
낙상예방 및 관리지침

케어맨재가복지센터

제1장 총칙

제1조(목적)

이 지침은 케어맨재가복지센터(이하 “본 기관”이라 한다.) 및 급여제공과 관련한 수급자 등의 낙상 예방 및 관리 지침을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 종사자(대표자를 포함한다.) 및 본 기관의 수급관계에 있는 수급자 등으로 한다.

제3조(낙상이란)

낙상이란 외적인 충격 없이 일상생활을 수행하는 동안 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿은 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다. 노인에게 발생하는 낙상은 손상, 기능장애, 사망의 주요 원인이다. 낙상 후에는 골절이나 찰과상 등의 신체적 손상을 입는 경우도 있으며, 신체적 손상이 없더라도 낙상에 대한 두려움을 갖게 되어 활동이 제한될 수 있다. 이러한 낙상은 안전한 환경 제공과 세심한 관찰로 예방이 가능하다.



제4조(낙상 위험도측정 의의)

장기요양기관은 낙상위험도 평가도구를 이용하여 향후 낙상발생위험성을 측정하고, 장기요양기관 이용 노인 및 가족에게 낙상발생 위험정도를 미리 알리고, 낙상 예방을 위한 공동노력에 대한 협조를 구하기 위함

제2장 낙상요인

제5조(낙상 요인)

1. 근력 약화
2. 반사작용 감퇴
3. 보행능력 장애
4. 균형감각 저하
5. 인지 기능 저하
6. 하체 부실
7. 야간 빈뇨
8. 어지럼증

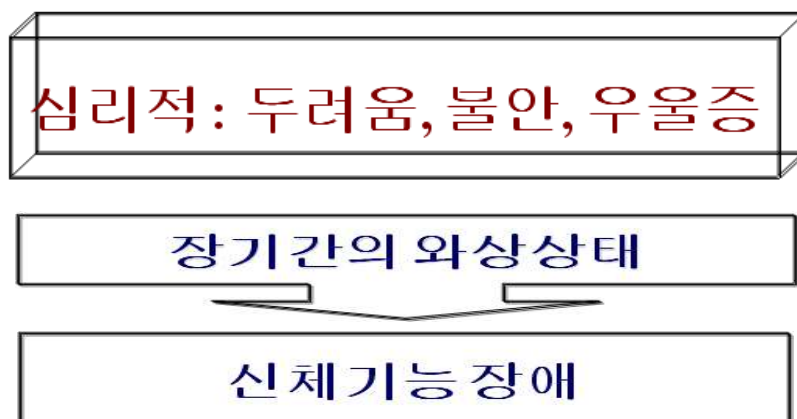
제6조(내재적 위험요인)

- 1.시력감퇴 : 노안의 진행으로 사물을 잘 보기 위해 더 밝은 빛이 요구되고, 렌즈가 황색화 되면서 빛 반사에 매우 예민해진다. 시야가 좁아지고 색깔 구분이 둔해지고, 물건의 깊이에 대한 인식이 저하되며, 움직이는 물체에 초점을 맞추는데 더 많은 시간이 필요해진다.
- 2.청력감소 : 자동차의 경적이나 화재경보 등을 잘 듣지 못한다.
- 3.근골격계의 변화 : 뼈와 근육의 크기가 감소하는데 여성에서 그 정도가 심해진다. 폐경기 이후 여성에서 골다공증이 빈발하며 이런 노인에서는 재채기나 창문을 여는 등의 적은 활동에 의해서도 골절이 발생할 수 있다. 또한 걷는 동작이 불안정해지고 몸의 무게중심이 젊었을 때 보다 앞으로 기울어져 낙상의 위험성이 높아진다.
- 4.신경 및 인지적인 변화: 반사작용이 느려지고 온도변화에 대한 예민도도 저하되며 기억력과 주의집중이 나빠진다.
- 5.저혈압, 저혈당, 부정맥
- 6.진정제, 이뇨제, 혈압강하제, 장기간의 침상 안정
- 7.의사소통 장애, 혼돈
- 8.불면증, 야뇨증, 빈뇨

제7조(외재적 위험요인)

- 1.부적절한 조명, 고정되지 않은 매트, 젖었거나 미끄러운 마룻바닥 어질러진 물건, 평평하지 않은 바닥, 전깃줄, 난간이 없는 층계 부적절한 가구 배치 등의 환경적 문제
- 2.평평하지 않거나 미끄러운 보도, 경사가 급한 장소, 야간의 약한 조명
- 3.휠체어, 보조기구, 보행기, 바퀴 달린 침상의 탁자, 번쩍이는 불빛, 윤이 나는 마룻바닥, 침대난간, 억제대 같은 시설의 위험요인

낙상 후유증



제8조(낙상위험도 평가)

■ 노인은 낙상 발생 위험이 높고, 낙상은 장애 및 사망으로 이어지기 때문에 장 기요양기관은 낙상 예방에 매우 주의해야 한다.

■ 장기요양기관은 낙상위험도 평가도구를 이용하여 향후 낙상발생위험성을 측 정하고, 장기요양기관 이용 노인 및 가족에게 낙상발생 위험정도를 미리 알리 고, 낙상 예방을 위한 공동노력에 대한 협조를 구해야 한다.

■ 다음 낙상 위험도 평가도구(예시)는 총점이 14점 이상일 경우 낙상발생 위험 이 높다는 것을 의미하므로, 이러한 노인은 낙상예방에 각별히 주의해야 한다.

▣낙상위험도 평가도구

낙상위험도 평가지(Huhn)					
케어맨재가복지센터					
수급자	생년월일(성별)	()	본인부담률	일반/기초	%
인정번호	급여개시일		등급		등급
작성일	조사사유	☐ 1. 신규 ☐ 2. 재사정 ☐ 3. 상태변화			
구 분	4점	3점	2점	1점	점수
연령		80세 이상	70-79세	60-69세	
정신상태	혼란스러움 / 방향감각장애		때때로 혼란스러움 / 방향감각장애		
배변	소변, 대변 실금	조절능력 있지만 도움 필요		유치도뇨관 / 인공항루	
낙상경험	이미 세 번 이상 넘어짐		이미 한 번 또는 두 번 넘어짐		
활동	전적으로 도움을 받음	자리에서 일어나 앉기 도움		자립 / 세면대, 화장실 이용	
걸음걸이 및 균형	불규칙 / 불안정, 서 있을 때와 걸을 때 균형을 거의 유지 못함	일어서기 / 걸을 때 기립성 빈혈 / 혈액순환문제	보행장애 / 보조도구나 도움으로 걷기		
지난 7일간 약복용이나 계획된 약물	3개 또는 그 이상의 약 복용	두 가지 약 복용	한 가지 약 복용		
합계점수					
※ Huhn의 낙상위험도 척도 (합계점수 해석) · 4점 이하 : 낙상위험 낮음 · 5-10 점 : 낙상위험 높음 · 11점 이상 : 낙상위험 아주 높음					
비고					
작성자명 : (서명)					

제3장 낙상예방 방법

제9조(낙상예방)

1, 노인생활 공간 공통사항

- ① 들어진 줄이나 전기줄, 바닥 여기저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
- ② 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 정시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 코르크 등 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 넘어졌을 때의 충격을 흡수 할 수 있는 재질을 하는 것이 좋다.
- ⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- ⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뾰족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리방지 안전가이드 등을 부착한다.
- ⑧ 누워있거나, 잠든 동안에는 항상 침대난간을 올려 고정해둔다.
- ⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우, 즉시 물기가 전혀 없을 때까지 닦는다.
- ⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들을 보관해두는 보관함 및 캐비닛을 설치하고 노인들이 열지 못하도록 잠금장치를 한다.

2, 의복 및 신발 착용

- ① 날씨가 추울 때는 가벼운 옷을 여러겹 겹쳐 입어, 몸을 움추려 균형감각이 저하되지 않도록 한다.
(노인시설 적정온도 및 습도 : 18℃~22℃/40%~70%).
- ② 슬리퍼나 바닥이 미끄러운 신발은 신지 않는다.
- ③ 되도록 미끄럼방지 양말을 신는다.
- ④ 굽이 낮고, 폭이 넓으며, 미끄럽지 않은 고무바닥, 뒤가 막힌 신발을 신는다.
- ⑤ 보행에 어려움이 있을 경우, 보행(보조)차나 지팡이 등을 사용하도록 한다.

3, 조명 활용

- ① 실내 적정조도 : 200~300 Lux 유지(편하게 책을 읽을 수 있고, 그림자가 생기지 않을 정도의 밝기)
- ② 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나, 사람이 있을 때만 켜지는 센서 등을 설치한다.
- ③ 자다가 한밤중에 일어날 때 켤 수 있도록, 잠자리 옆에 미등을 마련해 둔다.

4, 화장실

- ① 벽과 변기 근처에 안전 손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지 액을 도포한다.
- ③ 별도의 세면대와 목욕탕이 마련되어 있거나, 되도록 가까이 있는 것이 좋다.

5, 부엌

- ① 싱크대나 가스렌지 근처 바닥에는 미끄러지지 않도록 고무매트를 깔아 놓는다.
- ② 물을 었지른 경우에는 즉시 닦는다.

제10조(낙상예방 관리 및 프로그램)

1. 직원에 대한 낙상예방 교육

- ① 물걸레 바닥 청소를 할 때는 통행로를 2등분하여 한쪽을 먼저 닦고, 닦은 면이 완전히 건조된 후 다른 면을 닦는다. 바닥이 젖어있는 동안에는 ‘미끄럼주의’ 팻말을 부착하여 통행자들이 조심하도록 한다.
- ② 노인이 침대에 누워있는 동안에는 반드시 침대의 난간을 올린다.
- ③ 노인에게 항상 낙상 위험을 교육하도록 한다.
- ④ 낙상위험도가 높았던 노인은 침대에서 움직일 때 반드시 요양보호사의 관찰하에 움직이도록 한다.

2. 낙상예방 관리 프로그램 운영

낙상은 환경적 요인은 물론, 노인의 근력, 균형감각, 인지기능 저하 등 복합적 원인에 의해 발생하므로 장기요양기관은 환경적 요인 이외에 낙상을 예방하는 프로그램을 운영할 필요가 있다.

- ① 근력을 증강하고, 균형감각을 키우는 운동 프로그램을 규칙적으로 운영한다.
- ② 근육량 보존과 기력 유지를 위하여 적정 영양식을 섭취한다.

3. 낙상예방 행동요령 교육

- 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 특히, 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 갑자기 빨리 움직이는 것은 어지러움 증을 유발할 수 있기 때문이다.
- 노인은 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않는다. 균형을 잡기 힘들어지기 때문이다.
- 시력과 청력을 정기적으로 검사하고 적절하게 교정한다.
- 어지러움, 두통을 일으킬 수 있는 안정제나 근육 이완제, 고혈압 약물 등에 의해 낙상이 더 잘 일어날 수 있으므로 복용하고 있는 약물 중 그런 약물이 있는지 확인한다.
- 평형장애가 있는 사람은 아주 적은 알코올에도 많은 장애를 받을 수 있으므로 술을 절제 한다.

제11조(낙상예방법 교육안)

1. 침상에서

- (1)대상자가 쉽게 사용하는 물건 등을 침대 옆 탁자나 침상 곁에 둔다.
- (2)환자가 침상에서 편안하게 유지할 수 있도록 도와준다.

잠잘 때



<마비측이 위로 올라가게 자기>

- 어깨부터 허리: 길다란 베개(두께5cm)위에 팔꿈치, 손끝 펴서 놓기 (마비측 어깨나 허리가 내려가는 것 방지)
- 무릎 밑에 작은 베개: (무릎이 밖이나 안쪽으로 넘어지거나 근육이 당겨지는 것을 예방)

<마비측을 아래로 하여 옆으로 자기>

- 등 뒤에 베개로 지지
- 마비 측 팔: 손바닥을 위로 하고 어깨를 충분히 앞으로 내민다.
- 마비 측 고관절은 충분히 펴고 무릎을 약간 구부린다.



<반엎드려 자기>

- 마비 측 어깨를 앞으로 내밀고 팔꿈치와 손끝을 펴고 눈높이의 베개위에 마비 측 팔을 놓는다.
- 마비 측 고관절과 무릎은 약간 구부리고 이불이나 두꺼운 베개로 지지한다.

(3) 침상 난간을 꼭 올려놓는다.

(4) 침상에서 일어날 때: 오래 누워 있다가 일어나는 경우 체위성 저혈압으로부터 야기되는 현기증을 예방하기 위해 서서히 일어나도록 한다.



- 양손을 잡는 것과 마비 측 무릎을 세우고 돌아 눕힌다.
- 마비 측 발을 보조해서 양발을 침대 끝에 내린다.
- 어깨 부분에 손을 대고 마비 측 어깨가 뒤로 끌려 당겨가는 것을 방지한다.
- 대상자에게 몸을 천천히 움직여 몸이 뒤로 쏠리지 않게 기울이면서 일어나도록 보조한다.
- 넘어지지 않도록 옆에서 지지하고 있거나 건측으로 침대를 잘 지지하도록 한다.

2. 휠체어 사용



(1) 보조자

- 대상자의 허리 쪽을 꼭잡고 몸을 충분히 앞으로 기울인 상태에서 허리를 돌려 휠체어로 이동
- 휠체어에 앉을 때는 천천히 앉히도록 하며 안쪽으로 바짝 앉을 수 있도록 한다.

3. 주위 환경

- (1)콜 벨의 위치와 사용법을 교육한다.
- (2)지나치게 많은 기구와 물품은 치우도록 한다.
 - ▶전선으로 인해 걸려 넘어지지 않도록 가 쪽으로 보이지 않게 한다.
- (3)바닥이 고무로 된 신발이나 슬리퍼를 사용하게 한다.
- (4)가족에게 환자의 정신상태의 변화 정도를 잘 지켜보게 하며 이상시 보고하도록 한다.

제4장 낙상발생시 응급조치

제12조(낙상발생시 응급조치)

- 1, 노인이 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 노인을 안정시킨다.
- 2, 노인이 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- 3, 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- 4, 요양보호사는 간호사 등 응급보고체계 위 단계로 보고한다.
- 5, 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- 6, 간호사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

제5장 낙상예방 관리

제13조(낙상예방 관리)

장소	낙상예방 관리
계단	손잡이와 미끄럼 방지 장치를 만들.
욕실	손잡이를 만들. 미끄럼 방지 매트 사용함.
거실, 복도	가능하면 문턱을 없앴. 문턱이 있는 경우 경사도를 설치함. 전기 코드는 방 모서리로 돌리거나 테이프 등으로 고정함. 주위의 물건을 최소화하고 정리함.
조명	야간 등을 켜두며 손 가까이에 전등 스위치를 놓아둔다 직사광선을 막기 위해 스크린이나 블라인드를 사용함.
침대	침대 난간을 만들. 침대 높이를 낮춤. 미끄러지지 않도록 바퀴에 잠금 장치를 함.
화장실	화장실 손잡이를 만들. 이동식 좌변기는 미끄러지지 않도록 고정하고 손잡이를 만들. 화장실 바닥에 물기를 없앴.

● 화장실 사용 돕기



● 침상도움과 안전

침대에서 휠체어로 이동하기	휠체어에서 침대로 옮기기
	

● 보행시 안전

보행돕기	보행기 사용돕기
	

● 이동변기(목욕의자) 이용하기

노인인권보호지침

케어맨재가복지센터

제1장 총칙

제1조(목적)

본 지침은 케어맨재가복지센터(이하 “본 기관”이라 한다.)의 전 직원 및 수급자와 접촉이 예상되는 모든 사람에게 적용하여 본 기관의 전 직원과 수급자가 노인의 인권을 이해하고 노인학대 이해하고 예방 및 대응방법으로 부터 안전을 목적과 노인의 인권을 존중하는 태도와 실무 적용 능력을 함양한다.

