

## 제11조 (인권침해 대응지침)\_직원

### 제11-1조 (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.

- ◆ **폭언** : 수급자 및 가족으로부터 공포심이나 불안감을 유발하는 말로 위협 하거나 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우 등 정신적 피해 발생  
(예시 ; “가만 두지 않겠다.” “회사에 알려 일을 못하게 하겠다. 등” )
- ◆ **폭행 및 상해** : 수급자 및 가족으로부터 때리거나 물건을 던져서 맞거나 폭행을 하려는 자세를 취하는 경우. 이로 인해 상해를 입었을 경우 등 신체적 피해 발생(예시: “꼬집거나 할퀴는 경우” “머리카락을 잡아당기는 경우 등)
- ◆ **성희롱·성폭력 추행** : 수급자 및 가족으로부터 음란한 농담이나 음담패설 가슴 엉덩이 등 특정 부위를 만지거나 과도한 밀착 또는 신체 일부를 일부러 보여주는 경우 등 성적수치심과 불쾌감 유발
- ◆ **급여 외 행위 제공 요구**
  - 수급자 가족만을 위한행위 :수급자가족을 위한 식사준비, 빨래, 장보기, 청소 제사·차례 음식, 명절음식 준비 또는 집안 경조사 지원
  - 수급자 및 그 가족의 생업을 지원하는 행위
  - 수급자 일상생활에 지장이 없는 행위

### 제11-2조 (요양보호사 서비스)

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.

### 제11-3조 (인권침해 적용 범위)

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, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위의 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양근로자에게 급여 이외 행위의 제공을 요구하는 경우

### 제11-4조 (방문요양의 업무범위 및 부당요구(급여 외 행위))

#### ◆ 재가 장기요양보호사의 업무 범위

| 업무범위   | 예시                                                                                                                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신체활동지원 | · 식사 및 약 챙겨드리기 개인위생활동(세수,양치,머리감기,목욕 등)<br>· 몸단장 (머리손질 손발톱 정리 옷 갈아입기 등)<br>· 체위변경 이동도움 배설도움(화장실,이동변기이용,기저귀교체 등 ,)<br>· 신체기능 증진활동 등 |

|        |                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
| 인지활동지원 | · 회상훈련 기억력 향상활동 남아있는 기능의 유지와 향상을 위한 사회활동 훈련(수급자와 함께 옷 개기 함께 요리하기 등) |
| 일상활동지원 | · 외출동행 (장보기 산책 물품구매 병원이용 등)<br>· 수급자의 방 안 청소 및 환경관리 빨래 식사준비 설거지 등   |
| 정서지원   | · 말벗 의사소통 도움 등                                                      |

#### ◆ 재가 장기요양보호사에 대한 부당요구(급여외행위)예시

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

#### 제11-5조 (인권침해 유형별 대응방법)

인권침해 유형에 따라 단계로 위기에 대응하되 위기 응급상황이라고 판단되는 경우 즉시 안전한 곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.

#### ◆ 폭언·폭행·상해 시 대응방법

- 즉시 중단할 것을 요청하고 몸을 피한다.
- 폭언이나 폭행이 지속되면 사전고지 후 녹음이나 녹화를 실시한다.
- 폭언이나 폭행이 지속되면 센터장에게 서비스 불가능을 설명하고 현장을 벗어난다.

#### ◆ 성희롱, 성폭력 시 대응방법

- 명확한 거부 의사를 표현하고 행위자에게 행위를 중지하고 사과 할 것을 요구한다.
- 센터장이나 사회복지사에게 즉시 연락하고 성희롱 사실을 통보한다.
- 국가인권위원회를 비롯한 관계 기관에 피해 사실을 알리고 법적인 구제 절차를 활용한다.
- 센터장은 성희롱 문제가 요양보호사 개인의 문제로 국한시켜 사건을 축소하거나 은폐, 무마하려 하지 말고 피해자 보호와 정당한 구제를 위해 노력한다.

#### ◆ 급여 외 행위 제공 요구 시 대응방법

- 수급자나 그 가족에게 급여제공 범위에 대해 설명한다.
- 수급자 가족만을 위한 서비스는 제한되어 있음을 설명 한다.
- 수급자 및 그 가족의 생업을 지원하는 행위 및 수급자 일상생활에 지장이 없는 행위를 지원할 수 없음을 설명한다.(제11 - 4조의 내용 참조)

## ◆ 인권침해 상황 발생 시 대응방법

### 1단계 : 자제요청 및 즉시 경고

- 폭언(고성 욕설 모욕 협박 언어적 성희롱 등)을 중단할 것을 요청하고 문제 해결을 위한 대화를 유도한다.

### 2단계 : 녹취 사전 고지

- 폭언을 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화를 실시한다.(공포감을 유발하는 위법행위로 관련 법령에 저촉될 수 있음을 안내)

### 3단계 : 응대 종료, 관리자보고, 경찰신고

- 폭언중지 안내를 하였음에도 불구하고 지속될 경우 응대를 종료하고 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 불가능을 설명하고 현장을 벗어나다. (6하 원칙에 따라 문서 작성 등 법적 대응 검토)

## 제11-6조 (기관의 조치사항)

### ■ 사전 조치

#### ◆ 안전한 근무환경 조성

- 근로계약 시부터 장기요양요원의 업무내용을 구체적으로 작성하고 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명한다.
- 폭언 폭행 성희롱 예방 및 장기요양요원과 이용자의 상호 존중을 포함하는 인권보호 안내문 등을 이용자가 잘 볼 수 있는 장소에 게시하거나 장기요양급여계약 체결 후 장기요양 이용자에게 문자 등으로 안내한다.
- 이용자와 계약 시에는 계약자의 의무(상호존중 및 인권침해 행위 금지 등)와 급여 외 행위 제공 금지를 명확히 설명하고 수급자 및 동거가족 등에 대한 안전정보를 점검한다.

