

인권침해대응지침

행복하우스

- 목 차 -

제1장 총 칙	4p
제1조 (목적)	
제2조 (적용범위)	
제3조 (용어의 정의)	
제4조 (인권침해 유형)	
 제2장 이용자의 인권	 4p
제5조 (이용자 존중)	
제6조 (차별금지)	
제7조 (정치, 문화, 종교적, 신념의 자유에 대한 권리)	
제8조 (사생활 보호와 비밀 유지)	
제9조 (질 높은 서비스를 받을 권리)	
제10조 (정보접근과 자기결정권 행사의 권리)	
제11조 (인권교육)	
제12조 (이용자 권익보호)	
제13조 (이용자 약속 이행)	
제14조 (신체적 제한을 받지 않을 권리)	
제15조 (쾌적한 환경에서 서비스를 받을 권리)	
 제3장 이용자의 참여	 7p
제16조 (참여 안내)	
제17조 (운영위원회 이용자대표 참여)	
제18조 (사업계획)	
 제4장 이용자의 권리	 8p
제19조 (이용자의 안전편의 권리)	
제20조 (이용자의 알권리)	
제21조 (정보제공 및 자기결정권)	
제22조 (전문서비스 요구권리)	
 제5장 이용자의 인권침해 및 고충처리	 8p
제23조 (목적)	
제24조 (인권침해 · 고충처리 신청 및 신청서 관리)	

- 제25조 (인권침해 · 고충사항 처리절차)
- 제26조 (인권침해 · 고충처리 이의신청)
- 제27조 (이용자의 진정권 보장)
- 제28조 (이용자 인권침해에 따른 징계조치)
- 제29조 (법령 등의 우선)

제6장 이용자의 학대 및 인권침해

10p

- 제30조 (학대 및 인권침해 예방과 대응원칙)
- 제31조 (인권침해 및 학대방지를 위한 조치사항)
- 제32조 (위원회의 결정 · 조치)
- 제33조 (종사자의 인권 보호 및 존중)
- 제34조 (종사자의 인권침해 상황 대응 방법)
- 제35조 (종사자의 부당요구 대응 지침 및 방법)
- 제36조 (이용자 간, 종사자에게 인권침해 및 학대를 한 이용자의 제재와 절차)
- 제37조 (이용자에게 인권침해 및 학대를 한 종사자에 대한 징계조치 및 재발방지)

부 칙

붙임

16p

- 붙임1 장기요양급여 제공 상호협력동의서 (예시)
- 붙임2 요양보호사 위기상황 일지

참고자료

19p

1. 부처별 업무 및 연락처

인권침해대응지침

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 지침은 행복하우스를 이용하는 모든 이용자(입소 어르신) 및 보호자(가족)의 존엄한 가치와 건강하고 행복한 삶을 추구하며, 실현할 수 있도록 편의를 도모하고 요양원에서 서비스를 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 학대 및 인권 침해사항을 사전 예방 및 사후 복구토록 하는 규정을 제정함으로써 적극적인 참여 독려와 이용자(입소 어르신)의 권리를 증진하고자 하는 데 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

행복하우스 이용자(입소 어르신 및 보호자)와 근무 중인 직원으로 한다. 행복하우스에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정이 별도로 정해진 경우를 제외하고는 본 지침에 의한다. 당사자 중 일부가 이에 해당하는 경우에도 적용된다.

제3조 (용어의 정의)

1. “종사자”란 행복하우스에서 근무하고 있는 사람을 말한다.
2. “이용자”란 행복하우스에서 서비스를 이용하는 모든 어르신, 보호자들을 말한다.
3. “인권”이란 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로 인간의 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는데 필요한 모든 권리를 말하며 모든 차별과 인권의 침해를 받지 않을 권리를 말한다. 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 주체임을 말하는 것이다.
4. “인권침해”란 폭언, 폭행, 성희롱 및 성폭력, 모욕, 착취, 종교 행위 강요를 포함하여 그 밖의 인권침해 또는 권익침해를 가하거나 불편 또는 부담을 주는 행위를 말한다.

