

2024 장기요양기관 급여제공 지침

1. 종사자의 윤리지침
2. 성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 감염예방 및 관리지침
5. 치매예방 및 관리지침
6. 욕창예방 및 관리지침
7. 낙상예방 및 관리지침
8. 노인인권보호 지침
9. 근골격계 질환 예방지침
10. 개인정보보호 지침

매 화 재 가 복 지 센 터

제1장 종사자의 윤리 지침

직업 윤리강령이란 특정 직업에 종사하는 사람들이 지켜야 하는 행동 규범을 말한다. 요양보호사는 자신이 속한 직업의 윤리를 인식하고 실천하여 업무의 효율성을 높이고 대상자와 사회로부터 신뢰를 받아야 할 것이다.

1. 수급자 권리보호를 위한 요양보호사의 윤리

- ① 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체-정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- ② 요양보호사는 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
- ③ 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 센터장에게 보고한다.
- ④ 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- ⑤ 요양보호사는 업무 수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
- ⑥ 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
- ⑦ 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

2. 요양보호사의 전문직으로서의 윤리(직업적 태도)

어떤 직종이든지 그 직업을 선택한 이유와 목적이 분명하지 않으면 업무에 쉽게 지치거나 의욕을 잃을 수 있으나 직업을 선택한 이유와 목적이 분명하다면 어렵고 힘든 상황에서도 이를 쉽게 극복할 수 있다. 요양보호업무의 위기를 극복하고 대상자로부터 신뢰받는 요양보호사가 되기 위해서는 다음과 같은 직업적 태도를 갖출 필요가 있다.

- ① 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
 - 요양보호대상자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공시 각 대상자의 권리를 지켜주고 증진시켜 주어야 한다.
 - 대상자의 종교는 존중되어야 하고 요양보호사 자신의 종교를 선교의 목적으로 강요해서는 안 된다.
 - 요양보호사의 판단만으로 서비스를 제공하지 말며 반드시 대상자의 의사를 물은 후 실행한다.

- ② 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.
- 요양보호업무는 요양보호사에게 신체-정신적으로 고된 일, 즉 대상자의 배설 요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 짜증이 날 수 있지만 항상 초심으로 돌아가 요양보호사 자신을 점검한다.
 - 업무를 수행하는 동안 업무가 나와 맞지 않는다는 생각은 직업인이라면 누구나 갖는다. 그러나 그런 생각은 나의 업무능력의 미숙이나 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해보고 나의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.
- ③ 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
- 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰받는 활동이 되어야 한다.
 - 자신의 올바른 활동은 모든 요양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.
- ④ 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
- 센터장과의 업무협조는 필수적이며 센터장의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다. 또한, 요양보호사는 동료 요양보호사, 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
- ⑤ 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
- 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.
 - 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기개발의 기회로 삼는다.
 - 자신의 업무활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가 평가와 지도 발전의 자료로 보관한다.
- ⑥ 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하려는 태도가 필요하다.
- 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 무슨 사정으로 늦거나 방문일을 변경해야 할 경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.
 - 대상자 가정을 방문하였을 시 대상자가 없으면 방에 들어가지 말며, 다음 방문일을 적은 메모를 남겨둔다.
 - 대상자 앞에서는 피로해 보이지 않도록 한다.
 - 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
 - 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞춘다.
 - 대화는 천천히 하도록 하며 앉는 위치, 몸짓, 손놀림, 신체접촉 등은 상황에 따라 지나치지 않도록 한다.

- 대상자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안된다.
- ⑦ 요양보호사는 법적, 윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않는 태도를 갖는다.
 - 대상자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
 - 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
 - 대상자, 가족, 혹은 타 직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
 - 감독자에 대한 불복종이나 반항
 - 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
 - 알코올이나 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하려는 행위
 - 대상자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
 - 센터장에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
 - 금연구역에서 담배를 피우는 행위
 - 물건을 팔거나 공용물품을 가져가는 행위
 - 대상자 소유의 전화로 사적인 전화를 하는 행위
 - 대상자의 기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
 - 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리를 지키지 않는 행위
 - 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 자연스러운 관심을 내외에 발설하는 행위
 - 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
 - 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
- ⑧ 요양보호대상자는 서비스 제공시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하고 사고 발생시에는 즉시 센터장에게 보고한다.
- ⑨ 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
 - 보호자나 센터장에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있도록 연계한다.
- ⑩ 법적인 소송에 휘말리지 않기 위해 다음과 같은 전략을 준수한다.
 - 대상자의 개인적인 권리를 보호한다.
 - 요양보호서비스 제공시 정해진 정책과 절차에 따른다.
 - 제공된 요양보호서비스 내용을 정확히 기록한다.
 - 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
 - 제공해야할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
 - 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

3. 수급자의 권리 및 책임

- ① 본 센터장은 수급자가 본 기관과 계약을 맺기 전에 반드시 수급자 및 그 가족의 권리 및 책임에 대해 명확히 설명해야 한다.
- ② 수급자 및 그 가족의 권리는 다음 각 호와 같다.

- 본 기관에서 받게 되는 서비스의 내용 및 범위를 알 권리
- 서비스 내용을 설명 받고, 선택할 권리
- 법적으로 허용된 사람 외에는 본인에 대한 기록 열람을 금지하여 비밀을 보장 받을 권리
- 모든 사생활의 비밀을 보장받을 권리
- 신체의 비밀을 보장받을 권리
- 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리

③ 수급자 및 그 가족의 의무는 다음과 같다.

- 센터장 및 요양보호사의 제안을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임
- 본 기관의 센터장 및 요양보호사에 대한 존중
- 본 기관과 체결된 재정적 의무에 대한 책임
- 사전에 보호 요청을 하지 않은 금품 등에 대한 관리 책임

제2장 성폭력 예방 및 대응지침

1. 목적

장기요양보호서비스를 제공하는 데 있어 대상자의 짓궂은 농담이나 스킨십 등으로 인해 업무스트레스를 받을 수 있으며, 이는 업무지속을 저해하는 요인이 됨으로 이를 예방하고 대처할 수 있는 방안을 마련함으로써 문제 상황에 대한 올바른 대처를 통해 문제발생 및 갈등요인을 예방할 수 있도록 한다.

2. 성폭력 개념

성폭력(Sexual violence)은 상대방의 의사에 반하여 힘의 차이를 이용하여 상대방의 성적자기 결정권을 침해하는 모든 성적행위를 말한다.

3. 성폭력의 범위

- 법률에서는 주로 강간, 강제추행 등을 의미(폭행이나 협박을 수반한 성적행위)
- 최근에는 상대방의 의사를 무시한 채 행위를 할 경우 폭행이 없어도 강간, 강제추행으로 인정되기도 함
- 성폭력 범죄는 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 행위
- 상대방(피해자)의 의사에 반하여 가해자의 일방적인 성적 행위를 통해 개인의 성적 자기결정권이 침해되는 것을 의미하며, 피해자의 저항여부에 상관없이 보호되어야 함

4. 성폭력의 유형

육체적 행위	· 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체접촉 · 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위 · 안마나 애무를 강요하는 행위 등
언어적 행위	· 음란한 농담이나 음탕하고 상스러운 이야기 · 외모에 대한 성적인 비유나 평가 · 성적 관계를 강요하거나 회유하는 행위 · 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 · 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위 등
시각적 행위	· 음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 · 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위 · 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위 등
기 타	· 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동

5. 성폭력 예방지침

1) 예방을 위한 추진계획 수립·시행

- ▶ 성폭력 예방 교육계획 수립 및 실시
 - 연 1회 기관 주관 집합교육 전직원 참가
 - 매 월례회시 자체 교육 실시
- ▶ 교육훈련 결과 추진 실적 관리

2) 성폭력 예방을 위한 자체 실시 교육 훈련 주요 내용

- ▶ 성인지 감수성 훈련
 - 동의하지 않는 성적 접촉이 범죄임을 인식한다.
 - 성별 특성을 이해하고 상대를 배려한다.
 - 개인의 차이와 다양성을 존중한다.
 - 폭력에 대한 민감성을 갖는다.
- ▶ 자기표현과 소통훈련
 - 침묵은 동의가 아니며, “NO”는 “NO”로 수용한다.
 - 동료, 상사 등에게 “NO”라고 말하기 어렵다는 것을 이해한다.
 - 평소 자연스럽게 자신의 감정과 생각을 표현한다.
- ▶ 신뢰관계 구축과 교육
 - 상대방의 사적인 영역을 존중한다.
 - 성폭력 예방 교육에 적극적으로 참여하도록 한다.
- ▶ 조직 내 보호체계 구축
 - 피해자 안전과 요양보호사 근로권 보호 최우선
 - 성폭력 피해자 구제를 위한 매뉴얼 작성, 비치
(피해 사실 노출로 인한 2차 피해 방지 등)

3) 성폭력에 대한 올바른 이해

- ▶ 성폭력은 모든 여성, 남성들에게 일어날 수 있는 인권침해의 잔인한 범죄행위이다.
- ▶ 성폭력은 아는 사람이나 너무 대상자와 친밀한 경우에 일어나는 경우가 많다.
- ▶ 성폭력 노인은 모두 정신적 문제가 있는 사람만 있는 것이 아니라 정상적인 사람에게서 주로 발생한다.

6. 성폭력 발생시 대응 지침

1) 전문기관 신고 및 보호조치

- ▶ 전문기관 신고(성폭력상담소 1366, 1899-3075)
 - 피해자를 위한 변호사 지정 및 상담, 무료 법률 구조, 의료비 지원 등
- ▶ 경찰수사 - 피해자 진술 조사, 증거 확보
- ▶ 검찰조사 - 피해자 및 피의자 조사, 기소 여부 판단
- ▶ 법원 재판 - 가해자 처벌, 피해자 보호 조치

2) 담당자(센터장) 업무 수칙

- ▶ 성희롱·성폭력 처리지침 준수

- 성희롱·성폭력 고충처리는 의뢰→상담→처리의 순으로 진행하며 고충처리담당자 및 처리내용은 고충처리지침과 동일하게 운영하도록 한다.
- 센터장은 성희롱·성폭력 예방업무의 처리와 소속 직원의 성희롱 관련 고충에 대한 상담 및 처리를 위해 성희롱 고충전담자를 겸임하며, 다음의 업무를 한다.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · 성희롱·성폭력 고충처리는 의뢰→상담→처리의 순으로 진행한다. · 성희롱·성폭력 사건에 대한 조사 및 처리 · 성희롱·성폭력 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항 · 성희롱·성폭력 예방을 위한 교육·홍보 등 |
|--|

- 성희롱·성폭력 고충처리에는 고충접수 및 처리대장, 신청서를 작성하여 비치하여야 한다.

- ▶ 사건 발생시 피해자에 대한 태도
- ▶ 성폭력은 가해자의 잘못임을 분명히 말해 줌
- ▶ 피해사실을 말할 권리가 있고 말한 내용을 그대로 믿어줌
- ▶ 전문기관에 상담을 받을 수 있도록 지지함

3) 사건 발생 인지 후 즉시 신고

- ▶ 피해자 안전, 보호 최우선
- ▶ 최대한 신속히 수사기관에 신고
- ▶ 성폭력 전문 상담기관과 연계하여 사건 해결

4) 피해자 상담시 유의사항

- ▶ 상담 시작 전 비밀 보장 약속, 피해사실에 대한 비밀 누설 금지(의무) 준수
- ▶ 피해자의 약점(추가적 성폭력이나 위협)을 파악하고, 가해자와 분리하여 보호조치
- ▶ 왜곡된 인식이 생기거나 자식에 대한 비하를 대비한 적절한 교육 및 정보 제공

5) 요양보호사의 성폭력 대응법

- ▶ 요양보호사는 서비스 대상자에 대하여 어떠한 경우라도 성폭력에 관련한 어떤 행위도 해서는 안 된다.
- ▶ 가장 먼저 안전한 곳으로 대피한다.
- ▶ 믿을 만한 가족, 친구에게 연락하거나 성희롱, 성폭력 상담실로 필요한 도움 요청
- ▶ 증거자료를 보존
- ▶ 증거자료 확보를 위해 샤워나 목욕, 질세척, 손, 이빨 등에 대한 증거인멸행동 금지
- ▶ 화장실에 가지 말고 당시 입었던 옷을 없애지 말 것
- ▶ 24시간 내에 병원을 찾아가 진단 받을 것
- ▶ 외과 외상검진, 외상사진 촬영 등의 신체적인 상해상태에 대한 진료
- ▶ 성폭력 전문 상담자와 상담

6) 성폭력 고충상담 및 처리

- ▶ 센터장은 성희롱·성폭력과 관련한 요양보호사의 고충을 처리할 수 있는 절차를 마련
- ▶ 외부 전문가를 성희롱·성폭력 문제해결에 도움을 주는 담당 상담 직원으로 지정하여 신속한 상담이 이루어질 수 있도록 할 수 있음

7) 재가기관(센터)에서의 대처 방법

- ▶ 성폭력 예방교육 실시와 예방을 위한 노력을 해야 한다.
(서비스 제공자들에게 성폭력 예방교육을 1년에 1번 이상 실시해야 한다)
- ▶ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위는 금해야 한다.
(성폭력으로 인한 피해가 있을 때 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다)
- ▶ 성폭력 행위자에 대해 조치할 의무가 있다. (직원들 사이에 성폭력이 발생하였을 경우에는 행위자를 징계해야 한다. 성폭력을 한 서비스 이용자에게는 재발 방지 약속이나 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취해야 한다)
- ▶ 성폭력 처리지침을 문서화하여 기관 내에 두어야 한다.

8) 요양보호사 개인의 상황별 대처 방법

① 서비스 중 수급자(노인)로 부터의 성희롱 대처방법

- ▶ 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ▶ 서비스 이용자에게 거부 의사를 표시하고 시정을 요구한다.
- ▶ 가족에게 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.
- ▶ 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- ▶ 센터장에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ▶ 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자(센터장)에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ▶ 외부기관의 도움을 요청한다.
 - 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ▶ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- ▶ 음담패설을 삼간다.

② 치매노인에 의한 부적절한 성적 행동이 있을 경우 대처 방법

- ▶ 성희롱 징후가 보이는 경우 거부 의사 표시를 분명히 하도록 한다.
- ▶ 만약 치매대상자가 자신의 속옷을 벗으려 하거나 자신의 성기를 만지려는 것을 보면 『손 치우세요!』와 같은 단호한 말을 반복해서 사용하면 실수를 방지할 수 있다.
- ▶ 치매대상자가 성적으로 부적절한 행동을 수행할 때, 그러한 활동을 즉각 멈추지 않으면 그들이 좋아하는 것을 가져간다고 경고하는 것도 도움이 될 수 있다.
- ▶ 치매어르신 등의 성희롱 징후 포착 시 주의환기 및 관심을 돌릴 수 있는 질문이나 대화를 시도하거나 다른 활동을 하도록 하여 재발을 방지하도록 노력해야 한다.
- ▶ 심한 경우 보호자나 의료인에 알려 상담을 받도록 한다.

③ 요양서비스 중 성희롱 피해 노인의 대응 방법

- ▶ 노인에 대한 행위가 성희롱에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는

경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.

▶ 성희롱 피해 노인은 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.

④ 성폭력문제 노인이 발생했을 때

- ▶ 노인은 조그만 성문제 행위도 보고를 해서 그때그때 어떻게 대처할지 이야기 하는 것을 생활화한다.
- ▶ 요양보호사들이 일괄된 대처를 쉽게 할 수 있도록 기관 내 규정을 마련하고 지속적인 교육을 실시한다.
- ▶ 요양보호사가 친절하게 돌봐주는 것이 성적으로 관심이 있어서가 아니라 수발을 위한 것임을 교육시키고 이해시킨다.

