

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 요양보호사 상호간의 협력사항을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

■ 장기요양 수급자(보호자)는 아래의 사항을 준수하여야 합니다.

- 요양보호사는 전문교육을 이수하고 국가 자격을 취득하여 수급자의 신체 및 인지활동 등을 지원하는 전문인력입니다.
- 요양보호사를 부를 때는 상호존중 및 협력을 위해 존칭을 사용하여 주시기 바랍니다.
예) 요양보호사님, 선생님 등
- 장기요양서비스는 수급자만을 위한 활동으로 가족 등을 위한 행위를 요구해서는 안 됩니다.
예) 가족의 생업을 지원하는 행위, 수급자의 가족만을 위한 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장을 주는 행위 등
- 요양보호사의 인격을 최대한 존중해야 하며, 요양보호사에게 성적인 농담이나 불필요한 신체접촉은 성희롱으로 처벌받을 수 있습니다.

■ 요양보호사는 아래의 사항을 준수하여야 합니다.

- 수급자가 최대한 자립적으로 일상생활을 수행할 수 있도록 적절한 급여를 필요한 범위 안에서 제공하여야 합니다.
- 장기요양급여제공 계획에 따라 장기요양서비스를 제공하여 주시기 바랍니다.
- 수급자를 부를 때는 상호존중 및 협력을 위해 존칭을 사용하여 주시기 바랍니다.
- 반말을 지양해주세요! 예) “밥 먹었어?” 등
- 수급자의 인격을 최대한 존중해야 하며, 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 등이 발생하지 않도록 하여야 합니다.

작성일자 : 년 월 일

수급자(보호자)	(서명)	기관명	
요양보호사	(서명)	시 설 장	(서명)
국민건강보험공단		광주전라제주지역본부	

우리는 ^{수급자, 기관 직원} 인권을 존중합니다



인권이란? 인간이라면 누구나 태어나면서부터 갖는 보편적이며 기본적인 권리

노인인권이란?

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

노인학대유형



신체적 학대

물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위



정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 헐뜯 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위



성적 학대

성적 수치심 유발행위나 성폭행(성희롱, 성추행, 강간) 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위



경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로 경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위



방임(자기방임)

보호자로서 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위



유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

노인학대 대응절차 (1577-1389, 112)



기관 직원 인권

<기관 직원 인권 침해 유형>



폭언
비난, 고함, 욕설 등 언어적 부당행위



폭행
꼬집기, 밀치기, 주먹질 등 신체적 부당행위



성희롱
언어적, 신체적 등 성적 부당행위



초과업무
서비스 시간 초과 업무 요구



규정 외 업무
일상생활 외 생업 지원 요구



금품 요구
종사자 사비로 수급자 물품 구매 요구

기관 직원 존중은 인권친화적 돌봄의 시작입니다.

안녕하십니까. 장기요양기관의 중사자인권인식 강화 및 평가지표의 이해도 제고를 위하여 직원인권보호 평가지표 체크리스트를 안내드리오니 자체점검에 활용해 주시기 바랍니다.

번호	체크문항	체크란	
1	직원의 인권보호를 위하여 기관이 노력하였는지 아래 내용 중 1가지 이상 확인되나요? (현장 확인) ☐ 수급자와 직원의 상호존중·성희롱 예방 포스터 기관 내 부착 (기록) ☐ 직원 인권보호를 위한 프로그램 운영 ☐ 주기적인 수급자 안내 기록 ☐ 기관 자체 교육	☐ 예	☐ 아니오
2	■ 평가 당일 장기요양 급여계약을 유지하고 있는 모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내하였나요?	☐ 예	☐ 아니오
3	■ 위의 안내 내용과 관련된 기록에 안내일자, 안내방법, 안내내용, 수급자명, 보호자명(관계)가 빠짐없이 작성되었나요?	☐ 예	☐ 아니오
4	■ 신규수급자의 경우, 급여제공 시작 일까지 안내하였나요?	☐ 예	☐ 아니오
5	■ 안내 내용에 폭언·폭행·성희롱 발생 예방 수칙(성적 표현 금지 등), 상호존중 수칙(존칭 사용 등)가 빠짐없이 들어갔나요?	☐ 예	☐ 아니오
6	■ 수급자(보호자)에게 우편, SMS(문자), 이메일 등 비대면으로 안내한 경우 증빙자료(발송내역 등)가 빠짐없이 있나요?	☐ 예	☐ 아니오
7	■ 수급자(보호자)에게 대면으로 안내한 경우 상담일지, 급여제공기록지 등에 해당 내용을 작성하였나요?	☐ 예	☐ 아니오
8	■ 기관의 「직원」 인권침해대응지침에 아래 내용이 모두 포함되어 있나요? ☐ 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·상해에 대한 대응방법 ☐ 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법 ☐ 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법 ☐ 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항	☐ 예	☐ 아니오
9	■ 기관의 직원과 시설장이 직원의 인권침해 유형 4가지에 대해 모두 알고 있나요? ☐ 폭언(욕설, 헐박 등-인격을 무시하는 욕설이나 "회사에 알려 잘리게 하겠다"고 위협하는 경우 등) ☐ 폭행(물리적 위협 등-때리거나 물건을 던지는 등 위협하는 경우, 꼬집기/할퀴기/머리카락 잡아당기기 등) ☐ 성희롱·추행(음란한 농담, 음담패설/가슴, 엉덩이, 특정 신체부위를 만지거나 과도하게 밀착/씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우 등) ☐ 급여 외 행위 제공요구(동거 가족의 조리, 청소, 세탁 요구나 명절 상차림, 김장, 농사일요구 등)	☐ 예	☐ 아니오
10	■ 기관의 직원이 직원인권침해 대응방법에 대해 모두 알고 있나요? ☐ (1단계) 자제요청 및 즉시경고: 폭언(욕설, 헐박, 성희롱 등) 중단요청하고 대화 유도 ☐ (2단계) 녹음 사전고지 및 법규위반 공지: 폭언 지속 시 사전고지 후 녹음, 녹화 실시 ☐ (3단계) 응대종료, 경찰신고: 폭언 중지 안내에도 지속 시, 관리자 도움 받아 서비스 불가 설명하고 즉시 현장 벗어나 기관에 먼저 구두보고하고 6하 원칙 문서작성(필요시 법적 대응 검토) ☐ 폭행, 성폭행 등 위기·응급상황 시 응대하지 말고 바로 3단계 안전한 곳으로 피신, 경찰신고	☐ 예	☐ 아니오
11	■ 기관의 시설장이 직원인권침해 대응방법에 대해 모두 알고 있나요? ☐ (1단계) 장기요양요원 안전 확보 및 지원: 지체 없이 요양요원 지원, 현장 도착 후 수급자 안전 확인, 요양요원 휴게시간 제공 ☐ (2단계) 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요시 증거확보 및 후속조치): 전문상담, 예방교육 등 추가 조치(2인1조 방문요양 이용 권고-추가 본인부담금 발생) 가능성에 대해 보호자 안내 ☐ (3단계) 고충전담기구 심의결정사항 조치: 고충전담기구 소집 및 결정사항 조치 ☐ (4단계) 재발방지를 위한 후속조치: 법적 조치 단계 → 계약해지/ 민·형사상 소송제기(계약 당시 조건에 따라 계약해지 검토 가능, 요양요원 의사에 따라 민·형사상 소송 진행 가능)	☐ 예	☐ 아니오