

운 영 규 정

고운샘재가복지센터

목 차

1. 제1장 총 칙

.....	제1조 목적
.....	제2조 시설의 명칭 및 위치
.....	제3조 적용범위
.....	제4조 용어의 정의
.....	제5조 규칙준수의 의무
.....	제6조 규정의 개폐

2. 제2장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

.....	제7조 이용대상 및 이용 제외자
.....	제8조 모집방법
.....	제9조 이용수급자 선정
.....	제10조 이용수급자 구비서류
.....	제11조 이용절차

3. 제3장 이용계약에 관한 사항

.....	제12조 이용계약에 관한 사항
.....	제13조 이용료 및 그 밖의 비용부담에 관한 사항
.....	제14조 신원인수인의 권리 및 의무
.....	제15조 수급자 개인정보처리 및 보유기간
.....	제16조 계약의 해지

4. 제4장 이용료 등 비용에 대한 변경, 방법 및 절차 등에 관한 사항

.....	제17조 이용료 등 비용에 대한 변경 사유
.....	제18조 이용 변경 방법 및 절차

5. 제5장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

.....	제19조 방문요양, 방문목욕 서비스
-------	---------------------

6. 제6장 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

.....	제20조 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항
-------	---

7. 제7장 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리 절차

.....	제21조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차
-------	---------------------------------

8. 제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

.....	제22조 서비스 제공자의 배상책임
.....	제23조 서비스 제공자의 면책범위

9. 제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

.....	제24조 운영규정
.....	제25조 운영규정 기본준수사항
.....	제26조 규정의 개폐

10. 제10장 인력관리 규정에 관한 사항

.....	제27조 센터 인력구성, 채용방법
.....	제28조 인력승진, 승급 제한
.....	제29조 직원 포상 및 포상 방법

11. 제11장 보수에 관한 사항

.....	제30조 보수 지급 및 지급일
.....	제31조 휴가, 휴직기간, 결근자의 보수
.....	제32조 연차 및 유급휴일
.....	제33조 겸직자의 수당
.....	제34조 대체근무자의 수당
.....	제35조 수당, 별도수당
.....	제36조 퇴직금
.....	제37조 상여금

12. 제12장 직원의 복리후생에 관한 사항

.....	제38조 휴일 및 휴식시간
.....	제39조 장기근속수당
.....	제40조 별도수당

13. 제13장 안전과 보건에 관한 사항

.....	제41조 근골격계 질환 및 감염예방, 건강검진
.....	제42조 안전교육

14. 제14장 고충처리 절차에 관한 사항

.....	제43조 수급자 인권보호 및 고충처리
.....	제44조 종사자 인권침해 대응지침 및 고충처리절차

15. 제15장 급여제공지침

.....	제45조 종사자윤리지침
.....	제46조 성폭력, 성희롱 예방 대응지침
.....	제47조 응급사항 대응지침
.....	제48조 감염예방 관리지침
.....	제49조 치매예방 관리지침
.....	제50조 욕창예방 관리지침
.....	제51조 낙상예방 관리지침
.....	제52조 노인인권 보호지침
.....	제53조 노인학대 예방지침
.....	제54조 노인인권보호(노인학대신고의무자 교육)
.....	제55조 근골격계질환 예방 교육 지침
.....	제56조 개인정보 보호지침
.....	제57조 직원 인권침해 대응지침
.....	제58조 고충처리지침
.....	제59조 자살예방지침

16. 제16장 운영위원회 등 직원회의에 관한 사항

.....	제60조 운영회의 등 직원회의
-------	------------------

17. 제17장 가족 간담회의에 관한 사항

.....	제61조 가족간담회
-------	------------

18.제18장 재무, 회계 관리

.....제62조 재무, 회계 관리

19.제19장 문서 및 물품 관리사항

.....제63조 문서 및 물품 관리

20.제20장 소방 관리사항

.....제64조 소방 관리

제1장 [총칙]

제1조 (목적 및 적용규정) 본 기관은 치매 및 거동불편 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자와 피부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 해당 노인을 전문적으로 서비스함으로써 삶의 질을 향상하고 가족 결속력을 강화하고 건강한 사회를 만드는데 이바지하는 것을 그 목적으로 한다.

(적용규정) 본 운영규정은 노인복지법 노인복지법 시행규칙 별표9에 근거하여 센터운영의 적법성과 효율성을 제고함은 물론 서비스의 운영절차, 직원의 책임과 의무를 명확히하여 체계적이고 합리적인 재가노인복지서비스를 실시함으로써 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

(기관운영) 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

1. 쾌적한 기관환경의 유지·관리
2. 기관 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상

제2조 (명칭 및 위치) 본원은 명칭은 고운샘재가복지센터(방문요양,목욕)라 칭한다.

본 센터의 위치는 경기도 부천시 송내대로 42번길 59 1층에 위치하며, 체계적이고 합리적으로 노인의 인지 및 신체활동지원 유지,향상을 위한 재가방문요양서비스를 실시한다.

제3조 (적용범위) 센터의 운영 및 회원과 가족 관리 등 제반 사항에 적용한다.

제4조 (용어의 정의) 본 기준에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 회원(이용자) : 정당한 절차에 의해 본 센터의 돌봄서비스에 참여할 자격이 주어진 사람
2. 보호자 : 회원을 보호할 책임이 있는 자로서, 회원의 배우자·자녀·친척 또는 동거자
3. 등록 : 센터의 서비스를 이용하기 위한 일련의 과정
4. 본인부담금 : 센터의 서비스 이용 시 차등(일반, 감경)에 의한 개인본인부담금 및 비급여 (발생 시) 실비
5. 인지프로그램 : 5등급 등 인지 지원이 필요한 대상자의 인지기능 향상, 유지를 위한 일련의 활동
6. 종결 : 본 센터와 계약한 사항 중 계약서상의 계약 해지

제5조 (규칙준수의 의무)

■계약자(수급자)는 센터의 운영목적을 공유함과 동시에 효율적인 운영을 위해 이 규칙을 준수하고 협력해야 할 의무를 지닌다.

제6조 (규정의 개폐)

■본 규정을 개폐할 경우에는 직원의 의견을 들은 후 직원에게 불이익하게 변경하는 경우에는 직원 과반수의 동의를 득하여야 한다.

제2장 [이용자 모집 방법 등에 관한 사항]

제7조 [이용대상] 장기요양등급 판정(1등급~5등급)을 받은 자로 한다.

[이용대상 제외자] 제7조의 조건을 갖추었지만 다음 각 항의 경우에는 이용대상에서 제외한다.

1. 공단이 정한 등급자가 아닌 경우
2. 정신과적인 이상행동이 두드러지는 노인
3. 전염성 질병을 보유한 노인 (결핵, 간염, 피부병, 바이러스 등의 기타 법정전염성 질환)
4. 전문적인 의료 행위 및 처치를 필요로 하는 노인(암, 및 중증 환자 등)
5. 본 기관 이용을 거부하시는 노인

제8조 [모집방법] 이용노인 모집방법은 다음의 각 항과 같다.

1. 이용 희망자 본인 및 그 보호자의 신청에 의한 방법
2. 대중언론매체 (신문사, 방송사 등)를 통한 방법
3. 지역 내 타 유관기관 (주민센터, 시청, 구청, 보건소, 노인복지기관 등)의 의뢰 및 신청에 의한 방법
4. 기타 본 센터의 이용모집 홍보지 배부에 의한 방법 등
- 기관 밴드, 블로그, 홈페이지, 전단지 등
5. 기관은 위의 여러 매체 및 타기관과의 연계를 통하여 수급자의 욕구를 파악하여 모집을 하며, 욕구조사를 통해 서비스를 하도록 노력한다.

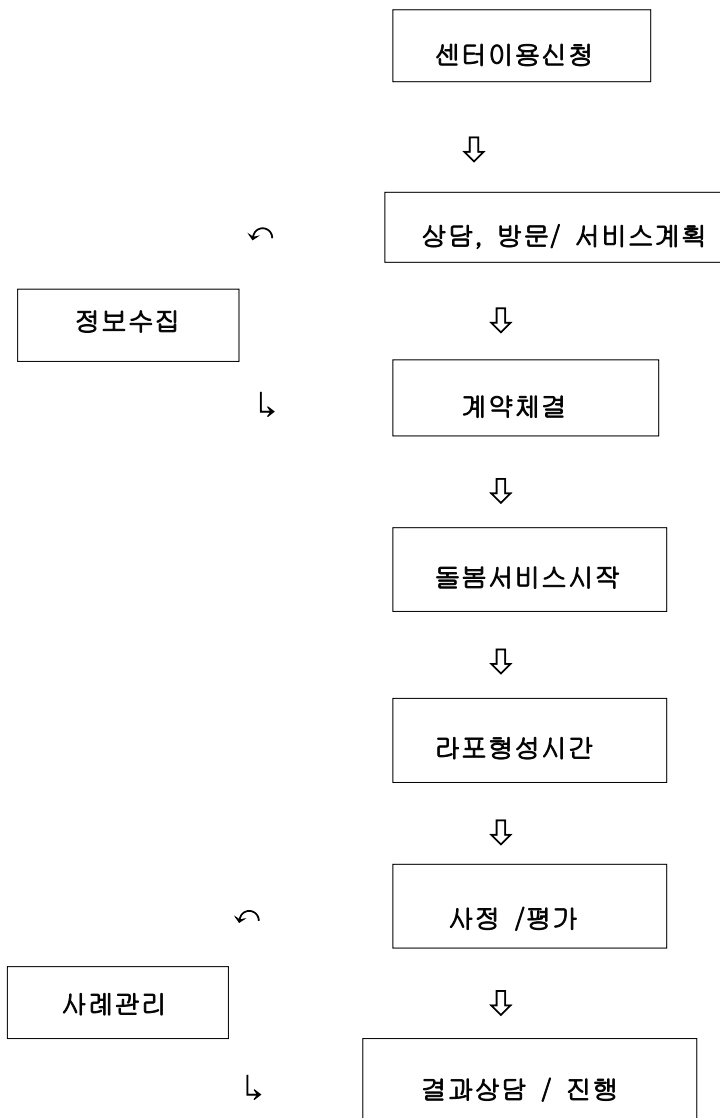
제9조 [이용수급자의 선정] 이용노인의 선정은 다음 각 항과 같다.

1. 장기요양 등급 판정을 받은 어르신을 대상으로 한다.
2. 담당자는 신청인에 대한 실태조사(가정방문 또는 면담, 관련 제출 서류)를 통하여 이용 가능 여부를 면밀히 검토한다.
3. 담당자는 상담 및 이용 시 신청자의 신체적·정신적 상태를 면밀히 확인한 후 사회복지사에게 정보를 제공한다.

제10조 [이용 수급자 구비서류] 수급자 구비서류는 다음 각 호와 같다.

1. 장기요양등급판정 인정서 사본 1부
2. 개인별표준장기요양계획서 사본 1부
3. 복지용구급여확인서 사본 1부
4. 보호자 및 이용노인 도장(서명으로 대체 가능)-계약서 작성
5. 기초수급자, 기타 의료급여수급권자는 본인부담금 감경대상자이므로, 기초수급자는 「수급자증명서」, 기타 의료급여수급권자는 「의료급여증」 또는 「의료급여증명서」를 장기요양기관에 제출하여야 함
6. 그 외 센터가 필요로 하는 서류(건강검진 등)

제11조 [이용절차]



제3장 [이용계약에 관한 사항]

제12조 [이용계약에 관한 사항]

1. 계약목적

센터이용에 대한 합리적이고 체계적인 운영을 도모하고 계약 당사자(센터장, 보호자)간의 명확한 책임과 의무를 규정함을 목적으로 한다.

2. 계약기간

- 1) 계약기간은 장기요양등급 판정 인정유효기간 또는 기본 1년을 기준으로 한다.
- 2) 재계약은 1년 또는 장기요양인정서의 기간까지 계약할 수 있다.
- 3) 계약기간은 장기요양등급 판정기간을 기준으로 한다.

제13조 [이용료 및 그 밖의 비용부담에 관한 사항]

돌봄서비스를 이용하고자 하는 수급자는 장기요양등급 수가에 의거, 비용을 산정한다.

1. 이용료 기준

- 가. 국민기초생활수급권자 : 무료
- 나. 국가유공자 : 국가유공자 등급에 따라 차등 적용
- 다. 일반

2. 비급여 항목 - 발생 시

3. 납부원칙

- 가. 이용료는 이용계약에 의한 수가를 산정하여 다음 월초 수납을 원칙으로 한다.
- 나. 이용료 수납방법은 무통장 입금을 원칙으로 한다.

제14조 (신원인수인의 권리 및 의무)

1. 신원인수인(신원보증인)의 권리

- 신원인수인은 이용자의 질적, 양적 서비스 제공과 기관의 원활한 운영을 위해 기관에 운영상의 상세내역을 요청할 수 있으며, 이에 문제를 제기하거나 참여 할수 있다.
- 신원인수인은 기관의 운영 규정 또는 계약서상의 내용과 서비스가 다른 경우 이의를 제기할 수 있다.

2. 신원인수인(신원보증인)의 의무

- 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
- 이용자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
- 이용자의 건강, 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보의 의무
- 이용자에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인 선정 및 기관에게 통보의 의무
- 기관에서 진행되는 행사에 적극 참여 및 협조 요청 이행의 의무
- 신원인수인은 상호 관련하여 부득이한 사정이 없는 한 돌봄서비스에 협조한다.

제15조 수급자 개인정보보호 및 보유기간

■ 고운샘재가복지센터는 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리한다.

개인정보는 노인장기요양 서비스 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경되는 경우에는 「개인정보보호법」 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행한다.

■ 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보 주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의받은 개인정보 보유·이용 기간 내에서 개인정보를 처리·보유한다.

■ 대상자 개인정보 보유기간은 장기요양 인정기간 및 계약기간에 따른다.

제16조 [계약해제]

■ 이용 후 제2장 제8조(이용대상 제외자)의 사유가 발생했을 때는 이용노인이나 보호자 의사에 따라 언제든지 계약을 해제할 수 있으며, 아래 각 항에 해당하는 사항에 대해 센터에서 계약 해지를 요구할 수 있다.

- 1) 초기 면접 시 밝히지 않은 이용수급자의 질병, 습관 등으로 수급자를 수발하는데 의료적인 한계가 있거나, 수급자의 신체적·심리적 상태가 극도로 불안정할 경우
- 2) 이용수급자의 폭언 및 심한 폭력행위로 인하여 돌봄서비스가 부적합한 경우.

제4장[이용료 등 비용에 대한 변경, 방법 및 절차 등에 관한 사항]

제17조 [이용료 등 비용에 대한 변경 사유]

- 1) 노인장기요양보험 수급자의 등급이 변경되었을 경우
- 2) 장기요양급여의 수가 기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하는 경우
- 4) 수급자의 건강상태, 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- 5) 그 외의 이용자 및 보호자의 요청이 있을 경우

제18조 [이용 변경 방법 및 절차]

- 1) 계약서에 변경된 사항을 기록하고 수급자(보호자)와 기관이 변경 사항을 확인 후 서명 날인하여 각각 1부씩 보관한다. 단, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시변경에 따른 비용이 변경되었을 경우에는 장기요양급여서비스 변경계약서를 작성한다.
- 2) 이용료 변경 안내문/계약서를 문자/우편/유선/직접방문 등의 방법으로 수급자[보호자]에게 안내한다.

제5장 [서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제19조 - (방문요양서비스)

구 분	서비스 내용
신체활동지원	세면 및 구강 도움, 목욕도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기, 이동도움, 화장실 이용도움, 체위변경, 신체기능 유지/ 향상
인지활동지원	프로그램 도입 인지활동 지원(치매등급 기타) 유지/ 향상
가사활동지원	취사, 청소 및 주변 정리 세탁 등
개인활동지원	외출 시 동행, 일상생활 업무지원, 행동 변화, 응급상황대처 등
정서지원	말벗, 격려 및 위로, 개인(생활)상담, 의사소통 도움 등
기 타	기타 대상자에게 필요한 서비스를 적절하게 파악하여 제공한다.

- (방문목욕서비스)

1. 수급자의 건강 유지를 위한 청결 서비스
2. 수급자의 기본 건강 체크 전,후 서비스 관리
3. 표준장기, 욕구사정을 반영한 돌봄서비스
4. 수급자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상

[2025년 급여비용산정]

이용비용은 노인장기요양보험법의 관련 규정을 따른다.

[월 한도액]

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

[방문요양]

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,940
가-2	60분 이상	24,580
가-3	90분 이상	33,120
가-4	120분 이상	42,261
가-5	150분 이상	49,160
가-6	180분 이상	55,350
가-7	210분 이상	61,670
가-8	240분 이상	68,030

[방문목욕]

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	16,940
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	24,580
나-3	방문목욕차량을 이용하지 아니한 경우	33,120

- 이용료 기준 -

- * 국민기초생활수급권자 : 무료
- * 국가유공자 : 국가유공자 등급에 따라 차등 적용(6%~9%)
- * 일반 (15%)

제6장 [특별한 보호를 필요로 하는 경우에 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항]

제20조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항]

- 재가서비스 이용시간 확대, 이동지원·재가환경개선 및 복지용구 확대 등 재가서비스 다양화, 가족 돌봄 지원, 충분한 재가서비스 제공 및 서비스 다양화

1) 통합재가서비스 확산 및 재가서비스 , 의료 서비스 등 다양화 연계

- 방문요양 중심 체계에서 다양한 재가급여를 복합 제공하는 기관을 중심으로 재편성하여 통합재가서비스 확산
- 주·야간보호 기반형, 방문간호 기반형
- 거동이 불편한 수급자 대상 수급자 안전 확보를 위해 문턱 제거, 미끄럼방지 타일 설치지원 등 재가환경개선 시범사업 추진
- 야간·주말, 일시적 돌봄 등이 필요한 경우 등에 수시 방문, 외출 시 차량·동행 등을 지원
- 수급자와 가족의 다양한 욕구, 제도 내·외부 정책 환경 변화를 고려한 재가급여 우선순위 등 신규 서비스 개발 연구 진행

2) 가족에 대한 지원체계 마련

[수급자 가족에 대한 지원 확대]

- 전 지역 확대 및 상담 횟수 다양화(2~6회)등 가족에 대한 맞춤형 정서적 지지 강화체계 마련
- 「치매가족휴가제」이용기준을 단기보호는 연 9일→12일 및 종일방문요양(12시간)은 연 18회→24회까지 단계적 확대(~'25)
- 현행 '치매가족휴가제' 대상을 치매 뿐 아니라 중증 재가수급자까지 확대하여 「장기요양 가족휴가제」로 제도 개편*('24~)
- 모든 중증(1·2등급) 수급자의 단기보호·종일방문요양 급여 이용, 치매가 있는 3~5등급, 인지기원등급 수급자도 종일방문요양 급여 이용이 가능하도록 대상 확대 추진

제7장 [의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리 절차]

제21조 의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리 절차

1) 의료-요양 연계 등 재가 생활 기반 확충

[재택의료서비스 확산]

장기요양서비스에 정기적 방문의료 및 사례관리를 연계한 재택 의료센터를 통해 재가수급자의 지역사회 계속 거주 지원

[방문간호 활성화]

- 영상협진을 통한 비대면 건강관리 강화, 중증수급자 방문 간호 기본 지원
(월 한도액 미포함 범위) 기준 확대
- (현행) 방문요양·목욕 이용자 중 인정조사 상 간호처치 필요 대상자에 한하여 1~5등급자 월1회
→ (개선안) 1·2등급은 별도 조건 없이 월 1회 이용
- 원활한 서비스 이용, 유사 사업 등을 고려하여 방문간호지시서 유효기간(현행 180일→1년) 연장 추진

제8장 [서비스 제공자의 배상책임,면책 범위에 관한 사항]

제22조 (서비스 제공자의 배상책임)

1. 다음 각호에 해당 되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 일상생활 지원 시 상한 음식을 제공하였을 때

제23조 (서비스 제공자의 면책범위)

2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- 1) 가정 내에서 자연 사망하였을 때, 노인의 지병에 의한 사고는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
- 2) 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
- 3) 천재지변에 의한 사고 등에 대하여는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
- 4) 이용수급자의 응급상황을 보호자에게 알렸으나, 보호자의 조치나 협조 요구가 없이 방치하여 발생하는 사고에 대해서는 센터의 책임을 묻지 아니한다.
- 5) 이용기간 동안의 수급자에 대한 상세한 정보를 제공하지 아니하여 발생한 사고에 대한 책임을 센터에 물을 수 없다.

제9장 [운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항]

제24조 (운영규정 절차)

1. 운영규정의 개정은 운영위원회의 운영규정 절차에 따른다.
2. 직원 재적 인원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의 할 수 있다.
3. 재적 위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정으로 개정할 수 있다.
4. 운영위원회는 기관의 상황에 따라 직원회의로 대체할 수 있다.

제25조 (운영규정 기본준수사항)

1. 기관의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품 기타 기관의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 “운영규정”이라 한다.)을 작성하여 시장, 군수, 구청장에게 제출하여야 한다.
2. 기관의 운영규정에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 - 1) 수급자정원 및 모집방법 등에 사항
 - 2) 수급자 계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월 이용료 기타 비용부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 개인정보보호 관한 사항, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다.)
 - 3) 이용료 및 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
 - 4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
 - 5) 직원의 복리후생 및 교육에 관한 사항
 - 6) 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차
 - 7) 안전과 보건에 관한 사항
 - 8) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
 - 9) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
 - 10) 보수에 관한 사항
 - 11) 인력관리에 관한 사항기관은 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 당해 기관을 운영하여야 한다.

제26조 (규정의 개폐)

본 규정을 개폐할 경우에는 직원의 의견을 들은 후 직원에게 불이익하게 변경하는 경우에는 직원 과반수의 동의를 득하여야 한다.

제10장 [인력관리 규정에 관한 사항]

본 센터에 근무하고 있는 직원(사회복지사, 요양보호사 등)에 대한 인력관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충 처리 등의 직원 관리의 기준을 정하여 공정하고 효율적인 인사관리를 목적으로 한다.

제27조 (센터인력구성 및 채용) 센터장, 사회복지사, 요양보호사 등을 말한다.

- 인력구성

1. 센터장 : 센터 운영 총괄 업무
2. 사회복지사 : 행정 및 관리 업무 등
3. 요양보호사 : 어르신 케어 등
4. 기타 필요 시 인원 충원

- 안력의 채용 : 공개채용을 원칙으로 한다. (고용 24 게재)

제28조 (인력승진, 승급제한)

- 인력승진

1. 직원을 승진 임용할 때에는 직종별로 바로 하위직급에 재직하는 직원을 대상으로 하되, 현 직급, 근무연수, 경력, 근무성적, 포상, 징계 등을 종합하여 내부규정에 따라 임명한다.
2. 각 직종별 팀장님, 일반직으로 경력 및 능력에 따라 차등을 둔다.

