

# 2022년도 요양보호사 직무교육 교재



# 목차

## I. 노인장기요양보험제도의 이해

제1절 노인장기요양보험의 기본구조 .....	3
제2절 급여제공기준과 절차, 기록 .....	15
제3절 요양보호사의 업무범위와 적정 서비스 제공 .....	28

## II. 요양보호사의 직업윤리와 업무

제1절 인권과 직업윤리 .....	40
제2절 급여제공 원칙 및 기본 절차 .....	54

## III. 급여제공기술

제1절 힘뇌체조(활기차게 따라하기) .....	65
제2절 옷 갈아입기 도움의 실제 .....	70
제3절 배설 도움의 실제 .....	78

## IV. 안전 및 자기관리

제1절 안전한 돌봄 .....	90
제2절 자기관리 .....	113

## V. 치매관리

제1절 치매노인과의 의사소통 기술 .....	132
--------------------------	-----

# I. 노인장기요양보험제도의 이해

## 제1절

## 노인장기요양보험의 기본구조

### 학습목표

- 사회보험제도로서의 노인장기요양보험을 이해할 수 있다.
- 노인장기요양보험제도의 기본구조와 특성을 알 수 있다.
- 노인장기요양보험제도의 추진방향과 주요 정책변화를 알 수 있다.

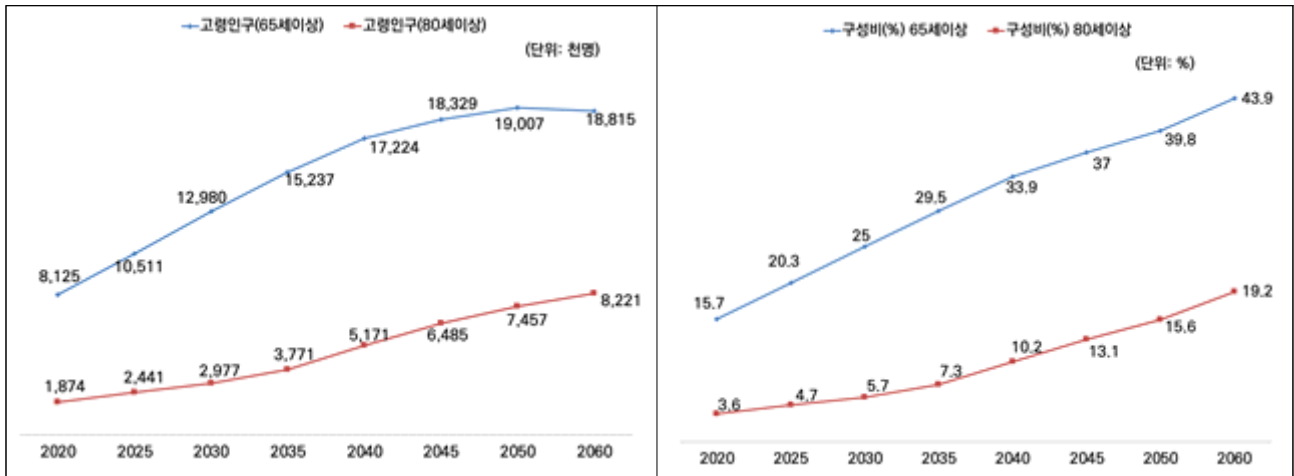
## 1. 사회보험으로서의 노인장기요양보험

우리나라는 인구고령화로 노인인구가 지속적으로 증가하여 장기요양 서비스 제공의 필요성이 증가하였다. 2020년 65세 이상 노인인구는 812만 명으로 전체인구의 15.7%이지만, 불과 10년 후 2030년에는 1,298만 명으로 약 500만 명이 증가하여, 전체인구의 25.0%에 이를 것으로 전망된다.

<표> 인구구성 변화 전망

(단위: 천명, %)

인구종류별		2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050	2060
인구수	65세 이상	8,125	10,511	12,980	15,237	17,224	18,329	19,007	18,815
	80세 이상	1,874	2,441	2,977	3,771	5,171	6,485	7,457	8,221
구성비율	65세 이상	15.7	20.3	25.0	29.5	33.9	37.0	39.8	43.9
	80세 이상	3.6	4.7	5.7	7.3	10.2	13.1	15.6	19.2



※ 국가통계포털(<http://kosis.kr>). 장래인구추계(2017년 기준)

이러한 급격한 인구 고령화의 진전과 함께 핵가족화로 인한 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여의 증가로 인해 종래 사적인 가족의 부담으로 인식되던 노인 돌봄이 더 이상 개인이나 가정의 부담으로 해결할 수 없는 사회적·국가적 문제가 되었다.

따라서 노인의 장기요양과 돌봄 문제를 사회연대 원리에 입각하여 정부와 사회가 공동으로 해결하기 위하여 독일, 일본 등과 같은 사회보험 방식으로 노인장기요양보험제도를 도입하게 되었다. 이로써 노인장기요양 문제에 있어서 개인이나 가족의 부담을 넘어 사회 국가적 책임을 강조하게 되었다.

사회보험방식으로 운영되는 노인장기요양보험제도는 전 국민이 가입하고 있으며 ‘65세 이상의 노인’ 또는 ‘치매·뇌혈관성질환 등 노인성 질병이 있는 65세 미만의 자’가 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 수급자로 판정받은 경우에 장기요양기관으로부터 신체활동 또는 가사활동, 인지활동 지원 등의 장기요양급여를 받을 수 있는 제도이다. 사회보험제도는 사회연대정신을 근간으로 운영되는 만큼, 국가는 물론 노인장기요양 보험제도에 종사하는 종사자, 기관, 이용자 등 국민 모두가 제도의 주인으로서 지속가능한 제도의 운영을 위하여 책임있게 참여하여야 한다.

## 2. 노인장기요양보험의 재원조달

노인장기요양보험은 장기요양보험료와 국가 및 지방자치단체 부담금, 그리고 수급자가 부담하는 본인부담금으로 운영된다.

장기요양보험료는 건강보험료에 장기요양보험료율을 곱하여 산정하고, 건강보험료와 통합하여 징수한다. 국가는 장기요양보험 예상수입의 20%를 국고로 부담하고 의료급여수급권자의 장기요양급여, 의사소견서 발급비용, 방문간호지시서 발급비용 중에서 공단이 부담해야 하는 비용의 전액을 국가와 지방자치단체가 분담한다.

수급자는 재가급여의 경우 해당 장기요양급여비용의 15%, 시설급여의 경우 해당 장기요양급여비용의 20%를 본인 부담한다.

### 장기요양보험료

건강보험료 x 12.27%

(2022.1.1. 기준)

예) 건강보험료가 10만원  
이면 장기요양보험료  
 는 12,270원



### 국가 및 지방자치단체 부담금

장기요양보험료 예상수입액의  
 20% + 의료급여수급권자의  
 급여비용 등



### 본인부담금

- 재가급여: 이용한 장기요양  
급여비용의 15%
- 시설급여: 이용한 장기요양  
급여비용의 20%



「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자는 본인부담이 없으며, 「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자를 제외한 「의료급여법」에 따른 수급권자, 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자, 건강보험료 순위 하위 0~25%는 본인부담의 60%를 감경하고, 건강보험료 순위 25~50%는 본인부담의 40%를 감경한다.

### 3. 노인장기요양보험제도의 주요 변화

#### 1) 제2차 장기요양기본계획(2018-2022년)

제2차 장기요양기본계획은 ‘존엄한 노후생활을 보장하는 지역사회 돌봄 구현’이라는 비전 아래 4대 정책목표와 14개 과제를 구성하였다. 4대 정책 목표는 보장성 확대, 지역사회기반 서비스 이용, 장기요양 인프라 조성, 지속가능성 담보이다(보건복지부, 2018). 구체적인 추진과제와 개선 방향은 다음의 표와 같다.

<표> 2차 장기요양기본계획

비전

존엄한 노후생활을 보장하는 지역사회 돌봄 구현

↑

정책목표 1.

돌봄의 사회적 책임을 강화하는 장기요양 보장성 확대(보장성 확대)

주요 내용	과제	개선방향
	1. 대상자 확대	전체 노인인구의 9%, 경증치매 노인에게 등급 부여
	2. 본인부담 경감확대	기준 중위소득 100%이하까지 본인부담 경감혜택 확대
	3. 비급여 부담	급여화 검토(종장기)

정책목표 2.

이용자 삶의 질을 보장하는 지역사회 돌봄 강화(지역사회기반 서비스 이용)

주요 내용	과제	개선방향
	1. 서비스 이용체계	수급자 욕구, 지역사회 자원과 연계된 사례관리 체계화
	2. 재가 서비스 제공	수급자에게 맞춤형으로 통합적인 재가서비스 제공 (재가서비스 이용률 75%)
	3. 수급자 가족지원	서비스 지역확대('22년까지 전국 110개 운영센터로 확대)
	4. 노인 의료- 요양체계	지역사회 중심의 노인의료-시설-재가서비스 연계

정책목표 3.

안심하고 맡길 수 있는 장기요양서비스 인프라 조성(장기요양 인프라 조성)

주요 내용	과제	개선방향
	1. 장기요양 인프라 공급체계	지역별 적정 인프라 가이드라인 제시 및 지역별 공급 계획 수립
	2. 공공인프라 확충	공립요양시설 160개소 신축, 공립 주·야간보호 184 개소 신축
	3. 장기요양 관리체계	서비스 질과 연계한 지정갱신제 도입
	4. 장기요양기관 서비스전문성	치매전담형 기관확대(4,174개소), 전문요양실 도입
	5. 장기요양인력 경력개발경로	‘요양지도사’를 도입하여 현장에서 요양보호사 지도
	6. 장기요양인력 직무교육	모든 요양보호사 및 사회복지사, 시설장 직무교육
	7. 장기요양요원 지원센터	각 시도(17개) 별로 1개소 이상

정책목표 4.

초고령 사회에 대응한 장기요양 지속가능성 담보(지속가능성 담보)

주요 내용	과제	개선방향
	1. 보험재정 및 거버넌스	보험재정 추가확보방안 검토, 효율적 거버넌스 체계로 재편
	2. 수가체계	적정규모, 전문서비스 제공을 유도하는 수가산정 체계, 단순·효율화된 가감산제도
	3. 부정수급 관리	부정수급자 직권조사 및 등급 재판정
	4. 회계투명성	재무·회계규칙, 인건비 지급비율 준수 확보

※ 보건복지부(2018), 2018-2022 제2차 장기요양기본계획

## 2) 최근의 주요 정책변화

### (1) 통합재가서비스

#### ① 운영목적

예비사업으로 진행되고 있는 통합재가급여사업은 고령사회 진입에 따른 장기요양 대상자의 생활 및 욕구특성 변화에 대응하기 위하여 방문요양 위주의 분절적 재가서비스 제공 구조에서 이용자 중심의 통합적 서비스 제공체제로 전환하여 운영하는 것을 목적으로 한다.

#### ② 통합재가서비스 및 제공기관

통합재가서비스는 주야간보호서비스를 중심으로 한 기관 내에서 간호, 목욕 및 단기보호 등 다양한 재가서비스를 월 단위로 통합하여 제공하는 것으로 정의할 수 있다.

#### ③ 기본방향

- 케어믹스(Care-Mix)의 실현: 한 기관에서 팀워크 체계에 기반\*하여 수급자에게 필요한 재가서비스(요양, 목욕, 간호, 주야간보호, 단기보호)를 혼합 제공
  - \* 기관 내 간호사·사회복지사·요양보호사 등이 팀을 이뤄 사례회의 수행
- (케어매니지먼트 운영) 개별적 욕구·상태에 부합하는 서비스 제공을 위한 공단(케어조정자)과 - 통합재가기관(사례관리자) 간 협업체계 구축
- (월정액 수가) 정액제 수가를 제공하여 기관의 포괄적 서비스 제공에 대한 자율성·효율성·책임성 부여 및 안정적 운영 기반 마련
- (월급제 요양보호사 배치) 일정 비율의 월급제(상근제) 요양보호사 배치로 처우개선 및 수시대응인력 확보



## (2) 장기요양기관 지정제 및 지정갱신제

### ① 시행의 필요성

기존 재가급여를 제공하는 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양기관의 시설·인력기준을 갖추어 시, 군, 구청장 등에게 설치신고를 하면 장기요양기관 지정이 의제되는 등 진입요건이 완화되어 있어 매년 3천여 개소의 재가장기요양기관이 신규 개설되고 2천여 개소의 재가장기요양기관이 폐업하는 등 장기요양기관의 난립 및 장기요양서비스의 질 저하 문제가 발생하였다.

### ② 지정요건 강화

2019.12.12. 법령 개정을 통해 장기요양기관의 설치 방식을 지정 또는 설치신고에서 '지정제'로 단일화하고 시·군·구청장 등이 장기요양기관을 지정하는 경우 장기요양기관을 운영하려는 자의 장기요양급여 제공이력, 운영 또는 종사하려는 자의 행정처분, 운영계획 내용 등을 고려하도록 하는 등 지정요건과 절차상의 실효성을 강화하였다.

### ③ 지정 갱신제

장기요양기관 지정의 유효기간은 노인장기요양보험법 제32조의3(장기요양기관 지정의 유효기간)에 따라 지정을 받은 날부터 6년으로 한다고 규정하고, 제32조의4(장기요양기관 지정의 갱신)에 따라 지정 유효기간이 끝나기 90일 전까지 지정 갱신을 신청하여야 한다. 따라서 장기요양기관은 6년마다 지정을 갱신하여야 한다.

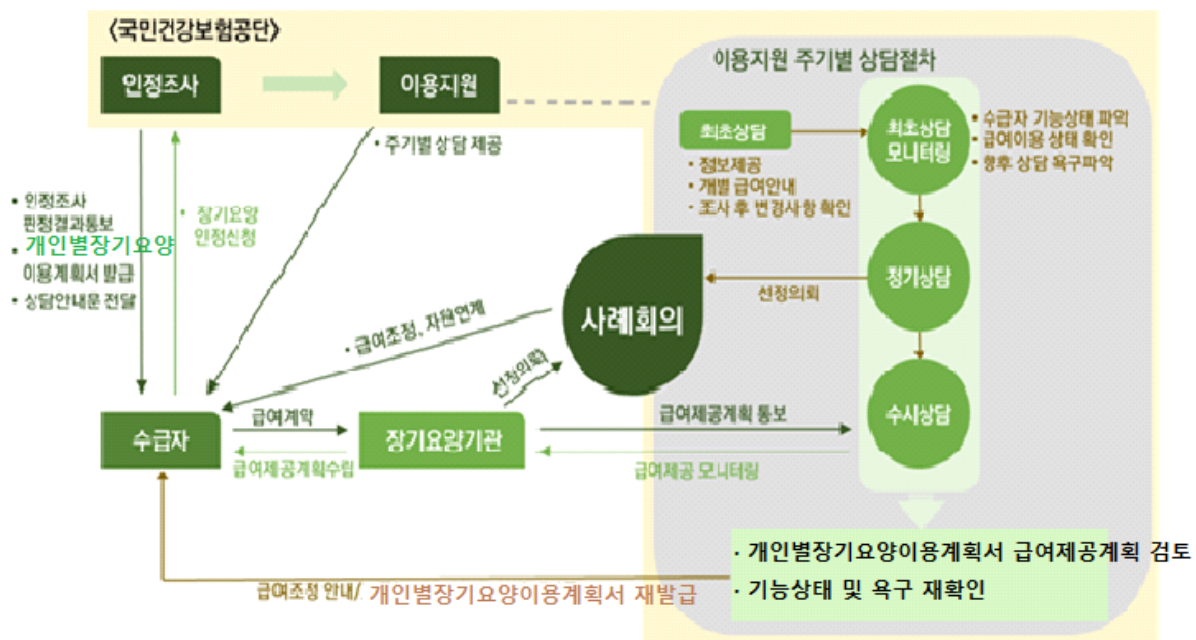
시장·군수·구청장 등은 지정 심사를 위해 노인복지 또는 장기요양 관련 전문가, 시·군·구 소속 관계 공무원 등으로 구성된 '지정 심사위원회'를 설치하며 해당 장기요양기관의 장 및 대표자 또는 종사자가 장기요양기관 운영과 관련하여 받은 행정처분 내용, 시설 및 인력 기준, 노인장기요양보험법 시행규칙 제38조 제1항에 따른 기관 평가 결과 등을 종합적으로 고려하여 지정 갱신여부를 결정한다.

### (3) 노인장기요양보험의 이용지원 강화사업

장기요양 이용지원 강화사업은 장기요양 대상자가 보다 효과적으로 장기요양서비스를 이용할 수 있도록 관리 및 지원하는 총괄적인 운영체계를 구현해 내는 것이라고 볼 수 있다.

이는 장기요양 수급자가 오랫동안 지역생활을 영위할 수 있도록 관련 기반을 공고히 하는데 그 방향성을 두고 있으며, 이용지원 과정을 통해 장기요양 수급자는 인정조사단계에서 파악된 욕구에 맞춘 적절한 요양서비스를 이용할 수 있도록 개인별장기요양이용계획서를 제공받게 되며, 장기요양기관은 대상자별 개인별장기요양이용계획서에 맞춰 세부적인 서비스 제공계획을 수립하여 요양서비스를 제공할 수 있게 된다. 또한, 장기요양기관과 국민건강보험공단의 정기적인 방문(모니터링) 및 상담과정을 통해 수급자는 변화하는 욕구 및 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공받게 되는 등 긍정적 효과를 기대할 수 있다.

공단의 장기요양 이용지원체계는 다음 그림과 같다.



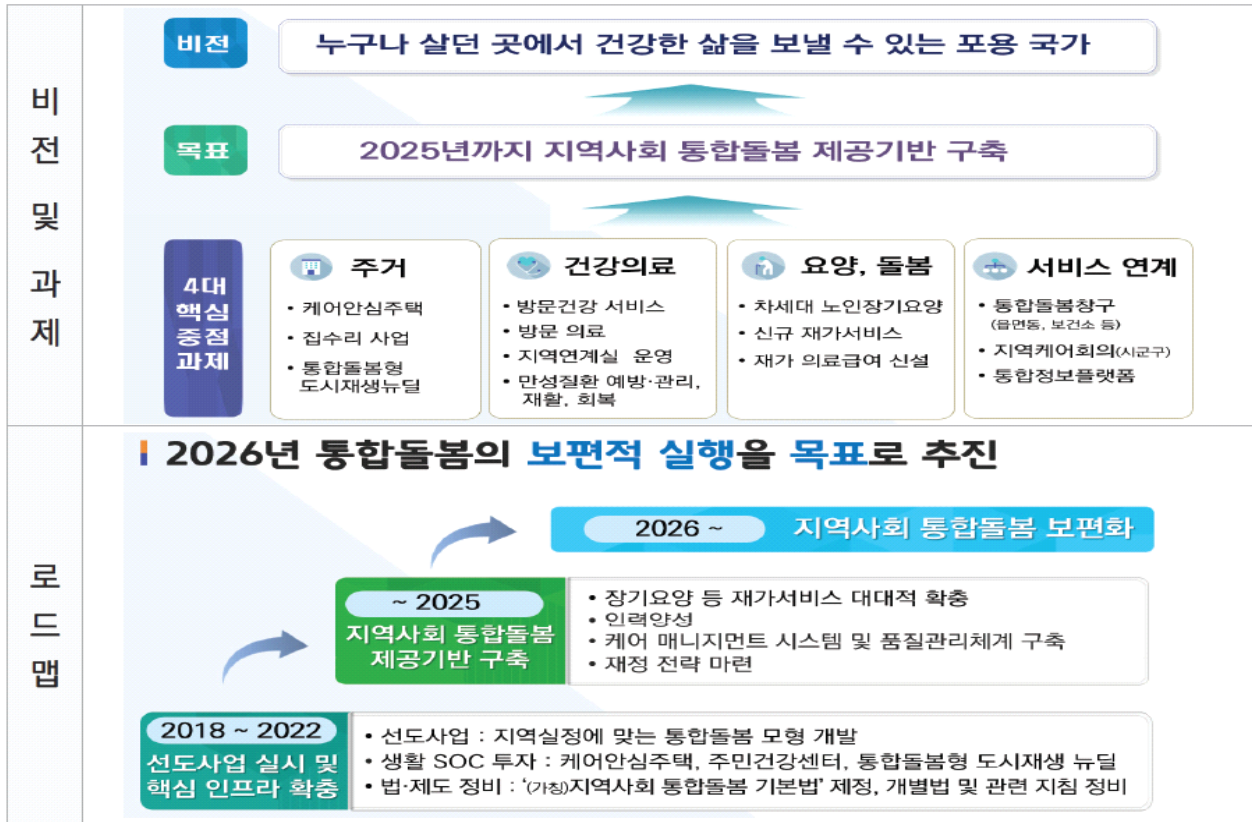
<그림> 장기요양 이용지원체계

#### (4) 지역사회 통합돌봄 사업

정부는 2026년까지 지역사회 통합돌봄의 전국 보편화를 위해 추진 로드맵을 발표('18.11월)하고, 영국, 일본 등 선험국과는 달리 사회보험과 지자체가 분리된 우리나라 현실과 지역 실정에 맞는 모델 마련을 위해 지역사회통합돌봄 선도사업(복지부 주관, '19.6월~) 및 노인돌봄 전달체계 개편 시범사업(복지부·행안부 협업, '21.1월~)등을 추진 중이다.

지역사회 통합돌봄은 의료, 요양서비스 연계가 필수이므로, 건강보험·장기요양보험의 보험자인 공단이 정부 로드맵 수립단계부터 참여하여 선도사업 및 시범사업의 사무국, 공단 데이터를 활용한 대상자 발굴 등의 역할을 수행중이다.

## ① 비전 및 로드맵 ... 지역사회 통합돌봄 기본계획('18.11.20.)



## ② 추진 지역

선도지역(16개) ... 공모를 통해 선정			시범지역(춘천·화성) ... 공모를 통해 선정		
분야	1차('19.4.3)	2차('19.8.3)	분야	21년~	
노인(13)	광주 서구	경기 안산시	융합형(8)	광주 서구*	경기 남양주시
	전북 전주시	경기 남양주시		전북 전주시	부산시 부산진구
	경남 김해시	부산시 부산진구		경남 김해시	충북 진천군
	경기 부천시	부산시 북구		경기 부천시*	충남 천안시
	충남 천안시	전남 순천시	노인(5)	부산시 북구	충남 청양군
		제주 서귀포시		경기 안산시	제주 서귀포시*
		충남 청양군		전남 순천시	
		충북 진천군		대구 남구	
장애인(2)	대구 남구		장애인(2)	제주 제주시	
정신질환자(1)	경기 화성시		정신질환자(1)	경기 화성시	

\* (공단) 특화 모형 운영

※ 지역별 2~3개소의 통합돌봄본부 설치, 기관 간 협업을 통한 서비스 통합 제공

- (구성) 지자체 · 건보공단 · LH 직원 등
- (규모) 총 5개소(춘천 2개소, 화성 3개소)
- (기능) 통합돌봄 복합육구자에 대한 통합필요도 평가, 사례관리 등을 수행

### ③ 유형별 목표 및 추진 내용

- (노인) 살던 곳에서 가능한 오래 건강하게 살 수 있도록 지원
- (장애인) 개인별 통합돌봄 계획에 근거한 탈시설 및 자립생활 지원
- (정신질환자) 정신질환자의 지역복귀와 안정적 지역사회 정착 지원

- 각종 건강관리, 돌봄서비스가 제공되는 ‘케어안심주택’ 대폭 확충
- 노인 독립생활 시 낙상 예방을 위한 대대적인 집수리 사업 실시
- ‘통합돌봄형 도시재생뉴딜’ 추진으로 마을 소멸에 대응
- 거동이 불편한 대상자를 위해 집으로 찾아가는 방문진료 및 재가의료서비스 제공
  - 지역 기반 통합건강돌봄모형 실증사업 등 건강-장기 연계 시범사업 추진
  - 일차의료기관의 역할확대, 재활 프로그램(Re-ablement) 도입 등
- 시군구 ‘주민건강센터’ 설치, 노인을 위한 방문건강관리서비스 확충
- 병원에 ‘환자지원팀’ 설치 및 지자체에서 사례관리사를 병원에 직접 배치 등 환자 퇴원계획 수립 및 돌봄서비스 연계\*
  - \* 골절, 뇌졸중 등으로 수술·입원 후 퇴원환자 중 돌봄 필요도가 높은 경우 단기 지원
- 차세대 사회보장 정보시스템과 각종 건강관리시스템\* 연계·통합으로 보건-복지 연계
  - \* 보건소시스템, 정신건강복지센터시스템, 치매안심센터시스템, 건보공단시스템
- 장애인을 위한 자립지원 제도·인프라 정비
- 정신질환자를 위한 정신재활 인프라 집중 확충
- 재가 생활을 유지할 수 있도록 영양식 제공, 이동서비스 제공, 가사지원\*
  - \* 청소, 빨래, 식사 등
- 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI) 등의 기술을 활용하여 돌봄대상자가 집에서 독립 생활을 할 수 있도록 지원

## (5) 장기요양요원지원센터 설치·운영

### ① 설치근거

「노인장기요양보험법」 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) 및 같은 법 시행규칙 제36조의2(장기요양요원지원센터 설치·운영), 지방자치단체 조례 등에 설치 근거를 마련하여 국가 및 지방자치단체의 장이 설치주체로 장기요양요원의 권익보호를 위해 장기요양요원지원센터 설치를 권장하고 있다.

## ② 설치목적

장기요양요원지원센터는 장기요양요원의 권리보호를 위한 상담·교육·건강관리 지원 등의 사업을 수행하기 위하여 지방자치단체가 설치·운영하는 기관으로서 지역 내 장기요양종사자 지원서비스를 제공한다.

장기요양요원이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원, 심신기능의 유지·향상 등을 위한 서비스를 제공하는 종사자를 말함

## ③ 장기요양요원지원센터 주요업무

- 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원
- 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원
- 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업
- 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담
- 장기요양요원에 대한 사회적 인식개선을 위한 사업
- 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 사항

## 제2절

## 급여제공기준과 절차, 기록

### 학습목표

- 장기요양 급여제공원칙과 기준에 따라 급여를 제공할 수 있다.
- 장기요양 급여제공의 절차에 맞게 수행할 수 있다.
- 제공한 급여를 급여제공기록지에 기록하며 안내할 수 있다.
- 복지용구 선택 및 사용법에 따라 급여를 제공할 수 있다.

## 1. 급여제공의 일반원칙과 적정급여제공

### 1) 급여제공의 일반원칙

- ① 장기요양급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 받는 재가급여를 우선으로 제공한다.
- ② 수급자 중 장기요양등급이 1등급 또는 2등급인 자는 재가급여 또는 시설급여를 이용할 수 있고, 3등급부터 5등급까지인 자는 재가급여만을 이용할 수 있다. 다만, 3등급부터 5등급에 해당하는 자 중 다음의 어느 하나에 해당하여 등급판정위원회로부터 시설급여가 필요한 것으로 인정받은 자는 시설급여를 이용할 수 있다.

- 주수발자인 가족구성원으로부터 수발이 곤란한 경우
- 주거환경이 열악하여 시설입소가 불가피한 경우
- 치매 등에 따른 문제행동으로 재가급여를 이용할 수 없는 경우

- ③ 수급자 중 인지지원등급 수급자는 주·야간보호급여, 단기보호급여 및 기타재가급여만을 이용할 수 있다.