제4조 (인권침해 유형)

1. 폭언 : 공포심이나 불안감을 유발하는 말로(욕설, 협박 등) 위협하거나 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우 등 정신적 피해 발생을 말한다. (예시 : “가만 두지 않겠다.”, “회사에 알려 잘리게 하겠다.” 등)
2. 폭행 : 때리거나, 물건을 던져서 맞거나(물리적 위협 또는 위해) 폭행하려는 자세를 취하는 경우 등 신체적 피해 발생을 말한다. (예시 : 꼬집거나 핍박하는 경우, 머리카락을 잡아당기는 경우)
3. 성희롱·추행 : 음란한 농담이나 음담패설(부적절한 언어), 가슴, 엉덩이 등 특정 부위를 만지거나(부적절한 행동) 과도한 밀착 또는 신체 일부를 일부러 보여주는 경우, 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우 등 성적 수치심과 불쾌감 유발을 말한다.

제2장 이용자의 인권

제5조 (이용자 존중)

이용자는 존엄성을 존중하며 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자가 요양원의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 기회를 부여해야 한다.
2. 입소 어르신이 이용자로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록 어떠한 차별이나 방해, 강압 또는 보복해서는 안 된다.
3. 신체적·정신적·성적 위협이나, 재정적 착취, 방임, 폭력, 고통, 강압 등의 학대를 해서는 안 되며 학대 행위가 발생했을 경우 법률과 요양원의 징계 지침에 따라 처벌하여 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.
4. 이용자는 요양원의 서비스나 운영에 관하여 적극적으로 협조하여야 한다.
5. 직원은 프로그램 및 서비스 과정에서 이용자의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며 이용자의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

제6조 (차별금지)

1. 이용자에 대한 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
2. 이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적인 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없다. (이용자는 요양원의 차별적 서비스가 있는 경우 서비스를 거부할 수 있다)

제7조 (정치, 문화, 종교적, 신념의 자유에 대한 권리)

1. 이용자의 정치적 이념을 존중하고 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향을 행사해서는 안 된다.
2. 이용자의 종교적 신념을 인정하고 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
3. 이용자의 문화적 다양성을 인정하고 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

제8조 (사생활 보호와 비밀 유지)

이용자의 사생활을 보장하고 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 이용자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 이용자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적만 정보를 공개할 수 있다. 이용자는 사생활 보장 및 비밀보장을 위해 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
2. 이용자의 사전 승인 없이 이용자와 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다. 다만, 인지능력이 제한된 이용자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 이용자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적만 정보를 공개할 수 있다.
3. 이용자 당사자 및 보호자, 후견인은 요양원에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요한 조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며

담당자는 이를 신속히 처리해야 한다.

제9조 (질 높은 서비스를 받을 권리)

1. 요양원은 이용자의 삶의 질을 증진시키고 잔존능력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 서비스를 제공하여야 한다.
2. 정기적인 상담을 통해 이용자의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행해야 한다.
3. 요양원은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육 기회를 충분히 부여하여 직원의 서비스 능력을 제고하여야 한다.
4. 이용자는 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 요양원 시설 유지를 요구할 수 있다.
5. 요양원은 직무 수행상의 사고로 인하여 이용자에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

제10조 (정보접근과 자기결정권 행사의 권리)

1. 이용자의 의사에 반하는 이용거부 및 중지를 하여서는 안 되며 불가피한 경우 이용거부 및 중지 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 이용자 또는 가족을 참여시켜야 한다.
2. 이용자는 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대해 알 권리가 있으며 요양원은 이용자가 요구할 경우 정보에 접근을 허용하여야 한다.
3. 이용자가 다양한 서비스 및 여가 활용 등의 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
4. 이용자의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 사회생활의 변화, 서비스의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 이용자와 가족에게 통보하고 의사결정과정에서 이용자 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
5. 이용자의 권리, 서비스 이용 및 운영과 관련된 요양원의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용자와 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.
6. 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출할 시에는 반드시 이용자와 가족에게 동의를 획득한 후 공문에 의해 처리한다.

