

직원 인권 보호 안내서



결 재	사무국장	원 장
	760222	김순정

2025.

사회복지법인 보문복지회
노인요양시설 **하얀연꽃**

직원 인권 보호 안내서

<붙임>

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 **수급자와 장기요양요원**(사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, **장기요양기관 장의 역할**을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

I 수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 합의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 **요양보호사의 인격을 최대한 존중**하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 **무리한 요구나 행위**를 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 아니된다.

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

II 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관 및 수급자 (보호자)로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 인격을 존중하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
- 수급자의 급여 이용에 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.

신체활동지원	· 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
인지활동지원	· 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회 활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활지원 등	· 외출 동행(강보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) · 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서지원	· 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.

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) 상호 간에 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 비에 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 '존엄케어 돌봄'이 완성됩니다.

작성일 : 20 년 월 일

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

장기요양요원 성명: _____ (서명 또는 날인)

장기요양기관장 : _____ (서명 또는 날인)



직원의 대응방법

- STEP 01 자체요청 및 즉시경고
- STEP 02 녹음 사전고지 및 법규위반 고지
- STEP 03 용대종료, 관리자 보고, 경찰신고

시설장의 대응방법

장기요양요원과 수급자(보호자)는 상호간 인격존중과 신뢰구축을 통해 원활하고 질 높은 장기요양서비스가 이루어 질 수 있도록 노력해야 합니다

직원 안전
확보 및 지원



수급자(보호자) 및
직원 상담



고충전담기구
심의 결정사항
조치



재발방지를 위한
후속조치



하얀연꽃 폭언·폭행·성희롱예방 포스터

+ 품격높은 노인장기요양보험

어르신과 가족, 요양보호사가 함께 만들어 갑니다.



"요양보호사님" 호칭을 사용합니다.



이런 경우는 **올바릅니다!**

- 신체활동지원
- 인지활동지원
- 일상생활지원
- 정서지원



이런 요구는 **잘아입니다!**

- 수급자의 가족만을 위한 행위 요구
- 수급자, 가족의 생업을 지원하는 행위 요구
- 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구
- 과도한 신체검측, 성적 농담 등 성희롱(폭력), 인권침해



"○○○어르신" 존칭을 사용합니다.



어르신들께서 **좋아하셔요!**

- 어르신을 존중하는 마음자세
- 청결하고 단정한 복장 관리
- 친절한 태도, 예의 바른 행동
- 어르신께 존칭과 경어 사용
- 지속적으로 전문적 지식과 기술 습득



어르신들께서 **싫어하셔요!**

- 어르신을 차별대우 또는 무시하는 태도
- 친밀함을 이유로 유아어, 반말 등 사용
- 개인비밀, 사생활을 내외부로 발설
- 학대 및 폭력행위, 불필적 보상 요구

서로의 인격을 존중하고 상호 신뢰하여 따뜻한 돌봄, 사회적 효를 실천합니다



하얀연꽃 상호존중 포스터

성희롱 안돼요!!

- STOP 직원 외모, 신체에 대한 성적인 비유나 평가 안돼요!
- STOP 직원에게 불필요한 신체접촉 안돼요!
- STOP 직원에게 음란한 농담이나 음담패설 안돼요!
- STOP 상대방이 불쾌감이나 거부의를 표현할 때는 즉각 이를 중지해요!
! 주위에 피해직원이 있을 때 적극 도와줘요

좋아!

좋아!

좋아!

어르신과 직원 상호간에 인권침해가 발생되지
않도록 조금 더 배려하고, 존중해야 합니다.



전남노인복지시설협회는 장기요양요원의 인권보호를 위해 노력합니다



하얀연꽃 성희롱예방 포스터

폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자 상호존중 관련 수칙

폭언·폭행예방 수칙

1. 폭언 또는 폭행 발생 시 신속하고 적절하게 자제요청 및 경고하기.
2. 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시하기.
3. 폭력 발생 시 경찰 신고하기.
4. 기관은 종사자의 인권을 위해 고충전담기구 설치하기.

성희롱예방 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.