## 2) 적정급여제공

- ① 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공한다.
- ② 수급자와 장기요양기관은 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 안 된다.
- ③ 복지용구의 적정 급여범위 및 기준 등에 대하여는 「복지용구 급여 범위 및 급여기준 등에 관한 고시」에서 정한 바에 따른다.

## 2. 재가급여 제공기준의 일반원칙

### 1) 재가급여 제공기준

재가급여를 제공하는 장기요양기관은 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공한다.

### 2) 동일시간 중복급여 제공 금지

두 종류 이상의 재가급여(복지용구 제외)를 동일시간, 동일 수급자에게 함께 제공할 수 없다. 다만, 응급처치, 수급자 상태로 인한 보조자 필요 등 수급자의 원활한 급여 이용을 위해 부득이한 경우에 한해 방문요양



급여와 방문간호급여, 방문목욕급여와 방문간호급여는 함께 제공할 수 있다. 부득이하게 동일시간 중복급여를 제공한 경우 그 부득이한 사유를 급여제공기록지에 기재한다.

### 3) 가정방문급여 일반원칙

- ① 가정방문급여는 수급자의 가정에서 제공하는 것이 원칙이다. 다만, 수급자의 신체활동, 가사활동 또는 일상생활지원과 직접적인 관련이 있는 병원동행, 식사준비를 위한 시장보기, 관공서 방문 등 특별한 사유가 있는 경우에는 가정이 아닌 곳에서도 급여를 제공할 수 있으나, 수급자의 여행(수련회, 나들이 등) 또는 취미활동에 동행하는 것은 그러하지 아니한다.
- ② 가정방문급여는 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공한다.
- ③ 다음 경우에는 2인 이상의 수급자에게 동시 또는 순차적으로 급여를 제공할 수 있다. 이 경우 급여비용은 장기요양요원이 급여를 제공한 시간을 수급자별로 배분하여 산정한다.

- 동일 가정에 거주하는 수급자 간의 관계가 고시 제23조제1항\*에 따른 가족 및 자녀의 배우자의 직계혈족, 자녀의 배우자의 형제자매인 경우
  - 동일 가정에 거주하는 수급자 2인 이내
- \* 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- ④ 가정방문급여는 수급자와 요양보호사의 관계가 가족이 아님에도 불구하고, 요양보호사가 수급자 2인 이상과 동일 가정에 동거하면서 급여를 제공해서는 안 된다.
- ⑤ 가정방문 급여비용의 산정은 수급자를 기준으로 적용하며 수급자

이외의 자에 대한 급여비용은 산정하지 않는다.

### 3. 방문요양과 방문목욕 제공기준

#### 1) 방문요양급여 제공기준

- ① 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동지원(세면·목욕·식사도움·체위변경 등), 인지활동지원, 인지관리지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사·청소·세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공한다.
- ② 가사 및 일상생활지원은 수급자 본인만을 위해 제공해야하며, 1회 방문당 최대 90분 범위내에서 제공하도록 노력한다.
- ③ 정서지원은 1회 방문당 최대 60분 범위 내에서 제공한다.
- ④ 의사소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 5등급까지 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력한다.
- ⑤ 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사(치매전문요양보호사)가 제공한다. 이 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께 하기 훈련을 제공한다.
- ⑥ 인지활동형 프로그램관리자란 해당기관에 상근하는 시설장(관리책임자), 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사로서 치매전문교육을

이수한 후 다음의 업무를 하는 자를 말한다.

- 매달 급여제공 전에 수급자의 개인별 특성, 욕구, 기능상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립
- 프로그램 계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적절한 급여 제공 지도
- 치매가 있는 수급자의 가족을 대상으로 상담 진행
- 공단 이사장이 정하는 구체적인 업무수행방법에 따라 업무를 하고 업무수행 내용을 작성·보관

⑦ 5등급 수급자에게는 인지활동형 방문요양급여가 아닌 방문요양급여를 제공할 수 없다. 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 주·야간 보호급여 제공시간 전·후로 가정에서 옷 벗고 입기 및 식사도움 등 인지활동형 방문요양 외의 방문요양급여를 1일 2회 범위 내에서 1회 2시간까지 제공할 수 있다.

- 5등급 수급자가 주·야간보호급여를 1일 8시간 이상 이용하는 경우
- 5등급 수급자가 천재지변, 입원, 사망 등으로 주·야간보호급여를 1일 8시간미만으로 이용하는 경우

⑧ 인지활동형 방문요양은 5등급 치매수급자에게 주야간보호급여와 동일한 날에 제공해서는 안 된다.

## 2) 방문목욕급여 제공기준

① 방문목욕급여는 요양보호사 2인 이상이 수급자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공하되 수급자의 신체 상태에 따라 다음의 방법으로 적절하게 제공한다.

- 차량을 이용하는 방문목욕급여는 다음의 경우에 한하여 제공할 수 있으며, 차량 내에서 전적으로 목욕을 제공(차량내 목욕)하거나, 목욕차량의 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공(가정내 목욕)한다.
  - 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우
  - 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우
- 차량을 이용하지 않은 방문목욕급여는 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용하여 제공하거나, 목욕실이 갖추어진 장기요양기관 또는 「공중위생관리법」에 따라 목욕설비가 갖추어진 대중목욕탕에서 제공한다.

- ② 방문목욕급여에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공한다.
- ③ 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고된 차량이어야 한다.
- ④ 방문목욕급여를 제공하는 기관은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 수급자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.

## 4. 급여제공의 절차

### 1) 급여제공의 절차

- ① 장기요양기관 및 종사자는 수급자의 심신상태·생활환경과 수급자 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하고 수급자의 심신 상태나 건강 등이 악화되지 않도록 의료서비스와 연계하여 제공한다.
- ② 장기요양기관은 급여계약을 체결할 때에는 수급자별 급여제공계획을 수립하고 수급자 또는 그 가족의 동의를 받는다.
- ③ 장기요양기관은 수급자와 장기요양급여 계약을 체결하거나 계약의 내용을 변경한 경우 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보한다.
- ④ 장기요양기관은 시설 및 인력기준을 갖추어 급여를 제공하고, 다음의 원칙을 준수한다.

- 장기요양기관 종사자는 해당 기관의 장(법인의 대표자)과 문서에 의한 근로계약을 체결하고 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근무하여야 한다.
- 시설장(관리책임자)은 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 한다.
- 방문요양, 방문목욕, 방문간호 급여를 제공하는 장기요양기관의 시설장(관리책임자)은 해당 기관에서 요양보호사로 근무할 수 없다.

- ⑤ 장기요양기관은 장기요양급여의 제공기준·절차 및 방법 등에 따라 장기요양급여를 제공하며, 종사자는 급여제공을 위하여 필요한 방법 및 절차 등 요령을 숙지하여 수급자에게 안전한 방법으로 급여를 제공한다. 이 경우 공단 이사장이 제시하는 급여제공매뉴얼\*을 참고할 수 있다.

- \* 급여제공매뉴얼 위치 : 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)  
→종사자마당→기관종사자교육코너→직무 관련 자료실(6009번, 60029번 게시글)

## 5. 장기요양급여제공 기록 및 안내

### 1) 급여제공기록과 제공

- ① 장기요양기관은 급여계약통보서의 내용에 따라 급여를 제공하고 그 내용을 장기요양 급여제공기록지에 기재·관리하고, 수급자에게 제공한다.
- ② 급여제공기록지 제공주기는 다음과 같다.

#### 제공주기

- 가정방문급여 ... 주 1회 이상, 재가급여 전자관리시스템(RFID)은 월 1회 이상 제공
- 주·야간보호, 단기보호 및 시설급여 ... 월 1회 이상 제공
- 복지용구 구입품목 ... 구입 시 최초 1회
- 복지용구 대여품목 ... 월 1회 이상

#### 제공방법

- 수급자 또는 보호자에게 직접 제공(방문, 우편, 팩스, 메일 등)

### 2) 장기요양급여제공내용 안내

- ① 장기요양기관 및 종사자는 장기요양에 필요한 사항이나 지식을 수급자 또는 그 가족 등에게 이해하기 쉽도록 설명하고 안내한다.
- ② 장기요양기관 및 종사자는 급여제공과정에서 수급자의 질병악화 등으로 의료기관의 치료 또는 의료적 처치가 필요하다고 판단하는

때에는 보호자 등에게 이를 알리고 필요한 조치를 해야 한다.

## 6. 복지용구 구입·대여 품목 및 사용 가능 횟수

복지용구 급여는 「노인장기요양보험법 시행령」 제9조에 따른 기타 재가급여를 제공하는 기관(복지용구사업소)에 의하여 제공된다. 복지용구의 급여방식은 구입방식과 대여방식으로 한다.

수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위 안에서 제공받을 수 있으며, 이 경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다. 연 한도액 (공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일로부터 매 1년으로 한다.

품 목				사용가능 햇수
구입 품목	1	이동변기	화장실까지 이동이 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	5년
	2	목욕의자	목욕 시 자세유지 및 편안한 목욕을 도와주는 용품	5년
	3	성인용 보행기	보행이 불편한 경우 실내·외에서 혼자서 이동할 수 있도록 보조하는 용품	5년
	4	안전 손잡이	손잡이를 부착하여 자립 환경을 조성하고 안전사고 예방을 위한 용품	없음
	5	미끄럼 방지용품	실내에서 미끄러지지 않도록 하여 낙상사고를 예방하기 위한 용품(양말, 매트, 액)	없음
	6	간이변기	와상상태, 소변조절 등이 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	없음
	7	지팡이	보행이 불편한 경우 보행을 보조하는 용품	2년
	8	욕창예방 방석	장시간 앉아 있거나 휠체어를 이용할 경우 욕창을 예방하는 용품	3년
	9	자세변환 용구	장시간 누워있는 경우 자세 및 위치 변환을 보조하는 용품	없음
	10	요실금 팬티	배뇨 조절 기능 저하 등으로 요실금증상이 있는 수급자에게 쾌적한 일상생활을 지원하는 용품	없음
대여 품목	11	수동 휠체어	보행이 불가능하거나 장시간 보행이 곤란한 경우 이용하는 용품	5년
	12	전동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 전동식 용품	10년
	13	수동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 수동식 용품	10년
	14	이동욕조	거동이 불편한 경우 자신이 거주하는 방에서 외부로의 이동 없이 간편하게 목욕 가능한 용품	5년
	15	목욕 리프트	입욕 시 높낮이를 조절하여 안전하고 편리하게 목욕을 실시하며 수발자의 편리를 도모하는 용품	3년
	16	배회 감지기	인지장애가 있는 수급자의 배회 및 실종을 미연에 방지하는 용품(GPS형, 매트형)	5년
구입 또는 대여 품목	17	욕창예방 매트리스	체중을 분산하고 통풍을 원활하게 하여 욕창을 예방하는 용품	3년
	18	경사로(실내용) 경사로(실외용)	수동휠체어 또는 성인용 보행기 이용 시 이동성 확보 및 안전사고 예방하는 용품	2년(실내용) 8년(실외용)



## 1) 복지용구 급여이용 절차



복지용구사업소와 급여계약을 하는 경우, 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 복지용구 급여확인서가 필요하다. 수급자는 복지용구 급여이용 시 복지용구 급여확인서에 '사용이 가능한 복지용구'에 해당하는 품목을 확인한다.

## 2) 복지용구 사용 가능 했수 및 추가급여 신청

사용 가능 했수가 정해진 품목은 복지용구 재료의 재질·형태·기능 및 종류와 상관없이 사용 가능 했수 내에서 품목당 1개의 제품만 구입·대여할 수 있다. 단, 성인용보행기는 2개, 경사로(실내용)는 6개까지 구입할 수 있으며, 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 본다.

사용 가능 했수가 경과한 제품 중 외형 및 작동상태에 이상이 없는 제품 등은 사용 가능 했수의 1/2범위내에서 연장하여 대여할 수 있다. 수급자의 신체상태 변화, 구입한 복지용구 훼손 등으로 구입 또는 대여할 수 있는 품목 변경을 원할 경우 추가급여 신청을 할 수 있다.

연 한도액 적용기간 중 미끄럼방지양말은 6켤레, 미끄럼방지매트·방지액은 5개, 자세변환용구는 5개, 안전손잡이는 10개, 간이변기는 2개, 요실금팬티 4개까지만 구입 가능하다.

경사로 중 실내용은 구입, 실외용은 대여만 가능하며 실내용과 실외용은 동시에 이용 가능하다.

### 3) 올바른 복지용구 선택 및 사용법

#### ① 복지용구 선택 시 고려사항

- 대상자 본인 및 보호자의 욕구
- 대상자의 신체·인지기능 및 일상생활수행 능력 정도
- 복지용구를 주로 사용하는 생활환경
- 케어자의 인원수, 연령, 건강상태, 케어기술, 케어시간 등

#### ② 복지용구 안전사용을 위한 주요사항

- 어르신의 신체 및 인지능력의 변화에 따른 적절한 복지용구를 사용
- 처음 복지용구를 구입/대여하는 경우 복지용구사업소 직원에게 충분한 사용 설명을 청취
- 사용하는 제품의 설명서를 자세히 읽고 사용
- 제품을 구입/대여한 복지용구사업소 및 직원의 이름과 연락처 기록

#### ③ 제품관리방법

- 항상 깨끗하고 건조하게 유지
- 특히 손이 자주 닿는 부분은 관리가 필요  
(예 : 휠체어 핸들, 성인용보행기 손잡이, 안전손잡이, 침대 난간, 침상 위 테이블 등)
- 감염을 예방하기 위한 간단한 소독방법: 간단한 소독제(물과 락스를 100:1로 희석한 것, 70% 알코올, 가정용 세척제 등)를 깨끗한 헝겊에 묻혀 닦은 후 소독제가 남아있지 않도록 물수건으로 닦고 건조시켜 사용

#### ④ 제품보관방법

- 강한 열기(직사광선)나 습기가 많은 곳(눈, 비)을 피해서 건조하고 깨끗한 곳에 보관
- 불 옆이나 화재의 위험이 있는 곳에는 보관하지 않음
- 전동침대 보관 시에는 상측 및 하측 각도를 수평상태가 될 때까지 내려서 보관
- 고장 시에는 반드시 전문가에게 수리의뢰

#### 4) 복지용구 급여제한

의료기관에 입원한 기간 동안에는 전동침대·수동침대·이동욕조·목욕리프트를 사용할 수 없으므로, 대여중인 제품은 반납을 위해 반드시 복지용구사업소로 연락한다. 건강보험, 산재보험 등 다른 법령에 따라 이미 복지용구와 동일한 품목을 지급받은 경우에는 사용 가능 했수까지 이용할 수 없다.

### 제3절

## 요양보호사의 업무범위와 적정 서비스 제공

#### 학습목표

- 요양보호사의 역할과 업무범위에 따라 서비스를 제공할 수 있다.
- 요양보호사 의무 관련 법률에 따라 서비스를 제공할 수 있다.

### 1. 요양보호사의 업무범위

#### 1) 업무범위

요양보호사는 일정 기간 교육을 이수하고 시험에 합격하여 국가자격을 취득한 자로서 장기요양기관에 소속되어 수급자가 건강하고 편안한 노후를 보낼 수 있도록 신체활동 지원, 가사활동 지원, 인지활동 지원 등의 업무를 수행하는 전문 인력이다.

특히, 인지활동형 프로그램을 제공하는 요양보호사는 치매에 대한 이해 및 치매환자 돌봄에 대한 전문성을 향상시키기 위한 ‘치매전문교육’을 이수 후 시험에 합격한 전문가이다.

<표> 요양보호사의 활동

구 분	세 부 내 용
신체 활동 지원	- 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) - 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) - 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) - 신체기능 증진활동 등
인지 활동 지원	- 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	- 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) - 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족을 위한 행위 제외
정서 지원	- 말벗, 의사소통 도움 등

## 2) 요양보호사 요구 금지행위

수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안 되는 행위는 다음과 같다(「노인장기요양보험법」 제28조의2 참조).

<표> 요양보호사 요구 금지업무

행위	세부 내용
수급자의 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수급자의 가족만을 위한 식사준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소</li> <li>- 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조사 지원</li> <li>- 가족을 위한 관공서 등 업무지원</li> </ul>
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가게 보기, 부업에 참여하기</li> <li>- 배달하기, 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식준비 등</li> </ul>
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마</li> <li>- 잔디 깎기, 텃밭 매기 등</li> </ul>

요양보호사와 수급자는 서로의 인격을 존중하여야 한다. 요양보호사와 수급자·가족이 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있다.

### 3) 요양보호사의 권익보호와 고충상담

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 적절한 조치를 하여야 한다(법 제35조의4).

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 경우

장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음의 행위를 하여서는 아니 된다.

- 장기요양요원에게 법 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외 행위의 제공을 요구하는 행위
- 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

#### - 요양보호사 고충상담 전용전화 운영(033-811-2282)

- 임금체불, 근로환경, 성폭력(성희롱) 등 권리침해에 대한 권익보호 지원
  - ※ 성희롱, 성폭력 법적 구제요청 : 여성가족부 여성긴급전화(국번없이 1366), 국가인권위원회(국번없이 1331), 고용노동부(국번없이 1350), 경찰, 검찰, 대한법률구조공단(국번없이 132)

#### 4) 요양보호사 금지행위 등

##### ① 노인학대 등의 금지행위(노인복지법 제39조의9).

- 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
- 자신의 보호·감독을 받은 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
- 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
- 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
- 폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위

##### ② 수급자 유인 알선행위 금지

누구든지 영리를 목적으로 금전, 물품, 노무, 향응, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 방법으로 수급자를 장기요양기관에 소개, 알선 또는 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 하여서는 아니 된다. 이를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다(노인장기요양보험법 제35조제6항, 제67조제2항제4호).

##### ③ 본인부담금 면제감경 금지

장기요양기관은 영리를 목적으로 수급자가 부담하는 본인부담금을 면제하거나 감경하는 행위를 하여서는 아니 된다. 이를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다(노인장기요양보험법 제35조제5항, 제67조제2항제3호).

## 주요사례

- 요양보호사에게 수급자의 본인부담금을 전가시키는 경우
- 본인부담금에 대한 안내 없이 장기요양급여를 제공하고 그에 따른 비용은 주는 대로 받거나 납부를 요구하지 않는 경우
- 수급자에게 비급여대상의 비용을 면제·할인하는 경우

### ④ 비밀누설 금지

장기요양기관에 종사하고 있거나 종사한 자는 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다. 이를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다(노인장기요양보험법 제62조, 제67조제2항제5호).

### ⑤ 부당수급 관련 행위 금지

거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여를 받거나 다른 사람으로 하여금 장기요양급여를 받게 한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다(노인장기요양보험법 제67조제3항제2호).

### ⑥ 급여제공자료 거짓 작성 금지

장기요양기관의 장 및 그 종사자는 장기요양급여 제공에 관한 자료를 거짓으로 작성하여서는 아니 된다. 이를 위반한 자는 500만원 이하의 과태료를 부과한다(노인장기요양보험법 제35조제4항, 제69조제1항제3호).



## 5) 요양보호사 급여제공 제한 및 자격 취소

### ① 장기요양급여 제공의 제한

장기요양기관의 종사자가 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가급여 비용 또는 시설급여비용을 청구하는 행위에 가담한 경우 해당 종사자가 장기요양급여를 제공하는 것을 1년의 범위에서 제한하는 처분을 할 수 있다(노인장기요양보험법 제37조의5제1항).

### ② 요양보호사 자격 취소 사유(노인복지법 제39조의14).

- 요양보호사의 결격 사유(제39조의13)에 해당하게 된 경우
- 노인에 대한 금지행위(제39조의9)를 위반하여 처벌(제55조의2~제55조의4)을 받은 경우
- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격증을 취득한 경우
- 영리를 목적으로 노인 등에게 불필요한 요양서비스를 알선·유인하거나 이를 조장한 경우
- 자격증을 대여·양도 또는 위조·변조한 경우

## 2. 부당청구의 개념과 다빈도 사례

### 1) 부당청구의 개념과 관련 규정

건강보험은 '부당청구'의 개념을 광의의 개념으로 보아 악의나 고의로 실제 사실과 다르게 허위로 청구하는 '허위청구', 기준이나 범위를 초과하여 진료하고 그 비용을 청구하는 '과잉청구', 수가 산정착오, 기재사항 누락, 오기 등 표시상의 착오와 급여기준을 잘못 적용하는 등 내용상의 착오로 청구하거나 지급 받는 '착오청구'를 포괄하는 개념으로 보고 있다.

미국 보건부의 「부당청구정보법」에서는 ‘부당청구’를 기록오류 (Errors)와 과잉진료(Waste), 남용(Abuse), 부정청구(Fraud)로 규정하고 기록오류를 포함하고 있어서 기록오류와 같은 착오의 문제도 부당한 것으로 판단하고 있다(김욱 외, 2013).

「노인장기요양보험법」 제43조는 부당이득의 징수 대상으로 등급판정의 결과 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양인정을 받은 경우, 고의로 사고를 발생하도록 하거나 본인의 위법행위에 기인하여 장기요양인정을 받은 경우로 확인된 경우, 월 한도액 범위를 초과하여 장기요양급여를 받은 경우, 장기요양급여의 제한 등을 받을 자가 장기요양급여를 받은 경우, 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가 및 시설 급여비용을 청구하여 이를 지급받은 경우, 그 밖에 이 법상의 원인 없이 공단으로부터 장기요양급여를 받거나 장기요양급여비용을 지급받은 경우로 규정하고 있다.

수급자의 경우 법 제29조는 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양인정을 받은 경우, 고의로 사고를 발생하도록 하거나 본인의 위법행위에 기인하여 장기요양인정을 받은 경우 장기요양급여의 전부 또는 일부를 제공하지 아니하게 할 수 있다.

## 2) 부당청구 사례

노인장기요양보험에 있어서 확인되는 부당청구의 다빈도 사례는 다음과 같다. 요양보호사의 업무수행에 있어서 이를 유념하여 부당청구가 발생하지 않도록 서비스를 제공하여야 한다.

## (1) 부당청구 가담종사자 급여제공제한 처분 사례

### ① 허위청구

A 요양보호사는 실제 서비스를 제공하지 않고 제공한 것처럼 급여 제공기록지를 허위 작성하는 등 부당청구에 가담하여 6개월 동안 장기 요양급여 제공제한, 과태료 100만원 처분을 받음

### ② 자격증 대여

B 요양보호사가 각각 다른 지자체 관할 장기요양기관 두 개소에 소속되어 실제 서비스는 제공하지 않고 제공한 것처럼 부당 청구하도록 자격증을 빌려준 대가를 지급받는 등 부당청구에 적극 가담하여 지자체별 각각 장기요양급여제공제한 6개월 처분 및 과태료 100만원 처분을 받음

### ③ 태그관련 부당청구

C 요양보호사가 주 2일만 서비스 제공하고, 나머지 3일은 서비스를 제공하지 않고 태그를 떼어 소지하고 다니면서 요양보호사 본인 집에서 태그전송 후 급여비용 청구하게 하여 장기요양급여제공제한 6개월 처분 및 과태료 100만원 처분을 받음

## (2) 인력추가배치 가산기준 위반 청구 사례(사회복지사)

○○재가기관은 사회복지사를 배치하고 사회복지사가 수급자 가정을 매월 1회 이상 급여제공시간 중에 방문하지 않았음에도, 급여제공시간에 방문하여 업무를 수행한 것처럼 사실과 다르게 업무수행일지를 작성하고

급여비용을 가산하여 청구함

### **(3) 부당청구 공모(담합) 사례**

○○재가기관의 A 요양보호사와 B 수급자는 2018.9월~2019.9월까지 총 12개월 동안 방문요양을 제공하지 않는 조건으로 월 10만원씩 지급 받기로 담합하고 부당청구에 적극 가담함

### **(4) 고의로 서비스제공시간 증량 청구 사례**

○○재가기관은 2017.5월~10월, 2018.4월~2019.12월까지 총 29개월 동안 요양보호사가 실제로 제공한 서비스 시간과 다르게 서비스 시간을 늘려 허위로 급여제공기록지를 작성하고 청구함

### **(5) 가족인 요양보호사가 직업에 종사하면서 서비스 제공 후 청구사례**

○○재가기관의 요양보호사 A는 2017.8월~2019.6월까지 23개월 동안 타 재가기관의 시설장(관리책임자)으로 상근하면서 월 160시간이상 근무 하였음에도 수급자 1명에 대하여 가족요양보호사로 방문요양서비스 급여 비용 청구함

### **(6) 복지용구급여 위반사례**

수급자가 필요하지 않은 물품을 요양보호사 또는 복지용구사업소가 무료라고 권유하여 수동휠체어, 미끄럼방지용품, 지팡이 등 3개 품목을 수급자에게 제공하고 복지용구사업소로부터 수수료를 받음

## (7) 본인부담금 면제 사례

○○재가기관은 2019.5월~2019.10월까지 총 6개월 동안 수급자 4명에 대해 본인부담금을 전액 면제하였고, 수급자 1명에 대해서는 매월 일정액의 본인부담금이 발생하였음에도 정액으로 매월 3만원씩 수납하여 본인 부담금을 감경함

## (8) 무자격자 서비스 제공 후 타인으로 청구 사례

○○재가기관은 2018.12월 ~ 2019.11월까지 총 12개월 동안 요양보호사 자격이 없는 인력 1명이 방문요양서비스를 제공한 후 자격이 있는 타 요양보호사 명의로 허위 등록하고 급여비용을 청구함

## (9) 비밀누설의 금지 위반 사례

○○복지용구사업소는 복지용구를 수급자에게 제공하기 위하여 인근의 다수(○○○○재가기관 등 9개소) 재가기관에서 등급을 인정받은 수급자 정보를 불법적으로 제공받아 복지용구를 제공함

### 3) 신고·포상금 제도 안내

#### (1) 장기요양급여 받은 내용 신고·포상금 제도

- 공단은 수급자가 장기요양기관으로부터 급여 받은 내용을 안내문으로 발송하고 있고, 이때 통보받은 내용이 사실과 다른 경우 공단에 신고할 수 있으며, 신고에 의하여 장기요양급여비용이 환수 결정되는 경우 소정의 포상금을 지급할 수 있음

### ① 포상금

장기요양급여 받은 내용 불일치로 신고한 내용을 확인하여 장기요양기관에서 부당하게 급여비용을 청구한 사실이 확인되어 환수결정이 된 경우 최고 5백만원 지급

### ② 신고내용

실제 급여를 제공 받은 내용과 '장기요양급여 받은 내용 통보서'의 내용이 다른 부분

### ③ 신고방법

- 방문·전화·우편·팩스 : 국민건강보험공단 전국지사(운영센터)에 접수
- 인터넷 : 노인장기요양보험 홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr) → 민원상담실 → 포상금제도안내 → 장기요양급여받은 내용 신고·포상금)에서 접수

## (2) 부당청구 장기요양기관 신고·포상금 제도

- 장기요양기관의 부당행위를 방지하고 건전한 급여비용청구 풍토를 조성하고자 「부당청구 장기요양기관 신고·포상금제도」를 운영

### ① 포상금

내부종사자는 최고 2억 원, 수급자 또는 그 가족/일반인은 최고 5백만원

### ② 신고내용

장기요양급여비용 부당청구와 관련된 모든 유형

- 방문요양·방문목욕·방문간호 등의 재가급여를 제공하지 않고 청구, 제공한 것보다 일수·시간을 늘려서 청구
- 요양보호사 자격이 없는 사람이 재가급여 제공 후 자격이 있는 요양보호사의 이름으로 급여비용을 청구
- 입소시설에 실제 근무하지 않은 인력이 근무 중인 것으로 거짓 신고, 실제 근무한 것보다 기간·시간을 늘려서 신고
- 입소시설 정원을 초과하여 운영, 입소하지 않은 수급자를 입소한 것으로 거짓 청구
- 대여 또는 구입하지 않은 복지용구를 거짓으로 청구
- 기타 장기요양급여비용을 부당한 방법으로 청구한 모든 유형

### ③ 신고방법

- 방문·우편 : 국민건강보험공단 전국지사(운영센터), 지역본부
- (신설) 「The건강보험」 모바일앱 고객센터→신고센터→부당청구 장기요양기관 신고
- 인터넷(실명/익명) : 노인장기요양보험 홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)) 접수(민원상담실→포상금제도안내→부당청구 장기요양기관 신고·포상금제도 안내)
- 담당자 출장방문 접수

### ④ 신고관련 상담전용 전화

- 본부 : 033-811-2008
- 서울·강원 : 02-2126-8260
- 부산·울산·경남 : 051-801-0470
- 대구·경북 : 053-650-9940
- 광주·전라·제주 : 062-250-0374
- 대전·세종·충청 : 044-251-7730
- 인천·경기 : 031-230-7914

## Ⅱ. 요양보호사의 직업윤리와 업무

### 제1절

### 인권과 직업윤리

#### 학습목표

- 노인 인권의 의미를 이해하고, 인권을 옹호하기 위한 다양한 노력들을 설명할 수 있다.
- 노인의 연령차별 경험을 통해, 자신의 노인에 대한 태도를 성찰해 볼 수 있다.

