

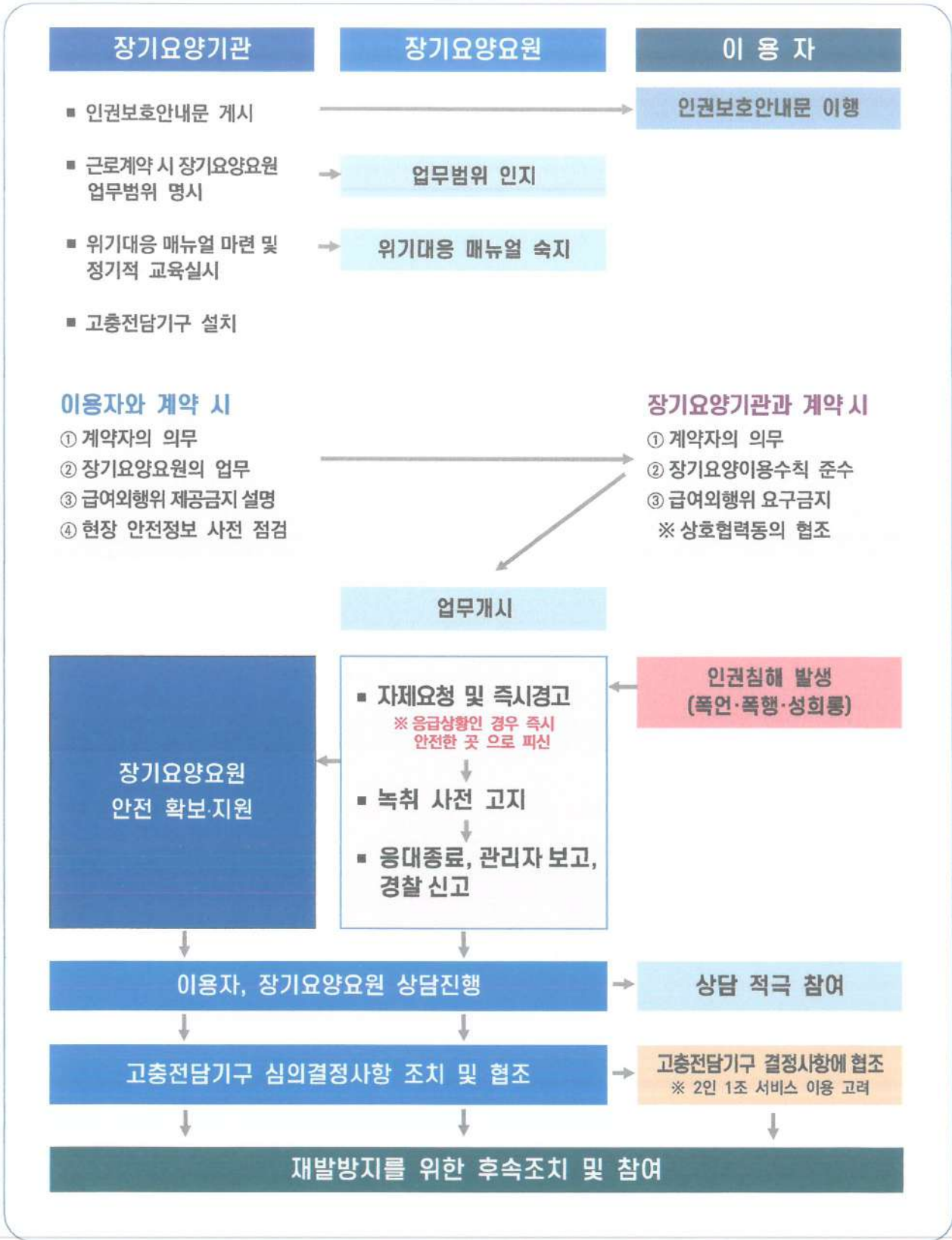
장기요양종사자

인권보호 매뉴얼

CONTENTS

매뉴얼 흐름도	4
주요내용	5
I. 주요 인권침해 유형	8
II. 장기요양요원 인권보호를 위한 장기요양기관의 사전역할	9
III. 주요 인권침해 상황 대응 방법	12
IV. 부당요구 대응지침	15