9) 성희롱·성폭력 관련 법적조치

- ▶ 성희롱·성폭력이란 이성에게 상대방의 의사에 관계없이 성적으로 수치심을 주는 말이나 행동을 하는 일을 말하는 것으로 법적으로 가해자가 고의가 아니었다고 하면 법적제재가 없어 피해자가 정신적인 피해를 받았다고 민사소송을 하는 방법으로 진행된다.
- ▶ 방문요양서비스 제공의 경우 요양보호사와 대상자가 단둘이 집에 있게 되는 상황이 종종 발생할 수 있으며, 이때 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있으므로 재빠른 판단과 용기가 필요하다.

◆ 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률

- 이 법은 성폭력범죄를 예방하고 그 피해자를 보호하며, 성폭력범죄의 처벌 및 그 절차에 관한 특례를 규정함으로써 국민의 인권신장과 건강한 사회질서의 확립에 이바지함을 목적으로 한다.

◆ 남녀공용평등과 일 가정 양립 지원에 관한 법률

- 직장 내 성희롱은 사업주, 상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 다르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다.
- 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있다.
- 센터장은 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계나 그 밖에 이에 준하는 조치를 하여야 한다. 또한 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱·성폭력 피해발생을 주장하는 근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하여서는 안 된다.
- 센터장은 요양보호사가 피해를 주장하거나 이용자 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 안 된다.

◆ **민사적 방법**

- 민사소송은 가해자를 안 날로부터 3년 이내에 제기해야 하며, 재산이 없는 가해자가 민사판결을 받고도 자발적으로 합의금을 주지 않으면 피해자는 금전적으로 한 푼의 배상도 받지 못하는 수가 있다. 성폭력으로 인한 손해배상은 주로 위자료가 대부분이고, 그 액수는 사건의 정도에 따라 달라지며, 피해자는 치료비와 이후 소요되는 치료비 등을 청구할 수 있고, 후유증(신체장애)이 있다면 이로 인한 수입의 감소분을 청구할 수도 있다.

◆ **형사적 방법**

- 성폭력 사건발생 시 경찰서에 신고·고소하여 수사 후 검찰에 송치하며 검찰에서 불기소처분, 항고, 재항고의 과정을 거쳐 법원으로 기소되며, 법원에서의 재판(1심, 2심, 3심)을 통해 유죄·무죄를 판정받게 된다.

10) 관련 서식

성희롱·성폭력 고충발생에 따른 문제 해결 및 처리함에 있어 다음 각 호의 서식 및 서류를 비치하여 사용하도록 한다.

서식명	내용
성희롱·성폭력 고충접수 및 처리대장	접수번호, 접수일자, 신청인(성명, 소속부서), 고충내용, 처리결과, 회신일자를 작성하고 담당자의 확인을 득함
성희롱·성폭력 고충상담 기록지	접수일, 담당자, 당사자(신청인, 대리인, 행위자의 성명, 소속, 성별, 직급)에 대한 정보를 작성하고 상담(신청)내용, 요구사항을 서술함.

[별지 1] 고충접수 및 처리대장

고충접수 및 처리대장							
접수 번호	접수 일자	신청인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인 (센터장)
		직위	성 명				

매화재가복지센터

[별지 2] 성희롱·성폭력 고충 신청서

성희롱·성폭력 고충 신청서					
접수일	20 . . .		담당자	(서명)	
당사자	신청인	성명		소속	
		직급		성별	
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우	성명		소속	
		직급		성별	
	행위자	성명		소속	
		직급		성별	
상 (신 담 청) 내 용	※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록합니다.				
요구사항 ※ 조사를 원하는 경우	1. 성희롱의 중지() 2. 공개사과() 3. 징계 등 인사조치() 4. 기타()				
처리결과					
※ 관련 자료를 첨부한다.					

매화재가복지센터

제3장 응급상황 대응지침

1) 목적

각종 사고 및 재해로 인한 부상이나 그 밖의 위급한 상태로 인하여 즉시 필요한 응급처치를 받을 수 있도록 하며, 화재·재난·재해 발생 등 위급한 상황에서 대처능력 향상을 목적으로 한다.

2) 응급상황의 유형

- 질식(기도폐쇄)
- 뇌졸중
- 호흡곤란
- 가슴통증(심근경색) 호소 시
- 쇼크(저혈당, 기립성 저혈압)
- 출혈(코피)
- 낙상으로 인한 골절 및 외상
- 고혈압
- 경련
- 화상

3) 응급처치 기본 원칙

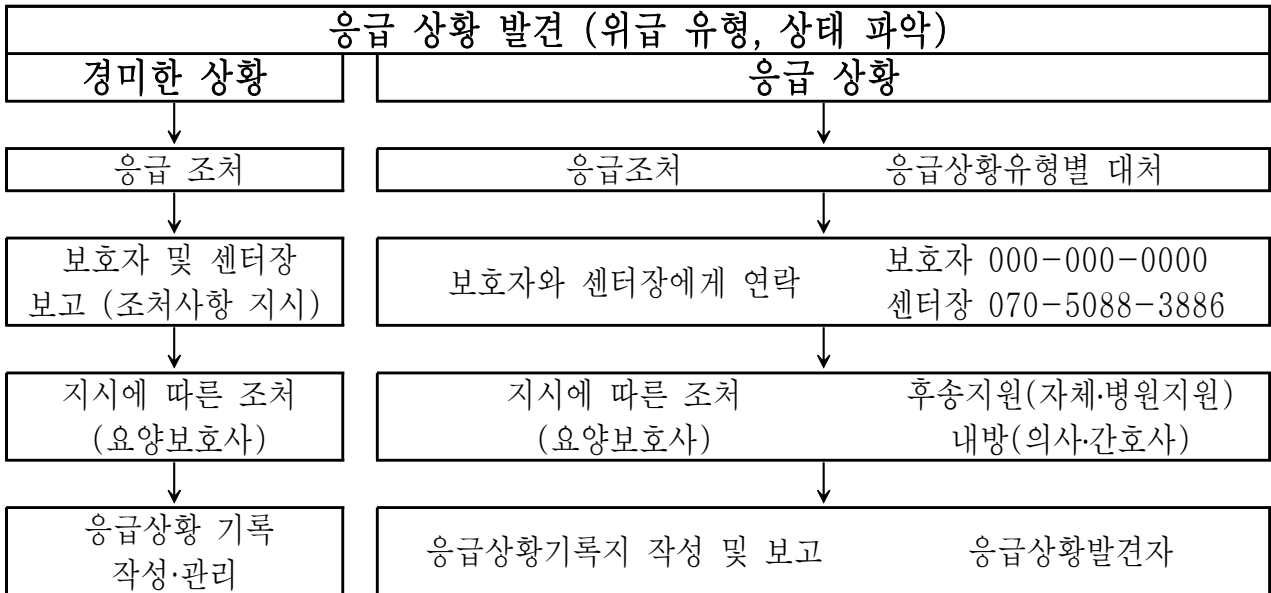
- ① 요양보호사는 침착하고 신속하게 상황을 파악하여 대처한다.
- ② 생명이 위급한 대상자부터 우선순위를 정한다.
- ③ 대상자의 부상 정도 및 상태를 잘 관찰한다.
- ④ 119를 통해 신속히 구급차를 부르거나 가장 가까운 병원에 연락한다.
- ⑤ 대상자를無理하게 움직이게 하지 않고 편안한 자세를 취해 안정시킨다.
- ⑥ 체온 유지에 힘쓴다.
- ⑦ 부상 부위가 감염되지 않도록 주의한다.
- ⑧ 대상자에게 손상을 입힌 화학약품, 약물, 잘 못 먹은 음식뿐만 아니라 구토물 등도 보존한다.
- ⑨ 대상자가 심신의 위안을 갖도록 돕는다.
- ⑩ 요양보호사 본인과 주위 사람의 안전에도 주의를 기울인다.
- ⑪ 응급상황시의 발생내용 및 후속조치 상황 내용을 기록관리 한다.

4) 응급상황 발생시 대응 방법

- ① 응급상황 발생 보고 체계

방문 요양	·응급조치 및 병원 후송 (119이용 또는 개인차량이용)	→	·보호자에게 연락 ·협력병원 간호사와 협력 연락	→	응급조치 및 병원후송(119 이용 또는 개인차량이용)
----------	------------------------------------	---	-------------------------------	---	----------------------------------

② 응급상황 대처요령



* 경미한 상황에서도 요양보호사는 자체적으로 판단하지 말 것.

5) 응급 유형별 상황 대처 방법

(1) 가장 먼저 이렇게...

- ① 의식 저하 및 호흡 곤란 시 기도를 유지하면서 흡인이 가능한 장소로 신속히 이동
- ② 골절 시 어르신을 관찰하며 신속히 의료진에게 연락
- ③ 쇼크 시 활력증후 체크를 하고
 - 저혈당이면 의식이 있을 시 사탕이나 설탕물을 공급하고
 - 의식이 없을 시 신속히 의료진에게 연락한다.

(2) 기도 폐쇄 일 때

- ① 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- ② 구개 반사 요법을 시행한다.
 - 설압자를 사용하여 구토를 유도한다.
- ③ 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어낼 수 있도록 한다.
- ④ 바로 흡인을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
- ⑤ 호흡곤란 시 산소를 제공한다.

(3) 호흡 곤란일 때

- ① 산소를 제공할 수 있는 곳을 옮긴다.
- ② 자세를 반좌위나 좌위로 취한다.
- ③ 심리적 안정을 위하여 주위를 편안하게 해준다.

- ④ 병원으로 이송한다.

(4) 저혈당 쇼크 시

- ① 증상 : 식은땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식장애, 기력저하
- ② 응급처치 : 활력증후 및 혈당을 체크한다.
 - 저혈당 쇼크가 왔을 때
 - 의식이 있을 경우: 적합한 음식과 양은 음료수(사이다, 콜라)1/2잔, 우유1잔, 주스(가당) 1/2잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰술, 사탕 3~4개, 초콜릿 3쪽, 꿀 1큰 술을 제공한다.
 - 의식이 없을 경우 : 음식물 섭취를 금하고 의료진에게 연락을 한다.

(5) 골절로 인한 응급상황

- ① 증상
 - 낙상 또는 부딪침 등으로 인하여 통증 호소
 - 낙상 또는 부딪침 등은 있었으나 통증을 호소하지 않았으나 검사가 필요하다고 판단된 경우
- ② 응급처치
 - 환자는 되도록 몸을 적게 움직이게 하고 불필요한 행동은 못하도록 한다.
 - 신속히 의료진을 부른다.
 - 골절 부위에 피가 나면 지혈을 해주고, 상처나 있으면 깨끗한 천으로 덮거나 붕대로 느슨하게 감싸준다.
 - 나무판이나 두꺼운 잡지 등을 이용한 부목을 골절 부위에 대고 골절부가 움직이지 못하도록 고정한다.

(6) 고혈압으로 인한 응급상황

- ① 증상 : 두통, 어지러움 등
- ② 응급처치 - 활력증후 측정
 - 의식이 없을 시 아무것도 먹거나 마시지 않도록 한다.
 - 혈압이 160/90 이상 시 누워서 머리를 올리는 자세로 누워서 안정을 취한다.
 - 필요시 병원으로 이송한다.

(7) 경련으로 인한 응급상황

- 경련의 양상을 관찰한다.
- 주변의 위험한 물건을 치운다.
- 필요시 병원으로 이송한다.
- 끼는 벨트나 단추 등을 풀어준다.
- 질식 예방을 위해 기도를 확보 하도록 한다.

(8) 화상으로 인한 응급상황

- 화상부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- 찬물에 (5~12℃) 15분 이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
- 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부 손상을 입게 되므로 주의한다.
- 화상부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내며 장신구는 빨리 제거한다.

- 세균 감염에 주의 하도록 한다.

(9) 뇌졸중으로 인한 응급상황

- ① 증상 - 갑작스럽고 심한 두통, 심한 구토 - 의식소실
 - 입가가 밑으로 처지고 침을 흘리며, 말을 더듬거나 발음이 어눌해짐
 - 마비현상 - 의식소멸
- ② 응급처치 - 활력증후를 측정한다. - 상체를 높이고 다리를 낮춘다.
 - 기도폐쇄를 예방한다.
 - 목이나 가슴을 조이는 옷은 풀어 순환과 호흡을 원활하게 한다.
 - 금식시킨다.

(10) 심근경색 및 협심증일 때

- ① 증상 - 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
 - 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란
 - 불규칙한 맥박, 의식소실
- ② 응급처치 - 활력증후를 측정한다. - 좌위나 반자위 자세를 유지한다.
 - 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다.
 - 필요시 산소를 흡입시킨다. - 금식시킨다.
 - 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
 - 필요시 병원으로 옮긴다.

- (11) 출혈로 인한 응급상황 - 출혈시 3~5분 지압한다. - 화력증후를 측정한다.
 - 출혈 부위는 심장보다 높게 유지한다.
 - 지압시 냉습포를 대어준다. - 필요시 병원으로 이송한다.

(12) 기립성 저혈압일 때

- ① 증상 - 현기증이나 두통, 사지가 차갑고 무기력함 - 식은땀, 안면 창백
 - 불명증상과 서맥(맥박이 서서히 뛰는 것) - 구역질, 실신 등의 증상
- ② 응급처치 - 머리는 낮추고 다리는 올리는 자세로 휴식을 취한다.
 - 의식저하 시는 바로 의료팀에게 연락한다.
 - 필요시 병원으로 이송한다.

(13) 코피가 멈추지 않을 때

- 콧방울 위로 지압을 한다.
- ice bag을 대주기와 때기를 반복한다.
- 10분간 압박해보고 코피가 계속나면 다시 반복한다.
- 콧속을 거즈 등으로 막아준다.
- 필요시 병원으로 옮긴다.

제4장 감염 예방 및 관리 지침

1. 감염의 정의

감염이란 미생물(세균, 바이러스, 곰팡이, 기생충)이 민감한 숙주로 침입하여 질병을 일으키는 것을 말한다. 특히 노인 대상자의 경우 일반적으로 면역기능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물사용으로 인해 더욱 면역력이 떨어져 감염성질환이 증가한다. 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해서 감염되기 쉬우므로 감염에 대한 예방 관리방법에 대해 인지할 필요가 있다.

2. 감염관리의 기본

- ① 대상자의 건강상태를 개선하여 감염을 예방하고 치료의 효과를 높이도록 한다.
- ② 대상자를 돌보는 요양보호사는 환자 돌봄 전후에는 감염관리 규정에 따라 손 씻기, 소독 및 멸균 등을 실천하여 감염을 예방하는 적극적인 방법을 실천한다.
- ③ 요양보호사는 자신의 위생상태 개선과 건강증진이 감염으로부터 자신을 보호할 뿐만 아니라 자신이 감염전파의 매개체가 될 수 있다는 사실을 명심하고 건강증진과 청결에 노력하도록 한다.
- ④ 대상자들에게는 전신 상태를 증진시킬 수 있는 모든 방법을 사용하고 목욕과 피부관리 등을 통하여 피부에서 미생물을 제거하거나 번식할 수 없도록 하여 건강한 피부를 유지할 수 있도록 한다.

