
2장

노인복지와 장기요양제도

- 1절 사회복지와 노인복지
- 2절 노인장기요양보험제도
- 3절 요양보호 업무

02



노인복지와 장기요양제도

학습목표

- 사회복지와 노인복지의 개념, 목적, 실천원칙, 유형을 설명할 수 있다.
- 노인장기요양보험제도의 주요 내용을 설명할 수 있다.
- 요양보호의 업무목적, 서비스 제공원칙, 요양보호사의 역할을 설명할 수 있다.



1절 사회복지와 노인복지

1. 사회복지의 개념과 범위

사회복지(social welfare)는 어의적으로 보면 사회구성원 모두가 평안하고 만족스럽게 잘 지내는 상태를 의미하며, 인간이 살아가면서 겪게 되는 여러 가지 욕구, 사회문제, 위험들을 해결하여 더 높은 삶의 질을 도모하려는 전문적 노력과 관련된 사회제도이다.

이러한 사회복지의 범위는 사회적 약자의 보호를 기본으로 하면서 일반 국민과 지역사회의 보편적 욕구충족과 필요한 복지서비스 제공으로 확대되어 왔다.

- 인간의 욕구 : 인간이 생존하는 데 꼭 필요한 의식주, 문화, 여가 활동 및 인간관계 등에서 나타나는 바람직하고 만족한 상태에 대한 욕구이다.
- 사회문제 : 어떤 사회적 현상이 사회적 가치(또는 규범)에서 벗어나는데 상당수 사람들이 그 현상에 영향을 받는다고 판단하여 집단적 행동으로 해결해야 하는 문제를 말한다.

사회복지의 분야는 크게 공공부조, 사회보험, 사회서비스로 구분된다.

- ① 공공부조 : 국가와 지방자치단체 책임하에 생활 유지 능력이 없거나 생활이 어려운 국민의 최저생활을 보장하고 자립을 지원하는 제도이다.

- ② 사회보험 : 국민에게 발생할 수 있는 질병, 실업, 장애, 사망, 소득 상실 등의 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처하는 제도이다.
- ③ 사회서비스 : 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건, 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보, 관련 시설 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도이다.



참고

사회복지의 분야(사회보장기본법 제3조)

- 공공부조 : 국민기초생활보장제도
 - 생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 제공하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것을 목적으로 함.
- 사회보험
 - 1) 국민건강보험 : 국민의 질병, 부상에 대한 예방, 진단, 치료, 재활과 출산, 사망 및 건강 증진에 대하여 보험급여를 제공함으로써 국민보건향상과 사회보장 증진에 기여함.
 - 2) 국민연금보험 : 국민의 노령, 장애 또는 사망에 대하여 연금급여를 지급함으로써 국민의 생활 안정과 복지 증진에 기여함.
 - 3) 고용보험 : 실업의 예방, 고용의 촉진 및 근로자의 직업능력의 개발과 향상을 꾀하고 국가의 직업지도와 직업소개 기능을 강화하며, 근로자가 실업한 경우에 생활에 필요한 급여를 지급하여 근로자의 생활 안정과 구직활동을 촉진함.
 - 4) 산업재해보상보험 : 근로자의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며, 재해근로자의 재활 및 사회복귀를 촉진함.
 - 5) 노인장기요양보험 : 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 함.
- 사회서비스
 - 도움이 필요한 사람에게 제공되는 인간다운 생활 보장, 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 위한 개별 서비스임.
 - 아동, 청소년, 장애인, 여성, 노인, 다문화 가정 등의 대상별 서비스와 정신보건복지, 산업복지, 의료사회복지, 학교사회복지 서비스 등의 분야별 서비스로 나뉨.



참고

고령사회 구분

- 고령화 사회
전체 인구 대비 65세 이상 노인인구가 7% 이상 14% 미만인 국가
- 고령 사회
전체인구 대비 65세 이상 노인인구가 14% 이상 20% 미만인 국가
- 초고령 사회
전체인구 대비 65세 이상 노인인구가 20% 이상인 국가



국민연금제도

10년 이상 보험료를 납부하고 퇴직 후 자신이 낸 보험료와 이자 및 투자수익, 인플레이션을 반영하여 연금을 받도록 설계한 사회보험제도이다. 국민연금 급여에는 노령연금, 유족연금, 장애연금이 있다.

기초연금제도

국민연금이 1988년에 도입되었으나 가입하지 못한 노인인구가 많았고, 가입한 경우에도 가입 기간이 짧고 급여 수준이 낮아 노후소득을 충분히 보장받기 어려웠다. 이에 정부에서는 2014년 조세를 재원으로 하는 기초연금을 도입하여 65세 이상 노인에게 매월 20만 원을 지급하였으며, 2024년도에는 334,810원을 지급하고 있다.

산업재해보상보험제도

노인 중 퇴직 전 산업현장에서 업무상 재해(질병, 부상, 장애 등)를 입었을 경우 사망 전까지 필요한 급여를 받아 생활할 수 있도록 설계되어 있다.

2. 노인복지의 개념과 유형

가. 인구 고령화와 노인복지 개념

노인인구가 증가하게 된 원인은 사회경제 발전에 따른 보건의료기술의 발전과 교육 수준의 향상, 국민의 건강에 대한 관심의 증가 및 영양, 안전, 위생환경의 개선 등과 같은 생활수준의 향상이다. 또한, 기계가 노동력을 대신하는 산업사회로 변화하면서 경제적 요인, 사회적 요인, 가치관의 변화로 출산율이 크게 감소하면서 노인인구의 상대적 비율이 증가하였다.

우리나라는 1960년 이후 노인인구가 꾸준히 증가하여 2000년에는 노인인구 비율이 7.2%로서 고령화 사회로 진입하였으며, 2018년에는 노인인구가 14%를 넘는 고령 사회가 되었고, 2025년에는 노인인구가 20% 이상이 넘는 초고령 사회로 진입하게 될 것으로 예상된다.

노인복지란 노인이 인간다운 생활을 영위하면서 자기가 속한 가족과 사회에 적응하고 통합될 수 있도록 인적·물적 자원을 지원하는 것이다. 노인복지서비스 제공의 근간이 되는 노인복지법은 노인의 질환을 사전예방 또는 조기 발견하고 질환 상태에 따른 적절한 치료·요양으로 심신의 건강을 유지하고, 노후의 생활안정을 위하여 필요한 조치를 강구함으로써 노인의 보건복지에 기여하는 것을 노인복지의 목적으로 제시하고 있다(노인복지법 제1조).

노인이 공공부조인 국민기초생활보장제도의 도움을 받는 경우, 사회보험인 국민연금, 국민건강보험, 산업재해보상보험, 노인장기요양보험의 혜택을 받는 경우, 일반 사회복지서비스와 치매 및 건강보장 서비스, 사회 및 여가 활동 지원서비스, 노인돌봄 및 지원서비스 등을 제공받는 경우가 노인복지에 해당된다.

나. 노인복지 원칙

국제연합이 1991년 유엔총회에서 채택한 노인을 위한 유엔의 원칙 5가지는 다음과 같다.

1) 독립의 원칙

- ① 노인 본인의 소득은 물론, 가족과 지역사회의 지원을 통하여 식량, 물, 주택, 의복, 건강서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- ② 일할 수 있는 기회를 갖거나, 다른 소득을 얻을 수 있어야 한다.
- ③ 언제, 어떻게 직장을 그만둘 것인지에 대한 결정에 참여할 수 있어야 한다.
- ④ 적절한 교육과 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 한다.
- ⑤ 개인 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하게 적응할 수 있는 환경에서 살 수 있어야 한다.
- ⑥ 가능한 한 오랫동안 가정에서 살 수 있어야 한다.

2) 참여의 원칙

- ① 사회에 통합되어야 하고, 노인복지정책의 형성과 시행에 적극적으로 참여하며, 지식과 기술을 젊은 세대와 공유하여야 한다.
- ② 지역사회를 위한 봉사 기회를 갖고 개발하며, 흥미와 능력에 맞는 자원봉사자로서 활동할 수 있어야 한다.
- ③ 노인들을 위한 사회운동을 하고 단체를 조직할 수 있어야 한다.

3) 보호의 원칙

- ① 사회의 문화적 가치체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 한다.
- ② 최적의 신체적, 정신적, 정서적 안녕을 유지하거나 되찾도록 도움을 받고, 질병을 예방하거나 지연하는 건강보호 서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- ③ 노인의 자율과 보호를 높이는 사회적, 법률적인 서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- ④ 시설에서는 인간적이고 안전한 환경에서 보호, 재활, 사회적·정신적 격려 서비스를 제공 받아야 한다.
- ⑤ 보호 및 치료 시설에 거주할 때도 기본적 인권과 자유를 누릴 수 있어야 한다.

4) 자아실현의 원칙

- ① 노인의 잠재력을 완전히 계발할 수 있는 기회가 있어야 한다.
- ② 사회의 교육적, 문화적, 정신적 자원과 여가서비스를 이용할 수 있어야 한다.

5) 존엄의 원칙

- ① 존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적·정신적 학대로부터 자유로워야 한다.
- ② 나이, 성, 인종이나 민족적 배경, 장애, 지위에 상관없이 공정하게 대우받아야 하며, 경제적 기여와 관계없이 평가되어야 한다.

다. 노인복지사업 유형

노인복지사업의 주요 유형들을 노인요양, 치매 및 건강보장, 노인 사회활동 및 여가활동지원, 노인돌봄 및 지원서비스, 경로효친사상 및 노인부양의식 제고, 장사시설 설치·운영으로 나누어 살펴볼 수 있다(보건복지부, 2023).

1) 치매 사업 및 건강보장 사업

광역치매센터 운영, 치매안심센터 운영, 치매안심병원 및 공립요양병원 사업, 실종노인의 발생예방 및 찾기 사업, 치매공공후견사업, 노인실명예방사업, 노인 무릎인공관절 수술 지원, 노인 건강진단, 치매극복의 날 행사가 관련하여 이루어지고 있으며 주요 사업의 내용은 다음과 같다.

(1) 치매안심센터

시군구 보건소가 사업의 주체가 되며, 지역주민의 인지건강 상태에 따라 요구되는 다양한 서비스를 맞춤형으로 제공한다. 또한, 외부 서비스 연계, 치매환자 및 가족들이 안심하고 살아가도록 전담 코디네이터를 1:1로 매칭하여 필요한 서비스를 연계하고, 전체 돌봄 경로 관리 등을 수행한다.

사업대상은 일반 노인, 치매노인 및 가족이며 사업내용은 치매 관련 상담 및 조기검진, 치매환자의 등록·관리, 치매등록통계사업의 지원, 치매의 예방·교육 및 홍보, 치매환자쉼터 운영, 치매환자 가족지원사업, 성년후견제 이용지원사업, 치매 예방·인식개선 교육 및 홍보 등이 있다.

(2) 치매공공후견사업

사업주체는 치매안심센터이며, 의사결정능력 부족으로 어려움을 겪고 있는 치매노인에게 성년후견제도를 이용할 수 있도록 지원함으로써 인간으로서의 존엄성을 보장하는 사업이다.

사업대상은 치매환자이면서 기초생활수급자, 차상위자 등 저소득자 및 기초연금수급자, 권리를 대변해 줄 가족이 없는 경우, 후견인의 도움을 원하거나 의사결정 지원이 필요한 자(단, 위 조건을 충족하지 못하여도 후견이 필요하다고 지자체장이 인정한 경우 지원가능)이다. 지원내용은 후견심판 청구 절차 및 비용 지원, 공공후견인 활동비로 월 20만 원(월 최대 40만 원까지)을 지원한다.

