



인권침해 대응지침



CONTENTS

1. 개요
2. 인권, 인권침해 정의
3. 인권침해 대응지침 필요성
4. 인권침해의 종류 및 유형
5. 인권침해 상황 대응방법

BAYADA Home Health Care



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"> • 공포심 불안감 유발¹⁾ : “가만 두지 않겠다”거나 “회사에 알려 찔리게 하겠다” 는 등 악의에 찬 말로 위협하는 경우 • 인격을 무시하는 모욕적인 욕설을 하는 경우
폭행 ²⁾	<ul style="list-style-type: none"> • 때리거나, 때리려는 자세를 취하는 경우 • 물건을 던져서 맞거나, 던지려는 자세를 취하는 경우 • 꼬집거나 할퀴는 경우/ 머리카락을 잡아당기는 경우
성추행 성적언동 ³⁾	<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)



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: 피해자

1. 본인이 처한 상황이 인권침해에 해당하는 것인지 명확하게 판단이 되지 않을 경우 반드시 주변의 도움을 받습니다.
 - 직장 내 고충처리전담기구 담당자 등 관련기관에 도움 요청
 - 주변의 믿을 만한 사람에게 도움 요청
2. 가능하다면 가해자에게 의사를 명확하게 표현합니다.
 - 거부의사와 함께, 상대의 침해 행위로 불쾌함을 느꼈다는 것을 명확하게 표현
 - 가능하다면 가해 상황에서 벗어나 안전한 곳으로 이동
 - 문서로 항의할 경우, 당시 상황을 6하원칙에 따라 정확히 기록하고, 자신의 생각, 느낌, 요구 등을 명확하게 표현

[인권침해의 대처 - 한양대학교인권센터 \(hanyang.ac.kr\)](http://hanyang.ac.kr)



인권침해 상황 대응방법: 피해자

3. 사건에 대한 자료를 확보합니다.

- 공식적인 사건 처리에 증거자료인 기록 남기기
- 사건 정황, 증거, 피해자 대응, 느낌, 지속여부, 결과 등을 자세히 기록하기
- 목격자나 증인의 증언을 서면으로 작성하여 모아두기
- 관련 대화나 이메일, 문자는 반드시 백업하기

4. 인권침해 구제 절차를 결정합니다.

- 고소 또는 중재를 심사숙고하여 결정
- 구제절차에 대한 정보가 없을 경우 관련 기관이나 믿을 만한 사람의 도움 요청

[인권침해의 대처 - 한양대학교인권센터 \(hanyang.ac.kr\)](http://hanyang.ac.kr)



인권침해 상황 대응방법: 조력자

인권침해 발생을 목격하거나 피해 사실을 알게 되었을 때

- 가능한 상황이라면 가해 행위자에게 행위 중지를 요청하고 피해자를 그 상황으로부터 분리시켜 안전을 확보
- 피해자들의 이야기 경청
- 피해자의 행동에 대해 판단하는 말을 하지 않기
- 피해자들이 느끼는 가장 큰 어려움을 살펴서 도움 제공
- 고충처리전담기구 등 관련기관 안내
- 알게 된 내용에 대해서 제3자에게 발언하지 않기

[인권침해 대처방법](#) | [인권상담](#) | [인권센터 \(tu.ac.kr\)](#)



