



수원탐요양센터 종사자 윤리지침

종사자 윤리지침

1 방문요양보호사와 어르신간의 윤리지침

- ✓ 차별 금지: 인종, 성별, 나이, 종교, 경제적 지위 등의 이유로 어르신을 차별하면 안됩니다.
- ✓ 인권 및 자기결정권 존중: 어르신의 인권과 자기결정을 항상 존중 해야 합니다.
- ✓ 사생활 보호: 어르신의 사생활과 알게 된 사적인 개인정보는 비밀로 유지합니다.
- ✓ 친절과 예의: 어르신에게 친절하고 예의바른 행동을 유지하며 약속한 시간을 지키고 변동 시 사전에 연락하여 조율 합니다.
- ✓ 적극적인 의사소통: 어르신과 눈을 맞춰 대화하고, 상황에 알맞은 신체 접촉은 가능 하나 무리한 행동은 주의 합니다.
- ✓ 유아어 및 반말 금지: 치매 어르신에게 유아 억양이나 명령, 반말을 사용하지 않습니다.
- ✓ 금품 거래 및 부당 행위 금지: 어르신 또는 가족 구성원으로부터 현금/상품권/선물/음식물 등 어떠한 금품과 부당 행위들을 금지합니다.

2 기관 및 방문요양보호사 동료 간의 윤리지침

- ✓ 방문요양보호사는 기관의 규정, 지침, 보고 체계를 준수해야 합니다.
- ✓ 문제가 발생시 즉시 기관에 보고해야 합니다.
- ✓ 동료 방문요양보호사 및 직원 간 '존중과 협력'의 태도를 유지해야 합니다.
- ✓ 다른 직원의 업무를 비난하거나 허위 사실을 유포하지 않습니다.

3 안전 및 책임에 관한 윤리지침

- ✓ 서비스 중 사고 발생 시 즉시 기관에 보고하고, 응급상황 대응지침을 따라야 합니다.
- ✓ 방문요양 종사자 본인의 건강상태를 점검하고, 감염성 질환이라면 기관에 알립니다.
- ✓ 기관의 안전 지침과 어르신 가정내 안전 지침을 준수합니다.

[종사자 윤리지침 출처] 방문요양-종사자 윤리지침
수원탐요양센터 직원은 종사자 윤리지침을 준수하며
수급자와 종사자 상호간에 존중하며 신뢰를 바탕으로 최선을 다하겠습니다.



수원탑요양센터 성폭력 예방 및 대응 지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

1 유형



- ✓ 육체적 행위: 입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안기 등 신체적 접촉 가슴, 엉덩이 등 특정부위를 허락없이 만지는 행위
안마나 애무를 강요하는 행위
회식자리 등에서無理하게 술 따르기를 강요하는 행위
- ✓언어적 행위: 음란한 농담, 음단패설, 외모에 관한 성적 비유나 평가 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용을 의도적으로 유포 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
음란한 내용의 전화나 SNS문자나 내용 전달 등
- ✓시각적 행위: 외설적인 사진, 그림, 낙서, 영상, 음란 출판물을 게시하거나 보여주는 행위
성과 관련된 자신의 신체 부위나 고의적 노출 및 만지는 행위
직접 또는 간접적으로 음란한 사진, 편지, 그림, 영상 등을 보내는 행위
- ✓기타: 사화적 통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

2 예방

- ✓직원, 수급자는 상호존중하며 존칭을 사용합니다.
- ✓기관에서는 성폭력 예방 교육을 정기적으로 실시하며 소속 직원 들은 교육에 적극 참여합니다.
- ✓성폭력/성희롱 유형이 발생되지 않도록 분위기를 조성 합니다.

3 대응방법

- ✓신고: 문서, 전화, 메일을 이용하여 성폭력 발생, 발견시 직원에게 알립니다.
- ✓조사위원회(가칭): 센터내에 성폭력조사위원회(가칭)를 구성합니다.
- ✓접수: 공정하고 세심하게 조사하며 (전문가 위촉 가능) 기록합니다.
- ✓종결: 결과를 통지하고 재발방지 등 필요한 조치를 취합니다.



수원탐요양센터 노인학대 예방지침

노인학대란?

