

서로의 **인격**을 **존중**하고
상호 신뢰하여
따뜻한 돌봄, 사회적 효를
실천합니다.



장기요양기관의 종사자 등이

- 수급자 폭행·상해, 성폭행(성희롱), 방임, 학대 행위 시

장기요양기관은 행정처분을 받을 수 있으며,
노인 학대 행위를 한 요양보호사도 법적 처벌
및 자격이 취소될 수 있습니다.

- ▶ 노인장기요양보험법 제37조
(장기요양기관 지정의 취소등)
- ▶ 노인복지법 제39조의 14
(요양보호사 자격의 취소)
- ▶ 노인복지법 제39조의 9(금지행위)

노인학대 신고·전문상담
중앙노인보호전문기관 ☎ **1577-1389**



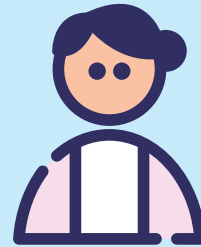
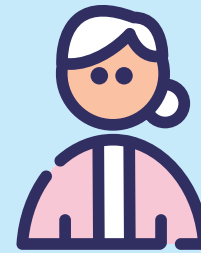
노인장기요양보험
홈페이지 QR코드

고객상담전화
☎ **1577-1000**

h·well
국민건강보험



+ 품격높은 노인장기요양보험



어르신과 가족, 요양보호사가
함께 만들어 갑니다.

h·well
국민건강보험



서로의 **인격**을 **존중**하고
상호 신뢰하여
따뜻한 돌봄, 사회적 효를
실천합니다.



수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게

- 폭언·폭행·상해 또는 성희롱(폭력)
행위를 하는 경우
- 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우

장기요양기관의 장은 해당 장기요양요원의
업무를 전환하는 등의 조치를 취할 수
있습니다.

※ 성희롱이라 판단되는 경우 「성폭력범죄 처벌 등에
관한 특례법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에
관한 법률」에 따라 민·형사상 책임이 적용됩니다.

- ▶ 노인장기요양보험법 제28조의 2
(급여 외 행위의 제공 금지)
- ▶ 노인장기요양보험법 제35조의 4
(장기요양요원의 보호)

공단 요양보호사 고충상담 전용전화 운영

☎ **033)811-2282**

- 근로환경, 성희롱 등 권리침해에 대한 권익보호 지원
※ 한국여성인권진흥원 (☎ 1366), 국가인권위원회(☎ 1331)

—
품격높은 노인장기요양보험

어르신과 가족이 함께 만들어 갑니다.



“**요양보호사님**” 호칭을 사용합니다.



이런 업무는 **좋아요!**

신체활동지원

- 식사 도움 및 개인위생활동 · 몸단장
- 체위변경, 이동, 화장실이용 도움, 신체기능 증진활동 등

인지활동지원

- 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지 · 향상을 위한 인지자극활동

일상생활지원

- 수급자의 방 안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지, 외출 동행 등

정서지원

- 말벗, 의사소통 도움 등



이런 요구는 **싫어요!**

수급자의 가족만을 위한 행위 요구

- 수급자 가족의 가사도움, 업무지원
- 김장, 차례, 집안 경조사 지원 등

수급자, 가족의 생업을 지원하는 행위 요구

- 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등

수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구

- 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마, 잔디 깎기, 텃밭 매기 등

**과도한 신체접촉, 성적 농담 등
성희롱(폭력),
욕설 및 인권침해**

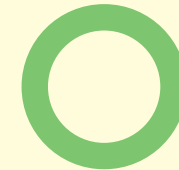


—
품격높은 노인장기요양보험

요양보호사가 함께 만들어 갑니다.



“**○○○어르신**” 존칭을 사용합니다.



어르신들께서
좋아하세요!

- **직업적 윤리의식**을 가지고 어르신을 **존중**하는 마음으로 서비스 제공에 임합니다.
- 업무 수행에 방해가 되지 않도록 **청결**하고 **단정한 복장**으로 서비스를 제공합니다.
- 업무 수행시 **친절한 태도**로 예의 바르게 행동합니다.
- 어르신께 **존칭과 경어**를 사용합니다.
- 지속적으로 직무를 수행하는 데 필요한 **전문적 지식과 기술**을 갖추어야 합니다.



어르신들께서
싫어하세요!

- 연령, 성별, 성격, 경제적 지위, 종교, 기타 개인적 선호 등을 이유로 어르신을 **차별대우** 또는 **무시**하는 행동
- 어르신과 친밀함을 이유로 **유아어**, **반말** 등을 사용하거나 버릇없는 행동
- 개인정보 · 비밀, **사생활을 내외부로 발설**하는 등 대상자의 사생활을 존중하지 않는 행위
- 신체적, 정서적, 언어적 **학대 및 폭력행위**, 물질적 보상 요구