장기요양요원

인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

본 매뉴얼은 서울특별시 인권위원회의
「서울특별시 노인요양시설 요양보호사 및 입소 노인 인권보호와 인권에 기반한 환경개선」
권고에 따라 제작된 〈장기요양요원 인권보호 매뉴얼〉입니다.

효과적인 장기요양요원 인권보호 환경 조성 및 대응을 주목적으로,
장기요양기관에서 **대응이 필요한(가능한) 인권 영역에 초점**을 맞추었습니다.

장기요양요원의 대부분을 차지하는 요양보호사를 중심으로
인권침해 사례와 대응방안을 제시한 것이지만
각 기관의 상황에 맞추어 타 직종에도 적용이 가능하며,
모든 유형의 장기요양기관에서 참고하여 사용할 수 있습니다.

매뉴얼을 참고하여 인권침해를 예방하고 대응하는 과정에서
어려움이 있거나 도움이 필요하시면
서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
〈장기요양요원 고충종합상담 든든콜 1544-7315〉를 통해 지원받을 수 있습니다.

매뉴얼의 목표

- 장기요양요원의 인권, 인권침해 개념 이해와 적용을 돕습니다.
- 장기요양기관에서 실제 사용할 수 있는 장기요양요원 인권보호 방안과 인권침해 시 대응을 위한 구체적인 지침을 제공합니다.
- 장기요양요원이 인권침해 상황을 예방하고, 해당 사례 발생 시 대응할 수 있는 구체적인 방안과 처리 과정(대응방법)을 이해합니다.
- 장기요양요원 인권보호를 위해 서비스 계약, 민원처리 과정 등에서 활용할 수 있는 각종 서식을 제공합니다.

목차

장기요양요원 인권보호 체크리스트 5
장기요양요원 인권침해 예방 STEP4 6
인권침해 유형별 장기요양기관 역할표 8

PART 1 장기요양요원 인권의 의미

1 장기요양요원 인권보호, 왜 중요할까요? 12
2 '장기요양요원의 인권'이란 무엇일까요? 16

PART 2 인권침해 유형에 따른 예방 및 대응법

1 폭력 20
2 급여외행위 요구 26
3 CCTV 오용 32
4 보상 및 징계 요구 35
5 임종 트라우마 37
6 업무로 인한 질병과 사고 39
7 감염병 노출 41
8 휴게시간 미부여 43
9 직장 내 괴롭힘 44

PART 3 부록

1 상호협력동의서 50
2 재발방지서약서 53
3 CCTV 열람 요청서 54
4 수급자·보호자 대상 장기요양요원 인권보호 교육 영상 55
5 수급자·보호자 대상 안내문 56

장기요양요원

인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

장기요양요원 인권보호 체크리스트

인권보호 체크리스트를 작성하고 우리 기관이 장기요양요원 인권보호를 위해 어떤 조치가 더 필요한지 점검해 보세요.

확인 사항	네	아니오
장기요양급여제공 계약(재계약) 시 상호협력동의서 내용을 수급자에게 안내하고 작성하고 있나요?		
급여외행위 요구나 폭력 발생 시 대응절차를 마련해 두었나요?		
인권침해 대응방법에 대하여 종사자에게 정기적인 교육을 진행하고 있나요?		
[시설, 주야간] CCTV는 열람절차를 마련하고 절차에 따라 관리하고 있나요?		
[방문요양] 수급자의 집에 CCTV가 있는지 확인하고, 종사자에게 안내하고 있나요?		
안전사고 등으로 수급자의 피해배상 요구 시 배상책임보험과 법적절차를 통해 보상하고 있나요?		
이용계약 시 수급자의 감염병 여부를 확인하고 종사자에게 사전 고지하나요?		
임종 목격의 충격을 완화하기 위한 교육·상담·기타 조치를 하고 있나요?		
장기요양요원이 다치거나 질병이 생겼을 경우 산재보험과 병가제도를 활용하고 있나요?		
장기요양요원의 법정 휴게시간을 보장하기 위한 방안이 마련되어 있나요?		
직장 내 괴롭힘 신고를 받은 경우 조사 및 조치에 대한 내부절차가 마련되어 있나요?		

장기요양요원 인권침해 예방 STEP4

STEP1

상호협력동의서 작성

서비스 시작 전
장기요양기관–장기요양요원–수급자–보호자가
함께 상호협력동의서를 작성합니다.

상호협력동의서 서식 - 부록 50p

상호협력동의서 내용

- 장기요양기관의 서비스 제공 범위 안내 (급여외행위 제공 금지 안내)
- 수급자의 건강 상태(감염병 여부), 행동 특성(폭력 및 기타 특성), 개인 이력 검토
- 수급자의 권리, 장기요양요원의 권리 안내
- 갑작스러운 서비스 종료에 대한 사전 고지 약속[1)]
- 동의서 미이행 시 조치에 대한 안내

STEP2

인권침해 보호를 위한 내부규정 마련

인권침해 발생 시 대응방안을
내부규정(운영규정 등)으로 마련하여,
인권침해에 대해 기관장의 개인적인 판단과
대응이 아닌 **절차에 따른 대응**으로
결정의 신뢰도를 높이는 것이 좋습니다.

내부규정 내용

- 인권침해 발생 시 경고 방법
- 인권침해 행위의 강도 및 빈도에 따른 대응방법 및 재발방지 조치의 예시 (분리조치 및 경고, 서비스 중단 등)
- 근로자 고충처리절차[2)]

1) 방문요양에서 갑자기 서비스가 종료되면 장기요양요원은 고용 불안과 임금 단절을 겪을 수밖에 없습니다. 방문요양의 경우 근무를 실제로 수행한 시간에 대해서만 수가가 나오기 때문에 갑작스러운 일정 변경도 임금이 줄어드는 결과를 가져옵니다. 응급 상황을 제외한 서비스 종료 및 일정 변경 시 수급자나 보호자가 최소한의 시간을 두고 미리 통보하도록 상호협력 한다면 장기요양요원의 노동권을 보호하는 데에 효과적입니다.
비슷한 사례로 장애인활동지원의 경우 서비스 종료 시 14일 이전에 미리 요청하도록 규정되어 있으며, 아이돌보미는 10일 이전에 갑자기 서비스 취소를 하는 경우가 3회 이상이면 1개월간 서비스가 제한됩니다(「2024년도 아이돌봄지원사업안내」, 여성가족부, 2024).

2) 상시 30인 이상 근로자를 사용하는 사업장의 경우 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원과 노사협의회를 두어야 합니다. 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 고충위원의 지정 또는 고충처리 전담기구의 구성을 권고하고 있습니다.

STEP3

정기적인 사례관리

장기요양요원에 대한
인권침해 행위가 반복되지 않도록
지속적인 확인이 필요합니다.

사례관리 방법

- 정기적인 수급자, 장기요양요원 면담
- 내부 보고체계를 통한 인권침해 여부 접수

STEP4

인권보호를 위한 교육

장기요양요원 교육	인권침해의 유형 및 인권침해 발생 시 대응절차
	인권침해 발생 시 종사자 보호조치
	인권침해 예방을 위한 행동지침
수급자·보호자 교육	장기요양요원 인권침해 발생 시 대응절차 및 조치
	장기요양요원 인권존중을 위한 주의사항
	장기요양요원 인권존중 안내문 발송

인권침해 유형별 장기요양기관 역할표

침해 유형	예방 및 대응법
1 폭력 구체적인 예방법은 6-7p '장기요양요원 인권침해 예방 STEP4'를 참고하세요.	☑ 즉시 업무 중단 및 대피 지시 ☑ 피해자 면담 ☑ 수급자/보호자 면담 ☑ 대응방안 결정 및 집행(행위자 사과·경고/피해자 업무 전환·2인1조 배치 등) ☑ 상시 모니터링(사례관리)
2 급여외행위 요구 구체적인 예방법은 6-7p '장기요양요원 인권침해 예방 STEP4'를 참고하세요.	☑ 거부 의사 전달 지시 ☑ 업무 중단 지시 ☑ 수급자/보호자 면담 ☑ 대응방안 결정 및 집행(행위자 사과·경고·교육·다른 서비스 연계/피해자 업무 전환 등) ☑ 상시 모니터링(사례관리)
3 CCTV 오용	☑ CCTV 사용 목적 최소화(일상적 감시 금지) ☑ CCTV 열람 범위 최소화(요구 목적, 특정 시점 등 확인) ☑ CCTV 관리지침 마련 ☑ CCTV 마스킹 처리 제공 ☑ **[방문]** 수급자 집 내 CCTV 여부 파악
4 보상 및 징계 요구	☑ 배상책임보험을 통한 손해배상 ☑ 법원의 판단을 통해 손해배상

침해유형	예방 및 대응법
5 임종 트라우마	☑ 임종 대응 사전교육 ☑ 트라우마 시 종사자 업무 조정 ☑ 임종 경험 후 집담회 및 심리상담 등 정보제공
6 업무로 인한 질병과 사고	☑ **[업무상재해]** 산재보험 신청 안내 ☑ **[개인적질병]** 장기요양보험의 병가 활용
7 감염병 노출	☑ 수급자 감염병 여부 확인 및 종사자 공유 ☑ 감염병 발생 시 건강보험공단/시군구 보고 ☑ 감염관리 교육 ☑ 감염예방 보호용구 구비
8 휴게시간 미부여	☑ 휴게공간 분리 제공 ☑ 쉴 수 있는 여건 마련(인력 확보, 휴게시간 확보, 수급자 교육 등)
9 직장 내 괴롭힘	☑ 선 보호조치 ☑ 괴롭힘 여부 조사 ☑ 후속조치(행위자 조사·징계/피해자 보호조치 등)

PART 1

장기요양요원 인권의 의미

장기요양요원 인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

1. 장기요양요원 인권보호, 왜 중요할까요?
2. '장기요양요원의 인권'이란 무엇일까요?