제2조(정의)

노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리와 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위, 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기하거나 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황, 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적으로 거부하거나 이행하지 않아 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료비, 의식주를 제공하지 않는 행위)와 또는 사망에 이르게 하는 행위방임 하는 것을 의미한다.

제2장 노인권리 보호

제3조(노인인권)

노인인권이란 노인이 인간답게 살아갈 권리를 의미한다. 다시 말하면, 노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리를 의미한다. 따라서 국가는 이러한 노인인권의 개념을 바탕으로 관련 법적, 정책적 기준을 정비하고 이를 이행할 제도를 확충해야 한다.

제4조(노인의 권리보장과 인권보호)

수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리를 포함하여 노인복지는, 인권이 강조된 정책과 제도로 구체화되는 새로운 변화를 요구하고 있으며, 노인복지의 관점이 시혜적 관점에서 권리적 차원으로 변화되어야 함을 의미한다.

제5조(노인인권보호 지침)

1. 수급자 인권보호의 권리

- ① 수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리
- ② 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ③ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- ④ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- ⑤ 신체적 구속을 받지 않을 권리
- ⑥ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ⑦ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- ⑧ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- ⑨ 비난이나 제약을 받지 않고 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- ⑩ 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- ⑪ 일상생활, 서비스 이용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정을 행사할 권리
- ⑫ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리

제6조 (노인의 권리보호를 위한 윤리강령)

노인은 가정과 사회로부터 인권에 대해 가족과 사회로부터의 관심이 제한될 수 있다.

사회적 약자의 생존권과 보호받을 권리를 보장해야 한다. 장기요양보험제도의 도입으로 이제는 모든 노인을 포함하는 인권문제는 앞으로 새로운 사회적 이슈가 될 수 있다. 따라서 운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 보호서비스와 관련된 모든 사람은 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 11가지의 윤리강령을 준수해야 한다. (보건복지부, 2006).

(1) 존엄한 존재로 대우받을 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근하거나 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사 할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복행위를 해서는 안 된다.
- ③ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ④ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑤ 기관은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 연1회 이상 실시해야 한다.
- ⑥ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리와 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜 서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 종사자의 능력개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제해결을 위한 지지 망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

- ① 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 지원방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 시설 규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적 제한이나 심리적 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

- ① 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족과 관련된 노인의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다.
- ② 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- ① 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ③ 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- ① 노인 개인 소유의 재산과 소유물을 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려 주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- ① 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

(10) 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스,

여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역주민은 시설 생활노인의 지역사회활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대 관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- ② 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 노인의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- ⑤ 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

제3장 노인학대 예방 및 대응방법

제7조(목적)

본 지침은 (이하 “본 기관”이라 한다.)의 전 직원 및 수급자와 접촉이 예상되는 모든 사람에게 적용하여 본 기관의 전 직원과 수급자가 노인학대 예방 및 대응방법으로 부터 안전을 목적으로 한다.

제8조(노인학대 정의)

노인 학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 정서적, 성적 고통이나 장애를 주는 행위 또는 경제적 착취, 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 스스로를 보호하지 않는 자기방임 및 유기를 의한다. 노인에 대하여 신체적/ 정신적/ 정서적/ 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제9조(책무)

본 기관은 노인학대 예방교육의 실시, 노인학대 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 교육할 책무가 있으며, 노인학대 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제4장 노인 학대 유형

제10조 (노인 학대 유형)

- 노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유 형	내 용
① 신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용해서 노인에게 신체적인 손상, 고통 등을 유발시키는 행위 ※ 폭행, 폭력, 흉기사용, 감금, 화상 등 신체적 손상을 주는 행위
② 언어 · 정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
③ 성적 학대	성적 수치심 유발 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
④ 재정적 학대 (착취)	노인의 자산을 노인의 동의없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
⑤ 방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위 ※ 필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위
⑥ 자기방임	노인 스스로가 의식주제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신 또는 생명에 위협을 초래할 수 있는 행위
⑦ 유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 때린다. ■ 세게 친다. ■ 꼬집는다. ■ 물건을 집어 던진다. ■ 흉기로 위협한다. ■ 강하게 누른다. ■ 찌른다. ■ 강하게 흔든다. ■ 강하게 붙잡는다. ■ 난폭하게 다룬다. ■ 무리하게 먹인다. ■ 신체 구속한다. ■ 감금(가둠)한다. ■ 의자나 침대에 묶어둔다. ■ 불필요한 약물 투여한다. ■ 담배 등으로 화상 입힌다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 설명 할 수 없는 상처 ■ 설명과 일치하지 않는 상처 ■ 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ■ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ■ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진) 상처 ■ 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분에 출혈한 흔적 ■ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ■ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ■ 이상한 체중 감소 ■ 행동이나 활동 수준이 변화 	<div> ☒ 외상없음 ☒ 부종 ☒ 멍들 ☒ 할킴 ☒ 꼬집힘 ☒ 물어뜯김 ☒ 찢김 ☒ 경미한 출혈 ☒ 머리카락 뽑힘 ☒ 목졸린 흔적 ☒ 묶은 흔적 ☒ 유해한 약물투여 흔적 ☒ 감금 ☒ 뺨(접질립) ☒ 골절 ☒ 탈골 ☒ 인대손상 ☒ 고막파열 ☒ 화상 ☒ 복부출혈 ☒ 호흡곤란 ☒ 두개골 골절 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 뇌손상 ☒ 신체떨림(수전증) ☒ 의식장해 ☒ 뇌사 ☒ 사망 ☒ 기타 </div>

2. 언어. 정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 말로 욕을 퍼붓는다. ■ 노인에게 고함을 지른다. ■ 말로 혐오스럽게 한다. ■ 말로(양로원 등의 기관으로 보내겠다)협박한다. ■ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ■ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ■ 유아처럼 다룬다. ■ 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다. ■ 외출시키지 않는다. ■ 노인을 보지 않는다. ■ 노인에게 말을 걸지 않는다. ■ 무시하고 대답하지 않는다. ■ 노인만 따로 식사를 먹게 한다. ■ 창피를 준다. ■ 비웃거나 조소를 한다. ■ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. ■ 위협적으로 무례한 태도를 취한다. 노인의 친구나 친지 등이 비판하는 것을 싫어한다. ■ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반응하려고 하지 않는다. ■ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. ■ 표정이 없다. ■ 정서상태 : 우울, 공포, 혼돈 상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 ■ 무기력하다. ■ 말하기를 꺼려하거나 주저한다. ■ 고개를 숙이고 있다. ■ 웃는 모습이 아니다. ■ 눈물을 머금다, 운다, 절망이나 동요를 보인다. ■ 대화에 참가하지 않는다. ■ 걱정되는 듯한 모습을 하고 있다. ■ 눈이 쑥 들어가 있다. ■ 가족의 안색을 살핀다. ■ 가족을 피하려고 한다. ■ 집에 돌아가려 하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 무관심 ☑ 소리 지름 ☑ 비하된 언어 ☑ 이유 없는 짜증과 화 ☑ 심한욕설 ☑ 대꾸안함 ☑ 무시 ☑ 모멸감 ☑ 고의적 따돌림 ☑ 언어적 협박 및 위협 ☑ 흥기로 위협 ☑ 과대한 요구 ☑ 생활기구 제한 ☑ 기물파손 ☑ 물건던짐 ☑ 사회적 활동 제한 ☑ 사용 공간 제한 ☑ 생활기구 사용 제한 ☑ 쫓아냄 ☑ 집 못 들어오게 함 ☑ 나가지 못하게 함 ☑ 기타

3. 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ■ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 ■ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ■ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 행위 ■ 원치 않는 성행위 및 강간 ■ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ■ 속옷이 찢어짐 ■ 외부성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ■ 성병 ■ 우울, 사회관계의 단절 ■ 수면장애 ■ 분노 또는 수치심 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 성적수치심 유발 행위 ☑ 성적 수치심 유발 환경 ☑ 성폭력 ☑ 성추행 ☑ 성폭행 ☑ 강제적 성행위 및 강간 ☑ 기타

4. 재정적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ■ 노인의 허락없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ■ 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고판다, 빌린다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. ■ 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. ■ 노인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다. ■ 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다.(돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ■ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ■ 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. ■ 필요한 물건을 살 수 없다 ■ 채납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. ■ 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다. ■ 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다. ■ 개인 소지품이 없어졌다 ■ 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여후 부양의무 불이행 ☒ 은행계좌 무단 인출 ☒ 현금갈취 ☒ 동산갈취 ☒ 부동산갈취 ☒ 재산권사용제한(예.근저당) ☒ 유언장 허위 작성 ☒ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☒ 불완전한 의사표시상태에서 노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인입금 채무 불이행 ☒ 기타

5. 자기방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ■ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ■ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ■ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명에 위협 초래 ☒ 자해 ☒ 자살기도 ☒ 사망 ☒ 기타

6. 방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 식사와 물을 주지 않는다 ■ 약물을 불충분하게 투여한다 ■ 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다) ■ 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) ■ 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등) ■ 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다 ■ 노인 방만 청소하지 않는다 ■ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다 ■ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 오물, 대소변 냄새, 노인 주변환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 ■ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다 ■ 욕창이 있다. ■ 땀띠, 염증, 이(기생충)가 있다 ■ 악취가 난다. ■ 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부수어져 있다 ■ 식사를 거르고 있다 ■ 영양실조나 탈수상태에 있다 ■ 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다 ■ 의복을 착용하지 않았다. ■ 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. ■ 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다 ■ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ■ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☒ 보장기구(보청기, 당뇨 체크기구 등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원단절 ☒ 비위생 거주 환경 ☒ 개인위생 방치(와상, 치매 등 거동 불가능 노인) ☒ 난방 단절 ☒ 전기, 가스, 수도 단절 ☒ 주거환경 안전사고 위험 ☒ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☒ 영양실조 ☒ 탈수상태 ☒ 연락두절 ☒ 왕래두절(1년이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

7. 유기

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인을 낯선 장소에 버린다 ■ 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ■ 거동이 불편한 노인을 기관에 맡기고 연락을 두절한다. ■ 노인을 강제적으로 반강금 형태 기관에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인이 낯선 장소에서 오랜시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. ■ 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. ■ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. ■ 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 노인을 길, 기관, 낯선 장소에 버림 ☒ 반강금 형태의 기관에 시작됨 ☒ 사망 ☒ 기타

제11조 (각 기관의 역할과 임무)

1) 보건복지부

- 노인보호업무와 관련한 법·제도적 정책 수립, 노인복지기관에 대한 행·재정적 지원 강화, 노인 학대 전문 인력 자격관리 및 교육훈련, 관계 중앙행정기관과의 협력체계 구축 지원 등

2) 시·도

- 기관에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지기관과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치 등

3) 시·군·구

- 학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지기관과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 피학대노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

4) 노인복지기관

- 기관 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인 학대 예방을 위한 종사자 및 생활노인 교육, 기관 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고, 학대관련 전문조직과의 협력

5) 관련 기관

- 노인학대예방기관 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 기관학대 사례에 대한 개입, 기관의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원
- 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호기관 또는 의료기관에 조치 의뢰
- 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술
- 법률기관: 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

제12조 (학대 사례에 대한 보호조치)

- 기관의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 기관의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- 노인학대예방기관, 응급기관, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
- 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 학대사례조사 판정위원회의 자문을 받아 기관의 인사관리규정에 의거하여 기관의 장이 징계의 수준을 최종 결정한다.
- 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취해야 한다.

제5장 노인 학대 예방

제13조 (노인학대 예방지침)

노인의 안전생활권을 보호하기 위해서는 운영자와 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 기관 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급 하고, 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 기관과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
7. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.

9. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
10. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제6장 노인 학대 대응방법

제15조 (노인 학대의 발견과 신고)

요양기관은 학대사태가 발생하였을 경우 이의 발견과 신고를 위하여 다음과 같은 지침을 따라야 한다.

1. 기관은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 기관은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 운영위원회에 노인대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
3. 기관은 종사자는 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
4. 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각 각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 기관이나 노인학대 관련기관(노인학대예방기관, 보건복지콜기관), 시·군·구 노인 복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
5. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 노인은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
6. 노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 기관이나 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
7. 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당기관 또는 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
8. 기관의 노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인학대 관련기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
9. 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
10. 신고를 받은 기관 운영자는 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
11. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단 되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
12. 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

제16조 (노인학대 신고)

주변에 학대받고 계신 어르신이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담전화 **1577-1389**번으로 전화하시면 됩니다. 응급사례로 판단될 경우 12시간 내 노인보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 기관조사하고 필요한 조치를 취해드립니다. 그 외에도 **1577-1389**번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공받으실 수 있습니다. 노인보호전문기관은 노인학대 등 노인권의 침해문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하여 노인인권에 대한 국민인식 제고와 노인권의증진을 통해 노인의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사업을 활발히 펼쳐나가고 있다.

1. 신고대상

1) 학대 피해 노인

- 노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 의뢰할 수 있다. 이때 피해자의 이야기를 충분히 수용하도록 하되 피해여부가 사실인지, 학대의 응급성이 요구되는지에 초점을 두고 자료를 수집하여야 한다.

2) 타인

- 노인학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 경우에 노인과 다양한 관계를 맺고 있는 사람들이 신고하거나 사례를 의뢰할 수 있다.

- 가족 및 친지
- 지역주민 및 이웃
- 기관(동사무소, 경찰서, 보건소, 병원, 사회복지 관련기관 등)

2. 노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의6 제2항)

1) 신고의무자

- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

※ 의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원

※ 의 료 인: 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사

- 노인복지시설의 장 및 그 종사자
- 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담
 - 치료·훈련 또는 요양을 행하는 자
- 가정폭력방지및피해자보호등에관한법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력 관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

2) 신고시기

- 신고의무자는 그 직무상 노인 학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉시” 신고하여야 한다.

3. 신고자의 권리

1) 신고자의 신분보장 (노인복지법 제39조의6 제3항)

- 신고인의 신분은 보장되고 신고인의 의사에 반하여 신분이 노출하지 않음과, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 알려준다.
- 상담자는 상담의뢰자의 개인정보에 대한 비밀을 보장하여야 한다.

4. 익명 신고자 처리

- 1) 상담원은 학대와 관련된 내용을 신고하는 신고인에게 자신의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 요구함
- 2) 신고인의 이름, 전화번호 등과 같은 신고인의 비밀은 보장됨을 알려줌(노인복지법 제 39조의6 제3항)
 - 신고자가 자신의 정보(노인과의 관계, 전화번호, 주소 등), 피해노인에 대한 정보를 밝히지 않는 경우에는 노인학대 사례로 접수되지 않고 상담원이 현장에 나가 조사할 수 없음을 알려준다.

제17조 (접수 방법)

- 연중 24시간 긴급전화 1389 운영
- 노인 학대 예방기관 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- 직접 방문 상담 접수
- 이동상담, 가정방문 상담 접수

- 서신에 의한 접수
- 병원, 보건소, 재가복지기관, 기타 전화상담 기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수

제18조 (접수 고려사항)

1) 노인 학대 사례로서의 적합성 판단

- 일회성 노인상담으로 종결하여야 할 것인지 노인학대 의심사례로 접수하여 현장조사를 통한 노인학대 판정 및 지속적 상담을 할 것인지 판단하여야 한다.
- 학대의심사례인지 일반사례인지 판단하기 위한 노인학대 피해자, 학대행위자의 기본정보 및 구체적인 학대유형, 빈도, 정도를 조사한다.
- 판단은 노인학대 사정 및 판단 기준에 의해 사례의 학대 여부와 심각성 등을 고려하여 상담자가 결정하되, 자체 사례회의 또는 동료 상담원의 도움을 받는 방법 등도 활용한다.