매뉴얼 흐름도



주요내용

1 인권침해 유형

- ◆ 폭언 : 공포심이나 불안감을 유발하는 말로 위협하거나 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우 등 정신적 피해 발생(예시 : “가만 두지 않겠다”, “회사에 알려 찔리게 하겠다” 등)
- ◆ 폭행 : 때리거나, 물건을 던져서 맞거나 폭행을 하려는 자세를 취하는 경우 등 신체적 피해 발생(예시 : 꼬집거나 핍박하는 경우, 머리카락을 잡아당기는 경우)
- ◆ 성희롱·추행 : 음란한 농담이나 음담패설, 가슴, 엉덩이 등 특정부위를 만지거나 과도한 밀착 또는 신체 일부를 일부러 보여주는 경우 등 성적수치심과 불쾌감 유발

2 장기요양기관장의 역할

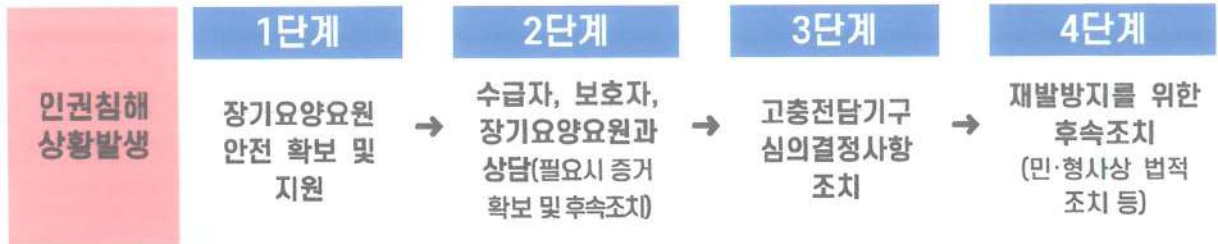
사전조치

- ◆ 안전한 근무환경 조성
 - 근로계약 시부터 장기요양요원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명한다.
 - 폭언·폭행·성희롱 예방 및 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 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 급여외행위 제공금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안전정보를 점검한다.
- ◆ 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치
 - 장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련하고, 상시 30인 이상 종사자가 근무하는 기관은 고충처리위원회 등 전담기구를 설치, 운영한다.
※ 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 고충처리 전담기구를 구성·운영할 것을 권고함.
- ◆ 정기적인 위기대응 교육 실시
 - 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

사후조치

◆ 대응방법

※ 현장에서의 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 민·형사상 소송 제기 등 법적 조치를 검토한다.

3 장기요양요원의 대응방법

◆ 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)

I. 주요 인권침해 유형

○ 장기요양요원에 대한 인권침해 유형 분류

- (폭언) 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (폭행) 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (성희롱·추행) 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

< 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱(예시) >

구 분	내 용
폭언	• 공포심 불안감 유발¹⁾ : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행 ²⁾	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행 성적언동 ³⁾	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

1) 「형법」제283조(협박), 「형법」제284조(특수협박), 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+ 고의성 존재 두 가지로 판단한다. '해악의 고지'는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다.(대법원2011도10451판결 등)

2) 「형법」제260조(폭행), 「형법」제257조(상해), 「노인장기요양보험법」제35조의4(장기요양요원의 보호)

3) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」, 「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지), 「노인장기요양보험법」제35조의4(장기요양요원의 보호)

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

II. 장기요양요원 인권보호를 위한 장기요양기관의 사전역할

기 본 방 침

- 장기요양이용자¹⁾와 장기요양요원의 인권은 상호 존중되어야 한다.
- 장기요양기관장²⁾은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위³⁾를 방지 하기 위해 필요한 조치를 취하는 등 근무환경을 개선할 의무가 있다.
- 장기요양기관장은 인권침해 행위에 대한 장기요양요원의 조치 요구 등을 이유로 장기요양요원에 대하여 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다.
- 장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양 이용자의 인권을 침해해서는 안 된다.

