

4절 대상자 중심 요양보호

인간 중심 요양보호는 대상자 개개인의 가치관을 존중하고 생활양식, 필요와 심신 상태에 따른 요구 등을 충분히 고려하여 개개인에 맞춘 요양보호를 제공하는 것을 의미한다.

대상자가 자기의 다양한 요구를 표현하거나 자기 개성을 주장하면, 과거의 요양보호의 관점에서는 “요구가 많아서 돌보기 어려운 노인” 혹은 “말을 잘 안 듣는 노인”으로 여겨졌지만, 인간 중심 요양보호에서는 요구가 많은 이유는 무엇이며 어떻게 잘 대응할 수 있을까를 대상자 입장에서 고민하고, 숨겨진 감정과 상황 등을 파악하기 위해 의료, 재활, 복지, 요양 전문가가 모여 그 해결책을 찾아서 대응하는 것이다. 이것은 장기요양서비스를 제공하며 대상자와 요양보호사가 서로 신뢰하는 관계를 만들어가는 과정이라고 할 수 있다.

1. 대상자를 대하는 원칙

사람 중심의 돌봄(Person-Centered Care)을 제시한 톰 킷우드는 요양보호에서 대상자와 요양보호사 간의 좋은 의사소통과 인간관계의 중요성을 강조하고 있다. 한편 장기요양 서비스 제공 과정에서 발생하기 쉬운 악성사회심리로 16가지를 지적하고 이러한 악성사회심리가 장기요양기관 종사자 사이에서 퍼지면 대상자를 존중하지 않게 되고 요양보호의 질의 심각한 저하를 가져 온다고 설명하고 있다.

장기요양기관에서 생기기 쉬운 악성사회심리

- | | |
|------------------|----------------|
| • 속이거나 착각하게 만든다. | • 능력을 제한한다. |
| • 어른으로 존중하지 않는다. | • 어린애 취급한다. |
| • 공포감을 준다. | • 무시한다. |
| • 뒤로 미룬다. | • 강요한다. |
| • 비난한다. | • 차별한다. |
| • 중단시킨다. | • 재촉한다. |
| • 바보취급 한다. | • 이해하려 하지 않는다. |
| • 따돌린다. | • 모욕한다. |

인간다움(Humanitude) 케어에서는 대상자를 대하는 실천 원칙으로 5가지 단계를 만남의 준비, 케어의 준비, 지각(감각)의 연결, 감정의 고정, 재회의 약속으로 구분하여 제시하고 있다.

- 첫째, 만남의 준비 단계에서는 요양보호사가 대상자에게 방문하였음을 알린다.
- 둘째, 케어의 준비 단계에서는 상대와 관계를 만든다(친구가 된다).

- 셋째, 지각(감각)의 연결 단계에서는 대상자가 기분 좋게 느끼도록 돌봄을 시행한다.
- 넷째, 감정의 고정 단계에서는 케어의 기분 좋은 점을 상대의 기억에 남긴다.
- 다섯째, 재회의 약속 단계에서는 다음의 케어를 쉽게 하기 위해 준비한다.



꼭 알아두기

억제대의 피해

- 자세변환이 힘들어 욕창이 잘 생긴다.
- 근육을 움직이지 않아 근력이 떨어진다.
- 심장 기능이 저하된다.
- 인지 기능이 저하된다.
- 관절이 굳는다.
- 골다공증이 생기거나 악화된다.

▣ 대상자에게 해서는 안 되는 부정적 사례

① 제공자 중심의 요양보호 사례 : 무엇이든 강제한다.

〈예〉 “아침식사는 8시예요. 일어나서 식사를 하셔야 설거지하고 점심식사 준비하지요. 어서 일어나세요”

〈예〉 “화장실 가려면 어르신도 요양보호사인 저도 고생하니까 그냥 간이변기에 하세요. 다들 여기다 해요. 이제 습관을 들여야지요.”