제11조 (인권교육)

이용자와 직원을 대상으로 인권 관련 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제12조 (이용자 권익보호)

이용자의 정당한 이익을 최우선 행동 기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제13조 (이용자 약속 이행)

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제14조 (신체적 제한을 받지 않을 권리)

1. 이용자는 신체적 제한을 받아서는 안 된다.
2. 다른 이용자나 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할만한 수단과 방법이 없는 경우, 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등을 제외하고는 이용자의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 아니 된다.
3. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 이용자 본인이나 가족에게 그 사실을 통보하여야 한다.
4. 신체적 제한은 일시적임을 확실히 해야 하고, 이용자에게 가장 이로운 방식으로 제한 하며, 사전 고지 및 동의서를 작성하여 보관한다.
5. 요양원 지침에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 행위를 해서는 안 된다.
6. 그 밖에 고의로 신체적 제한을 하거나 이용자에 대한 착취, 폭력 및 괴롭힘이나 학대 사례가 발견된다면 요양원은 이를 확인하고 조사하며 적절한 경우에는 징계 한다.

제15조 (쾌적한 환경에서 서비스를 받을 권리)

1. 요양원은 안전하고 깨끗한 환경을 제공해야 한다.
2. 요양원은 이용자의 위생관리에 만전을 기하고, 전염병 예방 등에 신속하게 대처해야 한다.
3. 편안하고 안전한 실내 온도를 유지해야 한다.

제3장 이용자의 참여

제16조 (참여 안내)

이용자는 치료·교육·훈련을 위한 프로그램 참여를 위한 모든 과정(접수 상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있음을 안내한다.

제17조 (운영위원회 이용자대표 참여)

요양원 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 요양원 운영 전반에 대한 이용자들의 참여를 증진시킨다.

1. 이용자대표는 1명 이상으로 구성한다.
2. 이용자대표는 분기 1회 정기 운영위원회와 임시운영위원회에 참석한다.
3. 이용자대표의 운영위원회 안건은 분야 사업계획 수립 시 이용자 및 보호자의 욕구를 반영시킨다.
4. 기타 운영위원회 운영 세부 사항은 ‘운영위원회 운영 규정’에 의한다.

제18조 (사업계획)

1. 사업계획 수립 시 이용자 및 보호자(가족)의 욕구 확인을 위해 이용자 간담회, 욕구 조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
2. 이용자가 제기한 욕구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영하여 서비스 질을 높인다.

제4장 이용자의 권리

제19조 (이용자의 안전편의 권리)

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스를 제공받으며 안전을 위해 시설물에 대한 교체 및 유지 보수를 요구할 권리가 있다.

제20조 (이용자의 알권리)

이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제21조 (정보제공 및 자기결정권)

1. 이용자가 충분한 정보를 가지고 자기 삶을 스스로 결정할 수 있도록 자기 결정권을 존중한다. 또한 이용자가 자기 결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정되고 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받아야 하며 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.
2. 요양원의 이용과 관련한 제반 서류는 이용자나 가족(또는 보호자)이 각 프로그램 담당자에게 요청하여 요양원 기관장의 승인을 얻어 제공받을 수 있다.

제22조 (전문서비스 요구권리)

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 따라 서비스를 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있다.

제5장 이용자의 인권침해 및 고충처리

제23조 (목적)

요양원을 이용하는 이용자의 인권침해, 불편 사항 또는 불만 사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 데 목적이 있다.

