

고흥종합노인요양원 장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자(보호자)와 **고흥종합노인요양원의 장기요양요원(사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사 등 시설 종사자)** 상호간의 권리와 의무를 명시 하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

I 수급자의 권리와 의무

- 수급자(보호자)는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.
 - 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
 - 수급자(보호자)는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
(붙임> 장기요양서비스이용수칙)
 - 수급자에게 **원활한 급여제공을 위한 시설 종사자의 정당한 요구(시설 이용 및 상담, 병원 이용 등)에 적극적으로 협조해야 합니다.**
 - 수급자(보호자)는 시설 종사자의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.
 - 시설 종사자에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위 (이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

II 장기요양요원의 권리와 의무

- 장기요양요원은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 장기요양요원은 장기요양기관 및 수급자 (보호자)로부터 **인권 침해**를 당하지 않도록 **보호받을 권리**가 있습니다.
- 장기요양요원은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - **수급자의 인격을 존중**하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위**를 하지 않습니다.
 - **수급자의 급여 이용**에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 **상호협조** 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	· 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) · 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) · 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	· 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회 활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	· 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) · 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서 지원	· 말벗, 의사소통 도움 등

장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

◆ 장기요양급여 세부제공 내용(시설급여)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동지원		건강 및 간호관리	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자기주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도시켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
옷갈아 입기 도움	의복준비(양발, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리		
몸씻기 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리	간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[튜브영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길) 간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등), 호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리		
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)		
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
기능회복훈련		시설환경관리	
신체·인지 기능 향상 프로그램	맨손체조, 태월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 아외 놀이, 영화감상 등	침구·린넨 정리	침구 준비와 정리, 침구·린넨 교환
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련	환경관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기, 온도조절, 채광, 방음조정, 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기
기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉았기, 일어 서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공	물품관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보조기구의 관리, 입소자의 용돈관리
일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련	세탁물관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독
인지 및 정신기능 향상 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원 프로그램	인지관리 및 의사소통 도움	
물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등	인지관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능 향상을 위한 인지활동 지원 등
직업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등		책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포), 응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행

Ⅲ 장기요양기관 장의 역할

장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 급여 계약·제공·관리 과정에서 존중받을 권리가 있습니다.

장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간에 인권침해가 발생하지 않도록 노인인권 보호교육, 녹음기기 착용 권고 등 사전 예방조치를 시행하여 양측의 인권을 보호하여야 합니다.

■ 장기요양기관 장은 장기요양요원의 보호를 위해 필요한 조치를 취하는 등 의무를 가집니다.

「노인장기요양보험법」 제35조의4, 시행령 14조4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조제1항 각 호에 다른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

(시행령 14조의4) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

수급자(보호자)와 요양보호사 등, 장기요양기관이 상호 존중할 때 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

작성 일자 : 20 년 월 일

수급자 성명: _____(서명 또는 날인) / 보호자 성명: _____(서명 또는 날인)

장기요양요원(요양보호사 등) 성명: _____(서명 또는 날인)

장기요양기관장 : _____(서명 또는 날인)

장기요양서비스 이용수칙

장기요양서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 장기요양요원 (요양보호사 등)을 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 장기요양요원 요양보호사 등 에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아, 더 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

- ① 서비스를 이용하시는 분은 처음 서비스 제공에 대한 계약을 할 때 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.
- ② 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 제공기관이나 장기요양요원(요양보호사등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.
- ③ 장기요양요원 (요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭 (예 요양보호사 등)을 사용하셔야합니다. 또한 욕설 신체적 폭력 등 인격비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.
 - ※ “야”, “ 어이” 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.
 - ※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.
- ④ 장기요양요원(요양보호사 등) 에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다 .
 - ※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

※ 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자 상호 존중 관련 문구 예시

폭언 · 폭행	근로자도 누군가의 소중한 가족입니다. 반말, 폭언, 폭행은 절대 삼가 주세요.
성희롱예방	상대방을 존중하는 마음이 없으면 우리는 성희롱 가해자가 될 수 있다.
상호존중	상호배려하는 언어 사용하기, 상대방의 말 경청하기, 먼저 웃으며 인사하기, 칭찬의 말 주고받기, 적절한 호칭 사용하기, 부당/ 사적업무 요청하지 않기, 모욕적 언행하지 않기

폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자 상호 존중 관련 수칙

폭언·폭행예방 수칙
1. 폭언 또는 폭행 발생시 신속하고 적절하게 자제요청 및 경고하기. 2. 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시하기. 3. 폭력 발생시 경찰 신고하기. 4. 기관은 종사자의 인권을 위해 고충전담기구 설치하기.
성희롱 예방 수칙
1. 외모, 신체에 대한 성적인 비유나 평가 안돼요. 2. 불필요한 신체접촉, 사생활 침해나 간섭 안돼요. 3. 자신의 지위를 이용한 사적인 만남 강요는 안돼요. 4. 상대방이 불쾌감이나 거부 의사를 표현했을 때 즉각 이를 중지, 사과해요. 5. 주위에 피해자가 있을 때 적극 도와줘요.
직원과 수급자(보호자)의 상호존중 수칙
1. 상호배려하는 언어 사용하기. 2. 상대방의 말 경청하기. 3. 먼저 웃으며 인사하기. 4. 칭찬의 말 주고받기. 5. 적절한 호칭 사용하기. 6. 부당/ 사적업무 요청하지 않기. 7. 모욕적 언행하지 않기.