〈예〉 “어르신! 걸으려면 힘들고, 넘어지면 큰일 나니까 그냥 휠체어 타세요. 내가 밀어드릴게요. 편하게 다녀오면 좋지.” 이렇게 휠체어만 태우고 걷지 못하게 하면 수 주일 내에 한 발자국도 못 걷게 될 것이다.

〈예〉 “지금 목욕 안 하면 다음 주까지 기다려야 해요. 냄새나니까 얼른 지금하세요.” 하면서 옷을 벗기기 시작한다.

② 사고방지만을 강조하는 사례 : 억제대를 하게 한다.

〈예〉 “눈 깜짝할 사이에 난리를 치는데, 침대에서 떨어지면 누가 책임져요? 이 어르신 보호자 엄청 까칠하거든요.”

〈예〉 “안 묶어 놓으면 소변줄, 콧줄을 잡아 뽑아요. 어쩔 수 없어요.”

③ 대상자에게 위험한 요양보호 : 부적절한 케어를 한다.

〈예〉 “잘 못 움직이는 분들을 의자에서 일으켜 세우려면 겨드랑이를 잡아 힘껏 올리면 돼요.”

〈예〉 “침대 아래로 몸이 내려오면 침대위에서 겨드랑이를 잡아 잡아 끌어 올리세요”



2. 요양보호 실천의 4가지 원칙

인간다움(Humanitude) 케어를 실천하기 위해 4가지 핵심 사항으로 대면하기, 말하기, 접촉하기, 일어서게하기를 제시하고 있다.

가. 대면하기

1) 옳은 방법

- ① 상대방과 가까운 거리의 정면에서 같은 눈높이로 한참 동안 바라보고, 힐끗 보지 않는다.
- ② 대상자의 상태를 살피거나 서비스를 시작하기 전에 의향을 물을 때 ‘옳은 방법’으로 보아야 한다.
- ③ 쳐다보기만 하면 적대적으로 느낄 수 있으므로 눈을 맞추고 나서 2초 이내에 인사하거나 말을 건넨다.
- ④ 대상자가 벽 쪽으로 돌아누워 시선을 피하면 침대와 벽 사이에 틈을 만들어서라도 눈을 맞추며 “제 눈을 봐주세요”라고 요청한다.
- ⑤ 대상자에게 가까이 갈 때, 서비스를 제공할 때 옳은 방법으로 눈을 맞추며 보아야 한다.

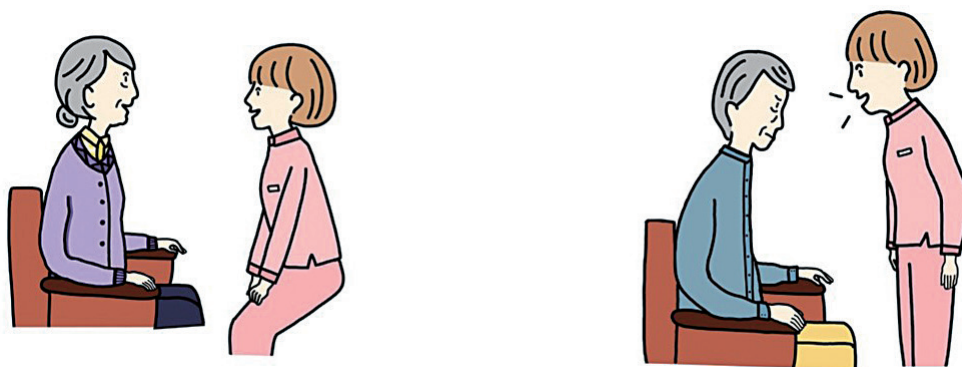
2) 옳지 않은 방법

- ① 대상자와 멀리 서거나, 위에서 내려다보며 정면이 아닌 옆에서 짧게 힐끗 본다.
- ② 대상자를 보지 않으며 “당신은 없는 사람이다” 혹은 “당신에게 관심이 없다”라는 의미를 전달한다.



