

전 직원이 알아야 할 영양직무 핵심 과정

1차시 진료준비하기

● 진료의 개념

대상자가 주로 호소하는 증상 및 상태를 관찰하고, 필요한 검사를 통해 병의 종류 및 원인을 찾아내는 것으로 의료진과 대상자 간에 행해지는 의료행위이다.

● 진료 주변 환경

병원의 환경은 대상자의 안위와 질병 회복에도 영향을 미칠 수 있으므로 대상자가 안전하고 편안하게 지낼 수 있는 환경을 조정해야 한다.

- 1) 온도와 습도
- 2) 환기와 냄새
- 3) 광선 및 조명
- 4) 프라이버시와 소음방지
- 5) 진료실 환경

▶ 병원 환경 청결 지침

- 청소에 관한 감독과 교육에 관한 사항은 담당 부서에서 시행한다.
- 청소에 대한 책임은 확실하게 규정하고, 책임을 맡은 수간호사는 지정된 소독액으로 청소가 매일 시행되고 있는지 점검해야 한다.
- 병원 내의 모든 청소는 먼지를 일으키지 않는 방법으로 이루어져야 한다.
- 청소 시 혈액이나 체액이 묻은 것이 보이면 반드시 소독제를 이용하여 청소한다.

● 전산의무기록의 개념

병원에서 사용하는 종이 또는 문서 양식에 기록되어 있는 모든 의료 기록과 데이터를 전산 매체에 저장하는 방식이다. 환자의 진료 행위를 중심으로 발생한 업무상의 자료나 진료 및 수술·검사 기록을 전산에 기반하여 입력·정리·보관하는 시스템이다.

▶ 진료 기록부의 의무기록 기재사항 : 치료 내용(주사·투약·처치 등), 진단 결과 또는 진단명, 진료를 받은 사람의 주소, 성명, 연락처, 주민등록번호 등 인적 사항

● 처방 전달 시스템(OCS: order communication system)

각종 의학 정보 및 환자들의 진찰 자료를 보관한 데이터베이스와 처방전을 통신망을 통해 각 해당 진료부서로 전달해 주는 시스템

2차시 고객안내하기

● 의료기관 고객의 개념

과거 질병이 있는 사람만 찾았던 병원이 요즘에는 건강한 사람도 그 건강을 오래 유지하기 위해 찾는 장소로 변화하고 있다. 과거 환자에 비해 병원의 수가 부족했던 상황에서는 의료인 중심이었지만 수요보다 공급이 많아진 상태로 변화한 지금의 의료 시장에서는 병원이 환자를 의료 서비스를 제공받는 고객으로 대우해야 할 필요성이 대두되었다. 병원의 고객 중심, 환자 중심 서비스의 필요성이 증대됨에 따라 고객 서비스에 관한 관심이 높아졌고, 그 역할 또한 중요시되고 있다.

● 의료기관 고객 예약 절차

진료과 예약 진료과가 끝난 다음 진료 날짜를 해당 과에서 직접 예약

전화 예약 전화 → 상담원 연결 → 상담 후 진료 예약 → 예약일에 병원 방문

인터넷 진료 예약 해당 병원 홈페이지 접속 → 회원 가입 → 로그인

① 진료 예약: 대상자 본인이 진료받을 진료과와 의료진을 직접 선택하여 예약

② 대리 예약: 회원의 자녀 또는 부모의 진료를 대리로 예약

③ 간편 예약: 병원을 처음 방문하는 경우 전화 예약 센터에서 전화로 상담을 하면 예약을 도와줌

팩스 예약 대상자의 인적 사항(성명, 주민번호, 연락처), 희망 진료과 기재 후 팩스 신청 → 예약 센터에서 확인 후 전화 또는 팩스로 통보

● 진료실 안내 안전·유의사항

보조 장구를 착용한 대상자를 안내할 경우에는 안전사고에 유의하며, 대상자가 천천히 이동할 수 있도록 충분한 시간을 배려한다.

▶ 병원 진료 순서 : 접수 - 진료 - 검사 - 약 처방 - 예약 - 귀가(입원)

▶ 고객 안내 순서

- 대상자의 방문 목적과 이름, 진료과를 확인한다.
- 대상자의 방문 목적에 맞게 진료실, 검사실, 병실 등으로 안내한다.
- 거동이 불편하거나 보조가 필요한 대상자의 경우 직접 방문 장소까지 안내한다.
- 대상자의 입장에서 알기 쉬운 용어로 안내한다.

● 병실 안내 안전 · 유의사항

환자 이동 시 안전사고 예방에 주의한다. 환자의 개인 물품이 분실 및 파손되지 않도록 주의한다.

3차시 정리정돈하기

● 정리정돈의 개념

정리란? 유용한 것을 선별하여 사용하기 편리하도록 하는 것이고, 정돈은 두는 장소가 결정되어 있으며 여기저기에 산재되어 있지 않을 것이다.

- 불요불급한 물품을 처분한다.
- 필요한 물품을 두는 장소와 두는 방법을 작업에 적합한 방법으로 정한다. (작업상 면을 되도록 넓게 이용하는 것들을 고려해서) 이때 색채 구별에 의한 정리가 효과적이다.
- 원재료 등을 반입할 때에는 되도록 작업 직전에 실시할 것(안전 통로와 작업상 면의 확보를 위해) 등이 있다.

● 정리정돈의 효과

병원에서의 정리정돈은 대상자를 안전하고 편안하게 보살피는 활동을 수행하면서 병원 진료와 대상자 간호를 하는 데 꼭 필요한 부분이다.

각 의료기관에서는 해당 부서별 정리정돈 매뉴얼을 활용하여 병실, 치료실, 진료실, 수술실, 간호사 스테이션, 기타 해당 구역을 정리정돈하고 표준화함으로써 모든 것이 청결하고 제자리에 있도록 함으로써 직원들이 업무에 필요한 물품들을 지체 없이 찾을 수 있도록 해야 한다.

● 정리정돈의 지침

1) 병실

① 침구, 린넨 교환 및 정리 ② 환경 관리 ③ 물품 관리

2) 진료실 및 치료실

① 린넨 교환 및 정리 ② 드레싱 카트(dressing cart) 정리 ③ 환경 관리 ④ 물품 관리

▶ 진료실 및 치료실 물품

- 진료용 처치용 침대

- 드레싱 카트 및 드레싱 용품
- X-ray 및 MRI 필름을 볼 수 있는 형관판
- 진료 및 치료 등
- 산부인과인 경우에는 산부인과 진찰용 의자

3. 수술실

- 수술실의 청소는 하루의 스케줄이 시작되기 한 시간 전에 하며, 한 건의 수술이 끝나고 환자가 회복실로 나간 후에 중간 청소를 하고 하루의 모든 업무가 끝난 후 다시 청소한다.
- 업무 시작 한 시간 전이나 하루의 업무가 끝난 후에 이루어지는 청소는 공기 중의 먼지 입자, 비말성 미생물 등이 수술실 바닥, 침대, 수술 기계장, 기구장, 무영등 위에 쌓인 것을 제거하기 위한 것으로, 바닥은 마대 걸레로 닦아 주고 그 외의 부분은 소독수를 묻힌 타월이나 방포로 닦는다.
- 알코올(alcohol)은 표면에 피막 형성을 하지 않으며 증발성이 강하므로 효과적이다. 마대 걸레는 반드시 젖어 있어야 하며, 젖은 진공 청소를 할 수도 있으나 비질은 절대로 하지 않는다.

▶ 수술실 정리정돈 수행순서

- 수술이 예정되어 있는 멸균 영역이 어디인지 확인하여 들어가지 않도록 한다.
- 수술에 따라 쓰이는 기구들을 멸균포에 싸서 끈으로 묶고 라벨을 붙인 다음 날짜를 쓴다.
- 소독포에 싸여 있기 때문에 종류별로 분리해서 넣어 놓고 이름을 써 둔다.
- 동일한 물품일 경우 사이즈나 용량을 구별하여 정리한다.

4차시 검체물전달하기

● 검체물의 개념

- 검사에 필요한 재료를 말하며 검사 재료라고도 한다. 임상적으로는 혈액, 수액, 흉수, 복수, 관절액, 농(膿), 분비액, 담, 인두 점액, 요(尿), 담즙, 대변 등이 검체로 사용된다.

● 검체물의 종류

- 혈액, 뇨, 대변, 객담, 뇌척수액, 체액, 농 및 창상에서 나오는 분비물 등이 있다.

● 검체 준비 보조자가 알아두면 도움이 되는 사항

(1) 대상자 준비

모든 채혈자(의사, 간호사 등 포함)는 검체 채취 대상 환자의 공복 상태 유지, 복용 금지(중지) 약물 복용 여부, 특정 부위 채혈 지정 또는 특정 부위 채혈금지 등과 같은 특정 조건이나 여건에 맞게 채혈을 요구하는 담당 의료진의 요청이 있는 경우에는 채혈 전 환자의 상태가 요청 조건에 합당한지 여부를 확인해야 한다.

(2) 대상자 확인

- ① 모든 채혈자는 채혈 전 반드시 대상자의 이름표(name tag)에서 대상자의 성명, 생년월일, 등록번호, 손목 인식 밴드(wrist band name) 등 두 가지 이상의 정보를 확인한 다음 채취할 검체 용기에 부착된 바코드 라벨과 대조하여 확인해야 한다.
- ② 대상자에게 성명을 물어보아 대상자로부터 본인임을 확인해야 한다.
- ③ 의식이 없는 대상자의 경우에는 보호자에게 성명을 확인해야 한다.
- ④ 대상자가 찬 팔목 인식 밴드를 확인해야 한다.
- ⑤ 대상자나 보호자에게 금식 여부, 약물 복용 여부를 물어 확인해야 한다.(특이 사항이 있을 경우 검사 용기에 표기하고 결과 보고 시 전달 사항에 입력하여 담당 의료진에게 보고되도록 해야 한다.)

▶ 검체 바코드 라벨 부착 시 유의 사항

- 바코드선이 튜브 정상에서 17mm 이하, 67mm 이상에 정확하게 오도록 부착한다.
- BC 샘플링 튜브(sampling tube)에 수직으로 부착하여야 한다.
- 바코드선이 흐리거나 지저분하면 재발행하여 부착한다.
- 바코드선이 구겨지거나 겹쳐지지 않도록 주의해서 부착한다.

5차시 소독물전달하기

● 소독물의 개념

소독이란 일반적으로 병의 감염이나 전염을 예방하기 위하여 병원균을 죽이는 것이지만, 세균의 아포까지 사멸시키지는 못한다. 따라서 의료기관에서는 소독물 대부분을 멸균 제품으로 사용한다.
멸균이란 아포를 포함한 모든 미생물을 전부 사멸시키는 것을 말한다.

● 소독물 처리 부서 (중앙 공급실 업무 지침)

- ① 중앙 공급실 내 전 구역은 감염 예방을 위해 청결하게 유지한다.
- ② 구역에 따른 출입 제한 및 복장 규칙을 준수한다.
- ③ 사용 후 회수된 물품은 물품의 특성에 맞는 적절한 방법으로 세척한다.
- ④ 기계의 상태 및 성능, 세척 상태를 확인한 다음 검수, 포장한다.
- ⑤ 포장이 완료된 물품은 정확한 멸균방법에 따라 멸균한다.
- ⑥ 멸균 물품은 사용자에게 전달되기 전까지 무균 상태를 유지하고, 사용 부서에 적시에 적정량을 공급하며 효과적인 물품 순환을 위해 관리한다.
- ⑦ 기계적, 화학적, 미생물학적 방법으로 멸균 확인을 하고, 유효 기간이 확보된 안전한 물품을 공급한다.
- ⑧ 모든 멸균 물품은 추적이나 즉각 회수가 가능하도록 멸균 일지를 정확하게 기록하고 관리, 보관한다.

▶ 소독물의 운반 및 교환

- 의료 소모품 중 멸균품은 사용 부서의 1일 평균 사용량을 기준으로 청구하여 멸균 관리하는 방법을 불출한다.
- 휴일 멸균 물품 청구 시는 준비된 물품에 한해 정수 교환 방법으로 사용한다.
- 사용 부서 비품 청구 중 멸균 의뢰 물품은 멸균 처리 후 공급한다.
- 멸균 비품인 의료 소모 비품 및 세트는 사용 부서에서 표준 수량 관리를 하며, 정수 교환방법으로 1일 2회 교환한다.

● 소독 및 멸균방법

▶ 건열 멸균

- 1) 스팀을 침투되지 않는 물품의 멸균에 적용한다. 고온으로 인한 파괴 효과를 이용한 멸균으로 파우더, 오일의 멸균에 적합함
- 2) 바셀린처럼 가열로 인해 유액화되는 물질 또는 자체 내 수분을 포함하지 않은 파우더 등은 스팀으로는 멸균되지 않으므로 바셀린 거즈 멸균에 필수적
- 3) 멸균 시간은 물품과 온도에 따라 다르나 보통 121°C에서 10시간이 소요됨.

▶ EO가스 멸균법

- 1) EO 가스를 이용한 화학적 멸균 방법으로, 55°C의 낮은 온도에서 멸균하는 저온 멸균방법
- 2) 고열이나 습도에 민감하고 섬세한 물품이나 예리한 기구 등 고압 증기 멸균이 불가능한 물품에 사용하는 멸균 방법
- 3) 소독 후 EO 가스가 남아 있어 피부에 자극을 주거나 조직에 손상을 줄 수 있기 때문에 멸균 후 완전히 정화한 후 사용
- 4) 정화 시간은 물품에 따라 차이가 있지만 최소 55°C에서 12시간 이상 정화함

▶ 고압 증기 멸균방법

- 1) 멸균기에서 꺼내기 전에 반드시 건조시킴
- 2) 모든 포장은 내용물에까지 수증기가 충분히 닿을 수 있도록 포장함.
- 3) 밀폐된 멸균기 내의 고온과 고압을 이용한 물리적 멸균 방법으로, 포화 스팀 상태에 습열이 침투되어 모든 형태의 미생물을 사멸시킴.

● 감염환자 물품 교환 방법

- (1) 전염병 환자에게 사용한 물품은 오염 방지를 위해 병실에서 직접 소각장으로 보낸다(소각할 수 없는 기구는 소독 용액에 30분 이상 담갔다가 중앙 공급실로 보낸다.)
- (2) AFB(+), HBsAg(+), HIV(+),의 환자에게 사용한 물품은 병실에서 소독제(10배 희석한 차아염소산 액, 0.5% Tego 등)에 30분 간 담갔다가 물이 새지 않는 봉투나 용기에 담고 '감염주의'라고 표기하여 중앙 공급실로 보낸다.
- (3) 중앙 공급실에 도착한 감염 환자 물품은 135°C washer decontaminator에 넣고 세척한 후 내용물을 분류하여 기계류

는 소독 준비를 위해 작업실로 보내고, 세트를 찢던 직물은 빨래 통에 넣어 세탁해서 사용한다. washer decontaminator가 없는 경우는 더운물로 세척. 이때 중앙 공급실 직원은 장갑과 방수 앞치마 등의 장비를 꼭 착용하도록 한다.

