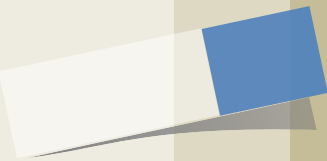


2025년

운영규정 / 급여제공지침 교육

시니어방문목욕센터



목차

1. 운영규정(11개 항목)

- ① 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항
- ② 이용계약에 관한 사항
- ③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
- ④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- ⑤ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
- ⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- ⑦ 인력관리 규정에 관한 사항
- ⑧ 보수에 관한 사항
- ⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항
- ⑩ 안전과 보건에 관한 사항
- ⑪ 고충처리 절차에 관한 사항 ✖

2. 급여제공지침(11개 항목)

- ① 종사자 윤리지침
- ② 성폭력 예방 및 대응지침 ✖
- ③ 응급상황 대응지침
- ④ 감염예방 및 관리지침
- ⑤ 치매예방 및 관리지침
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침
- ⑧ 노인인권 보호지침 ✖
- ⑨ 근골격계 질환 예방지침
- ⑩ 개인정보 보호지침
- ⑪ 직원 인권침해 대응지침



1. 운영규정(11개 항목)

- ① 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항
 - 유인, 알선 행위(금품 제공, 본인부담금 면제 및 경감) = X
- ② 이용계약에 관한 사항
- ③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
- ④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- ⑤ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
 - 요양보호사 배상책임보험 가입 중
- ⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- ⑦ 인력관리 규정에 관한 사항
- ⑧ 보수에 관한 사항
 - 월 보수는 17일 지급, 퇴직금= 법정퇴직금제도 (퇴직연금)
- ⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항
- ⑩ 안전과 보건에 관한 사항
- ⑪ 고충처리 절차에 관한 사항
 - 수급자 또는 가족이 파출부와 같은 잡일을 부탁이나 성적 괴롭힘, 잦은 교체 요구 등으로 갈등이나 문제가 발생하였을 경우 즉시 센터에 상담을 요청하여 분쟁이나 고충이 해결되도록 한다.
 - 분쟁이나 고충으로 인해 요양보호사는 어떠한 불이익한 처우를 받지 않는다.

※ 고충처리함(센터 사무실 내 벽면)



근로자 상황 발생		기관장에 상담 요구		상담을 통한 상황 파악		수급자 및 보호자 상담	
상황에 따른 해결방안 모색		결과 반영		통보			



2. 급여제공지침(① 종사자 윤리지침)

➤ 종사자의 기본적 윤리기준

- 종사자는 케어자로서의 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 종사자는 초심을 귀하게 여기고 매사에 겸손한 태도를 갖는다.
- 종사자는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 보고한다.
- 종사자는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- 종사자는 업무에 관하여 수급자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.
- 종사자는 법적, 윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 한다.

가. 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만

나. 감독자에 대한 불복종이나 반항

다. 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위

라. 알코올이나 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위

마. 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위

바. 수급자의 기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위

사. 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위

아. 등급 판정 또는 장기요양 인정신청을 유도하는 행위

➤ 수급자에 대한 윤리

- 종사자는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 수급자를 하나의 인격체로 존중한다.
- 종사자는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- 종사자는 친절하고 예의 바른 태도를 갖추려고 노력하고 실천하여야 한다.
- 종사자는 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
- 종사자는 수급자에게 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 한다.

가. 수급자 혹은 가족들에 대한 언어적, 신체적 폭력행위

나. 수급자 혹은 가족들에 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위

다. 수급자 혹은 가족들로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위

라. 수급자 혹은 가족들에게 물건을 팔거나 영업행위를 하는 행위

마. 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위



2. 급여제공지침(① 종사자 윤리지침)

□ 요양보호사 윤리강령

- 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사 정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기 결정을 최대한 존중한다.
- 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 시설장 또는 관리책임자에게 보고한다.
- 요양보호사는 효율적으로 안전하게 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 청결관리 등을 포함하여 자기 관리를 철저히 한다.
- 요양보호사는 업무 수행 시 항상 친절한 태도로 예의 바르게 행동한다.
- 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보를 비밀로 유지한다.
- 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사, 사회복지사 등과 적극적으로 협력한다.

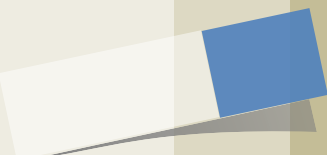
2. 급여제공지침(② 성폭력 예방 및 대응지침)

② 성폭력 예방 및 대응지침

●성폭력의 정의

- 성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 성적인 언어나 행동으로 상대방에 대해 성적수치심과 정신적, 육체적 손상 또는 고통을 주고 인간의 존엄성과 성적 자기 결정권 등의 인권을 침해하는 행위로 강간 뿐아니라 희롱이나 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러가지 형태를 포함한다. 또한, 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당한다.

※ 직장 내 성희롱은 「남녀고용평등법」, 「양성평등기본법」 등에서 공통적으로 ‘지위를 이용하거나, 성적 언동, 그 밖의 요구 등에 대한 불응을 이유로 고용에서 불이익을 주는 것으로 정의한다.



2. 급여제공지침(② 성폭력 예방 및 대응지침)

□ 성폭력의 유형

구 분	내 용
육체적 행위	상대의 의사와 상관없이 신체적으로 접촉하거나 특정 신체주위를 만짐으로써 피해자에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 주는 행위 · 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체접촉 · 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위 · 안마나 애무를 강요 하는 행위
언어적 행위	상대의 의사와 상관없이 음란하고 상스러운 말을 하거나, 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하거나, 성적인 사생활을 묻거나 유포하는 등의 행위 · 음란한 농담이나 음탕하고 상스러운 이야기 · 외모에 대한 성적인 비유나 평가 · 성적관계를 강요하거나 회유하는 행위 · 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 · 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위 등
시각적 행위	상대방의 의사와는 상관없이 눈으로 인지가 가능한 행동을 통해 성적 혐오감이나 불쾌감을 주는 것 · 음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 · 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지·사진·그림을 보내주는 행위 · 성과 관련된 자신의 특정부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
기타 행위	· 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동
좁은의미의 성폭력 행위(범죄)	강간, 유사강간, 강제추행, 업무상 위력 등에 의한 간음, 업무상 위력 등에 의한 추행, 성적 목적을 위한 다중이용장소 침입행위, 통신매체를 이용한 음란 행위, 카메라 등을 이용한 촬영, 허위영상물 등의 반포 등



