4장 요양보호사의 인권보호와 자기계발

1절 요양보호사의 인권 보호

2절 요양보호사의 직업윤리

3절 요양보호사의 건강 및 안전관리

04 요양보호사의 인권보호와 자기계발

학습목표

- 요양보호사의 인권을 이해하고 권익보호를 위한 활동을 수행할 수 있다.
- 요양보호사로서 갖추어야할 직업윤리를 이해하고 상황에 따라 대처할 수 있다.
- 요양보호사의 건강과 안전관리의 중요성을 인식하고 예방 및 관리를 실시할 수 있다.

MEMO

1절 요양보호사의 인권 보호

1. 요양보호사의 인권

요양보호사 역시 인간으로서의 존엄과 자유인과 시민으로서의 자유권을 존중받으며, 직업인으로서 노동권을 보장받을 권리를 갖는다.

요양보호사의 기본적 인권항목은 다음과 같다.

【 평등권 】

고용형태, 연령, 성별, 학력, 출신지역 및 종교 등에서 차별받지 않아야 한다.

【 노동 관련 권리 】

휴식 및 여가를 누릴 권리 보장, 노동시간의 합리적 제한, 노동과 관련된 의견을 자유롭게 표현할 권리, 동등한 노동에 대한 동등한 보수의 보장, 공정하고 유리한 노동조건을 확보받을 권리 보장이 필요하다.

【 자유권 】

의견과 표현의 자유를 누릴 권리 보장, 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리 보장, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리 보장 등이 필요하다.

참고

요양보호사 인권 보호를 위한 법적 근거

노인장기요양보험법제47조의2 (장기요양요원지원센터의 설치 등)에 근거하여 지방자치단체는 장기요양요원지원센터를 설치하고, 장기요양요원의 권리침해에 관한 상담 및 지원, 역량강화를 위한 교육지원, 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 지원 등을 하고 있다.

지방자치단체는 요양보호사의 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례를 제정하고, 업무와 관련하여 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적 조치를 취하고 있다.

① 장기요양기관의 운영과 관련된 위법, 부당행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익과 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하고 있다.

② 장기요양요원지원센터를 설립하고, 장기요양요원에 대한 사회적 인식 제고 및 권익의 향상, 육체적, 정신적 스트레스를 예방, 해소하기 위한 건강증진, 직무향상 교육, 장기요양요원의 취업, 창업, 상담지원 및 대체인력 지원, 그 밖의 복리향상에 힘쓰고 있다.

요양보호사는 노인에게 직접 서비스를 제공하는 인력이므로 이들에 대한 보호와 처우 개선이 곧 노인 인권 보호와 연결된다는 점을 인식해야 한다.

2. 요양보호사의 법적 권익보호

요양보호사가 일하는 장기요양기관은 근로기준법을 적용하여 종사자의 기본적인 생활을 보장, 향상하고 시설관리가 효율적이고 민주적이어야 한다. 근로자의 건강과 안전을 지키기 위해 제정된 산업안전보건법과 산업재해보상보험법도 준수해야 한다.

가. 근로에 관한 보호 「근로기준법」

「근로기준법」은 근로자의 기본적 생활을 보장, 향상하며 균형 있는 국민경제의 발전에 기여하는 것을 목적으로 하고 있다.

1) 근로계약

「근로기준법」에 정한 기준에 미치지 못하는 근로조건으로 정한 근로계약은 무효이다.

2) 근로계약서에 명시해야 할 사항

① 임금 및 근로시간: 임금의 구성항목, 계산방법 및 지불방법 등
② 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항
③ 취업규칙 내용(근로기준법 제93조 참조)
④ 종사자가 기숙하는 경우에는 기숙사 규칙에 정한 사항

나. 안전과 보건에 관한 보호

1) 산업안전보건법

「산업안전보건법」은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지 · 증진함을 목적으로 한다.

① 장기요양기관의 장은 요양보호사에게 안전에 대해 교육해야 한다.

노인장기요양보험법」 제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

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

산업안전보건법 제29조(근로자에 대한 안전보건교육)

① 사업주는 소속 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전보건교육을 하여야 한다.

② 사업주는 근로자(건설 일용근로자는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)를 채용할 때와 작업내용을 변경할 때에는 그 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 해당 작업에 필요한 안전보건교육을 하여야 한다.

③ 사업주는 근로자를 유해하거나 위험한 작업에 채용하거나 그 작업으로 작업내용을 변경할 때에는 제2항에 따른 안전보건교육 외에 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 유해하거나 위험한 작업에 필요한 안전보건 교육을 추가로 하여야 한다.

② 장기요양기관의 장은 요양보호사가 안전, 보건상의 이유로 작업을 중지했을 때 처벌할 수 없다.

산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지)

① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

② 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장에게 보고하여야 한다.

③ 관리감독자 등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

③ 장기요양기관의 장은 요양보호사의 건강문제를 예방하기 위해 노력해야 한다.

산업안전보건법 제39조(보건 조치)

① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 원재료 · 가스 · 증기 · 분진 · 흄 · 미스트 · 산소결핍 · 병원체 등에 의한 건강장해
2. 방사선 · 유해광선 · 고온·저온 · 초음파 · 소음 · 진동 · 이상기압 등에 의한 건강장해
3. 사업장에서 배출되는 기체 · 액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해
4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해
5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해
6. 환기 · 채광 · 조명 · 보온 · 방습 · 청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해

2) 산업재해보상보험법

산업재해는 유해물질에 의한 직업병뿐만 아니라 반복 작업, 작업자세 (대상자 체위 변경 등), 작업의 힘든 정도, 교대근무(야간 요양 등)와 같은 작업조건, 직무의 특성에 따른 스트레스(욕설, 웃음 등)등 모든 유해 요인과 노동과정에 의해 발생할 수 있는 신체적, 정신적 재해를 포괄하는 개념이다.

산업재해보상보험법은 근로자의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며, 재해근로자의 복지를 증진하기 위하여 제정되었다. 요양보호사도 업무상 부상이나 질병, 상해가 발생하면 이에 따라 보상받을 수 있다.

산재근로자 보호의 주요 내용

- 산재로 요양 중에 퇴직하거나 사업장이 부도, 폐업하여 없어진 경우에도 재요양, 휴업급여, 장해급여 지급에는 지장받지 않는다.
- 산재를 당했다는 이유로 해고할 수 없다. 산재요양으로 휴업하는 기간과 치료를 종결한 후 30일간은 해고하지 못하도록 되어 있으며, 요양이 끝난 30일 이후에 해고할 경우 해고 및 정리해고의 요건을 충족해야 한다.
- 보험급여는 조세 및 기타 공과금 부과가 면제되어 세금을 떼지 않는다.
- 보험급여를 받을 권리는 급여 내용에 따라 3년 혹은 5년간 유효하며 퇴직 여부와 상관없이 받을 수 있다.
- 보험급여는 양도 또는 압류 할 수 없어 채권자가 건드릴 수 없다.

산업재해

업무상의 사유에 따른 근로자의 부상 · 질병 · 장해 또는 사망을 말한다.

참고

산업재해는 제조업과 건설업 등 육체근로자를 비롯하여 사무직, 서비스직(요양보호사 포함), 전문직 등 정신근로자, 감정근로자의 재해까지 포괄하는 개념이다.

다. 성희롱으로부터의 보호

1) 돌봄서비스 현장 내 성희롱

요양보호사와 방문요양서비스 대상자가 단둘이 집에 있게 되는 상황, 대상자가 치매를 앓고 있는 경우 등에서 성희롱이 발생할 수 있다. 요양보호사는 빠른 상황판단과 대처를 통해 적극적으로 성희롱 상황에서 벗어나야 한다.

2) 성희롱의 구분 및 행위

참고

성희롱은 모두에게 고통!

성희롱 피해자의 고통: 존엄성 훼손, 신체적 · 정신적 스트레스, 심리적 불안감, 성적 굴욕감, 혐오감, 수치심, 분노, 능률 저하, 결근, 사직

성희롱 가해자의 불이익: 사회적 비난, 직장에서 징계, 정직, 해고, 경력상의 오점

〈표〉 성희롱 행위

구분	행위
언어적 행위	음란한 농담, 음탕하고 상스러운 이야기 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적 관계를 강요하거나 회유하는 행위 성적 사실관계를 묻거나 성적인 정보를 의도적으로 유포하는 행위 음란한 내용의 전화통화 회식자리 등에서 옆에 앉아 술을 따르라고 함
육체적 행위	입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위 안마나 애무를 하거나, 신체일부를 밀착하거나 잡아 당김
시각적 행위	음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만짐
기타	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동

3) 성희롱 대처 방안

(1) 장기요양기관장의 대처

① 요양보호사들에게 성희롱 예방교육을 1년에 1번 이상 해야 한다.

② 성희롱으로 인한 피해가 있을 때 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

③ 직원들 사이에 성희롱이 발생하였을 경우에는 행위자를 징계해야 한다. 성희롱을 한 서비스 이용자에게 재발 방지 약속이나 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취해야 한다.

④ 성희롱 처리 지침을 문서화하여 기관 내에 두어야 한다.

⑤ 성희롱 시 가해자가 받을 수 있는 불이익과 향후 대처 계획을 명확히 설명한다.

⑥ 대상자 가족에게 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.

(2) 요양보호사의 대처

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

② 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 취하게 한다.

③ 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소 등)에 상담하여 도움을 받는다.

④ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.

⑤ 시정 요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

「남녀고용평등과 일 · 가정 양립지원에 관한 법률」 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)

① 누구든지 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사업주에게 신고할 수 있다.

② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)가 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.

- 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 피해 발생을 주장하는 근로자에게는 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하여서는 아니 된다.

제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 〈개정 2017. 11. 28.〉

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다. [본조신설 2007. 12. 21.]

「노인장기요양보험법」 제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

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

서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제7조(장기요양요원의 신분보장)

시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언 · 폭행 · 성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다.

4) 성희롱 사례

다음은 요양보호사의 성희롱에 대한 사례들이다. 이 경우 본인이라면 어떻게 대처할 것인지 토의해 보자.

[사례1] 눕히면서 다리를 만지니 안마를 해달라고 함

허리가 불편한 남자 노인의 다리를 뻗게 하는데 기왕 만진 김에 다리를 주무르고 안마를 해달라고 하며 이상한 눈초리로 바라보았다. 심한 성적 불쾌감을 느꼈다.