신체적 학대

신체적 손상, 고통,
장애를 유발시키는 행위

정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등
정서적 고통을 주는 행위

성적 학대

성적 수치심 유발 행위 및
성폭력 등 강제적 성적 행위

경제적 학대

노인의 의사에 반하여
재산, 권리를 빼앗는 행위

방임

노인의 의식주 및 의료를
적절히 제공하지 않는 행위

유기

성적 수치심 유발 행위 및
성폭력 등 강제적 성적 행위

노인학대 신고전화는 ☎ 1577-1389

1

신고

경찰청 112
1577-1389
나비새깁
(노안자키미)어플

2

접수

학대상황파악



3

현장조사

구체적인 상황과
정보수집



4

사례판정



5

서비스 제공

상담, 법률, 의료
선택 입소 등



6

평가 및 종결

학대피해 노인
안전 확인 후 종결



7

사후 관리
지속적인
관심으로
재학대 방지

노인학대 신고 실천이 예방입니다.

노인학대 신고상담

1577-1389

나비새깁(노안지킴이) 앱 신고가능



노인학대를 알게된다면 경찰서(112), 보건복지 콜센터(129),
정부민원 안내 콜센터(110)도 상담, 신고 가능합니다.



보건복지부



노인보호전문기관





수원탑요양센터

응급상황 대응지침

응급상황 종류 & 발생시 대응방법

1 경 련



옷을 느슨하게 풀어주고 기도가
막히지 않도록 머리를 측면으로 둡니다.
5분 이상 지속되면 **119**에 **신고**합니다.



어르신의 기도가 막히지
않도록 머리를 옆으로 둡니다.

2 화 상



화상 부위는 차가운 물로
20분간 식혀줍니다.
깨끗한 거즈나 수건으로 감싸
병원으로 이송합니다.



3 심정지



즉시 담당자에게 알리고
119 신고 및 **심폐소생술**을
실시합니다.



노인학대 신고전화는

 **1577-1389**



수원탐요양센터

감염 예방 및 관리 지침

감염 예방 및 관리 지침

1 감염의 주요 경로



- ✓ 접촉 감염: 성별, 손, 물건 등으로 직접 닿을 때 전파되는 감염
- ✓ 비말 감염: 기침, 재채기로 나온 침방울이 코와 입에 닿아 전염되는 감염
- ✓ 공기 감염: 미세한 입자가 공기 중 떠다니다 감염
- ✓ 경구 및 경피 감염: 오염된 음식, 물, 상처 등으로 옮는 감염



대표적인 감염병: 결핵, 독감, 노로바이러스 장염, 폐렴, 코로나 19 등

2 감염 예방 실천하는 방법

1. 손씻기



2. 기침예절



3. 예방접종



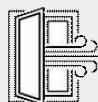
4. 소독관리



5. 오염물폐기



6. 환기하기



7. 개인위생



8. 보호장구착용



3 소독 종류 및 사용법

살균소독제	치아염소산나트륨 (락스 등 염소계 소독제)	과립형 염소	이소프로필 알코올 (알코올 성분 소독제)	비누 (항균제제/항균비포함)
사용법	혈액과 체액으로 오염된 물건에 사용	액체 소독약을 사용할 수 없을 때 희석하여 사용	손/피부/테이블 등 부드러운 표면	손 등 부드러운 표면
주의점	통풍이 잘되는 곳에서 사용, 금속 사용 부식 주의 희석되지 않은 원액 취급시 보호복착용, 염산 혼합금지		화기(전자제품) 주의, 흡입 주의, 사용 후 바로 건조	사용 후 바로 건조