1) 수급자 및 그 가족

2) 장기요양기관장(대표자 또는 관리책임자)

3) 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력 등 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위

1 | 안전한 근무환경 조성

근로계약 시 장기요양요원 업무범위 명시

장기요양기관장은 근로계약 시 근로계약서에 업무내용을 구체적으로 작성* 하고 장기요양요원이 그 내용을 명확하게 인지할 수 있도록 설명하며, 업무내용을 벗어난 무리한 요구**가 있는 경우 현장에서 1차적으로 어떻게 응대해야 하는지 등을 교육

* 장기요양기관용 표준근로계약서(재가용) 및 작성 시 참고사항 확인(붙임2)

**「노인장기요양보험법」제28조의2(급여외행위의 제공금지)

인권보호 안내문 게시 등

장기요양기관장은 폭언·폭행·성희롱 예방 및 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터, 스티커 등*을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 장기요양이용자에게 문자 등으로 안내

* 자료참고 : 산업안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)통합자료실>안전보건자료실> “검색어(감정)”

장기요양급여 제공 사전 점검

(장기요양이용자와 계약 시) 장기요양기관장은 계약서에 ①계약자의 의무 (상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 ②장기요양요원의 업무내용, 급여외행위 제공금지를 명확히 설명하고 ③수급자 및 동거가족 등에 대한 안정정보를 점검*

… 점검결과에 따라 “수급자 신체적·정신적 사유의 2인 1조 방문요양”이 제공될 수 있음을 안내

(업무 개시) 장기요양기관장은 최초 장기요양급여 제공 시 장기요양이용자에게 장기요양요원을 소개하고 상호존중 및 장기요양요원의 업무내용과 급여외행위의 제공 금지를 설명

* 참고 : 안전정보 점검하기

- 서비스 제공 전 보호자와 수급자의 특성 및 주의사항에 대한 충분한 의견교환 후 성희롱이나 성폭력적인 과거의 언행이 있었다면 보호자가 반드시 고지하도록 하고, 평소 이러한 행동을 하였을 때 보호자로서 대처방안이나, 진정시키는 특별한 방안이 있다면 이에 대한 정보를 제공받을 수 있음.

* 출처 : 이호용 외(2014). ‘요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선행안 연구’_보건복지부, 한양대학교 산학협력단

※ 대상자가 고위험요소(정신질환, 자살시도, 알콜중독, 가정폭력, 학대 등)가 있는지, 최근 과도한 스트레스(재정적 어려움, 가족의 죽음으로 인한 상실 등)를 경험하진 않았는지, 이전 급여제공 시 특별한 일이 있진 않았는지 등의 정보를 체크해 볼 수 있음.

- 장기요양요원과 함께 방문하여 수급자 및 보호자와 상호 존중을 위한 동의서 등을 작성할 수 있음 ... 붙임3 참고(장기요양급여 제공 상호협력동의서)

2 | 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련

※ 자료참고 : 방문 직종 고객응대 근로자 건강보호 매뉴얼 10종_재가요양보호사
(산업안전보건공단 홈페이지>통합자료실>안전보건자료실)

장기요양기관에서 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응 할 수 있도록 「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률」에 따라 전담기구(고충처리위원회 등)를 설치 ... 붙임5 참고 (고충전담기구 설치·운영)

