

04



요양보호사의 인권보호와 자기계발

학습목표

- 요양보호사의 인권을 이해하고 권익보호를 위한 활동을 수행할 수 있다.
- 요양보호사로서 갖추어야 할 직업윤리를 이해하고 상황에 따라 대처할 수 있다.
- 요양보호사의 건강과 안전관리의 중요성을 인식하고 예방 및 관리를 실시할 수 있다.



참고
요양보호사 인권 보호를 위한 법적 근거
 노인장기요양보험법제47조의 2 (장기요양요원지원센터의 설치 등)에 근거하여 지방자치단체는 장기요양요원지원센터를 설치하고, 장기요양요원의 권리침해에 관한 상담 및 지원, 역량강화를 위한 교육지원, 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 지원 등을 하고 있다.

1절 요양보호사의 인권 보호

1. 요양보호사의 인권

요양보호사 역시 인간으로서의 존엄과 자유인과 시민으로서의 자유권을 존중받으며, 직업인으로서 노동권을 보장받을 권리를 갖는다.

요양보호사의 기본적 인권항목은 다음과 같다.

【 평등권 】

고용형태, 연령, 성별, 학력, 출신지역 및 종교 등에서 차별받지 않아야 한다.

【 노동 관련 권리 】

휴식 및 여가를 누릴 권리 보장, 노동시간의 합리적 제한, 노동과 관련된 의견을 자유롭게 표현할 권리, 동등한 노동에 대한 동등한 보수의 보장, 공정하고 유리한 노동조건을 확보받을 권리 보장이 필요하다.

【 자유권 】

의견과 표현의 자유를 누릴 권리 보장, 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리 보장, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리 보장 등이 필요하다.

지방자치단체는 요양보호사의 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례를 제정하고, 업무와 관련하여 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적 조치를 취하고 있다.

- ① 장기요양기관의 운영과 관련된 위법, 부당행위 및 그 밖에 비리 사실 등을 관계 행정기관과 수사기관에 신고하는 행위로 인하여 징계 조치 등 신분상 불이익과 근무조건상 차별을 받지 않도록 조치하고 있다.
- ② 장기요양요원지원센터를 설립하고, 장기요양요원에 대한 사회적 인식 제고 및 권익의 향상, 육체적, 정신적 스트레스를 예방, 해소하기 위한 건강증진, 직무향상 교육, 장기요양요원의 취업, 창업, 상담지원 및 대체인력 지원, 그 밖의 복리향상에 힘쓰고 있다.

요양보호사는 노인에게 직접 서비스를 제공하는 인력이므로 이들에 대한 보호와 처우 개선이 곧 노인 인권 보호와 연결된다는 점을 인식해야 한다.

2. 요양보호사의 법적 권익보호

요양보호사가 일하는 장기요양기관은 근로기준법을 적용하여 종사자의 기본적인 생활을 보장, 향상하고 시설관리가 효율적이고 민주적이어야 한다. 근로자의 건강과 안전을 지키기 위해 제정된 산업안전보건법과 산업재해보상보험법도 준수해야 한다.

가. 근로에 관한 보호 「근로기준법」

「근로기준법」은 근로자의 기본적 생활을 보장, 향상하며 균형 있는 국민경제의 발전에 기여하는 것을 목적으로 하고 있다.

1) 근로계약

「근로기준법」에 정한 기준에 미치지 못하는 근로조건으로 정한 근로계약은 무효이다.

2) 근로계약서에 명시해야 할 사항

- ① 임금 및 근로시간: 임금의 구성항목, 계산방법 및 지불방법 등
- ② 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항
- ③ 취업규칙 내용(근로기준법 제93조 참조)
- ④ 종사자가 기숙하는 경우에는 기숙사 규칙에 정한 사항

나. 안전과 보건에 관한 보호

1) 산업안전보건법

「산업안전보건법」은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 한다.

- ① 장기요양기관의 장은 요양보호사에게 안전에 대해 교육해야 한다.

노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)

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

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

산업안전보건법 제29조(근로자에 대한 안전보건교육)

- ① 사업주는 소속 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전보건교육을 하여야 한다.
- ② 사업주는 근로자(건설 일용근로자는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)를 채용할 때와 작업내용을 변경할 때에는 그 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 해당 작업에 필요한 안전보건교육을 하여야 한다.
- ③ 사업주는 근로자를 유해하거나 위험한 작업에 채용하거나 그 작업으로 작업내용을 변경할 때에는 제2항에 따른 안전보건교육 외에 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 유해하거나 위험한 작업에 필요한 안전보건 교육을 추가로 하여야 한다.

- ② 장기요양기관의 장은 요양보호사가 안전, 보건상의 이유로 작업을 중지했을 때 처벌할 수 없다.

산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지)

- ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
- ② 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장에게 보고하여야 한다.
- ③ 관리감독자 등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

③ 장기요양기관의 장은 요양보호사의 건강문제를 예방하기 위해 노력해야 한다.

산업안전보건법 제39조(보건 조치)

① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 원재료 · 가스 · 증기 · 분진 · 흙 · 미스트 · 산소결핍 · 병원체 등에 의한 건강장해
2. 방사선 · 유해광선 · 고온·저온 · 초음파 · 소음 · 진동 · 이상기압 등에 의한 건강장해
3. 사업장에서 배출되는 기체 · 액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해
4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해
5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해
6. 환기 · 채광 · 조명 · 보온 · 방습 · 청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해

2) 산업재해보상보험법

산업재해는 유해물질에 의한 직업병뿐만 아니라 반복 작업, 작업자세 (대상자 체위 변경 등), 작업의 힘든 정도, 교대근무(야간 요양 등)와 같은 작업조건, 직무의 특성에 따른 스트레스(욕설, 웃음 등)등 모든 유해 요인과 노동과정 등에 의해 발생할 수 있는 신체적, 정신적 재해를 포괄하는 개념이다.