[사례2] 성기와 성행위를 묘사하는 말을 함

요양시설에 입소해 있는 한 남자 노인이 심심하고 갑갑하다며 여자 노인의 방 앞에서 서성인다. 그 방의 다른 여자 노인이나 다른 남자 노인들과 시비가 붙으면 옆에서 말리는 요양보호사에게 성기와 성행위를 묘사하는 심한 말을 해서 여성으로서의 수치심이 느껴진다.

[사례3] 몸을 지탱하기 위해 신체 여러 부위를 무차별적으로 잡음

남자 노인이 일어나거나 옆으로 돌아누우면서 몸을 지탱하기 위해 허리나 손, 심지어 머리카락까지 무차별적으로 잡는다.

2절 요양보호사의 직업윤리

1. 직업윤리 원칙

사람을 대상으로 하는 요양보호사에게는 도덕성을 바탕으로 한 사명감과 직업정신, 공동체 의식, 공정한 경쟁윤리 등과 같은 인간의 생명을 존중하는 윤리의식이 필요하다.

직업윤리란 개인의 자질이나 능력에 관계없이 직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관으로 사회적으로 요구되는 행동 규범을 의미한다.

요양보호사의 직업윤리원칙은 다음과 같다.

① 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체 · 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우 하지 않는다.

② 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사 정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.

③ 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 시설장 또는 관리책임자에게 보고한다.

④ 요양보호사는 효율적이고 안전하게 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.

⑤ 요양보호사는 업무 수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모 관리 등을 포함하여 자기관리를 철저히 한다.

⑥ 요양보호사는 업무 수행 시 항상 친절한 태도로 예의 바르게 행동한다.

⑦ 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보를 비밀로 유지한다.

⑧ 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사, 사회복지사 등과 적극적으로 협력한다.

⑨ 대상자가 의사소통이 어렵고 협조를 안 한다는 등의 이유로 신체적, 언어적, 정서적 학대를 해서는 안 된다. 학대를 발견하면 반드시 신고해야 한다.

⑩ 대상자로부터 서비스에 대한 물질적 보상을 받지 않는다.

⑪ 대상자에게 일방적으로 도움을 제공하는 수직적인 관계가 아닌 함께하는 상호 대등한 관계임을 인식해야 한다.

2. 윤리적 태도

요양보호사가 직업을 선택한 이유와 목적이 분명하지 않으면 업무에 쉽게 지치거나 의욕을 잃을 수 있다. 요양보호 업무의 위기를 극복하고 대상자로부터 신뢰받는 요양보호사가 되기 위해서는 윤리적 태도를 갖추고 문제가 있을 때마다 적절히 대응해야 한다.

요양보호사가 직업인으로서 다음과 같은 윤리적 태도를 취하면, 요양보호 대상자 및 그 가족은 물론 요양보호사 본인에게도 도움이 된다.

① 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중해야 한다.

- 대상자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공 시 대상자의 권리를 지켜주고 증진해 주어야 한다.
- 대상자의 종교를 존중하고 요양보호사 자신의 종교를 선교의 목적으로 강요해서는 안 된다.
- 요양보호사의 판단만으로 서비스를 제공하지 말고 반드시 대상자에게 의견을 물은 후 실행한다.

② 요양보호사로 종사하게 된 동기를 점검하며 겸손한 태도를 유지한다.

- 요양보호 업무는 요양보호사에게 신체 · 정신적으로 고된 일이다. 대상자의 배설 요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 힘들 수 있지만 항상 초심을 잊지 않고 요양보호사 자신을 점검한다.
- 직업인이라면 누구나 업무가 자신과 맞지 않는다는 생각을 하게 된다. 그런 생각은 자신의 업무 능력의 미숙, 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해 보고 자신의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.

③ 요양보호 업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무 활동을 해야 한다.

- 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행을 해야 한다.
- 자신의 활동이 모든 요양보호사를 대표한다고 생각한다.

④ 요양보호사는 요양보호 업무와 관련된 모든 직업인과 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

- 시설장이나 간호사와의 협조는 필수적이며 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다.

- 요양보호사는 시설 직원, 동료 요양보호사, 대상자의 가족과 협조하고 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

⑤ 요양보호사는 요양보호 업무 수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 자신을 계발해야 한다.

- 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.
- 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기계발의 기회로 삼는다.
- 자신의 업무 활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가평가, 지도받은 내용, 앞으로의 발전 등을 자료로 보관한다.

⑥ 요양보호사는 대상자에게 호감을 주고 상호 신뢰감을 형성하기 위해 친절하고 예의 바른 태도, 바른 몸가짐과 언어생활을 하려고 노력해야 한다.

- 대상자와 약속한 내용, 방문 시간 등을 반드시 지키며 사정이 있어 늦거나 방문 일을 변경해야 할 경우에는 반드시 사전에 연락하여 양해를 구해야 한다.
- 대상자를 방문하였을 때 대상자가 없으면 방에 들어가지 말고, 가족이나 기관에 연락하여 확인하거나, 다음 방문 일을 적어 메모를 남겨둔다.
- 대상자 앞에서는 피로하거나 나태한 모습을 보이지 않는다.
- 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
- 대상자와 자신의 시선을 맞추고 내려다보지 않는다.
- 신체 접촉 등은 상황에 맞게 하며 너무 과장되지 않게 한다.
- 대상자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안 된다.

⑦ 요양보호사는 다음과 같은 행위를 하지 말고 법적 · 윤리적 책임을 다해야 한다.

- 대상자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
- 많은 업무를 비효율적으로 수행함, 무능력, 태만
- 대상자, 가족, 다른 직원의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
- 감독자에 대한 불복종이나 반항
- 비도덕적이고 정직하지 못한 행위
- 알코올, 약물 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
- 대상자나 가족에게 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
- 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위

- 금연구역에서 담배를 피우는 행위
- 물건을 팔거나 공용물품을 가져가는 행위
- 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위
- 장기요양서비스 제공에 따른 본인 부담금을 할인하거나 추가로 부담하게 하는 행위
- 대상자의 기록 또는 직무기록을 고의로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- 대상자를 존중하지 않고 대상자가 존엄을 지키고자 하는 권리를 침해하는 행위
- 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀이나 대상자의 사적 생활을 내외부로 발설하는 행위
- 타인의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- 할당된 장소에서의 근무를 거부하는 행위
- 등급 판정 또는 장기요양인정 신청을 유도하는 행위

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

⑨ 전문가의 진단이 필요한 사항은 요양보호사가 판단, 조언하지 말아야 한다. 시설장 또는 관리책임자에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있도록 연계한다.

⑩ 법적인 소송에 휘말리지 않기 위해 다음을 준수한다.

- 대상자의 권리를 보호한다.
- 요양보호서비스 제공 시 정해진 원칙과 절차에 따른다.
- 제공된 요양보호서비스 내용을 정확히 기록한다.
- 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
- 제공해야 할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
- 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고하거나 신고한다.

■ 요양보호업무에서의 윤리문제 사례

요양보호사가 서비스 대상자를 선별하는 경우

문제사례 :

요양보호사 김 씨는 2년 전부터 장기요양 2등급을 받은 할머니(73)에게 방문요양서비스를 제공하고 있었다. 그러던 중 배우자인 할아버지(77)가 치매 진단을 받고 점점 악화되어 장기요양 3등급을 받게 되었다. 그러자 분가하여 살고 있던 장남이 오전에는 할머니를 돌봐주고 오후에는 할아버지를 돌봐달라고 요청했다. 그러나 요양보호사는 할아버지가 남자분이라 돌보고 싶지 않다며 다른 요양보호사에게 부탁하라고 했다.

대처방법 :

요양보호사는 장기요양서비스를 제공할 때 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우 해서는 안 된다. 모든 대상자에게 평등하게 요양보호서비스를 제공해야 하며, 요양보호사가 정당한 사유 없이 대상자의 서비스 신청을 거부하면 법적으로 처벌을 받게 된다. 대상자 및 가족으로부터 장기요양서비스에 대한 신청이 있을 경우 요양보호사는 본인이 서비스 제공 여부를 결정하지 말고 관리책임자에게 보고를 해야 한다.

요양보호 대상자가 성적 행동을 하는 경우

문제사례 :

요양보호사가 70대 어르신 댁에서 집 안 청소를 하고 있는데, 느닷없이 어르신이 요양보호사의 손을 붙잡고 쓰다듬었다. 요양보호사는 싫다는 의사를 분명히 표현했지만, 손 좀 만지는데 어떠냐며 오히려 목청을 높였다.

대처방법 :

대상자가 요양보호사에게 성적인 농담이나 신체접촉을 할 때에는 단호하게 거부한 후 대상자의 가족과 관리책임자 혹은 시설장에게 이러한 사실을 알리겠다고 대상자에게 전한다. 반복적으로 같은 일이 일어날 때에는 서비스를 중단하겠다고 알린다. 대상자의 가족에게 이러한 사실을 알릴 때에는 기관 차원에서 대상자의 가족과 면담하여 알린다.

대상자로부터 본인부담금 면제를 강요받은 경우

문제사례 1 :

방문요양서비스를 이용하는 3등급 독거어르신이 어느 날 서운하다고 하면서 본인부담금에 대해 말씀 하셨다. 어르신의 친구가 이용하고 있는 장기요양기관(센터)에서는 작년부터 1년 이상을 이용하는 조건으로 본인부담금을 내지 않고 있다는 것이다. 그 이야기를 듣고 어르신은 너무 서운하여 곧바로 센터를 옮기려다 그동안 잘해 준 것도 있고 해서 참고 있다가 이제야 말을 한다고 하셨다. 그러면서 앞으로는 본인부담금을 내지 않게 해달라고, 그러지 않으면 다른 센터로 옮기겠다고 협박하셨다.

문제사례 2 :

장기요양 2등급의 시어머님을 모시고 있는 며느리는 배우자의 실직으로 본인부담금 내기가 어려우니 방문요양서비스를 실제로는 180분만 제공하고, 급여제공기록지에는 240분을 작성하여 본인부담금을 내지 않도록 사정하였다. 다른 센터에서도 다 그렇게 한다고 들었다며 말끝을 흐리셨다.