6차시 부소독물전달하기

● 부소독물의 개념

부소독물이란?

일반 린넨류, 일반 소모품 등 멸균이 필요하지 않은 모든 물품을 의미하며, 그 중에서 가장 많이 사용되고 환자 간호에 직접적인 영향을 미치는 부소독물은 세탁물이다.

● 부소독물의 종류

의료기관 세탁물

적절한 세탁 과정을 통하여 대부분의 미생물을 제거할 수 있으며, 오염된 린넨의 적절한 관리는 잠재적인 원내 감염과 직원 감염의 위험을 최소화할 수 있다.

오염된 린넨 자체로 인한 질병 전파 위험은 비록 적더라도, 병원체를 옮길 수 있는 매개체가 되므로 린넨 관리에 각별한 주의를 기울여야 한다.

● 세탁 후 세탁물의 보관 및 운반

- ① 세탁이 완료된 린넨은 종류별로 정리하여 별도의 시설에 위생적으로 보관한다.
- ② 세탁된 린넨을 운반하는 카트(cart)는 린넨을 운반하기 전에 소독제로 소독한다.

● 세탁 금지 세탁물

다음과 같은 세탁물은 재사용의 목적으로 자체 세탁하거나 처리업자에게 처리를 위탁해서는 안 된다.

- ① 피, 고름이 묻은 붕대 및 거즈(외과용 패드는 제외한다.)
- ② 마스크, 수술포 등 일회용 제품류

● 부소독물 처리 부서

의료기관마다 부소독물을 처리하는 부서명은 다르지만 대부분 분류 세척실이라 부른다. 분류 세척실은 접수 구역을 통한 부소독 물품을 인수하는 장소이며, 작업대와 싱크가 설치되어 있어 모든 재생품들을 세척 및 점검하고 파손품이나 폐품을 등을 처리하는 곳이다.

▶ 부소독물의 재고 파악 및 부소독물의 운반 및 교환 방법

- ① 부소독물의 재고파악
 - 부서별로 재고 파악 및 교환 시기가 다르나 대부분 소독물 교환 시기와 동일하게 1일 2회 재고를 파악
 - 부서별 물품 체크 리스트로 재고 파악을 하면서 물품 납품 순서대로 정리되어 있는지, 부족한 물품은 없는지 철저히 확인
- ② 부소독물의 운반 및 교환
 - 의료 소모 비품 및 세트는 사용 부서에서 표준 수량 관리를 하며, 정수 교환 방법으로 1일 2회 교환
 - 린넨류의 경우 부서 특성에 맞게 적절하게 전달되었는지 확인
 - 사용 부서 비품 관리의 멸균 의뢰 물품은 멸균 처리 후 공급
 - 휴일에 필요한 물품은 준비된 물품에 한해 정수 교환방법으로 교환

▶ 의료기관 환경 소독 일반 지침

의료장비 및 환경표면은 접촉의 정도에 따라 구분하여 소독 주기를 결정하며, 눈에 보이는 오염이 있는 경우 즉시 제거한다. 욕실과 화장실은 소독제로 매일 청소한다

희석한 소독제는 오염이 발생하지 않도록 희석 방법 및 사용기간 등에 대한 지침을 마련한다.
소독제 용기는 일회용을 권장하며, 재사용 시 사용전에 비우고 세척, 소독, 건조시킨다.

▶ **의료기관 혈액 및 체액에 오염된 환경 소독할 경우**

- 락스를 이용하여 소독하는 경우는 락스 원액 농도에 따라 500ppm으로 희석하여 사용한다.
- 혈액이나 체액을 엮지른 경우는 장갑을 착용하고 주의하여 제거한다.
- 소량(10ml 미만)의 혈액이나 체액이 쏟아진 환경에는 HBV나 HIV사멸력이 있는 낮은 수준 소독제를 이용하여 혈액이나 체액이 완전히 닦여지도록 한다.
- 다량(10ml 이상)이 쏟아진 경우는 먼저 흡수성이 있는 티슈나 일회용 타올 등으로 혈액이나 체액을 흡수시켜 방수비닐에 넣어 폐기한다.

7차시 약물전달하기

● **약품의 개념**

약은 일반적으로 병을 치료하거나 증상을 완화하는 데 쓰이는 것이다.

● **약품의 종류**

- (1) 경구약(내복제) : 정제, 캡슐, 액체
- (2) 외용제 : 연고, 크림, 좌제, 점안제, 점비제, 외용 스프레이, 가글 등
 - ① 점안 ② 점이 ③ 점비 ④ 흡입 ⑤ 외용
- (3) 주사제: 정맥 주사, 피하 주사, 근육 주사 등
 - 피하지방에 놓는 피하주사
 - 피부 표피 진피 사이에 놓는 피내주사
 - 혈관에 직접 놓는 정맥주사
 - 근육에 놓는 근육주사

● **약품 관리**

(1) 약품 보관

- ① 약품은 직사광선을 피하고 건냉 장소에 보관한다.
- ② 약품의 종류에 따라 분류하고 일정한 장소에 보관한다.
- ③ 냉장 보관을 요하는 약제는 반드시 냉장고에 보관한다.
- ④ 특별한 주의가 필요한 약품(KCl, 항암제 등)들은 따로 구분하여 보관한다.
- ⑤ 항정신성 의약품은 이중 잠금 장치가 되어 있는 곳에 보관한다.
- ⑥ 유효 기간, 약품의 색상, 침전물 등을 수시 또는 정기적으로 확인한다.
- ⑦ 약품 정리 시 수액(fluid)은 2/3 정도만 채워서 쓰기 용이하게 정돈한다.
- ⑧ 약품 보관 시에는 보관 위치에 라벨링을 하여 구분이 가능하도록 하고, 유효 기간 및 약품에 대한 정보를 알기 위해 약품에 붙어 있는 제조사의 표식 라벨은 제거하지 않도록 한다.
- ⑨ 냉장 보관이 필요한 약품은 약품 전용 냉장고에 보관하며, 온도 기록이 가능하여야 하고, 약품명은 라벨링한다.
- ⑩ 유효 기간이 지났거나 오염이 의심되거나 사용하지 않는 약품은 자체 폐기 처리하지 말고, 지침에 따라 약국에 반납한다.

(2) 병실 약품 관리

- ① 비품약
 - 각 부서별 병동에서 사용하는 비품약 목록표에 맞게 비치
 - 각 근무 때마다 인수인계하여 약품 관리가 철저히 이루어지도록 한다.
- ② 응급약

- 병동에서 일반적으로 필요한 응급약은 마약류를 제외하고는 항상 비치
- 근무 때마다 약품 재고 파악과 유효 기간을 철저히 확인한다.
- 응급약은 응급 시 사용 가능하도록 응급약 키트함을 별도로 마련하여 지정된 곳에 보관한다.

③ 수액

- 수액 정리 시 유효 기간이 많이 남은 것이 뒤로 가도록 정리하여 유효기간 순으로 사용할 수 있도록 한다.
- 대상자에게 수액 주입 직전에 수액 병에 날짜, 병실, 대상자 이름 및 등록 번호, 혼합약과 용량, 주입 속도 등이 적힌 바코드를 부착한다.

④ 주사약

- 앰플제와 바이알제를 구분해서 정리하고 파손되지 않도록 주의한다.
- 봉하고 일정 시간이 지난 약은 사용하지 않았다 하더라도 오염으로 간주하여 폐기 처리한다.

⑤ 경구약

- 약품 카트 안에 대상자 이름과 등록 번호가 적힌 약 카드를 함께 둔다.
- 냉장 보관이 필요한 시럽 종류의 약은 대상자에게 투여하기 직전에 꺼내도록 한다.

● 마약류 관리지침

▶ 마약법에서 정하는 사항 및 마약류 사고 발생 방지를 위한 준수 사항

- 향정신성 의약품은 잠금 장치가 설치된 장소에 보관하여야 한다.
- 마약류는 다른 의약품과 구별하여 별도 보관하여야 한다.
- 마약은 이중 잠금 장치(2개의 잠금 장치를 의미)이상이 부착되어 있는 철제 금고에 보관하여야 한다.
- 잔여, 반품, 파손, 유효 기간 경과 마약 등 폐기 마약도 위와 동일한 장소에 보관하여야 한다.

8차시 서류전달하기

● 서류의 개념

서류는 인간 또는 기계가 판독하여 이용할 수 있고 영구적으로 보존 가능한 형태로 기록된 데이터 및 그 기록 매체, 또는 정보를 전달하기 위하여 손으로 쓰거나 인쇄된 문서로서 어떤 사실을 뒷받침할 수 있는 기록을 말하며, 의료기관에서 다루 어지는 서류는 통상적으로 의무 기록을 말한다.

● 의료기관에서 사용되는 서류의 종류

- (1) 진료과 서류: 진료 기록부, 수술 기록부, 검사 결과 판독, 처방전, 진단서 등 진료 및 치료와 관련된 모든 서류
- (2) 간호과 서류: 간호 기록부, 투약 기록지, 활력 징후 기록지 등 대상자 간호와 관련된 모든 서류
- (3) 원무과 서류: 접수 및 수납, 보험 관련 서류
- (4) 진단검사의학과 서류: 각종 진단 검사와 관련된 검사 기록물
- (5) 영상의학과 서류: MRI, CT, 방사선 사진 등과 관련된 검사 기록물
- (6) 사회복지과 서류: 각종 사회 복지 혜택 관련 서류

● 의무 기록이란?

(1) 의무 기록의 종류

① 외래 기록

② 입원 기록

③ 간호사가 작성하는 기록

- TPR 차트
- 투약 기록지
- 간호 기록지(nursing record)
- 회복실 기록지(recovery room record)

④ 의사가 작성하는 기록

응급실 기록, 입원 기록, 경과 기록, 의사 처치 지시서(order sheet), 타과 의뢰서(consultation record), 환자 인수인계 기록, 수술 기록지(operation record), 마취 기록지(anesthesia record)

9차시 보행 가능한 환자 이송하기

● 보행 돕기의 중요성

- 보행은 인간의 가장 기본적인 신체 동작이다.
- 직립 자세로 걷는 것은 정신적·육체적으로 중요한 발달 과정이며 호흡기, 순환기, 골격계, 근육계, 신경계의 상호 작용으로 이루어지는 매우 정교한 신체 활동이고 중요한 일상생활이다.
- 노화 또는 만성 질환 등을 가지고 있는 노인 또는 요양 보호 대상자는 정신적·육체적 사회적으로 모든 기능이 저하되어 있으므로 보행 시 미끄러져 넘어지거나, 다리 근육의 약화로 주저앉거나, 저혈압·저혈당으로 인한 증세들을 보이는지 관찰하며 옆에서 보조해야 한다.

● 노화에 따른 신체 기능 변화

- ① 근골격계의 변화
- ② 심혈관계의 변화
- ③ 호흡기계의 변화

▶ 관절

- 2개 이상의 뼈가 서로 맞닿아 연결되는 곳을 말한다.
- 슬관절 : 무릎 관절, 관절강 내에 반월상 연골이 있다.
- 고관절: 엉덩이 관절, 대퇴골과 골반의 연결 부분, 문제가 발생하면 보행에 큰 불편을 겪게 되며 골절 시 사망률이 높고 치료 후에도 도움을 받아야 정상 생활이 가능할 정도로 주요한 관절이다.
- 족관절 : 발목 관절, 걷는 동안 인체의 체중을 지탱한다.

● 보행 보조 장비의 필요성

노화로 인해 모든 기관의 기능이 저하되고, 만성 질환 등으로 스스로 보행이 어려운 요양 대상자가 바른 자세로 서고 걷도록 돕는 것은 매우 중요한 일이다.

대상자가 자세와 균형을 유지하며 보행할 수 있도록 불편한 쪽을 지지해 주는 여러 가지 보조 장비 등을 이용하여 똑바로 선 자세를 유지하고 보행할 수 있도록 돕는 것은 신체 활동의 향상뿐 아니라 대상자의 전체적인 건강 상태를 증진시키며 자존감을 향상시켜 주는 중요한 활동이다.

▶ 보행 이동 시 유의 사항

- 대상자가 미끄럼 방지 양말과 신발을 신었는지 확인한다.
- 보행하고자 하는 곳에 위험 요인이 없는지 사전에 확인한다.
- 보행기구를 처음 사용하는 경우 올바른 사용법과 유의사항을 대상자와 가족에게 알려준다.
- 도움 없이 보행이 가능한 경우 보행에 장애가 되는 것이 없는지 관찰하며 옆에서 같이 보조를 맞추어 동행한다.

▶ 보행 장비 사용 보행 이동 지침

- 지팡이 손잡이가 대퇴와 고관절이 만나는 부분 정도 높이가 적당하다.
- 처음 수행하는 경우 보폭을 짧게 한다.
- 미끄러짐을 예방하기 위해 지팡이 밑에 달려 있는 고무가 닳지 않았는지 점검한다.
- 계단을 오를 때는 지팡이와 건강한 다리가 먼저 올라가고, 내려올 때는 지팡이와 아픈 다리가 먼저 내려간다.

10차시 휠체어 환자 이송하기

● 휠체어 환자 이송하기

- 휠체어는 여러 가지 만성 질환이나 사고 등으로 인하여 자발적인 보행과 이동을 할 수 없는 경우 널리 사용되고 있는 보행 보조 장비로, 훈련을 통해 혼자 사용할 수 있는 전동 휠체어와 보조자의 도움으로 이동할 수 있는 수동 휠체어, 운동 시 사용하는 고정용 휠체어 등으로 구분
- 휠체어 이동에서는 바른 자세를 유지하는 것이 안전과 주행성의 효율을 올릴 수 있는 방법
 - ▶ 휠체어의 '림 탈부착 스위치' : 휠체어에서 뒷바퀴를 탈부착할 때 사용하는 스위치
 - ▶ 휠체어의 '핸드브레이크' : 보호자가 휠체어를 밀어줄 때 사용하는 제동장치

● 휠체어 환자 이송 시 안전 및 유의사항

- 휠체어 바퀴의 공기압과 마모 상태, 잘 구르는지 등을 점검
- 침상에서 휠체어로 이동 시 미끄러져 낙상하지 않도록 주의
- 보행 통로에 위험 요인이 없는지 미리 확인하여 제거
- 날씨 등을 확인하여 대상자 체온 유지에 유의

▶ 휠체어 환자 이송 시 경사 있는 곳에서 주의할 사항

- 오르막 경사에 도로가 넓은 경우에는 S자를 그리면서 올라간다.
- 오르막 경사에는 가능하면 낮은 자세로 밀어 올려야 한다.
- 내리막 경사에는 휠체어를 뒤로 돌려 뒷걸음으로 천천히 내려간다.
- 내리막 경사에는 휠체어의 앞부분을 올려 거의 누인 자세로 천천히 내려간다.

