

자연재난(태풍, 지진 등) 관리 매뉴얼

1. 자연재난 종류

재난 구분	피해형태
강풍	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주요 시설물 파괴 ▶ 대규모 정전사태 ▶ 유리창이 깨짐, 갈라짐 ▶ 기타 장기요양기관 시설물 피해
호우	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 침수, 범람, 산사태, 시설물 파괴 ▶ 교통두절로 인원 및 물자 수송 곤란 ▶ 대규모 정전사태와 사회복지시설물 피해
지진·해일	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 시설물 붕괴 ▶ 화재 발생과 폭발 위험성

2. 태풍 · 호우재난 안전관리

1) 위기경보 수준의 판단기준 및 조치사항

1) 위기경보 수준의 판단기준 및 조치사항

구분	판단기준	조치사항
① 관심 (Blue)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 태풍빈발시기 ▶ 우리나라에 영향을 끼칠 가능성이 있는 태풍의 발생 ▶ 호우 빈발시기 	<ul style="list-style-type: none"> • 징후 감시활동 (기상관측 및 모니터링) • 태풍위기경보“관심” 발령에 따른 대응 준비 실시
② 주의 (Yellow)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 태풍예비특보 또는 태풍주의보가 발령되고 태풍에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 나타날 때 ▶ 호우 예비특보 또는 호우주의보가 발령되고 호우에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 나타날 때 	<ul style="list-style-type: none"> • 재난상황 모니터링 • 재난위기 상황 판단 및 위기경보 발령 접수 및 전파 • 지방자치단체 및 유관기관의 대처상황 수시 확인 • 유관기관 협조체계 점검·확인(소방서, 지방자치단체) • 복지시설 피해 우려지역 및 위험시설 응급조치 확인

구분	판단기준	대응활동
③ 경계 (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 태풍경보가 발령되고 태풍에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 농후할 때 ▶ 호우경보가 발령되고 호우에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 농후할 때 	<ul style="list-style-type: none"> • 재난상황 정보수집 및 전파 • 재난위기 상황판단 및 위기경보 발령 접수 및 전파 • 지방자치단체 및 유관기관 근무상황과 대처상황 확인 • 사회복지시설의 피해 우려지역 및 위험시설 응급조치 확인
④ 심각 (Red)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 태풍경보가 발령되고 태풍에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 확실할 때 ▶ 호우경보가 발령되고 호우에 의한 대규모 재난이 발생할 가능성이 확실할 때 	<ul style="list-style-type: none"> • 재난상황 정보수집 및 전파 • 재난위기 상황판단 및 위기경보 발령 접수 및 전파 • 유관기관별 협조체계 점검·확인 • 학교 시설물 피해 우려지역 및 위험시설 응급조치 지시 및 확인

2) 태풍·호우재난 대응활동

구분	대응활동
1) 재난상황별 조치	<p>① 재난발생 상황 인지</p> <ul style="list-style-type: none"> • 재난상황에 대한 정보를 계속적으로 인지 • 시설 관리자는 지속적으로 재난상황에 대한 정보를 수집하여 이용자에게 전달 <p>② 재난상황별 업무 조치사항 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> • 침수에 따른 관리자 역할별 조치사항을 실시 • 산사태 등 위험성 등을 인지 후 즉시 조치사항을 시행
2) 대피활동 조치	<p>① 대피활동 준비</p> <ul style="list-style-type: none"> • 재난 발생에 따른 집결지를 선정하여 대비 • 집결지로 이동 시 노인장기요양시설 이용자들의 특성에 맞게 지원 및 유도원이 배치되어 신속하고 혼란스럽지 않게 집결지로 대피