1 장기요양요원 인권보호, 왜 중요할까요?

종사자 인권보호는 장기요양기관 운영자의 법적 의무!

장기요양요원 인권보호는 기관(장)의 법적 의무이자, 서비스 질과 수급자 만족도를 높일 수 있는 효과적인 방법입니다.

기관장은 장기요양요원이 수급자 또는 그 가족으로부터 다양한 인권침해를 경험하여 고충을 해소하여 줄 것을 요청하면 **수급자 및 수급자 가족과의 상담, 업무 전환 등 필요한 조치를 취해야 할 법적 의무**가 있습니다.

노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)

1. 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

   1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

   2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2 제1항 각호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

노인장기요양보험법 시행령 제14조의4(장기요양요원의 보호)

1. 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4 제1항 각호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

노인장기요양보험법 및 동법 시행령은 2024년 개정을 통해 장기요양기관의 장기요양요원 인권보호 책임을 더욱 강화하였습니다.

기관에서는 **수급자 및 그 가족에게 장기요양요원 권익보호를 위한 사항(급여 제공기준, 급여 외 업무 금지 등)을 안내**할 수 있습니다.

기관(장)이 장기요양요원 인권침해에 대해 적절한 조치를 취하지 않을 경우, **장기요양요원은 해당 지방자치단체장(시도 및 시군구)에 기관의 시정을 요청**할 수 있으며, 지방자치단체장의 시정 통보 후에도 적절한 조치를 취하지 않은 경우 과태료가 부과될 수 있습니다.

노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)

3. 장기요양기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 업무범위, 직무상 권리와 의무 등 권익보호를 위한 사항을 안내할 수 있다.
4. 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 시정을 신청할 수 있다.
5. 제4항에 따른 신청을 받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인을 위한 조사를 실시한 후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 통보하여야 한다. 이 경우 적절한 조치를 하도록 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
6. 제4항 및 제5항에 따른 시정신청의 절차, 사실확인 조사 및 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

또한 서울시 인권위원회는 2024년 권고문을 통해 장기요양기관이 요양보호사의 인권침해에 적절하게 대응하고 조치할 수 있도록 표준화된 인권보호 매뉴얼을 제작·배포하도록 권고하였으며, 이에 본 매뉴얼이 개발되었습니다.

「서울특별시 노인요양시설 요양보호사 및 입소 노인 인권보호와 인권에 기반한 환경개선」에 대한 서울특별시 인권위원회 권고 (일부)

이번 인권실태조사 결과에 따르면, 요양보호사가 입소 노인·보호자로부터 폭언, 폭행, 성희롱, 인권침해 등을 겪었을 때 가장 필요한 조치로 10.3%가 '표준화된 매뉴얼 제작·보급이 필요하다고 응답하였으나, 현장조사 결과 '노인인권 보호지침'은 노인요양시설 33곳 중 31곳 시설이 마련하고 있는 반면, 요양보호사(종사자)의 인권침해 예방 및 대응지침 및 매뉴얼은 노인요양시설 33곳 중 9곳만 구비하고 있는 것으로 확인되었습니다.

따라서 서울시 노인요양시설에 종사하는 요양보호사가 입소 노인·보호자 및 종사자 간 인권침해를 겪게 되었을 때, 내부 보고체계를 명확히 하여 적절하게 대응하고 조치할 수 있도록 표준화된 「서울시 노인요양시설 요양보호사 인권보호 매뉴얼」을 제작·배포하고, 이를 노인요양시설 시설장, 관리자, 종사자, 요양보호사 등을 대상으로 하는 교육 자료로 적극 활용할 필요가 있습니다.

종사자 인권보호는 장기요양기관 평가기준 중 하나!

2022년 국가인권위원회 권고[3]를 바탕으로, 국민건강보험공단에서는 기관 평가 기준에서 종사자 인권보호 지표를 강화하며, 기관장이 종사자 인권보호를 위한 사전 예방과 고충 해결을 위해 적극적으로 임해야 함을 강조하고 있습니다.

재가급여기관 평가

종사자대상 관련 교육 실시에 한정되었던 평가 지표에서 종사자 권익보호와 해결을 위한 공식적인 절차 마련과 교육 실시로 평가 기준 확대(배점 2점 → 3점으로 증가)

2020년

업무범위 및 부당한 요구 대처 방법에 대한 교육 제공

- 기관은 업무범위에 대한 교육 제공
- 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육

* 배점: 총 2점

2023~2024년

직원의 권익보호를 위해 노력

- 직원 고충처리절차 마련 (필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함)
- 직원 인권침해 대응지침 마련하고, 연 1회 이상 직원교육 실시
- 직원은 고충처리절차를 알고, 그에 따른 적절한 조치를 받아야 함
- 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법에 대해 교육
- 직원은 인권침해 대응지침에 대한 교육을 받고 내용을 숙지해야 함

* 배점: 총 3점

시설급여기관 평가

2021년 직원권익보호관련 평가지표 신설

평가사항

(1) 근로계약에 따른 보수 지급
(2) 고충처리절차 마련
(3) 절차에 따른 적절한 고충처리 조치
(4) 운영위원회에 종사자 의견 반영 사항

3) 「재가요양보호사의 노동인권 보호를 위한 제도개선 권고」, 국가인권위원회, 2022.

2 ‘장기요양요원의 인권’이란 무엇일까요?

‘인권’이란 일반적으로 ‘인간으로서 당연히 갖는 권리(세계인권선언)’, ‘인간으로서의 존엄, 가치, 자유와 권리(국가인권위원회법)’를 의미합니다.

‘장기요양요원의 인권’이란 장기요양요원에게 보장된 기본적인 권리를 말합니다. 관련 법과 제도는 장기요양요원을 인권 위협과 침해로부터 보호하고, 인권침해를 예방할 수 있는 환경을 조성해야 함을 명시하고 있습니다.

노인장기요양보험법에서는 장기요양요원의 인권으로 ☑ 폭력으로부터 보호받을 권리 ☑ 업무범위 외 부당한 요구(급여외행위)로부터 보호받을 권리를 규정하고 있습니다(노인장기요양보험법 제35조의4).

노인장기요양보험법 외에도 **근로기준법, 산업안전보건법 등 다른 법에서** 장기요양요원의 인권을 규정하고 있습니다. 선행 연구를 참고하면, 전체적인 장기요양요원의 인권 범위와 대표적인 인권침해 유형은 아래와 같이 정리할 수 있습니다.

인권범위	인권침해 유형
노동권	규정 직무 이외의 업무 요구(급여외행위), 부적절한 근로환경과 조건(업무 강도, 휴게공간 및 휴게시간, 급작스러운 업무 중단 등)
안전권	수급자 및 가족, 동료, 기관(장)으로부터 언어적/정서적/신체적 폭력, 성희롱 및 괴롭힘
건강권	업무상 재해(신체적 부상·질병(근골격계질환 등), 감정 노동·소진 경험 등의 정신적 스트레스 또는 정신질환)

위와 같이 장기요양요원의 다양한 인권 중에서, 본 매뉴얼은 장기요양기관 차원에서 대응이 가능한(필요한) 인권 영역에 초점을 맞추었습니다.