수원탐요양센터

치매 예방 및 관리 지침

치매 종류, 증상, 예방 관리와 치료

1 치매 종류

1. 알츠하이머

뇌 신경 세포 수 감소,
세포의 느린 움직임,
뇌 위축으로
생기는 질병

2. 뇌혈관성

뇌경색, 뇌동맥경화증,
뇌출혈로 혈관이
막히거나 파괴되어
생기는 질병

3. 파킨슨

중뇌 부위 도파민
신경세포가 점차
소실되면서 발생하는
만성 신경퇴행성 질환

4. 기타

만성 경막하혈종,
정신압수두증,
갑상선기능저하증,
뇌종양, 알콜성 치매 등



2 치매 증상

1. 난폭한 행동



2. 망상, 환각



3. 편집증



4. 수다·반복 증상



5. 자해



6. 방향 및 배회



7. 저장 강박



8. 성적행위



9. 과식·거식·이식



10. 수면장애



3 치매 예방 관리

- ✓ 규칙적인 운동으로 몸을 움직이고, 손과 머리를 쓰는 동작을 많이 합니다.
- ✓ 건강한식습관을 유지하기 위해 맵고, 짠 음식을 피합니다.
- ✓ 뇌세포를 파괴하는 음주와 몸에 해로운 흡연을 자제합니다.
- ✓ 밝고 긍정적인 태도로 사람들과 어울리어 우울증과 외로움을 예방합니다.
- ✓ 60세 이상은 보건소에서 무료치매조기검진을 받을 수 있습니다.
- ✓ 치매 초기 발견시 치료를 빨리 시작하여 병 진행 속도를 늦추도록 합니다.
- ✓ 치매는 꾸준한 관리와 예방이 매우 중요합니다.

4 치료

2. 약물치료



1. 비약물 치료

- ✓ 환경치료
- ✓ 지지적정신치료
- ✓ 행동치료
- ✓ 인지치료
- ✓ 재활훈련치료등

- ✓ **치매 초/중기 단계 약물**
- 아세틸콜린 분해효소 억제제 복용
- ✓ **치매 후기 단계 약물**
- 염신메만틴 복용
- ✓ 아세틴 L 카르니틴, 항산화비타민, 은행잎추출물 등



수원탑요양센터

욕창 예방 및 관리 지침

욕창 발생 · 예방 · 관리 방법

1 욕창 발생 요인

1. 장기간 압박 상태

뇌졸중 등으로
체위 변경이 어려운 경우
눌리는 부위의
지속적인 압력 상태

2. 영양상태 불량

체중 감소, 근육 위축,
피하지방 감소로
피부 완충지대가
약해진 상태

3. 요실금, 대변실금

피부 손상과
피부 염증 감염을
유발하는 상태

4. 체위변경 및 기타

침대, 휠체어에서
오래 머무는 경우
옷과 시트의 주름,
같은 자세 유지로
인한 피부 자극 상태

2 욕창이 생기기 쉬운 부위

1. 뼈가 돌출된 부위: 천골, 엉덩뼈, 발꿈치, 어깨뼈, 척추, 머리 뒤쪽
2. 체중 집중 부위: 양 무릎 사이, 발목, 발꿈치, 견갑골 등



3 욕창의 단계

- 1단계: 피부가 붉거나 푸르스름하며 눌려도 색이 돌아오지 않는 상태
- 2단계: 물집이나 상피 벗겨짐, 표피 및 진피 손상 된 상태
- 3단계: 깊은 욕창으로 피하조직까지 손상 된 상태
- 4단계: 근육과 뼈까지 손상된 심한 상태



4 욕창의 예방 및 관리 방법

1. 피부 청결과 건조 유지하며 침대 시트는 주름 없이 정돈해 줍니다.
2. 2시간 간격으로 체위 변경(의자에서는 1~2시간 간격)을 해줍니다.
3. 적절한 수분 섭취, 균형잡힌 식사, 단백질·비타민C를 충분히 섭취하도록 해야 합니다.
4. 특수 매트리스나 에어매트 사용하도록 해야 합니다.
5. 혈액 순환 촉진 마사지(4시간마다 권장)와 관절 운동(ROM운동)을 할 수 있도록 합니다.
6. 손상된 피부 부위에 보호용 크림, 스프레이를 사용합니다.
7. 피부 손상 시에 미온수로 닦아내고 완전히 건조시키도록 합니다.



수원탑요양센터

낙상예방 및 대응지침

낙상 발생 요인, 예방, 응급조치

1 낙상 발생 요인

1. 신체적 요인

근육 약화
관절통
시력 저하

2. 환경적 요인

미끄러운 바닥
조명 부족
장애물 걸림

3. 약물 요인

수면제,
혈압약, 진정제
약물 부작용



2 낙상 예방 수칙

1. 환경 점검

- 침대 높이를 무릎을 기준으로 맞춰 오르내릴때 부담을 줄입니다.
- 바닥에 미끄럼 방지 매트를 설치하고, 바닥에 물기가 있을 때는 즉시 닦아 냅니다.
- 조명 밝기를 확보하고, 야간에는 간접조명을 설치하여 어르신이 길을 인식할 수 있게 합니다.
- 화상실, 복도, 침대 옆에 고정형 손잡이를 설치해 균형을 잡을 수 있도록 합니다.