구분	대응활동
2) 대피활동 조치	<p>② 대피방송 조치사항 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대피유도 내용은 방송설비의 사용 이외에도 시각·청각장애인 등을 고려하는 방법으로 실시 • 대피방송 시 차분한 어조로 동일한 내용을 2회 정도 반복하여 실시하고 패닉방지에 노력 <p>③ 대피 시 행동요령 조치사항 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> • 침수에 따른 관리자 역할별 조치사항을 실시 • 산사태 등 위험성 등을 인지 후 즉시 조치사항을 시행
3) 대피관련 확인 점검	<p>① 대피인원 확인 점검</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대피시설로 모든 인원이 무사하게 이동하였는지 확인·점검 실시 • 대피시설로 이동이 완료되었을 경우 이용자의 건강 및 상태 확인 • 이용자의 건강상태가 변화가 있을 경우 의사, 간호사 등의 도움을 받거나 근처 병원으로 이동할 수 있도록 조치 <p>② 2차 재난발생에 따른 예방조치</p> <ul style="list-style-type: none"> • 태풍으로 인해 발생하는 2차 재난인 홍수, 산사태 등으로 발생하는 위험에 대해 사전 예방 실시 • 주변 산림이 있을 경우 안전한 장소로 대피 • 주변 시설물에 대해 안전점검을 위해 순찰 실시

3) 지진·지진해일 재난 안전관리

구분	지진강도	피해정도
① 지진	<p>▶ 1~3(약 지진)</p> <p>▶ 5 이하</p> <p>▶ 7 이하</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 민감한 사람이 느낌(약 지진) • 벽에 금이 가고, 유리가 파손되는 강도 • 땅에 금이 가고, 건물이 파괴되는 정도
② 지진해일 (쓰나미)	<p>▶ 바다 밑에서 대규모 지진으로 지반이 하강 또는 상승되어 발생</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>산사태, 절개지의 무너짐에 주의</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>해일 시 신속하게 대피</p> </div> </div>

(1) 위기관리 형태

구분		1차 피해	2차 피해
지진	지반 파괴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 지반변형·붕괴·액상화 ▶ 산사태·매몰 	<ul style="list-style-type: none"> • 시설 등 시설물 2차 붕괴 • 교통두절, 인명 피해
	건물 또는 구조물의 붕괴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 건물전도·붕괴 ▶ 화재 ▶ 원자력발전소 등의 파괴 	<ul style="list-style-type: none"> • 인명피해, 이재민의 발생, 교통두절, 긴급 수송곤란, 전기·가스·수도 등의 단절 • 시설물 화재피해 및 사상자 발생 • 방사능 피폭, 오염 등 • 전기 공급의 차단
지진 해일	범람	▶ 침수·붕괴	• 인명피해, 이재민의 발생

(2) 재난에 대한 예비·대응 활동

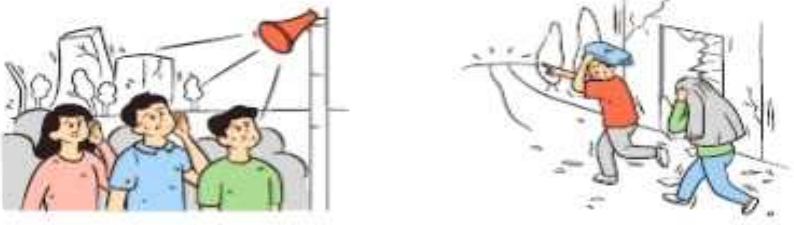
구분	내 용	
예방 활동	▶ 안전관리 대책	① 자연재난 안전대책 <ul style="list-style-type: none"> • 시설 자체 내 지진 발생에 따른 안전관리계획을 수립 및 매년 보완 • 모의훈련 시 도출된 개선사항 바탕으로 매년 지진 재난 안전관리 매뉴얼을 수정 및 보완 ② 시설 및 주변시설에 대한 안전점검 실시 <ul style="list-style-type: none"> • 시설 및 주변시설의 점검 실시 • 시설 및 주변시설 등을 포함한 주변지역까지 재난에 대한 위험성을 점검 및 보고 • 인근 대피시설에 대한 안전점검을 실시하여 수용인원, 대피경로, 구호물자 구비 등의 상태 점검 • 정보전달 시설의 점검으로 시설 내의 방송시스템 등 정보전달 시설의 점검과 기능의 작동상태 확인
	▶ 재난대비 훈련과 교육실시	① 재난대비 훈련실시 <ul style="list-style-type: none"> • 시설 내의 방재훈련 실시 • 시설의 장은 자체 재난대비 훈련계획 및 매뉴얼 통해 대피 유도훈련, 연락체계 구축, 정보전달, 임무 역할 등에 정기적으로 훈련 실시 • 훈련 시 지자체, 유관기관, 시설 내 관리자, 이용자 등 모두 지속적인 참여를 통해 훈련을 생활화 ② 재난대비 교육실시 <ul style="list-style-type: none"> • 관리자의 자연재난 안전관리 매뉴얼 숙지 교육 실시 • 재난의 기초지식 및 위험성, 평상시·비상시의 행동요령, 지진 발생 시 역할 등에 대해 재난대비 교육 실시