2) 사례의 위급성 여부 판단

- 위급한 사례로 판단되는 경우 12시간 내에 현장조사를 실시하되, 단독으로 현장조사를 수행하지 않도록 하고 가능한 경찰관과 동행하도록 협조토록 하며, 단순 노인학대 사례는 48시간 내에 현장조사를 실시하여야 한다.
- 12시간 내에 현장조사가 어려운 경우 사례의 위급성을 파악할 수 있도록 관할 경찰서의 경찰관, 시·군·구 위기가정SOS상담소 상담원 및 읍·면·동사무소의 사회복지전담공무원에게 우선 협조를 구하되, 가능한 빠른 시간 내에 현장조사를 실시하도록 한다.
- 상담자 이외 자의 협조를 받아 현장조사를 한 경우에는 실제 조사자(기관)로부터 조사결과를 파악하고 필요한 조치를 취하여야 한다.

3) 중복 의뢰 또는 이전 상담기록 확인

- 이미 접수되었던 사례인지 중복 접수여부를 확인하여야 한다.
- 학대유형이나 학대행위자가 다른 경우 새로운 신고사례로 접수하여 새로운 접수번호를 부여하고, 한 가정 또는 시설에서 두 명 이상의 피해노인이 있을 경우 이를 피해 노인에 따라 각각의 신고사례로 접수한다.

제7장 노인 학대 현장조사 및 사정

제19조 (현장조사)

1) 목적

- 노인학대 사례로서의 적합성 판정, 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인한다.
- 피해 노인에 대한 신변보장과 안전조치를 한다.
- 충분한 자료 및 정보를 수집한다.
- 지원체계 및 서비스 제공을 위한 계획을 수립한다.

2) 현장조사가 시급히 요청되는 경우

- 노인의 생명이 위급한 경우나 노인의 안전이 저해되고 있다고 판단되는 경우
- 노인학대사례 여부의 판정이 불분명한 경우
- 피해노인 본인 및 상담 의뢰자가 방문해 주기를 원하는 경우
- 상담자가 판단하기에 현장조사가 필요하다고 사정되는 경우
- 기타 사례회의 등에서 추가 정보수집에 대한 필요가 확인된 경우

3) 현장조사 시 주의 사항

- 2인 이상 동행하여 방문하며, 필요한 경우 경찰관의 협조를 구한다.
- 카메라, 비디오카메라, 녹음기 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 가정 내 출입을 강제적으로 취하기보다, 유연한 조사가 되도록 조사방법을 강구 한다.
- 가능한 한 피해 노인 및 학대행위자를 직접 대면한다.
- 상담원은 노인학대행위조사원증을 반드시 제시한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 지속적인 방임은 신체 학대만큼 치명적일 수 있으므로 가볍게 다루지 않도록 주의한다.
- 학대 발생에 영향을 미치는 중요한 요인을 파악한다.
- 비밀 보장의 원칙을 준수한다.
- 방문으로 인해 노인에게 발생할 부정적 영향의 정도를 파악하고, 필요한 경우 이에 대한 조치를 취한다.
- 현장 방문할 상담원의 안전성이 보장되도록 하여야 하고, 안전성 보장에 필요한 경우 경찰관과 동행하도록 한다.
- 학대행위자 및 가족 구성원들이 전문가의 안전을 위협할 폭력의 역사, 정신장애, 알코올, 약물남용 등을 가지고 있다고 판단되면 접촉 전 취할 방법을 준비한다.
- 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.

4) 증인의 확보

- 노인학대 상황을 설명하는 증인의 말은 가능한 한 정확하게 기록되어야 한다.
- 증인의 증언 내용은 언제, 어디서, 누구에 의해, 어떻게 학대가 이루어졌는지에 대한 정보가 포함되어야 한다.
- 증인을 언제 어디서 어떻게 접촉하였는지에 대한 기록도 포함되어야 한다.
- 증인의 연락처(성명, 주소, 이메일, 전화, 핸드폰)를 반드시 받아 놓도록 한다.

5) 증거자료의 확보

- 이후의 개입에서 법적인 조치를 강구하는 경우, 근거를 제시할 수 있도록 증거를 확보하여야 한다.
- 학대 상처, 부상부위 또는 방이나 침대 상태 등에 대한 사진, 비디오 녹화 등
- 병원의 응급실이나 경찰서에서의 위기상황에 대한 사진, 비디오 녹화
- 학대와 관련된 음성녹음, 비디오 녹음, 약술 및 기록 등

제20조 (노인학대처벌규정)

행 위	징 역	벌 금
신체에 상해 를 입히는 행위	7년 이하	2천만원 이하
신체에 폭행 을 가하는 행위	5년 이하	1천5백만 원 이하
성적수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위		
유기 나 방임 행위		
구걸 하게 하는 행위	3년 이하	1천만원 이하
노인을 위하여 증여 , 급여된 금품 을 목적 외에 용도에 사용하는 행위		
신고인 신원노출 금지위반	1년 이하	3백만원 이하
현장조사 거부 및 업무방해	2백만 원 이하 과태료	

※ 노인학대 법적 처벌기준: 노인복지법, 가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 형법, 적용가능

제21조 (노인학대 사례에 대한 보호조치)

노인장기요양기관의 방문요양, 방문목욕 과정에서 발생한 학대사례에 대해서는 다음과 같은 지침에 의거하여 보호조치가 이루어져야 한다.

- 기관의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- 노인학대예방기관, 응급기관, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
- 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 학대사례조사판정위원회의 자문을 받아 시설의 인사관리 규정에 의거하여 시설의 장이 징계의 수준을 최종 결정한다.
- 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취해야 한다.

□ 학대 징후 체크리스트 1 - 1

학대 징후 체크리스트

수급자	
조사자	

결 재	담당	센터장

※ 징후가 있을시 징후의 상황 정도 표기

구분	시점	학대징후	점검사항	
			없음	있음
신체적 학대	1	신체에 멍이나 상처유무	머리,얼굴이나 팔 등 신체 여러 곳의 멍자국이 있음 영양이나 손가락 화상자국이 있음 혈위거나 고집은 자국, 욕출된 자국이 있음	
	2	신체 압박	침대,의자 등에 묶은 경우가 있음(보호자의 동의) 저녁식사후 취침시간 전까지 방에서 못나오게 함	
	3	멍이나 상처의 설명	설명하지 않거나 감추려고 함 신체적 학대 상황에 회피함	
	4	노인을 협박하거나 생명을위협한 흔적이 있는가?	노인 앞에서 돌건을 집어던지고 기물을 파손한 흔적 칼이나 흉기로 위협하거나 협박했다는 표현을 함	
	5	신체적 생존을 위협	난방을 제공하지 않은 적이 있음 치료 및 생존 유지에 필요한 약물에 대하여 단절된 적이 있음 치료 및 생존 유지에 필요한 약물에 대하여 단절된 적이 있음 (화장실 수건,화장실 마네키 포함) 가족간의 다툼이나 연성 발생시 무시함	
	6	노동 강요	수급자 의사에 반하여 강요된 노동(수방 및 세탁 보조,청소 등)	
언어 경시적 학대	7	태도,표정에 변화	무기력한 표정,덜더로 되라는 태도,무표정 및 갑작스런 태도변화	
	8	말의 내용이변화가없는가?	말하기를 꺼림,한숨을 자주 쉬거나 "죽고 싶다"등 발언을 자주함	
	9	적당한 수면은 취하는가?	불편을 호소함	
	10	종사자들의 태도	가족들에게 무시당한 적이 있음(말,행동 등)	
	11	사회관계 방해	가족이나 친척 등 방문하는 것을 거부하거나 연락하는 것을 거부당할 적이 있음	
성적 학대	12	출혈이나 가려움이있는가?	생식기의 출혈이 있거나 가려움을 호소함	
	13	태도,표정의 변화	갑을 내거나 타인의 눈을 피함	
	14	신체노출여부	신체를 노출시켜 부끄럽게 함	
재정적 학대	15	호소를 하는가?	노령연금에 있으나 "돈이 없다""돈을 뺏겼다"고 불함	
	16	수입원에 대해 알고있는가?	수입원(정부지원금,연금,자녀용돈 등)이 있는지 알지 못함 봉장관리를 누가 하고 있으며 봉장보관 위치를 모르고 있음	
방임	17	주거환경이 위생적인가?	극도로 불결하거나 이상한 냄새가 나는 방 동물(개,고양이) 등과 주기를 함께하면서 모를 들어 정리되지 않음	
	18	침구나 의복은 청결한가?	젖은 맨타나 기저귀,이불의 청결상태가 비위생적임 옷 상태가 비위생적이거나 계절에 맞지 않는 의복을 착용함	
	19	필요한 의료는 받는가?	노인의 질병을 소홀히 하거나 치료받지 않음(당뇨,목창,염주 등) 노인의 생활에 필요한 보조구(틀니,보청기,돋보기,지팡이,휠체어등)를 제공하지 않음	
	20	식사는 어떻게해결하는가?	반죽적으로 굵거나 세 끼 식사를 규칙적으로 하지 않음 식사를 혼자서 해결하는가?	
	21	의료유을 어떻게해결하나?	혼자서 있는 시간이 많은가?	

□ 학대 징후 체크리스트 1 - 2

학대 징후 체크리스트

수급자	
조사자	

결 재	담당	센터장

	항 목	점검사항	
		없음	있음
1	수급자의 등장관리는?		
2	수급자에게 가장 잘하는 사람은?		
3	식사 확인 및 식사에 대한 어르신들의 만족 상태는?		
4	병원에 모시고 가는 사람 및 월 병원 횟수는?		
5	현재 병원에 통원 치료중인 어르신의 질병과 학대 연관성여부?		
6	목욕은 누가 시키며 주 횟수는?		
7	요실금 및 대변은 어떻게 처리 하는가?		
8	방안에 TV, 에어컨, 선풍기 등 냉난방은 잘되어있는가?		
9	방안 정리정돈 및 냄새어부 청결은 누가 해결해주는가?		
10	노인예방학대교육 실시여부?		
11	마음을 터놓고 이야기할 사람이 있는가?		
12	힘든일 있을 때 누가 해결해주는가?		
13	방문 시 정권 및 현관, 침실에 잠금장치가 되어있는가?		
비고			
기타사항			

구 분	주 소	연 락 처	홈 페이지
중앙(서울)	서울특별시 마포구 마포대로 182-10(성춘빌딩 2층)	02)3667-1389	www.noinboho.org
서울특별시남부	서울특별시 서초구 남부순환로 2124	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울특별시북부	서울특별시 강북구 노해로 69 대성빌딩 2층	02)921-1389	www.sn1389.or.kr
부산광역시동부	부산광역시 동구 중앙대로274번길 3-5 2층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부산광역시서부	부산광역시 부산진구 동평로405번길 85	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
대구광역시	대구광역시 남구 이천로 128, 3층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
인천광역시	인천광역시 남동구 용천로 208 인천시사회복지관	032)426-8792 ~ 4	www.ic1389.or.kr
광주광역시	광주광역시 남구 사직안길 18	062)655-4155 ~ 7	www.gjw.or.kr/kj1389
대전광역시	대전광역시 서구 문정로 170번길 103	042)472-1389	www.dj1389.org
울산광역시	울산광역시 중구 태화로 90	052)265-1389	www.us1389.or.kr
경기남부	경기 성남시 중원구 둔촌대로 183번길 20	031)736-1389	www.kg1389.or.kr
경기북부	경기도 의정부시 가능로 136번길 7	031)821-1461	www.gnnoin.kr
경기서부	경기도 부천시 오정구 오정동 252번길 26 2층	032)683-1389	www.ggw1389.or.kr
강원도	강원도 춘천시 동면 소양강로 110번지 2층	033)253-1389	www.1389.or.kr
강원동부	강원도 강릉시 강릉대로 348 2층	033)655-1389	www.gd1389.or.kr
충청북도	충북 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17	043)259-8120 ~ 2	www.cb1389.or.kr
충청북도북부	충청북도 충주시 예성로 76	043)846-1380 ~ 2	ww.cbb1389.or.kr/
충청남도	충청남도 아산시 변영로 206번길 42	041)534-1389 041)534-9222	www.cn1389.or.kr
충청남도남부	충청남도 논산시 시민로 210번길 9-8 2층	041)734-1389	www.cnn1389.or.kr
전라북도	전라북도 전주시 덕진구 팔달로 340	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전북서부	전북 군산시 진포로 151 광동빌딩 3층	063)443-1389	www.jbw1389.or.kr
전라남도	전남 순천시 저전길 84	061)742-3071	www.jn1389.or.kr
전라남도서부	전라남도 무안군 삼향읍 오룡5길 전라남도 노인회관	061)281-2391	www.jl1389.or.kr
경상북도	경상북도 포항시 북구 삼흥로 411 기쁨의 복지관 B	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경북서북부	경상북도 예천군 예천읍 충효로 424-21(본사무소)	054)655-1389	www.gbnw1389.or.kr
경상남도	경상남도 창원시 마산합포구 문화북4길 15	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
경상남도서부권	경상남도 진주시 문산읍 월아산로 1098 2층	055)754-1389	www.gnw1389.co.kr
제주특별자치도	제주특별자치도 제주시 관덕로7길 3	064)757-3400	www.jejunoin.org

노인학대 신고/상담 안내 노인보호전문기관 / 노인학대 신고
(긴급전화 ☎ 1577-1389)

근골격계 질환 예방 지침

케어맨재가복지센터

목적

이 지침은 케어맨재가복지센터(이하 “본 기관”이라 한다.) 및 급여제공과 관련한 수급자 등의 근골격계 질환 예방에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

1. 근골격계 질환의 개요

1) 근골격계 질환(musculoskeletal disorders, MSDs)이란

과도한 힘의 사용, 부자연스런 작업 자세, 반복적인 동작, 신체에 대한 날카로운 물체의 충격, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애를 말한다. 특히 근육, 신경, 혈관, 관절, 인대 등의 미세한 손상 발생을 보이며 주로 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락, 허리, 다리 등에 나타나는 건강장애이다.

2) 근골격계 질환 발생원인

근골격계 질환은 반복적인 동작 등과 같은 직접적인 원인과 종사 근로자의 개인적인 특성(체력, 숙련도 등) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무 스트레스 등 촉진 요인 등이 상호 복합적으로 작용한다.

직접적 요인	개인적인 요인
☐ 과도한 힘과 국소적인 신체에 가해지는 압력 ☐ 부자연스런 작업 자세 ☐ 단순 반복 동작 ☐ 낙상과 미끄러짐	☐ 심리적 요인 ☐ 개인적 특성 (체력, 숙련도, 경력, 신체적 특성 등)

2. 근골격계 질환 증상

1) 근골격계 질환 증상은 매우 다양하며 구분하기가 애매한 경우가 많지만, 특히 통증, 자극반응의 민감함, 근력 저하, 부어오름, 감각저하 등의 증세를 보이게 됩니다. 이러한 증세는 본인 스스로 인지할 수 있는데 통증의 정도와 기간, 반복되는 횟수에 따라 그 정도를 파악할 수 있다. 증상의 기준은 일주일 이상 증상이 지속되거나 과거 1년간 한 달에 한 번 이상 증상이 반복되는 경우이다.

2) 미국 산업안전보건청(OSHA)은 근골격계질환의 징후와 증상을 다음과 같이 정의하고 있다.