장기요양요원
인권보호 매뉴얼
요양보호사를 중심으로

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

PART 2

인권침해 유형에 따른 예방 및 대응법

장기요양요원 인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

1. 폭력
2. 급여외행위 요구
3. CCTV 오용
4. 보상 및 징계 요구
5. 임종 트라우마
6. 업무로 인한 질병과 사고
7. 감염병 노출
8. 휴게시간 미부여
9. 직장 내 괴롭힘

1 폭력

수급자와 장기요양요원 간 신뢰관계를 바탕으로 하는 장기요양에서 폭력은 허용될 수 없는 일입니다. 폭력을 가하는 장기요양요원으로부터 돌봄을 받을 수 있는 수급자가 없는 것처럼, 폭력을 가하는 수급자나 보호자에게 돌봄을 제공할 수 있는 장기요양요원도 없습니다.

폭력은 형법상 범죄에 해당되어 수사를 거쳐 처벌로도 이어질 수 있는 행위입니다. 노인장기요양보험법(제35조의4), 산업안전보건법(제41조), 남녀고용평등법(제14조) 따라 장기요양기관은 폭력 상황이 발생하면 이를 심각한 문제로 받아들이고 장기요양요원을 보호하기 위한 조치를 취해야 합니다. 또한 폭력을 신고하고 보호조치를 요구하는 장기요양요원에 대하여 불리한 처우를 해서는 안 됩니다.

어떤 행위가 폭력에 해당하나요?

장기요양 현장에서 일어나는 폭력은 크게 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성폭력으로 나눌 수 있습니다.

신체적 폭력	장기요양요원의 몸을 꼬집거나 지팡이로 머리를 때리는 등 신체를 상하게 하는 행위
언어적 폭력	“야! 배고파. 밥 가져와”와 같은 부적절한 호칭, 하대, 욕설 등
성폭력	성희롱, 성추행과 같이 성적 불쾌감을 불러일으키는 다양한 형태의 폭력 ※ 성희롱 예방·대응에 대한 자세한 설명은 ‘장기요양기관을 위한 성희롱 예방·대응 가이드(서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터, 2023. 09.)’ 참고

폭력에서 주의해야 할 것은 행위자의 의도가 폭력이 아니라도 피해자에게 폭력으로 받아들여질 수 있다는 점입니다. 장기요양요원의 몸을 꼬집거나 비트는 것이 수급자에게는 장난이나 의사표현 방식 중 하나일 수 있지만 장기요양요원에게는 폭력에 해당합니다. 마찬가지로 수급자는 옷을 벗고 있기를 원할 수 있으나 장기요양요원에게 성적 불쾌감을 불러온다면 시각적인 성희롱에 해당됩니다.

비교적 잘 알려지지 않은 폭력 사례 :
노인학대 신고로 인한 보호자의 보복성 폭력

“어르신의 노인학대 피해를 신고한 후 보호자에게 위협을 당했어요.”

장기요양요원이 보호자로 인한 노인학대를 신고한 경우, 일부 보호자는 자신의 잘못을 뉘우치지 않고 정당하게 신고한 장기요양요원을 위협하거나 보복하기도 합니다. 장기요양기관에서는 노인학대 신고 시 장기요양요원이 폭력에 노출될 수 있다는 가능성을 인지하고, 해당 사례에 대한 모니터링을 강화해야 합니다. 이후 필요하다면 요양보호사 근무지 변경 등 신고자를 보호하기 위한 조치를 취해야 합니다. 노인복지법에 의거하여 신고인의 신분은 보호되며, 신고인의 신분을 의사와 무관하게 노출하는 것은 형사 처벌 대상이 됩니다(노인복지법 제39조의6, 제57조).

폭력을 예방하려면 어떻게 해야 하나요?

STEP1

요양 서비스 시작 시 상호협력동의서 작성

“계약(재계약) 시 상호협력동의서와 이용수칙을 꼼꼼하게 설명 드리고 서명받고 있어요.”

상호협력동의서는 좋은 돌봄을 위해 모두가 함께 노력하겠다는 의지를 확인하는 것이므로 그 의미가 큽니다. 상호협력동의서 작성 시 수급자와 장기요양요원이 서로 존중해야 한다는 점을 분명히 해야 합니다. 또한 폭력 대응 시에는 보호자의 역할이 중요하므로 보호자도 함께 상호협력동의서를 작성하는 것이 바람직합니다.

상호협력동의서를 작성할 때 장기요양기관은 수급자가 이전에 폭력을 한 적이 있거나 그러한 성향이 있는지를 확인하는 것이 중요합니다. 수급자의 상태를 정확하게 알아야 적절한 서비스 방식을 모색할 수 있습니다.

상호협력동의서 서식 - 부록 50p

STEP2

서비스 중 지속적인 사례 관리

“폭력행동이 있는 어르신에 대한 지원방법을 자세히 공유하고, 직원회의를 통해 폭력행동의 발생 징후를 면밀히 검토합니다.”

폭력은 갑자기 또는 일회적으로만 발생하기보다는, 서비스 과정에서 지속적이고 반복적으로 발생합니다. 따라서 평소에 폭력 상황이 있는지를 확인하고 적절하게 대응하는 것이 매우 중요합니다.

폭력 성향이 있는 수급자의 경우 고령이라는 수급자의 특성을 고려하여 메시지를 반복해서 전달해야 합니다. 사회복지사 방문, 안내문, 전화 등 다양한 방법을 동원하여 요양보호사를 존중하고 폭력은 허용될 수 없다는 내용을 전달해야 합니다.

수급자의 폭력 성향을 보호자가 모를 경우, 보호자는 상황을 부인하거나 폭력 예방에 협조하지 않을 수 있습니다. 따라서 보호자가 수급자의 상태를 정확히 알 수 있도록 평소 수급자의 상황을 보호자에게 적극적으로 공유해야 합니다.

STEP3

장기요양요원 교육

“직원교육에서 폭력행동에 대한 단계별 대처법을 교육받은 게 도움이 됐어요.”

폭력 예방교육에서는 폭력 상황에 대한 대응절차를 분명하게 인식시키는 것이 중요합니다. 장기요양요원이 다소 혼란스러울 수 있는 폭력 상황에서도 자신을 지킬 수 있는 방법이 있다는 점을 떠올릴 수 있어야 합니다.

업무범위나 인권침해 대응방법에 대한 교육은 장기요양기관을 평가하는 지표 중 하나이기도 합니다(2023~2024년 방문요양 평가지표 8번, 주야간보호 평가지표 11번 직원권익보호). 기관에서는 월례회의 시간을 활용하는 등의 방법으로 정기적인 폭력 예방교육을 진행해야 합니다.

폭력, 이렇게 대응해요

❶ 장기요양요원

대피 및 보고

폭력이 발생하는 상황에서는 일단 대피하여 나를 지키고 피해를 최소화하는 것이 가장 중요합니다. 폭력은 나 혼자서 대응할 수 있는 문제가 아니므로 참고 버티지 말고 기관에 도움을 요청하세요.

심각한 폭력 상황에서는 증거 확보보다 대피가 우선이지만, 만약 가능하다면 기관에서 상황을 확인할 수 있도록 폭력에 대한 증거(녹음, 녹화 등)를 확보하세요. 증거가 있는 경우 신고 등 후속 과정이 수월하게 진행될 수 있습니다.

면담 시 보호조치 요청

폭력에 대한 보호조치에서는 피해자의 의사가 반영되어야 합니다. 본인에게 필요한 보호조치를 기관에 요구하세요. 피해자가 요구할 수 있는 보호조치로는 수급자/보호자 면담 결과 공유, 추후 서비스 방안 논의, 담당 수급자 변경, 유급휴가, 심리상담 연결*, 산재 신청이나 경찰 신고 과정에 조력 등이 있습니다.

* 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터, 근로자건강센터 등

❷ 장기요양기관

대피 지시 및 피해자 면담

폭력 상황에서는 우선 피해를 최소화해야 합니다. 폭력에 대한 보고를 받았을 때는 요양보호사를 대피시켜 폭력으로부터 벗어나도록 지시해야 합니다. 상황 종료 이후 피해자와 면담을 진행하여 피해자의 상태를 확인하고, 폭력 문제가 해결될 때까지 피해자가 원하는 보호조치를 확인하여 이를 시행해야 합니다.

장기요양기관은 피해 장기요양요원을 보호할 의무가 있는 사업주이므로, 피해자 면담 과정에서는 가해자의 입장을 대변해서는 안 됩니다. **고령이거나 인지장애가 있는 등 어떤 이유가 있든 간에, 폭력은 가해자의 잘못된 행동입니다.**

필요한 경우 지체 없이 급여 제공 현장으로 가 장기요양요원을 지원하고, 수급자/보호자에게 추가 조치 가능성에 대하여 안내합니다.