대처방법 :

위의 두 사례와 같이 대상자나 보호자가 타 센터의 불법 사례를 예로 들거나, 본인의 어려운 가정 사정을 얘기하면서 불법을 요구할 때는 먼저 노인장기요양보험법 제69조를 설명하고, 그런 불법행위를 신고하면 신고 포상금을 받을 수 있다고 정보를 제공한다.

복지용구를 유인 · 알선한 경우

문제사례 :

김 씨는 안동에 있는 방문요양센터 직원으로부터 복지용구 구입을 권유받았다고 한다. 조사결과 이 센터는 '유인 · 알선'을 통해 대상자가 복지용구를 구입하면 복지용구를 판매한 업체로부터 물품 값의 10%를 현금으로 받고 있었다. 꼭 필요하지도 않은 복지용구를 구매하도록 '유인 · 알선'하여 대상자가 민원을 제기한 사례이다.

대처방법 :

대상자가 복지용구가 필요하다고 할 때는 대상자의 상태 등을 판단하여 신중하게 선택할 수 있도록 정보를 제공하는 것은 바람직한 일이나 '유인·알선'에 의한 부당한 수익을 목적으로 했다면 요양보호사 윤리원칙에 어긋나며, 법적 처벌을 받게 된다.

가족 요양보호사가 부정수급을 한 경우

문제사례 :

장기요양 2등급인 시어머니를 모시고 있는 김 씨는 시어머니가 시설 및 재가서비스를 거부해서 본인이 요양보호사 자격증을 취득하려고 학원에 등록하였다. 학원에서 같은 처지에 있는 동료를 알게 되었고 실습지인 센터의 도움으로 가족요양보호사를 하면서 동료와 함께 상대방의 시어머니에게 교차서비스를 제공하는 것으로 처리하여 받은 부당 이익을 센터와 반반씩 나눠 가졌다. 이런 방법을 1년 넘게 해오다 이웃의 신고로 들통났다.

대처방법 :

가족에 의한 서비스 제공기준을 무시하고 편법으로 운영된다면 가족에 의한 돌봄을 보장하기 위한 제도의 취지가 흐려질 수 있다. 따라서 본 제도가 더 이상 퇴색되지 않고 본래의 취지에 충실하도록 노력해야 할 것이다.

요양보호 대상자에게 해가 되는 활동을 강요받은 경우

문제사례 :

요양보호사가 대상자의 기저귀를 갈아드리려고 하면 보호자는 사용했던 기저귀를 말려서 다시 사용하라며 강요하였다. 결국 대상자의 회음부에는 염증이 생겼고, 보호자는 염증이 요양보호사가 목욕을 시킬 때 제대로 씻겨주지 않아 발생한 것이라며 요양보호사를 교체해 줄 것을 요구했다.

대처방법 :

요양보호사는 사용했던 기저귀를 말려서 다시 사용하면 대상자에게 악영향이 미친다는 것을 잘 알고 있다. 그럼에도 불구하고 보호자가 시키는 대로 했다면 윤리적으로 문제가 된다. 이는 윤리원칙에서 의도적으로 해를 입히거나 해를 입힐 위험이 있는 행위는 하지 말아야 한다는 '무해성의 원칙'에 어긋나는 행동이다. 사용했던 기저귀를 다시 쓸 수 없는 이유를 보호자에게 설명하고, 만약 그럼에도 불구하고 보호자가 계속 강요한다면 관리책임자와 다른 가족(자녀 등)들에게 이러한 상황에 대해 설명을 해야 한다. 그래도 문제가 해결되지 않을 때는 기관 차원에서 요양보호서비스를 이어갈 수 없음을 알린다.

요양보호사가 대상자의 금품을 절도한 경우

문제사례 :

30대 여성 요양보호사가 자신이 돌보던 어르신(82)의 금품을 절도하여 경찰에 붙잡혔다. 경찰에 따르면 요양보호사인 A씨는 어르신 댁에 들어가 서랍에 보관되어 있는 통장과 도장을 훔친 뒤 인근 은행에서 현금 100만 원을 인출한 혐의를 받고 있다.

대처방법 :

사건이 발생한 가장 근본적인 원인은 요양보호사의 직업윤리가 결여되어 있다는 점이다. 요양보호사로서 마땅히 지켜야 할 도덕적 가치관을 지니고 있었다면 이러한 사건은 일어나지 않았을 것이다. 요양보호사는 요양보호 업무에 임할 때마다 자신의 직업적 윤리와 자세를 정비할 필요가 있다. 요양보호사직에 종사하게 된 동기를 점검하며 대상자를 존중하는 태도를 갖도록 노력한다.

요양보호사 윤리문제 관련 예제 1

요양보호사 김 씨는 멋 내기를 좋아하는 44세의 중년여성이다. 오늘도 요양보호사 김 씨는 출근을 하기 위해 깨끗하게 샤워를 하고 머리를 다듬은 후 반짝반짝 빛나는 빨간색의 매니큐어를 칠하고, 예쁘고 짧은 미니스커트를 입었다. 원래는 요양보호사가 자신이 속해 있는 방문요양센터에 들러 대상자와 대상자에게 수행되어야 할 요양보호 업무 등을 확인한 후 가정방문을 해야 하지만, 시간이 늦은 관계로 방문요양센터에 들르지 않은 채 시설에 전화하여 방문할 대상자의 집만을 확인하고 바로 대상자의 집으로 향하였다. 대상자의 집에 도착하니 대상자 이 씨는 중증의 치매를 앓고 있는 80세의 여성 노인이었으며, 거실에서 서서 대변을 보고 있었다. 그 순간 요양보호사 김 씨는 "그만두지 못해요?"라고 소리를 지르면서 대상자 이 씨를 욕실에 데리고 갔다.

하지만 대상자 이 씨는 다시 소변이 마렵다고 호소하였고 요양보호사 김 씨는 그것보다도 먼저 씻어야 한다며 대상자 이 씨를 씻기기 시작하였다. 대상자 이 씨의 딸이 요양보호사 김 씨에게 "어머니가 이번 주에 치매 증상이 훨씬 심해졌어요."라고 말하였지만, 요양보호사 김 씨는 아무런 대답도 하지 않았으며 시설장 및 다른 의료진에게 이와 같은 대상자의 변동사항을 전혀 전달하지 않았다. 요양보호사 김 씨는 대상자 이 씨에 대한 요양보호 업무를 모두 마친 후 친구와의 약속 장소로 바로 향하였고, 오늘 수행한 업무 내용은 방문요양센터에 들어가는 날 한꺼번에 기록해야겠다고 생각하고는 그날 기록하지 않았다. 요양보호사 김 씨는 친구를 만난 후 대상자 이 씨에 대한 이야기를 하며 즐거운 시간을 보냈다.

다음에 대해 토론해 보자 :

1. 요양보호사 김 씨가 요양보호사로서 지키지 못한 윤리강령은 무엇인가?

2. 요양보호사 김 씨가 윤리강령을 올바르게 수행하기 위해서는 어떻게 행동해야 하는가?

요양보호사 윤리문제 관련 예제 2

요양보호사 박 씨는 52세의 중년여성이고 원래 몸이 약한 편이다. 요즈음 몸이 안 좋아 독감에 걸렸지만, 일을 쉴 수가 없어 힘든 몸을 이끌고 근무지인 ㅇㅇ노인요양시설로 향하였다. 유니폼으로 갈아입고 일을 시작하려는데 기침이 자꾸 나와 마스크를 착용하였으나 너무 답답해서 그냥 빼고 업무를 시작하였다. 몸이 힘들어서 그런지 자꾸 짜증이 나고 모든 일이 하기 싫어졌다.

그러던 중 대상자 이 씨가 식사를 하는 중에 자꾸만 식사를 흘리면서 드시자, 요양보호사 박 씨는 "그만 좀 흘리고 드세요!"라고 버럭 화를 내며 말하였다. 독감이 점점 심해져서 그런지 요양보호사 박씨는 자꾸 기침이 나와 약이라도 먹어야겠다는 생각에 약국에 가기 위해 밖으로 나왔다. 시설장에게 이야기를 하고 나올까 생각하다가 귀찮기도 하고 아쉬운 소리를 하는 것도 싫어서 그냥 빨리 갔다 오면 아무도 모를 것이라는 생각에 아무 말 없이 시설 밖으로 나왔다.

가까이 있는 약국이 문을 닫아 다른 약국을 찾아 헤매느라 1시간이 소요되었다. 시설로 돌아온 요양보호사 박 씨는 업무를 하다가 쉬던 중에 평소 본인과 친하게 지내던 요양보호사 최씨가 무의식 상태인 대상자 강 씨를 때리는 것을 보았으나 어떻게 해야 할지 당황스러워 그냥 못 본 척 지나쳤으며, 그 후로도 그런 상황을 몇 번 더 목격하였으나 그런 일에 개입되어서 싸움이 일어나는 것을 원치 않아 그냥 모르는 척하였다.

다음에 대해 토론해 보자 :

1. 요양보호사 박씨가 요양보호사로서 지키지 못한 직업적 태도는 무엇인가?

2. 요양보호사 박씨가 요양보호사의 직업적 태도를 올바르게 지키기 위해서는 어떻게 행동해야 하는가?

3. 노인장기요양보험법 위반에 따른 벌칙

노인장기요양보험법을 위반하면 동법 29조에 의한 급여의 제한과 제67조 벌칙, 제68조 양벌규정, 제69조 과태료 등에 의거하여 처벌을 받게 된다.

제67조(벌칙)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈개정 2021. 12. 21.〉

1. 지정받지 아니하고 장기요양기관을 운영하거나 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정받은 자
2. 본인부담금을 면제 또는 감경하는 행위를 한 자
3. 수급자를 소개, 알선 또는 유인하는 행위를 하거나 이를 조장한 자
4. 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 〈2020. 12. 29.〉

1. 정당한 사유 없이 장기요양급여의 제공을 거부한 자
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여를 받거나 다른 사람으로 하여금 장기요양급여를 받게 한 자
3. 정당한 사유 없이 권익보호조치를 하지 아니한 사람

3절 요양보호사의 건강 및 안전관리

요양보호사의 건강과 안전을 위협하는 여러 가지 요인이 있다. 교대근무, 휴식시간 부족, 신체적 격무 등으로 인한 신체적 손상과 대상자와 보호자와의 갈등, 불안정한 고용으로 인한 정신적 스트레스로 건강상 위험에 노출되어 있다. 요양보호사는 요양보호 업무와 관련하여 일어날 수 있는 대표적인 건강상의 문제에 대해 원인과 대처 방법을 잘 알고, 관리해야 한다.