※ 증상(symptoms)이란 작업자로부터 표현되는 감각의 마비, 따끔거림, 통증, 화끈거림, 뻣뻣함, 경련 등과 같은 주관적인 통증과 불편함 등을 말하며, 징후(signs)란 작업자의 신체 및 운동기능의 변화로부터 나타나는 객관적인 근거를 말한다.

신체부위	근골격계질환의 증상(symptoms)	근골격계질환의 징후(signs)
☐ 근육 ☐ 신경 ☐ 건 ☐ 인대 ☐ 관절 ☐ 연골 ☐ 척추디스크	☐ 감각의 마비 ☐ 따끔거림 ☐ 통증 ☐ 화끈거림 ☐ 뻣뻣함 ☐ 경련	☐ 기형 ☐ 악력저하 ☐ 행동반경 축소 ☐ 기능손실

3) 각 증상들의 정도에 따라 3단계

신체부위	특 징	대처방안
1단계	—작업 중 통증, 피로감 느낌 —작업 수행능력에는 변화 없음	예방관리
2단계	—작업시작 초기부터 통증이 시작 —밤에도 통증이 지속되어 잠을 방해함	의학적 치료
3단계	—휴식 시, 일상적인 움직임에서도 통증을 느낌 —가벼운 작업수행에서도 어려움을 느낌	의학적 치료

4) 부위별 질환 증상

부위	증상
목과 어깨부위	 <p>잘못된 자세, 외부의 충격, 과도한 스트레스 등으로 어깨근육이 긴장되어 굳어지면서 근육의 특정부위에 압통, 연관통, 팔부위의 방사통, 목부위 운동제한, 두통 등의 증상이 나타남</p>
팔관절과 손목 부위	 <p>반복적으로 과도하게 사용하면 작은 충격이 근육과 힘줄에 계속 무리를 주어 발생함. 팔꿈치에 엄지손가락을 아래로 누르면 팔꿈치에 통증이 느껴짐</p>
손과 손가락 부위	 <p>손바닥과 손가락이 감각저하, 저리 감각, 통증, 근력약화 등의 특징으로 엄지, 둘째, 셋째 손가락, 넷째 손가락 반쪽부위 및 이들 손가락과 연결된 손바닥에 증상이 나타남 — 손목을 지나치게 굽히거나 제낄 때 악화되는 경향이 있다. — 엄지손가락의 운동기능장애(물건을 자주 떨어뜨리거나 젓가락질에 장애)가 발생 한다. — 밤에 통증이 악화되는 경향이 있어 밤잠을 설치는 경우가 흔합되며 손을 털게 되면 저림과 통증이 일시적으로 완화된다.</p>
허리 부위	 <p>— 부적절한 자세로 장기간 척추에 무리가 가해짐으로써 발생한다. — 등쪽 허리와 골반 부위 통증과 다리의 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통 — 감각이상과 근력약화(허리디스크가 빠져나와 신경이 눌린 부위 다리에 발생) — 활동을 하거나 오랜 시간 앉아 있는 경우에 통증이 악화된다. — 밤에 증상이 악화된다.</p>
무릎과 다리 부위	 <p>— 날씨나 활동의 정도에 따라 좋아지기도 하고 악화되기도 하는 증상이 반복된다. — 아침에 일어나면 관절이 뻣뻣해지는 경직현상이 나타남 — 통증이 초기에는 경미하게 나타나다가 몇 년에 걸쳐 점차 심해지며, 운동 시 악화 되고 쉬면 좋아진다.</p>

3. 근골격계 질환 예방

무엇보다도 안전한 업무를 위한 기본자세가 중요하다.

- 대상자를 들거나 이동할 때는 다리의 강한 근육을 사용하기 위하여 무릎을 약간 구부리고 양발을 각각 앞, 뒤로 위치한다.
- 무게중심을 유지하기 위해 다리를 어깨 너비만큼 벌리고 가능한 자신의 몸 가까이 에서 대상자를 들도록 한다.
- 종사자가 일하기 편리한 높이(팔꿈치 높이 전후)에서 보조한다.

1) 업무 수행 중 근골격계 사고 예방법

(1) 침상 보조 시(바닥에서 일으킬 때)

- 1인 보조



- 2인 보조

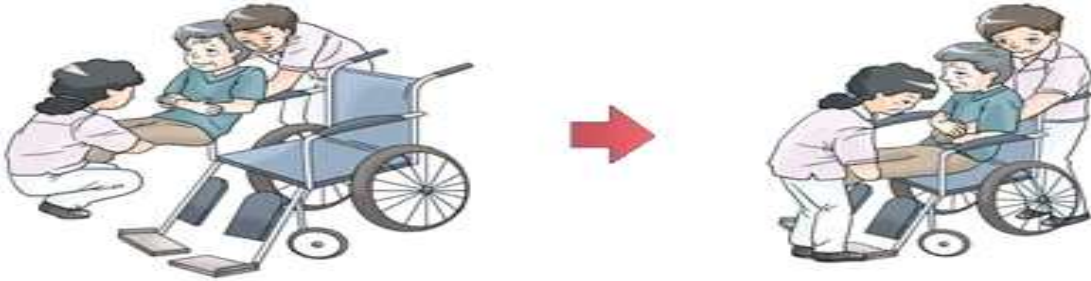


(2) 휠체어 보조 시

- 1인 보조



- 2인 보조



각각 대상자의 양손목과 양다리를 잡는다.

구령에 맞추어 동시에 대상자를 들어올린다.

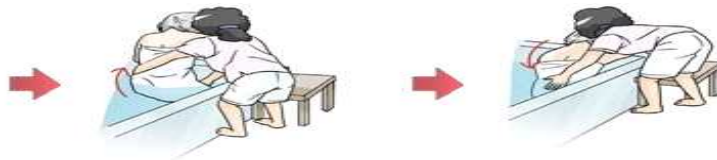
(3) 목욕서비스 수행 시
- 욕조에 들어갈 때



입욕 시 대상자의 움직이는 방향으로 다리를 넣고 대상자는 욕조를 가볍게 잡도록 한다.

대상자의 다른 무릎을 잡고 천천히 욕조에 들어가도록 한다.

양다리가 욕조에 들어갔는지 확인 하고 가볍게 엉덩이를 민다.



대상자는 욕조를 잡게 하고 한쪽 손은 대상자의 허리를 잡고 다른 한 손은 대상자의 엉덩이를 받치며 편하게 입수하게 한다.

물의 부력을 이용해 천천히 물속으로 앉게 한다.

- 욕조에서 나올 때

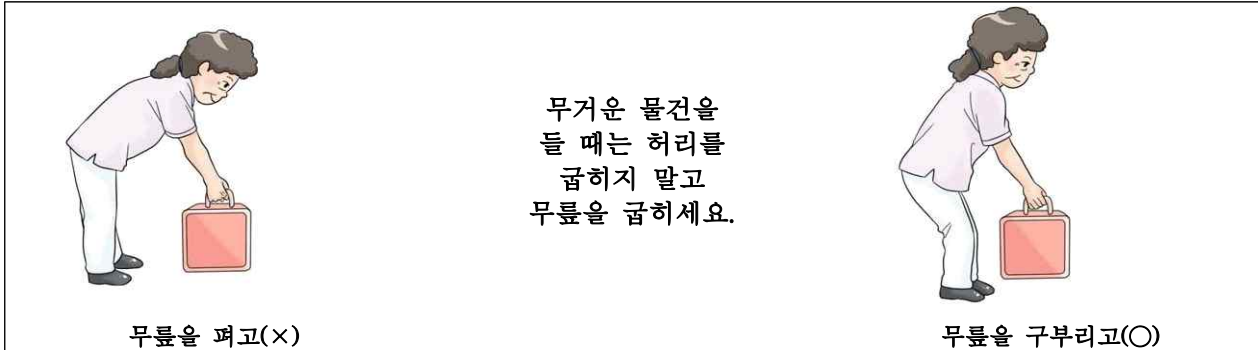


(4) 가사 지원 서비스 수행 시

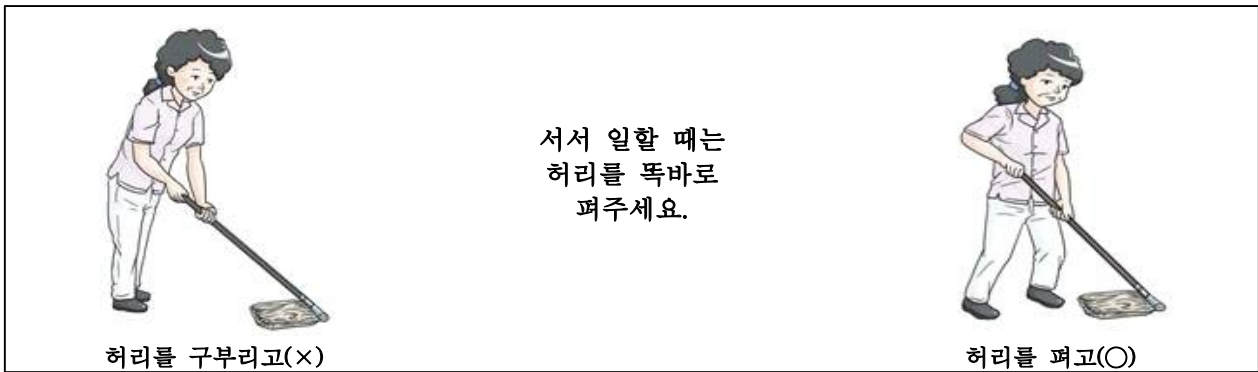
- 식사도움



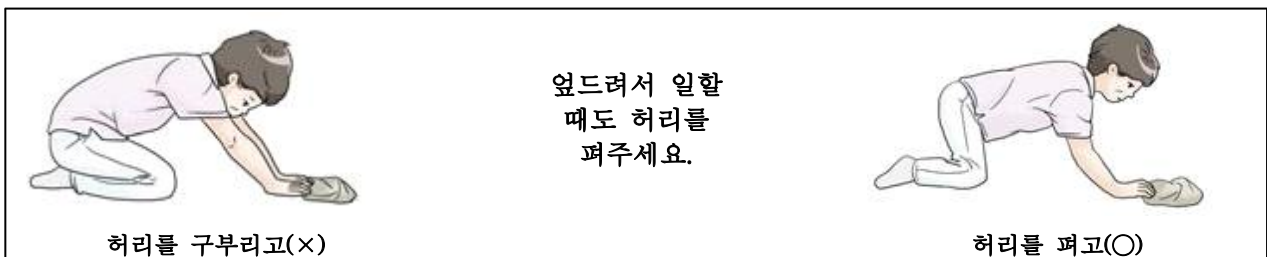
- 무거운 물건을 들어 올릴 때



- 서서 일할 때



- 엎드려 일할 때



(5) 차량 서비스 이용 시



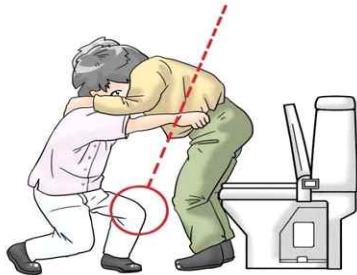
(6) 화장실 이용 보조 시



먼저 대상자를 변기 가까이 붙여 세우고 도움자 몸에 기대게 하며 다리는 앞·뒤로 벌리고 선다.



무릎을 구부리고 대상자도 무릎을 구부리게 한다.



도움자는 거의 앉는 자세로 무릎을 굽히고 대상자를 앉기 편하게 해준다.



무릎을 바닥 가까이에 대고 대상자 상체를 도움자 쪽으로 지지하게 하며 엉덩이를 변기에 깊이 앉힌다.

(7) 이동 보조 시 올바른 자세

- 들기 작업 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다.
- 팔과 다리 근육을 사용하여 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- 대상자의 몸의 일부분이 미끄러지지 않도록 잡는다.
- 손잡이가 적절치 않으면 벨트 등 보조기구를 이용한다.
- 대상자를 들거나 내리는 동안 신체를 굽히거나 비틀지 않는다.
- 큰 힘이 필요한 경우에는 동료와 함께 한다.

- 1인 보조



부축하여 걷기
다리 등 경미한 대상자 운반
호흡, 심장악화 대상자 부적절



업기
먼거리, 운반에 적합
의식장애, 골절대상자 부적절



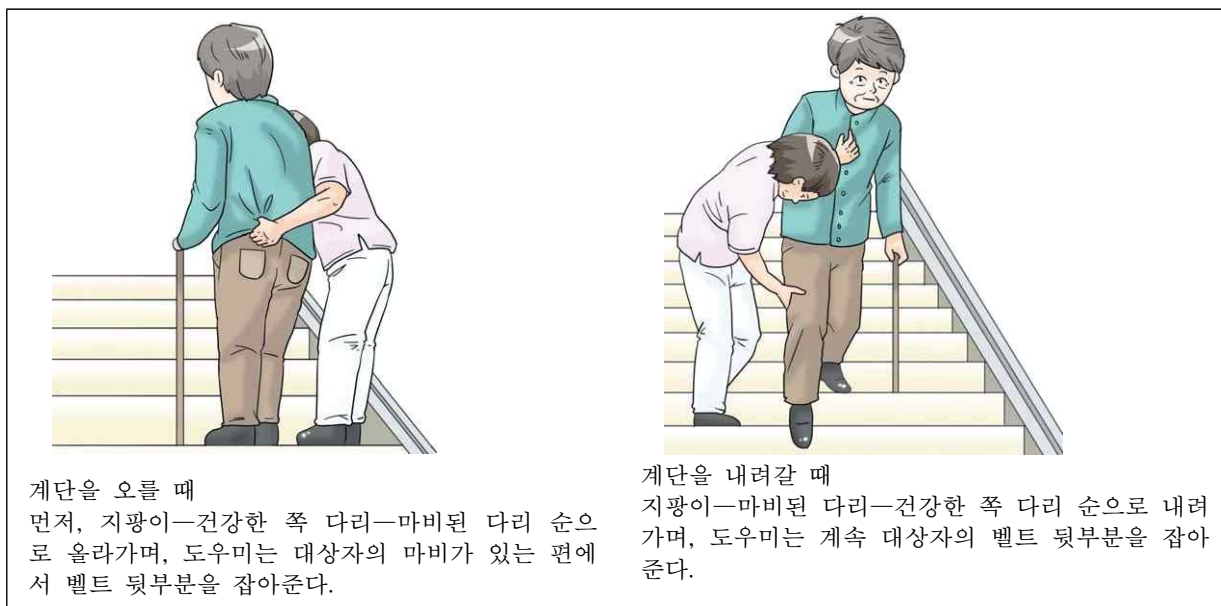
안기
몸무게가 가벼운 경우에 적합

- 2인 보조



2인 이송 요령 : 손목이 아닌 팔뚝을 잡아 고정한다.

- 계단을 오를 때 내릴 때(난간이 없는 경우)



계단을 오를 때
먼저, 지팡이—건강한 쪽 다리—마비된 다리 순으로 올라가며, 도우미는 대상자의 마비가 있는 편에서 벨트 뒷부분을 잡아준다.

계단을 내려갈 때
지팡이—마비된 다리—건강한 쪽 다리 순으로 내려가며, 도우미는 계속 대상자의 벨트 뒷부분을 잡아준다.

2) 일상생활에서 자기 관리를 통한 예방법

(1) 규칙적인 식생활

균형 잡힌 식사를 일정한 시간에 하며 식사를 거르지 않도록 한다.

(2) 충분한 휴식과 수면

규칙적으로 기상하고 취침하되 필요에 따라 잠을 충분히 잔다.