꼭 알아두기

상대방과 가까운 거리의
정면에서 같은 눈높이로
최소 1초 이상 눈을 맞추며
상대를 본다.



[옳은 방법(왼쪽)과 옳지 않은 방법(오른쪽)]

나. 말하기

대상자에게 천천히 또박또박 긍정적으로 이야기하고, 대상자가 이야기하지 않더라도 지속적으로 이야기해야 한다.

- ① 대상자가 졸고 있거나 아직 잠에서 덜 깨었을 때는 침대판을 두드리고, 대답이 없으면 약 3초간 잠시 기다렸다가 다시 한 번 두드리며 대상자를 깨운 뒤 말을 시작한다. 이렇게 함으로써 대상자는 각성 수준이 조금씩 늘어나는 상태에서 말을 듣게 된다. 혼자 지내는 대상자의 방 안으로 들어갈 때도 똑같다.
- ② 아무 말도 안 하는 대상자에게도 말을 건다. 치매이거나 의식이 온전치 않은 대상자에게는 말을 걸어도 반응이 없기 때문에 아무 말 없이 필요한 요양보호 행위만을 하게 된다. 그렇지만 요양보호사 혼자서라도 “제가 왔어요. 기분 좀 어떠세요? 이제부터 세수를 하려고 해요”, 세수를 다 하고 나서 “얼굴이 깨끗해졌네요”, “쌀쌀하니까 이불 덮어드릴게요”라는 식으로 상황을 설명할 필요가 있다. 대답은 하지 못해도 어찌면 알아듣고 있을 수 있다.
- ③ 항상 긍정형 문장으로 이야기한다. 대상자가 기저귀 안으로 손을 넣을 때 “기저귀에 손 넣지 마세요”라는 부정형 명령 투보다는 손에 다른 들 것을 쥐여주며 “이것 한 번 만져보세요.”라는 식으로 긍정형으로 이야기한다. 물론 기저귀 발진 등의 문제가 있는지도 잘 살펴봐야 한다.
- ④ 무언가 이야기를 한 후 최소 3초 이상 기다려 줘야 한다. 요양보호사가 한 말을 이해하고 행동으로 옮기는 데 시간이 필요하기 때문이다. 한 가지 표현을 이해하지 못하면 표현을 바꾸어 다시 이야기하고, 그때마다 최소 3초 이상 기다려야 한다.
- ⑤ 봐야 할 것을 눈높이에서 보여주며 말을 한다. 밥을 먹일 때 “입을 벌리세요”라고 말하기보다는 “싱싱한 나물이 아삭하게 보여요”라고 말하면 대상자가 훨씬 기분 좋게 식사할 수 있을 것이다.



[옳은 방법(왼쪽)과 옳지 않은 방법(오른쪽)]

다. 접촉하기

대상자를 만질 때는 상냥하게 웃으며, 천천히, 쓰다듬듯이, 감싸듯하여 대상자의 피부와 넓은 면적이 닿게 만져야 한다.

- 붙잡지 않고 천천히 밑에서부터 받쳐 살짝 힘을 주는 것이 좋다.
- 손끝이 아니라 손바닥 전체를 이용해 접촉한다.
- 절대 급격한 행동으로 붙잡거나 할퀴거나 꼬집거나 때리거나 하면 안 된다.



옳은 방법

- 넓게 잡으면 대상자의 피부에 가해지는 압력이 낮아진다.
- 존중하고 도와주는 느낌을 준다.



옳지 않은 방법

- 손가락만으로 잡으면 잡기 싫지만 어쩔 수 없이 잡고 있다는 느낌을 준다.
- 손가락만으로 잡으면 힘이 많이 들어간다.
- 억압하는 느낌을 준다.

[옳은 방법(왼쪽)과 옳지 않은 방법(오른쪽)]

라. 일어서게 하기

노인은 침상에 3일에서 3주만 움직이지 않고 누워있어도 더 이상 걷지 못하게 된다고 한다.

