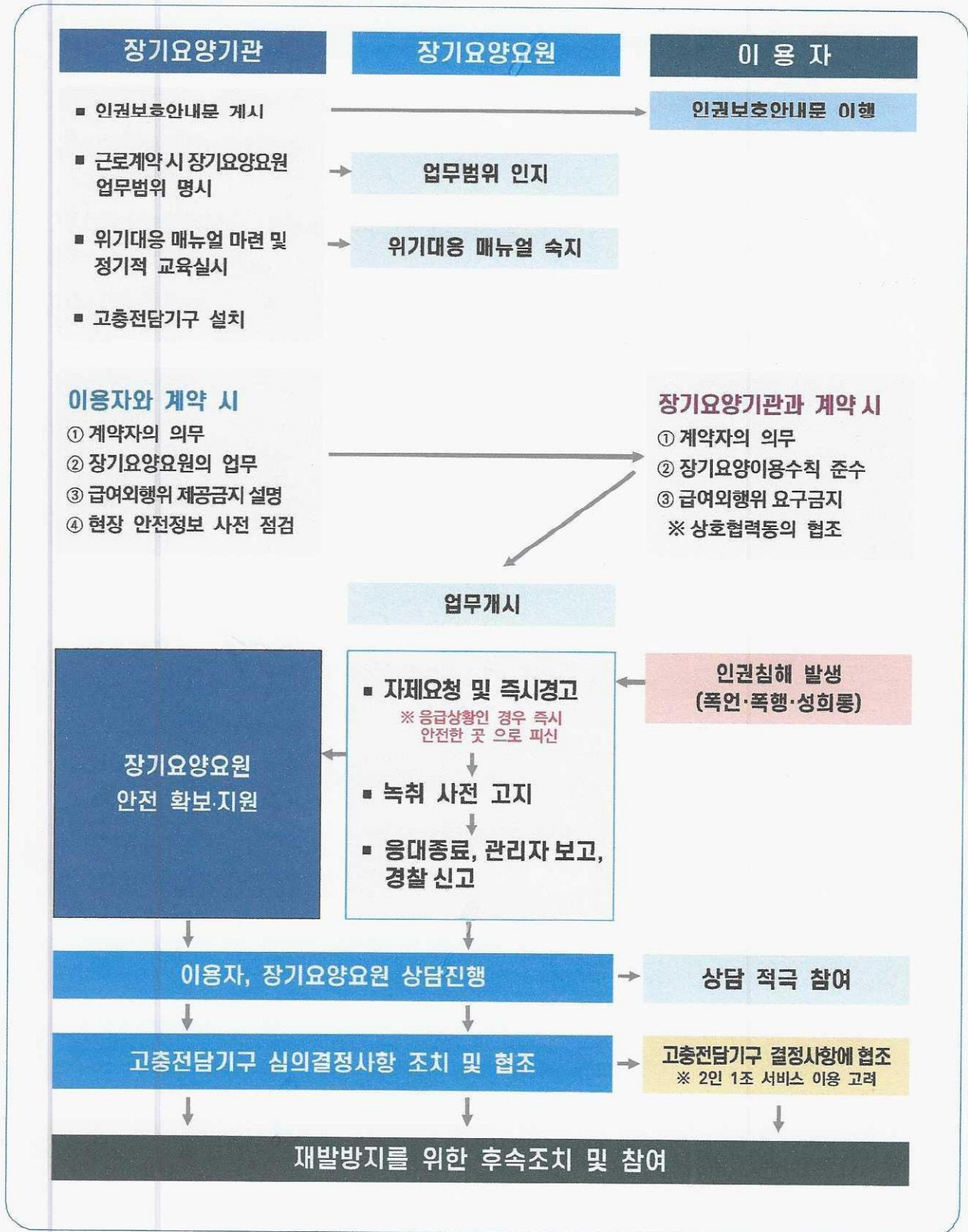


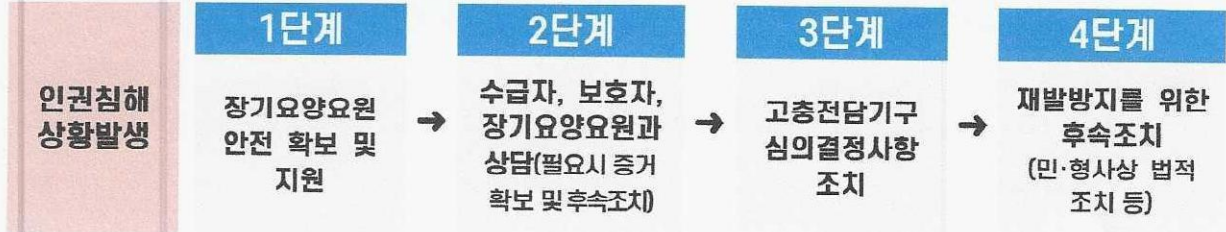
매뉴얼 흐름도



사후조치

◆ 대응방법

※ 현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현함



- **1단계** : 상황발생 시 지체 없이 장기요양요원을 지원한다.
- **2단계** : 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우 증거확보 및 후속조치), 예방교육 실시, 재발 방지 등 조치한다.
- **3단계** : 고충전담기구 소집 및 심의 결정사항에 따른 안내 및 조치한다.
- **4단계** : 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지와 민·형사상 소송 제기 등 법적 조치를 검토한다.

3 장기요양요원의 대응방법

◆ 인권침해 유형에 따라 3단계로 위기에 대응하되 위기·응급상황이라고 판단 되는 경우 즉시 안전한곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.



- **1단계** : 폭언(고성 · 욕설 · 모욕 · 협박 · 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고 문제해결을 위한 대화를 유도한다.
- **2단계** : 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화를 실시한다. (공포감을 유발하는 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있음을 안내)
- **3단계** : 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고, 현장을 벗어난다. (6하 원칙에 따라 문서 작성 등 법적 대응 검토)

주요 내용

1 인권침해 유형

- ◆ 폭언 : 공포심이나 불안감을 유발하는 말로 위협하거나 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우 등 정신적 피해 발생(예시 : “가만 두지 않겠다”, “회사에 알려 찔리게 하겠다” 등)
- ◆ 폭행 : 때리거나, 물건을 던져서 맞거나 폭행을 하려는 자세를 취하는 경우 등 신체적 피해 발생(예시 : 꼬집거나 핏줄을 찌는 경우, 머리카락을 잡아당기는 경우)
- ◆ 성희롱·추행 : 음란한 농담이나 음담패설, 가슴, 엉덩이 등 특정부위를 만지거나 과도한 밀착 또는 신체 일부를 일부러 보여주는 경우 등 성적수치심과 불쾌감 유발

2 장기요양기관장의 역할

사전조치

◆ 안전한 근무환경 조성

- 근로계약 시부터 장기요양요원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명한다.
- 폭언·폭행·성희롱 예방 및 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 포함하는 인권보호 안내문 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 장기요양 이용자에게 문자 등으로 안내한다.
- 이용자와 계약 시에는 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 급여외행위 제공금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안전정보를 점검한다.

◆ 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

- 장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련하고, 상시 30인 이상 종사자가 근무하는 기관은 고충처리위원회 등 전담기구를 설치, 운영한다.
※ 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 고충처리 전담기구를 구성·운영할 것을 권고함.

◆ 정기적인 위기대응 교육 실시

- 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.