3. 감염 종류 및 관리

1) 법정 전염병의 종류

- ① 제1군 감염병 : 마시는 물 또는 식품을 매개로 발생하고 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 방역대책을 수립하여야 하는 감염병으로 콜레라, 장티푸스, 파라티푸스, 세균성이질, A형간염 등
- ② 제2군 감염병 : 예방접종을 통하여 예방 및 관리가 가능하여 국가 예방접종사업의 대상이 되는 감염병으로 디프테리아, 백일해, 파상풍, 홍역, 풍진, B형간염, 일본뇌염, 수두, 코로나19 등
- ③ 제3군 감염병 : 간헐적으로 유행할 가능성이 있어 계속 그 발생을 감시하고 방역대책의 수립이 필요한 감염병으로 말라리아, 결핵, 한센병, 비브리오패혈증, 인플루엔자, 후천성면역결핍증 등
- ④ 제4군 감염병 : 국내에서 새롭게 발생하였거나 발생할 우려가 있는 감염병 또는 국내 유입이 우려되는 해외 유행 감염병으로서 보건복지부령으로 정하는 감염병

으로 페스트, 탕기열, 중증급성호흡기증후군(SARS), 조류인플루엔자 인체감염증(AI) 등

- ⑤ 제5군 감염병 : 기생충에 감염되어 발생하는 감염병으로서 정기적인 조사를 통한 감시가 필요하여 보건복지부령으로 정하는 감염병으로 회충증, 편충증, 간흡충증, 장흡충증 등
- ⑥ 지정 감염병 : 제1군감염병으로부터 제5군감염병까지의 감염병 외에 유행여부를 조사하기 위하여 감시활동이 필요하여 보건복지부장관이 지정하는 감염병으로 C형간염, 수족구병, 임질, 급성호흡기감염증 등

4. 감염 예방 및 관리

1) 손 씻기

(1) 목적

손은 감염성 미생물을 이동시키는 통로가 될 수 있으므로 직원 및 노인의 올바른 손 씻기를 통해 감염을 예방한다.

(2) 주의사항

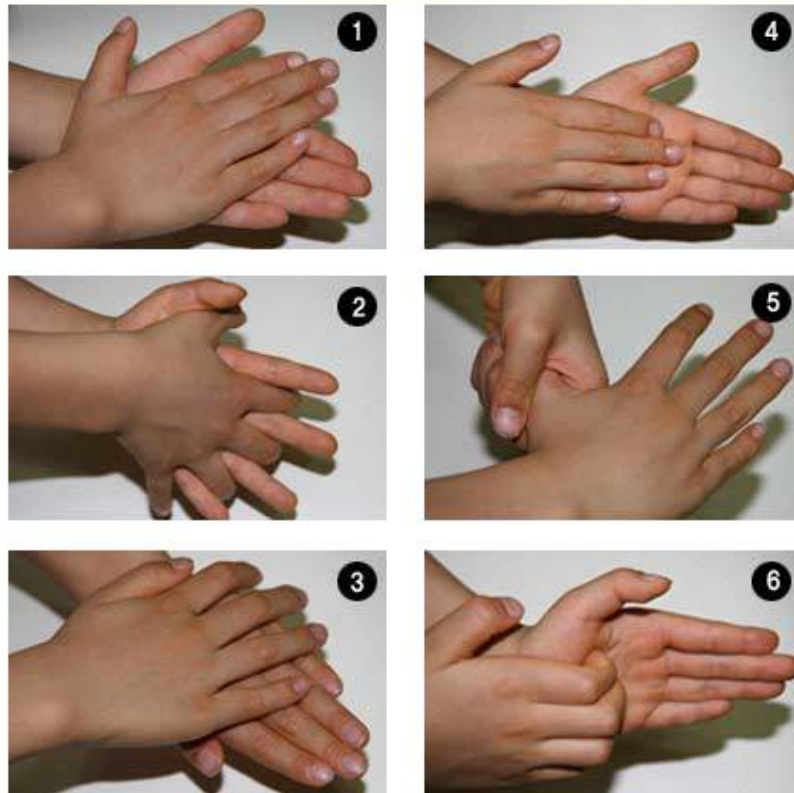
- ① 손 씻기는 감염예방의 기본이므로 장기요양기관의 직원은 노인의 가정에 들어가기전과, 노인의 가정을 나오기 전에 아래와 같은 방법으로 반드시 손을 씻어야 한다.
- ② 노인도 화장실을 다녀와서, 식사전, 외출후에는 아래와 같은 방법으로 반드시 손을 씻어야한다.
 - 화장실을 이용한 후
 - 날 음식을 처리했을 때
 - 담배를 피운 후
 - 음식찌꺼기를 처리했을 때, 또는 식기를 닦고 난 후
 - 음식을 먹거나 음료를 마시고 전이나 난 후
- ③ 손톱 밑에도 미생물이 모이기 쉬우므로 가능한 손톱을 짧게 깎는다.

(3) 순서

- ① 항상 흐르는 미온수와 부드러운 비누를 사용한다.
 - ※ 담겨진 물에 씻거나, 물을 적신 수건으로 닦는 것은 오염물을 제거할 뿐 미생물을 제거하지는 못한다.
- ② 비누거품이 날 때 까지 양손을 힘 있게 적어도 15초 이상 계속 문지른다. 손등과 손바닥, 손가락 사이, 손톱 밑까지 꼼꼼히 문지른다.
- ③ 흐르는 온수에 손을 행군다.
- ④ 깨끗한 일회용 수건이나 사용하지 않은 수건으로 손의 물기를 닦는다.
- ⑤ 깨끗한 손으로 수도꼭지를 직접 잡지 말고, 손을 닦은 수건으로 수도꼭지를

감싸서 수도꼭지를 잠근다.

(4) 방법



- ① 비누를 묻힌 손바닥과 손바닥을 마주쳐서 문지른다.
- ② 손바닥과 손바닥을 마주쳐서 손가락을 끼고 문지른다.
- ③ 손바닥과 손등을 마주쳐서 문지른다. 손을 바꿔서도 한다.
- ④ 손가락을 반대편 손바닥에 대고 문지른다.
- ⑤ 엄지손가락을 반대편 손바닥으로 움켜쥐고 문지른다. 손을 바꿔서도 한다.
- ⑥ 손톱을 손바닥에 대고 문지른다. 손을 바꿔서도 한다. 비눗기가 완전히 없어질 때까지 흐르는 물에 행군다.
- ⑦ 소독된 일회용 종이타월로 물기를 닦는다.

2) 쓰레기에 의한 전염성 관리

- ① 분비물은 발생 즉시 처리한다.
- ② 배설물을 만질 때에는 반드시 장갑을 착용한다.
- ③ 처리한 후 손을 씻는다.
- ④ 노인 옷이 젖거나 더러워졌을 때에는 즉시 옷을 갈아입힌다.
- ⑤ 사용한 물품들은 철저히 세척하며, 더럽혀진 침구는 반드시 더러운 쪽이 안쪽으로 향하게 말아서 세탁통에 넣는다.

- ⑥ 장갑을 끼고 오염된 세탁물을 격리장소에 따로 배출한다.
- ⑦ 배설물(대소변, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 따로 세탁하거나, 1차로 세탁한 후 일반빨래와 함께 세탁한다.
- ⑧ 노인이 사용하는 물품에 배설물(대소변, 농, 혈액 등)이 묻은 경우 찬물로 닦고 더운물로 행구고 필요시 소독한다.
- ⑨ 장갑을 벗고 손을 깨끗이 씻는다.

3) 음식물 위생관리

식중독 등 식품으로 인한 건강문제 발생 예방을 위한 3대원칙은 청결, 조리음식의 신속섭취, 냉각 또는 가열처리 철저이다.

(1) 음식물 조리

- ① 식품을 조리할 시에는 식중독을 유발하지 않도록 철저히 가열한다. 고기는 70℃이상에서 익히고 냉동한 고기는 해동한 직후 조리한다.
- ② 조리용 젓가락과 식사용 젓가락을 철저히 구분하여 덜 익은 고기를 섭취하여 발생하는 문제를 없앤다.
- ③ 조리시 75℃이상 도달 후 그 지점에서 1분 이상 가열하며, 조리된 식품은 꼭 덮개를 씌워 2차 오염을 방지한다. 급식물품의 전날 조리는 가능한 제한하며, 매조리 공정이 끝날 때마다 밥, 반찬류, 국 등을 보존식(5℃이하 상태로 72시간, 전용용기 사용, 100g정도, 전용냉장고에 3일간)으로 보관하여 식중독 발생시 근거 자료로 사용해야 한다.

(2) 식재료 및 음식물 보관

- ① 조리한 식품을 실온에 방치하면 음식이 상할 수 있으므로 조리한 음식은 가능한 빨리 섭취하고 냉동식품은 해동과 냉동을 반복하지 않는다.
- ② 조리식품은 4~5시간 이상 보관할 경우, 반드시 60℃ 이상이나 10℃이하에서 저장한다.
- ③ 냉장온도는 10℃이하 냉동온도는 -18℃이하를 유지하도록 한다.
- ④ 조리한 식품과 조리하지 않은 식품이 접촉하면 식품이 오염될 수 있으므로 이를 방지하도록 한다.

(3) 음용수 관리

- ① 음용수는 반드시 끓인물을 제공하며, 보온병과 물컵에 대해 철저히 위생관리해야 한다.
- ② 정수기를 사용하는 경우 정수기필터에 대한 정기적인 관리가 이루어져 노인들이 안전하게 물을 마실 수 있도록 한다.

- 5) 실행증과 실행기능 저하
 - 옷을 제대로 입기가 힘들다
 - 잘 다루던 기구를 다룰 수가 없다.
 - 간단한 지시에도 따라 할 수 없다.
- 6) 실인증 (사물의 인지력 저하)
- 7) 시공간 기능장애
 - 도형이나 그림을 따라 그리지 못함, 집, 시계 등 일상적이고 일상적이고 흔한 사물의 모양을 그리지 못함
- 8) 정동장애(불안, 조증, 우울증, 심한 감정 변화, 감정실조, 무감동 등)
 - 우울, 의심, 망상, 환각, 배회, 방황, 파괴적 행동 등의 정신 증상과 행동증상을 보임

4. 정신이상행동 종류

- 1) 우울(정동장애)
 - 관심이 없고 짜증이 늘었다.
 - 즐겁거나 슬픈 일에 감정을 느끼지 못하고 표현하지 못함
- 2) 망상과 환각 - 음식에 독을 탔다/나를 해치려 한다.
 - 내 물건을 훔쳤다./의부증 혹은 의처증
- 3) 초조 - 사소한 일에도 짜증을 내며 안절부절하는 행동을 보인다.
 - 가방을 계속 뒤진다.
 - 옷장의 옷을 꺼내 정리하는 행동을 반복한다.
 - 보호자를 졸졸 따라 다닌다.
- 4) 공격행동 - 폭언이나 타인에게 손상을 입히는 행동
 - 소리 지르고, 욕하기, 불평하기
 - 밀치고 할퀴고 물건 집어 던지기
- 5) 반복행동 - 같은 행동을 반복
- 6) 배회 - 끊임없이 돌아다닌다.
- 7) 거부 - 식사와 투약 등 케어 거부
- 8) 수면장애 - 잠을 깊이 못 자고 자주 깨며 밤낮이 바뀌었다.
 - 정상노인보다 수면무호흡증이 많다.
 - 밤에 깨서 배회한다.

5. 정신행동 이상의 특성

- 1) 정신행동증상은 조절할 수 있는 증상이다.
- 2) 정신행동증상을 효과적으로 관리하기 위해서는 약물치료와 비약물치료를 병행한다.

- 3) 각 행동이 나타나는 시기가 다르다
- 4) 정동증상 : 초기
- 5) 초조와 정신행동 증상 : 중등도
- 6) 치매 말기가 되면 줄어든다.
- 7) 배회와 초조가 가장 오래 지속되는 행동이다.

6. 치매예방 및 관리를 위한 치료적 환경 조성에 유의

1) 적절한 자극 조절

- 치매 환자에게 과다한 소음 또는 반복적인 소음은 문제 행동의 원인이 될 수 있으므로 과도한 자극은 피한다.
- 대신 정서적 안정감과 적절한 자극을 줄 수 있는 시각적인 자극(자신의 젊을 적 혹은 어릴 적 사진, 좋아하는 소품 및 문양 등), 촉각적인 자극(부드럽고, 만질 때 조용한 소리가 나는 것), 후각적인 자극(밥하는 냄새나 빵 굽는 냄새 등)도 적절히 활용한다.
- 지남력 강화를 위해 환경(Way-Finding Cues) 고정적인 요소(Landmarks)와 표식(signs)을 만들어 치매 환자가 그 장소에 대하여 소속감 EH는 안정감(sence of secyrity)을 줄 수 있으며 낮익은 표적은 치매환자의 불안감(anxiety)을 감소시킨다.

2) 일상생활 가능 능력의 보조

- 치매환자의 신체능력의 보조를 위한 핸드레일의 설치 및 적절한 위생기구의 설치와 적절한 가구의 선택은 치매 환자의 안전과 잔존 기능을 높이는데 중요한 역할을 한다.
- 노인의 기능정도에 맞고, 가정적인 환경을 조성하기 위해 시설내 가구가 모두 통일된 것보다는 다양한 스타일과 재질의 가구를 선택하여 다양한 느낌을 준다.

3) 인지력 저하에 따른 안전에 대한 배려

- 의약품 또는 청도세제 등 위험 물품은 치매 환자가 접근하지 못하도록 한다.
- 요양보호사의 관찰 하에 접근이 가능한 시설과 치매환자가 자유롭게 다닐 수 있는 공간을 구분하여 노인의 숙박을 최소한으로 할 수 있는 공간의 제공에 유의한다.

7. 치매어르신의 문제 행동 및 대처방법

- 어르신을 케어하는 요양보호사는 치매어르신의 특성과 다양한 문제행동을 알고, 사고 가능성을 예측하여 적절히 대처하여야 한다.

문제행동	문제점 및 사고 가능성	대처방법
배회 및 이탈	• 가출시 길을 잃음으로 인한 사고 가능성 • 실내외에서의 낙상으로 인한 골절	• 현관문에 경보벨 설치 • 현관문 노출 방지를 위한 방법 고안 • 거실, 침실의 유리창 및 베란다 안전

	- 등 부상 위험성 - 아파트 등 고층 건물에서의 추락 사고	장치
위험에 대한 불인지	- 가스, 다리미 등 화기 취급 부주의로 인한 사고 발생행위 - 창문, 베란다로부터 추락 사고 - 계단에서 떨어지는 경우	- 전기, 가스 등 차단 장치가 치매 환자 시각에 노출되지 않도록 한다. 부엌 주방기구 안전장치 - 창문, 베란다에 안전장치, 계단 입구에 차단장치
폭력적 행동	- 타인에 대한 폭력 행위 - 자해 행위	- 지팡이 등 타인에게 해를 끼칠 수 있는 물건들을 잠궤 보관할 수 있는 수납장 필요 - 머리를 벽에 부딪치는 등 자해가 심한 경우 벽에 압축 스폰지 등을 부착하여 상처입지 않도록 한다.
실금 및 실변	- 화장실을 구별하지 못함 - 성인용 기저귀 사용 경우 - 바닥에 실금하여 낙상 위험성 있음	- 화장실 가까운 곳에 환자침실을 두고 화장실을 알아보기 쉽게 문에 표시를 한다. - 글씨보다는 그림으로 표시하는 것이 효과적이다. - 기저귀 간병시는 침대를 사용하는 것이 편리하며 환자가 낙상 가능성이 있는 경우는 매트리스만을 사용한다.
수집 및 불결 행위	- 환경의 위생에 주의 요함 - 대소변, 오물로 인한 벽지등 가구 손상	- 쓰레기통 등을 눈에 띄이지 않게 복관한다. - 청소가 쉬운 벽지 및 바닥재료 사용하며 관리에 용이한 재질의 가구를 선택하는 것이 좋으나 너무 시설적인 느낌의 것이 아닌 것을 선택한다.
이식 및 과식 행동	- 주위의 세제, 약물, 식물, 크레용을 구별하지 못하고 먹음으로 오는 사고 - 식사한 것을 잊고 계속 먹을 것을 찾음, 소화기 질환과 설사 등 배변 조절하지 못하므로 간병의 어려움	- 독성이 있는 세제, 비누 등은 잠글수 있는 수납장을 마련하여 보관한다. - 화분, 꽃 장식품등은 위험성이 없도록 한다. - 간호사가 없을때 냉장고에 치매환자의 손에 닿지 않게 주방에 문을 설치하고 잠금 장치를 한다.
목욕거부	- 목욕시 거부 등 난폭한 행동으로 사고의 위험성 - 목욕탕에서 낙상으로 인한 골절, 기타 외상 - 온수에 의한 화상	- 목욕환경이 가능한 따뜻한 분위기가 되도록 한다. - 수도꼭지는 온수 온도를 조절할 수 있는(최대 온도 섭씨 40도로 설정)장치를 하도록 한다.