- 승급제한

1. 징계처분, 직위해제 또는 휴직(업무상 질병은 제외)중에 있는 자
2. 징계처분이 진행중이거나 그 집행이 종료된 날로부터 다음 각 호의 기간이 경과되지 아니 한 자

제29조(직원 포상 및 포상 방법)

- 직원 포상

1. 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행 할 수 있다.
2. 정기적인 포상은 개관 기념일 혹은 연말 종무식을 통하여 포상한다.
또한, 특별 포상이 필요하다고 인정될 경우에도 행할 수 있다.

- 직원 포상 방법

포상은 그 공로에 따라 상장, 상패 또는 상품, 특별 보너스, 특별휴가 등으로 포상한다.

제11장 [직원 보수에 관한 사항]

제30조(보수 지급 및 지급일)

- 직원의 봉급계산 및 기타 모든 수당 계산 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
보수는 매월 28일에 지급한다. 다만, 지급일이 공휴일 혹은 토요일인 경우 전일 지급을 원칙으로 하며, 공단이 지정한 날로 변경 가능하다.
- 겸직자의 보수는 인사관리에 의한 대체 근무자를 고용하였을 경우, 별도 규정이나 기관장의 판단에 따라 예산의 범위 내에서 보수를 지급한다.
- 수당은 추가 근무로 합하여 시간급으로 계산하여 지급한다.

제31조(휴가, 휴직기간, 결근자의 보수)

- 휴가 중에는 보수 전액을 지급하되 출산휴가의 경우 법적 기간에 한하여 통상임금을 지급 한다.
단, 휴가는 근무 시작 후 6개월 이상자에 한하며 휴가비는 기관의 결정하에 일괄 지급한다.
- 정당한 사유 없이 2일 이상 결근자는 결근 일수에 상당하는 보수를 지급하지 아니한다.

제32조(연차 및 유급휴일)

- 기관은 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 주어야 하며, 업무의 특성상 월60시간 미만일 경우는 그러하지 아니한다.
- 직원의 연차유급휴가는 1년간 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 시설의 귀책 사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원의 제137조 제2항에 따른 유급휴가는 제외한다)
- ‘근로자의 날’ 5월1일은 유급으로 하며, 법정 공휴일의 경우 직원과 합의하에 특정한 근로일로 대체할 수 있다.

제33조(겸직자의 보수)

- 직원의 본직 이외의 겸직을 하였을 때 에는 겸직에 대한 보수는 지급하지 아니한다.

제34조(대체근무자의 보수) 인사관리 24조에 의한 대체근무자를 고용하였을 경우, 별도 규정이나 기관장의 판단에 따라 예산의 범위 내에서 보수를 지급한다.

제35조(수당, 별도수당)

- 초과 근무 시 시간에 따라 합하여 지급한다.
- 기관의 수행사업과 운영의 특수성에 따라 별도 수당을 지급할 수 있다.
- 장기요양법 장기근속수당 지급(36개월 이상, 60시간 이상 근무)

제36조(퇴직금)

- 퇴직금 운영방식
본 센터의 경우 국민은행과 체결한 퇴직연금방식(DC)을 따른다.
- 퇴직금의 지급
자격은 1년 이상 근무 후 퇴직자로 한다.
 1. 1년 미만 근로자의 퇴직 시에는 퇴직금을 지급하지 아니하며, 그 적립금 재원에 따라 세입 예산으로 재편성한다.
 2. 징계 해직자에 대하여는 근로기준법에 규정된 최저 퇴직금을 지급한다.
 3. 퇴직자 발생 시 14일 이내에 연금운용사에 신청한다.
- 4. 수령자는 본인을 원칙으로 하되, 혹은 민법상의 상속권자로 한다.
 - 중간 정산 및 관리 등 기타 퇴직연금제도의 규정에 따른다.

제37조(상여금)

- 본 센터의 규정에 따른다.
- 자격은 1년 이상부터 정하되 기관장의 판단에 따라 변경한다.
 - 기관의 운영방식에 따른다.(명절, 휴가 등)

제12장 [직원의 복리후생에 관한 사항]

제38조(휴일 및 휴식시간)

1. 센터는 특수지역이나 교통의 불편함을 고려하여 별도의 교통비를 지급할 수 있다.
2. 근무 중 4시간당 30분의 휴식을 취할 수 있도록 한다. (상황에 따라 조정)

제39조(장기근속장려금)

1. 3년 이상 근무한 사원에 대하여는 공단이 정한 장기근속장려금을 청구하여 지급한다.
2. 그 외에 기관이 정한 포상을 할 수 있다.

제40조(별도수당) 기관의 수행사업과 운영의 특수성에 따라 별도 수당을 지급할 수 있다.

제13장 [안전과 보건에 관한 사항]

제41조(근골격계 질환예방, 감염예방, 건강검진)

직원의 안전 수칙 - 근무 중 종사자의 상해가 발생할 수 있는 요인이 생기지 않도록 안전관리에 노력하며 서비스 제공 대상자 및 기관 운영에 저해하는 상황 발생 시 적절한 조치를 단행하여 위험 요소를 제거한다.

(근골격계 질환예방)

근골격계 질환이란?	■ 과도한 힘의 사용, 부자연스런 작업 자세, 반복적인 동작 신체에 대한 날카로운 물체의 충격, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강 장애를 말하며, 특히 근육, 신경, 혈관, 관절, 인대 등의 미세한 손상 발생을 보이며, 주로 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락, 허리, 다리 등에 나타나는 건강장애
발생 원인	■ 직접적 요인 - 과도한 힘과 국소적인 신체에 가해지는 압력 - 부자연스런 작업자세 - 단순 반복 동작 - 낙상과 미끄러짐 ■ 개인적 요인 - 심리적 요인

	- 개인적 특성 (체력, 숙련도, 경력, 신체적 특성 등)		
질환 증상	신체부위	근골격계질환의 증상	근골격계질환의 징후
	- 근육, - 신경 - 건, - 인대 - 관절, - 연골 - 척추디스크	- 감각의 마비 - 따끔거림 - 통증, - 화끈거림 - 경련, - 뻣뻣함	- 기형 - 악력저하 - 행동반경 축소 - 기능손실
초기 대처법	■ 휴식 ■ 압박 ■ 고정 ■ 냉찜질(컵 얼음 마사지) : 평소 종이컵의 4/3에 물을 채워 얼려 두어 필요 시 종이를 잘라가며 손상부위에 원을 그리듯이 마사지. ■ 올리기: 손상부위를 심장보다 높게 올려 혈액순환과 부종에 도움이 되도록 함.		
10 대 예방수칙	1. 활동 전 몸 풀기를 실시한다. 2. 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다. 3. 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다. 4. 혼자 힘으로 어려울때 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 허리 근력 강화 운동을 생활화한다. 9. 충분한 휴식과 수면을 취한다. 10. 규칙적인 식생활을 유지한다.		

(감염예방)

감염 예방 수칙	☞ 자주 씻어요. ☞ 올바르게 씻어요. ☞ 깨끗하게 씻어요 첫째, 손을 자주 씻고 손으로 눈, 코, 입을 만지는 것을 피한다. - 외출해서 돌아왔을 때, 입과 코를 만진 후에는 손을 씻는다. - 흐르는 물에 비누로 30초 이상 씻으세요. 둘째, 재채기나 기침을 할 경우에는 휴지로 입과 코를 가리고 손을 깨끗하게 씻는다. - 휴지가 없을 경우 옷소매로 가리고 한다. - 기침을 할 경우 가급적 마스크를 사용한다. - 창문을 열어 자주 환기를 시킨다. 셋째, 상처부위에 사용된 거즈나 주사기바늘은 폐기물 처리지침에 의거 처리한다.
올바르게 손씻는 방법	1단계 : 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 준다. 2단계 : 손가락을 마주 잡고 문질러 준다. 3단계 : 손바닥과 손등을 마주 대고 문질러 준다.

	4단계 : 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 준다. 5단계 : 손바닥을 마주 대고 손깍지를 끼고 문질러 준다. 6단계 : 손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 한다. *비누로 손 씻기가 어려운 경우 알콜이 함유된 손소독제를 사용하실 수도 있다.
--	--

(건강검진)

- 국가가 정하는 건강검진 외 비사무직 건강검진을 매1년마다 실시한다.
- 검진 후 기관에 건강검진 결과확인서를 제출할 의무가 있다.
- 종사자의 건강과 수급자의 건강을 위해 정해진 날짜에 검진을 할 수 있도록 한다.

제42조(안전교육)

- 화재에 관한 안전 (위험물 취급요령, 소화기 사용 요령 등)
- 교통안전(대상자와의 외출 시 교통안전, 기타 주변 안전 등)
- 전열기구의 사용 금지 및 전열 기구의 자재, 관리 등

제14장 [고충처리 절차에 관한 사항]

■직원고충처리는 하단의 “수급자 및 종사자 고충처리 지침”에 준하여 해결한다.

■직원 및 이용자의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

■시설장은 선량한 관리자로서 이용노인의 인권보호를 위하여 최선의 노력을 다하여야 하며, 소속 직원에 대한 정기적인 교육실시로 이용자의 인권침해사례가 발생하지 않도록 적극 노력하여야 함.

제43조(수급자 인권보호 및 고충처리)

[수급자 인권보호]

1. 급여서비스에 대한 의사의 표현, 사생활의 보호, 차별금지, 신체 제재의 금지, 자기 결정권 보장, 정치·문화·종교적 신념의 보호, 외출의 기회 보장 등 존엄한 존재로서의 대우를 받을 수 있도록 해야 한다.
2. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
3. 개인의 사생활은 존중되고 보호받으며 비밀을 보장받을 권리가 있다.
4. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
5. 모든 이용자는 돌봄서비스를 적절하며 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
6. 이용자에 대한 요양, 간호, 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대하여 알 권리가 있다.
7. 이용자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성은 물론 평등과 존경을 받을 권리가 있다.
8. 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
9. 종사자는 노인이 수치심(기타 성적 수치심 등)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
10. 이용자는 돌봄서비스시 불편 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

[수급자 고충처리 절차]

1. 수급자 고충 처리 절차

- 1) 건의함(유선, 구두, 문자, 개인 톡) 처리 절차 및 상담
 - 일주일(그 주의 금요일) 내에 별도 양식(별첨)에 의거 접수 및 처리 대장 작성 후, 결재를 득하여 보관한다.(보관은 기관의 방식으로 한다.)
 - 처리 대장 결재 완료 후 답변 서신 작성하여 해당 고객에게 개별로 전달한다.
(직접 처리, 방문, 유선 통화 등)
- 2) 고충처리위원장은 시설의 장으로 한다. 또는 사회복지사 등 지정된 자로 한다.

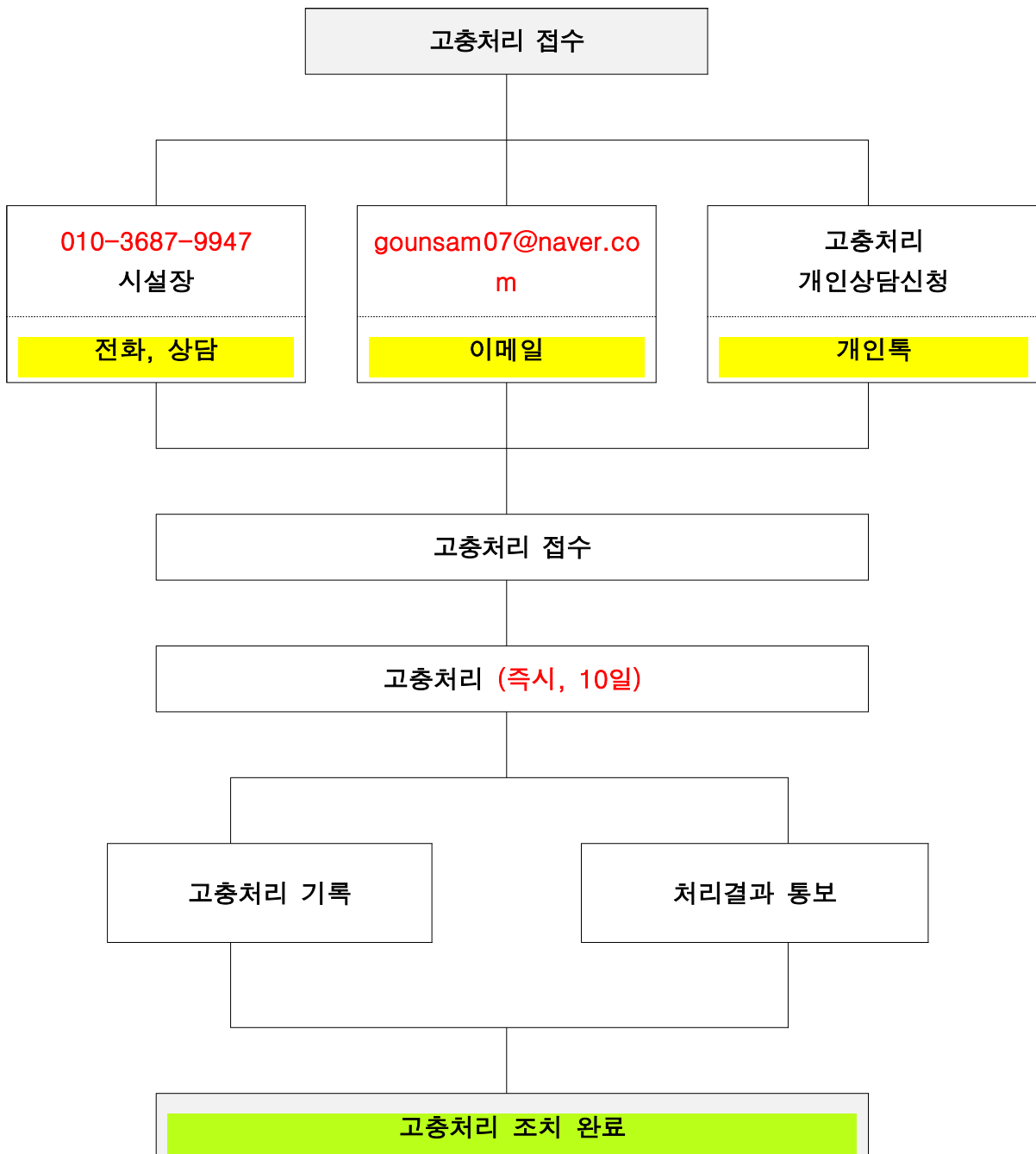
제44조(종사자 인권침해 대응지침 및 고충처리절차)

[종사자 인권침해]

- 인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위라고 할 수 있다. “인권침해”라는 용어는 법률용어가 아닌 사회 통념적 의미로서 일반 사인(私人) 또는 사(私) 기관에 의한 침해를 포함하는 개념
- 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 인권침해 및 부당한 행위로 해당하는 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

[종사자 고충처리절차]

1. 고충 상담 신청은 비공개적으로 가능하도록 하며, 고충 상담의 내용은 비밀 보장을 하도록 한다.
2. 고충 상담 시 개진된 의견에 대해 관리자에게 보고하고 기관의 입장을 충분히 설명해 주어야 한다.
3. 종사자의 경우 업무의 재배치 등 고충 상담 결과 반영된 내용은 계속 근무 시 불이익이 발생하지 않도록 고려하여야 한다.
4. 고충 상담 시 개진된 내용은 다른 종사자에게서 재발생되지 않도록 중간관리자는 조직 운영에 반영토록 한다.



제15장 급여제공지침

제45조 [종사자 윤리지침]

본 지침은 고운샘재가복지센터(이하 '기관'이라 함)의 종사자가 업무를 수행하는데 있어 갖추어야 할 기본적인 윤리 규정을 확립함으로써 기관을 이용하는 수급자 모두의 기본권 및 존엄성을 보장하고, 기관이 제공하는 재가 장기 요양 급여의 질을 높여 고객만족도를 높임과 함께 궁극적으로 노인장기요양보험 사업 및 노인복지의 발전을 그 목적으로 한다.

[윤리지침]

수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 시설운영자, 종사자 등 노인복지시설에서의 돌봄서비스와 관련된 모든 자는 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 사람이 지켜야 하는 행동 규범을 말한다

[서비스 제공의 기본원칙]

(인권보호) 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양 우선) 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.

(사례관리) 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

(비밀보장) 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

(기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(사회통합) 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

(전문서비스와 효율성) 충분한 전문인력을 바탕으로 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 질적 효율성을 높이기 위해 노력해야 한다.

(부당청구 금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.

(알선행위 등의 금지) 영리를 목적으로 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개 ? 알선 ? 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

[재가 노인 권리 존중]

대상자는 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다.

다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- 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
- 안전한 환경에서 생활할 권리
- 외부 활동에 신체적 구속이나 부당한 대우를 받지 않을 권리
- 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 비난이나 제약을 받지 않고 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 가정 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 일상생활, 서비스 이용, 제반 지역 연계 활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

[권리보호를 위한 윤리 강령]

시설운영자, 종사자, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 ‘노인의 권리 선언’에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

■ 수급자에 대한 윤리

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.

노인이 내,외부 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야한다.

시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.

어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적학대, 성적 학대, 경제적착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.(노인학대신고 1577-1389)

종사자는 보수교육을 통해 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 실시해야 한다.

종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리

노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 균형 잡힌 식사를 할 수 있도록 해야 한다.

건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시켜서는 안 된다.

기관은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3) 쾌적한 환경에서 생활할 권리

종사자는 수급자의 거주 환경을 안전하고 깨끗하게 제공하여야 한다.

노인의 위생 관리에 만전을 기하며 가족과 공유할 부분은 상호 보완하여야 한다.

적절하고 편안한 조명과 계절별 주거생활에 불편함이 없도록 돌봄서비스를 하여야 한다.

편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만, 인지능

력이 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

노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

10) 활동 참여의 자유에 대한 권리

수급자의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

노인의 자유로운 외출, 지인과의 만남의 기회를 최대한 보장하여야 한다.

지역사회 주민들은 노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 지지하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가 활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

노인의 권리 변화, 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.

기관의 운영과 관련된 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 수급자와 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

전문직 종사자로서의 윤리지침

우리는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.

우리는 어르신의 종교, 인종, 성, 연령, 국적, 결혼상태, 취향, 경제적 지위, 정치적 신념, 정신/신체적

장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별대우를 하지 않는다.

우리는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.

■요양보호업무의 기본원칙

대상자 및 가족들로부터 수집한 대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 확인하고 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.

가능한 한 대상자가 자립생활을 할 수 있도록 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.

서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 대상자에게 충분히 설명한 후, 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공하도록 한다.

대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하지 않는다.

대상자의 상태변화 등으로 서비스의 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단한 경우 센터장에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.

대상자에게 의사소통 불능, 협조 곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭력 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.

서비스 제공 시 예기치 못한 사고가 발생한 경우 신속하게 센터장에게 보고 하여야 한다.

대상자에게 응급상황이 발생한 경우 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고 할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관으로 대상자를 옮긴다.

제46조 [성폭력, 성희롱 예방 및 대응지침]

1. 국가 및 지방자치단체의 책무

- 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 이용하는 사람에 대한 성희롱과 성폭력 예방을 위한 예방교육의 실시 등 예방 조치와 신속한 대응체계를 갖추어야 함.

「사회복지사업법」 제4조

- 국가와 지방자치단체는,
 - 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권 침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호할 책임을 짐.
 - 사회복지에 필요로 하는 사람의 인권이 충분히 존중되는 방식으로 사회복지서비스를 제공하고 사회복지와 관련된 인권교육을 강화해야 함.
 - 사회복지서비스를 이용하는 사람이 긴급한 인권침해 상황에 놓인 경우 신속히 대응할 체계를 갖추어야 함.

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제8조

- 국가 및 지방자치단체는 이용자의 권익 보호를 위하여 다음의 시책을 강구하여야 함. · 이용자의 권익 보호를 위한 정보관리·홍보·교육 및 연구
 - 이용자의 생명·신체 및 재산상의 위해(危害) 방지
 - 이용자의 불만 및 피해에 관한 신속·공정한 구제 조치
 - 그 밖에 이용자 보호와 관련된 사항

2. 사업주의 책무

- 사회서비스의 제공자는 이용자의 원활한 사회서비스 이용 및 관련 종사자의 보호를 위하여 노력하여야 함(「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제4조제3항)
- 사업주는 근로자는 상호 이해를 바탕으로 남녀가 동등하게 존중받는 직장문화를 조성하기 위하여 노력하여야 함(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제5조)
- 사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선의무가 있음.(「산업안전보건법」 제5조)

3. 종사자의 책무

- 사회복지를 제공하는 자는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권을 보장해야 하며, 다수인 보호시설*에서 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대한 봉사하여야 함 (「사회복지사업법」 제1조의2 및 제5조)
- 기관장과 동일하게 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제9조 및 개별 법령에 따른 신고의무가 있으며, 신고의무자에 의한 성폭력범죄 발생 시 가중처벌함. 시설 내에 성희롱·성폭력 발생 시 2차 가해를 하지 않도록 유의함.

4. 이용자의 책무

- 종사자 및 이용자의 인권을 존중하고, 이용자 이용수칙 등을 명확히 주지하며, 시설 내에 성희롱·성폭력 발생 시 2차 가해를 하지 않도록 유의함.

[성폭력의 분류]

가. 성폭력 (형사처분)

좁은 의미로는 성폭력 관련 법에 의해 가해자를 형사처분할 수 있는 강간, 강제추행 등의 범죄행위를 의미합니다.