수급자 / 보호자 면담

수급자/보호자 면담은 노인장기요양보험법 시행령(제14조의4)에 따라 반드시 거쳐야 하는 과정입니다. 기관은 문제 된 행위가 폭력에 해당함을 확인하고, 상호협력동의서를 근거로 수급자와 보호자로부터 재발방지를 약속받아야 합니다. 기관은 면담을 통해 수급자와 보호자의 개선 의지를 확인하고 서비스 재개 여부를 결정해야 합니다.

재발방지서약서 서식 - 부록 53p

TIP!

폭력 시 조치에 대해 면담을 진행하고 상담카드, 문자(메세지), 공문 등 기록을 남겨 보관해두세요.

대응방안 결정 및 집행

폭력이 확인된 경우 장기요양요원을 보호하기 위해 필요한 조치를 해야 합니다. 대응조치로는 행위자의 사과 요청, 재발 방지 경고, 피해자 업무 전환, 2인 1조 서비스 진행 권고, 서비스 종료 등을 택할 수 있는데, 대응조치를 결정할 때는 피해자의 의사가 고려되어야 합니다. 피해자가 가해자와의 분리를 원한다면 이는 행하는 것이 적절합니다.

대응방안을 결정할 때는 기관장 개인이 판단하는 것보다는 별도의 절차를 두어 결정하는 것이 좋습니다. 이를 통해 결정의 신뢰도는 높이고 결정의 부담은 경감시킬 수 있습니다. 또한 지방자치단체와 건강보험공단과 상황을 공유하여 대응의 신뢰성을 높이는 것도 좋습니다.

모니터링

폭력은 반복되는 경우가 많으므로, 대응이 끝난 이후에도 문제가 다시 반복되는지 지속적인 확인이 필요합니다.

2 급여외행위 요구

장기요양요원은 수급자에게 다양한 서비스(신체활동지원, 인지활동지원, 인지관리지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원)를 제공하고 있습니다. 수급자는 장기요양요원에게 여러 방면에서 도움을 요청할 수 있지만, 적정한 업무범위 내에서 서비스를 요구해야 합니다.

장기요양요원의 적정한 업무범위를 벗어난 수급자나 보호자의 잘못된 요구를 법에서는 '급여외행위'라고 부르고 있습니다. 급여외행위를 수행하느라 시간을 낭비하면 수급자의 요양을 위해 정말로 필요한 서비스를 제공할 수 없습니다. 따라서 급여외행위는 요구하여서도 수행하여서도 안 됩니다.

어떤 요구가 급여외행위에 해당하나요?

어떠한 요구가 장기요양요원의 업무범위를 벗어난 급여외행위에 해당하는지에 대한 기본적인 기준은 법에 제시되어 있습니다. 노인장기요양보험법(제28조의2)은 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 급여외행위로 규정하고 금지하고 있습니다.

급여외행위의 구체적인 예시

- 수급자 가족이나 손님을 위한 요리와 세탁
- 집안 경조사 준비
- 1인분 이상의 명절음식·김장 등 요구
- 과도한 화분 관리(무거운 화분 이동, 대량의 화분 관리 등)
- 주야간센터 서비스 중 미용실 이용 등 개인일정 요구
- 마당 관리
- 농사
- 가게 청소
- 부업
- 수급자 부재 시 가사 요구
- 보호자의 실시간 보고 요구 등

업무범위에 해당하는 일과 업무범위에 해당하지 않는 일을 분명하게 구분하기 어려울 때도 있습니다. 이럴 때는 장기요양 취지에 맞게 '수급자를 대상으로' 서비스를 제공하고 있는지를 기준으로 판단하는 것도 도움이 됩니다. 수급자를 돌보는 것이 아니라 집이나 마당 등을 관리하고 있거나, 또는 수급자의 가족을 위해 일하거나 가족의 요구사항을 수행하고 있다면 이는 업무범위를 벗어난 급여외행위일 가능성이 높습니다.

급여외행위 요구를 예방하려면 어떻게 해야 하나요?

STEP1

서비스 시작 시 상호협력동의서 작성

급여외행위 요구는 수급자나 보호자가 장기요양요원의 업무범위에 대해서 잘 모르거나 잘못 알고 있어서 발생합니다. 따라서 수급자에 대하여 처음 서비스를 시작할 때, 상호협력동의서를 작성하는 과정을 거치는 것은 급여외행위 요구 예방에 많은 도움이 됩니다. 상호협력동의서의 내용을 함께 읽으면서 어떤 요구는 가능하고 어떤 요구는 불가능한지에 대해서 이해하는 시간을 가져야 합니다.

급여외행위 요구는 수급자의 보호자가 연관된 경우가 많으므로, 상호협력동의서는 장기요양기관 – 장기요양요원 – 수급자 – 보호자가 함께 서명하도록 구성되어 있습니다. 상호협력동의서를 작성할 때 장기요양서비스가 원활하게 진행되려면 수급자뿐 아니라 보호자의 협조도 필요하다는 점을 안내하세요.

상호협력동의서 서식 - 부록 50p

STEP2

서비스 중 지속적인 사례 관리

급여외행위 요구는 갑자기 또는 일회적으로만 발생하기보다는, 서비스 과정에서 지속적이고 반복적으로 발생합니다. 따라서 평소에 부당한 업무 요구가 있는지를 확인하고 적절하게 대응한다면, 서비스를 더 지속하기 어려울 정도로 상황이 악화되는 것을 막을 수 있습니다.

지속적인 사례관리를 위한 가장 보편적인 방법은 직원회의(월례회의)를 활용하는 것입니다. 직원회의를 통해 급여외행위 요구가 있었는지, 어떻게 대응하였는지, 대응 이후에는 상황이 개선되었는지 등을 확인하면, 그간의 상황을 이해하고 적시에 그리고 적절한 방법으로 대응할 수 있습니다.

사례관리를 통해 수급자의 급여외행위 요구 상황이 조기에 확인된 경우, 수급자에게 상호협력동의서를 근거로 하여 적정한 업무범위를 지켜달라고 협조를 구할 수 있습니다. 이때 보호자에게도 상황을 적극적으로 공유하는 것이 필요합니다. 보호자가 수급자의 상태를 정확히 알아야 수급자 교육 등 향후 대응에 협조를 구할 수 있습니다.

STEP3

장기요양요원 교육

장기요양요원의 업무범위가 넓기 때문에 서비스를 제공하는 장기요양요원도 적정한 요구와 급여외행위를 구분하는 데 어려움을 겪기도 합니다. 실전에서 급여외행위 요구를 거부하려면, 어떤 요구가 급여외행위에 해당하는지 그리고 왜 이러한 요구가 수행될 수 없는지를 장기요양요원이 직접 말할 수 있어야 합니다.

업무범위나 인권침해 대응방법에 대한 교육은 장기요양기관을 평가하는 지표 중 하나이기도 합니다(2023~2024년 방문요양 평가지표 8번, 주야간보호 평가지표 11번 직원권익보호). 기관에서는 상호협력동의서를 작성할 때 수급자뿐 아니라 장기요양요원도 급여외행위에 대한 설명을 잘 이해하고 있는지 확인해야 합니다. 그리고 직원회의 등의 방안을 이용하여 어떤 요구가 부당한 요구에 해당하는지 장기요양요원에게 알려주어야 합니다.

급여외행위 요구에 대응하는 방법

❶ 장기요양요원

거부 및 응대 중단

급여외행위 요구는 반복되므로 수용하는 것은 답이 아닙니다. 정당한 업무범위가 아닌 일에 대해서는 급여외행위임을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대하여 설명합니다. 그럼에도 불구하고 오히려 화를 내거나 부당한 요구가 계속된다면, 기관에 보고하고 배치전환 등 대응조치에 대해 상의하세요.

기관 보고

급여외행위 요구에 대해서는 기관 차원에서 대응하도록 법에서 정하고 있으므로, 문제 상황에 대하여 소속기관에 보고하고 조치를 요구해야 합니다. 보고를 할 때는 기관에서 상황을 확인할 수 있도록 급여외행위 요구에 대한 증거(녹음, 녹화 등)도 함께 제출하는 것이 좋습니다.

보호조치 요청

기관에서는 급여외행위 요구 보고가 있으면 수급자/보호자 면담을 진행합니다. 기관으로부터 면담 결과를 전해 듣고 추후 서비스 방안을 기관과 함께 논의하세요. 만약 같은 수급자를 계속 담당하기 어려운 경우 담당자 교체를 요구할 수 있습니다.

❷ 장기요양기관

즉시 대응 및 응대 중단 지시

장기요양요원이 급여외행위에 해당된다는 점을 설명하였음에도 수급자나 보호자가 납득하지 못하고 부당한 요구를 반복하거나 감정적으로 대응할 수 있습니다. 이런 경우 이후 대응은 장기요양기관에서 진행하고, 장기요양요원에게는 응대를 중단하도록 지시해야 합니다.

