

직원 인권침해 대응지침

장기요양기관 종사자

[폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력, 급여외행위제공요구]

이삭방문요양센터(방문요양)

장기요양기관 인권침해

○ 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 있습니다.

○ 인권침해

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

○ 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.	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	수급자 또는 수급자 가족과 상담
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

○ 인권침해 유형 및 대응방법

<수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 장기요양요원에 대한 인권침해 유형>

■ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.

- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

■ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.

- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.

- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

■ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.

- ‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 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.

■ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(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 말합니다.

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

<재가요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 (예시)>

구 분	내 용
폭언 공포심 불안감 유발	<ul style="list-style-type: none"> • 공포심 불안감 유발 : “가만 두지 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 할퀴는 경우 머리카락을 잡아당기는 경우
상해	<ul style="list-style-type: none"> • 신체 일부에 멍, 찰과상, 열상 등 치료가 필요한 손상이 발생한 경우 • 밀치거나 잡아당겨 넘어지게 하여 골절 등 신체기능의 훼손이 발생한 경우
성추행 성적언동	<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

- 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)

■ 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

▶ 종사자 대응방법

- 수급자 및 보호자 또는 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.

- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 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

▶ 기관 대응방법

- 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 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

▣ 성희롱·성폭력 대응방안

▶ 기관의 대응방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 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
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 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 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 년 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 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 대응방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- 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.

■ 급여 외 행위 제공 요구

□ 방문요양 업무범위 및 급여 외 행위 제공 요구 대응 지침

1) 방문요양의 업무범위 및 부당요구 대응지침

(1) 업무범위

- 신체활동지원 및 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원
- 수급자 급여제공기록지 기록 및 유지
- 수급자 관찰기록 및 유지
- 수급자 서비스 제공 계획수립 및 변경에 관한 보고
- 특별행사 등의 경우 보충적 활동제공

(2) 부당요구의 유형 및 대처법

- ① 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를無理하게 요구하는 경우
 - 첫째, 현재 제공하는 서비스의 지원내용과 계약된 활동시간이 적절한지 판단해본다. 필요시 관리자에게 수급자 중심으로 활동시간을 재편성해줄 것을 요청한다.
 - 둘째, 종사자가 수급자의 가정을 방문하여 해야 할 일에 대하여 수급자 또는 가족과 사전에 합의한다. 정해진 활동시간 내에 할 일을 수급자와 가족에게 공지하여 이해를구한다.
- ② 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우
 - 수급자에 대한 서비스가 아니므로 업무범위에 해당되지 않는다는 점을 설명 한다. 종사자 선에서 해결되지 않을 경우, 언쟁을 피하고 기관 관리자와 상의 하도록 한다.
- ③ 농사일 등을 시키는 경우
 - 급여범위에 포함되지 않는 업무로 수급자나 가족에게 차분히 설명한다. 종사자선에서 해결되지 않을 경우, 언쟁을 피하고 기관 관리자와 상의하도록 한다.
- ④ 모든 의료행위(관장, 욕창치료 등)를 요구하는 경우
 - 의료행위는 의사와 이를 위임받는 방문간호(조무)사 밖에 할 수 없다는 것을 명심하여야 한다. 노인장기요양보험제도에서는 사회복지사, 방문간호(조무)사, 물리치료사, 작업치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공하는 것을 원칙으로 하고 있으므로 요양보호사의 업무범주를 넘는 것은 하지 말아야 한다. 관리자와 상의하여 다른 재가장기요양기관 또는 의료기관과 연계하여 제공하도록 조치해야 한다.
- ⑤ 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우
 - 가사 등 일상생활지원을 중심으로 제공하는 서비스가 아니므로 수급자에게 직접지원을 원칙으로 하여야 한다. 수급자가 병원에 입원해 있는 경우 등에 서비스를 제공한다면 부당청구에 해당되므로 주의하여야 한다.

<부당요구 대응절차>

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)은상담일지에 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.

■ 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 말합니다.

■ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.
 - ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용합니다.
 - ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
 - ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
 - ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
 - ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
 - ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다
- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.
 - ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
 - ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
 - ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
 - ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.(교육시기 : 입사 시, 매년, 필요 시)