11차시 운반차 환자 이송하기

● 운반 차의 기능

운반 차는 병원 응급실, 재활 치료실, 병실, 외래 등에서 환자, 장애 환자, 중환자, 노약자 및 수술 환자의 이송에 필수적인 장비 높이 조절이 가능하고 폭이 좁아 대상자 운송에 유용하며 좁은 공간에서도 사용이 가능

▶ 수동식 침대

- 핸드 크랭크(침대 조절용 핸들)를 이용하여 침대의 머리나 무릎 부분을 올려 대상자의 자세를 유지할 수 있다. 크랭크 손잡이는 사용하지 않을 때는 접어 두어 부딪히는 사고를 방지해야 한다.

▶ 동식 침대

- 전기로 작동되며 대상자가 스스로 원하는 높이와 위치를 조절할 수 있다.
- 조절 스위치는 사용자 손에 닿을 수 있는 곳에 두고 대상자가 조절할 수 없는 상태인 경우 잠금 장치를 해 놓는다.
- 마비가 있는 대상자의 하수족을 예방하기 위한 장치이다.

● 운반 차의 종류

- (1) 병원 내 운반 차 (2) 구급차용 운반 차 (3) 그 외 전동 리프트

● 운반차 사용법

- (1) 사용 전에는 바퀴가 잘 구르는지, 이물질이 끼지는 않았는지 확인
- (2) 바퀴 고정 장치의 작동 여부를 확인
- (3) 침대 난간(side rails) 작동 여부를 확인
- (4) 매트리스의 청결 유무 등을 확인하여 청결하지 않으면 물수건으로 닦은 다음 마른 수건으로 닦아 감염을 예방
- (5) 브레이크의 잠김 상태를 확인하고 환자를 침상에서 운반 차로 이동
- (6) 벨트가 있는 경우 벨트를 채우고 침대 난간(side rails)을 반드시 올림
- (7) 환자를 목적지까지 이송

- (8) 이송 중간에 환자가 일어나면 낙상의 위험이 있으므로 주의
- (9) 목적지까지 이송 후 운반차에서 환자를 내리고 매트리스를 청결하게 닦아 건조시켜 보관
- (10) 구급차용 운반차의 경우도 사용 전 바퀴와 다리 접힘, 벨트의 이상 여부, 매트리스의 청결 유무 등을 확인
- (11) 구급차용 운반차는 구급차에 실을 때 다리가 접히는 순간 대상자의 손이나 운반자의 손가락 등이 끼지 않도록 주의

▶ 약간의 도움으로 이동이 가능한 대상자의 경우 운반 차로 이동시 수행순서

- 수행 절차를 설명한다.
- 침대 머리를 45~60°정도 올린다.
- 침상 옆에 비껴서서 한 팔은 대상자의 어깨 밑에, 한 팔은 먼 쪽 대퇴부 위에 놓는다.
- 체중을 앞다리에서 뒷다리로 이동하면서 대상자를 침상 가에 앉힌다.

▶ 대상자가 마비나 질병으로 전혀 움직이지 못하는 경우 3인 이동법

- 대상자에게 수행절차를 설명한다.
- 운반차를 침상과 90°각도로 놓고 운반차의 바퀴를 고정한다.
- 대상자의 팔을 가슴 위에 포개 놓게 하고 침상 옆에 3명이 나란히 선다.
- 대상자를 침상 가로 이동시킨다.

12차시 침상 만들기

● 침상 환경 조성

1) 온도와 습도

- 실내 온도가 낮에는 20~23°C, 밤에는 18°C, 습도는 40~60% 정도에서 대상자는 가장 편안함을 느낀다.
- 대상자의 체온과 가지고 있는 질병에 따라 온도와 습도를 알맞게 조절한다.

2) 환기와 채광 및 조명

- 드레싱, 배설, 식사 후 등에는 환기가 필요하다.
- 대상자는 체온 조절 능력이 저하되어 있으므로 간접 환기를 시키는 것이 좋다.
- 자연 광선은 대상자에게 편안함을 제공하여 건강을 증진시킨다.
- 직사광선을 피하고 부드러운 간접 조명을 사용한다.
- 밤에는 낙상 예방을 위해 개인등을 이용한다.

3) 소음 및 실내 구조

- 불안과 통증 및 수면장애를 유발하지 않도록 조용한 실내 환경을 조성하여 휴식과 안정을 취할 수 있도록 한다.
- 휠체어, 보행기, 지팡이 등을 사용하는 대상자가 있으니 병실, 화장실의 턱을 없애고 경사로를 설치하며, 화장실과 복도에는 손잡이를 설치해 낙상을 예방 한다.

▶ 낙상을 일으키는 요인

신체적, 환경적, 행동적 요인

▶ 낙상을 예방하는 방법

- 약물 복용에 대해 의사에게 확인 받고, 과음 삼가기
- 시력이 나빠지면 자신에게 맞는 안경을 써야 한다.
- 집 안 환경을 안전하게 만들기
- 하지 근력 강화를 위해 꾸준히 운동하기

13차시 대소변 돕기

● 배설 장애

① 변비

- 장의 연동 운동 저하로 변이 장애 머물고 수분이 빠져 단단해져서 변이 통과되지 못하고 지연되거나 어려운 상태

② 분변 매복

- 변비가 더 심해져 단단한 변이 장애 끼여 배출되지 않는 상태

③ 설사

- 위장관의 염증 및 질환 등으로 수분 가득한 변을 배출, 배변 횟수가 증가하는 상태

④ 변실금

- 항문 괄약근의 기능 감소로 가스와 변의 배출 조절이 안되는 상태

⑤ 요실금

- 요도의 괄약근 조절이 안되어 일시적, 영구적으로 배뇨 조절이 안되는 상태, 저녁 식사 후 수분 섭취를 줄이고, 약물 치료와 골반 근육 운동, 전기 자극과 같은 치료를 하는 것이 도움이 될 수 있다.

● 유치 도뇨관 사용이 필요한 경우

(1) 장기간 자연 배뇨가 불가능할 때

(2) 요실금으로 인한 욕창의 가능성 또는 악화 시

(3) 전립선 비대로 인한 배뇨 장애가 있는 경우

(4) 방광 내 약물 주입이나 수술 후 필요시

14차시 식사 보조하기

● 노인의 영양

1) 노인 영양상의 문제점

① 영양과다

- 비만은 체지방의 과잉으로 정상 체중의 20%를 초과하는 상태

- 연령의 증가로 열량 요구량은 감소하는데 기존의 식습관대로 섭취하는 경우 비만이 발생할 수 있음

- 비만은 각종 성인병 즉 심장병, 고혈압, 당뇨, 관절 질환, 지방간 등 여러가지 건강문제를 야기함

- 식이의 감소와 적절한 운동의 병행으로 체중을 감량하여 정상 체중을 유지하는 것이 중요

② 영양부족

- 건강을 유지하는데 영양 부족은 여러 가지 문제를 야기할 수 있음.

- 영양이 부족하지 않도록 가지고 있는 질병과 식사량과의 연관 관계를 고려하여 균형 잡힌 음식을 제공하고 섭취할 수 있도록 노력해야 함.

③ 골다공증

- 노인에게 흔히 발생하는 골다공증은 칼슘과 비타민D의 섭취와 흡수 부족, 운동 부족 등으로 인하여 발생

- 뼈의 강도가 감소하면 작은 충격에도 뼈에 금이 가거나 골절이 발생할 수 있음.

- 그러므로 고칼슘 식이와 고비타민D 식이를 제공하여 골다공증을 예방해야 함.

- 고칼슘 식이로는 따뜻한 우유, 뼈째 먹는 생선 등을 들 수 있으며 신장에 이상이 없다면 칼슘 보충제를 섭취

2) 식이형태의 종류

- 일반식 : 소화기에 문제가 없는 일반 대상자에 제공되는 식이

- 연식: 소화기능이 떨어지거나 수술 후 회복기에 있는 대상자에게 제공

- 유동식 : 소화 기능이 많이 떨어지고 음식을 씹어 삼키기 어려운 대상자 또는 고열이 지속되는 대상자에게 제공된다.

- 치료식 : 대상자가 가지고 있는 질환에 따라 제공되는 식사로, 당뇨 식이, 비만 식이, 신장 질환 식이 등

● 식사 보조 방법과 유의 사항

- (1) 대상자가 음식을 먹기 전에 용변을 보고 손을 씻는 등의 준비를 하게 함
- (2) 대상자가 가장 편한 자세로 식사하도록 도움
- (3) 식사 시간 전후에 고통이 동반되는 시술이나 상처 치료 등을 하지 않음
- (4) 편안한 식사 시간을 위해 방문객을 제한
- (5) 주방 직원과 협조하여 신속하게 배선함으로써 더운 음식은 덥게, 찬 음식은 차게 먹도록 함
- (6) 배선 중 음식이 옆질러지지 않도록 주의하고, 음식이 흘렀을 경우 교환하거나 즉시 닦아 정갈하게 준비함
- (7) 모든 음식은 뚜껑이 있는 그릇을 사용
- (8) 모든 그릇은 색깔과 모양이 깔끔한 것을 사용하고 잘 정돈
- (9) 처방된 식이가 정확히 제공되었는지 확인
- (10) 음식은 서두르지 말고 한번에 조금씩 줌
- (11) 음식의 온도는 손등에 조금 떨어뜨려 보아 너무 뜨겁지 않게 조절
- (12) 음식을 흘리지 않도록 도움
- (13) 식사 후 대상자의 양치를 돕고 주변을 정리한 다음 환기를 시킴

● 비 위관 관리 시 주의 사항

- (1) 비 위관 영양은 기도 흡인이 될 수 있으므로 주의. 비 위관 영양중에 기침을 하거나 토하거나 청색증이 나타나면 영양액 주입을 중지하고 즉시 간호사에게 보고
- (2) 영양액은 천천히 주입되도록 하며, 복통과 설사를 유발할 수 있으므로 잘 관찰
- (3) 위관 삽입은 대상자에게 불안감을 갖게 하며 불편한 것임을 이해해야 함
- (4) 장기간 영양액을 사용하는 경우 대상자에게 필요한 영양소가 부족해질 수 있음
- (5) 영양 배은 일회용이므로 사용 후 폐기한다. 재사용하는 경우 세균 번식으로 감염의 우려가 있을 수 있음
- (6) 영양액 주입 중 새거나 영양액이 역류되는 경우에는 주입을 중지하고 보고
- (7) 비 위관 삽입 대상자는 매일 2~3회 구강 간호 실시
- (8) 비 위관이 삽입되는 코 주변은 항상 청결히 닦아 주고 혈지 않도록 바셀린 등의 윤활제를 발라 주며 콧속에 출혈이 있지는 않은지 자주 확인
- (9) 영양액의 농축이 심하고 탄수화물의 농도가 높을 때에는 탈수, 설사, 장 경련 등이 유발될 수 있음
- (10) 대상자가 기침을 하거나 수면 중에 비 위관이 빠질 수 있으므로 영양액 공급 전에 위액을 뽑아 보아 비 위관의 위치를 확인

15차시 옷 갈아 입히기

● 옷을 갈아 입힐 때 고려해야 할 사항

- (1) 대상자 신체의 불편한 곳 또는 마비가 있는 곳이 어디인지 파악
- (2) 대상자의 체온, 기분 상태, 어지러움 유무 등을 확인
- (3) 옷을 갈아 입힐 때에는 목욕 담요나 큰 수건 등을 이용하여 신체 노출을 최소화
- (4) 옷은 단추가 있는 옷이 좋으며 상의와 하의가 분리된 것이 좋음
- (5) 신축성이 좋고 입고 벗기 편안하도록 넉넉한 옷이 좋음
- (6) 흡수와 통풍이 잘 되고, 세탁에 강한 소재의 옷이 좋음
- (7) 입고 벗기 편한 옷이 좋음 (단추보다는 벨크로테이프가 있는 옷, 끈이 있는 신발보다 벨크로 테이프가 있는 신발이 좋다.)
- (8) 여성의 경우 고탄력 스타킹이나 너무 조이는 옷은 순환 장애를 초래할 수 있으므로 선택하지 않도록 함
- (9) 남성의 경우 박스형 팬티를 입게 하는 것이 건강에 좋음

▶ 단추 있는 옷 상의 갈아 입히기의 수행

- 대상자가 신체적으로 불편한 곳이 어디인지 파악한다

- 대상자의 상체를 45°정도 일으켜서 옷을 갈아입기 편한 자세를 취하도록 돕는다.
- 대상자가 입고 있는 옷의 단추를 풀고 건강한 쪽의 소매를 당겨 벗긴 다음 불편한 쪽의 소매를 벗긴다.
- 갈아입을 옷의 소매를 불편한 쪽부터 끼운 다음 건강한 쪽을 끼운다.

▶ 단추 없는 옷 상의 갈아 입히기의 수행

- 대상자의 상체를 45°정도 일으킨다.
- 갈아입을 옷의 소매에 요양 보호사의 팔을 넣어 대상자의 불편한 쪽 팔을 잡고 통과시킨다.
- 옷의 목 부분을 늘려 머리를 통과시키고 건강한 쪽 소매를 통과시킨다.
- 옷의 아래쪽을 당겨 주름이 없이 펴지도록 한다.

16차시 의사소통 돕기

● 의사소통의 중요성

의사소통은 인간 상호 간의 바람직한 관계 형성에 매우 중요한 요소

인간은 가족, 이웃들, 각자의 사회 활동 공간에서 수많은 사람과 소통하며 관계를 맺고 살아가고 있음.

각자의 역할을 성공적으로 수행하기 위한 필수적인 능력 중 하나가 의사소통 능력이며, 모든 인간관계는 의사소통에 의해 이루어지기 때문에 상호 간에 어떻게 의사소통하느냐에 따라 행복한 삶을 영위할 수도 있고, 가족, 이웃, 사회로부터 고립 되기도 함

▶ 의사소통의 유형에서 언어적 의사소통, 비언어적 의사소통

① 언어적 의사소통

언어적 의사소통은 우선 우리가 가장 많이 사용하고 있는 말, 즉 언어를 의미함.

같은 말이라도 강도와 억양, 높낮이 등에 따라 다른 의미로 사용될 수 있으며, 요즘 젊은 사람들이 사용하는 인터넷 용어나 줄임말 등은 우리가 통상적으로 사용하는 의미를 뛰어넘어 전혀 다른 뜻으로도 사용되므로 언어로 전달할 때는 그 의미가 무엇인지 알고 정확하게 전달해야 할 것이다.

