



## 인권침해 대응지침



# CONTENTS

1. 개요
  2. 인권, 인권침해 정의
  3. 인권침해 대응지침 필요성
  4. 인권침해의 종류 및 유형
  5. 장기요양요양 기관의 사전 역할
  6. 인권침해 상황 대응방법
  7. 부당요구 대응방법
- [참고] 인권침해예방지침 매뉴얼 요약



## 인권 / 인권침해

- 인권: 인간이 인간으로서 누려야 할 권리  
대한민국 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입-비준한  
국제인권조약 및 국제 관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과  
가치 및 자유와 권리
- 인권침해: 인권침해행위와 차별행위로 구분
  - 인권침해행위: 인권을 침해하거나 불편, 부담을 주는 행위
  - 차별행위: 다양한 이유로 학업평가, 고용, 연구, 인사  
등에서 불이익을 주거나 불공정한 환경을 조성하는 행위



# 인권침해 대응지침 필요성

## - 목적

직원이 방문간호 서비스 제공 등 업무 중에 권리가 제한되거나 침해 받지 않도록  
인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 직원의 권리와 인권을 강화하여  
권익개선

## - 기관의 기본원칙

직원의 인권에 관심 갖고, 인권침해 되지 않도록 예방교육 실시  
인권침해 사례 발생할 경우 신고-시정조치 및 도움 줄 수 있는 체계 마련

\*직원은 인권침해 사례 발생 시 즉시 기관장에게 보고

## - 신고인의 신분보장

신고인과 신고 내용에 대해 비밀 보장, 불이익 없도록 조치  
다만, 음해와 무고가 명백한 경우 신분보장 안됨



## 인권침해 종류 및 유형

- **폭언:** 인격적 모욕감, 모멸감, 수치심 일으키는 표현이나 욕설 등 반드시 고성, 협박을 포함해야 하는 것은 아님
- **폭행:** 신체에 대한 불법적인 \*유형력 행사, 반드시 신체 접촉을 의미하지 않음, 사람을 향해서 물건을 던지거나 귀가 아플 정도의 고성도 포함됨
- **성희롱, 성추행, 성폭행:**
  - 성희롱 – 업무, 고용 관계에서 지위 이용하거나 업무 관련하여 성에 관계된 말, 행동으로 불쾌감, 성적 굴욕감 또는 혐오감 일으키게 하는 행위  
+ 성적 언동 또는 요구 따르지 않아 불이익을 주는 행위
  - 성폭력 – (광의) 성희롱, 성추행, 성폭행 등 포함/ 성적자기결정권을 침해하는 모든 행위

\*유형력: 형상이나 형체가 있는 힘, 물리적 강제력



# 인권침해 종류 및 유형: 폭언, 폭행, 성희롱 예시

| 구분                        | 내용   |
|---------------------------|--|
| 폭언                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공포심 불안감 유발<sup>1)</sup> : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우</li> <li>• 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우</li> </ul> |
| 폭행 <sup>2)</sup>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우</li> <li>• 꼬집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우</li> </ul>             |
| 성추행<br>성적인동 <sup>3)</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 음란한 농담이나 음담패설을 하는 경우</li> <li>• 가슴, 엉덩이, 특정 신체 부위를 만지거나 과도하게 밀착하는 경우</li> <li>• 씻는 동안 자신의 성기를 일부러 보여주는 경우</li> </ul>        |

- 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)



## 장기요양기관의 사전 역할

### 인권침해 예방 활동

1. 근로계약 시부터 장기요양요원(직원) 의 업무내용을 구체적으로 작성, 장기요양요원이 인지할 수 있도록 설명
2. 계약자에게 상호존중 및 인권침해 행위 금지, 급여외 행위 제공 금지 등 설명  
- [방문간호/방문요양 고객용 약정서] 작성  
(방문간호) BHHC-08-0007 방문간호고객용약정서  
(방문요양) BHHC-08-0004 바야다행복케어약정서(고객용)
3. 위기대응매뉴얼 마련 및 고충처리 전담 담당자 배치
4. 위기상황대응 및 장기요양요원 안전의식 재고를 위한 정기적인 교육 실시