2. 급여제공지침(② 성폭력 예방 및 대응지침)

□ 성폭력의 예방

- 기관 내 성폭력 발생 예방

- 가. 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용한다.
- 나. 기관에서는 성폭력 예방교육을 정기적으로 실시하고, 기관의 소속 직원들은 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- 다. 동료 및 수급자들과의 음담패설을 삼간다.
- 라. 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- 마. 평소 수급자들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- 바. 상대방이 자신의 언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- 사. 상대방이 명시적인 의사표현을 하지 않더라도 그것을 긍정의 의사로 오해하여 서는 안된다.
- 아. 수급자에게 서비스 제공 및 신체 돌봄 시 음담패설을 하지 않는다.
- 자. 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- 차. 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- 카. 관리자는 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미연에 방지한다.
- 타. 관리자는 성폭력이 발생하였을 때에는 신속히 처리하여 피해자가 2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
- 파. 관리자는 직장 내에서 혹은 회식자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.



2. 급여제공지침(② 성폭력 예방 및 대응지침)

□ 성폭력의 대응방법

- 가. 감정적인 대응은 삼가하고, 단호히 거부 의사를 표한다.
 - 상대방에게 거부 의사를 표하고 시정을 요구한다.
 - 대상자 가족에게 사정을 말하고 시정해줄 것을 요구한다.
 - 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 **녹취하거나 일지를 작성**해 둔다.
- 나. 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- 다. 외부기관의 도움을 요청한다. (**성폭력상담소, 여성노동상담소 등**)
- 라. 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- 마. 피해자는 고충상담 창구를 통하여 피해내용을 상담하고 처리한다.
- 바. 분명하게 거부 의사를 직접 표현하고, 이것이 어려우면 가해자에게 편지를 쓴다.
 - 6하 원칙에 따라 정확히 기록하고 생각이나 느낌을 정리하는 등 핵심이 정확하게 표현되어야 한다. 이 편지는 이후 증거자료가 될 수 있으므로 내용증명 으로 보내어 증거로 활용할 수 있도록 한다.
- 사. 주변 직원들과 문제를 의논하고 공동으로 대응한다.

2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

□ 응급상황 종류 및 대응방법

1) 질식

- 가. 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- 나. 구개 반사 요법을 시행한다. (설압자를 사용하여 구토 유도) 단, 고령의 어르신의 신체기능을 고려하여 시행하여야 함.
- 다. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어낼 수 있도록 한다.
- 라. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
- 마. 호흡곤란 즉시 119에 신고한다.



2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

□ 의식이 있는 경우(하임리히법)

- 어르신 뒤에 서서 허리를 감싸고 한 쪽다리를 대상자의 다리 사이에 지지한다.
- 종사자는 한 손의 주먹을 쥔다. 주먹을 쥔 손의 엄지를 어르신의 배꼽과 검상돌기 중간에 놓는다.
- 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹을 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.
- 이물질이 밖으로 나올 때까지 계속한다.

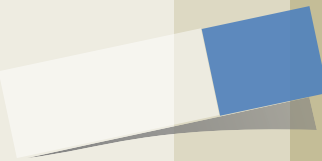


□ 의식이 없는 경우(변형된 하임리히법) => 청색증

- 어르신을 바닥에 반듯이 눕힌다.
- 종사자는 어르신의 허벅지 쪽에 무릎을 꿇고 앉는다.
- 한 손을 이용하여 어르신의 배꼽과 명치 사이에 손목 끝부분을 놓고 다른 한 손을 포갠다.
- 위쪽 방향으로 4~5회 빠르게 밀친다.
- 종사자는 어르신의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.
- 밀쳐 올리기를 4~5회 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

※ 하임리히법을 시행하면서 즉시 119 구급대로 연락한다.





2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

2) 호흡곤란

- 가. 호흡 곤란 증상 확인 시 자세를 반좌위나 좌위로 취한다.
- 나. 심리적 안정을 위하여 주위를 편안하게 해준다.
- 다. 어르신 곁에서 손을 잡아주고 심호흡을 격려한다.
- 라. 필요시 119에 연락한다.

3) 저혈당 쇼크

가. 의식이 있는 경우

- 혈당을 올릴 수 있는 음식을 제공한다.
- 음료수(사이다, 콜라) ½잔, 우유 1잔, 주스 ½잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰 술, 사탕 3~4개, 초콜릿 3쪽, 꿀 1큰 술

나. 의식이 없는 경우

- 신속히 119에 연락한다.

4) 낙상 등으로 골절

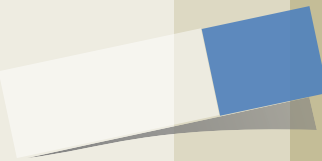
- 가. 낙상 혹은 외상 등으로 인해 어르신이 통증 호소 시 골절을 의심한다.
- 나. 어르신을 편평한 곳에 눕도록 하고 불필요한 움직임을 하지 않도록 한다.
- 다. 골절 부위에 피가 나면 지혈을 해주고, 상처가 있으면 깨끗한 천으로 덮거나 붕대로 감싸준다.
- 라. 나무판 등을 이용한 부목을 골절 부위에 대고 골절부가 움직이지 못하도록 고정한다.
- 마. 뼈가 외부로 노출된 경우 억지로 뼈를 안으로 밀어 넣으려 하지 않는다.
- 바. 신속하게 119로 연락한다.

1) 부목 사용법

- 다친 부위가 보일 수 있도록 해야 한다.
- 부목 대기 전에 감각, 혈액순환, 운동 능력이 있는지 확인한다.
- 개방된 상처는 부목 대기 전에 깨끗하게 드레싱 해주고 부목은 개방 상처의 반대편에 대어준다.
- 손상 받은 곳의 위, 아래의 관절을 함께 고정하여 움직이지 않도록 한다.

