직원인권침해 대응지침

직원권익 보호를 위한 고충처리

좋은아침요양원

목 차

▢ 매뉴얼 흐름도

▢ 주요내용

Ⅰ 주요 인권침해 유형

Ⅱ 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항

Ⅲ 수급자 및 가족으로부터 인권침해 상황 대응 방법

Ⅳ 부당요구 대응 절차

부록
장기요양요원 보호 관련 법령
장기요양급여 제공 상호협력 동의서
장기요양서비스 이용수칙
요양보호사 위기상황 일지
매뉴얼 흐름도

「직원」 인권침해 대응지침

수급자(보호자)와 직원의 인권은 상호 존중되어야 함. 이에 직원의 인권침해 상황을 예방하고 대응 방안을 제시하여 안전한 업무환경을 지원하고자 함.

매뉴얼 흐름도



주 요 내 용

1. 인권침해 유형

가. 폭언 : 공포심이나 불안감을 유발하는 말로 위협하거나 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우 등 정신적 피해 발생(예시 : “가만 두지 않겠다”, “회사에 알려 짤리게 하겠다” 등)

나. 폭행 : 때리거나, 물건을 던져서 맞거나 폭행을 하려는 자세를 취하는 경우 등 신체적 피해 발생(예시 : 꼬집거나 할퀴는 경우, 머리카락을 잡아당기는 경우)

다. 성희롱·추행 : 음란한 농담이나 음담패설, 가슴, 엉덩이 등 특정부위를 만지거나 과도한 밀착 또는 신체 일부를 일부러 보여주는 경우 등 성적수치심과 불쾌감 유발

2. 직원의 인권침해 상황에의 기관의 조치사항

가. 사전조치

안전한 근무환경 조성	• 근로계약시부터 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 고충처리위원회 등 전담기구를 설치 · 운영한다.
정기적인 위기대응 교육 실시	• 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

나. 사후조치

◈ 대응방법

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

인권침해 상황발생	1단계	→	2단계	→	3단계	→	4단계
	장기요양요원 안전확보 및 지원		수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담(필요시 증거 확보 및 후속조치)		고충전담기구 심의결정사항조치		재발방지를 위한 후속조치 (민·형사상 법적 조치 등)

▶ 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 판단되는 경우 즉시 안전한곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.

인권침해 상황발생	1단계	→	2단계	→	3단계
	자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지		응대종료, 관리자보고 경찰신고

▶ 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

1. 주요 인권침해 유형

가. 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

<요양보호사에 대한 폭언, 폭해, 성희롱(예시)>

구분	내용
폭언	· 공포심 불안감 유발 : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 짤리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 · 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	· 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 · 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 · 꼬집거나 할퀴는 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

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)

Ⅱ 장기요양요원 인권보호를 위한 장기요양기관의 사전역할

기본방침

■ 장기요양이용자/보호자와 장기요양요원의 인권은 상호 존중되어야 한다.

■ 장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위*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 안된다.

■ 장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양 이용자의 인권을 침해해서는 안 된다.

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

1. 안전한 근무환경 조성

가. 근로계약 시 장기요양요원 업무범위 명시

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

나. 인권보호 안내문 게시 등

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

다. 장기요양급여 제공 사전 점검

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

*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.

※ 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.

■ 장기요양요원, 수급자 및 보호자와 상호 존중을 위한 동의서 등을 작성할 수 있음
붙임3 참고(장기요양급여 제공 상호협력동의서)

– (업무개시) 장기요양기관장은 최초 장기요양급여 제공 시 장기요양 이용자에게 장기요양요원을 소개하고 상호존중 및 장기요양요원의 업무내용과 급여외행위의 제공 금지를 설명

2. 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

가. 장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련

나. 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

3. 정기적인 위기대응 교육 실시 : 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 교육을 정기적으로 실시

가. 교육계획 수립 및 정기적인 교육 실시

– 대면교육 또는 관련부처(고용노동부, 산업안전보건공단 등) 제공 온라인 교육

나. 교육내용

– 위기상황 대응 방법

– 상황 보고 절차 및 방법

– 장기요양요원 근무 시 안전 대비 상황

– 사내 · 외 장기요양요원 보호 지원제도 안내 등

TIP. 장기요양요원 근무 시 안전 대비 사항

■ 상담 내용, 인수 · 인계 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 가까이에 흉기가 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 수급자 및 가족으로부터 인권침해 상황 대응 방법

1. 장기요양요원

인권침해 상황발생	1단계	→	2단계	→	3단계
	자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지		응대종료, 관리자보고 경찰신고

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 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)을 실시하도록 하겠습니다. 어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
3단계	**응대종료, 경찰신고** 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고, 현장을 벗어난다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성(요양보호사 위기상황 일지)한다.
	(응대 예시문) ➜ 어르신 원하시면 장기요양기관에 연락드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다 장기요양기관과 문제를 해결하십시오.