## 인권침해 상황 대응방법: 접수

1. 피해자 또는 대리인 접수 가능
2. 기관은 고충처리지침에 따라 처리
3. 인권침해접수

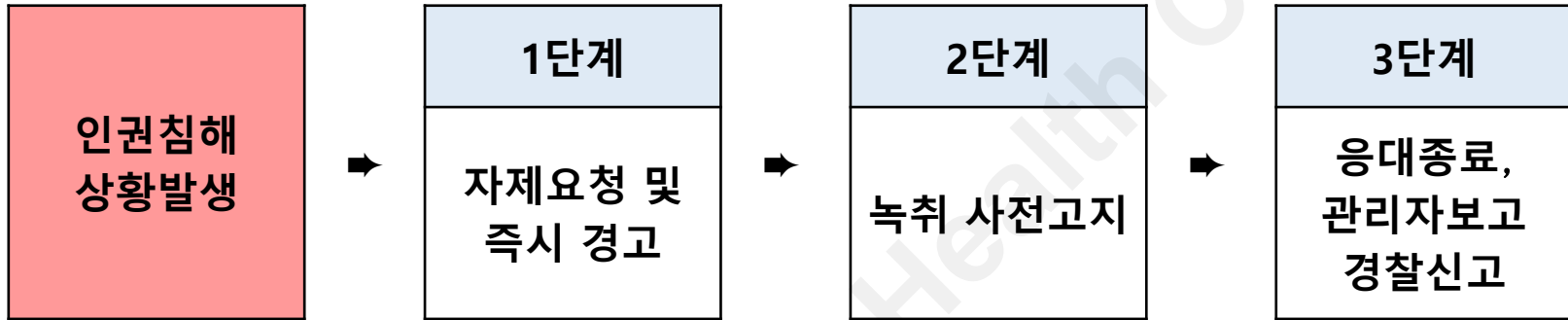
: 방문, 관리자(직원) 면담, 전화, 서면, 문자, SNS, 인터넷, 건의함

-> 고충처리상담대장 기록 -> 기관장에게 즉시 보고





## 인권침해 상황 대응방법: 직원



- [1단계] 자제요청 및 즉시 경고: 폭언 중단 요청하고 문제해결을 위한 대화 유도
- [2단계] 녹취 사전고지: 폭언 지속하면 사전고지 후 녹음이나 녹화 실시
- [3단계] 응대종료, 관리자 보고/ 경찰신고: 지속할 경우 응대 종료, 장기요양기관장에게 도움을 받아 서비스 제공 불가능 설명 후 현장을 벗어나기 (6하 원칙에 따라 문서 작성 등 법적 대응 검토)



