

수급자·보호자 권리보호 안내

노인인권보호 · 직원 인권보호 · 상호존중 · 폭언·폭행·성희롱 예방 안내



본 안내문은 조은재가노인복지센터 방문요양 서비스 이용 과정에서 수급자와 보호자의 권리 보호, 노인인권보호, 직원 인권보호 및 상호존중에 관한 사항을 안내하기 위한 자료입니다.
기관은 수급자와 직원이 모두 존중받는 안전한 서비스 환경을 만들기 위해 노력합니다.

1. 수급자·보호자 권리보호 안내



- 수급자는 존엄한 인격체로서 존중받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 장기요양급여 이용 과정에서 차별, 학대, 부당한 대우 없이 서비스를 받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 본인의 상태와 욕구에 맞는 적절한 서비스를 제공받을 권리가 있습니다.
- 수급자와 보호자는 서비스 내용, 제공범위, 비용, 본인부담금 등에 대해 설명을 받을 권리가 있습니다.
- 수급자와 보호자는 기관에 상담을 요청하고 필요한 안내를 받을 수 있습니다.



기관은 수급자와 보호자의 알권리, 자기결정권, 안전, 개인정보 보호를 위해 노력합니다.

2. 노인인권보호 안내

존엄성 · 권리보호 · 학대예방 · 개인정보 보호



노인인권보호의 기본원칙

- 수급자는 연령, 건강상태, 장애, 경제상태, 종교, 성별 등을 이유로 차별받지 않아야 합니다.
- 수급자는 급여를 제공받는 모든 과정에서 존중받아야 합니다.
- 수급자의 의사와 선택은 가능한 범위에서 존중되어야 합니다.
- 수급자의 사생활과 개인정보는 보호되어야 합니다.



노인학대 예방 안내

- 신체적 학대 금지
- 정서적 학대 금지
- 언어적 모욕 및 위협 금지
- 방임 및 부당한 대우 금지
- 수급자의 의사에 반하는 서비스 강요 금지



기관의 노력

- 기관은 노인인권보호지침에 따라 서비스를 제공합니다.
- 기관은 직원 대상 노인인권교육을 실시합니다.
- 기관은 수급자와 보호자에게 노인인권 관련 내용을 안내합니다.
- 기관은 개인정보 관련 자료를 적절히 관리하고 보호합니다.



수급자는 안전하고 존중받는 환경에서 서비스를 받을 권리가 있습니다.

3. 직원 인권보호 및 상호존중 안내



직원 권익보호 · 존중하는 언어와 태도 · 안전한 서비스 환경



직원 인권보호 안내

- 방문요양 종사자는 안전하고 존중받는 환경에서 근무할 권리가 있습니다.
- 직원은 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력, 협박, 부당한 요구로부터 보호받아야 합니다.
- 기관은 직원 인권침해 대응지침에 따라 적절한 조치와 보호를 실시합니다.

상호존중 안내

구분	안내내용
수급자·보호자	직원에게 예의를 갖춘 언어와 태도로 대해주시기 바랍니다.
직원	수급자를 존중하고 존엄성을 배려하여 서비스를 제공합니다.
공통	서로를 존중하는 환경이 안전하고 안정적인 서비스의 기본입니다.



기관의 보호 조치

- 직원의 고충 접수 및 상담
- 인권침해 상황 발생 시 보고 및 기록
- 필요시 보호자 상담 및 재발방지 조치
- 상황에 따라 업무조정 또는 추가 보호조치 진행 가능



수급자와 직원이 서로 존중하는 환경이
좋은 방문요양 서비스의 시작입니다.

4. 폭언·폭행·성희롱 예방협안내

상호존중 · 안전수칙 · 급여 외 요구 금지



예방 협조 안내

- 직원에게 욕설, 협박, 모욕적인 언행을 하는 행위는 금지됩니다.
- 직원에게 신체적 위협, 폭행, 상해를 가하는 행위는 금지됩니다.
- 성적 수치심을 유발하는 언행, 부적절한 신체접촉, 성희롱 및 성폭력 행위는 금지됩니다.
- 반복적인 고성, 위압적 태도, 모욕적 표현은 직원 인권침해에 해당할 수 있습니다.



급여 외 행위 요구 금지

- 수급자 외 가족만을 위한 가사 지원 요구
- 가족의 생업 지원 요구
- 급여 범위를 벗어난 무리한 요구
- 기관 및 직원에게 계약 외 행위를 반복적으로 요구하는 행위



기관 안내사항

- ✓ 관련 내용 사전 안내
- ✓ 필요시 상담 진행
- ✓ 인권침해 발생 시 기관 보고
- ✓ 기록 및 보호조치 시행
- ✓ 재발방지 및 후속조치 안내



조은재가노인복지센터는 수급자와 직원 모두의 권리를 존중하며,
관련 법령과 지침에 따라 안전한 방문요양 서비스 환경을 만들기 위해 노력합니다.
문의사항은 기관으로 연락하여 안내받으시기 바랍니다.

기관명	조은재가노인복지센터
서비스종류	방문요양
대표전화	064-745-2753
상담문의	전화 문의 후 안내 가능