

직원 인권침해 대응 지침

100세 시대 어르신 종합 복지 센터

직 원 인 권 침 해 대 응 지 침

제1조【목적】 본 지침은 100세시대어르신종합복지센터(이하 “기관”이라 함) 직원의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정하므로 직원의 권리와 인권을 강화하여 권익개선을 목적으로 한다.

제2조【직원의 인권보호 및 존중】

직원의 인권 보호 및 존중을 위한 기본 원칙은 아래와 같다.

1. 기관은 직원의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고, 직원의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 한다.
2. 기관은 직원의 인권을 침해하는 사례가 발생 할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.
3. 직원은 인권침해 발생 시 센터장(최고관리자)에게 즉시 보고하여 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 기관은 인원 침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분히 지원하도록 한다.

제3조【인권침해접수】

1. 피해자 또는 그 대리인은 인권침해 내용을 다음 각 호에 따라 접수할 수 있으며 기관은 「고충처리지침」에 따라 처리한다.
 - ① 방문, 관리자(직접) 면담
 - ② 전화 또는 서면
 - ③ 문자
 - ④ 인터넷
 - ⑤ 건의함
2. 기관은 인권침해 내용이 접수되면 고충처리상담대장에 기록, 센터장(최고 관리자)에게 보고한다.

제4조【신고인의 신분보장】

신고인과 신고 내용에 대해 비밀을 보장해야 하며, 신고에 따른 불이익을 받지

않도록 필요한 조치를 취해야 한다. 다만, 신고내용이 신고자 상대방을 음해하거나 무고가 명백한 경우에는 그러하지 아니한다.

제5조【인권침해 예방활동】

1. 근로계약 시부터 장기요양요원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명한다.
2. 수급자와 계약 시에는 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 급여 외 행위 제공 금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안정 정보를 점검한다.
3. 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충처리 전담 담당자를 둔다.
4. 위기상황대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

제6조【인권침해유형】

1. 폭언

폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등으로 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있다.

2. 폭행

폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니며, 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 포함될 수 있다.

※ 「형법 제260조(폭행)」, 「형법 제257조(상해)」, 「노인장기요양보험법」 제35조의4(장기요양요원의 보호)

3. 성희롱·성폭력

성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성에 관계된 말과 행동으로 상대방에게 불쾌감, 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 포함된다. 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력범죄”에 해당하는 행위를 말한다.

4. 요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱(예시)

구분	내용
폭언	• 공포심 불안감 유발 : '가만 두지 않겠다'거나 '센터에 알려 찰리게 하겠다' 등 악의에찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던졌 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 핍박하는 경우 • 머리카락을 잡아당기는 경우
성희롱, 성폭력	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

제7조 【인권침해 대응 방법】

1. 직원의 대응방법

인권침해 상황발생	→	1단계	→	2단계	→	3단계
		자제요청 및 즉시경고		녹취 사전고지		응대종료 관리자보고 경찰신고

1단계	자제요청 및 즉시경고
	폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 언어적 성희롱 등)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 고지
	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	폭언, 성폭행 등 긴박한 위기, 응급상황일 경우 → 즉시3단계
	안전한 곳으로 피신, 경찰신고 • 즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다. • 112신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119신고) 한다. • 기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거 문서로 작성

2. 기관의 대응방법

인권침해 상황발생	→	1단계	→	2단계	→	3단계	→	4단계
		장기요양요원 안전확보 및 지원		수급자,보호자, 장기요양요원 과 상담		고충전담기구 심의결정 사항 조치		재발방지 를 위한 후속조치

1단계	• 지체없이 장기요양요원을 지원 • 현장 도착 후 수급자의 안전 확인 • 장기요양요원 안전(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 지자체 사회복지담당공무원과 반드시 상담
-----	---

3단계	• 고충전담기구 소집 및 결정사항 조치 - 기관은 조사 기관 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	• 법적조치단계 → 계약해지/ 민·형사상 소송 제기 - 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지를 검토할 수 있고 장기요양요원의 의사에 따라 민·형사상 소송절차를 진행할 수 있음
-----	---

제8조 【부당요구 대응방법】

1. 방문요양의 업무범위

업무범위	예시
신체활동지원	• 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리감기, 목욕 등) • 몸단장(머리손질, 손발톱 정리, 옷 갈아입기 등) • 체위변경, 이동도움, 배설도움(화장실, 이동변기 도움, 기저귀 교체 등) • 신체기능 증진활동
인지활동지원	• 회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지와 향상을 위한 사회 활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 함께 요리하기 등)
일상생활지원	• 외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용 등) • 수급자의 방 안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
정서지원	• 말번 의사소통 도움 등

2. 부당요구(급여 외 행위) 유형(노인장기요양보험법 제28조의2(급여 외 행위의 제공 금지))

구분	예시
수급자의 가족을 위한 행위	• 동거 가족에 대한 요리, 청소, 세탁 등을無理하게 요구 • 명절 상차림, 손님에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구 • 김장, 집안 경조사 지원을 요구
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	• 농사일 등을 시키는 경우 • 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등을 요구
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	• 수급자 부재 시 가정을 방문하여 서비스 제공을 요구 • 잔디 깎기, 텃밭 매기 등을 요구 • 신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 안마 요구

3. 부당요구 시 직원의 대응방법

노인장기요양보험법 제28조의2의 급여 외 행위 발생 시 종사자는 다음과 같이 대응한다.

- ① 수급자 또는 가족의 급여 외 부당요구 시 요양보호사의 업무범위가 아님을 충분히 설명하고 거절한다.
- ② 부당한 업무에 대해 거절한 뒤에는 다른 일로 수급자를 도울 수 있는 기회나 욕구를 파악한다.
- ③ 이후에도 부당요구를 지속하는 경우에는 기관 관리자에게 상황을 보고하고 중재를 요청한다.

4. 부당요구 시 기관의 대응방법

- ① 기관 관리자는 접수된 급여 외 행위의 내용을 확인 후 관리책임자에게 보고한다.
- ② 관리자는 업무범위 외에 해당되는 고충 내용을 고충처리상담대장에 기록, 조치계획을 수립한다.
- ③ 조치계획에 의거 수급자 또는 가족에 중재를 진행하고 필요 시 현재 제공하는 서비스의 지원 내용과 서비스 시간이 적당한지 판단 후 급여제공계획의 변경을 검토한다.
- ④ 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.

⑤ 추후 요양보호사에게 부당한 요구가 반복되고 있는지 수시로 관리자에게 보고하도록 하고, 재발방지를 위한 사후관리를 위해 노력한다.

⑥ 기관 이용자 및 보호자에게 요양보호사의 호칭에 대해 정확히 안내하여 직원의 인권이 보호될 수 있도록 노력한다.

5. 부당한 대응절차

기관은 수급자 또는 가족이 급여외 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 상의 하겠다고 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	
▼		
조치계획 수립	관리자는 상담일지 또는 고충처리 상담대장에 부당요구(대우)에 대하여 내용을 기록하고 조치계획 수립	
▼		
중재	조치계획에 의거 요양보호사의 수습자, 가족과 중재한다.	
▼		
종결	해결된 경우 종결	
▼		
사후평가	추후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종지사는 관리자에게 보고하고 기관은 사후관리를 위해 노력한다.	

제9조 【시행일】

이 지침은 2023년 01월 01일부터 시행한다.