

— 일산참사랑 —



급여제공 역량관리

11개 지침



일산

참사랑

노인방문·요양센터



급여제공 역량관리 11개 지침

1. 감염예방 및 관리지침
2. 개인정보 보호
3. 근·골격계 예방 및 기본지침
4. 급여제공범위 및 직원대우
5. 낙상예방관리
6. 노인학대 예방
7. 성폭력 예방지침
8. 욕창예방 및 관리지침
9. 응급상황 대응지침
10. 종사자 윤리
11. 치매예방 지침

일산

참사랑

노인방문·요양센터

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

감염예방 및 관리지침



질병관리본부

KOREA CENTER FOR DISEASE CONTROL & PREVENTION

명 칭	내 용
감염경로	직접 접촉, 간접 접촉, 공기를 통해
감염예방법	손 씻기, 전염성 질환자 관리, 쓰레기 및 오염물 관리, 음식물 위생 관리
감염예방프로그램	손씻기 할때는 흐르는물 사용, 20초이상꼼꼼히 씻기등



우리기관 감염예방을 위한 점검지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	쓰레기 분리수거			
	주방 위생점검			

1. 전염병이 발생하였을 때

- ◇ 전염병이 발생하였을 때는 반드시 관할 보건소에 연락을 하고 전염병이 확산되지 않도록 전염병 발생지역을 통제한다
- ◇ 전염병 예방접종은 제때에 실시한다

(1) 응급처치는 이렇게

- 신속.침착하고 질서 있게 대처하며 긴급을 요하는 환자부터 우선하여 처치한다
- 부상자를 옮길 때에는 적절한 운반법을 활용한다

전염병 환자가 발생하였을 때는 우선 환자를 격리시키고, 가까운 보건소나 병원에 연락한다

(2) 전염병 예방은 이렇게

- 물은 끓여 마시고, 음식물은 반드시 익혀 먹는다
- 외출후, 용변후, 식사 전에는 손을 깨끗이 씻는 등 철저한 위생관리를 생활화 한다
- 야외 작업 시 보호장구를 착용하고 산이나 야외에서 풀밭에 앉거나 눕지 않는다
- 여름철 어패류는 가급적 5℃이하로 저온저장 또는 60℃이상으로 가열 처리하거나 흐르는 수돗물에 청결히 씻은 후 섭취한다
- 모기에 물리지 않도록 문과 창에 방충망이나 모기장을 설치한다

2. 감염병 발생에 따른 기관 대응법은[감염병의 예방 및 관리에 관한 법률] [시행 2010.12.30.]

[법률 제9847호, 2009.12.29, 전부개정]의 내용에 따라 대응한다. [첨부1 자료 확인]

3. 수급자 거주 공간에 대한 기관 자체 감염예방을 위한 기관 운영지침

- ▣ 수급자 거주 내부 및 외부 환경에 대해서 정기적 점검을 실시한다.
- ▣ 감염 및 질병예방을 위하여 환기를 자주 진행한다.
- ▣ 외부에서 들어오는 인원 에 대해서는 반드시 손을 씻어야 한다.
- ▣ 기저귀 및 쓰레기의 경우에는 외부에 분리수거함을 만들어서 버린다.
- ▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

감염관리 관리지침

제1장 기초지식

감염이란 병원체가 몸속에 침입하여 정착, 증식하여 기생상태가 되는 것을 말한다. 그 결과 생체반응을 일으켜서 발생하는 질환을 감염증이라고 한다.

1. 감염원

감염원이 되는 건은 감염증 환자뿐만 아니라 병원체로 오염된 것은 다 감염원이 될 수 있다. 가족이나 외부인이 밖에서 병원체를 가지고 들어오는 경우도 많다. 케어자가 감기에 걸렸다면 이 또한 감염원이 된다.

2. 감염경로

병원체가 감염원으로부터 생체 내에서 침투하는 경로를 말한다. 주요 감염경로는 비밀감염, 접촉감염, 경구감염, 경피감염 등이 있다.

3. 매개체

감염증은 여러 경로로 병원체가 생체에 침투해서 발병하는데 그때 공기, 음식물, 오염물, 토양, 소변, 혈액 등이 매개 역할을 하게 된다. 이를 매개체라 한다. 감염증마다 매개체가 다르므로 감염예방을 위해 각 질환에 대한 예비지식이 필요하다.

4. 잠복기간

병원체가 생체 내에 침투하여 감염을 일으켜서 발병하기까지의 기간을 잠복기라 한다. 잠복기는 질병의 종류마다

다르지만, 예를 들어 인플루엔자는 18~36시간 정도인데 질병마다 일정한 잠복기를 가진다.

제2장 감염 예방과 대책

1. 감염 예방과의 기본대책

감염예방의 원칙은 병원체 제거, 침입경로 차단, 개체의 저항력 증강이다. 케어자는 감염증에 대하여 감염원, 침입경로, 매개체를 잘 알아둌으로써 감염을 예방 할 수 있다. 그리고 병원체를 제거하고 침입경로를 차단한다. 대상자의 균형 있는 영양섭취, 휴식, 수면, 일상생활동작, 정신적 스트레스 등에 유의해서 건강을 유지함과 더불어 저항력을 높이도록 한다. 원인불명의 발열이나 설사 등의 증상, 기침, 객담 등이 지속될 경우에는 전염성 질환에 대한 진찰과 검사를 받아 보는 것이 좋다.

2. 감염 예방의 실제

1) 환경정비

오염처리 시스템을 준비함과 동시에 케어환경을 정리정돈 한다. 일상적인 청소로 쓰레기, 먼지 등을 줄이고, 물체나 인체에 병원체가 달라붙지 못하게 하는 것이 기본이다. 또한, 마루, 침

대, 손잡이, 세면장 등의 청결에도 신경을 쓰고 복지 기구를 다룰 때에도 청결하게 한다.

2) 손 씻기

손을 매개체로 하는 감염을 균의 양이 많기 때문에 더욱 주의해야 한다. 그러므로 손씻기는 모든 감염 예방의 기본이 된다. 손을 씻기만 해도 손의 오염균이 대량 감소된다. 수도꼭지는 오염으로 재감염의 위험이 크므로 수도꼭지를 팔꿈치로 누르는 식, 센서 식, 발로 누르는 식으로 설비를 개선하는 것이 바람직하다. 일반적인 수도꼭지의 경우에는 깨끗한 물을 여러 차례 끼얹은 후에 잠그도록 한다. 손을 씻은 후 종이 타월이나 온풍 건조기로 닦는 것이 좋다. 면 타월을 사용하는 경우에는 자주 교환해 주어야 한다. 감염증의 종류에 따라 좀 더 엄밀하게 손씻기를 해야 하는데, 감염예방을 위하여 손을 씻을 때의 기본 방법은 다음과 같다.

※ 감염관리를 위한 손씻기 6단계

- ① 손바닥과 손바닥을 마주 대고 문질러 준다.
- ② 손가락을 마주 잡고 문질러 준다.
- ③ 손등과 손바닥을 마주 대고 문질러 준다.
- ④ 엄지 손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 준다.
- ⑤ 손바닥을 마주 대고 손깍지를 끼고 문질러 준다.
- ⑥ 손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 한다.

※ 효과적인 손 씻기 방법

- ① 손톱은 짧게 깎는다.
- ② 반지, 시계는 벗어 놓는다
- ③ 양손을 비벼 닦는다.
- ④ 담아 놓은 물보다는 흐르는 물에 씻는다.
- ⑤ 손뿐만이 아니고 팔꿈치에서 손끝까지 충분히 닦는다.
- ⑥ 비누, 수도꼭지, 타월의 청결에 항상 신경을 쓴다.

▷ 물로 손 씻을 때

흐르는 물에서 30회 이상, 손을 마주보고 비벼 씻은 후 반대로 손등도 문질러 15~20초 정도 닦는다.

▷ 보통비누를 사용하는 경우(두 번 손을 씻는다.)

우선 비누를 묻혀 가볍게 씻고 물로 충분히 흘러 씻은 후, 다시 한 번 씻는다. 두 번 째는 비누를 충분히 많이 묻혀서 손을 20번 이상 비벼가며 흐르는 물에 씻으며, 비누는 젖은 대로 두어서는 안 되고 말려 둔다.

▷ 약용비누를 사용하는 경우

보통 비누의 사용 때와 마찬가지로 두 번 닦는다. 균을 제거하는 작용이 있지만, 지나치게 사용하면 손이 거칠어진다.

3) 소독

살균효과는 균의 종류나 다른 유기물의 오염정도에 따라 좌우되므로, 소독 전에 수돗물로 충분히 사전에 세정하는 것이 중요하다. 소독제를 사용 할 때에는 아래의 사항에 유의한다.

- ① 소독제를 담은 용기와 놓은 장소를 일정하게 정해 놓는다.
- ② 소독제를 담은 용기나 장소를 청결하게 한다.
- ③ 소독제의 사용량은 최소량으로 하고, 될 수 있는 대로 새로운 소독제로 교환해 놓는다.
- ④ 유효농도를 일정하게 지킨다. 눈짐작이 아니고 정확하게 측정해서 사용한다.
- ⑤ 쓰고 남은 폐액의 처리, 소독기법, 소독액의 시간경과에 따른 변화 등에 충분히 주의한다.

4) 양치질

양치질은 일상적으로 하는 것이지만 건강 관리면에서도 중요하다. 기침이 심한 대상자와 만날 경우에도 직접 코나 입을 통한 감염을 피하기 위해, 대상자의 정면이 아닌, 옆이나 뒤에 서도록 한다. 또 이런 대상자와 만난 후에는 꼭 양치질을 하도록 한다.

5) 작업복, 마스크, 고무장갑의 사용

필요에 따라서 작업복, 마스크, 고무장갑을 사용하게 된다. 작업복과 마스크는 매일 바꾸고, 항상 청결한 것으로 사용한다. 대상자에게 직접 닿아서 처치한 경우에는 1회용 비닐장갑을 사용하는 것이 좋다. 마스크도 1회용이 좋다.

6) 오염된 물품의 처리 방법

일광 소독, 불탕 소독, 훈기 소독, 소독제 소독, 소각 중에서 적절한 방법을 선택한다.

제3장 노인 주거 및 기관에서의 감염예방과 위생관리

감염예방은 일상생활 중 위생관리를 철저히 하는 것이 기본이다. 게다가 이용자 자신이 저항력이나 회복력을 강화하는 것이 무엇보다 중요하다. 노인전문요양센터의 요양서비스를 충실하게 하는 것이 감염방지와도 밀접한 관련이 있음을 인식하여야 한다.

노인전문요양기관은 생활서비스 뿐만 아니라 의료서비스도 제공하는 센터이므로 청결유지에 각별한 주의를 기울여야 하고, 또 이용자가 ‘음’이나 MRSA 보균자라고 하는 것을 이유로, 센터이용을 회피하거나 거부하는 일이 있어서는 안된다.

※ 감염예방과 위생관리를 함에 있어서는

1. 센터식기 등의 설비, 음료수의 위생적인 관리와 필요한 조치를 하고,
2. 식중독이나 전염병 발생을 예방하기 위한 조치, 쥐나 곤충의 구제방법 및 영양개선의 구체적 방법에 관하여 필요에 따라서 보건소의 지도조언을 구함과 동시에 긴밀한 연계 관계를 유지하며,
3. 의약품, 의료기구를 적정관리하며,

4. 센터내부 청소를 철저히 하여 항상 청결을 유지하고,
5. 감염증에 대한 지식과 위생관념을 철저히 하기 위하여 직원은 말할 것도 없고 시작자 가족이나 자원봉사자들에게도 연수회를 실시한다. 감염방지수칙을 작성할 때에는 의료기관 등에서 참고 문헌을 입수하여 참고하며,
6. 이용자(시작자)나 직원은 수시로 손을 깨끗이 씻도록 하고, 그러기 위하여 세면대 등을 적절한 위치에 배치하여 센터하고,
7. 혈액이나 오물의 취급에는 특별히 주의를 하고, 이들을 다룰 때에는 일회용 장갑 등을 사용하는 것이 좋다. 의료 폐기물의 처리법에 따라 엄격하게 처리해야 한다.

건강을 위한 **3**가지 약속! ■자주 씻어요 ■올바르게 씻어요 ■깨끗하게 씻어요
올바른 손씻기 **6**단계! **5**일부터 실천하세요!



손바닥과 손바닥을 마주 대고 문질러 줍니다



손가락을 마주 잡고 문질러 줍니다



손등과 손바닥을 마주 대고 문질러 줍니다



엄지 손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다



손바닥을 마주 대고 손가락을 끼고 문질러 줍니다



손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

개인정보보호관리지침



명 칭	내 용
개인정보보호지침	
개인정보동의서	
개인정보의 중요성	

우리기관 개인정보보호를 위한 관리지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육 실시			
	게시판 게시			

▣ 개인정보보호 및 관리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.

▣ 근로자에 대한 연간 개인정보보호 및 관리지침을 1회 이상 실시한다.

▣ 수급자와의 급여제공계약서 체결시에 개인정보보호 동의서를 작성한다.

▣ 기관에서 개인정보보호에 관한 관련 자료는 잠금장치가 가능한 서류함에 보관한다. (평상시에는 잠궜야하며, 필요시에 열어서 사용해야 한다.)

▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

개인정보보호지침

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 관련법에 의거 노인요양센터의 운영과 시작자 개인정보의 보호를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “개인정보”라 함은 생존하고 있는 개인에 관한 정보로서 성명·주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말한다.
2. “서비스”라 함은 노인복지법, 노인장기요양보험법 의한 노인요양서비스를 말한다.
3. “서비스제공자”라 함은 위항에 의거 서비스를 제공하는 기관 또는 종사자를 말한다.
4. “이용자”라 함은 서비스제공자가 제공하는 서비스를 이용하는 자로서 처리되는 정보에 의하여 식별이 되는 당해 정보의 주체를 말한다.
5. “제3자”라 함은 다음 각목에 해당하는 자 이외의 자연인, 법인, 단체로서
 - 가. 서비스제공자와 당해 서비스를 이용하는 자
 - 나. 서비스제공자로부터 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁받은 자

다. 영업의 양수, 합병, 상속 등에 의하여 서비스제공자로부터 권리·의무를 승계한 자

6. “개인정보보호방침”이라 함은 서비스제공자가 자체적으로 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 수립한 관리지침 및 계획 등을 말한다.

제3조(적용범위) 이 지침은 서비스 제공을 목적으로 개인정보를 통하여 수집·이용·제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통하여 수집·이용·제공 또는 관리되는 개인정보에 관해서도 적용된다.

제4조(개인정보 보호를 위한 일반원칙)

- ①누구든지 자신의 의사에 반하여 자신의 개인정보가 위법하게 침해되거나 공개되지 않을 권리를 가지며, 개인정보를 자율적으로 통제할 수 있어야 한다.
- ②개인정보를 수집, 이용, 제공 또는 관리하는 자는 제1항의 규정에 의한 개인정보보호 원칙을 따르고 개인정보를 보호하기 위하여 노력하여야 한다.

제2장 개인정보의 수집

제5조(개인정보의 수집) 서비스제공자가 이용자로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다.

제6조(고지 또는 명시) 서비스제공자는 이용자로부터 제5조제1항의 규정에 의한 동의를 받고자 하는 경우에는 미리 다음 각 호의 사항을 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 내용을 쉽게 확인할 수 있도록

이용자에게 고지하거나 서비스 이용약관에 명시하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 성명·소속 부서·지위·전화번호·전자주소 기타 연락처
2. 개인정보의 구체적인 수집목적 및 이용목적
3. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 주된 사업, 연락처, 제공목적 및 제공할 정보의 내용
4. 동의 철회, 열람 또는 정정 요구 등 이용자 및 대리인의 권리와 그 행사
5. 서비스제공자가 수집하고자 하는 개인정보항목
6. 수집하는 개인정보의 보유·이용기간 및 법적근거 등 명시하여야 한다. 이 경우 서비스제공자등은 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신하여야 한다.

제7조(개인정보 수집의 제한)

서비스제공자는 이용자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용을 포함하는 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 다만, 법률에 수집대상 개인정보가 명시되어 있거나 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 경우로서 이용자의 동의가 있는 경우에는 예외로 한다.

제3장 개인정보의 이용 및 제공

제8조(이용 및 제공의 제한) 개인정보는 동의를 통하여 이용하며, 서비스제공자는 개인정보를 관련 규정 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제9조(개인정보취급자의 제한) 서비스제공자등은 이용자의 개인정보를

취급할 수 있는 자를 정하여 최소한으로 제한하여야 한다.

제10조(비밀유지) 서비스의 제공을 위하여 이용자의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손·침해 또는 누설하여서는 아니 된다.

제11조(개인정보의 정확성 확보) 서비스제공자등은 이용자의 개인정보를 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

제12조(관리적 보호조치)

①서비스제공자등은 이용자의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차 등을 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 하여야 한다.

②서비스제공자등은 컴퓨터를 이용하여 이용자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보에 대한 접근권한을 가진 담당자를 지정하여 식별 부호(ID) 및 비밀번호를 부여하여야 한다. 이 경우 서비스제공자등은 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신하여야 한다.

제13조(개인정보의 파기) 서비스제공자등은 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다.

제4장 이용자의 권리

제14조(동의의 철회) 서비스제공자 등은 이용자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 ID 등을 이용하여 개인정보의 수

집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 법령에 다르게 규정하고 있는 경우를 제외하고는 당해 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

제15조(열람요구에 대한 조치) 서비스제공자등은 이용자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 ID 등을 이용하여 자신의 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

제5장 보 칙

제16조(교육) 서비스제공자등은 개인정보의 수집 또는 관리업무를 담당하는 직원에게 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 필요한 교육을 실시하여야 한다.

제17조(고충처리) 서비스제공자등은 전화, 서면, 전자우편 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 개인정보와 관련한 이용자의 의견을 수렴하고 불만사항을 접수하여 이를 처리하여야 한다.

제18조(비밀 등의 보호) 누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 개인정보를 훼손하거나 공개를 원하지 않는 타인의 개인정보를 침해·도용 또는 누설하여서는 아니한다.

사명 : 어르신의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움
근골격계 예방 및 관리 지침

질향상! 서비스개선!

명 칭	내 용
근골격계의 정의	
근골격계 예방법	
근골격계 증상조사표	



우리기관 근골격계예방을 위한 기본지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	게시판 게시			
	교육실시			
	증상조사표작성			
	일일체조진행			

- 근골격계예방 및 관리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.
- 근로자에 대한 연간 근골격계예방 및 관리지침을 1회 이상 실시한다.
- 교육진행시에는 반드시 근골격계증상조사표를 작성하여 근로자의 현 상태를 파악해야 한다.
- 조사표작성후 신체상태에 문제가 있는 근로자의 경우에는 기관에서 별도의 의료치료의 기회를 제공한다.
- 매일아침 업무시작전에 다함께 간단한 체조를 진행한다.
- 위 기본지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

사명 : 어르신들의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움 **근골격계 예방 및 기본 지침**

1. 근골격계 질환이란?

근골격계 질환이란, 근육, 건, 그리고 신경 등에 일어나는 통증을 동반한 질환들의 총칭하는 말입니다. 수근관 증후군(Carpal Tunnel Syndrome), 건염(Tendonitis), 흉곽출구 증후군(Thoracic Outlet Syndrome), 경추 자세 증후군(Tension Neck Syndrome) 등이 그 예라고 할 수 있습니다. 작업 활동이 반복적이며 지속적이고 또는 부자연스러운 작업 자세에서 행하여지는 경우 이러한 질환들이 발생할 확률이 높고 이러한 질환들은 작업 중 또는 휴식 시에도 통증을 동반하기도 합니다.

요통이나 어깨 결림이 주요 증상인 근골격계(筋骨格系) 질환은 단순 반복 작업에 따라 허리 목 어깨 팔다리에 통증이 생기는 것을 말한다. 용접.조립.운송.컴퓨터.사무.설계직에 주로 생긴다.

가벼운 근육 피로가 풀리지 않고 오래 누적돼 나타난다. 대부분 통증과 감각 이상 등을 호소한다.

컴퓨터 작업으로 인한 영상표시단말기(VDT)증후군도 이 질환에 속한다.

우리나라에서는 1996년 한국통신공사 전화교환원들의 목·팔·어깨 장애(경견완장애) 집단발병을 계기로 근골격계 질환이 알려졌고 99년 344명, 2000년 1009명, 2001년 1634명, 2002년 1827명 등 발병사례가 급증하는 추세를 보이고 있다.

이에 따라 2003년 4월 노동부는 단순반복 작업, 장시간 운전 등을 하는 노동자의 근골격계 질환을 예방하기 위해 사업주가 3년에 한번은 면담이나 설문 등을 통해 이 질환의 ‘유해요인’을 조사해야 하고 이를 어기면 최대 5년 이하 징역형 또는 5천만원이하 벌금형을 받는 등의 내용을 골자로 하는 ‘산업안전보건에 관한 규칙’ 개정안을 입법예고하여, 2003년 8월부터 시행하였다.

2. 근골격계질환 발생원인

현장에서의 모든작업들은 팔과 손의 움직임을 필요로 합니다. 그러므로 대부분의 작업관련 근골격계질환은 손, 손목, 팔꿈치, 목, 그리고 어깨부위에 영향을 받아 발생합니다. 또한, 다리를 주로 써서 하는 작업의 경우 다리, 엉덩이, 발목, 그리고 발 부위에 근골격계질환을 야기 시킬 수 있습

니다. 몇몇의 허리질환은 반복적인 작업의 결과로 발생하는 것으로 알려졌습니다.

-> 첨부자료(요양보호사 근골격계질환 예방1) 참고

-> 첨부자료(요양보호사 근골격계질환 예방2) 참고

-> 첨부자료(근골격계질환 예방1) 참고

-> 첨부자료(근골격계질환 예방2) 참고

1) 요양원 재해발생형태 (작업내용)

■ 근골격계질환 환자 부축 시 근골격계질환 재해 발생

- 넘어지는 환자를 붙잡다가 허리 부상 등 근골격계질환 재해가 많이 발생하고 있으므로 주의하시기 바랍니다.

- 허리 부상 등 근골격계질환의 특성

환자를 돕기 위해 침대옆에 갔다 오던 중 넘어지는 환자를 급하게 잡다가 허리에 부상을 입는

사고가 발생하고 있고 또한 피요양인을 잠자리에 뉘어 드리던 중 그 충격으로 사고가 발생하는 등

근골격계질환 재해가 많이 발생하고 있으므로 재해가 발생하지 않도록 주의하시기 바랍니다.

[사 고 예 방 대 책]

환자부축 시 몸에 밀착시킨 후 -> 하체를 이용하여 들어올림 ->

환자에게 침대 등의 고정물을 잡고

이동하도록 안내 정기적인 안전 교육 실시 -> 환자 결부축 시 의사소통을 통해 함께 이동 무리한

동작 금지 -> 주기적인 스트레칭 실시 -> 환자 결부축 시 2인이상 공동작업 실시 ->

환자 결부축 시 고정물 등을 잡도록 하여 힘을 분산 무리한 힘 사용을 금지하고 공동운반 실시

■ 전도(넘어짐) 목욕탕 주변 및 계단에서 사고

- 목욕탕 주변 물기 등에 의한 넘어짐 및 계단에서 헛디딤. 피요양인 부축시 함께 넘어지는 사고가 많이 발생하고 있으므로 주의하시기 바랍니다.

- 미끄러짐 . 넘어짐 사고의 특성

요양(병)원에서 환자용 의료기기를 옮기기 위해 2층에서 1층 계단으로 내려가던중 발을 잘못 디더 넘어지는 재해 등 발생하지 않도록 주의하시기 바랍니다.

[사 고 예 방 대 책]

바닥의 물기는 바로 제거 ,목욕탕 바닥에는 미끄럼방지타일 또는 미끄럼방지테이프 부착

목욕탕 내에서 조심히 이동,시야를 확보하고 반드시 안전난간을 붙잡고 내려가기 ,

넘어짐 주의 경고표지 부착 ,가급적 계단보다 엘리베이터(승강기)를 이용 ,치매환자 이동시 2인이

상 공동작업 실시 ,중량물 취급 전 스트레칭 실시 정기적인 안

3. 근골격계질환 예방,관리 프로그램

1. 목적

이 프로그램은 산업보건기준에 관한 규칙(이하 "보건규칙"이라 한다) 제9장의 규정에 의거

근골격계질환 예방을 위한 유해요인 조사와 개선, 의학적 관리, 교육에 관한 근골격계질환 예방·

관리 프로그램(이하 "예방·관리프로그램"이라 한다)의 표준을 제시함을 목적으로 한다.

2. 적용대상

이 프로그램은 유해요인조사 결과 근골격계질환이 발생할 우려가 있는 사업장으로서 예방·관리프

로그램을 작성하여 시행하는 경우에 적용한다.

2. 정의

근골격계부담작업 유해요인조사, 작업환경 개선, 의학적 관리, 교육·훈련 및 평가에 관한사항 등이

포함된 근골격계질환을 예방관리하기 위한 종합적인 프로그램.

- 필요성

작업현장의 문제점을 노·사 모두 인식하고 문제해결의 출발점

근골격계질환은 다양한 요인에 의하여 발생

직접원인 : 부자연스런 자세, 반복성, 과도한 힘 등

기초요인 : 체력, 숙련도 등

촉진요인 : 업무량, 업무시간, 업무스트레스 등

유해요인을 정확히 평가하여 작업방법, 작업자세, 작업설비, 작업도구 등의 개선이 중요함

근골격계질환의 조기발견과 조기치료만이 문제를 최소화 할 수 있음

작업개선에 대한 경제적 부담이 작용

근골격계질환의 예방관리는 체계적이고 전사적인 차원에서 시스템적 접근방식 필요

- 적용대상

- 자율시행

유해요인조사 결과, 근골격계질환 발생이 우려되면 예방관리 프로그램을 작성하여 시행

- 법적시행

근골격계질환으로 산업재해보상보험법 시행령 별표3에 따라 업무상 질병으로 인정받은 근로자가 연

간 10인 이상 발생한 사업장 또는 5인 이상 발생한 사업장으로 근로자수의 10%이상 발생한 경우

근골격계질환 예방관련 노·사간 이견이 지속되는 사업장으로

고용노동부장관이 필요하다고 인정하
여 명령한 경우

4. 근골격계 부담범위

근골격계부담작업의 범위를 다음과 같이 제정한다.

“근골격계부담작업”이라 함은 다음 각 호의1에 해당하는 작
업을 말한다. 다만, 단기간작업
또는 간헐적인 작업은 제외한다.

1. 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드
또는 마우스를 조작하는 작업
2. 하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용
하여 같은 동작을 반복하는 작업
3. 하루에 총 2시간 이상 머리 위에 손이 있거나, 팔꿈치가 어깨
위에 있거나, 팔꿈치를 몸통으로부터 들거나, 팔꿈치를 몸통
뒤쪽에 위치하도록 하는 상태에서 이루어지는 작업
4. 지지되지 않은 상태이거나 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건
에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 트는
상태에서 이루어지는 작업
5. 하루에 총 2시간 이상 쪼그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에
서 이루어지는 작업
6. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 1kg 이상의
물건을 한손의 손가락으로 집어 옮기거나, 2kg 이상에 상응

하는 힘을 가하여 한손의 손가락으로 물건을 쥐는 작업

7. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 4.5kg 이상의 물건을 한 손으로 들거나 동일한 힘으로 쥐는 작업
8. 하루에 10회 이상 25kg 이상의 물체를 드는 작업
9. 하루에 25회 이상 10kg 이상의 물체를 무릎 아래에서 들거나, 어깨 위에서 들거나, 팔을 뻗은 상태에서 드는 작업
10. 하루에 총 2시간 이상, 분당 2회 이상 4.5kg 이상의 물체를 드는 작업
11. 하루에 총 2시간 이상 시간당 10회 이상 손, 무릎을 사용하여 반복적으로 충격을 가하는 작업

근골격계 증상조사표

I. 아래 사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

성명	(인)	연령/성별	만 _____세, ☐ 남 ☐ 여
일자	년 월 일	현 직장경력	____년 ____개월째 근무 중
소속부서	부서 : _____	결혼여부	☐ 기혼 ☐ 미혼
현재하고 있는 작업(구체적으로)	작업 내용 : _____ 작업 기간 : _____년 ____개월째 하고 있음		
1일 근무시간	____시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외) ____분씩 ____회 휴식		
현작업을 하기 전에 했던 작업	작업 내용 : _____ 작업 기간 : _____년 ____개월 동안 했음		

- 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(✓)하여 주십시오
☐ 컴퓨터 관련활동 ☐ 악기연주(피아노, 바이올린 등) ☐ 뜨개질 자수, 붓글씨
☐ 테니스/배드민턴/스쿼시 ☐ 축구/족구/농구/스키 ☐ 해당사항 없음
 - 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까
☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1-2시간 미만 ☐ 2-3시간 미만 ☐ 3시간 이상
 - 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까?(해당 질병에 체크)
 (보기 : ☐ 류머티스 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)
☐ 아니오 ☐ 예('예'인 경우 현재상태는? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)
 - 과거에 운동 중 혹은 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까? ☐ 아니오 ☐ 예
 ('예'인 경우 상해 부위는? ☐ 손/손가락/손목 ☐ 팔/팔꿈치 ☐ 어깨 ☐ 목 ☐ 허리 ☐ 다리/발)
 - 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까?
☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 매우 힘들
- II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 찌르는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느끼신 적이 있습니까?
☐ 아니오(수고하셨습니다. 설문을 다 마치셨습니다.) ☐ 예("예"라고 답하신 분은 아래 표의 통증부위에 체크(✓)하고, 해당 통증부위의 세로줄로 내려가며 해당사항에 체크(✓)해 주십시오)

통증 부위	목()	어깨()	팔/팔꿈치()	손/손가락()	허리()	다리/발()
1. 통증의 구체적 부위는?		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두
2. 한번 아프기 시작하면 통증 기간은 얼마 동안 지속됩니까?	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상
3. 그때의 아픈 정도는 어느 정도입니까? (보기 참조)	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증
	<보기>	약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다 중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다 심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고 귀가 후에도 통증이 계속된다 매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다				
4. 지난 1년 동안 이러한 증상을 얼마나 자주 경험하셨습니다?	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일
5. 지난 1주일 동안에도 이러한 증상이 있었습니까?	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예
6. 지난 1년 동안 이러한 통증으로 인해 어떤 일이 있었습니까?	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()

(본 근로계약서는 2018년1월24일 발표된 노인장기요양보험 표준 근로계약서를 반영함)

사용자 (갑)	기관명		대표자		
	주 소			연락처	
근로자 (을)	성 명		주민등록번호	-	
	주 소			연락처	

제1조 (근로계약 기간) - [년 월 일 ~ 년 월 일 까지]

- ## 제2조 (근로장소)

제3조 (업무내용) - [직 책 :]

☐ 방문요양업무 ☐ 방문간호업무 ☐ 방문목욕업무 ☐ 주/야간보호 ☐ 단기보호 업무

제4조 (근로시간 및 휴게시간)

근로시간	()시 ()분부터 ()시 ()분까지
휴게시간	()시 ()분부터 ()시 ()분까지

- ① "을"의 근로일은 서비스 이용인 수급 현황에 따라 "갑"이 정하는 날로 한다.
- ② "을"의 근로시간과 휴게시간은 "을"이 서비스를 제공하게 될 서비스 이용인에 대한 서비스 일정표에 따라 정해진다. 단, 휴게시간은 1일 4시간에 대하여 30분 1일 8시간에 대하여 1시간의 휴게시간을 부여한다.
- ③ 근무시간은 오전09:00~18:00까지로 주 5일(40시간)이 기본이나 수급자의 상황이나 개인 합의 시, 조정하여 탄력적 근무시간제로 한다. 심야 및 관공서규정휴일 근무시 노인장기요양보험수가 가산비율로 적용하여 급여를 가산하여 산정한다.

제5조 (근무일/휴일) 매주 일 (또는 매일단위)근무, 주휴일 매주 요일 로 한다.

제6조 (임금) - 시간급 : _____ 원 (☐ 일일 ☐ 월간)

(1) 월 임금의 구성항목 및 구성내역은 다음과 같다.

시급	기본급	주휴수당	연차수당	교통비			

- ① 계약기간이내에 법정최저시급이 변경될 경우에는 “갑”은 “을”에 대해서 근로계약을 재작성 한다.
- ② 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 “을”이 요구하는 방법으로 지급한다. [을에게 직접지급(), 지정예금통장에 입금()]
- ③ 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.

※단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 40시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을, 주휴 일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금 적용)한다.

제7조 (4대보험 및 퇴직금)

- 1) "갑"은 "을"이 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 "갑"과 "을"이 각각 부담하여 납부한다.
 - 2) 퇴직금은 계속근로연수 1년에 대한 30일분의 퇴직금(계약만료 월)을 지급한다. 다만 1년 미만인 경우와 4주년을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 미만인 경우에는 지급하지 아니한다.
 - 3) "갑"은 "을"에게 지급해야하는 퇴직금에 대해서는 외부금융기관에 별도 관리하여야 한다.
- ☐ 퇴직연금(확정기여형) ☐ 은행적립상품(기관통합) ☐ 퇴직연금(확정급여형) ☐ 보험적립상품 ☐ 은행거치상품

제8조 (휴가 및 휴게규정)

- 1) 휴가 및 휴게에 대한 사항은 취업규칙을 따르도록 한다.
- 2) 연차휴가의 경우 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 "전월 개근시 매월 1일의 연차휴가를 부여"하며 다만, 이렇게 발생한 휴가를 1년 이내에 사용한 경우에는, 그 다음해에 부여하는 연차휴가(15일)에서 그 사용일수를 공제한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.
- 3) "갑"은 근로자대표와의 서면 합의를 통하여 "연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)"의 제도를 사용할 수 있다. (근로자대표는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 선임하며,대법원 판례2011다23149,2011.07.14.를 따른다.)

제9조 (의무와 권리)

- 1)"갑"은 요양보호사에게 요양대상자의 본인부담금 면제나 수급자 빼내오기 등의 불공정행위와 비합법적이거나 사회통념에 벗어나는 행위를 요양보호사에게 강요하거나 유도하지 않으며, 이를 어길 경우 "을"은 거절할 권리가 있고, 그러한 거절행위로 불이익한 처우를 받지 않을 권리가 있다.