산업재해보상보험법은 근로자의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며, 재해근로자의 복지를 증진하기 위하여 제정되었다. 요양보호사도 업무상 부상이나 질병, 상해가 발생하면 이에 따라 보상받을 수 있다.

산재근로자 보호의 주요 내용

- 산재로 요양 중에 퇴직하거나 사업장이 부도, 폐업하여 없어진 경우에도 재요양, 휴업 급여, 장애급여 지급에는 지장받지 않는다.
- 산재를 당했다는 이유로 해고할 수 없다. 산재요양으로 휴업하는 기간과 치료를 종결한 후 30일간은 해고하지 못하도록 되어 있으며, 요양이 끝난 30일 이후에 해고할 경우 해고 및 정리해고의 요건을 충족해야 한다.
- 보험급여는 조세 및 기타 공과금 부과가 면제되어 세금을 떼지 않는다.
- 보험급여를 받을 권리는 급여 내용에 따라 3년 혹은 5년간 유효하며 퇴직 여부와 상관없이 받을 수 있다.
- 보험급여는 양도 또는 압류 할 수 없어 채권자가 건드릴 수 없다.



산업재해

업무상의 사유에 따른 근로자의 부상 · 질병 · 장해 또는 사망을 말한다.



참고

산업재해는 제조업과 건설업 등 육체근로자를 비롯하여 사무직, 서비스직(요양보호사 포함), 전문직 등 정신근로자, 감정근로자의 재해까지 포괄하는 개념이다.

다. 성희롱으로부터의 보호

1) 돌봄서비스 현장 내 성희롱

요양보호사와 방문요양서비스 대상자가 단둘이 집에 있게 되는 상황, 대상자가 치매를 앓고 있는 경우 등에서 성희롱이 발생할 수 있다. 요양보호사는 빠른 상황판단과 대처를 통해 적극적으로 성희롱 상황에서 벗어나야 한다.

2) 성희롱의 구분 및 행위

〈표〉 성희롱 행위

구분	행위
언어적 행위	음란한 농담, 음탕하고 상스러운 이야기 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적 관계를 강요하거나 회유하는 행위 성적 사실관계를 묻거나 성적인 정보를 의도적으로 유포하는 행위 음란한 내용의 전화통화 회식자리 등에서 옆에 앉아 술을 따르라고 함
육체적 행위	입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위 안마나 애무를 하거나, 신체일부를 밀착하거나 잡아 당김
시각적 행위	음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만짐
기타	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동



참고

성희롱은 모두에게 고통!

성희롱 피해자의 고통: 존엄성 훼손, 신체적·정신적 스트레스, 심리적 불안감, 성적 굴욕감, 혐오감, 수치심, 분노, 능률 저하, 결근, 사직

성희롱 가해자의 불이익: 사회적 비난, 직장에서 징계, 정직, 해고, 경력상의 오점

3) 성희롱 대처 방안

(1) 장기요양기관장의 대처

- ① 요양보호사들에게 성희롱 예방교육을 1년에 1번 이상 해야 한다.
- ② 성희롱으로 인한 피해가 있을 때 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
- ③ 직원들 사이에 성희롱이 발생하였을 경우에는 행위자를 징계해야 한다. 성희롱을 한 서비스 이용자에게 재발 방지 약속이나 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취해야 한다.

- ④ 성희롱 처리 지침을 문서화하여 기관 내에 두어야 한다.
- ⑤ 성희롱 시 가해자가 받을 수 있는 불이익과 향후 대처 계획을 명확히 설명한다.
- ⑥ 대상자 가족에게 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.

(2) 요양보호사의 대처

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 취하게 한다.
- ③ 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ④ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- ⑤ 시정 요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사업주에게 신고할 수 있다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)가 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.
 - 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 피해 발생을 주장하는 근로자에게는 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하여서는 아니 된다.

제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. <개정 2017. 11. 28.>
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다. [본조신설 2007. 12. 21.]

「노인장기요양보험법」 제35조의4(장기요양요원의 보호)

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

- 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제7조(장기요양요원의 신분보장)

시장은 장기요양요원이 업무와 관련하여 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호받을 수 있도록 적극적으로 조치를 취하여야 한다.

4) 성희롱 사례

다음은 요양보호사의 성희롱에 대한 사례들이다. 이 경우 본인이라면 어떻게 대처할 것인지 토의해 보자.

[사례1] 눕히면서 다리를 만지니 안마를 해달라고 함

허리가 불편한 남자 노인의 다리를 뺏게 하는데 기왕 만진 김에 다리를 주무르고 안마를 해달라고 하며 이상한 눈초리로 바라보았다. 심한 성적 불쾌감을 느꼈다.

[사례2] 성기와 성행위를 묘사하는 말을 함

요양시설에 입소해 있는 한 남자 노인이 심심하고 갑갑하다며 여자 노인의 방 앞에서 서성인다. 그 방의 다른 여자 노인이나 다른 남자 노인들과 시비가 붙으면 옆에서 말리는 요양보호사에게 성기와 성행위를 묘사하는 심한 말을 해서 여성으로서의 수치심이 느껴진다.

[사례3] 몸을 지탱하기 위해 신체 여러 부위를 무차별적으로 잡음

남자 노인이 일어나거나 옆으로 돌아누우면서 몸을 지탱하기 위해 허리나 손, 심지어 머리카락까지 무차별적으로 잡는다.