2) 골절 부위에 따른 응급처치

골절 부위	처치 방법
척추 골절	· 어르신을 움직이지 말고 손으로 머리를 고정하고 지지한다.
팔 골절	· 골절된 쪽의 팔을 가슴에 대고 가슴과 팔을 지지해 해준다.
발 골절	· 어르신을 눕히고 구두와 양말을 조심스럽게 벗긴다. 골절된 발을 들어 발 바닥에 형광을 대고 부목으로 고정한다.
쇄골 골절	· 손상된 쪽 팔을 가슴을 지나 반대쪽으로 가게 한다. · 넓은 천으로 다친 쪽 팔을 가슴에 고정시키고 삼각건으로 고정한다.



2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

5)고혈압

6)경련

7)화상

화상 단계별 응급처치

화상 단계	내 용
1도 화상 (표재성 부분 화상)	· 찬물이나 얼음물을 이용하여 통증을 감소시킨다.
2도 화상 (심재성 부분 화상)	· 찬물이나 얼음물을 이용하여 식힌다. · 물집을 벗기거나 터트리지 않는다. · 크림이나 연고를 바르지 않는다. · 의사의 진료를 받도록 한다.
3도 화상 (피부 전층 화상)	· 화상 부위의 옷을 제거하지 않는다. · 화상 부위가 감염되지 않도록 한다. · 화상을 입지 않은 부위는 보온해 준다. · 병원으로 빨리 이송한다.

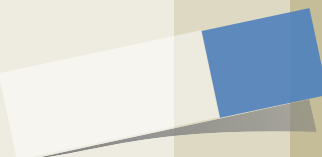
8)뇌졸중

9)흉통

10)출혈

11)기립성 저혈압

12)코피가 멈추지 않을 때



2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

□ 심폐소생술, 제세동기

1) 심폐소생술(CPR)



환자의 반응 확인

어깨를 가볍게 두드리며
"여보세요, 괜찮으세요?" 외치면서
환자의 반응을 확인합니다.



119 신고

환자의 의식(반응)이 없으면 구체적으
로 사람을 지목하여 119 신고를
요청하고, 자동심장 충격기를
가져오도록 부탁드립니다.



호흡확인

환자의 얼굴과 가슴을 10초 이내로
관찰하여 호흡이 있는지를 확인합니
다. 호흡이 없거나 비정상적이라면
즉시 심폐소생술을 준비합니다.



가슴압박 30회 시행

깍지를 낀 두 손의 손바닥으로
환자의 가슴 압박점을 찾아 30회
가슴압박을 실시합니다.
※ 압박깊이: 5 cm, 압박속도: 분당
100~120회



기도 개방

인공호흡을 위해, 환자의 머리를 젖히
고, 턱을 들어 올려서 환자의 기도를
개방합니다.



인공호흡 2회 시행

환자의 코를 막은 다음 구조자의
입을 환자의 입에 밀착시킨 후,
환자의 가슴이 올라올 정도로
1초 동안 숨을 불어 넣습니다.



가슴압박과 인공호흡의 반복

30회의 가슴압박과 2회의 인공호흡을
119구급대원이 도착할 때까지
반복해서 시행합니다.



회복자세

환자의 호흡이 회복되었으면
환자를 옆으로 돌려 눕혀 기도가
막히는 것을 예방합니다.



가슴압박 위치

성인과 소아 심정지 환자에서
가슴압박 위치는 가슴뼈의
아래쪽 1/2입니다.

출처: 국민재난안전포털, 생활안전 행동요령.



2. 급여제공지침(③ 응급상황 대응지침)

2) 제세동기(AED)



심장충격기 켜기

심장충격기는 반응과 정상적인 호흡이 없는 심정지 환자
에게만 사용합니다. 심폐소생술 시행 중에 심장충격기가
도착하면 지체 없이 시행해야 합니다. 심장충격기의 전원
버튼을 누릅니다.



두 개의 패드 부착

패드1: 오른쪽 쇄골 아래
패드2: 왼쪽 젖꼭지 아래의 중간 겨드랑이선에 부착합니다.



심장리듬 분석

심장충격기가 심장리듬을 분석하는 동안에는 환자에게 달
지 않게 떨어집니다. 심장충격이 필요하면 "심장충격이 필
요합니다"라는 음성지시와 함께 자동으로 충전되고, 충전
중엔 가슴압박을 실시합니다. 심장분석이 필요 없는 경우
에는 심폐소생술을 계속 실시합니다.



심장충격 실시

심장충격이 필요한 경우에만 심장충격 버튼이 깜박입니
다. 깜박이는 버튼을 눌러 심장충격을 실시합니다.
※ 다른 사람이 환자에게서 떨어져 있는지 확인하고 실
시합니다.



즉시 심폐소생술 다시 시행

심장충격을 실시한 후에는 즉시 심폐소생술을 실시합니
다. 119 구급대원이 도착할 때까지 반복 실시합니다.

출처: 국민재난안전포털, 생활안전 행동요령.



2. 급여제공지침(④ 감염예방 및 관리지침)

□ 감염병 예방 및 관리

예방방법	상세내용
손 씻기	· 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용 여부와 상관없이 손 씻기를 실시한다. · 대상자 처치 후 다른 환자 처치 시 손을 씻으며 동일한 대상자라도 다른 부위를 처치할 때도 손 씻기를 실시한다. · 평소시에는 일반 비누를 사용해도 무방하나 감염관리 상 필요한 경우에는 소독비누를 사용한다.
장갑 착용	· 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부, 점막 접촉 시에 장갑을 착용한다. · 대상자나 처치 부위가 바뀔 때마다 장갑을 교환한다.
모자, 마스크, 보안경, 안경 보호대 착용	· 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 될 가능성이 있을 때 착용한다.
처치 기구의 처리	· 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것은 피부나 점막이 오염되지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다. · 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. · 일회용품은 분리수거하여 버린다.
환경관리	· 대상자 주위환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독한다. · 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리하도록 한다.
코로나 예방	· 근무 외 시간에도 손소독 및 마스크 착용 등 개인위생수칙을 철저히 준수한다. · 종사자·수급자·면회객에 대한 발열체크, 호흡기 증상 등 코로나19 의심 증상을 매일 확인한다. · 면회객을 제한한다.