② 비언어적 의사소통

비언어적 의사소통은 언어로 표현되는 것을 뺀 나머지 모두를 포함.

복장, 태도, 자세, 표정, 몸짓, 목소리의 높낮이와 크기·강약, 웃음 등 다양한 감성을 여러 가지로 표현할 수 있으며, 어떤 면에서는 언어적 의사소통보다 더 많이 사용될 수 있다.

● 효과적인 의사소통

(1) 경청하기

(2) 말하기

▶ 효과적인 말하기에서 주의할 사항

- 특정 상대에 대해 나쁘게 말하지 않는다.
- 상대를 공격하는 말은 하지 않는다.
- 일상생활과 관련된 쉬운 단어를 사용한다.
- 상대의 말을 잘 듣고 내 생각을 정리해서 말한다.

● 의사소통 기술

(1) 관심을 기울이기 (2) 경청과 공감하기 (3) 수용하여 이해하기

(4) 명료화와 간략화, 주제 벗어나지 않기 (5) 피드백하기

▶ '나' 전달법의 가장 효과적인 말하기 방법

- 나의 생각을 말할 때는 나를 주어로 말한다.
- 내가 원하는 것을 말한다.

- 상대방의 행동과 말은 그대로 구체적으로 말한다.
- 내 생각을 말하고 상대방의 말을 잘 들어줘야 한다.

17차시 목욕 돕기

● 목욕의 필요성

- 목욕은 신체의 통합성이 효율적으로 유지될 수 있도록 피부를 깨끗이 하고, 피부의 상태가 잘 유지되도록 돌보는 활동이다.
- 정기적인 목욕 시행은 요양 대상자로 하여금 청결하고 신선한 기분을 느끼게 하므로 요양 과정에 긍정적인 영향을 미친다.
- 목욕은 근육의 긴장을 완화시켜 편안함을 느끼게 하며 목욕 후 수면의 질과 식욕이 향상되기도 한다.

● 통 목욕 수행 tip

- 1) 통 목욕 대상자가 목욕이 가능한 상태인지 의료진에게 확인한다.
- 2) 실내 온도와 목욕실 온도를 약간 높게 조정하고 창문을 닫는다.
- 3) 대상자가 변이나 요의가 있는지 확인하고 목욕 전에 용변을 볼 수 있도록 돕는다.
- 4) 대상자는 목욕으로 인해 신체 부위를 드러내는 것에 예민하므로, 목욕 도중 수치심을 느끼지 않도록 배려한다.
- 5) 필요한 경우 통 목욕 욕조에 40°C정도의 목욕물을 1/3~1/2 정도 채워 놓는다.
- 6) 목욕실 바닥에 고무매트 또는 타월을 깔아 대상자가 미끄러지는 것을 방지하고, 목욕실 문에는 '목욕중' 표시를 부착한다.
- 7) 욕조 안은 미끄러지기 쉬우므로 바닥에 미끄럼 방지 매트 깔아 미끄러지지 않게 한다.
- 8) 대상자의 발부터 다리 -> 팔 -> 몸통 -> 회음부 순서로 씻는다.
- 9) 대상자가 20분 이상 욕조에 머무르지 않도록 하고 대상자의 상태가 좋지 않으면 통속의 물을 먼저 제거한다.
- 10) 머리를 감을 때는 아래와 같이 진행한다.
 - 욕조 안 또는 목욕 의자에서 시행할 수 있다.
 - 수건으로 몸을 가려준다.
 - 귀막이 솜 또는 수건을 이용하여 귀로 물이 들어가는 것을 방지한다.
 - 추위를 호소할 수 있으므로 따뜻한 물을 자주 뿌려준다.
 - 세발 전 머리끈 등을 제거하고 빗질을 한다.
 - 샴푸로 거품을 내어 머리를 감기고 손가락 끝으로 두피를 마사지한다.
 - 머리를 깨끗이 행군다.
 - 필요시 린스를 사용한다.
- 11) 말초에서 중심으로 닦고 발가락 사이와 발바닥도 세심하게 닦는다. 가능한 스스로 씻도록 하고, 도움이 필요한 부분을 보조한다.
- 12) 마른 수건으로 몸의 물기를 깨끗이, 빠르게 닦아 내고 헤어드라이어를 사용하여 머리카락이 빨리 건조되도록 돕는다.
- 13) 목욕을 마친 다음에는 따뜻한 물을 마시게 하고 휴식을 취하게 한다.
- 14) 특이사항이 있는 경우 간호사에게 보고 한다.
- 15) 사용한 물품 및 목욕실을 정리한다. 목욕이 끝난 후 목욕실을 건조 시킨다.

● 목욕 시행 시 주의사항

- 1) 감기 예방을 위해 실내 온도를 평소보다 2°C정도 높게 유지하고 바람이 들어오지 않도록 창문과 욕실 문을 닫는다.
- 2) 대상자가 목욕하는 동안 빠뜨린 물품을 가지러 자리를 비우는 것을 피하기 위해 목욕에 필요한 모든 물품은 한 번에 준비하여 가져간다.
- 3) 목욕을 돕는 동안 사용할 물품은 가까이 준비해 둔다.
- 4) 대상자의 피로도가 증가할 수 있으므로 목욕은 가능한 20분 이내에 짧게 끝낸다.
- 5) 목욕 중 대상자가 할 수 있는 부분은 스스로 하도록 하여 능동적인 근육 운동과 성취감을 갖도록 한다.

● 침상 목욕 시 수행 tip

- 개인의 사생활 유지를 위해 커튼을 치고 목욕하는 부위만 노출한다.
- 통 목욕이나 샤워 시 문을 잠그지 않도록 하고 '목욕 중' 표시판을 활용한다.
- 목욕실 바닥에 고무 매트, 미끄럼 방지 시트 등을 깔아 항상 안전에 유의한다.
- 목욕 시 필요한 만큼만 도움을 주어 대상자의 독립심을 증진시킨다.
- 목욕을 돕는 동안 대상자 혼자 있지 않도록 한다.
- 비누는 피부 청결에 도움을 주기도 하지만 피부를 건조하게 만드는 원인이 되기도 하므로, 일부 대상자에게는 비누 사용을 제한하기도 하며, 사용 후 깨끗이 행구어 내야 한다.

18차시 신체 부분 청결 돕기

● 세수 지침

(1) 눈

- 눈곱이 끼었다면 눈곱이 없는 쪽 눈부터 먼저 닦음. 눈은 미온수로 부드럽게 눈꼬리 안쪽에서 바깥쪽으로 닦음. 닦아 낼 때마다 수건의 새로운 면을 사용.
- 따뜻한 물이나 생리 식염수는 눈곱을 부드럽게 하여 쉽게 제거되게 함. 대상자가 안경을 사용하는 경우에는 하루에 한 번 이상 안경 닦는 천으로 잘 닦거나 물로 씻어 깨끗하게 함

(2) 귀

- 정기적으로 면봉을 사용하여 귀 입구의 귀지를 닦아 내고(귀지를 제거하는 것은 의료 행위가 될 수 있으므로 의료인과 상의해야 함), 귓바퀴나 귀의 뒷면도 따뜻한 물수건으로 닦음

(3) 코

- 세수할 때에는 코 안도 점검. 만약 코털이 코 밖으로 보인다면 깎는다.
- 코의 울혈이 있을 때에는 스스로 코를 풀 수 있도록 하되 너무 센 압력은 코 점막, 고막, 눈에 영향을 줄 수 있으므로 세게 풀지 않도록 주의를 줌.
- 대상자 스스로 코를 풀 수 없을 때에는 물수건이나 거즈를 사용하여 콧물 제거를 도와줌. 면봉을 사용하여 이물질 제거하는 행위는 코 점막의 손상을 가져올 수 있으므로 피하는 것이 좋음

(4) 얼굴

- 전체 및 목 수건에 비누를 묻혀 입술과 주변을 깨끗이 닦은 후, 이마와 볼, 목의 앞뒤를 골고루 세심하게 닦음. 너무 세게 얼굴을 문지르거나 지나친 비누 사용은 하지 않도록 함. 깨끗한 수건으로 물기를 닦음.

(5) 세수 수행 순서

- 눈은 부드럽고 깨끗한 수건을 따뜻한 물에 적셔 눈의 안쪽에서 바깥쪽으로 닦는다. 다른 쪽 눈을 닦을 때는 수건의 다른 면을 사용한다.
- 눈 밑에서 코, 뺨 쪽으로 닦는다.
- 입 주위를 닦고 이마를 머리 쪽으로 쓸어 올리며 닦는다.
- 귀의 뒷면, 귓바퀴, 목의 순서로 닦는다.
- 얼굴에 남아 있는 물기를 마른 수건을 이용해 누르듯이 제거한다.

● 면도 지침

- (1) 면도기는 사고의 위험이 있으므로 대상자 혼자 사용하지 않도록 관리
- (2) 면도기를 공유해서 사용하는 것은 교차 감염의 위험이 있으므로 면도기는 개인별로 따로 사용. 요양 기관에서 공용 면도기를 사용 한다면 매번 면도할 때마다 반드시 면도날을 교체하여 사용해야 함. 대상자 간의 면도기가 섞이지 않도록 함.
- (3) 면도날은 교체 시 즉시 폐기 처리하고, 손이 베이지 않도록 주의
- (4) 면도를 시행하기 전 상처가 있거나, 시행하면서 상처가 생겨 피가 날 경우 직접 접촉하지 않도록 주의
- (5) 면도를 시행하면서 면도날에 베이지 않도록 주의
- (6) 면도할 때에는 찬물보다는 약간 더운물을 사용하는 것이 좋음

- (7) 턱의 끝 부분과 같이 뼈가 돌출된 부위는 털이 자라는 방향으로 피부를 살짝 잡아당긴 후 털이 자라는 방향으로 면도
- (8) 면도날은 얼굴 피부와 45°정도의 각도를 유지하도록 함. 면도질은 짧게 나누어 일정한 속도로 함. 피부가 주름져 있다면 아래 방향으로 부드럽게 잡아 당겨 면도할 때 상처가 나지 않도록 주의
- (9) 면도 후 로션이나 크림 등을 바를 때에는 자극이 되지 않도록 가볍게 두드려 바름. 향이 강하거나 피부에 자극적인 로션이나 크림의 사용은 피함

● **손톱, 발톱 관리 지침**

- (1) 손톱 밑의 피부 색깔을 의료진이 관찰할 수 있도록 해야 하기 때문에 손톱이나 발톱에 색을 입히는 매니큐어 등은 사용하지 않음
- (2) 손톱깎이를 사용할 때 피가 나지 않도록 주의
- (3) 손톱과 발톱은 끝이 둥글지 않게 일자로 자름
- (4) 손톱과 발톱이 매우 딱딱한 경우에는 더운물에 10분 정도 담갔다가 부드러워진 다음에 시행
- (5) 당뇨가 있는 대상자는 발에 상처가 나지 않도록 특별히 더 주의

19차시 구강 청결 돕기

● **구강 청결의 좋은 점**

- 1) 규칙적인 구강 청결은 충치를 예방한다.
- 2) 구강 청결은 구강 내 세균이 성장하는 것을 억제하여 구강에서 악취가 나지 않도록 한다.
- 3) 구강 청결로 인해 식욕이 증진된다.
- 4) 구강 청결을 실시하는 동안 대상자의 구강 상태를 자세히 살펴볼 수 있다.

● **의치 청결의 중요성**

- 의치를 청결하게 관리하는 것은 추가적인 치아 손상을 예방하고 잇몸의 염증 및 세균 증식을 막기 위해 중요한 작업이다. 음식을 섭취한 후 또는 적어도 하루 2번 이상 의치 청결 작업을 시행해야 한다. 의치를 잘못 관리 하는 것은 입 냄새의 원인이 될 수 있다. 의치는 아크릴 재질로 이루어져 있으므로 제대로 관리하지 않으면 세균과 곰팡이가 빠르게 증식하여 구내염과 구취 등 구강 문제를 유발한다.
- 의치에는 부분 의치와 완전 의치가 있다. 부분 의치란 일부는 자신의 치아이고 손상된 치아의 일부만 의치로 사용하는 것이고, 완전 의치란 자신의 치아가 전혀 없는 상태에서 착용하는 것이다. 의치 청결이 끝난 후 대상자의 입안 청결과 남은 치아 관리에도 주의를 기울여야 한다.
- 의치는 일반적으로 낮에는 음식물 섭취와 미관상의 문제로 착용하게 되지만 밤에 수면 중에는 잇몸의 휴식을 위해 착용하지 않는 것을 원칙으로 한다. 따라서 의치 청결은 낮 동안의 세척 작업과 밤 동안 깨끗한 물 속에 보관하는 작업을 모두 포함한다.

● **구강 청결 수행 시 주의사항**

- 1) 치아가 거의 없는 경우, 일회용 스펀지 브러시 또는 설압자, 거즈를 준비한다.(구강 내점막이 약해서 칫솔 사용이 구강 내 출혈을 일으킬 위험이 있는 대상자에 적용함)
- 2) 양치컵 사용이 어려운 대상자는 빨대 달린 컵을 준비한다.
- 3) 양치컵과 칫솔 등은 개인 용품을 사용한다.
- 4) 대상자가 의치를 사용 시, 스스로 의치를 뺄 수 있다면 혼자 하도록 격려한다. 대상자가 스스로 의치를 제거할 능력이 없을 때는 거즈로 윗니 의치의 가장자리를 감싸 쥐고 위아래로 살짝 흔들면서 제거한다. 이 때, 엄지와 검지로 의치를 잡는다. 해당 의치는 물이 들어 있는 용기에 담는다.

20차시 오염 물품 세척하기

● 세척의 중요성

- 병원 등 요양 기관 뿐만 아니라 우리가 살고 있는 생활 주변에는 많은 미생물들이 존재하고 있다.
- 오늘날과 같이 소독 방법이 다양하게 발전되어 있음에도 불구하고 병원에서의 오염과 감염은 여전히 현실적인 문제로 제기되고 있다. 오늘날과 같이 소독 방법이 다양하게 발전되어 있음에도 불구하고 병원에서의 오염과 감염은 여전히 현실적인 문제로 제기되고 있다.
- 특히, 면역력이 저하되어 있는 요양 대상자는 건강한 사람보다 감염의 위험이 매우 높으므로 감염되지 않도록 기구와 물품을 세척하여 청결히 유지해야 한다.
- 요양 대상자와 접촉한 후 세척과 청결의 원칙을 지키지 않을 경우 요양하는 사람 본인이 감염의 매개체 역할을 할 수 있다.
- 예를 들면 오염성 물품에 접촉한 후 기구를 깨끗이 세척하지 않거나 손을 충분히 씻지 않은 경우, 요양 대상자의 분비물, 배설물을 다른 요양 대상자에게 전파시키게 된다.
- 오염은 일상적인 접촉이나 숨을 쉬는 행위로도 일어날 수 있으므로, 모든 요양 기관 내 물품은 일회용품과 소모품을 제외하고는 사용 후 세척 작업이 수행되어야 한다.
- 의료 기구의 소독과 멸균 작업 전 세척은 필수적인 과정이다.
- 세척 작업이 제대로 수행되지 않으면 주변 환경, 의료인, 내원객을 오염시킬 수 있으며 이 상태에서 다음 시술에 사용하면 또 다른 감염을 유발할 수 있다.

