

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

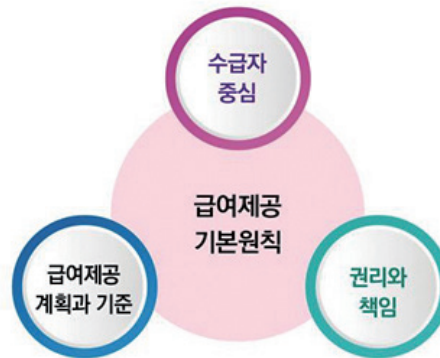
요양보호사는 장기요양서비스 제공과정에서 ① 수급자 중심의 급여 제공, ② 급여제공계획과 기준에 근거한 급여 제공, ③ 권리와 책임에 따른 급여 제공이 이루어질 수 있도록 노력하여야 한다 (국민건강보험공단, 2022).



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).