

폭언, 폭행, 성희롱 예방 및 상호존중에 대한 안내

안녕하세요! 늘샘요양원입니다.

저희 늘샘요양원은 모든 직원과 수급자 서로 존중하며 협력할 수 있는 환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

이에 따라 폭언, 폭행, 성희롱 예방 및 상호 존중에 대한 안내를 드립니다.

 **이 선생님은
나를
도와주는 사람입니다.**



감정노동자보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 사업안전보건법("고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치")에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행되고 있습니다.

- 종사자들의 인권을 존중하고 해당 **서비스의 전문가**로 인정해주세요.
- 종사자도 **내 가족, 이웃**이라는 것을 기억해주세요.
- 서로가 고객이 될 수 있다는 **역지사지**의 마음을 간직해주세요.
- 반말, 욕설, 희롱 등 무시하는 언행을 삼가고 **존중**해주세요.

우리 요양원은 직원과 어르신인 인권과 존엄성을 존중하며, 안전하고 건강한 근무 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.



어르신, 보호자, 선생님들간의 상호존중, 작은 배려에서 시작됩니다.

1. 존중과 배려의 중요성

- * 존중과 배려를 바탕으로 서로에게 상처 주는 말을 하지 않도록 노력해주세요.
- * 상대방의 감정을 고려하여 적절한 표현을 사용해주세요
- * 모든 대화와 행동에서 상대방의 존엄성을 존중하는 태도를 유지해주세요

2. 폭언 및 폭행 예방

- * 폭언과 폭행은 상대방에게 큰 신체적, 정신적 상처를 줄 수 있으며, 업무 수행과 생활에 심각한 지장을 초래합니다.
- * 안전한 환경을 위해 서로 배려하고, 감정적으로 격해지는 상황을 피해주세요.
- * 갈등이 발생할 경우, 감정을 진정시키고 대화로 해결하려는 노력이 필요합니다.

3. 성희롱 예방

- * 성희롱은 상대방의 인권을 침해하는 행위로, 법적 처벌 대상이 될 수 있습니다.
- * 상대방의 외모나 성적인 발언을 하지 않도록 주의해주세요.
- * 서로의 신체적 경계를 존중하며, 불편함을 느끼지 않도록 배려해주세요.

4. 상호 협력과 이해

- * 직원과 수급자는 서로 협력하며 업무를 수행하는 동반자적 관계입니다.
- * 서로의 의견을 경청하고, 서로의 입장을 이해하며, 도움을 주는 자세를 유지해주세요.
- * 업무 중 발생하는 문제나 갈등은 대화와 협의를 통해 해결해주세요.

서로의 **인격을 존중**하고
상호 신뢰하여
따뜻한 돌봄, 사회적 효를
실현합니다.

장기요양기관의 종사자 등이

- 수급자 폭행·상해, 성희롱(성희롱), 방인, 학대 행위 시

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

▶ 노인장기요양보험법 제37조 (장기요양기관 지령의 취소)
▶ 노인복지법 제39조의 14 (요양보호사 자격의 취소)
▶ 노인복지법 제39조의2(금지행위)

노인학대 신고·전문상담
중앙노인보호전문기관 ☎ 1577-1389

품격높은 노인장기요양보험



노인장기요양보험 홈페이지 QR코드
고객상담전화 ☎ 1577-1000

h-well
국민건강보험

어르신과 가족, 요양보호사가
함께 만들어 갑니다.

서로의 **인격을 존중**하고
상호 신뢰하여
따뜻한 돌봄, 사회적 효를
실현합니다.

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 「성희롱방지 시책 등에 관한 특별법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」에 따라 민·형사상 책임이 적용됩니다.

▶ 노인장기요양보험법 제28조의 2 (급여 외 행위의 제공 금지)
▶ 노인장기요양보험법 제38조의 4 (장기요양요원의 보호)

공단 요양보호사 교육상담 전문전화 운영
☎ 033)811-2282
- 근무현장, 성희롱 등 권리침해에 대한 법적보호 지원
* 한국노인인력개발원 ☎ 1895, 국가인력개발원 ☎ 1270

품격높은 노인장기요양보험
어르신과 가족이 함께 만들어 갑니다.

“요양보호사님” 호칭을 사용합니다.

O 이런 일무는 좋아요!

신체활동지원

- 식사 도움 및 개인위생활동·물단장
- 제위변경, 이동, 화장실이용 도움, 신체기능 증진활동 등

인지활동지원

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

알성생활지원

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

정서지원

- 말벗, 의사소통 도움 등

X 이런 요구는 싫어요!

수급자의 가족만을 위한 행위 요구

- 수급자 가족의 가사도움, 업무지원
- 감장, 차예, 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, 진다, 깎기, 빗발 매기 등

과도한 신체접촉, 성적 농담 등 성희롱(폭력), 욕설 및 인권침해

품격높은 노인장기요양보험
요양보호사가 함께 만들어 갑니다.

“○○○어르신” 존칭을 사용합니다.

O 어르신들께서 좋아하세요!

- 직업적 윤리의식을 가지고 어르신들 존중하는 마음으로 서비스 제공에 임합니다.
- 업무 수행에 방해가 되지 않도록 청결하고 단정한 복장으로 서비스를 제공합니다.
- 업무 수행시 친절한 태도로 예의 바르게 행동합니다.
- 어르신께 존칭과 경어를 사용합니다.
- 지속적으로 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖추어야 합니다.

X 마르신들께서 싫어하세요!

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

저희 늘샘요양원은 직원과 수급자의 인권과 존엄성을 최우선을 여기며, 안전하고 건강한 근무환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 서로를 존중하고 배려하는 문화를 통해, 어르신들과 직원 모두가 행복한 환경속에서 생활하고 일할 수 있도록 함께 만들어가겠습니다.

- 위 내용은 신규입소자 및 보호자뿐만 아니라 기존 입소자 및 보호자에게도 정기적으로 안내드릴 예정입니다.

감사합니다.