구분	내 용
<div>대비 활동</div>	<div> <div>▶ 재난 발생 시 대피방법 확인</div> <div> <div>① 피난지 확보</div> <ul style="list-style-type: none"> • 각 시설이 미리 협조하여 다른 피난처를 복수로 확보 • 시설 주변에 국가에서 지정한 안전한 대피시설을 확인 • 수급자 이송할 수 있는 차량 확보 • 도보로 이용하기 어려운 인원을 산출하여 그에 맞는 차량 확보 • 차량확보 어려운 경우 공공기관(지자체, 소방, 경찰 등) 협조요청 <div>② 대피시설 적정성 검토</div> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자 상태 및 특성 고려하여 적절한 시설 선정 • 시설 관리자는 수급자에게 대피방법을 인지시켜 줌 • 수급자별 대피 방법(도보, 휠체어 등)을 색깔별로 지정하여 직원이 인식할 수 있도록 준비 <div>③ 대피시설로 대피 실현가능성 검토</div> <ul style="list-style-type: none"> • 재난 발생 시 공간적·시간적 특징에 대해 대피 가능성 검토 • 주간·야간별 상황에 따라 대피방법 준비 • 상주 직원 수에 따라 대피로 확보 및 대피방법 준비 <div>③ 안전한 대피경로 확보</div> <ul style="list-style-type: none"> • 안전한 대피경로 다수 확보 후 신속하고 안전하게 준비 • 대피유도 및 지원하는 직원은 대피경로 명확하게 인지하기 • 예상피난 소요시간 및 상황 등에 대해 수급자에게 정확한 정보 제공 • 응급상황에 대한 의료박스, 구호박스, 재난용 구호세트 준비 </div> </div>

