

직원 인권침해 대응지침

1 목적

본 기관의 직원(장기요양요원)의 인권침해 행위 방지 및 예방을 목적으로 하고 장기요양 이용자와의 상호존중을 위해 지침을 제시하여 종사자의 인권보호에 기여하고자 한다.

2 기본방침

- 장기요양 이용자(수급자 및 그 가족)와 직원의 인권은 상호 존중되어야 한다.
- 시설장은 직원에 대한 인권침해 행위(폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위)를 방지하기 위해 필요한 조치를 취하는 등 근무환경을 개선할 의무가 있다.
- 시설장은 인권침해 행위에 대한 직원의 조치 요구 등을 이유로 직원에 대하여 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다.
- 시설장은 직원에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양 이용자의 인권을 침해해서는 안 된다.

■ 기관의 사전조치

▶ 안전한 근무환경 조성

- 근로계약 시부터 직원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 직원이 인지할 수 있도록 설명한다.
- 폭언·폭행·성희롱 예방 및 직원과 이용자의 상호존중을 포함하는 인권보호 안내문 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 장기요양 이용자에게 문자 등으로 안내한다.
- 이용자와 계약 시에는 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 급여외 행위 제공 금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안전정보를 점검한다.

▶ 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

- 기관의 위기대응 매뉴얼을 마련하고, 상시 30인 이상 종사자가 근무하는 기관은 고충처리위원회 등 전담기구를 설치, 운영한다.

▶ 정기적인 위기대응 교육 실시

- 신속한 위기상황 대응 및 직원의 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

3 인권침해 유형 3가지

- ▶ 폭언 : 직원에게 욕설, 협박등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- ▶ 폭행 : 직원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- ▶ 성희롱, 추행 : 부적절한 언어, 행동으로 수치심과 불쾌감을 유발

유 형	내 용
공포심 불안감 유 발	"가만 두지 않겠다"거나 "사무실에 알려 찔리게 하겠다"는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우
폭 력	때리거나 때리려는 자세 를 취하는 경우 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세 를 취하는 경우 꼬집거나 핍박하는 경우 , 머리카락을 잡아당기는 경우 인격을 무시하는 모욕적인 욕설 을 하는 경우
성추행 성적언동	음란한 농담 이나 음담패설을 하는 경우 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

4 수급자 및 가족으로 인한 폭언, 폭행, 상해 대응방법

1. 즉각 중단 요청하기
 - 폭언·폭행 상황이 발생하면 즉시 **차분하게 중단을 요청**합니다.
 - 긍정적인 분위기 속에서 **대화로 해결**합니다.
2. 상황 기록
 - 발생한 상황은 **구체적으로 기록**해야 합니다. (예: 날짜, 시간, 장소, 구체적인 언행)
3. 기관 관리자 보고
 - 관리자에게 **즉시 보고하고** 적절한 조치를 요청합니다.
4. 법적 대응 준비
 - 상해 발생, 즉시 경찰에 신고, **법률적 지원을 요청**합니다.
 - 노인복지법 및 장기요양보험법에 따라 보호받을 수 있습니다.

5 성희롱 및 성폭력 행위에 대한 대응방법

1. 명확한 **거절 의사 표현**
 - 불쾌감을 느꼈을 경우 즉시 "그만해 주세요"라고 **단호히 말**해야 합니다.
2. 증거 확보

- 문제의 발언이나 행동을 기록하거나 **주변인의 증언을 확보**해야 합니다.
- 3. 신고 및 지원 요청
 - 기관 관리자와 **상담하고**, 성희롱·성폭력 상담소나 **경찰에 도움**을 요청해야 합니다.
- 4. 법적 근거 활용
 - 장기요양보험법 제39조 및 근로기준법은 **직원의 안전과 존엄을 보호**합니다.

6 직원 인권침해 발생 시 기관의 조치사항

1. 신속한 보호 조치.
 - 피해자를 격리하고 안정적인 환경을 제공합니다.
2. 사건 조사 및 해결.
 - 내부 조사 후 가해자에 대해 적절한 조치를 취합니다.
3. 법적 대응 지원.
 - 피해자가 경찰에 신고하거나 소송을 진행할 수 있도록 지원해야 합니다.
4. 위기상황 대응 및 안전의식, 재발 방지 교육.
 - 정기적으로 직원과 수급자, 가족을 대상으로 인권 교육을 진행해야 합니다.
5. 안전한 근무환경 조성.
 - 근로계약 시 업무내용을 구체적으로 작성, 설명합니다.
 - 폭언, 폭행, 성희롱 예방 및 직원과 어르신인 상호 존중을
 - 포함하는 인권보호 안내문 등을 잘 볼 수 있는 장소에 게시 하거나 계약 체결 후 보호자에게 안내 문자를 발송합니다.
6. 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치.
 - 상시 30명 이상, 고충처리위원회 등 전담기구를 설치, 운영.(※ 상시 30명 미만, 고충처리위원회 구성 운영 추천.)