수급자 / 보호자 면담

수급자/보호자 면담은 노인장기요양보험법 시행령(제14조의4)에 따라 반드시 거쳐야 하는 과정입니다. 기관은 장기요양요원의 업무범위에 대해서 다시 한번 안내하고, 상호협력동의서를 근거로 수급자와 보호자로부터 재발방지를 약속받아야 합니다. 기관은 면담을 통해 수급자와 보호자의 개선의지를 확인하고 서비스 재개 여부를 결정해야 합니다.

대응방안 결정 및 집행

노인장기요양보험법(제35조의4)과 산업안전보건법(제41조)에 따라 급여외행위가 확인된 경우 장기요양요원을 보호하기 위해 필요한 조치를 해야 합니다. 대응조치는 다양한 방안 중 상황에 따라 적합한 것을 택하면 됩니다. 예를 들어 수급자와 보호자가 잘못을 납득하고 반성한다면 사과, 경고, 교육 등을 선택할 수 있고, 개선의 여지가 없다면 장기요양서비스 업무범위를 명확히 하고 다른 요구사항은 지역사회 내 주거편의, 가사서비스 등 다른 서비스를 받도록 안내하는 것이 좋겠습니다.

대응방안을 결정할 때는 기관장 개인이 판단하는 것보다는 별도의 절차를 두어 결정하는 것이 좋습니다. 이를 통해 결정의 신뢰도는 높이고 결정의 부담은 경감시킬 수 있습니다. 또는 지방자치단체와 건강보험공단과 상황을 공유하여 대응의 신뢰성을 높일 수도 있습니다.

모니터링

급여외행위 요구는 반복되는 경우가 많으므로, 대응이 끝난 이후에도 문제가 다시 반복되는지 지속적인 확인이 필요합니다.

3 CCTV 오용

노인장기요양보험법 개정(2021. 12. 21. 개정, 2023. 6. 22. 시행)으로 시설급여의 경우 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치가 의무화되었습니다. 이는 노인학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위한 것으로 최소한의 영상정보만을 적법하고 정당하게 수집하고, 목적 외의 용도로 활용해서는 안 됩니다(노인장기요양보험법 제33조의2).

CCTV는 수급자나 장기요양요원의 프라이버시 등 다른 권리를 침해할 수 있어 제한적으로 운용되어야 하며, 운영규정에 따라 세심한 관리가 필요합니다.

CCTV는 노인학대를 확인하기 위한 용도로 사용되어야 합니다

“CCTV로 직원들이 일하는 걸 감시하고 수시로 지적해요.”

CCTV는 법적으로 열람이 허용된 경우에만 공개되어야 합니다. 노인장기요양보험법(제33조의3)에 따라 장기요양기관은 수급자나 보호자가 수급자의 안전 등을 목적으로 요구하는 경우, 관계 공무원이나 기관이 노인의 안전 업무나 수사 등의 업무를 위해 요청하는 경우에만 CCTV 영상 열람을 허용해야 합니다.

법으로 정해진 CCTV 열람 목적 외에, 종사자에 대한 업무지시나 감시 등을 위해 CCTV 녹화 영상을 활용한다면 이는 노인장기요양보험법과 개인정보 보호법을 위반하는 사항으로 처벌받을 수 있습니다(노인장기요양보험법 제67조, 개인정보 보호법 제72조).

CCTV 열람 시에는 절차를 준수하세요

“일주일, 한달 치 씩 CCTV 영상을 요구해요.”

노인장기요양보험법 시행규칙(제25조의5)에 따라 보호자 등이 CCTV 열람을 원하는 경우에는 의학적 소견서를 제출하거나 건강보험공단이 지정한 서식에 따른 요청서를 기관에 제출해야 합니다. 또한 열람을 원하는 장소와 시간, 열람 목적이 분명해야 합니다. CCTV 열람 요청서 서식 - 부록 54p

장기요양기관은 요청 내용의 정당성을 판단하여 열람을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 장기간의 영상을 일단 다 보여 달라는 식의 무리한 요구는 CCTV를 제한적으로만 열람시켜야 하는 기관장의 법적 의무(노인장기요양보험법 제33조의3)에 반하므로 거부할 수 있습니다.

CCTV 영상을 공개할 때는 개인정보 보호를 준수한 열람을 원칙으로 합니다. 영상을 제공하는 경우 열람을 요청한 사람을 제외한 다른 사람은 알아볼 수 없도록 마스킹 처리를 해서 제공해야 합니다.

수급자 집에서의 CCTV 촬영도 사전 동의가 필요합니다

“처음에는 몰랐는데 CCTV로 저를 지켜보고 있었어요.”

방문요양에서 수급자 집 내의 CCTV 또한 개인정보 보호법이 적용됩니다. 장기요양요원이 CCTV 영상에 촬영되는 경우, 그 촬영된 부분에 대해서는 해당 장기요양요원이 정보주체입니다. 따라서 수급자나 보호자는 개인정보 보호법(제15조)에 따라 정보주체인 장기요양요원에게 CCTV 촬영 목적, 보유 및 이용 기간을 밝히고 촬영 동의를 받아야 합니다. 정보주체가 동의한 목적 외의 방식으로 수집된 정보를 사용하여서는 안 됩니다. 또한 동의를 받은 경우라도 CCTV를 통해서 녹음을 해서는 안 됩니다.

수급자 집 내 CCTV 영상을 활용하는 목적도 노인학대 상황을 확인하기 위한 것으로 제한되는 것이 적절합니다. CCTV를 통한 보호자의 실시간 업무지시의 경우 CCTV 촬영 목적에도 어긋나며, 수급자가 아니라 보호자의 마음에 드는 서비스를 요구하는 것으로 급여외행위의 요구에도 해당될 수 있습니다.

수급자 집 내의 CCTV에 대해서 동의를 받거나 목적에 따른 이용을 할 책임은 기본적으로 수급자에게 있습니다. 다만 이 CCTV로 인해서 장기요양기관 내 근로자인 장기요양요원의 인권이 침해될 수 있으므로, 장기요양기관에서는 종사자 인권보호의 측면에서 수급자에게 CCTV 설치 시 유의사항을 안내할 필요가 있습니다. 촬영 동의가 필요하고 노인학대 확인 목적에 한하여 이용해야 한다는 점은 최소한 안내되어야 하고, 자세한 사항에 대해서는 노인장기요양보험법이나 장기요양기관 영상정보처리기기 설치 운영 가이드라인의 내용을 참고할 수 있도록 안내해야 합니다.

4 보상 및 징계 요구

서비스 과정에서 여러 이유로 수급자가 다치는 일이 발생하기도 합니다. 장기요양요원은 수급자가 다치지 않도록 최선을 다해야 하지만, 만약 최선을 다했음에도 사고가 발생하였다면 그러한 사고까지 장기요양요원의 책임으로 돌리기는 어렵습니다. 수급자나 보호자가 사고라는 결과에만 주목하여 과실을 고려하지 않고 모든 손해에 대한 보상을 장기요양요원에게 요구하거나, 장기요양기관에 무조건적 해고를 요구하는 것은 정당한 요구가 아닙니다.

손해배상은 법원의 판단을 받아야 하는 문제입니다

수급자가 장기요양서비스를 이용하는 도중에 다치게 되면, 기본적으로 전문인 배상책임보험을 통해 보상이 이루어집니다. 그런데 경우에 따라 수급자와 보호자가 배상책임보험이 아니라 장기요양기관과 장기요양요원에게 별도로 일정액의 손해배상을 요구하기도 합니다.

장기요양기관과 장기요양요원은 수급자가 다치는 과정에서 과실이 있었다면 손해배상책임을 질 수는 있습니다. 하지만 손해배상책임은 장기요양기관과 장기요양요원이 장기요양서비스를 제공함에 있어서 의무를 위반하였는지, 의무를 위반하였다면 각각 이 사고에 어느 정도의 책임을 져야 하는지 등을 검토하여 결정되어야 합니다.

따라서 단순히 사고가 있었다는 이유만으로 모든 손해액을 장기요양기관이나 장기요양요원이 배상하라는 수급자의 요구는 적절하다고 보기 어렵습니다. 장기요양기관과 장기요양요원의 손해배상 문제는 법원에서 각자의 의무 위반 여부와 그 정도를 살펴서 결정되어야 합니다.

