

직원 인권침해 대응지침

스타방문요양센터

제1조(목적)

본 지침은 기관에 근무하는 직원의 권리와 인권보호에 관하여 필요한 사항 등을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(인권정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "인권"이란 「대한민국 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리」를 말한다.
2. "직원"이란 시설 종사자로 근로계약을 체결하고 업무를 부여받은 모든 사람을 말한다.

제3조(인권침해 정의)

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위를 말한다.

제4조(노인장기요양보험법)

제35조의 4(장기요양요원의 보호)에 따라 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

제28조의2(급여외행위의 제공 금지)에 따라 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

- ① 수급자 가족만을 위한 행위
- ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- ③ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
- ④ 그 밖에 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제5조(주요 인권침해 유형)

- (1) 폭언 : 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 통한 정신적 피해 발생
- (2) 폭행 : 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 위해를 가해 신체적 피해 발생
- (3) 성희롱·추행 : 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발

구 분	내 용
폭 언	공포심 불안감 유발 : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찰리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭 행	때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 꼬집거나 핍박하는 경우 / 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행	음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

제6조(장기요양기관의 사전 역할)

(1) 기본방침

- ① 이용자와 장기요양요원의 인권은 상호 존중되어야 한다.
- ② 장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 방지 하기 위해 필요한 조치를 취하는 등 근무환경을 개선할 의무가 있다.
- ③ 장기요양기관장은 인권침해 행위에 대한 장기요양요원의 조치 요구 등을 이유로 장기요양요원에 대 하여 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안된다.
- ④ 장기요양기관장은 장기요양요원에 대한 인권침해 행위를 제지하고 방지함에 있어서 장기요양 이용 자의 인권을 침해해서는 안된다.

제7조(인권침해 대응방법)

(1)직원의 대응방법

1단계	자제요청 및 즉시경고
	폭언(고성,욕설,모욕,협박,언어적성희롱등)을 중단할 것을 요청하고 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

응대 예시문:

- ① 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다.
- ② 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)를 실시하도록 하겠습니다.

어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

3단계	폭행, 성폭행 등 긴박한 위기.응급상황일 경우 → 즉시 3단계
	안전한 곳으로 피신, 경찰신고 • 즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다. • 112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고) 한다. • 기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성

(2) 기관의 대응방법

1단계	• 지체없이 장기요양요원을 지원 • 현장 도착 후 수급자의 안전 확인 • 장기요양요원 안정(휴게)시간 제공
-----	---

2단계	• 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우 증거확보 및 후속조치) - 전문상담, 예방교육 실시 등 추가조치 가능성에 대해 보호자 안내 - 인지장애로 인한 문제행동인지 장기요양요원과의 친밀한 관계를 오해하는 경우인지 등 판단하여 유사행위 재발가능 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 - 기관은 조사 기간 동안 피해 직원 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 직원 등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 기관은 피해 직원 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
4단계	법적조치 단계 → 계약해지 / 민·형사상 소송 제기 - 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행 할 수 있음

제8조(고충전담창구)

1. 인권침해 예방을 위한 업무처리와 직원의 인권침해 관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 센터 내 인권침해 고충전담창구(이하“고충전담창구”라 한다)를 둔다.
2. 고충전담창구의 업무를 처리하기 위하여 고충상담실을 둔다.
3. 고충전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.
 - ① 인권침해 피해자의 고충에 대한 상담·조언 및 고충의 접수
 - ② 인권침해 재발 방지 계획, 대책의 수립과 이행에 관한 사항
 - ③ 인권침해 예방을 위한 교육 및 홍보 등 기타 인권침해 예방 업무
 - ④ 직원의 인권과 권리보장을 위한 회의 실시, 내용을 공개 업무
4. 고충전담창구에는 운영규정 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

제9조(고충전담창구 역할)