제24조 (인권침해 · 고충처리 신청 및 신청서 관리)

1. 이용자 인권침해가 발생했을 시 담당 부서를 통해 직원에게 피해구제를 요청하여 보호받을 수 있으며 요양원은 신고인의 신분을 노출하지 않는다. 또한 신고를 이유로 어떠한 불이익도 주지 않도록 한다.
2. 인권 침해사례가 발행하였을 시 신속하고 최선의 적절한 조치를 위하여 요양원 내부에

인권침해, 고충 사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 신청인의 접근이 용이한 곳에 두어야 한다. 또한 신청서의 기재 사항은 고충 사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 것을 최소한의 것으로 한정하여야 하며 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청 서식을 명확하게 정하여야 한다. 그리고 고충 신청이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

3. 요양원을 이용하면서 불만이 있거나 고충 사항이 있는 경우 먼저 담당자와 상담하도록 하고 이 외에 상담직원과 상의하거나 요양원 건의함, 직원 상담, 기관장과의 대화시간, 전화 등을 통해 신청할 수 있다.

제25조 (인권침해 · 고충사항 처리절차)

1. 인권침해 및 고충 사항접수업무는 고충 처리 담당자가 소속된 부서에서 주관하고 즉시 접수될 수 있도록 하며, 주 1회 이상 고충 처리함을 확인하여 민원을 처리한다.
2. 이용자가 인권침해 및 고충 사항 접수한 경우 담당 부서를 통해 사실조사를 진행하며, 특별한 사유가 없는 한 15일 이내 처리결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 통보하여야 한다.
3. 인권침해 및 고충 처리 담당자는 신청서의 기재 사항이 누락되어 있거나 고충 사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선된 사항 등 때에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
4. 사실관계 확인 후 규정에 따라 관련자에게 징계 조치 시행 및 이용자 고충 처리내용 및 처리보고서 작성 후 보관한다.
5. 요양원에서 고충 처리 기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려가 있을 시 담당 부서에 이를 시정 요구할 수 있다.

제26조 (인권침해 · 고충처리 이의신청)

1. 요양원의 거부처분에 대하여 불복이 있는 신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 이의신청을 할 수 있다. 이의신청 시 다음 각호의 사항을 기재한 서면으로 처리하여야 한다.
 - 가. 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - 나. 이의신청의 대상이 되는 민원 사항의 결정 내용
 - 다. 이의신청의 취지 및 이유
 - 라. 거부처분의 결정통지를 받은 날
2. 이의신청에 대한 결정 이유, 원래의 거부분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여 그 결과를 통보하여야 한다.
3. 이의신청에 대한 처리 상황을 이의신청 처리 대장에 기록·유지하여야 한다.

제27조 (이용자의 진정권 보장)

1. 이용자가 요양원의 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장한다.
2. 이용자가 국가인권위원회에 진정하고자 하는 경우 요양원은 이용자가 진정서를 작성하는 데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공하여야 한다.

제28조 (이용자 인권침해에 따른 징계조치)

1. 요양원은 이용자의 인권을 침해한 자에 대하여 규정에 의한 징계사유에 해당하는 경우 인사위원회를 통해 인사위원회를 통해 제반 절차가 이루어지도록 하여야 한다.
2. 사안에 따라 징계에 관하여 적절한 판단을 내리기 곤란하고 그 정도가 경미하고 개선의 정이 현저하거나 정상 참작할 여지가 있다고 인정될 때는 기관장이 조치방안을 검토할 수 있다.
3. 인권침해 정도와 빈도, 상황 등을 고려할 때 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고 해당 시·군·구에 행정조치를 한다.

