

직원 인권 침해 대응지침

직원의 권리와 인권 강화



사회복지법인 불교자비원
제 주 노 인 복 지 센 터

제1조 【목적】

본 지침은 제주노인복지센터 (이하 ‘기관’ 이라 함) 직원의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정함으로 직원의 권리와 인권을 강화하여 권익개선을 목적으로 한다.

1. 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.” 고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시하고 있다.

2. 인권침해

인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위라고 할 수 있다. “인권침해” 라는 용어는 법률용어가 아닌 사회 통념적 의미로서 일반 사인(私人) 또는 사(私) 기관에 의한 침해를 포함하는 개념.

3. 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	조치
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우	업무 전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여 외 행위의 제공을 요구하는 경우	수급자 또는 수급자 가족과 상담

제2조 【직원의 인권 보호 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 시정조치 하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.
3. 직원은 인권침해 사례 발생 시 기관장(최고관리자)에게 즉시 보고하여 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 기관은 인권 침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분히 지원하도록 한다.

제3조 【인권 침해 접수】

1. 피해자 또는 그 대리인은 인권 침해 내용을 다음 각호에 따라 접수할 수 있으며 기관은 「고충처리지침」에 따라 처리한다.

- ① 방문, 관리자(직원) 면담
- ② 전화 또는 서면
- ③ 문자, SNS
- ④ 인터넷
- ⑤ 건의함

2. 기관은 인권침해 내용이 접수되면 고충처리 상담 대장에 기록, 기관장(최고 관리자)에게 즉시 보고한다.

제4조 【인권침해 유형】

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, 상해

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 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.

- ‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

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.

- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

4. 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 예시

구분	내용
폭언	<ul style="list-style-type: none"> • 공포심 불안감 유발: '가만두지 않겠다'거나 '회사에 알려 찔리게 하겠다' 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행	<ul style="list-style-type: none"> • 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 핍박하는 경우 • 머리카락을 잡아당기는 경우
성희롱, 성폭력	<ul style="list-style-type: none"> • 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

5. 성희롱·성폭력 대응 방안

▶기관의 대응 방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다듬는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책 활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우
- 기저귀 케어, 목욕 급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.
- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발하지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시 한다.

② 성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

▶ 종사자 대응 방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄것을 요구한다. 시정 요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다.

· 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

6. 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

○ 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만든다.

① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용한다.

② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용한다.

③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검한다.

④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 한다.

⑤ 권위적인 지시를 내리지 않는다.

⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화 방법을 배우고 공유한다.

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여 한다.

① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상 시키는데 도움을 준다.

② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여 준다.

④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시한다. (교육 시기: 입사 시, 매년)

제5조 【부당 요구 대응 방법】

1. 방문요양의 업무 범위

업무 범위	예시
신체활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리감기, 목욕 등) • 몸단장(머리손질, 손발톱 정리, 옷 갈아입기 등) • 체위변경, 이동도움, 배설도움(화장실, 이동변기 이용, 기저귀 교체 등) • 신체기능 증진활동
인지활동지원	<ul style="list-style-type: none"> • 회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지와 향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기, 함께 요리하기 등)
일상생활지원	<ul style="list-style-type: none"> • 외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용 등) • 수급자의 방 안 청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
정서지원	<ul style="list-style-type: none"> • 말벗, 의사소통 도움 등

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

구분	예시
수급자의 가족을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 농사일 등을 시키는 경우 • 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등을 요구
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자 부재 시 가정을 방문하여 서비스 제공을 요구 • 잔디 깎기, 텃밭 매기 등을 요구 • 신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 안마 요구

3. 부당 요구 시 직원의 대응 방법

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

- ① 수급자 또는 가족의 급여 외 부당 요구 시 요양보호사의 업무 범위가 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. 부당 요구 시 기관의 대응 방법

- ① 기관 관리자는 접수된 급여 외 행위의 내용을 확인 후 관리책임자에게 보고한다.
- ② 관리자는 업무 범위 외에 해당되는 고충 내용을 고충처리 상담 대장에 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, 재발 방지를 위한 사후관리를 위해 노력한다.
- ⑥ 기관 이용자 및 보호자에게 요양보호사의 호칭에 대해 정확히 안내하여 직원의 인권이 보호될 수 있도록 노력한다.

5. 부당 요구 대응 절차

기관은 수급자 또는 가족이 급여 외 행위 등 업무 범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우 다음 대응 절차에 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 일라고 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 상의하겠다고 우선 갈등을 피함
▼		
보고	관리자 또는 기관장에게 유선, 메일, 서면 등으로 해당 내용 보고	
▼		
방문	관리자는 부당요구(대우)를 접수하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견 접수	
▼		
조치계획수립	관리자는 상담일지 또는 고충처리 상담대장에 부당요구(대우)에 대하여 내용을 기록하고 조치계획 수립	
▼		
중재	조치계획에 의거 요양보호상화 수급자, 가족과 중재한다.	
▼		
종결	해결한 경우 종결	
▼		
사후평가	추후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종사자는 관리자에게 보고하고 기관은 사후관리를 위해 노력한다.	