나. 성희롱/성추행 (형사처분)

- 1) 성추행이란 상대방의 의사에 반하여 성적인 수치심이나 혐오감을 유발하는 성적 행위로, 간음 이외의 성적 가해 행위를 말합니다.
- 2) 강제추행이란 폭행이나 협박을 통해 상대방을 추행하는 행위(기습 추행도 포함)다.
성희롱(국가인권위 조사)
- 3) 행위자가 성적인 언동 등으로 피해자에게 성적 굴욕감, 혐오감을 느끼게 하는 모든 행위이며 일반적으로 직장 내 성희롱을 의미합니다.
- 4) 업무, 고용, 그 밖의 관계 등에서 권력 차이로 발생하기도 합니다.
- 5) 손해배상 청구

다. 개별법률에 따른 금지행위

- 1)(노인) 누구든지 65세 이상의 사람에 대하여 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위를 하여서는 아니 됨.(「노인복지법」 제39조의9제2호)
- 2)(직장 내 성희롱) 사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 됨.(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제12조)

4. 행위의 유형

- ① 기관에 근무하는 직원과 기관의 서비스를 받는 남녀 어르신 등
- ② 피해자는 주로 여성 어르신이 대상이지만 남녀 어르신 모두 해당됨.
- ③ 개인의 위치, 직위를 이용하여 상호 업무와의 관련성이 있는 것에서 발생됨.
- ④ 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

[육체적 행위]

- 고의적인 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉.
- 기저귀 케어 및 어르신께서 부득이하게 노출을 해야 할 시 가슴, 엉덩이, 등 특정 신체 부위를 어르신 허락 없이 만지는 행위.
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
(기저귀 케어 및 어르신께서 부득이하게 노출을 해야 할 시 가슴, 엉덩이, 등 특정 신체 부위를 어르신 허락 없이 만지는 행위도 포함 된다.)
- 평소 애무를 강요하거나 성적인 행위를 시도 하려는 행위
- 필요 이상 오래 손을 잡거나 어깨동무를 하거나 충고하면서 과도하게 신체를 접촉하는 행위

[언어적 행위]

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고, 상스러운 이야기를 하는 행위 (전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 상대방에게 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- 외설적이고 도발적인 소리나 음성을 내는 행위
- 지위를 이용하여 상대방이 원하지 않는 성적 관계를 지속적으로 강요하거나 회유하는 행위
- 회식 자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

[시각적 행위]

- 업무나 교육목적과 관련되지 않은 음란 사진, 그림, 낙서, 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위(컴퓨터 통신이나 팩스 등을 이용하는 경우도 포함)
 - 성과 관련된 자신의 특정 신체 부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위
 - 어르신들의 성적 굴욕감을 유발하여 시설 환경을 악화시키는 행위
 - 외설적이고 음란한 몸짓이나 얼굴 표정을 하는 행위
- ④ 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

5. 성희롱 및 성폭력 대응법

5-1. 성희롱 대응법

- ① 시설에 근무하는 직원은 서비스 대상 어르신에 대하여 어떠한 경우라도 성희롱에 관련한 어떤 행위도 하여서는 안 된다.
- ② 거부 의사를 직접 표현하기가 어려울 경우 소극적이긴 하지만 불쾌한 표정을 짓거나 그 자리를 피한다. 그러나 이러한 대응으로는 성희롱을 저지하기 어렵다.
- ③ 가해자에게 직접 중지할 것을 요구하고, 중지를 요청할 때는 차분하고 명확한 어투로 분명하게 표현해야 한다. 이때 성희롱의 가해자가 서비스 대상 어르신일 경우 보호자에게 이야기하거나 편지를 쓰고, 가해자가 수급자의 보호자일 경우에는 반드시 시설장에게 알리고 공동으로 대응해야 한다.
- ④ 편지에는 당시 상황을 육하원칙(언제, 어디서, 누가, 무엇을, 어떻게, 왜)에 따라 정확히 기록하고 피해자의 생각이나 느낌을 정리하는 등 핵심이 정확하게 표현되어야 한다.
- ⑤ 이 편지는 이후 증거자료가 될 수 있으므로 사본을 남겨둔다.
- ⑥ 가해자에게 발송할 때 내용증명으로 보내어 적법한 증거로 활용할 수 있도록 한다.
- ⑦ 가해자에게 직접 본인의 의사를 전달하기 어려울 때는 주변 직원들과 문제를 의논하고 공동으로 대응한다.
- ⑧ 상급자에게 이를 알리고 상급자가 가해자의 행동을 저지하도록 요구한다.

5-2. 성폭력 대응법

- ① 시설에 근무하는 직원은 서비스 대상자에 대하여 어떠한 경우라도 성폭력에 관련한 어떤 행위도 하여서는 안 된다.
- ② 가장 먼저 안전한 곳으로 피하세요.
- ③ 믿을 만한 친구, 가족에게 연락하거나 성희롱, 성폭력상담실로 필요한 도움을 요청하세요.
- ④ 증거자료를 보존하세요.
- ⑤ 증거확보를 위해 샤워나 목욕, 질 세척, 손, 이빨 등을 닦지 마세요.
- ⑥ 화장실에 가지 말고, 당시 입었던 옷을 없애지 마세요.
- ⑦ 24시간 내에 병원을 찾아가 진단을 받으세요.
- ⑧ 산부인과 정맥 및 음모 채취, 질 파열이나 열상, 처녀막 손상 여부 검사, 성병 감염 여부, 임신 여부 검사나 임신 방지를 위한 진료를 받습니다.
- ⑨ 외과 외상 검진, 외상 사진 촬영 등의 신체적인 상해 상태에 대한 진료를 받습니다.
- ⑩ 성폭력 전문 상담자와 상담하세요.

5-3. 성희롱 및 성폭력 피해자의 대응

- ① 성희롱 및 성폭력 피해 노인이나 직원은 시설 사무실 관계자(시설장, 사무국장 등) 나 성폭력상담소 등을 통해 상담받을 수 있다.
- ② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성희롱 및 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
「국가인권위 원회법」 제30조 제1항
- ③ 노인이나 직원에 대한 행위가 성희롱 및 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.
- ④ 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다. 「민법」 제750조

6. 성희롱 및 성폭력 예방법

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성희롱 및 성폭력 예방 교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 시설 내에 성희롱 및 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 직원이나 어르신들의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- ⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑧ 음란한 사진이나 그림을 붙이는 행위에 대해서는 반드시 이의를 제기한다.
- ⑨ 어르신께서 자신의 성적 언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑩ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안 된다.

7. 기관 내 성희롱 예방 교육 의무

① 예방교육 실시방법

- 사업주 및 종사자 대상 성희롱·성폭력 예방 교육의 실시

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조 및 시행령 제3조)

- 연 1회 이상 의무적으로 성희롱 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.
- 상시 10명 미만의 근로자를 고용하는 사업 또는 사업주 및 근로자 모두가 남성 또는 여성 중 어느 한 성(性)으로 구성된 사업장은 교육 자료 또는 홍보물을 게시하거나 배포하는 방법으로 직장 내 성희롱 예방 교육을 할 수 있음.
- 10인이상 사업장의 예방 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원연수·조회·회의, 인터넷 등 정보통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시하여야 함.

② 교육 내용

- 남녀평등법상 성희롱 관련 규정.
- 시설(센터) 성희롱 예방에 관한 방침 또는 규칙에 관한 사항.
- 피해 종사자/어르신의 고충 상담 및 구제 절차.
- 시설 내 성희롱 발생의 처리 절차 및 성희롱 행위자의 징계 조치사항.
- 기타 시설 내 성희롱 예방에 필요한 사항을 포함하여 실시.

8. 성희롱 고충 상담 및 처리

- ① 관리자는 성희롱과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 담당 직원과 절차를 마련하여야 한다. (사이버 신고 창구의 설치, 고충처리기구 등)
- ② 소속직원이나 외부 전문가를 성희롱 문제해결에 도움을 주는 담당 상담직원으로 지정하고 신속한 상담이 이루어지도록 하여야 한다. (필요시, 원장 및 사무국장, 상담직원 역할 가능)
- ③ 상시 30인 이상 사업장의 경우 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원*과 노사협의회를 두어야 함. (「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제4조 및 제26조)
- ④ 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리 결과를 해당 근로자에게 통보
- ⑤ 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 성희롱·성폭력 사건 고충상담원 지정 및 독립성 있는 고충처리 기구 구성·운영 권고

9. 성폭력·성희롱 사건 발생 시 대처

[이용자에 의한 종사자의 성희롱·성폭력 사건 발생 예방조치]

- ① 종사자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 당하여 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 적절한 조치, 의무 (「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2)
 - 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등

[사업주의 고객 등에 의한 성희롱 방지 조치 의무] 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

- 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

② 주로 고객을 직접 대면하는 근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용 노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 함. (「산업안전보건법」 제41조)

[제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 「산업안전보건법 시행령」 제41조 ·

- 업무의 일시적 중단 또는 전환
- 근로기준법 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
- 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

③사회복지시설 이용 계약서, 장기요양급여 이용계약서 등에 종사자 대상 성희롱·성폭력 사건 발생 시 퇴거 조치 또는 이용이 제한될 수 있음을 명시.

④다만, 서비스 대상자에 대한 퇴거 조치 및 서비스 이용 제한은 이용자의 인지능력, 신체상태 등을 고려하여 적용 바람직.

(근로자의 권리)

근로자는 사업주에게 위의 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니됨.

- 이를 위반한 경우 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」 [별표]

2. 자목에 따른 과태료 500만원

- 이를 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 경우 「산업안전보건법」 제170조에 따른 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금

[종사자 간 성희롱·성폭력 사건 발생 대응]

(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조)

① 상담과 조사

- 사건접수와 동시에 신속하게 조사에 착수

(피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)가 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 함.)

- 피해자, 성폭력·희롱 용의자로부터 성희롱 사건전모에 대하여 설명을 듣고 공정하고 세밀히 조사기록
- 조사과정에서 취득한 개인정보는 양자의 프라이버시에 관한 문제임으로 철저한 비밀유지
- 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 불리한 처우 금지

② 확인 및 징계 조치

- 성폭력·희롱 사실이 확인되면 성희롱 행위자에 대하여 경고, 견책, 대기발령, 정직, 해고 등의 징계 조치
- 경고 등 가벼운 징계는 성폭력·희롱 행위를 근절시킬 확고한 경우에만 해당되며, 경고로써 성폭력·희롱 행위를 멈추지 않을 경우 더욱 강력한 징계조치
- 성폭력·희롱 피해자가 원하는 경우 본인의 근무부서 또는 근무 조를 이동 가능

③ 결과 통지

- 조사를 종결할 때에는 피해자와 성폭력·희롱 행위자 모두에게 그 결과에 대해 통보

[종사자에 의한 이용자의 성희롱·성폭력 사건 발생 대응]

(피해자 보호조치) 시설장은 종사자에 의한 이용자의 성희롱·성폭력 사건이 발생한 경우 즉시 행위자와 피해자를 분리하는 조치를 취해야 함.

(종사자에 대한 조치) 시설장 또는 담당공무원은 성희롱·성폭력 행위자로 지목된 서비스 제공인력을 해당 업무로부터 즉시 배제하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관에 즉시 신고해야 함.

(보호자 통지) 피해자의 보호자나 법적 대리인에게 피해 사실의 발생을 즉시 알리고, 관련 구제 절차 및

외부 조력기관*에 대한 안내

* 법률지원, 생활지원, 의료지원, 심리치료 등 지원

(조사 협조) 수사기관 또는 전문 지원기관을 통한 조사가 이루어질 경우 적극 협조 - (비밀 보호 및 2차 피해 예방) 업무 관련자들의 비밀 보호 유지 등 2차 피해의 발생 방지

· 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외하고, 피해사실및조사내용에대한비밀은누설금지

(후속 조치) 조사결과 성희롱·성폭력으로 판단된 경우 시설은 인사규정에 따른 징계조치 실시. 자격 취소 또는 정지에 해당하는 행위인 경우 관할 지자체장은 법령에 따른 처분 및 보건복지부장관에게 보고. 시설장은 피해 이용자 모니터링 및 지원 연계, 재발방지를 위한 교육 등 실시

10. 기타

① 노인보호전문기관 연락처 1577 - 1389

② 여성긴급상담전화 1366

※ 시설 종사자는 대상자를 존중하여야 하며 성적 수치심을 야기시키는 행위 및 언어의 사용을 자제하고, 대상자가 주변사람으로부터 성적 학대를 받고 있는지 항상 유의하고 성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간 등) 사실을 인지하는 즉시 관계기관에 신고하고 시설의 장에게 보고하여야 합니다.

제47조[응급상황 대응지침]

응급상황이란 ?

적절한 대응을 신속하게 실시하지 않으면 후에 장애를 남기거나 최악의 경우 생명을 위협하는 사태

※ 응급상황의 유형

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

※ 기본지침

- ① 대상자의 신체 분비액과 당사자 사이에 깨끗하고 마른 천이나 신체보호대를 사용하여 가능하면 신체 분비액과 접촉하지 않는다.
- ② 일회용 장갑을 사용한다.
- ③ 구조 호흡을 해야 하는 응급상황에서는 구조 호흡용 기구를 사용한다.
- ④ 응급처치를 할 때에는 눈, 코, 입을 만지지 말고, 먹거나 마시지 않는다.
- ⑤ 피로 더럽혀진 물건을 만지지 않는다.
- ⑥ 구급상자를 준비, 보호장비와 물품을 보관한다.
- ⑦ 부상자/환자를 처치한 후 즉시 손을 씻는다.

※ 기본적인 응급처치

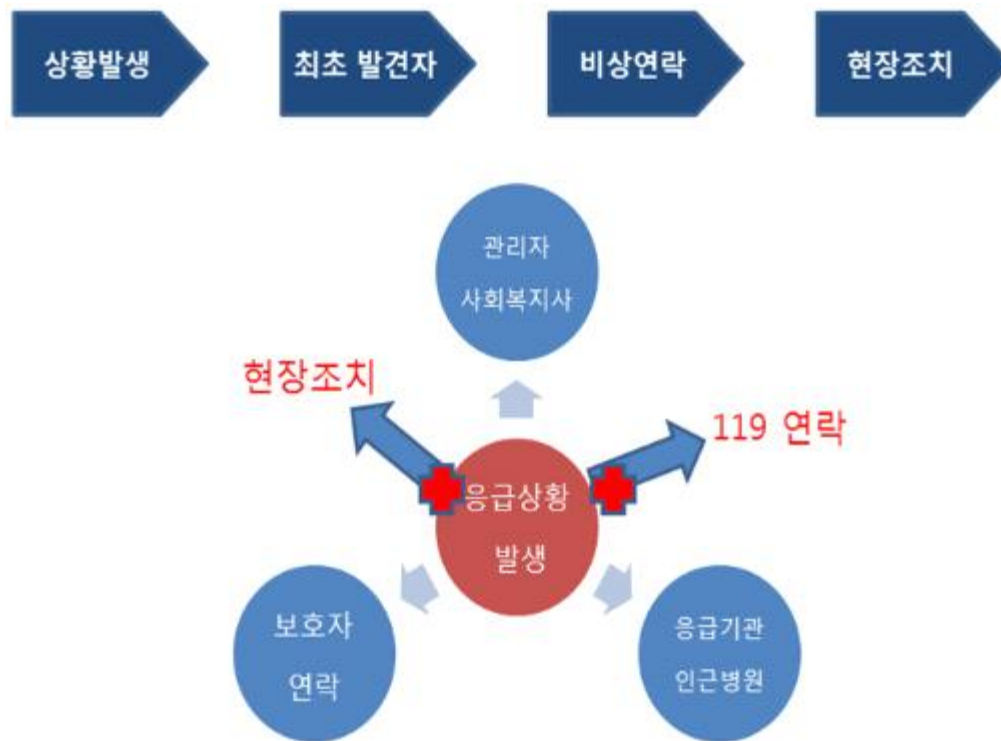
- ① 기도 확보 - 입안에 이물질이 있는지 확인하고 제거하며 기도가 적절한 호흡을 하여 문제가 없는지 확인한다.
- ② 호흡 확인 - 가슴, 뺨, 귀에 호흡이 느껴지는지 확인한다.
- ③ 순환 확인 - 호흡, 기침 혹은 어떤 움직임이 있는지 확인하고, 순환의 증거가 없으면 흉부압박을 시행한다.

※ 대응지침

- 응급상황 발생 시 초지의 대응은 매우 중요한 역할을 합니다. 모든 직원은 응급상황 대응지침을 이해하고, 최초 발견자는 증상 확인 후 처리 절차에 따라 조치를 취해야 합니다.

※ 응급상황 발생 시 대응체계

-응급상황 발생 시 최초 발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인 119 구급대 요청-현장조치-의료기과 이동



1. 심폐소생술

갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고를 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것입니다.

호흡이 정지 되거나 심장이 멈추게 되면 4~6분 이내에 심폐소생술을 실시하여야 합니다. 반응이 없다고 판단되면 심장마비 상황이라 생각

하고, 119에 도움을 요청하고, 즉시 심폐소생술을 시작해야 합니다.

① 의식확인

· 가볍게 어깨를 두드리며 큰소리로 "여보세요, 괜찮으세요?"라고 말한 다음 반응을 살핍니다. 반응이 없으면 심장마비의 가능성이 높습니다.

② 구조요청

· 대상자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청합니다.

③ 119신고

· 119에 신고할 때에는 환자 발생 장소, 발생 상황, 환자의 상태 그리고 하고 있던 응급처치에 대하여 설명해야 합니다. 응급의료전화상담원이 전화

더이상 지시사항이 없어서 끊으라고 할 때까지 통화상태를 유지합니다.

④ 호흡확인 및 유지

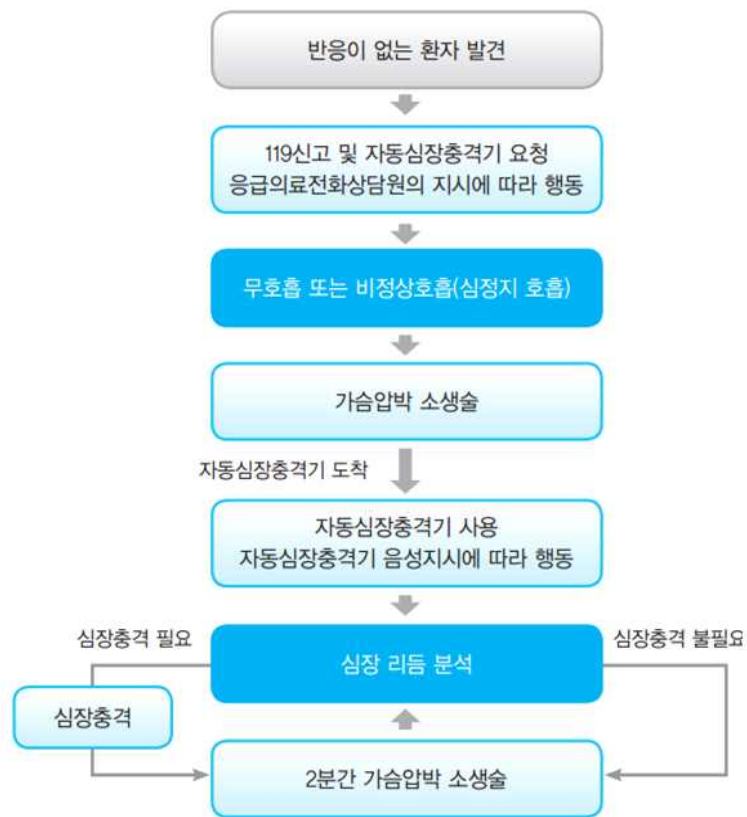
· 기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임を観찰하고, 귀로는 호흡음을 들으며, 뺨의 촉감을 이용하여 호흡유무를 10초 이내에 확인합니다.

10초 동안 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를
게 눕힌 후 입안의 이물질(부러진 치아나 구토물 등)을

제거합니다. 그 다음에는 2회의 인공호흡을 시행해서 이물질에 의한 기도폐쇄가 있는지 확인합니다.

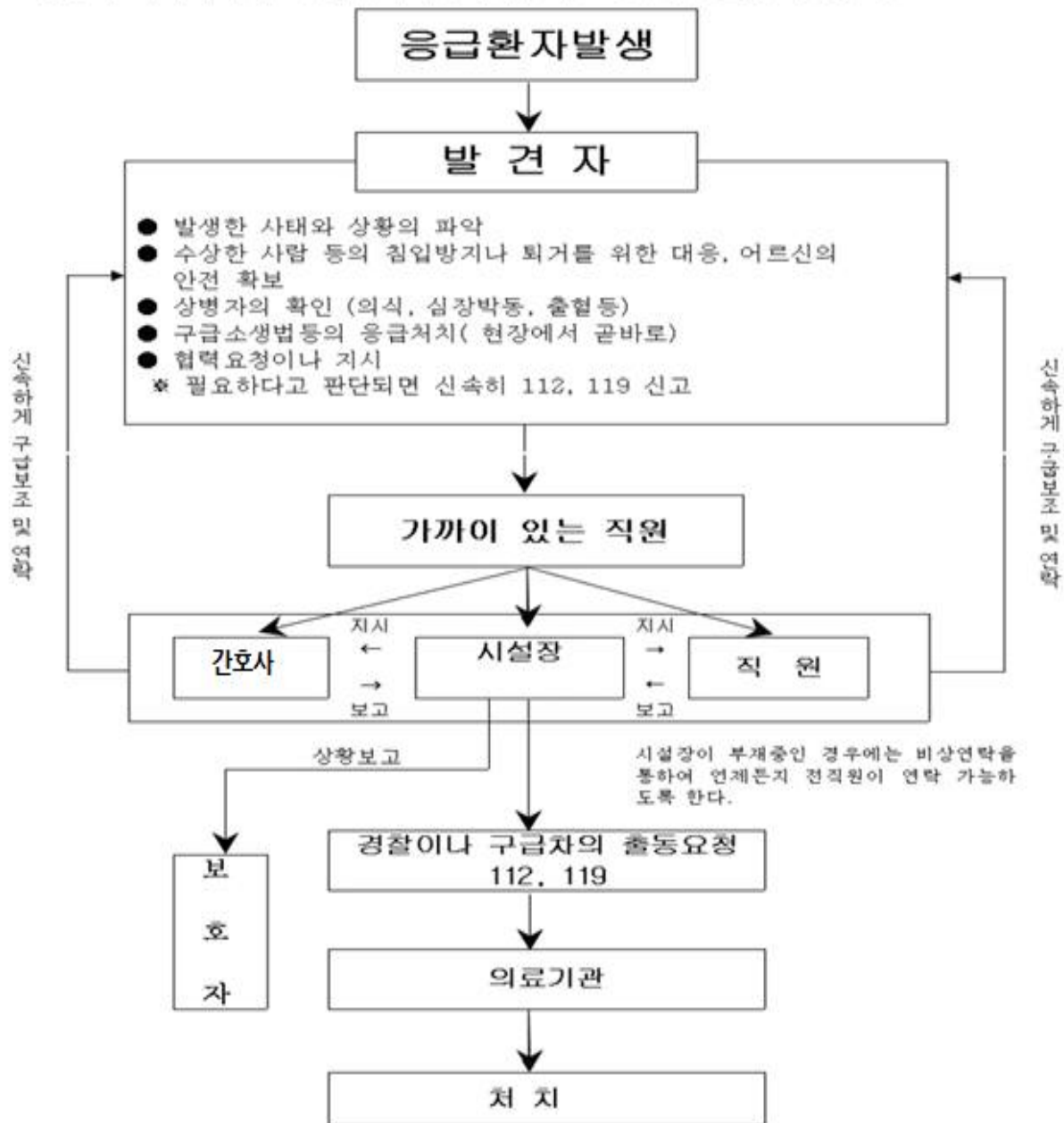
⑤ 인공호흡

· 환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공호흡을 실시합니다.



응급환자이송체계

- 시설내 응급환자 발생시에 신속한 대응과 조치를 취하여 환자의 생명을 구할 수 있도록 아래와 같은 응급환자이송체계를 전 직원이 반드시 숙지한다.



[골절]

1.증상

- 낙상 또는 부딪음 등으로 인하여 통증호소
- 낙상 또는 부딪음 등으로 통증을 호소하지는 않으나 검사가 필요하다고 판단된 경우

2.응급처치

- 환자가 되도록 몸을 적게 움직이도록 하고, 불필요한 행동은 못 하도록 한다.
- 신속히 의료진을 부른다.
- 골절부위에 피가 나면 지혈을 해주고, 상처가 있으면 깨끗한 천으로 덮거나 붕대를

느슨하게 감싸준다.

-나무판이나 두꺼운 잡지 등을 이용해 부목을 골절 부위에 대고 골절 부위에 대고 골절 부가 움직이지 못하도록 고정한다.

[화상]

1. 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
2. 찬물에 15번이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
3. 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부 손상을 입게 됨으로 주의한다.
4. 화상부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 가위 등으로 잘라내며, 장신구는 빨리 제거한다.
5. 세균 감염에 주의하도록 한다.