좋은 수면을 위한 방법	<p>저녁에 과식을 하지 않는다.</p> <p>잠자리가 너무 폭신하지 않도록 한다.</p> <p>실내온도는 20℃ 정도로 유지한다.</p> <p>조용한 음악감상, 근육이완, 가벼운 독서, 따뜻한 목욕을 병행한다.</p>
--------------	--

(3) 적절한 운동

가볍게 시작하여 점진적으로 강도와 시간을 늘려간다. 일주일에 3~4회 이상, 20~30분/회, 숨이 약간 차고 땀도 약간 나면서 몸이 후끈거리는 정도로 한다.

충분한 준비운동과 정리운동으로 운동의 효과를 극대화 한다.

(4) 스트레스 관리

- 긍정적 사고 : 자신의 생각과 감정을 적절하게 표현합니다.
- 친밀한 대인관계 : 적극적으로 대인관계를 맺고 누구와도 친밀감을 유지하도록 노력합니다.
- 효율적 업무관리 : 스케줄을 체계적으로 관리, 조절하여 시간을 효율적으로 사용합니다.
- 자기이완법 : 조용한 장소에서 눈을 감고 몸과 마음이 아주 편하다는 생각을 가집니다.

(5) 체중관리

표준체중을 유지하도록 노력한다. $\text{표준체중} = (\text{키}-100) \times 0.9$ (남자),
 $(\text{키}-100) \times 0.85$ (여자)

3) 스트레칭을 통한 예방법

(1) 방문 대상자 만나기 전 스트레칭



양손을 벽면에 대고 벽면에서 떨어져서 무릎을 펴고 양다리를 어깨너비로 벌리고 선다.

양팔과 겨드랑이 안쪽이 벽면에 닿게 한다.

(2) 점심시간 간단하게 몸 풀기



양손 각지 끼고 양발 끝을 붙이고 선다.

숨을 들이쉬며 양손 머리위로 올린다.

척추와 전신이 모두 늘어나는 느낌이 들도록 늘린다.

숨을 참았다가 내쉬면서 ‘탁’ 풀어준다.

(3) 휴식시간 틴틈이 할 수 있는 스트레칭

- 목의 긴장감 풀어 주기

목의 긴장감을 풀어주면 경추 주위 근육 혈액순환이 원활해져 통증이 가라앉는다. 특히 화가 났다거나 스트레스로 뒷목이 굳어질 때 바로 자극하면 보다 효과적이다.



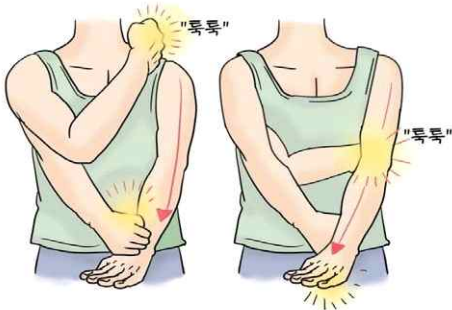
양 중지를 모아서 두개골 뒤의 움푹 들어간 곳에 모아 지그시 누르고 머리를 앞뒤로 움직인다.



한손씩 뒤로 하여 목 위를 강하게 마사지 한다. 열기가 느껴질 때 까지 마사지 하여 긴장을 푼다. 엄지와 네 손가락으로 뒷목을 감싸 쥐고 머리를 앞뒤로 가볍게 움직인다.

- 팔 자극하기

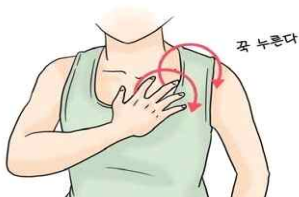
일을 할때 쉽게 뻣뻣해지는 어깨와 팔의 피로를 회복하는데 좋다.



1. 손가락 4개로 어깨근육을 지그시 누르고 돌린다.
2. 반대쪽 어깨도 반복한다.
3. 양손을 등 뒤로 가져가 척추 주변 아래위로 마사지 한다.
4. 주먹을 쥐고 어깨에서 손까지 팔의 바깥 부위와 안쪽 부위를 두드린다.
5. 반대쪽 팔도 반복한다.

- 명치의 긴장 풀어 주기

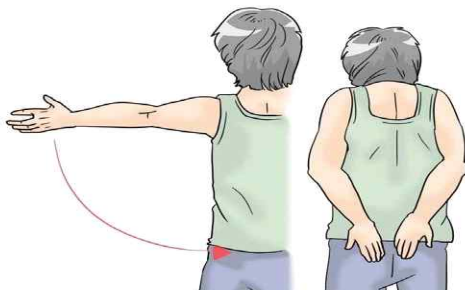
명치의 긴장을 풀어주면 마음이 안정되고 피로회복에 효과적이다.



1. 오른손바닥 두툼한 부분으로 명치부터 왼쪽 어깨까지 원을 그린다.
2. 아플 정도로 강하게 자극한다.
3. 반대쪽도 같은 요령으로 반복한다.

- 등 뒤 자극하기

신장의 기능을 원활하게 하여 전신의 피로를 풀어준다. 또한 허리부분의 피가 잘 돌게 하여 허리의 피로가 풀리는 것을 느낄 수 있다.



1. 기마자세로 선다.
2. 숨을 들이쉬면서 양팔을 좌우로 어깨 높이까지 올린다.
3. 숨을 내쉬면서 등 뒤 허리를 15회 이상 쳐준다.

(4) 의자를 이용한 스트레칭

- 허리 이완하기

허리긴장을 풀어주고 신장의 기운도 좋게 한다.
앉아있는 자세에서 쉽게 할 수 있는 동작이다.



양손을 등 뒤로 가져가서 척추 주변을 아래위로 강하게 마사지한다.

- 앉아서 스트레칭 하기

전신의 활력을 주며 긴장을 풀어준다.



1. 의자에 앉은채로 양손을 깍지 끼고 위로 뻗는다.
2. 숨을 들이쉬고 참았다가 내쉬며 온몸을 푼다.

4. 초기 대처법

초기 대처가 중요하다. 대처가 늦어질 경우 치료나 기타관리비용이 커지며 영구적인 장애를 초래할 수 있다. 초기 대처방법으로는 휴식, 냉찜질, 압박, 손상부위 올리기, 고정 등이 있는데 손상 후 24~72시간 내에 치료해야 한다.

1) 휴식

초기에 움직이는 것은 손상의 정도를 크게 하므로 지나치게 통증이 있는 경우 움직임을 피한다.

2) 냉찜질

- ① 차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다.
- ② 얼음주머니는 하루 2시간마다 20~30분을 하는 것이 좋다.
- ③ 급성기 2~3일 정도는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

컵 얼음 마사지	평소 종이컵의 3/4에 물을 채워 얼려 두어 필요 시 종이를 잘라가며 손상부위에 원을 그리듯이 마사지를 한다. <이 방법은 가벼운 근골격계 손상이나 화상 등에 사용할 수 있다.>
----------	--

3) 압박

- ① 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화하여 통증을 줄여준다.
- ② 압박은 탄력 붕대를 이용한다.

4) 올리기

손상 부위를 심장보다 높게 올리는 것은 혈액순환을 도와 부종을 줄여준다.

5) 고정

- ① 고정은 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지한다.
- ② 부목을 이용하여 통증과 경련을 감소시킨다.

5. 근골격계 질환 10대 예방 수칙

- ① 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
- ② 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
- ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
- ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
- ⑤ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
- ⑧ 스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다.
- ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취한다.
- ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.

※ 나의 안전 체크리스트

- ① 활동 전 충분한 몸 풀기
 - ☐ 허리는 충분히 풀었는가?
 - ☐ 어깨와 팔 근육의 긴장을 완화하였는가?
 - ☐ 즐거운 마음 자세를 갖고 있는가?
- ② 대상자와 활동 전 대화하기
 - ☐ 대상자에게 제공할 서비스 내용을 숙지하였는가?
 - ☐ 대상자에게 서비스 내용을 충분히 전하였는가?
 - ☐ 대상자와 충분한 논의가 이루어졌는가?
- ③ 이동 경로를 면밀히 검토 후 실시하기
 - ☐ 바닥에 떨어져 있는 물건들을 정리하였는가?
 - ☐ 바닥은 미끄러운지 점검하였는가?
 - ☐ 바닥에 물기는 제거하였는가?
- ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구 활용하기
 - ☐ 업무 진행의 곤란함을 동료와 상의하는가?
 - ☐ 이동 도구의 위치는 확인하였는가?
 - ☐ 도구의 사용법을 숙지하였는가?
- ⑤ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시키기
 - ☐ 대상자의 복장은 어떠한가?
 - ☐ 대상자의 현재 상태에 대해 확인하였는가?
 - ☐ 대상자의 사용 가능한 관절을 파악하였는가?
- ⑥ 허리근육을 사용하기보다는 다리의 큰 근육을 활용하기
 - ☐ 서비스 전 다리의 근육 활용을 위해 다리를 적절히 벌렸는가?
 - ☐ 허리는 곧게 펴고 있는지 확인하였는가?
 - ☐ 발이 미끄러지지 않도록 자세를 안전하게 잡았는가?
- ⑦ 오래서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용하기
 - ☐ 오래서서 일하는 상황인지를 사전에 확인하였는가?
 - ☐ 중간 몸 풀기를 하는가?
 - ☐ 의자나 발 받침대가 안전한지 확인하였는가?
- ⑧ 적절한 운동을 꾸준히 하기
 - ☐ 팔다리 강화를 위한 운동을 매일 하는가?
 - ☐ 규칙적인 스트레칭을 하는가?
 - ☐ 여가시간에 신체단련운동이나 활동적인 프로그램에 참여하는가?
- ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취하기
 - ☐ 스트레스에 의해 업무 진행의 곤란함을 자가진단 할 수 있는가?
 - ☐ 매일 일정한 휴식시간을 가지는가?
 - ☐ 스트레스 해소를 위한 시간(여행, 등산, 영화 등)을 가지는가?

⑩ 규칙적인 식생활을 유지하기

- ☐ 하루 세끼 규칙적인 식사를 하는가?
☐ 충분한 수분을 섭취하는가?
☐ 적절한 영양을 고려하여 음식을 섭취하는가?

7. 관리방안 (예방대책)

1) 재해사례 및 관리방안

NO	작업내용	재해개요	관리방안 및 대책
1	*요양환자의 외출, 화장실 출입 등의 경우 휠체어를 활용하여 이동할 때 무리한 힘을 사용하면서 작업을 수행	*환자를 휠체어에 앉힌 뒤 대문 턱을 넘기 위해 무리하게 힘을 주어 휠체어를 밀다가 발을 빠뜨리며 넘어지면서 부상 *환자를 휠체어에 태워 화장실로 이동하다 휠체어 손잡이를 잡고 있던 손이 화장실 문틀 사이에 끼어 부상	*문턱에 경사대 설치 무리한 힘의 사용을 금지하고 도움을 청한다. *사고사례 교육 실시 *문틀에 쿠션을 부착하여 사고예방 손잡이 덮개가 있는 휠체어 사용 사고사례 교육 실시
2	*와상환자에 대한 체위변경, 배설도움, 식사보조 등 지속적인 돌봄 작업수행	*와상환자의 침대가 너무 낮아(왼쪽침대) 요양보호사의 돌봄 작업시 과도한 허리굽힘, 무리한 힘 사용 등으로 허리 어깨, 팔 등의 근골격계질환 발생 위험성이 큼	*침대 높이는 작업자의 신체 및 체형에 맞게 높이를 조절하여 작업할 수 있도록 관리, 전자동 리모콘 설치
3	*침대, 온돌바닥에서 환자의 욕창치료, 옷 갈아입히기, 지저귀 교체 등 체위변경 시 무리한 힘을 사용	*침대에서 어르신을 잘자리에 넘어 드리던 중 어르신이 갑자기 몸을 일으키려는 걸 제지하다가 그 충격으로 오른쪽 팔이 탈골되는 부상으로 당함	*리프트 바의 간편한 사용 *환자 부축시 의사소통을 통해 함께 움직이도록 한다. *무리한 힘을 사용하지 않는다. 환자부축 방법 등에 대한 교육
4	*요양환자 목욕을 위한 작업 수행	*환자를 씻기기 위해 뜨거운 물을 들고 가다가 미끄러져 넘어지면서 화상 *재가방문 중 어르신을 목욕시키고 나오다 방바닥 물에 미끄러져 넘어지면서 부상	*목욕 유해·위험요인 미끄러움, 넘어짐 *바닥 물기 바로 제거 목욕탕 바닥에는 미끄럼방지 매트 또는 스티커 부착 *목욕탕 내에서 주의를 집중하여 이동
5	*젖은 세탁물 취급 및 어깨 위에 빨래 건조대에 털어서 거는 작업 수행	*젖은 세탁물을 꺼내서 털어서 어깨위의 건조대에 걸거나 젖은 세탁물을 인력은 운반하는 작업 어깨부위 근골격계 질환 발생	*신체부담완화를 위한 이동대차 활용 *스트레칭 실시 *세탁기 배기호스는 배기구내로 향하도록 할 것 *젖은 빨래는 무리하게 한꺼번에 과도한 힘을 가하여 꺼내지 않도록 할 것
6	*요양환자의 식사, 배설, 이동 등을 위하여 침대 등받이를 조절하는 작업 수행	*식사, 배설, 이동 등을 위하여 침대 등받이 조절작업시 무리한 힘을 사용하여 수행하면서 허리, 어깨, 팔 등에 근골격계질환 위험성이 있음	*등받이 조절장치는 전동식 실린더를 사용하여 작동될 수 있도록 개선 *무리한 힘을 쓰지 않는다. *손목에 보호구 착용 작업 전후 손목 스트레칭을 실시
7	*요양환자의 오염된 의복세탁 및 식사배달 등 가사활동 지원 작업을 수행	*요양환자의 의복 등 세탁을 하다 손목을 과도하게 사용하여 손목 통증이 발생. 검사결과 수근관 증후군 진단 *요양환자의 식사를 운반하다가 왼손이 출입문에 부딪히면서 손가락 골절재해	*무리한 힘을 쓰지 않고 손목에 보호구착용 작업 전후 손목 스트레칭을 실시 *출입문 고정 후 식사 운반 시 서두르지 않는다. 사례교육 실시
8	*요양환자를 위한 의복, 이불 등의 적재, 보관, 운반 등의 가사활동 지원 작업을 수행	*병동 린넨실에서 접이 의자위에 올라가서 린넨 옷장위에 있는 환자이불을 내리다 의자가 접히면서 바닥으로 떨어짐 *요양원 수납장 위에 있는 이불을 내리던중 수납장이 발등위로 떨어지면서 부상	*바퀴달린의자, 접이식의자사용금지 *이불은 높은 곳에 보관하지 말것 *사고사례 교육 실시 안전한 작업의자 사용 이불은 수납장 아래쪽에 보관 수납장이 넘어지지 않도록 바닥을 고정하거나 균형을 맞춘다.

2) 고령 및 여성근로자 대책

고령, 여성근로자는 남자에 비하여 평균적으로 근력이 낮으며, 아래 도표에도 있듯이 남, 여 모두 연령층이 높을수록 근력저하가 발생하므로 환자이동 및 무리한 힘을 가하는 작업을 수행 시에는 각별한 주의가 필요하다. 특히, 요양보호대상자를 인력으로 들기, 내리기, 운반하는 작업 및 식재료, 쓰레기 등 신체부담이 큰 작업을 수행할 경우에는 2인1조 이상으로 작업을 하거나 보조도구를 활용하여야 한다.

3) 의학적 및 관리적 대책

(가) 근골격계질환 부담작업 및 유발 유해요인에 대해서 충분히 이해할 수 있도록 올바른 요양보호 대상자 운반 등에 관한 유해성주지 교육을 실시한다.