2. 급여제공지침(⑤ 치매예방 및 관리지침)

□ 치매의 정의

- 치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인으로 인해 뇌기능이 손상되면서 이전 에 비해 인지기능이 지속적이고 전반적으로 저하되어 일상생활에 상당한 지장이 나타나고 있는 상태이다. 여기서 인지기능이란 기억력, 언어능력, 시공간 파악능력, 판단력 및 추상적 사고력 등 다양한 지적 능력을 가리키는 것으로 각 인지기능은 특정 뇌 부위와 밀접한 관련이 있다.

□ 치매 종류

- 알츠하이머병, 혈관치매, 루이체 치매/파킨슨병 치매, 전두측두엽 치매, 알코올 치매, 가역성 치매

□ 치매 증상

1) 치매의 증상

가. 인지기능장애 증상

- 치매는 기억력 장애, 지남력 장애, 언어능력 장애, 시공간능력 장애, 실행능력 장애, 판단력 장애 등이 생길 수 있다.

나. 정신행동증상

- 치매는 망상과 의심, 환각과 착각, 우울, 무감동, 배회, 초조, 공격성, 수면장애 등

○ 치매의 단계별 증상

초기

- 예전 기억은 유지되나 최근에 있었던 일을 잊어버립니다.
- 미리 적어두지 않으면 중요한 약속을 잊어버립니다.

중기

- 돈 계산이 서툴러집니다.
- 익숙한 장소임에도 불구하고 길을 잃어버리는 경우가 많습니다.
- 집안을 계속 배회하거나 반복적인 행동을 거듭합니다.

말기

- 대부분의 기억이 상실됩니다.
- 혼자 웅얼거리거나 전혀 말을 하지 못합니다.
- 대소변 실금, 욕창, 폐렴, 요도감염, 낙상 등으로 모든 기능을 잃고 누워 지냅니다.



2. 급여제공지침(⑤ 치매예방 및 관리지침)

□ 치매 예방

3권

勳: 움직일 것

운동

일주일에 3번 이상 걸으세요.
일상에서 걷기 운동을 꾸준히 하세요.
5층 이하는 계단을 이용하고,
버스 한 정거장 정도는 걸어가도 좋아요.

식사

생선과 채소를 골고루 챙겨드세요.
식사를 거르지 말고,
생선과 채소를 골고루 챙겨드세요.
기름진 음식은 피하고 싱겁게 드세요.

독서

부지런히 읽고 쓰세요.
틈날 때마다 책이나 신문을 읽고, 글쓰기를 하세요.

3금

禁: 참을 것

절주

술은 한 번에 3잔보다 적게 마시세요.
술은 한 번 마실 때 3잔 보다 적게 마시고,
다른 사람에게 권하지도 마세요.

금연

담배는 피우지 마세요.
흡연은 시작하지 말고,
지금 담배를 피우고 있다면 당장 끊는 것이 좋아요.

뇌손상 예방

머리를 다치지 않도록 조심하세요.
운동할 땀 보호장구를 반드시 착용하고,
머리를 부딪쳤을 때에는 바로 검사를 받으세요.

3행

行: 행할 것

건강검진

혈압, 혈당, 콜레스테롤 3가지를
정기적으로 체크하세요.
고혈압, 비만, 당뇨병을 예방하기 위해
혈압, 혈당, 콜레스테롤을 체크하세요.

소통

가족과 친구를 자주 연락하고 만나세요.
가족, 친구와 자주 연락해서 만나고,
단체 활동과 여가생활을 하세요.

치매조기발견

매년 보건소에서 치매조기검진을 받으세요.
보건소에 가서 치매조기검진을 받고,
치매 초기증상을 알아두세요.



2. 급여제공지침(⑥ 욕창예방 및 관리지침)

□ 욕창의 정의

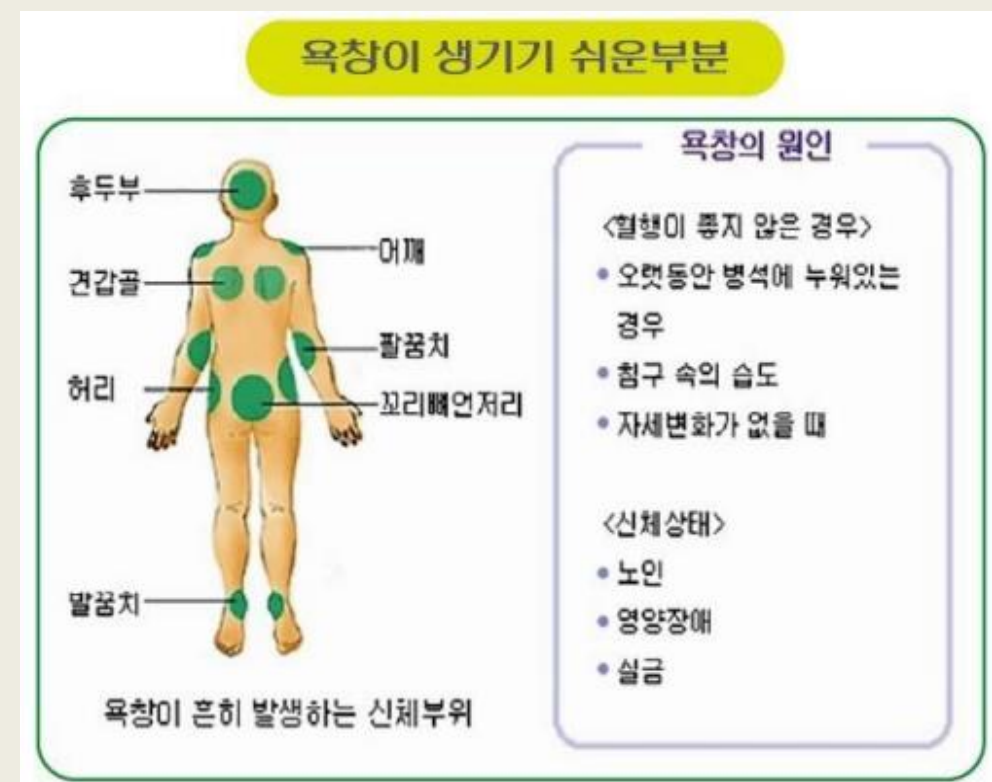
- 욕창은 압력 때문에 생긴 피부 혈액순환의 장애로 인해 피부조직의 괴사 상태를 초래하는 피부상태의 변화를 말한다. 움직임이 떨어지고 영양이 부족한 상태에서 한 자세로 오랫동안 자세변경 없이 있을 때, 피부는 빨갛게 변화를 일으키게 되고 염증 반응이 지속되어 피부겉질이 벗겨지며 계속 진행할 경우 썩는 상태로 진행할 수 있다.