## 1. 노인 인권

### 1) 노인 인권

인권이란 ‘인간의 존엄과 가치를 지켜주는 기본적 권리’로서 시대나 상황에 무관하게 사람답게 살기 위하여 기본적으로 보장되어야 하는 권리, 즉 인간답게 살 권리를 의미한다. 계층이나 성별, 나이 등과 같은 어떤 조건에 의해서도 제한받아서 안 된다.

노인은 인간이 누릴 수 있는 모든 권리를 누릴 수 있는 인권의 주체로 인권과 노인 인권의 개념은 다르지 않다. 국가인권위원회(2018)에서 노인 인권을 ‘노인이 존엄을 지키며 노후의 생활을 인간답게 영위하는데 필요한 모든 권리’로 정의한다. 그러므로 노인의 존엄성이 보호되고 노인 스스로 존엄성을 지킬 수 있고 안전하게 살 수 있어야 한다.

### 2) 노인학대를 신고하고 관심을 가져야 하는 이유(인권 감수성)

- ‘인권 감수성’은 인권문제를 인식하는 감성이며, 사회적 약자에 대한 차별을 인권문제로 민감하게 느끼는 것이다.
- 사회적 약자는 권리 침해와 박탈을 받는 경우가 많으므로 ‘약자를 위한 권리가 확보’되어야 한다.
- 특히 학대 피해 노인은 사회적 약자로 취약한 인권 사각지대에



있기에 이들을 지켜줄 누군가가 필요하다.

- 사회 구조적으로 상대적 약자(노인, 아동, 여성, 장애인 등)의 인권이 보장되는 사회라면 ‘나’의 인권도 보장될 것이다.
- 따라서 학대 피해 노인의 인권을 보호하는 노력은 곧 ‘나’의 인권을 보호하는 것이다.

### 3) 방문요양서비스 이용 노인의 인권영역과 항목

서비스 이용 노인의 인권을 이해하고 감수성을 갖추고 이를 서비스와 실천에 적용할 수 있도록 서비스 단계와 내용에 따른 노인의 인권 항목을 제시하고 있다. 재가장기요양기관을 이용하는 노인에게 적용되어야 하는 인권 항목은 다음과 같다.

<표> 방문요양서비스 이용 노인의 인권영역과 항목

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전단계	방문요양서비스 정보에 대한 접근	방문요양서비스 이용에 관한 정보접근권
	이용 상담	의사표현의 자유권 이용 및 이용상담 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	이용결정과 이용 계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
서비스 이용 초기단계	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공 받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리

이용 단계	이용 생활의 기본 처우	<p>종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리</p> <p>개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리</p> <p>차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리</p> <p>서비스에 대해 알고 선택할 권리</p> <p>학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리</p> <p>정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권</p>
	신체활동 지원	<p>안전한 환경에서 생활할 권리</p> <p>세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리</p> <p>적절한 배변 서비스를 받을 권리</p> <p>안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리</p>
	일상생활 지원	<p>개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리</p> <p>깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리</p> <p>질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리</p>
	개인활동 지원	<p>안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권</p> <p>지역사회 여가문화 서비스를 선택하고 이용할 권리</p> <p>종교의 자유를 보장받을 권리</p>
	정서지원	<p>자유로운 의사표현과 소통의 권리</p> <p>자유로운 정보통신생활의 권리</p> <p>고충 표현과 해결을 요구할 권리</p>
	종사자의 인권을 존중할 의무	<p>종사자의 인권을 존중할 의무</p>
종결 단계	종결 상담 및 추후 서비스	<p>의사표현의 자유권</p> <p>서비스 종결의 자기결정권</p> <p>부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리</p> <p>지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권</p> <p>사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리</p>

출처: 국가인권위원회. (2014). 노인분야 인권교육 교재. 노인인권길라잡이. 노인인권위원회 .

#### 4) 노인 인권 침해 사례 및 예방을 위한 방안

##### (1) 노인의 인권침해 사례

사례	내용
노인 수급자에게 가사 지원과 일상생활지원 중심 서비스 제공	노인 수급자가 혼자서는 일상생활이 어려운 상황이다. 수급자의 의견수렴 없이 서비스 계획을 수립하였다. "어르신 혼자서 지내시기 어려워서 가사 지원과 일상생활 지원서비스를 중심으로 서비스를 제공하겠습니다"
기저귀 교체 시 수치심과 죄책감을 호소하는 노인	이동이 부자연스럽고 뇌졸중으로 하반신 마비 증세가 있어 기저귀를 착용한다. 요양보호사가 기저귀를 교환할 때마다 고개를 돌리고 부끄러워하고 연신 미안하다고 말한다.
치매가 있는 노인의 일방적인 의견만 듣고 요양보호사에 대해 항의하는 경우	보호자가 노인의 이야기만 듣고 항의 전화를 했다. "요양보호사가 식사를 조금만 주고 의자에 많이 앉아 있었다고 하는데, 평상시에 이런 얘기를 하지 않는 분이 이런 이야기를 하시는 게 그 요양보호사가 문제가 있는 것 같아요"

출처: 국가인권위원회. (2014). 노인분야 인권교육 교재. 노인인권길라잡이. 노인인권위원회.

## (2) 인권침해 사례에 대한 의견

구분	인권 침해에 해당하는 부분은	인권 침해를 예방하기 위한 방법
노인 수급자에게 가사 지원과 일상생활지원 중심 서비스 제공		
기저귀 교체 시 수치심과 죄책감을 호소하는 노인		
치매가 있는 노인의 일방적인 의견만 듣고 요양보호사에 대해 항의하는 경우		

### (3) 인권보호 실천원칙

#### ① 노인 수급자에게 가사 지원과 일상생활지원 중심 서비스 제공

재가장기요양기관과 요양보호사는 노인의 서비스 계획을 수립할 때 노인 스스로 서비스 선택과 참여가 가능하도록 해야 한다. 서비스 및 프로그램 참여는 노인 본인의 선택과 참여 결정을 기초로 하며, 의사 능력이 제한된 노인의 경우 보호자의 의견을 기초로 해야 한다.

모든 노인 수급권자는 장기요양등급자로 혼자서는 일상생활이 어려운 만큼 요양보호사로부터 전문적이고 질 높은 서비스를 제공받을 권리가 있다. 노인이 방문요양서비스를 제공받기 위해서는 자신에게 필요하고 자신이 원하는 다양한 서비스를 이용하고, 자유롭게 사회적 관계를 형성하며 다양한 활동에 참여할 수 있어야 한다. 따라서 요양보호사는 노인 개인의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치활동 참여에 관한 서비스 계획을 수립해야 한다. 또한 방문요양서비스 중 가사지원과 일상생활지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 노인의 여가활동을 지원할 수 있는 다양한 문화, 여가, 종교적인 내용의 서비스를 서비스 계획에 포함하여야 한다.

#### ② 기저귀 교체 시 수치심과 죄책감을 호소하는 노인

적절한 배변 서비스를 받을 권익 보호를 위하여, 기저귀 착용 노인이 배변과 배뇨를 했을 때는 최대한 신속하고 안전하게 기저귀를 교체해 주어야 한다. 이때 노인은 자아존중감에 상처를 입지 않으면서도 위생적이고 안전한 배변 서비스를 받을 권리가 있다. 침상에서 실금한 때도 신속한 대처가 필요하며 노인이 자신의 실수에 대해서 수치심이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다. 또한, 편안한 마음으로 기저귀 교체 서비스를 받을 수 있도록 수건으로 덮어주는 등의 조치를 취해 노인의 수치심을 줄이도록 한다.

### ③ 치매가 있는 노인의 일방적인 의견만 듣고 요양보호사에 대해 항의하는 경우

가족이 노인의 얘기만을 듣고 잘못된 판단을 할 수 있으므로, 가족과의 상담을 통해 노인에게 제공한 서비스 내용을 정확히 인식시키고 가족의 지나친 개입이 노인에게 대한 요양서비스를 더욱 어렵게 할 수 있다는 점을 설명해 가족이 협조해 줄 것을 요청하는 것이 바람직하다.

## 2. 노인의 연령차별 경험과 예방

### 1) 노인 연령차별주의 정의

연령차별주의는 ‘특정 연령집단에 대한 일방적인 편견이나 차별’을 의미한다. 어느 연령집단이든 연령차별주의의 대상이 될 수 있지만, 실제 사회에서 누구나 노인이 될 수 있다는 점에서 노인 연령차별주의에 대한 문제에 관심을 가져야 한다.

#### 연령차별주의 주요원인

- 급속한 현대화로 인한 고령자 지식과 기술의 유용성 약화
- 정보화 사회 진전으로 청년층과 노년층의 정보 격차
- 권위주의/장유유서의 조직문화 잔존
- 노화과정에 대한 편견과 고정관념 심화
- 노인을 복지/보호 대상으로 인식하는 경향
- 노인에 대한 사회적 배제문화 형성
- 고령화로 인한 가족과 사회의 부담 증가
- 젊은 층 중심의 문화 확산
- 고령자 자신이 연령주의/연령차별 수용 경향(당연한 것으로 인정)
- 대중매체에서의 노인에 대한 회화화/부정적 이미지 묘사 경향

노인 연령차별주의는 ‘노인에 대한 부정적인 이미지’에서부터 시작한다. 늙음에 대한 시선은 언제나 부정적이다. 나이 들어 얻는 장점보다 나이 들 자체가 지닌 생물학적인 단점은 그간 보이지 않는

차별로 인식됐다. 노인의 이미지는 긍정적인 이미지가 있고 부정적인 이미지가 있다. 대부분은 노인은 따뜻하고 지혜롭다는 긍정적인 이미지를 가지고 있는 동시에 병들고 나약하다는 부정적인 고정관념을 가지고 있다.

노인에 대한 태도는 첫째, 생리적인 면에서 병약하거나 늙거나 피곤함에 지쳐있다고 생각한다. 이는 노화로 인한 생리적, 심리적 면에서 노인의 신체적 특징으로 불가피하게 나타나는 현상으로, 병들고 나약함은 개인의 건강과 관련이 있는 것이지 보편적 나이와는 관련이 없다.

둘째, 심리적인 면에서 노인은 정신적으로 약해져서 학습할 수 없다고 생각한다. 노인이 되면 학습할 수 없다는 사회적 편견은 노인 자신의 학습 참여에 커다란 장애가 되고 있다. 학습 참여의 장애는 재교육의 기회가 줄어들면서 사회참여의 장애로 이어지게 된다.

셋째, 사회적인 면에서 노인은 고립되어 있고 생산성도 없다고 생각한다. 이러한 고정관념은 가정과 사회의 다양한 영역에서 노인을 차별하는 중요한 요인이 되고 있다.

노인 연령차별주의는 노인을 배려하고 존중하는 긍정적인 측면과 노인을 사회적 관계에서 소외시키는 부정적 측면을 모두 포함하고 있으며, 노인 연령차별주의는 개인적 차원과 사회적 차원에서 모두 나타날 수 있다.

개인적 차원에서의 차별은 노인과 접촉을 기피하거나 거부하거나 노인에 대한 부정적인 반응을 보이는 것이며, 사회적 차원에서의 차별은 노인을 불공평하고 부당하게 사회정책이나 제도에서 소외시키는 것으로 노인의 기본권을 위협하게 된다. 그러므로 노인 연령차별주의를 예방하고 줄이기 위해서는 노인에 대한 근거없는 오해와 편견을 줄이기 위한 교육이 필요하며, 노인에 대한 긍정적 이미지를 강조할 필요가 있다.

## 2) 노인 연령차별주의 경험 및 예방

노인에 대한 연령차별 행위의 근본적 원인은 개인적 요인으로 자신의 타인에 대한 불신, 죽음이나 나이 들에 대한 공포와 두려움이 있을 수 있고, 사회적 요인으로 세대 간의 가치관 갈등, 언어문화의 대립, 근대화로 인한 변화 등으로 나타날 수 있다.

먼저, 우리가 가지고 있는 노인에 관한 생각을 확인할 필요가 있다. 노인의 일상생활, 보건의료현장에서의 노인의 경험을 통해 노인에 관한 생각과 태도를 확인해보고, 요양보호사가 가진 노인에 관한 생각과 태도가 돌봄에 어떤 영향을 미치는지 생각해보자.

### (1) 평소 '노인'에 대한 생각을 형용사를 활용하여 이야기해보시다.

노인은  하다/이다.

#### <형용사 예제>

무기력, 활기찬, 지저분, 의존적, 독립적, 비판적, 낙관적, 고지식, 현명한, 깨끗한, 인내심이 있는, 급한, 무능력, 유능한, 도움이 필요한, 따뜻한, 지혜로운, 병들고, 나약한, 창조적인, 항상 아픈, 주책맞은, 비생산적, 시대에 뒤떨어진, 보수적인, 폐쇄적인, 자기중심적인, 지루한, 고집스러운

다음의 영상을 시청해 보시다.

그리고 늙어감(노화)에 대한 자신의 생각을 이야기 해보시다.

동영상: <https://www.youtube.com/watch?v=bLj3IMDAYXA>

제목: [뉴스G]나이가 많아서 그렇다고요?

자료원: 뉴스 EBS



(2) 다음과 같은 '일상생활에서의 노인의 차별경험'에서 나타나는 노인의 이미지와 문제점을 이야기해 봅시다.

### ① 대중교통 이용 시

노인의 차별경험	노인의 이미지	문제점
임(81)씨가 택시를 타려고 하였다. 임씨는 척추관협착증 수술을 받은 뒤로 지팡이에 의존해 손을 들기가 편하지 않다. 인도와 차도 턱에 서서 택시를 타려는 자세를 취했는데도 5대가 그냥 지나갔다. 할 수 없이 손을 들었다. 그래도 3대가 지나고 네 번 만에 잡혔다.		
김(77)씨는 자녀 집에 갔다가 돌아오면서 곤욕을 치렀다. 몇몇 젊은이에게 왕십리로 오는 열차를 문의했는데 제대로 알려주지 않았다. 다른 젊은이는 알려주긴 했지만 아주 간단하게 말하고 가버려서 도움이 안됐다.		

### ② 공공시설 이용 시

노인의 차별경험	노인의 이미지	문제점
박(75)씨는 종종 친목회를 하러 커피숍에 가는데, 종종 황당한 경험을 한다. 종업원·점장 할 것 없이 대놓고 반기지 않는다. 박씨는 "한 번은 인원수보다 커피를 적게 시켜서 나눠 마시려고 컵을 달라고 했는데 주질 않더라. 종업원이 귓속말로 '노인이 많으면 젊은 사람이 안 온다'고 말하는데, 다 들리게 하더라"		

### ③ 가정에서

노인의 경험	노인의 이미지	문제점
가정에서는 나이가 들었다는 이유만으로 의사결정에서 배제되는 사례가 있다. “엄마는 그런거 몰라도 된다” 말하는 걸 얼른 못 알아들으니깐 자식들이 두 번 세 번 대답을 안 하고 무시한다.		
코로나 때문에 무조건 집에만 있으라고 아들이 절대 못 나가게 하고 아파트에서도 저녁마다 노인들의 외출 자제를 요청하는 방송이 울려 퍼져요.		
한 달에 버는 돈이 거의 없으니까...초초하고 불안하고 그래서 우울증이 생기다시피 했는데 겨우 애들이 보내주는 돈 30만원으로 밥만 먹지요. 앞으로도 벌지 못하니까 보내달라고 해야 하지 않나. 애들에게 눈치 보이고		
내가 사오면 그런 촌스러운 걸 사왔다고 구박하고, 내가 하는 것은 다 못마땅해 하니깐, 지겨워 죽겠어. 그렇다고 사다주는 것도 아니면서...내가 하는 일은 다 그래.		

### ④ 노인시설, 병원에서

노인의 경험	노인의 이미지	문제점
한 70대는 복지관에서 교육받을 때 차별경험을 하였다. 그는 “노인은 동작이 느리잖아요 그러면 이해하고 기다려줘야 하는데 ‘아휴 손 더 높이 해’ 이런 식으로 말하고 짜증을 냈다.” 고 했다.		
병원에서 환자에게 말을 하면 환자는 말이 안 들리니까 자기주장만 큰 소리로 얘기하고 자식들은 티격태격하는 거죠. 젊은 사람들이 노인을 모시면서 구박하고 무시하는 걸 많이 봐요. 가족 친지가 환자를 무시하면 간병인은 거의 100% 가까이 환자를 무시해요. 화장실 가서 구박하기도 하고 안됐어.		

출처: [중앙일보] “노인 오면 장사 안 된다” “뭐하러 나다니냐” 노인 차별 사회, 신문기사 <https://news.joins.com/article/22150480>

**(3) 보건의료인력의 경험에서 나타나는 노인에 대한 태도를 파악해 봅시다.**

보건의료인력의 경험	노인에 대한 태도
“노인은 자신의 방법대로 하려고 해요.” 노인은 자신의 성격과 습관을 지니고 있고 단순하지 않아요. 우리는 자신의 방법대로 해야 하는 노인들과 일해야 해요.	
“노인은 요구가 매우 많습니다.” 몇몇 노인은 계속적인 관심을 받고자 합니다. 매 30분마다 무언가를 요구해요.	
“생각없이 일해야 해요” 때때로 생각하지 않고 일하려 하지만, 인지상태나 신체문제가 심각한 상태에 있는 노인들은 우리를 공격하거나 상처를 줘요. 반응하지 않으려 하고 기억하지 않으려 하지만 쉽지 않아요	
“노인을 돌보는 것은 유쾌한 일은 아니에요” 노인을 목욕시키거나 기저귀를 교환하는 것은 유쾌한 일은 아니에요. 가끔 노인이 자신을 부정적으로 비하하는 것을 들을 때가 있어요. 자신을 비하하는 사람과 함께 지내기는 쉽지 않아요.	

인용 출처: Ben-Harush, A., Shiovitz-Ezra, S., Doron, I., Alon, S., Leiboviz, A., Golander, H., Hron, Y., & Ayalon. (2017). Ageism among physician, nurses, and social workers: findings from a qualitative study. Eur J Aging, 14, 39-48.

**(4) 요양보호사의 노인에 대한 태도가 노인의 돌봄과정에 어떤 영향을 미치고 있는지 이야기 해봅시다.**

나의 노인의 생각/태도	돌봄과정에서의 영향

**(5) 노인차별 어떻게 해소할 수 있을까요?**

우리가 할 수 있는 일	사회가 해야 하는 일

참고자료: [출처: 중앙일보]"노인 오면 장사 안 된다" "뭐하러 나다니냐" 노인차별 사회, 동영상: <https://www.youtube.com/watch?v=pb-Vgx5Sa5Q>

노인에 대한 고정적 이미지가 사회, 문화적으로 뿌리박혀 있고, 보건의료인력을 포함한 모든 사람이 가지고 있는 노인에 대한 생각과 태도가 암묵적이고 무의식적으로 나타나게 된다. 차별 경험은 노인에게 질환, 우울 그리고 주관적 건강 인식에 부정적 영향을 미친다. 특히 보건의료현장은 노인이 차별받기 쉬운 현장이므로 노인차별을 완화하기 위한 노력이 필요하다.

돌봄을 제공하는 요양보호사, 그리고 가족, 사회가 가지고 있는 노인에 대한 고정관념을 바꾸고, 노인과 긍정적인 상호작용을 늘린다면, 노인에 대한 긍정적 태도를 보이게 될 것이며 궁극적으로 노인 연령차별주의를 줄일 수 있다. 우선, 요양보호사가 가지고 있는 노인에 대한 자신의 태도를

깊이 성찰할 필요가 있다. 나아가 언제 어디서든 노인 연령차별주의가 나타난다면 이를 방지하고 대적해야 한다. 노인을 대할 때 제한된 이해와 시각을 갖는다면, 잘못된 결론을 끌어낸다. 노년기를 신체적인 힘을 유지하고, 새롭게 정신적 도전을 하고, 사회적으로 유용한 시기로 본다면 노인에 대한 시각은 매우 달라질 수 있다.

## 제2절

## 급여제공 원칙 및 기본 절차

### 학습목표

- 급여제공의 기본원칙으로 수급자 중심, 급여제공계획 기준, 권리와 책임을 이해한다.
- 재가현장에서 장기요양서비스를 올바른 절차에 따라 제공할 수 있다.

### 1. 기본 원칙

요양보호사는 장기요양서비스 제공과정에서 ① 수급자 중심의 급여 제공, ② 급여제공계획과 기준에 근거한 급여 제공, ③ 권리와 책임에 따른 급여 제공이 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다.



[그림] 급여제공 기본 원칙(3대)

요양보호사가 준수해야 할 3가지 기본원칙에 따라 수행할 실제 업무 내용들을 차례로 정리해보면 다음과 같다.

## 수급자 중심의 급여제공

- 수급자 또는 보호자와 상담을 실시하고, 제공할 급여내용을 상세히 설명한다.
- 수급자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공한다.
- 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고나 사생활 침해가 발생하지 않도록 한다.
- 급여제공기록지를 작성하고 수급자 또는 보호자에게 설명을 한 후 확인을 받는다.

## 급여제공계획과 기준에 근거한 급여제공

- 기관의 운영규정, 근로계약의 내용과 최신의 급여제공기준을 충분히 숙지한다.
- 급여제공계획에 따른 급여내용과 제공시간을 준수하여 필요한 급여를 제공한다.
- 구체적인 급여제공내용과 방법은 표준교재 또는 급여제공 매뉴얼의 관련사항을 참고·활용한다.
- 수급자별로 급여제공내용과 상태변화를 충실하게 기록하고 관리한다.
- 수급자에게 응급 또는 조치가 필요한 상황이 발생하면, 임의로 판단하지 않고 즉시 관리자에게 보고한다.
- 수급자나 가족이 부당한 요구를 할 경우는 즉시 거절하고 관련 대응지침을 따른다.

## 권리와 책임에 따른 급여제공

- 급여를 제공할 때는 항상 단정하고 위생적인 복장을 착용하도록 한다.
- 자신과 수급자의 건강 유지 및 개선, 사고예방을 위하여 올바른 케어기술을 습득하고 관련지식을 배양한다.
- 매년 건강검진을 받고 평소 계획적인 휴식과 운동, 건강관리를 통해 근골격계 질환이나 감염을 예방하기 위해 노력한다.
- 수급자에 대한 학대나 기관의 부당행위를 발견하였을 경우는 지체 없이 관련 절차에 따라 신고한다.
- 제공인력이 변경되더라도 급여의 양과 수준이 적합하도록 성실히 인수인계한다.

## 2. 급여제공절차

요양보호사가 담당하는 장기요양서비스(방문요양)는 제공 순서에 따라, 크게 ‘제공 전, 제공 중, 제공 후’의 3가지 단계로 나누어 볼 수 있다. 이를 보다 세부적으로 나누어보면, ① 방문 → ② 일정관리 → ③ 사전확인 → ④ 서비스 제공 → ⑤ 기록 → ⑥ 확인 및 서명 → ⑦ 퇴실의 순서로 진행한다. 이러한 순서는 재가현장의 요양보호사 업무내용과 ‘장기요양급여 제공기록지’의 작성순서와도 연결되어 있다.

장기요양급여는 아래와 같이 급여제공계획과 기준에 근거하여, 관련 지침 및 매뉴얼에 따라 충실하게 제공하고, 급여제공기록지에 자세히 기록하도록 한다.



### ① 방문

- 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증(또는 근무복)을 착용한다.
- 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다.



### ② 일정 관리

- 계획서 상의 일정 및 서비스 내용을 확인한다.
- 변경되었을 경우에는 해당 내용(연장, 단축, 일시, 서비스내용)을 기록한다.



### ③ 사전 확인

- 가볍게 안부를 묻고, 기분이나 체온, 피부 상태 등을 확인한다.
- 거주환경의 정비상태 및 위험요소를 확인한다(청소 및 위생상태, 전기·가스 안전 등).
- 응급 또는 조치가 필요한 상황이라고 판단되면, 관리자에게 즉시 연락한다.



---

#### ④ 서비스 제공

- 급여제공계획에 따르되, 욕구를 고려하여 필요한 서비스를 차례로 제공한다.
- 자립을 위해 할 수 있는 일은 최대한 스스로 하도록 격려하면서 도와준다.
- 청소·세탁 등 가사 및 일상생활지원만이 아니라, 신체활동, 인지활동, 정서지원서비스를 골고루 제공하도록 주의한다.
- 서비스 제공 중이라도 주기적으로 휴식과 스트레칭을 실시하도록 한다.
- 수급자나 가족의 부당한 요구는 즉시 거절하고, 곤란할 경우 대응지침에 따라 행동한다.
- 서비스 제공 중이라도 응급 또는 조치가 필요한 상황이 발생하면, 즉시 관리자에게 보고한다.



---

#### ⑤ 기록

- 제공한 급여내용을 매일 기록하며, 특히 신체기능, 식사기능, 인지기능, 배변상황 등 변화상태를 관찰하여 기록한다.
- 이외의 특이사항을 자유롭게 기록하고, 가족이나 관리자에게 알려야 할 내용은 보고한다.



---

#### ⑥ 확인 및 서명

- 급여제공을 마무리하기 전에 수급자나 가족에게 더 필요한 것이 있는지 확인한다.
- 가스, 전기, 수도, 문단속 등 안전을 점검한다.
- 급여제공기록지를 정리·작성하고 수급자나 가족에게 설명한 뒤 서명을 받는다.



---

#### ⑦ 퇴실

- 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다.



### 3. 급여제공 원칙 및 기본절차 실기

#### 실기 항목

- 급여제공 원칙에 관련한 자기성찰보고서를 작성한다.
- 급여제공 기본절차에 관련한 동영상 시청하고, 개선이 필요한 부분을 파악한다.
- 팀(2인 1조, 1팀 이상)을 구성하여 작성한 내용을 서로 비교하여 논의하고 발표한다.

#### 【 STEP 1 】

학습한 ‘급여제공 원칙’에 따라, 요양보호사로서 자신이 ‘현재 잘 하고 있는 사항’과 ‘앞으로 개선이 필요한 사항’을 차례로 정리하여 아래 빈칸을 채우시오.