구분	내 용
대응 활동	<p>1) 재난상황인지</p> <p>① 재난발생상황 지속적 인지</p> <ul style="list-style-type: none"> 재난상황에 대한 정보를 계속적으로 인지 시설 관리자는 지속적으로 재난상황에 대한 정보 수집하여 직원 및 수급자에게 재난상황에 대해 정확한 정보제공 <p>② 재난 상황별 업무 및 조치사항</p> <ul style="list-style-type: none"> 지진 및 지진해일에 따른 관리자의 역할 시행 산사태 등 2차 피해 발생 위험상황 인지 후 역할별 대응조치 실시 홍수, 산사태 등 피해 위험성에 따른 순찰 실시 지진 및 지진해일로 인한 시설 상황을 보고(지자체, 소방서 등)
	<p>2) 대피활동 실시</p> <p>① 대피준비활동</p> <ul style="list-style-type: none"> 건축물 피해 발생 시 대피를 위한 집결지 설정하여 대피 실시 집결지 이동시 대피 유도원 배치하여 수급자 특성에 맞게 신속하고 혼란스럽지 않게 실시 대피유도 내용은 방송설비 사용 이외에도 시각·청각 장애인 고려하는 방법으로 실시 대피방송 시에 차분한 어조로 동일한 내용 2회 정도 반복하여 실시 <p>② 대피 시 행동요령</p> <ul style="list-style-type: none"> 대피 시 엘리베이터의 사용은 원칙적으로 피함 대피 지원 인력이 부족한 경우 지역의 협력을 이용하여 신속히 실시 부상자 발생 시 응급처치 실시, 상태에 따라 응급의료, 소방서에 연락 수급자 대부분이 이동시 많은 시간이 걸리고 직원의 도움이 필요하기 때문에 초기 대피에 대한 상황을 신속하게 판단하여 대응
	<p>3) 대피 후 행동</p> <p>① 대피인원 확인 및 점검</p> <ul style="list-style-type: none"> 대피시설로 모인 인원 확인 및 점검 실시 대피시설 이동 완료되었을 경우 수급자의 건강 및 상태 확인 수급자의 건강상태 변화 있을 경우 의사, 간호사 등의 도움을 받거나 근처 병원으로 이동할 수 있도록 조치 실시 <p>② 2차 재난 발생에 따른 예방조치</p> <ul style="list-style-type: none"> 2차 재난인 홍수, 산사태 등으로 발생하는 위험에 사전예방 실시 시설 주변 시설물에 대해 안전점검을 위한 순찰을 실시

(3) 지진재난 발생 시 행동요령

구분	행동요령					
1) 시설 안에서 지진을 느꼈을 때	<p>① 수급자와 자신의 안전이 최우선</p> <ul style="list-style-type: none"> 테이블 밑에 들어가서 몸을 보호 크게 흔들리는 시간은 길어야 1~2분 정도 우선 튼튼한 테이블 등의 밑에 들어가 그 다리를 꼭 잡고 몸을 피함 테이블 등이 없을 때는 방석 등으로 머리를 보호 					
	<p>② 불이 났을 경우 침착하고 빠르게 불을 꺼야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> 작은 화재라도 즉시 불을 끄는 습관과 서로 알리고 협력하여 초기소화를 실시 대지진 발생 시에는 소방차가 출동하지 못하는 경우가 있어 시설 직원 개개인이 화재피해 줄이기 위해 노력 					
	<p>③ 지진 발생 시 불을 끌 기회는 3번</p>					
	<table border="1"> <tr> <td>  </td><td> <p>첫번째 기회</p> <p>크게 흔들리기 전, 즉 흔들림이 작을 때이다. 작은 흔들림을 느낀 순간에 즉시『지진이다. 불을 꺼라!』라고 소리를 치고 사용 중인 가스렌지나 난로 등의 불을 끄시다.</p> </td></tr> <tr> <td>  </td><td> <p>두번째 기회</p> <p>큰 흔들림이 멈췄을 때이다. 크게 흔들릴 때는 요리중인 그릇 등이 떨어질 수 있어 대단히 위험하므로 큰 흔들림이 멈춘 후 또『불을 꺼라!』라고 소리를 쳐서 불을 끄시다.</p> </td></tr> <tr> <td>  </td><td> <p>세번째 기회</p> <p>발화된 직후이다. 만일 불이 나도 1~2분 이내에는 충분히 소화할 수 있다. 바로 소화할 수 있도록 소화기나 소화용 큰 그릇을 불이 날 수 있는 근처에 항상 비치해 둬시다.</p> </td></tr> </table>		<p>첫번째 기회</p> <p>크게 흔들리기 전, 즉 흔들림이 작을 때이다. 작은 흔들림을 느낀 순간에 즉시『지진이다. 불을 꺼라!』라고 소리를 치고 사용 중인 가스렌지나 난로 등의 불을 끄시다.</p>		<p>두번째 기회</p> <p>큰 흔들림이 멈췄을 때이다. 크게 흔들릴 때는 요리중인 그릇 등이 떨어질 수 있어 대단히 위험하므로 큰 흔들림이 멈춘 후 또『불을 꺼라!』라고 소리를 쳐서 불을 끄시다.</p>	
	<p>첫번째 기회</p> <p>크게 흔들리기 전, 즉 흔들림이 작을 때이다. 작은 흔들림을 느낀 순간에 즉시『지진이다. 불을 꺼라!』라고 소리를 치고 사용 중인 가스렌지나 난로 등의 불을 끄시다.</p>					
	<p>두번째 기회</p> <p>큰 흔들림이 멈췄을 때이다. 크게 흔들릴 때는 요리중인 그릇 등이 떨어질 수 있어 대단히 위험하므로 큰 흔들림이 멈춘 후 또『불을 꺼라!』라고 소리를 쳐서 불을 끄시다.</p>					
	<p>세번째 기회</p> <p>발화된 직후이다. 만일 불이 나도 1~2분 이내에는 충분히 소화할 수 있다. 바로 소화할 수 있도록 소화기나 소화용 큰 그릇을 불이 날 수 있는 근처에 항상 비치해 둬시다.</p>					
<p>④ 서둘러서 밖으로 뛰어나가지 말자!</p> <ul style="list-style-type: none"> 밖은 위험이 가득, 먼저 안전을 확인 문을 열어서 출구를 확보! <div>   </div>						

