

2026년 수급자·보호자 정기 교육



어르신과 요양보호사 모두가 행복한 동행

마음과 마음 노인복지센터

서로 존중 하는 우리 센터

우리 센터는 어르신과 요양보호사의
인권을 소중히 여깁니다.

존중:

어르신, 보호자,
요양보호사가 서로의
입장을 이해하기





존중은 따뜻한 말 한마디에서 시작됩니다



서로 배려하며 반드시 ‘님’, ‘어르신’ 등의 존칭을 사용해 주세요.



상처가 되는 말은 피하고
따뜻한 격려의 말을 건네주세요.

3대 금지 행위: 폭언과 폭행

폭언 (Verbal Abuse)



욕설, 협박, 인격
모욕적인 언행 금지

폭행 (Physical Abuse)



신체적 위해 또는 물건을
던지며 위협하는 행위 금지

3대 금지 행위: 성희롱

- 성적인 농담
- 신체 부위 접촉
- 성적 수치심을 주는 행동



Noto3n KR

위법 행위 발생 시
관계 법령에 따라
처벌받을 수 있습니다.

요양보호사는 '가사 도우미'가 아닙니다



법
(LAW)

장기요양법

장기요양법에 따라
정해진 서비스 외의 업무 지시는
금지되어 있습니다.

요양보호사는
수급자(어르신)를 위한
전문 인력입니다.

정중히 거절합니다: 가족을 위한 가사



가족의 식사 준비



빨래 및 청소



김장



제사상 차림



정중히 거절합니다: 생업 지원 및 무리한 요구



농사일 돕기



가게 청소 및 배달



마당 청소 및 텃밭 매기



과도한 안마 요청

인권침해 발생 시 대응 절차 (1~2단계)



인권침해 발생 시 대응 절차 (3~4단계)

3



관리자 보고 후
요양보호사
현장 퇴장 및
서비스 일시중단



4



계약 해지
검토 및
필요한 경우
법적 조치 진행



노인장기요양보험

더 좋은 서비스의 시작은 '존중'입니다

요양보호사의 인권을 존중해 주시는 것이
더 좋은 서비스의 시작입니다.

마음과 마음으로 어르신을 모시겠습니다.

마음과 마음 노인복지센터