

종사자 윤리지침

2019년

수지재가복지센터

■ 기본이념

1. 수급자의 인격, 생활사 그리고 욕구를 존중하고 본인의 존엄이나 이익에 손상이 가지 않도록 상대방의 입장을 잘 이해할 것.
2. 수급자가 사회생활상의 지식이나 문화적인 자극을 받아들일 수 있도록 적극적인 생활원조를 게을리하지 않을 것.
3. 수급자의 인격이나 행동을 정서적으로 수용, 공감하고 더불어 성숙해 가는 종사자가 될 것.

■ 기본윤리지침

- 제1조 우리 직원은 수급자에게 어떠한 이유로도 권위적인 자세를 취하지 않고 폭력, 폭언은 절대 사용하지 않는다.
- 제2조 우리 직원은 수급자의 개성을 이해하고 수급자 스스로가 선택 및 결정한 것을 존중하며 항상 대등한 입장에서 성실하게 대응해야만 한다.
- 제3조 우리 직원은 수급자의 장애 상태, 행동, 성격, 성별, 연령 그 외의 어떠한 이유에 의해서도 절대로 차별해서는 안 된다.
- 제4조 우리 직원은 수급자가 지역사회 안에서 시민으로서 생활하기 위하여 항상 지역의 이해와 협조를 얻을 수 있도록 노력해야만 한다.
- 제5조 우리 직원은 수급자의 사생활 보호, 비밀 유지, 재정관리, 사적인 공간과 시간의 확보를 배려하지 않으면 안 된다.
- 제6조 우리 직원은 항상 수급자의 잘 듣고 수급자의 고민이나 서비스 제공 요구에 대해 적절하게 해결할 수 있도록 노력해야만 한다.
- 제7조 우리 직원은 수급자에 대한 격려와 칭찬을 잊지 않고 모든 수급자가 안심과 자부심을 가지고 생활할 수 있도록 수급자와 함께 만들어가야만 한다.
- 제8조 우리 직원은 서비스 제공자로서 필요한 전문성을 높이기 위해 항상 노력해야만 한다.

■ 사회복지사의 직업적 태도

- 사회복지사는 수급자의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- 사회복지사는 수급자에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- 사회복지사는 수급자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.
- 사회복지사는 수급자의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- 사회복지사는 수급자가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
- 사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 수급자의 정보에 대해 비밀보장의 한계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보 공개시에는 동의를 얻어

야 한다.

- 사회복지사는 개인적 이익을 위해 수급자와의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- 사회복지사는 어떠한 상황에서도 수급자와 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
- 사회복지사는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 수급자를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.

■ 요양보호사의 직업적 태도

- 1) 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 수급자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
 - 요양보호수급자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공 시 각 수급자의 권리를 지켜주고 증진시켜 주어야 한다.
 - 수급자의 종교는 존중되어야 하고 요양보호사 자신의 종교를 선교의 목적으로 강요해서는 안된다.
 - 요양보호사의 판단만으로 서비스를 제공하지 않도록 하며 반드시 수급자의 의견을 물은 후 실행한다.
- 2) 요양보호사로 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.
 - 요양보호업무는 요양보호사에게 신체·정신적으로 고된 일, 즉 수급자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 힘들 수 있으나 항상 초심을 잃지 않도록 요양보호사 자신을 점검한다.
 - 업무를 수행하는 동안 업무가 자신과 맞지 않는다는 생각은 직업인이라면 누구나 갖는다. 그러나 그런 생각은 자신의 업무능력의 미숙, 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해보고 자신의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.
- 3) 요양보호업무는 수급자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
 - 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰받는 활동이 되어야 한다.
 - 자신의 올바른 활동은 모든 요양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.
- 4) 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호협조하는 태도 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다.
 - 시설장이나 동료와의 협조는 필수적이며 의사·간호사 등 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다. 또한, 요양보호사는 시설직원, 수급자의가족과 협조 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다.
- 5) 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 계발하는 태도를 가져야 한다.
 - 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.
 - 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기계발의 기회로 삼는다.
 - 자신의 업무활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가평가, 지도 받은 내용, 앞으로의 발전 등을 자료로 보관한다.
- 6) 요양보호사는 수급자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다.
 - 수급자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 개인 사정으로 늦거나 방문일 을 변경해야 할

경우에는 반드시 사전 연락을 하여 양해를 구해야 한다.

- 수급자를 방문하였을 때 수급자가 없으면 방에 들어가지 말고, 다음 방문 일을 적어 메모를 남겨둔다.
- 수급자 앞에서는 피곤해하거나 나태한 모습을 보이지 않도록 한다.
- 수급자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
- 수급자의 눈높이에 자신의 시선을 맞추고 내려다보지 않도록 한다.
- 신체접촉 등은 상황에 맞게 하며 너무 과장되지 않도록 한다.
- 수급자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안된다.

7) 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 한다.

- 수급자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
- 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
- 수급자, 가족, 혹은 타 직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
- 감독자에 대한 불복종이나 반항
- 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
- 알코올, 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
- 수급자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
- 감독자에게 알리지 않고 근무지를 이탈하는 행위
- 금연구역에서 담배를 피우는 행위
- 물건을 팔거나 공공물품을 가져가는 행위
- 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위
- 수급자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- 수급자를 존중하고 수급자의 위엄이 지켜져야 할 권리를 지키지 않는 행위
- 수급자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 수급자의 생활을 대외으로 발설하는 행위
- 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
- 등급 판정 또는 장기요양 인정 신청을 유도하는 행위

8) 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하고 사고 발생 시에는 즉시 시설장에게 보고한다.

9) 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.

- 간호사나 시설장에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있도록 연계한다.

10) 법적인 소송에 휘말리지 않기 위해 다음과 같은 전략을 준수한다.

- 수급자의 개인적인 권리를 보호한다.
- 요양보호서비스 제공 시 정해진 정책과 절차에 따른다.
- 제공된 요양보호서비스 내용을 정확히 기록한다.
- 수급자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
- 제공해야 할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
- 누군가에 의해 수급자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.