보호자가 요구했다는 이유만으로 징계를 결정해서는 안 됩니다

간혹 수급자나 보호자가 안전사고를 막지 못한 장기요양요원을 징계해야 한다는 요구를 할 수 있습니다. 하지만 수급자나 보호자의 요구에 따른 징계라고 곧바로 징계의 정당성이 인정되지는 않습니다. 장기요양기관은 사고 상황에서의 장기요양요원의 비위 행위 내용과 정도를 고려하여 징계를 결정해야 합니다. 부당한 징계로 인정될 경우 장기요양기관이 징계로 인한 불이익에 대하여 모두 보상해야 하므로, 징계는 신중해야 합니다.

근로기준법(제23조, 제27조)에 따라 징계는 사유, 절차, 양정의 정당성이 필요합니다. 그중에서도 특히 고려해야 할 부분은 양정(적정한 수준으로 징계하였는지 여부)입니다. 장기요양요원이 자기의 일에 최선을 다했음에도 불구하고, 사고가 발생했다는 결과에만 주목하여 해고 등의 중징계를 한다면 이는 정당한 징계로 인정되지 않을 것입니다. 또한 인력 부족 등 구조적인 원인을 고려하지 않고 단지 장기요양요원 개인에게만 모든 책임을 묻는다면, 이 또한 정당한 징계로 인정되기 어렵습니다.

5 임종 트라우마

임종 시의 충격을 완화하기 위한 사전교육 및 사후조치가 필요합니다

“어르신의 임종을 본 뒤에도 요양보호사는 바로 돌봄을 이어가야 해요.”

폭력, 심한 갈등, 임종과 같이 충격적인 사건을 겪으면 누구나 마음의 병이 생길 수 있습니다. 이러한 사건들은 장기요양요원이 업무상 겪을 수 있는 일들이지만, 그렇다고 해서 특별히 충격을 덜 받는 것은 아닙니다.

정신적인 스트레스는 단순히 일하는 개개인이 감당해야 할 문제가 아닙니다. 산업안전보건기준에 관한 규칙(제669조)에 따라 사업주(기관장)는 스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 조치를 취해야 합니다.

건강장해 예방 조치 예시

- ☑ 트라우마를 겪고 있는 요양보호사의 상황을 고려하여 업무를 조정
- ☑ 트라우마 치료를 위하여 심리상담 등 적절한 서비스를 받을 수 있도록 정보를 제공

정신건강에서는 특히 임종 상황에 대해서 고려해야 합니다. 임종의 경우 정신적 충격이 발생할 수 있는 사건임에도 불구하고, 장기요양에서 겪을 수 있는 일이라는 이유로 종종 별다른 조치를 하지 않기 때문입니다. 장기요양요원이 임종을 마주할 때 당황하거나 충격받지 않고 대응할 수 있도록 **사전교육**이 필요하며, 임종

을 마주한 이후에는 그 경험을 긍정적으로 승화할 수 있도록 **면담이나 집담회** 등을 진행할 수 있습니다.[4)]

추가로 야간에 동료 없이 요양보호사 혼자 임종 상황을 마주하고 대응할 경우 충격이 클 수 있습니다. 이 점을 고려하여 동료의 지원을 받을 수 있도록 야간 근무자가 충분히 확보되는 것도 필요합니다.

4) 일본의 사이타마현에서는 지침을 통해 종사자의 임종 트라우마에 대응하기 위해 시설기관 차원에서 조직적으로 해야 할 사항들을 정하고 있습니다. 그 내용으로는 임종케어 후 종사자의 정신적인 부담을 완화하기 위한 정신적인 지원, 개별면담, 콘퍼런스 개최 등이 있으며, 유족을 배려하기 위한 프로그램도 포함되어 있습니다(「개호 시설에서의 임종케어 간호의 길잡이」, 사이타마현, 2018년).

6 업무로 인한 질병과 사고

다치지 않도록 교육을, 다쳤다면 산재를 활용하세요

장기요양서비스 과정에서 몸을 다칠 수 있는 위험은 다양하게 존재합니다. 출퇴근 도중 넘어질 수도 있고, 수급자의 체위를 변경하다가 몸에 무리가 올 수도 있으며, 경우에 따라 수급자가 때리거나 비틀어서 다칠 수도 있습니다.

근골격계질환을 유발하는 요인 중 가장 대표적인 것은 부적절한 자세와 무리한 힘입니다. 돌봄을 진행하는 과정에서 특히 부축이나 체위 변경 등 수급자의 무게를 견디는 상황은 장기요양요원의 신체에 큰 부담을 줍니다. 따라서 **근골격계질환 예방교육**을 통해 업무 전 스트레칭이나 적절한 자세 등을 배워서 장기요양요원이 건강하게 일할 수 있도록 하는 것이 중요합니다.

다만 교육 등의 노력을 다하더라도 모든 위험을 예방할 수는 없습니다. 장기요양요원이 일하다 다쳤다면 **산재보험**을 활용할 수 있습니다.

산재보험은 일하다 다친 장기요양요원에게 치료비(요양급여)와 급여(휴업급여) 등을 지원합니다. 수가의 한계상 장기요양기관이 다쳐서 쉬고 있는 장기요양요원에게 별도의 금전적 지원을 하는 것은 어려우므로, 산재보험을 통해 도움을 받도록 안내하는 것이 적절합니다.

개인적으로 아픈 경우라면 병가 활용

“요양보호사도 아플 수 있는데… 쉬지 못하고 바로 일에 투입돼야 해요.”

병가는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항(제12조)에 따라 진단서가 있다면 1년에 30일까지 유급으로 부여할 수 있습니다. 병가는 산재와 달리 일하다 다친 것이 아닌 경우에도 부여할 수 있으므로, 개인적인 건강 문제도 병가로 처리할 수 있습니다. 다만 방문요양의 경우 근무인원수가 아니라 근무시간에 따라 수가를 계산하다 보니 급여 비용 산정 시 반영되기 어려운 한계가 있습니다.

7 감염병 노출

감염병에 대한 정보는 사전확인 및 공유해야 합니다

코로나19 시기에 장기요양요원은 감염병 위험에 많이 노출되어 있는 직종이라는 사실이 확인되었습니다. 코로나19 이전에도 장기요양에서는 옴, 결핵, 피부병 등 각종 질병에 감염된 사례들이 있습니다.

감염병에 대응하기 위해서 중요한 것은 **감염병을 빠르게 확인하고, 국민건강보험공단 및 시군구에 보고하고, 장기요양요원에게 감염병 예방방안을 교육**하는 것입니다. 감염병의 존재나 예방 방법에 대해 알지 못한다면 감염병을 막는 것은 불가능합니다. 기관은 서비스를 시작할 때 수급자와 보호자가 감염병을 갖고 있는지 확인하고, 담당 장기요양요원에게 감염병 정보 및 예방대책에 대해서 안내해야 합니다.

추가로 **감염관리에 대한 교육**, 감염예방을 위한 **보호용구 구비** 등도 감염병 예방을 위한 효과적인 대응방안이 될 수 있습니다.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

장기요양기관 감염병 발생 일반 대응순서

2023 장기요양기관 안전·감염관리 매뉴얼 2 참조

1단계
- 감염 증상(피부 발진 및 가려움, 발열, 기침 등)이 있는 어르신을 확인한다.

2단계
- 감염 증상이 있는 어르신을 간호사에게 보고한다.
- 간호사는 어르신의 건강 상태를 파악하고 감염성 질환 확진 전까지 표준주의로 관리한다.

3단계
- 감염 의심 어르신의 보호자에게 연락한다.
- 촉탁의 병원 혹은 연계 병원으로 가서 감염성 질환 여부를 확인한다.
- 감염병 진단 시 국민건강보험공단(노인장기요양보험 운영센터) 및 시군구에 보고한다.

4단계
- 시설 종사자 및 어르신들에게 감염성 질환에 대해 교육한다.
- 전파경로별 격리주의 지침에 따라 격리주의 시행한다.
- 접촉성 전염 질환의 경우 접촉한 종사자 및 다른 어르신의 감염 여부 감별을 위해 촉탁의에게 진료 의뢰한다.
- 감염 어르신 방에서 나온 폐기물 및 리넨 등은 분리배출한다.

5단계
- 감염 어르신을 병원 이송 등 조치한다.
- 해당 침실 및 요양원 실내 전체 소독을 시행한다.

8 휴게시간 미부여

쉴 수 있도록 추가배치 가산, 휴게시간 스케줄 등을 활용하세요

근로기준법(제54조)상 4시간 근무마다 30분의 휴게시간이 근무시간 도중에 주어져야 합니다. 휴게시간은 무급인 대신 근로자가 자유롭게 쉴 수 있는 시간이어야 합니다. 만약 형식적으로 휴게시간이지만 실제로는 어르신 호출에 응대해야 하는 등 일을 수행한다면 이는 근무시간에 해당합니다.