구분	현재 잘하고 있는 사항	앞으로 개선이 필요한 사항
수급자 중심의 급여 제공		
급여제공계획과 기준에 근거한 급여 제공		
권리와 책임에 따른 급여 제공		

#### 【 STEP 2 】

급여제공 기본절차에 관한 동영상 시청을 통해, 그동안 제공했던 서비스를 떠올리며 개선이 필요한 부분을 스스로 체크한다.

### 동영상 위치

- 노인장기요양홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr))/종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실/60007번 게시글(서비스매뉴얼 동영상)/2. 급여제공 준비하기, 급여제공 마무리
- 네이버 TV, 유튜브 → “요양보호사 업무매뉴얼” 검색

급여제공 기본절차	응답(✓)	
	예	아니오
<b>① 방문</b>		
• 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증(또는 근무복)을 착용한다.		
• 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다.		
<b>② 사전 확인</b>		
• 가볍게 안부를 묻고, 기분이나 체온, 피부 상태 등을 확인한다.		
<b>③ 확인 및 서명</b>		
• 급여제공을 마무리하기 전에 가스, 전기, 수도, 창문 등 안전을 점검하고 수급자나 가족에게 더 필요한 것이 있는지 확인한다.		
• 급여제공기록지를 정리·작성하고 수급자나 가족에게 설명한 뒤 서명을 받는다.		
<b>④ 퇴실</b>		
• 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다.		

### 【 STEP 3 】

팀(2인 1조, 1팀 이상)을 구성하여 각자가 작성한 급여제공 기본 원칙과 절차의 개선점을 비교 논의하고, 팀별로 앞으로의 각오 및 계획을 발표하여 공유한다.

구분	개선점, 각오 및 계획
급여제공 기본 원칙	
급여제공절차	

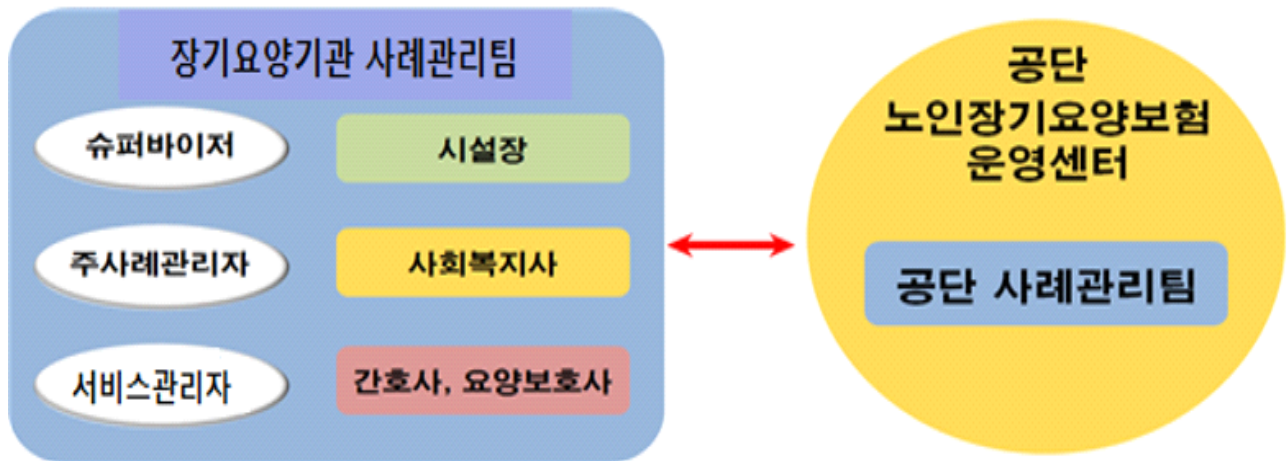
#### 4. 사례관리자(사회복지사)와 협업하기

##### 1) 사례관리 구조

사례관리는 장기요양기관 내 사례관리팀(시설장, 사회복지사, 요양보호사 등)과 공단 노인장기요양보험 운영센터의 사례관리팀이 협업을 통해 운영하여야 한다.

‘장기요양기관 사례관리팀’은 수급자의 생활 욕구조사를 실시한 후 서비스 계획을 확정하고, 서비스 제공 관련 모니터링을 통한 평가 및 서비스 조정 등을 실시하는 역할을 담당한다.

‘공단 사례관리팀’은 장기요양 수급자의 개인별장기요양이용계획서를 최종 확정하고, 서비스 제공 과정에서 수급자의 복합적 욕구가 방문요양서비스 차원에서 제공하는데 한계가 있거나 위기상황이 있는 경우, 사례회의를 통해 원활한 사례관리 진행을 돕는 역할을 담당한다.

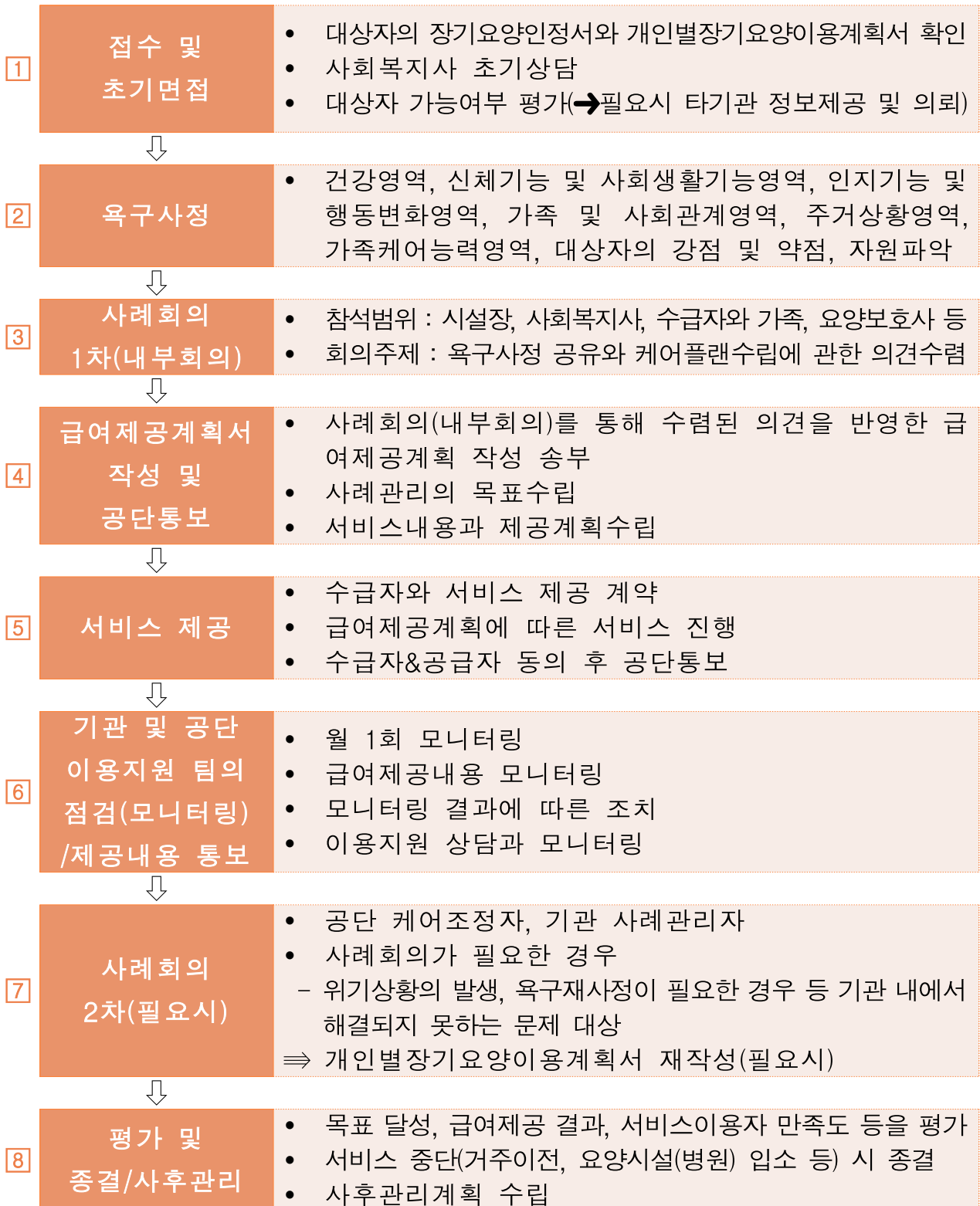


<그림> 장기요양기관 사례관리팀과 공단 사례관리팀

## 2) 사례관리 과정

장기요양기관에서 수행해야 할 사례관리 과정은 ① 접수 및 초기면접, ② 욕구사정, ③ 사례회의 1차(내부회의), ④ 급여제공계획서 작성 및 공단통보(계약 및 조정), ⑤ 서비스 제공, ⑥ 기관 및 공단 이용지원 팀의 점검(모니터링)/제공내용 통보, ⑦ 사례회의 2차(공단), ⑧ 평가 및 종결/사후관리로 구분해 볼 수 있다.

### <장기요양기관 사례 관리 과정>



### 3) 사례관리에서 요양보호사의 역할

요양보호사는 주된 서비스제공자이면서, 동시에 주사례관리자인 사회복지사와 함께 사례관리팀의 일원으로 역할을 수행하여야 한다. 요양보호사는 사례관리자(사회복지사)가 작성한 급여제공계획을 현장에서 실천, 실현하는 중심인력이며, 수급자나 가족과 가장 근접하여 업무를 수행하며 수급자의 욕구나 상태변화, 환경 및 여건의 변동을 누구보다 먼저 파악할 수 있기 때문이다. 요양보호사가 사례관리 과정에서 담당하는 주요 역할을 다음과 같이 정리해볼 수 있다.

- 요양보호사는 사례회의(1차)에 참석하여 수급자의 주된 욕구사정 결과를 전달받고, 수급자의 욕구에 따른 급여제공계획을 작성하기 위한 과정에 참여할 수 있다.
- 급여제공계획서에 기재된 서비스 제공목표와 내용, 일정 등을 사례관리자(사회복지사)에게 충분히 안내받고 숙지하여야 한다.
- 급여제공계획에 따라 서비스를 제공하여야 하며, 변경이 요구되는 경우는 반드시 사례관리자(사회복지사)에게 알리고 필요 시 조정을 받도록 한다.
- 사례관리자(사회복지사)가 월 1회 이상 수급자의 가정을 방문하여 실시하는 모니터링에 참석하여야 하며, 주된 서비스제공자로서 수급자의 기능상태나 가족의 요구 사항, 서비스 제공 전반에 대해 의견을 교환한다.
- 서비스 제공과정에서 수급자에게 위기상황이 발생하거나 기능상태의 변화가 발견되었을 경우는 즉시 사례관리자(사회복지사)에게 알리고,

필요 시 건강보험공단이 참여하는 사례회의(2차)가 개최될 수 있도록 지원한다.

- 사례관리자(사회복지사)가 실시하는 서비스 제공 목표 달성도나 급여제공 결과, 이용자 만족도 등에 관한 평가 업무에 참여하여야 하며, 수급자가 거주지 이전, 병원 입원이나 시설 입소로 서비스 중단이 되었을 경우에도 종결과 사후관리 등 업무에 협력하여야 한다.
- 사례관리자(사회복지사)와의 협업을 통해, 급여제공계획에 따라 수급자의 욕구에 맞는 양질의 장기요양서비스가 안정적으로 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.



### Ⅲ. 급여제공기술

#### 학습목표

- 힘뇌체조, 옷 갈아입기, 배설 도움의 제공 목적을 이해하고 설명할 수 있다.
- 각 서비스 제공 과정에서의 주의사항을 파악하고 필요한 준비를 할 수 있다.
- 각 서비스를 올바른 방법에 따라 제공하고, 필요한 사항을 확인할 수 있다.

#### 제1절

#### 힘뇌체조(활기차게 따라하기)

##### 1. 힘뇌체조의 제공기술

###### 1) 목적

- 생활 속 운동 분위기 조성 및 확산을 통해 중증화를 지연하고 삶의 질을 향상시킨다.
- 인지활동지원(인지활동형 방문요양), 인지관리지원(방문요양)을 위한 활동으로 실시할 수 있다.
- 정기적이고 규칙적인 체조는 신체와 정신은 물론, 사회성을 회복하고 활력을 찾는 데 도움을 준다.

###### 2) 주의사항

- ① 체조 전 수급자의 상태나 기분을 살펴, 무리한 진행이 되지 않도록 한다.
- ② 체조활동 시 부딪치거나 위험한 물건이 없도록 주변을 정리한다.
- ③ 체조 실시 전 관절을 충분히 풀어준다.

- ④ 허리를 곧게 펴고 바른 자세로 앉거나 일어서서 실시한다.
- ⑤ 수급자의 개인능력에 맞게 동작범위를 정한다.
- ⑥ 1회당 10분 이상, 주 3~7일 정기적으로 수행하면 효과적이다.
- ⑦ 한 번에 모든 활동을 수행해야 하는 것은 아니며, 도중에 힘들어하거나 지친 경우에는 충분히 휴식을 취하도록 한다.
- ⑧ 체조 중에 신체나 인지기능 등에 이상을 발견하였을 경우에는 관련 내용을 기록하고, 관리자에게 보고하도록 한다.

### 3) 준비

- ① 준비물품을 확인 및 정돈한다.
  - 힘겨체조 안내자료, 활동기록지, 미끄럼 방지매트, 의자 등
- ② 사전에 제공 목적과 효과를 알려 협조와 동의를 구한다.

### 4) 방법

#### ① 걷기 운동



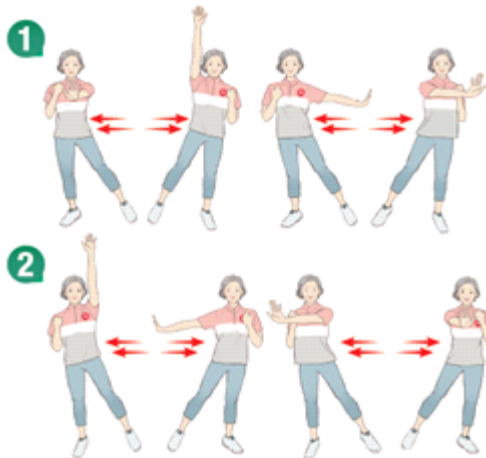
- ① 열에서 하나까지 거꾸로 숫자를 세며, 제자리에서 활기차게 걷는다(팔꿈치는 90°, 무릎은 가능한 높이).
- ② 스물에서 열하나까지 거꾸로 숫자를 세며, 오른쪽으로 한보 이동 후 제자리로 돌아온다(양손은 허리).
- ③ 서른에서 스물하나까지 거꾸로 숫자를 세며, 왼쪽으로 한보 이동 후 제자리로 돌아온다(양손은 허리).

## ② 팔 운동



### ■ 양팔(2회 반복)

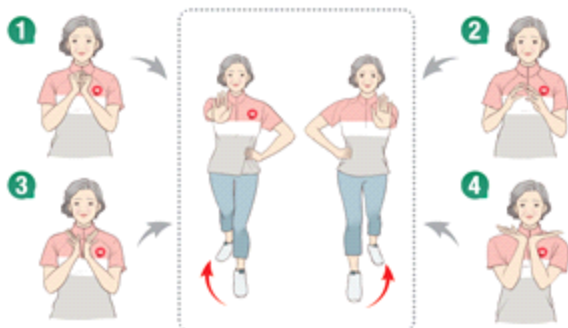
- ① 양손을 가슴으로 당겼다가 앞으로 뻗는다. 가슴으로 당길 때는 무릎을 굽히고, 뻗을 때는 무릎을 편다. 무게중심을 오른발과 왼발로 번갈아가며 이동한다.
- ②③④ 위, 옆, 사선을 ①과 같은 방법으로 뻗는다.



### ■ 한팔

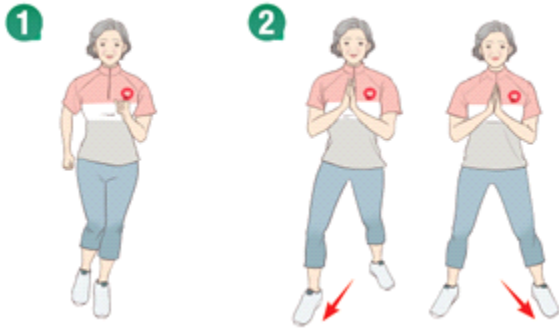
- ① 한 손씩(왼손부터)을 가슴으로 당겼다가 뻗는다(앞▶위▶옆▶사선). 무게 중심을 오른발과 왼발로 번갈아가며 이동한다.
- ② ①과 동일한 방법으로 뻗는다(위▶옆▶사선▶앞).

## ③ 손 운동(박수)



- ① 걸으면서 주먹박수를 4번 친다. 오른팔을 앞쪽으로 뻗으며, 오른발을 뒤로 런지 동작을 취한다(반대방향 실시).
- ② 손끝박수, 중간박수, 손목박수 후에 각각 런지 동작을 실시한다.

#### ④ V자 걷기 운동



- ① 오른발 스텝 시에 하나부터 열여섯까지 숫자를 세며, 제자리에서 걷는다.
- ② 4의 배수에서는 숫자 세기 대신, 오른발부터 앞으로 V스텝을 하며 박수를 2번 친다.

#### ⑤ 원 그리기 운동



- ① 오른쪽으로 2보 이동하면서 작은 원을 그린다(반대방향도 실시). 양손을 허리에 두고, 한발씩 번갈아 발을 뒤로 차올린다.
- ② 오른쪽으로 2보 이동하면서 큰 원을 그린다(반대방향도 실시). 양손을 허리에 두고, 한발씩 번갈아 발을 뒤로 차올린다.

#### ⑥ 손 운동(쥐기) ※전체동작 2회 실시

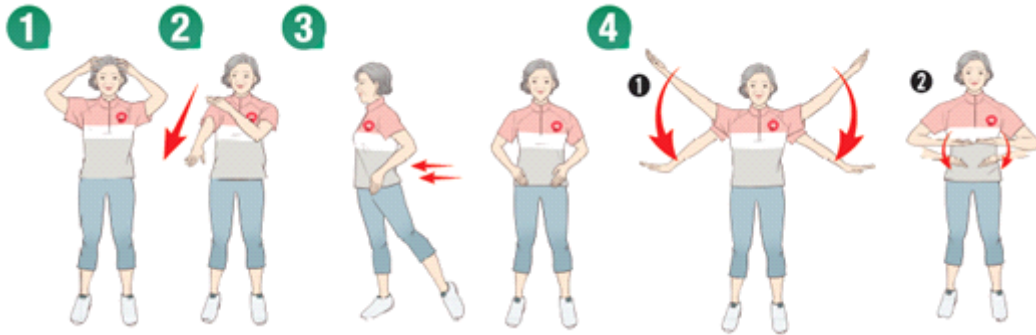


활기찬 제자리 걷기와 함께,

①세로박수 ▶ ②가로박수(오른손 위) ▶ ③양손쥐기(오른손 위) ▶ ④손깍지순으로 수행한다.

한 번 더 실시하되, ②번, ③번은 반대로 실시(왼손 위)

## 7 온몸 가다듬기



- ① 양 손끝으로 머리를 두드리며, 4박자 마다 고개를 돌린다(정면▶오른쪽▶정면▶왼쪽).
- ② 오른팔의 바깥쪽을 두드리며 내려간 후 손바닥을 위로하여 팔 안쪽을 두드리며 올라온다(반대방향도 실시).
- ③ 오른쪽으로 몸을 돌려 왼손으로 장요근을, 오른손으로 엉덩이를 두드리고, 앞쪽을 바라보고 양손으로 장요근을 두드린다(반대방향도 실시).
- ④ 숨을 마시면서 양팔을 올리고(①옆으로, ②안으로) 내쉬며 내린다(2회 반복).

## 5) 확인

- ① 활동 중에 신체 또는 인지기능 등에 이상이 있는지 살펴본다.
- ② 활동에 만족하였는지 불편한 점은 없었는지 묻는다.

## 2. 힘뇌체조 실기

### 실기 항목

- 힘뇌체조(활기차게 따라하기) 동영상을 시청하고, 각 단계별로 함께 따라해 본다.

### 준비물

- 힘뇌체조 영상, 안내 자료 등

### 동영상 위치

- 노인장기요양홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr))/종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실/60039번 게시물 힘뇌체조(활기차게 따라하기) 영상
- 네이버 TV, 유튜브 → "힘뇌체조" 검색

## 1. 옷 갈아입기 도움의 제공기술

### 1) 목적

- 적절한 환복을 통해 자외선이나 추위, 더위 등 외부 자극으로부터 몸을 보호한다.
- 가족이나 이웃, 타인과의 대인관계에 자신감을 심어준다.
- 옷을 갈아입는 동작은 관절운동의 기회가 된다.

### 2) 주의사항

- ① 기분상태, 안색, 통증, 어지러움, 열 등이 있는지 확인한다.
- ② 실내온도는 22~26℃를 유지하고, 겨울에는 요양보호사 신체의 보온을 유지한다.
- ③ 목욕수건 등을 도움제공 대상의 신체에 걸쳐서 노출부위를 줄여 수치심을 느끼지 않도록 한다.
- ④ 상·하지의 마비 유무, 걷거나 서는 동작, 앉는 자세의 가능성 유무를 고려하여 옷 입고 벗기를 돕는다.
- ⑤ 편마비나 장애가 있는 경우, 옷을 벗길 때는 건강한 쪽부터 벗고 옷을 입힐 때는 불편한 쪽부터 입힌다.
- ⑥ 옷 선택하기
  - 상의와 하의가 분리되고 앞여밈이거나 단추가 있는 옷이 좋으며, 없는 경우 신축성이 좋은 옷을 선택한다.
  - 단추나 지퍼는 매직테이프로 바꾸고, 허리나 소매가 조이지 않는 것을 선택한다.
  - 옷의 색상, 개인의 선호나 생활리듬을 고려한다.
- ⑦ 수급자가 누워있는 경우, 옷의 구김이 욕창의 원인이 되지 않도록 펴준다.

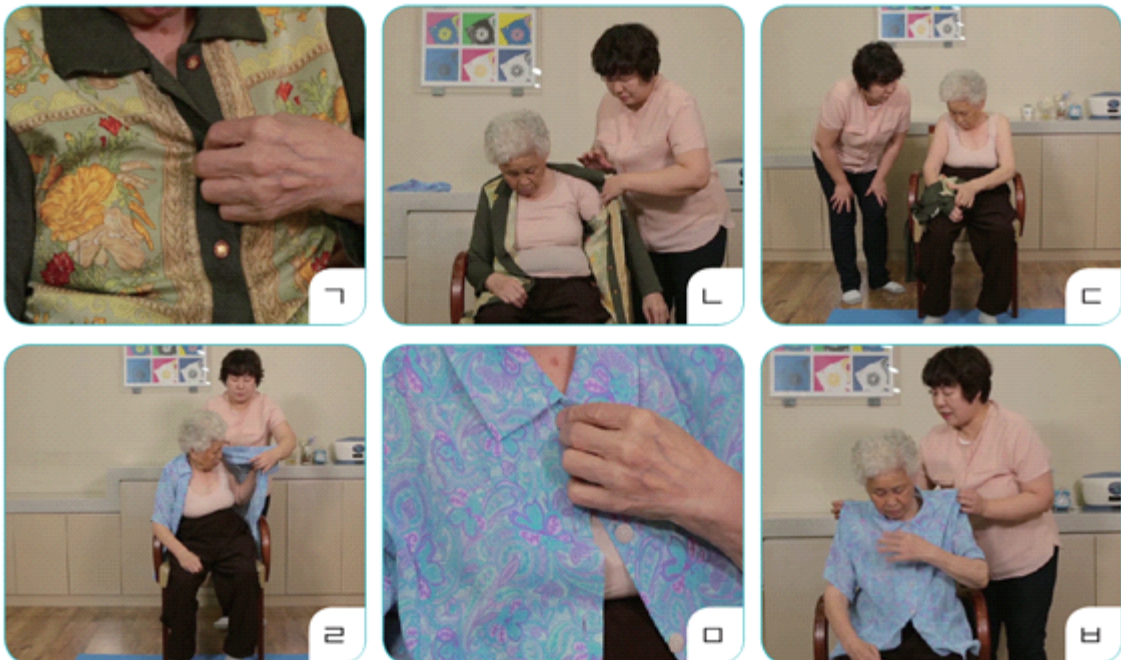
### 3) 준비

- ① 준비물품을 확인, 정돈한다.
  - 갈아입을 옷(속옷, 잠옷, 일상복 등), 목욕수건
- ② 사전에 제공 목적과 효과를 알려 협조와 동의를 구한다.

### 4) 방법

#### (1) 편마비시 앞이 벌어진 상의 갈아입기

- ① 바닥이나 의자에 앉도록 한다. 단추를 풀고 마비된 쪽 어깨의 옷을 조금 당긴다.
- ② 건강한 쪽 소매를 당겨서 벗긴다. 마비된 쪽은 스스로 벗을 수 있게 돕는다.  
[주의] 마비된 팔 잡아당기지 않기
- ③ 옷을 입을 때는 마비된 팔을 먼저 끼우고, 건강한 팔을 마저 끼우도록 한다.
- ④ 단추를 잠그고, 불편해하지 않도록 옷을 정돈해준다.





## (2) 편마비시 앞이 막힌 상의 갈아입기

- ① 옷을 벗길 때는 가슴까지 옷을 걷어 올린다.
- ② 건강한 쪽 겨드랑이에 손을 넣어 팔꿈치를 빼고, 소매를 잡아당겨 옷을 벗긴다.
- ③ 건강한 손으로 옷을 잡아 스스로 머리를 빼면, 마비된 손을 뺄 수 있게 소매를 당겨준다.
- ④ 옷을 입을 때는 마비된 팔을 먼저 끼운다.
- ⑤ 옷의 몸통과 목 부분을 잡고 머리를 끼운다.
- ⑥ 건강한 팔을 소매에 끼울 때, 팔을 쉽게 집어넣을 수 있도록 돕는다.
- ⑦ 불편해하지 않도록 옷을 정돈한다.
- ⑧ 상의를 갈아입은 뒤에는 머리를 정돈해준다.





### (3) 편마비시 하의 갈아입기

- ① 앉은 상태에서 몸을 좌우로 움직이며 무릎까지 바지를 조금씩 내릴 수 있도록 돕는다.

[주의] 의자에서 미끄러지지 않도록 지속적인 확인하기, 두 발이 바닥에 올바른 자세로 딛고 있는지 확인하기

- ② 스스로 건강한 다리를 올려 바지를 벗도록 돕고 건강한 손으로 마비된 다리를 당겨서 바지를 벗는다.

- ③ 바지를 입을 때는 먼저 마비된 다리에 바지를 끼울 수 있게 돕는다. 건강한 쪽은 스스로 입도록 돕고 바지를 한쪽씩 올린다.

- ④ 고개를 앞으로 숙이고 엉덩이를 들면서 바지를 입는다.

[주의] 앞으로 고꾸라지지 않도록 주의하기

- ⑤ 다리 사이에 발을 집어넣고, 팔을 목에 두르도록 한다. 허리를 잡고 천천히 일으켜 세운다.

- ⑥ 손을 떼지 않은 상태에서 바지를 완전히 올린다.

- ⑦ 의자에 다시 앉히고 옷을 정돈해준다.



## 5) 확인

- ① 도움 중에 피부의 상처나 관절 등 신체에 이상이 생기지 않았는지 살펴본다.
- ② 활동에 만족했는지 불편한 점은 없었는지 묻는다.