(3) 노인실명 예방사업

사업주체는 한국실명예방재단이며 저소득층 노인 등에 대한 정밀 눈 검진을 하여 눈 질환을 조기에 발견하고 적기에 치료함으로써 노인들의 실명을 예방하고 일상생활이 가능한 시력을 유지하도록 지원하는 사업이다.

사업대상은 만 60세 이상 노인 중 선정기준에 해당하는 자이며 사업내용은 노인 개안수술비 지원, 노인 저시력 예방교육·상담·재활 사업 등이 있다.

(4) 노인 무릎인공관절 수술 지원

사업주체는 노인의료나눔재단이며 무릎관절증으로 지속적인 통증에 시달리나 경제적 이유로 수술을 받지 못하는 노인들의 고통을 경감하여 삶의 질을 개선하기 위한 사업이다.

사업대상은 만 60세 이상 노인 중 선정기준에 해당하는 자이며, 국민건강보험급여 '인공관절치환술(슬관절)' 인정 기준에 준하는 질환의 검사비, 진료비, 수술비에 대한 본인 부담금 지원(법정본인 부담금의 최대 120만 원 한도에서 실비를 지원함) 등을 수행한다.

(5) 노인 건강진단

사업주체는 시군구 보건소이며 질병의 조기발견 및 치료로 건강의 유지, 증진을 위한 사업이다. 사업은 만 65세 이상 의료급여 수급권자 중 노인건강진단 희망자와 보건소장이 필요하다고 인정한 자이다.

시군구가 지정한 의료기관에서 국민건강보험의 일반 건강검진, 국가암조기검진을 하고, 검진 후 유질환자의 경우 보건소의 등록관리 및 공공의료기관과의 연계를 통해 방문 건강관리 또는 의료서비스를 체계적으로 제공한다.

2) 노인 사회활동 및 여가활동 지원

노인일자리 및 사회활동 지원사업, 노인자원봉사 활성화, 경로당 운영, 노인복지관 설치·운영, 노인교실사업이 있다.

(1) 노인일자리 및 사회활동 지원사업

사업주체는 시군구와 한국노인인력개발원이며, 노인이 활기차고 건강한 노후생활을 영위할 수 있도록 다양한 일자리·사회활동을 지원하는 사업이다.

사업대상은 만 65세 이상자(일부 유형은 만 60세 이상) 중 사업 내용에 맞는 대상자이며, 사업내용은 공공형, 사회서비스형, 사회서비스형 선도모델(시범사업), 시장형(시장형·취업알선형·시니어인턴십·고령자친화기업)에 노인들이 참여하여 임금을 받도록 하는 것이다.

(2) 노인자원봉사

사업주체는 중앙정부와 지방자치단체로 노인의 경륜을 사회에 재투자할 수 있도록 노인자원봉사를 활성화하여 노인의 적극적 사회참여 및 노인의 인적자원 활용을 극대화하기 위한 사업이다.

사업대상은 희망 노인, 경로당 및 노인복지관이며 사업 내용은 노인자원봉사클럽(봉사단) 조직 및 운영 지원(경로당, 노인복지관 등) 등이다.

(3) 경로당

사업주체는 시군구이며 지역별 경로당을 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보 교환과 기타 여가 활동 등 노인 사회활동 및 여가활동 지원의 공간 및 도구로 활용하는 사업이다.

모든 노인을 대상으로 하며, 지역의 노인복지센터·정보센터·학대노인 지킴이센터의 기능, 건강관리·운동·교육·여가·자원봉사 등 다양한 프로그램 제공, 독거노인 생활교육 장소, 지역사회 독거노인 보호 기능 등을 수행한다.

(4) 노인복지관

사업주체는 시군구이며, 시군구별로 지역 실정에 따라 1개소 이상의 노인복지관을 설치·운영하여 노인의 교양·취미생활 및 사회 참여활동 등 지역사회 노인들의 여가복지를 증진하는 사업을 한다.

모든 노인을 대상으로 하며 복지서비스가 필요한 노인을 대상으로 건강한 노후를 위한 예방, 취약노인 케어 기반구축 및 확충, 활동적인 노후를 위한 사회참여 여건 조성 및 활성화, 안정적 노후를 위한 소득보장의 다양화와 내실화를 통해 성공적인 노후가 실현될 수 있도록 지원하는 것을 사업내용으로 한다.

(5) 노인교실

사업주체는 시군구이며 노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미생활·노인 건강유지·소득보장·기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공한다.

사업대상은 60세 이상의 자이며 사업내용은 취미·여가, 건강, 교양, 사회참여 프로그램 등 운영이다.

3) 노인돌봄 및 지원서비스

노인맞춤돌봄서비스 사업, 독거노인·장애인 응급안전안심서비스, 양로시설 사물인터넷(IoT)활용 비대면 돌봄 시범사업, 독거노인 공동생활홈 서비스, 노인보호전문기관 설치 운영, 학대피해노인 전용쉼터, 노인학대 예방 교육 및 인권교육, 결식 우려 노인 무료급식 지원, 폐지수집노인 발굴·보호사업 등이 있다.

(1) 노인맞춤돌봄서비스

사업주체는 시군구와 수행기관이며 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화를 예방하기 위한 사업이다.

사업대상은 65세 이상 ① 국민기초생활수급자, ② 차상위계층 또는 ③ 기초연금수급자로서 유사 중복사업 자격에 해당되지 않는 자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 제공 가능)로 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인, 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인, 고독사 및 자살 위험이 높은 노인(특화서비스)이다.

사업내용은 대상자 선정도구를 통해 사회 - 신체 - 정신영역의 돌봄필요도에 따라 대상자 군을 결정하고 군에 따라 서비스 제공시간의 범위 등이 달라진다. 중점돌봄군은 월 20시간 이상~40시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)를 제공하고, 일반돌봄군은 월 16시간 미만 직접서비스 + 연계서비스(필요시) + 특화서비스(필요시)를 제공한다. 직접서비스는 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활지원, 연계서비스는 민간후원 자원 연계, 특화서비스는 맞춤형 사례관리 및 집단활동제공이다.

(2) 독거노인, 장애인 응급안전안심서비스

사업주체는 시·군·구, 사회복지정보원, 소방서이고, 독거노인과 장애인의 가정에 화재감지기, 응급호출기 등 대내장비를 설치하여 화재사고 등의 응급상황 발생 시 독거노인과 장애인이 신속하게 대처할 수 있도록 응급상황을 알리고 119에 신고하는 체계를 구축하는 사업이다.

사업대상은 독거노인, 장애인이며 사업내용은 응급상황 자동신고, 대상자 활동 및 상태정보전송, 응급안전안심서비스 모니터링, 대상자 관리 등이다.

(3) 독거노인 공동생활홈 서비스

사업주체는 시·군·구이고 공동생활공간 운영을 통한 독거노인 고독사·자살 예방 및 공동체 형성을 목적으로 하는 사업이다.

사업대상은 소득, 건강, 주거, 사회적 접촉 등에 취약한 65세 이상의 독거노인중 자체 운영기준에 따라 선정된 사람이며 사업은 개별 공동생활홈의 유형 및 여건에 따라 탄력적으로 운영 가능하며 안부확인 및 각종 보건·복지서비스 연계, 밀반찬 배달 및 자원봉사·민간후원 연계, 건강·여가프로그램 및 일자리 제공 등을 수행한다.

(4) 노인보호전문기관

사업주체는 보건복지부 및 시도이며 노인학대에 전문적이고 체계적으로 대처하여 노인권익을 보호하는 한편, 노인학대 예방 및 노인인식 개선 등을 통해 노인의 삶의 질 향상을 도모하기 위한 사업이다.

사업대상은 모든 노인이며 사업내용은 노인인권 보호사업과 노인학대 예방사업, 노인인식 개선교육(경로효친교육 등 포함), 노인자살 예방 교육, 시설 내 노인권리 보호 및 기타 노인의 권익 보호를 위한 사업 등이다.

(5) 학대피해노인 전용쉼터

사업주체는 보건복지부 및 시도이고, 쉼터운영기관을 지정하여 운영하고 있으며, 학대피해노인에 대한 일정기간 보호조치 및 심신 치유 프로그램을 제공하는 사업이다.

사업대상은 학대피해노인이며 사업내용은 학대피해노인 보호와 숙식 제공 등의 쉼터 생활 지원, 학대피해노인의 심리적 안정을 위한 전문심리상담 등 치유프로그램 제공, 학대피해노인에게 학대로 인한 신체적, 정신적 피해 치료를 위한 기본적인 의료비 지원, 학대 재발 방지와 원 가정 회복을 위한 노인학대행위자 등에게 전문상담서비스 제공, 그 밖에 쉼터에 입소하거나 쉼터를 이용하는 학대피해노인을 위하여 보건복지부령으로 정하는 사항이다.

(6) 결식 우려 노인 무료급식 지원

사업주체는 시군구이고 가정 형편이 어렵거나 부득이한 사정으로 식사를 거를 우려가 있는 노인들에게 무료로 식사를 제공하고, 그 이상의 일정한 경제적 능력을 갖춘 노인들에게는 실비로 식사를 제공할 수 있도록 지원하는 사업이다.

사업대상은 결식 우려 노인이고 사업내용은 경로식당 무료급식, 거동불편 저소득 재가노인 식사배달, 무료급식사업자에게 예산 지원 등이다.

라. 노인복지시설

1) 노인복지시설의 개념과 종류

노인복지시설은 65세 이상 노인이 심신적, 사회적, 경제적 등의 이유로 생활하기 어려울 때 이용하거나 거주하는 시설로 노인복지를 증진하기 위한 시설을 의미한다.

노인복지법 제31조에서 규정한 노인복지시설은 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관, 노인일자리 지원기관, 학대피해노인 전용쉼터이다.

(1) 노인주거복지시설

노인주거복지시설에는 양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택이 포함된다.

〈표〉 노인주거복지시설

노인복지법제32조

시설 종류	시설 명	설치 목적
노인주거 복지시설	양로시설	노인을 입소시켜 급식과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인 공동생활가정	노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인복지주택	노인에게 주거시설을 임대하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설

(2) 노인의료복지시설

노인의료복지시설에는 노인요양시설, 노인요양공동생활가정이 포함된다.

〈표〉 노인의료복지시설

노인복지법제34조

시설 종류	시설 명	설치 목적
노인의료 복지시설	노인요양시설	치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설(입소자 10인 이상 시설)
	노인요양공동 생활가정	치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설(입소자 9인 이내 시설)

(3) 노인여가복지시설

노인여가복지시설에는 노인복지관, 경로당, 노인교실이 포함된다.

〈표〉 노인여가복지시설

노인복지법제36조

시설 종류	시설 명	설치 목적
노인여가 복지시설	노인복지관	노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설
	경로당	지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 할 수 있도록 하는 장소를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인교실	노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미생활·노인건강 유지·소득보장 기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공함을 목적으로 하는 시설

(4) 재가노인복지시설

재가노인복지시설은 방문요양서비스, 방문목욕서비스, 주야간 보호서비스, 단기보호서비스 등으로 구분된다.