제29조 (법령 등의 우선)

관련 법령의 개폐로 이 규정이 관련 법령에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

제6장 이용자의 학대 및 인권침해

제30조 (학대 및 인권침해 예방과 대응원칙)

1. 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대를 해서는 안 되며, 학대 행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
2. 학대 사례가 발생하였을 때 신속하고 적절한 조치를 하고 요양원에서 안전한 생활을 할 수 있는 권리를 보장하기 위하여 기관장과 직원은 인권 보호를 위해 실천 원칙을 따라야 한다.
3. 이용자 인권 및 학대와 관련된 교육을 직원들에게 연 1회 이상 정기적으로 교육을 실시하고 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도·감독을 한다.
4. 이용자 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 관련 규정에 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.
5. 이용자 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(홈페이지 등)하여 이용자 및 직원들이 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있도록 하여야 한다.
6. 이용자 학대 방지를 위해 인권 진정함 및 신고함(요양원 내 고충처리함) 등과 같은 학대 사례를 조기 발견하기 위한 조치를 해야 한다.
7. 이용자 학대를 예방하기 위하여 프로그램별 이용자들과의 간담회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만 사항을 청취하고, 불만 사항에 대해서는 신속하게 처리하고자 노력하여야 한다.

제31조 (인권침해 및 학대방지를 위한 조치사항)

1. 직원은 이용자 간의 집단 따돌림이나 학대 행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
2. 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 협박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존칭어를 사용하여야 한다.
3. 직원은 이용자가 수치심(성적)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며 공손한 태도로 대해야 한다.
4. 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체적, 심리·정서적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 이용자 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

5. 모든 직원은 동료 직원 또는 이용자에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 학대 관련기관(보건복지콜센터), 시군구 사회복지 담당 부서의 관계 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
6. 이용자의 인권 및 학대와 관련된 외부 강사 등을 초빙하여 직원들에게 연 1회, 이용자에게 연 1회 이상 정기적 교육을 실시하고 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도·감독을 하며 요양원 내 이용자 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(홈페이지, 관내 게시판 게시 등)하여 이용자와 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
7. 장기요양기관장은 폭언·폭행·성희롱 예방 및 장기요양종사자와 이용자의 상호 존중을 포함하는 내용의 포스터, 스티커 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 이용자에게 문자 등으로 안내하며, 장기요양원별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련한다.
8. 요양원은 이용자 학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 해야 하고 이용자 학대를 예방하기 위하여 간담회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만 사항을 청취하고 불만 사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다. 그리고 이용자의 고충과 건의 사항들을 처리하는 담당 직원을 두어야 한다.
9. 건의, 신청 방법

대상	요양원 이용자와 보호자
접수방법	이메일, 전화, 내방상담 또는 건의함 활용
시설 이메일	7559669@naver.com
인권침해 신고전화	국가인권위원회(국번없이 1331)
인터넷	국가인권위원회 홈페이지 (www.humanrights.go.kr)

제32조 (위원회의 결정·조치)

1. 위원회는 요양원 운영위원회로 구성하며 이용자의 인권 및 행복 추구가 침해되었다고 판단하는 즉시 적절한 결정 및 조치를 취하여야 한다.
2. 위원회는 이용자의 인권 등이 침해된 것으로 판단하는 경우에는 이를 공고하고 공고는 사안에 따라 요양원 내와 요양원 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다. 요양원 내는 전 직원, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 하고 요양원 외는 인권을 침해한 자와 같은 종류의 국내의 다른 기관, 지도·감독관청 등을 대상으로 한다. 그리고 위원회는 인권을 침해당한 이용자에 대하여 침해한 자로부터 그 피해를 보상받을 권리를 충분히 행사할 수 있도록 조력하여야 하고 위원회는 피해보상이 법적·도덕적으로 모두 이루어지도록 조치하여야 한다.
3. 인권 진정서 및 인권 관련 문제가 발생했을 시 관련 위원회에서 논의하도록 하고 15일 이내에 그 진행 과정과 처리결과를 진정인에게 통보하고 공지한다.