2. 신체 기능 강화

- 하루에 10분씩 균형감각을 키울 수 있는 한발 서기, 제자리 걷기 훈련을 하도록 합니다.
- 가벼운 스트레칭, 의자 일어서기, 발끝 들기 운동으로 근력을 키워 낙상 위험을 줄입니다.
- 충분한 단백질, 칼슘(두부, 멸치, 우유) 섭취로 뼈 건강을 챙기도록 합니다.

3. 복용 중인 약물확인

- 혈압약, 수면제, 이뇨제는 어지럼증에 부작용이 있을 수 있으므로 필요시 의사의 처방을 받아 조정하여 부작용을 최소화 한 후에 복용하도록 합니다.

4. 낙상 사고 발생시 대처 방법

- 낙상한 어르신을 안정시키고 통증 부위를 확인한 뒤 119에 신고, 병원으로 이송합니다.

3 가정에서 지키는 낙상사고 예방 수칙

침대 주변에 장애물 제거



미끄럼방지 신발 착용



혈압, 체온, 어지럼증
수시 체크로 건강관리



외출시 보호자 동반





수원태권도양센터

근골격계 질환 예방지침

근골격계 질환 예방

1 근골격계 질환 증상 단계

1단계: 일시적 불편감

고정 자세로 인해
빠른함, 피로감,
묵직한 불편감 발생

2단계: 통증의 반복

같은 동작을
반복할 때마다
통증이 재발

3단계: 만성 통증

3개월 이상 통증이
지속되어 근육이 굳고
관절의 움직임이 어려움

4단계: 구조적 손상

뼈나 관절, 인대와
신경에 실질적인
손상이 발생

2 근골격계 질환 주요 증상

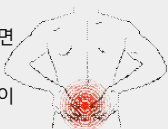
목과 어깨

목이 뻣뻣하고 뒤로
젖히기 힘들고,
어깨가 무겁고
팔을 들기 어려움



허리

오래 서거나 앉으면
허리가 당기며,
숙이면 심한 통증이
유발 됨



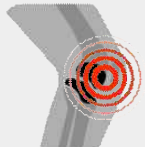
손목과 팔

손목이 빠근하고 힘이
빠지고, 손이 저림
손목터널 증후군으로
밤 잠을 설침



무릎과 다리

계단을 오르내릴때
무릎이 아프며
관절이 붓고
걸음걸이가 달라짐



3 근골격계 질환 예방 방법

1. 허리를 세우고 발바닥을 바닥에 붙여 바른자세 유지
2. 시간에 5분씩 목어깨손목허리다리 순서로 스트레칭
3. 근육과 관절 보호를 위한 근력 운동 필수
4. 일정한 수면으로 규칙적인 생활 습관을 통한 근육 회복

4 근골격계 질환 관리 방법

1. 급성 통증엔 냉찜질, 만성 통증엔 온찜질로 통증 관리
2. 걷기, 수영, 산책과 같은 가벼운 운동으로 치료
3. 병원 진료로 손상된 부위 통증 관리 및 치료 병행
4. 오래 서 있을 땐 체중 분산, 짐을 들땐 무릎을 굽혀 들



수원탑요양센터

개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간

1 수집 및 이용 목적

- ✓ 장기요양 서비스 제공 및 관리
- ✓ 수급자 건강 상태 및 서비스 기록 관리
- ✓ 급여 제공 및 행정 처리
- ✓ 보호자 상담 및 서비스 조정



2 수집 항목

- ✓ 수급자 인적 사항(성명, 생년 월 일 등)
- ✓ 장기요양등급 및 인정 정보
- ✓ 건강 상태 및 생활 특성
- ✓ 보호자 연락처 등 필요한 범위에서 수집

3 보유 및 이용 기간

- ✓ 법령이 정한 기간 동안만 보유
- ✓ 장기요양 관련 법령에 따른 보관
- ✓ 보유 기간 경과 시 안전하게 파기
- ✓ 전산자료/문서 모두 파기 절차 준수

4 방문요양 현장 보호원칙

- ✓ 어르신 정보 외부 유출 금지
- ✓ SNS/메신저/구두로 개인정보 공유 금지
- ✓ 서비스 기록지 안전 보관
- ✓ 가정 내 사생활 존중



5 보유 및 이용 기간

- ✓ 기간 관리자에게 즉시 보고
- ✓ 추가 피해 방지 조치
- ✓ 필요 시 보호자 안내
- ✓ 재발 방지 교육 실시



어르신의 개인정보는
수원탑요양센터에서
소중하게 관리되고 있습니다.