제10조 (고충처리)

- 1) 근무 시 수급자 가족이나 수급자에 의해 발생하는 부당한 대우나 업무 외 잡일 등의 갈등 문제에 대해 "을"의 고충 사유가 발생한 때에는 "갑"은 고충처리절차에 따라 고충처리의 책임을 다하며, 법적기준이나 사회통념에 비추어 "을"의 명백한 과실이나 고의에 의한 사유일 경우를 제외하고 "을"은 어떠한 불이익한 처분을 받지 않을 권리가 있다

제11조 (비밀유지)

- 1) "을"은 "갑"의 회사에서 근무 중 알게 된 기관의 정보 및 고객의 개인정보를 제3자에게 제공하거나 누설해서는 아니 되며, 이와 관련한 고객정보유출 등 "갑"에게 금전적, 정신적 손해가 발생하였을 경우 전액 배상하고, 민, 형사상의 책임을 진다.

제12조 (계약의 해지)

갑"은 "을"에게 다음 각 호의 사유가 발생한 때에는 제1조의 계약기간과 관계없이 일방적으로 본 계약을 해지 할 수 있다.

- 1)"을"이 본 계약사항을 위반하였을 때
 - 2)"을"이 본 계약사항을 위반하여 고의나 과실로 사용자에게 금전 상 또는 업무상 손해를 끼쳤을 때
 - 3)"을"의 근무태도 불량 또는 기타의 사유로 담당직무를 수행하기 곤란할 때
 - 4)"을"이"갑"의 지시 또는 제반 규칙을 준수하지 않고 직무에 충실하지 않을 때
- "을" 본인의 사정으로 인하여 퇴사의 사유가 발생할 때에는 "갑"에게 30일 이전에 사직원을 제출하여야 하며 인수인계를 통해 업무중단이 없도록 하여야 한다.

제13조 (기타조건)

인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 근로기준법 등 노동관계법령을 따른다.

갑(사용자)

을(근로자)

사업장명 :

성 명 :

(인)

대 표 자 :

(인)

주민등록번호 :

소 재 지 :

주 소 :

사명 : 어르신의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움
급여제공범위 및 직원대우

질향상! 서비스개선!

명 칭	내 용
서비스범위	신체, 개인, 가사, 정서, 기타지원 범위
가능업무	신체범위, 가사범위
불가능업무	신체범위, 가사범위



우리의사명은 어르신의 안전과 건강 방문요양 급여제공범위

구 분	내 용	서 비 스 예 시
신체활동지원	세면도움	얼굴과 목, 손, 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동포함
	구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액, 물 양치, 틀니손질 필요용품 준비 및 사용물품의 정리
	머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷 갈아 입히기	의복준비(양말, 신발포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리
	목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함) 옷 갈아 입히기, 사용물품의 정리
	식사도움	식사 차리기, 식사보조, 경관영양실시, 구토물 정리
	체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
	이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨타기, 집안 내 걷기 또는 보행도움, 산책
	신체기능의 유지, 증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움
가사활동지원	화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨, 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	취사	식, 재료의 준비, 밥 짓기, 국, 반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등
	청소 및 주변정돈	노인이 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대, 책장정리, 옷장, 서랍장 등 정리
개인활동지원	세탁	노인의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
	외출시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문시부축 또는동행(차량용포함)하고책임귀가
정서지원	일상 업무 대행	노인이 원하는 식료품구매와 은행, 관공서 업무 대행, 병원 약 타오기 등
	말벗, 격려 및 위로	안부확인 을 위한 방문, 말벗, 격려
	생활상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
기타지원	의사소통 도움	대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여노인의 욕구 파악 및 의사 전달대행
	행동변화대처	배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처 격리, 강박 등 그밖에 문제행동 대처
	응급상황대처	응급상황 발생 시 즉시 119 연결 및 보호자 연락
	그밖의 제공서비스	위에 열거되지 않은 서비스 내용 기재

[방문요양급여에 해당되지 않는 서비스 예시]

- ① 노인과 동거하는 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁)
- ② 특별한 조리 (명절요리 등)
- ③ 정원 잡초 뽑기, 대청소, 방 유리 닦기, 마루에 왁스 칠하기
- ④ 모든 의료행위 (관장, 욕창치료 등) ⑤ 개 산책 등 애완동물 관리 돕기

사명 : 어르신의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움 요양보호사 준수사항 지침

1. 일정변경 및 계획 수정시 센터에 연락바랍니다
2. 제공기록지는 대상자의 집안의 잘 보이는 곳에 비치해두시기 바랍니다.
 - ☞ 월별로 그 달의 제공기록지만 빼서 센터에 제출하시기 바랍니다
 - ☞ 매일 대상자의 집에서 작성하시고, 미리작성 또는 한꺼번에 기록하지말아주세요.
3. 서비스 제공기록지의 일자, 시간, 성명 등을 정확히 기록하시기 바랍니다
4. 서비스 제공기록지의 대상자 서명란은 대상자 또는 대상자의 보호자가 직접 서명할 수 있도록 해주세요.
 - ☞ 요양보호사 임의로 서명시 사문서 위조로 형사처벌 받을 수 있습니다.
5. 대상자의 응급상황 시 우선순위대로 조치와 연락을 하시기 바랍니다
6. 대상자와의 계약된 시간을 정확히 준수해주세요.
7. 대상자에게 물품 및 금전에 대해 요구하거나 부담 주는 일이 없도록 하시기 바랍니다.
8. 대상자의 특이사항이나 도움이 필요한 부분이 있을 시, 센터에 보고 바랍니다
 - ☞ 대상자의 개인정보 및 비밀을 타인에게 누설하시면 안됩니다.
9. 한번 작성된 제공일지는 수정될 수 없습니다
 - ☞ 화이트로 수정하시면 안됩니다
 - ☞ 제공일지를 연필로 작성하시면 안됩니다

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

직원대우(업무내역안내) 1

신체지원		가사지원	
배설 도움	1. 화장실등에서의 배설 도움 2. 기저귀 교환	조리	1. 일반적인 가정 요리 2. 식사의 상을 차리는 일 3. 식사의 뒷정리, 식기 세정
입욕 도움	1. 입욕, 샤워 도움 2. 수욕, 족욕, 청결	청소	1. 대상자 본인이 일상적으로 사용 하고 있는 장소
외출 도움	(공공 교통기관·휠체어·도보 등에 의 한다) 1. 통원 도움 2. 쇼핑 동행 3. 산책	세탁	1. 가정용 세탁기로 빨 수 있는 일상적인물건만(평상복·잠옷·속 옷·시트·타올 등)
이동 지원	1. 체위 변경 2. 실내 이동 3. 휠체어 등への 이송	침구 정돈	1. 이불의 접고 펴기 2. 이불 말리는 것 3. 시트 교환
식사지 원	1. 식사 섭취를 위한 도움	쇼핑	1. 식품의 쇼핑의 대행 2. 생활필수품의 쇼핑의 대행
기타	1. 세면, 양치질, 이발 2. 손톱깎이 3. 옷갈아입기 도움 4. 복약 확인, 복약하기 위한 준비	기타	1. 대필, 대독 2. 대상자 본인이 복용하는 약 취급 3. 대상자 본인의 편지의 투함

주의사항

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

사명 : 어르신의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움

직원대우(업무내역안내)2

신체요양보호	생활지원
대상자의 배설 돕기 (화장실이나 이동식 좌변기 이용 돕기)	대상자를 위한 청소
대상자의 식사 돕기	대상자를 위한 세탁
대상자의 목욕 돕기 (신체를 닦아서 깨끗이함)	대상자를 위한 생활필수품의 쇼핑
대상자의 몸단장, 세면, 옷 갈아입히기	대상자를 위한 약 받아오기
대상자의 통원 등 활동 돕기	대상자를 위한 식사의 준비, 조리, 설거지 등

노인 장기 요양 보험법 시행규칙 제 14조 (장기 요양급여의 범위 등)

수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나, 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 안 된다.

*수급자의 가족을 위한 행위

*수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

*그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

요양보호서비스는

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

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

예를 들면 보험법에 근거한 급여를 받고 있음에도 사례비를 따로 주려고 한다거나 2시간 서비스 내용으로 재가요양서비스를 신청했는데 계획에 없던 서비스를 요구하거나 수고하였다고 차를 같이 마시며 이야기를 하자고 시간을 연장 시키거나, 제공시간을 충실하게 지키지 않거나, 대상자의 방만을 청소하는 것으로 계획되었던 것을 거실까지 해달라고 하거나 대상자 것이 아닌 가족 것까지 세탁을 요구하는 등의 사례가 발생할 수 있다.

요양보호사는...

요양보험대상자 또는 그 가족과 의견이 상충될 시에는 불필요한 마찰을 피하고 센터장(관리자)등에게 보고 한다.

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

직원대우(불가능업무내역)1

신체지원		가사지원	
배설 도움	1. 적변, 관장 2. 방광세척 3. 인공항문 등의 교환 4. 배뇨 카테이털의 세정, 소독	조리	1. 대상자 이외 분의 조리 2. 공이 많이 드는 조리(김치 등) 3. 치료식 등의 조리 4. 기념일, 명절 등의 특별한 계절 요리
외출 도움	1. 병원내 간병 2. 요양보호사가 운전하는 차량을 사용한 외출	청소	1. 대상자 본인 이외가 사용하는 장소의 청소 2. 평상시 사용하지 않는 장소의 청소 3. 대청소, 큰 가구 등의 이동, 재배치 4. 정원 청소, 김매기, 식목이나 풀꽃의 손질 5. 자가용차의 세차, 청소
식사지 원	1. 튜브, 카테이털의 삽입 2. 경관영양 주입	세탁	1. 대상자 본인 이외의 분의 세탁 2. 가정용 세탁기로 씻을 수 없는 것(드라이 제품 등)
기 타	1. 이발, 콧수염 깎기 2. 굵은 것과 같이 변형된 손톱깎이 3. 욕창의 처치 4. 연고 등의 도포 5. 좌약의 삽입 6. 의료 행위에 유사한 서비스 7. 복약 확인 이외의 약에 관한 관리 8. 입원 중, 입 퇴원시의 간병인 9. 재활훈련, 마사지	침구 정돈	1. 대상자 본인 이외의 분의 침구에 관련 되는 일
		쇼핑	1. 대상자 본인 이외 분이 사용하는 것 2. 연말 선물 등의 사례품
		기타	1. 옥내 외의 목수 일 2. 애완동물의 돌봄 3. 금전 및 재산관리 4. 손님의 접대 5. 연하장 등의 계절장이나 안내장 쓰기 6. 공공기관이나 공문서 등에의 대리인 행위

주의사항

- ◆시간의 길고 짧음에 관계없이, 대상자 본인이 부재의 경우에 서비스 제공은 할 수 없습니다.
- ◆요양보호사가 할 수 없는 것을 의뢰받았을 경우는, 자비 발생의 대상이 되는 경우가 있습니다.

사명 : 어르신의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움

직원대우(불가능업무내역)2

1. 부당요구란?

◆수급자의 가족을 위한 행위

◆수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

◆장기요양원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위

예시)

-대상자 본인과 동거하는 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁)

-특별한 조리 (명절요리 등)

-정원 잡초 뽑기, 대청소, 방 유리 닦기, 마루의 왁스 칠하기

-모든 의료 행위(관장, 욕창치료 등)

-대상자의 부재 시에, 집을 방문하는 서비스

-개의 산책이나 애완동물 기르기

-수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되나 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 가족의 방청소 인정 안됨.

-수급자 어르신의 자식들을 위해 김치를 담궈 주는 행위 또는 손자, 손녀를 돌보는 행위 등은
요양보호사가 해야 할 업무에 벗어납니다.

- 부당요구의 유형 및 대처법 -

Q1. 수급자 본인과 동거하는 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우는 어떻게 해야 하나요?

A1. 방문요양·방문목욕서비스는 요양보호사가 수급자의 가정으로 찾아가서 신체활동지원, 일상생활지원, 개인활동 지원, 정서지원 등을 제공하므로 주로 수급자를 중심으로 활동이 행해져야 할 것으로 가족의 서비스를 무리하게 요구하는 것은 요양보호사 업무에서 벗어난다고 할 수 있을 것입니다.

하지만 수급자가 가족과 함께 동거하는 경우 일상생활지원에 있어 가족의 조리, 청소, 세탁을 엄밀히 구분하여 제공하기란 너무나 어려울 것이고 가족이 배우자인 경우 고령으로 수발자의 역할을 하기보다 수발을 받아야 하므로 이때 어떻게 해야 할 지 난감할 것입니다. 예를 들어 세탁기가 1대인데 세탁물 통을 수급자와 가족의 세탁물을 별도로 구분하여 둔다는 것도 어렵고, 밥통이 하나인데 가족은 밥은 따로 할 수 없을 것이고 반찬을 준비하면서 조금만 더 준비하면 가족까지 먹을 수 있는데 수급자 것만 준비한다는 것도 수급자(또는 가족)과 요양보호사와의 관계를 멀게 하여 궁극적으로는 요양보호사를 거절하는 사유가 될 수 있을 것입니다.

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

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

셋째, “나그네의 외투를 벗기는 것은 강한 바람이 아닌 따뜻한 햇살”이었던 것을 명심하여 수급자가 자신의 공간에서 노년기를 보낼 수 있는 것은 가족이라는 소중한 존재가 있었기 때문이라는 것을 명심하면서 요양보호사로 인해 가족간의 갈등이 일어나지 않도록 마음의 여유를 가지고 활동을 하시는 것이 좋을 것입니다.

Q2. 수급자가 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우가 있습니다. 이런 경우는 어떻게 하나요?

A2. 방문요양서비스 수급자가 심신이 허약한 상태임에도 불구하고 외지의 가족에 대한 식사 접대, 명절 상차림 등을 요구하면서 기존에 수급자에게 제공하는 서비스는 하지 말고 식사접대, 명절상차림을 하라고 요구하는 경우가 있습니다.

수급자 입장에서는 정해진 시간에 그 일을 하는데 문제될 게 없다고 생각하실 수 있으므로 차분히 설명해 드리는 것이 좋습니다. 노인장기요양보험제도는 수급자에게 서비스를 현물로 구매하도록 하는 제도로, 수급자는 자신이 선택한 기관에서 서비스를 제공받고 서비스 기관은 이를 청구하여 현금으로 센터를 운영하는 것입니다. 그러므로 기관은 "장기요양급여제공기록지"를 명확히 기록하여야 하고 거짓이 없어야 하는데 이러한 경우 일상생활지원에 너무 많은 시간이 할애되므로 노인장기요양보험제도의 원래의 목적을 달성하지 못한 것으로 인식하여도 무방할 것입니다. 그러므로 이러한 상황을 수급자에게 차분히 설명해 주시기 바랍니다.

하지만 무엇보다 명심할 것은 화를 내거나 이기려고 하여 수급자와의 관계가 단절되지 않도록 여유를 가지고 설명하시기 바랍니다.

Q3. 농사일 지원요청은 어떻게 해야 하나요?

A3. 농촌의 경우 수급자 또는 가족에 의해 농사일을 해달라고 요청하는 경우가 있습니다. 앞서에서도 언급한 바 있듯이 수급자 입장에서는 정해진 시간에 그 일을 하는데 문제될 게 없다고 생각하실 수 있으므로 차분히 설명해 드리는 것이 좋습니다. 노인장기요양보험제도는 수급자에게 서비스를 현물로 구매하도록 하는 제도로, 수급자는 자신이 선택한 기관에서 서비스를 제공받고 서비스 기관은 이를 청구하여 현금으로 센터를 운영하는 것입니다. 그러므로 기관은 "장기요양급여제공기록지"를 명확히 기록하여야 하고 거짓이 없어야 하는데 이러한 경우 일상생활지원에 너무 많은 시간이 할애되므로 노인장기요양보험제도의 원래의 목적을 달성하지 못한 것으로 인식하여도 무방할 것입니다. 그러므로 이러한 상황을 수급자에게 차분히 설명해 주시기 바랍니다.

하지만 무엇보다 명심할 것은 화를 내거나 이기려고 하여 수급자와의 관계가 단절되지 않도록 여유를 가지고 설명하시기 바랍니다.

Q4. 모든 의료행위(관장, 욕창치료 등)를 요구하는 경우는 어떻게 해야 하나요?

A4. "진료는 의사에게... 약은 약사에게..."라는 문구에서 처럼 의료행위는 의사와 이를 위임받은 방문간호사 밖에 할 수 없다는 것을 명심하여야 할 것입니다. 과거 공공복지를 수행할 당시 인적·물적 인프라의 부족으로 가정을 방문하는 가정봉사원이 관장, 욕창치료 등을 해주는 경우가 있었습니다. 하지만 노인장기요양보험제도에서는 사회복지사, 방문간호사, 간호(조무)사, 물리치료사, 작업치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있으므로 요양보호사의 업무범주를 넘는 것은 하지 말아야 합니다. 이럴 경우 해당 관리책임자, 사회복지사와 상의하여 자신의 기관에서 없는 서비스는 다른 기관명을입력해주세요 또는 의료기관과 연계하여 제공하도록 조치하여야 할 것입니다.

Q5. 수급자 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 어떻게 해야 하나요?

A5. 방문요양·방문목욕·방문간호서비스는 일상생활지원을 중심으로 제공되는 서비스가 아니므로 수급자에게 직접 지원을 원칙으로 하여야 합니다. 혹여 수급자가 병원에 입원해 있는 경우 서비스 일수 허위·증일 청구에 해당되므로 주의하여야 합니다.

- 부당요구 대응절차 -

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

※ 절차는 현실에 맞게 조정이 가능함.

사명 : 어르신들의 삶의 향상, 안전, 건강, 즐거움
급여제공계약서 설명

년

일산참사랑 노인 방문·요양센터

급여제공 계약서



[장기요양급여 이용 표준약관, 2018년 공정거래위원회 표준약관 제10068호, 방문요양]

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 센터급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다

계약당사자				
이용자 (갑)	성 명	(인)	등 급 (인증번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주 소			
	기 타	☐ 일반 ☐ 50%경감대상자 ☐ 국민기초생활 수급권자		
제공자 (을)	센터명		센터종류	
	센터장 성명	(인)	연락처	
	주 소			
대리인 또는 보호자 (병)	성 명	(인)	관 계	‘갑’의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주 소			

제1조 【 목 적 】 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조 【 계약기간 】

- ① 계약기간은 년 월 일부터 년 월 일까지로 한다.
- ② 1항의 기간은 당사자 간의 협의에 의하여 변경할 수 있다.

제3조 【 급여범위 】 방문요양급여는 장기요양요원이 ‘갑’의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.

제4조 【 급여이용 및 제공 】

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 방문요양급여 이용시간은 아래와 같이 한다.

구분	이용일	이용시간
이용 시간(1)	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일	☐ 오전, ☐ 오후 시 분 ~ ☐ 오전, ☐ 오후 시 분
이용 시간(2)	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일	☐ 오전, ☐ 오후 시 분 ~ ☐ 오전, ☐ 오후 시 분

※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함

※ ‘갑’ 또는 ‘병’은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용자 작 최소 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야 함.

③ ‘을’의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만, 1일 2회 방문요양급여를 제공하는 경우에는 2시간 이상의 간격으로 제공한다.

구분	월	화	수	목	금	토	일	비고
이용시간1								※이용시간2는 1일 2회 이용할 경우 기재함
이용시간2								

④ ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’에 의한 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 30%의 할증비용을 청구할 수 있다.

⑤ 야간(18:00~22:00), 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 야간 20%, 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.

⑥ 야간·심야·휴일·가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

⑦ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)과 협의하여 당월○일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용 계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

제5조 【 계약자의 의무 】

① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

1. 월 이용료 납부
2. 방문요양급여 범위내 급여이용
3. 장기요양급여 이용수칙 준수
4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행

② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

1. 방문요양급여 제공 계약내용 준수
2. 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
3. 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
5. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
6. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
7. 기타 ‘갑’ (또는 ‘병’)의 요청에 협조

③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
2. ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조 【 계약해지 요건 】

- ① ‘갑’ (또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’ 과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’ (또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’ 이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 4. 기타 ‘갑’ 의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 2. ‘갑’ 이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 3. ‘갑’ 의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 4. ‘갑’ 의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’ 이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 6. ‘갑’ 이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

제7조 【 계약의 해지 】

- ① ‘갑’ (또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약 기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② ‘을’은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호 서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’ 과 ‘병’에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제8조 【 이용료 납부 】

- ① 방문요양급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.
- ② ‘을’은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 ()일에 정산하고 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 ()일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.
- ③ ‘갑’은 매월 이용료를 ()으로 ()일에 납부 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- ④ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

제9조 【 재계약 】 다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 방문요양 급여비용 및 본인부담 비용이 변경된 경우
4. 기타 ‘갑’ 과 ‘을’ 이 필요한 경우

제10조 【 건강관리 】

- ① ‘을’은 ‘갑’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② ‘을’은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 ‘갑’에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.

제11조 【 위급 시 조치 】

- ① ‘을’은 방문요양급여 제공시간에 ‘갑’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’이 서비스 이용도중 사망하였을 경우 ‘을’은 즉시 ‘병’에게 통보한다.

제12조 【 개인정보보호 의무 】

- ① ‘갑’은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제13조 【 기록 및 공개 】 ‘을’은 ‘갑’의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’ (또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제14조 【 배상책임 】

- ① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
 1. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 4. ‘갑’의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제15조(기타)

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’ (또는 ‘병’) 또는 센터이 속한 소재 지역의 관할법원으로 한다.

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’ 과 ‘병’ 에게 제공하였습니다.

‘을’ 센터장 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.

‘갑’ 이용자 (인)

‘병’ 대리인(보호자) (인)

방문요양 급여비용 및 본인부담 기준

(2018년 01월 01일 기준)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	11,110	150분 이상	32,830
60분 이상	17,060	180분 이상	36,290
90분 이상	22,830	210분 이상	39,480
120분 이상	28,890	240분 이상	42,440

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급
1,140,600	1,007,700	878,900

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (학개난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	7.5%

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

낙상예방및관리지침



명 칭	내 용
노년의 특성	화재인지, 색깔특성 인식, 골반, 골절밀도 약화
낙상예방 방법	운동실시, 안전한 환경, 욕실바닥, 미끄럼방지, 부축예방
낙상예방프로그램	근력, 지구력, 낙상시 응급대처훈련



우리기관 낙상예방을 위한 관리지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육 실시			
	게시판 게시			
	면담 실시			

▣ 낙상예방 및 관리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.

▣ 근로자에 대한 연간 낙상예방 및 관리지침을 1회 이상 실시한다.

▣ 어르신에 대한 연간 낙상예방 및 관리지침을 1회 이상 실시한다.

- 어르신이 교육을 받지 못하는 상태의 경우에는 보호자에게 설명 및 안내를 한다

■ 우리기관 낙상예방 준수사항

- ▣ 낙상주위 표지판을 침상위에 부착한다
- ▣ 직원들에게 낙상 예방 지침 교육제공한다.
- ▣ 의식 불명료 환자, 불안정한 환자시 영양보호사가 함께 있거나 자주 관찰한다.
- ▣ 수면 중 깨어 화장실에 갈때에는 반드시 영양보호사의 도움을 받도록 한다
- ▣ 샤워실과 화장실 이용시벽에 설치되어 있는 손잡이를 사용하여 이동하도록한다.
- ▣ 낙상우려가 있는 어르신은 영양보호사간에 인수/인계하여 주의 깊게 관리 한다.
- ▣ 안전한 환경을 조성한다.(불통한 바닥 정리, 장애물제거, 미끄럼 방지 타일)
- ▣ 휠체어나 침대에 옮길 때는 반드시 잠금 장치를 하여 미끄러지지 않도록 한다.
- ▣ 필요시 보조기구를 제공하고 사용법을 설명한다. (워커, 휠체어, 실버카)
- ▣ 이완요법을 제공한다.(가벼운소설, 음악, tv 시청, 등마사지)
- ▣ 수급자 시작시 시작전 10일이내에 낙상위험도 측정을 한다.
- ▣ 어르신별 낙상결과에 따라서 최적화된 낙상예방 조치를 제공한다.
- ▣ 인증서 갱신 및 등급변경, 기타 기관장,보호자의 요청에 의해 재측정을 한다.
- ▣ 본 준수사항은 2018년 1월 3일부터 적용한다.

■ 우리기관 낙상사고 발생시 응급조치 준수사항

- ▣ 낙상을 당한 어르신을 안정시키고 당황하지 말고 침착 하게 대응 한다.
- ▣ 발견한 영양보호사는 눈으로 상황을 파악하고 인지가 있으시다면 어르신에게 물어서 어디가 다쳤는지 상황을 빨리 파악 한다.
- ▣ 최대한 무리하지 않고 편안한 상태로 있게 하되 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ▣ 영양보호사는 간호사 등의 응급상황 발생시보고 체계 윗 단계로 보고 한다.
- ▣ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

낙상예방 및 관리지침

1. 낙상위험도 평가 및 안내

- 노인은 낙상 발생 위험이 높고, 낙상은 장애 및 사망으로 이어지기 때문에 장기요양기관은 낙상 예방에 매우 주의해야 한다.
- 장기요양기관은 낙상위험도 평가도구를 이용하여 향후 낙상발생위험성을 측정하고, 장기요양기관 이용 노인 및 가족에게 낙상발생 위험정도를 미리 알리고, 낙상 예방을 위한 공동노력에 대한 협조를 구해야 한다.

2. 낙상예방 환경 정비

◦노인생활 공간 공통사항

- 늘어진 줄이나 전기줄, 바닥 여기저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
- 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 고정시킨다.
- 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- 바닥재는 코르크 등 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 넘어졌을 때의 충격을 흡수할 수 있는 재질을 이용하는 것이 좋다.
- 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뾰족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전 가드 등을 부착한다.
- 누워있거나, 잠든 동안에는 항상 침대난간을 올려 고정해둔다.
- 바닥에 물이 떨어진 경우, 즉시 물기가 전혀 없을 때까지 닦는다.
- 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들을 보관해두는 보관함 및 캐비닛을 설

치하고 노인들이 열지 못하도록 잠금장치를 한다.

◦의복 및 신발 착용

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

◦조명 활용

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

◦화장실

- 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼방지액을 도포한다.
- 별도의 세면대와 목욕탕이 마련되어 있거나, 되도록 가까이 있는 것이 좋다.

◦부엌

- 싱크대나 가스렌지 근처 바닥에는 미끄러지지 않도록 고무매트를 깔아놓는다.
- 물을 엮지른 경우에는 즉시 닦는다.

3. 낙상예방 활동 및 프로그램 운영

◦직원에 대한 낙상예방 교육

- 물걸레 바닥 청소를 할 때는 통행로를 2등분하여 한쪽을 먼저 닦고, 닦은 면이 완전히 건조된 후 다

른 면을 닦는다. 바닥이 젖어있는 동안에는 ‘미끄럼주의’ 팻말을 부착하여 통행자들이 조심하도록한다

- 노인이 침대에 누워있는 동안에는 반드시 침대의 난간을 올린다.
- 노인에게 항상 낙상 위험을 교육하도록 한다.
- 낙상위험도가 높았던 노인은 침대에서 움직일 때 반드시 요양보호사의 관찰 하에 움직이도록 한다.

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

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

◦낙상예방 행동 요령 등을 교육한다.

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

4. 낙상시 응급 대처

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

2. 낙상예방 환경 정비

◦노인생활 공간 공통사항

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

◦의복 및 신발 착용

- 날씨가 추울 때는 가벼운 옷을 여러겹 겹쳐 입어, 몸을 움추려 균형감각이 저

하되지 않도록 한다(노인센터 적정온도 및 습도 : 18℃~22℃/40%~70%).

- 슬리퍼나 바닥이 미끄러운 신발은 신지 않는다.
- 되도록 미끄럼방지 양말을 신는다.
- 굽이 낮고, 폭이 넓으며, 미끄럽지 않은 고무바닥, 뒤가 막힌 신발을 신는다.
- 보행에 어려움이 있을 경우, 보행(보조)차나 지팡이 등을 사용하도록 한다.

◦조명 활용

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

◦화장실

- 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지액을 도포한다.
- 별도의 세면대와 목욕탕이 마련되어 있거나, 되도록 가까이 있는 것이 좋다.

◦부엌

- 싱크대나 가스렌지 근처 바닥에는 미끄러지지 않도록 고무매트를 깔아놓는다.
- 물을 엔지른 경우에는 즉시 닦는다.

3. 낙상예방 활동 및 프로그램 운영

◦직원에 대한 낙상예방 교육

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

- 낙상은 환경적 요인은 물론, 노인의 근력, 균형감각, 인지기능 저하 등 복합적 원인에 의해 발생하므로 장기요양기관은 환경적 요인 이외에 낙상을 예방하는 프로그램을 운영할 필요가 있다.
 - 근력을 증강하고, 균형감각을 키우는 운동 프로그램을 규칙적으로 운영한다.
 - 근육량 보존과 기력 유지를 위하여 적정 영양식을 섭취한다.
- 낙상예방 행동 요령 등을 교육한다.
 - 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 특히, 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 갑자기 빨리 움직이는 것은 어지러움증을 유발할 수 있기 때문이다.
 - 노인은 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않는다. 균형을 잡기 힘들어지기 때문이다.
 - 시력과 청력을 정기적으로 검사하고 적절하게 교정한다.
 - 어지러움, 두통을 일으킬 수 있는 안정제나 근육이완제, 고혈압 약물 등에 의해 낙상이 더 잘 일어날 수 있으므로 복용하고 있는 약물 중 그런 약물이 있는지 확인한다.
 - 평형장애가 있는 사람은 아주 적은 알코올에도 많은 장애를 받을 수 있으므로 술을 절제한다.

4. 낙상 예방법 교육안

1)침상에서

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

잠잘 때 <마비측이 위로 올라가게 자기>

- 어깨부터 허리: 길다란 베개(두께5cm)위에 팔꿈치, 손끝 펴서 놓기
 ∴마비측 어깨나 허리가 내려가는 것 방지
- 무릎 밑에 작은 베개6
 ∴무릎이 밖이나 안쪽으로 넘어지거나 근육이 당겨지는 것을 예방

<마비측을 아래로 하여 옆으로 자기>



-등 뒤에 베개로 지지 -마비측 팔: 손바닥을 위로 하고 어깨를 충분히 앞으로 내민다.

-마비측 고관절은 충분히 펴고 무릎을 약간 구부린다.

<반옆드려 자기>



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

(3)침상 난간을 꼭 올려 놓는다.

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



-양손을 잡는 것과 마비측 무릎을 세우고 돌아눕힌다.

-마비측 발을 보조해서 양발을 침대 끝에 내린다.

-어깨 부분에 손을 대고 마비측 어깨가 뒤로 끌려 당겨가는 것을 방지한다.

-대상자에게 몸을 천천히 움직여 몸이 뒤로 쏠리지 않게 기울이면서 일어나도록 보조한다.

-넘어지지 않도록 옆에서 지지하고 있거나 건측으로 침대를 잘 지지하도록 한다.

2)휠체어 사용

(1) 보조자



-대상자의 허리 쪽을 껍잡고 몸을 충분히 앞으로 기울인 상태에서 허리를 돌려 휠체어로 이동 -휠체어에 앉을 때

는 천천히 앉히도록 하며 안쪽으로 바짝 앉을 수 있도록 한다.

3)주위 환경(1)콜벨의 위치와 사용법을 교육한다.

(2)지나치게 많은 기구와 물품은 치우도록 한다.

->전선으로 인해 걸려 넘어지지 않도록 가쪽으로 보이지 않게 한다.

(3)바닥이 고무로 된 신발이나 슬리퍼를 사용하게 한다.

(4)가족에게 환자의 정신상태의 변화 정도를 잘 지켜보게 하며 이상 시 보고하도록 한다..

5. 낙상시 응급 대처

◦노인이 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 노인을 안정시킨다

◦노인이 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.

◦통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.

◦요양보호사는 간호사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다.

◦가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.

◦간호사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

우리의사명은 어르신의 안전과 건강
노인학대예방및대응지침

1577-1389



명 칭	내 용
노인학대 유형	신체적학대, 정신적학대, 성적학대, 방임 등
노인학대의구체적 행위	위협, 강하게 혼든다, 무리하게 먹인다, 감금 등
노인학대 프로그램	언어, 정서적학대, 재정적 학대와 노인복지법 등

일산참사랑 노인 방문·요양센터

노인학대 없는 세상,
우리 모두가 행복한 세상

노인학대 예방

실버스마일



노인학대 신고 · 상담전화

1577-1389

노인학대 신고를 하게되면?



신고



접수



현장조사



사례판정



서비스제공



평가 및 종결



사후관리

노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대 예방을 위한 우리의 역할

- 주변 사람들에게 노인학대의 심각성을 알립니다.
- 노인보호전문기관의 역할과 업무를 설명합니다.
- 노인학대예방 교육과 홍보활동을 함께 합니다.
- 주변에 학대를 받는 노인이 있는지 살핍니다.
- 노인학대를 발견하면 즉시 1577-1389로 신고합니다.
- 노인학대가 다시 발생하지 않도록 주의합니다.
- 기타 노인인권 보호활동에 적극 참여합니다.



보건복지부



노인보호전문기관

우리기관 노인학대예방을 위한 관리지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육실시			
	수급자 교육실시			
	게시판 게시			

- ▣ 노인학대예방 및 대응지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.
- ▣ 근로자에 대한 연간 노인학대 및 **인권 교육**을 1회 이상 실시한다.
- ▣ 어르신에 대한 연간 노인학대 및 **인권 교육**을 1회 이상 실시한다.
 - 어르신이 교육을 받지 못하는 상태의 경우에는 보호자에게 설명 및 안내를 한다.
- ▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

노인학대 예방지침

1. 노인학대 유형

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

유형	정의
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 착취 하여 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
자기방임	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 시작비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

2. 각 기관의 역할과 임무

1) 보건복지부

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

2) 시·도

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

3) 시·군·구

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

4) 노인복지센터

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

5) 관련 기관

- 노인학대예방센터 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 센터학대 사례에 대한 개입, 센터의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원
- 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호센터 또는 의료기관에 조치 의뢰
- 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술

- 법률기관: 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

3. 학대 사례에 대한 보호조치

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

- 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취해야 한다.