인권침해 상황 대응방법: 가해 행위자

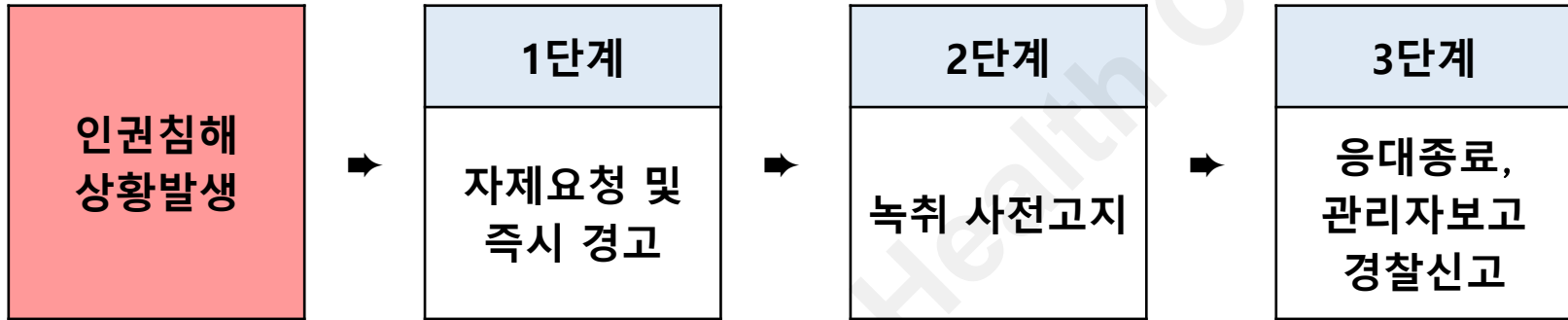
내가 인권침해 행위를 했을 때

- 자신의 언행으로 타인이 피해를 입었다는 사실을 진지하게 받아들이기
- 인지하는 즉시 행위를 중지하고 사과
- 조사에 임하게 된다면, 거짓으로 사건을 부인하거나 왜곡된 진술을 하지 않도록 주의
- 2차 피해의 발생을 적극적으로 예방하고 확산을 차단하기 위해 노력
- 인권교육 기회를 찾는 등 재발방지 및 인권감수성 향상을 위해 적극 노력

[인권침해 대처방법](#) | [인권상담](#) | [인권센터 \(tu.ac.kr\)](#)



인권침해 상황 대응방법: 장기요양기관 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: 장기요양기관 직원

위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고

즉시 3단계 시행, 안전한 곳으로 피신하고 경찰신고

3단계

폭행, 성폭행 등 긴박한 위기.응급상황일 경우 → 즉시 3단계

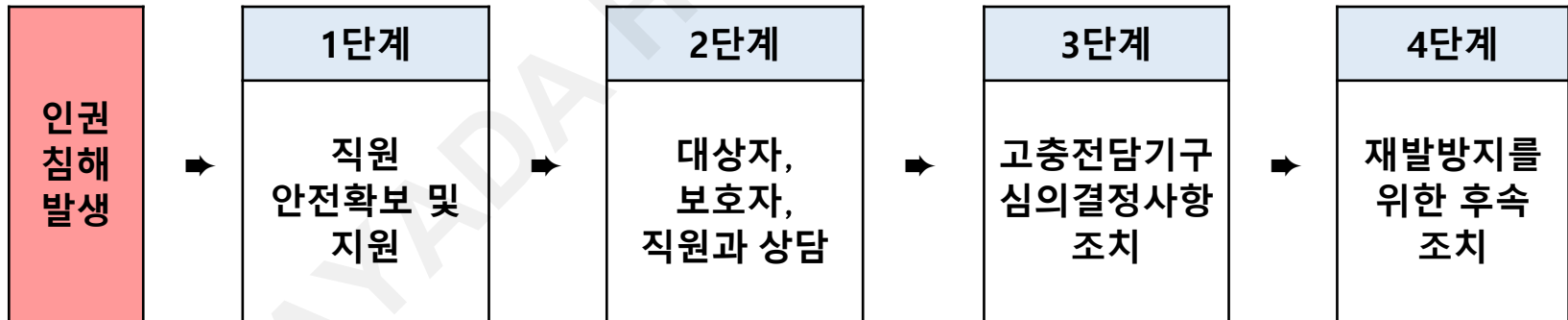
안전한 곳으로 피신, 경찰신고

- 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: 장기요양기관

- [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





Quality Management Team

O. (+82) 2 548 1289

E. b-academy@bayadakorea.com