

함께 만드는 품격 있는 돌봄

요양보호 서비스 이용자 및 보호자를 위한
상호 존중과 신뢰 가이드



우리의 공동 목표: 어르신의 건강하고 안정된 일상

노인장기요양보험은 어르신의 건강 증진과 생활 안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어주기 위해 마련된 사회보험 제도입니다.
이 목표는 수급자, 가족, 그리고 요양보호사 모두가 하나의 팀이 되어 **상호 존중과 협력** 속에서 이루어집니다.



'요양보호사'는 국가가 인정한 돌봄 전문가입니다

요양보호사는 단순한 도움을 주는 사람이 아닙니다.
어르신께 전문적인 돌봄을 제공하기 위해
다음의 자격을 갖춘 전문가입니다.

- ✓ 국가자격 취득: 국가에서 정한 교육과정 이수
- ✓ 전문 시험 합격: 공인된 시험을 통과한 전문 인력
- ✓ 전문가의 역할: 어르신의 잔존 기능 유지 및 일상생활 지원



전문 돌봄의 범위: 어르신을 위한 3대 핵심 지원



신체 활동 지원

식사 보조, 세면, 체위 변경,
화장실 이용, 옷 갈아입기 등



인지 및 정서 지원

인지 자극 활동, 기억력 향상
활동, 말벗, 격려 등



일상생활 지원

수급자 식사 준비, 방 청소,
세탁, 외출 동행 (병원, 은행 등)

핵심 원칙: 모든 서비스는 수급자 어르신 본인을 중심으로 이루어집니다.

모든 좋은 관계의 시작은 '상호 존중'입니다

✓ 이렇게 불러주세요

- 요양보호사를 인격적으로 존중하며 '요양보호사님' 등 직책으로 불러주세요.
- 상호 존중을 위해 존댓말을 사용해 사용해주세요.

✗ 이렇게 부르지 마세요

- '아줌마', '여사님', '어이', '저기요' 등 인격을 무시하는 호칭은 삼가주세요.

어르신의 집은 요양보호사의 '공적인 업무 공간'입니다



요양보호사가 서비스를 제공하는 시간 동안, 어르신의 가정은 존중받아야 할 공적인 업무 공간이 됩니다.
이는 요양보호사가 안전한 환경에서 질 좋은 돌봄에 집중할 수 있도록 보장하기 위함입니다.

이것만은 꼭! 급여 외 행위는 요구할 수 없습니다



서비스 범위

**요양보호사의 업무는 오직
수급자 어르신 한 분에게만 제공됩니다.**



범위 외

수급자 및 보호자와 상호 존중을 바탕으로 협의된 업무 외에, 다음 페이지에 명시된 행위들은 요구하실 수 없습니다.

금지된 요구 (1): 수급자 외 가족을 위한 행위

수급자의 가족만을 위한 행위나 계약 범위를 벗어난 과도한 가사 노동은 요구할 수 없습니다.



가족 식사 준비,
가족 빨래, 가족 방 청소



김장 담그기, 대청소



텃밭 매기, 잔디 깎기

금지된 요구 (2): 생업 지원 및 개인적 심부름

수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하거나, 수급자 본인과 무관한 개인적 심부름은 요구할 수 없습니다.



가게 보기, 부업 돕기, 배달하기



애완동물 돌보기
(산책, 목욕, 배설물 처리 등)



가족을 위한 개인적 심부름
(은행 업무, 장보기 등)



폭언·폭행·성희롱은 어떠한 경우에도 용납되지 않습니다

요양보호사는 법적으로 보호받을 권리가 있습니다.

폭언, 폭행, 성희롱 등은 질 좋은 돌봄 관계를 파괴하는 심각한 위법 행위이며, 법적 처벌을 받을 수 있습니다.

폭언·폭행·성희롱은 명백한 위법 행위입니다

폭언



욕설, 헐박, 비난, 고함 등
공포심이나 불안감을
유발하는 말

폭행



꼬집기, 밀치기, 주먹질 등
신체적 위협 또는
불필요한 신체 접촉

성희롱



성적인 농담, 음란한 이야기,
성적인 관계 강요 등
성적 굴욕감이나 혐오감을
느끼게 하는 말과 행동

위법 행위의 결과: 서비스 중단 및 법적 책임

행위 발생

요양보호사가 불쾌감을 표현하고 즉시 중단을 요청합니다.



행위 반복 또는 심각한 경우

기관은 서비스 계약 해지를 검토합니다.



최종 결과

가해자는 관련 법에 따라 법적 처벌을 받을 수 있습니다.



좋은 돌봄은 우리 모두의 노력으로 완성됩니다

질 좋은 돌봄 서비스는 이용자와 가족, 그리고 요양보호사 모두가 함께 노력할 때 지속 가능합니다.

서로의 인권과 노동의 가치를 존중하는 것이 품격 있는 돌봄의 시작입니다.

**상호 존중과 신뢰로,
함께 만들어 갑시다.**

