

# 수급자와 직원 상호존중 안내문

이 안내는 수급자와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, 장기요양기관 장의 역할을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

## I 수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 협의하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

\*(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.

■ 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「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

## II 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관 및 수급자(보호자)로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 인격을 존중하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
- 수급자의 급여 이용에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

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

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

# 직원 인권 보호 안내문

직원과 수급자가 서로를 존중하며 안전하고 신뢰할 수 있는 돌봄 환경을 만들기 위해 아래 사항을 반드시 지켜주시기 바랍니다.

## 1. 상호 존중 수칙

- 서로에게 상처를 줄 수 있는 말이나 비하 표현은 삼가주시고, “존칭과 적절한 호칭(예: 요양보호사, 요양사)”을 사용해 주시기 바랍니다.
- 직원과 수급자는 상호 협력 관계입니다. 서로의 의견을 존중하고 배려하는 태도를 지켜 주시기 바랍니다.
- 서비스 제공 중에는 급여 외 서비스를 요구하거나 강요하지 말아 주십시오.
- ※ 다음과 같은 행위는 제공 가능한 서비스에 포함되지 않습니다.
  - 가족 또는 타인의 빨래·식사 준비
  - 집안 대청소
  - 손님 접대
  - 김치(김장) 담그기, 농사일 등

## 2. 폭언·폭행 금지 및 예방 수칙

- 욕설, 고함, 위협적인 언행 등은 직원에게 큰 정신적 상처를 줄 수 있으며, 발생 시 서비스 제공이 즉시 중단될 수 있고 민·형사상 처벌 대상이 될 수 있습니다.
- 신체적 접촉, 밀치기, 때리기 등 모든 형태의 신체적 폭력은 절대 허용되지 않으며, 발생 시 즉시 서비스가 중단되고 법적 조치가 이루어질 수 있습니다.

## 3. 성희롱 금지 및 예방 수칙

- 성희롱은 상대방의 인권을 침해하는 중대한 행위로, 법적 처벌 대상입니다. 성희롱 발생 시 직원은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 형사처벌이 진행될 수 있습니다.
- (시각적 성희롱) 외모나 신체를 음란한 시선으로 평가하거나 과도한 신체 노출
- (언어적 성희롱) 성적 농담, 음담패설, 특정 신체부위 언급, 불쾌한 호칭 사용(“야”, “애인”, “이쁜이” 등 인권 침해적 호칭 포함)
- (신체적 성희롱) 불필요한 신체 접촉, 포옹, 손잡기, 뒤에서 껴안기 등
- (기타 행위) 음란물 제시, 술자리 요구, 과도한 사적 연락 요구 등

본 안내문은 직원과 수급자 모두의 인권 보호를 위한 기준입니다. 모두가 존중받는 돌봄 환경 구성에 협조해 주시기 바랍니다.

황금노인복지센터