〈표〉 재가노인복지시설

노인복지법제38조

시설 종류	시설 명	설치 목적
재가노인 복지시설	방문요양 서비스	가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
	주·야간 보호서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
	단기 보호서비스	부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스
	방문목욕서비스	목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스
	그 밖의 서비스	그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 보건복지부령이 정하는 서비스

* ‘보건복지부령이 정하는 서비스’는 아래 서비스들을 포함한다.

1. 재가노인지원서비스 : 재가노인에게 노인생활 및 신상에 관한 상담을 제공하고, 재가노인 및 가족 등 보호자를 교육하며 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후생활을 영위하도록 하는 서비스
2. 방문간호서비스 : 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 재가노인의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스
3. 복지용구지원서비스 : 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제19조제1항에 따른 복지용구(이하 ‘복지용구’라 한다)를 제공하거나 대여하는 서비스

(5) 노인보호전문기관

노인보호전문기관은 「노인복지법」 제39조의 5항에 기초하여 보건복지부와 각 지방자치단체가 지정한 노인복지시설로 현재(2023) 노인보호전문기관은 18개 시·도에 38개 기관이 운영되고 있으며, 연중 24시간 노인학대 신고·상담전화를 운영하고 있다.

〈표〉 노인보호전문기관

노인복지법제39조의5

시설 종류	시설 명	설치 목적
노인보호 전문기관	중앙노인보호 전문기관	국가는 지역 간의 연계체계를 구축하고 노인학대를 예방하기 위하여 다음의 업무를 담당하는 중앙노인보호전문기관을 설치·운영 - 노인인권보호 관련 정책제안 - 노인인권보호를 위한 연구 및 프로그램의 개발 - 노인학대 예방의 홍보, 교육자료의 제작 및 보급 - 노인보호전문사업 관련 실적 취합, 관리 및 대외자료 제공 - 지역노인보호전문기관의 관리 및 업무지원 - 지역노인보호전문기관 상담원의 심화교육 - 관련 기관 협력체계의 구축 및 교류 - 노인학대 분쟁사례 조정을 위한 중앙노인학대사례판정위원회 운영 - 그 밖에 노인의 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 사항
	지역노인보호 전문기관	학대받는 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고 노인학대를 예방하기 위하여 다음의 업무를 담당하는 지역노인보호전문기관을 특별시·광역시·도·특별자치에 설치 - 노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수 - 노인학대 의심사례에 대한 현장조사 - 피해노인 및 노인학대자에 대한 상담 - 피해노인에 대한 법률 지원의 요청 - 피해노인가족 관련자와 관련 기관에 대한 상담 - 상담 및 서비스제공에 따른 기록과 보관 - 일반인을 대상으로 한 노인학대 예방교육 - 노인학대행위자를 대상으로 한 재발방지 교육 - 노인학대사례 판정을 위한 지역노인학대사례판정위원회 운영 및 자체사례회의 운영 - 그 밖에 노인의 보호를 위하여 보건복지부령으로 정하는 사항

(6) 노인일자리전담기관

노인일자리전담기관은 노인의 능력과 적성에 맞는 일자리지원사업을 전문적·체계적으로 수행하기 위한 전담기관이다.

〈표〉 노인일자리전담기관

노인복지법제23조의 2

시설 종류	시설 명	설치 목적
노인 일자리 전담기관	노인인력 개발기관	노인일자리개발·보급사업, 조사사업, 교육·홍보 및 협력사업, 프로그램인증·평가사업 등을 지원하는 기관
	노인일자리 지원기관	지역사회 등에서 노인일자리의 개발·지원, 창업·육성 및 노인에 의한 재화의 생산·판매 등을 직접 담당하는 기관
	노인취업 알선기관	노인에게 취업상담 및 정보를 제공하거나 노인일자리를 알선하는 기관

(7) 학대피해노인 전용쉼터

노인학대로 인하여 피해를 입은 노인을 일정기간 보호하고 심신 치유 프로그램을 제공하기 위한 전담기관이다.

〈표〉 학대피해노인 전용쉼터

노인복지법제39조의 19

시설 종류	주요 업무
학대 피해 노인 전용 쉼터	- 학대피해노인의 보호와 숙식제공 등의 쉼터생활 지원 - 학대피해노인의 심리적 안정을 위한 전문심리상담 등 치유프로그램 제공 - 노인학대행위자에 대한 고소·고발 등 법률적 사항의 자문을 위한 대한변호사협회, 지방변호사회 또는 「법률구조법」에 따른 법률구조법인 등에 대한 협조 및 지원 요청 - 학대피해노인에게 학대로 인한 신체적, 정신적 치료를 위한 기본적인 의료비 지원 - 학대 재발 방지와 원가정 회복을 위하여 노인학대행위자 등에게 전문상담서비스 제공 - 그 밖에 쉼터에 입소하거나 쉼터를 이용하는 학대피해노인을 위하여 보건복지부령으로 정하는 사항

2절 노인장기요양보험제도

1. 제도의 목적

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하는 것이 제도의 목적이다.

2. 사업의 보험자 및 가입자

- ① 노인장기요양보험의 보험자는 국민건강보험공단이다.
- ② 노인장기요양보험의 가입자는 국내에 거주하는 국민, 국내에 체류하는 재외국민 또는 외국인으로서 대통령령으로 정하는 사람이다.

 보험자
보험료를 받아 계약 조건에 따라 보험급여를 지급하는 자이다.
가입자
보험자에게 보험료를 납부하고 사 고 발생 시 보험에서 보상을 받을 권리를 갖는 자이다.
수급자
보험으로 보장하는 급여를 받는자 이다. 실천현장에서는 대상자로 지칭하나, 법적으로는 수급자를 공식적인 용어로 사용한다.
급여
보험에서 공식적으로 보장하는 현 물 및 현금 등의 서비스를 말한다.

국민건강보험법

제5조(적용 대상 등)

국내에 거주하는 국민은 건강보험의 가입자 또는 피부양자가 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제외한다.

- ① 「의료급여법」에 따라 의료급여를 받는 사람
- ② 「독립유공자예우에 관한 법률」 및 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 따라 의료보호를 받는 사람

노인장기요양보험법

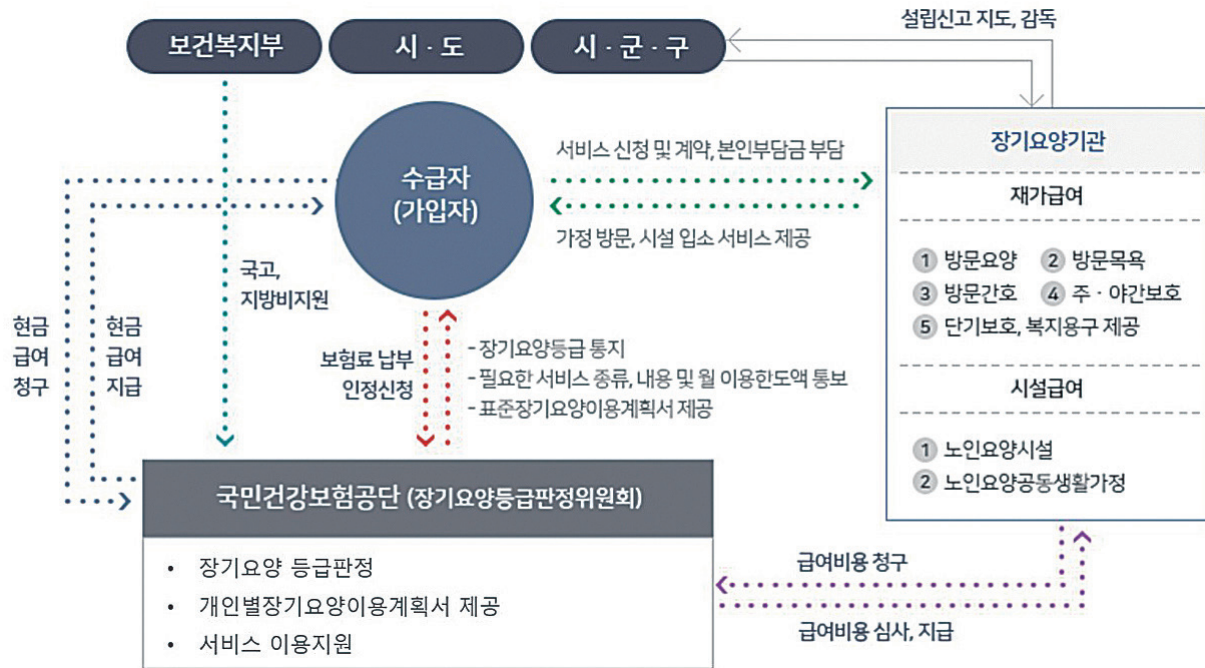
제7조(장기요양보험)

- ① 장기요양보험사업은 보건복지부장관이 관장한다.
- ② 장기요양보험사업의 보험자는 공단으로 한다.
- ③ 장기요양보험의 가입자(이하 “장기요양보험가입자”라 한다)는 「국민건강보험법」 제5조 및 제109조에 따른 가입자로 한다.

제12조(장기요양인정의 신청자격)

장기요양인정을 신청할 수 있는 자는 노인등으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 갖추어야 한다.

- ① 장기요양보험가입자 또는 그 피부양자
- ② 「의료급여법」 제3조제1항에 따른 수급권자(이하 “의료급여수급권자”라 한다)



[노인장기요양보험 기본 구조 및 절차]

3. 장기요양급여 대상자

장기요양급여 수급자는 '65세 이상인 자' 또는 '65세 미만이지만 노인성 질병을 가진 자'로 거동이 불편하거나 치매 등으로 인지가 저하되어 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자이다.

노인성 질병은 치매, 뇌혈관성질환, 파킨슨병 등 대통령령으로 정하는 질병이다.

〈표〉 노인성 질병의 종류

구분	질병명	질병코드
한국표준 질병· 사인분류	가. 알츠하이머병에서의 치매	F00*
	나. 혈관성 치매	F01
	다. 달리 분류된 기타 질환에서의 치매	F02*
	라. 상세불명의 치매	F03
	마. 알츠하이머병	G30
	바. 지주막하출혈	I60
	사. 뇌내출혈	I61
	아. 기타 비외상성 두개 내 출혈	I62
	자. 뇌경색증	I63

계속 ➔

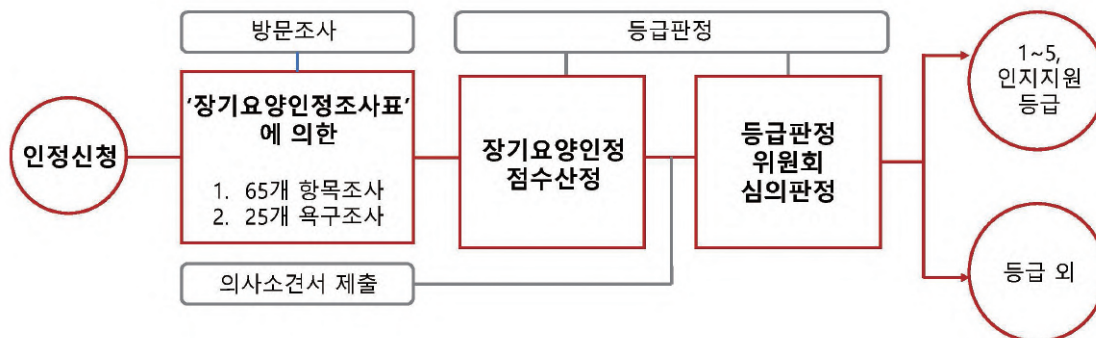
구분	질병명	질병코드
한국표준 질병· 사인분류	차. 출혈 또는 경색증으로 명시되지 않은 뇌졸중	I64
	카. 뇌경색증을 유발하지 않은 뇌전동맥의 폐쇄 및 협착	I65
	타. 뇌경색증을 유발하지 않은 대뇌동맥의 폐쇄 및 협착	I66
	파. 기타 뇌혈관 질환	I67
	하. 달리 분류된 질환에서의 뇌혈관장애	I68*
	거. 뇌혈관질환의 후유증	I69
	너. 파킨슨병	G20
	더. 이차성 파킨슨증	G21
	러. 달리 분류된 질환에서의 파킨슨증	G22*
	머. 기저핵의 기타 퇴행성 질환	G23
	버. 중풍후유증	U23.4
	서. 진전	R25.1
	어. 척수성 근위축 및 관련 증후군	G12
	저. 달리 분류된 질환에서의 일차적으로 중추신경계통에 영향을 주는 계통성 위축	G13*
	처. 다발경화증	G35

비고

1. 질병명 및 질병코드는 「통계법」 제22조에 따라 고시된 한국표준질병·사인분류에 따른다.
2. 진전은 보건복지부장관이 정하여 고시하는 범위로 한다.