● 오염 물품 세척 시 주의사항

- 1) 감염성 물질 전파 방지를 위한 적절한 보호장구를 착용한다.
- 2) 세척 물품이 여러 개 일 경우, 가장 오염이 덜 된 것으로 판단되는 것부터 세척한다.
- 3) 세척된 물품과 오염된 물품이 섞이지 않도록 주의한다.
- 4) 생리 식염수는 기구에 손상을 줄 수 있으므로 사용하지 않는다.
- 5) 세척 과정에서 물품에 손상이 있거나 부식된 것을 확인하고 보고한다.
- 6) 오물 처리실 내에서도 청결 구역과 오염 구역을 나누어 세척하고 정리한다.
- 7) 오염된 물품의 운송에 사용한 카트도 사용 후 세척 및 소독한다.
- 8) 플라스틱이나 고무로 된 의료 기구의 경우 날카로운 물질에 긁힘이 생기면 그 부위의 오염 물질이 잘 제거되지 않을 수 있으므로 주의한다.

※ 오물 처리실이란?

- 1) 요양 대상자의 토물, 배설물, 붕대 교환 후의 혈액, 고름, 사용한 거즈, 사용한 붕대, 상처 소독에 사용한 물, 오물, 오수 등 오염된 것을 처리한 곳을 말한다. 오물 처리실에는 기구를 세척할 수 있는 세척대 및 세척 번기, 자동세척 및 소독기 등의 설비가 되어 있고 급수 설비 및 하수 장치가 충분히 갖추어져 있어야 한다.
- 2) 오물 처리실 내부
 - 오염 구역: 깨끗한 영역에서 분리된 곳으로, 오염 물품의 세척 작업을 위해 잠시 물품을 내려 놓는 곳.
 - 손 씻는 구역: 오염 물품 처리 전후에는 직원이 손을 씻을 수 있는 깨끗한 구역(멸균 구역은 아님)
 - 자동 세척 구역: 대소변기의 오물을 버리고 개별 세척이 끝난 후 자동으로 세척 및 소독 작업을 하는 기기 설비가 있는 구역
 - 깨끗한 물품 보관 구역: 세척이 끝난 대변기와 소변기를 보관하는 깨끗한 구역. 오염 구역과는 구별 되어야 하나, 멸균 구역은 아니므로 멸균 소독된 제품을 보관해서는 안됨.

21차시 물품 소독 의뢰하기

● 물품 소독 전 세척 지침

세척은 물과 기계적인 마찰, 세제를 함께 사용하여 모든 종류의 이물질을 제거하는 과정을 말한다.

세척 지침을 철저히 지키지 않을 경우 소독이나 멸균이 완전하게 이루어지지 않을 가능성이 높다. 따라서 요양 기관에서

는 세척 장소, 방법, 직원 보호 등에 대한 규정을 수립하고 있으며, 영양 지원 제공자는 규정에 따라 올바른 세척을 시행할 의무가 있다.

지침에 따라 잘 수행된 세척은 소독과 멸균의 효과를 극대화할 수 있으나, 부적절한 세척은 남아 있는 이물에 의해 소독이나 멸균의 효과를 떨어뜨린다. 기구에 묻은 오물은 미생물이 성장할 수 있는 영양소가 되며, 기구의 부식 등 손상을 가져올 수 있으므로 가능한 빨리 세척한다. 또한 많은 수의 미생물로 오염된 기구나 자재는 멸균 시에 오랜 시간이 걸린다. 특히, 응고된 단백질이 묻어 있으면 더욱 긴 시간을 요구한다. 따라서 멸균하기 전에 철저히 세척하는 것이 무엇보다 중요하다.

일회용 물품은 세척 과정 없이 반드시 폐기하여야 한다. 우리나라 의료 기기법에 의하면 일회용 의료 용품은 제품에 '일회용'이라는 표시와 함께 '재사용 금지'라는 표기를 하도록 되어 있다. 따라서 물품 표면 또는 포장 겉 부분에 '일회용', 'disposable'이라는 표기가 있으면 반드시 의료용 폐기물로 처리해야 한다.

주삿바늘과 같은 침 종류의 기구는 '일회용'이라는 표시를 발견 지 못하였어도 반드시 의료용 폐기물로 처리해야 한다. 일회용품과 체액이 묻은 스폰, 거즈, 반창고를 제외한 곡반, 드레싱 세트, 트레이, 의료용 가위, 핀셋 등은 재사용이 가능하므로, 세척 후 소독을 의뢰해야 할 물품들이다.

● 물품 소독 및 멸균의 종류

세척한 재사용 물품들은 영양 기관의 지침에 따라 소독 또는 멸균 절차를 거치게 된다. 소독은 감염을 일으킬 수 있는 병원성 균을 사멸 또는 제거하는 과정이며, 멸균은 강한 살균력을 작용하여 병원균, 비병원균, 아포 등 모든 미생물을 사멸시키는 조작을 뜻한다.

1) 고압 증기 멸균법

- 압력이 가해진 상태에서 증기를 사용해 물품을 멸균하는 방법이다.
- 멸균기 내부의 공기를 완전히 제거한 후 순수 수증기만을 사용해야 한다.
- 멸균할 품목들은 멸균기 내에 잘 정돈해 넣고, 각각의 꾸러미에 충분한 증기가 침투되도록 배열한다.
- 121°C에서 15분간 멸균하면 미생물의 아포까지 제거된다.
- 멸균하기 전 멸균 여부를 나타내는 표지자로 줄무늬 테이프를 붙여 놓는데, 멸균이 된 후에는 테이프의 노란색이 검정색으로 변한다.
- 멸균한 물품의 유효 기간은 약 2주이다.

2) 화학 약품 소독법

- 플라스틱이나 고무 기구(마우스피스 등) 또는 내시경 기구를 소독하기 위해 화학 용액에 담가 두는 소독법으로, 고압 증기 멸균법처럼 강력한 멸균은 아니다.
- 고가의 내시경 기구는 고온의 멸균 과정을 견디기 어려운 재질로 이루어져 있어, 화학 약품 소독을 한다.
- 화학 약품의 선정과 소독 지침은 의료 기관의 감염 관리 지침에 준하여 시행한다.

3) EO 가스 멸균법

- 고압 멸균을 할 수 없는 플라스틱 제품, 고무 제품 등 열에 약한 대부분의 의료 기구 소독에 사용한다.
- 소독할 물품을 완전히 건조 후 지정된 포장지에 넣고 밀봉하여 소독 기기에 넣는다.
- 멸균 유효 기간은 약 6개월 이다.

● 소독 의뢰 전 물품 준비 시 주의사항

- 1) 고압 증기 멸균법을 의뢰할 경우, 소독품 다발은 다소 느슨하게 포장한다.
- 2) EO 가스 소독을 의뢰하는 물품에 수분이 있으면 위험하므로, 모든 물품은 완전히 건조시킨 후 의뢰한다.
- 3) 물품을 바닥에 떨어뜨리거나, 자신의 옷에 스친 경우 오염된 것으로 간주하여 다시 세척해야 한다.
- 4) 더러운 물품을 깨끗한 물품 위, 또는 깨끗한 영역 위로 가로질러 옮겨서는 안된다.
- 5) 오염된 물품을 멸균하기 전 물품의 겉에 묻은 물질을 제거하는 것은 필수적이다.

22차시 비품 청결 유지하기

● 청결 유지의 좋은 점

- 요양 환경을 청결히 유지함으로써 감염을 예방할 수 있다.
- 요양 기관 대상자들이 쾌적한 환경에서 요양할 수 있다.
- 비용 대비 효과적이며 질 높은 요양 지원 업무를 할 수 있다.
- 잘 정리된 환경에서 필요한 물품을 쉽게 찾을 수 있다.

● 청결 유지 시 주의 사항

- (1) 감염은 공기를 매개로 하여 일어나기도 하므로 흠이불을 털거나 함부로 던져서는 안 된다. 모든 물품은 잘 정리된 상태로 조심스럽게 다룬다.
- (2) 감염은 접촉을 통해 일어나기도 하므로 손으로 자신의 얼굴을 만진 후 물품을 만 지지 않도록 해야 하며, 깨끗한 물품이 의복에 닿지 않도록 주의한다. 깨끗한 물품과 더러운 물품은 반드시 분리해 놓아야 하며, 물품을 바닥에 떨어뜨리거나 더러운 영역에 접촉한 경우도 더러워진 것으로 간주한다.
- (3) 병원균을 포함한 미생물은 중력에 의해서 전파되는 것으로 본다. 따라서 더러운 물품을 깨끗한 물품 또는 깨끗한 영역 위로 지나가게 해서는 안 된다. 물건을 정리하는 지침도 깨끗한 물품은 윗선반에, 더럽다고 생각되는 소변기나 대변기 같은 물품은 아래 선반에 정리한다.
- (4) 병원균은 건조한 물품 위에서는 천천히 전파되지만, 축축한 곳에서는 매우 빨리 전파된다. 따라서 요양 기관의 환경은 잘 건조된 상태를 유지하여야 한다. 수도꼭지 등도 손을 씻은 후 종이 타월 등으로 닦아 놓고, 대야 등을 보관할 경우도 잘 닦아 건조한 상태로 보관한다.
- (5) 감염을 예방하기 위한 가장 효과적이고 중요한 방법은 손 씻기이다.
- (6) 더러워진 물품을 치울 때에도 가능한 한 최소한으로 만지는 범위 내에서 다룬다.
- (7) 요양 기관의 서비스 제공자는 청결한 개인 위생 상태를 유지해야 한다. 머리카락의 청결, 치아 등 구강 청결, 의복 청결, 손톱 위생 등의 규칙을 준수한다. 신발도 깨끗한 상태를 유지하도록하며 화려한 장신구 등의 착용은 피한다.
- (8) 본인에 대한 보호 및 감염 전파를 막기 위하여 마스크와 일회용 장갑 등을 착용한다.
- (9) 오물 처리실 내에서도 청결 구역과 오염 구역을 나누어 세척하고 정리한다.
- (10) 요양 기관 내 오염 구역, 청결 구역, 정리 구역, 물품 보관 구역을 지정하고 지정된 장소에서만 지정된 업무를 수행하도록 한다. 예를 들어 멸균 처리를 의뢰한 물품을 수령하여 보관 구역에 정리하러 가는 도중 오염 구역을 지나가지 않도록 주의한다.
- (11) 각 장소별 비품 리스트를 작성하여 비품의 종류와 개수를 확인하고 정리할 수 있도록 한다.
- (12) 탕비실에서는 행주를 사용하고 오물 처리실에서는 걸레를 사용하여 개수대를 닦는다. 행주와 걸레도 주기적으로 교환하여 사용하며, 사용 후에는 깨끗이 빨아 건조해 놓는다.
- (13) 요양 기관 내 담당 구역은 근무 중 1회 이상 비품 정리, 청소를 시행한다.
- (14) 비품 정리 시 문제점이 발생하면 즉시 간호사에게 보고한다.
- (15) 요양 기관 직원 간 비품 정리에 대한 사항이 잘 인계되도록 한다.
- (16) 유치도뇨관의 소변주머니 관리 주의사항
 - 유치도뇨관을 통한 소변이 원활히 배출되고 감염이 생기지 않게 돕는다.
 - 연결관이 꺾여 있거나 눌러 소변이 소변주머니로 제대로 배출되지 못하는지 살핀다.
 - 소변 주머니를 방광 위치보다 높게 두지 않는다.
 - 금기 사항이 없는 한 수분 섭취를 권장한다.
 - 유치도뇨관을 강제로 빼면 요도점막이 손상되므로 심하게 당겨 지지 않게 주의한다.

23차시 신체 배출물 처리하기

● 신체 배출물 처리 시 주의 사항

- (1) 배출물을 만질 때에는 반드시 장갑을 착용하며, 처리한 후에는 손을 씻는다.
- (2) 대상자의 배출물을 처리할 때 개인의 사생활 보호 원칙을 준수한다. 인간은 가장 기본적인 욕구를 스스로 처리하지 못하게 될 경우 자존감이 저하됨을 느낀다. 따라서 대상자가 수치스러움을 느끼지 않도록 최대한 편안하게 도와야한다.
- (3) 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부나 점막 접촉 시에 장갑을 착용하며, 처치 부위가 바뀔 때마다 교환한다.
- (4) 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 될 가능성이 있을 때에는 방수 앞치마, 고글, 장화, 마스크, 안전 캡 등을 착용한다.
- (5) 대상자가 사용하는 물품에 혈액이나 체액이 묻은 경우, 찬물로 닦고 더운물로 행구며, 필요시 소독한다.
- (6) 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것이 피부나 점막에 닿지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다.

● 감염 예방의 원리

- 1) 감염이란 미생물(세균, 바이러스, 곰팡이)이나 기생충이 민감한 숙주로 침입하여 질병을 일으키는 것을 말한다.
- 2) 감염이 발생하려면 감염원과 숙주가 존재해야 하며, 감염원으로부터 숙주로 병원체가 전파되어야 한다.
- 3) 감염 질환을 예방하는 방법에는 감염원을 제거하거나 감염원이 숙주에 전파되는 것을 방지하거나 숙주가 질병을 일으키지 않도록 하는 방법이 있다.
- 4) 린넨 용품 관리 시 주의사항
 - 린넨 용품에 묻은 미생물이 환경과 사람에게 오염되지 않도록 주의한다.
 - 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며, 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반, 처리한다.
 - 침구는 71°C 이상의 물에 25분 간 세탁하여 대부분의 미생물을 제거한다.

● 위생 관리 지침

1) 기본원칙

- 일을 시작하기 전에 노출된 상처부위는 방수 드레싱이나 장갑 등으로 덮는다.
- 절상이나 찰과상을 입게 되면 즉시 비누나 흐르는 물로 씻고 방수 드레싱을 한다.
- 사람을 통한 오염을 막기 위해 보호구를 착용하며, 이를 사용한 후에는 모두 안전하게 폐기하거나 세탁한다.