3 | 정기적인 위기대응 교육 실시

신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 교육을 정기적으로 실시

※ 수행방법 예시

- 교육계획 수립 및 정기적인 교육 실시
 - 대면교육 또는 관련부처(고용노동부, 산업안전보건공단 등) 제공 온라인 교육 등
 - ※ 기관 상황에 맞게 월례회의·정기교육시간 등 활용 가능
- 교육내용
 - 위기상황 대응 방법
 - 상황 보고 절차 및 방법
 - 장기요양요원 근무 시 안전 대비 사항*
 - 사내·외 장기요양요원 보호 지원제도 안내 등

TIP. 장기요양요원 근무 시 안전 대비 사항

- 상담 내용, 인수인계 등의 정보를 활용하여 이용자의 특성 및 주변 환경 사전점검
 - 휴대전화 충전여부를 확인하고 112 등 위급상황 단축번호 설정
 - ... 112 긴급신고(경찰청) 앱 사용방법 및 「성범죄자 알림e」를 통한 성범죄자 조회방법 활용(참고자료 3,4)
- 서비스 공간에서는 다음 사항에 대해 충분히 확인함
 - 이용자 가까이에서 흥기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 안전한 곳으로 이동
 - 공간이 비좁은 경우 문을 조금 개방한 후 서비스 제공
 - 모든 출구를 사전에 확인하여 위급상황 시 응급대피 출구로 활용

Ⅲ. 주요 인권침해 상황 대응 방법

1 | 장기요양요원



**위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고
즉시 안전한 곳으로 피신하고 3단계인 경찰신고**를 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 도울 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

안전한 곳으로 피신, 경찰신고

3단계

즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.

112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고)한다

장기요양기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성
(붙임6 참고(요양보호사 위기상황 일지)) * 법적대응을 검토

※ 참고 <법적 지원 기관>

▶ 폭력, 성폭력

- ① 경찰서 신고
- ② 대한법률구조공단 : 피해자 국선변호사 지원

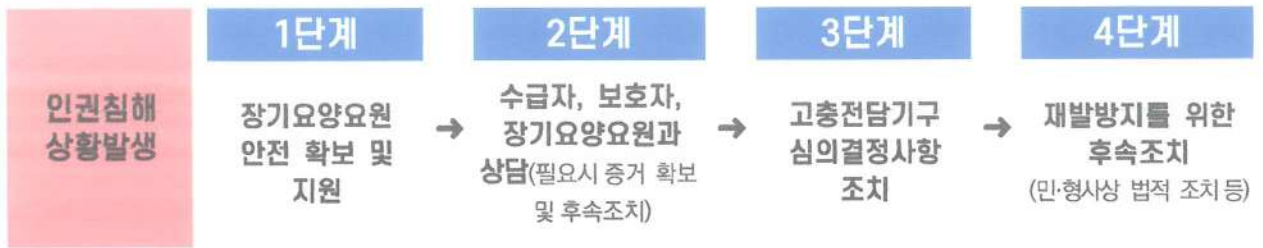
※ 성폭력 관련 : 상담, 의료지원, 법률 지원, 심리치료지원 통합제공

- 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)
 - ※ 건강보험료액에 따른 경제수준에 따라 지원여부 결정

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

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

부당요구 대응절차

※ 수급자 또는 가족이 급여외행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우

1단계 1차 응대(장기요양요원)

부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다.

※ 1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대

2단계 2차 응대(장기요양요원)

부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.

3단계 보고(장기요양요원)

부당요구에 대하여 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 전화, 서면 등의 방법으로 보고한다.

4단계 방문(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 수급자(보호자)를 방문하여 의견을 접수한다.

5단계 조치계획 수립(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치 계획을 수립한다.

6단계 중재 및 종결(장기요양요원 또는 장기요양기관장)

조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.

7단계 사후 평가(장기요양요원)

장기요양요원은 추후에도 부당한 요구가 있는지 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 보고한다.

* 출처 : 2019년도 장기요양급여제공매뉴얼(방문요양·방문목욕)_보건복지부·국민건강보험공단