(나) 사업주는 근골격계 부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우에는 매 3년마다 정기적으로 유해 요인조사를 실시하여야 하며 유해요인조사 실시는 근골격계 부담작업 유해요인 조사지침을 참조한다.

(다) 요양보호 대상자 관리(치매질환자 등) 및 교대 근무 등으로 인하여 스트레스예방을 위하여 올바른 스트레스 해소법에 관한 교육을 실시한다.

(라) 필요한 경우, 전사적인 근골격계질환 예방을 위하여 경영층이 참여하는 것을 전제로 인간공학분석, 유해요인에 관한 작업환경개선, 의학적 관리, 교육 및 훈련 등이 포함된 근골격계질환 예방관리 프로그램을 운영한다. (사업장 근골격계질환 예방관리 프로그램 참조)

(마) 5Kg 이상의 중량물을 들어올리는 작업일 경우 자주 취급하는 물품에 대하여 근로자가 쉽게 알 수 있도록 물품의 중량과 무게중심에 대하여 작업장 주변에 안내표시를 한다.

(바) 요양보호사가 취급하는 물품의 중량, 취급빈도, 운반거리, 운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분하여야 한다.

(사) 사업주는 근골격계질환 조기발견, 조기치료 및 조속한 직장복귀를 위한 의학적 관리를 수행하도록 권장한다. 이 경우 사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침을 참조한다.

(아) 작업 전, 후 구애받지 말고 수시로 스트레칭을 실시한다.

개인정보보호 지침

케어맨재가복지센터

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 지침은 개인정보보호법 등 관련법에 의거 케어맨재가복지센터(이하 ‘기관, 이라 한다.)의 직원 및 급여제공과 관련한 수급자 등(이하 ‘정보주체’라 한다)의 개인정보를 수집·이용 및 제공, 안전한 관리 등 정보주체의 개인정보보호에 필요한 제반 업무를 규정함에 있다.

제2조(개인정보)

개인정보라함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.

제3조(개인정보 수집·이용·제공 동의 대상)

본 기관을 이용하는 서비스 이용자(이하, ‘수급자’로 한다)와 종사자(이하, ‘직원’이라 한다)로 한다.

제4조(적용범위)

본 규정은 기관에 등록 또는 비치된 개인정보에 관하여 적용된다.

제5조(개인정보보호책임자)

1. 개인정보보호책임자(이하 ‘책임자’라 한다)는 대표자로 하고, 관련업무의 효율적 운영을 위하여 대표자가 정한 사람에게 수행케 할 수 있다.
2. 책임자는 수급자의 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.
 - ① 개인정보의 수집·이용·제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
 - ② 개인정보보호정책 및 관련 규정의 수립·보급
 - ③ 직원의 개인정보 취급·처리 등급지정 및 교육, 관리·감독
 - ④ 직원, 위탁업체, 제3자 등에 의한 개인정보 침해행위 관리·감독
 - ⑤ 직원의 개인정보 접근권한 감독 및 교육
 - ⑥ 개인정보에 관한 불만·의견 처리의 관리·감독 등
3. 책임자는 기관내 개인정보의 취급자를 최소한으로 제한 지정하여 수시로 관리·감독하여야 하며, 직원에 대한 교육 및 보안서약, 내부감사 등을 통해 개인정보 관련 피해를 최소화 하여야 한다.

제6조(개인정보 취급·처리 준수사항)

기관의 개인정보 관리책임자(대표자가 지정한 직원 포함)와 장기요양서비스를 직접 수행하는 사회복지사, 요양보호사 등은 다음 사항을 준수하여야 한다.

1. 기관 내 개인정보 관리규정 등을 숙지하고 성실히 이행한다.
2. 개인정보를 수집하는 경우에는 당사자의 동의하에 적법하고 공정한 수단에 의하여 업무상 필요한 최소의 정보를 수집하여야 한다.
3. 기본적인 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용의 개인정보를 수집하여서는 아니 된다.
4. 개인정보는 당사자의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다.
5. 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손, 침해 또는 누설하여서는

아니된다.

6. 개인정보는 정확하고 최신의 상태로 관리하며, 수급자의 서비스 종결과 직원의 퇴사 시 관련정보의 제반서류는 다수가 이용하는 사무실의 경우 개인정보유출 가능성이 있어 대표자가 지정한 안전한 장소 또는 잠금장치가 된 보관 장소에 보관한다.
7. 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기 하여야 한다. 다만, 법률의 규정에 의하여 보존이 필요한 경우는 제외한다.
8. 개인정보의 수집·이용·제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 해당 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
9. 개인정보에 대한 열람·정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

제7조(개인정보 수집·이용하려는 개인정보의 항목)

대상	수집·이용하려는 개인정보의 항목
수급자	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유식별정보:주민등록번호, 외국인등록번호 ● 개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양휴효기간, ● 이용중인장기요양급여종류,혼인여부,신체기능,사회생활기능,인지기능,행동변화,질병및 증상,영양상태,이용중인지역사회자원,가족사항및환경
직원	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ● 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허 정보, 교육이력, 서비스 제공이력, 민감 정보(건강검진), 제공인력 관리 서식에 명기된 항목 등 (기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보, 금융정보)

제8조(개인정보 수집·이용의 목적 및 활용)

대상	개인정보 수집·이용의 목적 및 활용
수급자	본인식별절차, 장기요양급여계약서 작성, 급여계획 수립을 위한 수급자 욕구사정, 국민공단보험공단 급여내용통보서 작성 및 전송, 장기요양급여비용 청구, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 휴대전화 문자메세지 발송, 팩스, 이메일, 전자적 자료제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용 등 장기요양급여제공에 필요한 사항
직원	본인식별절차, 이력 및 인사관리, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 건강검진 결과 보관관리, 재직증명 등 제증명 발급관리, 사회보험 및 민간보험 자료제출, 휴대전화 문자메세지 발송, 급여, 직원현황, 연말정산에 대한 공공기관 등에 대한 자료제출, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용, 경찰서 범죄사실 확인

제9조(개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자
수급자	지자체, 사회복지정보시스템, 보건복지부, 사회보험공단, 민간보험사 (새마을금고, 메리츠화재 해상보험주식회사), 자체 전산프로그램계약업체, 타 제공기관, 지역사회 복지기관, 의료기관
직원	지자체, 국세청, 금융권, 사회복지정보시스템, 보건복지부, 사회보험공단, 민간보험사(새마을금고, 메리츠화재 해상보험주식회사), 자체 전산프로그램계약업체, 경찰서

제10조(개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목
수급자	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유 식별정보: 주민등록번호, 외국인등록번호 ● 개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양휴효기간,이용중인 장기요양급여종류, 혼인여부, 신체기능, 사회생활기능, 인지기능, 행동변화, 질병 및 증상, 영양상태, 이용 중인 지역사회자원, 가족 사항 및 환경
직원	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유 식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ● 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 교육이력, 서비스 제공이력, 민감 정보(건강검진), 재직정보, 자격정보, 급여정보

제11조(개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용
수급자	본인식별절차, 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원에게 인계인수서 작성, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 민간보험사에 배상을 위한 자료제출, 휴대전화 문자메세지 발송 및 전자적 자료제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 기본자료 입력, 타 제공기관의 급여종류 연계, 지역사회 자원연계, 폐업시 수급자 조치계획에 따른 자료이관, 전원조치에 따른 정보공유
직원	본인식별절차, 지자체 및 국민건강보험공단 자료 확인, 재직확인, 사회보험 보수총액 확인, 민간보험 가입에 따른 실명확인, 휴대전화문자메세지발송, 급여, 연말정산에 대한 자료 확인, 공공기관 등에 대한 자료 확인, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 자격입력, 경찰서 범죄사실 확인, 퇴직금적립

제12조(개인정보의 제3자 제공시 제공기간)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공기간
수급자	급여개시 일부터 계약기간만료일까지이며 단, 국민건강보험공단이 급여비용 청구 관련하여 자료제출을 요구할 경우 급여개시 일부터 5년
직원	채용 일부터 퇴사 일까지

제13조(개인정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공시 관리)

기관에서는 개인정보의 목적외 이용 및 제3자 제공시 개인정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공 대장(개인정보 보호법 시행규칙 [별지 제1호서식])을 작성하여 보관한다.

제14조(계약기간 만료 후 기관에서 보관하는 서류)

대상	기관에서 보관하는 서류
수급자	<ul style="list-style-type: none">● 장기요양급여제공 계약서(갱신 포함)● 수기작성된 급여제공기록지(별지12,13,14,15,16호)● 장기요양급여비용명세서(별지24호) 또는 본인부담금수납대장(별지34호) ※ 계약만료 후 법정서식 외 수집된 개인정보는 즉시 파기
직원	<ul style="list-style-type: none">● 근로계약서 사본● 자격증 사본● 건강검진 결과 통보서● 기타 장기요양서비스 관련

제15조(개인정보보호 교육)

개인정보의 수집·이용·제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 수급자의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

제16조(적용범위)

이 지침은 서비스 제공을 목적으로 개인정보를 통하여 수집·이용·제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통하여 수집·이용·제공 또는 관리되는 개인정보에 관해서도 적용된다.

제2장 개인정보의 수집 및 이용

제17조(개인정보 수집 및 이용목적)

기관의 어르신 및 그 보호자에 관한 특정 개인을 식별할 수 있는 정보(예: 이름, 주민등록번호, 주소, 연락처, 이메일 주소 등)와 급여제공 서비스에 관련된 필요한 정보(기관이 보호자에게 전달한 사항, 불만처리 내용 등을 포함)를 수집하여 어르신의 급여제공서비스에 관련된 청구 및 지급과 그에 관련된 자료에 사용함을 목적으로 하여 이용할 수 있으며, 이에 대한 개인정보 이용에 동의된 경우에 한한다.

제18조(개인정보 수집항목)

기관은 이용자로부터 제5조의 규정에 의한 동의를 받고자 하는 경우에는 미리 다음 각호의 사항을 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 이용자에게 수집항목을 이용약관에 명시하여야 한다.

- ① 개인정보제공자의 성명·소속부서·지위·전화번호·전자주소 기타 연락처
- ② 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 주된 사업, 연락처, 제공목적 및 제공할 정보의 내용
- ③ 기관의 운영자가 수집하고자 하는 개인정보 항목 (이름, 주민등록번호, 주소, 연락처, 이-메일 주소, 등급 인정관계 서류 등)
- ④ 동의 철회, 열람 또는 정정 요구 등 이용자 및 대리인의 권리와 그 행사
- ⑤ 수집하는 개인정보의 보유·이용기간 및 법적근거 등 보유이유
- ⑥ 개인정보의 구체적인 수집목적 및 이용목적

(개인정보 수집·이용하려는 개인정보의 항목)

대상	수집·이용하려는 개인정보의 항목
수급자	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유식별정보:주민등록번호,외국인등록번호 ● 개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양휴효기간,이용 중인장기요양급여종류,혼인여부,신체기능,사회생활기능,인지기능,행동변화,질병및증상,영양상태,이용중인지역사회자원,가족사항및환경
직원	<ul style="list-style-type: none"> ● 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ● 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허 정보, 교육이력, 서비스 제공이력, 민감 정보(건강검진), 제공인력 관리 서식에 명기된 항목 등 (기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보,금융정보)

제19조(개인정보의 수집 동의)

서비스제공자가 이용자로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 이용자에게 수집과 이용목적을 설명하고 동의를 얻어야 한다.

제3장 개인정보의 보유 및 이용기간

제20조(수집한 개인정보의 이용)

기관은 어르신인 개인정보를 노인 장기요양보험에 관련된 급여제공서비스의 범위 내에서만 사용하며 어르신인 사전 동의 없이는 동 범위를 초과 하여 이용하거나 외부에 공개하지 못한다. 다만, 갑자기 질환관계의 처치를 위한 병원진료 및 요양을 위하여 부득이 한 경우 어르신인 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다. 이 경우에는 미리 그 사실을 이용자들에게 공지하여야 한다.

제21조(이용 및 제공의 제한)

개인정보는 동의를 통하여 이용하며, 서비스제공자는 개인 정보를 관련 규정 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제22조(개인정보의 보유 및 이용기간)

기관은 어르신이 기관을 이용하는 동안 개인정보를 계속적으로 보유하여 서비스 제공시 활용하며, 퇴소 시에는 모든 기록을 인가된 자만이 열람이나 이용할 수 있도록 별도 보관관리하여야 한다.

수집한 개인정보의 최대 보유기간은 5년으로 한다.

(개인정보 수집·이용기간 및 보유기간)

대상	개인정보 수집·이용기간 및 보유기간
수급자	<ul style="list-style-type: none"> ● 수집기간 : 급여개시일부터 계약기간만료일까지 ● 이용기간 : 급여개시일부터 장기요양인정유효기간(갱신 시마다 동의서 작성) ● 보유기간 : 동의 일로부터 최대 5년
직원	<ul style="list-style-type: none"> ● 수집 및 이용기간 : 채용일부터 퇴사일까지 ● 보유기간 : 퇴사일부터 최대 3년

제4장 개인정보의 이용 및 제공

제23조 (개인정보 이용 및 제공의 제한)

기관은 수급자의 기본적 인권을 현저하게 침해 할 우려가 있는 내용을 포함하는 개인정보를 이용 하여서는 아니 된다.

다만, 법률에 수집대상 개인정보가 명시 되어 있거나 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 경우로서

수급자의 동의가 있는 경우에는 예외로 한다.

필수정보는 다음과 같다

- 1.이용자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호
- 2.보호자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호
- 3.이용자의 병력, 가족력, 처방전, 의무기록, 신체기록 등
- 4.이용자의 생활습관, 기호 등 신상정보

제24조 (개인정보취급자의 제한)

기관은 개인정보를 취급할 수 있는 자를 정하여 최소한으로 제한하며 당사자의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다.

제25조 (비밀유지)

개인정보를 취급 하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손, 침해 또는 누설하여서는 아니 된다.

제26조 (개인정보의 정확성 확보)

개인정보를 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

제27조 (관리적 보호조치)

1. 기관은 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차 등을 소속직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 하여야 한다.
2. 기관은 컴퓨터를 이용하여 수급자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인 정보에 대한 접근 권한을 가진 담당자를 지정하여 식별부호(ID) 및 비밀번호를 부여하여야 한다. 이 경우 서비스제공자 등은 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신하여야 한다.

제28조 (개인정보의 파기)

기관은 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다.

제5장 수급자의 권리

제29조 (동의의 철회)

기관은 개인정보를 제공하는 자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 ID 등을 이용하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 법령에 다르게 규정하고 있는 경우를 제외하고는 당해 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

제30조 (열람요구에 대한 조치)

기관은 수급자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 ID등을 이용하여 자신의 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

제5절 보 칙

제31조 (교육) 기관은 개인정보의 수집 또는 관리업무를 담당하는 직원 또는 모든 직원에게 개인정보를 보호하기 위하여 연1회 이상 필요한 교육을 실시하여야 한다.

제32조 (비밀 등의 보호) 누구든지 정보통신망에 의하여 처리, 보관, 또는 전송되는 타인의 개인정보를 훼손하거나 공개를 원하지 않는 타인의 개인정보를 침해, 도용 또는 누설하여서는 아니 된다.

제33조(기타) 기관은 개인정보보호법 처벌 기준 및 기타 기관에서 정하지 아니한 개인정보보호 관련 사항은 개인정보 보호법에 따른다.