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기 · 응급상황일 경우 ➜ 즉시 3단계	
3단계	**안전한 곳으로 피신, 경찰신고** 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 (붙임 6 참고(요양보호사 위기상황 일지)) * 법적대응을 검토

2. 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)

인권침해 상황발생	1단계	→	2단계	→	3단계	→	4단계
	장기요양요원 안전 확보 및 지원		수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담(필요시 증거 확보 및 후속조치)		고충전담기구 심의결정사항 조치		재발방지를 위한 후속조치 (민·형사상 법적 조치 등)

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

필요 시 단계를 거치지 않고 바로 4단계를 취할 수 있음

1단계	• 지체없이 장기요양요원을 지원 • 현장 도착 후 수급자의 안전 확인 • 장기요양요원 휴게시간 제공
	– 붙임 1 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
	– 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

Ⅳ 부당요구 대응 절차

※ 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	상담(장기요양기관장)
	장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 수급자(보호자)와 상담을 통하여 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.

붙임 1. 장기요양요원 보호 관련 법령

법	요약
「노인장기요양보험법」 제35조의4, 제28조의 2, 같은 법 시행령 제14조의 3	• 수급자 및 그 가족에 의한 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위 및 급여외행위 요구에 대한 장기요양기관장의 조치사항 (업무의 전환 해당 수급자 또는 수급자 가족과의 상담 등) • 장기요양기관장은 장기요양요원에게 급여외행위 제공, 수급자 본인부담금 대납 요구 금지 ※ 위반 시 6개월 이내의 업무정지 등 행정처분 500만원 이하의 과태료 부과 대상
「노인장기요양보험법」 제47조의2, 같은 법 시행령 제18조의2, 같은 법 시행규칙 제36조의2	• 장기요양요원의 권리를 보호하기 위한 장기요양요원지원센터 설치 · 운영에 관한 규정
「산업안전보건법」 제41조 및 같은 법 시행령 제41조, 같은 법 시행규칙 제41조	• 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 – 예방 문구 게시, 응대매뉴얼 마련 및 교육 등 • 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 – 업무의 일시적 중단 또는 전환 및 휴게시간의 연장, 관련 치료 및 상담 지원 등 ※ 미 조치 시 천만원 이하 과태료 부과 대상 • 적절한 조치요구에 대한 불리한 처우 금지 ※ 위반 시 1년 이하의 징역 또는 천만원 이하의 벌금
「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제14조의2	• 고객 등에 의한 성희롱 등 고충해소 요청 시 사업주의 조치의무, 불이익 조치 금지 – 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 등 ※ 미 조치 시 300만원 이하, 불이익 조치 시 500만원 이하 과태료 부과 대상

장기요양급여 제공 상호협력

이 동의서는 수급자와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

Ⅰ 수급자의 권리와 의무

1. 수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
   · 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
   · 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.

2. 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
   (장기요양서비스 이용수칙 참고)
   · 수급자(보호자)는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.
   · 요양보호사에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.

■ 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

Ⅱ 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

1. 장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
   · 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관 및 수급자(보호자)로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

2. 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
   · 수급자의 인격을 존중하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
   · 수급자의 급여 이용에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지 도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	· 식사 및 약 챙겨드리가, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) · 몸단장(머리 손질, 손 · 발톱 정리, 옷 갈아입기 등) · 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실 · 이동변기 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	· 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지 · 향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	· 외출 및 산책 동행 · 주변 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
정서지원	· 말벗, 의사소통 도움 등

장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

Ⅲ 장기요양기관 장의 역할

1. 장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
   · 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 급여 계약 · 제공 · 관리 과정에서 존중받을 권리가 있습니다.

2. 장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
   · 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간에 인권침해가 발생하지 않도록 노인인권 보호교육, 녹음기기 착용 권고 등 사전 예방조치를 시행하여 양측의 인권을 보호하여야 합니다.

■ 장기요양기관 장은 장기요양요원의 보호를 위해 필요한 조치를 취하는 등 의무를 가집니다.

