

직원 인권보호 캠페인

“요양보호사는 우리의 가족입니다”

급여 외 행위 제공요구를 삼가주세요.



1. 수급자 가족만을 위한 행위



• 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 행위



• 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우



• 김장, 집안 경조사 지원



2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위



• 농사일 등을 시키는 경우



• 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등



3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위



• 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우
• 무리한 압박(과도한 신체접촉 등)



4. 대응방법



(1단계) 1차종대 (장기요양요원)
부당요구에 해당함을 알리고 업무범위에 대해 설명



(2단계) 2차종대 (장기요양요원)
부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 감정을 피한다.



(3단계) 보고 (장기요양요원)
부당요구에 대하여 센터장에게 전화, 서면 등 방법으로 보고



(4단계) 방문 (센터장)
센터장은 수급자(가족)를 방문하여 의견을 경수



(5단계) 조치계획 수립 (센터장)
센터장은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치계획 수립



(6단계) 중지 및 종결
조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 문제해결 해결한 경우 종결



(7단계) 사후평가
장기요양요원은 후후에도 부당한 요구가 있는지 센터장에게 보고

직원의 인권보호를 위해 노력하는 노인장기요양기관

요양실무커뮤니티(다음)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의 욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변 도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		
			수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리