별지1호

개인정보 수집 및 이용 동의서

고 지 내 용		
개인정보를 제공받는 자	기 관 명	케어맨재가복지센터
	연 락 처	010-5404-1288
	주 소	(35331)대전 서구 도마10길 17 (도마동, 대상 아우름) 102동 103호
개인정보의 수집 항목	○ 개인식별정보 : 성명, 고유식별번호(생년월일), 주소, 연락처, 경력, 자격증 등의 개인정보 ○ 개인금융통장정보 : 은행, 계좌번호 ○ 영상정보 처리기기 장치(CCTV) 관련 정보	
개인정보의 이용 목적	종사자의 관리, 급여, 사대보험 등의 업무처리를 위해 사용됨 ○ 개인식별정보 : 사회보험 취득 및 상실신고, 급여제공에 필요한 정보제공, 종사자 입퇴사 현황 관리, 정부의 요청에 의한 정보제공, 현황판 게재 ○ 개인금융통장정보 : 급여통장 개설 및 급여 이체시 필요한 정보 제공	
건강진단서	○ 입사일 기준 1년 이내 건강진단서 확인 ☐ / 일자	
범죄경력 조회	○ 사회복지사업법 제35조와 노인복지법 39조 근거에 의해서	
개인정보 보유 및 이용기간	○ 위 개인정보는 장기요양요원의 최종 퇴사일 다음날부터 5년까지 보관한다	
개인정보 제공 등의 거부권리 및 동의거부에 따른 불이익 내용 또는 제한사항	○ 귀하는 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음 ○ 다만 사회보험 취득신고, 보험가입, 급여이체가 불가하므로 원활한 업무수행 및 복지후생을 제공받을 수 없음	
※ 기관은 개인정보 제공자가 동의한 내용을 다른 목적으로 활용하지 않으며, 제공된 개인정보의 이용을 거부하고자 할 때에는 개인정보 관리책임자를 통해 열람, 정정, 삭제를 요구할 수 있음		

본인은 「개인정보 보호법」 등 관련 법규에 의거하여 위와 같이 개인정보 수집, 이용에 동의함

년 월 일
성명 : (서명 또는 인)

보안 서약서

- ① 요양서비스를 위해 제공되는 기본적인 개인정보사항에 대해서 외부에 유출하지 아니한다.
- ② 업무 중 알게 된 대상자나 가족에 대한 비밀을 절대 타인에게 누설하지 아니한다.
- ③ 대상자나 가족의 개인정보사항을 자신의 이익을 위해 사용하게 되면 개인정보보호 관련법에 처벌받게 됨을 명심한다.
- ④ 아무리 사소한 개인정보라도 대상자나 가족에게는 중요할 수 있다는 것을 항상 인식하고 업무에 임한다.

본인은 「개인정보보호지침」을 읽고 상기의 보안서약서와 같이 서약한다.

년 월 일
성명 : (서명 또는 인)

개인정보보호 서약서

본인은 케어맨재가복지센터 채용되어 근무함에 있어서 개인정보보호를 위한 사항을 충분히 숙지하고, 성실히 준수할 것을 서약합니다.

[정보보호 및 개인정보보호 사항]

1. 업무상 알게 된 개인정보를 허가없이 제3자 제공하거나 수집 목적 외로 이용하지 않는다.
2. 명백히 허가 받지 않은 정보나 시설에 접근하지 않으며, 업무를 수행할 때에는 기관에서 지정되고 허가된 데이터 처리만을 이용한다.
3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 개인정보를 무단으로 조회 하거나, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위를 하지 않는다.
4. 업무와 관련한 개인정보의 수집, 생성, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기 및 그밖에 이와 유사한 일체의 행위에 대하여 기관의 규정과 통제절차를 준수할 것이다.
5. 본인에게 할당된 사용자 ID, 패스워드, 출입증, 개인정보 처리시스템을 타인과 공동 사용하거나 관련정보를 누설하지 않는다.
6. 기관으로부터 제공받은 개인정보자산(서류, 사진, 영상, 전자파일, 저장매체 등)을 무단변조, 복사, 훼손, 분실 등으로 부터 안전하게 관리하고, 승인 받지 않은 프로그램 정보저장 매체를 기관 내에서 사용하지 않는다.
7. 퇴직 시 기관에서 제공받은 모든 정보자산을 반드시 반납할 것이며, 퇴직 후에도 퇴직 전의 모든 개인정보에 대하여는 일체 누설하지 않는다.

본인은 위의 사항을 숙지하여 이를 성실히 준수할 것이며 만일 이를 위반하였을 경우 관련 법률 등 관련 법령에 의한 민형사상의 책임뿐만 아니라 제반 손해 배상의 어떠한 징계 등 불이익을 감수할 것을 서약 합니다.

년 월 일

생년월일 :

성명 : (서명)

장기요양요원 개인(위치)정보 활용 동의서

장기요양요원 성명		생년월일	
소속 장기요양기관명	케어맨재가복지센터	기관기호	33017000462

본인은 재가급여 전자관리 참여에 따른 본인의 휴대전화 사용과 수급자의 가정에 방문하여 서비스를 시작하고 종료할 때에 휴대전화와 리더기를 이용해 부착된 태그를 인식하고, 휴대전화 및 리더기 일련번호와 서비스 시작 및 종료 시간이 포함된 서비스 내용이 공단에 통보된다는 사실에 대하여 충분히 설명을 듣고 이에 동의합니다.

동의인 : (서명 또는 인)

국민건강보험공단 이사장 귀하

< 개인(위치)정보 수집의 목적 및 이용 등 >

1. 개인(위치)정보 수집 목적

- 재가급여 전자관리에 참여하는 장기요양요원의 1인 1 휴대전화 번호를 등록하여 서비스 시작 및 종료시간을 승인하는데 활용(개인 휴대전화 + 리더기 + 태그 이용)
- ☞ 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」 제2조제1호와 제2호, 동법 제15조 적용

2. 수집 · 이용 항목

- 장기요양요원의 휴대전화 번호 ... 소속 재가기관이 전산등록 및 관리
- 서비스 내용(서비스 종류 및 시작 · 종료시간)
- * 시작 · 종료시간의 전송으로 해당 시간에 장기요양요원이 수급자의 가정에서 장기요양 서비스를 제공하고 있음을 공단에서 확인 가능

3. 이용 및 보존기간

- 장기요양요원의 최종 퇴사일 다음날부터 5년까지 (다만, 노인장기요양보험법 등 관계 법령에 따라 보존할 필요성이 있는 경우에는 해당 규정에 따라 보유)

4. 동의 거부권

- 개인 휴대전화 이용 및 개인(위치)정보의 수집 · 이용에 동의를 원치 않으면 거부할 수 있음.
- 다만, 재가급여 전자관리를 이용하려면 휴대전화 번호와 서비스 내용이라는 최소한의 정보를 수집 · 이용해야 하므로 동의를 하지 않으면 이에 참여할 수 없음

5. 개인정보 수집제한

- 「개인정보보호법」 제16조제2항에 따라 재가급여 전자관리 업무와 관련하여 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 않을 수 있음

인권침해 대응 지침

케어맨재가복지센터

제1조 【 인권침해 】

인권침해란 장기요양기관근로자에게 수급자 및 가족이 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위 급여 외 행위 제공 요구 등을 말한다. 따라서 인권침해 대응지침은 장기요양기관에 근무하는 근로자에 대한 인권침해에 대한 대응을 목적으로 한다.

제2조 【 요양보호서비스란 】

장기요양보험법에 근거하여 대상자의 신체 활동 지원과 일상생활 서비스 지원을 계획하여 신체 기능을 증진시키고 대상자의 삶의 질 향상을 지원하는 서비스이다.

따라서 대상자의 가족 또는 요양보호사 자신이 장기요양보험법에 의한 공적서비스 제도에 대한 이해가 충분하지 않으면 갈등이 생길 수 있다.

예를 들면 보험법에 근거한 급여를 받고 있음에도 사례비를 따로 주려고 한다거나 2시간 서비스 내용으로 재가요양서비스를 신청했는데 계획에 없던 서비스를 요구하거나 수고하였다고 차를 같이 마시며 이야기를 하자고 시간을 연장 시키거나, 제공시간을 충실하게 지키지 않거나, 대상자의 방만을 청소하는 것으로 계획되었던 것을 거실까지 해달라고 하거나 대상자 것이 아닌 가족 것까지 세탁을 요구하는 등의 사례가 발생할 수 있다. 따라서 장기요양기관 근로자인 요양보호사는 요양보험 대상자 또는 그 가족과 의견이 상충될시에는 불필요한 마찰을 피하고 센터장(관리자)등에게 보고 한다.

제3조 【 인권침해 적용범위 】

이 지침의 장기요양기관에 근무하는 근로자가 다음에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양근로자에게 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양근로자에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 경우

제4조 【 기관장이 업무 】

1. 근로자의 인권침해를 예방하기 위한 대응지침을 게시하고 관련 교육을 실시한다.
2. 장기요양기관의 장은 장기요양근로자에게 다음의 행위를 하여서는 안된다.
 - 1) 장기요양근로자에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 행위
 - 2) 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

제5조 【 급여외행위의 제공 금지 】

1. 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위 (이하 “급여외행위” 라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 안된다.
 - 1) 수급자의 가족만을 위한 행위
 - 2) 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 - 3) 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
2. 그 밖에 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제6조 【 장기요양근로자 가능업무내역 】

1. 제공가능 업무

구분	내용	제공가능 업무
신체 활동 지원	세면도움	얼굴과 목, 손, 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동포함
	구강관리	구강 청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글 액, 물 양치, 틀니 손질 필요 용품 준비 및 사용 물품의 정리
	머리감기기	세면대까지의 이동 보조 포함, 머리 감기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리
	몸단장	머리 단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리
	옷 갈아 입히기	의복 준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속 옷 갈아 입히기, 의복 정리
	목욕도움	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함) 옷 갈아입히기, 사용 물품의 정리
	식사도움	식사 차리기, 식사 보조, 경관영양 실시, 구토물 정리
	체위변경	체위 변경, 일어나 앉기 도움
	이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨타기, 집안 내 걷기 또는 보행 도움, 산책
	신체기능의 유지, 증진	관절구축 예방 활동, 보행, 서 있기 연습 보조, 기구 사용 운동 보조, 보장구 장치 도움
	화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨, 배변 도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리
가사 활동 지원	취사	식. 재료의 준비, 밥 짓기, 국, 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등
	청소 및 주변정돈	노인이 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대, 책장정리, 옷장, 서랍장 등 정리
	세탁	노인의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
개인 활동 지원	외출시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행 (차량용 포함)하고 책임 귀가
	일상업무대행	노인이 원하는 식료품 구매와 은행, 관공서 업무 대행, 병원 약 타오기 등
정서 지원	말벗,격려위로	안부 확인을 위한 방문, 말벗, 격려
	생활상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
	의사소통 도움	대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여 노인의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
기타 지원	행동변화대처	배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처 격리, 강박 등 그밖에 문제 행동 대처
	응급상황대처	응급상황 발생 시 즉시 119 연결 및 보호자 연락
	기타제공서비스	위에 열거되지 않은 서비스 내용 기재

2. 업무제공시 주의사항

- 1) 서비스의 대상은 대상자 본인에만 관계됩니다.
- 2) 대상자 본인 이외의 생활 도움은 실시할 수 없습니다.
- 3) 「의료 행위에 유사하는 서비스」는 법률로 금지되고 있습니다. 가족은 할 수 있는 일이라도, 요양보호사에 의한 서비스로서는 금지되고 있습니다.
- 4) 예정되어 있는 시간을 넘은 서비스는 제공할 수 없습니다.

제7조 【 장기요양근로자 불가능 업무내역 】

신체지원		가사지원	
배설 도움	1. 적변, 관장 2. 방광세척 3. 인공항문 등의 교환 4. 배뇨 카테이털의 세정, 소독	조리	1. 대상자 이외 분의 조리 2. 공이 많이 드는 조리(김치 등) 3. 치료식 등의 조리 4. 기념일, 명절등의 특별한계절요리
외출 도움	1. 병원내 간병 2. 요양보호사가 운전하는 차량을 사용한 외출	청소	1. 대상자 본인 이외가 사용하는 장소의청소 2. 평상시 사용하지 않는 장소의 청소 3. 대청소, 큰 가구 등의 이동, 재배치 4. 정원 청소, 김매기, 식목이나 풀꽃의 손질 5. 자가용차의 세차, 청소
식사 지원	1. 튜브, 카테이털의 삽입 2. 경관영양 주입	세탁	1. 대상자 본인 이외의 분의 세탁 2. 가정용 세탁기로 씻을 수 없는 것
기타	1. 이발, 콧수염 깎기 2. 굵은 것과 같이 변형된 손톱깎이 3. 욕창의 처치 4. 연고 등의 도포 5. 좌약의 삽입 6. 의료 행위에 유사한 서비스 7. 복약 확인 이외의 약에 관한 관리 8. 입원 중, 입 퇴원시의 간병인 9. 재활훈련, 마사지	침구 정돈	1. 대상자본인 이외의 침구에 관련 되는 일
		쇼핑	1. 대상자 본인 이외 분이 사용 하는 것 2. 연말 선물 등의 사례품
		기타	1. 옥내 외의 목수 일 2. 애완동물의 돌봄 3. 금전 및 재산관리 4. 손님의 접대 5. 연하장 등의 계절장이나 안내장 쓰기 6. 공공기관이나 공문서 등에의 대리인 행위
주의 사항	1)시간의 길고 짧음에 관계없이, 대상자 본인이 부재의 경우에 서비스 제공은 할 수 없다. 2)요양보호사가 할 수 없는 것을 의뢰받았을 경우는, 자비 발생의 대상이 되는 경우가 있 다.		
	1)노인과 동거하는 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁) 2) 특별한 조리 (명절요리 등) 3) 정원 잡초 뽑기, 대청소, 방 유리 닦기, 마루에 왁스 칠하기 4) 모든 의료행위 (관장, 욕창치료 등) 5) 개 산책 등 애완동물 관리 돕기		

제8조 【 인권침해-부당요구 】

1. 부당요구란 제5조 급여외행위를 말하며 다음의 행위를 말한다.

- 1)대상자 본인과 동거하는 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)
- 2)특별한 조리 (명절요리 등)
- 3)정원 잡초 뽑기, 대청소, 방 유리 닦기, 마루의 왁스 칠하기
- 4)모든 의료 행위(관장, 욕창치료 등)
- 5)대상자의 부재 시에, 집을 방문하는 서비스
- 6)개의 산책이나 애완동물 기르기
- 7)수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되나 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 가족의 방청소 인정 안됨.
- 8)수급자 어르신의 자식들을 위해 김치를 담궈 주는 행위 또는 손자, 손녀를 돌보는 행위 등은 요양보호사가 해야 할 업무에 벗어난다.

제9조 【 인권침해의 유형 및 대처법 】

1. 수급자 본인과 동거하는 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우는 어떻게 해야 하나요?

대처법1) 방문요양·방문목욕서비스는 요양보호사가 수급자의 가정으로 찾아가서 신체활동지원, 일상생활지원, 개인활동 지원, 정서지원 등을 제공하므로 주로 수급자를 중심으로 활동이 행해져야 할 것으로 가족의 서비스를 무리하게 요구하는 것은 요양보호사 업무에서 벗어난다고 할 수 있을 것입니다. 하지만 수급자가 가족과 함께 동거하는 경우 일상생활지원에 있어 가족의 조리, 청소, 세탁을 엄밀히 구분하여 제공하기란 너무나 어려울 것이고 가족이 배우자인 경우 고령으로 수발자의 역할을 하기보다 수발을 받아야 하므로 이때 어떻게 해야 할 지 난감할 것입니다. 예를 들어 세탁기가 1대인데 세탁물 통을 수급자와 가족의 세탁물을 별도로 구분하여 둔다는 것도 어렵고, 밥통이 하나인데 가족은 밥은 따로 할 수 없을 것이고 반찬을 준비하면서 조금만 더 준비하면 가족까지 먹을 수 있는데 수급자 것만 준비한다는 것도 수급자(또는 가족)과 요양보호사와의 관계를 멀게 하여 궁극적으로는 요양보호사를 거절하는 사유가 될 수 있을 것입니다.