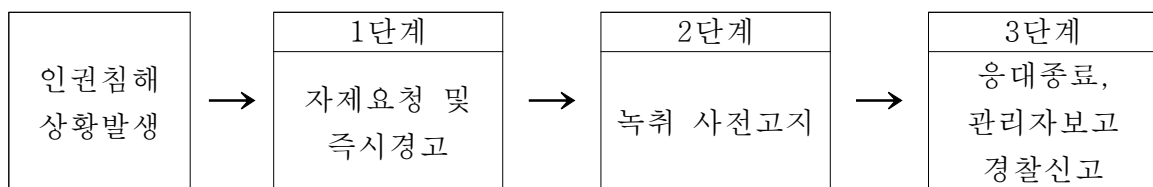
제33조 (종사자의 인권 보호 및 존중)

1. 정부 및 지자체에서는 요양원 내 종사자의 근로조건에 대해 적절하고 일정한 기준을 제시하고 이에 맞는 현실적인 급여를 지급하기 위해 적절한 예산을 지원해야 하며 기관장은 정부의 지침과 종사자의 인건비 지원이 현실성 있게 이루어질 수 있도록 정책적인 건의를 계속해야 한다.
2. 기관장은 종사자의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고 종사자의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 하며 종사자의 노동권이 보장될 수 있도록 제반 노력을 계속 기울여야 하고 특히 근로계약, 취업규칙이 근로기준법에 준해 시행될 수 있도록 변경되는 사항을 정기적으로 점검하고 변경되는 사항을 적용한다.
3. 기관장은 요양원 내에서 이용자가 종사자의 인권을 침해하는 사례가 발생할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.
4. 종사자는 인권침해 사례 발생 시 상급자에게 즉시 상담을 요청해 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고 인권침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분한 휴식 시간을 갖는다.
5. 이용자는 종사자의 인권이 침해되지 않도록 배려하고 존중해주어야 하며 종사자에게 폭언이나 폭행, 성희롱했을 경우 법적인 처벌을 받게 됨을 인식하고 인격적으로 존중해주어야 한다.

제34조 (종사자의 인권침해 상황 대응 방법)

1. 장기요양종사자

위기·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 즉시 안전한 곳으로 피신하고 3단계인 경찰 신고를 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	<p>◆어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다.</p> <p>◆어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.</p>
--------	---

2단계. 녹취 사전고지 및 법규위반 공지

- 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.

응대 예시문	<p>◆지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.</p> <p>◆어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.</p>
--------	--

3단계. 응대종료, 경찰신고

- 폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 장기요양기관 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 직원은 장기요양기관에 먼저 구두보고하고, 육하원칙에 의거, 문서로 작성(요양보호사 위기상황 일지) 한다.

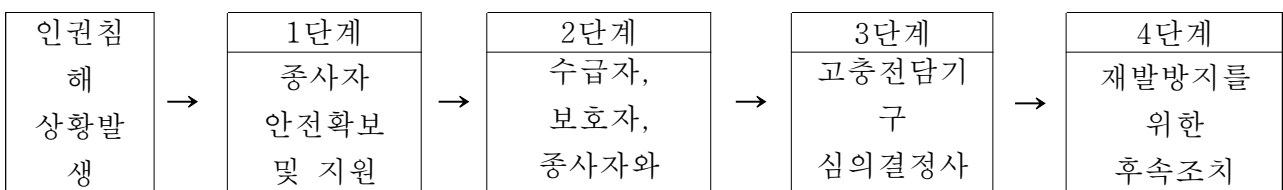
응대 예시문	<p>◆어르신, 원하시면 원장님께 연락드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 원장님과 문제를 해결하십시오.</p>
--------	--

즉시 3단계. 폭행, 성폭행 등 긴박한 위기·응급상황일 경우

- 안전한 곳으로 피신, 경찰신고
- 즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다. 112신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고)한다. 원장에게 구두보고하고, 차후 육하원칙에 의거, 문서로 작성

2. 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)

필요시 단계를 거치지 않고 바로 4단계를 취할 수 있음



1단계. 지체 없이 장기요양종사자를 지원, 현장 도착 후 수급자의 안전 확인, 장기요양종사자 휴게시간 제공

2단계. 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우, 증거확보 및 후속 조치)