수원탐요양센터 고충처리지침

고충처리 목적·예시·절차·역할·비밀보장 및 불이익 금지

1 고충처리 목적

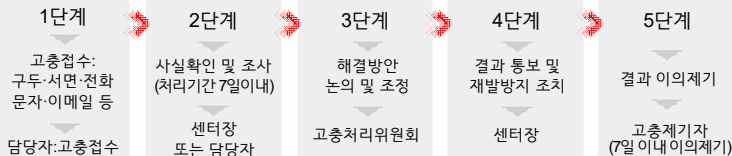
종사자(요양보호사)와 이용자(어르신)가 일상 속에서 겪는 불편·부당·갈등을 공정하고 신속하게 해결하기 위해 절차를 규정하여 존중하는 복지 현장 및 안심하고 일할 수 있는 직장 환경을 조성하기 위함입니다.

2 고충처리 예시

1. 어르신이 요양보호사에게 언어적 폭언을 하는 경우
2. 요양보호사가 실제 근무시간과 근무표가 다른 경우
3. 동료 간의 업무 갈등, 오해로 인한 경우
4. 인권침해, 부당한 지시, 업무 외 요구하는 경우

근무표엔 3시간 방문으로 되어 있으나 실제로는 어르신과 4시간 함께 있다며 센터에 어려움을 호소하여 센터에서 즉시 어르신 가족과 조정하여 4시간으로 변경하여 고충을 해결함

3 고충처리 절차



4 고충처리 담당자 역할

고충사항을 공정하고 객관적으로 처리
처리과정과 결과를 문서로 기록 및 보관
재발방지를 위한 개선안 마련
정기적으로 직원 의견 수렴
" 당사자간 사실 중심으로 대화하고,
함께 문제를 해결하도록 합니다 "

5 비밀보장 및 불이익 금지

고충제기자에게 차별, 불이익, 해고 금지
모든 고충처리 내용은 비밀유지 보장
필요시 외부기관 도움 요청
(국민건강보험공단, 장기요양기관협회)
" 수원탐요양센터는 직원들과
어르신을 존중하는 복지환경을 만들겠습니다. "



수원탐요양센터

직원 인권침해지침

대응방법 및 조치사항

1 폭언·폭행·성희롱·성폭력이란?

- ★ 폭언이란?
인격적 모욕감, 모멸감, 수치심을 일으키는 표현이나 인격을 침해하는 일체의 표현
- ★ 폭행·상해란?
신체에 위해를 가한 접촉 폭행 뿐 아니라, 방문요양서비스 공간과 전화통화로 고성을 지르는 행위
- ★ 성희롱이란?
성에 관계된 말과 행동으로 불쾌감, 성적 수치심과 굴욕감을 느끼게 하는 행위와 언동, 요구의 행위
- ★ 성폭행이란?
성폭력처벌법 제2조제1항 "성폭력범죄"에 해당하는 행위, 성적자기결정권을 침해하는 모든 행위

2 인권침해시 대응방법

인권 침해
상황 발생

1단계

자제 요청
즉시 경고

2단계

사전고지후
녹취·녹화

3단계

응대종료
관리자 보고
경찰 신고

- ★ 폭언이 지속 될 경우 서비스가 불가능함을 안내하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 합니다.
- ★ 안내의 말 예시 "어르신, 원하시면 센터에 연락드리겠습니다.
제가 더 도와드릴 수 없습니다. 센터와 문제를 해결하시기 바랍니다."
- ★ 폭행, 성폭행 등 위급·응급 상황 발생 시 바로 안전한 곳으로 피신 후 경찰에 신고해야 합니다.

금여의 부당요구 행위 금지

- ☑ 수급자의 가족만을 위한 행위 요구 금지
- ☑ 수급자와 그 가족의 생업 지원 행위 요구 금지
- ☑ 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구 금지

3 인권침해시 기관 조치 사항

직원의 안전 확보 ➡ 수급자, 보호자, 직원 상담 ➡ 고충전달 기구 소집 및 결정사항 조치 ➡ 법적조치