여기서 요양보호사가 생각해 볼 것은 첫째, 현재 제공되는 방문요양·방문목욕서비스의 지원내용(신체활동지원·일상생활지원·개인활동지원·정서지원)과 계약된 활동시간이 적정한 지 판단해 보는 것입니다. 예를 들어 수급자에게 정서지원이 차지하는 비율이 높거나 지원내용에 비해 활동시간이 느슨하다고 판단된다면 수급자(또는 가족)은 그에 상응하는 다른 일을 해주기를 요구할 수 있기 때문입니다. 특히, 일반수급자는 본인부담금을 납부하므로 국민기초수급대상자에 비해 대가에 상응하는 일을 해주길 원할 수 있습니다. 이런 경우 센터에 제언하여 수급자 중심으로 활동시간을 편성하도록 요청하는 것도 하나의 방법일 것입니다.

대처법2) 요양보호사가 수급자의 가정을 방문하여 서비스를 활동시간에 해야 하는 일에 대하여 수급자 또는 가족과 합의하는 것이 좋습니다. 혼자서 열심히 하는 것은 좋은 일이나 활동내용에 대하여 말하지 않으면 알 수 없으므로 수급자 중심으로 정해진 활동시간 내에 할 일을 방문하여 공지하여 이해를 구하여야 할 것입니다. 우리는 궁극적으로 수급자의 심신을 보살피는 역할을 하기 위해 존재하는 것이기 때문입니다. (수급자서비스제공지침 활용)

대처법3) “나그네의 외투를 벗기는 것은 강한 바람이 아닌 따뜻한 햇살” 이었던 것을 명심하여 수급자가 자신의 공간에서 노년기를 보낼 수 있는 것은 가족이라는 소중한 존재가 있었기 때문이라는 것을 명심하면서 요양보호사로 인해 가족간의 갈등이 일어나지 않도록 마음의 여유를 가지고

활동을 하시는 것이 좋을 것입니다.

2. 수급자가 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우가 있습니다. 이런 경우는 어떻게 하나요?

대처법1) 방문요양서비스 수급자가 심신이 허약한 상태임에도 불구하고 외지의 가족에 대한 식사 접대, 명절 상차림 등을 요구하면서 기존에 수급자에게 제공하는 서비스는 하지 말고 식사접대, 명절 상차림을 하라고 요구하는 경우가 있습니다. 수급자 입장에서는 정해진 시간에 그 일을 하는데 문제될 게 없다고 생각하실 수 있으므로 차분히 설명해 드리는 것이 좋습니다. 노인장기요양보험 제도는 수급자에게 서비스를 현물로 구매하도록 하는 제도로, 수급자는 자신이 선택한 기관에서 서비스를 제공받고 서비스 기관은 이를 청구하여 현금으로 센터를 운영하는 것입니다. 그러므로 기관은 “장기요양급여제공기록지”를 명확히 기록하여야 하고 거짓이 없어야 하는데 이러한 경우 일상생활지원에 너무 많은 시간이 할애되므로 노인장기요양보험제도의 원래의 목적을 달성하지 못한 것으로 인식하여도 무방할 것입니다. 그러므로 이러한 상황을 수급자에게 차분히 설명해 주시기 바랍니다. 하지만 무엇보다 명심할 것은 화를 내거나 이기려고 하여 수급자와의 관계가 단절되지 않도록 여유를 가지고 설명하시기 바랍니다.

3. 농사일 지원요청은 어떻게 해야 하나요?

대처법1) 농촌의 경우 수급자 또는 가족에 의해 농사일을 해달라고 요청하는 경우가 있습니다. 앞서에서도 언급한 바 있듯이 수급자 입장에서는 정해진 시간에 그 일을 하는데 문제될 게 없다고 생각하실 수 있으므로 차분히 설명해 드리는 것이 좋습니다. 노인장기요양보험제도는 수급자에게 서비스를 현물로 구매하도록 하는 제도로, 수급자는 자신이 선택한 기관에서 서비스를 제공받고 서비스 기관은 이를 청구하여 현금으로 센터를 운영하는 것입니다. 그러므로 기관은 “장기요양급여 제공기록지”를 명확히 기록하여야 하고 거짓이 없어야 하는데 이러한 경우 일상생활지원에 너무 많은 시간이 할애되므로 노인장기요양보험제도의 원래의 목적을 달성하지 못한 것으로 인식하여도 무방할 것입니다. 그러므로 이러한 상황을 수급자에게 차분히 설명해 주시기 바랍니다. 하지만 무엇보다 명심할 것은 화를 내거나 이기려고 하여 수급자와의 관계가 단절되지 않도록 여유를 가지고 설명하시기 바랍니다.

4. 모든 의료행위(관장, 욕창치료 등)을 요구하는 경우는 어떻게 해야 하나요?

대처법1) “진료는 의사에게 . . . 약은 약사에게 . . .” 라는 문구에서 처럼 의료행위는 의사와 이를 위임받은 방문간호사 밖에 할 수 없다는 것을 명심하여야 할 것입니다. 과거 공공복지를 수행할 당시 인적·물적 인프라의 부족으로 가정을 방문하는 가정봉사원이 관장, 욕창치료 등을 해주는 경우가 있었습니다. 하지만 노인장기요양보험제도에서는 사회복지사, 방문간호사, 간호(조무)사, 물리치료사, 작업치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있으므로 요양보호사의 업무범주를 넘는 것은 하지 말아야 합니다. 이럴 경우 해당 관리책임자, 사회복지사와 상의하여 자신의 기관에서 없는 서비스는 다른 기관명을입력해주세요 또는 의료기관과 연계하여 제공하도록 조치하여야 할 것입니다.

5. 수급자 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 어떻게 해야 하나요?

대처법1) 방문요양·방문목욕·방문간호서비스는 일상생활지원을 중심으로 제공되는 서비스가

아니므로 수급자에게 직접 지원을 원칙으로 하여야 합니다. 혹여 수급자가 병원에 입원해 있는 경우 서비스 일수 허위·증일 청구에 해당되므로 주의하여야 합니다.

제9조 【 인권침해- 폭언,폭행,상해,성희롱,성폭력행위,급여외행위 제공 요구시 대처방법 】

1. 수급자 또는 가족으로 인한 인권침해시
 - 1)1차 응대 : 부당요구의 유형을 분류하고 이에 대하여 설명한다.(1차 설명)
 - 해결 : 해결이 된 경우는 종결한다.(1차 설명으로 종결된 경우)
 - 갈등 : 1차 설명이 충분치 않아 부당요구를 지속하는 경우
 - 2)차 응대 : 부당요구에 대하여 일단은 수용하며 기관과 상의하겠다고 갈등을 피한다.
 - 보고 : 부당요구에 대하여 관리책임자 또는 사회복지사에게 전화, 메일, 서면으로 보고한다.
 - 방문 : 관리책임자 또는 사회복지사는 부당요구를 접하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견을 접수한다.
 - 3)조치계획수립 : 관리책임자 또는 사회복지사는 상담일지를 기록하고 부당요구의 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.
 - 4)중재 : 조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재한다.
 - 5)해결 : 해결한 경우는 종결한다.
 - 6)사후평가 : 추후에 부당한 요구가 이루어 지고 있는지 요양보호사는 관리책임자 또는 사회복지사에게 보고한다.

제10조 【 예방교육 】

1. 본 기관은 전 근로자를 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법등에 관한 세부 실시 계획을 수립하여야 한다.
2. 본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.
3. 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
 - 1) 예방에 관한 법령 2) 발생시의 처리절차 및 조치기준 3) 피해자에 대한 상담 및 구제절차
4. 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.

고충처리 지침

직원 권익보호를 위한 고충처리

케어맨재가복지센터

제 1 장 총 칙

제1조 【 목적 】 이 지침은 케어맨재가복지센터(이하 ‘기관’이라 한다) 급여제공과 관련한 직원, 수급자 등의 고충 및 불만처리와 성희롱 및 성폭력 예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 【 적용범위 】 이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 직원(시설장 및 대표자를 포함한다.) 및 본 기관의 수급관계에 있는 수급자 및 보호자 등으로 한다.

제3조 【 정의 】 ①성희롱이란 직원 또는 수급관련 상대방(수급자 등)이 원하지 않는 성적인 말이 나 행동을 하여 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말한다.

②성희롱이란 자기의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적인 말과 행동으로 상대방에게 성적인 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 것을 말한다.

③성희롱이란 제2항의 언동에 거부하는 것을 이유로 고용 및 인사 등에서 불이익을 주는 것을 말한다.

제4조 【 본 기관의 책무 】 본 기관은 수급자와 직원의 고충 및 불만처리 성희롱, 성폭력 예방교육의 실시, 성희롱 고충전담창구의 설치·운영, 성희롱 고충처리절차의 마련 등 성희롱 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 성희롱 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제5조 【 급여제공직원, 수급자와의 성희롱 및 성폭력에 관한사항 】

1. 급여제공 직원의 수급자에 대한 지침

가. 수급자의 인격과 존엄성을 존중하고 이를 실천하기 위하여 평소 존칭을 사용한다.

나. 성적 수치심을 주는 행위를 하지 않으며 사람들이 보고 있는데 성적부위를 드러내고 옷이나 기저귀를 교체하지 않는다.

다. 평소 수급자들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해 서 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.

라. 음란한 사진이나 그림으로 오해를 받을 수 있는 게시물을 붙이는 행위에 대해 이의를 제기한다.

마. 수급자의 언어적 표현과 행위에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.

바. 수급자의 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안된다.

2. 수급자(보호자 포함)의 급여제공 직원에 대한 지침

가. 기관과 계약 시 성폭력 및 성희롱에 대한 교육을 받는다.

나. 급여제공 직원에 대해 음담패설을 삼가고, 집안 내에 음란한 그림이나 사진은 붙이지 않는다.

다. 급여제공직원에게 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기, 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지기, 안마나 애무 등의 행동을 강요하지 않는다.

라. 급여제공직원의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않고, 불필요한 신체 접촉을 하지 않는다.

마. 급여제공 직원이 성희롱 등에 대해 거부 의사를 표시할 경우에는 즉각 중지하고, 사적인 행위

및 만남을 강요하지 않는다.

바. 급여제공직원이 성폭력 및 성희롱을 하는 경우에는 이의를 제기하고 주위사람이나 기관에 도움을 청하거나 연락하여 해결한다.

제6조 【 예방교육 】 ① 전 직원 및 수급자(보호자 포함)를 상대로 매년 성희롱, 성폭력

예방교육의 실시·시기·내용·방법 등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.

②본 기관은 성희롱, 성폭력 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.

③성희롱 예방교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 성희롱, 성폭력예방에 관한 법령
2. 성희롱, 성폭력 발생시의 처리절차 및 조치기준
3. 성희롱, 성폭력 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차
4. 성희롱, 성폭력을 한 자에 대한 징계 등 제재조치
5. 그 밖에 성희롱, 성폭력 예방에 관한 사항

④신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무배치에 앞서 직원에 대하여 직장 내 성희롱, 성폭력 고충처리절차를 포함한 성희롱, 성폭력예방지침 등을 교육하여야 한다.

⑤성희롱, 성폭력 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.

제 2 장 고충처리절차

제7조 【 고충전담창구 】 ①본 기관에 고충처리위원회를 두며 고충처리위원은 시설장(당연직), 사회복지사, 외부 전문가, 근로자대표를 위촉한다.

②고충처리위원의 수는 3인 이상 5인까지를 둘 수 있다.

③성희롱, 성폭력 예방을 위한 업무의 처리와 성희롱, 성폭력 관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 고충전담창구를 둔다.

④고충전담창구의 업무를 처리하기 위하여 고충상담원을 지정하되, 사회복지사 또는 시설장을 포함하여 2인 이상으로 한다.

⑤고충전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 급여제공 관련 직원 및 수급자 등의 고충 및 불만 접수 및 처리
2. 성희롱, 성폭력과 관련한 고충에 대한 상담·조언 및 접수
3. 성희롱, 성폭력 사건에 대한 조사·합의권고 및 처리
4. 성희롱, 성폭력 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항
5. 성희롱, 성폭력 예방을 위한 교육·홍보 등 그 밖의 성희롱, 성폭력예방 업무

⑥제5항중 고충전담창구에서 처리하기가 부적절하다고 인정되는 경우에는 대표자가 그 처리를 할 수 있다.

⑦고충전담창구에는 별지 [서식 1]의 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

제8조 【 고충 신청 】 급여과정상의 고충 및 불만, 성희롱, 성폭력과 관련하여 상담을 원하거나 성희롱 피해를 주장하는 자(이하 “피해자”라 한다) 또는 그 대리인은 서면·방문·전화·시 인터넷 홈페이지 등의 방법으로 고충전담창구에 고충을 신청할 수 있다.

제9조 【 상담 및 조사 】 ①고충상담원은 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.

②조사는 신청을 접수한 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

③제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.

④대표자(대표자가 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정 중 사안과 관계자(부서)에 협조를 요청할 수 있으며 관계자(해당부서)는 이에 적극 응하여야 한다.

제10조 【 합의권고 】 ①고충상담원은 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에는 신청인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수 있다.

②합의는 고충상담원이 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 대표자가 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.

③대표자는 그 합의결과를 성실히 이행되도록 필요한 조치를 하여야 한다.

제11조 【 피해자 보호 및 비밀유지 】 ①피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 안된다.

②고충상담원 등 성희롱 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안된다.

제12조 【 조사결과의 보고 등 】 고충상담원은 성희롱, 성폭력 사안에 대한 조사의 완료 즉시 그 결과를 신청인에게 서면으로 통지하고 대표자에게 보고하여야 한다.

제13조 【 조사의 종결 】 조사결과 성희롱, 성폭력에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제14조 【 재발방지조치 및 징계 등 】 ①본 기관은 성희롱, 성폭력의 재발방지를 위하여 필요한 경우 부서전환, 행위자에 대한 재발방지 교육 등 필요한 조치를 취할 수 있으며, 이 경우 당해 조치를 피해자에게 불이익 되게 할 수 없다.

②본 기간은 법령에서 정한 징계(형사처벌 포함)사유에 해당된다고 인정되는 성희롱, 성폭력에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계(사법 요청 포함) 등 제재절차가 이루어지도록 하여야 한다.

③제1항 및 제2항에 따른 성희롱, 성폭력 사안의 처리 후 그 결과를 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.

[별지제1호서식]

고충(불만) 접수 및 처리 대장							
접수 번호	접수 일자	신청인		고충(불만)내용	처리결과	회신 (처리) 일자	확인
		성명	직종				



210mm×297mm
(일반용지 60g/㎡(재활용품))

[별지 제2호서식]

고충처리상담기록

(전화 및 방문 상담)

결	담 당	센터장	대표
재			전결

내용	수급자		요양보호사	
	표준장기이용계획서 신체, 질병상태			
	상담일시	년 월 일 시 분		
	고충발생내용			
	고충해결방안			
	종합의견			
	조치기록			
	담당자	사회복지사 (인)		

* 직접전달, 우편, 유선, 메일, 카톡 등 전달방법 기재하고 증빙자료 첨부

210mm×297mm
(일반용지 60g/㎡(재활용품))

