

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 자기 결정을 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 자기 관리를 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 독거어르신인 어느 날 서운하다고 하면서 본인부담금에 대해 말씀 하셨다. 어르신 의 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 참 고 있다가 이제야 말을 한다고 하셨다. 그러면서 앞으로는 본인부담금을 내지 않게 해달라고, 그러지 않으면 다른 센 터로 옮기겠다고 협박하셨다.

문제사례 2 :

장기요양 2등급의 시어머님을 모시고 있는 며느리는 배우자의 실직으로 본인부담금 내기가 어려워니 방문요양서비스 를 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 처 벌을 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 동료로 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 몇 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 ○○노인요양시설로 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 박씨는 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