「노인장기요양보험법」 제35조의4, 시행령 14조4(장기요양요원의 보호)

① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 **적절한 조치**를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조제1항 각 호에 다른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

(시행령 14조의4) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 **고충의 해소를 요청하는 경우**에는 해당 장기요양요원의 **업무를 전환하는 등의 조치**를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 **수급자 또는 수급자 가족과 상담**을 실시해야 한다.

수급자(보호자)와 요양보호사 등, 장기요양기관이 상호 존중할 때 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

※ 장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

붙임 3. 장기요양서비스 이용수칙

장기요양서비스 이용수칙

장기요양서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 장기요양요원 (요양보호사 등)을 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 장기요양요원(요양보호사 등)에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아 더 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

① 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예 : 요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다.
또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.
※ “야”, “어이” 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.
※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 민 · 형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

② 장기요양요원(요양보호사 등)에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.
※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「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

붙임 4. 요양보호사 위기상황 일지

요양보호사 위기상황 일지

<table>
<tr><td colspan="2">구분</td><td colspan="4">내용</td></tr>
<tr><td colspan="2">일시 및 장소</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">행위자</td><td colspan="4">☐ 수급자 ☐ 보호자 ☐ 기타 ( )</td></tr>
<tr><td colspan="2">구체적 내용
(6하 원칙)</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">대응</td><td>요양보호사</td><td colspan="4">☐ 거절 ☐ 물리적 대응 ☐ 기타 (내용:)</td></tr>
<tr><td>수급자의 반응</td><td colspan="4">☐ 중단, 사과 ☐ 무반응 ☐ 기타 (내용:)</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">행위자 정보
(알고 있는 경우 작성)</td><td>행위 당시 감정상태</td><td>인지기능장애</td><td>과거 유사경력</td><td>재발위험성</td></tr>
<tr><td>☐ 두려움
☐ 불안
☐ 우울
☐ 기타</td><td>☐ 있음
☐ 없음</td><td>☐ 없음
☐ 있음(회)</td><td>☐ 없음
☐ 있음</td></tr>
<tr><td colspan="2">작성자</td><td colspan="4">작성일시 :
직 책 : 성명 : (서명 또는 인)</td></tr>
</table>

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 지방고용노동지청 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)

◈ 30인 미만 사업장에 대해서는 직장 내 성희롱 예방교육 무료강사를 지원해 드립니다.
· 지방고용노동관서에서 공인노무사, 고용평등상담실 상담원 등으로 직장 내 성희롱 예방교육 강사 Pool을 구성하여 30인 미만 사업장에 무료강사 지원
(고용노동부 홈페이지 → 정보공개 → 기타정보 → 자주 찾는 자료실에서 "무료강사 지원"으로 검색)

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

참고자료3 12긴급신고(경찰청) 앱 사용방법

112긴급신고 앱



'112긴급신고'는 위급한 상황에서 휴대폰(스마트폰)을 이용하여 음성통화 없이도 신속하게 112신고센터(또는 보호자)에 긴급상황과 신고자 위치정보를 제공하여 범인 검거 또는 신고자 구조가 가능한 시스템

'앱'을 실행하여 신고하는 방법

❍ 긴급문자신고 : 112앱 실행 → '긴급문자신고' 버튼을 3초간 길게 터치

❍ 문자신고 : 112앱 실행 → '사진동영상신고' 아이콘 터치 → 신고내용입력 (필요시 + 버튼 터치 후 사진, 동영상 등 첨부 가능) → '전송' 버튼 터치

❍ 전화신고 : 112앱 실행 → '긴급전화신고' 버튼을 3초간 길게 터치

참고자료4 성범죄자 알림e 사이트 및 앱 사용방법

성범죄자 알림e 사이트 및 앱 활용

❍ 가정방문업무를 하는 종사자의 안전을 도모하고 사고를 미연에 방지하기 위해 방문주소지 인근 성범죄자 정보를 확인
- 조회 사이트: www.sexoffender.go.kr
- 앱 설치 QR코드

정보공개 내용

❍ 사진(정면, 좌 · 우측면, 전신), 성명, 나이, 키, 몸무게
❍ 성범죄 요지(성범죄 내용, 죄명, 형량 등), 주민등록상 주소, 실제 거주지

이용방법

❍ 개인정보 활용 동의 후 실명인증절차
❍ 검색조건
- 지도검색(주민등록지↔실거주지), 시 · 군 · 구 단위 검색
- 조건검색(이름, 읍/면/동, 학교반경1km, 시도별, 도로명, 위치반경 2km)
  ⇒ 검색된 이름을 클릭하면 상세정보 확인가능