4. 장기요양인정 신청 및 판정 절차

노인장기요양보험을 이용하고자 하는 자는 다음과 같은 절차를 따른다.



[장기요양 인정신청 및 판정 절차]

가. 인정신청

- ① 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질환 대상자가 공단에 의사 또는 한의사가 발급하는 소견서를 첨부하여 장기요양인정 신청서를 제출한다.
- ② 장기요양급여를 받고자 하는 자가 신체적·정신적인 사유로 직접 신청할 수 없을 때 본인의 가족이나 친족 또는 이해관계인, 관할 지역 사회복지전담공무원, 치매안심센터의 장(치매 환자인 경우 한정), 시장·군수·구청장이 지정하는 자 등이 대리 신청할 수 있으며, 사회복지전담공무원 또는 치매안심센터의 장이 대리 신청하는 경우, 본인 또는 가족의 동의를 받아야 한다.

나. 방문 조사

- ① 소정의 교육을 이수한 공단 직원(사회복지사, 간호사 등)이 신청인의 거주지를 방문하여 신청인의 심신상태, 신청인에게 필요한 장기요양급여의 종류 및 내용 등을 조사한다.

다. 등급판정

- ① 공단은 방문조사가 완료된 때, 조사결과서, 신청서, 의사소견서, 그 밖에 심의에 필요한 자료를 등급판정위원회에 제출한다.
- ② 등급판정위원회는 심의에 필요한 자료를 검토하여 신청인이 자격요건을 충족하고, 6개월 이상동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정하는 경우, 대통령령으로 정하는 등급판정기준에 따라 수급자로 판정한다.
- ③ 등급판정은 신청인이 신청서를 제출한 날부터 30일 이내에 완료한다. 다만 정밀조사가 필요한 경우 등 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일 이내의 범위에서 연장할 수 있다.

라. 판정 결과

장기요양등급 판정 결과와 등급별 상태에 대한 예시는 아래와 같다.

등급	상태	장기요양 인정 점수	예시
장기요양 1등급	심신의 기능 상태 장애로 일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자	95점 이상	
장기요양 2등급	심신의 기능 상태 장애로 일상생활에서 상당 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자	75점 이상 95점 미만	
장기요양 3등급	심신의 기능 상태 장애로 일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자	60점 이상 75점 미만	
장기요양 4등급	심신의 기능 상태 장애로 일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자	51점 이상 60점 미만	
장기요양 5등급	치매환자(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병에 해당하는 치매로 한정함)로 도움이 필요한 자	45점 이상 51점 미만	
장기요양 인지지원 등급	치매환자(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병에 해당하는 치매로 한정함)로 도움이 필요한 자	45점 미만	

근거 : 「노인장기요양보험법 시행령」제7조(등급판정기준 등)

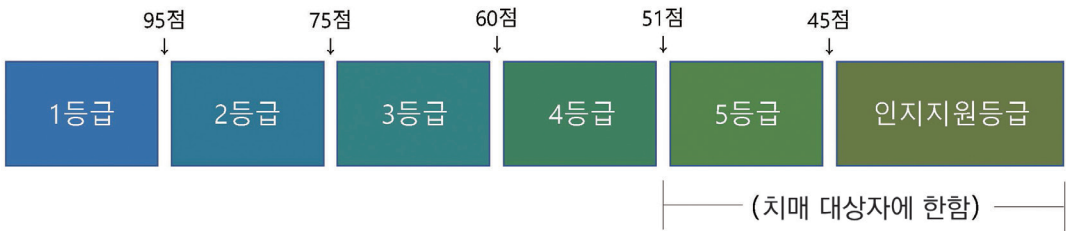


꼭 알아두기

등급판정위원회

- 장기요양인정 및 등급판정 등을 심의하기 위하여 공단에 두는 회의 기구
- 시·군·구 단위로 설치되며, 위원장 1인을 포함하여 15인의 위원으로 구성됨
- 「의료법」에 따른 의료인, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 시·군·구 소속 공무원, 그 밖에 법학 또는 장기요양에 관한 학식과 경험이 풍부한 자로 구성됨 (의사 또는 한의사는 1인 이상 각각 필수 포함)

등급판정위원회는 거짓이나 그 밖의 부정한 방법, 고의로 사고를 발생하도록 하거나 본인의 위법행위에 기인하여 장기요양인정을 받은 경우, 직권으로 등급을 조정하거나 재판정 할 수 있다.



[장기요양인정 점수에 따른 등급]

마. 판정 결과 통보

- ① 공단은 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용 등이 담긴 장기요양인정서와 장기요양급여를 원활히 이용할 수 있도록 등급별 월한도액 범위 안에서 작성된 개인별 장기요양이용계획서를 수급자에게 송부한다.
- ② 장기요양인정의 유효기간은 갱신결과, 심신상태 등에 따라 최소 2년 이상~최대 4년 6개월까지 산정된다.

장기요양 유효기간 산정

- 유효기간을 갱신할 때 갱신 직전 등급과 같은 등급으로 판정을 받는 경우
1등급의 경우 : 4년
2등급~4등급의 경우 : 3년
5등급, 인지지원등급의 경우 : 2년
- 등급판정위원회는 장기요양 신청인의 심신상태 등을 고려하여 장기요양인정유효기간을 6개월의 범위에서 늘리거나 줄일 수 있음

근거 : 「노인장기요양보험법 시행령」 제8조(장기요양인정 유효기간)〈개정 2020.7.14.〉

5. 장기요양 급여의 내용

「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여의 종류는 현물급여인 재가급여, 시설급여와 현금급여인 특별현금급여가 있다.

가. 재가급여

가정에서 생활하며 장기요양기관이 운영하는 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여(복지용구)를 통해 신체활동 및 심신기능의 유지·향상을 위한 서비스를 제공한다.

※ 요양보호사는 방문요양, 방문목욕, 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 장기요양기관에서 장기요양요원으로 활동할 수 있다.

〈표〉 재가급여의 종류

급여의 종류	내용
방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원
방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공
방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(방문간호지시서)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공
주·야간보호	수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공
단기보호	수급자를 보건복지부령으로 판정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공
기타 재가급여	수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 장기요양급여로서 대통령령으로 정하는 것

〈표〉 재가급여의 장·단점

장점	단점
• 평소에 생활하는 친숙한 환경에서 지낼 수 있다. • 사생활이 존중되고 개인 중심 생활을 할 수 있다.	• 의료, 간호, 요양서비스가 단편적으로 진행되기 쉽다. • 긴급한 상황에 신속하게 대응하기 어렵다.

나. 시설급여

시설급여는 장기요양기관에 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여로 노인요양시설, 노인요양공동생활가정에서 제공된다.

〈표〉 시설급여의 종류

급여의 종류	내용
노인요양시설	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움이 필요한 노인을 입소시켜 급식, 요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다. (10인 이상)
노인요양공동생활가정	치매·중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움이 필요한 노인에게 가정과 같은 주거 여건과 급식, 요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다. (9인 이하)

근거 : 「노인장기요양보험법」 제23조(장기요양급여의 종류), 「노인복지법」 제34조제1항 1,2호

〈표〉 시설급여의 장·단점

장점	단점
의료, 간호, 요양서비스를 종합적으로 제공 받을 수 있다.	- 지역사회(가족, 형제, 이웃)와 떨어져 지내며 소외되기 쉽다. - 개인 중심의 생활이 어렵다.

다. 특별현금급여

장기요양보험제도에서 특별현금급여는 가족요양비, 특례요양비, 요양병원간병비가 있다.

1) 가족요양비

도서·벽지 등 장기요양기관이 현저히 부족한 지역, 천재지변, 수급자의 신체·정신 또는 성격상의 사유 등으로 인해 가족 등으로 부터 방문요양에 상당한 장기요양급여를 받은 경우 지급되는 현금급여를 말한다.

2) 특례요양비

수급자가 장기요양기관이 아닌 노인요양시설 등의 기관 또는 시설에서 재가급여 또는 시설급여에 상당한 장기요양급여를 받은 경우 수급자에게 지급되는 현금급여를 말한다.

3) 요양병원간병비

수급자가 요양병원에 입원했을 때 장기요양에 사용되는 비용의 일부가 지급되는 현금급여를 말한다.

6. 장기요양기관의 비용 청구 및 지급

- ① 장기요양기관은 수급자에게 재가급여 또는 시설급여를 제공한 경우, 공단에 장기요양급여비용을 청구한다.
- ② 공단은 장기요양기관으로부터 재가급여비용 또는 시설급여비용을 청구받은 경우, 이를 심사하여 장기요양에 사용된 비용 중 공단부담금(재가 및 시설 급여비용 중 본인부담금을 공제한 금액을 말한다)을 해당 장기요양기관에 지급한다.

7. 재원조달

노인장기요양보험제도가 운영되기 위한 재원은 보험료, 국가지원, 본인부담으로 구성된다.

가. 보험료

- ① 건강보험료를 내는 사람(직장가입자, 지역가입자)은 장기요양보험료를 내야 하며, 장기요양보험료는 건강보험료를 대비 장기요양보험료율의 비율을 곱하여 산정한다.
- ② 공단은 장기요양보험료와 건강보험료를 통합하여 징수하고, 징수 후 장기요양보험료와 건강보험료는 각각 독립회계로 관리한다.

나. 국가지원

- ① 국가는 보험료 예상 수입액의 20%를 국고에서 부담한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 의료급여수급권자의 장기요양급여비용, 의사소견서 발급비용, 방문간호지시서 발급비용 중 공단이 부담하여야 할 비용 및 관리운영비의 전액을 부담한다.



참고

장기요양요원(노인장기요양보험법시행령 제11조 장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위)

- 방문요양에 관한 업무를 수행하는 장기요양요원은 요양보호사 또는 사회복지사이다.
- 방문목욕에 관한 업무를 수행하는 장기요양요원은 요양보호사이다.
- 방문간호에 관한 업무를 수행하는 장기요양요원은 다음과 같다.
 - 간호사로서 2년 이상의 간호업무 경력이 있는 자
 - 간호조무사 중 3년 이상의 간호보조 업무 경력이 있는 자로서 보건복지부장관이 지정한 교육기관에서 소정의 교육을 이수한 자, 이 경우, 교육기관 지정 기준 및 절차 등 교육에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.
 - 치과 위생사



특별현금급여

법에 규정되어 있으나, 현재는 가족요양비만 시행 중이다.