2) 부가원칙

- 업무 중 피부를 베이거나 찔릴 가능성이 있다면 날카로운 기구의 사용을 철저히 관리해야 한다.
- 불가피하게 이러한 도구를 사용해야 하는 경우 안전하게 도구를 다루고 폐기하는 작업 방법이 교육되어야 하며, 적절한 보호구가 제공되어야 한다.
- 체액이 분비될 수 있는 작업의 경우 눈과 입을 보호할 수 있도록 마스크나 보안경이 제공되어야 한다.
- 작업 중 분진이나 비말이 발생할 수 있는 경우에는 작업장을 청소할 때 브러시보다 진공청소기를 사용하고, 냉각탑을 다루는 작업으로부터 비말이 발산되지 않도록 주의하며, 이러한 것이 불가능할 경우 적절한 호흡기 보호구를 착용한다.

24차시 오염 세탁물 처리하기

● 세탁물의 보관 기준 - 수집

- (1) 세탁물 수집장소는 다른 시설과 구획되고, 위생적이어야 한다.
- (2) 세탁물 수집장소는 세탁과 소독이 쉬운 구조이어야 하고, 오염세탁물 수집장소는 기타세탁물과 구분이 가능하도록 유색 용기(붉은색이나 노란색)나 '오염세탁물'이라고 표시된 용기를 사용하여야 한다.
- (3) 세탁물이 혈액이나 분비물 등으로 젖어 있을 때에는 혈액이나 분비물 등이 새 지 아니하는 별도의 수집용기를 사용하여야 한다.
- (4) 세탁물 수집장소에는 누구나 쉽게 알 수 있도록 세탁물의 분류방법 등을 게시하여야 한다.

● 세탁물의 보관 기준 - 보관

- (1) 의료기관은 세탁물을 입원실·식당·휴게실 및 환자나 의료기관 종사자의 왕래가 빈번한 장소 등과 떨어진 구분된 장소에 보관하여야 하고, 처리업자는 세탁물을 일반세탁물과 구분된 장소에 보관하여야 한다.
- (2) 오염세탁물이 있는 보관장소에는 오염세탁물이 있음을 표시하고, 취급상 주의사항을 게시하여야 하며, 관계자 외의 출입을 금하여야 한다.
- (3) 의료기관이 세탁물을 자체 처리할 경우 보관장소는 별표3 제1호바목에 따른 오염작업구역과 중복하여 지정할 수 있다.
- (4) 의료기관이 처리업자에게 위탁하여 처리하려는 세탁물은 수집자루 등 밀폐된 용기에 넣어서 보관하여야 한다.
- (5) 오염세탁물은 수집 즉시 소독하여 보관하고, 보관장소는 주 2회 이상 소독하여야 한다.
- (6) 세탁이 끝난 세탁물은 별도의 시설에 종류별로 정리하여 위생적으로 보관하여야 한다.
- (7) 세탁물 보관장소 외의 장소에서는 수집된 세탁물을 분류하거나 헤치는 작업을 하지 아니하여야 한다.
- (8) 혈액이나 체액으로 오염된 세탁물을 묶고 옮기는 과정에는 피부나 점막, 의복이 오염에 노출되지 않도록 한다. 이 때, 피부에 닿았을 경우에는 흐르는 물과 비누로 충분히 닦아 낸다.

● 세탁물의 운반 기준

- (1) 세탁물은 위생적인 수집자루 또는 운반용기에 넣어 운반하여야 한다.
- (2) 운반용기는 주 1회 이상 소독하여야 한다.
- (3) 세탁물 운반차량의 적재고는 주 2회 이상 소독을 하여야 한다.
- (4) 오염세탁물은 기타세탁물이 오염되지 아니하도록 별도의 용기에 넣어 운반 하여야 한다.
- (5) 처리업자가 세탁물을 운반할 경우에는 별표 4 제6호의 기준에 맞는 운반차량으로 하여야 한다.

● 세탁물의 처리 기준 (제4조제4항 관련)

- (1) 세탁물은 오염세탁물과 기타세탁물로 구분하여 위생적으로 처리하여야 한다.
- (2) 의료기관과 처리업자는 세탁물 관리책임자를 지정하여야 한다.
- (3) 세탁물 처리작업장은 항상 청결을 유지하고 주 1회 이상 소독을 하여야 한다.
- (4) 세탁물의 분류과정에서 발생한 쓰레기 등은 위생적으로 처리하여야 한다.
- (5) 처리업자는 세탁물의 처리시설과 같은 시설에서 일반세탁물을 처리하여서는 아니 된다.
- (6) 오염 세탁물은 이를 취급하는 직원과 주위 공기가 오염되는 것을 방지하기 위해 가능한 한 취급을 최소화한다.
- (7) 세탁실에서 오염된 린넨 용품을 취급하는 직원은 감염을 방지하기 위하여 가운, 마스크, 장갑을 착용하도록 한다.

25차시 오염 폐기물 처리하기

● 오염 폐기물 처리 지침

- 의료 폐기물은 보건·의료 기관, 동물 병원, 시험·검사 기관에서 배출되는 폐기물 중 인체에 감염 등 위해를 줄 우려가 있는 폐기물과 인체 조직 등 적출물, 실험 동물의 사체 등 보건, 환경 보호상 특별한 관리가 필요하다고 인정되는 폐기물을 말하며, 위해성의 정도에 따라 격리 의료 폐기물, 위해 의료 폐기물, 일반 의료 폐기물로 분류한다(환경부, 2008).
- 의료 폐기물에 의한 감염은 병원균이 수집, 운반, 저장, 처리 등을 하는 과정 중에 인체에 감염될 수 있으므로 종류별로 분리 배출 방법 및 처리 기준 등이 준수되어야 한다.

● 의료폐기물의 종류

국내 폐기물 관리법에 의하면 의료 폐기물은 격리·위해·일반 의료 폐기물로 분류되며(폐기물관리법 시행령.2011), 종류에 따른 전용 용기, 보관 기간은 다음과 같다.

1) 격리의료폐기물

「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2조제1호의 감염병으로부터 타인을 보호하기 위해 격리된 사람에 대한 의료행위에서 발생한 일체의 폐기물

2) 위해의료폐기물

- 조직물류폐기물: 인체 또는 동물의 조직·장기·기관·신체의 일부, 동물의 사체, 혈액·고름 및 혈액생성물(혈청, 혈장, 혈액제제)
- 병리계폐기물: 시험·검사 등에 사용된 배양액, 배양용기, 보관균주, 폐시험관, 슬라이드, 커버글라스, 폐배지, 폐장갑
- 손상성폐기물: 주사바늘, 봉합바늘, 수술용 칼날, 한방침, 치과용침, 파손된 유리 재질의 시험기구
- 생물·화학폐기물: 폐백신, 폐항암제, 폐화학치료제
- 혈액오염폐기물: 폐혈액백, 혈액 투석 시 사용된 폐기물, 그 밖에 혈액이 유출될 정도로 포함되어 있어 특별한 관리가 필요한 폐기물

3) 일반의료폐기물: 혈액·체액·분비물·배설물이 함유되어 있는 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 기저귀, 생리대, 일회용 주사기, 수액세트

● 오염 폐기물 관리 시스템

- 오염 폐기물 처리는 자체 처리와 위탁 처리로 크게 구분되며, 최근에는 대부분 위탁 처리를 한다.
- 정부에서는 2008년 8월부터 오염 폐기물을 배출·운반 및 처리하는 과정에서 2차 오염이나 불법 처리되는 경우를 차단하고자, 전국 모든 병·의원에서 배출되는 의료 폐기물에 RFID(radio frequency identification)를 의무 부착하여 관리하는 법적·제도적인 장치를 마련하였다.

● 오염 폐기물 관리 시스템

즉, 배출 업체에서 전용 용기에 부착하는 태그 정보를 발행하여 리더기로 정보를 읽은 후 중량을 등록하여 창고에 보관하는 방식이다.

- (1) 발생 : 태그를 발행하여 전용 용기에 부착한다(폐기물명, 성상, 발생일 등록)
- (2) 보관 : 리더기로 태그를 읽고 중량 체크 이후 창고에 보관한다(중량 등록)
- (3) 배출 및 운반자 인수 및 인계 : 배출 용기 태그를 읽고 운반자 휴대용 리더기로 배출 인증 후 폐기물을 운반한 (인원, 차량 번호, 일자 등록·생성)처리자 리더기로 태그를 읽고 폐기물을 인수한다.
- (4) 처리(소각) : 소각로 앞의 리더기로 태그하여 인식한다(처리 실적 등록)

26차시 주변 상황 관찰하기

● 주변 상황 관찰에 대한 이해

- 안전은 인간의 기본적 욕구이며, 대상자의 안전은 모든 의료 제공자의 책임이기도 하다.
- 특히, 노인의 경우 노화와 관련된 생리적, 심리적 취약성으로 모든 기능이 쇠퇴하고 행동 능력이 저하되기 때문에 안전한 환경을 제공하여 사고를 예방하도록 해야 한다.
- 대상자에게 빈번히 일어날 수 있는 사고는 위험 물질로 인한 위험 요인이고 그 밖에 화재, 전기 사고, 화재 등이 포함된다.

● 주변 상황 관찰 시 주의 사항 - 화재

화재의 위험 요인을 파악하고 이를 예방하며, 기관의 화재 안전 계획, 비상구, 소화기, 소화전의 위치 및 사용법을 숙지한다. 화재 발생 시 다음과 같은 대응 기술을 숙지한다.

- ① 화재 시 가까운 곳의 화재 발신기를 누르거나 119에 신고한다. 신고 시에는 화재 장소 및 상황을 알려 준다.
- ② 화재 발견자는 직접 동료들과 화재 장소의 여러 사람들에게 화재 사실을 경보해야 한다.
- ③ 소화기 사용 방법을 숙지한다.
- ④ 창문을 개방하여 연기를 신속하게 밖으로 배출한다.
- ⑤ 연기는 위에서부터 차면서 아래로 내려오므로 자세를 최대한 낮추고 연기를 마시지 않도록 한다.
- ⑥ 물수건 등으로 입을 가려 연기 흡입을 최소화한다.
- ⑦ 창문을 개방할 때는 복도의 창문을 먼저 개방한 후 병실의 창문을 개방한다.

- ⑧ 화재 발생을 대비하여 평소에 피난구와 피난 계단의 위치를 확인해 둔다.
- ⑨ 어떻게, 어디로 피난할 것인지를 부서의 특성에 맞게 평소에 숙지한다.
- ⑩ 대피 시에는 화재층보다 아래층으로 내려가는 것이 원칙이며, 화재 장소에 근접한 환자부터 옆 구역으로 수평 이동을 한다.
- ⑪ 대피 시 통제 요원의 지시에 따라 침착하게 행동해야 하며, 승강기는 절대 사용하지 않는다.

T. 저온 화상예방 방법

- 1) 핫팩 등은 직접적으로 피부에 닿지 않도록 한다.
- 2) 전기난로는 일정 거리를 두고 사용한다.
- 3) 온열 기기는 일정 온도 이상이 되면 자동으로 전원 차단이 되는 기기를 사용한다.
- 4) 전기장판은 위에 얇은 담요를 깔아 간접적으로 사용한다.

T. 3도 화상

- 피부 전층(진피와 피하 지방)까지 손상 받은 경우이다.
- 1도와 2도 화상을 동반하면 화상 부위에서 심한 통증을 느낄 수 있으나, 말초 혈관이 파괴되면 감각이 마비되어 통증을 느낄 수 없다.
- 시간이 경과됨에 따라 체액 손실이 발생한다.

27차시 대상자 관찰하기

● 대상자 관찰에 대한 개요

- (1) 대상자에게 안전사고가 일어날 수 있는 위험 요인으로는 대상자의 발달 연령, 기동성, 감각·인지 기능 손상 등이 있는데, 이러한 위험 요인을 관찰하여 사고가 일어나지 않도록 해야 한다.
- (2) 대상자에게 낙상, 욕창의 위험 요인이 있는지 관찰한다.

- 낙상이란 일상생활을 수행하다가 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿는 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다.
- 노인들은 낙상 후에 신체적 손상이 없더라도 낙상에 대한 두려움을 갖게 되어 활동이 제한 될 수 있다.
- 이러한 낙상은 안전한 환경 제공과 세심한 관찰로 예방이 가능하다.
- 욕창은 침대, 의자, 혹은 석고 붕대 같은 외부 물질과 뼈의 돌출 부위 간에 지속적인 압박으로 혈액 공급이 부족해서 발생하는 것으로, 욕창 예방 지침을 준수해야 한다.

※ 욕창의 진행 단계

- ① 제1기: 표피까지 침범, 홍반은 없고 피부 손상이 없는 상태, 압력을 제거해도 30분 이상 증상이 지속됨.
- ② 제2기: 표피와 진피 일부까지 침범, 부분적인 피부상실 및 표재성 궤양이 있음, 피부 박리와 수포 등 붉고 습하며 통증이 심한 얇은 상처가 있음
- ③ 제3기: 진피 및 피하층까지 침범, 완전 피부 상실, 광범위한 손상 상태로 삼출물이 있고 괴사 조직이 있음, 통증은 없음
- ④ 제4기: 피하층 전부와 근막, 근육, 뼈까지 침범, 삼출물 및 괴사 조직이 있으며 침식성 누관 형성이 가능함, 통증은 없음

※ 욕창 예방을 위한 체위 변경 기본 지침

- 해부학적 체위에 가까운 상태가 가장 좋은 체위이다.
- 관절은 약간 구부린 상태를 유지하는 것이 좋다. 이는 장시간 신전시키면 근육에 불필요한 긴장이 오기 때문이다.
- 체위는 적어도 2시간마다 변경한다.
- 금기 사항이 없는 한 계속 시행한다.

- (3) 거동이 수상한 사람의 동태를 관찰한다. 거동이 수상한 사람이라 함은 유괴, 도난, 폭력, 주취 등의 위험이 있는 사람을 말한다.
- (4) 제한, 통제 감시 구역이라 함은 외부인의 출입을 금지하는 구역을 말한다. 제한 구역, 통제 구역 등의 감시 구역을 관찰

하여 도난, 폭력 등의 사고가 일어나지 않도록 해야 한다.

● 대상자 사고 위험 요인 관찰

- 노인의 경우 노화와 관련된 생리적 변화, 여러 가지 약제 복용, 심리적 요인, 급·만성 질환으로 인해 사고의 위험이 높다.
- 특히, 기동성 장애로 움직임에 제한이 있어 걸음걸이가 불안정한 노인은 더욱 위험하며 시각, 청각, 후각, 미각, 촉각 중 어떠한 감각이라도 손상된 경우는 환경에 대한 민감성이 떨어지므로 안전사고가 일어날 가능성이 크다.
- 또한 치매, 우울증 등 인지 기능에 손상이있는 대상자는 집중력 저하, 기억 상실, 지남력의 변화를 초래하고, 주변 환경 변화에 혼돈이 올수 있어 사고의 위험이 크므로 대상자를 잘 관찰해야 한다.