□ 욕창의 발생 요인

- 가. 부동/와상
- 나. 부적절한 영양
- 다. 요/변 실금
- 라. 몸에 껌 끼는 옷을 입을 경우
- 마. 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
- 바. 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

□ 욕창의 증상

- 가. 붉은 피부(압박에 의해 조직에 산소공급이 부족해질 경우 피부가 붉게 부어 오른다.)
- 나. 갈라지거나 물집이 생기고, 벗겨지거나 터진 피부
- 다. 피부 표면 또는 더 깊숙이 침윤된 개방성 상처
- 라. 의복이나 침구류에 피나 고름이 묻어있음.(악취가 나는 삼출물)
- 마. 압박된 부위에 통증호소(머리 뒷부분, 어깨 뒤, 발꿈치, 엉덩이, 무릎, 발뒤꿈치 등)
- 바. 심할 경우 근육 또는 뼈 지지조직(건, 관절)에 침범, 폐혈증으로 사망할 수도 있음.





2. 급여제공지침(⑥ 욕창예방 및 관리지침)

□ 욕창 예방 방법

- 가. 매일 아침, 저녁으로 피부상태를 점검한다.
- 나. 규칙적인 자세변경(와상 시 2시간 마다, 의자에서는 1시간 마다 자세 변경을 해준다.)
- 다. 대상자를 이동시킬 때 피부가 밀리지 않도록 해야 한다.
- 라. 젖은 침대 시트는 바로 교체한다.
- 마. 침대의 주름을 편다.
- 바. 뼈 주위를 보호하고 무릎 사이에 베개를 끼워 마찰을 방지한다.
- 사. 뜨거운 물주머니는 피부에 화상을 입힐 수 있으므로 조심한다.
- 아. 피부를 주무르는 것은 삼간다.
- 자. 몸에 꼭 끼는 옷과 단추 달린 스커트나 바지는 피한다.
- 차. 손톱에 굽히는 일이 없도록 손톱을 짧게 자른다.
- 카. 단백질 등의 충분한 영양 공급을 한다.
- 타. 욕창예방 매트리스나 욕창예방 방석을 사용한다.
- 파. 천골부위 욕창예방을 위해 도넛 모양의 베개를 사용하는데 이는 오히려 압박받는 부위의 순환을 저해할 수 있으므로 삼간다.

□ 욕창관리

가. 1단계 욕창관리

- 1) 발적이 있는 부위의 마사지를 피한다.
- 2) 실금을 사정하고 배뇨 훈련한다.
- 3) 정상피부를 마사지 한다.
- 4) 필요하다면 습윤 크림을 공급한다.
- 5) 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다.
- 6) 손상받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다.

나. 2단계 욕창관리

- 1) 1단계 욕창관리를 포함한다.
- 2) 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 3) 더 이상의 손상을 예방한다.
- 4) 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 5) 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
- 6) 충분한 수분 섭취와 영양을 공급한다.
- 7) 필요시 병원 진료를 받는다.

다. 3단계 욕창관리

- 1) 1단계, 2단계 욕창관리를 포함한다.
- 2) 상처 기저부의 습윤 상태를 유지하고 습윤 드레싱을 한다.
- 3) 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 4) 육아조직의 성장을 증진하고 더 이상의 손상을 예방한다.
- 5) 덮는 드레싱을 하고 상태에 따라 드레싱을 교환하며, 안쪽에 진물이 묻어있는 경우 즉시 교환한다.
- 6) 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 계약의사와 상의하여 치료방향을 결정한다.
- 7) 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

라. 4단계 욕창관리

- 1) 1단계, 2단계, 3단계 욕창관리를 포함한다.
- 2) 상처 기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방한다.
- 3) 상처의 사강을 채우고 육아조직의 생성을 촉진한다.
- 4) 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황 시 빠른 상처치유를 위해병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.



2. 급여제공지침(⑦ 낙상예방 및 관리지침)

□ 낙상의 정의

- 낙상의 사전적 의미는 떨어지거나 넘어져 다침, 또는 그런 상태를 말한다.

□ 낙상의 요인

- 낙상의 위험은 노인에게 현저하게 높으며, 연령, 낙상 과거력, 보행과 이동수단, 직립성 저혈압, 감각손상, 배뇨장애, 암과 심혈관계 질환, 뇌혈관 질환 등은 낙상의 위험을 증가시킨다.

감각계 이상	· 노화로 인한 시력저하나 녹내장, 백내장 등 안과질환으로 인한 시력장애, 청력감소로 위험신호와 같은 소리를 잘 듣지 못하는 경우
질병과 연관된 신체상태	· 뇌졸중, 파킨슨병, 치매로 인한 보행 장애, 특별한 질병이 없더라도 전반적으로 쇠약한 경우
정신상태	· 치매가 있는 경우 장애물을 제대로 인식하지 못할 뿐 아니라 어떻게 피해야 하는지에 대한 방법을 모를 수 있음
환경	· 병원이나 시설에 새로 입원해서 주위 환경이 익숙하지 않은 경우, 지팡이 및 목발 등 보조기구를 사용하는 경우, 정맥주사나 유치 도뇨관을 사용하는 경우, 미끄러운 바닥, 정돈되지 않은 바닥, 높은 계단, 어둡거나 지나치게 밝은 조명, 높은 문턱이나 선반, 난간이 없는 계단이나 침대 등
약물	· 항고혈압제, 항정신성 약물, 이뇨제, 진정제 - 항고혈압제는 기립성 저혈압을 일으킬 수 있기 때문에 갑자기 일어서거나 움직일 때 낙상을 유발할 수 있음 - 항정신성 약물이나 진정제는 저혈압이나 졸음을 유발할 수 있음 - 이뇨제는 소변을 자주 보게 하기 때문에 잦은 화장실 출입으로 낙상의 위험이 높아짐
심리적 요인	· 낙상에 대한 공포나 두려움으로 활동을 못 하는 경우, 활동할 때 급하게 서두르거나 조급한 마음을 가지는 경우



