

I. 주요 인권침해 유형

○ 장기요양요원에 대한 인권침해 유형 분류

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

< 재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱(예시) >

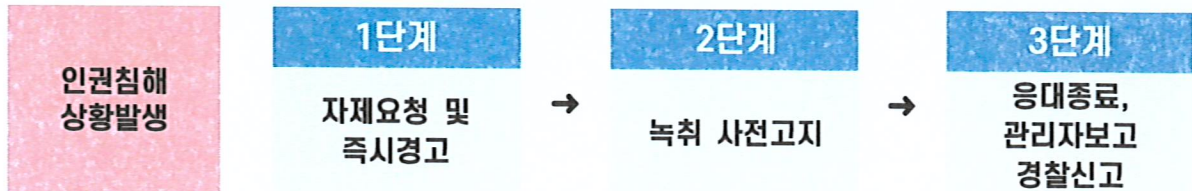
구 분	내 용
폭언	• 공포심 불안감 유발¹⁾ : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행 ²⁾	• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행 성적언동 ³⁾	• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 • 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 • 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

- 1) 「형법」제283조(협박), 「형법」제284조(특수협박), 협박죄가 성립하기 위해서는 해악의 고지+고의성 존재 두 가지로 판단한다. ‘해악의 고지’는 상대방이 된 사람이 공포심을 일으키기에 충분한 정도의 해악을 고지하는 것으로서, 전후의 여러 사정을 종합적으로 판단한다.(대법원2011도10451판결 등)
- 2) 「형법」제260조(폭행), 「형법」제257조(상해), 「노인장기요양보험법」제35조의4(장기요양요원의 보호)
- 3) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」, 「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지), 「노인장기요양보험법」제35조의4(장기요양요원의 보호)

* 출처 : 산업안전보건공단_방문 직종 고객응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사용(2021)

Ⅲ. 주요 인권침해 상황 대응 방법

1 | 장기요양요원



위가·응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고
즉시 안전한 곳으로 피신하고 3단계인 경찰신고를 하도록 한다.

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)

- ⇒ 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다.
어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 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

응대종료, 경찰신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 장기요양기관 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거, 문서로 작성(불임6참고(요양보호사 위기상황 일지))한다. * 필요시 법적대응을 검토

(응대 예시문)

- ⇒ 어르신, 원하시면 장기요양기관에 연락드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 장기요양기관과 문제를 해결하십시오.

* 출처 : 산업안전보건공단_방문 직종 고객응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사(2021)

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기·응급상황일 경우 → 즉시 3단계

안전한 곳으로 피신, 경찰신고

3단계

즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.

112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고)한다

장기요양기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성

(붙임6 참고(요양보호사 위기상황 일지)) * 법적대응을 검토

※ 참고 <법적 지원 기관>

▶ **폭력, 성폭력**

- ① 경찰서 신고
- ② 대한법률구조공단 : 피해자 국선변호사 지원

※ 성폭력 관련 : 상담, 의료지원, 법률 지원, 심리치료지원 통합제공

- ① 성희롱 성폭력 근절 종합지원센터(한국여성인권진흥원)
- ② 해바라기 센터(권역별 기관운영)

▶ **형사 유죄 판결 건 손해배상청구**

- ① 위자료 청구
- ② 대한법률구조공단 : 민사소송(무료 변호사 지원)

※ 건강보험료액에 따른 경제수준에 따라 지원여부 결정

IV. 부당요구 대응 지침

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 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지활동지원	· 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

부당요구(급여외행위) 유형

< 재가요양보호사에 대한 부당요구(급여외행위) 예시 >

구분	예시
수급자의 가족만을 위한 행위	· 동거 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우 · 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우 · 김장, 집안 경조사 지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	· 농사일 등을 시키는 경우 · 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등
수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	· 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우 · 잔디 깎기, 텃밭 매기 · 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마(과도한 신체접촉 등)

부당요구 대응절차

※ 수급자 또는 가족이 급여외행위 등 업무범위를 벗어난 무리한 요구를 하는 경우

1단계 1차 응대(장기요양요원)

부당요구에 해당함을 알리고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명한다.

※ 1차 응대 이후 해결된 경우에는 종결, 부당요구를 지속하는 경우 2차 응대

2단계 2차 응대(장기요양요원)

부당요구 지속 시 기관과 상의하겠다고 하며 갈등을 피한다.

3단계 보고(장기요양요원)

부당요구에 대하여 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 전화, 서면 등의 방법으로 보고한다.

4단계 방문(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 수급자(보호자)를 방문하여 의견을 접수한다.

5단계 조치계획 수립(장기요양기관장)

장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)은 상담일지에 부당요구 내용을 기록하고 조치 계획을 수립한다.

6단계 중재 및 종결(장기요양요원 또는 장기요양기관장)

조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재하고 해결한 경우 종결한다.

7단계 사후 평가(장기요양요원)

장기요양요원은 추후에도 부당한 요구가 있는지 장기요양기관장(관리책임자 또는 시설장)에게 보고한다.

* 출처 : 2019년도 장기요양급여제공매뉴얼(방문요양·방문목욕)_보건복지부·국민건강보험공단

붙임6 요양보호사 위기상황 일지

구 분		내 용			
일시 및 장소					
행 위 자		☐ 수급자 ☐ 보호자 ☐ 기타()			
구체적 내용 (6하 원칙)					
대응	요양보호사	☐ 거절 ☐ 물리적 대응 ☐ 기타(내용:)			
	수급자의 반응	☐ 중단, 사과 ☐ 무반응 ☐ 기타(내용:)			
행위자 정보 (알고 있는 경우 작성)		행위 당시 감정상태	인지기능장애	과거 유사경력	재발위험성
		☐ 두려움 ☐ 불안 ☐ 우울 ☐ 기타	☐ 있음 ☐ 없음	☐ 없음 ☐ 있음(회)	☐ 없음 ☐ 있음
작 성 자		작성일시 : 직 책 : 성 명: (인)			

* 출처 : 이호용 외(2014). '요양보호사 성희롱, 성폭력 등에 대한 개선방안 연구' _보건복지부, 한양대학교 산학협력단