

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.

※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

2. 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 기관이나 장기요양요원(요양보호사 등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

3. 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예: 요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격 비하적 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 성희롱(성폭력)에 속합니다.

※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「성폭력 범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

성희롱 행위의 범주

1. (시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
2. (언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
3. (신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
4. (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

※ 출처 : 장기요양서비스_이용수칙(보건복지부 요양보험운영과,2010)

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, 장기요양기관 장의 역할을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

1 수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 협의하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기 요양 급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

*(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 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

2 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.

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, 장기요양기관 장의 역할을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

동의일자	동의자 서명		
	수급자	보호자	장기요양요원
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)
	(서명)	(서명)	(서명)

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

장기요양기관 : 안심노인복지센터