(참고. 1) 노인복지법의 노인학대 관련 조항

제1조의2 (정의)

- 3. "노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제39조의6 (노인학대 신고의무와 절차)

- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ② 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 1. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - 2. 노인복지센터의 장 및 그 종사자
 - 5. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원
- ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.

제39조의7 (응급조치의무 등)

- ① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대 신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.

제39조의8 (보조인의 선임 등)

- ① 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

제39조의9 (금지행위) 누구든지 다음 각 호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
3. 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

제39조의10 (조사 등)

- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지센터와 노인의 주소·거소, 노인의 고용 장소 또는 제39조의9의 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
- ② 제1항의 경우 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.

(참고. 2) 노인학대의 구체적 행위와 증상

- 노인학대 예방센터 업무수행 지침(2004.9)에 제시된 노인학대의 구체적 행위와 증상은 다음과 같음

1. 신체적 학대

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

2. 언어·정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none">▪ 말로 욕을 퍼붓는다.▪ 노인에게 고향을 지른다.▪ 말로 혐오스럽게 한다.▪ 말로(양로원등의센터로 보내겠다)협박한다.▪ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다.▪ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다.▪ 유아처럼 다룬다▪ 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다▪ 외출시키지 않는다▪ 노인을 보지 않는다▪ 노인에게 말을 걸지 않는다▪ 무시하고 대답하지 않는다▪ 노인만 따로 식사를 먹게 한다▪ 창피를 준다▪ 비웃거나 조소를 한다▪ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다▪ 위협적으로 무례한 태도를 취한다. 노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다▪ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교활동을 노골적으로 방해한다	<ul style="list-style-type: none">▪ 반응하려고 하지 않는다▪ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다▪ 표정이 없다▪ 정서상태 : 우울, 공포, 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 숙 들어가 있다▪ 가족의 안색을 살핀다▪ 가족을 피하려고 한다▪ 집에 돌아가려 하지 않는다	<div><div>☒ 무관심</div><div>☒ 소리 지름</div><div>☒ 비하된 언어</div><div>☒ 이유 없는 짜증과 화</div><div>☒ 심한욕설</div><div>☒ 대꾸안함</div><div>☒ 무시</div><div>☒ 모멸감</div><div>☒ 고의적 따돌림</div><div>☒ 언어적 협박 및 위협</div><div>☒ 흥기로 위협</div><div>☒ 과대한 요구</div><div>☒ 생활기구 제한</div><div>☒ 기물파손</div><div>☒ 물건던짐</div><div>☒ 사회적 활동 제한</div><div>☒ 사용 공간 제한</div><div>☒ 생활기구 사용 제한</div><div>☒ 쫓아냄</div><div>☒ 집 못 들어오게 함</div><div>☒ 나가지 못하게 함</div><div>☒ 기타</div></div>

3. 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none">노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것물건이나 흉기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는원치 않는 성행위 및 강간성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	<ul style="list-style-type: none">걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움속옷이 찢어짐외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈성병우울, 사회관계의 단절수면장애분노 또는 수치심	<ul style="list-style-type: none">☒ 성적수치심 유발 행위☒ 성적 수치심 유발 환경☒ 성희롱☒ 성추행☒ 성폭행☒ 강제적 성행위 및 강간☒ 기타

4. 재정적 학대

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

5. 자기방임

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

6. 방임

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

7. 유기

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

노인보호 전문기관 또는 신고기관 관련 자료

주변에 학대받고 계신 어르신이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담 전화 1577-1389번으로 전화하시면 됩니다.

응급사례로 판단될 경우 12시간 내 노인보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 방문조사하고 필요한 조치를 취해드립니다. 그 외에도 1577-1389번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공받으실 수 있습니다.

노인보호전문기관은 노인학대 등 노인권익 침해문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하여 노인인권에 대한 국민인식 제고와 노인권익증진을 통해 노인의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사업을 활발히 펼쳐나가고 있습니다.

○ 노인전문기관 사업내용

1. 노인학대 신고접수(1577-1389) 및 현장조사
2. 노인학대 개입에 따른 전문서비스 제공 및 연계: 상담

3. 노인보호전문기관사업 전산시스템 체계확립 : 사례 관리 및 현황 파악
4. 노인학대 예방을 위한 교육 및 홍보
5. 노인보호전문기관사업 협력체계 구축 : 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지기관과의 긴밀한 협력
6. 노인에 대한 사회적 인식개선 및 권익향상을 위한 교육

노인학대신고 | **1577-1389**

노인학대!

바로알기

시설종사자
교육교재



노인보호전문기관 홍보대사
이연경, 최재원



보건복지부



중앙노인보호전문기관
Korea Elder Protection Agency



노인방문 요양센터

노인보호전문기관은
노인의 안전 및 보호를 위해
노인학대예방사업을
진행하고 있습니다.

전국 어디서나
노인학대 신고·상담전화
1577-1389
(24시간 상담)



노인복지법 근거조항
노인복지법 제39조의4(긴급전화의
설치 등)부터 12(비밀누설의 금지)

CONTENTS

알쏭달쏭 학대행위	3
노인과 인권	4
노인학대에 대한 이해	5
노인학대를 예방하려면	15
시설 및 종사자 조치사항	16
노인학대 신고방법 및 절차	18
노인보호전문기관 및 쉼터 소개	19

알쏭달쏭 학대행위

노인학대에 해당하는 행위는 무엇일까요?

- 친하다는 이유로 어르신에게 반말을 한다.
- 어르신이 믿는 종교와 상관없이 시설 종교행사에 참석하도록 한다.
- 업무편의를 위해 공개된 장소에서 어르신의 기저귀를 교체한다.
- 급하게 시설비가 필요해서 어르신이 맡겨놓은 금품을 사용했다.
나중에 돌려드리면 되니까 이야기하지 않고 기록도 하지 않았다.
- 입소한 어르신은 누구나 예외 없이 시설청소를 해야 한다.
- 거동이 어려운 어르신 방에 못 쓰는 물품, 취급주의 물품을 쌓아 놓았다.

위의 예시는 모두 노인학대에 해당하는 행위입니다.

나도 모르는 사이 노인학대를 하고 있지는 않나요?



노인과 인권

Q 인권이란?

A 인간이라면 누구나 태어나면서부터 갖는 보편적이며 기본적인 권리

Q 노인인권이란?

A 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리,
노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

Q 시설종사자의 인권이란?

A ()

Q 시설 생활노인의 인권이란?

A ()

당신은 어떠한 생각을 갖고 계신가요?

괄호 안에 들어갈 답이 다른 내용일까요?

시설종사자와 시설 생활노인의 인권, 모두 보장받아야 합니다.

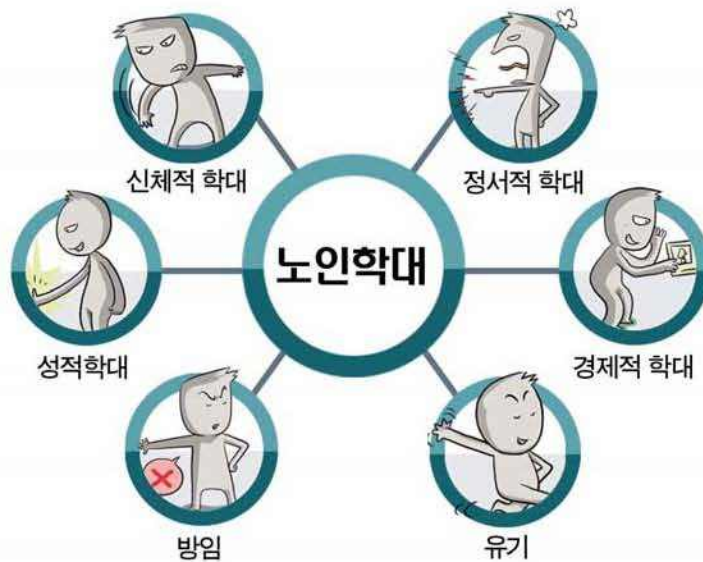


노인학대에 대한 이해

노인학대의 정의

노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임 하는 것을 말한다.
(노인복지법 제1조의2 제4호)

노인학대의 유형





신체적 학대

물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위

요양보호사 김씨는 최근 치매로 시설에 입소한 오씨 할아버지 때문에 스트레스를 받는다. 오씨 할아버지는 김씨가 스쳐 지나가 기만 하면 “꼴 보기 싫으니까 저리가!”, “너 같은 것은 죽어야 해” 하면서 소리를 버럭 지른다. 어느 날은 지팡이로 김씨를 갑자기 내려치려 하자, 요양보호사 김씨는 너무 화가 나서 지팡이를 뺏고 할아버지 두 손을 끈으로 묶어 침대에 강제로 옮긴 뒤, 30분간 방 침대에서 내려오면 지팡이로 맞는다며 침대 귀퉁이를 지팡이로 때리며 엄포를 주었다.



시설에서 발생할 수 있는 신체적 학대를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 힘 또는 폭력으로 통제하거나 제대로 돌보지 않아 타박, 골절 등의 피해가 생긴 적이 있다.
- ☐ 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요한 적이 있다.
- ☐ 손 또는 몸으로 강하게 억압하며 짓누른 적이 있다.
- ☐ 제한된 공간에서 나가지 못하게 통제된 적이 있다.
- ☐ 적법한 절차 없이 신체 일부 또는 모두를 사용하지 못하게 장치(끈이나 억제대로 묶어두기, 수갑 채우기, 손발목 묶기 등)를 사용한 적이 있다.
- ☐ 생존유지에 필요한 식사, 음료, 약물(심장관련, 당뇨, 혈압 등)로부터 단절시킨 적이 있다.
- ☐ 의료적으로 불필요한 약물이나 주사를 강제로 복용·투입하게 한 적이 있다.





정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위

요양보호사 이씨는 시설에서 일한지 3년째로 이젠 제법 일이 능숙하다. 그러나 시간 내 일을 끝내려다 보니, 난폭하게 기저귀를 갈거나 생활노인들의 자질구레한 요구를 못들은 척하는 행동이 늘기 시작했다. 이를 본 생활노인 중 조씨 할머니가 불평을 털어놓자 화를 내며 “힘들어 죽겠는데 별 시비를 다 걸고 있네! 정말 버릇이 없는 할망구일세.”라며 얼굴을 획 돌리고 방을 나갔다. 이후에 요양보호사 이씨는 더욱 조씨 할머니를 무시하는 모습이 많아졌다.



시설에서 발생할 수 있는 정서적 학대를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 어르신을 쳐다보지 않거나 말을 걸어도 무시하는 등 마치 없는 사람처럼 대한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 자존심을 상하게 하는 말, 모욕적인 말, 수치감을 느끼게 하는 언행을 한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 욕을 하거나 화를 낸 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 ‘집으로 보내겠다’, ‘밥 안주겠다’, ‘죽게 내버려두겠다’ 등의 위협과 협박을 한 적이 있다.
- ☐ 입소 및 퇴소, 물품 처분 등 주요사항에 대해 어르신의 의사를 반영하지 않고 행한 적이 있다.
- ☐ 어린아이 다루 듯하며, 반말을 사용한 적이 있다.
- ☐ 종교활동을 노인의 의사와 관계없이 강제로 참여시킨 적이 있다.
- ☐ 어르신의 가족, 친구 등과의 만남을 제한하거나 방해한 적이 있다.





성적 학대

성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등 노인의 의사에 반하여
강제적으로 행하는 모든 성적행위

입소한지 얼마 안 된 박씨 할머니 기저귀를 이성 요양보호사가
교체하려고 하자, 이를 거부하는 할머니에게 “아직도 여자인 줄
아나봐. 이젠 다 보여줘도 괜찮거든요.”라고 비웃으며 강제로 기
저귀를 갈았다.



시설에서 발생할 수 있는 성적 학대를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 어르신의 신체를 빗대어 혐오감을 주는 언행을 한 적이 있다.
- ☐ 사람들이 보고 있음에도 불구하고 어르신의 성적부위를 드러내고 옷
또는 기저귀를 교체하거나 목욕을 시킨 적이 있다.
- ☐ 원하지 않거나, 판단능력이 부족한 어르신임에도 불구하고 어르신의
성적 신체부위 전체 또는 일부를 노출시켜 놓은 적이 있다.



경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위

모 양로시설에서는 보호자인 아들이 시설이용비를 3개월째 지불하지 않자, 노인이 끼고 있는 금으로 된 반지를 강제로 빼앗고 할아버지에게 직접 아들에게 전화해서 시설이용비를 지불하지 않으면 보호자 없이 퇴소시키겠다고 전하라고 강요했다.



시설에서 발생할 수 있는 경제적 학대를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 어르신의 물건 및 금품을 허락 없이 사용하거나 갈취한 적이 있다.
- ☐ 공적부조(국민기초생활보장 수급자 생계비, 노령연금 등) 급여를 가로채거나 임의로 사용한 적이 있다.
- ☐ 어르신 돈이나 재산을 어르신 마음대로 관리 또는 사용 못하게 한 적이 있다.
- ☐ 어르신의 재산을 어르신이 원하지 않는 방법으로 사용하도록 강요한 적이 있다.

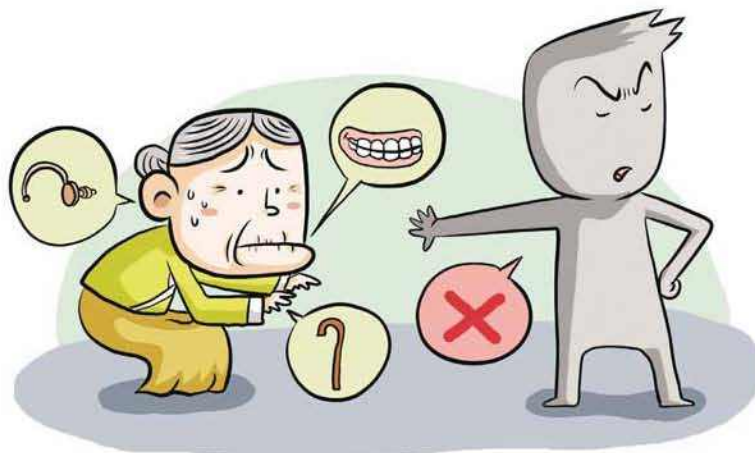


방임

부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위

(※ 노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적, 비의도적으로 포기하여 심신이 위험한 상황, 사망에 이르게 하는 자기방임 포함)

시설에 어머니를 맡긴 정씨는 명절에 잠시 집으로 어머니를 모시고 왔다. 모처럼 목욕을 시키려고 보니 엉덩이에 땀띠가 나서 짓무르기까지 한 것을 발견했다. 병원에 곧바로 가니 의사가 꽤 오랫동안 진행된 것 같은데 어떻게 이렇게까지 놔두었냐는 말을 했다.



시설에서 발생할 수 있는 방임 행위를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 스스로 할 수 없는 식사, 배변, 목욕, 옷입기 등 일상생활 도움을 제대로 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 화재, 안전사고, 위생문제 등 위험한 환경 등에 노출시킨 적이 있다.
- ☐ 청결유지를 소홀히 하여 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하거나 악취가 난 적이 있다.
- ☐ 어르신 의복, 침구 등을 비위생적으로 제공한 적이 있다.
- ☐ 어르신 의복을 날씨와 계절에 맞지 않게 제공한 적이 있다.
- ☐ 치료가 필요한데도 병원 치료를 신속히 취하지 않거나 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 필요한 보장구(휠체어, 보행보조차, 위생용품, 이동식좌변기 등)를 정당한 이유 없이 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 돌봄의 부족과 소홀로 악취, 욕창, 염증 등이 나타나거나 심해진 적이 있다.
- ☐ 생활노인을 위한 프로그램이 거의 운영되고 있지 않다.
- ☐ 어르신이 치료, 약복용, 식사 등을 거부하여 몸이 많이 안 좋아지거나 생명이 위험한 상태를 목격한 적이 있다(자기방임).
- ☐ 어르신이 자살을 계획 또는 시도하는 것을 목격한 적이 있다(자기방임).



유 기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

“입소비용이 몇 달째 미납되어 연락하면 가족들이 내일 입금하겠다고 한게 몇 번째인지 몰라요. 그런데 며칠 전부터는 가족들이 전화해도 받지 않더라고요. 그래서 문자로 ‘입소비용 미납으로 노인을 집으로 돌려보냅니다.’ 라고 보낸 후 노인을 집 앞에 내려드리고 왔습니다.”



시설에서 발생할 수 있는 유기 행위를 체크☑ 해봅시다.

- ☐ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나 이민을 떠난 것을 목격한 적이 있다.
- ☐ 시설 입소 후 가족과 연락을 시설 측에서 두절시킨 적이 있다.
- ☐ 어르신을 시설 입소 후 알 수 없는 낯선 곳으로 장시간 옮긴 적이 있다.

노인학대를 예방하려면 (시설운영 유의점)**

노인 관련 시설에서 학대행위자는 노인의 가족, 동료노인, 외부인 뿐 아니라 시설의 장과 직원도 될 수 있습니다.

노인학대행위자가 되지 않도록 노인인권 및 노인학대에 대한 올바른 인식을 정립하고 이를 실천하는 것이 중요합니다.

시설의 역할	시설종사자의 역할
<ul style="list-style-type: none"> • 시설운영규정에 학대행위 예방과 해결을 위한 규정 명문화, 철저한 교육과 지도감독 실시 • 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위 공시 • 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료 보급 • 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시 • 시설운영 전반에 대한 외부 전문가 자문 실시 • 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족 1인 이상 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 동료의 학대행위를 목격한 경우, 신속히 신고(해당 시설, 노인보호전문기관 또는 수사기관)하고 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치(증거물 확보) • 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위 예방 및 해결 • 노인학대 행위의 민감성 및 방지를 위한 개인 및 직원들 간의 노력 • 바람직한 노인돌봄 방법에 대한 모색 및 의견교환의 장 마련

* 최적의 돌봄 환경 조성을 위한 민·관 협력과 노력이 필요합니다.

** 보건복지부(2010). 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침에서 인용함

시설 및 종사자 조치사항***

시설생활노인 학대사례 개입

학대사례 발견 및 신고



- 시설 내 건의함, 신고함 비치
- 누구든지 시설에서 노인학대가 의심되면 즉시 신고 (1577-1389 등)
- ※ 노인보호전문기관은 신고인의 신분을 보장하며 의사에 반해 신분을 노출하지 않음.

신고이후 시설의 조치내용

- 시설은 신고인의 신분 보장, 학대사례 응급조치 및 기록을 유지하도록 함.

조사와 사정



- 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 현장조사 실시
- 시설장, 사무국장은 노인의 안전 확인, 학대사례에 대한 정보 수집, 학대사례조사판정위원회 구성·운영

***보건복지부(2010), 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침에서 인용함



학대사례에 대한 보호조치



- 노인보호전문기관 등 관련기관과 협력하여 개입 진행
- 노인에 대한 종합적인 사례관리 제공
- 시설장은 노인의 안전한 보호를 위한 서비스계획 수립 및 실시
- 학대행위자에 대한 치료적 개입을 우선하고 징계가 요구될 경우 지문과 규정에 의거, 결정

평 가



- 노인의 안전한 보호 조치 평가
- 노인의 신체, 심리적 기능 회복 정도 평가
- 학대재발 가능성 평가
- 결과는 분기별로 시군구 보고

사후조치

- 일정기간 정기적으로 관리하여 학대재발여부 확인

노인학대 신고방법 및 절차



신고요령

신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고해야 합니다.

(노인복지법 제39조의6 제2항)

- 주변에서 학대받는 노인을 발견했을 때
- 본인이 학대를 받고 있다고 생각될 때



신고방법

- **1577-1389**로 전화
- 노인보호전문기관으로 방문
- 서신, 온라인 등을 이용



신고내용

- 피해 노인의 이름, 성별, 나이, 주소, 전화번호
- 노인의 학대상황과 입은 상처나 피해에 대한 설명



신고자의 비밀보장

노인보호전문기관 및 상담원은 신고자의 개인정보에 대한 비밀을 보장하며, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있습니다.

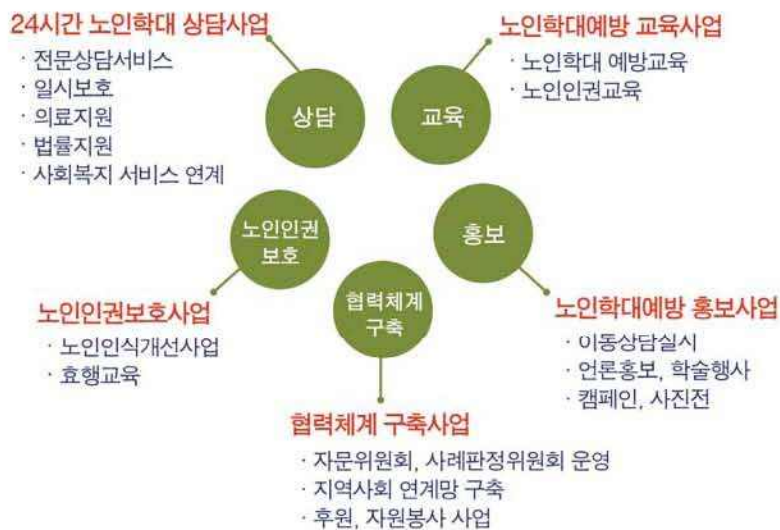
(노인복지법 제39조의6 제3항)

노인보호전문기관 및 쉼터 소개



노인보호전문기관

- 노인복지법에 근거하여 노인학대예방 및 노인인권보호를 위한 업무 실시
- 사업내용



학대피해노인 전용쉼터

- 목 적 : 학대피해노인에 대한 일정기간 보호조치 및 심신 치유프로그램 제공을 통한 학대피해노인의 보호 강화
- 입소대상 : 만60세 이상 학대피해노인으로 쉼터의 보호가 필요하다고 인정 되는 자
- 입소기간 : 입소일로부터 3개월

* **노인보호전문기관**은 노인학대 문제해결을 돕기 위한 협력기관입니다.
노인학대 예방과 노인인권 보장은 여러분의 관심과 동참으로 가능합니다!!



전국 노인보호전문기관 현황(25개소)

전국 공통번호 **1577-1389**(24시간 상담)

구 분	주 소	연 락 처	홈 페이지
중 앙	서울 마포구 공덕동 105-155 성촌빌딩 2층	02)3667-1389	www.noinboho.or.kr
서울 남 부	서울 서초구 방배2동 3274-3	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울 북 부	서울 성북구 삼선동 5가 70-2번지	02)921-1389	www.snt1389.or.kr
부산 동 부	부산 동구 초량3동 1164-5번지 2층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부산 서 부	부산 부산진구 양정2동 260-5	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
대 구	대구 남구 이천동 418-1 2층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
인 천	인천 남동구 간석3동 26-3 인천시사회복지회관 204호	032)426-8792~3	www.ic1389.or.kr
광 주	광주 남구 사동 57-1	062)655-4155~7	www.gjw.or.kr/kj1389
대 전	대전 유성구 도룡동 385-14 더포엠 II 102호	042)472-1389~90	www.dj1389.org
울 산	울산 남구 야음동 577-6	052)265-1389	www.ulsan노인보호전문기관.한국
경기 남 부	경기 성남시 중원구 성남동 3110번지 성남실내체육관 3층	031)736-1389	www.kg1389.or.kr
경기 북 부	경기 의정부시 의정부동 226-10	031)821-1461~2	www.gnnoin.kr
경기 서 부	경기 부천시 오정구 오정동 192-8번지 2층	032)683-1389	www.ggw1389.or.kr
강 원	강원 춘천시 후평1동 710-4	033)253-1389	www.1389.or.kr
강 원 동 부	강원 강릉시 포남동 1162번지	033)655-1389~90	www.gd1389.or.kr
충 북	충북 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17 충북재활의원 3층	043)259-8120~2	www.cb1389.or.kr
충 북 북 부	충북 충주시 지현동 1498번지	043)846-1380~2	ww.cbb1389.or.kr
충 남	충남 아산시 번영로 206번길 42	041)534-1389	www.cn1389.or.kr
전 북	전북 전주시 덕진구 진북동 366-8	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전 남	전남 순천시 저전길 84	061)753-1389	www.jn1389.or.kr
전 남 서 부	전남 목포시 상동 970-8	061)281-2391	www.j1389.or.kr
경 북	경북 포항시 북구 동빈동 69-4 기쁨의교회복지관 208호	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경북서북부	경북 예천군 예천읍 효자로 85 3층(본사무소) 경북 김천시 평화동 12길 10 2층(분사무소)	054)655-1389~90 054)436-1390	www.gbnw1389.or.kr
경 남	경남 창원시 마산합포구 평화동 4-3 금강노인복지관 2층	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
제 주	제주 제주시 삼도2동 44-1	064)757-3400	www.jejunoin.org

주소 | 서울시 마포구 공덕동 105-155 성촌빌딩 2층 중앙노인보호전문기관 전화 | 02)3667-1389 팩스 | 02)2634-5023 홈페이지 | www.noinboho.or.kr 인쇄발행 | 2013년

노인학대신고 | 1577-1389

노인학대!

바로알기

신고의무자
교육교재



노인보호전문기관 홍보대사
이연경, 최재원



보건복지부



중앙노인보호전문기관
Korea Elder Protection Agency

여러분의 관심이 노인학대를 예방합니다.
당신은 **노인학대 신고의무자**입니다!



노인학대 신고의무자는

그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는
즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 **신고**해야 하며
(노인복지법 제39조의6 제2항),

신고의무를 위반하여 신고하지 않은 사람에게는
300만원 이하의 과태료를 부과합니다(제61조의2).



이에 신고의무자 자격취득이나
보수교육 과정에 **노인학대 예방 및
신고의무와 관련된 교육내용**을
포함하도록 되어있습니다
(제39조의6 제4항).

CONTENTS

노인학대, “신고한다?” “신고하지 않는다?”	3
내가 정말 노인학대 신고의무자?	4
왜 노인학대를 신고하고 관심을 가져야 하나요? ...	5
먼저 노인학대를 알아봅시다!	7
노인학대, 처벌규정이 있나요?	16
신고는 어떻게 하나요?	17
학대피해노인 보호절차는?	18
노인보호전문기관은 무슨 일을 하는 곳인가요? ...	19
신고의무자인 나는 무엇을 해야 하나요?	20

노인학대, “신고한다?” “신고하지 않는다?”



■ 골절상으로 진료를 받으러온 할머니의 몸에는 상처가 가득하다. 할머니는 웅크린 채 아무 말이 없고 며느리는 넘어져서 생긴 상처라고 하는데 아무리 봐도 누군가 때리거나 꼬집은 상처로 보인다.



■ 한겨울 거동이 불편한 할아버지는 악취가 나는 차가운 방안에 여름이불을 덮고 있다. 수급비는 알아서 사용하고 있다고 하시지만 상한 음식만 보이고 돌봄의 흔적이 보이지 않는다.

당신이라면 어떻게 하시겠습니까?

노인학대가 의심되는 상황을 목격한 당신은,
바로 노인학대 신고의무자입니다. 노인복지법에서
「신고의무자는 직무상 노인학대를 알게 되면 즉시 신고해야 한다」
는 조항이 있습니다!

그러나 신고 안 해도 상관없다고 생각하시나요?
신고 안하면 **양심의 가책?** + **과태료 3백만원~**

고민하는 당신을 돕기 위한 **해결책**이 이 안에 있습니다.



내가 정말 노인학대 신고의무자?



노인학대 신고의무자는 누구인지 알아봅시다!

- 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

- 의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원
- 의 료 인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사

- 노인복지법에 의한 노인복지시설의 모든 직원

노인의료복지시설, 재가노인복지시설, 노인주거복지시설, 노인여가복지시설

- 장애인복지시설에서 장애인 관련 일에 종사하는 모든 직원

장애인 거주시설, 장애인 지역사회재활시설, 장애인 직업재활시설, 장애인 의료재활시설

- 노인복지상담원 및 사회복지전담공무원

- 가정폭력 관련 상담소 및 피해자 보호시설의 모든 직원

- 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호시설의 모든 직원

- 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 모든 직원

- 119구급대의 구급대원

- 건강가정지원센터의 모든 직원



정말 신고를 해야만 하나요?

- 그렇습니다.

법으로 신고의무를 규정하고 있습니다!

- 『노인복지법 제39조의6 제2항』 신고의무자는

그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

- 『노인복지법 제61조의2』 위 조항을 위반하여 노인학대를 신고하지

아니한 사람에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다.

왜 노인학대를 신고하고 관심을 가져야 하나요?



인권 차원에서 볼 수 있는 능력, 즉 “인권감수성”

- 인권이란 ‘인간이기에 갖는 본질적이고 선천적인 권리’
 - ‘인간으로서의 존엄성을 인정받고 인간답게 살아가는데 필요한 모든 권리’입니다.
 - 사회적 약자는 권리 침해와 박탈의 경우가 많으므로 ‘약자를 위한 인권이 지켜지고 권리가 확보’되어야 합니다.
 - 특히 학대피해노인은 사회적 약자로, 취약한 인권 사각지대에 있기에 이들을 지켜줄 누군가가 필요합니다.
- 인권은 서로의 권리를 존중하는 ‘상호존중’을 요구
 - 나의 인권뿐 아니라 타인의 인권도 존중해야 합니다.
 - 사회구조적으로 상대적 약자(아동, 여성, 장애인, 노인 등)의 인권이 보장되는 사회라면 나의 인권도 보장될 것입니다.
 - 따라서 학대피해노인을 도와 이들의 인권을 보호하는 노력은 곧 나의 인권을 보호하는 것입니다.





노인 인권

노인의 존엄성이 보호되고 노인 스스로 존엄성을 지킬 수 있고 안전하게 살 수 있으며 착취와 학대의 대상이 되어서는 안 되는 것
(노인을 위한 유엔원칙)

**노인학대는 가장 심각한 수준의
인권침해 행위에 해당됩니다.**

노인의 인권보호를 위해

당신의 인권보호를 위해

노인학대를 발견하면 **1577-1389** 로 신고해주세요.

먼저 노인학대를 알아봅시다!



노인학대란?

노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임 하는 것을 말한다.

(노인복지법 제1조의2 제4호)



노인학대의 유형은?

발생공간에 따른 분류

- 가정학대 : 노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대
- 시설학대 : 노인에게 필요한 서비스 및 돌봄을 제공하는 모든 노인 복지시설에서 발생하는 학대
- 기 타 : 가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대





행태적 분류



신체적 학대

물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애등을 유발시키는 행위



대표적 행위

- 꼬집고 때리거나 이리저리 끌고 다니고 밀어서 넘어뜨린다.
- 제한된 공간에 감금하거나 거주지출입을 통제한다.
- 침대 등에 묶거나 신체를 구속하여 움직이지 못하게 한다.
- 물건을 던지거나 칼 등의 흉기로 위협한다.
- 기본 생존유지에 필요한 장치(가스, 난방, 전기, 수도) 및 물품(밥통, 냉장고), 식사, 음료 등으로부터 단절시킨다.
- 의사의 처방대로 약을 주지 않거나 처방이 없는 약물을 강제로 먹인다.
- 원치 않는 일(노동)을 강요한다.



예측 징후

- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 및 부상
- 치료받지 못한 상처 및 부상
- 머리카락이 뽑힌 흔적 또는 머리 부분에 출혈한 흔적
- 영양부족 상태 또는 질병과 관련 없는 탈수 상태
- 이상한 체중감소
- 바깥출입이 거의 없거나 집 주변에서 배회함
- 묶인 흔적 또는 상처
- 위축감, 두려움 및 불안증세가 심함



정서적 확대

비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위





대표적 행위

- 쳐다보지 않고 무시한다.
- 말을 걸지 않고 대화를 하지 않는다.
- 일상생활을 타가구원과 별도로 한다.
- 친구, 친지들과 만나거나 연락하는 것을 방해하며 사회활동, 종교 활동, 이성교제 등을 방해한다.
- '죽이겠다', '시설로 보낸다', '집에서 나가라' 등의 위협·협박을 한다.
- 고함을 지르거나 욕을 한다. 모욕적인 말 등으로 수치심을 느끼게 한다.
- 노인과 관련된 결정에서 소외시킨다.

예측 징후

- 흥분 또는 화가 난 분노의 모습
- 눈물을 머금거나 우는 모습
- 잠을 못자거나 안절부절 못하는 불안한 모습
- 무반응 또는 무표정한 모습
- 극단적인 행동 또는 히스테리를 보임
- 걱정과 근심이 가득한 모습
- 말하기를 꺼려하거나 주저함
- 가족 또는 보호자 등과 대화가 거의 없거나 눈치를 봄
- 사람을 만나거나, 외부활동을 피하거나 꺼림
- 다툼, 욕설, 큰소리가 자주 들림



성적 학대

성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적행위



대표적 행위

- 강제적으로 성관계를 갖거나 강요 또는 시도한다.
- 원치 않는 스킨십 및 신체일부를 만진다.
- 신체를 빚대어 혐오감을 주는 언행을 한다.
- 사람들이 보고 있음에도 불구하고 노인의 성적부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체한다. 또는 목욕을 시킨다.

예측 징후

- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움
- 속옷이 찢어짐
- 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈
- 신체의 주요부분을 노출시킴
- 성병
- 분노 또는 수치심
- 특정 유형의 사람들에 대한 두려움



경제적 학대(착취)

노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 행위로서 경제적 착취, 재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사 결정에서의 통제 등을 하는 행위



대표적 행위

- 노인의 허락 없이 임금, 연금, 재산, 주식 등을 가로채거나 임의로 사용한다.
- 공적부조(국민기초생활보장 수급자 생계비) 급여를 가로채거나 임의로 사용한다.
- 빌린 돈을 갚지 않거나 귀중한 물건을 돌려주지 않는다.
- 노동에 대한 대가를 정당하게 지급하지 않는다.
- 노인의 허락 없이 신용을 도용하여 이익을 취한다.
- 대리권을 악용한다.
- 부양을 전제로 재산 상속을 약속 또는 증여하였으나, 부양의무를 이행하지 않는다.
- 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못하게 한다.