2. 급여제공지침(⑦ 낙상예방 및 관리지침)

□ 낙상의 예방

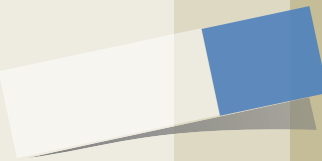
1) 낙상예방 환경정비

2) 낙상예방 어르신 행동지침

- 가. 앉고 일어설 때 천천히 움직이도록 합니다. 특히, 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 갑자기 빨리 움직이는 것은 어지럼증을 유발할 수 있기 때문입니다.
- 나. 무거운 물건이나 큰 물건은 들지 않습니다. 균형을 잃어 넘어질 수 있습니다.
- 다. 시력과 청력을 정기적으로 검사하고 적절하게 교정하도록 관리합니다.
- 라. 어지러움, 두통을 일으킬 수 있는 안정제나 근육 이완제, 고혈압 약물 등에 의해 낙상이 더 잘 일어날 수 있으므로 복용하고 있는 약물 중 그런 약물이 있는지 확인합니다.
- 마. 평형장애가 있는 사람은 아주 적은 알코올에도 많은 장애를 받을 수 있으므로 절대 알코올(술)과 접촉을 금지합니다.

2) 낙상예방 급여제공직원 행동지침

- 가. 어르신의 생활환경의 미끄러운 요소는 일체 제거한다.
- 나. 어르신이 앉고 일어설 때 천천히 움직이게 하며, 낙상위험이 높은 수급자의 활동에는 최대한 동행한다.
- 다. 바닥이 미끄러운 신발(슬리퍼)을 신지 않고 미끄럼방지 덧신이나 신발을 신게 한다.
- 라. 보행에 어려움이 있을 경우, 보행(보조)차나 지팡이 등을 사용하게 한다.
- 마. 어르신이 사용하는 지팡이 또는 보행(보조)차는 높낮이를 맞추고, 항상 점검하여 안전사고를 방지한다.
- 바. 마비가 있는 어르신의 경우 마비된 쪽 뒤에서 도움을 제공한다.
- 사. 이동 복지용구는 침상 가까이에 두고 사용하며 휠체어는 제동장치(브레이크)가 잘 작동 되는지를 확인하고, 휠체어를 멈출 경우 반드시 브레이크를 걸어둔다.
- 아. 어르신의 근력강화를 위해 규칙적인 운동을 할 수 있도록 도우며 제공되는 식사를 충분히 섭취하게 한다.
- 자. 화장실 이용 시 벽과 변기 근처에 설치된 안전손잡이를 사용하게 한다.
- 차. 침대에서 내려올 시 먼저 앉은 자세를 취하고 손으로 침대를 잡고 발이 바닥에 잘 닿았는지 확인하고 기립하게 한다.
- 카. 시력저하 어르신은 안경을 착용하게 하여 발을 헛딛는 일을 방지한다.



2. 급여제공지침(⑦ 낙상예방 및 관리지침)

□ 낙상발생 시 응급조치

1) 낙상발생 시 보고체계

- 가. 낙상했을 경우 당황하지 말고 어르신을 안정시킨다.
- 나. 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고無理하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- 다. 현장 종사자는 낙상 사실을 담당 관리자 또는 기관장에게 즉시 보고한다.
- 라. 어르신이 일어날 수 없을 경우나 상태가 심각한 경우 즉시 119에 연락하고 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
- 마. 어르신이 스스로 일어날 수 있거나 경미한 경우 종사자가 응급 처치를 취하고 가능한 신속히 차량을 이용하여 의료기관으로 옮긴다.
- 바. 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.

2) 낙상발생 시 대처방법

▶ 낙상발생 후 대상자가 일어날 수 없는 경우

- 119에 전화한다.
- 절대 뼈를 맞추거나 이동시키거나 움직이지 않는다.
- 의료진이 올 때까지 대상자를 지킨다.

▶ 낙상발생 후 대상자가 일어날 수 있는 경우

- 대상자가 스스로 일어나게 해서는 안 되며 우선 호흡을 가다듬게 하고 진정시킨다.
- 일어나기를 시도하기 전에 대상자에게 아픈 곳이나 다친 곳이 있는지를 먼저 확인한다.
- 다음 순서대로 일어나기를 시도할 수 있도록 돕는다.
 - 1단계: 옆쪽으로 눕고 위쪽에 있는 다리를 구부린 후, 양 팔꿈치나 양손으로 몸을 일으킨다.
 - 2단계: 의자나 다른 튼튼한 가구에 양손을 올려놓고 몸을 당겨 무릎을 꿇게 한다.
 - 3단계: 물체를 잡은 상태에서 힘이 있는 쪽 다리를 앞으로 놓게 한다.
 - 4단계: 천천히 일으킨다.
 - 5단계: 조심스럽게 돌려서 앉는다.



2. 급여제공지침(⑦ 낙상예방 및 관리지침)

▶ 경한 낙상의 응급처치

- 타박상은 외부의 힘에 의하여 살갚이나 피하 조직(모세혈관)에 손상이 생기는 것을 말하며 피멍이 들고 부종과 통증이 따른다. 이때는 상처 부위를 가슴보다 높게 하고 얼음찜질을 실시한다.
- 염좌란 관절이 정상 범위 이상으로 움직일 때, 관절과 연결되어 있는 인대가 늘어나거나 끊어지는 경우이며 어깨, 무릎, 팔다리 등에 많이 발생한다. 인대가 늘어나면 냉찜질을 하고 붕대나 부목으로 고정한다.
- 마찰로 인하여 피부가 벗겨져서 생기는 찰과상 또는 근육 좌상은 통증을 느끼는 부위를 붕대로 감아 내부의 출혈을 막고, 얼음찜질을 실시하며 통증이 가라앉을 때까지 운동을 삼간다.
- 바늘이나 예리한 물체에 순간적으로 찔려서 피부 깊숙이 생기는 상처인 자상은 출혈이 적어도 근육, 인대, 혈관, 신경 및 내부 장기 등이 손상되었을 가능성이 있으므로 즉시 병원으로 가야 한다.