구분	행동요령
2) 시설 밖에서 지진을 느꼈을 때	<ul style="list-style-type: none"> 야외에서 가방이나 손등으로 머리를 보호하고 유리창, 간판 등 위험물로부터 몸을 피함 주위하자! 낙하물이나 블록담을 주의 땅이 크게 흔들려 서 있기 어려우면 무엇이든 잡거나 기대고 싶어 하는 심리가 작용하나 대문기둥이나 담 등을 잡게 되면 매우 위험
3) 엘리베이터에서 지진을 느꼈을 때	<ul style="list-style-type: none"> 안전을 확인하여 가장 가까운 층에서 신속하게 대피 지진이나 화재 발생 시에는 엘리베이터 사용 금지 엘리베이터 타고 있을 때는 모든 버튼을 눌러, 신속하게 내린 후 대피 간헐을 경우 인터폰으로 구조를 요청
4) 피난은 마지막 수단	<p>① 대피는 걸어서! 소지품은 최소한으로!</p> <ul style="list-style-type: none"> 관계공무원이나 경찰관 등의 안내에 따라 신속히 대피  <p>② 올바른 정보를 따라 올바른 행동</p> <ul style="list-style-type: none"> 유언비어를 믿지 말자! 라디오나 방재기관에 의한 올바른 정보에 따라서 행동 시·군·구나 경찰, 소방 등 관계기관으로부터 직접 얻은 정보를 신뢰하고, 결코 근거 없는 소문이나 유언비어를 믿고 행동해서는 안 됨

(4) 지진해일 재난 발생 시 행동요령

- 지진해일 특보가 발표되면 모든 수단을 동원하여 서로에게 알림
- 위험물(부유 가능한 물건, 충돌 시 충격이 큰 물건, 유류 등)을 이동시키며, 신속히 고지대로 대피

노인학대 예방 지침

1. 노인학대 종류

<p>신체적 학대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위 → 치료받지 못한 상처·부상, 탈수 상태 및 영양부족, 묶인 흔적 또는 상처, 두려움 및 불안증세 등 	
<p>정서적 학대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위 → 우는 모습, 잠을 못 자거나 안절부절못하는 불안한 모습, 무반응 또는 무표정한 모습, 걱정과 근심이 가득한 모습, 눈치 보는 모습 등 	
<p>성적 학대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위 → 속옷이 찢어짐, 외부 성기 부분·항문 타박상이나 하혈, 성병 진단, 신체 주요 부분을 노출시킴 등 	
<p>경제적 학대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인의 의사에 반하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아 가는 행위로서 경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위반 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위 → 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환, 노인의 허락 없이 재산관련 등의 서류 처리, 공적부조(기초노령연금 등)를 가로챌, 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함, 은행계좌 부적절한 거래 등 	
<p>방임</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보호자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위 → 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치된 상태, 신변처리(미용, 목욕 등)가 안된 상태, 불결한 주거환경 등 	
<p>유기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 → 노인이 낯선 장소에서 배회하고 있음, 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래하지 않음, 노인을 시설, 병원 등에 입소시킨 후 연락두절 	
<p>자기방임</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련 행위를 포기하여 심신이 위험한 상황 → 생명에 위협될 만한 의식주를 거부, 노인 스스로 필요한 의료적 처치를 받지 않음, 자살 시도 	

