



수급자(보호자) 교육

◆ 장기요양서비스 이용수칙 ◆

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 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.

※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안대청소, 손님접대, 애완견산책, **김치담그기**, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

② 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우 제공기관이나 장기요양요원(요양보호사 등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

③ 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예:요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 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.

성희롱 행위란?

1. (시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
2. (언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
3. (신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
4. (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

◆ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	• 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) • 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) • 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) • 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	• 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	• 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) • 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족을 위한 행위 제외
정서 지원	• 말벗, 의사소통 도움 등

◆ 수급자(보호자)가 장기요양요원(요양보호사 등)에게 요구해서는 안 되는 행위

「노인장기요양보험법」제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

- ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.
1. 수급자의 가족만을 위한 행위
 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

※ 장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

“ 요양보호사는 국가자격증을 취득한 우리 모두의 고마운 돌봄 전문가입니다. ”