※ 장기요양급여비용 =
공단부담금 + 본인(수급자)
부담금

다. 본인부담

- ① 급여 대상자가 시설급여를 이용하면 20%, 재가급여를 이용하면 15%를 본인이 부담한다.
- ② 저소득층, 의료급여수급권자 등은 법정 본인부담금의 40~60%를 경감하여 준다.
- ③ 국민기초생활수급권자는 본인부담금이 없다.

※ 단, 비급여 항목은 전액을 본인이 부담한다.

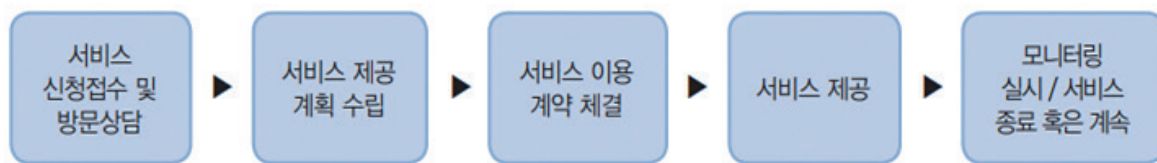
급여종류	일반	40% 감경자*	60% 감경자**	「국민기초생활보장법」 상 의료급여자
재가급여	15%	9%	6%	면제
복지용구(기타 재가급여)				
시설급여	20%	12%	8%	
촉탁의 진찰비용				
의사소견서 발급비용	20%	10%		
방문간호지시서 발급비용				

* 보험료감경대상자(보험료순위 25%초과 50%이하인자)

** 의료급여자, 차상위감경대상자, 천재지변 등 생계곤란자, 보험료감경대상자(보험료순위 25%이하인자)

8. 장기요양서비스 이용 지원

장기요양서비스를 이용하고자 하는 노인이나 그 가족은 먼저 국민건강보험공단의 해당 양식에 따라 장기요양인정 신청을 해야 한다. 그러면 국민건강보험공단은 인정조사 등을 통해 등급을 판정하고, 등급판정을 받은 대상자는 아래 그림과 같이 장기요양서비스를 이용할 수 있다.



[장기요양서비스 이용 절차]

가. 서비스 신청 및 상담

대상자가 장기요양서비스를 이용하기 위해서는 먼저 장기요양기관을 방문하거나 전화로 상담을 받는다. 장기요양기관은 대상자 또는 가족이 장기요양서비스를 신청하면 상담을 통해 해당 기관 서비스를 제공할 수 있는지를 판단한다. 장기요양서비스를 이용하고자 할 때는 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서가 필요하다.

1) 장기요양인정서

국민건강보험공단은 등급판정을 받은 대상자에게 장기요양인정서를 발급한다. 장기요양인정서에는 대상자의 기본인적사항과 장기요양등급, 유효기간, 이용할 수 있는 급여의 종류와 내용, 대상자가 장기요양서비스를 제공받을 때 필요한 안내 사항 등이 포함되어 있다. 장기요양서비스를 받으려면 대상자와 그 가족이 기관에 제출해야 한다.

2) 개인별장기요양이용계획서

개인별장기요양이용계획서의 역할은 두 가지이다. 하나는 대상자 및 가족들이 적절한 장기요양 서비스를 이용할 수 있도록 안내하는 역할이고, 또 하나는 장기요양기관이 대상자를 이해하는 데 도움이 되는 자료로서의 역할이다.

개인별장기요양이용계획서에는 대상자의 등급에 따라 이용할 수 있는 한도액과 본인부담률이 포함되어 있으며, 국민건강보험공단에서 제시하는 급여의 종류와 횟수, 이에 따른 비용이 기재되어 있어 대상자 및 가족들이 장기요양서비스를 이해하고 이용하는 데 도움을 준다.



참고

수급자는 장기요양급여를 받으려면 장기요양기관에 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 제시하고, 장기요양기관은 수급자가 제시한 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 “장기요양급여제공계획서”를 작성하고, 수급자의 동의를 받는다.

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제6호서식] <개정 2022. 6. 23.>

발급번호 :

발행일 :

장기요양인정서

성명		생년월일	
장기요양 인정번호		장기요양등급	
유효기간		장기요양급여의 종류 및 내용	
장기요양등급 판정위원회 의견			
관리지사		전화번호	
주소	홈페이지	www.longtermcare.or.kr	

국민건강보험공단 이사장

직인

수급자 안내사항

1. 수급자가 장기요양급여를 받기 위해서는 장기요양기관에 장기요양인정서를 제시하여야 합니다.
2. 「노인장기요양보험법」 제40조제2항에 따라 「의료급여법」 제3조제1항제1호에 따른 의료급여를 받는 사람은 본인부담금이 면제되고, 「노인장기요양보험법」 제40조제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 본인부담금이 100분의 60의 범위에서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 감경됩니다.
3. 장기요양급여는 월 한도액 범위 내에서 이용이 가능하며, 이를 초과하는 비용 및 비급여비용은 본인이 전액 부담합니다.
4. 장기요양보험료를 6회 이상 납부하지 아니하면 장기요양급여를 받을 수 없습니다.
5. 장기요양인정 등급판정결과에 대해 이의가 있는 경우 통보를 받은 날로부터 90일 이내에 공단에 증명서류를 첨부하여 심사청구할 수 있습니다.
6. 장기요양인정의 갱신신청을 하려는 경우에는 유효기간이 끝나기 90일 전부터 30일 전까지의 기간 동안에 공단에 신청해야 합니다.
7. 장기요양급여의 종류 및 내용이 “가족요양비”인 경우 「노인장기요양보험법」 제27조의2 및 같은 법 시행규칙 제21조의3에 따라 지급계좌를 특별현금급여수급계좌로 신청·변경 할 수 있습니다.
8. 「노인장기요양보험법」 제15조제4항에 따라 거짓이나 그 밖의 부정한 방법 등으로 장기요양인정을 받은 것으로 의심되는 경우 공단은 인정조사를 실시하여 다시 등급판정을 할 수 있습니다.

개인별장기요양이용계획서

본 서식은 수급자가 장기요양급여를 원활히 이용할 수 있도록 발급하는 이용계획서로 장기요양기관과 급여계약 체결 시 제시하시기 바랍니다.

성명					생년월일					
장기요양등급			등급		인정유효기간					
재가급여(월 한도액)			1개월당원		본인부담율(%) ※ 발급일기준		재가		%	
시설급여	노인요양시설	일반	1일당	원			시설		%	
		치매전담실 가형	1일당	원						
		치매전담실 나형	1일당	원						
	노인요양공동생활가정	일반	1일당	원						
치매전담형		1일당	원							
장기요양 필요영역		장기요양 욕구		장기요양 목표		장기요양 필요내용				
수급자 희망급여										
유의사항										
장기요양 이용계획 및 비용 (급여비용 기준일 : 0000-00-00)										
급여종류		횟수				장기요양급여비용		본인부담금		
		주			회	원	원			
		월			회	원	원			
합계						원	원			
복지용구										
☎ 000-0000-0000		지사		담당자						

년 월 일

국민건강보험공단 이사장

직인

**욕구평가**

대상자의 욕구와 문제를 해결하기 위하여 정보를 수집하고 분석하여 대상자의 상황을 명확하게 하는 것이다. 욕구평가를 할 때는 대상자의 신체적 상황뿐만 아니라 정신심리 상태, 사회 환경까지 파악해야 한다.

**참고**

복지용구 구입 및 대여 시 「복지용구급여확인서」상의 복지용구급여 내용을 확인한다.

**모니터링**

주기적으로 변화 및 진행 상황을 점검하는 것

나. 서비스 제공 계획 수립

대상자 및 가족이 서비스를 신청하면 장기요양기관은 먼저 가정을 방문하여 대상자의 기능상태평가와 욕구평가를 하고, 평가 내용을 바탕으로 서비스의 목표를 설정하고 구체적인 서비스의 내용과 횟수, 비용을 결정한다. 서비스 제공 계획을 수립할 때는 국민건강보험공단이 작성한 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 한다.

다. 서비스 이용 계약 체결

서비스 제공 계획이 수립되면 대상자와 그 가족에게 서비스 제공 계획내용을 충분히 설명한다. 대상자와 가족이 서비스 제공 계획에 동의하면 서비스 이용 계약을 체결한다. 서비스 이용 계약을 체결할 때는 반드시 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하고 서명해야 한다.

라. 서비스 제공

서비스 이용 계약이 체결되면 장기요양기관은 대상자에게 장기요양급여제공계획서를 바탕으로 서비스를 제공한다. 요양보호사는 급여제공계획서에 기입되어 있는 대상자의 주요 기능상태와 욕구 등을 명확히 인식하고 서비스 내용과 시간, 방법 등을 파악하여 서비스를 제공한다.

마. 모니터링

대상자 및 가족에게 만족스러운 서비스가 제공되고 있는지, 새로운 변화가 발생했는지 등에 대해 모니터링한다. 장기요양기관은 이러한 모니터링 결과에 따라서 서비스 제공 계획을 수정할 수도 있다.

바. 서비스 종료

대상자가 사망하거나 대상자 스스로 종료를 원할 때, 혹은 타 기관으로 이관되었을 때는 서비스가 종료된다.

3절 요양보호 업무

1. 요양보호 업무의 목적

노인장기요양보험제도에서 요양보호서비스의 목적은 65세 이상 노인 또는 노인성 질병을 가진 65세 미만인 자에게 계획적이고, 전문적인 요양보호서비스를 제공하여 장기요양 대상자들의 신체기능 증진 및 삶의 질 향상에 기여하는 것이다.

요양보호 업무가 대상자에게 실질적인 도움이 되기 위해서는 인간 욕구에 대해 기본적으로 이해하고 있어야 하며, 생리적 욕구를 충족하는 것부터 도와주어야 한다.

요양보호서비스를 제공받는 대상자는 노화와 질병으로 인해 신체적, 정신적 불편함을 가지고 있다.

따라서 대상자의 현재 기능수준을 향상·유지하며 필요한 일상생활지원과 심리·정서적 지원을 통해 안락한 노후생활을 영위할 수 있도록 도와야 한다.



꼭 알아두기

매슬로의 욕구단계

매슬로(Maslow, A. H.)는 인간의 욕구를 5단계로 분류하고, 기본적 욕구는 음식, 물, 안전, 사랑과 같이 생존과 건강에 필수적인 것이라고 하였다. 또한, 하위 단계의 욕구들이 어느 정도 충족되었을 때 비로소 다음 단계의 욕구를 위해 행동하게 된다고 보았다.

매슬로의 욕구단계 이론은 요양보호서비스의 제공순서를 결정하는 데 도움이 된다.

5단계 자아실현의 욕구	가장 상위인 욕구, 자기완성, 삶의 보람, 자기만족 등을 느끼는 단계
4단계 존경의 욕구	타인에게 지위, 명예 등을 인정받고 존중받고 싶어 하는 단계
3단계 사랑과 소속의 욕구	가족이나 친구 모임 등 어떤 단체에 소속되어 사랑받고 싶어 하는 단계
2단계 안전의 욕구	신체나 정신이 고통이나 위험으로부터 안전하기를 추구하는 단계
1단계 생리적 욕구	배고픔, 목마름, 배설, 수면, 성 등과 같은 생리적 욕구를 해결하는 단계

2. 요양보호 업무의 유형과 내용

요양보호사의 업무는 노인장기요양보험에서 보장하는 급여유형의 범위에서 이루어지며, 그 세부 내용은 장기요양급여 제공기록지에 명시되어 있다. 노인장기요양보험에서 제공하는 급여는 사회복지사와 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사 등 다양한 직종이 제공하는 서비스를 포함하고 있다. 급여제공기록지를 기준으로 노인장기요양보험의 표준적인 급여 및 서비스 내용들을 다음과 같이 정리해볼 수 있다.