산업안전보건법의 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체 접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로서 목, 어깨, 허리, 팔다리의 신경, 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환을 말한다.

(산업안전보건기준에 관한 규칙 제656조)

1. 근골격계 질환의 예방

근골격계 질환은 개인적, 사회 · 경제적 요인들이 복합적으로 작용하여 근육, 관절과 관절 주변 조직에 나타나는 질환으로 목, 어깨, 팔 등의 상지와 허리와 다리 등의 통증을 동반한다.

가. 근골격계 질환의 위험 요인

요양보호사가 근무하는 장기요양 현장은 근골격계 질환이 많이 발생하는데, 위험 요인은 작업적 상황, 환경, 개인적 요인이 있다.

1) 근골격계 질환이 발생되는 작업적 상황

① 반복적으로 같은 동작을 하는 경우
② 불안정하거나 불편한 자세로 작업하는 경우
③ 무거운 물건을 들거나 이동하는 경우
④ 갑자기 무리한 힘을 주게 되는 경우
⑤ 근무시간 중 자주 대상자를 들어 옮겨야 하는 경우
⑥ 피곤하고 지친 상태에서 작업하는 경우

2) 근골격계 질환이 발생되는 환경

① 미끄럽거나 물기가 있는 바닥
② 평평하지 않은 바닥
③ 매우 어지럽혀져 있거나 물체가 바닥에 많이 있는 작업장이나 통로
④ 정비 · 수리가 되지 않은 보행로 또는 고장난 장비
⑤ 적절하지 않은 계단높이
⑥ 밤 근무 시 어두운 조명

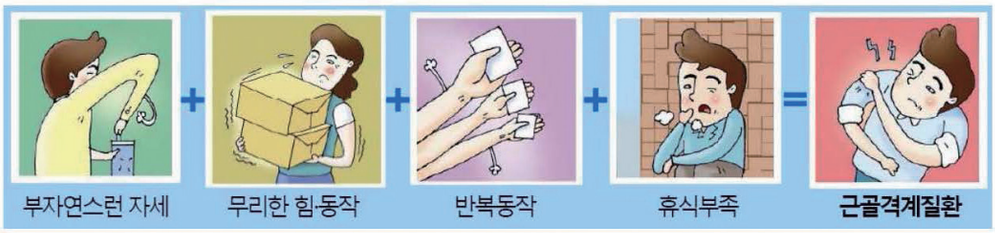
3) 개인적 요인

① 키와 몸무게
② 근무기간과 육체활동의 숙련도와 적응도
③ 근력과 요추 운동상태
④ 정신 건강상태
⑤ 피로 정도
⑥ 과거 질병력

〈표〉 작업내용별 유해위험요인 및 신체부위별 유해수준

단위작업	작업내용	유해·위험요인	신체부위별 유해수준
요양보호 (체위변경 이동 등)	- 요양보호대상자 등 중량물을 들거나 내리는 작업 - 기저귀 교체, 체위변경 - 휠체어 등 기구를 활용하여 밀거나 당기는 이동 - 식사 보조 - 치매 등 증상관리	- 부자연스런 자세 - 반복성 - 과도한 힘 - 직무스트레스	- 어깨++ - 허리+++ - 손, 손목+++ - 팔꿈치+
목욕	- 요양보호대상자를 들거나 내릴 때 - 샤워 등 목욕업무	- 부자연스런 자세 - 반복성 - 과도한 힘 - 미끄러짐	- 어깨++ - 허리+++ - 손, 손목+ - 팔꿈치+
청소	- 물기, 오물 등 청소 - 비닐봉투(쓰레기 보관함) 들기 및 운반	- 부자연스런 자세 - 반복성 - 과도한 힘 - 미끄러짐	- 어깨++ - 허리+ - 손, 손목+++ - 팔꿈치+
세탁	- 젖은 세탁물을 꺼내거나 운반 및 보관함 이동 - 세탁물 정리 및 보관 - 세탁물을 수작업으로 건조	- 부자연스런 자세 - 반복성 - 과도한 힘 - 미끄러짐	- 어깨+++ - 허리++ - 손, 손목++ - 팔꿈치++

유해성(아주강함: +++, 강함: ++, 있음: +)
한국산업안전보건공단 (2011). 요양보호직종 근골격계질환 예방 매뉴얼



[근골격계 질환 주요위험요인]

나. 근골격계 질환의 종류 및 관리법

근육을 과도하게 사용하면 통증과 움직임의 제한이 생긴다. 요양보호사에게는 어깨 통증, 손목 통증, 요통, 목 통증 등이 흔한 것으로 나타났다.

참고

요양보호사의 통증호소 부위

목 69.88%
어깨 84.31%
팔/팔꿈치 69.46%
손/손목/손가락 77.52%
허리 84.94%
다리/무릎 75.61%

방사통이란?

통증이 느껴지는 부위가 직접적 발생부위에서 멀지만 같은 신경분절에 속해있어 통증이 전달되는 상태를 뜻한다.

1) 어깨 통증

어깨 통증은 요양보호사처럼 상체를 많이 쓰는 일을 하는 직업군에서 주로 발생한다. 통증이 시작되면 옷 입고 벗기, 머리 빗기 등의 일상생활이 힘들어져 어깨 통증의 예방과 관리는 매우 중요하다.

(1) 증상

① 특별한 외상이 없었는데도 어깨관절 전체에 통증이 있다.
② 움직임이 많았던 날 밤에 통증이 심하게 나타나고 관절이 뻣뻣하다.
③ 통증이 어깨주변에서 시작하여 팔로 방사된다.
④ 팔을 움직일 때 어깨에서 소리가 난다.
⑤ 팔을 들고 내릴 때 특히 통증이 심하다.
⑥ 손과 팔을 등 뒤로 돌릴 때 아프다.

(2) 어깨 통증 예방 운동요법

【 스트레칭 운동 】

① 팔을 반대편 어깨 쪽으로 쭉 펴고 반대편 손으로 팔꿈치를 지그시 눌러준다.
② 팔꿈치가 머리 끝에 닿도록 들어 올리고 반대편 손으로 팔꿈치를 잡고 몸통 쪽으로 지그시 당겨준다.

③ 팔을 올린 상태에서 반대편 손으로 팔꿈치 부위를 잡고 등 뒤쪽으로 지그시 눌러준다.

④ 등 뒤쪽에서 양팔로 수건의 양끝을 잡고 수건을 지그시 잡아당겨서 유지한다.

⑤ 모든 동작은 10~15초간 유지하고 5~10회 반복하는 것이 좋다.

❶ 팔을 반대편 어깨 쪽으로 쭉 편 후 반대편 팔로 팔꿈치를 지그시 눌러준다.

❷ 팔꿈치가 머리 뒤통수에 닿도록 들어 올린 후 반대편 손으로 팔꿈치를 잡아 몸통 쪽으로 지그시 당겨준다.

❸ 팔을 들어 올린 상태에서 반대편 손으로 팔꿈치 부위를 잡고 등 뒤쪽으로 지그시 눌러준다.

❹ 등 뒤쪽에서 양팔로 수건의 양 끝을 잡고 수건을 지그시 잡아당기며 유지한다.

【 근육 운동 】

① 몸을 일자로 엎드린 자세에서 양 무릎을 살짝 굽혀 바닥에 닿게 하고 팔을 뻗어 자세를 유지한다.

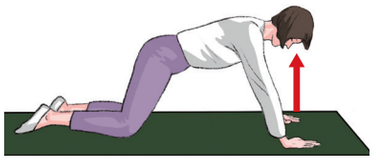
② 살짝 팔꿈치를 구부려 몸을 아래로 내린다(①과 ②의 동작을 10회 반복함).

③ 앉은 자세에서 어깨를 살짝 위로 올린다.

④ 손을 뒤로 한 자세에서 어깨를 뒤로 젖혀서 날개뼈를 서로 모은다.

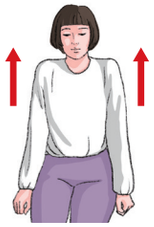
⑤ 엎드려 누운 자세에서 손을 편안하게 뻗어 어깨를 수직 방향으로 위로 올린다.

⑥ 엎드려 누운 자세에서 손을 뒤로 수직 방향으로 올린다.



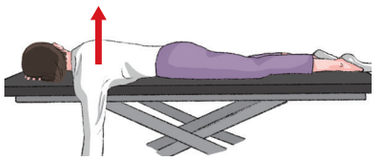
❶ 엎드린 자세에서 양 무릎을 살짝 구부려 바닥에 대고 팔을 뻗어 자세를 유지한다.

❷ 팔꿈치를 살짝 구부려 몸을 아래로 내린다.

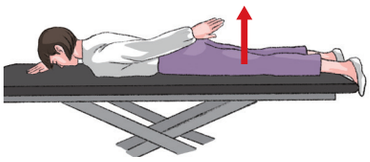


❸ 앉은 자세에서 어깨를 위로 살짝 들어 올린다.

❹ 손을 뒤로 한 자세에서 어깨를 뒤로 젖혀 날개뼈를 서로 모은다.



❺ 엎드려 누운 자세에서 손을 자연스럽게 뻗은 후 어깨를 수직방향으로 들어 올린다.



❻ 엎드려 누운 자세에서 팔을 몸통에 붙인 후 손을 수직방향으로 들어 올린다.

2) 손목 통증

손목관절이 좁아지거나 내부 압력이 증가하여 신경이 자극되는 경우 손목에 통증이 나타나게 되는데 이것을 수근관증후군이라 한다.

(1) 증상

① 손바닥과 손가락이 저리는 등 이상 증상이 나타난다.

② 손의 감각이상(감각저하), 저린 감각, 통증, 근력 약화가 특징이고, 엄지손가락의 반쪽부위와 둘째, 셋째, 넷째 손가락과 이와 연결된 손바닥 피부의 감각이 둔해진다.

③ 손목을 지나치게 손바닥 방향으로 힘을 주어 굽힐 때 악화되는 경향이 있다.