[기도폐쇄(질식)]

1. 음식섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
2. 구개반사 요법 또는 하임리히법을 시행한다.
 - *구개반사 요법 : 설압자를 사용하여 구토를 유도하는 것
 - *하임리히법 : 환자의 등 뒤에 서서 주먹을 감싼 후 배를 누르며 위로 힘껏 당기는 것
(복부 밀어내기 5회 실시)
3. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이 물질이 올라와 기침으로 뱉어낼 수 있도록 한다.
4. 호흡 곤란 시 산소를 제공한다.

[경련(간질)]

1. 경련의 양상을 관찰한다.
2. 꽉 끼는 벨트나 옷의 단추 등을 풀어준다,
3. 머리 아래 부드러운 것을 대주고 주변의 위험한 물건을 치운다.
4. 질식예방을 위해 고개를 옆으로 돌려 기도를 확보한다.
5. 경련으로 인해 혀를 깨물지 않도록 설압자, 막대 등을 입에 물려준다.
6. 경련은 보통 5분 이내에 멈추거나 5분이상 경련이 지속될 경우 가족에게 즉시 보고하고 필요 시 병원으로 이송한다.

[뇌졸중]

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

[코피가 멈추지 않을 때]

1. 콧망을 위로 지압한다.
2. 아이스백(ice bag)을 대주기와 때기를 반복한다.
3. 10분간 압박해 보고 코피가 계속 나면 다시 반복한다.
4. 콧속을 거즈로 등으로 막아준다.
5. 필요시 병원으로 옮긴다.

[호흡 곤란]

1. 산소를 제공할 수 있는 곳으로 옮긴다.
2. 자세를 좌우(앉은 자세)나 반자위(45도 올린 자세)를 취한다.
3. 심리적 안정을 위하여 주위를 편안하게 해준다.
4. 병원으로 이송한다.

[저혈당 쇼크]

1. 증상 - 식은 땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식장애, 기력저하
2. 응급처치
 - 활력 증후 및 혈당을 체크한다.
 - 의식이 있을 경우 : 적합한 음식과 음료수(사이다, 콜라)1/2잔, 우유 1잔, 주스(과당)1/2잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰술, 사탕 3~4개, 초콜렛 3쪽, 꿀 1큰술을 제공한다.
 - 의식이 없을 경우 : 음식물 섭취를 금하고 119에 신고한다.

[기립성 저혈압]

1. 증상
 - 현기증이나 두통, 사지가 차갑고 무기력함
 - 식은 땀, 안면 창백
 - 불면증상과 서맥(맥박이 서서히 뛰는 것)
 - 구역질, 실신 등의 증상
2. 응급처치
 - 머리는 낮추고 다리는 올리는 자세로 휴식을 취한다.
 - 의식저하 시는 바로 의료팀 또는 시설장에게 연락한다.
 - 필요 시 병원으로 이송한다.

[심근경색 및 협심증]

1. 증상
 - 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
 - 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란
 - 불규칙한 맥박, 의식소실
2. 응급처치
 - 활력증후를 측정한다.
 - 좌우(앉은 자세)나 반자위(45도 올린 자세)를 유지한다.
 - 필요시 산소를 흡입시킨다.
 - 금식시킨다.
 - 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
 - 필요시 병원으로 옮긴다.

[고혈압]

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

[출혈로 인한 응급상황]

1. 출혈 시 3~5분 지압을 한다.
2. 활력증후를 측정한다.
3. 출혈 부위는 심장보다 높게 유지한다.
4. 지압 시 냉습포를 대어준다.
5. 필요 시 병원으로 이송한다.

제48조 [감염예방 및 관리지침]

【목적】

본 기관의 수급자 대부분은 고령에 각종 만성질환을 앓고 있어 면역력이 떨어지고 감염에 취약하다. 만약 이러한 수급자가 감염으로 인해 각종 전염병 및 식중독 등의 질병에 걸렸을 경우 회복이 더디고 심할 경우 생명을 잃을 수도 있는 만큼 사전에 본 지침을 마련하고 교육함으로써 수급자 및 요양보호사의 위생관리에 만전을 기하고 전염병 발생을 예방하고자 한다.

【정의】

“감염”이란 세균이나 바이러스, 각종 병원체가 몸속으로 침입해 이들 감염원이나 독소에 의해 신체가 오염된 상태를 말하며, 그 결과 발생하는 질환을 “감염증”이라고 한다.

【감염의 종류】 자료:질병관리본부

제1군 감염병	콜레라, 세균성 이질, 장티푸스, 페스트, 파라티푸스 장출혈성 대장균 감염증
제2군 감염병	디프테리아, 파상풍, 홍역, 일본뇌염, 폴리오, 백일해, 유행성이하연염 B형간염, 풍진
제3군 감염병	성홍열, 쓰쯔가무시병, 렙토스페라증, 말라리아, 결핵, 성병, 한센병 레지오넬라증, 비브리오패혈증, 르루셀라증, 발진티푸스, 유행성출혈열, 공수병, 발진열, 수막구균성수막염, 후천성면역결핍증, 인플레인지타저병
제4군 감염병	황열, 맹기열, 마버그열, 에볼라열, 라싸원, 리슈마, 니아증, 바베시아증 아프리카수면병, 크립토스코로, 비음증, 주혈흡충증
제5군 감염병	회충증, 편충증, 요충증, 간흡충증, 폐흡충증, 장흡충증
지정감염병	수족구병, 임질, 클라미디아감염증, 급성호흡기감염증, 해외유입기생충감염 증, 옴, 빈대 등

【감염의 경로】

1. 환자나 보균자, 동물, 배설물 및 병원체로 오염된 모든 것이 다 “감염원”이 될 수 있다.
2. “감염경로”는 병원체가 감염원으로부터 생체 내에 침투하는 경로를 말한다. 주요 감염 경로로는 접촉, 비말감염, 경구(經口)감염, 경피(經皮)감염 등이 있다. 장기요양(주간보호센터) 서비스에서는 주로 접촉, 비말, 공기가 주요 미생물 전파경로가 될 수 있다.

① 공기매개 주의(airborne precautions)

- 감염을 유발하는 미세입자($5\mu\text{m}$ 이하)가 공기 중에 떠다니다가 흡입됨으로써 감염이 발생할 수 있으며, 대표적인 질병으로는 홍역, 수두, 결핵 등이 있다.

② 비말 주의(droplet precautions)

- 감염균을 포함한 큰 입자($5\mu\text{m}$ 이상)가 기침이나 재채기 때 단거리(90cm 이내)에 있는 타인의 코나 점막 또는 결막에 튀어서 감염이 발생할 수 있으며, 대표적인 질병으로는 마이코플라즈마 폐렴, 백일해, 폐 폐스트, 디프테리아와 같은 세균성 호흡기질환과 아데노바이러스 인플루엔자, 풍진

③ 접촉 주의(contract precautions)

- 직접 또는 간접접촉에 의해 감염이 이루어질 수 있으며 O 157 대장균, 시겔라 (shigella)균, A 또는 로타바이러스에 의한 장염, 창상감염, 욕창, 옴 (scabies), 연조직염, 파종성 대상포진 등이 있다.

3. 공기, 음식물, 오염물, 토양, 소변, 혈액 등 다양한 물질이 감염의 “매개체”가 될 수 있다. 각 감염증마다 매개체가 다르므로 본 지침의 감염예방법을 숙지하고 철저하게 실행해야 한다.

【감염의 증상】

감염이 발생한 부위에 나타나는 국소 증상으로는 발적(피부가 붉게 변함), 통증, 부종, 열감, 삼출 및 배액(고름)의 증가 등이 있고, 호흡기계 증상으로는 기침, 인후통, 객담(가래)량이나 색의 변화, 호흡곤란 등이 있다. 비뇨기계 증상으로는 배뇨장애, 소변색의 변화 등이 있을 수 있으며, 피곤함, 의욕상실, 두통, 근육통, 식욕부진, 발열, 안면홍조, 탈수, 빈맥, 발진, 쇼크 등의 증상이 나타나기도 한다.

【감염예방 및 관리】

1. 감염예방의 기본원칙

- ① 감염예방의 기본원칙은 병원체 제거, 침입경로 차단, 개체의 저항력 강화이다. 요양보호사는 각종 감염증에 대하여 사전 숙지하고, 예방수칙을 생활화함으로써 감염을 예방할 수 있다.
- ② 수급자는 균형 잡힌 영양섭취, 충분한 휴식과 수면, 적당한 운동, 스트레스 해소 등의 노력으로 자체 저항력을 키우고 건강을 유지할 수 있다. 아울러 원인불명의 발열이나 설사, 기침, 가래 등이 지속될 경우에는 의사의 검진을 받도록 한다.

2. 손 씻기

- ① 가장 기본적·효과적인 감염관리방법은 ‘손 씻기’이다. 손은 감염성 미생물의 통로가 되므로 요양보호사 및 수급자의 올바른 손 씻기를 통해 감염을 예방한다.

- ② 요양보호사는 다음과 같은 경우 반드시 손을 씻어야 한다.

- ㉠ 근무 시작 전·후
- ㉡ 상처를 만지기 전·후
- ㉢ 장갑 착용 전·후

- ㉔ 감염 질환이 있는 수급자와 접촉한 후
- ㉕ 수급자의 혈액 또는 분비물과 접촉한 후
- ㉖ 사용하고 난 오염물품이나 기구를 만진 후
- ㉗ 수급자의 대·소변기를 만진 후
- ㉘ 화장실 이용 후
- ㉙ 더러워진 손을 보았을 때
- ㉚ 음식을 먹기 전, 음식을 만지기 전
- ㉛ 코를 킁 후, 재채기 시 손으로 입을 막았을 경우

③ 수급자의 경우 음식을 먹기 전·후, 화장실 이용 후, 흡연 후, 음식찌꺼기를 처리하거나 설거지를 한 후, 기타 더러워진 손을 보았을 때 수시로 손을 씻도록 한다

※ 올바른 손 씻기 방법

- ㉠ 항상 흐르는 미온수와 부드러운 비누를 사용한다.
- ㉡ 1단계 : 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ㉢ 2단계 : 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
- ㉣ 3단계 : 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ㉤ 4단계 : 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.
- ㉥ 5단계 : 손바닥을 마주대고 손깍지를 끼고 문질러 줍니다.
- ㉦ 6단계 : 손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.
- ㉧ 흐르는 온수에 손을 행군 후, 깨끗한 수건으로 물기를 닦는다.

3. 수급자 개인위생관리

- ① 수급자를 목욕하게 함으로써 피부에 있는 미생물을 제거할 수 있다.
- ② 식사 후 양치질 및 규칙적인 구강관리를 실시한다.
- ③ 수급자의 옷이나 침구가 젖거나 더러워졌을 경우 즉시 교체한다.
- ④ 누워서 생활하는 수급자의 경우 주생활장소인 침구의 위생관리를 더욱 철저히 해야 한다.

4. 영양보호사 개인위생관리

- ① 목욕·샤워로 피부를 깨끗하게 하며, 자주 양치질하여 치아 건강을 유지한다.
- ② 손을 자주 씻고, 피부가 트거나 갈라지는 것을 방지하기 위해 로션을 사용한다.
- ③ 미생물 방지를 위해 손톱은 짧게 깎는다.
- ④ 직원 유니폼, 가운 및 신발 등은 항상 깨끗하게 유지한다.
- ⑤ 청소나 오염물질에 쓰던 장갑(또는 도구)은 철저히 관리한다.
- ⑥ 필요 시 보호장구(마스크, 가운, 장갑 등)를 착용한다.
- ⑦ 오염된 바늘, 뽕족한 기구는 조심해서 다루도록 한다.
- ⑧ 근무 중 감염에 노출되었을 경우 즉시 관리책임자(기관장)에게 보고한다.
- ⑨ 기관은 매년 모든 직원의 정기 건강검진을 실시하고 그 결과를 보존한다.
- ⑩ 기관에서는 본 지침의 비치와 함께 감염관리에 대한 정기적인 교육을 실시하여야 한다.

5. 수급자 환경 정리

- ① 청소는 계속된 방법과 정기적인 계획에 의해 면밀히 시행되어야 한다.
- ② 요양보호사는 담당 수급자가 거주하는 환경에 대해 책임을 지고, 기관장(관리책임자)은 이를 수시로 점검하여야 한다.
- ③ 모든 청소(환경정리)는 먼지를 일으키지 않는 방법으로 이루어져야 한다.
- ④ 침실, 화장실, 부엌 등 특히 청결해야하는 공간은 일반세제와 소독세제를 같이 사용하도록 한다.
- ⑤ 수급자가 사용하는 물건은 수시로 소독제를 이용하여 깨끗이 닦는다.
- ⑥ 파리, 모기 등 해충이 있을 경우 필요에 따라 보건소에 신고해 소독할 수 있도록 한다.

6. 유치도뇨관 이용 대상자의 감염관리

- ① 튜브가 당겨지거나, 꼬이거나 막히지 않도록 한다.
- ② 수집병을 대상자의 방광보다 낮은 위치에 고정시켜 소변이 역류하지 않도록 하며, 병이 바닥에 닿지 않도록 한다.
- ③ 대상자 이동 시 수집병을 잡고 이동한다.
- ④ 수집병은 적어도 8시간에 한 번씩 비운다. 소변양이 많을 경우 더 자주 비운다.
- ⑤ 소변이 나오지 않거나 요도 주위로 새는 경우, 도뇨관이 빠지는 경우, 요통이나 탁한 소변 또는 체온 상승이 있는 경우 즉시 관리책임자 및 의료진에게 보고한다.

7. 오염물질 관리

- ① 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 반드시 장갑, 마스크 등을 착용한다.
- ② 처리 후 꼭 손을 씻는다.
- ③ 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.
- ④ 수급자가 사용하는 물품에 혈액 또는 체액이 묻은 경우 찬물로 닦고 더운물로 행구며, 필요한 경우 소독한다.
- ⑤ 재활용품은 적절한 용기에 분리수거 하도록 한다.
- ⑥ 일반쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
- ⑦ 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

8. 전염성 질환자 관리

- ① 몸을 자주 긁는 대상자가 있을 경우 피부과 진단을 받도록 한다.
- ② 대상자가 전염성 질환자로 진단받은 경우 기관은 보호자에게 즉시 연락 및 기관장(관리책임자)에게 보고하고, 필요한 경우 보건소에 신고하도록 한다.
- ③ 격리가 필요한 대상자는 격리해 전염을 막고, 장기간 병원에서 장기간 치료가 필요한 경우에는 보호자와의 상담 후 이용종결 하도록 한다.
- ④ 기관은 전염성 질환자로 진단받은 수급자에 대해 별도로 기록을 남겨 관리하여야 한다.
- ⑤ 대상자의 침구, 의류, 생활용품은 반드시 일광소독 및 화학용제를 이용한 소독을 하여야 한다.

제49조 [치매예방 및 관리지침]

[목적]

우리나라 65세 이상 노인 중 10분의 1 이상이 경험하게 되는 “치매”는 일단 한번 발병하면 완치가 어려우므로, 본 지침을 마련하고 사전에 치매 예방 및 관리방법에 대해 교육함으로써 본 기관의 재가장기요양서비스를 이용하는 대상자 모두가 건강한 삶을 영위할 수 있도록 함을 일차 목적으로 한다.

아울러 대상자에게 치매 의심증상이 발생했을 경우 신속한 대응이 이루어지도록 하여 전문의의 초기 진단 및 병원치료를 통해 대상자의 병세가 악화되는 것을 막고 신체적·정신적 상태를 호전시킴에 이차적인 목적이 있다.

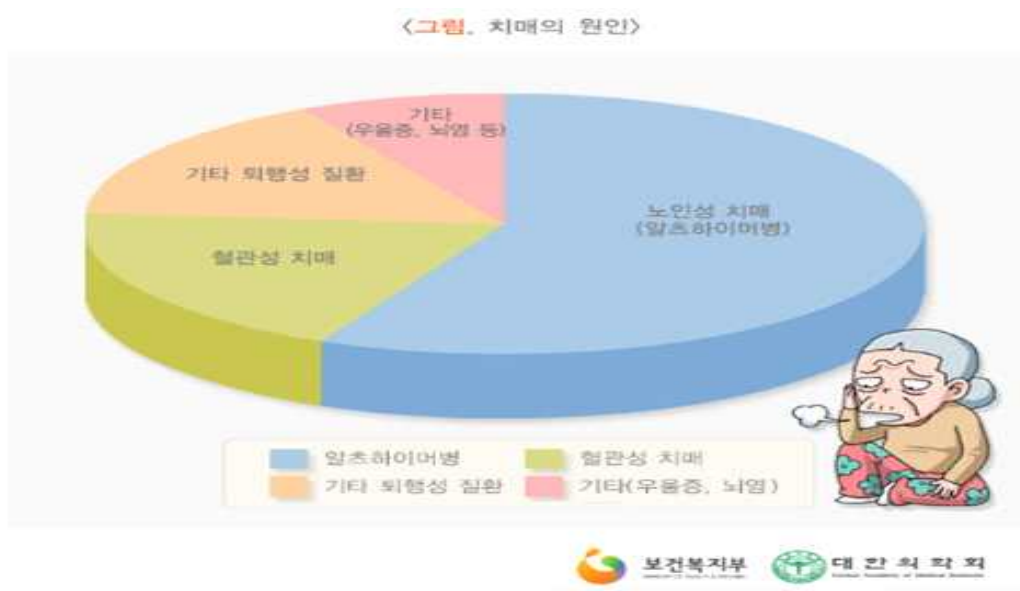
[정의]

‘치매’란 라틴어에서 유래된 말로 “정신이 없어진 것”이라는 의미를 지니고 있으며, 일단 정상적으로 성숙한 뇌가 후천적 외상 또는 질병 등의 외부요인에 의해 기질적으로 손상 또는 파괴되어 전반적인 지적기능(기억, 인식, 판단, 학습 등)이 감퇴하는 복합적인 임상증후군을 지칭하는 말이다.

[치매의 원인]

인지기능을 담당하는 뇌세포들이 죽거나 기능이 떨어지면서 치매가 나타납니다.

치매의 원인 중 가장 많은 것은 알츠하이머병과 혈관성 치매입니다.



[치매의 종류]

구분	내용
1. 알츠하이머형 치매	뇌신경 세포수가 감소되고 세포의 움직임이 느려져서 뇌가 위축됨으로 인해 생기는 병
2. 뇌혈관성 치매	뇌의 혈관이 막히거나 파괴되어 생기는 치매. 뇌경색이나 뇌동맥경화증, 뇌출혈 등으로 진단.
3. 기타 신경정신과 질환	만성 경막하혈종, 정상압수두증, 뇌종양, 갑상선기능저하증, 알코올 등
4. 2차적 요인	생활환경의 변화, 신체의 변화, 사별 또는 은퇴와 같은 큰 정신적 충격 등

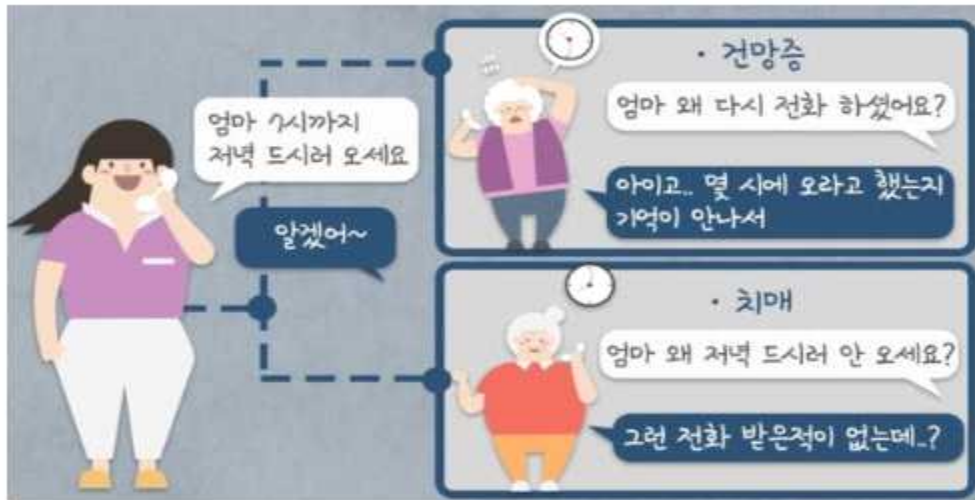
[치매의 증상]

1. 치매 초기 증상



- ① 의욕이 없고, 감정이 없다.
- ② 변화에 잘 적응하지 못하고, 새로운 것을 하려고 하지 않는다.
- ③ 판단력과 결정력이 떨어진다.
- ④ 복잡한 것을 이해하는데 어려움이 있고, 늘 해오던 일에도 훨씬 더 많은 시간이 걸린다.
- ⑤ 없어진 물건을 다른 사람이 훔쳐갔다고 의심한다.
- ⑥ 자기중심적으로 변한다.
- ⑦ 최근에 일어난 일을 잘 기억하지 못한다.
- ⑧ 했던 말을 반복하거나 대화에 어려움이 있다.
- ⑨ 쉽게 화를 내거나 짜증이 많아진다.

※ 단, 정상적인 노화과정 또는 다른 여러 가지 요인들에 의해서도 다음과 같은 증상들을



보일 수 있기 때문에, 단순히 몇 가지 증상이 나타났다고 해서 대상자를 치매환자로 단정하는 것은 삼갑니다.

2. 치매 중기 증상

- ① 최근의 일뿐만 아니라 먼 과거의 일에 대한 기억력도 떨어진다.
- ② 과거 사실들이 잘 기억나지 않거나 뒤죽박죽 뒤섞인다.
- ③ 시간과 장소를 혼동한다.
- ④ 주변 사람들의 이름을 기억하지 못하거나, 다른 사람과 착각한다.
- ⑤ 가스레인지 위에 무언가를 얹어 놓고는 잊어버린다.
- ⑥ 밤에 거리를 배회하거나 때로는 길을 잃어버린다.
- ⑦ 실제로는 없는 것을 보거나 듣는다(환각, 환청).
- ⑧ 뭔가를 계속 반복한다.
- ⑨ 먹거나 씻는 일에 무관심하다.
- ⑩ 욕구불만이 있을 경우 심하게 화를 내고 못견뎌한다.
- ⑪ 이해할 수 없는 행동을 한다(예를 들면 잠옷을 입고 외출하는 경우 등).

3. 치매 말기 증상

- ① 본인이 무엇을 하고 있었는지 방금 전의 상황도 기억하지 못한다.
- ② 말을 하거나 이해하는 능력이 현저히 약해진다.
- ③ 본인의 감정을 억제하지 못한다.
- ④ 가족이나 친구, 주변 사람들을 전혀 알아보지 못한다.
- ⑤ 일상생활 모든 것에 대해 타인의 도움이 필요하다.
- ⑥ 매일 쓰는 물건들을 인지하지 못한다(수저, 컵 등).
- ⑦ 밤에 불안해한다.
- ⑧ 공포나 불안감으로 인한 폭력증상을 보인다.
- ⑨ 보행이 어렵다.