그리고 산업안전보건법상 휴게시설은 다른 목적으로 사용되어서는 안 되므로 공간을 가급적 분리해야 하고, 특히나 업무공간(돌봄공간)과는 분명하게 분리되어야 합니다. 야간 수면시간이 설정되어 있는 요양시설의 경우, 수면을 할 수 있도록 휴게시설에 침대 등 적절한 시설도 준비되어 있어야 합니다.

인력이 충분하지 않은 주야간보호시설이나 요양시설에서, 돌봄을 계속하면서 요양보호사의 휴게시간도 보장하는 것은 쉬운 일이 아닙니다. 하지만 기관에서는 장기요양요원의 휴게시간을 보장하기 위해 다음과 같은 시도를 해 볼 수 있습니다.

- **인력추가배치 가산**(장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제55조)을 활용하여 휴게시간이 가능한 인력을 마련
- **하루 스케줄에 휴게시간을 설정**하고 어르신들에게 반복적으로 교육하고 양해를 구하여 휴게시간을 보장

방문요양의 경우도 수급자 집에서 서비스가 이뤄지므로 서비스 중간에 쉬는 것이 현실적으로 어려운 문제가 있습니다. 방문요양의 경우 시급제로 수가가 제공되는 환경이다 보니 현실에서 휴게시간에 대한 적절한 해결방안을 찾는 것이 불가능합니다. 이 부분에 대해서도 장기요양제도 차원의 대책이 필요할 것입니다.

9 직장 내 괴롭힘

관점의 차이나 입장의 차이로 인해 함께 일하는 장기요양요원 사이에 갈등이 발생하기도 합니다. 갈등의 양상은 요양보호사와 요양보호사가 될 수도 있으며, 요양보호사와 사회복지사가 될 수도 있습니다.

갈등은 업무를 하는 과정에서 발생할 수 있는 일입니다. 경우에 따라 업무와 상관이 없거나, 업무와 관련은 되었지만 적정한 수준을 넘어선 형태로 발생하기도 합니다. 이런 갈등은 근로기준법(제76조의2)에 따라 직장 내 괴롭힘에 해당합니다.

직장 내 괴롭힘은 기관장의 관리 범위에 있습니다

직장 내 괴롭힘은 단지 갈등의 양 당사자 간의 문제가 아니라, 법에 따라 기관장이 개입해서 해결해야 할 문제입니다. 기관장은 직장 내 괴롭힘을 인지하거나 신고를 받으면 다음과 같은 조치를 취해야 합니다.

선 보호조치

신고인과 피신고인이 대면하지 않을 수 있도록 하기위한 임시적인 조치(예, 근무장소 변경, 유급휴가 등)

조사

어떤 갈등이 있었는지 **객관적으로 조사한 후** 갈등이 업무상 적정한 수준을 넘어선 괴롭힘에 해당하는지 판단

조치

가해자	징계 등
피해자	근무장소 변경이나 유급휴가 등

위와 같은 조치는 근로기준법에 따른 기관장(사용자)의 의무입니다. 조사를 하지 않고 방치하거나 가해자를 그대로 두고 피해자에게 오히려 불이익을 주는 등 부적절한 조치를 취했을 때는 노동청에서 조사를 거쳐 과태료를 부과할 수 있습니다. 또한 직장 내 괴롭힘을 해결해야 할 기관장이 괴롭힘 가해자가 되는 경우에도 마찬가지로 과태료가 부과될 수 있습니다.

괴롭힘은 원칙과 규정이 분명하지 않은 경우에 많이 발생합니다. 다른 업무보다 힘든 업무 등 갈등이 발생할 여지가 있는 부분에서 **공정한 기준**을 세워 두는 것이 괴롭힘을 막는 데 도움이 됩니다. (취업규칙을 구비해야 하는 상시 근로자 수 10인 이상 사업장의 경우 취업규칙에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치에 관한 사항도 명시하여야 합니다.)

장기요양요원
고충종합상담
든든콜



1544-7315

매뉴얼을 참고하여 인권침해를 예방하고 대응하는 과정에서 어려움이 있거나

도움이 필요하시다면 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

<장기요양요원 고충종합상담 든든콜 1544-7315>를 통해 지원받을 수 있습니다.

든든콜에서는 이런 상담을 합니다.

업무고충 상담

부당업무, 폭언,
인권침해

노동법 상담

임금, 산재, 실업,
근로계약 등

성희롱 상담

성희롱 피해 상담, 보호조치 방법,
성희롱 퇴사 시 실업급여

심리 상담

어르신의 사망, 심리적 충격,
일하다 지칠 때

상담 대상

서울지역
장기요양요원 및 장기요양기관

상담 방법

유 선 1544-7315
내 방 은평센터 또는 마포쉼터(1544-7315 사전예약 필수)
온라인 www.dolbom.org

[상담 시간] 월~금 오전 9시~오후 6시(공휴일 제외)

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

PART 3

부록

장기요양요원 인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

1. 상호협력동의서
2. 재발방지서약서
3. CCTV 열람 요청서
4. 수급자·보호자 대상 장기요양요원 인권보호 교육 영상
5. 수급자·보호자 대상 안내문

❶ 상호협력동의서

장기요양급여 제공 상호협력동의서(안)

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

I. 수급자의 권리와 의무

- 수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양기관과의 협의하에 개인별장기요양이용계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양요원에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.
- 수급자와 보호자는 장기요양요원(요양보호사 등)의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.

II. 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 수급자가 협의되지 않은 서비스를 무리하게 요구하는 경우 이를 거부할 수 있습니다.
- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관으로부터 인권침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력해야 합니다.

III. 세부 내용

❶ 서비스를 이용하시는 분은 법적으로 금지되어 있는 서비스나 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.

※ 수급자가 아닌 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사 준비, 집 안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받을 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

※ 가족(보호자)의 알 권리를 넘어선 과도한 연락이나 요구는 받을 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

❷ 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우 제공기관에 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

❸ 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭인 '요양보호사(님)' 등을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격 비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.

※ '야', '어이', '아줌마' 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.

※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

❹ 장기요양요원(요양보호사 등)에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다 .

※ 수급자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 행위에 따라 해당 수급자가 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」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 보여 주기나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

⑤ 수급자의 감염병, 폭력성 등 서비스 제공에 영향을 줄 수 있는 사항에 대해서는 서비스 이전에 미리 고지하여야 합니다.

⑥ 방문요양에서 CCTV를 설치한 경우 설치 사실을 안내한 후 촬영 동의를 받아야 합니다. 기관에 설치된 CCTV는 개인정보 보호를 위해 노인학대 의심 상황이 있을 때 열람 대상 기간 등을 특정하여 제한적으로만 열람할 수 있습니다.

⑦ 방문요양에서 서비스 종결이나 요양보호사 교체를 원할 경우 불가피한 경우를 제외하고는 가능한 14일 전에 미리 알려야 하며, 계획된 서비스 일정 중 일부를 취소하고자 할 때도 미리 장기요양기관과 상의해야 합니다.

⑧ 상기 사항을 지속적으로 지키지 않을 경우 서비스 중단 등의 조치가 취해질 수 있습니다.

※ 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.

작성일자: 20　　년　　월　　일

수급자 성명: _____ **(서명)**　**장기요양요원(요양보호사 등) 성명:** _____ **(서명)**

보호자 성명: _____ **(서명)**　**장기요양기관:** _____

이 상호협력동의서는 인권보호 방안을 모아 놓은 하나의 예시로서, 이 매뉴얼을 활용하시는 기관에서 각 기관의 상황에 맞게 수정·보완하여 사용하실 수 있습니다.

❷ 재발방지서약서

서 약 서

1. 본인은　　년　　월　　일 귀 기관 장기요양요원에게

_____한 행동으로

장기요양요원과 장기요양기관의 업무수행 및 안전한 돌봄환경을 저해하였으며 앞으로는 이런 일이 재발하지 않도록 노력할 것을 약속합니다.

2. 본인은 이와 같은 사안이 재발하거나, 관련하여 보복성 언행을 하거나, 피해자 의사에 반해 사건을 알리는 행동을 할 경우 관련된 어떤 조치도 수용할 것을 서명합니다.