〈표〉 노인장기요양보험 표준서비스 분류

분류	표준서비스 내용
신체활동지원	세면 도움, 구강청결 도움, 식사 도움, 몸단장, 옷갈아 입기 도움, 머리감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
가사 및 일상생활지원	개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
정서지원, 의사소통	의사소통 도움, 말벗, 격려 등
인지지원 (인지관리지원, 인지활동지원)	인지행동 변화 관리 등 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
방문목욕	입욕준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함) 도움, 지켜보기, 목욕 기계 조작, 욕실 정리 등
건강 및 간호관리	관찰 및 측정, 건강관리, 간호관리, 응급서비스
기능회복훈련	신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 인지활동형 프로그램, 인지기능향상훈련, 일상생활 동작훈련, 물리치료, 작업치료
시설환경관리	침구·린넨 정리, 환경관리, 물품관리, 세탁물관리

자료: 「노인장기요양보험법 시행규칙」의 각 급여제공기록지 기준

가. 신체활동지원

신체활동지원은 세면도움, 구강청결도움, 머리감기 도움, 몸단장, 옷갈아입기 도움, 몸 씻기 도움, 식사 도움, 체위 변경, 이동 도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기 돕기 등의 서비스를 의미한다.

- ① 세면도움에는 얼굴, 목, 손, 발 씻기, 세면장까지의 이동 보조, 세면 동작지도, 세면 지켜보기 등이 포함된다.
- ② 구강청결도움은 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니 손질, 필요 물품 준비 및 사용 물품 정리 등이다.

- ③ 머리감기 도움은 세면장까지의 이동 보조, 머리 감기기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리 등이다.
- ④ 몸단장은 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리 등이다.
- ⑤ 옷갈아입기 도움은 의복 준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷, 겉옷 갈아입히기, 의복 정리를 말한다.
- ⑥ 몸 씻기 도움은 욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리 등이다.
- ⑦ 식사 도움은 식사 차리기, 아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 식사보조, 구토물 정리, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리 등을 포함한다.
- ⑧ 체위 변경은 자세 변경, 일어나 앉기 시 도움 등이다.
- ⑨ 이동 도움은 침대에서 휠체어로 옮겨 태우기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행 도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움 등이다.
- ⑩ 신체기능의 유지·증진은 관절오그라들 예방 및 예방활동, 보행 및 일어나 앉기, 서있기 연습 보조 및 도움, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함), 복약도움 등을 포함한다.
- ⑪ 화장실 이용하기 돕기는 화장실 이동 보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변 도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 등이다.

나. 가사 및 일상생활지원

가사 및 일상생활지원서비스는 개인활동지원과 식사준비 및 청소 등 일상생활지원 서비스를 포함한다. 개인활동지원서비스는 대상자의 사회생활 유지·지원을, 일상생활지원은 대상자 개인의 일상과 관련된 서비스를 의미한다.

- ① 개인활동지원은 외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가 등이다.
- ② 일상생활지원은 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁 등으로 수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리 등이다.

다. 정서지원, 의사소통

정서지원, 의사소통은 별도로 구분되어 제공될 수도 있으나, 서비스 제공준비 및 실행, 마무리 단계를 포함한 제반 과정에 걸쳐 진행되는 내용이기도 하다.

- ① 정서지원, 의사소통, 말벗, 격려 등은 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행 등이다.

라. 인지지원

인지지원은 인지관리지원, 인지활동지원 등의 서비스를 포함한다.

- ① 인지관리지원은 행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동지원 등이다.
- ② 인지활동지원은 인지기능 악화방지 및 잔존기능 유지를 위해 인지활동지원 프로그램 관리자가 수립한 계획에 따라 인지자극활동 및 인지기능향상 프로그램(기억전략 훈련, 시간차 회상 훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등) 등을 제공하는 것과, 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용한 프로그램 실행, 준비물품 정리 등이다.

마. 방문목욕

방문목욕은 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여, 수급자의 가정 등을 방문하여 요양보호사 2인 이상이 목욕을 제공하는 서비스이다. 입욕준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 목욕 기계 조작, 욕실 정리 등을 말한다.

바. 제한된 업무

노인장기요양보험 표준서비스 분류 중 기능회복훈련서비스, 간호처치서비스 등은 해당 분야의 전문적인 교육과 훈련을 받고 자격을 갖춘 자가 제공해야 하므로 요양보호사의 업무에서 단독이나 전적으로 수행하는 것은 제외된다.