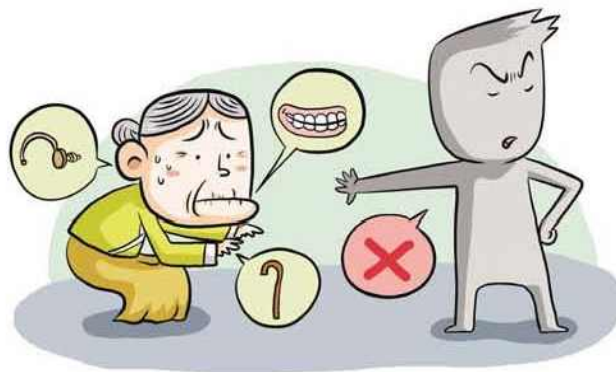
예측 징후

- 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환됨
- 노인을 강요하거나 노인의 허락 없이 재산관련 서류를 처리함
- 노인이 빌려준 돈 또는 물건을 받지 못함
- 노인부양 전제로 재산을 증여했으나 부양하지 않음
- 개인 귀중품이 없어짐
- 은행계좌의 현저한 혹은 부적절한 거래가 있음
- 체납된 공과금 및 고지서가 발견됨
- 노인의 임금이 체불됨
- 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함



방임

부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위 (노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련행위를 포기하여 심신이 위험한 상황, 사망에 이르게 하는 자기방임 포함)





대표적 행위

- 스스로 식사, 배변처리, 청결유지가 어려운 노인을 방치한다.
- 심각한 질환(치매 등)이 있는 노인을 홀로 거주하게 한다.
- 안정된 주거공간을 제공하지 않는다(컨테이너 거주 등).
- 경제적 능력이 없는 노인에게 경제적 지원을 하지 않는다.
- 의료적 처치가 필요한 노인에게 의료적 처치를 하지 않는다.
- 노인의 간병을 소홀히 한다(악취, 욕창, 염증 등 발생).

◎ 자기방임

- 노인이 의료적 치료행위를 거부한다.
- 노인 스스로 생존을 위해 필수적인 의·식·주 관련 행위를 거부하여 생명이 위협받는다.
- 노인이 돌봄을 거부하여 생명이 위협받는다.
- 알코올 남용 및 자살시도

예측 징후

- 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치된 상태
- 머리, 수염, 목욕, 손톱, 옷 입기 등의 신변처리가 안된 상태
- 노인 주변 환경 건강이나 안전의 위험 증후
- 의복 및 이불 등의 빨래가 제대로 되어 있지 않는 주거환경
- 식사를 거르는 등의 영양실조나 탈수상태
- 기본적 생활비 지원 거의 없음

◎ 자기방임

- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않음
- 생명에 위협이 될 의식주 거부를 노인 스스로 함
- 자살을 시도함



유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위



대표적 행위

- 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않는다.
- 노인을 시설, 병원에 입소시키고 연락과 왕래를 두절한다.
- 노인을 낯선 장소에 버린다.
- 배회노인에 대해 부양의무자가 부양의무 이행을 거부한다.

예측 징후

- 노인이 낯선 장소에서 배회하고 있음
- 노인이 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못하는데 버려져 있음
- 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음
- 노인을 시설, 병원 등에 입소시킨 후 연락 두절

쉬어가는 시간 Q&A

다음 행위는 노인학대 유형 중 무엇일까요?

1. 노인의 허락 없이 신용을 도용하여 이익을 취한다. ()
2. 원하지 않는 일을 하게 한다. ()
3. 경제적 능력이 없는 노인에게 경제적 지원을 하지 않는다. ()
4. 노인과 관련된 결정에서 소외시킨다. ()
5. 사람들이 보고 있는 공개된 장소에서 노인의 성적부위를 드러내고 기저귀를 교체한다. ()
6. 노인이 의료적 치료행위를 거부한다. ()
7. 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않는다. ()

정답 1. 경제적 학대 2. 신체적 학대 3. 방임 4. 정서적 학대 5. 성적 학대 6. 자기방임 7. 유기





노인학대, 처벌규정이 있나요?

! 노인복지법상 노인학대 처벌 기준

노인의 신체에 상해를 입히는 행위		7년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
노인의 신체에 폭행을 가하는 행위		5년 이하의 징역 또는 1천5백만원 이하의 벌금
노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위		
자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위		
노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위		
노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 목적 외의 용도에 사용하는 행위		3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
신고인의 신분보호 및 신원노출 금지의무를 위반한 자		1년 이하의 징역 또는 3백만원 이하의 벌금
노인학대 신고의무자로서 노인학대를 신고하지 아니한 자		3백만원 이하의 과태료
현장조사를 거부하거나 업무를 방해한 자		2백만원 이하의 과태료

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

신고는 어떻게 하나요?



노인학대 신고방법은?

노인학대신고전화 **1577-1389**

- 1577-1389로 전화
- 노인보호전문기관으로 방문
- 서신, 온라인 등을 이용



무엇을 알려야 하나요?

신고할 때는 학대행위자로 의심되는 사람의 주요정보, 어르신의 학대상황 및 주요정보에 대해 설명하시면 됩니다.



신고자 비밀보장은 되나요?

- 『노인복지법 제39조의6 제3항』 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.
- 『노인복지법 제57조』 신고인의 신분 보호 및 신원 노출 금지 의무를 위반한 자는 1년 이하의 징역 또는 300만원 이하의 벌금에 처한다.
- 노인보호전문기관 및 상담원은 신고자의 개인정보에 대한 비밀을 보장하며, 또한 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있습니다.



학대피해노인 보호절차는?



신고

1577-1389 또는 129로
전화 (24시간 상담)



접수

학대 관련 피해노인 이름,
주소, 연락처, 학대상황 파악



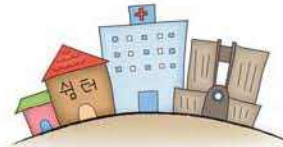
현장방문조사

학대피해노인을 만나
구체적인 상황과 정보수집



학대사례판정

노인학대 여부 판정
및 서비스 계획



서비스 제공

상담, 법률, 의료,
쉼터입소 등



평가 및 종결

학대피해노인
안전 확인 후 종결

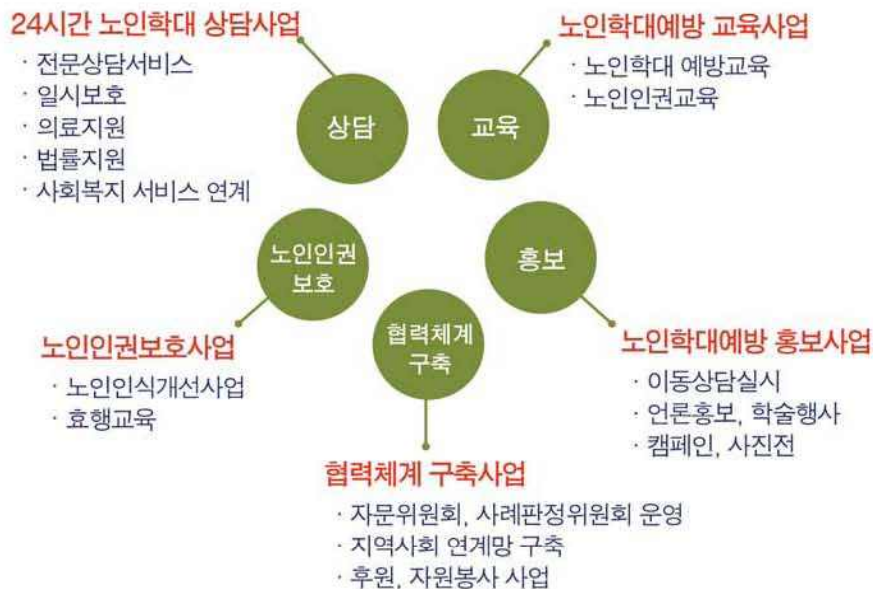


사후관리

종결 이후 지속적 관심으로
노인학대 재발 방지

노인보호전문기관은 무슨 일을 하는 곳인가요?

- 노인복지법에 근거하여 노인학대예방 및 노인인권보호를 위한 업무 실시
- 사업내용



학대피해노인 전용쉼터 운영

- 일시적 격리가 필요한 응급상황의 학대피해노인 긴급보호 및 치유프로그램 제공(노인복지법 제39조의7)
- 사업내용
 - 학대피해노인 긴급 보호 및 의식주 제공
 - 심리적 안정을 위한 전문상담 및 치유프로그램 제공
 - 학대 재발 방지 및 원가정 복귀를 위해 학대행위자 등 가족상담서비스 제공
 - 그 밖의 피해자 보호를 위해 필요한 사항 진행



신고 의무자인 나는 무엇을 해야 하나요?

신고 의무자는 학대피해노인 스스로 학대 신고가 어려울 때 노인돌봄 직무의 책임과 사회구성원으로서 의무를 수행하는 것입니다.



의료인이라면?

학대피해노인 및 가족이 병·의원에서 치료받을 때 의사를 비롯한 병원 관계자는 노인의 학대 증후 및 행위를 발견할 수 있습니다.



노인학대 사례를 발견하게 된다면?

- ① 학대 또는 방임으로 인한 손상과 후유증의 진단 및 치료로 더 이상 심한 손상을 입지 않도록 조치합니다.
- ② 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 또는 증언 진술을 위해 정확한 의학적 평가를 시행하며 증거물 및 기록을 남깁니다.

- 노인의 건강진단의 기준, 상처의 형태, 수, 크기, 치료정도, 원인
- 관찰된 행동과 심리적 상태
- 상처가 발생한 장소 및 원인
- 노인 및 보호자의 상처 발생에 대한 설명과 적절성 판단
- 임상결과와 사진 및 검사도구를 통한 결과지
- 진술된 내용의 녹음 및 녹취

- ③ 노인학대로 의심되면 반드시 노인보호전문기관(1577-1389)이나 경찰에 신고합니다.



노인학대예방을 위해서?

- ① 정기적으로 노인학대 관련 교육에 참여합니다.
- ② 필요한 경우, 학대사례에 대한 증거자료 제공 및 증언 등 노인학대 문제해결에 협조합니다.



공무원이라면?

관할지역 대상자 중 학대피해노인을 발견할 수 있습니다. 학대사례를 발견하면 노인보호전문기관으로 신속히 연계하고 사례 관련 정보제공과 문제해결에 적극 협조합니다.



노인학대 사례를 발견하게 된다면?

- ① 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 신속히 노인보호전문기관 (1577- 1389)에 의뢰합니다.
- ② 노인보호전문기관의 학대피해노인 및 학대행위자 또는 보호자 신분조회 요청에 적극 협조합니다.
- ③ 학대피해노인 및 가족에게 제공할 수 있는 정부의 보호 및 지원 조치를 적극적으로 취하고, 노인학대 경험 및 가능성이 있는 가정을 지속적으로 관리합니다.



노인학대예방을 위해서?

- ① 노인보호전문기관에서 격리보호가 필요하여 학대피해노인의 보호조치를 의뢰하면 필요한 조치를 지원합니다.
- ② 관할지역내 노인보호시설에서 노인학대 발생 시 노인보호전문기관의 개입을 지원하고 협조합니다.
- ③ 정기적으로 노인학대 관련 교육에 참여합니다.
- ④ 노인학대와 관련된 정책 수립 및 제도 개선에 적극적으로 참여할 뿐 아니라, 노인학대의 사회적 인식을 제고할 수 있도록 노력해야 합니다.



노인복지시설 및 관련기관 종사자라면?

노인복지시설 종사자 외에도 장애인복지시설, 가정폭력관련 상담소, 가정폭력 피해자 보호시설, 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설, 장기요양기관, 재가장기요양기관, 건강가정지원센터의 모든 직원도 노인학대 신고의무자입니다.



노인학대 사례를 발견하게 된다면?

- ① 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 신속히 노인보호전문기관 (1577- 1389)에 의뢰합니다.
- ② 노인학대 사례 의뢰 시 학대사례와 관련된 정보를 구두 또는 문서로 전달합니다.
- ③ 노인학대의 가능성 있는 사례를 지속적으로 관리하고 모니터링하여 학대가 발생하였을 때 노인보호전문기관과 협력하여 공동대처해야 합니다.



노인학대예방을 위해서?

- ① 정기적으로 노인학대 관련 교육에 참여합니다.
- ② 노인학대예방과 관련된 교육 및 프로그램 실시에 적극적으로 협조합니다.
- ③ 노인학대예방을 위한 지역사회협력체계 구축에 적극적으로 동참합니다.



119구급대원이라면?

119구급대원은 2011년 노인복지법 개정예 따라 신규 지정된 신고의무자로서 지역에서 보호받지 못한 학대피해노인 발견 시 노인보호전문기관에 신속히 의뢰해야 합니다.



노인학대 사례를 발견하게 된다면?

- ① 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 위급상황 조치 후 신속히 노인보호전문기관(1577-1389)에 의뢰합니다.
- ② 응급조치를 요하는 학대피해노인을 일시보호시설 또는 의료기관에 이송 조치합니다.
- ③ 노인학대 사례 의뢰 시 학대사례와 관련된 정보를 구두 또는 문서로 전달합니다.



노인학대예방을 위해서?

- ① 정기적으로 노인학대 관련 교육에 참여합니다.
- ② 노인보호전문기관과 노인학대사례 개입을 위한 협력체계를 구축합니다.

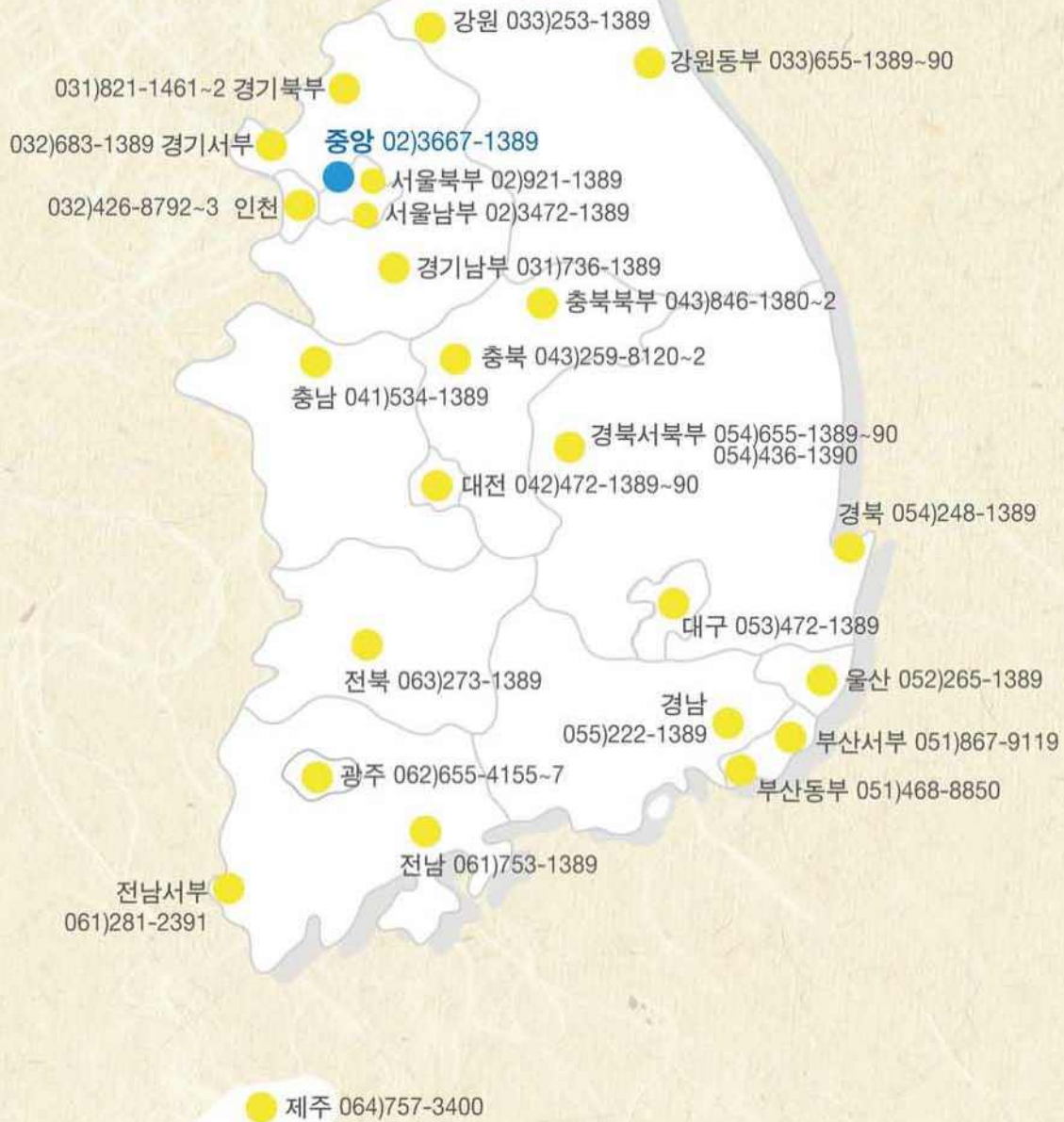


신고의무자 관계 중앙행정기관의 장이라면?

- 『노인복지법 제39조의6 제4항』 관계 중앙행정기관의 장은 노인학대 신고 의무자의 자격취득 과정이나 보수교육 과정에 노인학대 예방 및 신고의무와 관련된 교육 내용을 포함하도록 하여야 합니다.

전국 노인보호전문기관 현황(25개소)

전국 공통번호 **1577-1389** (24시간 상담)



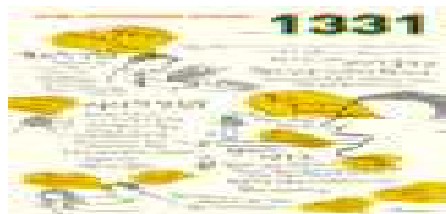
학대받는 어르신들을 위해 지킴이가 되어 주세요.

노인복지법 근거조항 | 노인복지법 제39조의4(긴급전화의 설치 등)부터 12(비밀누설의 금지)

주소 | 서울시 마포구 공덕동 105-155 성촌빌딩 2층 중앙노인보호전문기관 전화 | 02)3667-1389 팩스 | 02)2634-5023 홈페이지 | www.noirboho.or.kr 인쇄발행 | 2013년

우리의사명은 어르신의 안전과 건강
성폭력예방 및 대응지침

1331



명 칭	내 용
성폭력 및 성희롱이란?	자율성존중의 원칙, 무해성의 원칙, 선행의 원칙정의의 원칙
성폭력 대응지침	수급자를 차별하지 않는다. 지식과 기술을 습득한다 언어적, 시각적 행위를 조심한다.
성희롱 대응지침	감정적 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다. 수급자와 단 둘이 있을 경우 돌발상황을 예방한다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

우리기관 성폭력예방 및 대응지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육실시			
	게시판 게시			
	면담실시			

- 근로자 성폭력, 성희롱예방 및 관련지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게한다.
- 성희롱예방 지침에 대한 안내와 함께 요양보호사 및 직책별로 반드시 지켜야 하는 업무내역 과 서비스에 대한 교육을 함께 제공한다
- 근로자에 대한 연간 **성폭력예방교육**을 1회 이상 실시한다.
- 기관에서 정기적(직원회의,간담회,보호자상담,보호자회의 등) 면담을 통하여 수급자 및 근로자가 느끼는 고충에 대해서 파악하여 조치한다.
- 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

성폭력 예방지침

1. 성폭력(Sexual violence)의 개념

: 성폭력이라는 용어는 강간이 성에 의한 폭력이라는 의미를 강조하고자 여성운동가들이 우리나라에 도입.사용

현행법상 「성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률」(이하 '성폭력특별법'이라고 기술) 제2조에서 성에 관련된 대부분의 범죄를 나열하는 형식으로 규정하고 있음

: 성폭력의 개념이 각자의 성.폭력에 대한 인식.가치관의 차이로 명확화되지 못하고 있음

1) 여성학적 개념

- 후술하는 법률학적 개념보다 넓은 의미로 정의
- 성폭력이란 개인의 자유로운 性的 自己決定權을 침해한 범죄로 강간뿐 아니라 성희롱, 추행, 성기 노출, 음란전화, 온라인 성폭력 등 상대방의 의사에 반하여 성적인 언어.행동으로 상대방에게 굴욕적인 감정, 신체적 손상 및 정신적인 고통을 느끼게 하는 모든 행위(한국성폭력상담소, "성폭력이란")
- 성폭력을 대여성폭력으로 정의하고 일반적 성폭력뿐만 아니라 가정폭력까지 포함한다고 보기도 함(조주현, "국내 성폭력관련 연구의 동향")
- 강간이 성에 의한 폭력이라는 의미를 강조하고자 사용
- 피해자의 저항 형태나 정도에 관계없이 상대방의 의사에 반한 강제적인 성관계 행위(이명선, "강간에 대한 여성학적 접근")
- 성적 수단을 통해 나타나는 폭력과 모독 행위, 남성이 여성의 뜻을 무시하거나 강제로 성관계를 갖는 것(목포 성의전화, "성폭력 피해자에 대한 이해")
- 동성간에 이루어지는 어느 일방의 성적 자기결정권의 침해도 포함(구수경, "성폭력특별법에 관한 여성학적 고찰")

2) 법률학적 개념

- 성폭력특별법상 정의(제2조) 이 법에서“성폭력범죄”라 함은 다음 각 호의 1에 해당하는 죄를 말한다
- 제1항 제1호
.성도덕 또는 건전한 성적 풍속 보호를 목적으로 처벌하는 범죄
.형법 제22장 성 풍속에 관한 죄 중 제242조(음행매개).제243조(음화 등의 반포 등).제244조(음화 등의 제조 등) 및 제245조(공연음란)의 죄
- 제1항 제2호
.추행.간음 또는 추업에 사용할 목적으로 사람을 약취.유인하여 자기 또는 제3자의 실력적 지배하에 둠으로써 개인의 자유를 침해하는 것을 내용으로 하는 범죄
.형법 제31장 약취와 유인의 죄 중 제288조(영리 등을 위한 약취, 유인, 매매 등).제292조(약취, 유인, 매매된 자의 수수, 은닉).제293조(상습범).제294조(미수범)의 죄
- 제1항 제3호
.개인의 성적 자기결정의 자유를 침해하는 것을 내용으로 하는 범죄
.형법 제32장 강간과 추행의 죄 중 제297조(강간).제298조(강제추행).제299조(준강간, 준강제추행).제300조(미수범).제301조(강간 등 상해.치상).제301조의2(강간 등 살인.치사).제302조(미성년자 등에 대한 간음).제303조(업무상 위력 등에 의한 간음) 및 제305조(미성년자에 대한 간음.추행)의 죄
- 제1항 제4호
.강도가 부녀를 강간하는 때에 성립되는 범죄로 강도죄와 강간죄의 결합범의 형식에 의한 가중적 구성
.형법 제339조(강도강간)의 죄
- 제1항 제5호
.성폭력특별법에 규정된 가중.수정 구성요건적 범죄와 통신매체이용음란 등 새로 규정한 범죄
.제5조(특수강도강간 등) 내지 제14조의2(카메라이용 등 촬영)의 죄

- 제2항

.제1항 각 호의 범죄 중 다른 법률에 의하여 가중처벌 되는 죄

○ 광 의

- 성적 영역에 있어서 허용된 행위를 일탈한 일체의 행위
- 강간.강제추행 등의 경우뿐만 아니라 성매매, 음란물 제조 및 반포, 공연 음란, 성기 노출 등의 경우도 포함

○ 협 의

- 성적 자기결정의 자유를 침해하는 형법 제32장의 강간과 추행에 관한 죄 및 아동복지법.청소년의성보호에관한법률.성폭력특별법에서의 특수강간 등의 가중.수정 구성요건적 범죄와 통신매체이용음란 등 새로 규정한 범죄를 의미

※ 본 매뉴얼에서는 협의의 성폭력에 해당되는 범죄에 제한하여 기술

○ 신고율

- 우리 사회가 피해자에게 책임을 전가하는 등 성폭력에 대해 잘못된 통념을 가지고 있고 피해여성이 수치심 등으로 신고를 기피하여 신고율이 매우 낮음
- 1990년 한국형사정책연구원에서 성폭력 신고율이 실제 발생건수의 2.2%에 불과하다는 연구 결과 발표("성폭력 실태 및 대책에 관한 연구")
- 한국형사정책연구원에서 1997년 9월 현재 서울시에 거주하는 15세 이상 60세 미만의 남자 500명 및 여자 1,500명을 대상으로 조사한 결과 강간 등 "심한 성폭력"의 경우 신고율이 6.1%에 불과하다는 결과 발표("성폭력의 실태에 관한 조사연구")

○ 피해자

- 형사정책연구원의 조사 결과 여성 피해자가 91%이며 남성 피해자는 9%를 차지(정현미 외 3인, "성폭력범죄 형사절차상 피해자 보호")
- 피해자 중 10대와 20대가 대다수를 차지
 - 여성 피해자 중 6세 이하가 2.3%, 7~12세 이하가 5.2%, 13~20세 이하가 33.2%로 가장 높은 비율 차지하는 등 미성년자가 40.6%를 차지하고 20대가 23.8%를 차지하는 것으로 분석(정현미 외 3인, 상게서)
 - 여성부는 2002년도 성폭력 상담 실적 분석결과 성폭력 피해자 중 6세 이하가 3.0%, 7~13세 이하가 8.5%, 14~19세 이하가 22.4%를 차지하고 20세 이상이 66.1%를 차지하는 것으로 분석
 - 피해자 중 미성년자가 1997년에는 51%, 1998년에는 44.6%를 차지하며 14~19세가 각각 36%, 30.6%를 차지한다는 연구 결과 있음(이배근, "청소년 성폭력의 실태와 후유증")

○ 가해자

- 형사정책연구원은 1992년 강간 범죄자 중 30세 이하가 약 75%를 차지하고 그 중 만 17~19세가 19~27%를 차지한다고 보고 ("성폭력 실태 및 대책에 관한 연구")
- 10대와 20대 남성이 44.6%를 차지(정현미 외 3인, 상게서)
 - ※ 강간 등 중한 성폭력은 가해자의 연령과 범죄와의 상관관계가 적은 반면, 가벼운 성폭력의 경우에는 10대의 비율이 약 41%, 50대의 비율이 19%로 연령이 높을수록 줄어든다는 분석 결과가 있음 (최인섭 등 "성폭력의 실태와 원인에 관한 연구II")

○ 가해자와 피해자의 관계

- 가해자와 피해자가 서로 아는 사이에서 발생하는 경우가 48.8%를 차지한다는 보고 등 면식범에 의한 경우가 높은 비율 차지(정현미 외 3인, 상거서)

※ 친구 1.4%, 애인 0.7%, 친족 1% 등 매우 긴밀한 관계에서 발생한 성폭력 범죄가 3.1%, 직업과 관계되는 경우가 3.6%, 이웃과 아는 사람이 12.3%, 기타 25%를 차지

- 한국성폭력상담소는 1997년 성폭력 피해상담 조사자료에서 알고있는 사람에게서 성폭력을 당했다는 상담이 전체 성폭력 피해상담 1,647건의 약 70.4%를 차지하는 1,161건이라고 집계

통 념

성폭행은 젊고 예쁜 여성들에게만 일어난다?
여자들의 야한 옷차림과 행동이 강간을 유발한다?
강간은 폭력이 아니라 조금 난폭한 성관계이다?
성폭행은 억제할 수 없는 남성의 성충동에 의해 일어난다?
강간범은 정신이상자다?
대부분의 강간은 낯선 사람에 의해 우발적으로 발생한다?

진 실

용모와 관계없이 생후 몇 개월의 유아부터 70세 이상의 할머니까지 발생
문화적 편견으로 오히려 옷을 입지 않고 생활하는 민족에서는 강간이 거의 발생하지 않는다. 또한 성폭행은 단정한 옷차림의 중노년층 여성에게도 발생한다.
강간은 상대방의 의지와 관계없이 물리적 힘과 심리적 강제로 성적인 행위를 빌어서 일어난 인권에 대한 폭력행위이다.
연구결과 성폭력을 하게 된 동기는 자신에 대한 불만이나 분노, 소외감의 표출일 때가 많고 때로는 자신의 남성다움을 과시하거나 능력을 입증하는 방법으로 저지르는 경우 다수
대부분의 가해자는 정상적인 사회.가정 생활을 하는 사람들로 강간을 일종의 성관계라고 오해하는 경우가 많을 뿐이다.
서로 아는 사이에서 발생한 성폭행이 전체의 약 70%를 차지한다고 한국성폭력상담소에서 보고하는 등 면식범에 의한 성폭행이 높은 비율 차지

주로 밤중에 한적한 어두운 곳에서만 일어난다?
여자가 끝까지 저항하면 강간은 불가능하다?

성폭력은 특정 시간이나 장소에 상관없이 발생한다.
가해자의 폭행과 협박이 피해자의 저항을 곤란하게 할 정도로 물리적.육체적 폭력 상황에 접하게 되며, 심리적 요인에 의해서도 위축되어 가해자의 육체적 강제에 적극적으로 저항할 수 없게 된다. 즉 피해자는 예상하지 못한 일에 대한 당혹감이나 심리적 공포 때문에 저항 능력을 상실한다. 또한 피해 상황에서 피해자가 힘으로 저항하고, 크게 소리 지르고 타인에게 도움을 요청하는 등의 거부의를 표현하고 끝까지 저항했으나 어쩔 수 없었다는 연구보고(한국여성개발원, 1997)가 있다.
(남순열 등, "성폭력에 대한 태도 유형")

성폭행범의 강간인념 수용도

강간통념 수용도와 관련한 연구 결과 **강간범들이 강간에 대한 통념의 수용도가 가장 높은 집단**으로 나타났다. 즉, 강간범들은 일반인에 비해 **강간의 원인을 피해 여성에게 돌리고 강간범죄에 대해 허용적인 태도를 가지는 경향**이 높으며, 따라서 이들이 내면화하고 있는 강간에 대한 통념들은 강간을 죄의식 없이 저지르게 만들고 쉽게 재범을 시도하게 하는 조건으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 즉, 성폭력에 대한 그릇된 사회적 통념은 성폭력 허용적인 환경을 조성하게 되며 아울러 **강간을 '피해자가 죄책감과 수치심을 느끼는 범죄'로 인식하는 사회적 통념** 때문에 성폭력 피해자들의 상처 회복과 원만한 사회 적응을 막는 걸림돌로도 작용한다. (이윤희, "성폭력의 사회적 통념과 피해영향에 관한 연구")

※ 비록 상당기간 전의 연구 결과이긴 하나 경찰이 가장 보수적이고 고정관념적인 집단이며, 강간통념을 가장 많이 수용하는 것으로 조사된 바가 있으므로 강간통념에 유의하여 사건처리에 임해야 함(김선영, "강간에 대한 통념의 용에 관한 연구, 이화여대 석사학위논문. 1989)

○ 성폭력 가해자의 특성

○ 사회심리적 특성

- '전통적인 여성다움과 강한 남성상'에 대한 강한 집착을 보임
- 성폭력 피해자에게 책임을 전가하거나 강간이라는 범죄를 폭력이 아닌 상호 성관계로 보는 경향이 강함
- 성에 대한 올바른 교육을 받은 바가 없어 이성이나 성행위에 대해서 왜곡된 판단을 함

○ 개인적 특성

- 자기중심적이고, 빈약한 자아상을 가지고 있음
- 왜곡된 사고와 강한 성적 집착
- 사회적으로 소외되어 있고 낮은 자존감과 저조한 기분에 사로잡힐 때가 많음
- 평소에 감정을 과잉억제하거나 회피하다가 과잉폭발하는 양상을 보이는 경향이 있으며, 술과 동반한 문제를 가지고 있기도 함
- 자신감의 부족 및 고집이 세고 경직된 문제해결 양식을 보임
- 자신의 문제에 대해서 통찰력이 부족하고 타인의 감정에 대해서도 무감각하여 자신이 저지른 문제에 대해서 상황 탓을 하거나

피해자 탓으로 돌리는 경향이 강함

- 평소에는 방어적.충동적.현실회피적인 태도를 보이며 스트레스 상황에서 숨겨져 있던 분노.적개심을 드러내는 경향이 있음
- 사회적 대인기술, 자기주장기술, 분노관리기술이 미비하여 자신의 감정표현이나 만족도의 표현을 잘 못함

※ 현혜순, "성폭력 가해자의 심리상담"에서 인용

○ 강간 범죄자 유형

- Groth 등은 미국 보스톤 지역의 강간범 133명과 피해여성 92명을 대상으로 강간범 심리 조사
- 강간이란 성 자체가 목적이라기보다는 성이란 방법을 통하여 힘을 과시하거나 분노를 풀려는 기도라고 설명하고 강간을 분노형.권력형으로 구분
- 최근에는 공격자들의 기본적인 동기에 따라 분노형.권력형.가학성.우발적 강간으로 세분하여 설명

분 류	분노형 강간범	권력형 강간범	가학성 강간범	우발적 강간범
주요특징	.성적감정이 없는 폭력적 강간범. .여성에게 자존심과 평판을 떨어뜨리기 위하여 강간 행동 .피해여성은 가학적 행위의 대상	.강력한 성적 각성에 대한 반응으로 강간 .폭력은 거의 사용 하지 않음. .다른 범죄는 저지르지 않음.	.성적 공격적 특징들을 공유한 강간범. .성적, 공격적 각성 때문에 강간 .성적 가학증을 보이기도 함.	.성적 공격적 특성을 보이지 않으며, 기회가 주어졌을 때 순간적으로 강간
피해자와의 면식여부	.대부분이 낯선 사람 .가정폭력에 수반되는 등 면식관계에서도 많이 나타남	.대부분이 낯선 사람으로 피해자를 물색한 후 미행을 함 .가정폭력에 수반되는 등 면식관계에서도 많이 나타남		대부분이 낯선 사람
범죄상황	여성의 행동 때문에 격앙되거나 분노했을 때	성적으로 각성되어 있을 때	폭력과 성적 각성이 고조되었을 때	강도나 절도 등 다른 범죄를 저지르다가 강간
여성에 대한 지각	여성들을 적대적,요구적, 지조 없는 것으로 여기며, 이와 반대되는 여성을 성폭력대상으로 선택.	열정적이고 고분고분한 여성의 이미지에 집중되어 있음.	여성들이 난폭하게 다루어 지길 바라고 무의식적으로 강간당하길 바라고, 남자에 의해 지배되길 바란다고 지각	여성은 단지 성적 대상일 뿐 여성에 대한 다른 감정은 없음.
피해자의 저항에 대한 반응	저항하면 더욱 심하게 폭행	강력하게 거부하면 당황해서 도망침.수동적으로 받아들이면, 강제력 또는 폭력 없이 강간	저항하면 할수록 더욱 강력하게 강간을 저지름	강력히 저항하면 강간행위 중단

