

직원 인권보호 안내문

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 협의 되지 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. 공포심과 불안감을 유도하는 폭언 안돼요.
2. 인격을 무시하는 모욕적인 욕설 안돼요.
3. 물건을 던지거나 위협하는 행동 안돼요.
4. 때리거나, 꼬집는 행동 안돼요.

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.

직원 인권보호 캠페인

“함께 존중하고 배려하는 행복한 일터”



1. 폭언·폭행예방 수칙



• 공포심과 불안감을 유발하는 폭언 안돼요!



• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설 안돼요!



• 물건을 던지거나 위협하는 행동 안돼요!



• 때리거나, 꼬집는 행동 안돼요!



2. 성희롱·추행 예방 수칙



• 외모, 신체에 대한 성적인 비유나 평가 안돼요!



• 불필요한 신체접촉, 사생활 침해나 간섭 안돼요!



• 상대방이 불쾌감이나 거부 의사를 표현했을 때 즉각 이를 중지, 사과해요!



• 주위에 피해자가 있을 때 적극 도와줘요!



3. 직원과 수급자(보호자)의 상호존중 수칙



• 상호배려하는 언어 사용하기.



• 상대방의 말 경청하기.



• 먼저 웃으며 인사하기.



• 칭찬의 말 주고받기.



• 적절한 호칭 사용하기.



• 부당/ 사적업무 요청하지 않기.



• 모욕적 언행하지 않기.



4. 폭언, 폭행, 성희롱·성추행에 대한 대응방법은



(1단계) 자체요청 및 즉시 경고

: 중단할 것을 요청하고, 대화를 유도



(2단계) 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

: 지속할 때는 사전고지 후 녹음·녹화 실시



(3단계) 옥대폭로, 경찰신고

: 중지 안내를 했음에도 불구하고 지속할 경우, 서비스가 불가능함을 설명하고 즉시 현장에서 벗어나는 등 68원칙에 의거, 문서로 작성하여

“(1단계)에서 위기·응급상황이라고 판단되면 바로 경찰서에 신고합니다.”

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 조리물 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 안마(과도한 신체접촉 등)



4. 대응방법



(1단계) 1차통대 (장기요양요원)

부당요구에 해당함을 알리고 업무범위에 대해 설명



(2단계) 2차통대 (장기요양요원)

부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.



(3단계) 보고 (장기요양요원)

부당요구에 대하여 센터장에게 전화, 서면 등 방법으로 보고



(4단계) 방문 (센터장)

센터장은 수급자(가족)를 방문하여 의견을 접수



(5단계) 조치계획 수립 (센터장)

센터장은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치계획 수립



(6단계) 중재 및 종결

조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결



(7단계) 사후평가

장기요양요원은 추후에도 부당한 요구가 있는지 센터장에게 보고