■ 요양보호서비스 유형별 대처방안 사례모음

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	1. 거동할 수 있는 대상자가 세면장소까지 걸어가기를 거부한다.	〈대처 1〉 날씨, 생활 등에 대한 이야기로 기분을 전환시키고 대상자의 잔존기능을 살리려는 의지를 가지고 설득하여 세면장까지 가도록 돕는다. 〈대처 2〉 좋아하는 것을 하게 하여 기분을 전환시킨 뒤 세면장으로 안내하여 대상자 옆에서 세면하는 동안 도움을 준다.
	2. 세면 자체를 거부한다.	〈대처 1〉 세면을 즐겁게 하기 위한 다양한 방법을 생각하여 시도해 본다. 〈대처 2〉 따뜻한 물수건으로 닦아 주는 등 거부감이 없는 다른 방법을 강구한다.
	3. 얼굴을 씻지 않고 물만 묻히거나 물을 가지고 장난만 한다.	〈대처 1〉 세면을 먼저 하고 대상자가 좋아하는 놀이를 하자고 유도하며 세면을 시도한다. 〈대처 2〉 요양보호사가 먼저 세면 시범을 보이면서 대상자와 같이 씻는다.
	4. 식사 후에 양치질을 하지 않으려고 한다.	〈대처 1〉 평소 양치 습관을 파악한 후 그 방법을 적용해 본다. 〈대처 2〉 양치를 심하게 거부하면 입안 행구기를 하는 등 방법을 바꾸어 본다.
	5. 회음부 세척을 거부한다.	〈대처 1〉 수치심을 느끼지 않는 환경을 조성하고 회음부 세척의 필요성을 이해하도록 알려 준다. 〈대처 2〉 안전하고 편안한 환경을 조성하고 물수건을 이용하여 본인이 할 수 있도록 돕는다.
	6. 머리 감기를 거부한다.	〈대처 1〉 평소 습관을 파악하고, 머리 감기 필요성을 설명하고 머리 감기를 시도한다. 〈대처 2〉 머리 감기를 계속 거부하면 특수샴푸(건 샴푸)를 이용하는 등 다른 방법을 강구한다.
	7. 계절이나 장소에 안 맞는 옷을 입으려고 한다.	〈대처 1〉 대상자의 요구를 가능한 한 수용하고 요양보호사의 의견을 강요하지 않는다. 〈대처 2〉 입고 싶어 하는 옷을 안에 입히고 겹옷을 상황에 맞게 입힌다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	8. 머리를 자르려고 하지 않는다.	〈대처 1〉 거울을 보여 주어 동기유발이 되게 한다. 〈대처 2〉 억지로 머리를 자르려 하지 말고 대상자의 의사를 존중하면서 머리를 묶어주거나 핀 등으로 머리를 정리해 준다.
	9. 면도를 하지 않는다.	〈대처 1〉 요양보호사가 면도하는 시범을 보이면서 대상자가 참여하도록 유도한다. 〈대처 2〉 면도를 하지 않아 생기는 외모 변화, 감염 등의 문제를 이해시키며 설득한다.
	10. 한 가지 옷만 입으려고 고집한다.	〈대처 1〉 입으려는 옷과 잘 입지 않는 옷을 대상자의 이불 밑에 넣어놓고 대상자의 체취가 옷에 스며들어 거부감이 없게 한 뒤 입히는 등의 방법을 시도해 본다. 〈대처 2〉 대상자의 가족과 상의하여 동일한 유형의 옷을 추가로 구입하여 입게 한다.
	11. 속옷을 갈아입으려고 하지 않는다.	〈대처 1〉 평소 습관과 속옷을 갈아입지 않으려는 이유를 파악하고, 갈아입을 수 있도록 유도한다. 〈대처 2〉 대상자가 좋아하는 속옷 색깔이나 모양 등을 파악하고 언제, 어떠한 상황에서 갈아입힐 것인지를 결정하여 시도한다.
	12. 혈압이 높음에도 대상자와 가족이 목욕을 희망한다.	〈대처 1〉 혈압이 높을 때는 기본적으로 목욕을 하지 않는 것이 좋다는 것을 대상자와 가족에게 설명한다. 〈대처 2〉 두통이나 어지럼, 피로감 등 증상이 있는지 관찰하고, 시설장이나 간호사와 상의하여 조치한다.
	13. 체온이 높음에도 목욕을 원한다.	〈대처 1〉 평소 체온과 다른 정도를 보고하고 그 외적인 부분도 파악하여 보고한 후 조치에 따른다. 〈대처 2〉 목욕 대신 따뜻한 물수건으로 몸을 닦아주며 목욕은 나중에 하자고 설명한다.
	14. 목욕을 거부하며 요양보호사를 꼬집거나 때리거나 고함을 지른다.	〈대처 1〉 요양보호사와 대상자의 안전을 위하여無理하게 목욕을 시키지 않는다. 〈대처 2〉 대상자가 좋아하는 놀이 등을 통해 기분을 좋게 하고 목욕의 방법, 시기 등을 다르게 하여 시도한다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	15. 가족은 목욕을 희망하는데 대상자가 목욕을 거부한다.	〈대처 1〉 목욕을 거부하는 이유를 파악한다. 〈대처 2〉 목욕의 중요성을 설명하고 가족과 함께 설득하고 시도한다.
	16. 너무 뜨거운 물로 목욕하기를 원한다.	〈대처 1〉 너무 뜨거운 물로 목욕하는 것은 신체에 부담을 주게 됨을 설명한다. 〈대처 2〉 목욕하기 적당한 실내온도를 유지한 후 적정 온도의 물로 목욕하게 하고, 목욕 물의 온도가 대상자에게 해가 되는지에 대해 전문가에게 자문한다.
	17. 욕조 안에 오래 있기를 원한다.	〈대처 1〉 신체적으로 부담이 있음을 설명한 후 목욕시간을 지킨다. 〈대처 2〉 제한된 요양서비스 시간 안에서 최대한 대상자의 요구를 충족한다.
	18. 요양보호사가 방문할 때마다 매번 목욕을 하겠다고 알몸으로 기다리고 있다.	〈대처 1〉 금일 목욕 서비스가 없음을 설명하고 옷을 입도록 단호하게 말한다. 〈대처 2〉 옷을 벗고 있는 이유를 정확히 파악한 후 시설장이나 간호사 등에게 보고한다.
	19. 배변감이 있어도 화장실에 가려 하지 않는다.	〈대처 1〉 타인의 보살핌을 받고 싶지 않거나, 속옷이 더러워진 것을 보이고 싶지 않거나, 혹은 수치심이나 부끄러움을 느껴 자존심 상한 적이 있거나, 요양보호사와 케어서비스에 대한 신뢰관계가 형성되어 있지 않은 등의 이유를 파악한다. 〈대처 2〉 대상자의 자존심을 고려하여 산책하는 길에 화장실에 들르는 등 다른 방식을 취한다.
	20. 기저귀 교환이나 용변 후 처리를 거부한다.	〈대처 1〉 거부하는 이유를 파악하고 요양보호사에게 신뢰감을 가질 수 있도록 한다. 〈대처 2〉 통증, 발진, 욕창, 관절 상태 등을 관찰한다. 〈대처 3〉 “기저귀 갑시다.”라는 강요하는 듯한 어투 대신에 “기저귀가 더러워졌으니 깨끗하게 갈아요.” “개운할 거예요.” 등의 부드러운 표현을 한다.
	21. 대상자가 추워서 화장실에 가기 싫어하거나 움직이기 싫어서 기저귀를 사용하려 한다.	〈대처 1〉 화장실까지의 이동 동선과 화장실 내부를 출입하지 않게 할 수 있는 방법을 강구한다. 〈대처 2〉 상황에 따라 기저귀보다는 편안한 환경을 조성한 뒤 이동변기를 이용하도록 돕는다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	22. 기저귀를 착용하고 있을 때 기저귀 안으로 손을 자주 넣는다.	〈대처 1〉 무의식적으로 손을 넣는 것은 피부에 이상이 생겨 가려워서 그러는 것일 수 있으므로 음부에 습진, 발진 등 이상이 있는지 확인한다. 만약 피부에 이상이 있는 경우에는 가족과 의료진에게 보고한다. 〈대처 2〉 기저귀 착용이 잘되어 있는지 확인한다. 음부를 굽다가 상처가 나는 일이 없도록 손톱을 항상 짧게 깎아 주고, 손을 자주 씻겨 청결을 유지시킨다.
	23. 한쪽으로만 누워 있어야 하는 상태의 대상자가 기저귀를 착용하고 있지만 소변이 샌다.	〈대처 1〉 몸 한쪽에 베개나 방석을 대는 등의 방식으로 체위를 자주 바꾸어 준다. 〈대처 2〉 대상자 성별, 상태별로 기저귀 사용 방법을 달리 적용하고 기저귀를 신속하게 갈아 준다.
	24. 변비인 대상자가 관장을 해달라고 한다.	〈대처 1〉 평상시 식습관과 배변 양상을 확인하고 서비스 계획에 반영한다. 〈대처 2〉 관장은 요양보호사의 업무가 아님을 설명하고 대상자에게 의료행위에 해당되므로 의료진과 상의한다. 〈대처 3〉 배변은 식사 후 위의 작용(연동운동)에 의해 일어나는 것이므로, 시간을 잘 계산하여 여유 있게 화장실에 앉아서 배변하게 한다. 〈대처 4〉 배변 활동이 원활하도록 복부를 배꼽 주위에서 시계방향으로 원을 그리듯이 마사지한다.
	25. 기도가 막힐 위험성이 있을 정도로 음식을 급하게 먹는다.	〈대처 1〉 삼키기 쉽게 잘게 썰거나 부드럽게 음식을 조리한다. 〈대처 2〉 음식물을 삼킨 것을 확인한 후 다시 음식물을 제공하는 방법으로 돕는다. 〈대처 3〉 음식을 빨리 먹지 않으면 먹지 못할까 봐 불안을 느껴 입안이 가득 찰 정도로 급하게 식사를 하는 대상자라면, “더 있으니까 천천히 드세요.”라는 말 등으로 안심시킨다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	26. 누운 상태로 식사를 하려고 한다.	〈대처 1〉 누운 상태로 식사할 경우에 질식 등의 문제가 일어날 수 있음을 설명한다. 〈대처 2〉 대상자 본인이 일어날 수 없다고 생각하는 경우에는 자리에서 일어날 수 있도록 돕고 안정된 자세를 취하게 하여 식사에 불편함이 없도록 돕는다. 〈대처 3〉 침대에서 식사를 할 경우 침대의 경사를 30° 정도로 하여 식사하도록 돕는다.
	27. 마비가 있는 대상자가 누운 자세에서 식사를 한다.	〈대처 1〉 마비가 있는 쪽의 어깨에 베개를 받쳐서, 마비가 없는 쪽을 아래로 향하게 한 후 요양보호사는 마비가 없는 쪽에서 식사를 돕는다. 〈대처 2〉 사례들리지 않도록 천천히 식사하도록 돕고 입안에 음식물이 있는 경우 말을 시키지 않아 사례들리는 것을 예방한다.
	28. 식사를 제공하는데 전혀 먹지 않는다.	〈대처 1〉 먹지 않으려는 이유를 파악한다.(식품, 조리 방법, 식사 분위기, 대소변 상태, 건강 상태, 복약에 의한 부작용 등) 〈대처 2〉 식욕이 없는 경우, 평소에 좋아하는 음식을 준비하고 좋아하는 사람과 식사를 하게 하거나 환경에 변화를 주는 등 다양한 방법을 강구한다.
	29. 명절 음식을 만들어 달라고 요구한다.	〈대처 1〉 요양보호사의 요양서비스 업무 범위에 대해 설명하여 이해를 돕는다. 〈대처 2〉 기본적인 요리가 아닌 명절, 생일 음식 만들기 등은 하지 않는다고 설명한다.
	30. 욕창예방매트리스를 사용하고 있다며, 체위 변경을 하지 않으려고 한다.	〈대처 1〉 욕창 발생의 위험에 대해 설명한다. 〈대처 2〉 대상자에게 욕창예방매트리스는 체위 변경이 곤란한 경우 보조적 수단으로 이용하는 것임을 설명하고 한 부위에 가해지는 장시간의 압박을 피하기 위하여 체위 변경이 꼭 필요함을 설명한다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
신체 활동 지원	31. 외출 시 교통신호를 어기면서 길을 건너자고 한다.	〈대처 1〉 “금방 초록불로 바뀌니까 잠시만 기다리세요! 위험해요!”라고 말을 하여 긴장하고 멈출 수 있게 한다. 〈대처 2〉 사고를 예방하기 위해 신호를 지켜야 한다고 설명한다.
	32. 산책지원 서비스를 거부하고 누워만 있으려고 한다.	〈대처 1〉 산책하고 싶지 않은 이유를 파악한 후 공감해 주고 강요하지 않는다. 〈대처 2〉 평소 산책했던 장소나 시간, 방법 등을 파악하여 시도해 본다. 〈대처 3〉 평소 좋아했던 쇼핑 등을 하자고 하며 움직일 수 있도록 시도한다.
	33. 자신의 애완견을 산책시켜 줄 것을 요구한다.	〈대처 1〉 애완견을 산책시키거나 애완동물을 기르는 등의 서비스는 제공하지 않음을 설명한다.
	34. 관절구축 예방을 위한 마사지를 제공받은 후에 계속 받기를 요구한다.	〈대처 1〉 마사지 이외에 제공하는 요양보호서비스가 있는 경우에는 다른 서비스에 대해 자세히 설명한다. 〈대처 2〉 요양서비스 시간에 급여 내용이 적절하게 분배되어야 함을 설명한다.
	35. 요양보호사의 방문시간 이외에는 대상자가 대부분의 시간을 혼자서 외상 상태로 있다.	〈대처 1〉 가족에게 장기 외상 상태는 여러 가지 합병증을 일으킬 수 있음을 알린다. 〈대처 2〉 대상자에게 누워있는 상태에서 자세를 바꾸는 방법을 알려주고 규칙적으로 자세를 바꾸도록 격려한다. 〈대처 3〉 가족이 협조를 계속적으로 하지 않으면, 시설장이나 간호사 등에게 보고한다.
	36. 입맛이 없다고 식사를 하지 않는다.	〈대처 1〉 평상시 식사습관에 대한 관찰일지를 참고한다. 〈대처 2〉 운동 부족, 변비, 구강 질환 등 신체적인 이유로 식욕 저하가 올 수 있으므로 원인을 파악하고 필요시 보고한다. 〈대처 3〉 대상자가 평소에 잘 먹는 음식을 파악하여 제공하고 함께 식사하거나 즐거운 분위기에서 식사하게 한다.

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
가사 및 일상 생활 지원	37. 가족의 식사 조리과 손주의 간식 만들어 주기를 요구한다.	〈대처 1〉 요양서비스는 대상자를 위한 서비스만을 원칙으로 함을 설명한다. 〈대처 2〉 가족의 식사 조리과 손주의 간식 만들기를 계속 요구하면 시설장이나 간호사 등에게 보고한다.
	38. 냉장고 안에 있는 유효기간이 지난 식품을 버리지 못하게 한다.	〈대처 1〉 대상자의 허락 없이 식품을 처분하지 않으며, 대상자와 함께 냉장고 내부를 정리 정돈 한다. 〈대처 2〉 가족의 지원을 요청하거나 가족이 지켜보는 가운데서 정리한다.
	39. 치료식이 맛없다고 불평한다.	〈대처 1〉 식사요법에 대한 대상자의 의사를 확인한 후에, 제한적으로 대상자의 취향에 맞는 음식을 만들거나 간 맞추거나 재료 사용을 대상자 위주로 하여 만족감을 느낄 수 있도록 노력한다. 〈대처 2〉 필요에 따라서 영양사나 주치의, 간호사 등과 연계한다. 〈대처 3〉 가능하면 대상자를 주방에 들어오게 하여 함께 조리하거나, 조리하는 것을 보게 하거나, 주방까지 이동이 어려운 경우는 도중에 맛을 보게 하는 등 조리 과정에 참여하게 한다.
	40. 쓰레기 분리배출을 설명하여도 시행하지 않는다.	〈대처 1〉 분리배출할 수 있는 여건을 갖추도록 돕는다. 〈대처 2〉 분리배출함 위에 알기 쉬운 단어나 그림을 표시하여 분리배출을 돕는다.
	41. 청소하고 난 후 대상자가 물건이 없어졌다고 한다.	〈대처 1〉 청소했을 때의 상황을 설명하고 정리 정돈 한 물건의 위치를 확인시킨다. 〈대처 2〉 청소할 때 물건의 위치를 잘 기억하여 청소가 끝난 후 원래 있던 곳에 물건을 놓아 둔다. 〈대처 3〉 대상자와 갈등이 일어나기 전에 가족과 시설장에게 알린다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
가사 및 일상 생활 지원	42. 대상자가 집 안 대청소(정원 잡초 뽑기, 거실 대형 유리 닦기 등)를 요구한다.	〈대처 1〉 청소와 관련된 규정을 설명하고 규정 이외의 업무는 하지 않는다고 설명한다. 〈대처 2〉 급여범위 이외의 서비스를 계속 요구하면 시설장에게 보고한다.
	43. 대상자 세탁물 이외의 세탁물이 세탁기 안에 있다.	〈대처 1〉 대상자의 세탁물만 세탁하도록 되어 있는 기준을 알린다. 〈대처 2〉 계속 세탁물이 같이 들어 있어 세탁 요구 시 시설장에게 보고한다.
	44. 외출 시 요양보호사 차량을 이용하려고 한다.	〈대처 1〉 사고가 날 경우 요양보호사의 책임이므로 개인 차량을 이용할 수 없음을 설명한다. 〈대처 2〉 차량 이용 시 요양보호사가 사고를 예방하기 위해 대상자 옆에 있어야 함을 설명한다.
	45. 고액과 관련된 은행 업무를 맡겨서 부담이 된다.	〈대처 1〉 고액과 관련된 은행 업무는 가능한 한 대상자나 가족과 함께 동반하도록 한다. 〈대처 2〉 대상자나 가족과 동반하기 어려운 경우에는 은행 업무 수행시 사전에 가족에게 알리고 확인을 받는다.
	46. 대상자가 본인 아들과 관련된 행정 업무를 도와줄 것과, 대상자의 약을 타다 줄 것을 요구한다.	〈대처 1〉 요양서비스는 대상자를 위한 서비스만을 원칙으로 함을 설명한다. 〈대처 2〉 요양보호사는 요양서비스 시간 동안 대상자 곁에 있어야 함을 설명한다.
	47. 요구한 물건을 사왔는데 마음에 들지 않는다고 한다.	〈대처 1〉 물건을 구매하기 전에 대상자가 희망하는 상품이 무엇인지를 명확하게 파악한다. 〈대처 2〉 대상자가 희망하는 상품을 명확하게 설명하지 못하면 가능한 한 대상자와 함께 구입하러 간다. 〈대처 3〉 물건을 사러 갈 경우, 희망하는 물건을 찾지 못했을 때, 대체품을 사야 하는지, 산다면 어떤 것을 살지 등을 사전에 생각해 둔다.