고충전담기구 구성

- 상시 30인 이상 근로자를 사용하는 사업장의 경우 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원과 노사협의회를 두어야 함.
 - * 「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률」제4조(노사협의회 설치) 및 제26조(고충처리위원)
- 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 성희롱·성폭력 사건 고충상담원 지정 및 독립성 있는 고충처리 전담기구를 구성, 운영할 것을 권고
 - * 「남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률」제25조(분쟁의 자율적 해결)

※ 고충처리위원 구성

- 노사를 대표하는 3명 이내의 위원으로 하되, 노사협의회가 설치되어 있는 사업이나 사업장의 경우에는 노사협의회가 그 위원 중에서 선임하고, 노사협의회가 설치되어 있지 아니한 사업이나 사업장의 경우에는 사용자가 위촉

※ 출처 : 2022년도 노인보건복지사업안내 1, 2-5. V. 「성희롱·성폭력 예방 및 사건처리 대응 지침」

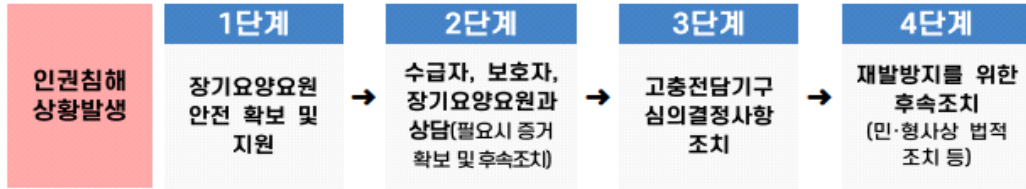
고충전담기구 역할

- ◆ 기관 내 종사자 보호를 위한 대책을 마련하고, 피해 발생 시 법적 대응 여부를 결정·진행
 - 장기요양기관 종사자 비상연락망 구축
 - 장기요양기관 내 사건·사고 보고체계 마련
 - 피해보상(배상) 및 법률지원이 필요한 경우 경찰서, 대한법률구조공단 등의 연결, 근로복지공단의 산재보험 등을 신청할 수 있도록 지원
 - 지원 가능한 외부자원(소방서, 보건소, 경찰서, 행정복지센터 등) 확보 및 안내
 - 장기요양요원의 정신건강 등을 주기적으로 모니터링하며 심리상담, 치유프로그램, 교육 등을 지원

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

◆ 대응방법

※ 현장에서 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현함



- 1단계 : 상황발생 시 지체 없이 장기요양요원을 지원한다.
- 2단계 : 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우 증거확보 및 후속조치), 예방교육 실시, 재발 방지 등 조치한다.
- 3단계 : 고충전담기구 소집 및 심의 결정사항에 따른 안내 및 조치한다.
- 4단계 : 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지와 만·형사상 소송 제기 등 법적 조치를 검토한다.

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

◆ 인권침해 유형에 따라 3단계로 위기에 대응하되 위기·응급상황이라고 판단 되는 경우 즉시 안전한곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.



- 1단계 : 폭언(고성 · 욕설 · 모욕 · 협박 · 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고 문제해결을 위한 대화를 유도한다.
- 2단계 : 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화를 실시한다. (공포감을 유발하는 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있음을 안내)
- 3단계 : 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고, 현장을 벗어난다. (6하 원칙에 따라 문서 작성 등 법적 대응 검토)

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]



**위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고
즉시 안전한 곳으로 피신하고 3단계인 경찰신고를 하도록 한다.**

1단계 자제요청 및 즉시경고
폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

(응대 예시문)

- ⇒ 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다.
어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와 드리기 어렵습니다.

2단계 녹취 사전고지 및 법규위반 공지
폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.