2. 노인학대 신고의무

1) 신고의무자 『노인복지법』 제 39조의6제2항

- 노인복지법에서는 노인학대를 쉽게 발견할 수 있는 직업군을 대상으로 ‘노인학대 신고의무자’로 규정함
- 노인복지시설의 장과 그 종사자는 노인학대 신고의무자에 해당함
- 이를 위반하여 노인학대를 신고하지 않는 사람에게는 500만원 이하의 과태료 부과 등 행정처분이 될 수 있음

2) 노인요양시설 등 종사자의 역할

<노인학대를 목격하였거나 학대를 받을 위험에 있다면 의심된다면?>

- ① 신속히 유선전화(노인보호전문기관 “1577-1389”, 보건복지상담센터 “129”, 정부민원안내콜센터 “110”) 또는 노인학대 신고앱 “나비새김(노인지킴이)”를 통해 상담, 신고



※ 국번 없이 1577-1389로 전화 시 가까운 관할 지역 내 노인보호전문기관으로 자동 연결, 정부민원안내콜센터 110으로 신고 시 학대피해노인과 가까운 지역노인보호전문기관으로 이관됨

- ② 노인학대 사례 의뢰 시, 학대사례와 관련된 정보를 구두 또는 문서로 전달
- ③ 신고한 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우
 - *112, 119에 신고하여 신속한 조치를 취함
 - * 신체적 학대가 지속적으로 이루어졌거나 상처가 심각한 경우, 생명이 위급한 경우, 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 경우
- ④ 노인학대 가능성이 있는 사례를 지속적으로 관리하고 모니터링하여 학대가 발생하였을 때, 공단 및 노인보호전문기관과 협력하여 공동대처해야 함

3) 노인요양시설 등 기관의 역할

＜ 시설 내 노인학대의심 사례가 발생되었거나 신고가 접수되었다면 ＞

- ① 학대사례를 발견하거나 인지한 경우 즉시 신고해야 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관에 적극 협조하여야 함
- ② 응급상황인 경우에는 먼저 학대피해노인의 신변보장과 안전조치를 취하고, 현장조사 이전에 신고인과 학대행위자, 학대피해노인의 비밀보장 방안을 우선 강구하되, 학대사실을 증명할 수 있는 자료를 조작·삭제해서는 안 됨

4) 노인학대 예방 관련 참고자료

[기관 운영자와 종사자는 노인학대를 예방하기 위하여]

- 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 함
- 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 함
- 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 자반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치하여야 함
- 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결하여야 함
- 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 됨
- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 함
- 종사자는 노인의 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 됨
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 함
- 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공하여야 함

응급상황 대처 지침

1. 응급상황 발생 시 절차

1) 상황 판단

- 가장 먼저 어떠한 일이 일어났는지 파악하며 자기 자신 또한 위험에 노출되어 있는지 판단한다.
- 의식 여부 파악 및 대상자를 가볍게 두드리고 큰 소리로 괜찮은지 물어본다.

2) 대상자 살펴보기

대상자가 반응을 보일 시 호흡과 맥박 확인 및 위기징후들이 있는지 파악한다.

