



종사자 윤리지침

희망찬 복지센터

경상남도 함양군 함양읍 함양로 1158-2 (2층)

TEL. 055)963-2733

종사자 윤리지침

종사자 윤리지침

센터의 직원은 수급자의 기본적 권리와 인간다운 생활을 보장하고 시설의 발전과 사회의 복지증진을 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

▣ 직원의 기본적 윤리행동강령

- 직원은 수급자어르신의 권리보호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- 직원은 수급자어르신의 복지 증진에 헌신한다.
- 직원은 관계법령, 정관, 기타 시설의 제 규정을 숙지하고 준수한다.
- 직원은 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 직원은 전문성의 향상과 자기개발을 위해 끊임없이 노력한다.
- 직원은 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- 직원은 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하지 않는다.
- 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 하지 않는다.
- 직원은 업무과정에서 얻은 정보에 대하여 비밀보장의 원칙을 철저히 지켜야 한다.
- 직원은 수급자어르신과 방문자에 대하여 항상 밝은 미소와 공손한 자세로 대하며 용모단정하고 청결해야 한다.

▣. 직원의 수급자에 대한 윤리행동강령

- 직원은 수급자어르신의 권리보호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- 직원은 수급자어르신에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- 직원은 수급자어르신이 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.
- 직원은 수급자어르신의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성 취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 직원은 수급자어르신의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 유지해야 한다.

- 직원은 수급자어르신이 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
- 직원은 개인적 이익을 위해 수급자어르신과의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- 직원은 어떠한 상황에서도 수급자어르신과 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.

▣ 직원 상호간의 윤리기준

- 직원 상호간에는 존중과 신뢰로서 대하며, 절대 인격을 훼손하는 행위(폭언·폭행)는 하지 않는다.
- 센터의 정책과 사업목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 직원 상호간에 협력해야 한다.
- 직원 상호간에 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
- 직원은 부서가 다른 동료의 직무 가치와 내용을 인정하고 이해하며, 상호간에 민주적인 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.
- 상급직원은 하급직원의 전문적 업무수행을 도와야 한다.
- 하급직원은 상급직원의 전문적 지도와 조언을 존중해야 한다.

▣ 직원의 기관에 대한 윤리행동강령

- 직원은 기관의 정책과 사업 목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력하여야 한다.
- 직원은 기관 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장발전을 위해 노력해야 한다.
- 직원은 기관의 재산을 소중하게 사용하고, 민간자원을 모집하는 등 기관의 이익을 창출하는 일에 최선을 다한다.

■ 직원의 사회에 대한 윤리기준

- 직원은 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- 직원은 사회정의의 수호하고 사회환경을 개선하기 위한 사안에 대하여 적극적으로 건의하고 참여하며 지원해야 한다.
- 직원은 자신이 일하는 지역사회의 문제를 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

■ 사회복지사 윤리 지침

■ 사회복지사의 기본적 윤리기준

■ 전문가로서의 자세

- 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진 다.
- 사회복지사는 클라이언트의 종교 · 인종 · 성 · 연령·국적 · 결혼상태 · 성 취향 · 경제적 지위 · 정 치적 신념 · 정신, 신체적 장애 · 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가 와 사회에 요구해야 한다.
- 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내 외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안된다.
- 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익옹호를 위해 노력해야 한다.

■ 전문직으로서의 윤리

- 사회복지사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 전파할 책임이 있다.
- 클라이언트를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를 보장하기

위해, 자발적이고 고지 된 동의를 얻어야 한다.

○ 연구과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 클라이언트는 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.

○ 사회복지사는 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안된다.

○ 사회복지사는 한국 사회복지사 협회 등이 실시하는 제반교육에 적극 참여하여야 한다.

▣ 경제적 이득에 대한 태도

○ 사회복지사는 클라이언트의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별대 우를 해서는 안 된다.

○ 사회복지사는 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다.

○ 사회복지사는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.

▣ 사회복지사의 클라이언트에 대한 윤리기준

○ 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.

○ 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력 을 최대한 발휘한다.

○ 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익 을 최대한 대변해야 한다.

○ 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.

○ 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.

○ 사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 클라이언트의 정보에 대해 비밀보장의 한 계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보 공개 시에는 동의를 얻어야 한다.

○ 사회복지사는 개인적 이익을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여

서는 안 된다.

○ 사회복지사는 어떠한 상황에서도 클라이언트와 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.

○ 사회복지사는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 클라이언트를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.

▣ 동료의 클라이언트와의 관계

○ 사회복지사는 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은, 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어서는 안 된다.

○ 사회복지사는 긴급한 사정으로 인해 동료의 클라이언트를 맡게 된 경우, 자신의 의뢰인처럼 관심을 갖고 서비스를 제공한다.

▣ 사회복지사의 동료에 대한 윤리기준

▣ 동료, 수퍼바이저

○ 수퍼바이저는 개인적인 이익의 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안 된다.