[치매 예방 및 관리수칙]

1. 손을 바쁘게 움직인다.
 - 뇌를 자극할 수 있도록, 손을 많이 쓰는 놀이나 동작을 자주 한다.
2. 머리를 많이 쓴다.
 - 활발한 두뇌활동은 치매의 발병시기와 진행을 늦추고, 상태를 호전시킨다.
 - 일상생활에서 독서나 신문읽기 등을 통해 많이 읽고, 기억하고, 배우는 습관을 갖도록 한다.

3. 건강한 식습관을 유지합니다.

- 짜고 매운 음식은 치매의 원인이 되는 고혈압, 당뇨병 등의 발생위험을 높이므로 평소 싱겁게 먹는 습관을 갖도록 합니다. 신선한 과일과 야채, 견과류(호두, 잣 등)를 충분히 섭취합니다. 평소 과식은 피하고, 충분한 수분을 섭취합니다.

4. 지나친 음주와 흡연은 자제합니다.

- 과도한 음주는 뇌세포를 파괴하고, 흡연은 만병의 근원입니다.

5. 규칙적인 운동으로 몸을 움직입니다.

- 적절한 운동은 치매의 원인이 되는 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등을 예방하고, 신체적·정신적 건강에 큰 도움이 됩니다. 일주일에 2회 이상, 1회 30분 이상 땀이 날 정도로 충분히 운동합니다.

6. 사람들과 만나고 어울리십시오.

- 적극적인 봉사활동과 취미활동을 통해 사람들과 어울리고, 외로움과 우울증을 예방합니다.

7. 밝고 긍정적인 태도로 생활합니다.

- 항상 웃는 얼굴을 유지합니다. 스트레스는 만병의 근원입니다.

8. 치매가 의심되는 경우 즉시 보건소에 방문합니다.

- 60세 이상 노인은 가까운 보건소에서 무료로 치매조기검진을 받을 수 있습니다.

9. 치매는 가능한 빨리 치료를 시작하십시오.

- 치매 초기의 경우 치료 가능성이 높고, 중증으로 발전하는 것을 사전에 방지할 수 있습니다.

10. 치매 관리와 치료는 평소에 꾸준히!

- 치매는 꾸준한 예방 노력과 관리가 중요합니다.

[치매의 치료]

치료방법	내 용
약물치료	☞ 치매증상의 완화 및 병의 급속한 진행을 억제 ① 아세틸콜린분해효소 억제제 (알츠하이머병의 초기, 중기단계 사용) ② 엽산메만틴 (알츠하이머병의 후기단계 사용) ③ 아세틸-L-카르니틴, 항산화비타민, 은행잎추출물 등
비 약물치료	☞ 환경치료, 지지적 정신치료, 행동치료, 인지치료, 재활훈련치료 등 ① 안전하고 단순한 환경에서 생활할 수 있는 환경 조성 ② 청각, 시각에 대한 정기적인 검사를 실시하여 감각기능의 문제로 인한 문제 행동과 정신증적 증상 예방 ③ 치매환자의 일상생활 기능을 고려한 일과표 작성하여 단순하고 반복적인 생활 권유 ④ 문제행동 표출시 언제, 어디서, 어떻게 행동하는지에 대해 자세히 관찰한 후 적절한 대처방법 적용하며 다양한 대처방법으로도 문제행동에 호전이 없으면 약물치료 고려

[치매에 좋은 음식]

세포벽을 보호하는 불포화지방산이 70% 이상인 견과류가 좋다. 호두, 아몬드, 땅콩, 잣, 아마씨 등의 견과류에는 불포화지방산이 70% 이상 들어있다.

치매연구전문가는 “견과류는 뇌세포에 쌓이는 노폐물을 제거하고, 뇌 기능을 활성화해 기억력과 집중력을 높여주며 노화를 막는 항산화제도 많이 들어 있어 뇌세포의 노화 방지에도 도움이 된다.”라고 조언한다.

활성산소의 산화 활동을 억제하는 항산화 식품을 섭취하면 치매를 예방할 수 있다. 기억력 강화에도 도움이 되는 항산화제는 색이 짙은 과일과 채소에 다량 함유되어 있다.

식품으로는 토마토(리코펜), 브로콜리(셀포라페인), 블루베리(안토시아닌), 건포도(레스베라트롤), 딸기, 자두 등이 있다. 단, 과일, 채소의 껍질에 항산화제가 많이 들어있으므로 가능한 한 껍질째 먹는 것이 좋다.



치매예방음식들

제50조[욕창예방 및 관리지침]

욕창의 정의

욕창은 압력(pressure), 또는 압력과 마찰력(friction)이 혼합되어 뼈 돌출 부위(예: 천골, 발꿈치 등)의 피부와 그 밑의 조직에 국소적인 손상을 일으키는 것.

● 욕창의 발생원인

욕창이란 뼈의 돌출부와 표피사이 조직이 오랜 시간 눌러 압박을 받을 때 발생하는 모든 병변을 의미한다. 나이가 들수록 노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하고 피부의 상피층이 평평해지고 얇아지고, 교원섬유의 탄력성이 감소할 뿐만 아니라 저산소증에 대한 내성이 감소되어 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 부동/와상 : 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ② 부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③ 요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④ 몸에 꽉 끼는 옷을 입는 경우
- ⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
- ⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

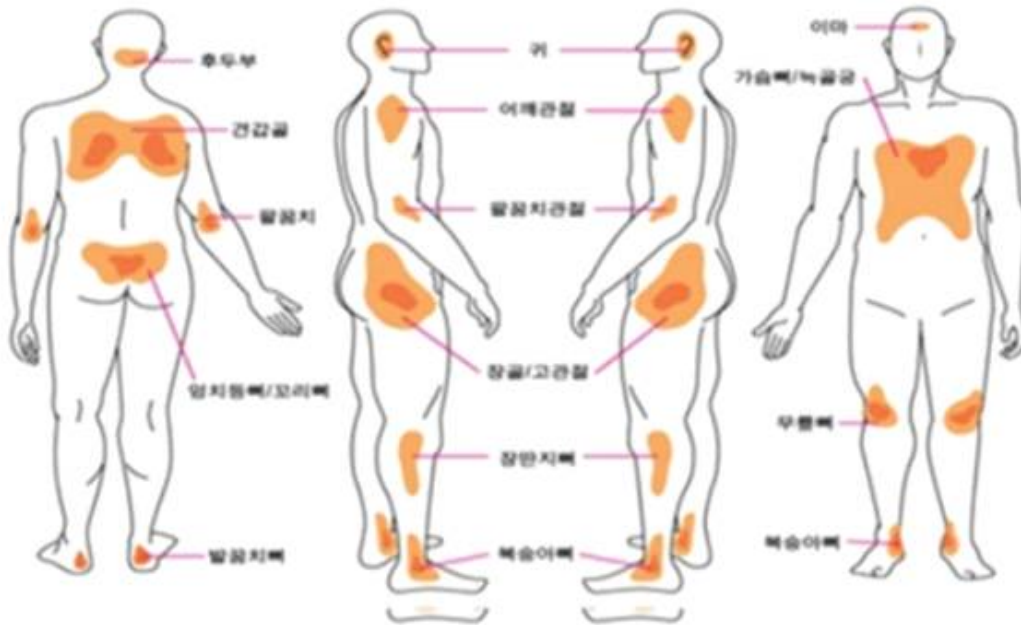
영양결핍	고령	조직관류저하
피부가 압력을 견디는 능력 감소	표피교환 주기 지연으로 표피 얇아짐	부종은 조직관류방해
비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴	한선 피지선 활동 감소	심부전, 심박출량 감소는국소 순환 감소 초래
빈혈은 조직의 산소 공급저하 초래	피부 혈액공급 감소 및모세혈관 약화	수축기압 100, 이완기압60이하 일때 욕창 발생위험 증가

● 욕창이 발생하기 쉬운 부위

- ① 양 무릎 사이나 발목, 어깨뼈, 척추, 머리 뒷부분, 발꿈치, 천골 등과 같이 체중이 집중되는 곳
- ② 피하층과 근육층에 위축으로 연조직과 모세혈관 압력이 증가된 곳

욕창이 생기기 쉬운 부위

<욕창 발생가능부위 예시> 참고 : 장기요양기관 평가매뉴얼



- 욕창의 위험요인

- ①와상상태 : 운동성이 감소한 수급자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ②부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충 지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식 시켜서 피부통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④기타 : 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우, 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우, 수급자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

- 욕창의 단계

- ① 1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.
- ② 2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.
- ③ 3단계 : 깊은 욕창이 생기고 괴사조직이 발생한다.
- ④ 4단계 : 뼈와 근육까지 괴사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

● 욕창의 예방 및 관리

욕창예방관리

- ① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
- ② 어르신 및 종사자에게 욕창예방에 대한 교육을 실시한다.

- ③ 주기적으로 어르신의 피부상태 관찰, 체위변경 적용 등을 한다.
- ④ 종사자 근무인계시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의깊게 관찰한다.

욕창예방 활동

[욕창 초기 증상 대처법]

약간 미지근한 물수건으로 찜질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다.

주위를 나선형으로 그리듯 하고 가볍게 두드린다.

미지근한 바람으로 건조 시킨다.

출지 않을때에는 30분 정도 햇볕을 쬐인다.

[욕창 예방 기본 관리]

- ① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.
- ② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위 변경 해준다.
- ③ 젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.
- ④ 시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴 주고 청결을 유지한다.
- ⑤ 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.
- ⑥ 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.
- ⑦ 관절의 최대운동범위(Range of Motion)의 운동을 한다.
- ⑧ 호발 부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.
- ⑨ 손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
- ⑩ 발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.
- ⑪ 마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.
- ⑫ 압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색 된 피부 등이 있는지 살펴본다.
- ⑬ 가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쓸림을 감소시킨다.

● 욕창발생시 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

- ① 외상이나 욕창의 발생 원인을 파악하여 원인을 제거하면서 간호하며, 상처치유에 영향을 주는 요인(조직의 산소 결핍, 영양결핍, 스테로이드제제 사용, 스트레스, 흡연, 감염, 당뇨병 등)을 관찰하고 제거하여 최상의 생리적 조건을 만들어주도록 한다.
- ② 전신 상태는 상처치유에 영향을 주므로 전신 상태를 향상시키도록 한다.
- ③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
- ④ 촉탁의(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요 시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

■ 욕창관리 1단계

- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요 시 체위변경을 보조한다.
- 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다
- 손상 받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다

■ 욕창관리 2단계

- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.

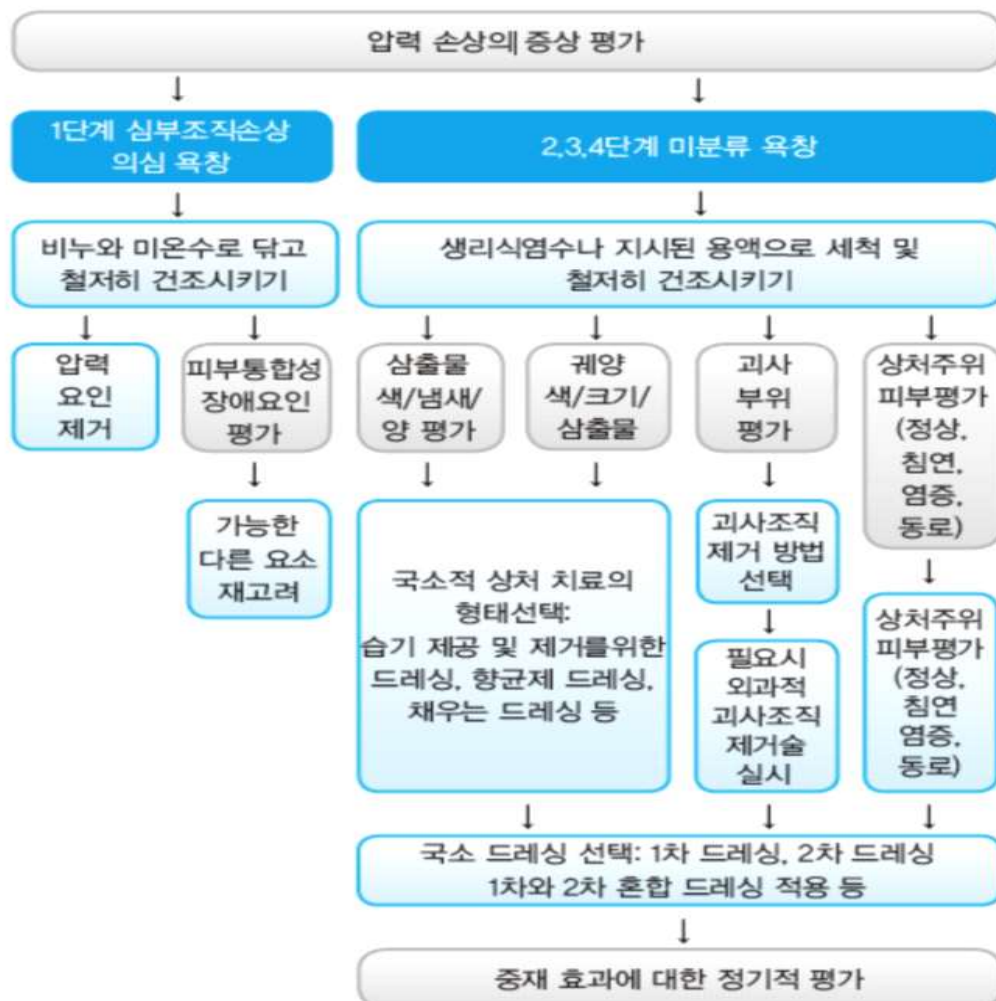
- 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

■욕창관리 3단계

- 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 촉탁의와 상의하여 치료 방향을 결정 한다
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

■욕창관리 4단계

- 상처기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방 한다
- 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황시 빠른 상처치유를 위해 병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.
- 욕창 간호 시, 항상 청결하도록 해야 하며, 청결한 간호처치를 위해서 장갑을 착용해야 한다. 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우, 멸균 거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다.
- 욕창 부위에 발열 등 욕창부위의 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을 경우, 간호사에게 보고한다. 환자의 영양상태 또한 예방과 치료과정에 있어서 중요하므로 고단백질, 고칼로리, 철분, 비타민 등의 영양소가 풍부한 식사를 해야 한다.
- 대상자에게 욕창이 발생된 것이 확인되었다면, 다음의 국소적 욕창 치료 알고리즘에 따라 욕창 간호를 제공한다.



제51조 [낙상예방 및 관리지침]

낙상 예방의 목적

- 노화로 인하여 깊이에 대한 인식이 저하되며, 시야가 좁아지고 색깔 구분이 둔해진다.
또한, 자동차의 경적 소리, 화재경보 등을 잘 듣지 못한다. 화재시 타는 냄새를 잘 맡지 못하고 신경계의 변화로 반응시간이 지연되고 인지 능력이 감소되어 사고에 취약하다.
- 낙상은 노인에게 흔히 발생하는데 낙상으로 인하여 찰과상과 타박상 뿐만 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 예방하여야 한다.

1. 낙상의 위험요인

질병요인>>

- 신경계: 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 등
- 내분비계: 갑상선질환, 저혈당 등

환경적 요인>>

- 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 어지러워진 물건
- 규격에 맞지 않는 지팡이나 보조기구

2. 낙상사고의 손상유형

1) 엉덩이 또는 넓적다리뼈(대퇴골) 골절

- 65세 이상의 노인에서 엉덩이뼈 골절의 90%이상은 낙상에 의하여 발생 하는데 넓적다리뼈 경부 골절이 되면 심한 통증 및 보행 장애가 발생하고 방치할 경우 증상은 더욱 악화될 수 있다.
- 이러한 합병증들은 급격한 체력저하와 휴유증으로 생명에 지장을 주는 경우도 있어 특히 주의가 필요하다.

2) 척추 골절

- 낙상 후 가벼운 외상으로 생각했지만 그 이후 지속적으로 근육통 증상이 있다면 척추 압박골절을 의심해 봐야 한다.
- 척추압박골절은 척추뼈가 부러진 것이라기보다는 으스러져 납작하게 눌려 앉은 증상을 말하며, 척추가 눌리면서 심한 경우 으스러진 뼈 조각이 신경으로 뛰어나와 신경을 누른다.
- 골다공증이 심한 고령 환자들에게도 흔히 볼 수 있는데, 약해진 뼈 때문에 아주 작은 충격에도 뼈가 납작하게 눌릴 수 있다.

3)머리 손상

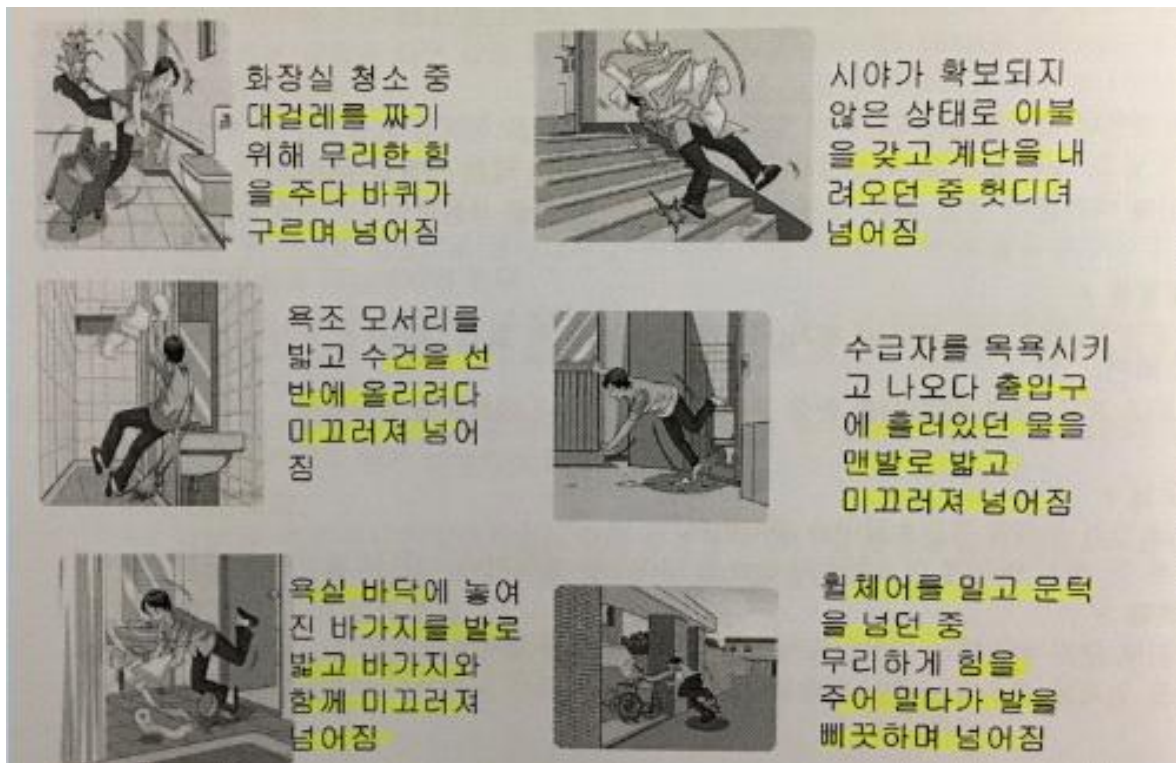
- 낙상 후 머리 손상은 넘어지면서 머리 부분을 땅이나 물체에 부딪혀 발생하는데 심한 경우에는 뇌손상으로 인한 수술이 필요한 경우도 있다.

4)상지 및 기타 부위 손상

- 겨울철 빙판에 미끄러져 손목부위의 골절로 병원으로 내원하는 경우는 3.1%정도 발생하며 이외에도 허리뼈나 가슴부위에 손상이 발생할 수 있다.



3. 낙상 예방을 위한 환경 정비



1) 생활공간 공통사항

- 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치운다.
- 부득이 바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 고정한다.
- 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- 바닥재는 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 충격을 흡수할 수 있는 재질을 사용한다.

- 위험과 연결되는 장애물, 문턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고 벽 및 가구 표면에는 뽀족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- 모서리가 곡선 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션 또는 안전 가드 등을 부착한다.
- 누워있거나, 잠든 동안에는 침대 난간을 올려 고정한다.
- 바닥에 물이 떨어진 경우, 즉시 닦는다.
- 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 잠금장치를 한다.
- 고혈압이나 심혈관 질환이 있는 수급자는 어지러움증이 유발 될 수 있으므로 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.

2) 의복 및 신발 착용

- 날씨가 추울 때는 가벼운 옷을 여러 겹 입과 몸을 움츠려 균형 감각이 저하되지 않도록 한다.
(적정온도: 18℃~20℃ / 습도40%~70%)
- 슬리퍼나 바닥이 미끄러운 신발은 신지 않는다.
- 미끄럼 방지 양말을 신는다.
- 굽이 낮고, 폭이 넓으며, 미끄럽지 않은 고무바닥, 뒤가 막힌 신발을 신는다.
- 보행에 어려움이 있을 경우, 보행차나 지팡이 등을 사용한다.

3)조명활용

- 실내 적정조도: 200~300Lux 유지
- 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나 센서 등을 설치한다.

4)화장실

- 벽과 변기 근처에 안전 손잡이를 설치한다.
- 욕조 안, 욕실 바닥에 미끄럼방지 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지액을 도포한다.

5)조리대

- 조리대 근처 바닥에는 미끄러지지 않도록 고무 매트를 깔아 놓는다.
- 물을 엮지른 경우에는 즉시 닦는다.

4. 낙상사고 예방법

1)수급자 개인의 예방법

- 근력과 지구력 향상을 위해 규칙적인 운동(산책, 요가, 물리치료, 에어로빅, 게이트볼 등)을 한다.
- 적절하고 충분한 영양을 섭취하고, 술을 절제한다.
- 날씨가 추울 때에는 가벼운 옷을 여러 겹 겹쳐 입어 체온을 유지하도록 한다.
- 핸드백(가방)은 가볍게 하고, 균형감각을 유지할 수 있도록 한 번에 많은 짐을 들지 않도록 한다.
- 굽이 낮고 폭이 넓으며 미끄러지지 않는 편안한 신발을 신는다.
- 보행에 어려움이 있을 경우 지팡이 또는 보행보조기를 사용하도록 한다.
- 앉거나 일어설 때 천천히 움직이며, 지팡이나 의자, 안전봉 등에 의지하도록 한다.(급하게 앉거나 일어설 경우 현기증 증상이 생겨 넘어지기 쉽다.)
- 평소 주변을 잘 살핀다(특히 문을 열고 드나들거나 바닥이 고르지 못한 장소를 걸을 때).
- 감기 등으로 인해 몸이 아프거나 기력이 떨어졌을 경우 자기간호를 철저히 한다.
- 시력이 나빠졌을 경우 자신에게 맞는 안경을 쓴다.

- 어지러움, 두통 등을 유발해 낙상위험을 높일 수 있는 약물(수면제, 안정제, 근육이완제, 고혈압약, 항우울제 등)을 복용하고 있을 경우 특히 주의한다. 인이 직접 처방받은 약은 정확한 용법으로 복용하도록 한다.
- 골밀도 검사를 통해 골다공증 여부를 확인하고, 골다공증 진단을 받은 경우 적절한 치료를 받는다.
- 고관절이 약한 경우 고관절 보호구를 착용한다(낙상 시 엉덩이뼈의 골절위험을 감소시킨다).