※ 출혈, 의식변화, 불안정한 호흡, 피부색 변화, 통증 등

3) 응급처치 실시하기

- 이상징후가 하나 이상 관찰 시 전문적인 치료 필요하다고 판단 뒤, 신속하게 119 신고 및 상황별 응급처치 실시

4) 보호자 또는 기관장에게 보고하기

- 뚜렷한 위기상황이 관찰되지 않고 경미한 사고로 판단된다면 보호자 또는 기관장에게 연락해서 충분히 상황을 설명한다.
- 상황 종료 후 위기상황에 대한 기록문서(상태기록지 등 활용)를 작성하되 가급적 상세히 사실만을 기록하는 것이 중요하다.

2. 의학적 응급상황별 처치 방법

<p>음식물에 의한 기도폐쇄</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 음식 섭취 사 질식상태가 되면 입 안의 음식물을 꺼냄 ▶ 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어 낼 수 있도록 하고, 안되면 하임리히법을 사용 ▶ 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮기고, 호흡곤란 시 산소를 제공하고, 119에 연락 	
<p>호흡곤란</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 호흡곤란 증상 확인 시 자세를 반좌위나 좌위로 취함 ▶ 심리적 안정을 위하여 주위를 편안하게 해줌 ▶ 곁에서 손을 잡아주고, 심호흡을 격려함 ▶ 필요시 119에 연락하고, 의료기관에 이송 	
<p>뇌졸중</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (증상) 갑작스럽고, 심한 두통, 심한 구토, 위식소실, 입가가 밑으로 처지고 침을 흘리며, 말을 더듬거리거나 발음이 어눌해짐 ▶ (조치) 119에 연락하고 의료기관에 이송하고 보호자에게 알림 	
<p>저혈당 쇼크</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (증상) 식은 땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식저하, 기력저하 ▶ (조치) 발견 시 간호사나 주위에 즉시 알리고, 혈당 쇼크가 의심되는 경우, 혈당을 올릴 수 있는 음식을 제공(요구르트 한병, 사이다 1/2잔, 초콜릿 3쪽 등) ▶ (주의) 의식이 없으면 음식물 섭취를 금하고, 신속하게 119에 연락 	
<p>출혈</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 출혈부위를 압박 지혈하고, 상처부위를 심장보다 높게 올리고, 목이나 가슴을 조이는 옷은 느슨하게 풀어주고, 다리를 올려줌 ▶ 119에 연락하고, 즉시 의료기관으로 이송하고 보호자에게 알림 	

<p>골절</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 뼈가 외부로 노출된 경우, 억지로 뼈를 안으로 밀어 넣으려 하지 않기 ▶ 척추 골절이 의심되는 경우 억지로 움직이지 않기 ▶ 119에 연락해서 의료기관 이송하고 보호자에게 알림 	
<p>흉통(가슴통증)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 발견 시 즉시 주위에 알리고, 좌위나 반좌위 등 편안한 자세를 유지하게 하고, 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어 줌 ▶ 필요시 119에 연락하고, 의료기관에 이송하고 보호자에게 알림 	
<p>화상</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 화상부위를 깨끗한 천으로 감싸 세균 감염을 예방, 절대 이물질을 바르면 안 됨 ▶ 화상부위를 찬물(5~12도)에 통증이 없어질 때까지 15~30분 정도 식힌 후 옷을 벗김(몸에 붙어 있는 옷은 잘라내어야 하며, 장신구는 빨리 제거) ▶ 119에 연락해서 의료기관 이송하고 보호자에게 알림 	

3. 기타 응급상황별 처치 방법

1) 낙상

<낙상발생 시 보고체계>

- ▶ 낙상했을 경우 당황하지 말고 어르신을 안정시키기
- ▶ 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 하기
- ▶ 현장 종사자는 낙상 사실을 담당 관리자 또는 기관장에게 즉시 보고 하기
- ▶ 어르신이 일어날 수 없는 경우이거나 상태가 심각한 경우에는 119에 연락을 취하고 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않기
- ▶ 어르신이 스스로 일어날 수 있거나 상태가 경미한 경우에는 현장 종사자가 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하는 등의 초기 응급조치를 취하고, 가능한 신속히 차량을 이용하여 의료기관으로 옮기기
- ▶ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 알리기