## 2. 옷 갈아입기 도움 실기

### 실기 항목

- 옷 갈아입기에 관한 동영상을 시청하고, 개선이 필요한 부분을 파악한다.
- 팀(2인 1조 이상)을 구성하여 요양보호사와 수급자로 각각 입장을 바꾸어가며 역할극을 수행한다.
- 자신이 겪었던 경험과 이에 대한 해결 및 개선 방법에 관해 토의한다.

### 준비물

- 갈아입을 옷(속옷, 잠옷, 일상복 등), 의자, 목욕수건

### 동영상 위치

- 노인장기요양홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr))/종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실/60007번 게시글(서비스매뉴얼 동영상)/7. 옷 갈아입기 도움
- 네이버 TV, 유튜브 → "요양보호사 업무매뉴얼" 검색

아래 서비스 제공과정 중에서 별도로 표시(●)된 절차는 수급자의 안전과 인권 보호 등을 위해 반드시 제공이 필요한 내용이다.

[STEP 1]과 [STEP 2]에서 중점적으로 확인하도록 한다.

## 【 STEP 1 】

해당 동영상을 시청하면서, 서비스 제공과정의 각 절차를 확인하고 개선이 필요한 부분을 스스로 체크한다.

급여제공 기본절차	응답(✓)	
	예	아니오
<b>&lt;편마비시 앞이 벌어진 상의 갈아입기&gt;</b>		
① 앉은 상태에서 몸을 좌우로 움직이며 무릎까지 바지를 조금씩 내릴 수 있도록 돕는다.		
② 건강한 쪽 소매를 당겨서 벗긴다. 마비된 쪽은 스스로 벗을 수 있게 돕는다. ● [주의] 마비된 팔 잡아당기지 않기		
③ 옷을 입을 때는 마비된 팔을 먼저 끼우고, 건강한 팔을 마저 끼우도록 한다. ●		
④ 단추를 잠그고, 불편해하지 않도록 옷을 정돈해준다.		
<b>&lt;편마비시 앞이 막힌 상의 갈아입기&gt;</b>		
① 옷을 벗길 때는 가슴까지 옷을 걷어 올린다.		
② 건강한 쪽 겨드랑이에 손을 넣어 팔꿈치를 빼고, 소매를 잡아당겨 옷을 벗긴다.		
③ 건강한 손으로 옷을 잡아 스스로 머리를 빼면, 마비된 손을 뺄 수 있게 소매를 당겨준다. ●		
④ 옷을 입을 때는 마비된 팔을 먼저 끼운다. ●		
⑤ 옷의 몸통과 목 부분을 움켜잡아 머리를 끼운다.		
⑥ 건강한 팔을 소매에 끼울 때, 팔을 쉽게 집어넣을 수 있도록 돕는다.		
⑦ 불편해하지 않도록 옷을 정돈한다.		
⑧ 상의를 갈아입은 뒤에는 머리를 정돈해준다.		
<b>③ 자세 지지(편안한지 여부를 물어 조정 필요)</b>		
- 자세변환용구에 가슴과 팔을 기대도록 하여 상반신의 압력을 분산시킨다.		
- 안정적으로 체중을 실을 수 있도록 다리를 충분히 벌려준다. ●		

<편마비시 하의 갈아입기>		
① 앉은 상태에서 몸을 좌우로 움직이며 무릎까지 바지를 조금씩 내릴 수 있도록 돕는다. [주의] 의자에서 미끄러지지 않도록 주시하기, 두 발이 바닥을 올바르게 딛고 있는지 확인하기 ●		
② 스스로 건강한 다리를 올려 바지를 벗도록 돕고 건강한 손으로 마비된 다리를 당겨서 바지를 벗는다.		
③ 바지를 입을 때는 먼저 마비된 다리에 바지를 끼울 수 있게 돕는다. 건강한 쪽은 스스로 입도록 돕고 바지를 한쪽씩 올린다. ●		
④ 고개를 앞으로 숙이고 엉덩이를 들면서 바지를 입는다. [주의] 앞으로 고꾸라지지 않도록 주의하기		
⑤ 다리 사이에 발을 집어넣고, 팔을 목에 두르도록 한다. 허리를 잡고 천천히 일으켜 세운다. ●		
⑥ 손을 떼지 않은 상태에서 바지를 완전히 올린다.		
⑦ 의자에 다시 앉히고 옷을 정돈해준다.		

## 【 STEP 2 】

1개 이상의 팀(요양보호사 역할 1명, 수급자 역할 1명)을 구성하여 역할극을 수행하도록 한다. 나머지 교육생은 이들의 서비스 과정을 관찰하여 개선할 점을 기록한다.

[step 1]에 표시(●)된 중요 절차를 충실히 따르고 있는지를 중점적으로 관찰한다.

구분	역할극 및 사례토의	
	관찰한 점	개선할 점
제공 전 준비		

제 공 도 중 방 법		
제 공 후 정 리		

### 【 STEP 3 】

장기요양현장에서 ‘옷 갈아입기 도움’과 관련하여 자신이 겪었던 사례(경험)가 있다면 기록하고, 이를 실제로 해결했거나 앞으로 개선할 방법에 관하여 토의한다.

구분	옷 갈아입기 도움
경험 및 사례	
해결 및 극복방법	

## 1. 배설 도움의 제공기술

### 1) 목적

- 배설활동이 원활하면 생리적 기능을 회복·유지시켜 주며, 심리적으로 만족감을 느낀다.
- 배설 기능을 가능한 스스로 유지·조절할 수 있게 도움으로써, 삶의 질 향상과 건강 유지 및 관리를 돕는다.
- (변기사용 도움) 적절한 배설을 유지하도록 화장실까지 이동을 돕는다.
- (침상배변·배뇨 도움) 화장실까지 가지 못하거나 침대에서 내려올 수 없는 경우 침대에서 배설할 수 있도록 돕는다.
- (기저귀 교환) 배설물에 의한 시트 의복의 오염을 방지하고 배뇨·배변장애 없이 활동할 수 있도록 한다.

### 2) 주의사항

#### (1) 변기사용 도움 시

- ① 활동하기 쉬운 복장과 잘 미끄러지지 않는 신발을 신고, 수급자와 부딪히며 상처가 나지 않도록 시계, 팔찌, 반지 등은 착용하지 않는 것이 좋다.

- ② 앉거나 서는 것이 가능해도 균형을 잡지 못할 수 있으므로 낙상사고에 유의한다.
- ③ 심리상태나 요구를 확인하면서 돕는다.
- ④ 화장실은 밝고 바닥에 물기가 없어야 하며 화장실 앞의 매트를 치우거나 고정하여 미끄러지거나 걸려 넘어지지 않게 한다.
- ⑤ 휠체어를 타고 내릴 때나 움직이지 않을 때는 반드시 브레이크를 걸고 발을 발판에 올려놓는다.
- ⑥ 이동 중 바퀴에 옷이 걸리거나 팔걸이에 물건이 걸리지 않도록 유의한다.

## **(2) 침상배변·배뇨 도움 시**

- ① 요의나 변의를 호소할 때 즉시 배설할 수 있도록 돕는다.
- ② 불필요한 노출을 방지하고 편안한 상태에서 배설할 수 있도록 한다.
- ③ 배변 및 배뇨 훈련에 적극 참여하여 스스로 배설할 수 있도록 격려한다.
- ④ 배설이 어려울 때는 미온수를 항문이나 요도에 끼얹어 자극을 주면 요의나 변의를 느낄 수 있다.
- ⑤ 이동식 좌변기는 매번 깨끗이 씻어 배설물이 남아있거나 냄새가 나지 않도록 한다.

## **(3) 기저귀 교환 시**

- ① 기저귀를 사용하면 피부 장애나 욕창이 생기기 쉬우며 의식이 있는 경우 수치심을 느끼기도 하므로 주의를 기울인다.
- ② 일상적인 배뇨·배변시간에 맞춰 자주 살펴보고 자주 갈아주어

습기가 차지 않도록 한다.

③ 피부의 발적, 상처 등을 살펴보고 욕창 예방에 주의를 기울인다.

### 3) 준비

① 준비물품을 확인, 정돈한다.

- (변기사용 도움) 화장지, 물티슈, 수건, 필요 시 휠체어
- (침상배변·배뇨 도움) 일회용장갑, 커튼이나 스크린, 휴대용 변기, 방수포, 무릎덮개, 수건, 화장지, 물티슈, 손 씻을 물(혹은 물수건), 휴지통, 방향제
- (기저귀 교환) 기저귀, 일회용장갑, 스크린이나 커튼, 물티슈, 면 덮개, 마른 수건, 화장지, 따뜻한 물(혹은 물수건), 방향제, 휴지통

② 사전에 제공 목적과 효과를 알려 협조와 동의를 구한다.

### 4) 방법

#### (1) 변기사용 도움\_화장실 변기 사용

① 수급자를 부축하여 화장실 변기 앞까지 이동한다.

② 건강한 다리를 축으로 삼아 방향을 바꿔준다.

③ 편마비인 경우 한 손은 허리를 지지한 상태에서 다른 손으로 바지를 내려준다.

④ 천천히 변기에 앉힌다.

[주의] 앉은 자세가 편안한지 확인하기, 두 발이 바닥을 올바르게 딛고 있는지 확인하기



- ⑤ 손이 닿는 곳에 화장지와 물티슈를 놓아둔다.
- ⑥ 용무를 마치면 불러 달라고 이야기한 뒤, 밖으로 나가서 기다린다.
- ⑦ 용무를 마치면, 건강한 쪽 발을 살짝 뒤로 당기도록 유도한 후, 다리 사이에 발을 집어넣는다.
- ⑧ 팔을 목에 두르도록 한 뒤, 천천히 일으켜 세운다.
- ⑨ 한 손으로 바지를 올린 뒤, 손을 씻도록 유도한다.



## (2) 침상배변·배뇨도움

- ① 화장실까지 갈 수 없는 수급자가 요의나 변의를 표현할 때, 즉시 배설할 수 있도록 돕는다.
- ② 방문과 창문을 닫는다.

## <배뇨도움>

- ① 일회용장갑, 휴대용 변기, 방수포, 큰 수건, 화장지, 물수건, 휴지통 등 배뇨·배변 용품을 준비한다.
- ② 수급자가 발에 힘을 주면 허리를 살짝 들어 올리거나 몸을 좌우로 돌려 엉덩이 아래에 방수포를 깔아준다.
- ③ 허리 아래쪽을 큰 수건으로 덮은 뒤, 바지를 내려준다.
- ④ 소변기 입구를 몸에 밀착하도록 대준다.

[주의] 남성인 경우, 손을 사용할 수 있으면 소변기를 스스로 대도록 하기.

옆으로 누운 자세에서 흐르지 않게 소변기 입구를 높게 대기

- ⑤ 소변기를 뗄 때는 안에 든 소변이 흐르지 않도록 떠올리듯이 제거한다.
- ⑥ 먼저 화장지로 음부를 닦고 물수건으로 한 번 더 닦아준다.

[주의] 항문의 대장균이 침입하지 않도록 여성의 음부는 앞쪽에서 뒤쪽으로 닦기



## <배변도움>

- ① 건강한 쪽으로 돌려 눕힌 뒤, 허리 아래에 수건을 받친다.  
[주의] 변기가 뒤집히지 않도록 수건 받치기
- ② 엉덩이 부위에 변기를 놓고 그 위로 눕힌다.
- ③ 배에 힘을 줄 수 있도록 상체를 세운다.
- ④ 소변이 튀지 않도록 회음부에 화장지를 대준다.
- ⑤ 용무를 마치면 불러달라고 이야기 한 뒤, 밖으로 나가서 기다린다.
- ⑥ 배변이 끝나면 다시 눕힌다.
- ⑦ 화장지로 회음부와 항문 부위를 닦아준다.
- ⑧ 변기를 뺀 뒤 건강한 쪽으로 돌려 눕힌다.
- ⑨ 회음부와 엉덩이를 따뜻한 물수건으로 한 번 더 닦아준다.
- ⑩ 방수포를 걷어낸 뒤, 장갑을 벗는다.
- ⑪ 속옷과 바지를 입히고 물품을 정리한다.



※ 이 장면에서는 인체모형을 사용하였습니다.



### (3) 기저귀 교환

- ① 필요시 스크린, 커튼 등을 친다.
- ② 일회용장갑, 수건, 물수건, 기저귀, 방수포, 화장지, 비닐봉지, 휴지통 등 배변 용품을 준비한다.
- ③ 몸을 좌우로 돌려 엉덩이 아래에 방수포를 깔아준다.
- ④ 허리 아래쪽을 큰 수건으로 덮은 뒤, 윗도리는 가슴 아래까지 올리고, 바지는 발목까지 내려준다.
- ⑤ 기저귀의 테이프를 떼고 무릎을 세워준다.
- ⑥ 기저귀를 접어 배설물을 안으로 말아 넣는다.
- ⑦ 건강한 쪽으로 돌려 눕힌다.
- ⑧ 기저귀를 빼낸 뒤 비닐봉지에 넣어서 버린다.
- ⑨ 회음부, 엉덩이, 항문 등을 따뜻한 물수건으로 닦고, 마른 수건으로 물기를 완전히 제거한다.

[주의] 수행 중 피부에 발적이나 욕창이 있는지 살펴보기

- ⑩ 엉덩이 아래 새 기저귀를 대고 바르게 눕힌 다음, 고정시킨다.
- ⑪ 바지를 입히고 윗옷은 내려준다.
- ⑫ 수건을 걷어내고 건강한 쪽으로 돌려 눕힌 뒤, 옷과 침구를 정돈한다.

[주의] 욕창 예방을 위해 옷이나 침구의 주름 정돈하기



※ 이 장면에서는 인체모형을 사용하였습니다.

## 5) 확인

- ① 도움 과정에서 인지나 신체기능의 이상을 관찰하고, 필요 시 관리자에게 연락한다.
- ② 대소변의 색깔 및 냄새, 양상이 특이하거나 이전과 많이 다른 경우, 피부 발적 등 욕창 증상이 있는 경우, 관리자에게 알린다.
- ③ 만족한지 불편한 점은 없었는지 묻는다.

### 배설 시 관찰내용

- 배설 전: 요의/변의 유무, 하복부 팽만감, 이전 배설과의 간격
- 배설 중: 통증, 불편함, 불안정도, 소변흐름 이상 유무
- 배설 후: 색깔, 혼탁의 유무, 배설시간, 잔뇨감, 설사 횟수, 양, 배설 상태에 이상이 있을 때는 관리자에게 즉시 보고한다.

## 2. 배설 도움 실기

### 실기 항목

- 배설 도움에 관한 동영상 시청하고, 개선이 필요한 부분을 파악한다.
- 팀(2인 1조 이상)을 구성하여 요양보호사와 수급자로 각각 역할을 바꾸어 역할극을 수행한다.
- 자신이 겪었던 경험과 이에 대한 해결 및 개선 방법에 대한 토의를 실시한다.

### 준비물

- (변기사용 도움) 화장지, 물티슈, 수건, 필요 시 휠체어
- (침상배변·배뇨 도움) 일회용장갑, 커튼이나 스크린, 휴대용 변기, 방수포, 무릎덮개, 수건, 화장지, 물티슈, 손 씻을 물(혹은 물수건), 휴지통, 방향제
- (기저귀 교환) 기저귀, 일회용장갑, 스크린이나 커튼, 물티슈, 면 덮개, 마른 수건, 화장지, 따뜻한 물(혹은 물수건), 방향제, 휴지통

## 동영상 위치

- 노인장기요양홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr))/종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실/60007번 게시글(서비스매뉴얼 동영상)/6. 배설 도움
- 네이버 TV, 유튜브 → “요양보호사 업무매뉴얼” 검색

아래 서비스 제공과정 중에서 별도로 표시(●)된 절차는 수급자의 안전과 인권 보호 등을 위해 반드시 제공이 필요한 내용이다.

[STEP 1]과 [STEP 2]에서 중점적으로 확인하도록 한다.

## 【 STEP 1 】

해당 동영상을 시청하면서, 서비스 제공과정의 각 절차를 확인하고 개선이 필요한 부분을 스스로 체크한다.

급여제공 기본절차	응답(✓)	
	예	아니오
<b>&lt;변기사용 도움&gt;</b>		
① 수급자를 부축하여 화장실 변기 앞까지 이동한다.		
② 건강한 다리를 축으로 삼아 방향을 바꿔준다.		
③ 편마비인 경우 한 손은 허리를 지지한 상태에서 다른 손으로 바지를 내려준다.		
④ 천천히 변기에 앉힌다. [point] 앉은 자세가 편안한지 확인하기, 두 발이 바닥을 올바르게 딛고 있는지 확인하기 ●		
⑤ 손이 닿는 곳에 화장지와 물티슈를 놓아둔다.		
⑥ 용무를 마치면 불러 달라고 이야기한 뒤, 밖으로 나가서 기다린다.		
⑦ 용무를 마치면, 건강한 쪽 발을 살짝 뒤로 당기도록 유도한 후, 다리 사이에 발을 집어넣는다. ●		
⑧ 팔을 목에 두르도록 한 뒤, 천천히 일으켜 세운다.		
⑨ 한 손으로 바지를 올린 뒤, 손을 씻도록 유도한다.		

<b>&lt;침상배변·배뇨도움&gt;</b>		
① 화장실까지 갈 수 없는 수급자가 요의나 변의를 표현할 때, 즉시 배설할 수 있도록 돕는다.		
② 방문과 창문을 닫는다.		
<b>■ 배뇨도움</b>		
① 일회용장갑, 휴대용 변기, 방수포, 큰 수건, 화장지, 물수건, 휴지통 등 배뇨·배변 용품을 준비한다.		
② 수급자가 발에 힘을 주면 허리를 살짝 들어 올리거나 몸을 좌우로 돌려 엉덩이 아래에 방수포를 깔아준다.		
③ 허리 아래쪽을 큰 수건으로 덮은 뒤, 바지를 내려준다.		
④ 소변기 입구를 몸에 밀착하도록 대준다. [point] 남성인 경우, 손을 사용할 수 있으면 소변기를 스스로 대도록 하기. 옆으로 누운 자세에서 흐르지 않게 소변기 입구를 높게 대기 ●		
⑤ 소변기를 뗄 때는 안에 든 소변이 흐르지 않도록 떠올리듯이 제거한다.		
⑥ 먼저 화장지로 음부를 닦고 물수건으로 한 번 더 닦아준다. [point] 항문의 대장균이 침입하지 않도록 여성의 음부는 앞쪽에서 뒤쪽으로 닦기		
<b>■ 배변도움</b>		
① 건강한 쪽으로 돌려 눕힌 뒤, 허리 아래에 수건을 받친다. [Point] 변기가 뒤집히지 않도록 수건 받치기		
② 엉덩이 부위에 변기를 놓고 그 위로 눕힌다.		
③ 배에 힘을 줄 수 있도록 상체를 세운다. ●		
④ 소변이 튀지 않도록 회음부에 화장지를 대준다.		
⑤ 용무를 마치면 불러달라고 이야기 한 뒤, 밖으로 나가서 기다린다.		
⑥ 배변이 끝나면 다시 눕힌다.		
⑦ 화장지로 회음부와 항문 부위를 닦아준다.		
⑧ 변기를 뺀 뒤 건강한 쪽으로 돌려 눕힌다. ●		
⑨ 회음부와 엉덩이를 따뜻한 물수건으로 한 번 더 닦아준다.		
⑩ 방수포를 걷어낸 뒤, 장갑을 벗는다.		
⑪ 속옷과 바지를 입히고 물품을 정리한다.		

<기저귀 교환>		
① 필요시 스크린, 커튼 등을 친다.		
② 일회용장갑, 수건, 물수건, 기저귀, 방수포, 화장지, 비닐봉지, 휴지통 등 배변 용품을 준비한다.		
③ 몸을 좌우로 돌려 엉덩이 아래에 방수포를 깔아준다.		
④ 허리 아래쪽을 큰 수건으로 덮은 뒤, 윗도리는 가슴 아래까지 올리고, 바지는 발목까지 내려준다.		
⑤ 기저귀의 테이프를 떼고 무릎을 세워준다. ●		
⑥ 기저귀를 접어 배설물을 안으로 말아 넣는다.		
⑦ 건강한 쪽으로 돌려 눕힌다. ●		
⑧ 기저귀를 빼낸 뒤 비닐봉지에 넣어서 버린다.		
⑨ 회음부, 엉덩이, 항문 등을 따뜻한 물수건으로 닦고, 마른 수건으로 물기를 완전히 제거한다. ● [Point] 이때 피부에 발적이나 욕창이 있는지 살펴보기		
⑩ 엉덩이 아래 새 기저귀를 대고 바르게 눕힌 다음, 고정시킨다.		
⑪ 바지를 입히고 윗옷은 내려준다.		
⑫ 수건을 걷어내고 건강한 쪽으로 돌려 눕힌 뒤, 옷과 침구를 정돈한다. [주의] 욕창 예방을 위해 옷이나 침구의 주름 정돈하기		

## 【 STEP 2 】

1개 이상의 팀(요양보호사 역할 1명, 수급자 역할 1명)을 구성하여 역할극을 수행하도록 한다. 나머지 교육생은 이들의 서비스 과정을 관찰하여 개선할 점을 기록한다.

[step 1]에 표시(●)된 중요 절차를 충실히 따르고 있는지를 중점적으로 관찰한다.  
<침상배변·배뇨도움> , <기저귀 교환> 에 대한 역할극은 ‘인체모형’을 사용하여 수행하도록 한다.



구분	역할극 및 사례 토의	
	관찰한 점	개선할 점
제공 전 준비		
제공 도중 방법		
제공 후 정리		

### 【 STEP 3 】

장기요양현장에서 ‘배설 도움’과 관련하여 자신이 겪었던 사례(경험)가 있다면 기록하고, 이를 실제로 해결했거나 앞으로 개선할 계획을 작성하여 토의한다.

구분	배설도움
경험 및 사례	
해결 및 극복방법	

## IV. 안전 및 자기관리

### 제1절

### 안전한 돌봄

#### 학습목표

- 당뇨병 노인의 저혈당 증상을 알고 대처할 수 있다.
- 노인에서 나타나는 뇌졸중 증상을 관찰하고 대처할 수 있다.
- 호흡기로 전파되는 감염성 질환으로부터 자신을 보호할 수 있는 효과적인 예방 및 관리 전략을 수행할 수 있다.

## 1. 당뇨병 증상 및 대처

### 1) 당뇨병

노인에게서 포도당 불내성(glucose intolerance)은 흔하게 나타난다. 이유는 췌장의 노화로 인슐린 분비기능이 떨어지거나 근육량의 감소로 인해 혈당이 증가할 가능성이 증가하기 때문이다.

#### 포도당 불내성이란?

포도당 처리능력이 비정상적으로 저하된 증상. 포도당을 섭취한 이후 혈당치가 비정상적으로 상승하여 2시간이 지나도 혈당이 높은 수준으로 유지되는 증상

#### 포도당이란?

우리 몸의 혈액 속에 있는 당분. 빵 등 탄수화물이나 설탕과 같은 당류가 이런 포도당의 원료임. 우리가 섭취한 음식물이 소화작용을 거치게 되면 포도당 형태로 분해되어 이용됨. 우리 몸의 가장 중요한 에너지 공급원으로 뇌, 근육, 지방 등과 같이 포도당 이용이 필요한 여러 조직에 중요한 에너지원으로 사용됨.

#### 당뇨병이란?

포도당 대사에 이상이 일어나는 대사질환. 혈액 내에 혈당이 높아지면 인슐린이 분비되어 간에서 포도당의 새로운 생성은 억제하고, 근육 및 지방조직과 같은 말초조직에서 포도당 사용을 증가시켜 정상 혈당으로 유지하도록 함. 그러나 인슐린의 분비가 적거나 없어지면 세포에 포도당 공급이 어려워지고 포도당 사용이 감소하게 됨. 몸속에 혈당의 농도가 높아지는 고혈당이 특징적이며, 이로 인해 여러 증상 및 증후가 나타나고 소변에 포도당이 배출되는 질환

당뇨병 환자에서 혈당 조절이 되지 않으면 소변량 증가(다뇨), 공복감으로 인한 음식섭취 증가(다식), 수분섭취 증가(다음)의 전형적인 증상이 나타난다. 그러나 노인의 당뇨병은 전형적인 증상 외에도 비전형적인 증상이 나타나거나 증상이 없을 수 있어서 초기 진단이 어렵다. 노인에서 나타나는 비전형적인 증상은 탈수, 갈증, 피로, 무력감, 피부 가려움증이나 부스럼, 피부감염, 시야가 흐려짐, 손발 저림, 소화불량, 배설 곤란, 발기부전 등이 있다.

청장년의 당뇨병에서는 적극적 치료로 혈당을 정상으로 만드는 것을 목표로 한다. 이는 만성합병증의 방지를 포함하여 장기간의 고혈당으로 인한 합병증 발생을 예방하기 위함이다. 그러나 노인에서는 오랜 시간이 지나서야 생기는 만성합병증의 방지보다는 저혈당의 예방, 급성혼수의 방지 및 삶의 질에 더 중점을 두게 된다.

특히 노인 당뇨병 환자에서는 자율신경계의 부조화, 영양부실, 알코올 의존성, 여러 약물의 복용, 콩팥과 간 기능의 악화, 미세혈관합병증 발생 등의 이유로 더 자주, 그리고 심하게 저혈당이 발생한다. 노인에서 저혈당이 생겨도 알아차리지 못하는 경우가 많아서 주의를 요하며 너무 과도한 혈당 조절은 저혈당을 유발하며 심혈관 합병증 및 인지기능의 저하를 초래할 수 있다.

<표> 당뇨병 진단 기준

	검사조건	당뇨병 진단	목표 수치
공복혈당	8시간 이상 금식 맹물은 마실 수 있음	혈장혈당 126mg/dl 이상	80-130 mg/dl
식후혈당	식사 시작 2시간 이후 검사	혈장혈당 200mg/dl 이상	180 mg/dl
당화혈색소 검사	약 3개월 동안의 평균 혈당 수치 검사 공복상태 여부와는 무관	6.5% 이상	7% 미만 (65세 이상의 경우)

## 2) 저혈당 증상 및 응급대처

### (1) 저혈당 증상

당뇨병 환자에게 저혈당은 흔히 나타날 수 있는 급성 합병증이다. 혈장 혈당이 70mg/dl 이하일 경우를 저혈당이라고 하지만, 고혈당에서 장기간 노출되었던 환자의 경우 100mg/dl 일 경우에도 저혈당 증상을 경험할 수 있으므로 당뇨병 환자에서는 수치와 더불어 대상자가 느끼는 증상도 중요하다.

당뇨병을 관리하면서 주의해야 할 것은 저혈당이다. 식사를 거르거나 식사량이 평소보다 적었을 때 혈장 내 혈당이 부족하여 저혈당이 올 수 있다. 식사량은 일정하나 평소보다 운동을 많이 하여 혈액 내 혈당을 많이 사용한 경우에도 저혈당이 올 수 있다. 경구약을 많이 복용하거나 인슐린 주사량이 많은 경우에도 저혈당 증상을 경험할 수 있다. 저혈당은 사망까지 이를 수 있는 응급상황이기 때문에 평상시 철저한 관리가 필요하다. 그러므로 무엇보다 규칙적인 식사와 운동습관을 생활화하고 지속적으로 약물을 복용하는 것이 무엇보다 중요하다.