#### ◆ 위기대응 매뉴얼 마련 및 고충전담기구 설치

- 장기요양기관별 특성에 맞는 위기대응 매뉴얼을 마련하고 상시30인 이상 종사자가 근무하는 기관은 고충처리위원회 등 전담기구를 설치 운영한다.
- ※ 상시 30인 미만 사업장의 경우라도 고충처리 전담기구를 구성·운영할 것을 권고한다.

#### ◆ 정기적인 위기대응 교육 실시

- 신속한 위기상황 대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 위한 정기적인 교육을 실시한다.

### ■ 인권침해 발생 시 조치

#### 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 예시 문)

- ▶ 어르신 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 어르신의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와 드리기가 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) 을 실시하도록 하겠습니다. 어르신의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 공포감을 일으키는 위법 행위로서 관련 법령에 저촉될 수 있습니다 자제를 부탁드립니다.

### 3단계 : 응대 종료, 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(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)

### ◆ 이외의 폭행, 성폭행 등 긴박한 위기. 응급 상황일 때는 즉시 3단계로

안전한 곳으로 피신 경찰에 신고한다.(112신고, 119도움요청)

#### ☛ 사 후 조 치

※현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현

##### 1단계 ; 장가요양요원 안전 확보 및 지원

- 상황발생 시 지체 없이 장기요양요원을 지원한다.



##### 2단계 : 수급자, 보호자, 장기요양요원과 상담(필요시 증거 확보 및 후속조치)

- 수급자 및 가족과 적극적인 상담 필요한 경우 증거확보 및 후속조치  
예방교육 실시 재발 방지 등 조치한다.



##### 3단계 : 고충전담기구 심의 결정사항 조치

- 고충전담기구 소집 및 심의 결정사항에 따른 안내 및 조치한다.



##### 4단계 : 재발방지를 위한 후속 조치

- 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지와 민형사상 소송 제기 등  
법적 조치를 검토한다.

### 제11-7조 (인권침해 상황에서의 기관의 조치사항)

#### 1. 수급자 또는 가족으로 인한 인권침해 시

- 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
- 2차 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.
- 조치계획수립 : 관리책임자 또는 사회복지사는 상담일지를 기록하고 부당요구의 내용을 기록하고 조치계획을 수립한다.
- 중재 : 조치계획에 의거 수급자 또는 가족과 중재한다.
- 해결 : 해결한 경우는 종결한다.
- 사후평가 : 추후에 부당한 요구가 이루어지고 있는지 요양보호사는 관리책임자 또는 사회복지사에게 보고한다.

#### 2. 예 방 교 육

- 본 기관은 전 근로자를 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법 등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.
- 본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.
- 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면 교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

- 1)예방에 관한 법령      2)발생 시의 처리절차 및 조치기준      3) 피해자에 대한 상담 및 구제절차
  - 4)위기상황 대응 방법      5) 장기요양요원 안전 대비 사항
- 4)예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시 결과를 기록·관리하여야 한다.

### 3. 고충처리 기구 설치

- 장기요양요원에게 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응 할 수 있도록 「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률 에」 따라 전담기구(고충처리위원회 등)를 설치

### 4. 장기요양요원 보호 관련 근거

| 법                                   | 요약                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「노인장기요양보험법」 28조의2<br>(급여외행위의 제공 금지) | <p>① 수급자 또는 장기요양기관은장기요양급여를 제공 받거나 제공할 경우, 다음 각호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다.)를 요구하거나 제공 하여서는 안된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.수급자의 가족만을 위한 행위</li> <li>2.수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위</li> <li>3.그 밖의 수급자의 일상 생활에 지장이 없는 행위</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 「노인장기요양보험법」 제 35조의4<br>(장기요양요원의보호)  | <p>① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무무:1 전환 등 대통령령으로로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 수급자 및 그 가족이 폭언,폭행,상해 또는 성희롱, 성폭력 행위를 하는 경우</li> <li>2. 수급자 및 그가족이 장가요양요원에게 제28조의2 제1항 각호에 따른 급여외행위를 요구하는 경우</li> </ol> <p>② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각호의 행위를 하여서는 안 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 장기요양요원에게 제28조의2 제1항 각호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위</li> <li>2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위</li> </ol> |

|                                                 |                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <p>제15조 (가정방문 급여 일반 원칙)</p> <p>- 가정방문급여는 해당 방문시간 동안 스급자 1인에 대하여 전적으로 제공 하여야 한다.</p> |
| <p>장기요양 제공 기준 및<br/>급여비용 산정방법 등<br/>에 관한 고시</p> | <p>제17조(방문요양 제공 기준)</p> <p>- 가사 및 일상생활 지원은 수급자 본인만을 위해 제공 하여야 하며.....(이하생략)</p>     |