

종사자 인권보호 행동강령

■ 인권침해 유형과 내용

- 종사자가 업무 수행과정에서 이용자로부터 발생할 수 있는 인권침해 사례를 참고해 주시길 바랍니다.

(서울시사회복지사협회 사회복지종사자의 안전과 인권보장을 위한 위기대응 매뉴얼 참고)

유형	내 용
신체적	• 직접 공격(먹살 잡기), 밀기, 침 뱉기, 때리기, 깨물기, 핥기 • 공격 및 위협 시도 • 가두거나 신체 억제
언어·정서적	• 욕설 및 저주, 비하 발언, 협박, 무리한 요구, 스토킹 등 • 비이성적 반복적인 민원제기(정서적 괴롭힘)
성적	• 성희롱, 원하지 않는 신체 접촉 • 성추행, 성폭력, 성적 스토킹
경제적	• 기물 또는 물품 파손 • 절도, 물품 갈취 등

■ 협조 요청사항

상기 인권침해가 종사자에게 발생할 경우, 종사자의 인권 보호 및 안전을 위해 부득이하게 관계 법령에 따라 조치가 될 수 있사오니, 이점 참고하셔서 유사사례가 발생하지 않도록 상호 존중과 배려를 부탁드립니다.

「산업재해보상보험법 제37조, 산업안전보건법 제26조의2」에 따라 고객응대 근로자에게 건강장애가 발생하지 않도록 협조를 부탁드립니다.

이용 어르신 또는 가족이나 보호자께서 종사자에게 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해 행위를 할 경우, 이용 종결 사유가 될 수 있사오니, 이점 유념해 주시길 바랍니다.

이용 어르신과 종사자 모두의 안전과 인권 보호를 위한 위기대응체계가 구축되어 더욱 안전한 돌봄 환경이 조성되도록 우리 어르신과 가족 및 보호자께서는 우리 센터와 함께 노력해 주시길 부탁드립니다.