8. 치매대상자의 관리

1) 안전도모

- 대상자가 스트레스를 받거나 흥분상태이면 위험이 더 커진다. 따라서 상황이 환자를 흥분시키는가를 파악하고, 이러한 상황에 주의를 기울여 사건이 발생하지 않도록 한다.

- 현금이나 귀금속 등을 너무 많이 지니고 다니지 않도록 하고, 타인에게 이용당하지 않도록 아무에게나 물건을 나누어 주는 등의 행동을 잘 감시하여 제재한다.
- 대상자가 위험 행동을 보이면 천천히 접근하여 안심시키고, 대상자의 관심을 다른 곳으로 돌리고 위험한 물건은 없앤다.
- 잘 보이는 곳에 “화장실”, “금연” 등과 같은 경고문이나 위험을 알리는 표시를 한다.
- 옷이나 가방에 환자의 이름과 연락처를 표시해 두도록 한다.
- 위험 사고가 발생하면 대응지침에 따라 신속히 처리한다.
- 음악, 운동, 놀이 등 활동 프로그램을 적절히 활용한다.

2) 기본 일상생활 관리

- 정든 사람에 의해 우울이 촉진되는 경우, 편안하고 자연스럽게 느끼는 사람과 시간을 보내도록 한다.
- 환경은 자극적이거나 우울을 강화하지 않도록 조성한다. 지나치게 밝은색은 환자를 자극할 수 있다. 전체적으로 중간색으로 환경을 꾸미고, 밝은색으로 강조한다.
- 기억에 도움이 되도록 과거에 많이 사용하던 물건을 옆에 두도록 한다.
- 의심하는 치매 노인에게는 합리적인 설명이 설득력이 없다. 그러므로 의심하는 내용이 사실이 아니라고 설득하거나 반박하기 보다는 일단 잃어버렸다고 인정하고 찾아보자고 권하면서 함께 찾아본다. 아니면 잃어버려서 안됐다고 수긍하고 다른 일을 하자고 권하여 기분전환을 유도한다.
- 잃어버렸거나 훔쳐갔다고 주장하는 물건을 찾은 경우, 노인을 비난하거나 훈계하지 않도록 한다. 환자는 이미 그 사건을 잊어버렸으며, 비난이나 훈계가 오히려 대상자의 자존심을 낮출 수 있다.
- 물건을 자주 잃어버렸다고 의심하는 경우, 미리 같은 물건을 준비해 두었다가 잃어버렸다고 주장 할 때 얼른 내어 주어 안심시키는 것도 도움이 된다.
- 치매 노인이라고 해서 인격이 일시에 모두 파괴되는 것은 아니다. 일부 남아 있는 인격은 노인의 자존심을 유지하는 중요한 근거가 된다. 대상자의 감정에 주의를 기울여 주면 자신의 인격이 존중 받는다는 느낌을 갖는다.
- 익숙하지 않는 사람이 사적인 질문을 하는 등 가까이 접근하면 자신에게 해를 끼치기 위한 것으로 의심할 수 있다.
- 대상자 앞에서는 다른 사람들에게 대상자의 의심이나 행동, 환자가 잃어버렸다고 의심하는 물건을 이야기하거나 조롱하는 말투를 사용하지 않는다. 이는 대상자를 더 위축시키고, 케어자와 공감대를 형성하는데 장애가 된다.
- 대상자가 도둑 망상으로 방안에서 방을 지키려고 고집하면 위험하지 않는 한 방에 있도록 허용한다.

- 케어하는 사람은 대상자에게 하는 모든 행위에 대하여 간단하게 설명해 준다.
- 대상자의 건강에 해를 입힐 정도로 심하게 의심하면 전문의와 상의하고 처방에 따라 약물을 투여한다.
- 대상자가 혼돈하지 않도록 한 번에 한 가지씩 제시하거나 단순한 말로 지시한다. 알아듣지 못하면 다른 형태로 설명하지 말고 같은 말로 반복한다.
- 이상행동 반응을 보이면 질문을 한다거나 일을 시키는 등의 자극을 더 이상 주지 말고 조용한 장소에서 쉬도록 한다.
- 행동이 진정된 후에는 왜 그런 행동을 했는가? 질문하거나 환자의 이상행동에 대하여 상기시키지 않는다.
- 대상자가 판단력이 있어서 의도적으로 하는 행동이 아니므로 환자가 특정인, 혹은 케어하는 사람에게 공격적 행동을 했다 하더라도 부정적인 감정을 가지고 대하지 않는다.
- 잠들지 못하고 돌아다니면 강제로 침대에 누이지 말고, 피로해서 잠이 들 수 있도록 안전한 곳에서 서성이도록 허용하고 불을 켜준다.
- 치매 노인은 현실과 꿈을 혼돈하여 깨어난 후 한동안 헛소리를 하고, 집에 가야 한다는 등 서두르기도 한다. 이때 억지로 사실이 아니라고 인식시키거나 면박을 주면 대상자는 더 혼란에 빠지고 좌절하므로 케어하는 사람이 동행하여 가까운 곳까지 걸어 다닌다. 현실감이 돌아오면 돌아가자고 권유한다.
- 수면장애가 있는 대상자는 저녁 시간대에 가능한 많은 시간을 환자와 함께 하여 누군가로부터 관심과 보호를 받는다는 안정감을 심어준다.

9. 치매를 예방하기 위한 14가지 방법

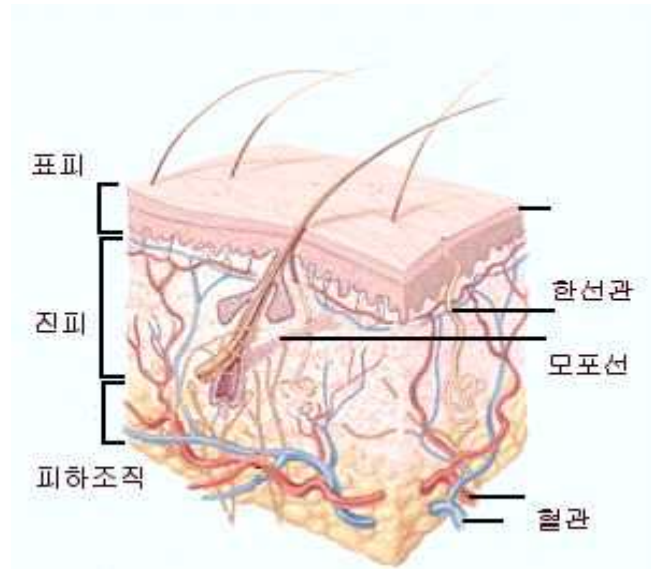
- 고혈압을 치료해야 한다.
- 당뇨병을 조절해야 한다.
- 콜레스테롤을 낮추어야 한다.
- 절대로 담배를 피우면 안 된다.
- 심장병을 초기에 발견하여 치료해야 한다.
- 비만을 줄여야 한다.
- 적절한 운동을 꾸준히 하여야 한다.
- 과음은 절대 금물이다.
- 머리를 많이 쓰고, 적극적으로 살아야 한다.
- 여성의 경우 폐경기 후에 여성호르몬을 투여하면 치매를 예방할 수 있다.
- 우울증은 치료받고, 많이 웃고 밝게 살아야 한다.
- 성병에 걸리지 말아야 한다.
- 기억장애/언어장애가 있을 때 빨리 검사를 받아야 한다.
- 미리미리 노후대책을 마련해야 한다.

제6장 욕창예방 지침

1. 욕창이란: 신체에 지속적인 압박이 가해질 때 그 부위에 순환장애가 일어나 조직 손상이 유발된 상태

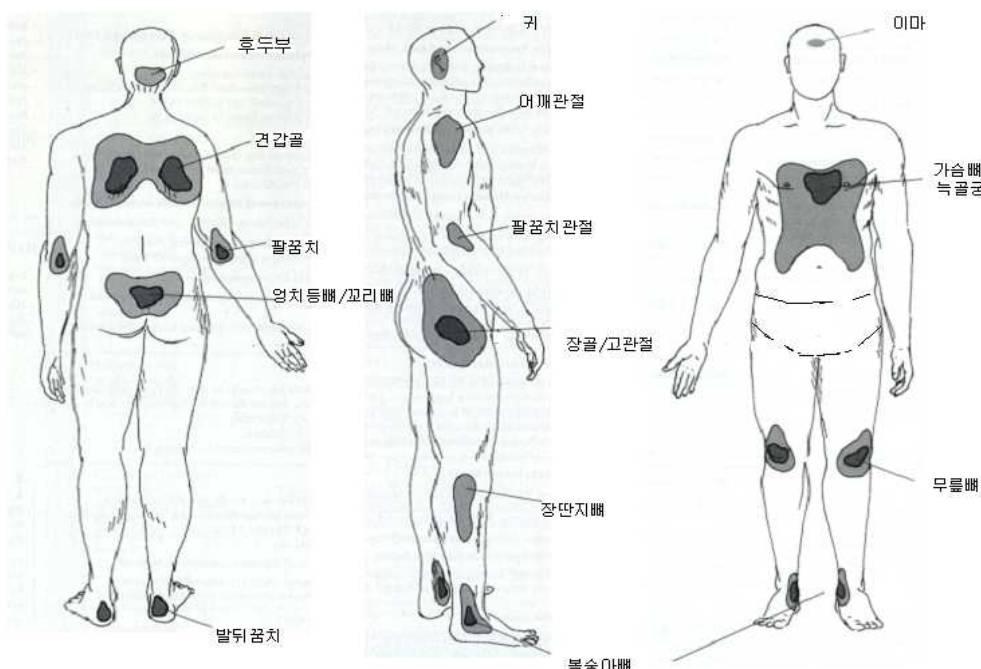
2. 피부의 구조

- 표피(Epidermis)
- 진피(Dermis)
- 피하조직(Hypodermis)



3. 욕창이 발생하는 요인 및 부위

- 발생 요인 : 장기간 신체적 활동 수행 및 가동성(자세변환 혹은 조절능력)이 제한 등 환자를 움직이지 못하게 하는 모든 질환, 피부를 손상시키는 마찰, 피부의 습기, 변실금, 피부의 감각 지각 이상 여부 및 정도, 영양상태 등에 의해 발생
- 발생 부위 : '뼈가 돌출되어 있는 곳', '체중이 실리는 곳', '피하지방이 적은 곳', '살이 많이 밀리는 곳'



○ 욕창이 많이 발생하는 부위

- 양와위 : 발꿈치, 천골, 미골, 팔꿈치, 미골, 뒷머리
- 복 위 : 발가락, 무릎, 가슴, 하악골, 전두골
- 측 위 : 내측과골, 외측과골, 대전자, 장골능, 늑골, 견갑골
- 좌 위 : 좌골조면, 천골, 발꿈치

4. 욕창의 위험요인 대상자

- ① 의식이 없는 환자
- ② 근육마비로 원활히 움직이지 못하는 환자
- ③ 대소변 실금이 있는 환자
- ④ 영양실조 및 탈수, 빈혈환자
- ⑤ 피부표면에 상처나 부종이 있는 환자

5. 욕창의 예방법

1) 압력으로부터 피부보호

- ① 신체 선열을 유지하면서 체위변경 2시간마다 실시
 - 침상자세 변경 요령
 - 베개를 최소 3개 준비.
 - 환자를 끌지 말고 약간 들어서 옮긴다.
 - 자세를 바꿀 때 침대시트에 피부가 쓸려서 다치지 않도록 주의.
 - 이미 욕창이 있는 부위는 절대 바닥에 닿지 않도록 한다.
- ② 돌출부위의 체중을 분산
- ③ 침상머리를 상승시키는 시간을 줄이므로 응전력을 감소시킬 수 있다.
반좌위를 취할 경우에는 1시간 이상을 하지 않도록 한다.

2) 피부 관리

- ① 피부를 건조하고 청결하게 유지시켜 병원균의 성장을 억제하고 피부가 벗겨지는 것을 막는다. (파우더는 일반적으로 금기)
- ② 운동하고 난 후나 취침 전, 활동한 후에는 반드시 피부를 조사한다.
- ③ 발 관리를 철저히 한다.
- ④ Brace나 corset을 벗을 때 마찰이 되거나 자극을 받지 않았는지 확인한다.
- ⑤ 피부 통합성이 약한 부위나 뼈 돌출 부위는 마사지는 피한다.

3). 영양

- ① 탈수나 수분과다를 피한다.
- ② 충분한 단백질, 비타민 C, 아연, 철분이 함유된 식사를 한다.
- ③ 체중을 매일 측정하여 과체중 되지 않도록 한다.
- ④ 영양실조로 인한 저단백증 주의.
- ⑤ 빈혈은 욕창주위에 혈색소와 산소공급이 줄게 되어 창상치유를 지연시키므로 주의. 혈색소치는 최소 12gm% 이상 유지시켜야 한다.

4) 순환

- ① 적합한 산소를 공급하기 위해 순환상태가 좋아야 한다.
- ② 혈액순환을 돕기 위해서 능동적, 수동적 운동을 시키고 국소빈혈 부위에 마사지를 하여 피부에 영양을 공급한다.
- ③ 매 체위변경 시 등 마사지를 실시한다.
- ④ 피부와 조직이 이미 파손되었다면 마사지는 피하여 더 손상을 가져오지 않아야 한다.

5) 체위변경 : 욕창 근육수축을 방지하고 바른자세를 유지하여 안위를 도모한다.

① 측위(좌 또는 옆으로 누운 자세)

- 체위를 변경하는 과정에서 엎드려 누는 복위가 여의치 않은 경우, 등 마사지 및 등·엉덩이 욕창 치료시, 다양한 상황에서 활용
- 노인의 얼굴을 향하고자 하는 방향의 반대편 어깨와 엉덩이 부분을 잡고 통나무 굴리듯이 옆으로 돌려 눕힌다.
- 누웠을 때 위쪽다리의 무릎을 살짝 구부리고, 앞으로 당겨 자세를 안정되게 한다.
- 머리, 목 아래, 팔꿈치, 허리, 어깨와 둔부 등 베개나 수건으로 자세를 지지.

② 양와위(천정을 보고 똑바로 누운 자세로 모든 체위의 기본)

- 어깨와 엉덩이 부분을 잡고 통나무를 굴리듯이 정면으로 돌려 눕힌다.
- 어깨, 목, 허리, 팔 등에 베개나 수건을 활용해 자세지지
- 발목이 90도 굴곡을 취할 수 있도록 발받침을 댄다.