※ 낙상예방 안전용품



2)가정 환경 정비

- 수급자의 침실은 세면대, 목욕실과 가까운 곳으로 정한다.
- 실내조명을 밝게 한다(특히 야간에 화장실로 가는 길목에는 야간등을 켜둔다).
- 가정 내 문턱은 없앤다.
- 부엌싱크대 및 가스레인지 근처의 바닥에는 미끄럼방지 고무매트를 깔고, 물을 흘렸을 경우 즉시 제거한다.
- 수급자가 자주 다니는 길목에 손잡이를 설치하고, 튼튼한지 수시로 확인하도록 한다.
- 욕실 및 화장실에 미끄럼방지 매트(또는 스티커)와 손잡이를 설치하고, 물기는 수시로 제거한다.
- 카펫이나 깔개는 미끄러지지 않도록 가장자리를 고정시킨다.
- 거실이나 복도, 계단의 불필요한 물건은 치워 잠재적인 위험을 제거한다.
- 바닥에 늘어진 줄이나 전기줄 등은 고정시키거나 정리한다.
- 모서리가 둥근 형태의 가구를 사용하거나, 모서리 부분에 쿠션 또는 안전가드 등을 부착한다.
- 의자는 바퀴가 달려있는 것보다는 고정된 것, 팔걸이가 있고 등받이가 높은 의자를 사용한다.

5.요양보호사의 예방법

- 수급자 생활환경의 미끄러운 요소는 일체 제거한다.
- 이동 시 벽면 손잡이를 붙잡거나 보조기구를 이용해서 이동하도록 교육한다.
- 기본적으로 낙상위험이 높은 수급자의 활동에는 최대한 동행한다.
- 수급자가 침상을 이용할 경우, 수급자가 누워있거나 잠든동안에는 항상 침대 난간을 올려 고정한다.
- 두통, 어지러움, 골다공증 등이 있는 수급자는 특별히 더 주의하여야 한다.
- 수급자 이동 시 문이나 벽면에 부딪히지 않도록 한다.
- 수급자가 사용하는 지팡이 또는 보행기는 높낮이를 맞추고, 항상 점검하여 안전사고를 방지한다.

- 수급자의 근력 강화를 위해 규칙적인 운동을 할 수 있도록 돕는다.
- 마비가 있는 수급자의 경우 마비된 쪽 뒤에서 원조한다.
- 휠체어 사용법을 사전에 확인하고, 휠체어를 멈출 경우 반드시 브레이크를 걸어둔다.
- 휠체어는 수시 점검한다(브레이크, 타이어공기압, 발 받침대 등).
- 정기적으로 낙상예방관련 교육에 참석한다.
- 기관은 수급자와의 급여제공계약 후 낙상위험도를 측정하고, 낙상예방자료를 수급자(보호자)에게 제공하여야 한다.
- 기관은 연 1회 이상 전체 수급자의 낙상위험도를 파악하여 급여 제공 시 반영(유의)하도록 한다.

※ 낙상예방 운동법



※ 낙상 시 응급대처

- 낙상했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다.
- 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- 수급자가 낙상했을 경우 즉시 기관과 보호자에게 연락하고, 상황이 심각한 경우 119로 먼저 신고한다. 또는 응급의료기관으로 즉시 신고하여야 한다.
- 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
- 간호조무사는 출혈이 있으며 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하는 등의 조치를 취하고 가능한 신속히 의료기관으로 옮긴다.

※ 낙상사고 발생 시 대처방법

- 1). 수급자가 낙상했을 경우 당황하지 말고 안정시킨다.
- 2). 낙상 상황을 직접 확인하지 못한 경우, 수급자에게 의식이 있으면 상황을 물어 확인한다.
- 3). 즉시 기관과 보호자에게 연락하고, 상황이 심각한 경우 119로 먼저 신고한다. 특히 다음의 경우 119 또는 응급의료기관으로 즉시 신고하여야 한다.
 - ① 넘어진 후 의식이 없거나 일어나지 못하는 경우, 또는 의식이 없어졌다가 돌아온 경우
 - ② 낙상의 원인이 발작 또는 의학적 문제 때문이거나 약물부작용이라고 의심되는 경우
 - ③ 대상자가 심한 골절 상태이거나 차량까지 안전하게 옮길 수 없는 경우
 - ④ 낙상으로 인해 출혈이 심하거나 멍이 든 경우

- ⑤ 낙상 후 엉덩이, 등, 허리, 손목에 통증이 심해지거나, 이 부분에 골절이 생긴 경우
- 4). 요양보호사는 신고·보고 후 다음의 응급처치를 시행하여야 한다.
- ① 되도록 움직임을 피하고 가장 편안한 자세를 취할 수 있도록 한다.
 - ② 폐쇄성 골절, 탈구, 염좌, 좌상 등의 손상에는 얼음찜질을 하여 부종을 감소시키고 통증을 덜어 준다.
 - ③ 통증이 심한 경우 부상 부위를 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
 - ④ 출혈이 있을 경우 지혈하고, 심한 근골격계 손상이 의심되면 부목으로 고정한다.
 - ⑤ 골절이나 뼈에 금이 간 상황이 아니더라도 대상자를 병원으로 후송해 근골격계 이상여부를 확인하도록 한다.
 - ⑥ 담당 요양보호사(또는 관리책임자)는 119구급차 등에 동승해 병원에서의 필요한 조치를 다한다.
 - ⑦ 병원에서 진단결과가 나오면 기관은 보호자에게 상황을 알리고, 수급자를 인계한다.
 - ⑧ 수급자는 진단결과에 따라 입원 또는 통원치료하도록 한다.
 - ⑨ 기관에서는 『응급상황대응지침』에 따라 응급상황의 발생내용 및 후속조치를 **응급상황발생기록대장**에 기록 관리한다.

제52조 [노인인권보호지침]

[목적] 이 지침은 복지관을 이용하는 노인의 기본적 인권을 규정하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 이용 노인이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다.

[노인인권의 정의]

노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리, 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

1. 노인인권보호

1) 노인 인권(권리) 선언

노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다.

노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 장기요양기관은 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

2) 노인 인권(권리) 보호를 위한 윤리강령

시설장, 종사자, 노인, 가족, 지역사회 등 장기요양기관에서의 장기요양 서비스와 관련된 모든 자는 ‘노인 권리 선언’에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

■ 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 가. 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 나. 노인이 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 다. 노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복행위를 해서는 안 된다.
- 라. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적착취 또는 가혹행위, 유기, 방임 등의 학대 행위를 해서는 안 되며, 학대 행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 마. 가족은 만남과 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고, 기관의 서

비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

- 바. 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

■ 질 높은 서비스를 받을 권리

- 가. 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 나. 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 다. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 라. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시켜서는 안 된다.
- 마. 기관은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 바. 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

■ 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

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

■ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

－ 방문요양서비스 윤리강령

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

■ 쾌적한 환경에서 생활할 권리

- 가. 가정 내 청결하며 깨끗하게 좋은 환경을 제공하여야 한다.
- 나. 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- 다. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 라. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

■ 신체적 구속을 받지 않을 권리

- 가. 가정 내에서 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.(위급한 상황 시)
- 나. 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

■통신의 자유에 대한 권리

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

■소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

가. 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

나. 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 기관에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

■불평(고충)의 표현과 해결을 요구할 권리

가. 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다. (즉시 또는 10일 이내)

나. 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

다. 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

■가정 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

가. 본인의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

나. 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

다. 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

라. 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 방문객을 거부해서는 안 된다.

마. 노인의 자유로운 외출 기회를 최대한 보장하여야 한다.

바. 지역사회 주민들은 노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

■정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

가. 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

나. 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

다. 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

라. 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

마. 노인의 권리, 기관 운영과 관련된 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

2. 노인인권 침해 사례

1) 부족한 체위 변경으로 인한 욕창 발병

움직일 수 없는 와상 상태의 한 어르신은 누워있는 시간이 많아 밖을 구경하고 싶어도 할수 없으며 하루 종일 천장만 바라보고 누워있으며 종사자가 체위 변경을 해주는 경우가 드물어 피부 질환(욕창, 피부염)을 앓게 되었다

2) 언어 및 정서적 학대

“할머니 또 그냥 오줌 썼네. 오늘 아침부터 일진이 더럽더라니까.. 할머니 한번만 더 그러면 내가 키 썩워 가지고 내보낼 거야. 다음부터 쉬 마렵다고 얘기할거야 안 할거야. 대답해봐 얼른... “ ”으~구!

3) 종사자 편의를 위한 기저귀 착용

한 어르신은 편마비임에도 낮시간 동안 스스로 대소변을 해결하고 애를 쓰지만 그게 마음처럼 되지 않는다. 어르신은 밤에 한두 번 화장실 가는 것이 습관인데 저녁에 종사자가 기저귀를 채우고 거기에 불일을 보라고 하고는 퇴근하거나 나타나지 않는다.

4) 별로 독방에 가두다

우리 시설에 성격이 과격한 한 어르신이 있다. 어르신은 자기 성에 차지 않거나, 조금만 마음에 안 들어도 종사자한테 욕을 하고 때리기까지 한다. 처음에는 그냥 내버려 두었는데 계속 반복되어서 지금은 그런 일이 벌어질 때마다 한나절 동안 방에 가두고 나오지 못하게 한다.

제53조 [노인학대에방지침]

[목적]

■수급자의 존엄성을 보호하고 노인학대의 철저한 방지를 위하여 노인 학대에 대한 법적, 제도적 근거와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하고 학대 예방을 위한 대응지침을 직원들에게 인지시키고자 한다.

또한, 노인의 기본적 인권을 규정하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 이용노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다.

[노인학대의 정의]

“노인학대”라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의2와 제39조 9))

[노인학대 특성] - 지속성, 복합성, 반복성, 은폐성

1. 노인학대의 개념

‘노인학대’라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다. 즉 노인학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적·정신적·성적·경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 자기 방임 및 유기를 의미하는 것이다.

2. 노인학대의 유형

‘노인 학대’라 함은 노인에 대하여 신체적, 정신적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.

‘노인복지법 제1조의2와 제39조의9’에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같다.

1) 노인학대 유형

유 형	정 의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어 정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기 방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에게 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

2) 노인학대 구체적행위

(1) 신체적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 때린다. ▪ 세게 친다. ▪ 꼬집는다. ▪ 물건을 집어 던진다. ▪ 흥기로 위협한다. ▪ 강하게 누른다. ▪ 찌른다. ▪ 강하게 흔든다. ▪ 강하게 붙잡는다. ▪ 난폭하게 다룬다. ▪ 무리하게 먹인다. ▪ 신체 구속한다. ▪ 감금(가둠)한다.	▪ 설명할 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 머리 부분에 출혈한 흔적 ▪ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등)	☒ 외상없음 ☒부종 ☒멍들 ☒할퀴 ☒꼬집힘 ☒물어뜯김 ☒찢김 ☒경미한 출혈 ☒머리카락 뽑힘 ☒목졸린 흔적 ☒뒹은 흔적 ☒유해한 약물투여 흔적 ☒감금

▪ 의자나 침대에 묶어둔다. ▪ 불필요한 약물 투여한다. ▪ 담배 등으로 화상 입힌다.	▪ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ▪ 이상한 체중 감소 ▪ 행동이나 활동 수준이 변화	☒ 뺨(접질림) ☒ 골절 ☒ 탈골 ☒ 인대손상 ☒ 고막파열 ☒ 화상 ☒ 복부출혈 ☒ 호흡곤란 ☒ 두개골 골절 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 신체떨림(수전증) ☒ 뇌손상 ☒ 의식장애 ☒ 뇌사, ☒ 사망, ☒ 기타
--	---	--

(2) 언어정서적학대

구체적 행위	증 상	학대세부내용 분류
▪ 말로 욕을 퍼붓는다. ▪ 노인에게 고향을 지른다. ▪ 말로 혐오스럽게 한다. ▪ 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ▪ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ▪ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ▪ 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ▪ 유아처럼 다룬다 ▪ 고령자를 가족과 친구로부터 격리 한다 ▪ 외출시키지 않는다 ▪ 노인을 보지 않는다	▪ 반응하려고 하지 않는다 ▪ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다 ▪ 표정이 없다 ▪ 정서상태:우울, 공포, 혼돈상태, 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 싹 들어가 있다 ▪ 가족의 안색을 살핀다 ▪ 가족을 피하려고 한다	☒ 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

▪ 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 방문하는 것을 싫어한다. ▪ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다.	▪ 집에 돌아가려 하지 않는다	☒ 생활기구 사용 제한 ☒ 쫓아냄 ☒ 집 못 들어오게 함 ☒ 나가지 못하게 함 ☒ 기타
--	--	--

(3) 성적학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인이 성적수치심을 갖게 하는성관련 언어표현 및 행위 ▪ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ▪ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ▪ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ▪ 원치 않는 성행위 및 강간 ▪ 성적 수치심을 유발하는환경 (남녀구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	▪.걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ▪ 속옷이 찢어짐 ▪ 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ▪ 성병 ▪ 우울, 사회관계의 단절 ▪ 수면장애 ▪ 분노 또는 수치심	☒ 성적수치심 유발 행위 ☒ 성적 수치심 유발 환경 ☒ 성희롱 ☒ 성추행 ☒ 성폭행 ☒ 강제적 성행위 및 강간 ☒ 기타

(4) 재정적 확대

구체적 행위	증 상	확대 세부내용 분류
▪ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ▪ 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ▪ 노인의 허락없이 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 금전에 서 돈을 빌려준다. ▪ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ▪ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ▪ 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ▪ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌를 해약한다.	▪ 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다 ▪ 필요한 물건을 살 수 없다 ▪ 체납된 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	☒ 인감도용 ☒ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여후 부양의무불이행 ☒ 은행계좌 무단 인출 ☒ 현금갈취 ☒ 동산갈취 ☒ 부동산갈취 ☒ 재산권사용제한(근저당) ☒ 유언장 허위 작성 ☒ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☒ 불완전한 의사표시 상태에서 노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인임금 채무 불이행 ☒ 기타

(5) 방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 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	▪ 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 ▪ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다 ▪ 욕창이 있다. ▪ 땀띠, 염증, 이(기생충)이 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 입고 있다. ▪ 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다 ▪ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ▪ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다	☒ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☒ 보장기구(보청기, 당뇨 체크 기구등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☒ 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(1년 이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

(6) 자기방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ▪ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 보인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	▪ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ▪ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ▪ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위	☒ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☒ 자해 ☒ 자살기도 ☒ 사망 ☒ 기타

(7) 유기

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인을 낯선 장소에 버린다 ▪ 노인을 다른 주거지에 주거하고 연락을 두절한다. ▪ 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ▪ 노인을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함	▪ 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 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.	☒ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☒ 반감금 형태의 시설에 입소됨 ☒ 사망 ☒ 기타

2) 노인학대 처벌규정

노인복지법 제 39조	위반에 대한 벌칙 제55조	
행 위	징 역	벌 금
신체에 상해를 입히는 행위	7년 이하	
신체에 폭행을 가하는 행위	5년 이하	5천만원(3항)
성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위		
유기나 방임행위(폭언, 협박)		
구걸하게 하는 행위		
노인을 위하여 증여, 급여된 금품을 목적 외의 용도에 사용하는 행위	3년 이하	3천만원
신고인 신원 노출 금지 위반	1년 이하	1천만원(57조4항)
현장 조사 거부 및 업무방해	5년 이하	5천만원(55조4항)

- 노인학대 법적 처벌 기준: 노인복지법, 가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 형법 적용 가능

5. 노인학대 예방법

노인복지시설 운영자와 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

- 1) 기관은 노인 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- 2) 기관은 시설 내에 노인 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 3) 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권 교육 자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙등의 교육을 최소 분기 1회이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- 4) 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인 학대 관련 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 5) 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대 행위를 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.

6. 노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의 6)

- 1) 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
- 2) 노인복지시설의 장 및 그 종사자
- 3) 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담, 치료, 훈련 또는 요양을 행하는 자
- 4) 가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정 폭력 관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자 보호시설의 종사자
- 5) 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지 전담공무원

7. 노인시설의 대응방법

- (1) 기관의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
- (2) 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.
- (3) 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해 노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문 기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육 서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- (4) 노인학대예방센터, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
- (5) 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 인사관리규정에 의거하여 시설의 장이 징계의 수준을 최종 결정한다.
- (6) 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.

8. 신체 제한(억제) 관리

사회복지이념을 바탕으로 어르신들의 노후를 보다 안정되고 인간답게 살아갈 수 있는 케어를 제공하고 어르신 복지증진을 이루기 위한 노력의 일환으로 다음의 신체구속 제한 관리지침을 마련하여 어르신 인권 및 사생활 보호에 적절한 처리 대응이 될 수 있도록 한다. 또한 본 기관의 신체구속억제지침에 따라 신체구속일지를 작성한다.

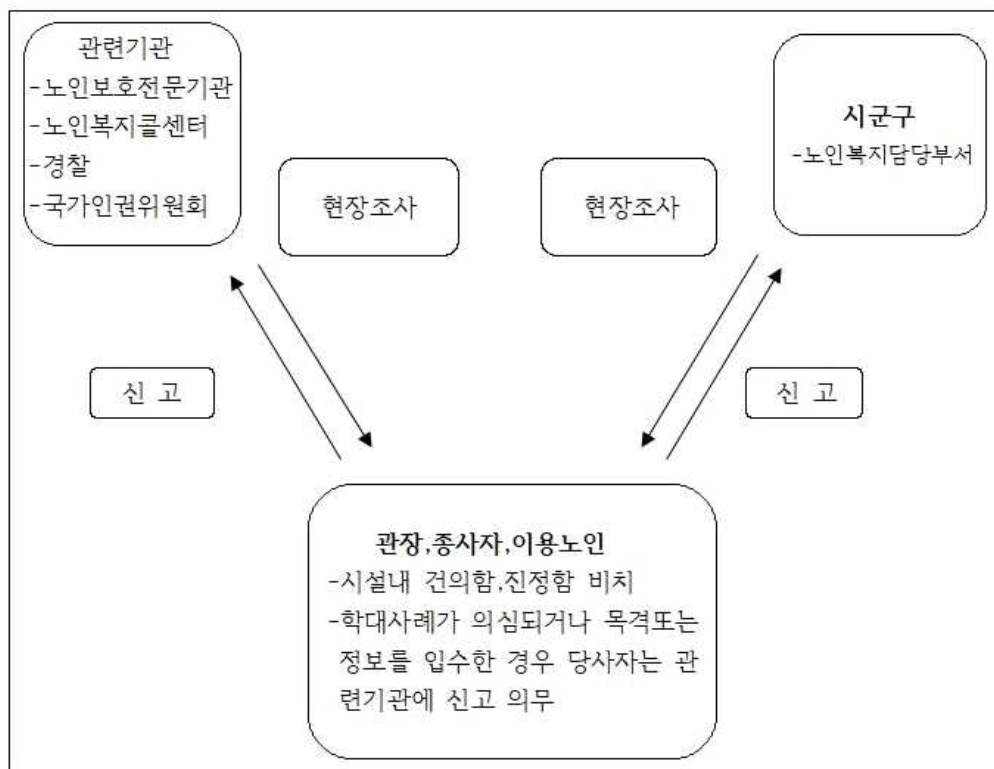
[노인학대예방 및 대응지침]

기관 장과 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 행동을 해야 한다.

1. 노인학대에 해당하는 구체적 행위에 대해 정확한 이해를 갖추어야 한다.
2. 노인인권(권리, 자살 등) 및 학대와 관련된 외부강사 초빙 등의 교육에 연1회 이상 참여해야 한다.
3. 이용자들을 대상으로 이용자 권리보호, 인권 및 학대예방에 대한 교육을 연1회 이상 실시해야 한다.

4. 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 부장 또는 관장 및 노인학대 관련기관 (노인보호전문기관, 보건복지콜센터, 전화 129), 시군구노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신속히 신고하고, 내부 규정 또는 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다. 이를 알거나 목격하였을 경우, 노사협의회(고충처리위원회)에서 회의를 통해 논의 후 결과(신고, 내부 규정)를 조치해야 한다.
6. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
7. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.

[노인학대 처리절차]



[관련기관 전화번호 안내]

- * 노인학대 신고전화 ☎ 1577-1389
- * 중앙노인보호전문기관 ☎ 02-3667-1389
- * 보건복지콜센터 ☎ 129
- * 경찰 ☎ 112
- * 국가인권위원회 ☎ 02-2125-9700
- * 서울시청 어르신복지과 ☎ 02-2133-7401

제54조 [노인학대신고의무자]

[노인학대 신고의무자의 자세]

- 가) 위기 상황 및 의심 상황을 알게 될 시에는 기관에 알린다.
- 나) 노인보호전문기관을 활용한다.
- 다) 피해 노인의 언행, 학대 상황에 대해 판정하지 않는다.

[노인학대 신고절차]

신고요령 - 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고
(노인복지법 제39조의6)

신고방법 - 전화 **1577-1389** / 온라인 : 서신, 홈페이지
주요내용 : 학대내용 및 의심자 인적사항

신고자 권리 - 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안됨 (노인복지법 제39조의6)

[노인학대 대응방법]

개인 차원 - 교육을 통해 노인학대를 정확히 이해

- 노인 스스로 의존성을 줄이고 자립 능력을 기르기 위한 노력이 필요함.
- 스스로가 존경받을 수 있도록 행동하고 가족이나 사회활동에 적극 참여함.
- 가족의 부당한 처우를 은폐보다는 외부에 노출시켜 적극 도움을 요청함.

가족 차원 - 학교교육, 사회교육 프로그램을 통한 노인의 심리적 특성 이해

- 개인성격 등의 문제라면 상담이나 치료를 권장
- 가해자의 아들, 며느리, 딸 등 부양자로 부양경감을 위한 재가노인복지, 가족지원 서비스 강화
- 직업이 없거나 경제적 곤란에 대한 다양한 접근이 필요

사회적 차원 - 노인학대에 대한 일반인의 인식이 매우 낮음

- 노인학대의 문제는 개인, 가족만의 문제가 아닌 사회적 인식 전환이 필요함.
- 국가, 지자체, 노인관련시설 등의 학대 예방 계획수립과 관리가 필요함.
- 노인복지법 위반자에 대한 엄격한 벌칙을 적용 및 감시가 필요함.

[우리의 역할]

- 1) 주변 사람들에게 노인학대의 심각성을 알린다.
- 2) 노인보호전문기관의 역할과 업무를 설명한다.
- 3) 노인학대예방 교육과 홍보활동을 함께 한다.
- 4) 노인학대를 받는 노인이 없는지 살핀다.
- 5) 노인학대를 발견하면 즉시 신고한다.(1577-1389 , 112)
- 6) 노인학대가 다시 발생하지 않도록 주시한다.
- 7) 기타 노인인권보호 활동에 적극 참여한다.

제55조 [근골격계 질환 예방 및 지침]

[근골격계 질환의 이해]

1. 근골격계 질환의 정의

과도한 힘의 사용, 부자연스런 작업 자세, 반복적인 동작, 신체에 대한 날카로운 물체의 충격, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장해를 말한다.