- 전문상담, 예방교육실시 등 추가 조치 가능성에 대해 보호자 안내

3단계. 고충전담기구 소집 및 결정사항 조치

4단계. 법적 조치 단계 -> 계약해지 / 민·형사상 소송제기

- 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토 할 수 있고 장기요양종사자의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행할 수 있음

제35조 (종사자의 부당요구 대응 지침 및 방법)

1. 부당요구(급여외행위) 유형

가. 수급자의 가족만을 위한 행위

- a. 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우
- b. 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우
- c. 김장, 집안 경조사 지원

나. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

- a. 농사일 등을 시키는 경우
- b. 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등

다. 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

- a. 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우
- b. 잔디 깎기, 텃밭 매기
- c. 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)

2. 부당요구 대응절차

수급자 또는 가족이 급여외행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우

1단계. 1차 응대(장기요양종사자)

- 부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다. (1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대)

2단계. 2차 응대(장기요양종사자)

- 부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.

3단계. 보고(장기요양종사자)

- 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 조치계획을 수립한다.

6단계. 중재 및 종결(장기요양종사자 또는 장기요양기관장)

- 조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.

7단계. 사후 평가(장기요양종사자)

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

제36조 (이용자 간, 종사자에게 인권침해 및 학대를 한 이용자의 제재와 절차)

1. 요양원은 이용자 간 발생한 인권침해 및 학대 행위로 요양원의 중재에도 불구하고 원만한 해결이 어려울 시 경찰이나 사법기관이 개입하여 관련 절차에 따라 사실을 확인하고 해당자를 이용정지 시킬 수 있다.
2. 이용자로부터 종사자가 인권침해 및 학대받은 경우 담당 부서에서 개입하거나 피해를 받은 직원이 관련 사실을 제기하여 적절한 조치를 받는다.
3. 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 고려하였을 때 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치

를 의뢰하고 해당 구에 행정조치를 취한다.

4. 기관장은 관련 사실 조사절차를 시행 후 행위가 사실로 파악될 시 해당 이용자 및 관련자에 대하여 서비스 이용 제한이나 요양원의 이용정지 등의 적절한 조치를 결정하여 해당자에게 통보하는 절차로 진행한다.
5. 학대 및 인권침해 행위로 요양원의 이용정지 조치를 받았던 이용자의 제재 기간만료 후 요양원의 재이용 신청 시 이용정지 사유와 관련한 재발 방지 약속(확인)과 함께 기관장의 승인 후 이용할 수 있다.

제37조 (이용자에게 인권침해 및 학대를 한 종사자에 대한 징계조치 및 재발방지)

1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 기관장은 인사 규정의 ‘징계의 절차’에 따라 해당자를 징계하여야 한다.
2. 징계하기로 한 경우에는 그 계획을 해당자 및 위원회에 통보하고 위원회에서는 요양원의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해 상황을 제시할 수 있다.
3. 만약 징계에 관한 규정이 없거나 적절한 해당 조문이 없어 판단을 내리기 곤란한 경우에는 위원회에 이의 조치방안 검토를 의뢰할 수 있다.
4. 이용자를 대상으로 인권침해 및 학대를 한 종사자에 대한 징계가 요구될 경우 요양원 내에 운영위원회를 통해 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(운영 규정, 인권침해 예방 지침 등)에 따라 기관장이 징계의 수준(인사이동, 파면, 해임, 정직, 감봉, 근신 또는 견책 등)을 최종결정한다.
5. 직원 및 이용자가 공익을 저해하는 중대한 행위로 요양원의 징계 절차에서 해결이 불가능한 사안인 경우 관련부처 및 공공기관에 신고하여 법적 처리를 위임한다.

부 칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.(2025.01.01.)

붙임

붙임1 장기요양급여 제공 상호협력동의서 (예시)

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

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

1. 수급자의 권리와 의무

- 가. 수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - a. 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - b. 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 나. 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - a. 요양보호사에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.
 - b. 수급자와 보호자는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.