③ 복위(엎드려 누운 자세)

- 등 마사지, 등이나 엉덩이 부분 욕창 치료시
- 노인이 얼굴이 향하고자 하는 방향의 반대편 어깨와 엉덩이 부분을 잡고 통나무를 굴리듯이 뒤로 뒤집는다.
- 몸통 밑쪽으로 들어간 팔을 뺀다.
- 크기에 따라 베개를 머리,배, 다리밑에 대서 자세를지지

④ 반좌위(상체를 올리고 기대어 앉은 자세)

- 노인이 숨이 차고 호흡이 어려운 경우
- 식사 후 휴식을 취할 때
- 어깨와 엉덩이 부분을 잡고 통나무를 굴리듯이 정면으로 돌려 눕힌다.
- 노인이 편안한 정도로 침대의 위쪽을 올린다.
- 무릎을 세우거나 침대 아래쪽을 약간올려 다리를 편안하게 한다.
- 머리가 편안하도록 베개를 대주고, 천골부위에 작은 베개나 수건을 댄다.
- 팔꿈치 아래팔과 손에 베개를 대주고, 무릎아래에서 발목까지 베개를 댄다.

6, 욕창의 치료

1) 전신적 치료

- ① 수분을 최소 1800cc 이상 매일 섭취하도록 한다.

- ② 체중 kg당 35kcal 이상 섭취토록 하고, 특히 단백질, 비타민, 미네랄 등이 충분히 섭취되도록 달걀, 콩 제품, 우유, 치즈, 녹색채소가 포함된 식단을 권장한다.
- ③ 환자의 상태가 허용된다면 보행이나 의자에 자주 앉을 것을 권장하고 운동을 하여 혈액순환을 돕는다 .
- ④ 심리적으로 불안하지 않도록 하고 의욕을 갖도록 잘 지지해 주어야 한다.
- ⑤ 정상체온을 유지할 수 있도록 건강상태를 돕는다.

2) 욕창부위의 치료

- ① 피부에 발적만 보이는 1도 욕창은 더 이상의 자극을 피하고 공기가 잘 통하도록 해주면 낫는다. 그러나 2도 이상의 욕창에서는 압박 및 자극을 제거할 뿐 아니라 적절한 처치를 해 주어야 한다.
- ② 모든 상처는 생리식염수로 세척해 준다. 흔히 사용하는 소독제는 상처치유를 지연시키며 감염에 대한 저항력을 떨어뜨리므로 꼭 필요한 경우를 제외하고는 습관적인 사용을 하지 않아야 한다.

3) 간호

- ① 상처를 조심스럽게 닦아내고 붕대로 감는다.
- ② 베개나 패드 등으로 상처와 그 주위를 보호한다.
- ③ 새로 욕창이 생기지 않도록 피부에 발적이 생기기 쉬운 압박점을 미리 보호한다.
- ④ 고단백 음식을 먹도록 한다.(생선, 치즈, 참치, 우유, 땅콩 등)
- ⑤ 수분을 많이 섭취하도록 한다.
- ⑥ 장과 방광을 조절할 수 없는 경우에는 더러워진 속옷은 즉시 갈아입히고 피부를 건조하게 유지한다.
- ⑦ 침대에서 일어나거나 움직일 때 몸을 끌지 말고 항상 들어준다.
- ⑧ 누워있는 환자는 2시간마다 체위변경을 해 준다.
- ⑨ 주름이 없도록 롤이불을 팽팽히 잡아당긴다.
- ⑩ 피부를 마사지 해주어 운동 및 혈액순환을 돕는다.
- ⑪ 가능하면 상체를 약간 올려 욕창부위가 직접 압박을 받지 않도록 도와준다.
- ⑫ 일단 욕창이 생기면 병원에 가서 의사의 치료를 받도록 한다.

【별지 1】 욕창위험도 평가도구

욕창위험도 평가도구					결 재	담당자		
평가일시		대상자		평가자			평가점수	

구 분	척 도	내 용	점 수
감각 인지 정도	1. 감각 <u>완전</u> 제한됨 (완전히 못느낌)	의식수준이 떨어지거나 진정/안정제 복용/투여 등으로 통증 자극에 반응이 없다(통증자극에 대해 신음하거나 주먹을 쥔다거나 할 수 없음). 신체 대부분에서 통증을 느끼지 못한다.	
	2. 감각 <u>매우</u> 제한됨	통증자극에만 반응(신음하거나 불안정한 양상으로 통증이 있음을 나타냄) 또는 신체의 1/2이상에 통증이나 불편감을 느끼지 못한다.	
	3. 감각 <u>약간</u> 제한됨	말로 지시하면 반응하지만, 체위변경을 해달라고 하거나 불편하다고 항상 말할 수 있는 것은 아니다. 또는 사지에 통증이나 불편감을 느끼지 못한다.	
	4. 감각 <u>손상 없음</u>	말로 지시하면 반응을 보이며 통증이나 불편감을 느끼고 말로 표현 할 수 있다.	
습기 여부	1. <u>항상</u> 젖어있음	피부가 땀, 소변으로 항상 축축하다.	
	2. <u>자주</u> 젖어있음	늘 축축한 것은 아니지만 자주 축축해져 8시간에 한번은 린넨을 갈아주어야 한다.	
	3. <u>가끔</u> 젖어있음	가끔 축축하다. 하루에 한번 정도 린넨 교환이 필요하다.	
	4. <u>거의</u> 젖지않음	피부는 보통 건조하며 린넨은 평상시대로만 교환해 주면 된다.	
활동 상태	1. <u>항상 침대에만</u> 누워 있음	도움없이는 몸은 물론 손, 발을 조금도 움직이지 못한다.	
	2. <u>의자에 앉아</u> 있을 수 있음	걸을 수 없거나 걷는 능력이 상당히 제한되어 있다. 체중부하를 할 수 없어 의자나 휠체어로 이동시 도움을 필요로 한다.	
	3. <u>가끔</u> 걸을 수 있음	낮동안에 도움을 받거나 도움 없이 매우 짧은 거리를 걸을 수 있다. 그러나 대부분의 시간은 침상이나 의자에서 보낸다.	
	4. <u>자주</u> 걸을 수 있음	적어도 하루에 두 번 방밖을 걷고, 방안은 적어도 2시간 마다 걷는다.	
움직임	1. <u>완전히</u> 못 움직임	도움 없이는 신체나 사지를 전혀 움직이지 못한다.	
	2. <u>매우</u> 제한됨	신체나 사지의 체위를 가끔 조금 변경시킬 수 있지만 자주하거나 많이 변경시키지 못한다.	
	3. <u>약간</u> 제한됨	혼자서 신체나 사지의 체위를 조금이기는 하지만 자주 변경시킨다.	
	4. <u>제한 없음</u>	도움 없이도 체위를 자주 변경시킨다.	

구분	척도	내용	점수
영양 상태	1. <u>매우 나쁨</u>	제공된 음식의 1/3 이하를 섭취한다. 단백질(고기나 유제품)을 하루에 2회 섭취량 이하를 먹는다. 수분을 잘 섭취안함. 유동성 영양보충액도 섭취하지 않음. 또는 5일 이상 동안 금식상태이거나 유동식으로 유지한다.	
	2. <u>부족함</u>	제공된 음식의 1/2를 먹는다. 단백질(고기나 유제품)은 하루에 약 3 회섭취량을 먹는다. 가끔 영양보충식을 섭취한다. 또는 유동식이나 위관영양을 적정량 미만으로 투여 받는다.	
	3. <u>적당함</u>	식사의 반 이상을 먹는다. 단백질(고기나 유제품)을 하루에 4회 섭취량을 먹는다. 가끔 식사를 거부하지만 보통 영양보충식은 섭취한다. 또는 위관영양이나 TPN으로 대부분의 영양요구량이 충족된다.	
	4. <u>양호함</u>	대부분의 식사를 섭취하며 절대 거절하는 일이 없다. 단백질(고기나 유제품)을 하루에 4회 섭취량 이상을 먹으며 가끔 식간에도 먹는다. 영양보충 식이는 필요로 되지 않는다.	
마찰력과 응전력	1. 문제 <u>있음</u>	움직이는데 중정도 이상의 많은 도움을 필요로 한다. 린넨으로 끌어당기지 않고 완전히 들어 올리는 것은 불가능하다. 자주 침대나 의자에서 미끄러져 내려가 다시 제 위치로 옮기는데 많은 도움이 필요로 된다. 관절구축이나 강직, 움직임 등으로 항상 마찰이 생긴다.	
	2. <u>잠정적</u> 으로 문제 <u>있음</u>	자유로이 움직이나 약간의 도움을 필요로 한다. 움직이는 동안 의자 억제대나 린넨 또는 다른 장비에 의해 마찰이 생길 수 있다. 의자나 침대에서 대부분 좋은 체위를 유지하고 있지만 가끔은 미끄러져 내려온다.	
	3. 문제 <u>없음</u>	침대나 의자에서 자유로이 움직이며 움직일 때 스스로 자신을 들어 올릴 수 있을 정도로 충분한 근력이 있다. 침대나 의자에 누워 있을 때 항상 좋은 체위를 유지한다.	
합 계			
※ 해석: (Braden , 2001) 19-23 위험 없음 15-18 약간의 위험 있음 13-14 중간 정도의 위험 있음 10-12 위험이 높음 9 이하 위험이 매우 높음			

【별지 2】 욕창초기 상처사정 기록지(1)

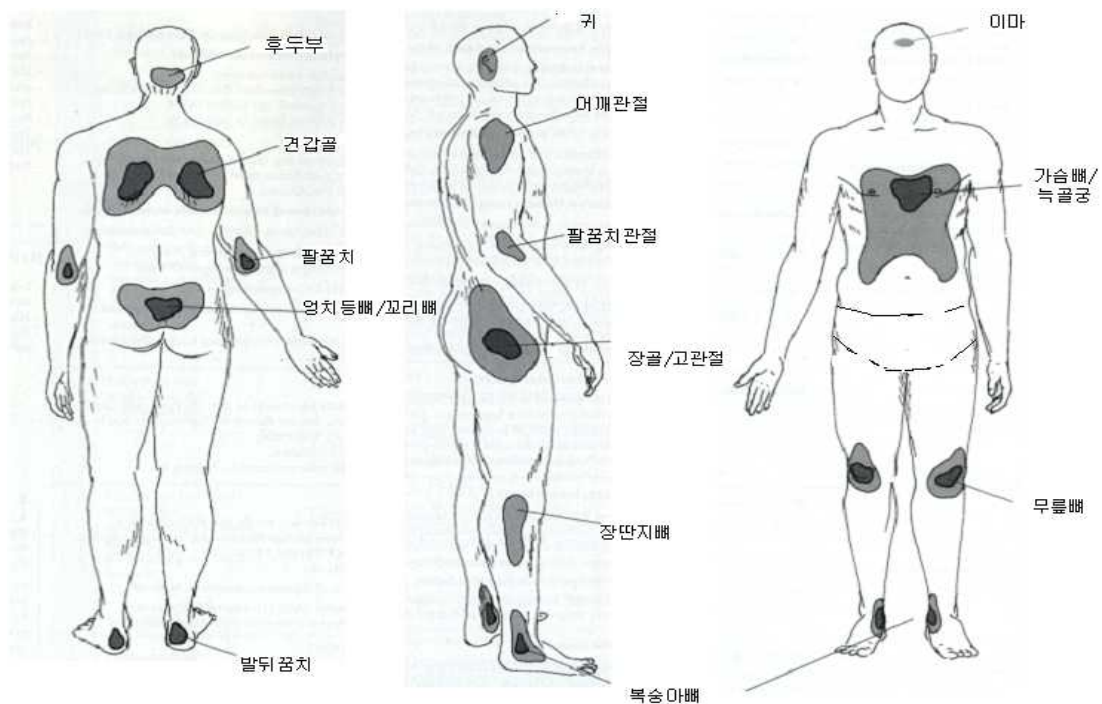
초기 상처사정 기록지(1)

장기요양 기관기호		장기요양 기관명		장기요양 등급	등급
수급자 성명		주민등록번호		장기요양 인정번호	L00 -10

상처 상태 변화 및 간호기록지

날짜	위치 (NO)	손상 정도	크기	색(%)	Sinus tract dead space	분비물	주변조직	수행

욕창발생부위



- 1) 정도 - GI:피부색변화 GII:물집, 표피파괴 GIII:피하조직 노출 GIV:근조직과 뼈 노출
- 2) 색 - Red:육아조직형성,상피화 Yellow:감염조직,slough tissue Black:괴사된 가피
- 3) 분비물 - 장액혈액성, 혈액성, 장액농성, 화농성.
- 4) 주변조직 - D:변색 또는 착색, H:침윤, R:발적, E:부종, C:접촉성 피부염

【별지 2-1】 육창초기 상처사정 기록지(2)

정기적 상처사정 기록지(2)

날짜	위치 (NO)	Size (cm)	Sinus tract dead space	색	분비물, 양	냄새	Edges	수 행

제7장 낙상예방 및 관리지침

1) 목 적

노화로 인하여 깊이에 대한 인식이 저하되며, 시야가 좁아지고 색깔구분이 둔해진다 또한 자동차의 경적 소리, 화재경보 등을 잘 듣지 못 한다 그리고 화재 시 타는 냄새를 잘 맡지 못하고 신경계의 변화로 반응시간이 지연되고 인지 능력이 감소되어 사고에 취약하다.

낙상은 노인에게 흔히 발생하는데 낙상으로 인하여 찰과상과 타박상뿐만 아니라 골절과 같은 심한 상해를 입을 수 있다. 또한 한번 낙상을 경험한 노인은 낙상의 재발에 대한 공포로 활동을 꺼리게 되어 운동이 감소되고 이로 인하여 사회적으로 고립되기 쉽다. 이와 같이 노인은 환경적 위험요소에 영향을 많이 받으므로 안전한 환경을 유지하여 낙상과 사고로 인한 손상을 미리 예방하도록 한다.

2) 낙상의 위험요인

질 병 요 인	환경적 요인
- 신 경 계 : 치매, 우울증, 기면증, 간질, 파킨슨병 시각이상, 평형이상 말초신경병증 등 - 심혈관계 : 부정맥, 심근경색, 대동맥협착증, 체위성 저혈압 등 - 소화기계 : 설사, 위장관 출혈 등 - 근골격계 : 골다공증, 퇴행성 관절염 - 내분비계 : 갑상선질환, 저혈당 등	- 부적절한 조명, 번쩍이는 불빛 - 미끄러운 바닥 - 평편하지 않고 울퉁불퉁한 바닥 - 전화선, 전기코드 등과 같은 장애물 - 턱이 있는 문 - 손잡이가 없는 계단, 경사가 급한 계단, 디딤판이 좁은 계단 - 바닥에 어지러진 물건 - 규격에 맞지 않는 지팡이나 보조기구

3) 낙상 예방 방법(대상자 주거 환경 정비)

(1) 노인생활 공간의 정비 공통사항

- ① 늘어진 줄이나 전깃줄, 바닥 여기저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
- ② 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 고정 시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 코르크 등 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 넘어졌을 때의 충격을 흡수할

수 있는 재질을 이용하는 것이 좋다.

- ⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- ⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뽀족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리방지 안전가드 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 균형 감각이 저하되지 않도록 한다(노인 거주 실내 적정 온도·습도: 18℃~22℃/40%~97%)
- ② 슬리퍼나 바닥이 미끄러운 신발은 신지 않는다.
- ③ 되도록 미끄럼방지 양말을 신도록 한다.
- ④ 굽이 낮고 폭이 넓으며 미끄럽지 않은 고무바닥 뒤가 막힌 신발을 신도록 한다.
- ⑤ 보행에 어려움이 있을 경우 보행 보조차 나 지팡이 등을 사용하도록 한다.