특히 근육, 신경, 혈관, 관절, 인대 등의 미세한 손상 발생을 보이며 주로 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락, 허리, 다리 등에 나타나는 건강 장애이다.

2. 근골격계 질환 발생원인

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

1) 직접적 요인

- 과도한 힘과 신체에 가해지는 압력
- 부자연스런 작업 자세
- 단순 반복 동작
- 낙상과 미끄러짐

2) 개인적 요인

- 심리적 요인
- 개인적 특성(체력, 숙련도, 경력, 신체적 특성 등)

3) 근골격계 질환 증상

근골격계 질환 증상은 매우 다양하며 구분하기가 애매한 경우가 많지만, 특히 통증, 자극반응의 민감함, 근력 저하, 부어오름, 감각저하 등의 증세를 보이게 된다. 이러한 증세는 본인 스스로 인지할 수 있는데 통증의 정도와 기간, 반복되는 횟수에 따라 그 정도를 파악할 수 있다.

(증상의 기준 : 일주일 이상 증상이 지속되거나 과거 1년간 한 달에 한번 이상 증상이 반복되는 경우)

3. 부위별 질환의 증상

- 1) 목과 어깨 부위 : 잘못된 자세, 외부의 충격, 과도한 스트레스 등으로 어깨근육이 긴장되어 굳어지면서 근육의 특정부위에 압통, 연관통, 팔부위의 방사통, 목부위 운동제한, 두통 등의 증상이 나타난다.
- 2) 팔관절과 손목 부위 : 반복적으로 과도하게 사용하면 작은 충격이 근육과 힘줄에 계속 무리를 주어 발생한다. 팔꿈치에 엄지손가락을 아래로 누르면 팔꿈치에 통증이 느껴진다.
- 3) 손과 손가락 부위 : 손바닥과 손가락이 감각저하, 저리 감각, 통증, 근력약화 등의 특징으로 엄지, 둘째, 셋째 손가락, 넷째 손가락 반쪽부위 및 이들 손가락과 연결된 손 바닥에 증상이 나타난다.
 - 손목을 지나치게 굽히거나 제낄 때 악화되는 경향이 있다.
 - 엄지손가락의 운동 기능장애(물건을 자주 떨어뜨리거나 젓가락질에 장애)가 발생한다.
 - 밤에 통증이 악화되는 경향이 있어 밤잠을 설치는 경우가 혼합되며 손을 털게 되면 저림과 통증이 일시적으로 완화된다.
- 4) 허리부위
 - 부적절한 자세로 장기간 척추에 무리가 가해짐으로써 발생한다.
 - 등쪽 허리와 골반 부위 통증과 다리의 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통
 - 감각 이상과 근력약화 (허리디스크가 빠져나와 신경이 눌린 부위 다리에 발생)
 - 활동을 하거나 오랜 시간 앉아 있는 경우에 통증이 악화된다.
 - 밤에 증상이 악화된다.
- 5)무릎과 다리부위
 - 날씨나 활동의 정도에 따라 좋아지기도 하고 악화되기도 하는 증상이 반복된다.
 - 아침에 일어나면 관절이 뻣뻣해지는 경직현상이 나타난다.
 - 통증이 초기에는 경미하게 나타나다가 몇 년에 걸쳐 점차 심해지며, 운동 시 악화되고 쉬면 좋아진다.

※ 각 증상들의 정도에 따라 3단계로 구분하면 1단계는 예방관리가 바람직하며, 2단계와 3단계에서는 의학적 치료와 관리가 필요하다.

신체부위	특 징	대처방안
1단계	▪ 작업 중 통증, 피로감 느낌 ▪ 밤이나 휴무기간에는 증상이 없어짐 ▪ 작업 수행능력에는 변화 없음 ▪ 몇 주 혹은 몇 달 지속	예방관리
2단계	▪ 작업시작 초기부터 통증이 시작 ▪ 밤에도 통증이 지속되어 잠을 방해함 ▪ 반복적 작업의 수행도가 낮아짐 ▪ 몇 달간 지속	의학적 치료
3단계	▪ 휴식 시, 일상적인 움직임에도 통증을 느낌 ▪ 잠을 설침 ▪ 가벼운 작업수행에도 어려움을 느낌 ▪ 몇 달 혹은 몇 년간 지속	의학적 치료

근골격계 질환의 예방

<안전한 업무를 위한 기본자세>

- 대상자를 들거나 이동할 때는 다리의 강한 근육을 사용하기 위하여 무릎을 약간 구부리고 양발을 각각 앞, 뒤로 위치시킨다.
- 무게중심을 유지하기 위해 다리를 어깨 너비만큼 벌리고 가능한 자신의 몸 가까이에서 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 : 한쪽 무릎을 바닥에 대고 양어깨를 잡는다.
대상자를 일으켜 세우면서 함께 앉는 자세를 취한다.
- 2인 보조 : 침대 바닥 시트를 잡기 편하게 쥐고, 구령을 붙여가며 동시에 들어 올린다.
들 것(장비)의 측면을 손 전체로 잡고, 구령을 붙여가며 동시에 들어 올린다.

2) 휠체어 보조 시

- 1인 보조 : 앞뒤로 다리를 벌리고 대상자의 다리사이에 위치한다.
무릎을 구부리고 대상자의 뒤희리춤을 잡고 대상자를 몸전체로 안는다.
대퇴부 근육을 이용하여 든다.
- 2인 보조 : 각각 대상자의 양손목과 양다리를 잡는다.
구령에 맞추어 동시에 대상자를 들어안힌다.

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 확인하고 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
 - 대상자의 한쪽 손을 욕조에 잡게 하고 대상자의 뒤편에서 양손으로 엉덩이를 받친다.
 - 한손으로 욕조를 잡은 손에 의지하여 그 상태로 앞으로 나가도록 안내한다.
 - 엉덩이를 들어 올리며 보조의자에 앉도록 유도한다.
 - 양쪽 엉덩이를 잡고 천천히 보조의자에 앉힌다.
 - 대상자는 욕조를 잡게 하고 대상자 무릎을 받쳐 들어 보조의자에 앉힌다. 이때 한쪽 손은 대상자의 다리를 잡고 다른 한 손은 대상의 엉덩이를 받쳐준다.
- 대상자의 허리와 다리를 잡고 나오는 방향으로 같이 움직인다.

4) 가사 지원 서비스 수행 시

- 식사도움

- 선체로 식사돕기 금지 : 높은 위치에서 음식을 먹이기 때문에 자세가 불안정하고 허리에 무리를 줄 수 있다.
 - 마주앉아 식사 보조 : 가급적 편하다 그러나 거리감으로 인해 어깨와 등근육에 무리를 줄 수 있다.
 - 나란히 앉아 식사보조: 바로 옆에 앉아 도움을 줌으로써 식사 보조 시 팔이나 허리에 무리가 가지 않는다.
- 무거운 물건을 들어 올릴 때 : 허리를 굽히지 말고 무릎을 굽힌다.
 - 서서 일할 때 : 허리를 똑바로 편다.
 - 엎드려 일할 때 : 허리를 편다.

5) 차량 서비스 이용 시

- 대상자의 어깨와 뒷 허리춤을 잡는다.
- 뒷 허리춤을 잡고 들어 올린다.
- 보조벨트를 이용하여 이동한다.

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

대상자 이송! 이렇게 도와주세요!

- 들기 작업 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다.
- 팔과 다리 근육을 사용하여 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- 대상자의 문의 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, 심장약화 대상자 부적절)
- 업기 : 먼거리, 운반에 적합(의식장애, 골절대상자 부적절)
- 안기 : 몸무게가 가벼운 경우에 적합

■2인 보조 : 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. 일상생활 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)

- 저녁에 과식을 하지 않는다.
- 잠자리가 너무 폭신하지 않도록 한다.
- 실내온도는 20°C 정도로 유지한다.
- 조용한 음악감상, 근육이완, 가벼운 독서, 따뜻한 목욕을 병행한다.

3) 적절한 운동

· 가볍게 시작하여 점진적으로 강도와 시간을 늘려간다. 일주일에 3~4일 이상, 20~30분/회, 숨이 약간 차고 땀도 약간 나면서 몸이 후끈거리는 정도로 한다. 충분한 준비운동과 정리운동은 운동의 효과를 극대화 한다.

4) 스트레스 관리

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

5) 체중관리

표준체중을 유지하도록 노력한다.

표준체중 = 남자 : 키-100 , 여자 : 키-100*0.85

3. 건강증진 스트레칭을 통한 예방법(근골격계 질환 예방운동법 참고)

2 어깨통증 예방 운동법 - 수시로 실시

두 팔을 머리 위로 올려서 귀에 닿지 않으면 유연성이 부족한 경우
이므로 스트레칭을 하여 줍니다.

근골격계 질환 예방 운동법

오랫동안 반복적이고 지속적인 활동을 하거나, 부자연스러운 자세로 업무를 할 때 근육, 신경 등에 통증을 동반한 질환이 발생할 수 있고 이를 근골격계 질환이라 합니다. 근골격계 질환을 예방하기 위해서는 평소 스트레칭이나 규칙적인 자세변환 운동과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 중요합니다.

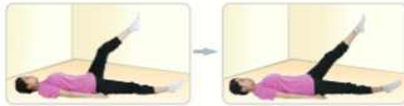
1. 허리통증 예방 운동법 - 아침, 저녁 1회 20회씩 반복

발을 바닥에 편평하게 대고 무릎을 구부린 채 허리를 대고 누워 허리의 잘못된 부위를 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 끌어올려서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킵니다. 6초간 유지합니다.



1. 슬관절 스트레칭

'슬관절'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬관절이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬관절을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬관절을 부드럽게 합니다.



2. 고관절 굴곡근육 스트레칭

무릎을 굽히고 앉은 상태에서 몸을 앞으로 전진시킴으로써 무릎을 대고 앉은 쪽 고관절의 앞쪽 근육이 스트레칭 됩니다.



3. 고관절 회전근육 스트레칭

한쪽 발을 반대쪽 무릎에 걸린 상태에서 무릎을 비갈쪽으로 밀어준으로써 고관절을 회전시키는 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



4. 고관절 신전근육 스트레칭

무릎을 가슴으로 잡아당김으로써 고관절 뒤쪽의 근육을 스트레칭 합니다.



5. 허벅지근육 스트레칭

무릎을 엉덩이 쪽으로 잡아당김으로써 허벅지 앞쪽의 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



6. 허리근육 스트레칭

허리를 좌우로 돌려 허리근육을 스트레칭 합니다.



[근골격계 질환 초기 대처법]

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

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

3. 압박

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

4. 올리기

손상 부위를 심장보다 높게 올리는 것은 혈액순환을 도와 부종을 줄여준다.

5. 고정

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

1. 목근육 이완운동

- ① 똑바로 선 다음 등뒤에서 양손을 잡고, 왼쪽 어깨를 떨어뜨린 후 머리를 오른쪽으로 기울입니다.
- ② 이 자세를 10초간 유지하고 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



2. 어깨 뒤로 웅츠리기

- ① 양손을 내려 등쪽에서 각지를 잡니다.
- ② 건갑골이 서로 가까워지도록 힘을 주어 어깨를 뒤로 웅추린 후 5초간 유지하고 힘을 뺍니다.



3. 어깨 이완하기

- ① 한쪽 팔은 옆으로 뻗고 다른 팔로는 뻗은 팔을 눌러줍니다. 어깨가 이완된다는 느낌으로 합니다.
- ② 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



4. 어깨 올리기

양손으로 각지를 낀 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 쪽 파면서 팔을 들어 올립니다.



5. 어깨 옆으로 올리기

팔뚝을 낀 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.



6. 어깨 스트레칭

- ① 양손을 머리 위로 올린 후 그림과 같이 한쪽 팔은 떨어뜨리고 다른 쪽 팔로 붙잡습니다.
- ② 떨어뜨린 팔을 아래쪽으로 당긴다는 기분으로 이완시킵니다. (반대편도 동일하게 시행)



3 손목통증 예방 운동법 - 수시로 실시



☝ 손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.



<근골격계 질환 10대 예방수칙>

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.

제56조 [개인정보보호 지침]

[개인 정보의 개념]

- '개인 정보'란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
- 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

[개인 정보 보호의 원칙]

- 개인 정보의 수집 · 이용 · 제공 등이 정보주체의 동의 등 정당한 절차에 의해 이루어지고, 개인 정보가 내부자의 고의나 관리 부주의 또는 외부의 공격으로 인해 유출 · 변조 · 훼손되지 않도록 안전하게 관리되어야 함

[개인 정보의 수집 · 이용]

- 개인 정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증 책임은 개인 정보처리자에게 있으며, 개인 정보는 수집 목적의 범위내에서 이용하여야 함

[개인정보 취급방침]

1. 개인 정보의 이용 목적

- 다음의 목적을 위하여 개인 정보를 처리합니다. 처리하는 개인 정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 시에는 「개인정보 보호법」 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.
- 가. 수급자의 장기 요양급여 제공
- 나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사 처리
- 다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여관리
- 라. 민원에 대한 사무 처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

2. 처리하는 개인 정보 수집항목

- 장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인 정보를 수집하고 있으며, 처리하는 개인 정보의 항목.
- 가. 수급자 개인 정보: 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용수급자 · 신원인수인 정보나 이용료 수집(신용카드 결제 시)
- 나. 이용료 수납(신용카드 결제 시 또는 문자, 카톡서비스)
 - 필수 항목: 카드사명, 카드번호, 휴대폰 번호 등 결제 승인 정보
- 다. 근로자의 개인 정보: 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사 정보
- 라. 후원자/자원봉사자 개인 정보: 등록, 참여 등 개인 정보

3. 개인 정보 수집

- 정보주체(이용자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우
(노인장기요양보험법에 따른 이용자 및 종결자의 명부, 이용자의 보호자에 대한 명부, 근로기준법에 따른 근로자 명부 및 임금 대장 등)
- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약 체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당
- 장애인, 노인 등 또는 그 법정 대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보 주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

4. 개인 정보의 처리 및 보유 기간

- 법령에 따른 개인 정보 보유·이용 기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의받은 보유·이용 기간 내에서 개인 정보를 처리·보유
- 가. 장기 요양급여제공을 위하여 수집한 정보: 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관 기간
 - 개인 정보 문서는 서비스 종료일로부터 5년간 보존,
 - 개인 정보 이용 기간은 인정서 유효기간 (계약기간)내로 함.
- 나. 근로자의 개인 정보:근로기준법 등에 명시된 보관 기간
- 다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때

[수급자의 개인정보보호 및 기록물 관리지침]

- ① 수급자에 대한 개인적 정보와 기관이 개인과 공유하는 비밀은 존중되고 보호되어야 한다.
- ② 수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장될 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구해야 한다.
- ③ 관리자 및 종사자는 수급자의 개인정보를 퇴직한 이후에라도 전적으로 수급자의 이익이나 의사에 반하여 공개해서는 아니 된다.
- ④ 수급자 및 보호자의 개인정보는 담당 종사자 또는 관리자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개 및 열람되어진다.
- ⑤ 수급자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치를 취해야 한다.
- ⑥ 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 경우, 손상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기한다.
- ⑦ 수급자의 정보를 다루는 모든 종사자 및 관리자는 서비스 제공 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리를 배치해야 한다.
- ⑧ 관리자는 모든 종사자의 수급자 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독 및 관리하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.

제57조 [종사자인권침해대응지침]

(폭언·폭행·상해 / 성희롱·성폭력 / 업무 외 행위 제공)

■ 인권이란?

- 우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시하고 있습니다.

■ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위라고 할 수 있습니다. 이 매뉴얼에서 사용하는 “인권침해”라는 용어는 법률용어가 아닌 사회 통념적 의미로서 일반 사인(私人) 또는 사(私) 기관에 의한 침해를 포함하는 개념

■ 법적 근거 - 노인장기요양보험법

제35조의 4(장기요양요원의 보호)

- 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행 위	조 치
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무 전환 또는 수급자 계약 해지
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우.	수급자 또는 수급자 가족과 상담/해지

■ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.
- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

■ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에게 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

■ 폭언·폭행·상해 행위 시 대응 방법

▶ 종사자 대응 방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거해 센터장에게 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

▶ 기관 대응 방법

- 센터장은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 센터장이 직접 현장에 방문하거나 상황이 급박할 시에는 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체 및 직원 휴가 등으로 우선 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제 조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청하고 책임보험에 문의하여 도움을 요청합니다.

■ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.
- “성적 언동”은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

■ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기 결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력 범죄”에 해당하는 행위를 말합니다.
- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

■ 성희롱·성폭력 대응 방안

▶ 종사자 대응 방법

- 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 상황을 조치할 수 있게 도움을 받는다. 그 후에도 상습적으로 시도하려고 하면, 녹취 및 촬영하여 증거를 남기거나 일지를 작성해 둔다.
- 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 하도록 한다.
- 외부 기관의 도움을 요청한다.
- 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 시에 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼

간다.

▶ 기관의 대응 방법

직원과 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다듬는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책 활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕 급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사하고 교육하여 재발하지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방 교육을 어르신과 직원을 대상으로 한다.

② 성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있는 경우, 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치실시

- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다.

⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

- 고충 처리지침을 활용하여 관련한 근로자와 일차적인 상담한 후, 즉각 위원회를 열어 해결방안을 논의해야 한다.

■ 업무 외 행위 제공

▶ 방문요양의 업무범위

업무범위	예 시
신체활동 지원	• 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동 (세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) • 몸단장(머리손질, 손발톱 정리, 옷 갈아입기 등) • 체위변경, 이동도움, 배설도움 (화장실, 이동변기 이용, 기저귀 교체 등) • 신체기능 증진 활동
인지활동지원	• 회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지와 향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 함께 요리하기 등)
일상생활지원	• 외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용 등) • 수급자의 방 안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
정서지원	• 말벗, 의사소통 도움 등

▶ 부당요구(급여 외 행위) 유형(노인장기요양보험법 제28조의2(급여 외 행위의 제공 금지))

구 분	예 시
수급자의 가족을 위한 행위	• 동거 가족에 대한 요리, 청소, 세탁 등을無理하게 요구 • 명절 상차림, 손님에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구 • 김장, 집안 경조사 지원을 요구
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	• 농사일 등을 시키는 경우 • 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등을 요구
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	• 수급자 부재 시 가정을 방문하여 서비스 제공을 요구 • 잔디 깎기, 텃밭 매기 등을 요구 • 신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 안마 요구

■ 업무 외 행위 제공 대응 방안

▶ 종사자의 대응 방법

노인장기요양보험법 제28조2의 급여 외 행위 발생 시 종사자는 다음과 같이 대응한다.

- 수급자 또는 가족의 급여 외 부당요구 시 요양보호사의 업무범위가 아님을 충분히 설명하고 거절한다.
- 부당한 업무에 대해 거절한 뒤에는 다른 일로 수급자를 도울 수 있는 기회나 욕구를 파악한다.
- 이후에도 부당요구를 지속하는 경우에는 기관 관리자에게 상황을 보고하고 중재를 요청한다.

▶ 기관의 대응 방법

- 기관 관리자는 접수된 급여 외 행위의 내용을 확인 후 관리책임자에게 보고한다.
- 관리자는 업무범위 외에 해당되는 고충내용을 고충처리대장에 기록, 조치계획을 수립한다.
- 조치계획에 의거 수급자 또는 가족에 중재를 진행하고 필요시 현재 제공하는 서비스의 지원 내용과 서비스 시간이 적당한지 판단 후 급여제공계획의 변경을 검토한다.
- 기관은 수급자 서비스 제공 계약 시 수급자의 욕구가 충분히 반영된 급여제공계획서상의 업무 범위에 대해 설명드리고 급여 외 행위의 제공이 불가능함을 충분히 설명하여 급여 외 행위가 발생하지 않도록 수급자와 가족에게 이해를 구한다.
- 추후 요양보호사에게 부당한 요구가 반복되고 있는지 수시로 관리자에게 보고하도록 하고, 재발방지를 위한 사후관리를 위해 노력한다.
- 기관 이용자 및 보호자에게 요양보호사의 호칭에 대해 정확히 안내하여 직원의 인권이 보호될 수 있도록 노력한다.

▶ 부당요구 대응절차

기관은 수급자 또는 가족이 급여 외 행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우 다음 대응절차에 따라 진행한다.

부당요구(대우) 대면	수급자 또는 가족으로부터 제공 불가능한 서비스 요구(부당요구)나 부적절한 언행, 인권침해 등의 부당한 대우를 받은 경우	
↓		
1차 응대	부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명	
↓		
해결 혹은 2차 응대	해결	1차 응대로 해결이 된 경우 종결
	갈등	1차 응대가 충분하지 않아 부당요구를 지속하는 경우 기관과 상의하겠다고 우선 갈등을 피함
↓		

보고	관리자 또는 기관장에게 유선, 메일, 서면 등으로 해당 내용 보고
↓	
방문	관리자는 부당요구(대우)를 접수하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견접수
↓	
조치계획수립	관리자는 상담일지 또는 고충처리 상담대장에 부당요구(대우)에 대하여 내용을 기록하고 조치계획 수립
↓	
중재	조치계획에 의거 요양보호사와 수급자, 가족과 중재한다.
↓	
종결	해결한 경우 종결
↓	
사후평가	추후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종사자는 관리자에게 보고하고 기관은 사후관리를 위해 노력한다.

제58조 고충처리지침

[목적]

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

[고충처리 기준]

- 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 증진시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

[고충처리절차]

- 고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 즉시 또는 10일 안에 처리한다.
시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.
- 고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.
- 기관은 '고충처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다.

고충처리대장

고충 접수 및 처리 대장								
접수 번호	접수 일자	신청인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	팀장

제59조 [자살예방지침]

[목적]

「자살예방 및 생명존중 문화 조성을 위한 법률」 제17조에 따라 생명의 소중함을 인식하고 자살위험에 미리 대처하기 위함임.

[목표]

- 자살은 예방 가능하다는 인식을 함양할 수 있다.
- 자살예방을 위한 올바른 태도와 지식을 학습할 수 있다.
- 정신건강에 대한 올바른 이해를 바탕으로 자기돌봄을 실천할 수 있다.
- 자살 예방 10가지 수칙을 바탕으로 삶의 위기를 극복하기 위한 행동을 실천할 수 있다.

[교육대상]

의무대상: 국가 및 공공기관, 초·중·고등학교, 보건복지종사자 등 전 국민 대상

(법률 제17조, 시행령 제 10조)

: 상시근로자 30인 이상인 사업장

: 그 밖에 자살예방 교육이 필요하다고 인정하여 보건복지부장관 이나 시·도지사 및 시장·군수·구청장이 정하는 기관이나 단체

[자살예방 상담, 교육의 내용 및 방법]

■교육 방법

- 생명에 대한 건전한 가치 함양을 위한 ‘인식개선 교육’, 주변의 고위험군을 발견하여 전문기관으로 연계해주는 ‘생명지킴이 교육’ 중 연 1회 이상 실시
- 집합교육, 시청각 교육, 인터넷 강의 등의 방법으로 실시함.
- 한국생명존중희망재단의 강사양성과정을 수료한 전문 강사에 의한 대면교육 또는 이에 준하는 비대면 교육(실시간 화상교육)
- 법 제17조제1항에 따라 자살예방 교육의 실시 결과를 제출하려는 기관·단체 및 시설의 장은 다음 연도 1월 31일까지 보건복지부 장관 또는 주무부처의 장에게 제출해야 한다.
- 제4항에 따라 교육 결과를 제출받은 주무부처의 장은 30일 이내에 그 결과를 보건복지부장관에게 송부해야 한다.