28차시 상황별 보고하기

● 상황별 보고에 대한 지침

- 보고는 대상자에게 원활하게 서비스를 전달하고 업무의 책임을 높이는 두 가지 목적을 갖는다.
- 요양 치료사가 상황에 따른 보고를 할 때는 효과적인 의사소통법으로 대상자의 변화된 상태를 신속하고 정확하게 의료진에게 전달하고, 의료진의 업무를 이해하고 존중하며, 대상자의 개인 정보는 반드시 비밀로 보장해야 한다.
- 기관에 위치하고 있는 위험 구역 시설을 확인하고 유해 화학 물질, 의료 폐기물 등의 누출 또는 노출이 있으면 즉시 보고한다.
- 대상자의 위험한 상황으로 인지 기능 저하, 정서 변화, 감각 기능 저하 및 기동성 장애가 있거나 낙상 사고의 위험이 있는 경우 즉시 보고한다.
- 시설 내 유괴, 도난, 폭력, 주취 등의 위험이 있는 주변인을 발견하거나 외부인의 출입을 금지하는 제한 구역 및 통제 구역에 침입한 주변인을 발견하면 즉시 보고 해야 한다.
- 화재 위험으로 타는 냄새와 열이 있는 냄새 등 평상시와 다른 상황을 지각했을 때에는 신속히 보고한다.

● 업무 보고 내용

- ① 보고 내용은 사실과 다름이 없어야 하며, 요양 치료사의 주관적 판단이 아닌 객관적 사항을 바탕으로 정확해야 한다.
- ② 필요한 사항을 빠뜨리지 않고 명확하게 보고하도록 한다. 이때 육하원칙(언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜 하였는가)을 염두에 두면 보고가 용이하다.
- ③ 의미가 분명하게 전달되어야 하므로 공식화된 용어를 사용한다.
- ④ 보고는 될 수 있는 대로 빠른 시간 내에 할 수 있도록 한다. 특히, 보고를 통해 대상자와 관련된 사항을 수정, 보완해야 하는 경우라면 유의하도록 한다.
- ⑤ 보고 내용이 중복되지 않도록 한다. 전달하고자 하는 내용을 간결하고 논리적으로 작성하여 보고 준비 시간과 보고 시간 모두를 줄일 수 있도록 한다.
- ⑥ 낙상과 같은 사고를 보고할 때에는 무슨 일이 일어났는지, 관찰한 내용이 무엇인지, 어떻게 대처했는지 등의 정확한 객관적 진술을 해야 하며 사건에 대한 대상자의 반응을 기술해야 한다.

● 상황별 의사소통

1) 의사소통 장애가 없는 경우

- (1) 대상자와의 의사소통: 대상자를 존중하고, 말하는 속도에 맞춘다. 명확하고 이해하기 쉬운 언어를 사용한다.
- (2) 가족과의 의사소통: 가족을 존중하고, 대상자에 대한 정보는 수시로 주고 받는다. 가족과 의견이 상충될 때는 시설장에게 보고하고, 대상자의 부정적인 행동이나 그에 대한 느낌을 전달할 때는 직설적으로 하지 않는다.
- (3) 관련 전문직 및 시설장과의 의사소통: 타 전문직 및 시설장의 업무를 이해하고 존중하는 태도를 갖추며, 대상자의 이상 상태는 시설장 혹은 관리 책임자에게 즉시 정확하게 보고한다.

2) 의사소통 장애가 있는 경우

- (1) 노인성 난청: 대상자의 눈을 보며 정면에서 이야기한다. 입모양으로 이야기를 알 수 있도록 입을 크게 벌리며 정확하게

말하며, 알아듣기 쉽도록 천천히 차분하게 이야기 한다. 보청기를 착용할 때는 입력은 크게, 출력은 낮게 조절한다.

- (2) 시각장애: 대상자의 정면에서 이야기하도록 한다. 여기, 이쪽 등 지시대명사를 사용하지 않고 사물의 위치를 정확히 시계방향으로 설명한다. 대상자를 중심으로 오른쪽, 왼쪽을 설명하여 원칙을 정하는 게 좋다. 대상자를 만나면 신체 접촉을 하기 전 먼저 말을 건네어 알게 하고, 이미지가 전달하기 어려운 형태나 사물 등은 촉각으로 이해시킨다. 대필하게 되는 경우에는 정확하게 받아 쓰고 내용을 다시 확인한다.

● 의사소통의 기본 원칙

- 1) 명료성: 전달 내용은 쉽고 정확하게 이해할 수 있도록 간결한 문장과 공식적인 용어를 사용한다.
- 2) 간결성: 전달 내용은 간결해야 한다. 전달 내용이 너무 많거나 복잡하면 듣는 사람으로 하여금 혼란스러워지게 하며, 전달 효과가 떨어진다.
- 3) 구체성: 의사소통은 구체적이고 실질적인 표적을 가지고 있어야 한다. 육하원칙에 따라 메시지의 내용을 적절히 적용해야 한다.
- 4) 정확성과 적기 적시성: 전달되는 내용은 정확한 정보여야 하며, 일관성 있는 정보를 필요할 때에 전달할 수 있어야 한다.

29차시 조직문화의 이해

● 조직의 일반적 특성

- ① 조직은 사회적 존재이다.
- ② 어느 조직이든지 목적을 가지고 있다.
- ③ 조직이 가지고 있는 특수한 의도에 따라 조직을 구성하고 있는 사람들의 행동이 조정된다.
- ④ 외부 환경과 긴밀한 관계를 맺고 있다.

● 조직의 중요성

- ① 그 목적을 달성하기 위해 자원을 결합하고 큰 결과를 산출한다
- ② 인간의 삶에 필요한 제품과 서비스를 생산한다.
- ③ 제품과 서비스의 질을 높이기 위해 더욱 혁신적인 방법을 추구한다.
- ④ 조직은 환경의 영향을 받고 적응하지만, 환경에 영향을 미치기도 한다.
- ⑤ 목적을 달성하기 위한 활동을 통해 주주, 고객, 종업원을 위한 가치를 창출한다.
- ⑥ 사회적 자원 동원에 대한 반대급부로 윤리성을 확보하는 것을 비롯하여 각종 사회적 책임을 완수해 나간다.

● 일반적 성과지표

- ① 조직 운영을 잘 하고 못하는지는 각종 성과를 통해서 나타난다.
- ② 조직의 성과를 나타내는 기본적 개념은 효과성과 효율성이다.
 - 효과성 : 목표의 달성 정도
 - 효율성 : 투입물 대비 산출물의 비율
- ③ 대부분의 경우 효율성이 높으면 효과성도 높지만, 때로는 서로 간에는 관계가 없는 경우도 있다.

● 조직의 문화

- 1) 조직문화의 의미: 조직구성원이 공유하고 있고, 새로 입사하는 신규 직원에게는 올바른 것으로 전수되는 가치관, 신념, 규범
- 2) 조직문화의 형성: 비전, 철학, 또는 사업전략 등을 수립하고 실행하는 창업자 또는 창업기의 리더들에 의해 많은 영향
- 3) 조직문화의 기능: 구성원들을 내부적으로 통합하여 서로 사이좋게 지내는 방법, 외부환경에 적응
- 4) 조직문화의 유형
 - ① 적응문화: 전략적 초점을 외부환경에 맞추고 유연성과 변화를 통해 고객의 요구를 충족
 - ② 사명문화: 조직의 목적을 담고 있는 명확한 비전과, 그 목적을 달성하기 위해 매출액 신장, 수익성, 시장점유율과 같은

목표를 강조

- ③ 동류문화: 조직구성원의 몰입과 참여, 외부환경의 빠른 기대 변화에 초점
- ④ 관료문화: 전략적 초점이 내부에 있으며, 안정된 환경에서 일관성을 지향

30차시 조직활성화와 핵심인재 육성방안

● 조직의 개념

효율적 조직은 구성원들의 효과적 사업목표 달성을 위하여 직무내용이 명확히 구분되어지고 또한 그 직무수행에 필요한 권한·직위·책임이 균형적으로 조정되고 조직내 수직적·수평적 상호관계에서 벽이 없는 조직임.

● 조직활성화의 개념

기업내 조직활성화는 구성원들이 자신의 일을 즐겁고 신바람나게 해나갈 수 있는 조직풍토를 조성하고 일에 대한 흥미와 사명감을 느끼며, 일할 수 있는 활기 넘치는 분위기 조성을 조성하고 구성원들이 자발적, 자율적으로 신명나게 일할 수 있도록 장려하는데 근본적인 목적이 있다.

● 조직활성화를 위한 조직개발의 목적

1) 조직개발은 경쟁이 극화(level of competition)되고 있는 경영환경에서 생존(survival)하고, 성과(performance)를 향상시키기 위해 실시한다(Harvey, 1996).

- 생산성 향상
- 고객에 대한 즉각적인 반응과 만족
- 경쟁사보다 우위를 점하기 위해(생산성향상/원가절감)
- 종업원의 참여와 몰입
- 종업원 사기 제고
- 새로운 경영기법과 전략을 개발 적용하기

2) 성공적인 조직 활성화를 위한 제언

- CEO의 적극적이고 지속적인 지원 획득
- 자사에 특화된 프로그램 확보 필요
- 현업부서의 문제해결 중심의 맞춤형 프로그램으로 운영
- 계획적인 홍보로 자율적 참여 유도
- 행정부서 및 병원 전직원 참여의 적극 확보/활용
- 교육장소의 다양화 수평적, 수직적 신뢰 구축 동시 추진
- 자율적 학습자 주도의 프로그램 구성

● 인재육성의 기본방향

- ① 우수 인재를 확보, 육성하여 인재의 저변 확대
- ② 우수인재가 평범한 인력으로 하향 평준화 되지 않도록 전략적으로 관리
- ③ 창의적인 핵심인재가 전략적인 업무활동과 고객만족을 위한 우수인력이 될 수 있도록 지원
- ④ 잠재적 핵심 인재는 본인 주도 성장을 적극 지원 하며, 검증된 핵심 인재는 회사주도의 계획적 육성 시스템을 구축한다.
- ⑤ 최고의 조직시스템을 위해 체계적인 경력을 개발하고, 공정하고 투명한 육성중심의 평가와 합리적인 보상체계를 갖추도록 한다.

31차시 의료커뮤니케이션의 성공요소

● 의료서비스의 특징

- 의료진과 환자가 분리되지 않고 서비스를 생산하는 동시에 소비한다.
- 의료서비스의 교환은 그것을 생산하는 의료인과 환자가 마주하여 면담을 해야 하는 특징을 갖고 있다.
- 대화는 상대방에 대한 공감적 이해와 대화하고자 하는 욕구, 배려심이 갖든 관계 지향적 커뮤니케이션이 되어야 한다.
- 관계지향적 커뮤니케이션이 요구되는 중요한 이유는 환자의 자발적 정보공개를 촉진하여 치료효과를 향상시키는 것이다.
- 의료진이 환자를 신뢰하면서 협력적인 의도를 가지고 커뮤니케이션을 할 때, 환자는 의료진을 전문성이 높다고 인식하여 높은 질적, 양적 치료효과를 보는 것으로 나타났다.

● 의료기관에서 커뮤니케이션의 중요성

1) 의료기관에서 커뮤니케이션의 중요성

- 환자 치료에 보다 효과적이다.
- 환자, 가족들과의 커뮤니케이션은 조직 효과성에 중요한 영향을 미친다.
- 의료서비스를 제공할 경우, 의사, 간호사, 의료기사 및 행정 직원 등 다양한 분야의 전문가들이 효과적으로 조화되어 의료 서비스를 제공하기 때문에 모든 의료인들은 자신이 의료서비스 제공에서 주체라고 인식해야 한다.
- 의사, 간호사만 의료행위에 참여하는 것이 아니라, 모든 직원과 환자 간 긴밀한 상호작용에 의해 의료서비스가 전달된다는 것을 인식해야 한다.
- 진료에 대한 고객만족에 영향을 미치는 요소는 의사와 대면 뿐만 아니라 대기 시간, 진료 시간, 의사와 친절한 설명, 의료 기술, 간호사의 친절, 궁금증에 대한 직원의 설명 등 매우 다양하다.
- 진정한 신뢰 구축을 위해서 의료서비스가 제공되는 과정에서 상호 간 유대강화를 높일 수 있는 커뮤니케이션이 이뤄져야 한다.

2) 진료 환경의 변화 모색

- 환자가 의사에게 자신의 질병에 대한 느낌을 활발하게 말할 수 있는 상황 조성하면 효과적인 치료에 도움을 줄 수 있다
- 병원의 내부적 환경에 따라서 직원과 환자 사이 또는 의료진과 환자 사이에서 커뮤니케이션은 조화를 이룰 수도 있고 그렇지 못할 수도 있다는 것을 인식하는 것은 매우 중요하다.

3) 커뮤니케이션의 전후 상황과 그 과정에 대한 이해

- 효과적으로 상대방을 정확하게 이해할 수 있다
- 언어만으로는 커뮤니케이션 하려는 모든 내용을 표현할 수 없을 뿐만 아니라 상대가 모두 이해할 수 없다.
- 진료 시 의료진은 상대방의 이미지, 행동 등 평소 잘 사용하는 표현, 습관, 특징 등을 사전에 파악해 두는 것이 바람직하다.

4) 환자 대상 커뮤니케이션

(1) 환자 대상 커뮤니케이션의 의의

- 환자들의 소비자 주권 의식 향상 및 시민의식 영향으로 의료기관의 환자 대상 커뮤니케이션이 변화하고 있다.
- 환자를 위한 일상성의 확보, 인간 존엄성, 배려, 환자를 가족처럼 대하는 '환자중심 치료'의 기본원칙을 유지해야 한다.
- 의료서비스는 일반 상품, 즉 자동차나 가구 등을 구입하는 것이 아닌, 고통을 참기 어려워 병원을 오는 환자이므로, 그 마음을 잘 이해하여 대응하도록 한다.

(2) 환자 대상 커뮤니케이션의 중요성

- 환자가 의사에게 진료를 받는 동안 자신의 질문에 대하여 적절한 설명을 받지 못한다면 의료진의 진료 방법을 불신하게 된다.
- 의료서비스를 이용하는데 권한과 선택권을 가진 소비자들은 고객으로서 권리를 온전히 누리기 힘들다고 느끼는 경우가 많기 때문에, 병원 직원들의 작은 불친절에도 과민하게 반응할 수 있다는 점을 인식해야 한다.
- 의료진과 환자와의 커뮤니케이션은 환자에게 심리적인 안정을 주는 차원을 넘어서 환자 치료에 긍정적인 영향을 미친다.