※ 위의 분류는 미국의 지역적.시대적 특수성을 감안한 것으로 우리나라의 강간범 특성에는 부합되지 않을 수

있으며, 오히려 성폭력범은 위의 특성이 없는 정상인이 더 많음에 주의

○ 성폭력 과정

○ 강간의 4단계 과정 이론

- W. B. Sanders는 성폭력범이 피해자를 일단 안심시킨 후 공격을 시도한다고 주장하며 강간 과정 설명
- 1단계 : 성폭행의 의도를 숨긴 채 피해자와의 접촉 시도
- 2단계 : 피해자를 유인하여 다른 사람들의 도움을 얻을 수 없도록 고립시킴
- 3단계 : 성폭행의 의도 노출
- 4단계 : 성적 공격

※ 김은주 등, "강간에 대한 경찰대응방안에 관한 연구"에서 인용,
아동성폭력 과정은 p.23 ~ 24 참조

○ 성폭력 피해자의 후유증

- 성폭력 피해자는 폭력에 의한 직접적인 신체적 피해 외에도 깊은 정신적 피해를 입게 됨
- M. Koss 등(1987)은 강간의 경우 그 여파로 피해자의 44%가 자살을 고려하며 그 중 20%는 실제로 자살을 기도할 정도로 치명적인 피해를 수반한다고 보고
- 성폭력피해자는 강간피해 후 강간이 진행되는 동안 느꼈던 심각할 정도의 신체적.심리적 외상인 강간외상증후군을 경험

- Burgess(1979)가 개념화하였으며 강간피해 반응은 급성혼란 단계, 표면적 적응 단계, 장기적 재조직 단계 등 3단계로 나타난다고 설명
 - 급성혼란(acute distress)단계
 - .사건 직후부터 1~3주 동안 불안과 공포가 극도로 증가하는 단계
 - .충격.놀람.혼란과 정서분열 등의 반응이 신체적 증상과 함께 나타남
 - .공포.분노.수치심.자기비난.감정혼란 등이 수 주일 지속
 - 표면적 적응(apparent readjustment)단계
 - .2~3개월경과 후 증상이 호전되는 듯한 외향을 보이는 단계
 - .피해자들은 강간을 합리화하여 불안을 해소하려는 것이 특징
 - .마치 사건을 망각한 듯이 행동하고 더 이상 강간 피해 때문에 괴로워 하지 않는 것처럼 보임
 - .약 3개월이 지난 후 대부분의 증상은 사라지지만 불안감.강박증.자기 존중감 저하.알코올 남용.성 기능장애는 1년 이상 지속
 - 장기적 재조직(long-term reorganization)단계
 - .이전의 심각한 증상들이 다시 나타나기도 하며, 심지어 증상이 더 악화되는 것처럼 보이기도 함
 - .이전에 부정하거나 합리화하려고 했던 감정들을 직면하기 시작함
 - .상처를 재통합하지 못하면 자신의 행위에 대한 죄책감.후회.원망.분노 등을 더욱 강하게 경험하며 장기적인 후유증 야기

○ 신체적 피해

- 성폭력 피해 직후

.두부.경부.사지의 좌상과 타박상이나 찰과상

※ 좌상이란 얻어맞거나 부딪히거나 하여 피부 표면에는 손상을 받지 않고, 피하조직이나 근육에 상처를 입는 것으로 좌창(挫

創)이라고도 함

.유방.가슴.성기 등지의 bite mark, kissing mark

.외음부.회음부.질구 등지의 발적, 작은 열상, 점막 열상, 표피박리, 부종, 혈종, 출혈 등

※ 발적 : 염증 등으로 피부의 한 부분이 충혈하여 붉은빛을 띠게 되는 증상

열상 : 피부 따위가 찢어진 상처. 열창(裂創)이라고도 함

.원하지 않는 임신, 성병 등 세균감염, 하혈 등

.처녀막 파열, 질벽이완증, 소음순비대증 등 성기손상

.불면증, 식욕상실 등 심인성 질환

- 장기적 영향

.악몽, 불면증, 가슴울렁거림증, 공포증 등

○ 인지적.사회적.성적영역 피해

- 인지적으로는 해리(Dissociation).왜곡된 사고 등을 갖게 됨
- 사회적 영역에서는 직장.학교 생활의 적응에 곤란을 겪고 대인관계를 기피하게 됨
- 성적인 영역에서는 성기능 장애, 부부 성생활 기피현상을 보이거나 반대로 성폭력 가해행동, 성 중독 반응을 보일 수도 있음

○ 정신적.심리적 피해

- 성폭력 피해자는 오랫동안 커다란 충격과 혼란을 겪다가 점차 성폭력 피해를 수용

※ 성폭력 피해 후 자신의 감정을 억압하고 마치 남의 일인 것처럼 무감동한 반응을 보이며 침착하게 반응

하는 "자신의 감정을 위장하는 피해자"도 있으므로 조사시 경미한 사안으로 치부하지 않도록 주의 필요

- 일반적으로 아래의 단계를 거쳐 회복되며 이 단계들은 동시에 일어날 수도 있고 반복해서 나타날 수도 있음
- 1단계 : 충격.혼란의 단계로 피해자는 성폭력의 충격으로부터 벗어나지 못함

.불 신 : "나는 아무도 믿지 못해. 어느 누구도 믿을 수 없어"

.양가감정 : "이 일은 아무것도 아니야. 나만 입다물고 있으면 돼.",
"아니야, 나는 이제 끝장이야."

.무 력 감 : "내가 이 일을 해결하기 위해 할 수 있는 일은 아무것도 없어."

※ 피해자가 수사기관 및 병원 등에서 비난받는다고 느끼면 이 단계는 연장됨

- 2단계 : 부정단계로 피해자는 "나는 강간당한 적 없어.", "꿈에 불과해." 등으로 자신의 성폭력 피해 부정
- 3단계 : 우울.죄책감의 단계로 피해자는 수치스러워하거나 스스로를 비난하며 자신에게 잘못된 분노감정을 표출시키거나

절망감을 느낌

- .수 치 심 : "정말 창피해, 난 어떡하면 좋아." .자기비난 :
"내가 자초한 일이야."
- .잘못된 분노표출 : "그 일을 예방할 수 있었는데.", "그렇게 하지 못하도록 할 수 있었는데."
- .절 망 : "이젠 끝이야.", "죽어버렸으면 좋겠어."
- 4단계 : 공포.불안감의 단계로 피해자는 앞으로 건강하게 살지 못 할까봐 불안해하고 악몽을 꾸기도 하며 자신이 약점을 가지고 있다고 생각하여 다른 사람을 만나지 않으려고 함.
- .불 안 : "내가 강간당했다고 다른 사람들이 홍보고 수군거리면 어떡하지?", "내가 다시 남자를 만날 수 있을까?"
- .악 몽 : 잠을 제대로 자지 못하고 자주 악몽을 꿈
- .약 점 : 자신은 이미 더러워진 존재이며 순결하지 않아 약점을 가지고 있다고 생각
- 5단계 : 분노의 단계로 가해자뿐만 아니라 때론 자기자신, 주변 사람, 남성이나 사회에 대해서도 분노함
- .자신에 대한 분노 : "화가 치밀어, 왜 하필 나란 말이야.", "왜 그렇게 하도록 나는 내버려 두었을까?"
- .경찰 등 기관 : "도대체 나를 진정으로 도와주는 사람은 왜 한 명도 없는거야."(경찰, 법원, 상담원 등)
- .가해자에 대한 분노 : "그런 사람은 죽어야 해."
- .남성이나 사회에 대한 분노 : "세상 남자는 다 그래. 남자는 아무도 믿을 수 없어."
- .주변사람에 대한 분노 : "자기 일이 아니라고 그런 식으로 말할 수 있어?"
- 6단계 : 자신을 재수용하는 단계로 성폭력 피해 경험을 재조명

※ 자신을 재수용하는 단계로 이끌기 위해서는 경찰 수사시 제2의 상처를 받지 않도록 최대한 노력 및 상담기관과의 협조 필요
.성폭력이 자신의 잘못으로 인해 발생한 것이 아니라는 것을 인정하게 됨

.성폭력을 당했지만 여전히 자신은 소중한 존재라는 점을 인정하고 분노 수용

.자신의 삶을 통제할 수 있게 됨 ※ 연세대학교 성폭력 자료실, "성폭력 피해 후유증"에서 인용

2. 성폭력(Sexual violence) 관련법규

1) 개 관

○ 형법 외에 흉포화.집단화.저연령화되고 있는 각종 성폭력범죄에 효과적으로 대응하기 위하여 특별법 제정

○ 성폭력범죄의 예방 및 피해자 보호, 성폭력범죄의 처벌 및 절차에 관한 특례를 규정하기 위하여 「성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률」제정(1994. 1. 5)

- 특수강간 등의 가중.수정 구성요건적 범죄와 통신매체이용음란 등 새로운 범죄 규정

- 심리의 비공개, 신뢰관계에 있는 자 등의 동석 등 피해자 보호를 위한 절차 특례 규정

- 피해자 보호를 위해 성폭력피해 상담소 등 설치.운영규정 마련

○ 아동이 건강하게 출생하여 행복하고 안전하게 자라나도록 그 복지를 보장하기 위하여 「아동복지법」개정, 아동 성학대 등 아동학대 정의규정 신설(2000. 1. 12)

○ 청소년의 성 매수.알선 행위, 청소년 이용 음란물 제작.배포 행위 및 청소년에 대한 성폭력행위 등으로부터 청소년을 보호.구제하여 이들의 인권을 보장하고 건전한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 하기 위하여 「청소년의성보호에관한법률」제정(2000. 2. 3

○ 형법상의 성폭력 범죄

장	죄 명	범 죄 구 성 요 건	형	비 고
제32장 강간과 추행의 죄	(1) 강간 (제297조)	상대방의 반항을 불능 또는 현저히 곤란케 할 수 있는 폭행, 협박으로 부녀를 간음	3년이상 징역	시효 7년
	(2) 강제추행 (제298조)	폭행, 협박으로 사람을 추행	10년이하 징역 1,500만원이하 벌금	동일
	(3) 준강간 준강제추행 (제299조)	사람의 심신상실 또는 항거불능의 상태를 이용하여 간음 또는 추행	강간죄 또는 강제추행의 예에 의함	동일
	(1)~(3)죄의 미수범(제300조)	미수에 그친 경우	미수범 감경	
	(4) 강간 등 상해치상(제301조)	위 각 죄를 범하여 사람을 상해하거나 상해에 이르게 함	무기, 5년이상 징역	시효 10년, 비친고죄
	강간 등 살인, 치사 (제301조의2)	위 각 죄를 범하여 사람을 살해	사형, 무기	시효 15년/10년 비친고죄
		사망에 이르게 함.	무기, 10년이상 징역	
	(5) 미성년자에 대한 간음(제302조)	미성년자(만20세 미만) 또는 심신미약자에 대해 위계, 위력으로써 간음 또는 추행	5년이하 징역	시효 5년
	(6) 업무상 위력 등에 의한 간음(제303조)	업무, 고용, 기타 관계로 인하여 자기의 보호 또는 감독하에 있는 부녀에 대해 위계, 위력으로써 간음 법률에 의하여 구금된 부녀를 감호하는 자가 그 부녀를 간음	5년이하 징역 1,500만원이하 벌금 7년이하 징역	시효 5년
	(7) 혼인빙자 등에 의한 간음(제304조)	혼인을 빙자하거나 기타위계로 음행의 상습 없는 부녀를 기망하여 간음한 자.	2년이하 징역, 500만원이하 벌금	시효 3년
제38장 절도와 강도의 죄	(8) 미성년자에 대한 간음, 추행(제305조)	13세 미만의 부녀를 간음한 자.	강간, 강제추행, 강간 등에 의한 치사상의 예에 의함(친고죄)	
		13세 미만의 사람에게 추행한 자.		
	(9) 강도강간 (제339조)	강도가 부녀를 강간한 경우	무기 10년이상 징역	비친고죄
	(10) 해상강도 강간 (제340조 3항)	해상강도가 부녀를 강간 한 경우	사형, 무기징역 미수범 감경	비친고죄
	(9)~(10)죄의 미수범 (제342조)	미수에 그친 자	미수범 감경	

※ 제31장 악취와 유인의 죄 및 제22장 성폭속에 관한 죄는 생략

○ 성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률상의 성폭력 범죄

죄 명	범 죄 구 성 요 건	형	비 고
친족관계에 의한 강간 등 (제7조)	1) 4촌이내 혈족, 2촌이내 인척인 친족이 강간	5년이상 징역	사실상 관계에 의한 친족포함
	2) 4촌이내 혈족, 2촌이내 인척인 친족이 강제추행	3년이상 징역	
	3) 4촌이내 혈족, 2촌이내 인척인 친족이 준강간, 준강제추행의 죄를 범한 때	①②의 예에 의함	
장애인에 대한 간음 등 (제8조)	신체장애로 항거불능인 상태에 있음을 이용하여 여자를 간음	3년이상 징역	
	신체장애로 항거불능인 상태에 있음을 이용하여 사람을 추행	10년이하 징역 1,500만원이하 벌금	
13세 미만의 미성년자에 대한 강간, 강제추행 등 (제8조의 2)	1) 13세 미만의 여자를 강간	5년이상 징역	형법305조 보다 가중처벌
	2) 13세미만의 사람을 강제추행	1년이상 징역 500만원이상 2천만원이하 벌금	
	3) 13세미만의 사람을 준강간, 준강제추행	위①②의 예에 의함	
	4) 위계, 위력으로 13세 미만의 여자를 간음하거나 13세미만의 사람에 대하여 추행	위①②의 예에 의함	
강간 등 상해치상 (제9조)	특수강간을 범한 자가 사람을 상해하거나 상해에 이르게 함.	무기 또는 7년이상 징역	
	친족관계에 의한 강간 등 또는 장애인에 대한 준강간 등을 범한 자가 사람을 상해하거나 상해에 이르게 함.	무기 또는 5년이상 징역	
강간 등 살인, 치사 (제10조)	특수강간을 범한 자가 사람을 살해하거나 사망에 이르게 함	사형 또는 무기징역	
	친족관계에 의한 강간 등 또는 장애인에 대한 준강간 등을 범한 자가 사람을 살해하거나 사망에 이르게 함	무기 또는 10년이상 징역	
업무상 위력 등에 의한 추행(제11조)	1) 업무, 고용, 기타관계로 인하여 자기의 보호 또는 감독을 받는 사람에 대해 위계, 위력으로써 추행	2년이하 징역 500만원이하 벌금	형법 303조 보완
	2) 법률에 의하여 구금된 사람을 감호하는 자가 사람을 추행	3년이하 징역 1,500만원이하 벌금	
공중밀집장소에서 추행(제13조)	대중교통수단, 공연, 집회장소, 기타 공중이 밀집하는 장소에서 사람을 추행	1년이하 징역 300만원이하 벌금	친고죄
통신매체 이용음란 (제14조)	자기 또는 다른 사람의 성적요망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 기타 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말이나 음향, 글이나 도화, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달케 한 행위	1년이하 징역 300만원이하 벌금	친고죄
카메라 등 이용 촬영(제14조의 2)	카메라 기타 이와 유사한 기능을 갖춘 기계장치를 이용하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 타인의 신체를 그 의사에 반하여 촬영	5년이하 징역 1,500만원이하 벌금	비친고죄

각 시.도별 성폭력피해자 전담의료기관 현황

(여성폭력긴급의료지원센터 7개소, 전담의료기관 235개소)

○ 여성폭력긴급의료지원센터

의료기관명	주 소	전화번호
국립경찰병원	서울 송파구 가락본동 58	02-3400-1114
한국보훈복지의료공단 서울보훈병원	서울 강동구 둔촌2동 6-2	02-2225-1111
인제대학교 상계백병원	서울 노원구 상계7동 761-1	02-950-1114
박금자산부인과	서울 영등포구 대림동 993-3	02-846-3114
가천의과대학교 길병원	인천 남동구 구월동 1198	032-460-3114
포천중문의과대학교 분당차병원	경기 성남시 분당구 야탑동 351	031-780-5000
의료법인 동인병원	강원 강릉시 포남2동 161	033-651-6161

각 시.도별 장애인 성폭력 상담소 현황

(총 25개소)

지역	구분	시 설 명	시설장	신 고 년월일	소 재 지 (전화번호)	상근 상담 원수	운영주체	
							법인명 (설립일자)	대표자
서울 (3)	일반 (1)	천주교성폭력상담소	윤순녀	99. 8. 5	동작구 상도2동 24-83 (02-825-1272 ~ 3)	3	새세상을여는천주교여성 공동체 (93.4.17)	김선실
	장애 인 (2)	(사)한국여성장애인연합부설 서울여성장애인 성폭력상담소	장명숙	01.2. 9	종로구 연지동 136-46 기독교회관 808 (02-3675-9935)	3	(사) 한국여성장애인연합 (00.10.5)	이예자 장향숙 이낙영
		장애여성공감 장애여성성폭력상담소	배복주	01.8.30	강동구 명일2동 47-1 세종프라자 705호 (02-3013-1367)	3	장애여성공감	박영희
부산 (2)	일반 (1)	성폭력피해상담소	김문숙	96.11.7	수영구 광안3동 1060-8 (051-752-0871)	3	(사) 성폭력피해상담소 ('98.2.12)	홍숙희
	장애 인 (1)	(사) 한국여성장애인연합부설 부산 여성장애인 성폭력상담소	최경숙	01.1.18	금정구 장전1동 204-4 (051-515-1781)	3	(사) 한국여성장애인연합 (00.11.17)	장향숙
대구 (2)	일반 (1)	대한가족보건복지협회 대구.경북지회 부설성폭력상담소	신기숙	97.7.1	서구 평리동 1368-1 (053-566-1900)	4	대한가족보건복지협회 (87.6.18)	안종호
	장애 인 (1)	(사)한국여성장애인연합부설 대구여성장애인 성폭력상담소	권순기	01.2.9	달서구 대곡동 23-3 (053-637-6058)	3	(사)한국여성 장애인연합 (00.10.5)	이예자
인천 (1)	일반 (1)	인천여성의전화부설 성폭력피해상담소	박인혜	95.6.15	부평구 십정2동 575-23 (032-504-3405)	3	(사) 인천 여성의 전화 (94.8.31)	박인혜
울산 (1)	일반 (1)	울산생명의전화부설 성폭력상담소	김옥수	99.8.27	남구 옥동 591-1 (052-267-1366)	3	사회복지법인 생명의전화 울산지부 (92. 6.22)	양희열
경기 (2)	일반 (1)	수원여성의전화부설 성폭력상담소	윤영실	95.7.20	수원시 팔달구 인계동 1130-1 경희빌딩 (031-224-6888)	3	(사)한국여성의전화 수원지부 (94 .9. 9)	권미라
	장애 인 (1)	경원사회복지회부설 여성장애인 성폭력상담소	한영애	01.9.7	성남시 태평2동 7288-9 송남빌딩 501호 (031-755-2526)	3	경원사회복지회	한영애
강원 (1)	일반 (1)	원주성폭력상담소	손숙자	96.11.8	원주시 일산동 219-18 (033-746-5336)	3	법률구조법인한국가정법 률상담소 원주지부	손숙자
충북 (1)	장애 인 (1)	(사)한국여성장애인연합부설 청주여성장애인성폭력상담소	하숙자	01.5.19	청주시 흥덕구 사직2동 626-8 (043-262-4247)	3	충북여성 장애인연대 (01.4.18)	이영미
충남 (3)	일 반 (2)	YWCA여성의쉼터 성폭력상담소	김공자	97.9.9	대전시 중구 대흥동 445-1 (042-255-0004)	3	(사)대전YWCA (49.3.26)	김덕점
		충남성폭력피해상담소	이화연	96.8.28	천안시 성황동 93-14 (041-564-0027)	3	개 인	
	장애 인 (1)	장애인성폭력 아산상담소	전희재	01.6.26	아산시 온천2동 199-59 (041-541-1514)	3	(사)충남지체장애인협회	이건휘

지역	구분	시 설 명	시설장	신년 고 월 일	소 재 지 (전화번호)	상근 상담 원수	운영주체	
							법인명 (설립일자)	대표자
전북 (2)	장애인 (2)	대한가족보건복지협회 전북지회부설 장애인성폭력상담소	한은경	00.9.14	전주시 덕진구 인후2동 1557-1 (063-246-2003)	4	대한가족보건복지협회 전북지회 (61.12.22)	김영웅
		(사)한국여성장애인연합회부설 전주장애인성폭력상담소	박민숙	01.2.19	전주시 완산구 경원동 108 (063-287-1366)	3	(사)전북여성장애인연대 (00.6.24)	소양인
전남 (3)	일반 (2)	목포성폭력상담소	이수애	00.7.21	목포시 옥암동 992-19 (061-283-4510)	3	개 인	
		대한가족보건복지협회 광주전남지부 성폭력상담소	김현희	97.7.15	광주시 남구 주월동 1201-8 (062-671-4050)	3	대한가족보건복지 협회광주전남지회 (63.4.1)	임현정
	장애인 (1)	(사)한국여성장애인연합 회 부설 여성광주장애인 성폭력상담소	최희연	01.12.27	광주시 남구 사동 49-2 (062-654-1366)		(사)광주여성 장애인연합광주지부 광주여성장애인연대 (01.10.5)	곽정숙
경북 (1)	일반 (1)	포항성폭력상담소	이호영	98. 3.12	포항시 해도1동 412-17 (054-284-0404)	3	(사)포항여성회 (99. 4..28)	송애경
경남 (2)	일반 (1)	경남여성회부설 성가족상담소	이연숙	96.1.11	마산시 오동동 17-135 가고파오피스텔 504호 (055-244-8400)	3	(사)경남여성회 (94.6.7)	이경숙
	장애인 (1)	마산여성장애인성폭력상담소	송정문	2002.4	마산시 내서읍 호계리 547-2 (231-5041)	3	(사)경남여성장애인연대	송정문
제주 (1)	일반 (1)	제주YWCA부설 여성의피난처	송남두	97.3.15	제주시 이도2동 1024-3 (064-746-7993)	3	(사) 제주여민회 (97. 7. 11)	오경애

우리기관 성폭력 대응지침

1. 밤과 낮을 주의해야 한다. - 평상시에 성폭력은 밤이고 낮이고 일어나기 때문이다.
 2. 사계절을 조심해야 한다. - 성폭력은 여성들의 옷의 길이와 직물의 두께와는 아무 상관 없다
 3. 모든 장소를 주의해야 한다. - 성폭력이 낯설고 한적한 길거리에서만 일어난다는 통념을 버려야 한다.
 4. 항상 아는 사람을 더 조심하고 특히 가족과 애인, 직장 사람들을 더 조심해야 한다.
 - 2010년 한국성폭력상담소 상담통계에 따르면 가해자가 아는 사람인 경우가 85%이고 친족, 친인척, 연인, 직장사람이 전체 가해자의 약 44%이다.
 5. 비 전과자를 조심해야 한다. - 성폭력 사건의 신고율은 매우 낮다는 것을 명심하자, 신고되지 않은 가해자들은 경찰서 한번 가보지 않고 성폭력을 반복해서 저지르고 다닐 것이다.
 6. '네가 유혹했다'는 가해자의 거짓말에 현혹해서는 안된다. - 가해자들은 폭력과 연애를 구분하지 못한다.
 7. '내가 예민한가?' 싫어지면 그 예민함을 키워라 - 가해자들은 농담과 폭력을 구분하지 않는다.
 8. 재판부의 무죄추정의 원칙에 휘말리지 마라 - 내 담당 수사관이 하는 말이 법리적 해석인지 성폭력에 대한 통념 때문인지 주의해서 듣고, 후자라면 따져 물어야 한다.
 9. 성폭력은 친고죄임을 유의하라.- 성인 피해 사건의 경우 여성 피해자의 인권을 이유로 경찰이 인지해도 피해자의 고소가 없으면 경찰은 수사하지 않으며, 내가 고소를 하더라도 경찰이 합의를 권하는경우도 있다.
- 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

[첨부1. 성폭력 범죄 예방가이드]

일산참사랑 노인 방문·요양센터

이사

참사랑 노인방문·요양센터



성폭력 범죄 예방 가이드



경찰청
www.police.go.kr

01

휴대폰에 112를 입력시켜 놓읍시다.



- 휴대폰 단축기 0번에 범죄신고전화번호 112를 입력시켜 놓았다가 긴급상황발생시 단축번호를 누르면 경찰 순찰차가 바로 달려갑니다.
- 소형호루라기를 휴대폰에 부착했다가 위급시 불면서 피하세요.
※ 범인심리제압 및 주변구조요청효과

02

어둡고 으스스한 밤길은 위험!



- 야간·심야시간대 외출을 삼가고, 불가피할 경우 가족들에게 마중을 나오도록 하세요.
※ '05년도, 심야시간대(20:00~07:00) 전체 성폭력 범죄 피해의 66% 발생
- 골목길 보다는 환한 대로로 가능한 2명 이상이 다니고 주변을 주의깊게 살피세요.

03

지나친 노출의상은 성범죄의 표적!



- 지나치게 노출이 심한 옷은 성범죄의 원인이 되기도 하는데 성범죄 발생률은 특히 여름에 높습니다.
- 또한 호의적으로 동승을 권유하는 차량에 타지 마세요.

04

지하주차장은 세심한 주의가 필요해요.



- 여성전용 주차장이나 주차안내원·관리인 등이 있는 주차장을 이용하세요.
- 일반주차장 이용시에도 외진 곳은 피하고, 출입구나 엘리베이터가 가까운 안전한 장소에 주차하세요.
- 주차장에 차를 세운 후, 내리기 전에 주변을 살펴 수상한 사람이 없는지 확인하고 수상한 사람이 있을시에는 주차장을 벗어나세요.
- 가급적 CCTV가 설치된 주차장을 사용하세요.

05

문단속의 생활화



- 창문과 출입문을 꼭 잠그시고 자동잠금장치를 설치합니다.
- 외출시, 방에 불을 켜두고 외출하세요.
※ 원룸일 경우, 빨래 건조대에 남자 양말이나 겹옷 걸어두세요.
- 현관문 우유투입구는 막아 놓으세요.
- 낮이라도 베란다, 가스배관 등을 이용하므로 침입을 대비해 방범창살을 설치합니다.

06

과음은 모든 사건·사고의 원인!



- 술에 취하면 판단력과 방어력이 떨어지므로 술자리는 가급적 일찍 끝내고 귀가하세요.
- 대중교통을 이용하고 가족들에게 연락해서 도착지에 미리 마중 나오게 하세요.

07

방문객도 문열기 전에 반드시 확인, 점검을!



- 감시경(도어스코프)으로 방문자를 확인하고 안전고리를 걸어놓고 대화하세요.
- 택배, 검침 방문시 회사 등에 전화로 사실유무 확인한 후 문을 열어주세요.
- 평상시 아이들에게도 함부로 문을 열어주지 않도록 교육하세요.

08

집앞이라고 방심해서는 안돼요!



- 수상한 사람과는 엘리베이터를 함께 타지마세요.
※ 수상한 사람이 타고 있거나, 뒤따라 오는 사람이 있을 때에는 바로 타지 않고 다음을 기다립니다.
- 부득이 수상한 사람과 댔을 경우 가까운 층에서 최대한 빨리 내리세요.
- 엘리베이터에서는 항상 비상벨 버튼 옆에 서도록 하고, 사람들에게 등을 보이지 마세요.

09

택시이용시 유의사항



- 귀가가 늦었더라도 합승은 자제하고, 특히 남자들이 승차한 택시합승은 피해야 합니다.
- 택시 승차시에도 운전자 좌석 보다는 상대적으로 범행하기가 어려운 뒷좌석에 승차해야 합니다.
- 택시 탑승시 차량 번호를 외워두고, 탑승 후 부모나 친구들에게 휴대폰으로 택시 번호를 알려줍니다.
- 택시기사가 갑자기 강도로 돌변하는 경우
 - 무리한 항거를 자제하고 침착하게 대처하여 우선 신변안전을 확보하는 것이 중요합니다.
 - 차량번호·차종·색상 및 범인 인상착의 등을 기억해 두도록 합니다.
- ※ 차량번호 4자리와 차종만 외워두어도 범인 검거에 큰 도움이 됩니다.
- 밤늦게 택시하차 후, 집까지 걸어갈 때 낯선 사람이 따라오는지 확인합니다.



유사자를 대비 호신용 방범용품 장지 휴대



- 호신용 스프레이와 호신용 경보기, 호신용 전자 호루라기 등을 핸드백 등에 소지하고 다니며 유사시 사용하십시오.



성폭력 피해자 보호조치

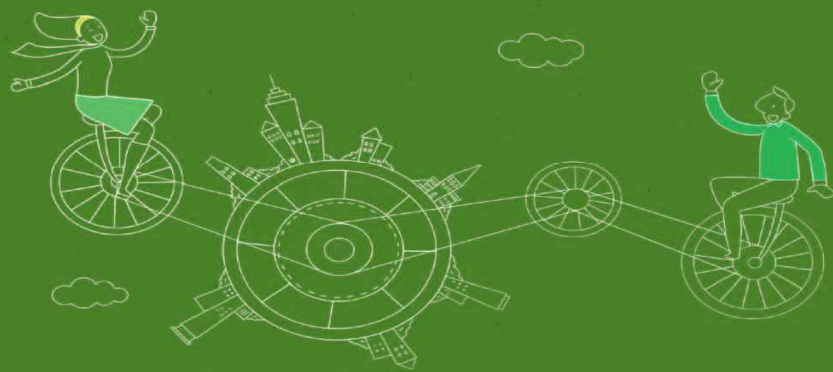
- 성폭력 피해시, 피해자는 피해사실을 용기보다 적극적으로 112로 신고하십시오.
- 각 시도별로 성폭력 피해자 One stop 센터가 설치되어 수사, 의료, 법률, 상담지원까지 제공합니다.



여성·학교폭력ONE-STOP지원센터 현황

시도	의료기관	비고	연락처
서울	경찰병원	운영중	021 3400 1117 3400 1700
부산	부산의료원	"	0511 805 0117 507 1170
강원	강원대학병원	"	0331 243 8117 244 8117
충북	청주의료원	"	0431 272 7117 274 7117
전북	전북대학병원	"	0631 278 0117 273 2117
인천	인천의료원	3월 개소	
대구	대구의료원	6월 개소	
경북	안동의료원	운영중	0541 843 1117 843 2117
충산	충경병원	"	0521 246 3117 244 3117
충남	충남대학병원	6월 개소	
전남	조선대학병원	6월 개소	
경남	마산의료원	6월 개소	
제주	한라종합병원	6월 개소	
경기	마주대학병원	9월 개소	

직장 내 성희롱 예방,
행복일터를 만드는 **첫걸음**입니다.



Contents

직장 내 성희롱이란	_ 04
직장 내 성희롱의 판단기준	_ 05
직장 내 성희롱에 대처하는 요령	_ 07
직장 내 성희롱 피해자가 되지 않기 위해서는	_ 08
사업주의 직장 내 성희롱 예방교육 실시의무	_ 09
올바른 직장 내 성희롱 예방교육을 위한 가이드	_ 10
직장 내 성희롱 발생 시 사업주 조치사항	_ 11
고객 등에 의한 성희롱 방지 노력	_ 12
직장 내 성희롱 위반 시 벌칙	_ 13
직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원	_ 14

직장 내 성희롱이란

직장 내 성희롱이란

사업주, 상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 의미합니다.

* 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조 제2호

■ 사업주, 상급자 또는 근로자(동료, 하급자 포함)가

* 상급자는 직장 내의 지위를 이용할 수 있는 위치에 있는 자를 통칭하므로 대표이사, 등기이사, 비상근 임원들도 상급자가 될 수 있음

■ 다른 근로자에게

* 직장 내 성희롱 피해자는 남녀 근로자 모두 해당되며, 주로 하급자인 동료 여성 근로자가 될 수 있으나, 남성도 피해자가 될 수 있음

■ 직장 내 지위를 이용하거나 업무와 관련이 있는 경우로

■ 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 일으키거나 (또는) 성적 언동이나 성적 요구의 불응을 이유로 고용상 불이익을 주는 행위

사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 해서는 안됩니다.
(법 제12조)

직장 내 성희롱의 판단기준

* 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조 제2호

성적인 언동

■ 육체적 행위

- 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
- 가슴·엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 안마나 애무를 강요하는 행위

■ 언어적 행위

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위 (전화 통화를 포함한다)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- 화식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

■ 시각적 행위

- 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 (컴퓨터통신이나 팩시밀리 등을 이용하는 경우를 포함한다)
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

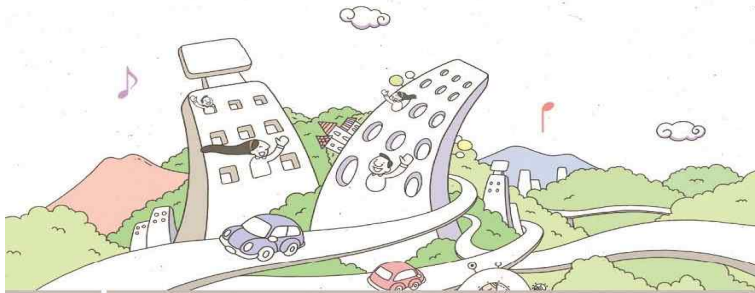
■ 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

고용에서 불이익을 주는 경우

- 채용탈락, 감봉, 승진탈락, 전직(轉職), 정직(停職), 휴직, 해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것

비고

성희롱 여부를 판단하는 때에는 피해자의 주관적 사정을 고려하되, 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여야 하며, 결과적으로 위협적·적대적인 고용환경을 형성하여 업무능률을 떨어뜨리게 되는지를 검토하여야 함



직장 내 성희롱에 대처하는 요령

직장 내 성희롱, 확실하게 대처해야 합니다

- 행위자에게 명확하게 거부 의사를 표시합니다.
 - * 행위자에게 거부 의사 표시가 어려운 경우 편지 등 다른 방법으로 중단 요청
- 증거자료를 확보합니다.
 - * 날짜, 시간, 장소, 구체적인 내용, 목격자나 증인, 성적인 언어나 행동에 대한 느낌 등을 구체적으로 기록
- 명예고용평등감독관, 고충처리위원회나 회사 내 고충처리위원회 별도로 없을 경우 상급자 등에게 상담 및 행위를 중지할 수 있도록 조치를 요청합니다.
- 지방고용노동관서에 상담 또는 신고할 수 있습니다.