년　　월　　일

수급자 성명:　　(서명)
보호자 성명:　　(서명)

○○○○센터 기관장 귀중

❸ CCTV 열람 요청서

폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 영상물 (□ 열람 □ 존재확인) 요청서			처리기한	
				10일 이내
청구인	성 명		전화번호	
	생년월일		정보주체와의 관계	
	주 소			
정보주체인 적사항	성 명		전화번호	
	생년월일			
	주 소			
청구내용	청구영상 기록기간	(예: 연도, 월, 일, 시간 정확히 기록)		
	청구영상 설치장소	(예: 장기요양기관 내 장소 기입)		
	청구영상 목적 및 사유	(구체적으로 기입하지 않으면 처리가 곤란할 수 있음)		

「노인장기요양보험법」 제33조의3 및 「개인정보 보호법」 제17조에 따라 위와 같이 폐쇄회로 텔레비전 영상정보(□ 열람 □ 존재확인) 청구합니다.

년 월 일

청구인: (서명 또는 인)

○○○ 대표자 귀하

❹ 수급자·보호자 대상 장기요양요원 인권보호 교육 영상

수급자·보호자를 대상으로 장기요양요원의 인권존중을 설명할 수 있는 교육 영상을 배포합니다. 해당 영상은 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 홈페이지(www.dolbom.org) 및 종합지원센터 유튜브 채널(@dolbom119)에서 자유롭게 시청 가능합니다.

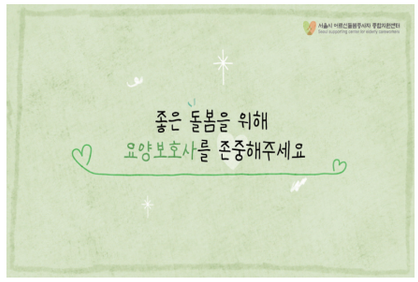
교육 영상

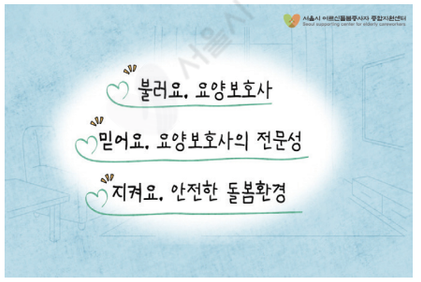
<이럴 때 활용하세요>

❶ **이용계약 체결 시점에**
- 수급자&장기요양요원 상호 존중을 위한 사전교육 자료로

❷ **인권침해 상황 발생 시에**
- 인권침해 재발방지를 위한 교육 자료로
- 인권침해 발생에 대한 조치사항 안내 자료로

<교육 영상 예시>









장기요양기관 이용자·보호자를 위한 안/내/문



좋은 돌봄 첫걸음은 장기요양요원 존중에서부터
좋은 돌봄을 위해 요양보호사를 존중해 주세요.
어르신에게 좋은 돌봄이 제공되기 위해서는 돌봄을 제공하는 사람에 대한 존중도 필요합니다.

01 불러요 요양보호사

요양보호사에 대한 존중은 올바른 호칭에서부터 시작됩니다.
'요양보호사'라고 불러주세요.

02 믿어요 요양보호사의 전문성

나의 가족을 위해 무심코 하는 요구들에 요양보호사의 전문성이 훼손될 수 있습니다. 요양보호사가 어르신 돌봄에 집중할 수 있도록 요양보호사의 전문성을 믿고 맡겨 주세요.

〈적절하지 않은 요구 예시〉
시설요양 - 과도한 프로그램 요청, 무분별한 실시간 보고 요구 등
방문요양 - 수급자 가족을 위한 청소, 반려동물 관리, 대용량 김장 등

03 지켜요 안전한 돌봄환경

일하는 사람이 안전해야 좋은 돌봄이 가능합니다.
요양보호사의 안전을 위협하는 폭언, 폭행, 성희롱은 법으로 금지되어 있습니다. 요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱이 지속된다면 다음과 같은 조치가 취해질 수 있습니다.

교육영상

첫째, 기관에서 이용자와 보호자 대상 면담을 진행합니다.
둘째, 피해자 보호조치를 위해 요양보호사와 분리조치될 수 있습니다.
셋째, 개선되지 않는다면 서비스가 종료될 수 있습니다.
넷째, 심각한 폭력 및 성폭력 등은 형사고소 대상이 됩니다.

※근거: 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호),
남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지),
산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 등

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 | 개별기관 로고 삽입하여 활용

출처: 중앙치매센터 치매대백과

장기요양기관 이용자·보호자를 위한 안/내/문

치매(인지저하증), 완치는 어렵지만 완화는 가능합니다.
두려워 말고, 외면하지 말고 치매 증상을 제대로 알고 올바른 치료를 받을 수 있도록 함께해 주세요.

1. 치매(인지저하증) 발병으로 인한 정신행동 증상

치매가 발생하면 기억력 감퇴 등 인지기능장애뿐 아니라 다음과 같은 다양한 형태의 비인지적 행동 증상이 나타나 환자와 가족을 고통스럽게 만듭니다.

망상 · 환각 · 우울증 · 초조 · 공격성 · 성욕 변화

이러한 증상들 중 상당수는 정신과적 약물치료를 통해 상당 부분 개선될 수 있습니다.

2. 치매(인지저하증) 치료 방법

정확한 진단	- 의사의 정확한 진단을 통해 치료 목표를 정합니다. - 환자의 문제가 되는 증상에 초점을 맞춰 일관성 있는 치료를 진행합니다.
치료 계획 수립	- 이상 행동을 규명하고 약물 치료 또는 비약물학적 치료의 이점을 평가합니다. - 증상의 소거가 아닌 감소를 목표로 치료 계획을 수립합니다.
인지기능 치료	- 인지 기능의 급성 변화는 약물 치료가 필요하고, 진단에 적합한 치료를 해야 합니다.
모니터링	- 치료 효과를 주기적으로 평가하며 치료법을 유지할 것인지 변경할 것인지 판단합니다.

치매환자 돌봄을 위해서는 가족과 돌봄종사자가 치매에 대해 정확히 이해하는 것이 중요합니다.
치매로 인한 타인에 대한 성적 침해 및 폭력적 행동 등은 약물 및 꾸준한 치료를 통해 완화될 수 있습니다.
치매 어르신의 편안한 노후를 위해 전문가와 상담해 주세요.

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 | 개별기관 로고 삽입하여 활용

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터는 노인장기요양보험법 제47조의2에 의거하여 서울시가 설치한 장기요양요원지원센터입니다. 서울 내 4개 권역 지원센터를 총괄하는 광역센터로서의 역할과 서북권 지원센터의 역할을 함께하고 있습니다.

서울시 장기요양요원 처우개선 종합계획 수행

직무향상 교육
- 요양보호사 보수교육
- 기관운영자 교육
- 직종별 교육(사회복지사, 간호(조무)사 등)
- 온라인교육시스템 '돌봄이룸'

건강지원
- 건강증진 교육
- 힐링 프로그램
- 요양보호사 커뮤니티

권익지원
- 고충종합상담(노무·업무고충·성희롱·심리)
- 권익지원 교육
- 성희롱/산업재해 예방과 대응 지원
- 종사자 인권보호

좋은돌봄 문화확산
- 좋은돌봄협약기관 네트워크
- 좋은돌봄 교육
- 좋은돌봄 인식개선

네트워크
- 돌봄현장 정책 네트워크
- 전국 장기요양요원지원센터 네트워크

장기요양요원 고충종합상담 든든콜

1544-7315

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

홈페이지 www.dolbom.org
대표전화 02-389-7790

광역/서북센터 서울시 은평구 통일로 680 대일빌딩 2층
마포쉼터 서울시 마포구 마포대로 19 신화빌딩 4층

동남 어르신돌봄종사자 지원센터

홈페이지 www.dndolbom.com
대표전화 02-401-7790

동남센터 서울시 송파구 문정로 13 선바위빌딩 4층
능동쉼터 서울시 광진구 능동로 256 건축세계빌딩 3층

동북 어르신돌봄종사자 지원센터

홈페이지 www.dbdolbom.com
대표전화 02-981-9838

동북센터 서울시 강북구 도봉로 172 남송빌딩 5층
회기쉼터 서울시 동대문구 이문로 12 우산빌딩 5층

서남 어르신돌봄종사자 지원센터

홈페이지 www.sndolbom.org
대표전화 02-830-1303

서남센터 서울시 영등포구 경인로 725 2층
사당쉼터 서울시 동작구 동작대로13길 12 자매빌딩 5층

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

장기요양요원

인권보호 매뉴얼

요양보호사를 중심으로

발행인 최경숙

발행처 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터

발행일 2024년 9월

연구/집필 조승규 이주환 남궁은하

기획/편집 박미숙 신영혜

디자인/인쇄 시월의빛디자인스튜디오

ISBN 979-11-92104-26-3

PRINTED WITH SOY INK

이 책자는 친환경 종이(FSC 인증, 저탄소)에 콩기름 잉크로 인쇄하였습니다.