

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, 고집는 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) 응대종료, 경찰신고

: 중지 안내를 했음에도 불구하고 지속할 경우, 서비스가 불가능함을 설명하고 즉시 현장에서 벗어 납니다. 기관에 6화원칙에 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 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 만마(과도한 신체접촉 등)



4. 대응방법



(1단계) 1차응대 (장기요양요원)

부당요구에 해당함을 알리고 업무범위에 대해 설명



(2단계) 2차응대 (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