대표전화 1644-3119

모바일 앱 「법 안지키는 일터 신고해~앱!」
인터넷 www.moel.go.kr
모바일 앱 m.moel.go.kr

- * 직장 내 성희롱과 관련한 간단한 문의는 고용노동부 고객상담센터 (전화 1350)로도 가능합니다.
- * 그 외 상담기관 : 고용평등상담실(전국 15개소)
- * 성폭력·성추행의 경우는 여성긴급전화 1366



직장 내 성희롱 가해자가 되지 않기 위해서는

- 음담패설을 하거나 음란한 그림·사진을 부착하지 않습니다.
- 외모나 사생활에 지나친 간섭 및 불필요한 신체 접촉을 하지 않습니다.
- 상대방이 거부감을 나타냈을 경우 즉각 중지합니다.
- 지위 등을 이용하여 사적인 만남을 강요하지 않습니다.
- 회식자리나 야유회에서 직원에게 강제로 술을 따르게 하는 행동 등을 하지 않습니다.
- 성희롱 예방프로그램에 적극 참여합니다.

"직장 내 성희롱 예방은 상대방에 대한 배려입니다."



사업주의 직장 내 성희롱 예방교육 실시의무

- 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 실시해야 합니다. (법 제13조 제1항)
- 직장 내 성희롱 예방교육은 연 1회 이상 실시해야 합니다. (법 시행령 제3조 제1항)
- 직장 내 성희롱 예방교육에는 아래의 내용이 포함되어야 합니다. (법 시행령 제3조 제2항)
 - ① 직장 내 성희롱에 관한 법령
 - ② 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생시 처리 절차와 조치 기준
 - ③ 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해근로자의 고충상담 및 구제 절차
 - ④ 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항
- 직장 내 성희롱 예방교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원 연수, 조회·회의, 인터넷 등 정보 통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시 할 수 있습니다.
 - 단순히 교육자료 등을 배포·게시하거나 전자 우편을 보내거나 게시판에 공지하는 데 그치는 등 근로자에게 교육 내용이 제대로 전달되었는지 확인하기 곤란한 경우에는 예방 교육을 한 것으로 보지 않습니다. (법 시행령 제3조 제3항)

올바른 직장 내 성희롱 예방교육을 위한 가이드

- 직장 내 성희롱 예방교육은 상시근로자 1인 이상 전 사업장에서 실시해야 합니다.
 - 「파견근로자보호 등에 관한 법률」에 따라 파견근로가 이루어지는 사업장에서의 직장 내 성희롱 교육은 「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사용자업주가 실시 (법 제34조)
- 모든 근로자에게 실시해야 합니다.
 - 정규직 근로자뿐만 아니라, **임시·일용직 근로자, 아르바이트생 등** 모든 근로자를 대상으로 교육 실시
 - 교육은 충분한 시간동안(예 : 1시간) 내실 있게 진행되는 것이 바람직함
- 사업장 내에서 자체교육을 하거나 위탁교육도 가능합니다.
 - 강사는 직장 내 성희롱 예방강사 교육을 이수한 자 등 전문가가 실시
 - * 직장 내 성희롱 예방강사 교육 이수자가 없는 경우 급급적 부서장급 이상이 교육 실시
 - 위탁교육은 고용노동부장관이 지정하는 기관에 위탁하여 실시 (법 제13조의 2)
 - * 성희롱 예방교육 위탁기관 지정현황은 고용노동부 홈페이지에서 확인 가능

직장 내 성희롱 발생시 사업주 조치사항

- 직장 내 성희롱 행위자에게는 지체없이 징계 등 조치를 취해야 합니다.
 - 사업주는 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계나 그 밖에 이에 준하는 조치를 해야 함 (법 제14조 제1항)
 - 사업주가 직장 내 성희롱 행위자에 대하여 지체없이 징계나 그 밖에 이에 준하는 조치를 하지 않은 경우에는 500만원 이하의 과태료에 처함 (동법 제39조 제2항)
- 직장 내 성희롱 피해자 등에게는 불리한 조치를 해서는 안됩니다.
 - 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 발생을 주장하는 근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 해서는 안됨 (법 제14조 제2항)
 - 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 발생을 주장하는 근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하는 경우 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함 (법 제37조 제2항 제2호)

고객 등에 의한 성희롱 방지 노력

■ 사업주는 고객 등에 의한 성희롱 방지를 위해서도 노력해야 합니다.

- 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치 전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력해야 함 (법 제14조의2 제1항)

■ 고객 등에 의한 성희롱 피해자에게 불리한 조치를 해서는 안됩니다.

- 사업주는 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 해서는 안됨 (법 제14조의2 제1항)

사업주가 고객 등에 의한 성희롱 피해 주장 근로자 등에 대하여 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료에 처함 (법 제39조 제2항 2호)

직장 내 성희롱 위반시 벌칙

성희롱 금지 (제12조)	사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.	1천만원 이하의 과태료 (제39조제1항)
성희롱 예방교육 (제13조제1항)	사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육을 실시하여야 한다.	3백만원 이하의 과태료 (제39조제3항)
직장 내 성희롱 가해자 조치 (제14조제1항)	사업주는 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계나 그 밖에 이에 준하는 조치를 하여야 한다.	3백만원 이하의 과태료 (제39조제2항)
직장 내 성희롱 피해자 불이익 금지 (제14조제2항)	사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 피해 발생을 주장하는 근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하여서는 아니 된다.	3천 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금 (제37조제2항)
고객 등에 의한 성희롱 방지 (제14조의2제1항)	사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치 전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.	-
고객 등에 의한 성희롱 피해자 불이익 금지 (제14조의2제2항)	사업주는 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.	3백만원 이하의 과태료 (제39조제2항)

직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원

■ 30인 미만 사업장에 대해서는 직장 내 성희롱 예방교육 무료강사를 지원해드립니다.

- 지방고용노동관서에 공인노동사, 고용평등상담실 상담원 등으로 직장 내 성희롱 예방교육 강사 Pool을 구성하여 30인 미만 사업장에 무료로 강사 지원
- 무료강사 관련 문의 : 1644-3119

■ 성희롱 업무 담당자 등은 성희롱 예방교육 강사과정에 참여할 수 있습니다.

「직장 내 성희롱 예방교육 사내강사 과정」(사업주 훈련과정)을 성희롱 업무 담당자, 명예고용평등감독관 등을 대상으로 개설

■ 피해근로자가 정신적·심리적 충격을 극복하고 원활한 직장 생활을 할 수 있도록 전문 BAP 상담사와의 상담도 지원해드립니다.

- 근로복지공단의 근로자지원상담 (300인 미만 사업장) 사업 활용
- 문의 : 1588-0075, 근로복지넷 (www.workdream.net)

건강한 일터
직장 내 성희롱 예방으로
시작합니다.



직장 내
성희롱 신고

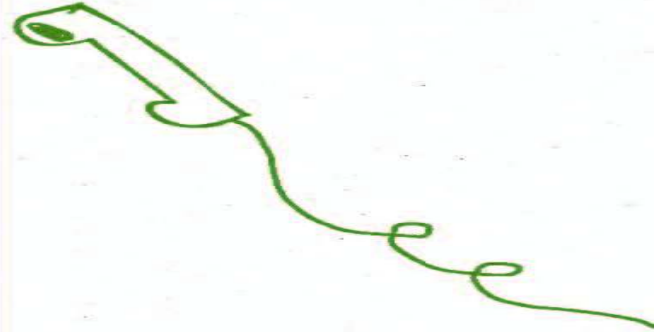
1644
-3119

모바일 앱 신고

「법 안지키는 일터 신고해~ 앱!」

구글 Play스토어, 아이폰 App스토어에서
「신고해」를 검색하세요.

이 자료는 직장 내 성희롱 예방교육 자료로도
활용할 수 있습니다.



모집·채용, 임금·승진·교육·배치, 정년·해고·퇴직 등에 있어서
성차별을 받았을 때, 직장 내 성희롱을 당했을 때

『노동부 종합상담센터』로
지금 전화하십시오.



1350

<http://www.molab.go.kr>

민간 단체 고용평등 상담실

한국노동조합총연맹	0505-500-5050	인천여성노동자회	0505-535-5050
한국여성민우회	0505-550-5050	안산여성노동자회	0505-567-5050
한국여성단체협의회	0505-545-5050	부천여성노동자회	0505-519-5050
서울여성노동자회	0505-555-5050	수원여성노동자회	031-246-2070
여성노동법률지원센터	02-582-5054	광주여성노동자회	0505-530-5050
부산여성회	0505-510-5050	충북여성민우회	0505-543-5050
마산창원여성노동자회	0505-525-5050	전북여성노동자회	0505-268-1633
대구여성회	0505-520-5050		

성희롱, 성차별 없는 건강한 기업문화

— 직장 내 성희롱, 성차별 예방—



성희롱, 성차별 없는

밝고 건강한 직장 환경 만들기
우리 모두가 함께 합니다.

1. 직장 내 성희롱, 이질에 성립된다.
2. 직장 내 성희롱 금지 및 예방을 위한 사업주의 의무와 조치
3. 직장 내 성희롱 예방교육의 방법과 내용
4. 직장 내 성희롱 예방을 위한 근로자의 노력
5. 직장 내 성차별 금지 규정과 사례
6. 적극적 고용개선조치(Affirmative Action: AA) 제도

일산

참사랑 노인방문·요양센터

직장 내 성희롱, 이럴 때 성립된다

- 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 이루어질 때
- 성적 언동이나 성적 요구의 불응을 이유로 고용상 불이익을 줄 때
- 성적인 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 유발하여 고용환경을 악화시킬 때

직장 내 성희롱(sexual harassment at work)의 의미



“직장 내 성희롱”이란 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다.(남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률 제2조 제2호.) (이하 법률이라 함.)

성희롱 당하면 업무 능력 급강하

직장 내 성희롱은 업무 능력과 밀접하게 관련이 있음이 드러났다. 특히 어린 나이의 직원일수록 심리적·신체적 충격을 많이 받게 되고, 업무 실적이 현저히 낮아지며, 업무 만족도와 조직에 대한 충성도 역시 크게 악화되는 것으로 나타났다.



2.3

직장 내 성희롱, 성차별 예방

직장 내 성희롱 행위자와 피해자

행위자	피해자
사업주나 상급자, 근로자(종교, 하급자) 등이 모두 해당	남녀 근로자 모두 해당
상급자는 직장 내의 지위를 이용할 수 있는 위치에 있는 자를 통칭하므로 근로기준법상 근로자로 보기 어려운 대표이사, 동기이사, 비상근 임원들도 상급자가 될 수 있다.	피해자는 주로 하급자나 동료 여성 근로자가 될 수 있으나 남성도 피해자가 될 수 있으며, 특히 하급자인 남성 근로자가 상급자인 여성을 성희롱 하는 경우도 성립된다.
<ul style="list-style-type: none"> · 회사에 입사하기 전의 모집 채용 과정 중의 응시자도 직장적으로 피고용인의 지위를 가지므로 성희롱의 피해자가 될 수 있다. · 파견 근로자 및 협력업체 근로자도 업무의 연속성이 있고 같은 근로 공간에서 업무를 수행하는 경우 피해자에 해당한다. · 사업주에게 고용된 자는 현재 근로기준법상의 근로자로 인정되는 경우에만 해당하므로 보람 모집원, 학습지 교사, 글프링 경기 보조원 등 특수 고용 형태 종사자는 적용받지 않는다. 	

성희롱과 성폭력 범죄와의 관계

공통점	차이점
직장 내 성희롱과 성폭력은 ① 주로 지위 등을 이용한 남녀 불균형한 권력관계와 퇴폐·향락적인 남성 중심의 문화에서 여성을 성적 대상 화함으로써 발생하는 점, ② 상대방이 원하지 않는 성적인 언동에 의해 발생하는 점, ③ 상대방에게 정신적·육체적·심리적 고통과 성적 굴욕감을 느끼게 하며, 고용에서의 불이익을 초래하고, 인격권과 근로권, 성적 자기결정권 등의 인권을 침해하는 점에서 공통점이 있다.	성폭력 범죄는 「성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률」(이하 ‘성폭력특별법’, 94.1.5제정)에 그 유형(두 가지-형법, 특별법)이 열거되어 있고 형사처벌의 대상이 되는 반면, 성희롱은 주로 남녀차별을 금지하는 법률에 의해 규제되고 그 유형이 성폭력보다 경미한 성적 언어나 행동으로써 형법부과의 대상이 되지 않는다는 점에서 차이가 있다.



직장 내 성희롱 금지 및 예방을 위한 사업주의 의무와 조치

- 직장 내 성희롱 금지
- 성희롱 예방 교육 실시
- 발생 확인시 즉각적인 행위자 조치
- 피해자에게 고용상의 불이익 금지
- 고객 등에 의한 성희롱 방지를 위한 노력



기업 문화 및 조직 분위기는 최고 경영층(경영자, 임원 등)의 의식에 따라 크게 영향을 받으므로 직장 내에서 성희롱을 금지하고 예방하기 위해서는 무엇보다도 최고 경영층이 직장 내 성희롱 문제의 심각성을 인식하고 예방 대책을 마련함으로써 건강한 기업 문화를 만들어 나가는 것이 중요하다.

8.9

직장 내 성희롱, 성차별 예방

예방을 위한 사업주의 의무

직장 내 성희롱 금지 의무

사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니된다. 만일 사업주가 이 규정을 위반하여 직장 내 성희롱을 한 경우에는 1천만 원 이하의 과태료에 처한다.(법률 제22조)

직장 내 성희롱 행위자 조치 의무

사업주는 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계 등의 조치를 취하여야 하며, 이를 이행하지 않을 경우에는 500만 원 이하의 과태료에 처한다.(법률 제4조 제1항) 사업주는 성희롱 행위자에 대하여 성희롱의 정도, 지속성 등을 감안하여 경고, 견책, 감봉, 전직, 정직, 해고 등의 적절한 징계 조치를 하여야 한다.

성희롱 피해자 등에 대한 불이익 조치 금지

사업주는 피해자나 피해 주장을 제기한 근로자가 관계 기관에 진정, 고소 등을 한 것을 이유로 그 피해 근로자에게 고용상의 불이익 조치를 하여서는 아니되고, 이를 위반한 경우에는 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처해진다.(법률 제4조 제2항)

직장 내 성희롱 예방교육 실시 의무

사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로 환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육을 매년 1월 1일부터 12월 31일 사이에 1회 이상 실시하여야 하며, 이를 이행하지 않을 경우에는 300만 원 이하의 과태료에 처한다.(법률 제3조)

인사 규정 또는 징계 규정의 사례 제○○조【성희롱의 금지와 처벌】

- ① 회사의 모든 임직원은 남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률, 국가인권위원회법, 회사 내 성희롱 예방 지침에서 금지한 성희롱에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
- ② 직장 내 성희롱으로 불의를 일으킨 임직원에 대하여는 해고, 권고 사직, 감봉, 정직, 휴직, 배치 전환, 출근 금지, 견책이나 경고, 기타 이에 준하는 조치 등 징계 조치를 취할 수 있다.
- ③ 징계의 종류와 양정은 징계 위원회(인사 위원회)의 결정에 의한다.
- ④ 부서장은 업무와 관련해 직장 내 성희롱이 일어나지 않도록 지휘 감독하고 예방할 책임이 있으며, 이를 소홀히 한 경우 부서 전환, 징계 등 이에 준하는 조치를 취한다.
- ⑤ 사건 관련자에 대한 관리 책임자는 사건을 알았거나 알 수 있었을 경우에는 직장 내 성희롱과 관련하여 고충 처리 기관이나 대표이사 및 관련 부서에 이를 즉시 보고하는 등의 적절한 조치를 통하여 사건이 해결되도록 노력해야 한다.

예방을 위한 사업주의 조치

직장 내 성희롱 처리 방침 명문화

직장 내 성희롱의 예방에 대한 의지와 향후 처리 방침을 명확히 하기 위해서는 직장 내 성희롱 예방 교육, 행위자에 대한 벌칙, 피해자의 권리 구제 등에 대한 회사 방침을 인사 규정·취업 규칙 등에 명문화하는 노력이 필요하다.

자율적 해결을 위한 장치 마련

사업주는 성희롱과 관련된 근로자의 고충을 상담·처리할 수 있는 기구와 절차를 마련하여야 한다.

※사업주는 근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률에 의하여 당해 사업장에 설치된 노사협의회에 고충의 처리를 위임하는 등 자율적인 해결을 위하여 노력하여야 한다.

※사업주는 소속 직원이나 명예고용노동감독관 또는 외부 전문가를 성희롱 상담 요원으로 지정하여 성희롱 문제 해결에 도움을 줄 수 있도록 하여야 한다.

실문 조사 및 지침서 제작·활용

각 기업의 상황에 맞는 성희롱 예방 대책을 수립하기 위해서는 직장 내 성희롱 실태 및 의식에 대한 설문 조사를 실시하여 실태를 파악하는 것도 커다란 도움이 된다. 설문 조사 시 그 내용은 직장 내 성희롱 경험의 유무 및 구체적인 실태, 남녀 간 성의식, 기업 내의 성 문화, 예방 대책에 대한 의견 등을 무기명으로 실시한다. 직장 내 성희롱 예방을 위한 지침서에는 성희롱의 개념 및 유형, 성희롱에 대한 기업의 예방 대책 등 의식과 관행을 개선할 수 있는 내용이 포함되어야 한다.

징계 수준 결정시 고려 사항

- 성희롱의 정도는 어떠한가?
- 성희롱이 지속적으로 이루어졌는가?
- 피해자의 범위 및 피해의 정도는 어느 정도인가?
- 성희롱 행위자는 피해자가 그 행동을 원치 않았다는 사실을 알았는가?
- 성희롱 행위자와 피해자 사이에 지위 면에서 차이가 존재하는가?

파견 근로자에 대한 의무

- 파견 근로자에 대하여 직장 내 성희롱 예방 교육을 실시할 의무는 사용 사업주에게 있다.
- 파견 근로자가 성희롱을 행한 경우 사용 사업주는 파견 사업주에 대하여 징계 등의 조치를 요구할 수 있고, 파견 근로자가 성희롱을 당한 경우에는 성희롱 행위자에 대해 사용 사업주는 징계 등의 조치를 취하여야 한다.

10/11

직장 내 성희롱, 성차별 예방

고객 등에 의한 성희롱 방지 의무

사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 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 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.(법률 제14조의 2 제1항)

사업주는 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터 성적 요구 등에 불응을 이유로 근로자를 해고 그밖의 불이익한 조치를 하지 못하며 이를 위반한 사업주에 대해서는 500만 원 이하의 과태료를 부과한다.(법률 제14조의 2 제2항)



- 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자란 해당 사업장과 납품, 구매, 용역 등 어떠한 명칭으로든지 업무나 영업과 관련하여 지속적 또는 일시적으로 거래 관계에 있는 자 또는 해당 사업장에서 제공하는 서비스를 지속적 또는 일시적으로 이용하는 자를 말한다.
- 제3자의 성희롱이 인정되면, 근로자가 원하는 근무 장소로의 변경이나 배치 전환 등 가능한 조치를 취하고 다른 근무 장소가 없거나 배치 전환이 불가능한 사업장의 경우 재발 방지 대책을 수립하는 등 근로자 보호에 만전을 기하도록 노력하여야 하며 중가 불충분 등으로 제3자의 성희롱이 있었다고 보기 어렵지만 근로자의 고충 해소 요청에 합참할 만한 사정이 있는 경우에는 사업주는 근무 장소 변경 등 가능한 조치를 취하여야 하는 것이 바람직하다.

직장 내 성희롱 발생시 근로자의 고충 처리 절차

1. 고충의 접수

- 회사 내의 고충 처리 절차에 따라 고충 처리 기구의 담당자나 명예고용노동감독관, 인사 부서·노동 담당 부서에서 한다.
- 접수는 피해자의 접근도와 이용도를 향상시키기 위하여 반드시 '문서'로 할 필요는 없으며 전화(☎), 무인응답기, 신고 전용 전화, 사내 통신망(☎: 전담 TELEPIA I.D.), 인터넷 메일 등을 이용할 수 있다.

2. 상담과 조사

- 사건 접수와 동시에 신속하게 조사하여야 한다.
- 피해자, 성희롱 용의자로부터 사건에 대해 설명을 듣고 공정하고 세심하게 조사·기록한다.
- 조사 과정에서 알게 된 개인 정보는 양자의 사생활에 관한 문제로 반드시 비밀을 지켜야 한다.
- 피해자 입장을 고려하여 성희롱 용의자와의 대질조사를 지양하고 참고인 및 증인의 증언을 들어서 처리할 수 있다.
- 피해자와 증인을 성희롱 용의자의 보복으로부터 보호해야 한다.
- 조사된 결과가 직장 내 성희롱에 해당되면 담당자는 사업주에게 보고한다.

3. 확인 및 징계 조치

- 사업주는 성희롱 사실이 확인되면 성희롱 행위자에 대하여 경고, 견책, 전직, 대기발령, 징직, 해고 등 적절한 조치를 취하여야 한다.
- 경고 등 가벼운 징계는 성희롱 행위를 근절시킬 확고한 경우에만 해당되고 경고를 하였음에도 성희롱 행위가 근절되지 않고 지속된 경우에는 가중처벌하여야 한다.
- 성희롱 피해자가 원하는 경우 본인의 근무 부서를 이동시킬 수 있다.

4. 결과 통지

- 조사가 완료되었을 때에는 피해자와 성희롱 행위자 모두에게 그 결과에 대해서 알려야 한다.

5. 사후 재발 방지

- 사업주는 성희롱 사건에 대한 조치 후에도 피해 근로자에 대한 성희롱 문제가 재발하지 않도록 관심을 가져야 한다.

직장 내 성희롱 피해자의 법적 구제 방법

지방노동관서를 통한 구제 신청

- 피해자 또는 근로자는 사업주가 직장내 성희롱 금지의무, 예방교육 의무, 행위자 조치의무, 피해자장 근로자에 대한 고용상의 불이익 금지의무를 위반한 경우 사업장 소재 지방노동관서에 진정(고소·고발)을 제기할 수 있음.
- 다만, 고소·고발은 형사처벌이 가능한 고용상 불이익 금지의무 위반의 경우에 가능하며, 피해 당사자 이외에 범죄사실을 알고 있는 제3자도 진정·고발이 가능

3년 전에 발생한 성희롱에 대해서도 사내 해결을 요구하거나 진정·고소 등을 할 수 있는지 여부

- 형사소송법 제249조의 규정에 따라 "장기 5년 미만의 징역에 해당하는 범죄의 공소시효는 5년" 이므로 남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제14조제3항에 의한 피해자장 근로자에 대한 고용상의 불이익 금지조항 위반에 대해서는 공소시효 기간이 5년임. 따라서 사업주의 불이익 조치 후 5년이 지나지 않은 성희롱 사건에 대해서는 지방노동관서에 진정, 고소·고발 등을 제기할 수 있음.

지방노동위원회 구제신청

- 사용자가 피해 근로자에 대하여 정당한 이유 없이 해고·휴직·징직·전직·감봉 기타 징벌을 한 때에는 당해 근로자는 그 행위가 있었던 날로부터 3개월 이내에 지방노동위원회에 그 구제를 신청할 수 있음(근로기준법 제23조, 제28조 이하).
- 지방노동위원회의 판정에 불복이 있는 자는 통지를 받은 날로부터 10일 이내에 중앙노동위원회에 재심 신청 가능.
- 재심판정에 불복할 경우 재심 판정서를 송달받은 날로부터 15일 이내에 행정소송 제기 가능.

법원에 민사소송

- 직장 내 성희롱 피해에 대한 민사상의 손해배상은 성희롱을 직접 행한 가해자는 물론이고 사용자에게도 그 책임을 물을 수 있음(민법 제750조, 756조).

20/21

직장 내 성희롱, 성차별 예방

직장 내 성차별 금지 규정 직·간접 차별

직접 차별과 간접 차별

직접 차별

사업주가 근로자에 대하여 성별, 혼인 또는 가족내에서의 지위, 임신, 출산 등의 이유로 합리적 이유 없이 남녀를 차별하는 행위를 말한다.

간접 차별

외관상으로는 남녀를 차별하지 않고 성 중립적으로 보이는 조건을 적용하더라도 남녀의 생리적 특성 및 사회 관행에 따라 결과적으로 어느 한 성에게 불리한 결과가 발생하는 것을 말한다.

※ 일정한 기준 이상의 신체 조건을 제시하는 것과 같이 사업주가 제시한 조건이 **결국에는 차별할 의도가 없는 것처럼 보인다** 해도, 그 조건을 충족할 수 있는 가능성에 현저한 차이가 있고, 그것으로 인하여 **불리한 결과**가 초래된다면 차별로 의심할 수 있으며, 사업주가 이 기준이 직무 특성상 불가피하거나 법 제2조 각 호의 차별의 예외에 해당한다는 것을 입증하지 못하면 차별이 성립된다.

간접 차별의 사례(미국)

교도관 모집시 신장(158cm 이상), 체중(54.5kg 이상)의 자격 요건을 제시하여 교정심리학을 전공한 22세 여성이 체중 미달로 응시가 거부되자 소송 제기

※ 미 대법원은 위의 신체 조건에 미달하는 **미국 여성은 41.3%나 되는 반면 남성은 1%만이 미달**하므로, 동 조건이 표면상으로는 중립적으로 보이더라도 여성이 현저히 불균등한 비율로 배제되어 차별이라고 판단하였고, 교도소측에서는 직무 수행상 필수적인 조건임을 주장하였으나 그 입증에 실패하여 최종적으로 차별로 판단되었다.

차별의 예외(법 제2조 제1호 단서 규정)

- 직무의 성격에 비추어 특정 성이 불가피하게 요구되는 경우
- 여성 근로자의 임신, 출산, 수유 등 모성 보호를 위한 조치를 취하는 경우
- 적극적 고용개선조치를 취하는 경우

24/25

직장 내 성차별, 성차별 예방

직장 내 성차별 사례

모집·채용상의 차별

(법률 제7조)

규정

- 사업주는 근로자의 모집·채용에 있어 남녀근로자를 차별하여서는 아니 된다.
- 사업주는 여성근로자를 모집·채용함에 있어 직무 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중 등 신체적 조건, 미혼 조건을 제시하거나 요구하여서는 아니 된다. (위반시 500만 원 이하의 벌금)

차별 사례

- 여성에게는 천적으로 모집·채용의 기회를 주지 않는 경우(남자 사원 모집, 병역필한 남자에 한함 등)
- 직종별로 남녀를 분리 모집하거나 성별로 채용 예정 인원을 배정함으로써 특정 직종에 여성의 채용 기회를 제한하는 경우(판매직 남자 ○명, 관리·사무직 남자 ○명 등)
- 남녀가 동일 자격임에도 여성을 남성보다 불리한 고용 형태로 채용하는 경우(남자는 정규직, 여자는 임시직)

임금의 차별

(법률 제8조)

규정

사업주는 동일한 사업내의 동일가치 노동에 대하여는 동일한 임금을 지급하여야 한다. (위반시 3년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금)

차별 사례

- 여성의 임금은 보편적으로 가계 보조적이라는 고정 관념 등에 기초하여 일률적으로 동일직군의 남성보다 적은 임금을 지급하는 경우
- 근로의 질·양 등에 관계없이 근로자에게 생활보조적·후생적 급품(가족수당, 교육수당·통근수당·김장수당 등 단, 임금의 범주에 포함되는 것에 한함)을 지급함에 있어 성을 이유로 차별하는 경우
- 기본급·호봉상징·승급 등에 있어서 성에 따라 그 기준을 달리 적용함으로써 임금을 차별하는 경우와 모성보호 등을 위하여 여성근로자에게 더 많은 비용이 지출된다는 이유로 여성의 임금을 낮게 책정하는 경우
- 군복무자에 대하여 호봉을 가산하는 경우에 있어서 그 가산의 정도가 군복무 기간을 상회하거나 병역 면제자 또는 미필자인 남성에게도 호봉가산을 적용하여 지급하는 경우
- 여성이 대다수인 직종의 임금을 합리적인 이유 없이 다른 직종보다 낮게 정하여 지급하는 경우

수급자 성희롱 예방지침

1. 이것이 수급자 성희롱이다

“수급자 성희롱”이라 함은 요양보호사가 수급자에게 성적인 언어나 행동 등으로 또는 이를 조건으로 서비스의 불이익을 주거나 또는 성적 굴욕감을 유발하게 하는 것을 말한다.

■ 수급자 성희롱 행위자와 피해자

<행위자>

- 사회복지사와 요양보호사가 해당된다.

< 피해자 >

- 주로 여성이 대상이지만 거동이 불편한 노인의 경우로 남녀수급자 모두 해당되며, 수급자의 가족(동거 노인 및 장애가족)도 포함된다.

■ 성적인 언어나 행동에 의하거나 또는 이를 조건으로 할 것

- 상대방이 원하지 않는 성적인 언어나 행동이 반복되거나 한번의 성적 언동이라도 심한 경우에는 성희롱이 될 수 있다.
- 어떠한 경우에 단 한번의 성적 언동이라도 성희롱에 해당되는지는 미리 판단하기 곤란하므로 합리적인 차원에서 사례별로 판단되어야 한다.
- 성희롱은 성적인 언어나 행동 등이 전제되어야 한다.

(다음의 성적 언동에 의한 성희롱은 어디까지나 예시적인 것이며 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 언어나 행동이 포함된다.)

<육체적 행위>

- 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 행위
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 애무를 강요하는 행위
- 회음부를 노출시켜 놓는 행위

<언어적 행위>

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위

<시각적 행위>

- 음란한 사진,그림,낙서,출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 (컴퓨터통신이나팩시밀리 등을 이용한 경우도 포함)
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

■ 성희롱 발견시

- 즉시 기관 센터장에 보고한다.
- 기관 자체 건의함 및 국가인권위원회 진정함에 투서 및 상황 조치가 이루어지지 않을 경우 해당 기관에 신고 한다.

근로자 성희롱 예방지침

◇직장내성희롱 예방지침◇

1. 이것이 직장내 성희롱이다

“직장내 성희롱”이라 함은 사업주, 상급자 또는 근로자가 직장내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적인 언어나 행동 등으로 또는 이를 조건으로 고용상의 불이익을 주거나 또는 성적 굴욕감을 유발하게 하여 고용환경을 악화시키는 것을 말한다.<남녀고용평등법 제2조의2제2항>

■ 직장내 성희롱 행위자와 피해자

<행위자>

- 사업주나 직장내의 상급자, 동료 근로자, 하급자가 해당된다.
- ※ 거래처 관계자나 고객 등 제3자 제외

<피해자>

- 주로 여성근로자가 대상이지만 남녀근로자(협력업체 및 파견근로자 포함) 모두해당되며, 모집 채용과정에서의 구직자도 포함된다.

■ 직장내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 이루어질 것

- 직장내 성희롱은 사업장 안이나 밖 어디서나 발생할 수 있으며, 상급자가 그 지위를 이용하거나 업무와 관련이 있다면 성립된다.
- 예를 들어 출장중인 차안이나 업무와 관련 있는 전체 회식 장소 등에서 발생하는 성희롱도 직장내 성희롱으로 볼 수 있다.

■ 성적인 언어나 행동에 의하거나 또는 이를 조건으로 할 것

- 상대방이 원하지 않는 성적인 언어나 행동이 반복되거나 한번의 성적 언동이라도 심한 경우에는 직장내 성희롱이 될 수 있다.
 - 어떠한 경우에 단 한번의 성적 언동이라도 성희롱에 해당되는지는 미리 판단하기 곤란하므로 합리적인 차원에서 사례별로 판단되어야 한다.
 - 직장내 성희롱은 성적인 언어나 행동 등이 전제되어야 한다.
- (다음의 성적 언동에 의한 성희롱은 어디까지나 예시적인 것이며 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 언어나 행동이 포함된다.)

<육체적 행위>

- 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 행위
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 안마나 애무를 강요하는 행위

<언어적 행위>

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

<시각적 행위>

- 음란한 사진.그림.낙서.출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 (컴퓨터통신이나팩시밀리 등을 이용한 경우도 포함)
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

■ 고용상의 불이익을 주거나 성적 굴욕감을 유발하여 고용환경을 악화시킬 것

- 고용상의 불이익을 주는 것이란 채용탈락, 감봉, 승진탈락, 전직, 정직, 휴직, 해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것이다.
- 성적 굴욕감을 유발하여 고용환경을 악화시키는 것은 성적인 언어나 행동 등으로 위협적, 적대적인 고용환경을 형성하거나 성적 굴욕감으로 업무능률을 저해하는 것을 말한다.
- 이 경우 성희롱 여부의 판단은 피해자의 주관적 사정을 고려하는 것이지만 성희롱행위자의 성희롱 의사 여부가 기준이 될 수는 없다.
- 가령 성적 농담이 행위자의 입장에서 친밀감을 나타내는 표현의 의도였다 하여도 상대방이 굴욕적이거나 공격적인 성희롱으로 느꼈다면 피해자의 견해가 존중되어야 한다.
- 다만, 사회통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 고려하여 판단 기준으로 삼아야 할 것이다.