계속 ➡

서비스 유형	문제 사례	대처 방안
정서 지원, 의사 소통	48. 대상자가 서비스 시간 이외에 자주 전화하여 이런저런 꾸념을 한다.	〈대처 1〉 우선 상황을 파악한 후 특별한 문제가 없으면 서비스 시간 외에는 다른 업무로 인해 통화가 어려움을 대상자에게 이해시킨다. 〈대처 2〉 계속 전화하여 다른 업무를 방해할 경우 가족과 관리책임자에게 보고한다.
	49. 몸을 만지는 등 신체 접촉을 한다.	〈대처 1〉 신체 접촉을 하지 말라고 단호하게 말한다. 〈대처 2〉 계속 신체접촉을 시도할 경우 가족과 관리책임자에게 알리고 대책을 강구한다.
	50. 대상자가 아들과 며느리 이야기, 집안 사람들에 대한 험담을 한다.	〈대처 1〉 대상자 이야기를 들어주되 옳고 그름에 대해 판단하지 않는다. 〈대처 2〉 대상자의 이야기를 들어주되 가족관계에 깊이 관여하지 않는다.
	51. 대상자가 귀가 잘 들리지 않아 가까이에서 이야기를 하며 몸을 만진다.	〈대처 1〉 보청기의 작동 상태를 확인한다. 〈대처 2〉 몸을 만지지 말라고 단호하게 말한다.
방문 목욕	52. 목욕서비스를 위해 방문을 하였는데 집 청소를 부탁한다.	〈대처 1〉 급여 내용에 없는 서비스는 제공할 수 없음을 설명한 후 정중히 거절한다. 〈대처 2〉 계속 요구하면 가족과 관리책임자에게 보고한다.
	53. 방문목욕서비스를 하는데 대상자 발에 물이 묻으면 안 되는 상처가 있다.	〈대처 1〉 목욕이 가능한 대상자인지를 보호자나 의료진에게 확인한 후 필요시 상처 부위에 물이 묻지 않게 거즈나 방수테이프(비닐봉지 등)로 상처를 감싼 다음에 목욕한다. 〈대처 2〉 상처 부위에 물이 묻지 않게 하기 위해 다른 사람의 도움이 계속 필요하면 시설장이나 간호사에게 보고하여 요양보호사의 증원을 요청한다.

3. 요양보호서비스 제공원칙 및 준수사항

가. 요양보호서비스의 제공원칙

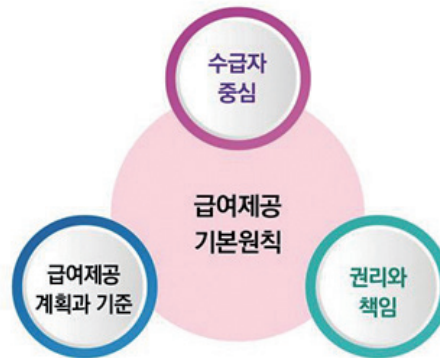
요양보호사는 장기요양서비스 제공과정에서 ① 수급자 중심의 급여 제공, ② 급여제공계획과 기준에 근거한 급여 제공, ③ 권리와 책임에 따른 급여 제공이 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다 (국민건강보험공단, 2022).



참고

대상자와 수급자

장기요양현장에서 서비스를 받는 자를 일반적으로 '대상자'라고 하나, 노인장기요양보험에 따라 '보험급여'를 받는 자라는 의미에서 '수급자'를 공식적인 용어로 사용하기도 한다.



[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 관리지식을 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.

나. 요양보호사 준수 사항

요양보호서비스 제공 시 요양보호사는 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 대상자의 성격, 습관, 선호하는 서비스 등을 서비스 제공 개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 하지 않는다.
- ② 대상자가 가능한 한 자립생활을 할 수 있도록 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공한다.
- ③ 서비스를 제공하기 전에 대상자에게 충분히 설명한 후, 대상자가 동의하면 서비스를 제공한다. 다만, 대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우에는 보호자에게 동의를 구한다.
- ④ 대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 안 되며, 대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사표현을 보장하여야 한다.
- ⑤ 대상자의 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 대상자의 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 서비스를 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
- ⑥ 요양보호사의 모든 서비스는 대상자에게만 제공한다(서비스 내용: 신체활동지원, 가사 및 일상생활 지원, 정서지원, 방문목욕).
- ⑦ 대상자의 상태 변화 등으로 계획된 서비스 외에 서비스를 추가, 변경하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단되는 경우 시설장 또는 관리책임자에게 신속하게 보고한다.
- ⑧ 대상자나 대상자의 가족과 의견이 상충될 시에는 불필요한 마찰을 피하고, 시설장 또는 관리책임자에게 보고한다.
- ⑨ 서비스 제공 중 예기치 못한 사고가 발생한 경우 소속된 시설장, 간호사 등에게 신속하게 보고를 하여야 한다(예: 부축하여 동행하다가 넘어져 부상을 입거나, 목욕 물의 온도 조절 실패로 화상을 입는 등).
- ⑩ 흡인, 비위관 삽입, 관장, 도뇨, 욕창 관리, 투약(경구약 및 외용약 제외) 등을 포함하는 모든 의료 행위를 하지 않는다.
- ⑪ 요양보호사는 서비스 제공 중 대상자에게 응급 상황이 발생한 경우 응급처치 우선순위에 따라 응급처치 하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관으로 대상자를 옮긴다.
- ⑫ 치매 대상자에게 서비스를 제공할 때 발생하는 여러 돌발 상황에 대해서는 시설장 또는 관리책임자와 의논하여 처리한다.

다. 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 제공 하거나 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 면제 및 감경 금지

장기요양기관은 영리를 목적으로 수급자가 부담하는 본인부담금을 면제 하거나 감경하는 행위를 하여서는 아니 된다. 이를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 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 2천만 원 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 1천만 원 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 500만 원 이하의 과태료를 부과한다(노인장기요양보험법 제35조제4항, 제69조제1항제3호).

라. 요양보호사 급여제공 제한 및 자격 취소

1) 장기요양급여 제공의 제한

장기요양기관의 종사자가 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가급여비용 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



참고

노인복지시설의 설치·운영자는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 요양보호사를 두어야 한다.(제39조의2)

3) 제37조의5(장기요양급여 제공의 제한)

- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관의 종사자가 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가급여비용 또는 시설급여비용을 청구하는 행위에 가담한 경우 해당 종사자가 장기요양급여를 제공하는 것을 1년의 범위에서 제한하는 처분을 할 수 있다.
- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 처분을 한 경우 지체 없이 그 내용을 공단에 통보하여야 한다.
- 제1항 및 제2항에 따른 장기요양급여 제공 제한 처분의 기준·방법, 통보의 방법·절차, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

4. 요양보호사의 역할

가. 요양보호사의 역할

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.

요양보호사는 대상자의 신체를 돌보는 업무와 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 세탁, 외출 돕기 등의 일상 업무 보조와 생활 상담 지원 업무를 한다. 이러한 기본 업무 제공과 더불어 요양보호사가 수행할 주요한 역할은 다음과 같다.

1) 숙련된 수발자

숙련된 요양보호서비스에 대한 지식과 기술로 대상자의 불편함을 경감하기 위해 필요한 서비스를 지원하여 대상자를 도와준다.

2) 정보 전달자

대상자의 신체, 심리에 관한 정보를 가족, 시설장 또는 관리책임자, 간호사, 의료기관의 의료진에게 전달하며 필요시 이들의 지시 사항을 대상자와 그의 가족에게 전달한다. 요양보호사는 노인장기요양보험 급여서비스 제공 계획서 내용을 숙지하고, 서비스 내용 변경이 필요할 때 기관에 보고하는 역할을 수행한다.

3) 관찰자

맥박, 호흡, 체온, 혈압 등의 변화와 투약 여부, 질병의 변화에 대한 증상뿐만 아니라 심리적인 변화까지 관찰한다.

4) 말벗과 상담자

효율적인 의사소통 기법을 활용하여 대상자와 관계를 형성하고 필요한 서비스를 제공하여 대상자의 신체적, 정신적, 심리적 안위를 도모한다.

5) 동기 유발자

신체활동지원서비스나 일상생활지원서비스 등을 제공하는 것에 그치지 않고 대상자가 능력을 최대한 발휘하도록 동기를 유발하며 지지한다.

6) 옹호자

가정이나 시설, 지역사회에서 학대를 당하거나 소외되고 차별받는 대상자를 위해 대상자의 입장에서 편들어 주고 지켜준다.

나. 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	• 수급자의 가족만을 위한 식사준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소 • 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조사 지원 • 가족을 위한 관공서 등 업무지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	• 가게 보기, 부업에 참여하기 • 배달하기, 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식준비 등
그 밖에 수급자의 일상 생활에 지장이 없는 행위	• 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 • 잔디 깎기, 텃밭 매기 등

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.

다. 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

- 근로계약과 다른 임금 지급, 임금체불, 부당해고 등 고용상 불이익, 직장 내 성희롱 관련 상담
☎ 국번없이 1350 (고용노동부)
- 재가, 시설 등 직장내 직원 간 괴롭힘
☎ 1522-9000 (직장 내 괴롭힘 상담센터)
- 직원에 대한 이용자(수급자, 보호자) 괴롭힘
☎ 070-4173-3883 (EAP 근로자지원프로그램)
- 여성폭력 성폭력 성희롱 등 채팅상담 사이버상담
☎ 지역번호+1366(24시간 상담) / 카카오톡 검색창 women1366 (여성가족부)
- 근로자 심리상담 지원 프로그램_마음진단 심리치료 등
☎ 1566-5228, 02-2261-0140 (EAP 한국 협회 / www.keapa.co.kr)

〈참고문헌〉

- 국민건강보험공단. (2022). 2022년도 요양보호사 직무교육 교재.
- 국민건강보험법. (2022).
- 노인복지법. (2022).
- 노인장기요양보험법. (2022).
- 노인장기요양보험법 시행규칙. (2022).
- 보건복지부. (2023). 2023년 노인보건복지사업안내.
- 사회보장기본법. (2022).
- 통계청. (2022).
- UN. UN Principles for Older Persons. (1991).