(3) 조명활용

- ① 실내적정조도: 200~300 Lux를 유지해서 편하게 책을 읽을 수 있고 그림자가 생기지 않을 정도로 밝도록 한다.
- ② 거실과 계단 현관 화장실은 항상 환하게 밝혀두거나 사람이 있을 때만 켜지는 센서등 설치를 권장한다.
- ③ 자다가 한밤중에 일어날 때 켤 수 있도록 잠자리 옆에 미등을 마련해 둔다.

(4) 화장실

- ① 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안 과 욕실바닥에 미끄러지지 않도록 방수용테이프를 붙이거나 미끄럼 방지액을 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 엔지른 경우에는 즉시 닦는다.

4) 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 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.

※ 다음의 경우 즉시 119안전센터 / 응급의료기관에 전화하도록 함.

- 넘어진 후에 의식이 없다면 무의식 내용을 참고한다.
- 발작 때문에 생긴 낙상인 경우
- 넘어진 뒤 일어나지 못하는 경우
- 심한 골절상태 이거나, 차량까지 안전하게 운반을 할 수 없는 경우
- 넘어진 직후 의식이 없었으나 얼마 지난 후 의식이 돌아온 경우
- 낙상으로 출혈이 심하거나 멍이 든 경우
- 낙상 후 엉덩이, 등허리부분, 손목에 통증이 심해지는 경우.
특히 노인에게 이 부분의 골절이 생긴 경우
- 낙상의 원인이 의학적 문제이거나 약물부작용이라고 의심되는 경우

【별지 1】 낙상위험도 평가도구

낙상 위험도 측정도구				결 재	담당자		
년월일	20 . .	대상자 성명		성 별			
요양등급		연 령		작성자	(인)		

구분	4점	3점	2점	1점	점수
연 령		>80	70~79	60~69	
정신상태	때때로 혼란스러움 /방향감각장애		혼란스러움 /방향감각장애		
배 변	소변, 대변 실금	조절능력 있지만 도움필요		유치도뇨관 /인공항루	
낙상경험	이미 세 번이상 넘어짐		이미 한 번 또는 두 번 넘어짐		
활 동	전적으로 도움을 받음	자리에서 일어나 앉기 도움		자립/세면대, 화장실이용	
걸음걸이 및 균형	불규칙/불안정, 서 있을 때와 걸 을 때 균형을 거 의 유지하지 못함.	일어서기/걸을 때 기립성 빈혈/혈액 순환 문제	보행장애/보조도구 나 도움으로 걷기		
지난 7일간 약복용이나 계획된 약물	3개 또는 그이상의 약 복용	두 가지 약 복용	한 가지 약 복용		
합 계					

※ 합계점수 해석

- 4점까지 낙상위험 낮음
- 5 ~ 10점: 낙상위험 높음,

11 ~ 24점: 낙상위험 아주 높음

제8장 노인인권보호 지침

1. 노인 인권의 정의

노인 인권은 인간으로서 존엄성을 존중받고 행복하게 살아가는데 필요한 모든 권리로서 노후에도 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

2. 노인인권보호 관련 규정

노인복지법, 노인장기요양보험법, 노인복지시설평가지표, 노인복지시설서비스 최소기준(안), 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침 등

3. 노인복지시설에서의 노인 인권보호

- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 개인소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리

4. 노인 학대 및 폭력에 관한 예방 및 대응 지침

1) 노인 학대 정의

노인 학대라 함은 노인에 대하여 신체적 · 정신적 · 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조2 제3호)

2) 노인 학대 유형

(1) 발생 공간에 따른 분류

구 분	내 용
① 가정 학대	노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대
② 시설 학대	노인에게 비용(무료 포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대
③ 기 타	가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대

(2) 노인 학대의 행태적 분류

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

유 형	내 용
④ 경제적 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

3) 노인 학대 발생 요인

(1) 노인과 관련된 요인

요 인	내 용
① 성별	대부분 노인학대 희생자들이 65세 이상의 여자노인인데, 그것은 여성노인이 남성노인보다 평균수명이 긴 관계로 여성노인의 수가 남성노인보다 많아서 여성노인이 학대를 더 받는 것으로 본다.
② 연령	나이가 많을수록 학대의 위험에 크게 영향을 미치는 원인이 된다.
③ 성격	참을성이 많고 체념을 잘 하는 성격을 지닌 노인일 경우 가정내에서 학대를 받을 가능성이 크다.
④ 신체적·정신적 건강	신체적·정신적으로 건강하지 못한 노인은 많은 보호를 필요로 하기 때문에 더 많은 학대를 받는다.
⑤ 과거의 경험	과거에 가족들에게 학대를 당한 경험이 있는 노인은 학대의 경험이 없는 노인보다 자신이 더 약해지고 의존을 해야 할 때 비슷한 행동을 더 나타내는 경향이 있다.
⑥ 세대간 갈등	과거의 가족관계가 좋지 않은 경우에 학대문제를 일으킬 가능성이 크다.
⑦ 의존성	다른 사람에게 자신의 부양을 의존하고 있는 노인이 더 학대를 받기 쉽다.
⑧ 고립	다른 사람으로부터 고립된 노인은 도움이나 중재를 받기가 쉽지 않으므로 학대를 받을 확률이 높다.
⑨ 음주	술을 많이 마시거나 알코올 중독의 노인은 자발적으로 어떤 활동을 하기가 어려울 뿐만 아니라 부양능력이 없을 수 있으므로 학대를 받을 확률이 크다.
⑩ 기타	건강이 나빠 의존적인 노인이 너무 과도한 요구를 한다거나, 고마움을 잘 모른다거나, 자제력이 없거나 당황스러운 행동을 하는 경우 부양자로 하여금 더 부담을 갖게 만들고 이러한 압박은 노인학대로 이어질 수 있다.

(2) 부양자와 관련된 요인

요 인	내 용
① 신체적·정서적 장애	신체적이나 정서적으로 문제를 가진 부양자는 건강이 좋지 못하거나 의존적인 노인을 부양하는데 위험률이 높다.
② 성격	타인을 비난, 비판하거나 냉담한 성격을 지닌 사람은 의존적인 노인을 돌보기가 어렵거나, 참을성이 많고 체념을 잘 하는 성격을 지닌 노인일 경우 가정내에서 학대를 받을 가능성이 크다.
③ 과거의 경험	아동기 때 학대를 받은 경험이 있는 부양자가 노인학대자가 되기 쉽다.
④ 스트레스	다양한 스트레스를 받고 있는 사람은 다른 사람을 부양할 의욕을 상실하는 경우가 있다.
⑤ 부양경험의 부족	부양했던 경험이 없는 사람이나 자기중심적 사고를 가진 사람은 의존적인 노력을 잘 부양할 수 없다.
⑥ 음주	술을 많이 마셔 문제를 일으키는 사람은 부정적인 감정을 가지고 행동하는 경향이 많다.
⑦ 약물남용	과다한 약물복용이나 남용으로 부양자가 자신이 제대로 부양을 하지 못한다는 것을

	잘 알지 못하거나, 왜곡된 판단이나 인지로 인해서 학대를 하게 된다.
⑧ 기타	경제적 어려움이나 고립된 생활을 하는 사람은 노인을 부양하기에 부적당하다

(3) 가족 상황적 요인

요 인	내 용
① 어려운 생활주기	노인을 부양해야 하는 시기가 생활주기에 있어 어려운 단계일 경우에는 부양자의 스트레스가 더해져 노인학대로 나타나기 쉽다.
② 의료비용의 과중한 부담	가족들의 스트레스의 원인이 될 수 있어 노인학대의 원인이 될 수 있다.
③ 내키지 않는 부양	마지못해 노인을 부양한다면 좋지 못한 부양결과를 초래할 것이다.
④ 부족한 가족지원	노부모를 부양하는 자가 일정기간 동안도 쉴 수 없다면, 부양으로 인한 부담감은 매우 클 것이다.
⑤ 부부간의 갈등	부부간의 문제로 인한 스트레스는 노인학대를 유발하는 원인이 될 수 있다

(4) 사회적 요인

요 인	내 용
① 노인차별주의	인종이나 성을 바탕으로 한 차별과 같이 능력의 직접적인 평가가 아닌 노인에 대한 선입감 때문에 우리사회가 통용적으로 무능력하다는 이유로 사회의 많은 활동으로부터 노인을 이탈시키는 것이다.
② 가족 내의 구조적 변화	핵가족화 현상으로 인해 부양자의 역할을 수행할 자녀의 수가 적어지고 지리적으로 떨어져 생활하기 쉬워 노인이 외부와 고립된다.
③ 가치관의 변화	부모에 대한 효(孝)의 의식에도 큰 변화가 초래되었다.

4) 노인 학대 예방

- (1) 노인 학대 예방을 위하여 종사자와 이용자에게 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 정기적으로 실시한다.
- (2) 노인에 대한 학대 행위를 목격하였을 경우에는 관련 기관에 즉시 신고하고 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취하도록 한다.

5) 노인 학대 발생시 대응 방법

(1) 신고 대상

① 학대 피해 노인

- 노인 학대를 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

- 노인 학대를 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) 신고 의무자

- 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
- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

(3) 신고 시기

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

(4) 신고방법

- ① 연중 24시간 긴급전화 1389 운영
- ② 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- ③ 직접 방문 상담 접수
- ④ 이동상담, 가정방문 상담 접수
- ⑤ 서신에 의한 접수
- ⑥ 병원, 보건소, 재가복지센터, 기타 전화상담 센터 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- ⑦ 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수



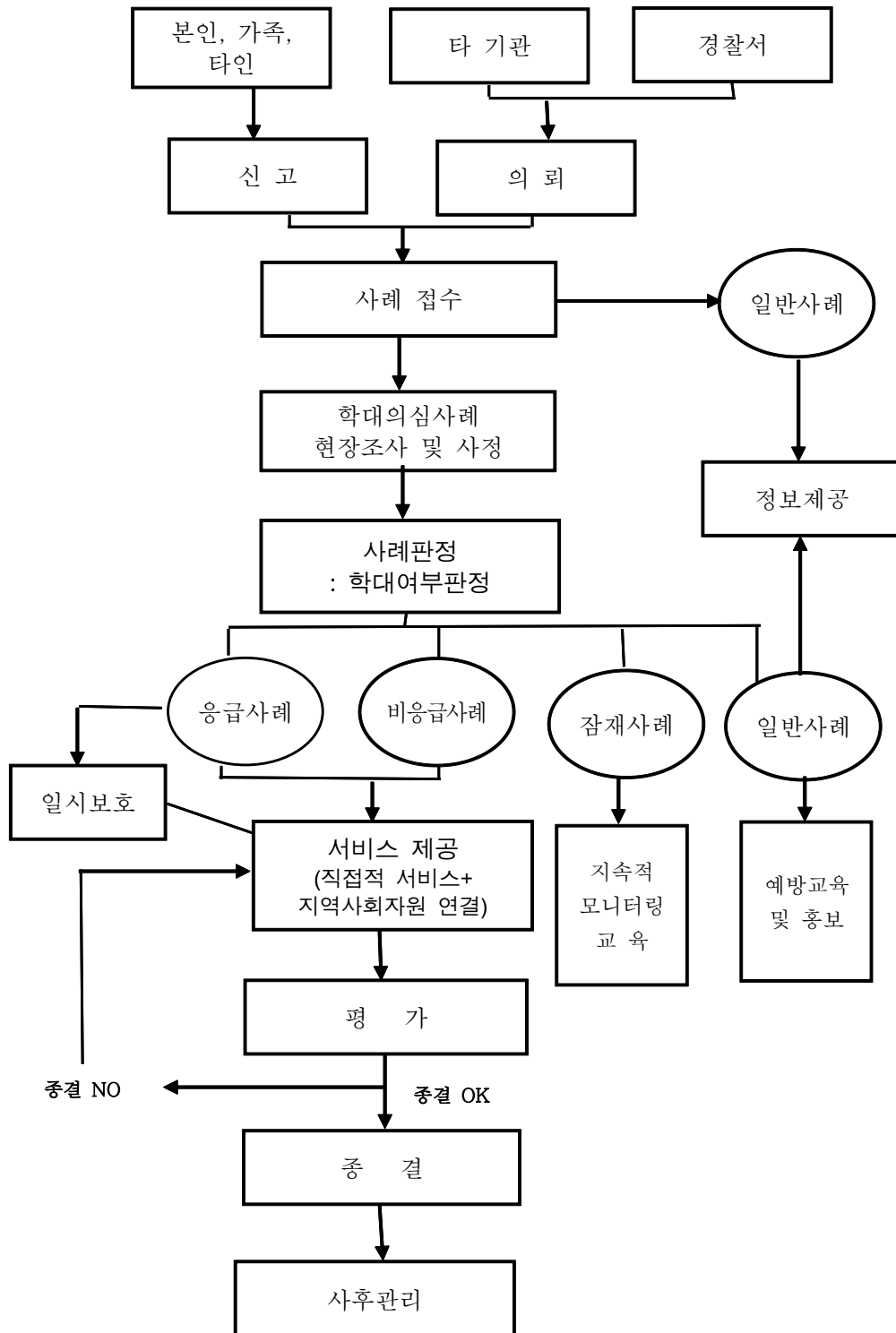
(5) 신고자의 권리

- 신고자의 신분은 보호되어야 하며, 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.
- 학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.

5) 노인 학대 처벌법(노인복지법 제39조의 9)

법	내 용	비 고
노인 복지법	1. 노인의 신체에 상해를 입히는 행위	7년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
	2. 노인의 신체에 폭행을 가하는 행위	5년 이하의 징역 또는 1천5백만원 이하의 벌금
	3. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위	
	4. 자신의 보호 및 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 행위	
	5. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위	
	6. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위	3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

6) 노인학대사례 업무 진행도



☎ 노인 학대 상담전화 / 국번없이 **1577-1389**

제9장 근골격계 질환 예방지침

1. 근골격계 질환이란

- 신경, 힘줄, 근육, 골격 등에 일어나는 통증을 동반한 질환을 총칭하며,
- 작업 활동이 반복적이며 지속적일수록, 또는 바르지 않은 자세에서 반복적인 일을 행할수록 발생할 확률이 높다.
- 단순반복, 중량물 취급, 부적절한 작업자세 등으로 허리·목·어깨·팔다리에 통증이 생기는 질환으로
- 용접·조립·운송·컴퓨터·사무·설계직종 근로자에게 주로 생기며, 가벼운 근육 피로가 풀리지 않고 오래 누적되어 나타나는 질환
- 근골격계는 뼈, 근육, 힘줄, 인대, 연골, 신경, 혈관 등으로 이루어지며,
- 근골격계 질환에는 염좌(뺨), 역학적 긴장(요통), 염증, 퇴행, 파열, 혈관 및 신경이 눌림, 조각난 뼈, 압박골절 등 다양한 형태의 정형외과적 질환을 포괄

2. 근골격계 질환 발생 3단계

1단계	2단계	3단계
• 작업중 통증, 피로감 • 하룻밤 지나면 증상없음 • 작업능력 감소 없음 • 며칠 동안 지속악화와 회복 반복	• 작업시간 초기부터 통증 발생 • 하룻밤 지나도 통증 지속 • 화끈거려 잠을 설침 • 작업능력 감소 • 몇 주, 몇 달 지속 악화와 회복 반복	• 휴식시간에도 통증 • 하루 종일 통증 • 통증으로 불면 • 작업수행 불가능 • 다른 일도 어려움, 통증 동반

3. 근골격계 질환의 특성

- 특정된 하나의 신체부위에 발생할 수도 있고 여러 부위에 다발적으로 발생할 수 있음
- 하나의 조직뿐만 아니라 다른 주변 조직의 변화를 동시에 가져옴
- 질환의 임상양상 및 검사소견 등이 사고성, 비사고성으로 명확하게 구분되지 않음
- 객관적 검사(방사선학적 검사 등)결과와 임상증상이 일치하지 않는 경우가 많음
- 직업적 원인 외에 비작업적 원인(연령증가, 일상생활, 취미생활 등)에 의해서도 발생할 수 있음.
- 증상의 정도가 가볍고 주기적인 것부터 심각하고 만성적인 것까지 다양하게 나타남.
- 근육의 피로 혹은 통증으로 인해 노동력 손실로 이어짐.