1. 장기요양기관 종사자 비상연락망 구축
2. 장기요양기관 내 사건·사고 보고체계 마련
3. 피해보상(배상) 및 법률지원이 필요한 경우 경찰서, 대한법률구조공단 등의 연결, 근로복지공단의 산재보험 등을 신청할 수 있도록 지원
4. 지원 가능한 외부자원(소방서, 보건소, 경찰서, 행정복지센터 등) 확보 및 안내
5. 장기요양요원의 정신건강 등을 주기적으로 모니터링하며 심리상담, 교육 등을 지원

제10조(고충처리 절차)

운영규정 [제19장 고충처리]에 의거하여 아래와 같은 절차로 처리를 진행

1. 1차 상담자와의 상담을 통하여 고충처리 신청서를 작성한 서면, 전화, 홈페이지 자유게시판, 건의함방법을 활용하여 접수 진행 (*운영규정 제19장 고충처리 중 제7조 고충처리 절차)

2. 2일 이내 상담에 응하여 불만사항 및 민원 관련하여 조사 등 조치. 필요시 즉시 위원장에게 보고
3. 고충처리위원은 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결
4. 고충처리 결과 통보 후 조사 종결
5. 재발방지를 위한 사후관리

제11조(인권보호 및 보장증진을 위한 위원회 설치 및 업무)

1. 직원의 인권보호 및 보장증진을 위하여 고충처리위원회(이하 위원회라 한다)를 둔다.
2. 위원회의 구성은 위원장 1명과 위원 3인으로 구성한다. 위원장은 시설장을 당연직으로 하며, 위원에는 운영위원 2명으로 한다.
3. 위원회는 필요시 수시회의로 진행한다.
4. 위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 있다.
5. 위원회의 역할
 - ① 인권 침해 사건에 대한 조사 및 처리
 - ② 인권침해 사건 처리와 관련되어 직원 간 협조, 조정에 관한 사항
6. 위원회 회의결과를 시설장에게 보고를 해야 한다.

제12조(인권침해 고충의 신청)

1. 인권침해와 관련하여 상담을 원하거나 인권침해 고충의 처리를 원하는 피해자 또는 그 대리인은 서면, 전화, 통신 및 방문 등의 방법으로 고충처리를 신청할 수 있다.
2. 전항의 규정에 의한 고충의 신청은 별지 제2호 서식에 의한다.
3. 직원의 인권침해 접수와 예방을 위한 업무는 원장이 담당한다.

제13조(상담 및 조치)

1. 고충상담은 제6조에 의한 신청이 있는 경우 접수일로부터 2일 이내 상담에 응하여야 하며, 조사 등의 조치가 필요한 경우 즉시 위원장에게 보고하여야 한다.
2. 위원회는 제1항의 보고가 있는 경우 보고 받은 날로부터 20일 이내에 조사를 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다.
3. 제2항의 의해 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의해 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.
4. 장기요양기관의장은 직원의 인권 침해 문제에 대응할 수 있도록 적극 지원해야 한다.
5. 조사에 필요한 경우 관련 관련자와 협조를 요청할 수 있으며, 해당자는 이에 적

극 응하여야 한다.

제14조 (피해자 등 보호 및 비밀유지)

1. 고충상담은 인권침해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.
2. 직무상 인권침해 고충과 관계된 개인정보를 알게 된 상담 및 위원회원은 사안의 조사 및 처리를 위해 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설하여서는 아니 된다. 또한 개인정보의 유출의 경우에는 개인정보보호법에 의거하여 처벌 될 수 있다.

제15조 (조사의 종결)

조사결과 인권침해에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제16조 (재발방지 조치 및 징계 등)

1. 장기요양기관장은 인권침해의 재발 방지를 위하여 필요한 경우 인사이동 등 필요한 조치를 취할 수 있으며, 이 경우 당해 조치를 피해자에게 불이익하게 할 수 없다.
2. 위원회 조사 결과 법령에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 인권침해에 대해서 관장은 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재 절차가 이루어지도록 하여야 한다.
3. 제1항 및 제2항 규정에 의한 인권침해 사안의 처리 후 그 결과를 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.