

장기요양요원 인권보호를 위한 수급자(보호자) 안내문

노인장기요양보험법의 종사자 처우 및 권익보호를 위한 「장기요양요원 보호규정」이 개정되어 2024.7.3.일부터 시행됩니다.

노블레스아모르파티요양원은 종사자의 처우 및 권익보호를 위해 노력하고 있습니다. 가족 분들의 많은 협조 부탁드립니다.

※ 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호), 노인장기요양보험법 시행령 제14조의4(장기요양요원의 보호 등) 일부개정(' 24.7.3. 시행)

1. 수급자(보호자)는 장기요양 이용계약서에 합의되지 않은 아래와 같은 서비스를 요구하는 행위를 하시면 안 됩니다.

구 분	주요 내용(예시)
수급자의 가족만을 위한 행위	□ 특정수급자의 청소, 세탁, 조리행위를 무리하게 요구하는 행위 □ 생일, 명절 등 가족에 대한 식사대접 등 특별한 요구하는 행위
수급자 또는 가족의 생업을 지원하는 행위	□ 수급자 및 가족의 부업과 관련한 심부름 등을 시키는 행위 □ 재가 이용자의 집 청소, 배달 등 부당한 업무를 요구하는 행위
수급자의 일상생활에 지장없는 행위	□ 신체기능 개선을 위한 목적 외로 통상적으로 무리한 요구를 하는 일체의 행위(*안마, 부채질 등을 요구하는 행위 등)

2. 장기요양요원에게는 공식적인 호칭(요양보호사 등)을 사용하셔야 하며, 폭언·폭력 등 인격을 비하하는 발언이나 행동은 허용되지 않습니다.

- 공식적 호칭이 아닌 “야”, “어이” 등의 호칭은 비인격적 호칭에 해당합니다.
- 신체적 폭력의 경우, 서비스 중지(계약해지)는 물론, 민·형사상의 처벌을 받을 수 있습니다.

3. 장기요양요원에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 되며, 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등의 행위도 성희롱에 속합니다.

- 성희롱 등의 경우, 서비스 중지(계약해지)는 물론, 민·형사상의 처벌을 받을 수 있습니다.

성희롱 행위 유형	주요 내용(예시)
시각적 성희롱	□ 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출 행위 등
언어적 성희롱	□ 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담 등
신체적 성희롱	□ 성적 접촉, 포옹, 추행, 특정부위를 만지는 요구 등
기타 유사행위	□ 음란물 보여주기, 애교 요구, 기타 성적 불쾌감을 요구하는 행위

요양원 종사자들도 누군가의 '가족' 입니다.

우리 요양원에서 근무하는 종사자들도
누군가의 '할머니·할아버지', '엄마·아빠', '딸·아들' 입니다.
종사자들의 인권을 지켜주세요.

- 1 무리한 요구는 하지 않습니다.**
노블레스아모르파티요양원은 법과 규정을 준수합니다.
- 2 존중하는 언행을 사용합니다.**
반말, 욕설, 희롱 등 서로를 무시하는 언행과 폭언은 삼가하여
주시기 바랍니다.
- 3 역지사지(易地思之)의 마음을 갖습니다.**
서로의 입장에서 바꿔 생각하면 이해의 폭이 넓어집니다.
"감사합니다." 인사를 나눕니다.

[강성민원 발생 단계별 대응절차]



! 무분별한 폭언, 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

