

제11조 (인권침해 대응지침)

제1조【 인권침해 】

인권침해란 장기요양기관근로자에게 수급자 및 가족이 폭언,폭행,상해 또는 성희롱,성폭력행위 급여 외 행위 제공 요구 등을 말한다. 따라서 인권침해 대응지침은 장기요양기관에 근무하는 근로자에 대한 인권침해에 대한 대응을 목적으로 한다.

1. 폭언,폭행,상해 또는 성희롱,성폭력행위 급여 외 행위 제공 요구

제2조【 요양보호서비스란 】

장기요양보험법에 근거하여 대상자의 신체 활동 지원과 일상생활 서비스 지원을 계획하여 신체 기능을 증진시키고 대상자의 삶의 질 향상을 지원하는 서비스이다.

따라서 대상자의 가족 또는 요양보호사 자신이 장기요양보험법에 의한 공적서비스 제도에 대한 이해가 충분하지 않으면 갈등이 생길 수 있다.

예를 들면 보험법에 근거한 급여를 받고 있음에도 사례비를 따로 주려고 한다거나 2시간 서비스 내용으로 재가요양서비스를 신청했는데 계획에 없던 서비스를 요구하거나 수고하였다고 차를 같이 마시며 이야기를 하자고 시간을 연장 시키거나, 제공시간을 충실하게 지키지 않거나, 대상자의 방만을 청소하는 것으로 계획되었던 것을 거실까지 해달라고 하거나 대상자 것이 아닌 가족 것까지 세탁을 요구하는 등의 사례가 발생할 수 있다.

따라서 장기요양기관 근로자인 요양보호사는 요양보험대상자 또는 그 가족과 의견이 상충될 시에는 불필요한 마찰을 피하고 관리자등에게 보고 한다.

제3조【 인권침해 적용범위 】

이 지침의 장기요양기관에 근무하는 근로자가 다음에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양근로자에게 폭언,폭행,상해또는 성희롱,성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양근로자에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 경우

제4조【 기관장이 업무 】

1. 근로자의 인권침해를 예방하기 위한 대응지침을 게시하고 관련 교육을 실시한다.
2. 장기요양기관의 장은 장기요양근로자에게 다음의 행위를 하여서는 안된다.
 - 1)장기요양근로자에게 급여외 행위의 제공을 요구하는 행위
 - 2)수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

제5조【 급여외행위의 제공 금지 】

1. 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위 (이하"급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 안된다.
 - 1) 수급자의 가족만을 위한 행위
 - 2) 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 - 3) 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
2. 그 밖에 급여외행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제6조【 인권침해 유형 】

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

유형	제공가능 업무
공포심 불안감 유발	■ “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다”는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우
폭력	■ 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 ■ 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 ■ 꼬집거나 핍박하는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우 ■ 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
성추행 성적언동	■ 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우 ■ 가스, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우 ■ 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우

제7조【 인권침해-부당요구 】

1. 부당요구란 제5조 급여외행위를 말하며 다음의 행위를 말한다.
 - 1)대상자 본인과 동거하는 가족의 서비스 (가족의 조리, 청소, 세탁)
 - 2)특별한 조리 (명절요리 등)
 - 3)정원 잡초 뽑기, 대청소, 방 유리 닦기, 마루의 왁스 칠하기
 - 4)모든 의료 행위(관장, 욕창치료 등)
 - 5)대상자의 부재 시에, 집을 방문하는 서비스
 - 6)개의 산책이나 애완동물 기르기
 - 7)수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되나 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 가족의 방청소 인정 안됨.
 - 8)수급자 어르신의 자식들을 위해 김치를 담궈 주는 행위 또는 손자, 손녀를 돌보는 행위 등은 요양보호사가 해야 할 업무에 벗어난다.

제8조【 인권침해- 폭언,폭행,상해,성희롱,성폭력행위,급여외행위 제공 요구시 대처방법 】

1. 수급자 또는 가족으로 인한 인권침해시
 - 1)1차 응대 : 부당요구의 유형을 분류하고 이에 대하여 설명한다.(1차 설명)
 - 해결 : 해결이 된 경우는 종결한다.(1차 설명으로 종결된 경우)
 - 갈등 : 1차 설명이 충분치 않아 부당요구를 지속하는 경우
 - 2)차 응대 : 부당요구에 대하여 일단은 수용하며 기관과 상의하겠다고 갈등을 피한다.
 - 보고 : 부당요구에 대하여 관리책임자 또는 사회복지사에게 전화, 메일, 서면으로 보고한다.
 - 방문 : 관리책임자 또는 사회복지사는 부당요구를 접하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견을 접수한다.
 - 3)조치계획수립 : 관리책임자 또는 사회복지사는 상담일지를 기록하고 부당요구의 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.
 - 4)중재 : 조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재한다.
 - 5)해결 : 해결한 경우는 종결한다.
 - 6)사후평가 : 추후에 부당한 요구가 이루어 지고 있는지 요양보호사는 관리책임자 또는 사회복지사에게 보고한다.

2. 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱, 추행 시) 대응방법

유형	제공가능 업무
(1단계) 자제요청 및 즉시경고	■ 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박, 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
(2단계) 녹음 사전고지 및 법규위반 고지	■ 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음, 녹화를 실시한다.
(3단계) 응대종료, 경찰신고	■ 폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리자의 도움을 받아 서비스가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 피해 장기요양요원은 장기요양기관에 먼저 구두보고 하고, 6하원칙에 의거, 문서로 작성한다 (필요시 법적대응을 검토)

1) 1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 경찰신고를 한다.

제10조【 예방교육 】

1. 본 기관은 전 근로자를 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법 등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.

2. 본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.

3. 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연 1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1) 예방에 관한 법령 2) 발생시의 처리절차 및 조치기준 3) 피해자에 대한 상담 및 구제절차

4. 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.