2. 장기요양종사자(요양보호사 등)의 권리와 의무

- 가. 장기요양종사자(요양보호사 등)는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - a. 장기요양종사자(요양보호사 등)는 장기요양기관으로부터 인권침해를 당하지 않도록 보호 받을 권리가 있습니다.
- 나. 장기요양종사자(요양보호사 등)는 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - a. 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

- 장기요양종사자 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◆식사 및 약 챙겨드리기, 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	<ul style="list-style-type: none"> ◆회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	<ul style="list-style-type: none"> ◆외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) ◆수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족을 위한 행위 제외
정서 지원	<ul style="list-style-type: none"> 말벗, 의사소통 도움 등

- 수급자(보호자)가 장기요양종사자(요양보호사 등)에게 요구해서는 안 되는 행위

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

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

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

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

작성일자 : 20 년 월 일

수급자 성명: _____(서 명)

보호자 성명: _____(서 명)

장기요양기관: _____

붙임2 요양보호사 위기상황 일지

구분		내용			
일시 및 장소					
행위자		☐ 수급자 ☐ 보호자 ☐ 기타()			
구체적 내용 (육하원칙)					
대응	요양보호사	☐ 거절 ☐ 물리적 대응 ☐ 기타(내용:)			
	수급자의 반응	☐ 중단, 사과 ☐ 무반응 ☐ 기타(내용:)			
행위자 정보 (알고 있는 경우 작성)		행위 당시 감정상태	인지기능장애	과거 유사경력	재발위험성
		☐ 두려움 ☐ 불안 ☐ 우울 ☐ 기타	☐ 있음 ☐ 없음	☐ 없음 ☐ 있음(회)	☐ 없음 ☐ 있음
작성자		작성일시 : 직 책 : <div style="text-align: right;">성명 : (인)</div>			

참고자료

1. 부처별 업무 및 연락처

가. 국민건강보험 고객센터 : 장기요양종사자 고충상담 전용 전화 ☎033-811-2282

나. 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, 성희롱피해상)
	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	032-837-8579/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

다. 폭언, 폭력 등

- a. 고용노동부(☎1350, 고객센터(033-769-0800) /www.ei.go.kr) : 근로계약과 다른 임금 지급, 임금체불, 부당해고 등 고용상 불이익
- b. 직장 내 괴롭힘 상담센터(☎1522-9000) : 요양원, 주야간, 단기보호시설 내 직원 간 괴롭힘
- c. 근로자지원프로그램(EAP) 고객센터(☎070-4173-3883) : 방문요양 · 목욕 · 간호 직원에 대한 이용자(보호자) 괴롭힘
- d. 근로복지공단(☎1588-0075 / www.kcomwel.or.kr) : 업무상 사유에 따른 근로자 부상, 질병, 장애 산재보상 신청 가능

라. 성희롱, 성폭력 등

- a. 고용노동부, 고용평등상담실(www.moel.go.kr) : 직장 내 성희롱 · 성차별 상담
- b. 한국EAP협회(☎1566-5228, 02-2261-0140 / www.keapa.co.kr) : 근로자 심리상담 지원 프로그램, 마음진단, 심리치료 등
- c. 여성가족부(☎02-2100-6000 / www.mogef.go.kr / ☎지역번호+1366(24시간 상담) / 카카오톡 검색창 women1366) : 여성폭력, 성폭력, 성희롱 등 채팅상담, 사이버상담
- d. 여성폭력 상담(https://www.women1366.kr/_main/main.html)
- e. 여성인권진흥원(☎02-735-7544 / https://www.stop.or.kr(홈페이지)) : 성희롱 · 성폭력 근절종합지원센터(상담지원, 의료지원, 법률지원)

- f. 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
- g. 서울시 어르신 돌봄 종사자 종합지원센터(☎1544-7315) : 장기요양현장 성희롱 피해 상담 운영