- 최근 증가 추세
 - 작업방식, 노동시간 등 노동 강도의 변화
 - 노동력의 고령화
 - 사회적 환경변화
 - 요양시설 종사자들에게도 노출되고 있는 근골격계 질환
- 완전히 제거할 수 있는 질환이 아님.

4. 근골격계 질환 발생요인

1) 발생 원인

단순한 작업을 반복할 때나 신체를 굽히거나 비틀어 작업자세가 바르지 않을 때, 무리한 힘이 필요한 작업을 할 때에 주로 생기지만 휴식이 충분하지 않거나 심리적인 불안 등이 원인이 되기도 한다.



2) 유해 요인

대상자 케어시	• 장시간 동안의 입식 자세 • 낮은 작업 높이(침대 등)로 인한 목 · 허리 굽힘 등의 부적절한 자세
환자이송	• 의료(요양)기관에서의 작업관련성 근골격계질환은 다양한 형태로 발생 • 특히, 가정 및 직장생활 전반에 영향을 받는 요통이 주로 문제 • 요통발생 경향은 요양사의 발생빈도가 높고, • 유발 작업특성은 환자 들기 및 이송작업 시에 주로 발생

5. 근골격계 질환 예방

- 올바른 환자이송(이것만은 꼭 지켜주세요!)
 - 들기 작업 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다
 - 팔과 다리 근육을 사용하여 환자를 몸에 최대한 근접시킨다
 - 환자의 몸의 일부분이 미끄러지지 않도록 잡는다
 - 손잡이가 적절치 않으면 벨트 등 보조도구를 이용한다
 - 환자를 들거나 내리는 동안 신체를 굽히거나 비틀지 않는다
 - 큰 힘이 필요한 경우에는 보호자와 함께 한다

- 침대에서 자세를 바꾸거나 환자를 옮기는 등의 활동 시 높이와 각도가 조절되는 침대는 근력부담과 부자연스런 자세를 줄인다.
- 환자이송을 위한 휠체어는 높이조절이 가능하고, 접근이 용이하며, 가벼운 제품을 사용.
- 거동이 불편한 환자가 앉거나 일어날 때, 보행 시에 환자 이송을 돕는 보조 도구를 사용.

○ 환자를 혼자 도와줄 때에는

환자를 다리 사이에 위치시킨다	환자를 몸 전체로 안는다	다리 힘을 이용하여 든다
		

○ 둘 또는 여러명이 도와 줄때는

침대 바닥 시트를 잡기 편하게 쥐고, 구령을 붙여가며 동시에 들어 올린다	들것(장비)의 측면을 손 전체로 잡고, 구령을 붙여가며 동시에 들어 올린다
	

4) 목욕/샤워/화장실

- 부분적으로 몸을 지탱할 수 있는 경우
 - 안락한 목욕을 위하여 '목욕용 보드 및 이동식 의자'를 사용.

- 바퀴가 있는 제품은 안전을 위하여 잠금 장치가 있어야 하며, 의자의 팔걸이와 발 받침대가 없는 제품을 선택.

6. 일상생활에서의 근골격계 질환 예방

○ 기본 중의 기본, 바른 자세

- 일을 할 때 최대한 무리가 가지 않는 바른 자세를 유지하도록 해야 한다. 무거운 것을 들어 올릴 때 허리에 모든 부담이 가지 않도록 해야 하고 장시간 운전하는 경우 좌석에 바르게 앉아 운전하는 것이 필요하다. 오래 서 있는 경우 한쪽 발에 무게가 실리는 자세는 피하는 것이 좋다. 물론 현장에서 근무하다 보면 바른 자세로 일하는 것이 상당히 힘들지만, 그래도 바른 자세에 대한 기본적인 인식을 하고 있어야 바른 자세에서 얻을 수 있는 기계적인 힘의 이득을 신체의 부담을 줄일 수 있기 때문이다.

○ 정기적인 스트레칭으로 근육의 피로 풀기

- 작업환경 상 피치 못하게 한 방향으로 끊임없이 일을 해야 한다면 주기적으로 휴식을 취하고 가능하다면 자주 자세 바꾸기를 해야 한다. 또한 그때마다 스트레칭으로 뭉친 근육을 풀어주어야 하는데 스트레칭은 천천히 진행해야 한쪽 방향으로, 장시간 무리했던 근육이 서서히 풀리게 된다.

○ 요양사의 경우 요양 업무와 운동을 구분해야

- 일은 아무리 열심히 해도 운동으로는 낙제다. 일은 팔과 어깨 등에 대부분의 활동이 몰려 있어 다른 부분 근육은 거의 쓰이지 못한다. 꼭 따로 운동이나 스트레칭을 해서 몸 전체의 근육이 쓰일 수 있도록 해야 한다.

7. 근골격계의 운동치료

1) 근력강화를 위한 운동(Strengthening)

2) 이완을 위한 운동(Stretch)

- 유연성 운동(스트레칭) : 근육을 늘리는 운동으로 관절의 가동 범위를 넓히고, 유연성의 유지 향상에 도움, 업무상 부상의 예방, 피로 회복, 운동 성적의 향상 등의 효과
- 안락한 스트레칭: 스트레칭을 시작할 때에는 안락한 신전으로 5-20초간 유지 (반동을 붙여서는 안됨), 가벼운 긴장이 느껴질 때까지 스트레칭을 유지하면서 근육을 이완, 근육의 단단하고 뭉쳐져 있는 곳을 풀어주며 발전적 신전을 위한 근육조직의 준비단계.

3) 지구력을 위한 운동(Endurance)

4) 관절 운동 범위를 위한 운동(ROM exercise)

5) 운동 속도 증가를 위한 운동

6) 조절과 조화의 기능을 위한 운동

근골격계질환 예방을 위한 스트레칭 운동가이드

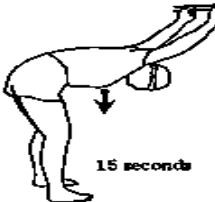
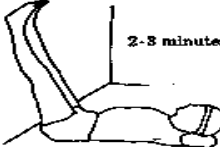
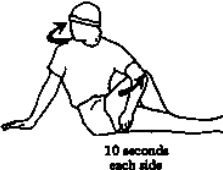
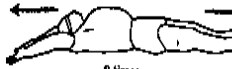
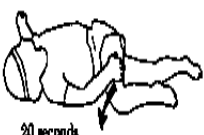
1. 스트레칭의 효과

- ▶ 근육을 이완시켜 적절한 자극을 통해 신진대사를 활발하게 만들고 근육의 탄성을 높여줍니다.
- ▶ 신체의 유연성을 높이고 상해를 예방합니다.
- ▶ 근육이 이완, 수축을 반복함으로 근의 혈액순환을 증가시킵니다.
- ▶ 이완에 의해 심신이 편안해지고 스트레스를 해소시킵니다.

2. 올바른 스트레칭 방법

- ▶ 긴장을 풀고 반동을 주지 않으면서 부드럽게 동작을 진행합니다.
- ▶ 통증이 심하지 않은 자세를 유지하여 한 동작에 10-30초 정도 유지합니다.
- ▶ 호흡을 멈추지 말고 천천히 내쉬면서 점진적으로 늘려줍니다.
- ▶ 매일매일 운동 전 후 스트레칭을 전신에 해줍니다.
- ▶ 스트레칭 중 타인과 경쟁하지 않습니다.

전신 스트레칭

 5 times each direction	 10 seconds each arm	 10 seconds	 15 seconds	 15 seconds each leg
 20 seconds each leg	 20 seconds each leg	 2-3 minutes	 10 seconds each side	 2 times 5 seconds each
 20 seconds each side	 20 seconds each side	 10 times each direction	 20 seconds each leg	 30 seconds

근골격계 문진표

♠ 본 문진표는 근로자들의 작업 특성 및 근·골격질환에 대한 자각 증상을 파악하여 근로자들의 지속적인 증상 관리를 통한 질환 예방 및 조기 치료 목적을 위한 문진표입니다.

♠ 평소 본인이 생각하는 것을 솔직하게, 빠짐없이 기입하여 주시기 바랍니다.

감사합니다.

I. 아래사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

성 명		연 령	만 세
성 별	☐ 남 ☐ 여	현 직장경력	____년____개월째 근무 중
업무 부서		결혼 여부	☐ 기혼 ☐ 미혼
교육 정도	☐ 대졸 ☐ 전문대졸 ☐ 고졸 ☐ 중졸 ☐ 초졸		
현재하고 있는 일 (구체적으로)	업무 내용: _____ 일하고 있는 기간 : _____년____개월 째 일하고 있음		
1일 근무 시간	_____시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외)_____분씩_____회 휴식		

♠ 다음은 직무 내용 및 생활 습관에 관한 내용입니다.

해당되는 번호에 체크(✓)해 주십시오.

1. 근무 형태는 어떻습니까?

- ☐① 주간 근무를 하며 잔업 및 특근은 거의 하지 않는다.
☐② 주간 근무를 하지만 잔업(특근과 철야 포함)을 하는 경우가 있다.

☞ 1-1 잔업 : 1일____ 시간, 1주일____ 회 정도

- ☐③ 교대 근무를 하며 철야 및 연장근무를 거의 하지 않는다.
☐④ 교대 근무를 하지만 철야 및 연장 근무를 하는 경우가 있다.

2. 현재 하고 있는 작업의 육체적 피로가 어느 정도라고 생각하십니까?

- ☐① 전혀 힘들지 않다. ☐② 전덜만 하다. ☐③ 약간 힘들다. ☐④ 매우 힘들다.

3. 업무는 시간적 여유없이 진행됩니까?

- ☐① 매우(항상)그렇다 ☐② 대부분 그렇다 ☐③ 약간(조금)그렇다 ☐④ 전혀 그렇지 않다

4. 업무를 수행할 때 충분한 시간이 주어집니까?

- ☐① 매우(항상)그렇다 ☐② 대부분 그렇다 ☐③ 약간(조금)그렇다 ☐④ 전혀 그렇지 않다

5. 당신이 하는 일이 대부분 반복적인 일입니까?

- ☐① 매우(항상)그렇다 ☐② 대부분 그렇다 ☐③ 약간(조금)그렇다 ☐④ 전혀 그렇지 않다

6. 정해진 휴식 시간에 휴식을 취합니까?

- ☐① 예 ☐② 아니오

7. 업무 전, 후 휴식 시간에 스트레칭을 하고 계십니까?(체조 포함)
☐① 예 (1일_____회, 1회_____분) ☐② 아니오
8. 현재 담배를 피우십니까?
☐① 예 (하루에_____갑, _____년째 피우고 있음) ☐② 아니오
- ☞ 과거엔 담배를 피우셨습니까?
☐③ 예 (하루에_____갑, _____년 동안 피웠음) ☐④ 아니오
9. 술을 마십니까?
☐① 예(1달에_____번, 한번에 소주_____병 마심) ☐② 아니오
10. 1일 수면 시간은 얼마나 됩니까?
☐ 5시간 ☐ 6시간 ☐ 7시간 ☐ 8시간
11. 운동을 1주일에 3회 이상, 한번 하면 40분 이상 규칙적으로 하십니까?
☐① 예 ☐② 아니오
12. 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.
☐ 컴퓨터 관련활동 ☐ 악기연주(피아노, 바이올린 등) ☐ 뜨개질 자수, 붓글씨
☐ 테니스/배드민턴/스쿼시 ☐ 축구/족구/농구/스키 ☐ 해당사항 없음
13. 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까?
☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1-2시간 미만 ☐ 2-3시간 미만 ☐ 3시간 이상
14. 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까?
☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜 만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 매우 힘들
15. 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까?(해당 질병에 체크)
(보기 : ☐ 류머티스 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)
☐ 아니오 ☐ 예('예'인 경우 현재상태는? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)
16. 과거에 운동 중 혹은 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까?
☐ 아니오 ☐ 예
('예'인 경우 상해 부위는? ☐ 손/손가락/손목 ☐ 팔/팔꿈치 ☐ 어깨 ☐ 목 ☐ 허리 ☐ 다리/발)
17. 과거에 업무와 관련한 사고로 인해 다친 적이 있습니까?
☐ 예 (질병명: _____) ☐ 아니오
18. 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락 등에 통증이나 불편한 증상을 느낀 적이 있습니까?
☐ 예 (18번~23번 연결) ☐ 아니오
19. 언제부터 이러한 증상을 느끼셨습니까? _____년 _____개월 전부터
20. 이러한 증상 때문에 조퇴 또는 결근한 적이 있습니까?
☐ 예 (_____일 _____조퇴 / 결근) ☐ 아니오
21. 이러한 증상 발생 시 처음 방문한 곳은 어디입니까?
☐ 사내 의무실 또는 물리치료실 ☐ 병원 ☐ 한의원 ☐ 약국
22. 이러한 증상 때문에 병원, 한의원 치료를 지속적으로 받은 경험이 있습니까?
☐ 예 (_____회) ☐ 아니오
23. 증상이 호전되기 위해서 무엇이 필요하다고 생각하십니까?
☐ 업무전환 ☐ 병원 또는 한의원 치료 ☐ 사내 의무실 또는 물리치료치료
☐ 휴직(병가) ☐ 휴식 ☐ 기타(_____)

제10장 개인정보보호 지침

1. 개인정보 보호

- 장기요양기관은 서비스 이용자의 장기요양등급, 성명, 주소, 전화번호, 의료보장 유형, 건강상태 및 장기요양요구 관련 모든 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.
- 이용수급자에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되고 보호되어야 한다.
- 이용수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장되기를 기대할 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람들에게만 허가되어야 한다.
- 수급자의 정보 공개가 필요한 경우 센터는 이에 대한 규정을 마련하도록 하고, 정보 공개에 대한 보호자의 동의를 구하도록 한다.
- 서비스 이용자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 때는 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기해야 한다.
- 서비스 이용자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있고, 서류장은 잠금장치가 되어 있어야 한다.
- 서비스 이용자의 정보를 다루는 전 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치를 해야 한다.
- 센터는 개인정보 기록물 관리에 관한 지침을 작성하여 운영하도록 한다.

2. 개인정보보호 수집 목적과 항목

(1) 개인정보보호 수집 목적과 수집 항목

- ① 서비스제공자인 센터는 적법하고 공정한 수단에 의하여 서비스계약의 성립 및 이행에 필요한 성명, 주소, 전화번호, 생년월일(주민등록번호) 등 최소한도의 개인정보를 수집하도록 한다.
- ② 서비스제공자는 이용자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 다음 각 호의 내용을 포함하는 개인정보를 수집하지 않는다. 다만 이용자의 동의가 있는 경우 또는 법령의 규정에 의한 경우에는 예외로 한다.
 - ▶ 인종 및 민족
 - ▶ 사상 및 신조
 - ▶ 출신지 및 본적지
 - ▶ 정치적 성향 및 범죄기록

(2) 개인정보보호 수집의 구분

- ① 서비스제공자(센터)는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 기본적인 서비스 제공을 위하여 필요한 필수항목과 부가적인 서비스 제공을 위하여 필요한 선택항목으로 구분하여 이용자가 기입할 수 있도록 조치한다.
- ② 서비스제공자는 이용자가 선택항목에 대해 정보를 기입하지 않은 이유로 기본적인 서비스 제공을 거부하지 않는다.