④ 엄지손가락의 운동 기능장애로 물건을 자주 떨어뜨리거나 젓가락질할 때 어려움이 있다.

⑤ 밤에 통증이 악화되어 밤잠을 설치는 경우가 흔하며, 손을 털게 되면 저림과 통증이 일시적으로 완화되기도 한다.

【 손목 통증 예방 스트레칭 운동법 】

① 손을 앞으로 향하게 하고 팔을 전방으로 쭉 편 다음 부드럽게 잡아당긴다.

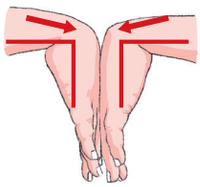
② 손끝이 바닥을 향하게 하고 팔을 전방으로 쭉 편 다음 부드럽게 잡아당긴다.

❶ 손바닥을 앞으로 해서 팔을 전방으로 쭉 편 후 손바닥을 부드럽게 잡아당긴다.

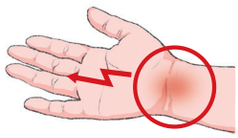
❷ 손끝을 아래로 해서 팔을 전방으로 쭉 편 후 손등을 부드럽게 잡아당긴다.

【 자가진단법 】

손, 손목 부위의 근골격계 질환은 양측의 손등을 맞대고 미는 동작을 유지한 채 최소한 1분 정도 손목을 구부릴 때 손바닥과 손가락의 저린 증상이 심해지는지로 확인한다. 이 동작으로 1분 정도 있을 때 손저림이 심해지면 수근관증후군이다.



❶ 손목을 구부려 양측 손등을 맞대고 미는 동작을 최소한 1분 정도 유지한다.



❷ 손바닥과 손가락에 저림 증상이 심하면 수근관증후군이다.

3) 요통

요통은 대부분 잘못된 자세와 근력 및 유연성 부족으로 유발되는 경우가 많기 때문에 조심하고 잘 관리한다면 충분히 예방할 수 있다. 평소 꾸준히 운동을 하는 것만큼 좋은 관리 방법은 없다.

운동을 통해 근력 약화 및 근경직, 조직의 퇴행적 변화로 요통이 시작되는 것을 막거나 늦출 수 있기 때문이다. 그 밖에 평상시 잘못된 자세를 의식적으로 끊임없이 교정하여 바른 자세를 유지하려 노력한다면 통증 예방뿐만 아니라 치료와 회복에 도움을 준다.

(1) 증상

① 등 쪽 허리와 골반 부위에서 시작하여 다리의 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 통증인 방사통이 있다.

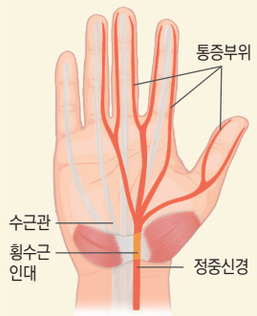
인대

뼈와 뼈를 연결하여 관절을 안정시키는 조직

참고

수근관

손목 앞쪽의 피부조직 밑에 손목을 이루는 뼈와 인대들로 형성된 작은 통로이다. 이곳으로 9개의 힘줄과 정중신경이 손 쪽으로 지나간다.



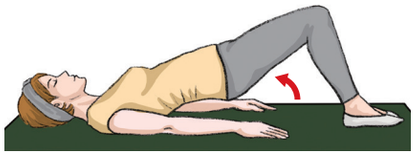
② 허리디스크가 돌출되어 신경이 눌린 부위의 다리에 감각이상과 근력약화가 온다.

③ 오래 시간 활동하거나 앉아 있는 경우에 통증이 악화된다.

(2) 요통 예방 요추 안정화 운동

요통을 예방하거나 줄이기 위한 운동으로는 요추 안정화 운동이 필수적이다. 요추 안정화는 척추의 안정성을 제공하여 다른 움직임을 할 때 척추를 잡아 주는 역할을 하여 요통 예방에 가장 좋은 운동이다.

- 급성요통 : 허리에 급격한 힘이 돌발적으로 작용하여 발생한다.
- 만성요통 : 일정 기간 반복적인 동작과 부적합한 자세 등으로 허리에 무리가 가해져 발생한다.



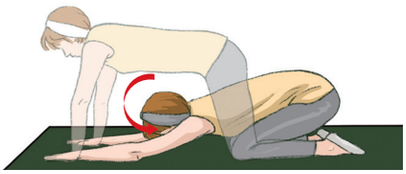
❶ 바로 누운 자세에서 무릎을 구부리고 엉덩이를 들어올린다.

❷ 바로 누워 무릎을 구부린 상태에서 옆으로 허리를 천천히 돌린다.

❸ 옆으로 누워 다리를 벌린 상태에서 아랫다리를 들어 올려 두 다리를 붙인다.

❹ 엎드려 누운 자세에서 다리를 위로 들어 올린다.

❺ 엎드려 누운 자세에서 머리와 다리를 동시에 위로 들어 올린다.



❻ 네발 엎드린 자세에서 엉덩이를 발쪽으로 보내어 쪼그려 앉는다.

❼ 양반다리로 앉은 자세에서 팔을 앞으로 뻗어 허리를 굽힌다.

4) 목 통증

목 통증은 대부분 오랜 시간 목을 구부리고 있거나 위로 올려다보는 작업을 많이 할 때 발생한다.

특히 오랫동안 침상생활을 하는 대상자를 관리하면서 목을 구부린 상태에서 작업을 할 경우 거북목과 일자목과 같은 구조적 변화도 초래할 수 있어 예방이 중요하다.

❶ 턱을 살짝 목 쪽으로 당긴다.

❷ 머리를 지그시 뒤로 젖힌다.

❸ 머리를 앞으로 숙인 후 양손으로 머리를 지그시 눌러준다.

❹ 머리를 옆으로 기울이고 기울인 쪽 손으로 지그시 눌러준다.

❺ 머리를 옆으로 천천히 돌린다.

(1) 증상

① 목이 뻣뻣하고 목덜미가 당긴다.

② 어깨, 팔, 손에 전체 혹은 부분적인 통증이 있다.

③ 현기증이나 어지럼증과 같은 두통이 있다.

④ 몸의 절반 정도가 둔감한 느낌이 들 때가 있다.

⑤ 팔에 힘이 빠진다.

꼭 알아두기

요통을 예방하면서 물건을 이동하는 방법

1. 물건을 양손으로 들어 올릴 때
   - 허리를 펴고 무릎을 굽혀 몸의 무게 중심을 낮추고 지지면을 넓힌다.
   - 무릎을 펴서 들어올린다.
   - 물건을 든 상태에서 방향을 바꿀 때 허리를 돌리지 않고 발을 움직여 조절한다.
   - 물체는 최대한 몸 가까이 위치하도록 하여 들어올린다.
   - 허리가 아닌 다리를 펴서 들어 올린다.
2. 물건을 한 손으로 들어 올릴 때
   - 발을 앞뒤로 벌려 지지면을 넓힌 후 무릎을 굽혀 몸의 무게 중심을 낮춘다.
   - 무릎을 펴서 들어올린다.
3. 침대 또는 높고 넓은 바닥에 있는 물체를 움직일 때
   - 한쪽 무릎을 위에 올리고 자세를 낮추어 움직인다.

(2) 목 통증 예방 스트레칭 운동

목의 통증을 예방하기 위해서 어깨와 목 주변부의 근육 강화 운동과 스트레칭이 필수적이다. 통증이 느껴지는 경우에는 무리하게 운동하기보다는 물리치료사에게 운동요법을 받는 것이 좋다.

① 턱을 가볍게 목 쪽으로 당긴다.

② 머리를 뒤로 지그시 젖힌다.

③ 머리를 앞으로 숙이고 지그시 양손으로 눌러준다.

④ 머리를 옆으로 기울이고 손으로 지그시 눌러준다.

⑤ 머리를 천천히 옆으로 돌린다.

(3) 목 근육 운동

① 머리를 앞으로 밀 때 손으로는 뒤로 밀어 저항을 준다.

② 머리를 옆으로 밀 때 손으로는 반대쪽을 밀어 저항을 준다.

③ 머리를 뒤로 밀 때 양손을 앞으로 밀어 저항을 준다.

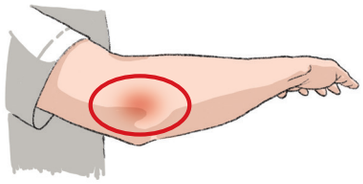
❶ 머리는 앞으로 밀고 손은 뒤로 밀듯이 힘을 준다.

❷ 머리는 옆으로 밀고 손은 반대 방향으로 밀듯이 힘을 준다.

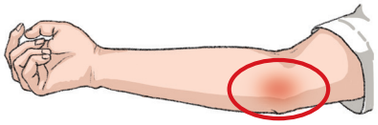
❸ 머리는 뒤로 밀고 깍지 낀 양손은 앞으로 밀듯이 힘을 준다.

5) 팔꿈치 통증

반복적으로 무거운 물건을 들어 올리고, 주먹을 쥐거나 손목을 뒤로 젖히는 동작을 많이 할 경우 팔꿈치 관절에서 시작하여 손목 관절까지 통증이 나타나기도 한다.



외측상과염의 통증부위



내측상과염의 통증부위

팔꿈치 외측상과염

테니스선수에게 많이 발생한다고 하여 테니스 엘보(테니스 팔꿈치)라도고 한다.

팔꿈치 내측상과염

팔꿈치 내측성과염은 골프를 치는 사람에게 많이 나타난다고 하여 골프 팔꿈치라도고 한다.

(1) 증상

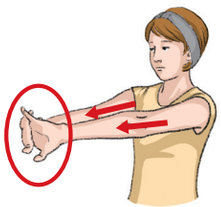
① 손을 펴고 손목을 뒤로 젖힐 때 팔꿈치 안쪽에 통증이 발생한다.

② 무언가를 세게 쥘 수가 없다.

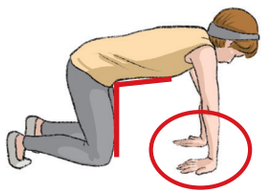
③ 손목을 굽히고 펼 때 통증이 생긴다.

④ 팔꿈치 외측이나 내측 부위에 압통감이 있다.