< 낙상발생 후 응급대처 방법 >

▶ 낙상발생 후 대상자가 일어날 수 없는 경우

- 119에 전화
- 절대 뼈를 맞추거나 이동시키거나 움직이지 않음
- 의료진이 올 때까지 대상자를 지키기

▶ 낙상발생 후 대상자가 일어날 수 있는 경우

- 대상자가 스스로 일어나게 해서는 안 되며 우선 호흡을 가다듬게 하고 진정시키기
- 일어나기를 시도하기 전에 대상자에게 아픈 곳이나 다친 곳이 있는지를 먼저 확인하기
- 다음 순서대로 일어나기를 시도할 수 있도록 돕기
 - (1단계) 옆쪽으로 눕고 위쪽에 있는 다리를 구부린 후, 양 팔꿈치나 양손으로 몸을 일으키기
 - (2단계) 의자나 다른 튼튼한 기구에 양손을 올려놓고 몸을 당겨 무릎을 꿇게 하기
 - (3단계) 물체를 잡은 상태에서 힘이 있는 쪽 다리를 앞으로 놓게 하기
 - (4단계) 천천히 일으키기
 - (5단계) 조심스럽게 돌려서 앉히기

▶ 경한 낙상의 응급처치

- (타박상) 상처 부위를 가슴보다 높게 하고 얼음찜질을 실시
- (염좌) 냉찜질을 하고 붕대나 부목으로 고정
- (찰과상) 얼음찜질을 실시하며, 통증이 가라앉을 때까지 운동 제한
- (자상) 지혈부터 하되, 즉시 병원 이송



2) 욕창

○ 정의

- 욕창은 압력 때문에 생긴 피부 혈액순환의 장애로 인한 피부조직의 괴사 상태를 초래하는 피부 상태의 변화를 말함
- 움직임이 떨어지고 영양이 부족한 상태에서 오랫동안 자세 변경 없이 있을 때, 피부는 빨갛게 변화를 일으키게 되고 염증 반응이 지속되어 피부 껍질이 벗겨지며 계속 진행할 경우 썩는 상태로 진행됨

< 발생 요인 >

- ① (부동·와상) 마비 대상자나 극심한 허약 상태 및 부동, 와상 어르신인 경우 스스로 압력을 제거하는 능력이 없어 지속적인 압력을 받게 됨
- ② (부적절한 영양) 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 발생 가능성 커짐
- ③ (요·변실금) 습기로 인한 피부 연화는 피부의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킴
- ④ (기타) 몸에 꼭 끼는 옷을 입은 경우, 대상자를 잘못 들어 올리는 경우

< 증상 >

- ① 붉은 피부(압박에 의해 조직에 산소공급이 부족해질 경우 피부가 붉게 부어오름)
- ② 갈라지거나 물집이 생기고, 벗겨지거나 터진 피부
- ③ 피부 표면 또는 깊숙이 침윤된 개방성 상처
- ④ 의복이나 침구류에 피나 고름이 묻어 있음(악취가 나는 삼출물)
- ⑤ 압박된 부위에 통증 호소(머리 뒷부분, 어깨 뒤, 팔꿈치, 엉덩이, 무릎, 발뒤꿈치 등)
- ⑥ 심할 경우 근육 또는 뼈 지지조직(건, 관절)에 까지 침범, 패혈증으로 인해 사망할 수 있음

욕창이 생기기 쉬운부분

욕창이 흔히 발생하는 신체부위

욕창의 원인

<혈행이 좋지 않은 경우>

- 오랫동안 병석에 누워있는 경우
- 침구 속의 습도
- 자세변화가 없을 때

<신체상태>

- 노인
- 영양장애
- 실금