

직원 인권침해 대응지침



사회복지법인 상명복지재단
노인 전문 요양 시설

혜주원

장기 요양기관 인권침해

■ 인권이란?

- 우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시하고 있습니다.

■ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위라고 할 수 있습니다. 이 매뉴얼에서 사용하는 “인권침해”라는 용어는 법률용어가 아닌 사회 통념적 의미로서 일반 사인(私人) 또는 사(私) 기관에 의한 침해를 포함하는 개념

■ 법적 근거 - 노인장기요양보험법

제35조의 4 (장기요양요원의 보호)

- 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행 위	조 치
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무 전환 또는 수급자 계약 해지
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우.	수급자 또는 수급자 가족과 상담

■ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.
- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

■ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지

않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.

- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

■ 폭언·폭행·상해 행위 시 대응 방법

▶ 종사자 대응 방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거해 센터장에게 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다.

▶ 기관 대응 방법

- 센터장은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 센터장은 다른 종사자의 도움을 받거나 상황이 급박할 시에는 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체 및 직원 휴가 등으로 우선 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제 조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

■ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.
- “성적 언동”은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

■ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기 결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력 범죄”에 해당하는 행위를 말합니다.
- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

■ 성희롱·성폭력 대응 방안

▶ 종사자 대응 방법

- 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 상황을 조치할 수 있게 도움을 받는다. 그 후에도 상습적으로 시도하려고 하면, 녹취 및 촬영하여 증거를 남기거나 일지를 작성해 둔다.
- 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 하도록 한다.
- 외부 기관의 도움을 요청한다.
- 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 시에 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

▶ 기관의 대응 방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다듬는 경우
 - 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
 - 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
 - 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
 - 산책 활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우
-
- 기저귀 케어나 목욕 급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.
 - 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사하고 교육하여 재발하지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.
- ① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시
 - 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방 교육을 어르신과 직원을 대상으로 한다.
 - ② 성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치
 - ③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지
 - 성폭력으로 인한 피해가 있는 경우, 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
 - ④ 성폭력 행위자에 대한 조치실시
 - 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다.
 - ⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.
 - 고충 처리지침을 활용하여 관련한 근로자와 일차적인 상담한 후, 즉각 위원회를 열어 해결방안을 논의해야 한다.

■ 직장내 괴롭힘

- 직장내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

■ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응 방안

- 상호 존중하는 작업환경을 만듭니다.

- ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용합니다.
- ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
- ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시한번 점검합니다.
- ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
- ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
- ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다.

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램을 적극 참여합니다.

- ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다.
- ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.

■ 업무 외 행위 제공 대응 방안

▶ 종사자의 대응 방법

노인장기요양보험법 제28조2의 급여 외 행위 발생 시 종사자는 다음과 같이 대응한다.

- 수급자 또는 가족의 급여 외 부당요구 시 요양보호사의 업무범위가 아님을 충분히 설명하고 거절한다.
- 부당한 업무에 대해 거절한 뒤에는 다른 일로 수급자를 도울 수 있는 기회나 욕구를 파악한다.
- 이후에도 부당요구를 지속하는 경우에는 기관 관리자에게 상황을 보고하고 중재를 요청한다.

▶ 기관의 대응 방법

- 기관 관리자는 접수된 급여 외 행위의 내용을 확인 후 관리책임자에게 보고한다.
- 관리자는 업무범위 외에 해당되는 고충내용을 고충처리대장에 기록, 조치계획을 수립한다.
- 조치계획에 의거 수급자 또는 가족에 중재를 진행하고 필요시 현재 제공하는 서비스의 지원 내용과 서비스 시간이 적당하지 판단 후 급여제공계획의 변경을 검토한다.
- 기관은 수급자 서비스 제공 계약 시 수급자의 욕구가 충분히 반영된 급여제공계획서상의 업무 범위에 대해 설명 드리고 급여 외 행위의 제공이 불가능함을 충분히 설명하여 급여 외 행위가 발생하지 않도록 수급자와 가족에게 이해를 구한다.
- 추후 요양보호사에게 부당한 요구가 반복되고 있는지 수시로 관리자에게 보고하도록 하고, 재발방지를 위한 사후관리를 위해 노력한다.
- 기관 이용자 및 보호자에게 요양보호사의 호칭에 대해 정확히 안내하여 직원의 인권이 보호될 수 있도록 노력한다.

▶ 부당요구 대응절차

기관은 수급자 또는 가족이 급여 외 행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우 다음 대응절차에 따라 진행한다.

부당요구(대우) 대면	수급자 또는 가족으로부터 제공 불가능한 서비스 요구(부당요구)나 부적절한 언행, 인권침해 등의 부당한 대우를 받은 경우	
↓		
1차 응대	부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명	
↓		
해결 혹은 2차 응대	해결	1차 응대로 해결이 된 경우 종결
	갈등	1차 응대가 충분하지 않아 부당요구를 지속하는 경우 기관과 상의하겠다고 우선 갈등을 피함
↓		
보고	관리자 또는 기관장에게 유선, 메일, 서면 등으로 해당 내용 보고	
↓		
방문	관리자는 부당요구(대우)를 접수하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견접수	
↓		
조치계획수립	관리자는 상담일지 또는 고충처리 상담대장에 부당요구(대우)에 대하여 내용을 기록하고 조치계획 수립	
↓		
중재	조치계획에 의거 요양보호사와 수급자, 가족과 중재한다.	
↓		
종결	해결한 경우 종결	
↓		
사후평가	추후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종사자는 관리자에게 보고하고 기관은 사후관리를 위해 노력한다.	

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

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

I 수급자의 권리와 의무

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.

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.
- 수급자(보호자)는 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

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.

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 이루어지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 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 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 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

장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 급여 계약·제공·관리 과정에서 존중받을 권리가 있습니다.

장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간에 인권 침해가 발생하지 않도록 노인인권 보호교육 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 경우에는** 해당 장기요양요원의 **업무를 전환하는 등의 조치**를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

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

작성 일자 : 20 년 월 일

수급자 성명: _____(서 명) 장기요양요원(요양보호사 등) 성명: _____(서 명)

보호자 성명: _____(서 명) 장기요양기관: 혜 주 원 (직 인)

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

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)) : 성폭력피해자 통합지원센터로 성폭력 · 가정폭력 · 성매매 피해자 및 그 가족 대상 365일 24시간 상담지원, 의료지원, 법률·수사지원, 심리치료지원 등의 서비스를 통합적으로 제공함