

직원 인권 보호지침

■ 인권

우리 법률 중에서 국가인권위원회법 제 2조는 “인권”이란 「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 명시.

■ 인권침해

인권침해란 인권 또는 헌법상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

■ 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등은 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우	- 보호자에게 거절 의사 - 기관에 보고 조치요청 - 급여 외 행위 제공 금지
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

■ 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

종사자	기관
- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다. - 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다. - 주변에 도움을 요청합니다. - 시설장에게 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고합니다. - 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다.	- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다. - 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다. - 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다. - 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다. - 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적조치를 취합니다. - 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

▣ 성희롱·성폭력 대응방안

종사자	기관
① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다. ② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. ③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다. ④ 외부기관의 도움을 요청한다. 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다. ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.	① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시 - 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다. ② 성폭력 예방 및 대응지침을 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 안된다. 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.

▣ 급여제공직원(요양보호사)에 대한 이용자(보호자)의 자세

상호 존중하는 근무 환경을 조성하고 급여제공직원에게 '요양보호사 선생님'이란 호칭 외 '아줌마', '이모' 등 호칭을 하는 것을 주의한다. 또한 이용자 외 가족만을 위한 서비스 제공을 거부할 권리가 급여제공직원에게 있음을 인지한다.