2. 급여제공지침(⑧ 노인 인권 보호지침)

노인 권리 보호(10개 항목 권리)

- 대표자, 직원, 어르신 가족, 지역사회, 기관 등 이용과 관련된 모든 자는 어르신의 기본적인 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.
- 1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리
- 2) 질 높은 서비스를 받을 권리
- 3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 4) 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
- 6) 통신의 자유에 대한 권리
- 7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
- 8) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
- 9) 기관 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
- 10) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

알기 쉬운 노인학대 유형

신체적 학대

신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
예) 설명할 수 없거나 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.

정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 행위
예) 소외시키거나 말·행동을 통해 무시하고 욕을 한다.

성적 학대

성적 수치심 유발행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위
예) 성적 수치심을 주는 농담을 하거나 몸을 만진다.

경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 재산 또는 권리를 빼앗는 행위
예) 허락 없이 노인의 물건 및 금품을 가로채거나 사용한다.

방임

노인에게 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
예) 조치가 필요한 노인에게 의식주 및 의료적 처치 등 보호를 제공하지 않는다.

유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위
예) 노인을 낯선 장소에 버리거나 사설이나 병원에 입소 시킨 후 연락을 두절한다.

노인 학대 유형(신체적, 정서적, 성적, 경제적 학대, 방임, 유기)

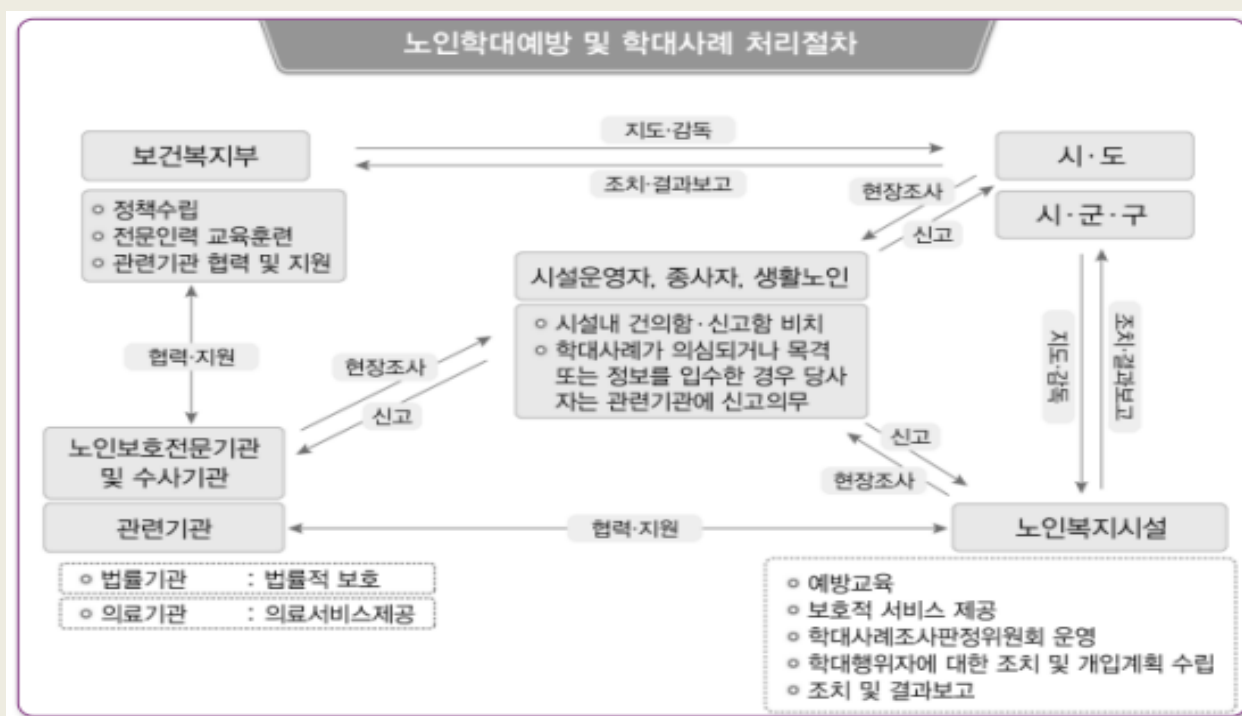


2. 급여제공지침(⑧ 노인 인권 보호지침)

□ 노인 학대 예방

- 1) 기관은 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- 2) 기관은 시설 내 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 어르신과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 3) 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 생활어르신들에게 인권 교육 자료를 보급 하고, 어르신 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
- 4) 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 5) 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- 6) 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 7) 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- 8) 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 9) 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

□ 노인 학대 대응방법



노인학대신고 · 상담전화
1577-1389 또는 **129**



2. 급여제공지침(⑨ 근골격계 예방지침)

■ 근골격계 질환의 이해

1) 근골격계 질환의 정의

- 근골격계 질환이란 ‘반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로 목, 허리, 어깨, 팔, 다리 신경 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환’이다.

2) 근골격계 질환의 발생원인

- 근골격계 질환은 반복적인 동작 등과 같은 직접적인 원인과 요양보호사의 개인적인 특성(체력, 숙련도 등) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무 스트레스 등 촉진요인 등이 상호 복합적으로 작용하여 발생한다.



- 출처: 안전보건공단. 근골격계 질환 교육자료 -





2. 급여제공지침(⑩ 개인정보 보호지침)

□ 개인정보 수집 및 이용 목적

개인정보보호법(2020.2.4.) 제15조(개인정보의 수집·이용)

- ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.
1. 정보주체의 동의를 받은 경우
 2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
 4. 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
 5. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소 불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.
- ② 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다.
다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.
1. 개인정보의 수집·이용 목적
 2. 수집하려는 개인정보의 항목
 3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
 4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용
- ③ 개인정보처리자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 정보 주체의 동의 없이 개인 정보를 이용할 수 있다.