(3) 환자 대상 커뮤니케이션의 방법

- 환자에 대한 관심: 의료기관의 종사자는 본인이 '감정 노동자'라는 사실을 인식하고, 어떤 상황에서도 환자에 대한 관심을 보이는 태도를 유지해야 한다.
- 환자에 대한 존중감: 환자의 재방문을 위해, 환자가 병원으로부터 존중 받고 있다는 인식을 갖도록 노력 해야 한다.
- 환자에 대한 예우: 환자는 늘 소중한 사람이라고 인정할 수록 만족도가 높아지므로, 환자에 대한 예우를 갖도록 한다.
- 환자에 대한 각성 강화: 질병의 영향 또는 개인의 특성상, 환자의 상태는 늘 변하기 때문에, 이를 분명히 인식하고 배려 함으로써 환자가 가볍고 즐겁은 마음을 갖도록 노력한다.
- 객관성의 유지 및 실천: 환자의 데이터 베이스를 잘 구축하여, 커뮤니케이션에서의 객관성과 정확성을 유지하도록 한다.
- 환자의 당황스런 발언에 감정적인 대응이 아닌, 환자가 어떤 의도를 가지고 있는지 메시지의 내용을 잘 파악하도록 한다.

● 사전커뮤니케이션

사전 커뮤니케이션이란? 본래 약속되거나 계획된 커뮤니케이션을 하기 전에, 사전에 준비를 할 수 있도록 커뮤니케이션을 하는 것이다.

- 준비성이 투철한 사람은 사전 커뮤니케이션도 잘 한다.
- 사전 커뮤니케이션을 잘 하는 사람은 업무에서 성공할 가능성도 높다.

● 수평적 의료커뮤니케이션의 활성화

1) 수평적 의료커뮤니케이션의 중요성

- 수직적 커뮤니케이션의 형태인 하향적, 상향적 커뮤니케이션은 송신자나 수신자 모두에게 정신적 스트레스를 준다.
- 동일한 집단 내에서 같은 일을 하는 구성원들 간 활발히 이루어진다.
- 과업 수행과 연결시켜 성과를 향상시킬 수 있다.

2) 수평적 의료커뮤니케이션의 문제점

- 조직은 수평적으로 구성해 놓고 커뮤니케이션을 수평적으로 실행하지 못하면 성과 향상에 도움 되지 않는다.
- 모든 관리자는 수평적 커뮤니케이션에 대한 관심을 가지고 조정할 수 있어야 한다.
- 제한된 자원이나 권한을 쟁취하기 위하여 갈등이나 투쟁을 발생할 가능성이 있다.

3) 수평적 의료커뮤니케이션의 발전방향

- 수평적 커뮤니케이션은 의료기관의 수익과 직결되는 경우가 높기 때문에 매우 중요하다.
- 수평적 커뮤니케이션을 이루기 위해서 환자 입장에서 질 높은 진료를 위한 커뮤니케이션 기법이 필요하다.
- 의료기관이 소비자 단체 등 관련 기관들과 협력하여 시행함으로써 의료기관과 소비자 사이에 공감대를 형성한다.

32차시 개인수준의 의료커뮤니케이션의 이해

● 일반적인 커뮤니케이션 유형

- 1) 대인 커뮤니케이션 : 2인으로 구성된 상호작용의 최소 단위에서 이뤄지는 커뮤니케이션. 가장 일반적인 커뮤니케이션 유형.
- 2) 집단 커뮤니케이션 : 3인 이상 간 이뤄지는 커뮤니케이션 소집단 커뮤니케이션 - 가족, 친구, 동료, 팀 등 / 대집단
- 3) 매스 커뮤니케이션 : 익명성의 다수 대중을 대상으로 매스 미디어에 의해 이뤄지는 1 대 다수 방식의 일방향 커뮤니케이션

● 의료현장에서 이뤄지는 의료서비스 커뮤니케이션

- 송신자는 메시지를 구성하고, 듣는 사람인 수신자에 의해 전달내용이 평가, 이해되도록 메시지를 보낸다.
- 대부분 개인 간 진행되는 1대1 대면 커뮤니케이션은 표정, 행동 등을 확인하면서 대화하므로 전화/ 문서보다 메시지 전달에서 더욱 효과적이다.
- 커뮤니케이션의 메시지는 전달자/수신자의 태도, 경험, 기술, 스타일 등에 영향을 받으며 전달되고 이해된다.
- 개인 대 개인간에 진행되는 1:1 대면 커뮤니케이션은 다양한 요소에 의해 영향을 받는 메시지와 아울러 얼굴 표정과 신

체적 동작 등과 같이 중요한 요인들을 직접적으로 보고 느낄 수 있기 때문에 내용 전달 면에서 효과적이다.

● 대인커뮤니케이션의 사회적 기술 모형

1) 대인 커뮤니케이션이란

- 각자의 상황에서 당사자의 목표를 달성하려는 행동을 할 때 이뤄진다. 타인과의 상호작용 시, 자신의 목표를 효과적으로 달성하기 위해 사회적으로 사용되는 다양한 기술을 동원하는데, 즉각적인 긍정적 반응부터 미소같은 표정 언어, 칭찬과 같은 다양한 개인 행동 등이 있다.

2) 대인 커뮤니케이션의 스타일

상대방의 이야기를 듣고 대화하면서 어떠한 반응을 보이며 어떤 점을 강조하는가 등에 대한 종합적인 태도를 말한다. 커뮤니케이션에서 내용도 중요하지만, 그 내용을 어떻게 말하고 듣느냐에 따라 대인관계나 업무 결과에서 큰 차이가 나타난다.

- 자기 거부형: 개인이 타니으로부터 고립되어 자신의 생각, 의견, 태도, 감정을 타인에게 숨기려는 스타일
- 자기 보호형: 자신에 대해서는 숨기면서 남에 대해서는 알려고 하고, 타인에 대한 평가만을 하려는 경우(피드백 제공한 자기 노출을 피하고, 상대방에게 평가받지 않으려는 방어 전술)
- 자기 노출형: 자신의 행동에 대한 반응을 상대방에게 확인함으로써 자신에게 관심을 두도록 하는 스타일(가장 최근에 받아들인 피드백에 따라 감정적 기복을 보일 수 있다)
- 자기 실현형: 자신에 대한 적당한 정보를 제공하고, 피드백을 요청하는 스타일
- 자기 협상형: 커뮤니케이션 상대방과 자신의 내적 기준과 일치하지 않아 갈등을 느끼는 문제를 스스로 해결하는 스타일

3) 커뮤니케이션의 방해 요인

(1) 내적 요인

- 감각 기능: 효율적인 의사소통을 위해서는 전달된 메시지를 이해하고 해석할 수 있는 인지기능이 요구된다. 그러므로 주의 집중, 지각, 기억, 언어, 개념화, 추론, 의사결정 등의 두뇌의 인지활동은 의사소통의 능력을 제한하거나 원활하게 한다.
- 정서: 비언어적 메시지의 중요한 단서이며, 전달된 메시지의 인식과 해석에 직·간접적인 영향을 준다.

(2) 외적 요인

- 물리적/환경적 요인: 피로나 수면부족, 질병으로 인한 불쾌감 혹은 신체적 장애 등으로 인한 핸디캡은 의사소통에 부정적인 영향을 미치는 요인이 된다.
- 사회문화적 요인: 의사소통이 이뤄지는 사회, 조직, 가족이나 개개인 간의 수평적이고 평등적이며 민주적인 분위기는 의사소통에 긍정적인 영향을 준다. 언어의 사용이나 비언어적 의사소통이 매체를 선택하고 적용하는 데 있어서 그 사회의 문화와 관습의 영향을 받는다.

33차시 개인수준의 의료커뮤니케이션의 이해2

● 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션

- 가정에서 부부, 부모 자식, 형제 간, 직장에서 상사와 부하, 동료, 팀원, 고객 응대에 이르기 까지 잘못된 커뮤니케이션으로 상대 감정을 상하기도 하고, 팀이 깨지기도 한다.
- 환자는 의료진의 말 한마디에 기분이 좋기도, 욕을 하기도 한다. 직원은 상사와 말이 통하지 않는다는 이유로 이직도 한다.
- ☞ 좋은 시설의 병원이 반드시 환자에게 감동을 주는 것은 아니다. 접수 직원이 환자를 친절히 응대하거나 의사가 환자를 맞는 자세를 바꿔서 만족을 줄 수 있다.

● 효과적인 개인 수준의 의료커뮤니케이션의 조건

- (1) 상대방의 차이점 인정
- (2) 목적에 맞는 메시지의 구성
- (3) 목적 달성에 부합하는 전송 수단
- (4) 정확하고 신속한 피드백

● 효과적인 개인 설득 방법

- (1) 전달 내용을 사전에 정확하게 정리한다.
- (2) 의도한 것을 정확하게 말한다.
- (3) 중요한 점은 재차 강조한다.
- (4) 말은 항상 정확하고 간결하게 표현한다.
- (5) 진실을 말해야 한다.
- (6) 직설법이 곤란할 때, 비유해서 말할 수 있다.

34차시 병원에서의 보건의료커뮤니케이션 스킬

● 정확한 상황 파악

- 정상인과 다른 정서, 즉 정신적 육체적 질병으로 인하여 병원을 방문하였기에 각종 의료서비스에 대해 만족 못하는 경우가 많다.
- 고객만족의 커뮤니케이션을 위해서 환자와 가족이 처해 있는 여러 상황을 파악하여 유연하게 대처해야 한다. 몸이 아프지 않을 때는 정상적이지만, 예외 바른 사람도 육체, 정신적으로 아프면 일반적으로 신경질적으로 반응한다.
 - ▶ 질 높은 커뮤니케이션이 이뤄지도록 하는 일차적 목표 환자들의 기분을 좋게 만드는 것이다
 - ▶ 환자들은 육체적·정신적 상태가 정상일 때와는 달리 상대방의 메시지를 주관적으로 해석하려는 경향이 강하다.
 - ▶ 환자들이 처한 상황을 정확하게 파악하여 대응해야 한다.

● 상대방에게 만족을 줄 수 있는 대화법

- (1) 대화의 주제에 대한 정보를 공유한다.
- (2) 적극적인 청취이다.
- (3) 정확하게 말한다.
- (4) 갈등을 잘 처리한다.
- (5) 말하는 기술을 잘 발휘한다.
- (6) 장황하게 이야기 하지 않는다.
- (7) 상대방 입장에서 말한다.
- (8) 상대방이 대화를 진지하게 끝까지 청취한다.

● 고객과의 대화를 시도할 때 고려할 사항

- (1) 서비스 사용 고객에 대한 이해
 - 고객을 이해하기 위해서 고객에 대해 이용 습관, 경험, 기호도 등에 영향을 미치고 있는 개인적인 특성을 파악해야 한다.
 - 고객을 이해하기 위해서 수시로 대화를 나누어야 한다.
- (2) 홍보에 대한 이해
 - 병원 간 경쟁이 치열한 상황에서 가장 효과적으로 홍보할 방법, 전략을 모색하는 것이 중요하다.
 - 고객에게 가장 효과적으로 전달할 수 있는 매체와 메시지를 선정, 관리해야 한다.
 - 홍보는 경영의 질을 높여줄 수 있는 전략적 차원에서 접근한다.
- (3) 내부 구성원 및 협력 업체에 대한 이해
 - 구성원의 동기부여를 위해 일대일 대화 또는 의사소통 제도를 도입하여 직원들의 관심 및 희망사항 등을 적극적으로 청취한다: 일대일 대화가 어려운 대형 병원의 경우, 상향식 커뮤니케이션을 통해 제안, 불만사항 접수, 아이디어를 구할 수 있는 제도가 필요하다.
 - 관련 단체와 협조관계를 유지하기 위해 관련자들과 진정한 대화를 통해 병원의 대외 인지도와 신뢰도를 높인다.

35차시 갈등해결을 위한 커뮤니케이션

● 갈등의 의미

- 조직 규모가 커지면서 다양한 양상을 띠고, 조직에서 인간관계가 많아지고 복잡해지면서 구성원들은 필연적으로 갈등을 유발한다.
- 역사적으로 연구된 갈등에 관한 종합적 정의
 - 둘 이상의 실체가 적대적인 심리적 관계나 상호작용 관계에 의하여 연결되어 있는 상황 또는 과정이다따라서 요양 기관에서는 세척 장소, 방법, 직원 보호 등에 대한 규정을 수립하고 있으며, 요양 지원 제공자는 규정에 따라 올바른 세척을 시행할 의무가 있다.
- 조직 내부 구성원 & 집단 간 갈등
 - 서로 긴장관계에 있는 구성원들이 협력, 갈등을 일으키며 권력, 자원, 지위의 부족 또는 가치 구조의 차이에서 발생
 - 가치관은 상대방에 대한 좋고 나쁜 감정상태를 의미하며 서로 다른 가치관을 가진 사람들은 동일한 사안에 대해서 갈등이 발생한다.
 - 한국사회에서 진보적 가치관을 가진 사람들과 보수적 가치관의 사람들 간 정치, 사회문제에 대하여 갈등이 존재하는 것과 유사하다.
 - 노사 간 임금, 근로환경에 대한 갈등이 존재한다.
- 조직 내부에서 발생하는 갈등이 반드시 해로운 것만은 아니라는 시각
 - 조직의 성장을 위한 일종의 에너지
 - 적당한 갈등은 조직 성과에 긍정적이라는 인식
 - 상호작용이 필요한 조직 구성원들 사이의 갈등은 긴장감을 증대시켜, 원활한 의사소통에 방해가 된다.
 - 갈등을 최소화하는 방향으로 관리를 해야 생산적 의사소통이 가능

● 공감대 형성

- 공감대 형성은 타인과 원만하게 지낼 수 있는 가장 기본적인 요인이다.
 - 서로 유사할 때, 우호적 인간관계를 형성하기 쉽고, 의사소통도 원활.
- 성공적 커뮤니케이션은 송신자와 수신자 간 새로운 방향으로 의견을 설정하기 보다는 공통적 기반을 발견해 내는 것이 우선이다.
 - 서로 이해하고 조화를 이루도록 노력함으로써 상대방에게 호감을 지니게 된다.
- 비언어적 요소도 공감대 형성에 영향을 준다.
 - 상대와 커뮤니케이션을 할 때, 공감대를 형성하고자 한다면, 분위기나 상황에 맞게 목소리 톤과 속도를 조절하여 최대한 자연스러운 분위기를 유도
- 현명한 직장생활을 위해서 가능한 많은 사람과 공감대를 형성할 수 있는 계기를 찾고, 공감대를 형성하려는 노력이 필요하다.
 - 공감대는 사람들 간 신뢰를 구축하는 기반이 되며, 다른 사람들이 자신의 능력을 높게 판단하게 만드는 요인이 된다.

● 의료커뮤니케이션 환경의 개선

- 조직에서 커뮤니케이션이 이뤄지는데 영향을 미치는 환경 조건은 조직의 구조, 기법, 사무실 배치, 조직 문화, 인적 구성 등이다.
- 병원은 환경 요소를 친 인간적으로 구축하고 운영하여 조직 내 구성원들 간 커뮤니케이션 효과를 높일 수 있다.