

인권침해대응지침(종사자)

장기요양서비스는 어르신들의 삶의 질을 높이고 가족의 돌봄 부담을 덜어주는 중요한 제도입니다. 그러나 서비스 제공 과정에서 인권침해가 발생할 수 있으며, 이를 예방하고 대응하기 위한 지침을 이해하는 것이 매우 중요합니다.

오늘은 방문요양 인권침해 대응지침을 정리해 보겠습니다.

1. 인권침해 정의

인권침해란 인간으로서 기본적으로 보장받아야 할 권리를 침해하는 모든 행위를 말합니다.

방문요양에서는 수급자·보호자·종사자 모두가 존중받아야 하며, 폭언·폭행·성희롱·부당요구 등은 모두 인권침해에 해당합니다.

2. 요양보호서비스 개념

요양보호서비스는 신체활동 지원, 가사 및 일상생활 지원, 정서적 교류 등을 통해 어르신의 자립을 돕는 서비스입니다.

서비스는 표준화된 급여 범위 내에서만 제공되며, 개인적 요구나 급여 외 행위는 허용되지 않습니다.

3. 인권침해 적용범위

수급자 요양보호사에게 폭언·폭행·부당요구를 하는 경우
요양보호사 수급자에게 인권을 침해하는 경우
기관장 및 운영진 종사자에게 부당한 요구나 차별을 하는 경우

즉, 서비스 제공자와 이용자 모두가 인권침해의 주체와 피해자가 될 수 있음을 명확히 합니다.

4. 기관장의 업무

인권침해 예방 교육 실시
종사자 보호를 위한 내부 규정 마련
인권침해 발생 시 즉각적인 조사 및 대응
신고 체계 구축 및 피해자 보호 조치

5. 급여 외 행위의 제공 금지

요양보호사는 급여 범위 외 행위(예: 개인 심부름, 금전 거래, 가족 돌봄 등)를 제공해서는 안 됩니다.

이는 서비스의 공정성과 종사자의 권익을 보호하기 위한 원칙입니다.

6. 인권침해 유형

부당요구: 급여 외 행위 요구, 금전 요구
언어적 폭력: 욕설, 모욕, 위협
신체적 폭력: 폭행, 상해
성적 침해: 성희롱, 성폭력
기타: 반복적 괴롭힘, 차별적 발언

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

7. 인권침해 – 부당요구

수급자·보호자가 요양보호사에게 급여 외 행위(청소, 빨래, 가족 돌봄 등)를 요구하는 경우

요양보호사는 이를 거절할 권리가 있으며, 기관에 즉시 보고해야 합니다.

8. 인권침해 – 폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력행위

폭언·폭행: 즉시 서비스 중단 후 기관에 보고
상해 발생: 의료기관 연계 및 경찰 신고
성희롱·성폭력: 피해자 보호 우선, 기관 및 외부 신고체계 가동

9. 급여제공 외 행위 제공 요구 시 대처방법

즉시 거절: “급여 범위 외 행위는 제공할 수 없습니다.”
기관 보고: 상황을 기록하고 기관장에게 보고
재발 방지: 기관 차원에서 수급자·보호자 교육 실시
법적 대응: 심각한 경우 경찰·노동청 등 외부기관에 신고

마무리

방문요양은 어르신과 가족, 종사자가 함께 만들어가는 돌봄 서비스입니다. 인권침해 대응지침은 모두의 권리를 존중하고 안전한 환경을 보장하기 위한 최소한의 장치입니다. 기관과 종사자, 수급자 모두가 이 지침을 숙지하고 실천할 때, 진정한 돌봄의 가치가 실현될 수 있습니다.