※ 예시 - 직장내 성희롱의 두가지 유형

- 사업주나 상급자 또는 근로자가 직장내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언어나 행동 등을 조건으로 고용상의 불이익을 주는 「조건형 성희롱」과 사업주나 상급자 또는 근로자가 직장내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언어나 행동 등으로 성적 굴욕감을 유발하여 고용환경을 악화시키는 「환경형 성희롱」이 그 두 가지이다.

조건형 성희롱

- 직장내에서 사업주가 근로자에게 성적인 관계를 요구했는데 근로자가 이를 거부했다는 이유로 근로자를 해고하는 것
- 출장중에 상급자가 차안에서 근로자의 허리, 가슴 등을 만져 근로자가 이에 저항하자 근로자를 불이익한 부서로 배치 전환하는 것
- 사내의 공식적인 회식자리에서 사업주가 외설적인 춤을 출 것을 요구하며 포옹하려 하여 이를 거부하자 승진에서 탈락시키는 것

환경형 성희롱

- 직장내에서 사업주가 성적인 음담패설, 외모에 대한 성적인 평가 등의 발언을하여 근로자가 굴욕감을 느끼고 근로 의욕이 저하되는 것
- 여성 근로자에 관계되는 성적인 소문을 의도적으로 퍼뜨려 여성 근로자에게 심적 고통을 느끼게 해 일을 제대로 할 수 없게 하는 것
- 직장상사가 음란 사진.그림 등을 게시하여 여성 근로자가 굴욕감을 느끼고 업무에 집중할 수 없게 하는 것

성희롱이 성립되지 않는 경우

- 상호간의 우정이나 이끌림을 기반으로 한 교제
- 그 수단이 성적인 언동이라도 두사람의 동의에 의한 상호보완적인 것이기 때문
- 특정인에게 무조건 커피 심부름을 시키거나 반말을 하는 것
- 직장 예의에 벗어나는 행동이지만 성적 언동이 아니기 때문

2. 사업주, 직장내 성희롱 책임있다

1. 사업주는 직장내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건조성을 위하여 다음 각호의 조치를 취하여야 한다.

- ① 직장내 성희롱의 예방을 위한 교육의 실시
- ② 직장내 성희롱을 한 자에 대한 부서전환, 징계 기타 이에 준하는 조치
(이를 위반한 경우에 3백만원 이하의 과태료에 처함)

2. 사업주는 직장내 성희롱과 관련하여 그 피해근로자에게 고용상의 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.
(이를 위반한 경우에 5백만원 이하의 벌금에 처함)

〈남녀고용평등법 제8조의2〉

■ 예방교육의 실시(법 제8조의2제1항제1호)

1) 교육형식

- 사업주는 직장내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 하며, 그 방법은 사업장의 규모와 사정을 고려하여 직원연수.정례조회.부서별 회의를 이용하되 비디오테이프 등 시청각 교재를 활용할 수 있다.
- 이 경우 반드시 외부강사를 활용하여야 하는 것은 아니며, 사업주나 부서장에 의한 교육도 가능하다.
- 아울러, 수시로 사보 또는 홍보물의 발간, 사내 게시판, 컴퓨터 정보망 및 전자우편 등 다양한 방법으로 기업의 관리자나 근로자에게 직장내 성희롱 예방 관련사항을 알려 건전한 직장문화 조성에 노력하여야 한다.

2) 교육 내용

- ① 직장내 성희롱에 관한 법령
- ② 직장내 성희롱 예방에 대한 사업주의 방침 등에 관한 사항
- ③ 직장내 성희롱 발생시 처리절차 및 조치기준
- ④ 직장내 피해근로자의 고충상담 및 구제절차
- ⑤ 기타 직장내 성희롱 예방에 필요한 사항

3) 직장내 성희롱 예방교육의 예외

- 사업주의 친족만을 사용하는 사업, 사업주 및 근로자 모두가 남성 또는 여성 어느 한 성으로 된 사업의 사업주는 2년에 1회 이상 직장내 성희롱 예방교육을 실시하여야 한다.
- 상시 10인 미만의 근로자를 사용하는 사업, 사업주의 친족만을 근로자로 사용하는 사업, 사업주 및 근로자 모두가 남성 또는 여성 어느 한 성으로 된 사업의 사업주는 아래의 교육내용과 방법으로 직장내 성희롱 예방교육을 실시할 수 있다.

- 직장내 성희롱에 관한 법령, 직장내 성희롱 예방에 관한 사업주의 방침 등에 관한 사항, 직장내 성희롱 발생시의 처리절차 및 조치기준 등을 근로자가 알 수 있도록 홍보물을 게시하거나 배포한다.

■ 직장내 성희롱 예방 장치

- 사업주는 성희롱과 관련한 근로자의 고충을 상담·처리할 수 있는 고충처리기구나 절차를 마련한다.
- 기존의 고충처리기관, 노사협의회, 고충처리위원회 등을 활용할 수 있을 것이다.
- 고충처리기구의 운영시 가능한 여성근로자를 참여시키도록 한다.
- 사업주는 성희롱 문제 해결에 도움을 주는 소속직원이나 외부전문가를 성희롱담당 상담요원으로 지정하고 신속한 상담이 이루어지도록 하여야 한다.
- 사업주(상담요원등 담당자)는 제기된 사안에 대하여 신속·공정하게 조사·처리를하고, 특히 조사과정 등에서 지득한 개인정보를 누출하여서는 안된다.
- 사업주는 성희롱 사건 조사 및 처리 종료시 관계당사자에게 그 결과를 적정기일내에 통보하여야 한다.
- 사업주는 사건처리 이후에도 피해근로자에 대한 성희롱 문제가 재발되지 않도록 관심을 가져야 한다.

■ 성희롱 행위자에 대한 징계 등 조치(법 제8조의2제1항제2호)

- 사업주는 성희롱 행위자에 대하여 성희롱의 정도, 지속성 등을 감안하여 부서전환하거나 경고, 견책, 정직, 휴직, 전직, 대기 발령, 해고 등의 적절한 징계 조치를 하여야 한다.
- 사업주는 직장내 성희롱 당사자간 분쟁의 소지가 없도록 징계조치 및 절차에 대해 사전에 취업규칙이나 기타 이에 준하는 사내규칙, 단체협약 등에 규정하는것이 바람직하다.

■ 사업주가 성희롱 여부 판단이나 관련 분쟁 해결이 어려운 경우

- 관할 지방노동관서의 장에게 지원 요청을 할 수 있다.
- 지원을 요청받은 지방노동관서의 장은 자체적 또는 고용평등위원회(공익회의)의의견을 들어 성희롱 여부를 판단하거나 분쟁 해결에 노력한다.

■ 성희롱 피해자에 대한 불이익 조치 금지(법 제8조의2제2항)

- 사업주는 피해자가 상담·고충의 제기 또는 관계기관에의 진정, 고소 등을 한 것을 이유로 그 피해근로자에게 고용상의 불이익 조치를 하여서는 안된다.
- 사업주가 성희롱가해자인 경우 성적언동을 조건 또는 이유로하여 피해자에게 고용상 불이익한 조치를 하여서는 안된다.

■ 사용자 단체의 역할

- 사용자 단체는 영세중소기업의 직장내 성희롱 예방을 위하여 사내지침, 고충해결절차나 기구 운영 등에 관하여 필요한 자료의 제공, 조언 등 조치를 하여야한다.

■ 파견 근로자에 대한 사업주 의무

- 파견사업주와 사용사업주는 각각 파견근로자에 대하여 직장내 성희롱 예방교육을 실시하여야 한다.
- 직장내 성희롱 행위자가 소속된 파견사업주 또는 사용사업주는 파견근로자가 성희롱 피해를 입은 경우 성희롱 행위자에 대한 부서전환, 징계 등의 조치를 하여야 한다.

※ 예시 - 사업주의 직장내 성희롱 문제 처리절차

① 성희롱의 접수

기관내의 고충처리 절차에 따라 고충처리기구의 담당자나 인사부서, 노무담당부서에서 한다.

② 상담과 조사

사건접수와 동시에 신속하게 조사에 착수하여야 한다.

피해자, 성희롱 용의자로부터 성희롱 사건 전모에 대하여 설명을 듣고 공정하고 세심하게 조사 기록한다.

조사과정에서 지득한 개인정보는 양자의 프라이버시에 관한 문제로 비밀을 지켜야 한다.

피해자의 입장을 고려, 성희롱 용의자와의 대질 대신 증인의 증언을 들을 수 있다.

피해자와 증인을 보복으로부터 보호해야 한다.

공식조사된 결과가 직장내 성희롱에 해당되면 담당자는 사업주에게 보고한다.

③ 확인 및 징계 조치

사업주는 성희롱 사실이 확인되면 성희롱 행위자에 대하여 부서이동, 경고, 견책, 전직, 대기발령, 정직, 해고 등의 적절한 조치를 취해야 한다.

경고 등 가벼운 징계는 성희롱 행위를 근절시킬 확고한 경우에만 해당되고, 경고로써 성희롱 행위를 멈추지 않을 경우 더욱 강한 징계조치를 하여야 한다.

성희롱 피해자가 원하는 경우 본인의 근무부서를 이동시킬 수 있다.

④ 결과 통지

조사를 종결할 때에는 피해자와 성희롱 행위자 모두에게 그 결과에 대해서 알려야 한다.

⑤ 사후 재발 방지

사업주는 성희롱 사건에 대한 조치후에도 사후 피해근로자에 대한 성희롱 문제가 재발되지 않도록 관심을 가져야 한다.

3. 근로자의 직장내 성희롱에 대한 대응

■ 사내에서 근로자가 취할 사항

○ 명확한 거부 의사를 표시한다

성희롱 피해를 받게 되면 그 행위자에게 이에 대한 명확한 거부 의사를 표시한다. 이 경우 행위자는 성희롱 중지요청을 진지하게 받아들여 즉시 중단하여야 한다.

○ 중단을 요청하는 편지를 쓴다

행위자에게 거부 의사를 표시하기 어려운 경우, 성희롱을 원하지 않으며 중단해 줄 것을 요청하는 편지를 그 행위자에게 보낸다.

○ 문서화된 기록을 증거로 남긴다

성희롱에 대한 거부 의사가 받아들여지지 않은 경우에는 그 날짜, 시간, 장소, 구체적 내용, 목격자나 증인, 성적인 언어나 행동에 대한 느낌 등을 구체적으로 서술, 문서화된 기록으로 남겨두어 이후 해결과정에서 증거로 사용될 수 있도록 한다.

○ 상급자, 상담요원에게 상담을 요청한다

성희롱 행위자에 대하여 항의를 하여도 시정되지 않으면 피해자의 상급자, 또는 행위자의 상급자, 회사의 상담요원에게 상담을 요청하여 이를 중지시키도록 요구한다.

○ 사업주에게 문제 제기하여 해결한다

성희롱 행위 중단 요청이 받아들여지지 않으면 사내의 성희롱 관련 고충처리기구와 절차를 이용하여 사업주에게 성희롱 문제를 제기하여 해결한다.

■ 법적 권리구제 방법

○ 행정기관(노동부)을 통한 구제 신청

- 사업주에게 고충을 제기하여 해결이 안될 경우 지방노동관서장에게 분쟁해결을 지원·요청하거나 고용평등위원회에 조정을 신청해줄 것을 요청할 수 있다.

- 사업주가 성희롱 행위자에 대한 징계조치를 취하지 않는 경우 지방노동행정기관에 진정을 제기할 수 있다.

- 성희롱 피해 근로자가 권리구제 신청 등을 한 것을 이유로 고용상의 불이익 조치를 하는 경우 지방노동관서에 진정, 고소를 제기할 수 있다.

○ 노동위원회에 대한 구제 신청

직장내 성희롱으로 인하여 피해근로자가 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉 기타 징벌 등을 당한 경우 노동위원회에 구제 신청을 할 수 있다.

○ 민사 소송 제기

사업주와 성희롱 행위자를 대상으로 정신적·물질적 고통을 입힌 데 대한 손해배상을 민사법원에 청구할 수 있다.

성희롱 예방지침

제1조(목적) 이 지침은 「여성발전기본법」 제17조의2제1항, 같은법 시행령 제27조의2제1항 및 「여성발전기본법 시행령」 제27조의2 제3항의 규정에 따라 여성가족부장관이 고시하는 공공기관의성희롱예방지침의 규정에 따라 행정안전부와 그 소속기관의 성희롱 예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 지침의 적용범위는 당 센터과 관계된 모든 직원으로 한다.

제3조(성희롱의 정의) 이 지침에서 사용하는 “성희롱”이란 「여성발전기본법」 제3조 제4호 규정에 의한 성희롱을 말한다.

제4조(기관장의 의무) 센터장이하 모든 직원은 성희롱 예방교육의 실시, 성희롱 고충전담창구의 설치·운영, 성희롱 고충처리절차의 마련 등 성희롱 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 성희롱 발생시 신속하게 필요한 조치를 강구하여야 한다.

제5조(고충전담창구) 성희롱 예방업무의 처리와 소속 직원의 성희롱관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 다음 각 호와 같이 성희롱 고충전담창구(이하 “고충전담창구”라 한다)를 둔다.

1. 고충전담창구는 센터내에 지정하여 운영한다.

센터장은 고충전담창구의 업무를 처리하기 위하여 성희롱 고충상담원(이하 “고충상담원”이라 한다)을 별도로 지정한다.

고충전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 성희롱 피해자의 고충에 대한 상담·조언 및 접수
2. 성희롱 사건에 대한 조사 및 처리
3. 성희롱 사건 처리 관련 부서간 협조·조정에 관한 사항
4. 성희롱 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항
5. 성희롱 예방을 위한 교육·홍보 등

고충전담에는 별지제1호 서식의 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

제6조(성희롱 예방교육) ①전 직원은 매년 성희롱 예방교육의 실시 시기·내용·방법 등

에 관한 세부 실시계획을 수립하여 기관장에게 보고하여야 한다.

②성희롱 예방교육은 전문가 강의, 시청각 교육 등의 방법으로 연1회 1시간 이상 실시하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 성희롱 관련 법령 및 남녀차별금지기준
2. 성희롱 발생시의 처리절차 및 조치기준
3. 성희롱 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차
4. 성희롱을 한 자에 대한 징계 등 제재조치
5. 기타 성희롱 예방에 관한 사항 등

③성희롱 예방교육을 한 경우에 센터에서는 직책 및 방법, 교육참석자, 교육 내용 등에 관한 결과를 기관장에게 보고하여야 한다.

제7조(성희롱 고충의 신청) ①성희롱과 관련하여 상담을 원하거나 성희롱 고충의 처리를 원하는 피해자 또는 그 대리인은 서면, 전화, 통신 및 방문 등의 방법으로 고충전담창구에 고충을 신청할 수 있다.

②제1항 규정에 의한 고충의 신청은 별지 제2호 서식에 의한다.

제8조(상담 및 조사) ①고충상담원은 성희롱과 관련하여 상담·고충의 신청을 받은 경우에 지체 없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우 필요한 조사를 하여야 한다.

②조사는 신청을 접수한 날로부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

③제1항의 규정에 의해 조사가 진행중인 사안이 법령에 의해 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.

④조사과정에서 고충상담창구부서장은 사안과 관계된 부서에 협조를 요청할 수 있으며 해당 부서는 이에 적극 응하여야 한다.

제9조(피해자 보호 및 비밀유지) ①기관장(인사·복무 등에 관한 권한을 기관장으로부터 위임 받은 자를 포함한다)은 성희롱 피해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

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

제10조(조사결과와 보고 등) ①고충상담원은 성희롱 사안에 대한 조사의 완료 즉시 그 결과를 기관장에게 보고하여야 한다.

②기관장은 성희롱 사안의 공정한 처리를 위하여 필요한 경우 제11조의 규정에 의한 성희롱심의위원회의 토의에 부쳐 처리하게 할 수 있다.

제11조(위원회의 설치 및 구성) ①성희롱 사안의 처리와 관련하여 기관장이 부치는 사항을 심의하기 위하여 본부 및 소속기관별로 각각 성희롱심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

②위원회는 위원장을 포함한 6인의 위원으로 구성한다.

③위원장은 본부는 기획조정실장이, 소속기관은 기관장의 다음 직제 순위자가 되고, 위원은 위원장이 지명하는 자로 구성하되 본부의 경우에는 인사기획관·운영지원과장·직장협의회장을 포함하여야 하며, 남성 또는 여성의 비율이 전체위원수의 10분의 7을 초과하여서는 아니된다.

④위원의 임기는 당연직의 경우 그 직에 재임하는 기간이 되고, 기타 위원은 1년으로 하되 연임할 수 있다.

제12조(위원회의 회의) 위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.

제13조(조사의 종결) 조사결과 성희롱에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제14조(재발방지조치 및 징계 등) ①기관장은 성희롱의 재발 방지를 위하여 필요한 경우 부서전환, 보직변경, 행위자에 대한 재발방지 교육 등 조치를 할 수 있으며, 이 경우 피해자에게 불이익하게 할 수 없다.

②기관장은 법령에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 성희롱에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 하여야 한다.

③제1항 및 제2항 규정에 의한 성희롱 사안의 처리 후 그 결과를 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.

제15조(관련법규)

☞ 누구든지 노인에게 성적 수치심을 주는 성희롱을 해서는 안 된다 (「노인복지법」 제39조의9 제2호).

☞ 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처해진다 (「노인복지법」 제55조의3제1호).

제16조(기타, 성희롱 피해자 대응)

☞ 성희롱 피해 노인은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 수시로 상담받을 수 있고 노인에 대한 행위가 성희롱에 해당하거나 그 밖에 형사처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.

☞ 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성희롱한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다(「국가인권위원회법」 제30조제1항).

☞ 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다 (「민법」 제750조)

[별제 제1호서식]

고충 접수 및 처리 대장								
접수번호	접수일자	신청인		고충내용	처리결과	회신일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	부서장

성희롱 고충 신청서

접수일	20 . . .		담당자	(서명)	
당사자	신청인	성명		소속	
		직급		성별	
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우	직급		성별	
		직급		성별	
	행위자	성명		소속	
		직급		성별	
상 담 (신 청) 내 용	<p>※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록</p>				
요구사항 ※ 조사를 원하는 경우	1. 성희롱의 중지() 2. 공개사과() 3. 징계 등 인사조치() 4. 기타()				
처리결과					
※ 관련 자료 첨부					

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

욕창예방및관리지침



명 칭	내 용
욕창의 원인	압력, 마찰, 영양실조, 배설물, 감각지각 장애
욕창부위	엉덩이, 견갑골, 찰꿈치, 엉치등뼈, 발뒤꿈치 가슴뼈, 이마, 무릎뼈, 장단지뼈
욕창예방프로그램	피부건조, 청결, 마사지, 2~3시간마다 체위변경 영양섭취, 흡연금지 등

일산참사랑 노인 방문·요양센터

우리기관 욕창예방을 위한 관리지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육실시			
	게시판 게시			
	어르신 교육실시			
	기록지작성			

▣ 욕창예방 및 관리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.

▣ 근로자에 대한 연간 **욕창예방 및 관리지침**을 1회 이상 실시한다.

▣ 어르신에 대한 연간 **욕창예방 및 관리지침**을 1회 이상 실시한다.

- 어르신이 교육을 받지 못하는 상태의 경우에는 보호자에게 설명 및 안내를 한다

▣ 서비스 제공시에 고위험 어르신의 경우 체위변경서비스를 제공하여 욕창이 발생하는것을 예방한다.

▣ **피부상태를 매일 관찰**하여 이상이 발생할 경우에는 즉시 조치한다.

▣ 어르신의 체위를 변경할 경우에는 어르신의 피부에 상처가 나지 않도록 각별히 유의해야 한다.

▣ 기관에서는 영양보호사의 상태보고 및 초기 욕창위험도측정기록지를 측정하여 정기적으로 어르신의 욕창위험도측정을 진행하여 그 예방에 노력한다.

▣ 어르신의 피부상태가 욕창이 발생할 것으로 판단될 경우에는 보호자와의 협의후에 **연계의료기관 및 전문의료기관의 치료**를 받을수 있도록 한다.

▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

욕창예방 및 관리지침

제1강 욕창예방 교육 자료

1. 욕창의 정의: 장시간 동일한 자세로 누워 있어서 피부와 피하 조직이 압박을 받아 혈액순환이 악화되어 괴사상태에 이르는 것을 칭함.

2. 욕창의 원인: 장시간 누워 있어야 하는 대소변을 가리지 못하며 거동이 불편한 환자나 노인. (주로 골 돌출부에 많이 생김)

3. 욕창의 단계

- 1) 표피의 발적과 염증, 피부는 따듯하고 단단함.
- 2) 진피의 침범(수포), 통증유발, 부종
- 3) 통증이 없으며 피하조직까지 손상 및 괴사 회복이 더딤.
- 4) 근육, 뼈까지 조직(관절, 건)까지 침범, 악취가 나는 삼출물 치료가 매우 더디고 고통이 느껴지지 않음.

4. 간단한 욕창 예방법

- 1) 체위변경이나 목욕, 기저귀 교환 시 피부의 상태를 확인한다.
- 2) 시간 이내로 체위변경을 실시하여 특정부위가 지속적으로 압박되지 않게 한다.
- 3) 체위를 바꿀 때 환자를 들거나 하지 말고 굴리거나 끌어야 한다.
(너무 강하면 안됨)

5. 욕창 치료법

알코올, 술 : 처음에 욕창이 잘 생기는 곳이나 생기려 할 때 에는 50% 알코올 또는 도수가 높은 술또는 식초) 에 물을 절반씩 섞어서 피부를 닦고 가볍게 문질러준다. 그러면 눌러 욕창이 생기려던 곳에 혈액순환이 잘되게 하므로 욕창을 막을 수 있다. 너무 심하게 피부가 괴사되어 청록색을 띄고 악취가 심하게 난다면 즉시 병원으로 이송 후 괴사조직을 제거해야 한다.

6. 욕창 환자의 침상 자세 및 환부 관리

욕창은 장기간 누워 있는 환자, 특히 마음대로 움직이지 못하는 환자에게 있어서 신체의 한부분이 오랫동안 압박을 받아 혈액 순환과 영양 공급의 장애를 일으키게 되고 따라서 조직이 파괴됨으로써 생긴다. 이러한 부위를 계속해서 누르면 짓무르게 되는데 흠이불에 비비거나 침대나 의자에 오래 있거나 소변, 대변이 묻어 있을 때 더 악화된다.

1) 욕창이 생기는 기전

조직의 모세혈관압을 초과하는 압박이 장시간 가해지면 조직 허혈이 생기게 되는데 욕창의 정도가 심해지고 장시간 지속되면 모세혈관막의 투과성이 변화가 오게 되고 세포대사에 방해를 가져와 근육 조직의 세포가 죽게 되며 염증반응이 나타난다.

2) 욕창의 단계

- 1 단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이며, 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 문제의 진행을 예방할 수 있다.

- 2 단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기고 조직이 많이 상한다.
이때는 생리식염수로 세척 후 소독약을 바른다.
- 3 단계 : 깊은 욕창이 생기고 조직이 많이 상한다. 이때는 괴사조직 제거제를 사용하거나 외과적으로 괴조직을 제거할 필요가 있다.
생리식염수 세척 후 소독약을 바른다.
- 4 단계 : 골(bone)가 근육(muscle)까지 괴사가 미친 경우이다.
이때에도 3단계와 같은 치료를 한다. 이 단계가 되면 환자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

3) 욕창이 발생하기 쉬운 부위

- ① 후두부(Occipt) - 뼈 돌출 부위
- ② 척추 돌출 부위(Spinal colum)
- ③ 견갑부(Scapular) - 상부 뼈 돌출 부위
- ④ 팔꿈치(Elbow) - 내측과 후면
- ⑤ 천골부(Sacrum) - 뼈 돌출 부위
- ⑥ 둔부(Hip) - 뼈 돌출 부위
- ⑦ 손목(Wrist) - 외측
- ⑧ 슬부(Knee) - 외측
- ⑨ 발목(Ankle) - 좌측
- ⑩ 발뒷꿈치(Heel) - 후면

4) 간호

- ① 상처를 조심스럽게 닦아내고 붕대로 감는다.
- ② 베개나 패드 등으로 상처와 그 주위를 보호한다.
- ③ 새로 욕창이 생기지 않도록 피부에 발적이 생기기 쉬운 압박점을 미리 보호한다.

- ④ 고단백 음식을 먹는다.(생선, 치즈, 참치, 우유, 땅콩 등)
- ⑤ 수분섭취를 증가시킨다.
- ⑥ 장과 방광을 조절할 수 없는 경우에는 더러워진 속옷은 즉시 갈아입히고 피부를 건조하게 유지한다.
- ⑦ 침대에서 일어나거나 움직일 때 몸을 끌지 말고 항상 들어준다.
- ⑧ 누워있는 환자는 2시간마다 체위변경을 해 준다.
- ⑨ 주름이 없도록 홀이불을 팽팽히 잡아당긴다.
- ⑩ 피부를 마사지 해주어 운동 및 혈액순환을 돕는다.
- ⑪ 가능하면 상체를 약간 올려 욕창부위가 직접 압박을 받지 않도록 도와준다.
- ⑫ 일단 욕창이 생기면 의사와 상의하여 치료를 받도록 한다.

5) 간호 용품

- 에어 매트리스 : 장기간 누워 있을 시 압박부위의 체중을 분산
- 쿠션 : 부분적으로 욕창의 원인이 되는 체중의 압력을 분산시킴
- ① 원좌 쿠션 : 가운데 구멍이 상처를 보호해 줌. 꼬리뼈 부분의 욕창 예방 방식, 베개대용이나 등받이로 적합.
- ② 휠체어 쿠션 : 휠체어나 등받이 대용. 장시간 앉아 활동하는 분이나 치질 환자에게 적합

6) 욕창의 예방

- 피부 관리
- ① 피부는 항상 건조하고 유연하게 유지하고 자극을 피하며 공기유통도 잘되게 하여야한다.
- ② 순한 비누와 미지근한 물로 피부를 잘 씻고 오일 마사지를 한

후 완전히 마를 때까지 잘 두드려 준다. 강한 알칼리성 비누를 사용한다거나 아스트리젠트 등 알코올이 함유된 것은 사용하지 않는 것이 좋다. 땀, 소변으로 젖었을 때, 음식물을 옆질렀을 때, 비에 젖었을 때 곧 바꾸어 입거나 말리도록 한다. 땀띠분은 덩어리가 되거나 습기를 품어서 압박을 증가시키고 곰팡이가 자랄 수 있으므로 사용하지 않아야 한다.

③ 뜨거운 음식을 무릎에 올렸다가 화상을 입거나 얼린 물건으로 동상을 입지 않도록 주의하고 또한 난로가, 뜨거운 온돌방바닥 에서도 주의를 요한다.

④ 피부가 건조해지거나 뼈가 튀어나온 부위는 로션이나 오일로 자주 마사지하여 피부 조직의 탄력을 증가시킨다.

⑤ 꼭 끼는 신발을 신거나 손발톱을 반달 모양으로 깎으면 안으로 파고 들어갈 위험이 있으므로 직선으로 깎아 주고 안전을 위해 짧게 깎아야 한다.

⑥ 몸에 열이 날 경우는 욕창이 생길 위험이 더 높으므로 다양한 방법으로 열을 떨어뜨릴 뿐 아니라 더 자주 자세를 바꾸고 피부를 관찰하여야 한다.

• 영양 관리

건강한 피부를 위해서는 단백질이 풍부한 음식(살고기, 콩류, 유제품)과 신선한 야채, 과일 등 균형 잡힌 식사를 하여야 한다. 영양상태가 나쁘면 욕창 유발이 쉬워진다.

• 혈액순환 상태 관리

① 피부는 수많은 혈관에 의해 유지되므로 적절한 산소를 공급하기 위해 혈액순환 상태가 좋아야 한다. 일차적으로 심장, 호흡, 혈액순환의 기능장애가 있으면 치료하고 운동을 통해 혈액순환을 도와야

한다.

② 눌린 부위는 마사지를 자주 하면 혈액순환을 도와주나 피부와 조직이 파손돼 있거나 상처가 있으면 더 손상을 가져올 수 있으므로 그 부위는 마사지를 하지 않아야 한다. 또한 담배의 니코틴은 혈관을 좁게 하고 신체 곳곳에 혈액과 산소 및 영양 공급을 방해하므로 끊도록 하여야 한다.

• 압박 경감법

압박을 제거 또는 감소시키기 위해서는 다양한 방법을 이용해 신체를 지지하거나 체중을 분산시켜야 한다.

① 누워있는 동안 체위와 피부진행 과정을 평가해서 2~4시간, 혹은 1시간 이내로 자세를 변경시킨다. 장기간 누워지내는 경우는 앙와위, 좌측위, 복와위, 우측위 등의 순서로 체위를 변경시켜야 욕창을 예방할 수 있다. 옆드린 자세(복와위)에서는 베개를 적절하게 잘 사용하면 좀더 오랜 기간 안전하게 유지할 수 있다.

② 누워만 지내는 경우는 에어매트 같은 특수침대를 사용하는 것이 좋고 물주머니, 베개, 쿠션이나 패드 등을 사용하여 모든 뼈 돌출 부위와 표면을 마찰로부터 보호해야 한다.

- 측와위시 대퇴골 전자(trochanter) 부위로 압력이 몰리지 않도록 직각으로 눕지 않고, 베개, 웨지(wedge: 30°)등을 사용하여 30° 각도가 되도록 눕힘.

- 침상의 머리부분을 30° 이상 올리지 않도록 함.

- 베개, 웨지(wedge), 비닐 수액(1리터)을 이용하여 침상에 뒤꿈치가 닿지 않도록 함.

③ 가능하다면 침대머리를 30° 이하로 유지하여 침상에서 미끄러져 내리는 것을 감소시켜주고 비스듬히 앉는 경우는 1시간이상 하지 않

도록 한다. 장시간 침대를 비스듬히 올리고 누워 있는 자세를 유지할 경우 꼬리뼈, 발뒤꿈치 등에 응전력으로 인한 욕창이 생길 위험이 높다.

④ 앉은 자세에서는 좌골 조면에 강한 압력이 주어지므로 특히 주의해야 한다. 휠체어에 앉아 있는 동안은 욕창방지용 방석을 꼭 사용해야 하며, 20분 간격으로 휠체어브레이크를 잠그고 20초간 엉덩이를 들거나 옆 사람에게 기대는 등 다양한 방법을 이용하여 몸무게를 이동시키도록 한다.

7) 욕창의 단계별 관리

• 1 단계

표피의 발적과 염증

- ① 압력을 제거한 후 5분이 지나도 피부가 계속 붉은색이다
- ② 피부 손상은 없다
- ③ 피부는 따뜻하고 단단하다
- ④ 압력이 완화되면 원래 피부 상태로 돌아간다
- ⑤ 압력완화방법 -> 자주 돌아눕기, 체위변경, 압력완화기구 사용

• 2 단계

진피 까지 천공 혹은 물집

- ① 피부 파열: 찰과상, 포진
- ② 피부의 지방층까지 침범하면 통증이 있다
- ③ 부종
- ④ 압력이 완화되면 1-2주 내에 회복 된다
- ⑤ 촉촉한 치유환경 유지 -> 폐쇄드레싱

• 3 단계

피하조직까지 손상

- ① 피하조직까지 괴사
- ② 악취가 나는 황록색의 삼출물
- ③ 통증은 없다
- ④ 회복되기까지 몇 달이 걸린다
- ⑤ 괴사조직의 제거 (debridment)
- ⑥ wet to dry dressing
- ⑦ 외과적 중재

• 4 단계

근과 골격까지 손상

- ① 근육, 뼈, 지지조직(건, 관절) 등 광범위한 조직괴사
- ② 악취가 나는 삼출물
- ③ 회복되기까지 장시간 소요 된다
- ④ 부착되지 않는 드레싱(nonadherent dressing)
- ⑤ dressing 교환 자주(8시간 마다 교환)

8) 욕창의 치료

• 전신적 치료

- ① 수분을 최소 1800cc 이상 매일 섭취하여야 한다.
- ② 체중 kg당 35kcal 이상 섭취토록 하고, 특히 단백질, 비타민, 미네랄 등이 충분히 섭취되도록 달걀, 콩 제품, 우유, 치즈, 녹황색 야채가 포함된 식단이 짜여져야 한다.
- ③ 환자의 상태가 허용된다면 보행이나 의자에 자주 앉을 것을 권장하고 운동을 하도록 하여 혈액순환을 돕는다 .
- ④ 심리적으로 불안하지 않도록 하고 의욕을 갖도록 잘 지지해 주어야 한다.
- ⑤ 정상체온을 유지할 수 있도록 건강상태를 돕는다.

• 욕창부위의 치료

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

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

응급상황대응지침



명 칭	내 용
응급상황 발생시	119신고, 응급조치, 기관에 신속히 보고
응급상황 유형	기도폐쇄, 호흡곤란, 고혈압, 경련, 화상 등
응급예방프로그램	화재예방교육, 응급조치, 인공호흡, 소화기 사용방법 등

일산참사랑 노인 방문·요양센터

우리기관 비상연락망 및 응급조치지침

구분	응급연락구분	성명(기관명)	연락처	비상연락처
비상 연락망	센터장			
	관리책임자			
	응급차연계기관			

■ 응급상황 발생시

응급처치와 동시에 119에 신속한 신고

- ▶ 응급 조치 및 119 또는 응급차 연계기관신고 (연락이 안될 경우 기관차량이용)
- ▶ 비상연락망 보고체계 연락 ▶ 응급 조치지속 및 병원 후송
- ▶ 응급 조치 및 병원 후송 (119 이용 또는 기관 차량 이용)

■ 응급상황의 유형

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

■ 가장 먼저 이렇게

- 1) 의식 저하 및 호흡 곤란 시 기도를 유지하면서 흡입이 가능한 장소로 신속히 이동
- 2) 골절 시 어르신을 관찰하며 신속히 의료진에게 연락
- 3) 출혈 및 외상 시 상처부위를 지압(냉찜질)후 의료진에게 연락
- 4) 쇼크 시 활력증후 체크를 하고
 - △ 저혈당이면 의식이 있을 시 사탕이나 설탕물을 공급하고 의식이 없을 시 신속히 의료진에게 연락한다.△기립성 저혈압시 상체를 낮추고 다리를 올린다.

