
「직원」 인권침해 대응지침

폭언·폭행·성희롱예방·상호존중

송추vip요양원

제1장 총칙 및 인권보호

제1조 목적

송추vip요양원(이하 ‘기관’이라 함) 직원의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 직원의 권리와 인권을 강화하여 권익개선을 목적으로 한다

제2조 직원의 인권보호 및 존중

직원의 인권 보호 및 존중을 위한 기본 원칙은 아래와 같다.

- 1) 기관은 직원의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고, 직원의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 한다.
- 2) 기관은 직원의 인권을 침해하는 사례가 발생 할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- 3) 직원은 인권침해 사례 발생 시 시설장에게 즉시 보고하여 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 기관은 인권 침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분히 지원하도록 한다.

제3조 인권침해 접수피해자 또는 그 대리인은 인권침해 내용을 다음 각 호에 따라 접수할 수 있으며 기관은 「고충처리지침」에 따라 처리한다.

- ① 방문, 관리자(직원) 면담
- ② 전화 또는 서면
- ③ 문자
- ④ 인터넷
- ⑤ 건의함

제4조 신고인의 신분보장

신고인과 신고 내용에 대해 비밀을 보장해야 하며, 신고에 따른 불이익을 받지 않도록 필요한 조치를 취해야 한다. 다만, 신고내용이 신고자 상대방을 음해하거나 무고가 명백한 경우에는 그러지 아니한다.

제5조 인권침해 예방 활동

- 1) 근로계약 시부터 장기요양요원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명한다.
- 2) 수급자와 계약 시에는 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 급여외 행위 제공 금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안전정보를 점검한다.
- 3) 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충처리 전담 담당자를 둔다.
- 4) 위기상황대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

제2장 인권침해 유형

제6조 인권침해 유형

- 1) 폭언 : 직원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- 2) 폭행 : 직원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- 3) 성희롱·추행 : 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감 유발

◆ 직원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 예시

유형	내용
공포심 불안감 유발	• 공포심 불안감 유발: “가만 두지 않겠다.”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다.” 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭력	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 핍박하는 경우 • 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행 성적언동	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

제3장 인권침해 대응지침

제7조 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱·추행 시) 대응방법

대응방법	내용
(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.
(2단계) 녹음 사전고 및 법규위반 공지	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(3단계) 응대종료, 경찰신고	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 기관에 먼저 구두 보고하고 6하 원칙에 의거, 문서로 작성한다. (필요시 법적 대응을 검토)

※ 1단계에서 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

제4장 폭언·폭행·성희롱 발생 예방 수칙

1. 존중과 배려의 중요성

- 존중과 배려를 바탕으로 서로에게 상처주는 말을 하지 않도록 노력하기
- 상대방의 감정을 고려하여 적절한 표현 사용하기
- 모든 대화와 행동에서 상대방의 존엄성을 존중하는 태도 유지하기

2. 폭언 및 폭행예방

- 폭언과 폭행은 상대방에게 큰 신체적, 정신적 상처를 줄 수 있으며, 업무수행과 생활에 심각한 지장 초래
- 안전한 환경을 위해 서로 배려하고, 감정적으로 격해지는 생활 피하기
- 갈등이 발생할 경우, 감정을 진정시키고 대화로 해결하는 노력하기

3. 성희롱 예방

- 성희롱은 상대방의 인권을 침해하는 행위로, 법적인 처벌 대상이 됨.
- 상대방의 외모나 **성적인 표현 금지**
- 서로의 신체적 경계를 존중하여, 불편함을 느끼지 않도록 배려하기

제5장 상호존중 수칙

1. 상호 배려하는 언어 사용하기

- 비속어 및 하대하는 표현 대신 서로 존중하는 언어 사용하기

2. 상대방의 말 경청하기- 나만 옳다는 생각은 No! 상대의 말에 귀 기울이기

3. 먼저 웃으며 인사하기

- ‘안녕하세요’, ‘고맙습니다’ 등 먼저 웃으며 인사하기

4. 칭찬의 말 주고받기

- 서로 힘이 될 수 있는 따뜻한 말 한마디 건네기

5. 적절한 호칭 사용하기

- 나이가 어려도, 직급이 낮아도 존중의 호칭 사용하기

6. 모욕적, 성차별적 언행하지 않기- 외모 지적, 성적 농담 등 하지 않기

7. 직원과 수급자는 서로 협력하며 업무를 수행하는 동반자적 관계

8. 서로의 의견을 경청하고, 서로의 입장을 이해하며, 도움을 주는 자세 유지

9. 업무 중 발생하는 문제나 갈등은 대화와 협력을 통해 해결하기

제6장 법적지원기관

◆ 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