<표> 저혈당 위험요인 및 상황

위험요인	상황
식사	- 식사 또는 간식이 지연되어 먹지 않거나 건너뛴 경우 - 식사시간이 불규칙한 경우 - 당질 섭취량이 부족한 경우
운동	- 빈속에 운동을 하는 경우 - 운동에 따른 간식을 추가하지 않은 경우
인슐린 또는 경구혈당강하제	- 인슐린 또는 경구약제의 용량이 많은 경우 - 불규칙한 주사시간

당뇨병 환자의 경우 혈액 속에 혈당이 낮아지면 마치 며칠 식사를 굶은 것처럼 기운이 없고 손이 떨리고 땀이 나며 어지러운 증상이 나타날 수 있다. 급격히 혈당이 떨어지면 심하게 어지러우면서 쓰러지거나 의식을 잃을 수 있고 몇 시간이 지나면 목숨을 잃을 수도 있다. 사람에 따라 저혈당을 느끼는 혈당 수치가 다를 수 있으므로 이런 증상이 있는 경우 위험한 상황임을 인지하고 대처할 수 있어야 한다.



<그림> 저혈당 증상

## (2) 저혈당 시 응급대처법

저혈당 증상이 있다면 우선 **1단계**로 혈당을 측정한다. 1단계 혈당이 70mg/dl 이하이거나 혈당이 100mg/dl 이하로 확인되고 의식이 있으며 저혈당 증상을 호소하는 경우, 2단계로 15-20g 당질을 섭취하도록 한다. 설탕이나 꿀 한 스푼가락, 3/4컵(175ml) 정도의 가당 과일주스, 요구르트 1개(100ml 기준), 3-4개의 사탕이 이에 해당한다. 증상이 없어질 때까지 계속 섭취할 필요는 없다. 3단계로 15분 휴식을 취한 이후 4단계로 혈당을 다시 한 번 측정한다. 혈당을 측정한 결과 혈당이 여전히 낮거나 증상이 지속되는 경우는 당질을 한 번 더 섭취한다.

당질을 보충하기 위하여 지방이 많이 함유된 튀긴 과자, 초콜릿이나 아이스크림은 적절하지 않다. 만약 저혈당으로 의식이 없는 경우는 심각한 단계로 음식을 억지로 먹이려 하지 말고 곧바로 응급실로 가야 한다.



<그림> 저혈당 시 대처방법

출처: 대한당뇨병 학회. (2021). 2021 당뇨병 진료지침 제7판. 대한당뇨병 학회.

## 2. 뇌졸중 증상의 관찰 및 대처

### 1) 뇌졸중의 정의 및 증상

뇌졸중은 노인 장애와 사망의 주된 원인이다. 뇌졸중은 뇌혈관장애로 인해 정신·신경증상이 나타나는 상태를 말한다. 뇌졸중의 주된 종류는 혈전 또는 색전이 원인인 허혈성과 뇌혈관 파열로 일어나는 출혈성이 있다. 노인에서 뇌졸중의 많은 경우는 허혈성인데 뇌의 부분 혈전증 또는 완전 혈전증으로 발생한다.



<그림> 뇌졸중

출처: 보건복지부. (2019). 2019년 영양보호사 양성 표준교재.

뇌졸중의 위험요인은 조절할 수 있는 요인과 조절할 수 없는 요인으로 구분할 수 있다. 조절할 수 없는 요인은 나이, 성별, 가족력 등이 있다. 조절할 수 있는 요인은 고혈압, 당뇨병, 이상지질혈증, 흡연, 심장질환, 비만, 신체 비활동 등이 있다. 뇌졸중의 원인은 출혈, 출혈성

동맥류 및 동맥류 파열, 색전, 혈전 등이다.

**여기서 잠깐! 일과성 허혈성 발작이란.**

- 일과성 허혈성 발작이란 동맥벽이 약해지거나 폐쇄로 인한 일시적 뇌혈류 손상으로 주로 대뇌 혈관의 동맥경화증 때문에 생긴다. 일과적 허혈성 발작은 일시적이고 국소적인 신경학적 징후와 증상의 급작스러운 발현이 특징인데, 신경학적 장애없이 몇 분에서 1시간 동안 나타날 수 있다.

뇌졸중은 경고 없이 바로 발생할 수 있지만, 영향을 받는 뇌의 부분에 따라서 다양한 징후와 증상이 나타난다. 머리가 몽롱하거나 어지럼, 두통, 쓰러짐, 기억과 행동의 변화는 뇌졸중의 경고 징후가 될 수 있다. 주된 증후에는 대개 반신마비, 실어증, 시야장애 등이 포함된다.

## **(1) 한쪽 방향 마비**

몸의 한쪽이 마비 증상으로 인해 잘 움직여지지 않고, 뻣뻣해지거나 힘이 없고 몸 한쪽 부위에 힘이 빠지는 증상으로 한쪽이 딱딱하게 굳는 느낌이고 때에 따라서는 찌릿찌릿한 통증과 저린 증상이 나타나기도 한다. 또한, 몸에 힘이 빠졌을 때 앉아서 서지도 못하고 기능적 움직임에도 제한이 있거나 한쪽으로 쓰러져 넘어지거나 기울게 되는 증상이 나타나기도 한다.

## **(2) 언어장애**

언어중추에 손상을 받으면 브로카 실어증(발음이 부정확해지고 어눌해지면서 무슨 말인지 알아듣지만 표현하기가 잘 안 됨)과 베르니케 실어증(말은 잘 나오는데 무슨 말인지 모르고 의미없는 말을 하거나 자신의 문제점을 인식 못 함)이 나타난다. 왼쪽 뇌 반구 손상 시 이러한 증상이 나타나는데 그 이유는 왼쪽 뇌가 언어를 담당하는 곳이기 때문이다.



### (3) 시야 장애

물체나 사물을 봤을 때 한쪽 눈의 시력이 다른 쪽 눈에 비해 나빠졌거나 흐리게 보이고 물체가 두 개로 보이는 복시현상이 자주 나타나거나 이러한 증상이 지속적으로 나타날 때 뇌졸중 초기증상일 확률이 높다.

### (4) 어지럼증

평형이나 균형을 담당하는 전정계 부분의 손상 시 다리에 힘이 풀려 한쪽으로 기울며 어지러움을 느끼는 증상이 나타난다.

### (5) 안면마비

안면마비는 중추성 마비와 말초성 마비로 나눌 수 있는데, 얼굴신경이 손상받으면 같은 쪽 얼굴 표정 근육들이 모두가 마비가 나타날 수 있는 현상을 말초성 마비라고 한다. 얼굴신경에 영향을 미치는 아래 운동 신경세포 병변이 있을 때 반대쪽 얼굴 표정 근육들이 마비가 되는데 이마에 있는 근육들은 마비가 되지 않고 주름이 있는 경우를 중추성 마비라고 한다.



뇌졸중의 전구증상

<그림> 뇌졸중의 전구증상

출처: 보건복지부. (2019). 2019년 영양보호사 양성 표준교재.

## 2) 뇌졸중 증상 관찰 시 대처

만약 뇌졸중이 발생한다면 시간이 지남에 따라 뇌 손상 부위가 넓어져 여러 가지 기능 제한이 나타나기 때문에 손상 부위가 적을 때 가능한 한 빨리 병원에 가서 치료가 이루어지도록 해야 한다. 골든타임은 보통 3시간 이내라고 보는데 짧은 시간에 혈전 용해술 등으로 막힌 혈관을 뚫어주면 후유장애를 최소화할 수 있다.

뇌졸중이 발생했을 때 환자를 위하여 가정에서 할 수 있는 응급처치나 원인을 제거할 수 있는 방법은 없다. 간혹 환자가 구토하거나 의식이 없는 경우에 호흡 유지가 되지 않아서 사례가 들리고 폐렴이 발생하거나 넘어지면서 골절이 발생할 수 있고 이로 인한 합병증이 발생할 수 있다. 이러한 위험성을 예방하고 가능한 한 **안전하게 환자를 뇌졸중 치료가 가능한 병원**에 가도록 하는 것이 중요하다. 노인이 젊은 사람보다 사망률이 더 높지만 생존한 노인은 회복할 가능성이 크다. 그러므로 요양보호사가 노인의 증상을 관찰한다면, 바로 담당관리자와 보호자에게 연락을 취하여, **바로 병원을 방문**할 수 있도록 해야 한다.

갑자기 발생한 뇌졸중 증상들은 일시적으로는 호전될 수 있다. 마비가 호전되고 어눌하고 부정확한 말의 발음이 좋아지기도 하고 잘 보이지 않던 것이 개선되기도 한다. 하지만 이런 현상들은 혈류가 일시적으로 개선이 되면서 증상이 호전되는 것이지 뇌졸중의 원인이 해결되는 것은 아니다. 증상 발생 후 처음 한 달 이내 뇌졸중이 재발할 가능성이 크므로 이렇게 호전되어 증상이 나타나지 않은 경우라도 반드시 병원이나 응급실을 방문해 검사가 치료를 받도록 해야 한다.

### 3. 호흡기로 전파되는 감염성 질환으로부터의 자기보호

#### 1) 호흡기 전파 감염성 질환

##### (1) 호흡기 전파 감염의 종류 및 특성

호흡기 전파 감염병은 감염원(예: 바이러스, 박테리아 등)이 코 및 목 안쪽의 인후두에서 증식하여 입과 코를 통해 외부로 유출되는 감염병을 의미하며, 주로 공기매개 또는 비말을 통해 발생한다.

##### ① 비말감염(droplet)

- 기침/재채기 또는 대화를 할 때 (또는 콧물이나 침으로부터) 나오는  $5\mu\text{m}$  이상의 비교적 큰 입자의 분비물임. 입자의 크기가 공기전파보다 크기 때문에 약 1미터까지 날아갈 수 있음
- 따라서 감염된 사람과 밀폐된 공간/가까운 위치에서 충분한 시간 동안 밀접한 접촉을 하면 비말을 통한 바이러스가 전염될 가능성이 높음. 그러므로 마스크 착용이 중요함
- 예: 백일해, 풍진, 인플루엔자, 코로나19 등

##### ② 공기매개(airborne)

- 바이러스가  $5\mu\text{m}$  이하의 작은 입자들 속에서 공기 중에 떠다니다가 전파를 일으킴. 비말보다 입자의 크기가 작기 때문에 공기의 흐름에 따라 널리 퍼질 수 있음
- 공기매개 전파 감염병은 비말보다 전염력이 매우 높으며 지역사회 감염이 매우 빠르게 확산됨
- 예: 결핵, 수두, 홍역 등

### 2019 신종코로나바이러스(COVID-19, 코로나19)의 증상 및 특성

- 가장 흔한 증상은 발열, 마른기침, 피로이며 그 외에 후각 및 미각 소실, 근육통, 인후통, 콧물, 코막힘, 두통, 설사 등 다양한 증상이 나타남
- 이러한 증상은 보통 경미하고 점진적으로 나타남. 어떤 사람들은 감염되어도 매우 약한 증상만 나타날 수 있음

### 인플루엔자(독감)의 증상 및 특성

- 일반적으로 독감으로 알려져 있으며, 인플루엔자 A형 또는 B형 인플루엔자 바이러스에 의한 전염성이 높은 급성 호흡기계 질환. 주로 겨울에 유행
- 37.8℃ 이상의 갑작스러운 발열, 두통, 근육통, 피로감 등의 전신증상과 인후통, 기침, 객담 등의 호흡기 증상을 보이며, 드물게 복통, 구토, 경련 등이 발생할 수도 있음.
- 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 객담이 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원을 방문하여 진료를 받아야 함

### 결핵의 증상 및 특성

- 폐결핵 환자로부터 나온 미세한 침방울 혹은 비말핵(기침이나 재채기를 하면 결핵균이 들어있는 입자가 공기 중에 나와 수분이 적어지면서 날아다니기 쉬운 형태로 된 것)에 의해 직접 감염되지만 감염된다고 하여 모두 결핵에 걸리는 것은 아님
- 일반적으로 폐결핵 환자의 70-80% 정도가 급성 혹은 거의 급성의 증상을 가지고 있지만, 이는 반드시 폐결핵 환자에서만 볼 수 있는 특이한 증상은 아님.
- 호흡기 증상으로 기침이 가장 흔하며 객담 혹은 혈담(피 섞인 가래)이 동반될 수 있음. 혈담은 객혈로 나타나기도 하는데 초기보다 대체로 병이 진행된 경우에 나타남. 전신증상으로는 발열, 야간 발한, 쇠약감, 신경과민, 식욕부진, 소화불량 등과 같은 증상이 나타날 수 있으며 특히 식욕부진으로 체중감소를 일으킬 수 있음.
- 결핵으로 인한 증상은 감기 혹은 다른 폐질환 등으로 취급되어 종종 증상만 가지고 결핵인지 아닌지 진단하기 어려움. 대체로 기침과 객담 증상이 2주 이상 지속되는 경우 반드시 결핵에 관한 검사를 받아야 함.

## 2) 호흡기 전파 감염성 질환으로부터의 대처

재가 및 시설에서 노인들을 돌보는 요양보호사들은 자신 및 수급자 노인을 보호하기 위해 호흡기 전파 감염성 질환 예방 활동에 충실해야 한다. 또한 호흡기 전파 감염성 질환의 증상이 나타나면 신속하게 기관의 관리자와 보호자, 그리고 보건 의료기관에 연락하여 조속한 치료 및 관리를 할 수 있도록 해야 한다. 재가에서 노인을 돌보는 경우 요양보호사가 고려해야 할 관리 지침을 정리하면 아래와 같다.

① 접촉 제한하기

- 가능하면 노인 환자가 별도의 침실과 화장실을 사용하도록 한다.
- 공간을 공유해야 하는 경우 창문을 열어 환기가 잘 되도록 한다.
- 되도록 방문객은 오지 않도록 한다.

② 별도의 방이나 공간에서 식사하기

- 가능한 노인환자의 방에서 식사를 하거나 식사도움을 준다.
- 환자가 사용하는 식기, 컵, 수저는 장갑을 끼고 만지고, 설거지 할 때도 장갑을 끼고 뜨거운 물로 식기와 수저를 설거지 한다.
- 장갑을 벗은 후, 사용한 물건을 만진 후에는 손을 씻도록 한다.

③ 개인 용품을 함께 사용하지 않는다.

- 노인 환자와 접시, 컵, 식기, 수건, 침구, 전자제품(예: 휴대폰 등) 등을 같이 사용하지 않는다.

④ 기침, 재채기, 대화 중 호흡기 비말로 병원체가 전파되는 경우는 반드시 청소 및 소독(4. 상세 지침 참조)

⑤ 마스크 및 장갑을 착용(4. 상세 지침 참조)

⑥ 자주 손씻기(4. 상세 지침 참조)

⑦ 빨래 세탁 및 건조

- 노인 환자가 입은 후 벗어놓은 빨래를 털지 않는다.
- 세탁 전 빨래를 만질 때는 일회용 장갑을 착용한다.

- 의류에 맞는 세탁방법에 따라 세탁하되, 가능한 한 가장 따뜻한 물을 사용하도록 한다.
- 장갑을 벗고 나면 즉시 손을 씻는다.
- 건조기를 사용하는 경우, 고온설정 상태에서 건조하도록 한다.
- 건조기에 옷을 넣은 후에도 손을 씻는다.
- 빨래 바구니는 닦고 깨끗이 소독한다. 그 후에도 손을 씻는다.

#### ⑧ 비닐을 덧씌운 쓰레기통 사용

- 사용한 일회용 장갑과 기타 오염된 물품은 비닐을 덧씌운 쓰레기통에 버린다.
- 쓰레기봉투를 치울 때 장갑을 착용하며, 그 이후 손을 씻는다.
- 사용한 일회용 장갑, 마스크, 기타 오염된 물품은 모두 비닐을 덧씌운 쓰레기통에 버린다.
- 가능하면 비닐을 덧씌운 환자 전용 쓰레기통을 마련하도록 한다.

### 4. 소독, 마스크 착용, 손씻기 상세 지침

#### 1) 소독<sup>1)</sup>

##### (1) 소독 전 준비사항

- ① 집 안을 소독하기 전에 반드시 개인보호구(앞치마, 방수용 장갑, 보건용 마스크)를 착용한다.
  - 소독에 사용하는 도구는 가능한 일회용 또는 전용으로 사용한다.

1) 소독은 청소 후 표면에 남아있는 감염성 병원체를 사멸시켜 감염 노출(감염확산위험)을 더욱 감소시킨다.

- 개인보호구 착용 후 소독 중에는 피부와 눈, 호흡기가 소독제 성분에 노출되지 않도록 주의한다.
- 단, 세척하여 재사용이 가능한 청소도구는 적절한 소독제를 이용하여 소독 후 건조시켜 보관한다.



**방수용 장갑**  
(일회용 라텍스 장갑 또는 고무장갑)



**보건용 마스크**  
(KF94 동급)

- ② 소독 전체 과정 중 충분한 환기가 필요하고, 소독하려는 물체 표면은 소독 전에 깨끗이 청소해야 소독제의 효과가 증가한다.
- 어린이, 노약자가 있는 가정에서는 소독제는 과량 사용하지 않도록 주의한다.
  - 공기 중에 소독제를 분무, 분사하는 것은 소독 효과가 미흡하므로 자제해야 한다.



**충분히 환기하기**



**소독할 표면 청소하기**



## (2) 올바른 소독제 준비

### ① 올바른 소독제 선택하기

- 환경부에 신고하거나 승인 받은 코로나19 살균·소독제를 사용하도록 한다.

분류	대표 유효성분	유효 농도	비고
염소계 화합물	차아염소산나트륨 (일명 가정용 락스)	0.05~0.5%	금속표면 손상에 주의 흡입에 의한 독성 가능
알코올	에탄올(에틸알코올) 이소프로판올	70~90%(알코올) 50%(이소프로판올)	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능
4급 암모늄화합물계	벤잘코늄염화물	0.05% 이상 함유	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능, 흡입에 의한 독성
과산화물	과산화수소	-	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능, 경구 및 흡입에 의한 급성 독성 가능
페놀화합물	크로록실레놀	0.12%	피부, 눈 자극 유발 가능

### ② 올바른 소독제를 선택한 후, 안전한 방법으로 사용 직전에 희석한다.

- 가장 보편적으로 사용하는 0.1% 농도 차아염소산나트륨(일명, 가정용 락스) 만드는 방법



#### • 준비물

- 20mL 차아염소산나트륨(1,000ppm)
- 1,000mL 페트병

#### • 작업 전 개인보호구 착용

- 방수용 장갑(일회용 라텍스 장갑 또는 고무장갑)
- 마스크 및 방수성 앞치마 등

#### • 만드는 방법



① 5% 원액 20mL을 페트병에 붓는다.



② 찬물 더하기



③ 1,000mL로 채운 후 뚜껑을 닫아 잘 섞는다.

### (3) 올바른 소독 방법

① 집 안 소독 시 손이 자주 닿는 곳을 소독해야 하며, 일회용 천에 소독제를 적신 후 표면을 닦는다.

- 단, 금속, 전자기기같이 부식·파손의 위험이 있는 물건은 70% 알코올을 묻혀 닦는다.
- 소독제를 분사하는 소독방법은 감염원의 흡입 위험을 증가시키고 소독효과가 미흡하므로 표면 소독에 적합하지 않다.



**일회용 천\*에  
소독제 적시기**

\*대체품: 주방용 일회용 휴지,  
일회용 부직포, 일회용 행주 등



**손이 자주 닿는 물품\*,  
벽면 닦은 후 일정 시간 유지**

\*수도꼭지, 전화기, 문고리, 컴퓨터 등



**깨끗한 물로 적신  
천으로 표면 닦기**

② 집 안 소독 전후에는 충분히 환기한다.

- 사용한 장갑과 천은 종량제 봉투에 밀봉하여 버린다.
- 소독 후 물과 비누로 꼼꼼하게 손을 씻는다.



## 2) 마스크 착용

- 노인 환자의 경우 요양보호사, 의료인 등 타인과 접촉하는 경우 마스크를 끼는 것이 안전하다.
- 요양보호사는 되도록 노인환자를 돌볼 때 마스크를 필수적으로 착용하도록 한다. 환자의 혈액, 대변, 체액(예: 타액, 점액, 토사물, 소변)을 만지거나 접촉할 때 장갑을 착용한다. 사용한 장갑은 비닐을 덧씌운 쓰레기통에 버리고 즉시 손을 씻는다.

### ① 올바른 마스크 착용법



마스크 착용 전  
깨끗이 손 씻기



입과 코를 가리고,  
틈이 없도록 착용



착용중 마스크 만지지 않기  
만진 후 깨끗이 손씻기

#### 마스크 사용시 주의사항

- 마스크 착용 전 손을 비누와 물로 씻거나 알코올 손소독제로 닦아야 함
- 입과 코는 완전히 가리도록 마스크 착용
- 마스크를 수건이나 휴지로 덧대지 말아야 함
- 마스크 착용동안 마스크를 만졌다면 손을 비누와 물로 씻어야 함

## 접이형 제품 착용법

①



마스크 날개를 펼친 후  
양쪽 날개 끝을 오므려주세요

②



고정심 부분을 위로 하여  
코와 입을 완전히 가려주세요

③



머리끈을 귀에 걸어  
위치를 고정해주세요

④



양 손가락으로 코편이 코에  
밀착되도록 눌러주세요

⑤



공기누설을 체크하며 안면에  
마스크를 밀착시켜 주세요

## 컵형 제품 착용법

①



머리끈을 아래로 늘어뜨리고  
가볍게 잡아주세요

②



코와 턱을 감싸도록  
얼굴에 맞춰주세요

③



한 손으로 마스크를 잡고  
위 끈을 뒷머리에 고정합니다

④



아래 끈을 뒷목에 고정하고  
고리에 걸어 고정합니다

⑤



양 손가락으로 코편이 코에  
밀착되도록 눌러주세요

⑥



공기누설을 체크하며 안면에  
마스크를 밀착시켜 주세요

출처 : 식품의약품안전처 보건용 마스크 올바른 사용법



### 3) 손씻기

#### (1) 올바른 손씻기의 필요성

- 대부분의 감염성 질환은 공기를 통해 코나 입으로 병원균이 직접 침입하기 보다는 바이러스가 묻은 손을 눈이나 코, 입에 갖다 댄으로써 감염되는 경우가 더 많다. 그러므로 비누를 이용한 손씻기는 가장 기본적이고 효과적인 감염병 예방법이다.
- 비누와 물로 손을 자주 30초<sup>2)</sup> 이상 씻는다. 집에 있는 모든 사람들이 손을 올바르게 자주 씻도록 교육하고, 특히 환자와 접촉한 후에는 반드시 손을 씻도록 한다.
- 비누와 물로 손을 씻을 수 없는 경우에는 알코올 60% 이상을 함유한 '손 소독제'를 사용한다. 손 전체에 발라 마른 느낌이 들 때까지 손을 문지른다.
- 씻지 않은 손으로 눈, 코, 입을 만지지 않는다.

#### 손을 꼭 씻어야 하는 경우<sup>3)</sup>

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| - 요리 전, 중, 후       | - 아픈 사람을 돌볼 때          |
| - 음식을 먹기 전에        | - 기저귀를 갈거나 화장실 도움을 준 후 |
| - 화장실 이용 후         | - 베인 상처나 창상을 다룰 때      |
| - 코를 풀거나 기침, 재채기 후 | - 쓰레기를 취급한 후           |
| - 외출 후             | - 반려동물 접촉 또는 먹이를 준 후   |

2) 미국 질병관리통제센터 가이드라인에서는 20초로 제안하고 있지만, 현재 우리나라 질병관리본부 가이드라인에서는 30초 간 손을 씻도록 제안하고 있어 본 교재에서는 30초로 기술함.

3) 서울시 통합건강증진사업단 코로나19 대응수칙 <올바른 손씻기> 카드뉴스

## (2) 올바른 손씻기 방법

### ① 올바른 손씻기 6단계 방법: 동영상 시청

<https://www.youtube.com/watch?v=wd6XR9Q1IM8>



## ② 손소독제 사용법<sup>4)</sup>

- 손에 손소독제를 충분히 도포한다.  
(※ 500원 짜리 동전 크기 또는 손소독제를 2번 펌핑 했을 때의 양)
- 손이 마를 때까지 20초 이상 손과 손가락 사이를 구석구석 문지른다.



### ‘손소독제’와 ‘손세정제’는 다릅니다!

- ‘손소독제’는 식약청에서 항균효과를 허가받은 의약외품으로 에탄올 등을 유효성분으로 하여 손이나 피부의 살균·소독을 목적으로 사용되는 것으로 젤타입 제품이 대부분이다.
- ‘손세정제’는 손세정의 보조적 용품으로 화장품으로 분류된다.



4) 서울시 통합건강증진사업단 코로나19 대응수칙 <손소독제> 카드뉴스

### 2019 신종코로나바이러스(COVID-19, 코로나19)의 감염 경로

- 호흡기 바이러스이기 때문에 호흡기로 전파되는 대표적인 감염병으로, 주로 비말(droplet)을 매개로 전파되는 것으로 알려져 있어 **마스크 착용이 중요하다**. 공기매개 전파 가능성은 매우 낮은 것으로 알려져 있다. 그러나 호흡기에서 외부로 유출된 코로나바이러스가 주변 사물(예: 문손잡이 등)에 일정 기간 살아있는 채로 존재할 수 있고 이를 손으로 만진 후 코나 입을 만지면 바이러스가 호흡기 안으로 들어가 감염될 수 있다. 그러므로 **정확한 손 씻기 위생이 매우 중요하다**.

### 인플루엔자(독감) 감염시 대처

- 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있기 때문에 인플루엔자에 걸린 장기요양인력은 1주일 정도 쉬는 것이 좋다. 장기요양인력이 돌보는 대상자는 인플루엔자의 감염위험이 높으므로 독감 유행 2주 전에 예방접종을 하는 것이 좋다.



## 제2절

## 자기관리

### 학습목표

- 근골격계 질환에 대해 이해하고 설명할 수 있다.
- 근골격계 질환을 예방할 수 있는 다양한 노력들을 실천할 수 있다.
- 직무스트레스를 이해하고 소진에 대해 설명할 수 있다.
- 직무스트레스를 해소하고 소진을 예방할 수 있는 다양한 노력들을 실천할 수 있다.

### 1. 근골격계 질환

#### 1) 근골격계 질환 정의<sup>5)</sup>

근골격계 질환이란 반복적인 동작, 부적절한 작업자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체 접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로서 목, 어깨, 허리, 상·하지의 신경근육 및 그 주변 신체 조직 등에 나타나는 질환을 말한다.



<그림> 근골격계 질환 주요위험요인

출처: 안전보건공단. 근골격계 질환 예방교육자료




5) 한국산업안전보건공단(2011). 요양보호직종 근골격계 질환 예방 매뉴얼

## 2) 근골격계 질환 문제 확인하기

### (1) 위험한 작업 평가

요양보호사에게 문제되는 위험요인과 그 작업 비중이 얼마나 되는지를 가지고 위험성 초과 여부를 평가하는 체크리스트이다. 아래 항목 중 1가지 이상에 체크된다면 근골격계 질환 예방을 위한 적절한 관리가 필요하다.