- 최소 하루 20분 정도는 일부러라도 서있거나 일어서서 걷도록 도와야 하며, 2~3분이라도 서 있을 수 있는 대상자라면 세수하는 동안이라도 서 있게 해야 한다. 걸을 수 있는 대상자를 낙상 위험이 있다는 이유로 휠체어에 태워서는 안 되며, 잠깐이라도 서 있는 시간이 대상자에게 중요한 시간임을 알아야 한다.
- 느리더라도 부축하지 말고 가급적 혼자 움직이게 해야 한다. 부축하거나 도움을 줄수록 대상자의 몸은 그만큼의 근력과 신체능력만 남기 때문이다. 손이 닿을 수 있는 만큼만 떨어져서 대상자가 혼자 하는 것을 지켜보며 기다리는 것이 가장 좋은 요양보호이다.



참고

〈일어서게 하기〉의 장점...

- 골격근의 근력 유지에 좋다.
- 뼈와 관절에 힘을 가해 골다공증 예방에 도움이 된다.
- 순환기를 자극하여 혈액 순환에 도움이 된다.
- 호흡기를 자극하여 폐활량에 도움이 된다.

- 서서 움직이고, 스스로 활동하는 동안 기분 좋은 이야기를 하며 격려해야 한다. “이렇게 일어서니까 먼 산까지 보이시죠? 진달래가 피었네요. 오늘은 좀 더 안정적으로 서 계시네요” 등으로 일어서는 것을 좋은 기억으로 남게 해야 한다.

노인의 건강상태는 영양상태에 따라 크게 영향을 받는다. 영양을 적절히 잘 섭취하면, 질병을 예방하고 노화를 지연하며 면역력을 증강시켜 건강을 유지하는 데 도움이 된다.

☆ point

사람다운 세상에서 소외되어서 사람으로 대접받지 못한다면 사람은 스스로를 지키기 위해 싸울 수 밖에 없습니다. 소리를 지르거나, 주위에 있는 물건을 부수거나, 모든 것을 포기하고 자신만의 세계에 틀어 박히거나, 눈을 뜨지도, 말을 하지도 않게 됩니다. 고령자가 문제행동을 일으키거나 움직이지 않게 되는 원인은 요양보호를 하는 저희들에게 있습니다.

「휴머니티드입문」중

참고문헌 : 혼다 미와코 · 이브 지네스트 · 로젯 마레스코티 지음, 조문기 옮김. (2020). 휴머니티드입문. 물고기숲.

〈참고문헌〉

- 국민건강보험공단. (2019). 한국형 케어매니지먼트 인력양성 교육교재.
- 국민건강보험공단. (2022). 2022년도 사회복지사 교육교재.
- 권중돈. (2022). 노인복지론.
- 노인복지법. (2022 현재).
- 노인장기요양보험법. (2022 현재).
- 보건복지부. (2022). 2022년 요양보호사 양성 표준 교재.
- 이브제네스트, 혼다미와코 저, 조문기 역. (2020). 휴머니티드 입문. 물고기숲.
- 통계청. (2022). 장래가구추계: 2020~2050년.
- Breen, L. Z. (1960). The aging individual. In C. Tibbitts (Ed), Handbook of social gerontology(pp. 145-162). Chicago; University of Chicago Press.
- Erikson, E.H. (1959). Identity and the Life Cycle. Psychological Issues. Vol.1. No.1. Monograph1. International Universities Press.
- Eva F Kittay, (2002) “Can Contractualism Justify State-Supported Long-Term Care Policies? Or, I’d Rather Be Some Mother’s Child”, in WHO Ethical Choices in Long-Term Care: What Does Justice Require?. WHO.
- International Association of Gerontology. (1951). Report on the 2nd international conference of gerontology.
- Tom Kitwood. (1997). Dementia Reconsidered: The Person Comes First. Open University Press.
- WHO. (2015). WHO global strategy on people-centered and integrated health services.