(2) 팔꿈치 통증 예방 스트레칭 운동



❶ 깍지를 끼고 손바닥을 바깥으로 향하도록 팔꿈치를 천천히 편다.



❷ 손가락이 배꼽 쪽을 향하도록 바닥에 대고 네발 엎드린 자세를 취한다.

❸ 손바닥을 배꼽 쪽으로 향하도록 한 후 손등을 잡고몸 쪽으로 천천히 당긴다.

❹ 손등이 배꼽 쪽을 향하도록 팔을 뻗은 다음 반대쪽 손으로 손바닥을 잡고 몸 쪽으로 천천히 당기면서 팔을 안으로 회전시킨다.

① 손가락을 깍지 끼고 손바닥이 밖으로 향하도록 팔꿈치를 천천히 편다.
② 손가락이 몸쪽으로 향하도록 바닥을 짚고 네발기기자세를 취한다.
③ 손바닥이 몸쪽으로 향하도록 하고 손등을 잡고 몸쪽으로 천천히 당긴다.
④ 손등이 몸쪽을 향하도록 하고 반대쪽 손으로 손바닥을 잡고 몸쪽으로 천천히 당기며 팔을 안으로 회전시킨다.

다. 근골격계 질환의 치료

대상자를 체위 변경, 이동시키는 동작들은 체중을 지지하는 허리, 엉덩이, 무릎, 발목, 발가락관절뿐만 아니라 어깨, 팔꿈치, 손목, 손가락관절이나 주위 연부조직 등 신체의 모든 부분에 근골격계 질환을 유발할 수 있다. 손상 후 경과된 시간과 손상부위에 따라 적절한 치료를 해야 한다.

참고
작업관련 근골격계 관리
근골격계 질환을 의사에게 상담하는 경우는 3단계가 많다. 3단계로 진행된 경우 수술적 치료가 필요할 수 있고, 장애가 남을 수 있으므로 1단계때 진료받는 것이 좋다.

〈표〉 근골격계질환 발병 단계별 특성

단계	특징
1단계	• 작업 중 통증, 피로감을 느낌 • 하룻밤 지나거나 휴식을 하면 증상이 없어짐 • 작업 수행 능력에는 변화 없음 • 며칠 동안 지속되며, 악화와 회복이 반복됨
2단계	• 작업 시작부터 통증이 나타남 • 하룻밤 지나도 통증이 지속되며, 잠을 방해함 • 반복적 작업 능력이 낮아짐 • 몇 주 혹은 몇 달간 지속되며, 악화와 회복이 반복됨
3단계	• 휴식 중이거나 일상적인 움직임에도 통증이 나타남 • 하루 종일 통증이 있으며, 잠을 방해함 • 가벼운 작업 수행에서도 어려움을 느낌 • 몇 달 혹은 몇 년간 지속됨

1) 초기 치료

손상 후 24~72시간 내에 치료하는 것이다.

(1) 휴식

외상을 조절하고 추가적인 조직손상을 막기 위해서는 휴식이 필요하다. 손상 부위를 고정하거나 보조장치를 착용할 수 있는데 외상을 입고

빨리 움직이면 손상이 심해지며 회복이 더디다.

일반적으로 근골격계 질환도 통증과 부종에 따라 치료를 해야 하며, 지나치게 통증이 있는 움직임은 피해야 한다.

(2) 냉찜질

얼음이나 차가운 물질은 조직의 온도를 낮추고, 세포의 대사과정을 늦춰 손상과 부종을 감소시킨다. 또한 차가운 찜질은 통증과 근경련을 줄이는 데 도움이 된다. 얼음주머니는 2시간마다 20~30분씩 하는 것이 좋다.

(3) 압박

손상부위를 압박함으로써 손상 부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 원하지 않은 움직임을 줄이며 통증을 줄여준다. 압박은 압박붕대를 이용한다.

(4) 올리기

손상 부위를 심장보다 높게 올리는 것은 혈액을 심장으로 되돌리는 데 도움을 주어 부종을 줄여준다. 부종이 줄어들면 조직의 손상이 감소된다.

꼭 알아두기

손상 후 초기 치료(급성기 3일 정도)에는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

〈예 1〉
손목 삠 냉찜질(얼음주머니)

〈예 2〉
만성관절염 온찜질

부종

조직 내에 액체가 고여있는 상태로 피부와 연부조직이 부풀어오르고, 푸석푸석하며, 누르면 피부가 일시적으로 움푹 들어간다.

2) 급성기 이후

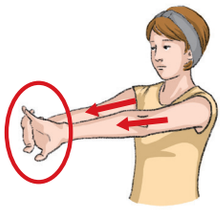
(1) 물리치료 및 운동치료

- 온열치료 : 온습포, 적외선, 초욕, 수치료 등
- 전기광선치료 : 저주파치료, 고주파치료 등
- 견인요법

① 스테로이드 주사를 너무 많이 맞으면 건이 약화되어 쉽게 파열될 수 있다.
② 수술 증상이 악화되거나 감각 장애가 생기면 의사와 상의한다.

라. 전신 스트레칭

스트레칭은 몸을 쭉 펴거나 굽혀 근육을 긴장 또는 이완 시켜 몸을 부드럽게 하는 맨손체조로 통증과 관절 구축 예방에 도움이 된다.



❶ 깍지를 끼고 손바닥이 앞을 향하도록 팔을 편다.

❷ 한 팔을 올려 머리 뒤에서 구부린 다음 다른 손으로 팔꿈치를 잡고 비스듬히 아래로 천천히 잡아당긴다.

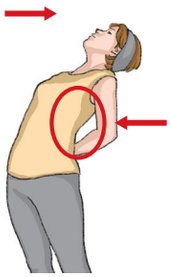
❸ 깍지를 낀 양팔을 위로 펴고 몸을 곧게 편 후 옆으로 구부린다.

❹ 양팔을 벌리고 허리를 굽히면서 몸통을 비튼다.

❺ 발을 앞으로 크게 벌리고 양손을 앞쪽 무릎 위에 올린 다음 허리를 천천히 내린다.

❻ 체중을 앞쪽 다리에 실은 다음 양손으로 허리 쪽을 받치면서 상체를 뒤쪽으로 밀어 뒤쪽 다리를 편다.

❼ 상체에 힘을 빼고 무릎을 살짝 구부리면서 몸을 천천히 숙인다.



❽ 상체에 힘을 빼고 양손으로 허리 쪽을 받치면서 천천히 허리를 편다.

1) 스트레칭 목적

스트레칭을 하는 목적은 다음과 같다.

① 근육의 긴장을 완화하고 작업이나 운동 시 부상을 예방한다.

② 유연성을 증진하여 관절의 가동 범위를 넓힌다.

③ 격렬하고 빠른 운동에 반응할 수 있게 운동신경을 촉진한다.

④ 혈액순환을 촉진한다.

⑤ 기분전환을 한다.

신체를 보호하기 위해 수시로 스트레칭이 필요하다. 꼭 해야 하는 경우는 다음과 같다.

① 몸이 찌뿌듯하고 뻐근할 때

② 작업 시작 전, 후

③ 오랫동안 서 있거나, 앉아 있은 후

2) 스트레칭 방법

① 같은 동작은 5~10회 반복하고, 동작과 동작 사이에 5~10초 정도 쉰다.

② 천천히 안정되게 한다.

③ 통증을 느끼지 않고 시원하다고 느낄 때까지 계속한다. 통증은 근육의 긴장과 부상을 초래할 수 있기 때문이다.

④ 스트레칭된 자세로 10~15초 정도 유지해야 근섬유가 충분히 늘어나 효과를 볼 수 있다.

⑤ 상 · 하 · 좌 · 우 균형있게 교대로 한다.

⑥ 호흡은 편안하고 자연스럽게 한다.

참고

스트레칭방법은 다양하지만, 전체 4~5분 간 스트레칭하되 각 1분은 10~15초 스트레칭, 5~10초 휴식으로 구성하도록 권장함. 따라서, 4~5분간 권장되는 스트레칭 횟수는 대략 5~10회임

2. 요양보호사의 감염 예방

요양보호사는 감염으로부터 대상자뿐 아니라 요양보호사 자신도 보호할 수 있어야 한다. 감염경로를 사전에 차단하여 감염이 일어나지 않도록 해야 한다.

참고

시설장은 요양보호사에게 결핵 감염 등을 방지할 수 있는 보호 마스크, 장갑 등을 지급하여야 한다.

기침예절

1. 휴지나 손수건으로 입과 코를 가린다.
2. 손이 아닌 옷소매로 입과 코를 가린다.
3. 기침 후 비누로 흐르는 물에 30초 이상 손씻기 한다.

직업성 감염질환

업무 중 박테리아, 바이러스, 곰팡이 등 생물학적 위험요인에 노출되어 발생하는 질환

잠복결핵감염

- 결핵균이 우리 몸 안에 있어도 면역기전에 의해서 억제되어 있어 증상도 없고 건강한 상태이며 타인에게 감염 시키지 않는 상태이다. 면역력이 저하되면 발병하기 때문에 평소에 건강을 잘 관리해야 한다
- 심한 피로, 스트레스, 무리한 체중감량 등은 면역력 저하의 원인이 될 수 있다.

가. 일반적 감염 예방

1) 기관 차원에서 할 일

① 장기요양기관의 장은 적절한 보호장구를 지급해야 한다.

② 반드시 인플루엔자 등 예방접종을 한다.

③ 정기적으로 건강검진을 받도록 한다.

④ 감염 예방에 대한 직원 교육을 한다.

2) 요양보호사가 할 일

① 요양보호사가 감염된 경우 대상자에게도 전염될 수 있으므로 대상자와 접촉하지 않는다. 또한 대상자가 감염된 경우 요양보호사는 보호장구를 착용한 후 접촉한다.

② 임신한 요양보호사는 풍진 · 수두 등 선천성 기형을 유발할 수 있는 감염성 질환을 가진 대상자와 접촉을 하지 않는다.

③ 손을 자주 씻는다.

④ 개인위생을 철저히 하고 적절한 소독법을 시행한다.

나. 요양보호사에게 흔한 감염성 질환 예방

요양보호사는 감염성 질환을 앓고 있는 대상자와 직접 접촉하거나 감염력이 있는 물질에 접촉할 가능성이 많기 때문에 다양한 직업성 감염 질환에 걸리기 쉽다. 감염이 더 이상 전파되지 않도록 주의해야 한다.