개인정보보호법(2020.2.4.) 제16조(개인정보의 수집 항목)

- ① 개인정보처리자는 제15조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다.
이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.
- ② 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다.

※ 기관은 대상자 장기요양 급여제공 및 직원 관리 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집한다.

대 상	개인정보의 수집 항목
수급자	· 고유 식별 정보: 주민등록번호 · 개인 정보: 성명, 주소, 연락처, 이 메일, 장기요양인정번호, 장기요양 등급, 장기요양인정유효기간, 이용 중인 장기요양급여종류, 혼인여부, 신체기능, 사회생활기능, 인지기능, 행동변화, 질병 및 증상, 영양 상태, 이용 중인 지역사회자원, 가족 사항 및 환경, 보호자 정보 · 이용료 수납(카드결제 시): 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보
직원	· 고유 식별정보: 주민등록번호 · 개인정보: 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허 정보, 교육이력, 서비스 제공이력, 건강검진, 제공인력 관리 서식에 명기된 항목 등(기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여정보, 금융정보)



2. 급여제공지침(⑩ 개인정보 보호지침)

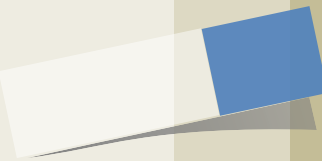
□ 개인정보 보유 및 이용기간

개인정보보호법(2020.2.4.) 제21조(개인정보의 파기)

- ① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인 정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다.
다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 개인정보처리자는 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.
- ③ 개인정보처리자는 제1항 단서에 따라 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여서 저장·관리하여야 한다.
- ④ 개인정보의 파기방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

※ 기관은 법령에 따른 개인정보 이용·보유기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 관계법령에 따라 동의 받은 개인정보를 이용 및 보유기간 내에서 처리합니다.

대 상	개인정보의 수집·이용 기간 및 보유 기간
수급자	· 수집 및 이용기간: 급여개시일부터 계약기간 만료일까지(장기요양 인정서 유효기간 이내) · 보유기간: 계약기간만료일부터 5년(장기요양보험법 제35조 및 동법시행규칙 제27조)
직원	· 수집 및 이용기간: 채용일부터 퇴사일까지 · 보유기간: 퇴사일부터 3년(근로기준법 제39조 및 동법시행령 19조)



2. 급여제공지침(⑪ 직원 인권침해 대응지침)

□ 인권이란?

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

□ 인권침해

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

□ 법적 근거 - 노인장기요양보험법

□ 제35조의 4(장기 요양요원의 보호)

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

행위	조치
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무 전환 또는 수급자 계약 해지
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우.	수급자 또는 수급자 가족과 상담

□ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.

- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

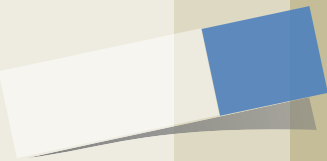
□ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며,

「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.

- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터 물리적인 힘이나 정신적인 위험으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.

- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에게 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.



2. 급여제공지침(⑪ 직원 인권침해 대응지침)

□ 폭언·폭행·상해 행위 시 대응 방법

□ 종사자 대응 방법

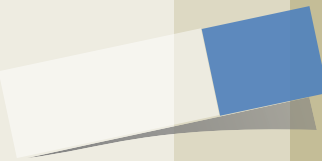
- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거해 센터장에게 보고합니다.
- 필요시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

□ 기관 대응 방법

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

□ 성희롱

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



2. 급여제공지침(⑪ 직원 인권침해 대응지침)

□ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기 결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된“성폭력 범죄”에 해당하는 행위를 말합니다.

- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

□ 성희롱·성폭력 대응 방안

□ 기관의 대응 방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

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

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

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

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

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

② 성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

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

④ 성폭력 행위자에 대한 조치실시

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

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

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

종사자 대응 방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.

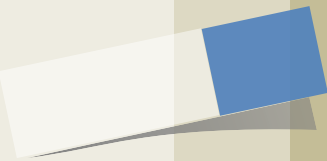
② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 상황을 조치할 수 있게 도움을 받는다. 그 후에도 상습적으로 시도하려고 하면, 녹취 및 촬영하여 증거를 남기거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 하도록 한다.

④ 외부 기관의 도움을 요청한다.

- 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 시에 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성 노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.



2. 급여제공지침(⑪ 직원 인권침해 대응지침)

직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말합니다.

직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.
 - ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용합니다.
 - ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
 - ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
 - ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
 - ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
 - ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화 방법을 배우고 공유합니다
- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극적으로 참여합니다.
 - ① 전반적인 안전 인식 및 지식에 도움을 줍니다.
 - ② 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
 - ③ 문제가 발생하기 전에 해결하여 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
 - ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육합니다. (신규는 필수, 매년 1회 실시)



요양보호사의 업무범위

방문요양의 업무범위

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

부당요구(급여외행위) 유형

< 재가요양보호사에 대한 부당요구(급여외행위) 예시 >

구분	예시
수급자의 가족만을 위한 행위	· 동거 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우 · 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우 · 김장, 집안 경조사 지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	· 농사일 등을 시키는 경우 · 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등
수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	· 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 · 잔디 깎기, 텃밭 매기 · 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)



요양보호사의 업무 범위

부당요구 대응절차

※ 수급자 또는 가족이 급여외행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우

1단계 1차 응대(장기요양요원)

부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다.

※ 1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대

2단계 2차 응대(장기요양요원)

부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.

3단계 보고(장기요양요원)

부당요구에 대하여 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 전화, 서면 등의 방법으로 보고한다.

4단계 방문(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 수급자(보호자)를 방문하여 의견을 접수한다.

5단계 조치계획 수립(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치 계획을 수립한다.

6단계 중재 및 종결(장기요양요원 또는 장기요양기관장)

조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.

7단계 사후 평가(장기요양요원)

장기요양요원은 추후에도 부당한 요구가 있는지 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 보고한다.