○ 수퍼바이저는 전문적 기준에 의해 공정하게 책임을 수행하며, 사회복지사·수련생 및 실습생에 대한 평가는 저들과 공유해야 한다

○ 사회복지사는 수퍼바이저의 전문적 지도와 조언을 존중해야 하며, 수퍼바이저는 사회복지사의 전문적 업무수행을 도와야 한다.

○ 수퍼바이저는 사회복지사·수련생 및 실습생에 대해 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.

▣ 사회복지사의 사회에 대한 윤리기준

○ 사회복지사는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호 하고 대변하는 일을 주도해야 한다.

○ 사회복지사는 필요한 사회서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다.

○ 사회복지사는 사회 환경을 개선하고 사회정의를 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구하고 옹호해야 한다.

- 사회복지사는 자신이 일하는 지역사회의 문제를 이해하고, 그것을 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

▣ 사회복지사의 기관에 대한 윤리기준

- 사회복지사는 기관의 정책과 사업 목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로써, 클라이언트에게 이익이 되도록 해야 한다.
- 사회복지사는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여, 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 사회복지윤리위원회에 보고해야 한다.
- 사회복지사는 소속기관 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장발전을 위해 노력해야 한다.

▣ 사회복지윤리위원회의 구성과 운영

- 한국사회복지사협회는 사회복지윤리위원회를 구성하여, 사회복지윤리실천의 질적인 향상을 도모하여야 한다.
- 사회복지윤리위원회는 윤리강령을 위배하거나 침해하는 행위를 접수받아, 공식적인 절차를 통해 대처하여야 한다.
- 사회복지사는 한국사회복지사협회의 윤리적 권고와 결정을 존중하여야 한다.

▣ 요양보호사 윤리 지침

▣ 요양보호사의 기본 원칙

- 대상자 및 가족들로부터 수집한 대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 확인하고 특별히 싫어하는 행동을 피하도록 한다.
- 가능한 대상자가 자립생활을 할 수 있도록 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
- 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 대상자에게 충분히 설명 한 후, 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공하도록 한다.
- 대상자의 개인정보 및 서비스제공 중 알게 된 비밀을 누설하지 않는다.
- 대상자의 상태 변화 등으로 서비스의 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단한 경우, 시설장, 간호사 등에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
- 대상자에게 의사소통 불능, 협조 곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭력 등 정서적 학

대를 하여서는 안된다.

○ 서비스 제공 시 예기치 못한 사고가 발생한 경우 신속하게 시설 장, 간호사 등에게 보고를 하여야 한다.

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

■ 요양보호사의 윤리 강령

○ 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체 · 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.

○ 요양보호사는 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.

○ 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 시설장 등에게 보고한다.

○ 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.

○ 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히한다.

○ 요양보호사는 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.

○ 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.

○ 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

■ 요양보호사의 직업적 태도

○ 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.

○ 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검하여 겸손한 태도를 갖는다.

○ 요양보호사는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.

○ 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

○ 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 계발하는 태도를 가져야 한다.

○ 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하려는 태도가 필요하다.

- 대상자 앞에서는 피로하거나 나태한 모습을 보이지 않도록 한다.
- 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
- 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞추고 내려다보지 않도록 한다.
- 신체접촉 등은 상황에 맞게 하며 너무 과장되지 않도록 한다.
- 대상자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안 된다.

▣ 요양보호사는 법적, 윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 한다.

- 대상자 및 가족에 대한 언어적, 신체적 폭력
- 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
- 대상자 및 가족의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
- 감독자에 대한 불복종이나 반항
- 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
- 알코올, 약물 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
- 대상자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
- 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
- 금연지역에서 담배를 피우는 행위
- 물건을 팔거나 공용물품을 가져가는 행위
- 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위
- 장기요양서비스 제공에 따른 본인부담금을 할인하거나 추가로 부담하게 하는 행위
- 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리를 지키지 않는 행위
- 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 사적생활을 내외에 발설하는 행위
- 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
- 등급 판정 또는 장기요양 인정신청을 유도하는 행위
- 요양보호대상자는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방 하여야 하고 사고 발생 시에는 즉시 시설장에게 보고한다.
- 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
- 기타 법적소송에 휘말리지 않기 위해 주의하여야 하며, 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록해야 한다. 또한 제공해야 할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때에는 시설장에게 보고하여 도움을 청한다.

▣ 고충처리 지침

- 원칙 : 대상자의 질환별, 성향별 특성으로 인해 어르신 고충에 대한 해결을 제한해서는 안 된다. 요양보호사의 개인적인 생각 및 서향으로 인해 고충에 대한 해결을 제한해서는 안 된다.
- 고충처리 절차 : 문제가 발생했을 경우 반드시 기관에 연락하여 센터장, 또는 사회복지사를 통해 처리한다.