1) 결핵

(1) 발병 요인

결핵균에 의한 공기를 통한 감염 질환으로 신체 여러 부분을 침범할 수 있으나 대부분은 폐결핵으로 발병한다.

(2) 결핵 의심증상

① 호흡기 증상 : 2주 이상의 기침, 가래(피가 섞일 수도 있음), 호흡곤란, 흉통

② 전신 증상 : 발열, 야간에 땀 흘림, 식욕부진, 체중감소, 전신피로, 무기력감

(3) 관리법

① 요양보호사는 결핵 예방을 위해 술과 흡연은 금하고, 충분한 영양상태와 면역력을 유지하여 건강하도록 몸 관리를 잘해야 한다.

② 결핵에 걸린 대상자와 접촉했을 때에는 병원 또는 보건소를 방문하여 결핵감염에 대한 검사를 받아야 한다.

③ 2~3주 이상의 기침, 발열, 체중감소, 수면 중 식은땀 등의 증상이 나타날 경우 가까운 의료기관에서 반드시 결핵검사를 받는다.

④ 결핵균에 감염된 사람이 대화, 기침 또는 재채기를 할 때 결핵균이 섞인 미세한 가래 방울이 일시적으로 공기 중에 떠 있게 되는데, 주위 사람들이 숨을 들이쉴 때 그 공기와 함께 폐 속으로 들어가 감염된다. 따라서 결핵이 의심되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용해야 한다.

⑤ 결핵은 호흡기를 통하여 감염되므로 결핵에 걸린 대상자와 물건을 함께 쓰는 것은 괜찮다. 침이나 가래가 묻은 물건은 유의하도록 한다.

⑥ 결핵균은 건조한 상태에서도 오랫동안 살 수 있고 강한 산이나 알칼리에도 잘 견디는 특성이 있으나 햇빛에 약해서 직사광선을 쪼이면 수분 내에 죽는다. 따라서 침구 등을 일광소독 하는 것이 중요하다.

2) 독감(인플루엔자)

(1) 발병 요인

독감으로 알려져 있는 인플루엔자는 인플루엔자 바이러스에 의한 급성 호흡기 질환으로 주로 A형과 B형이 사람에게 인플루엔자를 유발한다.

(2) 증상

갑작스러운 발열(38℃ 이상), 두통, 전신 쇠약감, 마른기침, 인두통, 코막힘, 근육통

(3) 관리법

① 우리나라에서는 인플루엔자가 통상 12월부터 이듬해 5월까지 유행하므로 독감예방접종은 10~12월 사이에 받는 것을 권장한다.

② 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 가래가 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원에 방문하여 진료를 받는다.

③ 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며, 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있으므로 인플루엔자에 걸린 요양보호사는 1주일 정도 쉬어야 한다.

3) 노로바이러스 장염

(1) 발병 요인

① 오염된 음식 섭취: 주로 익히지 않은 굴 등 해산물
② 오염된 물로 세척된 과일 및 채소
③ 불충분하게 조리된 고기를 재료로 한 인스턴트 음식 등
④ 염소 소독되지 않은 물 섭취
⑤ 질환에 걸린 대상자의 구토물에 의한 감염

참고

노로바이러스는 감염력이 강하고 장염을 잘 일으킨다.
계절적으로 11월부터 다음 해 4월까지 발생이 높으며 장관감염증 집단발생 원인병원체 중 가장 높은 비율을 차지한다.

(2) 증상

구토, 메스꺼움, 오한, 복통, 설사, 근육통, 권태, 두통, 발열 등

(3) 관리법

① 노로바이러스는 잘 전파되므로 요양보호사가 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 업무를 중단한다.
② 증상 회복 후에도 최소 2~3일간 음식을 조리하지 않는다.
③ 개인위생을 철저히 하고 어패류 등은 반드시 익혀서 먹는다.

4) 옴

(1) 발병 요인

① 감염된 사람이나 옷 또는 침구와 접촉할 때 충란, 유충 또는 수태한 암컷 성충이 옮겨와 감염된다.
② 옴진드기는 더운 기온에서 움직임이 활발해 여름철에 옴 발생이 많고, 기온이 떨어지는 11월에서 4월 사이에는 적다.

참고

- 옴벌레는 몸에서 떨어져 나온 후 48~72시간 동안 살 수 있다.
- 머릿속과 얼굴 마비로 수축되거나 굴곡진 부위도 빠트리지 말고 옴벌레 자국이 있는지 관찰해야 한다.
- 옴벌레들이 가장 활동적인 밤에 바르고 바른 약은 다음 날 아침에 씻어낸다.
- 옴은 애완동물로부터 사람에게 감염될 수 있다. 동물 옴진드기에서 감염된 옴은 사람에게 전파가 된다.

옴이 잘 생기는 부위

(2) 전파 방법

① 직접전파 : 옴에 걸린 대상자와의 직접 접촉
② 간접전파 : 오염된 의복, 침구, 수건이나 혈압기, 체온계 등을 통한 전파

(3) 증상

야간의 가려움증, 옴진드기 굴이 보임, 가족과 함께 발생함

(4) 관리법

① 옴진드기에 의한 피부 감염증으로 사람이나 동물을 물어 피하조직에 침입해 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.

② 대상자는 물론, 같이 사는 가족이나 동거인, 요양보호사 등 대상자와 접촉을 한 사람은 증상 유무와 상관없이 함께 동시에 치료한다.

③ 개인위생을 철저하게 하고 내의 및 침구류를 뜨거운 물로 10~20분간 세탁한 후 건조하고, 세탁 후 3일 이상 사용하지 않는다.

④ 세탁이 어려운 것은 3일간 햇볕을 쬐도록 널거나 다리미로 다린 후 사용한다

⑤ 알레르기와 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.

⑥ 병원에서 처방받은 도포용 약제(린단 로션, 크로타마톤 크림 등)를 목에서 발끝까지 온몸에 골고루 바르고 씻어낸다. 머리나 얼굴, 마비로 인해 수축되거나 굴곡진 부위도 빠트리지 말고 발라야 한다.

⑦ 요양보호사는 자신의 피부를 항상 주의 깊게 관찰해야 한다.

⑧ 애완동물에게 옴이 생기지 않도록 청결을 유지한다.

5) 머릿니

(1) 발병 요인

① 두피 주위 머리카락을 잡고 살며 암컷은 3개월간 숙주에 살면서 300개의 서캐를 생산함

(2) 전파 방법

① 감염자와 직접 머리 부위를 접촉하여 감염됨

② 침구류나 머리빗을 공동으로 사용하여 감염될 수 있음

③ 일년 중 언제나 발생 가능함

(3) 증상

두피에 심한 가려움과 긁은 상처, 서캐 등

(4) 치료

① 머릿니는 살충성분이 포함된 샴푸제제로 치료함

② 안전하고 효과가 우수한 편이나 서캐를 없애지 못하므로 1주일 간격으로 재치료함

(5) 관리법

① 병의원에 방문하여 치료를 받으며 처방된 치료제로 머리를 일정한 간격으로 자주 감는다.

② 감염 대상자를 돌본 후 귀가 시에는 옷을 꼭 세탁하고, 샤워나 목욕을 한다.

③ 감염자의 베개, 모자 등은 뜨거운 물에 세탁한 후 건조(55°C 이상에 5분 이상 노출 시 사멸) 한다.

④ 모자, 스카프, 코트, 스포츠 유니폼, 머리 리본, 머리핀, 빗, 옷 솔, 수건, 옷 등을 공동으로 사용하지 않는다.

⑤ 감염 대상자가 치료하기 전에 2일 동안 착용한 의류, 침구나 사용된 다른 물품은 뜨거운 물로 세탁하거나 고온으로 기계 세탁을 하고 건조한다.

⑥ 침구류, 수건, 옷, 옷장 등에 떨어져 있던 이가 48시간까지 살아남아 재감염되기도 하므로 주의한다.

⑦ 감염된 대상자가 앉거나 누운 바닥과 가구는 진공청소기를 이용하여 청소한다.

3. 요양보호사 직무스트레스 관리와 자기효능감 증진

가. 요양보호사의 직무스트레스와 관련요인

1) 직무스트레스

직무스트레스는 업무로 인해 근로자의 능력이나, 자원 그리고 바람과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 · 정서적 반응이다. 스트레스는 모두 나쁜 것이 아니다. 스트레스로 활력을 얻기도 하고 어려움을 극복하며 계획을 성취하도록 힘을 주기도 하며, 적당한 스트레스는 집중력, 능력, 창의력, 생산력을 향상시켜주기도 한다.

직무스트레스가 주는 영향은

① 건강상의 많은 문제와 사고를 발생할 수 있는 위험요인이 된다.

② 극심한 스트레스 상황에 노출되거나 성격적 요인으로 신체의 구조와 기능에 손상이 발생할 수 있다.

③ 흡연, 알코올, 카페인 음용의 증가, 수면제 등의 약물남용, 대인관계 기피, 자기비하 및 학대, 수면장애 등의 행동 변화가 발생한다.

④ 업무 수행능력이 저하되어 일에 집중하지 못하거나 책임감을 상실하고 결근하거나 퇴직할 가능성이 높아진다.

⑤ 우울 등 정신건강이 저하되며, 심한 경우 자살과 같은 극단적이고 병리적인 행동으로 발전할 수 있다.

직무스트레스 반응의 크기는 사람에 따라 크게 다르다. 스트레스는 반드시 피해야 하는 것처럼 인식하는 면이 있는데, 스트레스는 자기 의지로 피할 수 없는 경우가 많으며, 이를 대처하고 조절해나가는 능력이 중요하다.

2) 직무스트레스 요인

요양보호사는 다음의 요인들로 직무 스트레스를 경험한다.

(1) 직무요구

돌봄노동은 거동이 불편한 환자나 장애인의 일상 활동을 도와야 하기 때문에 위험이 따르고 신체적 노동강도가 매우 크다.

(2) 감정노동

요양보호사의 노동은 대상자의 필요와 욕구에 따라 자신의 감정을 조절해야 한다. 특히, 치매 등의 원인으로 정서적 돌봄의 요구가 큰 경우 감정노동의 강도는 매우 커진다.