## 인권침해 상황 대응방법: 직원

위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고

**즉시 3단계 시행, 안전한 곳으로 피신하고 경찰신고**

### 3단계

**폭행, 성폭행 등 긴박한 위기.응급상황일 경우 → 즉시 3단계**

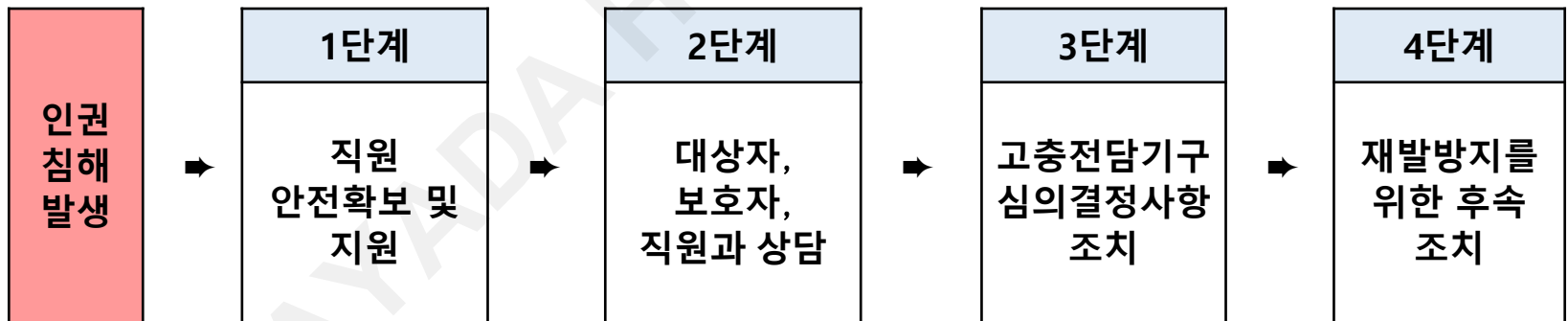
**안전한 곳으로 피신, 경찰신고**

- 즉시 현장에서 벗어나 안전을 확보한다.
- 112 신고, 주변(이웃 등)에 도움을 요청(119 신고) 한다.
- 기관에 구두보고 하고, 차후 6하 원칙에 의거, 문서로 작성



## 인권침해 상황 대응방법: 기관

- [1단계] 안전확보 및 지원: 직원 안전 확보, 현장 도착 후 대상자 안전 확인, 직원 안정시간 제공
- [2단계] 대상자, 보호자, 직원과 상담: 필요한 경우 증거확보 및 후속조치
- [3단계] 고충전담기구 심의 결정 사항 조치: 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등
- [4단계] 재발방지 위한 후속조치: 법적조치 단계 -> 서비스 계약해지/ 민형사상 소송 제기





## 부당요구 대응방법

### 1. 부당요구 구분을 위한 업무 범위

대상자를 위한 방문간호지시서 근거로 한 방문간호 활동

#### \*\* 간호사의 범위 밖 업무 제공

- 방문간호지시서에 없는 채혈, 주사행위
- 수급자외의 건강 상담 및 교육
- 상식에 근거한 투약, 확신에 찬 의료행위 강권.
- 기타



## 부당요구대응방법

### 2. 부당요구 유형

- 대상자의 가족을 위한 행위
- 대상자, 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 그 밖에 대상자의 일상생활에 지장이 없는 행위: (예) 대상자 부재 시 가정 방문하여 서비스 제공 요구, 신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 안마