(응대 예시문)

- ⇒ 지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.
어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

3단계 응대종료, 경찰신고
폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 장기요양기관 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성 (붙임6참고(요양보호사 위기상황 일지))한다. * 필요시 법적대응을 검토

(응대 예시문)

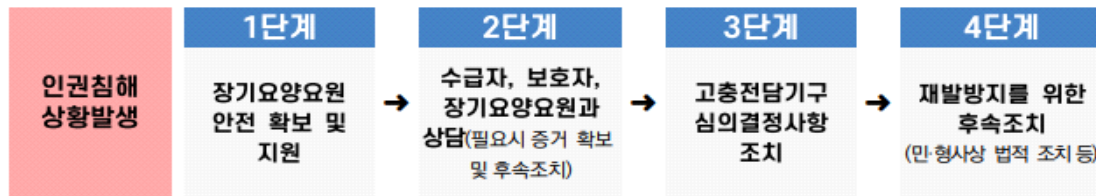
- ⇒ 어르신, 원하시면 장기요양기관에 연락드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 장기요양기관과 문제를 해결하십시오.

* 출처 : 산업안전보건공단_방문 직종 고객응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사(2021)

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기·응급상황일 경우 → 즉시 3단계	
3단계	안전한 곳으로 피신, 경찰신고
	<p>즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.</p> <p>112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고)한다</p> <p>장기요양기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성 (붙임6 참고(요양보호사 위기상황 일지)) * 법적대응을 검토</p>

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

2 | 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)



* 현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현하였음

필요 시 단계를 거치지 않고 바로 **4단계**를 취할 수 있음

- 1단계**
- 지체 없이 장기요양요원을 지원
 - 현장 도착 후 수급자의 안전 확인
 - 장기요양요원 휴게시간 제공

- 붙임1 참고(장기요양요원 보호 관련 법령)

- 2단계**
- 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속조치)
 - 전문상담, 예방교육 실시 등 추가 조치* 가능성에 대해 보호자 안내

* 2인1조 방문요양 이용 권고(추가 본인부담금 안내)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제19조 제7항

수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 불가피하게 동일기관의 요양보호사 2인이 동시에 급여 제공가능

- 인지장애로 인한 문제행동인지 장기요양요원과의 친밀한 관계를 오해하는 경우인지 등 판단하며 유사행위의 재발 가능 여부를 관찰·기록
- 동일한 행위가 재발될 경우 민·형사상 책임을 물을 수 있음을 수급자 및 보호자에게 안내
- ※ 수급자의 수발환경을 고려하여, 독거 등 보호자가 없는 경우 지자체 사회복지 담당공무원과 반드시 상담

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

- 3단계**
- 고충전담기구 소집 및 결정사항 조치

- 4단계**
- 법적 조치 단계 → 계약해지 / 민·형사상 소송제기
 - 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행 할 수 있음

* 출처 : 이호용 외(2014). '요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구' _보건복지부, 한양대학교 산학협력단

참고자료1 직장 내 성희롱 예방·대응 안내

- ◆ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제13조제1항에 따라 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 매년 실시해야함.
 - 직장 내 성희롱 예방 교육은 사업의 규모나 특성 등을 고려하여 직원 연수, 조회, 회의, 인터넷 등 정보 통신망을 이용한 사이버 교육 등을 통하여 실시할 수 있음.
- ◆ 상세한 내용 : 고용노동부 홈페이지> 정보공개> 자주 찾는 자료실
 - 직장 내 성희롱 예방 교육자료(리플릿, 동영상 등)
 - * 참고 : 300인 미만 사업장에 직장 내 성희롱 예방 교육 무료강사 지원 (고용노동부)
 - 사업장 소재지 관할 지방고용노동청 근로개선지도과에 신청

직장 내 성희롱 예방을 위한 사업주 지원

- ◆ 직장 내 성희롱 예방교육 관련 자료를 고용노동부 홈페이지를 통해 제공하고 있습니다.
 - 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼
 - 직장 내 성희롱 예방교육 동영상(<http://www.moel.go.kr>, "직장 내 성희롱 예방교육"으로 검색)

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

참고자료2 직장 내 괴롭힘 예방·대응 안내

- ◆ '19.7.16.부터 직장 내 괴롭힘을 금지하도록 개정된 「근로기준법」이 시행
 - 사업장별 상황에 맞게 예방, 대응 시스템을 마련하고, 「취업규칙」을 정하도록 명시
 - 직장 내 괴롭힘 신고 주장을 이유로 해고 등 불이익 처우를 하는 경우 처벌 대상
- ◆ 상세한 내용 : 고용노동부 홈페이지> 정보공개> 자주 찾는 자료실
 - 핵심만 담은 '노무관리 가이드 북'('21.3월)
 - 산업안전공단 홈페이지>자료마당>통합자료실_검색어 "괴롭힘"

참아라? 숨겨라? NO!!