(3) 성희롱

대상자의 집 안에서 일하는 재가 요양보호사는 대부분 여성이므로, 수급자인 남자 노인으로부터 성적인 언어나 신체접촉을 통한 성희롱이 일어나는 경우가 있다.

(4) 역할모호

요양보호사는 업무 특성상 대상자의 돌봄과 관련된 가사노동(조리, 청소 등)까지 맡을 수 있다. 이러한 역할이 가사도우미와 비슷하게 인식되면서 업무범위 밖의 가사노동을 요구받는 경우가 흔하다.

(5) 조직체계

재가 요양보호사의 경우 관리감독이 체계적으로 이루어지지 않고 대상자의 요구에 따라 일을 하게 되므로, 근로조건의 일관성을 유지하기 어렵다.

나. 직무스트레스 관리

1) 직무스트레스 예방

다음의 활동을 통해 요양보호사의 직무스트레스를 예방할 수 있다.

① 근로시간 관리 : 정해진 근로시간을 초과하지 않도록 근로계약을 분명히 한다.

② 휴식시간과 공간제공 : 요양기관 근로자에게 틈틈이 휴식을 취할 수 있는 시간과 공간을 제공한다. 가능하다면 근무자가 이용할 수 있는 운동시설을 설치하거나 외부시설을 확보한다.

③ 업무지침 제공 : 업무의 범위, 업무시간, 대상자 관리 안전수칙, 성희롱의 예방과 대처방법 등을 명시한 업무지침을 근로자와 대상자에게 제공하고 계약 시 충분히 상호이해가 되도록 한다.

④ 정기회의와 의사소통체계 확보 : 재가 요양보호사의 경우 주 1회 가량 관리감독자와 정기적인 회의를 하여 업무상의 어려움이나 요구사항을 파악할 수 있도록 한다. 또한, 면담 또는 전화를 이용한 정기적인 소통이 이루어지도록 하여 불만이나 요구사항이 즉시 전달될 수 있도록 한다.

⑤ 관리자의 지지 : 요양보호사의 근무 중 발생하는 문제들에 대해 주의를 기울여 듣고 긍정적이고 적극적으로 반영하여 지지를 제공한다.

⑥ 동료 지지체계 지원 : 동료 간의 정기적인 만남을 주선하여, 서로 배우고 경험을 공유하며, 어려운 일이 있을 때 서로 지지가 이루어지도록 한다.

⑦ 교육 : 전문성을 향상시키고 스트레스 관리방법을 익히도록 교육을 제공한다.

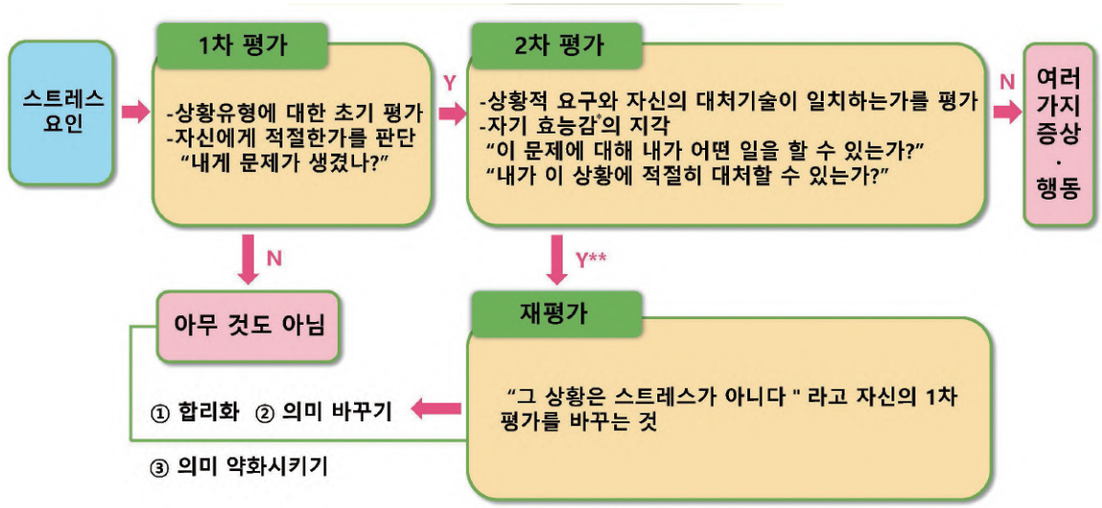
⑧ 근로조건 개선 : 임금수준의 개선과 고용안정성을 모색하여 서비스 질과 전문성이 확보한다.

⑨ 지침 준수 : 사업장에서 적용되는 각종 지침*을 준수하여 작업으로 인한 질환이나 사고가 발생하지 않도록 한다. (한국산업안전보건공단에서 제작 배포하는 교대작업자의 보건관리지침, 사업장 근골격계질환 예방관리프로그램, 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침 등)

2) 직무스트레스 평가와 관리

(1) 직무스트레스 평가

- 스트레스에 대한 평가



* 자기 효능감은 능력에 대한 지각으로, 주어진 상황에서 적절하면서 성공적으로 행동할 수 있게 해 줄 개인적 기술과 수행능력을 가지고 있다는 믿음

자기 효능감에 대한 자기 자신의 확신의 강도는 주어진 상황에 대처하기 위해 노력을 기울일지, 얼마나 기울일지를 결정하는데 영향을 줌

** '자신에게 그 상황을 다루기 위한 대처기술이 부족하지 않다.'고 판단

① 합리화 : 사건에 자신이 원하는 의미를 부여하는 경향이 있음. (예: 직장에서 해고된 사람이 해고를 자신이 오랫동안 꿈꿔 왔던 개인사업을 하라는 신호로 해석하는 것)

② 의미 바꾸기 : 어떤 근거를 가지고 사건을 반대로 해석하는 것

③ 의미 약화시키기 : 화를 내보았자 소용이 없다는 판단이 서면 미리 세워 놓았던 의미에 대한 중요성을 깎아내리는데 즉 "내게 자동차가 꼭 필요한 것은 아니야"와 같은 반응

(2) 직무스트레스 인식

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

(가) 일의 능률이 저하된다.
(나) 별것도 아닌 일에 동료한테 화를 낸다.
(다) 짜증나고 성가신 경우가 많다.
(라) 업무 성과가 오르지 않는다.
(마) 회사를 며칠이라도 쉬었으면 좋겠다고 생각한다.
(바) 괜히 초조하고 안절부절 하지 못한다.
(사) 내 뜻대로 일이 진행되지 않는다.
(아) 머리가 자주 아프다.
(자) 소화가 잘 안된다.
(차) 전보다 잠이 잘 안온다.
(카) 흡연이나 음주가 전보다 늘었다.

(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 찾아서 실천하는 것이 좋다.

■ 긴장이완기법

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

① 의자에 편안히 앉아 편안한 상태를 유지한다. 머리는 어깨와 직각을 유지하고 등은 의자에 닿도록 하고, 다리는 바닥에 닿게 하며 손은 무릎 위 또는 팔걸이에 둔다.

② 특정 근육(예: 다리와 발의 경우, 두 무릎을 쭉 펴고 발목과 발가락을 발 아래 쪽으로 밀어서 허벅지, 종아리, 발가락이 마치 곧은 막대기처럼 단단하게 느껴지도록 한다)을 긴장시킨 후 이를 10초 정도 유지한다.

③ 즉시 이완시킨(예: 위의 예에서 무릎을 살짝 구부리고 발목을 원래 위치대로 둔다) 후 약 50초 정도 천천히 호흡하며 이완 상태를 느낀다.

④ 신체 내 다른 근육(예: 팔, 손, 목, 이마, 가슴, 턱 등)으로 옮겨서 ②, ③ 과정을 되풀이 한다. 자신이 원하는 부위에 대해 7개 정도 범위내에서 선택하여 진행한다.

■ 호흡법

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

① 의자에 편히 앉거나 바닥에 편히 누워 오른 손은 배, 왼손은 가슴에 올려놓는다.

② 눈을 지그시 감고 코로 숨을 들여 마시면서 배가 볼록해지는 것을 오른손을 통해 느낀다.

③ 입으로 숨을 천천히 내쉬면서 볼록해졌던 배가 다시 내려오는 것을 느낀다.

④ 이러한 과정을 편안한 마음이 들 때까지 천천히 되풀이한다.

■ 심상훈련

① 과거 편안했던 기억을 떠올린다.

② 복식호흡을 천천히 하면서 “편해”, “쉬어” 등의 단어를 천천히 속으로 반복한다.

■ 자신의 생각 변화(인지수정)

자신의 생각을 변화시켜 상황을 긍정적으로 인지한다. 예를 들어 상사로부터 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

- 규칙적인 생활과 충분한 수면
- 친한 사람들과 교류하기
- 긴장을 풀고 많이 웃기
- 가능한 한 편안한 환경으로 만들기
- 일상에서 벗어나 자연을 즐기고 취미를 갖기
- 적당한 운동을 하고 술이나 담배에 의존하지 않기

〈참고문헌〉

- 국가인권위원회. (2008). 노인분야 인권교육교재.
- 국민건강보험공단. (2022). 2022년도 방문요양 사회복지사 교육교재.
- 노인보호전문기관. (2018). 노인복지시설 인권보호지침 개정에 관한 연구 : 이용자 중심의 서비스 품질개발.
- 노인보호전문기관. (2019). 사회복지전담공무원, 노인복지시설 담당공무원, 지역보건의료기관, 종사자 대상교육 교재.
- 노인보호전문기관. (2021). 노인학대 법률지원 매뉴얼.
- 노인보호전문기관. (2022). 2021 노인학대 현황보고서 가이드북.
- 노인복지법. (2022).
- 노인장기요양보험법. (2022).
- 보건복지부. (2022). 요양보호사 표준교육 교재.
- 산업안전보건법. (2022).
- 산업재해보상보험법. (2022).
- 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터. (2020). 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태조사.
- 서울특별시서부노인보호전문기관. (2021) 2021 사업운영보고서 및 상담사례.
- 한국산업안전보건공단. (2011). 요양보호사 직무스트레스 관리지침.
- 한국산업안전보건공단. (2011). 요양보호사 근골격계질환 예방지침.
- 한국산업안전보건공단. (2012). 직무스트레스 관리.