(3) 개인정보 수집 동의와 이용기간

- ① 서비스제공자가 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 <서식 1>의 개인정보제공동의서를 받아 서비스 종료 후 5년간 보관한다.
- ② 제①항에 의한 동의는 당해 이용자의 서명날인 또는 전자서명, 전자우편, 동의란에 대한 표시 등의 방법에 의한다.

3. 개인정보의 이용·제공 및 관리

(1) 수집정보의 활용범위 및 이용 목적

- ① 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용
- ② 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공
- ③ 관련기관 정보제공 요청 시 제공
- ④ 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용

(2) 이용 및 제공의 제한

- ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 본 지침에 명시한 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없다. 다만 각 호에 해당하는 경우에는 예외로 한다.
가. 금융실명거래및비밀보장에관한법률, 신용정보의이용및보호에관한법률, 전기통신기본법, 전기통신사업법, 지방세법, 소비자보호법, 한국은행법, 형사소송법 등 법령에 특별한 규정이 있는 경우
나. 이용자에게 각 종 서비스(의료, 간호, 재활 등)를 제공함에 있어 필요한 경우다. 서비스 제공에 따른 비용정산을 위하여 필요한 경우
라. 통계작성·학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우
- ② 서비스제공자가 본 지침에서 고지 또는 명시한 범위를 초과하여 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 반드시 당해 이용자에게 개별적으로 서면이나 유선으로 통지하여 동의를 받아야 하며, 이 경우 고지 또는 명시한 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하는 것을 거절할 수 있음을 이용자에게 알려야 한다.
- ③ 서비스제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 당해 이용자의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 개인 정보를 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공해서는 안된다.

4. 장기요양기관에서 개인정보보호 관리

(1) 개요

- ① 수급자정보의 이용 : 수급자정보는 수급 목적으로 수집·처리·이용·관리되어야 함
- ② 수급자정보의 제공 : 법률이 정하는 경우 또는 수급자 본인 동의가 있는 경우에만 제3자에 제공 가능 : 다만 의사능력이 미비하거나 없는 수급자의 경우

보호자의 동시 동의 필요

③ 3자의 범위 : 본 센터 이외의 다른 기관, 단체, 사람

④ 처벌 : 제3자 제공 규정 위반 시 3년 이하의 징역, 2천만 원 이하 벌금 가능

(2) 수급자의 동의 없이 제3자에게 제공할 수 있는 경우

① 기관에 대한 감독·감사의 권한을 가진 행정기관이 그 업무를 처리하기 위하여 필요한 경우

② 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위한 경우로서 특정개인을 식별 할 수 없는 형태로 제공하는 경우

③ 범죄의 수사, 공소의 제기 및 유지에 필요한 경우

④ 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우

⑤ 그 밖에 관계 법률의 규정에 의하여 제공하는 경우

(3) 개인정보파일대장 작성 및 열람 장소 지정

① 보유기관의 장은 당해 기관이 보유하고 있는 개인정보 파일 목록 등 대장 작성(사전 통보 예외 사유에 해당하는 정보 제외 가능)

② 일반인들이 개인정보파일대장을 열람할 수 있는 장소를 지정하고 이를 고시(공시)

(4) 기타 일반 원칙에 의한 보호

개인정보 수집·처리의 경우 1차적으로 관계법령에 의하여 처리할 것이나 법이 없거나 불명료한 경우 다음의 원칙에 의해 처리

- 수집 최소화 원칙(小小益善)
- 직접정보 최소화의 원칙
- 공개 최소화의 원칙(과잉서비스 금지 원칙)
- 보유기간 최소화 원칙(短短益善)
- Off—Line 처리 우선의 원칙
- 투명성의 원칙

5. 개인정보보호 처리 시 유의사항

(1) 정보보호 책임자와 협의 후 처리

① 개인정보의 수집·보유·처리·이용·제공 등의 업무를 처리하고자 할 경우 반드시 기관 내 개인정보보호 책임자 협의 후 처리

② 처리 전에 관련 법령 반드시 확인, 의심스러울 경우 소극적 해석

③ 개인정보 유출 등 사태 발생 시 개인정보보호 책임이 있는 센터장은 사안의 중대성을 살펴 사법당국에 고발

(2) 유출의 주요 원인

① 개인정보 보호에 대한 인식 부족(개인정보의 의의 및 보호방안에 대한 인식 부족)

• 수급자 자료가 개인정보라는 인식 부족

• 목적만 타당하면 수급자자료를 재량껏 처리해도 무방하다는 인식 만연

- ② 개인정보 보호의 의의·방법에 대한 이해 부족

(3) 전자우편 등 개인정보 송·수신 시 유의사항

- ① 센터는 개인정보를 암호화 조치 없이 전자우편 등 정보유통수단을 통해 발송 처리하는 사례가 생기는 않도록 주의함
- ② 암호화 등 안전조치 없이 전자우편 등을 통한 개인정보 전송을 가능한 지양함
- ③ 부득이 전송하여야 할 경우 주민등록번호 등 개인 식별요소 최소화 함
- ④ 발송전에 첨부 파일을 열어 전송하고자 하는 파일(개인정보)외의 다른 파일이 포함되어 있는지의 여부 반드시 확인 후 전송 함

(4) PC 등 정보처리기기 교체 시 유의사항

- ① 개인 PC, 서버 등 정보화기기를 폐기 또는 재활용하는 경우 내부에 저장되어 있는 개인정보를 방기하는 사례 많으며, 이 경우 대규모 개인정보 유출 우려 큼
- ② 개인 PC, 서버 등 정보화기기를 폐기 또는 재활용 하는 경우 내부에 저장되어 있는 개인정보 반드시 삭제 조치
 - 백업테이프, USB 등 저장매체 폐기 시에도 개인정보 확인 및 삭제

(5) 홈페이지 운영 관련 유의 사항

- ① 홈페이지를 운영하는 사례가 늘어남에 따라 홈페이지를 통해 개인정보가 유출 되는 경우가 증가하고 있음
 - 각종 민원상담 과정에서 개인이 직접 입력하는 주민등록번호 등 개인정보를 방치하는 경우
 - 실명확인을 위해 수집한 주민등록번호가 유출되는 경우
 - 비정규직 구직, 인력풀 등의 운영과정에서 개인정보 유출
- ② 각 기관에서는 홈페이지 전담 관리자를 지정하여 개인정보가 유출되지 않도록 만전
 - 주기적인 점검과 스크린 실시
 - 자유게시판 등 사용자가 직접 올리는 자료는 개인정보 항목을 탑재하지 않도록 함
 - 구직 인력풀 등 운영 시 다음 사항에 유의
 - 신상정보 등 민감한 사항은 탑재하지 않도록 사전 고지
 - 탑재된 정보가 외부에 공개될 수 있다는 사실, 이용목적과 범위 등을 시스템 상에서 알리고 사전 동의하는 시스템 구축
 - 탑재된 정보는 꼭 필요한 사람에게만 공개(비밀번호 부여)하고 일반인 에게 공개되지 않도록 조치

6. 개인정보보호 유출 예방 활동

(1) 제도와 인식 변화

- ① 개인정보보호는 헌법상 프라이버시 권리로 보장
 - 개인정보보호법, 교육기본법, 초·중등교육법에서 구체화

- ② 개인정보는 생존하는 개인을 식별할 수 있는 정보
- ③ 사례 : 유출의 주요원인은 담당자의 인식부족에서 기인
- ④ 제3자 제공 시 원칙적으로 정보주체의 동의가 있거나 법률의 규정이 있어야 함.
→ 위반 시 처벌에 주의
- ⑤ 개인정보 처리 시 유의 사항 : 전자우편, 홈페이지 운영 등

(2) 기관 내 정보보호 수칙

- ① 기관의 홈페이지 백신 등 자동업데이트, 패치 강제화
- ② 출처, 첨부파일 등이 의심스러운 E-Mail은 열람하지 않고 삭제 함
- ③ 개인 컴퓨터에 부팅, 로그인, 화면보호기의 패스워드를 반드시 설정
- ④ 공유폴더 사용은 최소화하고, 사용 시 반드시 패스워드 설정
- ⑤ 수급자 관련 정보 파일화 하여 보관하고 관련자 외 열람금지
- ⑥ 수급자에게 자기정보통제권에 대한 설명과 주지
- ⑦ 요양보호사 개인적으로 개인 정보 수집금지와 비밀보호

개인정보보호 업무 처리규정

제1조 (목적) 본 규정은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률과 관련하여 시설의 개인정보를 체계적으로 관리·보호하기 위하여 수립·운영한다.

제2조 (개인정보) 개인정보라 함은 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 (적용범위) 본 규정은 본 재가복지센터가 관리하는 어르신과 보호자 및 모든 직원의 개인정보에 관하여 적용된다.

제4조 (개인정보 수집의 범위) 본 센터에서 수집하는 이용자의 개인정보는 다음과 같다.

- ① 기본정보: 성명, 주소, 전화번호, 생년월일(주민등록번호), 요양등급 등
- ② 기타 : 개인이력, 질병관련 이력, 장기(재가)요양기관 서비스 제공을 위한 욕구조사, 기타 장기(재가)요양 계획수립과 관련한 정보 등

제5조 (개인정보 수집정보의 활용) 본 센터에서 수집한 개인정보의 활용은 다음과 같다.

- ① 장기(재가) 요양서비스 제공
- ② 장기(재가)요양서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항(장기(재가)요양서비스연계 종료기록지 등)에 관한 정보를 제공
- ③ 노인장기요양보험 지원센터 등에 대한 자료의 제공
- ④ 재가센터 이용 중 생활내용 및 기관홍보 자료로 활용

제6조 (개인정보의 보유 및 이용기간) 본 센터는 이용자의 개인정보를 서비스 시작부터 종료 후 5년간 보관한다.

제7조 (개인정보 관리부서)

- ① 어르신의 개인정보보호를 위하여 센터장이 책임지고 관리한다.
- ② 제1항의 관리책임자의 역할은 다음과 같다.
 - 1. 어르신개인정보의 수집, 이용, 제공에 관한 업무
 - 2. 개인정보보호 규정의 마련 및 개정
 - 3. 개인정보보호 규정이행 사항 및 준수여부 파악 및 직원에 대한 개인정보 보호 교육
 - 4. 개인정보보호에 관한 대내외 창구역할

제8조 (개인정보관리책임자)

- ① 개인정보관리책임자(이하‘책임자’라 한다)는 센터장으로 하고, 관련업무의 효율적 운영을 위하여 센터장이 지정한 사람에게 수행케 할 수 있다.
- ② 책임자는 어르신의 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. 어르신의 개인정보에 관한 불만·의견 처리의 관리·감독 등
- ③ 책임자는 본 센터 내 개인정보의 취급자를 최소한으로 제한 지정하여 수시로 관리·감독하여야 하며, 직원에 대한 교육 및 보안서약, 내부감사 등을 통해 개인정보 관련 피해를 최소화하여야 한다.

제9조(직원의 개인정보 취급·처리 준수사항) 개인정보를 보호를 위하여 직원은 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 재가복지센터 내 개인정보 관리규정 등을 숙지하고 성실히 이행한다.
- ② 어르신의 개인정보를 수집하는 경우에는 어르신(또는 보호자)의 동의하에 적법하고 공정한 수단에 의하여 업무상 필요한 최소의 정보를 수집하여야 한다.
- ③ 어르신의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용의 개인정보를 수집하여서는 아니 된다.
- ④ 어르신의 개인정보는 고객의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제하지 않는다.
- ⑤ 어르신의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손, 침해 또는 누설하여서는 아니 된다.
- ⑥ 어르신의 개인정보는 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.
- ⑦ 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 법률의 규정에 의하여 보존이 필요한 경우는 제외한다.
- ⑧ 어르신이 개인정보의 수집·이용·제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 해당 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑨ 어르신이 자신의 개인정보에 대한 열람·정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조 (개인정보보호 교육) 개인정보의 수집·이용· 제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 어르신의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

부 칙

- ① (시행일) 이 규정은 2015.08.19.부터 시행한다.
- ② (시행일) 이 규정은 2016.01.01.부터 시행한다.
- ③ (시행일) 이 규정은 2017.01.01.부터 시행한다.
- ④ (시행일) 이 규정은 2018.01.01.부터 시행한다.
- ⑤ (시행일) 이 규정은 2019.01.01.부터 시행한다.

[별지 1] 개인정보수집 및 활용 동의서(계약자용)

개인정보 제공 및 활용 동의서			
사 용 자		주민등록번호	-
주 소			
매화재가복지센터(이하 "센터")에서는 서비스 이용·신청 관련하여 「개인정보보호법」 제15조, 제17조, 제22조, 제23조, 제24조 및 「노인장기요양보험법」 제35조에 의거하여 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하거나, 제3자에게 제공하는 경우 동의를 얻어야 합니다. 이에, 개인정보를 수집 및 이용하는 내용을 관계 법령에 따라 고지하오니, 동의하여 주시기 바랍니다. 1. 개인정보의 수집 및 이용 목적 아래와 같이 수집한 개인정보는 수급자 계약 및 노인장기요양 서비스 제공을 위한 목적으로 이용되며, 수집한 개인정보는 본 개인정보 수집 및 이용 목적 외에는 절대로 사용되지 않습니다. ○ 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용 ○ 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공 ○ 관련기관 정보제공 요청 시 제공 ○ 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용 2. 개인정보의 수집 항목 ○ 장기요양급여 및 이용자의 지역연계 관련 정보 - 수급자 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 핸드폰번호, 주소, 인정등급, 인정번호 - 보호자 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 핸드폰번호, 이메일주소, 청구지주소, 그 외 가족 정보 ○ 관련기관 정보제공 요청 시 필요한 정보 ○ 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 노인장기요양보험법 시행규칙에 따라 개인정보 문서는 5년간 보존하며, 개인정보의 이용기간은 인정서 유효기간(또는 계약기간) 이내로 한다. (단, 기타 법령에 따로 정하는 경우는 해당 기간까지 보관) 4. 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의를 거부 할 수 있습니다. 다만 동의를 거부할 경우 정상적인 서비스 제공이 불가능 할 수 있습니다.			
본인(보호자)은 위의 동의서 내용을 충분히 숙지하였으며, 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 대하여 동의합니다. ☐ 동의함 ☐ 동의 안함 201 년 월 일 성 명 : (인 또는 서명)			

개인정보 기록물 관리 지침(직원용)

- 이용노인에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되어지고 보호되어야 한다.
- 이용노인 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장되기를 기대할 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람들에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구하여야 한다.
- 직원의 업무상 지득한 이용자의 개인정보는 퇴직한 이후에라도 전적으로 이용자의 이익이나 의사에 반하여 공개되어서는 아니 된다.
- 이용자 및 보호자의 개인정보는 해당 담당자 또는 직상급자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개되고 열람되어진다.
- 서비스 이용자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치 등을 취해야 한다.
- 서비스 이용자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 때는 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기해야 한다.
- 서비스 이용자의 정보를 다루는 모든 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치를 해야 한다.
- 센터의 관리자는 직원들이 이용노인 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.

본인은 위에서 제시한 개인정보 기록물 관리지침의 각 항을 준수할 것을 서약합니다.

20 . . .

서약자 : ○ 직 위 : 요양보호사

○ 성 명 : (인)

매화재가복지센터장 귀하