장기요양서비스 이용수칙

[방문요양]

대교뉴이프 재가복지센터 제주센터

제 1장 장기요양서비스 이용수칙

사회서비스 및 장기요양서비스 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 돌보미 또는 요양보호사를 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 돌보미 또는 요양보호사에게 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 안됩니다.

※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

② 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 제공기관이나 돌보미 또는 요양보호사에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

③ 돌보미 또는 요양보호사에게는 공식적인 호칭(예: 관리사, 보호사 등)을 사용하셔야합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격비하적 발언이나 행동을 하여서는 안되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.

※ “야”, “어이” 등은 인격비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.

※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 민.형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

④ 돌보미 또는 요양보호사에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 돌보미 또는 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

성희롱 행위의 범주

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 보여주기나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

제 2장 관련 근거 법령

남녀고용평등과 일.가정 양립 지원에 관한 법률

제14조의 2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.
② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.

제39조(과태료)
② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
2. 제14조의2제2항을 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우

노인장기요양보험법 시행규칙

제14조 ② 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.
1. 수급자의 가족을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위