'19.7.16. 개정 근로기준법이 시행됩니다.
(일명 '직장 내 괴롭힘 금지법')

1. '직장 내 괴롭힘'에 대한 예방·대응방안을 마련하세요
2. 예방 및 발생 시 조치사항 등을 취업규칙에 기재하세요
3. 작성·변경한 취업규칙을 지방고용노동관서에 신고하세요
4. 취업규칙에 따라 사업장에 예방 및 발생 시 조치 제도를 운영하세요



「근로기준법」 제93조 각 호의 내용을 반영하여 작성·변경한 취업규칙을 신고하지 않은 경우 500만원 이하 과태료

[출처 : 2022년 재가요양보호사_인권보호_매뉴얼, 국민건강보험공단]

7 관련 법령 및 지원 기관

☐ 노인복지법

- 제39조: 장기요양기관의 직원 보호 의무 명시
- 제45조: 가해 행위에 대한 처벌 규정

☐ 장기요양보험법

- 제39조: 근무환경 개선 및 안전 보장
- 제45조: 보호 대상 직원에 대한 법적 근거

☐ 법적 지원 기관

- 폭력, 성폭력 : 경찰서 신고, 대한법률구조공단(국선변호사 지원)
- 성폭력 관련 : 상담, 의료지원, 법률 지원, 심리치료지원 통합제공
- (1) 성희롱 성폭력 근절 종합지원센터(한국여성인권진흥원)
- (2) 해바라기 센터(권역별 기관운영)

☐ 형사 유죄 판결 건 손해배상청구

- (1) 위자료 청구
- (2) 대한법률구조공단 : 민사소송(무료 변호사 지원)

※ 단, 건강보험료액에 따른 경제수준에 따라 지원여부 결정합니다.

진도군공립노인요양원 장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자(보호자)와 진도군공립노인요양원의 장기요양요원(사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 요양보호사 등 시설 종사자) 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

1 수급자의 권리와 의무

- 수급자(보호자)는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.
 - 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자(보호자)는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
(장기요양서비스이용수칙)
 - 시설 종사자에게 급여제공 범위를 벗어난 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.
 - 수급자에게 원활한 급여제공을 위한 시설 종사자의 정당한 요구(시설 이용 및 상담, 병원 이용 등)에 적극적으로 협조해야 합니다.
 - 수급자와 보호자는 시설 종사자의 인권을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰 관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.

2 장기요양요원의 권리와 의무

- 장기요양요원은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 장기요양요원은 장기요양기관 및 수급자(보호자)로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
- 장기요양요원은 장기요양급여를 제공함에 있어 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

◆ 장기요양요원은 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

구분	세부내용	구분	세부내용	
신체활동지원		건강 및 간호관리		
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정	
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자기주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의뢰기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	간호관리		욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[튜브 영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등), 호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리			
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 숙옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리			
몸씻기도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리		응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급시, 식사준비 및 정리			
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등			
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)			
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리			
기능회복훈련			시설환경관리	
신체·인지 기능 향상 프로그램	맨손체조, 태극체조, 탄성밴드 운동, 발바닥지, 화상훈련, 음의활동, 원의활동, 종아집기, 은행·관공서 등 방문, 아외나들이, 영하감상 등	침구·린넨 정리	침구 준비와 정리, 침구·린넨 교환	
		환경관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기, 온도조절, 채광, 방음조정, 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기	
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 심폐 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련	물품관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보호기구의 관리, 입소자의 용돈관리	
		세탁물관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독	
기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉았기, 일어나기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공	인지관리 및 의사소통 도움		
일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가시동작 등 훈련	인지 관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등	
인지 및 정신기능 향상 훈련	가계관리력 훈련, 사회적 화상훈련, 실생활에서의 자각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원 프로그램		의사소통 도움 등 말벗, 격려	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포),응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행
물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 간헐요법 등			
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행 동작 훈련, 티핑 등			

※ 장기요양요원과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공과정에서 발생할 수 있는 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해를 예방할 수 있습니다.

동의서 적용기간: 20 년 월 일부터 20 년 월 일 까지.

수급자 성명: (서명)

장기요양기관: 진도군공립노인요양원 (직인)

보호자 성명: (서명)