1. 기도 폐쇄 일 때

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

2. 호흡곤란 일 때

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

3. 저혈당 쇼크 시

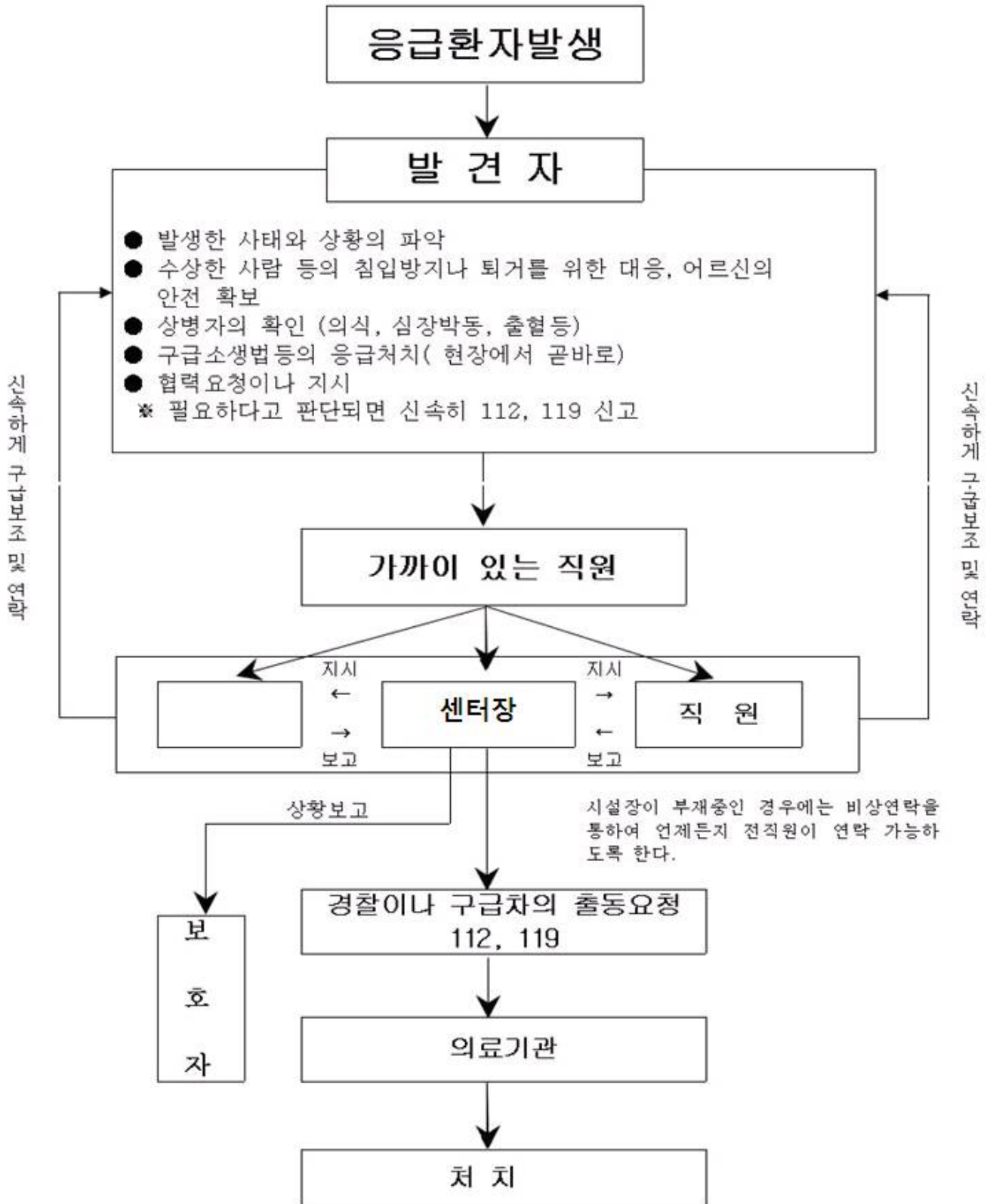
1. 증상
 - 식은 땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식장애, 기력저하
2. 응급 처리
 - 활력증후 및 혈당을 체크한다.
 - 저혈당 쇼크가 왔을 때
 - 의식이 있을 경우 : 적합한 음식과 양은 음료수(사이다, 콜라) 1/2잔, 우유 1잔, 주스(가당) 1/2잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰술, 사탕 3~4개, 초코렛 3쪽, 꿀 1큰술을 제공한다.
 - 의식이 없을 경우 : 음식물 섭취를 금하고 의료진에게 연락을 한다.

■ 항상 영양보호사의 경우 수시로 어르신의 상태를 파악하여 상태문제가 발생시에는 사소한 내용이라도 보고하여 어르신의 응급상황을 예방하는게 가장 중요함.

■ 응급상황에 대해서는 간호사 또는 책임자가 그 내용을 기록하여 보관한다.

응급환자이송체계

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



응급상황 대응지침

제1장 공통 대응 지침

1. 응급상황 발생시

- 개요 : 응급처치와 동시에 119에 신속한 신고
- 절차 : 119신고 ▶ 센터장에게 보고 ▶ 응급 조치 및 병원 후송

2. 가장 먼저 이렇게

- 1) 의식 저하 및 호흡 곤란 시 기도를 유지하면서 흡입이 가능한 장소로 신속히 이동
- 2) 골절 시 어르신을 관찰하며 신속히 의료진에게 연락
- 3) 출혈 및 외상 시 상처부위를 지압(냉찜질)후 의료진에게 연락
- 4) 쇼크 시 활력증후 체크를 하고
 - 저혈당이면 의식이 있을 시 사탕이나 설탕물을 공급하고 의식이 없을 시 신속히 의료진에게 연락한다.
 - 기립성 저혈압 시 상체를 낮추고 다리를 올린다.

제2장 응급상황별 세부 대응 지침

1. 기도 폐쇄 일 때

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

2. 호흡곤란 일 때

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

3. 저혈당 쇼크 시

- 1) 증상
식은 땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식장애, 기력저하
- 2) 응급 처리
 - 활력증후 및 혈당을 체크한다.
 - 저혈당 쇼크가 왔을 때

- 의식이 있을 경우 : 적합한 음식과 양은 음료수(사이다, 콜라) 1/2잔, 우유 1잔, 쥬스(가당) 1/2잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰술, 사탕 3~4개, 초코렛 3쪽, 꿀 1큰술을 제공한다.
- 의식이 없을 경우 : 음식물 섭취를 금하고 의료진에게 연락을 한다.

4. 골절로 인한 응급상황

- 1) 응급 처치
 - 환자는 되도록 몸을 적게 움직이게 하고 불필요한 행동은 못하도록 한다.
 - 신속히 의료진을 부른다.
 - 골절 부위에 피가 나면 지혈을 해주고, 상처나 있으면 깨끗한 천으로 덮거나 붕대로 느슨하게 감싸준다.
 - 나무판이나 두꺼운 잡지 등을 이용한 부목을 골절 부위에 대고 골절부가 움직이지 못하도록 고정한다.

5. 고혈압으로 인한 응급상황

1) 증상

두통, 어지러움

2) 응급 처치

- 활력증후 측정
- 의식이 없을 시 아무것도 먹거나 마시지 않도록 한다.
- 혈압이 160/90 이상 시 누워서 머리를 올리는 자세로 누워서 안정을 취한다.
- 필요 시 병원으로 이송한다.

6. 경련으로 인한 응급상황

1) 응급 처치

- 경련의 양상을 관찰한다.
- 끼는 벨트나 단추 등을 풀어 준다.
- 주변의 위험한 물건을 치운다.
- 질식 예방을 위해 기도를 확보 하도록 한다.
- 필요 시 병원으로 이송 한다.

7. 화상으로 인한 응급상황

1) 응급 처치

- 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- 찬물에 (5~12도) 15qs 이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
- 흐르는 물에 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내며 장신구는 빨리 제거 하도록 한다.
- 세균 감염에 주의 하도록 한다.

8. 뇌졸중으로 인한 응급상황

1) 증상

- 갑작스럽고 심한 두통, 심한 구토
- 의식소실
- 입가가 밑으로 처지고 침을 흘리며, 말을 더듬거나 발음이 어눌해 짐
- 마비현상

- 의식소멸

2) 응급 처치

- 활력증후를 측정한다.
- 상체를 높이고 다리를 낮춘다.
- 기도폐쇄를 예방한다.
- 목이나 가슴을 조이는 옷은 풀어 순환과 호흡을 원활하게 한다.
- 금식 시킨다.

9. 심근경색 및 협심증일 때

1) 증상

- 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
- 청색증, 오심, 식은 땀, 호흡곤란
- 불규칙한 맥박, 의식소실

2) 응급 처치

- 활력증후를 측정한다.
- 좌위나 반자위 자세로 유지한다.
- 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다.
- 필요 시 산소를 흡입 시킨다.
- 금식 시킨다.
- 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
- 필요 시 병원으로 옮긴다.

10. 출혈로 인한 응급상황

1) 응급 처치

- 출혈 시 3~5분 지압한다. - 화력증후를 측정한다.
- 출혈 부위는 심장보다 높게 유지한다.
- 지압 시 냉습포를 대어준다.
- 필요 시 병원으로 이송한다.

11. 기립성 저혈압 일 때

1) 증상

- 현기증이나 두통, 사지가 차갑고 무기력 함

- 식은 땀, 안면 창백
- 불명증상과 서맥(맥박이 서서히 뛰는 것)
- 구역질, 실신 등의 증상

2) 응급 처치

- 머리는 낮추고 다리는 올리고 자세로 휴식을 취한다.
- 의식저하 시는 바로 의료팀에게 연락한다.
- 필요 시 병원으로 이송한다.

12. 코피가 멈추지 않을 때

1) 응급 처치

- 콧방울 위로 지압을 한다.
- ice bag를 대주기와 때기를 반복한다.
- 10분간 압박해보고 코피가 계속 나면 다시 반복한다.
- 콧속을 거즈 등으로 막아준다.
- 필요 시 병원으로 이송한다.

우리의사명은 어르신의 안전과 건강

종사자 윤리지침



명 칭	내 용
윤리원칙	자율성존중의 원칙, 무해성의 원칙, 선행의 원칙정의의 원칙
직업윤리 및성희롱예방	수급자를 차별하지 않는다. 지식과 기술을 습득한다 언어적, 시각적 행위를 조심한다.
윤리 및 성희롱 프로그램	감정적 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다. 수급자와 단 둘이 있을 경우 돌발상황을 예방한다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용	근로자 교육 실시			
	게시판 게시			
	수급자 교육 실시			

- 근로자 윤리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.
- 윤리지침에대한 안내와 함께 요양보호사 및 직책별로 반드시 지켜야 하는
 업무내역 과 서비스에 대한 교육을 함께 제공한다
- 근로자에 대한 연간 **윤리교육**을 1회 이상 실시한다.
- 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

종사자 윤리지침

센터운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 인간다운

생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
- 노인이 센터의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 센터의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- 센터는 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 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 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.
- 센터은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 월별 시작비용 미납 등의 경제적 이유만으로 센터에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 노인의 시작비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 센터은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4. 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 센터 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안된다.

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 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 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 개봉 하지 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 안된다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
- 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 센터에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 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 안된다.

10. 기관 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

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

- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 센터 내부의 다양한 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 센터 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 센터 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며,
지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 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, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 생활노인의 권리, 센터 입·퇴소 및 운영과 관련된 센터의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

우리의사명은 어르신의 안전과 건강
치매예방 및 관리지침



일산참사랑 노인 방문·요양센터

우리기관 치매예방을 위한 관리지침

구분	예방내용	진행일자	관리대장	책임자
내용				

- ▣ 치매예방 및 관리지침을 기관 **게시판**에 게시하여 누구나 볼수있게 한다.
- ▣ 근로자에 대한 연간 치매예방 및 관리지침을 1회 이상 실시한다.
- ▣ 손을 자주 움직이도록 한다.
- ▣ 수분을 충분히 섭취하게 한다.
- ▣ 되도록 혼자 있게 하지 말고 동료들과 가까이 지내도록 한다.
- ▣ 주기적으로 걷거나 운동을 하게한다.
- ▣ 걷는 것은 몸 전체의 근육을 사용하므로 뇌에 자극을 주기 때문에
- ▣ 지나간 일을 정리하는 일기를 쓰게 한다.
- ▣ 노화를 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.
- ▣ 비만을 치료한다.
- ▣ 혈압을 조절한다.
- ▣ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
- ▣ 고지혈증을 조절한다.
- ▣ 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
- ▣ 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다.
- ▣ 가족의 사진이나 어르신의 과거 사진을 주변에 두게 한다.
- ▣ 위 관리지침은 반드시 지켜야 하며, 2018년 1월 1일부로 적용된다.

일산참사랑 노인 방문·요양센터

우리기관 치매환자 발생시 대응지침

* 치매환자의 대응법 *

어떤 식으로 접하면 좋은가 라는 망설임을 가지고 계신 분들이 많을 것입니다. 여기에서는 흔히 보이는 사례들을 정리하여 여러 가지 대응법을 소개하고 있습니다. 물론 한 사람 한 사람 각기 다른 습관이나 감정이 있으므로 모두 소개하는 것은 불가능합니다만, 여기에 소개하는 지식을 알고 있으면 좋을 것으로 생각됩니다.

가장 중요한 것은 인간은 치매라는 장애를 가지고 있으면서도 행복하게 살 수 있고 또 행복하게 살 권리가 있다는 당연한 전제 앞에 그 사람의 모든 것을 받아들여서 가능한 한 기분이 좋은 상태를 유지한다는 것과, 치매의 특징(예를 들어 건망증 같은 것)을 잘 이용하는 것입니다.

☞ 건망증 - 화제를 바꾸어 (잘 잊어 버리는 것을) 이용한다.

금방 식사를 마쳤는데도 그 사실을 완전히 잊고 재촉하는 것은 자주 있는 증상입니다. 중요한 것은 무엇이 사실인지에 대하여 싸우는 것이 아니라 본인을 납득시키는 일입니다.

[조금 전에 먹었잖아요]라고 말해도 [나는 안 먹었다] 라고 대답하기 일쑤입니다. 또는 [자기들만 먹고 나는 주지 않는다] 라는 피해망상 적인 감정도 가지기 쉽습니다.

이런 경우에는 [다 되었으니까 기다리세요]라든지 해서 기다리는 동안 잊게 하는 것이 하나의 수단입니다. 또는 입이 심심하다든지 자신이 좋아하는 먹을 것을 먹고 싶다는 불만에서 이런 호소를 하는 경우도 있으니 평소에 본인이 좋아하는 과일이나 가벼운 과자 같은 것을 준비해두고 [조금 기다리는 동안 이거라도 드세요] 라는 식으로 달래는 방법도 있습니다.

의심 - 같은 감정을 공유하여 한편이 되어준다.

중요한 것이니 잃어버리기 전에 어딘가에 간수해 두자고 해서 어딘가에 두고 그대로 잊어버리는 경우가 있습니다. 막상 사용하려고 할 때 없으면 누군가를 의심합니다.

이럴 경우에는 [내가 아니에요] 라고 하는 것이 아니라 [함께 찾아보지요]하면서 함께 찾아봅니다. 혹시 발견 할 때도 가족이 찾으면 [역시 네가 훔쳐갔었구나] 라고 말할 것입니다.

그러므로 자신이 찾은 것으로 하지 말고 [이 근처를 찾아볼까요] 하고 잘 유도해서 본인이 찾도록 하고 [아, 다행이네요] 하고 함께 기뻐하는 것이 중요합니다.

당연한 사실을 잊어 버리는장애-같은 입장에서 불안을 없애준다.

[오늘이 몇 일이지?] 라는 묻는 것은, 몇 일인지를 알고 싶어하는 것보다, 지금이 언제인지 여기가 어디인지 불안해 하고있는 경우가 많습니다. 그래서 몇 번이고 반복해서 묻는 것입니다.

그럴 때 무성의하게 대답을 하면 슬퍼하는 경우가 많습니다. 그렇다고 해도 마음에 여유가 없는 경우도 많을 테니 정해진 곳에 커다란 넘기는 달력을 걸어두는 것은 어떨까요.

그리고 함께 그곳으로 가서 오늘이 몇 일인지를 납득시킵니다.

인물오인 - 부정하지 말고 우선 받아들인다.

몇 년 동안 함께 살고 있음에도 불구하고 [당신은 누구십니까?] 라고 물을 때는 역시 충격입니다. 그러나 이것은 새로운 기억이 없어졌기 때문에 어쩔 수가 없습니다. 같은 이유로 다른 사람(사람의 친척이나 형제, 친구 등)과 착각하는 경우도 있습니다. 그럴 때는 강하게 부정하지 말고 완전히 착각하는 그 사람이 되는 편이 좋을 때도 있습니다.

또, 도둑이라고 의심하고 있는 사람으로 착각하고 흥분 상태가 되면 그때도 말싸움을 하지말고 한번 모습을 감추고 다시 들어가서 다른 사람으로 인식하게 하는 것이 좋습니다.

배회 - 고령자의 안전을 지키도록한다.

치매 고령자 중에는 자신이 아직도 현역에 있다고 생각하고 전에 다녔던 회사에 가려고 한다든지 뭔가 할 일을 생각해 내고 외출하는 경우가 있습니다. 또 자신이 있는 곳을 집이라고 인식하지 못하고 집으로 돌아간다고 말하거나 밖의 공기를 쐬고 싶다거나 걷고 싶다는 이유로 나가는 경우도 있습니다.

가능하다면 함께 나가서 이야기를 하거나 공원에서 함께 쉬거나 기분전환이 된 후에 집으로 돌아오는 것이 이상적입니다만, 언제나 그렇게 할 수 만은 없습니다.

혼자서 밖에 나가는 경우가 있다면 현관문에 종을 달아두고 나간 것을 알게 합니다.

주소와 이름을 적은 이름표를 옷에 달아두거나 명함을 만들어서 주머니에 넣어두거나 하는 것도 좋겠지요. 또 잘 가는 가게나 슈퍼의 일하는 사람들에게 혼자서 걷고 있으면 연락을 해달라고 미리 부탁해 두는 것도 좋은 방법입니다.

환각 - 설득하기보다 우선 안심감을 가지게 한다.

아무것도 없는 쪽을 가리키면서 [저기에 유령이 있다][도둑이 있다] 라며 소동을 피우는 일이 있습니다.

이와 같을 때, 본인 진정으로 두려워하고 있으므로 아무것도 없다고 설득해도 납득하지 않습니다. 그러므로 [제가 있으니까 괜찮아요][함께 퇴치합시다]라고 말하여 안심감을 가지게 해 주십시오.

단, 이 같은 증상이 몇 일 동안 지속되는 경우, 조속히 전문의와 상의하고 정신의 안정을 찾을 수 있는 약을 처방 받거나 생활지도를 받도록 하는 것이 좋겠지요.

성격변화 - 간호사가 냉정하게 대응한다.

치매성 고령자 중에는 성격이 변한 것처럼 자주 화를 내는 사람이 있습니다.

원인의 대부분은 감정을 컨트롤하는 능력의 저하나 여러 가지 감정을 잘 표현하지 못하는 답답함에서 오는 것이 많습니다. 그러므로 간호자가 냉정을 잃으면 증폭되고 맙니다. 오히려 화제를 잘 바꾸면서 다른 쪽으로 주의를 끈다든가 하여, 우선 그 때를 피하고 일정 시간을 두어 본인이 잊어버리기를 기다리는 것이 좋습니다.

혹시 너무나도 격분해 있을 때는 전문의의 진찰을 받아 정신을 안정시키는 약을 처방 받도록 하십시오. 또 일상생활이나 환경을 다시 한번 점검하여 원인이 될만한 것이 있으면 그 것을 개선하도록 합시다.

문제행동 - 엄하게 꾸짖는 것은 역효과.

간호자가 가장 신경을 쓰거나 힘들어하는 것이 요실금이나 불결행위입니다. 불결행위의 대부분은 실수한 것을 감추고 싶어하는 수치심이나 자존심의 표현입니다. 그러므로 엄하게 꾸짖는 것은 역효과를 가져올 수도 있습니다.

그 사람의 생활 리듬으로 이제 용변볼 때가 되었다고 생각되면 함께 화장실에 가거나 하면 좋습니다. 그리고 혹시 요실금의 경우에도 [자, 젖었으니 갈까요][새 걸로 가는 편이 기분 좋겠지요]라고 말하면서 태연하게 처리하십시오.

또 용변은 건강상태를 나타내는 것입니다. 심한 설사나 변비, 소변의 양이 적어지면 곧 의사와 상담하십시오.

야간섬망

한 밤중에 일어나서 어슬렁거리며 걸어다닌다든지, 환각을 사실처럼 생각하고 두려워하거나 흥분상태에서 착란상태가 되는 일이 있습니다. 이러한 증상은 몇 시간쯤 지나면 가라앉는다고 합니다. 억지로 조용히 시키려고 하지 말고 잠시 상태를 관찰한 후에 기분이 전환 될 수 있도록 다른 방으로 유도하거나 차를 마시게 해봅시다.

몸 상태가 안 좋을 때나 수분섭취가 부족한 경우에도 이런 증상이 나타날 수 있으므로 건강상태를 체크합니다.

이상한음식을 먹는다

음식 쓰레기나 고무줄 등 식품이 아닌 것을 먹으려고 하는 경우가 있습니다. 이 같은 행동을 하면 먹을 수 없는 것이나 위험한 물건을 손닫지 않는 곳이나 눈에 띄이지 않는 곳으로 옮겨 놓읍시다. 그리고 먹을 것을 찾는 행동을 보이기 시작하면 과자나 과일을 주어서 주의를 다른 쪽으로 끌도록 합니다.

비정상적인 성적행동

남성의 고령자가 여성 간호자를 만지거나 껴안는 일이 있습니다. 그럴 때 심하게 야단치거나 강하게 거절하면 더 흥분하거나 하므로 손을 쥐어주면서 납득을 시키거나 커다란 인형을 함께 가지고 논다거나 하면서 주의를 다른 곳으로 돌리도록 합니다.

그외 알아둘 것

넘어지지 않도록 방지에 유의한다. (미끄러지기 쉬운 물건을 놓지 않는다. 바닥의 높낮이의 차이를 없앤다 .복도나 계단에 손잡이를 설치한다. 야간에도 복도에 조명을 켜둔다. 등)

화재의 위험이 염려될 때에는 실외의 밸브를 잠그거나 전자조리기나 불연물을 사용한다.

난방기구나 급탕기에 주의한다. (포트의 사용법을 몰라서 화상을 입는 경우가 있다.)

목욕탕이나 화장실을 치매 환자가 쓰기 편하게 개조한다. 또 화장실 위치가 알기 쉽도록 크게 표시를 해두거나 화장실 문은 밖에서도 열 수 있도록 한다.

가족들이 옆에 있는 것을 원할 때에는 가족의 목소리가 들어있는 테이프를 들려주고 비디오를 보여준다. (민요나 옛날 노래를 좋아하는

사람도 있다.)

자주 넘어지는 사람은 머릿속에 혈종이 생겨있는 경우도 있으므로 뇌외과적 검사를 한다. 전반적으로 치매 환자가 될 수 있으면 지금까지 살아온 대로 생활을 할 수 있도록 배려한다. 치매 환자는 새로운 것을 익히는 것이 어려우므로 과거의 기억과 과거에 익힌 습관으로 매일 생활 할 수 있는 환경을 만들어 치매 환자의 주위를 이미 익숙해진 물건과 과거의 분위기로 감싸준다.

중요사항은 가족, 친척의 상의 하에 결정하도록 하는 등, 가족과 친척의 의사통일을 꾀한다. 특히 가족의 이해와 배려를 얼마만큼 얻을 수 있는가는 간호자의 피로도에 영향을 미치고 이것을 얻지 못하면 가족불화나 이혼소동으로 발전하는 경우도 있다. 손자가 친구의 위치에서 좋은 역할을 담당하는 경우도 있다. 친척과의 교섭은 남편을 전면에 세우는 것이 수월한 경우가 많다. 또 가족이나 친척 중에는 집안 식구의 치매를 인정하고 싶어하지 않는 심리도 작용하는 사람도 있고 평소에 협조적인 친척이라도 나중에 아무 것도 모르고 있었다고 말하는 경우도 있으므로 최소한 정보만큼은 잘 전달하도록 한다.

현재의 상태가 전체적인 경과 중에서 어느 단계에 해당하는지 앞으로 어떤 사태가 예상되는지, 그에 대비하여 어떤 준비를 지금 할 수 있는지를, 전체의 흐름 속에서 현재의 상황을 파악하고 항상 미리 준비하여 대처하도록 한다.(사후처리 적인 수동적인 간호가 아닌, 예방적인 간호를 염두에 두고있는 것이 심리적으로 피곤함을 줄인다) 현실적으로 어디에도 존재하지 않는 100%이상적인 간호를 목표로 하는 것이 아니라 여러 가지 시행착오를 거쳐 조금씩 개선해 나아가는 형태로 가장 무리가 없는 [자기 나름대로의 간호]를 확립한다

[지침출처 : 강남서초푸른병원 노인성 치매환자 대응법]

치매예방 관리지침

제1강 치매 예방을 위한 프로그램

치매의 초기 증상은 기억력의 감퇴로부터 시작된다. 따라서 기억 작용의 기본적인 이해 및 기억력 향상을 위한 뇌 활동의 유지 개발은 치매 예방을 위해 대단히 중요하다.

1.기억은 어떻게 작용하는가?

- 기억 과정의 첫 번째 단계인 감각 기억은 감각이 받아들인 것을 회상하는 매우 짧은 인식이다. 감각의 인상에 주의를 기울이면 단기 기억이라고 알려진 기억의 두 번째 단계로 들어간다.
- 단기 기억, 의식적인 사고는 한순간 마음에 새겨질 수 있는 소량의 자료와 동일시 될 수 있다. 단기 기억에 등록된 모든 정보가 장기 기억에 저장되지는 않는다는 사실을 기억해두는 것은 중요하다. 장기 기억은 기억 체계의 가장 큰 구성 요소이다. 장기 기억은 몇 분에서 부터 몇 십 년 전에 학습된 정보까지 포함한다.
- 장기 기억으로 받아들이는 과정은 암호화를 통해서 이루어지는데, 이는 어떤 것에 주의를 기울이고, 추론하고, 이미 알고 있는 것과 연관시키고, 분석하고, 세부까지 상세하게 설명하는 것과 같은 많은 정신작업으로 구성된다.

2.나이에 따라 기억은 어떻게 변하는가?

나이에 따라 기억이 변화하는 일반적인 다섯 가지 방식을 살펴보면

첫째 : 한 번에 한 가지 이상의 것에 주의를 기울이는 것이 더 어려워진다.

둘째 : 새로운 것을 배우는데 더 큰 노력이 든다.

셋째 : 요구하는 대로 잘 알고 있는 이름과 단어에 접근하는 것이 점점 더 어렵게 된다.

넷째 : 장기 기억으로부터 정보를 회상하는데 더 오래 걸린다.

다섯째 : 사람들은 나이가 들수록 지식과 지혜를 얻는다.

3. 기억에 영향을 미치는 요소들은 무엇인가?

- 주의력에 관한 문제

충분한 주의를 기울이는 것은 기억의 첫 단계이다. 불충분한 주의력이 새로운 정보의 암호화에 영향을 미치게 된다.

- 주의력에 관한 문제

충분한 주의를 기울이는 것은 기억의 첫 단계이다. 불충분한 주의력이 새로운 정보의 암호화에 영향을 미치게 된다.

- 부정적인 기대감

당신이 어떤 일에 실패할 것이라는 예상할 때 그 예상은 실패 가능성을 증가시킨다. 기억에 대한 부정적인 기대감은 노인들이 기억하는 것에 노력을 적게 들이고, 기억을 필요로 하는 일을 피하고 일상 생활에서 기억력이 시험 당할 때 불안을 느끼도록 한다.

- 스트레스

스트레스를 받을 때에 더 자주 잊어버릴지 모르지만 기억은 스트레스

가 감소되면 향상된다는 사실을 깨닫는 것은 중요하다. 다른 스트레스에 잊어버리는 것에 대한 걱정이 더해지면 건망증이 증가한다.

- 불안

불안은 신체적 증상과 모호한 두려움이 동반되는 내적인 고통으로 특징 지워진다. 매우 불안해하는 많은 사람들은 그들 외부의 어떤 것에도 집중할 수 없다.

- 우울증

계속되는 우울은 정상이 아니며 기억에 영향을 미칠 수 있다. 우울증의 증상은 식욕의 감소, 수면 장애, 피로, 불안, 두려움, 지나친 걱정, 절망감, 무기력함, 집중력 감퇴, 인생이 살 가치가 없다는 기분, 즐거운 것이 아무 것도 없는 기분, 항상 아프고 피곤한 기분, 슬픈 마음과 자살 생각 등이다.

- 상실감과 비애

의미 있는 상실감을 경험했을 때 흔히 고통과 슬픔으로 괴로워한다. 외부의 것에 집중하기 어렵고 집중하는 능력이 감소한다.

- 비활동성

옛 속담인 "사용하라, 그렇지 않으면 잃는다."는 흔히 기억의 기능에 적용된다.

- 일상 생활에서 체계화의 부족

체계화된 평생의 습관을 익혀온 사람들은 무질서한 생활 습관을 지닌 사람들에 비해 기억이 오래 보존될 수 있다.

- 피로

피로는 집중력에 영향을 미치고, 회상 과정을 지연시킨다.

- 신체적인 질병들

대부분의 노인들이 심각한 기억상실로 발전하지 않는다 할지라도 기억력에 관한 문제는 신체가 제대로 기능하지 않는다는 징후일 수 있다.

- 약물 복용

어떤 약물은 졸립게 하거나 집중하지 못하게 할 수 있다. 회상을 지연시킬 수도 있고 집중하는 것을 어렵게 할 수도 있다.

- 시각과 청각 장애

시각적 인상이 잘 보이지 않거나 소리가 명확히 들리지 않을 때 정보는 정확하게 기록되지 않을 것이다.

- 알코올

알코올은 기억에 영향을 미치는데 술을 마시는 빈도보다 한 번에 마시는 양에 더 달려 있다. 그리고 알코올의 장기 남용이 비가역적인 기억 상실을 일으킬 수 있다.

- 영양 결핍

균형 잡힌 식사가 전반적인 건강에 기여한다는 것을 알고 있다.

- 기억을 돕는 방법들

기억하기를 원하는 특정한 어떤 것을 선택한 후 가능한 기억력 향상법을 살펴보고 하나를 고른 후 그 방법을 사용하다. (만약 잘 외워진다면 이 방법으로 성공한 것입니다) 잘 기억나지 않는다면 다른 방법을 써 본다. 어떠한 것들이 잘 기억나지 않는다고 해서 의욕을 잃지 말고 다시 시도해 본다.

4.기억력 향상에 있어서의 일반적인 비법은 무엇인가?

1) 자신을 믿는다.

- 자신에 대해서 부정적인 기대를 하지 않도록 한다.

2) 외우고자 하는 것을 의식적으로 선택한다.

- 자신에게 가장 중요한 것에 시간과 노력을 들인다. 정말로 외워야만 하는 것에 최대한 집중하라

3) 주의가 산만하지 않도록 한다.

4) 충분한 시간을 갖는다.

- 기억하는 데 충분한 시간을 투자할수록 잊어버리는 일은 줄어든다.

5) 모든 감각을 동원한다.

- 잘 기억하고 싶다면 가능한 모든 감각을 동원한다.

6) 정리한다.

- 어떤 방식으로든 정리하고, 규칙화하는 것이 기억력을 향상시키는 데 중요하다. 기억력에 나쁜 영향을 미치는 요인들을 인식하고 없애려고 노력한다.

7) 편안한 마음을 갖는다.

- 긴장 상태는 기억 과정을 방해할 수 있다. 긴장을 푸는 것만으로도 생각이 잘 날 수 있다.

웃는다.

- 웃음은 긴장을 풀어주고, 기억력 저하를 올바른 관점으로 볼 수 있게 해준다.

추억을 즐긴다.

- 과거를 기억하는 당신의 능력에 자신감을 갖고, 과거를 자신과 주위의 사람들에게 되살려 본다

5. 수급자 치매 예방을 위한 조치사항은 무엇인가?

1. 손을 자주 움직이도록 한다.

2. 수분을 충분히 섭취하게 한다.

3. 되도록 혼자 있게 하지 말고 동료들과 가까이 지내도록 한다.

4. 주기적으로 걷거나 운동을 하게 한다.

- 걷는 것은 몸 전체의 근육을 사용하므로 뇌에 자극을 주기 때문에

5. 지나간 일을 정리하는 일기를 쓰게 한다.

6. 노화를 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.

7. 비만을 치료한다.

8. 혈압을 조절한다.

9. 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
10. 고지혈증을 조절한다.
11. 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
12. 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다.

6.치매 예방 프로그램은?

1. 1일 1시간씩 손체조, 발체조를 하게 하고 걷는 운동을 실시한다.
2. 혼자 있는 수급자는 수시로 동료들과 같이 있도록 유도한다.
3. 가급적 매일 일기를 쓰도록 하고 점검한다.
4. 수시로 회상훈련을 실시한다.

건망증 테스트	예	아니오
1) 전화 번호나 사람 이름을 자주 잊는다.		
2) 오래 전부터 해오던 일은 잘 하지만 새로운 것을 배우기 힘들다.		
3) 일상에 변화가 일어날 때 적응하기 힘들다.		
4) 한 사람에게 같은 이야기를 똑같이 반복한다.		
5) 약속을 해 놓고도 기억하지 못한다.		
6) 물건을 사러 갔다가 빠뜨리고 온다.		
7) 가스불 끄는 것을 잊어버려 음식이 탈 때가 많다.		
8) 어떤 일을 해 놓고도 했는지 안 했는지 모른다.		
9) 하고 싶은 말, 단어 등 표현이 금방 떠오르지 않는다.		
10) 전에 가본 장소를 기억하지 못한다.		
점수합계	점	

판정과 지도

득 점	판 정	지 도
3개 이하	정상	
4 - 7개	경계군	건망증 위험군
8개 이상	심각한 상태	전문가와 상담