■교육 내용

- 1)자살 예방 인식개선과 관련된 항목
 - 생명의 소중함의 가치
 - 자기이해와 돌봄, 도움 요청에 관한 내용
 - 그 밖의 생명 존중에 대한 가치함양에 필요한 내용
- 2)생명지킴이 교육과 관련된 다음 각 항목의 사항
 - 자살문제와 현황
 - 자살위험요인과 자살경고신호
 - 자살 위기 대응 기술
 - 그 밖의 자살 위기 방지 및 대응에 필요한 내용

■자살예방 상담, 교육 실시기관

- 법 제17조제1항제1호에서 “대통령령으로 정하는 공공기관”이란 다음 각호의 기관을 말한다.
 1. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공공기관
 2. 「지방공기업법」 제49조제1항 및 제76조제1항 따라 설립된 지방공사 및 지방공단
- 법 제17조제1항제5호에서 “대통령령으로 정하는 기관이나, 단체”란 「의료법」 제3조제2항제3호에 따른 병원급 의료기관을 말 한다.
- 법 제17조제2항에서 “대통령령으로 정하는 기관·단체 및 시설”이란 다음 각 호의 기관이나 단체를 말한다.
 1. 상시근로자가 30명 이상인 사업장
 2. 「대안교육기관에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 대안교육기관
 3. 그 밖에 자살예방 교육이 필요하다고 인정하여 보건복지부장관 이나 시·도지사 및 시장·군수·구청장이 정하는 기관이나 단체
- 법 제17조제4항제5호에서 “대통령령으로 정하는 사람”이란 다음 각호의 사람을 말한다.

1. 「노인복지법」 제27조의2제1항에 따른 홀로 사는 노인에게 대한 돌봄사업 종사자
2. 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제41조제1항에 따른 지역사회 보장협의체의 위원 및 같은 법 제42조의 2제2항에 따른 통합사례관리사
3. 「청소년복지 지원법」 제29조제1항에 따른 청소년상담복지센터의 종사자
4. 「치매관리법」 제17조제1항에 따른 치매안심센터의 종사자

■ 자살예방 실천다짐

1. 지금, 어떤 결정도 하지 말고 **멈추세요.**
2. 지금, 자살할 때 쓰려고 했던 물건을 **치워버려요.**
3. 오늘 **술을 마시지 말아요.**
4. 당신의 문제에 집중하세요. **한 번에 전부 해결할 필요 없어요.**
5. '**잘 될거야**'. '**괜찮아**', **나도 괜찮은 사람이야**' 스스로 힘을 줘요.
6. 나를 사랑하는 가까운 사람들을 **기억하세요.**
7. 당신을 도울수 있는 사람에게 '**전화하세요**' 그리고 '**말하세요**'.
8. 혼자 있지 말아요. 누군가와 **함께해요.**
9. 지금, 바로 가까운 병원 응급실에 가거나 자살예방 상담전화 109 에 전화하세요.
당신은 **도움받을 권리가 있습니다.**
10. '**정신건강 전문가를 만날 약속**'을 지금 예약하세요

자살예방긴급전화 : 보건복지부 상담전화 109
자살예방 SNS 상담 (앱, 카카오톡 채널)
정신건강 위기상담전화 1577-0199

<부 칙>

제1조(시행일) 이 영은 2024년 7월 12일부터 시행한다.

제2조(자살예방 교육의 실시 횟수에 관한 경과조치) 2024년 1월 1일 부터 이 영 시행 전까지 종전의 법 제17조제1항에 따라 자살예방 교육을 실시한 기관·단체 및 시설의 장은 제10조의2제2항의 개정 규정에 따라 2024년도 자살예방 교육을 실시한 것으로 본다.

(제출방법) 각 기관의 소속된 모든 직원의 교육실시 결과를 각 기 관별* 시스템 내 입력

<https://edu.kfsp.or.kr>

* 직급 및 직종 상관없이 교육보고

○ (제출기한) 각 기관은 교육실시 결과를 2026년 1월 1일까지 자살예방교육시스템 내 결과보고

○ (보고내용) '25년에 실시한 교육 결과 보고

* 교육명, 기관구분, 교육대상인원, 교육이수인원, 교육일시, 교육 방법, 강사명

제16장 운영위원회 등 직원회의에 관한 사항

제60조 [운영위원 등 직원회의]

[목적] 운영위원회(이하 “위원회”라 한다.)는 기관 운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하기 위해 위원회의 구성 즉, 직원대표자, 가족대표 등과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

[위원회의 기능] 위원회는 기관운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 기관 운영계획의 수립 평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발평가에 관한 사항
3. 종사자의 근무 환경개선에 관한 사항
4. 수급자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
6. 운영규정 개정에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 부의 하는 사항 등

[위원회의 구성]

■위원회는 위원장 및 기관의 장 각 1인을 포함하여, 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

■위원은 다음 각 호의 해당하는 자 중에서 시설의 장의 추천을 받아 부천시장이 임명 또는 위촉한다.
다만 제4호에 해당하는 자의 경우에는 시설의 장의 추천을 받지 아니한다.

1. 시설의 장
2. 이용자 대표 또는 이용자의 보호자 대표
3. 종사자 대표
4. 부천시청 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
5. 후원자 대표 또는 지역주민
6. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

■대표자 또는 시설장의 친인척, 설치 운영자의 특수관계가 명확한 자는 위원으로 임명 및 위촉될 수 없다.

■위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

■위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간에도 불구하고 3년으로 한다, 다만 공무원인 위원은 그 직의 재직기간으로 한다.

■ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

■ 위원회 위원장은 「사회복지사업법」 제36조에 따른 운영위원회의 위원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우, 부천시장에게 해당 위원 해임이나 해촉을 요구할 수 있다.

1. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비리 사실이 있는 경우
3. 직무태만, 품위손상, 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 아니하다 인정되는 경우

[위원회의 임무]

1. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
2. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 경우, 부위원장(사회복지사 등)이 그 직무를 대행한다.
3. 위원장은 회의 결과를 기록하고 보관한다.

[위원회 등 직원회의]

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 정기회의(매 분기 1회), 직원회의는 매월 또는 격월로 진행한다.
 - 위원장의 소집 요구가 있을 때

- 재적 위원 1/3 이상의 소집 요구가 있을 때
- 3. 위원회는 재적 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- 4. 공무원인 위원은 공무 국외여행 등, 회의 참석이 불가능한 경우 그 직을 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 및 의결하게 할 수 있다.
- 5. 위원회는 필요에 의해 회의의 공개를 제한할 수 있다.
- 6. 위원회는 의견 청취가 필요한 경우 관계 공무원, 관계 전문가 또는 관계 기관단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 공청회·세미나 개최 등을 통하여 관련기관, 관계 단체, 관계 전문가로부터 조언을 들을 수 있다.

[위원회 등 직원회의 활용계획]

1. 회의 결과 의견 반영
 - 가. 접수된 의견에 대한 처리 및 해결 방안에 대한 계획수립
 - 1) 예산이 소요되는 내용에 대해서는 예산 전용 또는 추경을 통한 확보
 - 2) 시설 운영 반영 또는 제도개선에 관한 사항은 운영규정, 급여제공지침 개정 반영
 - 3) 단순한 시정 개선이 필요한 사항에 대해서는 직원 교육 등을 통한 반영
 - 나. 회의 결과 의견 반영 결과에 대하여 운영위원회의 보고
2. 기타 활용계획
 - 가. 기관의 주요 사업계획 시행 시 운영위원회의 심의
 - 나. 기관 행사 및 프로그램 활동에 참여할 수 있는 기회 보장
 - 다. 기관 인사위원회에 위원의 참여 방안 검토
 - 라. 지역사회자원 활동을 위한 가교역할
 - 마. 기초생활 수급권자 및 무의탁 이용자에 대한 운영위원과 결연을 통한 위로 격려
 - 바. 운영위원의 소자에 대한 자원봉사 활동 기회 부여
 - 사. 기관 대외홍보 활동
 - 아. 이용자에 대한 학대 예방 및 권익 보호를 위한 자문
 - 자. 보호자 초청 회의에 운영 위원 참여
 - 차. 주민초청 행사 및 시설 행사 시 운영 위원 참여

[운영세칙]

- 이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회등 직원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.
- 이 세칙은 의결한 날로부터 시행한다.

제17장 가족 간담회의에 관한 사항

제61조 [가족간담회의]

[목적] 어르신의 돌봄서비스에 대한 회의를 개최함으로써 이용자의 만족도, 의견, 상담 등 상호 협력의 시간을 가질수 있으며 또한, 기관의 투명 경영에 대해 공유하여 발전된 돌봄서비스로 나아가는 것을 그 목적으로 한다.

[자격요건] 어르신을 보호할 책임이 있는 자로서, 회원의 배우자, 자녀, 친척, 또는 동거자 등을 포함한다.

[가족수칙]

1. 가족은 돌봄서비스 이용 시간을 준수할 의무가 있다.
2. 센터에서 실시하는 전화상담, 내방 상담 등 가족 상담에 적극적으로 협조하여야 한다.
3. 수급자의 과도한 요구나, 보호자들의 개인적 업무를 하지 않도록 협조한다.
4. 돌봄서비스가 변경될 경우 상호 상의하에 장기요양변경계약서를 작성하고 시행한다.
 - 장기요양인정갱신 및 등급변경 , 수급자 희망급여 변경 등

[가족상담 및 관리]

1. 전화상담과 내방 상담을 월1회 이상 실시한다.
2. 가정통신문: 공지사항 및 명세서 등 월1회 발송한다.
3. 수급자의 이용실태에 대한 현황 및 문제점, 가족의 역할, 최근의 각종 정보 등과 관련한 내용을 작성하여 소식지나 문자로 가족에게 발송한다.(발생 시)

[가족관련행사] - 설명회 및 문서 발송 등

[목적] (1) 어르신(치매) 부양에 따른 부담과 갈등을 해소할 수 있도록 유도한다.

(2) 어르신을 효과적으로 돌볼 수 있도록 도와준다.

(3) 기관에 대한 지속적인 관심과 적극적인 협조를 유도한다.

1. 송년모임 - 한 해를 마무리하며 가족에게 정서적·심리적 위안을 제공하고 평가회 및 상호 격려하는 시간을 갖는다.
2. 보호자간담회 - 보호자를 대상으로 케어 방법, 정보제공 등을 직원, 보호자들간의 정보 공유의 시간을 갖도록 한다.

제18장 [재무, 회계관리]

제62조 재무 회계 관리

■장기요양기관이 재무회계규칙에 따른 세입처리를 함에 있어 국민건강보험공단으로부터 지급받은 급여비용의 성격에 따라 세목을 구분하도록 하고, 이를 통해 장기요양기관의 노인장기요양보험법 제38조 제6항에 따른 인건비 지출비율 준수 현황을 정확하게 확인할 수 있도록 하기 위함임

-기관의 예·결산과 재무·회계처리는 사회복지법인재무·회계규칙에 따른다.

-희망이음(www.ssis.go.kr)을 사용하여 매년 예산계획을 세운다.

-다음해 3월까지 결산보고를 한다

1)세입처리

보건복지부 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입처리 하여야 한다.

사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 노인장기요양기관의 세입예산과목에 따라 구분한다.

- “장기요양급여수입” 및 “가산금 수입”은 공단에서 수령한 금액과 세입결산서의 금액이 일치하여야 하며, 구체적인 세입처리기준은 별첨-2에 따른다.

: 장기요양급여수입: 감산이 발생한 경우 실제 수령한 금액을 수입처리 한다.

- “전년도이월금(후원금)”은 전년도에 수령한(후원금)중 사용하고 남은 금액을 수입처리하여 후원금 목적에 맞게 사용하여야 한다.
- 1년 전체 세입내역은 세입결산서를 통하여 지자체에 제출한다.

2)세출처리

- 보건복지부 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세출처리 하여야 한다.

- 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비비율이상으로 지출하여야 한다.(방문요양 : 86.6% , 방문목욕 49.6%)

- 지출은 당해연도 세출예산이 정한 금액의 범위 내에서 할 수 있다

- 후원금의 지출은 지정후원금은 후원자가 지정한 용도에 비지정후원금은 「사회복지시설 관리안내」에서 정한 “비지정후원금의 사용 기준”에 의거해서 사용하여야 한다.

- 지자체에서 지급되는 보조금의 지출내역은 사회복지시설 정보시스템을 통하여 매월 정산보고 한다.

- 1년 전체 세출내역은 세출결산서를 통하여 지자체에 제출한다.

3)종사자 퇴직적립금 적립, 퇴직금 지급 등을 위해 퇴직급여관리규정(퇴직금 또는 퇴직연금)을 마련

해야함 - 국민은행 퇴직연금(DC)운영

4)후원금 운영관리(재무·회계규칙 제4장의2) :후원금 발생 시

- 후원자가 사용용도를 지정한 지정후원금은 다른 용도로 사용할 수 없다.
- 전용계좌: 법인 및 시설별로 후원금전용 계좌등을 구분하여 사용하여야 하며, 미리 후원자에게 법인 및 시설별 후원금전용 계좌등의 구분에 관한 사항을 안내하여야 한다.
- 영수증 발급: 기부금영수증 서식에 따라 발급하여야 하며, 후원금 영수증 발급대장에 기재하여 관리하여야 한다.
- 수입 및 사용내용 통보: 연 1회 이상 해당후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다.
- 지출금지항목 엄수: 자산취득비중 토지 건물, 업무추진비(기관운영비, 직책보조비, 회의비), 법인회계 전출금, 부채상환금, 잡지출, 예비비, 적립금, 준비금.(업무추진비중 후원금모집을 위한 운영비, 회의비는 비지정후원금의 15%범위 내에서 사용 가능)
- 인건비 지출범위: 인건비로 사용가능하되, 직원 수당을 지급하는 경우에는 “근로기준법” “사회복지시설 관리안내” 지침에서 정하고 있는 수당(명절휴가비, 시간외수당, 가족수당)의 범위에서 지급가능
- 비지정 후원금 직/간접비 사용범위 엄수: 간접비 사용 비율은 50%를 초과하지 못함. (해당연도 수입금액이 아닌 지출금액 기준으로 당해연도 지출한 금액의 50%)
- 잉여금이월 방식: 해당연도 후원금 불용액이 발생하여 차기연도 이월 시“전년도 이월금(후원금)”항목으로 수입처리.
- 결과보고 및 공개: 수입 및 사용결과 보고서를 결산보고 시 제출하여야 하며, 게시판 및 인터넷홈페이지에 3개월 동안 공개 하여야 함.(사회복지시설 정보시스템에 공지한다.)

5)금융기관차입금, 기타차입금, 원금상환금, 이자지불금 운영관리

- 금융기관차입금과 기타차입금은 차입한 금액이 모두 운영비나 인건비에 사용되었을 경우에 한해서 인정된다.(시설 설치·정원 확장 등에 사용한 것은 인정안됨)
- 금융기관차입금은 금융기관에서 차입한 것을 의미하며, 기타차입금은 금융기관외에서 차입한 것을 말한다.
- 원금상환금은 금융기관차입금과 기타차입금의 범위 내에서 지출할 수 있다.
- 시설 설치 이전에 차입한 차입금은 원금상환금으로 지출 할 수 없다.
- 이자상환금은금융기관차입금과기타차입금에서실제발생하는이자를지출할 수 있다.
- 기타차입금에 대한 이자지급은 제1금융권 대출 금리를 준용하여 이자를 책정하여야 함. 금융기관 차입금과 기타차입금은 운영상 부득이한 경우에 한해서 사용하여야 한다.
- 시설운영에 필요한 인건비 및 운영비(‘사무비’ 및 ‘사업비’ 과목의 ‘운영비’만 해당)에 대한 차입금이 발생할 경우에는 사전에 차입금액 및 이자, 차입사유 및 용도, 상환계획 또는 방법 등에 대하여 시·군·구청장에게 장기요양기관 ‘차입금 사전 신고서’ 양식에 따라 신고하여야 한다.

6)기타 전출금 관리

■적용 대상

장기요양기관으로 사회복지법인외 법인 또는 개인 등이 설치 운영하는 기관

■ 장기요양기관 기타전출금

장기요양기관으로 지정된 노인복지시설이 시설 전체의 세입에서 제반 운영비(노인 장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양 급여비용 중 인건비를 반드시 포함)등에 영향을 미치지 않는 범위내에서 세출예산에 편성하여 지출 기타전출금 지출은 장기요양기관에서 다음연도 예산 편성하면서 제반 운영비를 사용하고 남을 것으로 예상되는 금액을 “기타전출금”목으로 편성하여 운영위원회에 보고를 거쳐 시·군·구 보고와 승인을 받은 후 지출할 수 있다.

[예산서 제출 관리]

가. 세입예산서

- 장기요양기관의 예상되는 모든 수입은 세입예산서에 계상 되어 있어야 한다. 세입예산서의 합계금액과 세출예산서의 합계금액이 일치하여야 한다.
- 세입예산서에는 1년간 공단으로부터 받은 장기요양급여액과 본인부담금수입, 식재료비 수입 등 1년간세입 될 것으로 예상되는 금액으로 편성하여야 한다.
- 세입예산서는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 별표에서 세입·세출 예산 과목 구분에 의해서 편성하여야 한다.
- 전년도에 결산후 발생한 잉여금은 전액 세입예산서에 전년도이월금, 전년도이월금 (후원금), 전년도이월금(식재료비)등으로 구분하여 세입 처리 되어야 한다.

나. 세출예산서

- 장기요양기관의 예상되는 모든 지출은 세출결산서에 계상 되어 있어야 한다. 세출예산서의 합계금액은 세입예산서의 합계금액과 일치하여야 한다.
- 세출예산서에서 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시 하는 장기요양급여비용 중 인건비비율 이상으로 편성 되어 있어야 한다.
- 세출예산서는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 별표에서 세입·세출 예산과목 구분에 의해서 편성하여야 한다.
- 세출예산서에서 세출예산과목구분관/항/목별로 편성된 금액을 초과하여 지출할수 없다.

다. 예산서 제출

- 보건복지부 사회복지시설정보시스템을 통하여 세입/세출예산서를 회계연도 개시 5일전까지 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- 사회복지법인에서 운영하는 시설은 시설운영위원회 보고와 법인 이사회 의결을 거친 후 시장·군수·구청장에게 제출하여야 하며, 개인이 운영하는 시설은 시설운영 위원회 보고를 거쳐 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- 세입/세출예산서를 제출할 때에는 예산총칙과 임직원보수일람표, 의결한 이사회 회의록과 운영위원회 회의록을 첨부해서 제출하여야 한다.
- 보건복지부 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입/세출예산서를 시장·군수· 구청장에게 제출한 후 승인이 나면 정보시스템에 게시하여야 한다.

[결산서 제출 관리]

가. 세입결산서

- 장기요양기관의 모든 수입은 세입결산서에 세입처리 되어있어야 한다.
- 세입결산서에서의 장기요양급여수입과 1년간 공단으로부터 받은 장기요양 급여액이 일치하여야 한다.
- 세입결산서에서의 본인부담금수입과 1년간 이용자로부터 받은 본인부담금 수입이 일치하여야 한다.
- 세입결산서에서의 식재료비수입과 1년간 이용자로부터 받은 식재료비 수입액이 일치 하여야 한다.
- 전년도에 결산후 발생한 잉여금은 전액 당해연도 세입예산에 전년도이월금으로 세입 처리되어 있어야 한다.
- 기타 1년간 수입된 모든 금액과 세입결산서의 결산금액이 일치하여야 한다.

나. 세출결산서

- 장기요양기관의 모든 지출은 세출결산서에 세출처리 되어있어야 한다.
- 세출결산서에서의 1년간 지출한 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비비율 이상이어야 한다.
- 세출결산서에서의 인건비지출은 직접인건비과 간접인건비를 산출할 수 있도록 직원별로 구분하여 회계처리 하여야 한다.
- 세출결산서에서 결산금액이 예산금액을 초과할 수 없다.
- 기타 1년간 지출된 모든 금액과 세출결산서의 결산금액이 일치하여야 한다.

다. 결산서 제출

- 보건복지부 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입/세출결산서를 3월 31일까지 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- 사회복지법인에서 운영하는 시설은 시설운영위원회 보고와 법인 이사회 의결을 거친 후 시장·군수·구청장에게 제출하여야 하며, 개인이 운영하는 시설은 시설운영 위원회 보고를 거쳐 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- 보건복지부 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입/세출결산서를 시장·군수·구청장에게 제출한 후 승인이 나면 정보시스템에 게시하여야 한다.

[인건비 지출]

- 1년간의 인건비지출은 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비 비율 이상으로 지출하여야 한다.
- 장기요양기관의 장은 인건비를 지출할 때 적정한 인건비가 지출되고 있는지 수시로 점검하여야 한다. (방문요양 : 86.6% , 방문목욕 49.6%)
- 인건비 인정 범위
 - 1)기본급과 시간외수당 등 제수당과 일용잡급을 포함하여 시설종사자에게 지급한 세전(공제전) 금액
 - 2)퇴직금: 시설종사자에게 지급한 총금액의 1/12이며, 현재 근무하고 있는 직원에게 적립한 퇴직적립금과 퇴사한 직원에게 지급한 퇴직금을 포함한다.
 - :퇴직연금가입시 1년미만 퇴사자로 인한 환급금액은 포함되지 않는다.
 - :퇴직금 비율을 초과하여 과다하게 적립된 퇴직적립금은 포함되지 않는다.
 - 3)사회보험부담금 : 시설종사자에게 지급한 총금액에서 비과세를 제외한 금액에 보험료를 곱하여 산출한 금액.

(수입·지출원)

- 1)기관의 수입·지출에 대하여는 원장의 위임을 받아 사무국장이 이를 각각 집행한다.

제19장 [문서관리]

제63조 문서 및 물품의 관리

(문서관리)

- 기관의 문서는 5년 보관을 원칙으로 한다.

(물품의 관리)

1. 관리자는 기관에 속하는 물품을 성실히 관리하여야 한다.
2. 기관에 속하는 물품의 구매 및 관리에 관한 사무를 사무국장에게 위임할 수 있다.

(불용물품의 처리)

1. 관리자는 보통재산 중 노후훼손, 사용가치의 상실, 기타 불필요하다고 인정되는 경우에는 불용을 결정할 수 있다.
2. 불용으로 결정된 물품에 대하여는 매각 또는 폐기 처분하여야 한다.

제20장 [소방 관리사항]

제64조 (소방관리)

1. 기관 내 소방시설기준에 따라 소화기를 설치하고 안전을 기한다.
2. 기관 내 안전 시설관리를 철저히 관리한다.