<요양보호사 근골격계 질환 위험요인 평가표>

위험요인		아니오	예
순간적으로 과도하게 힘을 쓰는 일이 1일 수회 이상 있습니까? (예: 체위변경, 이용자 이동, 매트 당기기, 부축하기, 수동침대 돌리기 등)		<input type="checkbox"/> 0점	<input type="checkbox"/> 1점
손목, 팔꿈치, 어깨를 분당 수회 이상 반복하는 일이 1일 2시간 이상 있습니까? (예: 청소, 손빨래, 마사지, 씻기기, 기저귀 교환 등)		<input type="checkbox"/> 0점	<input type="checkbox"/> 1점
허리를 과도하게 숙이거나 비튼 상태에서 이루어지는 일이 1일 2시간 이상 있습니까? (예: 시트 및 기저귀 교환, 머리 감기기, 체위변경, 마사지 등)		<input type="checkbox"/> 0점	<input type="checkbox"/> 1점
쫓그리거나 무릎을 꿇은 상태에서 이루어지는 일이 1일 2시간 이상 있습니까? (예: 바닥 청소, 와상이용자 돌봄 등)		<input type="checkbox"/> 0점	<input type="checkbox"/> 1점

출처 : 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. 요양보호사 근골격계 질환 실태조사 및 예방 매뉴얼 개발(2011)

## (2) 사고성 요통 발생 문제 확인

일반적으로 이용자를 들거나 이용자의 체위를 변경하는 작업은 거의 모두 위험한 작업이다. 그러나 각각의 상황과 조건에 따라 일률적으로 적용하기 힘든 부분이 있으므로 다음과 같은 요소들을 고려하여 문제를 확인하도록 한다.

- ☐ 이용자 체위 변경에 요구되는 보조의 수준 혹은 정도
- ☐ 이용자의 체중과 몸의 크기
- ☐ 이용자의 의식 상태 및 인지 상태
- ☐ 그 밖에 이용자 체위변경에 영향을 주는 의학적 상태 등



출처 : 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 요양보호사 근골격계 질환 실태조사 및 예방 매뉴얼 개발(2011)

### 3) 근골격계 질환 예방하기

#### (1) 위험한 작업환경 제거

구분	예방법
청소업무 시 예방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 양손을 번갈아가면서 사용</li> <li>- 무릎을 꿇고 청소할 때는 무릎에 무리가 많이 가므로 무릎보호대를 착용</li> <li>- 바닥을 닦을 때 허리를 구부리지 않고 수행 할 수 있도록 밀대를 사용</li> <li>- 밀대 사용 시 특정근육의 스트레스를 피하기 위해 닦는 형태를 자주 바꿈</li> <li>- 청소도구의 손잡이는 미끄러지지 않도록 패드가 있고 부드러운 것을 사용 (밀고 당기거나, 8자 형태로 닦거나 옆으로 닦거나 하는 자세를 번갈아서 사용)</li> <li>- 손을 머리위로 들고 하는 작업을 피하도록 길이가 늘어나는 손잡이 사용하거나 계단형 의자나 사다리를 사용하여 작업</li> <li>- 힘든 작업 시 청소 업무량을 조정하거나, 여럿이 교대로 하여 스트레스를 줄임</li> <li>- 청소할 때 허리를 비틀거나 과도하게 구부리는 등의 부적절한 자세를 피함</li> </ul>
넘어짐/ 미끄러짐/ 추락 예방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 바닥을 항상 마른 상태로 유지(액체를 엮지른 경우 즉시 청소)</li> <li>- 물청소 후 반드시 물기를 제거하고 보드나 매트를 이용하여 보행자 통로 확보</li> <li>- 통로와 출입구에는 장애물이 없도록 잘 유지</li> <li>- 전기제품의 코드가 통로를 가로지르지 않도록 배치하여 이동이 원활히 이루어지도록 함</li> <li>- 화장실이나 샤워장 등은 미끄러지지 않도록 표면처리</li> <li>- 모서리가 날카롭지 않도록 부드럽게 처리</li> <li>- 계단을 오를 때는 손잡이를 사용하고, 급하게 올라가지 않기</li> </ul>

#### (2) 적절한 돌봄 기술 적용

- 허리를 비틀지 말자!!
- 허리를 꼴꼴이!!
- 최대한 몸에 가까이!!
- 부드럽게, 천천히!!

- 무릎을 굽히고 다리를 이용하여 들어 올릴 것!!
- 손잡이가 적절치 않으면 끈이나 고리를 이용할 것!!
- 과욕을 부리거나 무리하지 말 것!!



허리를 꼿꼿이, 무릎을 이용하여 들것!!

허리를 비틀지 말자!!



몸에 가까이!!

부드럽게, 천천히!!

### (3) 꾸준한 운동과 스트레칭

운동치료는 약한 근육을 강화하고, 뭉친 근육을 풀어주며, 전신의 상태를 좋게하는 훌륭한 치료방법이다. 그러나 잘못하면 오히려 상태를 악화시킬 수 있으므로 반드시 의사의 소견에 따라 이루어져야 한다. 통증이 어느 정도 사라지고 체력이 회복될 때 시작되어야 하며, 처음에는 가벼운 걷기부터 약 20~30분 정도 실시하고 점차 운동량과 강도를 높여가야 한다. 조깅, 자전거타기, 수영, 걷기 등이 근골격계 질환자에게 가장 많이 추천되는 운동방법이다. 1주일에 3~5회 정도 규칙적으로 실시해야 효과가 있다

#### 4) 나의 근골격계 질환 및 예방을 위한 실천

##### (1) 근골격계 질환 유발 작업

##### (2) 지난 1년 동안 목, 어깨, 팔/팔꿈치, 손/손가락/손목, 허리, 다리/발 중 아픈 부위 및 양상(통증, 찌심, 찌릿찌릿함, 뻣뻣함, 화끈거림, 무감각 등)

##### (3) 근골격계 질환을 예방하기 위한 실천방안 및 다짐



**1. 작업 전**  
**허리·등 스트레칭**  
양팔을 벌리고 하늘을 보며 가슴을 내밀어 등 근육과 허리 근육이 스트레칭 되도록 한다.



→

**어깨를 뻗고 몸통을 굽히는 작업자세**




**2. 작업 중**  
**어깨·손목 스트레칭**  
왼손등을 허리에 대고 오른손으로 왼쪽 팔꿈치를 잡아 안쪽으로 당겨준다. (좌우 교대로 실시)

**3. 작업 후**  
**어깨 스트레칭**  
왼팔로 오른쪽 팔을 받쳐 오른쪽 어깨 뒤를 보면서 왼쪽 방향으로 팔꿈치를 지그시 누르며 오른팔을 부드럽게 당겨준다. (좌우 교대로 실시)


**1. 작업 전**  
**전신 스트레칭**  
두손을 깍지 낀 상태로 머리 위로 두팔을 쭉 뻗어 허리와 어깨를 펴준다.

**2. 작업 중**  
**가슴·어깨 스트레칭**  
등뒤로 두손을 맞잡고 가슴을 최대한 내밀며 두 팔을 위로 올려준다.



→

**과도하게 몸통을 굽히면서 어깨를 뻗는 작업자세**



**3. 작업 후**  
**등 스트레칭**  
두 손을 깍지 끼고 손바닥이 바깥쪽을 향하게 한 다음 어깨 높이에서 두팔을 쭉 뻗으며 머리를 숙이고 무릎을 굽혀준다.

**1. 작업 전**  
**허리 스트레칭**  
양손바닥으로 허리를 지지한 뒤 바로 선 자세에서 상체를 뒤로 천천히 젖혀준다.

**2. 작업 중**  
**종아리 스트레칭**  
양발을 어깨 너비보다 약간 넓게 벌리고 왼쪽으로 돌아서 오른쪽 무릎을 굽히면서 왼쪽 뒤꿈치를 바닥에 대고 발끝을 위로 올린다. 이때 양손은 허벅지에 가볍게 올려준다. (좌우 교대로 실시)



→

**쭈그려 앉는 작업자세**



**3. 작업 후**  
**어깨·허벅지 스트레칭**  
양발을 넓게 벌린 후 양손을 무릎에 대고 허리를 왼쪽으로 틀어준다. (좌우 교대로 실시)



**1. 작업 전**  
**허리 돌려주기**  
두 발을 어깨 넓이로 벌리고 서서 양손의 힘을 뺌채 팔을 내리고 허리를 구부리지 않고 좌우 앞뒤로 허리를 밀어준 다음 허리에 양손을 대고 원을 그리며 허리를 돌려준다.



→

**몸통을 굽혀서 비트는 작업자세**



**2. 작업 중**  
**허리 스트레칭**  
두 발을 어깨 넓이로 벌려 정면으로 고정시킨 후 왼손등을 오른쪽 허리에 대고 오른손은 왼쪽의 허리를 감싸주고 왼쪽으로 몸통을 돌린다. (좌우 교대로 실시)

**3. 작업 후**  
**옆구리 스트레칭**  
양손을 깍지 낀 후 두팔을 머리 위로 쭉 올린 다음 왼쪽으로 허리를 굽힌다. (좌우 교대로 실시)



<그림> 작업자세별 작업 전, 작업 중, 작업 후 스트레칭  
출처: 한국산업안전보건공단. 일터에서 스트레칭 교육자료

## 2. 직무스트레스 및 소진

### 1) 요양보호사의 소진 및 직무스트레스<sup>6)</sup>

요양보호사는 심신이 허약한 노인이나 장애인에게 신체적, 정신적, 심리적 및 정서 사회적 보살핌을 제공하는 행위를 전문적으로 수행하는 사람으로, 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 하는 감정노동자이다.

따라서 감정적인 요구가 큰 상황에 장기간 노출됨으로써 나타나는 신체적, 감정적, 정신적 탈진상태가 나타나는 소진상태에 이를 수 있다(특히 사람들을 직접 대하는 서비스 종사자들에게 생길 수 있으며 감정적 탈진, 비인격화, 그리고 개인적 성취의 저하로 나타난다.)

### 2) 요양보호사의 직무스트레스 요인

- 직무요구 : 돌봄노동은 거동이 불편한 환자나 장애인의 일상 활동을 도와야 하기 때문에 위험이 따르고 신체적 노동강도가 매우 크다. 또한 수급자의 신체적 요구나 생활상의 요구로 인해 근무시간을 넘겨서 노동이 계속될 필요가 있을 때 초과노동으로 장시간 노동을 한다.
- 감정노동 : 요양보호사의 노동은 요양보호 수급자의 필요와 욕구에 따라 자신의 감정을 조절해야 한다. 특히, 치매 등의 원인으로 정서적 돌봄의 요구가 큰 경우 감정노동의 강도는 매우 커진다.
- 성희롱 : 수급자의 집 안에서 일하는 재가 요양보호사는 대부분 여

6) 한국산업안전공단(2011). 요양보호사 직무스트레스 관리지침.



성이므로, 수급자인 남자 노인으로부터 성적인 언어나 신체접촉을 통한 성희롱이 일어나는 경우가 있다.

- 역할모호 : 요양보호사는 업무 특성상 수급자의 돌봄과 관련된 가사노동(조리, 청소 등)까지 맡을 수 있다. 이러한 역할이 가사도우미와 비슷하게 인식되면서 업무범위 밖의 가사노동을 요구받는 경우가 있다.
- 조직체계 : 재가 요양보호사의 경우 관리감독이 체계적으로 이루어지지 않고 수급자의 요구에 따라 일을 하게 되는 경우가 있어, 근로조건의 일관성을 유지하기 어렵다.

### 3) 소진의 조기발견과 조기대응

소진은 오랫동안 밀접하게 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 반복적인 정서적 압박의 결과로 나올 수 있는 탈진현상으로서, 요양보호사가 업무와 관련하여 신체적, 감정적, 정신적 탈진의 느낌을 가지거나 그러한 행동이 관찰되는 경우 소진의 가능성을 평가한다.

<표> 마슬락 소진측정도구

		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	반반 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인해 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
2	나는 하루일과가 끝날 때면 녹초가 된다.	1	2	3	4	5
3	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.	1	2	3	4	5
4	나는 사람들과 하루 종일 함께 일하는 것이 힘들다.	1	2	3	4	5
5	나는 업무 때문에 지쳐 있다.	1	2	3	4	5
6	나는 내 직업에서 좌절을 느낀다.	1	2	3	4	5
7	나는 너무 열심히 일한다고 느낀다.	1	2	3	4	5
8	나는 사람들을 직접 대하면서 일하는 것에 대해 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
9	나는 내가 진퇴양난에 빠졌다고 느낀다.	1	2	3	4	5
10	나는 어르신들의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	5	4	3	2	1
11	나는 어르신들의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	5	4	3	2	1
12	나는 지금의 직업을 통해 다른 사람들에게 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다	5	4	3	2	1
13	나는 내가 매우 활동적이라고 느낀다.	5	4	3	2	1
14	나는 어르신에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.	5	4	3	2	1
15	나는 어르신들과 친밀하게 지내고 나서 흐뭇해진다.	5	4	3	2	1
16	나는 내 직업을 통해 많은 가치 있는 일들을 성취해 왔다.	5	4	3	2	1
17	나는 내 일에서 감정적인 문제들을 침착하게 다룬다.	5	4	3	2	1
18	나는 지금의 직업을 선택한 후로 사람들에게 점점 더 무감각해졌다고 느낀다.	1	2	3	4	5
19	나는 어떤 어르신들을 비인격적 대상인 것처럼 대할 때가 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
20	나는 이 직업으로 인해 감정적으로 무더질까봐 걱정된다.	1	2	3	4	5
21	나는 어떤 어르신에 대해서는 무슨 일이 있는지 관심이 없다.	1	2	3	4	5
22	나는 어르신들이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5

※ 해당 응답의 점수 합계를 문항수로 나누어 구한 평균치가 2.5이상이면 '주의', 3 이상이면 '위험'

소진을 측정하는 마슬락 소진측정도구는 정서적 탈진(9문항), 개인적 성취감의 결여(8문항), 비인격화(depersionalization)(5문항)로 구성된다. 각 문항은 1-5점으로 총점은 최저 22에서 최고 110점이고, 역문항은 역점수 환산하여 처리한다.

#### 4) 직무 스트레스와 우울증의 인식과 대처<sup>7)</sup>

직무스트레스와 우울증 인식의 중요성 같은 직무스트레스 요인에 직면해도 직무스트레스 반응의 크기는 사람에 따라 크게 다르다. 특히, 스트레스에 따르는 우울증 증상이 나타날 때는 더 이상 악화되기 전에 이를 인식하고 적절한 대처를 하여야 스트레스로 인한 질병을 예방할 수 있다.

##### (1) 직무스트레스 인식

일반적으로 아래와 같은 증상이 평소보다 더 많이 발생하면 스트레스가 상당히 있음을 인식해야 한다.

- 일의 능률이 저하된다.
- 별것도 아닌 일에 동료한테 화를 낸다.
- 짜증나고 성가신 경우가 많다.
- 업무 성과가 오르지 않는다.
- 회사를 며칠이라도 쉬었으면 좋겠다고 생각한다.
- 괜히 초조하고 안절부절 하지 못한다.
- 내 뜻대로 일이 진행되지 않는다.
- 머리가 자주 아프다.
- 소화가 잘 되지 않는다.
- 전보다 잠이 잘 오지 않는다.
- 흡연이나 음주가 전보다 늘었다.

7) 한국산업안전공단(2011). 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침

## (2) 우울증 인식

다음과 같은 경우 우울증을 의심한다.

<표> 우울증, 우울상태가 의심될 때의 체크 항목

1. 최근 2주간 항상 우울한 느낌이 들거나 기분이 가라앉는다.
2. 최근 2주간 여러 가지 일에 흥미가 없어지거나 즐기고 싶지 않다.
3. 식욕이 감소 또는 증가했다. 의도하지 않았는데 체중이 감소 또는 증가했다.
4. 매일 밤잠을 잘 못 들고 밤중 또는 아침 일찍 눈이 뜨이거나 반대로 늦게까지 잔다.
5. 말이나 동작이 느려지고 불안 초조하여 진정이 안 되고 가만히 앉아 있을 수 없다.
6. 항상 피로를 느끼거나 기력이 없다고 느낀다.
7. 항상 자신이 가치가 없다고 느끼거나 또는 죄의식을 느낀다.
8. 항상 집중이 안 되거나 빨리 판단할 수 없다.
9. 자신에게 상처를 내거나 죽었으면 좋겠다라고 반복적으로 생각한다.

### 체크포인트

항목 1 또는 2 중 적어도 하나 이상을 포함하고 합계 5개 이상의 증상이 있으면 우울증이라고 추정할 수 있다. 이 조건을 만족하지 않아도 해당하는 항목이 많으면 산업보건의, 보건관리자 혹은 정신건강의학과 전문의와 상담해 보도록 권한다.

## (3) 직무스트레스 대처 방안

직무스트레스의 관리를 위하여서는 근본적으로 스트레스 요인에 대한 사업장 수준의 대응이 필요하지만, 직무스트레스로 인한 건강문제의 발생을 완화시키거나 늦추기 위한 자기관리 방법도 중요하다. 여기서는 자기관리 방법을 제시한다.

### - 직무스트레스나 우울증이 의심될 때의 대처

- 직무 스트레스 반응이나 우울증 증상을 빨리 인식하여 일찍 대처할수록 빨리 좋아진다는 것을 알아야 한다.

- 문제를 혼자서 끌어안고 있지 말고 직장의 동료나 상사, 또는 가족이나 친구 등 상담할 수 있는 사람이나 도와줄 사람을 찾아 의논한다.
- 직무스트레스 및 우울증 증상이 계속되면 휴양이나 약물치료를 고려한다.

#### - 증상완화를 위한 자기관리 방법

- 직무스트레스를 경험할 때, 적절하게 자기관리를 함으로써 스트레스로 인한 증상을 줄일 수 있다. 자신에게 적합한 방법을 개발하여 적절하게 사용하는 것이 필요하다.

#### ① 긴장이완기법

이 기법은 스트레스에 의해 유발되는 심리적 또는 생리적 반응을 해소할 수 있다. 긴장이완은 맥박, 땀 등의 감소를 가져오며, 심리적 불안의 감소도 가져온다.

- (가) 의자에 편안히 앉아 편안한 상태를 유지한다. 머리는 어깨와 직각을 유지하고 등은 의자에 닿도록 하고, 다리는 바닥에 닿게 하며 손은 무릎 위 또는 팔걸이에 둔다.
- (나) 특정 근육(예, 다리와 발의 경우: 두 무릎을 쪽 펴고 발목과 발가락을 발아래 쪽으로 밀어서 허벅지, 종아리, 발가락이 마치 곧은 막대기처럼 단단하게 느껴지도록 한다)을 긴장시킨 후 이를 10초 정도 유지한다.
- (다) 즉시 이완시킨(예: 위의 예에서 무릎을 살짝 구부리고 발목을 원래 위치대로 둔다) 후 약 50초 정도 천천히 호흡하며 이완 상태를 느낀다.
- (라) 신체 내 다른 근육(팔, 손, 목, 이마, 가슴, 턱 등)으로 옮겨서 ②, ③ 과정을 되풀이 한다. 자신이 원하는 부위에 대해 7개 정도 범위 내에서 선택하여 진행한다.

## ② 호흡법

스트레스를 받는 흥분상태가 되면 무의식적으로 호흡이 거칠게 된다. 이때 호흡을 편안하게 하면 긴장상태를 이완시키고 스트레스를 줄이는 효과를 얻을 수 있다.

- (가) 의자에 편히 앉거나 바닥에 편히 누워 오른 손은 배, 왼손은 가슴에 올려 놓는다.
- (나) 눈을 지그시 감고 코로 숨을 들며 마시면서 배가 볼록해지는 것을 오른손을 통해 느낀다.
- (다) 입으로 숨을 천천히 내쉬면서 볼록해졌던 배가 다시 내려오는 것을 느낀다.
- (라) 이러한 과정을 편안한 마음이 들 때까지 천천히 되풀이한다.

## ③ 심상훈련

- (가) 과거 편안했던 기억을 떠올린다.
- (나) 복식호흡을 천천히 하면서 “편해”, “쉬어” 등의 단어를 천천히 속으로 반복한다.

## ④ 자신의 생각 변화(인지수정)

자신의 생각을 변화시켜 상황을 긍정적으로 인지한다. 예를 들어 상사로 부터 꾸지람을 들을 경우 “저 상사가 나에게 관심이 있기 때문에 이렇게 야단치는 것이다”라고 생각하면 훨씬 스트레스를 덜 받는 것과 같다.

#### (4) 직무스트레스 예방을 위한 평상시의 자기관리

##### - 건강한 신체 만들기

- 평소에 건강한 신체를 유지하면 스트레스에 대한 저항력을 높일 수 있다.

구분	내용
균형 있는 식사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 음식을 골고루 섭취하고 편식하지 않는다.</li> <li>- 과식하지 않는다.</li> <li>- 과일과 채소 섭취를 늘린다.</li> <li>- 비만은 건강위험을 높일 뿐만 아니라 그 자체로 스트레스의 요인이 되므로 적정체중 유지를 위해 지방질과 칼로리가 높은 음식을 피한다.</li> </ul>
적절한 운동	<p>규칙적인 운동은 불쾌한 감정과 생리적 긴장감을 줄이고 스트레스에 대처하는 저항력을 높인다. 아울러 만성질환의 위험을 낮추어 더욱 건강하게 한다. 매주 총 150분 이상 중강도(빠르게 걷는 정도의 운동 강도) 이상의 운동을 하는 것이 좋다. 근력운동을 포함하면 더욱 좋다. 아래와 같은 방법을 찾아 꾸준히 운동을 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운동 시간을 정하여 꾸준히 운동을 한다.</li> <li>- 하루에 30분 이상 시간을 내어 빠르게 걷는다.</li> <li>- 운동할 시간을 내기 어렵다면 일주일에 두 세 번은 자동차를 이용하지 않고 출퇴근이나 업무상의 활동시간에 걷는 기회를 갖도록 한다. 천천히 걷는 것이 아니라 나름대로의 능력범위 내에서 빠르게 걷는 것이 중요하다.</li> </ul>

## (5) 직무스트레스 요인에 대한 대응

구분	내용
성격으로부터의 스트레스에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자기 성격을 이해한다.</li> <li>• 경쟁심이 강하고 급하게 행동하는 사람은 화를 잘 내고 성격이 급하기 때문에 자신뿐 아니라 주변에 있는 사람에게도 부정적인 영향을 줄 수가 있다. 이런 사람들은 너무 급하게 서두르지 않고 좀 더 천천히 일을 진행시킨다면 자신의 건강뿐 아니라 회사에도 더욱 크게 기여할 수 있다.</li> <li>- 성격에 따른 대응방안</li> <li>• 자신이 급한 성격유형에 속한다고 생각한다면, 업무 처리를 좀 더 천천히 하도록 노력한다. 이를 통해 업무도 더욱 정확하게 처리하며 건강도 증진시킬 수 있을 것이다.</li> </ul>
기대와 현실의 불일치로 인한 스트레스에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현실의 이해</li> <li>① 근로자들은 회사의 전망, 경영이념, 회사의 사원복지제도와 같은 다양한 정책 등이 기대했던 것과 다를 때 스트레스를 받는다. 특히 기대를 현실보다 지나치게 높게 잡을 때에는 심리적 탈진 상태에 빠질 수 있다.</li> <li>② 업무 성취나 보상에 대하여 비현실적으로 높은 기대를 하는 경우에도 스트레스를 받고 탈진 상태에 빠질 수 있다.</li> <li>- 현실적인 기대와 목표의 설정</li> <li>① 현실적으로 성취 가능한 기대와 목표를 가진다. 자기 혼자서만 생각하지 말고 다른 사람과 얘기해서 자신의 기대와 목표를 보다 현실적으로 수정한다.</li> <li>② 너무 일에만 치중하지 말고 가정이나 취미활동, 다른 사회활동(종교활동 포함)에 시간을 투자한다. 다양한 활동을 함으로써 일만이 내 생활의 전부가 아님을 느끼게 된다. 또한 일의 보상이 적다고 느낄 경우에도 모든 자신감을 잃게 되는 결과를 막을 수 있다.</li> </ul>



대인관계로부터의 스트레스에 대한 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 터놓고 얘기하기           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대인관계에서 스트레스를 받을 경우 직장 내에서 누군가에게 스트레스 받은 내용을 털어놓고 얘기한다. 다른 사람에게 자신의 스트레스를 얘기함으로써 자신이 생각하지도 않았던 극복방법을 배울 수 있고, 문제를 해결하도록 격려 받을 수 있으며, 이로 인해 마음의 위안을 얻을 수 있다.</li> </ul> </li> <li>- 의지할 수 있는 사람들 사귀어 두기           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내에서 자신이 믿고 의지할 수 있는 사람을 평소에 사귀어 둬으로써 서로 스트레스를 완화시켜줄 수 있는 사회적 지지 체계를 마련한다.</li> </ul> </li> </ul>
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (6) 행동의 통제

### - 자기 행동의 인식

- 스트레스를 주는 상황에 접하게 될 때 많은 사람들은 자신을 통제하지 못하고 바람직하지 못한 행동을 보이는 경향이 있다. 예를 들어 동료가 자신이 부탁한 것을 거절할 경우 동료에게 그럴 수 있느냐고 소리를 지를 수 있다.
- 이러한 행동은 스트레스를 해결하는데 도움이 되지 못하며, 오히려 부정적인 효과를 가져 온다. 즉, 이러한 행동은 자신의 불쾌한 감정을 더욱 증폭시키고 내부의 긴장을 더욱 가속화시켜 스트레스를 증대시킨다. 또한 타인에게 화를 낼 경우 그 사람의 감정을 폭발시켜 그 사람도 화를 내도록 만든다.

### - 바람직하지 못한 행동의 지연

자신의 행동을 조절해서 절제된 방식으로 말을 하거나 불만을 표시하는 기술을 익힌다.

- 분노가 일어나려는 순간을 인식한다.
- 이 순간 가능한 천천히 말을 하거나 숨을 천천히 쉬거나 일순간 아무 말도 하지 않으며 흥분을 가라앉힌다.
- 마음속으로 '정지'라고 생각하며 아무 말도 하지 않고 해당 순간을 넘긴다.
- 흥분된 상태를 넘긴 후 차분히 대응 방안을 고려한다.

#### - 행동의 습관화

- 평소 남에게 부드러운 목소리로 말하고 침착하게 행동하며, 남의 얘기를 주의 깊게 경청하는 노력을 한다.
- 매일 매일의 행동을 관찰해서 기록할 필요가 있다. 예를 들어 동료와 대화 시 스트레스를 받아 큰 소리를 지르는 행동을 보였을 때 그 상황에서 어떠한 바람직한 행동을 했고, 그 결과로 인해 어떠한 느낌이 들었는지를 기록해 둔다.
- 이러한 기록을 통해서 자신의 스트레스 극복 행동의 문제점을 파악한다. 즉 기록을 하면서 자신이 올바르게 행동했는지의 여부를 판단하고 올바르게 행동하지 못했다고 판단할 경우 어떻게 행동하는 것이 바람직한 것인지를 생각하며 다음에는 행동으로 옮기도록 노력한다. 반면 올바르게 행동했을 경우 계속 그러한 행동을 반복해서 습관화시킨다.

## 5) 나의 직무스트레스와 소진을 극복하기 위한 실천

### (1) 직무스트레스 상황 및 소진 경험

### (2) 직무스트레스와 소진을 극복하기 위한 노력

## V. 치매관리

### 제1절

### 치매노인과의 의사소통 기술<sup>8)</sup>

#### 학습목표

- 치매노인과의 인간중심적 의사소통 접근법을 설명할 수 있다.
- 치매 단계별 인간중심적인 의사소통 방법을 적용할 수 있다.
- 치매노인과의 VERA 의사소통 방법을 실천할 수 있다.

