

2절 업무보고

1. 업무보고의 중요성

업무보고는 일상적인 담당업무나 특별히 지시받은 업무에 대해 상사에게 경과나 결과를 알리는 것이다. 요양보호서비스는 대상자의 상태 및 상황이 언제든지 변화할 수 있고 예기치 못한 사고가 발생할 수 있는 만큼 요양보호사는 평상시에도 보고하는 습관을 가져야 한다.

① 요양보호서비스의 질을 높일 수 있다.

요양보호사는 업무를 수행하면서 사고나 문제가 발생했을 때 혼자서 판단해서는 안 된다. 대상자의 건강상태에 변화가 생겼을 때는 가족과 관리 책임자에게 알려 지시를 받고 대처해야 한다. 대상자에게 생기는 작은 변화도 놓치지 않고 기록하고 보고하면 더 나은 서비스를 제공할 수 있다.

② 타 전문직과의 업무협조 및 의사소통을 원활하게 할 수 있다.

요양보호서비스 현장 중에서 요양시설 및 주·야간보호, 단기보호는 요양보호사뿐만 아니라 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 영양사 등 다른 직종의 전문가와 팀을 이루어 업무를 수행한다. 정확하고 신속한 업무보고는 타 전문직과의 업무협조 및 의사소통을 원활하게 해 준다.

③ 사고에 신속하게 대응할 수 있으며, 피해를 최소화할 수 있다.

몸이 불편한 대상자를 돌보는 과정에서 예기치 못한 사고가 발생하면 사고경위를 신속하게 보고해야 한다. 업무보고가 조기에 이루어지면 대상자에게도 기관에도 사고로 인한 피해를 최소화할 수 있다.



꼭 알아두기

요양보호서비스는 대상자의 상태 및 상황이 언제든지 변화할 수 있고 예기치 못한 사고가 발생할 수 있다. 대상자의 건강상태에 변화가 생겼을 때는 혼자서 판단하지 말고 기관과 가족에게 신속하게 보고하여 지시를 받고 대처해야 한다.

2. 업무보고 방법

가. 업무보고 원칙

① 객관적인 사실을 보고한다.

보고는 사실과 다름없이 정확하게 보고한다. 요양보호사의 주관적 판단이 아닌 객관적 사항을 정확하게 보고해야 한다. 보고할 때 개인적인 의

견, 예를 들어 “생각이 들었다”, “느꼈다” 등으로 표현하면 보고받는 사람이 잘못 판단할 수 있기 때문에 이러한 표현은 피한다.

② 육하원칙에 따라 보고한다.

보고는 기록과 마찬가지로 필요한 사항을 빠뜨리지 않는 것이 중요하기 때문에 보고할 때도 육하원칙(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜, 하였는지)에 따라 보고하고, 보고서를 작성할 때도 마찬가지다.

③ 신속하게 보고한다.

신속한 보고는 신속한 대응으로 이어지기 때문에 가능한 한 신속하게 보고한다. 보고를 미루다보면 기억이 희미해져 사실이 왜곡될 수 있다.

④ 보고내용이 중복되지 않게 한다.

보고하고자 하는 내용이 간결하고 중복되지 않게 한다. 간결한 보고는 시간을 절약할 수 있다.

나. 업무보고 시기

업무보고는 정기보고와 수시보고로 나눌 수 있다. 정기보고는 일일보고, 주간보고, 월간보고 등이 있고, 수시보고는 상황의 변화에 따라 수시로 이루어진다. 요양보호사는 정기적인 업무보고를 포함하여 다음과 같은 상황에서는 반드시 기관에 보고해야 한다.

① 대상자의 상태에 변화가 있을 때

대상자의 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며, 대상자의 상태가 평상시와 다를 때는 관리책임자와 가족에게 신속하게 보고한다.

② 서비스를 추가하거나 변경할 필요가 있을 때

계획된 서비스 외에 추가적인 서비스가 필요하거나 서비스를 변경할 때는 관리책임자에게 보고한다. 또한 대상자와 가족으로부터 그러한 요청이 있을 때도 보고한다.

③ 새로운 정보를 파악했을 때

대상자 및 가족에 대한 새로운 정보를 입수하였을 때는 관리책임자에게 그 사실을 보고한다. 대상자 및 가족에 대한 정보는 질 높은 서비스를 제공하는 데 중요한 역할을 하기 때문에 요양보호에 필요한 정보를 파악할 수 있도록 항상 노력한다.

**꼭 알아두기**

상황이 급한 경우에는 반드시 구두보고를 먼저 한 후 서면보고를 한다.

④ 새로운 업무방법을 찾았을 때

요양보호서비스를 제공하는 과정에서 대상자에 대한 새로운 요양보호 방법을 찾았을 때는 보고한다.

⑤ 업무를 잘못 수행했을 때

업무를 잘못 수행했을 때는 요양보호사가 판단하여 해결하지 말고 관리 책임자에게 먼저 보고하여, 지시를 받아야 한다.

⑥ 사고가 발생했을 때

서비스를 제공하는 동안 예기치 못한 사고가 발생했거나 발생할 뻔했을 때는 요양보호사가 판단하여 대처하지 말고 관리책임자에게 신속하게 보고하여 지시를 받아야 한다. 당황하여 효율적으로 판단하지 못할 수 있고, 잘못된 대처로 사고처리가 더 어렵게 될 수 있기 때문이다.

다. 업무보고 형식**① 구두보고**

구두보고는 상황이 급하거나 사안이 가벼울 때 많이 이용한다. 구두보고를 할 때는 결론부터 보고하고, 경과와 상태, 원인 등을 보고한다. 구두보고는 신속하게 보고할 수 있다는 장점은 있으나 정확한 기록을 남길 수 없다는 단점이 있다. 상황이 급할 때는 구두보고를 먼저 하고, 나중에 서면보고로 보완할 수도 있다.

② 서면보고

보고내용이 복잡하거나 숫자나 지표가 필요한 경우, 정확히 보고할 필요가 있거나 자료를 보존할 필요가 있을 때 서면보고 한다. 대표적인 서면보고는 정기 업무보고, 사건보고 등을 들 수 있다.

서면보고는 정확한 기록을 남길 수 있는 장점은 있으나 신속하게 보고할 수 없다는 단점이 있다.

③ 전산망 보고

전산망 보고는 능숙하게 사용할 수 있으면 시간을 절약할 수 있고 편리하다는 장점이 있다. 구두보고와 같이 실시간으로 확인할 수 있고, 서면보고와 같이 기록으로 남길 수 있다는 장점을 동시에 가지고 있다.