

(북)서로사랑복지센터 방문요양 02) 459-7024 010-5060-1499 팩스 02) 420-7024	서로사랑 제137호 2026년 5월 1일 금요일 발행인 : 서 문 숙	사랑과 섬김 섬김과 기쁨 기쁨과 감사
--	--	----------------------------

<서로사랑 소식>

초록의 싱그러움과 따스한 햇살이 어우러진 5월, 가정의 달을 맞이하였습니다.
 어르신과 보호자 여러분의 건강과 평안을 진심으로 기원드립니다.
 늘 믿고 함께해주시는 여러분께 감사드리며,
 앞으로도 정성과 따뜻한 마음으로 최선을 다하겠습니다.

from. 서로사랑. 

1. **요양보호사 선생님께서는 연 1회 건강검진 결과서를 센터에 제출해 주셔야 합니다.**
 (서로사랑복지센터에 직장 의료보험이 가입 되어 있는 분들은 무료입니다)
2. **기록지 작성 시, 모든 서류에는 반드시 검정 펜을 사용해 주시길 바랍니다.**
 - 수정이 필요한 경우 선을 긋고 정자로 이름 서명하고 내용을 수정해 주시길 바랍니다.
3. **방문요양 서비스 시간동안 어르신의 외출시에는 반드시 요양보호사님과 동행하셔야 합니다.**
 어르신의 단독외출을 삼가바랍니다.
4. **어르신 서비스 시간동안 요양보호사의 개인 업무 (은행업무, 병원진료등)는 공단에서 환수 대상입니다.** 서비스 시간 외에 개인 활동을 진행해 주시고 불가피한 사정이 발생시에는 즉시 센터로 연락 부탁드립니다.

<신규 어르신>

- 장♥심 어르신
- 전♥숙 어르신

<신규 요양보호사>

- 강♥복 선생님
- 정♥득 선생님
- 채♥순 선생님
- 박♥자 선생님



[진점순 어르신 작품]

직원 인권침해 대응지침

1. 인권침해 유형

- 폭언(장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생)
- 폭행(장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생)
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

유 형	내 용
폭언	• 공포심·불안감 유발 : “가만두지 않겠다”거나 “회사에 알려 잘리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
성희롱·성적 언동	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

2. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱, 추행 시) 대응방법

1) 장기요양요원 대응방법

대응방법	내 용
(1단계) 자체요청 및 즉시경고	폭언(고성, 욕설, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이러한 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
(2단계) 녹음사전고지 및 법규위반 공지	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(제 3단계) 응대종료, 경찰신고	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다.(필요시 법적대응 검토)

*1단계에서 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

2) 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장) 대응방법

대응방법	내 용
(1단계) 장기요양요원 안전확보	• 지체없이 장기요양요원을 지원 • 현장 도착 후 수급자의 안전 확인
(2단계) 수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담 (필요시 증거확보 및 후속조치)	• 장기요양요원 휴게시간 제공 • 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속조치) -전문상담, 예방교육 실시 등 추가조치 가능성에 대해 보호자 안내 *2인 1조 방문요양 이용 권고(추가본인부담금 안내)
(3단계) 고충전담기구 심의결정사항 조치	고충전담기구 소집 및 결정사항 조치
(4단계) 재발방지를 위한 후속조치	• 법적 조치 단계->계약해지 / 민·형사상 소송제기 • 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행할 수 있음

3. 급여 외 행위

구 분	예 시
수급자 가족만을 위한 행위	• 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 행위 • 명절, 성차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우 • 김장, 집안 경조사 지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	• 농사일 등을 시키는 행위 • 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	• 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고하는 경우 • 잔디 깎기, 텃밭매기 • 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)

※ 위 지침은 직원의 인권 보호와 안전한 근무환경 조성을 위한 기준입니다.