전자발찌 사진





참고자료5 부처별 업무 및 연락처

폭언, 폭력 등

❍ (고용노동부) ☎1350, 고객지원(033-769-0800) / www.ei.go.kr
- 근로계약과 다른 임금 지급, 임금체불, 부당해고 등 고용 상 불이익 (직장 내 괴롭힘 상담센터) ☎1522-9000
  · 요양원, 주야간, 단기보호 시설 내 직원 간 괴롭힘

❍ (근로자지원프로그램(EAP) 고객센터) ☎070-4173-3883
- 방문요양 · 목욕 · 간호 직원에 대한 이용자(보호자) 괴롭힘

❍ (근로복지공단) ☎1588-0075 / www.kcomwel.or.kr
- 업무상 사유에 따른 근로자 부상, 질병, 장애 산재보상 신청 가능

성희롱 성폭력 등

❍ (고용노동부)(고용평등상담실) 직장 내 성희롱·성차별 상담 / www.moel.go.kr
(한국EAP협회) ☎1566-5228, 02-2261-0140 / www.keapa.co.kr
- 근로자 심리상담 지원 프로그램, 마음진단, 심리치료 등

❍ (여성가족부) ☎02-2100-6000 / www.mogef.go.kr
☎지역번호+1366(24시간 상담) / 카카오톡 검색창 women1366
- 여성폭력, 성폭력, 성희롱 등 채팅상담, 사이버상담
(여성폭력 상담) https://www.women1366.kr/_main/main.html

❍ (여성인권진흥원) ☎02-735-7544 / https://www.stop.or.kr
- 성희롱·성폭력 근절종합지원센터 … 상담지원, 의료지원, 법률지원

❍ (해바라기센터) 권역별로 기관운영(https://www.stop.or.kr(홈페이지))
- 성폭력피해자통합지원센터로 성폭력 · 가정폭력 · 성매매 피해자 및 그 가족 대상 365일 24시간 상담지원, 의료지원, 법률·수사지원, 심리치료지원 등의 서비스를 통합적으로 제공함

❍ (서울시 어르신 돌봄 종사자 종합지원센터) ☎1544-7315
- 장기요양현장 성희롱 피해 상담 운영

❍ (국민건강보험 고객센터) 장기요양종사자 고충상담 전용 전화 033-811-2282

❍ (장기요양요원 지원센터)
- 지원 대상 : 장기요양기관에 소속된 요양보호사, 사회복지사 등 장기요양요원
- 지원 사업 : 직무 등 교육, 건강지원, 권익보호사업, 심리상담, 노동상담 등

서울	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	02-389-7790/dolbom.org 1544-7315(노동상담, 성희롱피해상담)
	서울시 서남어르신돌봄 종사자지원센터	02-830-1303/sndolbom.org
	서울시 동북어르신돌봄 종사자지원센터	02-981-9838/dbdolbom.org
	서울시 동남어르신돌봄 종사자지원센터	02-401-7790/dndolbom.org
강원	강원도 장기요양요원지원센터	033-261-0211/gwdolbom.or.kr
울산	울산광역시 장기요양요원 지원센터	052-244-7942/ulsan.pass.or.kr
경남	경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터	055-251-8250/gndolbom.kr
	경상남도 동부권 돌봄노동자지원센터	055-820-8250/eastdolbom.kr
	경상남도 서부권 돌봄노동자지원센터	055-762-8250/gnwdolbom.kr
인천	인천광역시 장기요양요원지원센터	032-715-5491/insscw.or.kr
경기	경기도 장기요양요원지원센터	031-837-8579/ggscw.or.kr
	부천시 장기요양요원지원센터	032-329-8663-4/bcgonggam.or.kr
	수원시 장기요양지원센터	031-218-7816/suwonudc.co.kr/swjjc

※ 참고자료

* 2022년도 노인복지사업안내(Ⅰ) 보건복지부 2-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침
* 2022년도 노인맞춤돌봄서비스 사업안내_보건복지부
* 장기요양급여제공매뉴얼(방문요양 · 방문목욕)_보건복지부 · 국민건강보험공단_2019
* 산업안전보건공단_방문직종 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 10종(재가요양보호사)
* 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터_요양보호사를 위한 성희롱 없는 돌봄 일터 가이드_2022
* 서울시 감정노동종사자 권리보호센터_서울시 감정노동 보호 가이드라인(공공기관용)_2020
* 산업안전보건공단_감정노동 종사자 건강보호 가이드_2021
* 산업안전보건공단_감정노동 종사자 건강보호 핸드북_2018
* 이호용 외(2014) 요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구_보건복지부, 한양대학교 산학협력단