## 1. 치매노인과의 의사소통

### 1) 인간중심적 의사소통 접근법

- 사람들마다 의사소통 스타일과 사용하는 단어가 다르기 때문에 치매노인 개개인의 의사소통 방식을 파악하고 이해하는 것이 중요하다.
- 치매노인이 말하는 내용이나 주제를 존중한다. 우리는 서로 다른 값진 경험과 의견을 가지고 있으므로 치매노인이 일생 동안 축적해온 경험과 지혜가 깊다는 것을 인정하고 이를 존중한다.
- 요양보호사는 치매노인과의 대화에서 중요한 역할을 맡고 있다. 치매노인의 과거와 현재, 그리고 무엇을 좋아하고 싫어하는지를 앎으로써 치매노인들과의 상호작용 방법을 바꿀 수 있다.
- 치매노인 스스로 이야기하도록 도와주는 것이 그들의 지인 혹은 가족들의 의견을 듣는 것보다 더 중요하다.
- 상호작용을 지지하는 방법을 모색해야 한다. 언제든지 대화가 가능하다고 믿음을 주며, 단어나 몸짓, 소리 또는 표정으로 의사소통을 할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

8) 노인요양시설 인간중심 치매케어 online training program & simulation toolkit (윤주영 외, 2019) 일부를 활용함

- 치매노인의 생각과 감정을 그들의 말의 뉘앙스로 알 수 있다. 표정 변화, 목소리의 톤, 또는 반복하여 말하는 특정 단어들을 통해 당신이 치매노인의 기분과 생각을 이해하고 있다는 것을 알게 해야 한다.

## 2) 치매노인과의 인간중심적 의사소통 시 주의할 점

### (1) 해야 할 일

- 먼저 치매노인의 이름을 불러 관심을 끌고 집중하도록 한다.
- 질문을 할 때 여러 선택을 할 수 있는 질문이나 개방형 질문이 아닌 ‘예/아니요’ 혹은 ‘이것/저것’으로 답할 수 있도록 질문하고, 한 번에 한 가지만 질문한다.
- 대화가 힘들면 종이에 글씨를 쓰거나, 사진이나 그림을 활용한다.
- 차분하고 침착하게 대응하고 대화하도록 한다.

### (2) 하지 말아야 할 일

- ‘이거 기억나세요?’와 같은 기억을 테스트하는 질문은 절대 하지 않는다. 치매노인의 짜증이나 행동심리증상을 불러일으킬 수 있다.
- 부정적인 단어를 사용하지 않도록 한다. “안 돼요.”, “하지 마세요.” 보다는 “이렇게 해보세요.”라고 표현한다.
- 치매노인의 말을 중간에 끊지 않는다.
- 치매노인이 없는 것처럼 치매노인의 보호자들에 대해 말하지 않는다. 항상 치매노인들이 알아들을 수 있다고 생각해야 한다.

### 3) 치매 단계별 인간중심적 의사소통 방법

#### (1) 초기

초기 치매노인들은 대부분의 대화가 가능하지만, 가끔 반복된 말을 하거나 적당한 단어를 찾는데 어려움을 겪으며, 과도한 자극에 당혹감을 느낄 수 있다. 이 시기 보통 기존에 알던 단어 수의 1/4 정도를 잊어버리게 되는데, 이로 인해 대화에 문제가 생길 수 있다. 하지만 사람마다 치매의 영향이 다르므로 치매 진단을 받았다고 해서 대화 능력이 저하되었을 것이라고 가정하여 생각하지 않도록 한다.

- 여러 사람과 대화할 때 함께 참여하도록 격려한다.
- 치매노인이 무엇을 하고 있는지 궁금할 때는 직접 물어본다.
- 시간을 가지고 치매노인의 감정이나 생각 또는 요구 사항을 들어 준다.
- 대답할 시간을 충분히 준다. 치매노인이 단어가 생각나지 않아 도움을 요청하거나 문장을 다 말하지 못하겠다고 하지 않는 이상 한 문장을 다 말하기 전에 끼어들지 않도록 한다.
- 가끔은 유머가 분위기를 조성하거나 대화를 더욱 편안하게 만들고 사이를 가깝게 하므로 웃는 것도 좋은 방법이다. 하지만 웃는 것에 민감한 노인에게는 웃지 않도록 한다.
- 본인의 감정에 솔직하도록 한다. 치매노인은 현재 대화를 하고 있는 요양보호사와의 지지와 관계를 중요하게 느낀다.

## (2) 중기

중기는 치매 단계 중 가장 긴 기간이다. 이 시기의 치매노인은 치매가 진행됨에 따라 점점 대화하기 어려워지고, 직접적인 케어를 필요로 한다. 또한 중기 치매 노인들은 기존에 알던 단어 수의 절반 정도를 잊어버리기 때문에, 익숙한 단어에 더욱 의존하고 완전한 문장을 만들기 어려워한다. 따라서 치매노인이 말할 수 있도록 시간을 충분히 주며 기다려야 한다.

- 천천히 또렷하게 말하고 눈 맞춤을 유지하며, 치매노인이 말하는 것을 듣고 있다는 것을 보여준다.
- 말을 비판하거나 고치려 하지 말고 잘 들어주고 말의 참뜻을 알려고 노력한다. 다시 반복해서 말해주어 의미를 정확하게 한다.
- 언쟁을 피한다. 치매노인의 말에 동의하지 않거나 치매노인이 틀린 말을 하더라도 그냥 들어준다.
- 끈기를 가지고 지지하도록 한다. 편안함과 안정감을 제공하여 치매노인이 본인의 생각을 말할 수 있도록 격려한다.
- 치매노인에게 짧막하게 단계적으로 지시한다. 예를 들면 세수를 할 때, “수도꼭지를 돌려보세요”, “손을 씻으세요”, “얼굴에 물을 묻히세요”라고 나누어 말하도록 한다.
- 한 번에 한 가지 질문을 한다. 여러 개의 질문은 치매노인을 당혹스럽게 할 수 있다.
- 질문을 할 때에는 ‘예’ 또는 ‘아니요’라고 대답할 수 있는 질문을 한다.
- 시각적 힌트를 주도록 한다. 예를 들면 양치를 하라고 말을 할 때 칫솔을 가리키거나 칫솔질을 하는 시늉을 한다.

### (3) 말기

말기는 수주에서 수년간 지속될 수 있다. 치매가 진행됨에 따라 치매노인은 얼굴 표정이나 음성, 몸짓과 같은 비언어적 대화를 주로 사용하며 한두 마디의 단어만 사용할 수 있다. 또한 이 시기에는 24시간 케어를 필요로 한다. 치매노인의 품위를 지켜주고 존중하며 대하도록 한다.

- 대상자의 옆이나 뒤가 아닌 앞에서 다가가도록 하며, 대화를 하고 있는 내가 누구인지를 밝힌다.
- 비언어적 대화 방법을 격려한다. 치매노인이 무엇을 말하려고 하는지 모르겠다면 원하는 바를 손가락으로 가리키거나 흉내 내도록 한다.
- 가끔은 말보다 감정 표현이 더 중요할 수도 있다. 말로 표현되지 않는 감정이나 생각을 관찰하도록 한다.
- 언어적 대화뿐만 아니라 신체적 접촉이나 소리, 냄새, 향기, 맛과 같은 자극을 사용해 본다.
- 어떤 말이나 행동을 해야 할지 모르더라도 그저 옆에 있어 주는 것 만으로도 큰 힘이 된다.



## 2. 치매노인과의 VERA 의사소통 방법

### 1) VERA 의사소통

VERA 의사소통 방법은 ‘인정(Validation) - 감정(Emotion) - 안심(Reassurance) - 활동(Activity)’의 앞 글자를 따서 만든 의사소통 방법으로, 간호학생들이 병원 환경에서 인간중심케어를 수행할 수 있도록 영국의 Anglia Ruskin 대학에서 개발한 의사소통 방법이다. VERA 의사소통 방법은 인간중심케어 모델과 인정요법의 영향을 받았으며, 개인을 특별히 중요시하며 개인이 가진 사고방식이나 주관의 의미가 있다고 보고 존엄과 긍정적 상호작용을 기반한 사회적 환경을 만드는 것이 목표이다.

VERA 의사소통 방법은 개인의 행동이나 말보다 현재 감정 상태에 더 중점을 둔다. 요양보호사는 대상자의 신체적 또는 감정적 요구를 탐색하고 현실 직시형 화법을 우선으로 두지 않도록 한다. VERA 의사소통 방법은 다음 4단계로 구성되어 있으며 실제 임상에서 적용하기 쉽게 구성되어 있다.

인정 (Validation)	치매노인의 행동이나 말에 대한 설명으로서 대상자를 가치 있게 여기고 그들과의 상호작용에 방해가 되는 부정적이거나 도움이 되지 않는다는 추측을 하지 않는 것
감정 (Emotion)	비록 치매노인의 말이 적절하지 않더라도 말에 담겨 있는 감정의 내용을 이해하고 공감하는 것
안심 (Reassurance)	치매노인이 안전하다고 느낄 수 있도록 말하는 것
활동 (Activity)	의사소통을 통해 무언가를 하는 것으로 서로 연결되고 함께 하기 위해서 하는 활동 또는 활동에서의 상호작용으로 무엇이 도움이 되고 도움이 되지 않는지를 배우는 것

예를 들어 치매노인이 뭔가 검은 옷을 입은 사람이 자기를 따라 온다며 환시를 볼 때 기존의 **현실 직시형 의사소통**은

“거기 누가 있다고 그래요? 아무도 없어요...”

라고 주로 치매환자의 인식을 부정하게 되는데,

**VERA 의사소통**은,

- 인정 : “누가 어르신한테 뭐라고 말을 해요?” (현재 상태 인정)
  - 감정 : “검은 옷 입은 사람 때문에 불안하세요?” (감정 읽기)
  - 안심 : “어르신, 지금 집에 저희 둘만 있어서 안전해요.” (안심시키기)
  - 활동 : “혹시 저기에 앉아서 간식을 좀 드실까요?” (전환 활동 제안)
- 라고 말하는 것입니다.

## 2) 인간중심적 의사소통 실습(역할극)

요양시설에서 어르신 옷을 갈아입히는 상황

실습 절차

- ① 교육장에 실습을 할 수 있는 상황을 비슷하게 마련한다.
- ② 3인 1조를 이루어 역할(치매노인 ○○○님, 직원1, 직원2)을 나눈다. 어르신 이름은 피교육자 이름을 사용할 수 있다.
- ③ Part 1 배경, 상황 및 기초정보를 다 함께 숙지한다.
- ④ Part 2 대본을 실습조 3인에게 각기 배부하고, 각 역할에 해당하는 대본 내용을 충분히 숙지할 수 있도록 시간을 준다.
- ⑤ 준비가 되었을 때, 실습조 3인은 실제와 비슷한 목소리와 톤, 행동으로 역할극을 실시한다.
- ⑥ 역할극을 마친 후 교육자(퍼실리테이터)는 Part 3 토론가이드를 기반으로 하여 충분한 토론을 이끈다.  
※ 교육자(퍼실리테이터)는 부록의 제안 대본을 참고하여 토론 시 참고한다.  
부록의 제안 대본은 교육자만 참고하도록 한다.
- ⑦ 학습한 인간중심적 의사소통법과 참여자들의 토론 내용을 바탕으로 하여 실습조 3인은 바람직한 내용에 대한 각자의 대사를 준비하여 역할극을 다시 수행한다.

## Part 1. 배경, 상황 및 기초정보

역할극 상황 설정을 위한 준비

- 치매노인이 누울 수 있는 침대
- 바퀴가 달린 카트 위에 갈아입을 상의 몇 벌과 로션을 놓아두기
- 치매노인 역할을 위해 시력 저하 안경, 장갑 및 요양시설 배경 소리를 재생하는 헤드폰과 같은 치매 시뮬레이션 장비를 착용하거나, 귀에 귀마개나 솜을 끼우고 배경 소리를 방 안에 틀어 두기

**배경 및 상황:** 요양시설 아침식사 후 쉬는 시간입니다. ○○○님은 침대에 멍하니 누워있습니다. 직원은 ○○○님의 자리로 옷과 로션이 놓인 카트를 끌고 갑니다.

### 역할 소개

♠ ○○○님, 치매노인(76세): ○○○님은 귀가 잘 들리지 않습니다. 누워있거나 낮잠을 자고 있는데 직원들이 갑자기 기저귀를 교체하거나 옷을 갈아입히려고 해서 놀란 적이 있습니다. 직원들은 왜 내가 쉬고 있을 때 옷을 갈아입히려고 하는지 이해가 되지 않습니다. 내가 원할 때 갈아입었으면 좋겠습니다. 직원들이 있는데 최근에 옆자리에 새로운 할머니가 새로 왔습니다. 이 할머니가 아직은 낮설고 가끔 내가 자고 있을 때 내 물건을 훔쳐가는 것 같아서 계속 신경이 쓰입니다.

★ 직원 1: 요양보호사로 근무한 지 3년 정도 되었고, 요즘 따라 요양보호사로 일하는 것이 너무 힘들고 지친다고 느낍니다. 지금

근무하는 요양시설로 이직한 지는 한 달 정도 되었고, 아직은 이곳  
어르신들과 라포 형성이 되지 않았다고 느낍니다. 케어를 제공할  
때 특히 나를 힘들게 하는 몇몇 어르신들이 있습니다. ○○○님도  
그중 한 분입니다. ○○○님에게 옷을 갈아입히고 목욕을 시키는  
일은 너무 힘듭니다. 가끔 요양보호사를 때리거나 소리를 지르기도  
하는데 이럴 땐 어떻게 대처해야 하는지 모르겠습니다. 오늘도  
옷을 갈아입는 시간이 되었습니다. 다른 어르신들의 옷을 모두  
갈아입히고 마지막 차례로 ○○○님에게 왔습니다.

☆ 직원 2: 요양보호사1과 함께 당일에 근무하는 동료입니다.

## Part 2. 대본

직원이 치매노인의 자리로 카트를 끌고 가는 것부터 시작된다.

★ 직원 1: 카트 위에 놓여 있는 동일한 디자인의 옷들 중 ○○○님의 사이즈를 대충 확인한 후(이 정도면 맞겠지라고 생각하며) 적당한 옷을 들고 ○○○님에게 다가갑니다. “옷 갈아입을 시간이에요.” ○○○님과 눈을 맞추지 않고 기존에 입고 있던 옷의 단추를 벗기기 시작합니다.

♠ ○○○: (생각) ‘갑자기 왜 내 옷을 벗기는 거야’ 두려운 눈빛으로 직원을 쳐다보며, 옷이 벗겨지지 않도록 팔에 힘을 줍니다.

★ 직원 1: “○○○님! 왜 이렇게 힘을 주세요? 힘 빼세요.” 계속 단추를 벗기려고 시도합니다.

♠ ○○○: 직원의 손을 때립니다. “싫어. 나 안 해!”

★ 직원 1: 큰 목소리로 단호하게, “어머니! 저를 때리시면 어떡해요! 이러시면 옷을 못 갈아 입혀드려요. 팔 이리 주세요!”

♠ ○○○: 강하게 좌우로 몸을 흔든다. “싫어. 싫다니까!”

★ 직원 1: 옆 침대에 누워있는 △△△님을 가리키며, “다른 분들 보세요. 다 옷 갈아입으셨잖아요. 어머니도 옷 갈아입으셔야 돼요.”

♠ ○○○: △△△님을 쳐다보고 △△△님을 가리키며, “옷? 저 할망구가 내 옷 훔쳐 갔어. 이건 내 옷 아냐.”

★ 직원 1: “△△△어머니는 누워만 계시는데 옷을 어떻게 훔쳐 가요? 엄마! 저 바빠요. 빨리 옷 갈아입읍시다.”

♠ ○○○: “이건 내 옷 아니라니까! 내 옷 찾아줘!”

★ 직원 1: 한숨을 쉬며, “엄마. 이 옷이 엄마 옷이에요. 이 옷 입으시면 돼요.”

♠ ○○○: 소리를 지른다. “내 옷 내놔! 내 옷 내놔!”

★ 직원 1: 소란스러워진 상황에 당황하며 ○○○의 양팔을 꼭 잡은 상태로 다른 직원에게 도움을 요청한다. “선생님. 저 좀 도와주세요!”

☆ 직원 2: 다가와서 ○○○님의 양팔을 잡는다. “아이고~ 어머니 또 왜 이러실까? 이러시면 안돼요! (직원1을 바라보며) 어서 옷 갈아입힙시다.”

★ 직원 1: 다른 직원이 ○○○님의 양팔을 잡고 있는 동안 억지로 옷을 갈아입힌다.

♠ ○○○: “아이고 아파라~ 나 살려~ 사람 죽이네~”

직원 1, 직원 2: 옷을 모두 갈아입힌 후 한숨을 내쉬며 퇴장한다.

### Part 3. 역할극 마친 후 토론가이드

토론 가이드 1: 역할극을 마친 후의 감정에 대해 먼저 질문합니다.

① 각 역할의 관점에서 어떤 어려움이 있었습니까?

② 각 역할을 수행하면서 느낀 점은 무엇이었습니까?

토론 가이드 2: 의사소통에 초점을 맞추어 질문합니다.

① 옷 갈아입히기가 어려웠던 이유가 무엇이라고 생각하나요?



② 의사소통과 상호작용이 잘 이루어졌나요?

③ 어떤 언어적, 비언어적 의사소통 기술을 사용했나요?

④ 구체적으로 어떤 부분에서 다른 의사소통 기술을 사용할 수 있을까요?

## 부록. 제안 대본

제안 대본을 활용하는 방법은 다음과 같습니다.

- 교육자는 시뮬레이션을 진행하기 전 제안 대본을 충분히 숙지합니다.
- 역할극 팀원들이 역할극을 마친 후 토론할 때, 제안 대본 참고하여 역할극 도중 제안된 의사소통 방법을 안내하거나, 끝난 후 해당 대사에서의 의사소통 방법을 안내하도록 합니다.
- 붉은 표시로 된 부분은 개선되어야 할 언어적 또는 비언어적 의사소통 부분입니다.

치매노인과의 의사소통에 정확한 한 가지의 답은 없습니다. 인간중심 케어의 철학을 바탕으로 치매노인을 대하는 의사소통 기술을 이용하여 해당 치매노인에 맞게 대응하는 것이 핵심입니다.

직원이 치매노인의 자리로 카트를 끌고 가는 것부터 시작된다.

★ **직원 1:** 카트 위에 놓여 있는 동일한 디자인의 옷들 중 ○○○님의 사이즈를 대충 확인한 후(이 정도면 맞겠지라고 생각하며) 적당한 옷을 들고 ○○○님에게 다가갑니다. “옷 갈아입을 시간이에요.” ○○○님과 눈을 맞추지 않고 기존에 입고 있던 옷의 단추를 벗기기 시작합니다.

- 치매노인에게 다가갈 때에는 온화한 미소와 몸짓을 보여주고, 가까이서 눈을 맞춥니다. 차분하고, 천천히, 분명한 목소리로 대화합니다.
- 치매노인이 직접 선택하게 하는 대화문을 건넵니다.
- 일상적인 일상생활 수행 도움을 제공할 때도 도움을 주는 행동을 말로 설명해 줍니다.
- 예시> 치매노인의 눈을 맞추고 이름을 부르며 간단한 인사를 나눕니다.  
“○○○님. 아침식사 맛있게 드셨어요?”
- 반응을 충분히 기다린 후, “○○○님. 옷 갈아입으시겠어요?” 고개를 끄덕거리는 등의 긍정적인 반응을 보이면, “제가 단추부터 풀러 드릴게요.”

♠ ○○○: 생각: ‘갑자기 왜 내 옷을 벗기는 거야’ 두려운 눈빛으로 직원을 쳐다보며, 옷이 벗겨지지 않도록 팔에 힘을 줍니다.

★ 직원 1: “○○○님! 왜 이렇게 힘을 주세요? 힘 빼세요.” 계속 단추를 벗기려고 시도합니다.

- 이유가 궁금할 때는 “왜요?” 라고 묻기보다는 구체적으로 질문하고, 대답을 충분히 기다립니다.
- 예시> “조금 이따 옷 갈아입으시겠어요?”, “불편하신 점이 있으세요?”

♠ ○○○: 직원의 손을 때립니다. “싫어. 나 안 해!”

★ 직원 1: 큰 목소리로 단호하게, “어머니! 저를 때리시면 어떡해요! 이러시면 옷을 못 갈아 입혀드려요. 팔 이리 주세요!”

- 공격적인 행동이 발생하는 경우에 요양보호사는 차분하고 안정적인 말투와 목소리를 유지합니다. (요양보호사가 화를 내면 상황에 올바르게 대처하기 힘들기 때문에 심호흡을 하고, 균형을 되찾아야 합니다.)
- 치매노인의 활동을 중지시키고 가능한 다른 자극을 주지 않고 조용한 장소에서 쉴 수 있도록 합니다.- 예시> “불편하셨나 봐요. 괜찮아요. 잠시 쉬는 게 좋겠어요.”

♠ ○○○: 강하게 좌우로 몸을 흔든다. “싫어. 싫다니까!”

★ 직원 1: 옆 침대에 누워있는 △△△님을 가리키며, “다른 분들 보세요. 다 옷 갈아입으셨잖아요. 어머니도 옷 갈아입으셔야 돼요.”

♠ ○○○: △△△님을 쳐다보고 △△△님을 가리키며, “옷? 저 할망구가 내 옷 훔쳐 갔어. 이건 내 옷 아냐.”

★ 직원 1: “△△△어머니는 누워만 계시는데 옷을 어떻게 훔쳐 가요? 엄마! 저 바빠요. 빨리 옷 갈아입읍시다.”

♠ ○○○: “이건 내 옷 아니라니까! 내 옷 찾아줘!”

★ 직원 1: 한숨을 쉬며, “엄마. 이 옷이 엄마 옷이에요. 이 옷 입으시면 돼요.”

- 치매노인과 논쟁하거나 설득하려 시도하지 않아야 합니다. (개인의 생각을 표현하는 것을 허락하고, 치매노인의 의견을 인정해줍니다.)
- 치매노인을 힘들게 하는 것이 무엇인지 주의를 기울이고, 상황을 이해하려고 노력해야 합니다. 케어제공자가 함께 있다는 것을 알려서 치매노인을 안심시킵니다.
- 치매노인이 종종 특정한 물건을 찾고 있다면, 해당 물건을 여러 개 준비하고 있는 방법도 생각해 볼 수 있습니다.
- 예시> “누가 옷을 훔쳐 갈까 봐 걱정되셨나 봐요. ○○○님 제가 함께 있으니깐 안심하세요. 제가 옷을 한 번 찾아보고 올게요.” (잠시 찾아보는 시늉을 한 뒤) “○○○님 옷 찾았어요. ○○○님꺼 서랍에 있었어요. 이제 옷 갈아입으실까요?”

♠ ○○○: 소리를 지른다. “내 옷 내놔! 내 옷 내놔!”

★ 직원 1: 소란스러워진 상황에 당황하며 ○○○의 양팔을 꼭 잡은 상태로 다른 직원에게 도움을 요청한다. “선생님. 저 좀 도와주세요!”

☆ 직원 2: 다가와서 ○○○님의 양팔을 잡는다. “아이고~ 어머니 또 왜 이러실까? 이러시면 안돼요! (직원1을 바라보며) 어서 옷 갈아입힙시다.”

★ 직원 1: 다른 직원이 ○○○님의 양팔을 잡고 있는 동안 억지로 옷을 갈아입힌다.

♠ ○○○: “아이고 아파라~ 나 살려~ 사람 죽이네~”

직원 1, 직원 2: 옷을 모두 갈아입힌 후 한숨을 내쉬며 퇴장한다.

- 부정의 표현을 줄이도록 합니다. “안돼요” 또는 “하지 마세요” 보다는 “이렇게 해보세요”라고 표현을 바꾸어 봅니다.
- 치매노인이 공격적인 행동을 할 때에는 휴식을 취하도록 하거나 다른 활동으로 집중을 이동시킵니다.

## 참 고 문 헌

- 국가인권위원회. (2014). 노인 인권 길라잡이. 국가인권위원회.
- 국민건강보험공단. (2011). 근골격계 질환 예방. 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2017). 노인장기요양 방문요양·방문목욕 급여제공 매뉴얼. 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2017). 한눈에 쓱쓱 요양보호사 업무 따라하기(DVD). 국민건강보험공단.
- 김문영(2000). Ageism을 통해 본 노인차별에 대한 고찰. 정신간호학회지, 9(4), 515-523.
- 김옥, 서동민, 문성현, 이용재, 최인덕. (2013). 장기요양급여 부담청구 사전예방체계 구축 방안. 국민건강보험공단·백석대학교.
- 김옥, 서동민, 문성현, 이용재, 고영. (2017). 재가급여 매뉴얼 보완 및 동영상 제작. 국민건강보험공단·백석대학교.
- 김옥, 서동민, 고영, 윤주영, 이용재, 황재영, 이경락, 조문기, 주현준, 문성현. (2019). 한국형 케어매니지먼트 인력 양성을 위한 교육과정 개발 연구. 국민건강보험공단·백석대학교.
- 대한당뇨병학회. (2019). 2019 당뇨병 진료지침.
- 박명화 외. (2018). 노인간호학. 정담미디어.
- 박연환 외. (2015). 노인간호학. 수문사.
- 박연환, 김수진, 김예진 외. (2015). 노인간호학, 수문사.
- 보건복지부(2019). 2019년 요양보호사 양성표준교재. 보건복지부.
- 보건복지부(2018). 제2차 장기요양기본계획. 보건복지부.
- 보건복지부(2018). 지역사회 통합 돌봄 기본계획. 보건복지부.
- 신경림, 고성희, 이영희 외. (2010). 노인간호학 입문. 현문사.
- 이순희, 정승은. (2010). 차별에 대한 노인의 경험. 사회연구, 19(1), 45-68.
- 한국산업안전보건공단. (2011). 요양보호직종 근골격계질환 예방 매뉴얼.
- 산업재해예방안전보건공단. (2012). 일터에서의 스트레칭. 산업재해예방안전보건공단.
- 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. (2012). 요양보호사 근골격계질환

실태조사 및 예방 매뉴얼 개발. 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원.

- 한국산업안전보건공단. 근골격계 예방교육 자료.
- 한국산업안전보건공단. 일터에서 스트레칭 교육자료.
- Ben-Harush, A., Shiovitz-Ezra, S., Doron, I., Alon, S., Leiboviz, A., Golander, H., Hron, Y., & Ayalon. (2017). Ageism among physician, nurses, and social workers: findings from a qualitative study. *Eur J Aging*, 14, 39-48.
- Marques, S., Mariano, J., Mendonca, J. Tavernier, W. D., Hess, M., Naegele, L., Peixeiro, F., & Martins, D. (2020). Determinants of ageism against older adults: a systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 2560.
- [www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)
- <https://slidesplayer.org/slide/16760863/>
- <https://slidesplayer.org/slide/14221142/>

## 2022년도 요양보호사 직무교육교재

집필(가나다순)

고 영 교수	가천대학교 간호대학
서동민 교수	백석대학교 사회복지학부
윤주영 교수	서울대학교 간호대학
이용재 교수	호서대학교 사회복지학과
임은실 교수	대구보건대학교 간호대학

발행일 2021년 10월  
발행인 김 용 익  
발행처 국민건강보험공단  
주 소 강원도 원주시 건강로 32(반곡동)

※ 본 교재의 저작권은 국민건강보험공단에 있습니다.