

인권침해 대응지침 및 고충처리 지침

1. 방문요양의 업무범위

업무	업무 범위
신체활동 지원	·식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리감기, 목욕등) ·몸단장(머리손질, 손발톱 정리, 옷 갈아입기 등) ·체위변경, 이동도움, 배설도움(화장실, 이동변기 이용, 기저귀 교체등) ·신체기능 증진활동
인지활동 지원	·회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지와 향상을 위한 사회활동 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	·말벗, 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 무리하게 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 부재시 가정을 방문하여 서비스 제공을 요구 ·잔디 깎기, 텃밭매기 등을 요구 ·신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 안마 요구

※ 의료행위는 의사와 이를 위임받는 방문간호(조무)사 밖에 할 수 없다는 것을 명심하여야 한다. 노인장기요양보험제도에서는 사회복지사, 방문간호(조무)사, 물리치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있으므로 요양보호사의 업무범주를 넘는 것은 하지 말아야 한다. 관리자와 상의하여 의료가관과 연계하여 제공하도록 조치해야 한다.

3. 직원의 인권침해 유형

- ① 폭언 : 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 : 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 폭행이 될 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 부당요구(급여 외 행위) : 수급자 및 그 가족이 종사자에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우.
- ⑤ 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 예시

구분	내용
폭언	·공포심 불안감 유발 : ‘가만 두지 않겠다’거나 ‘회사에 알려 찔리게 하겠다’등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 ·인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	·때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 ·물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 ·꼬집거나 할퀴는 경우 ·머리카락을 잡아당기는 경우
성희롱,성폭력	·음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 ·가슴, 엉덩이 특정 신체부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 ·씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

4. 인권침해 및 부당요구 시 직원의 대응방법

노인장기요양보험법 제28조2의 급여 외 행위 발생 시 종사자는 다음과 같이 대응한다.

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호한 거부 의사를 표현한다.
- ② 수급자 또는 가족의 급여 외 부당요구 시 요양보호사의 업무범위가 아님을 충분히 설명하고 거절한다.
- ③ 부당한 업무에 대해 거절한 뒤에는 다른 일로 수급자를 도울 수 있는 기회나 욕구를 파악한다.
- ④ 성희롱 및 성폭력 행위를 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시하고 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있다고 안내를 한다.
- ⑤ 중지 안내를 하였음에도 불구하고 행위를 지속할 경우, 서비스가 불가능함을 설명하고 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- ⑥ 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ⑦ 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소 등)에 상담하여 도움을 받는다.

5. 인권침해 및 부당요구 시 기관의 대응방법

- ① 기관 관리자는 접수된 급여 외 행위의 내용을 확인 후 관리책임자에게 보고한다.
- ② 관리자는 업무범위 외에 해당되는 고충내용을 고충처리상담대장에 기록, 조치계획을 수립한다.
- ③ 조치계획에 의거 수급자 또는 가족에 중재를 진행하고 필요시 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.

- 인권침해 예방을 위한 조치

- ① 기관은 연 1회 이상 인권보호 및 보장증진을 위한 '직원 인권침해 대응지침 및 고충처리 지침교육'을 실시하고 교육일지를 작성한다.
- ② 기관은 인권침해에 해당하는 구체적 행위와 증상을 명확히 설정하여 숙지하고 인권침해에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 인권침해 방지를 위한 고충처리함(건의함, 신고함) 등과 같은 조기발견을 위한 다양한 조치를 취해야 한다.

6. 대응 방법 예시

- 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.

- 응대 예시문 :

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(휴대전화 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.

2단계	녹취 사전고지 및 법규위반 공지
	폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.

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

3단계	응대종료, 기관 통보/ 경찰신고
	폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 기관에 먼저 구두 보고하고 6차 원칙에 의거, 문서로 작성

- 응대 예시문 :

어르신, 원하시면 장기요양기관에 연락드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 기관과 문제를 해결하십시오.

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

7. 고충처리 절차