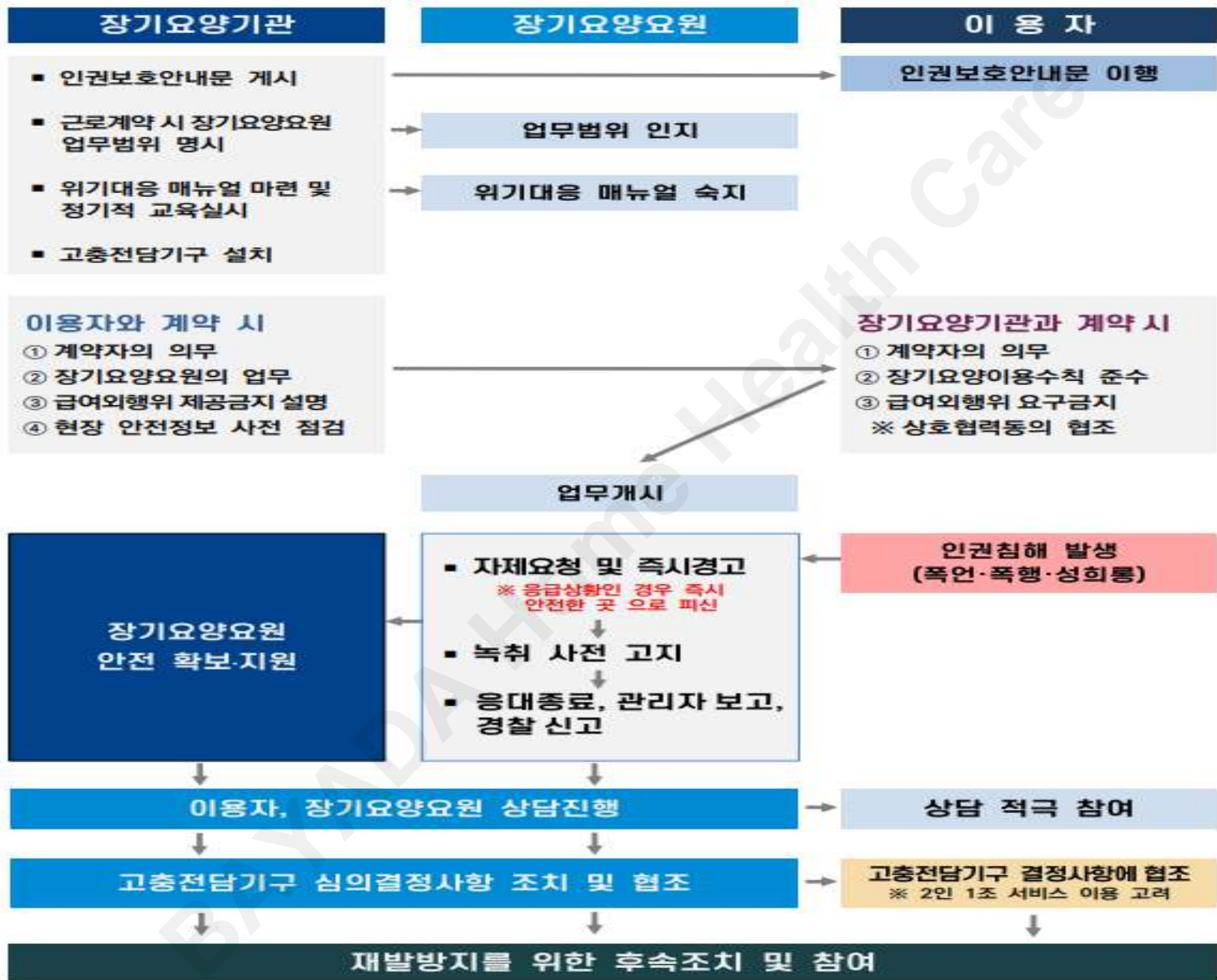
### 3. 부당요구에 대한 직원-기관의 대응방법

- (직원) 대상자 또는 가족의 급여 외 부당요구시 업무범위가 아님을 충분히 설명, 거절 / 지속적으로 요구하는 경우 관리자에게 상황을 보고하고 중재 요청
- (기관) 대상자, 가족 방문하여 의견 접수- 고충처리상담대장에 부당요구 기록 및 조치 계획 수립 - 대상자, 가족에 중재 / 재발방지를 위한 사후관리



# 부당요구 대응절차

|                              |  |   |
|------------------------------|--|---|
| 부당요구(대우) 대면                  | 대상자 또는 가족으로부터 제공 불가능한 서비스 요구(부당요구)나 부적절한 언행, 인권침해 등의 부당한 대우를 받은 경우 |   |
| 1차 응대<br>(장기요양요원)            | 부당요구에 해당함을 일라고 제공 가능한 업무범위에 대해 설명                                  |   |
| 해결 혹은 2차 응대<br>(장기요양요원)      | <b>해결</b>  | 1차 응대로 해결이 된 경우 종결                                |
|                              | <b>갈등</b>  | 1차 응대가 충분하지 않아 부당요구를 지속하는 경우 기관과 상의하겠다고 우선 갈등을 피함 |
| 보고<br>(장기요양요원)               | 관리자 또는 기관장에게 유선, 메일, 서면 등으로 해당 내용 보고                               |   |
| 방문<br>(장기요양요원기관장)            | 관리자는 부당요구(대우)를 접수하고 대상자 또는 가족을 방문하여 의견접수                           |   |
| 조치계획 수립<br>(장기요양기관장)         | 관리자는 상담일지 또는 고충처리 상담대장에 부당요구(대우)에 대하여 내용을 기록하고 조치계획 수립             |   |
| 중재<br>(장기요양요원 또는<br>장기요양기관장) | 조치계획에 의거 장기요양요원과 대상자, 가족과 중재한다.                                    |   |
| 종결                           | 해결한 경우 종결  |   |
| 사후평가<br>(장기요양요원)             | 사후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종사자는 관리자에게 보고하고 기관은 사후관리를 위해 노력한다.        |   |





## Quality Management Team

O. (+82) 2 548 1289

E. [b-academy@bayadakorea.com](mailto:b-academy@bayadakorea.com)