의료기관 내 보건의료인력
인권보호 및 안전한 의료환경 조성

h·well 국민건강보험

보건의료인력 인권지원센터

강의 목표

- 보건의료인력의 인권 보호의 중요성 이해
- 의료기관 내 폭력 및 인권침해 유형 학습
- 인권침해 대응 및 예방 방법 습득
- 안전한 의료 환경을 조성하는 방법 습득

h·well 국민건강보험

강의 순서

National Health Insurance Service

01. 보건의료인력 인권보호 개요

02. 의료기관 내 인권침해 유형

03. 인권침해 유형별 대응 절차

04. 의료기관 내 인권보호 실천

National Health Insurance Service

01 보건의료인력 인권보호 개요

인권의 개념

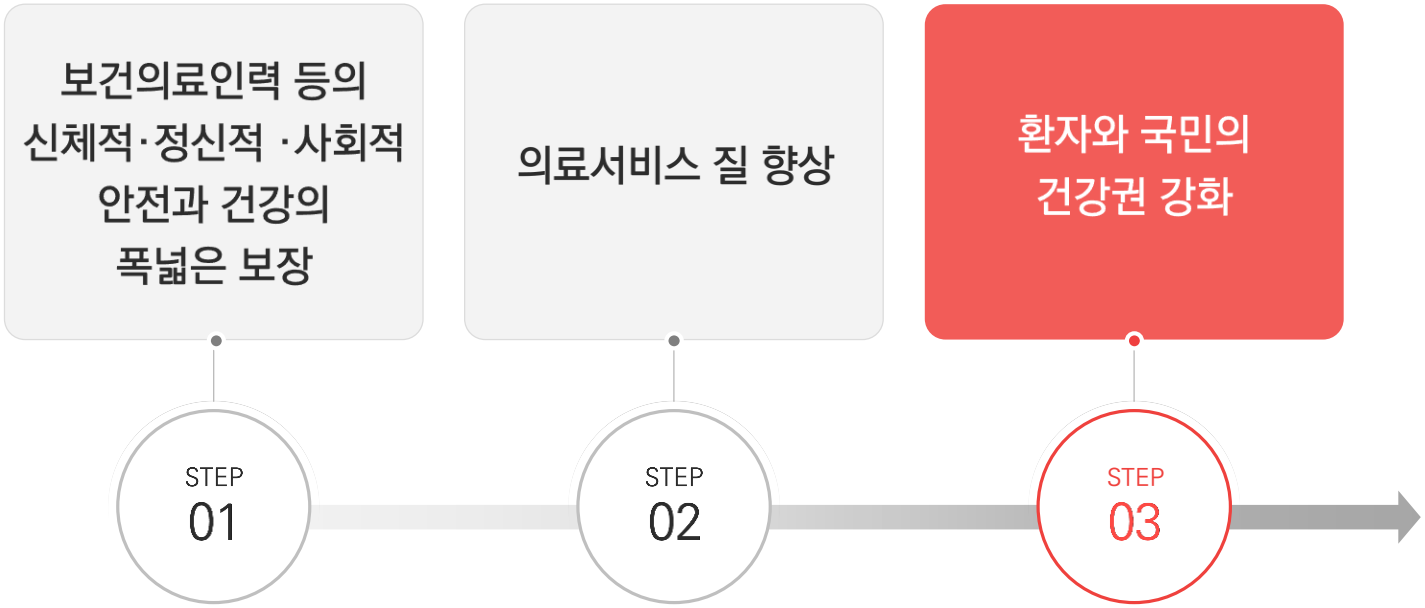
인권이란?

모든 인간이 보편적으로 가지는 권리

[헌법] 제 10조
모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며,
행복을 추구할 권리를 가진다.

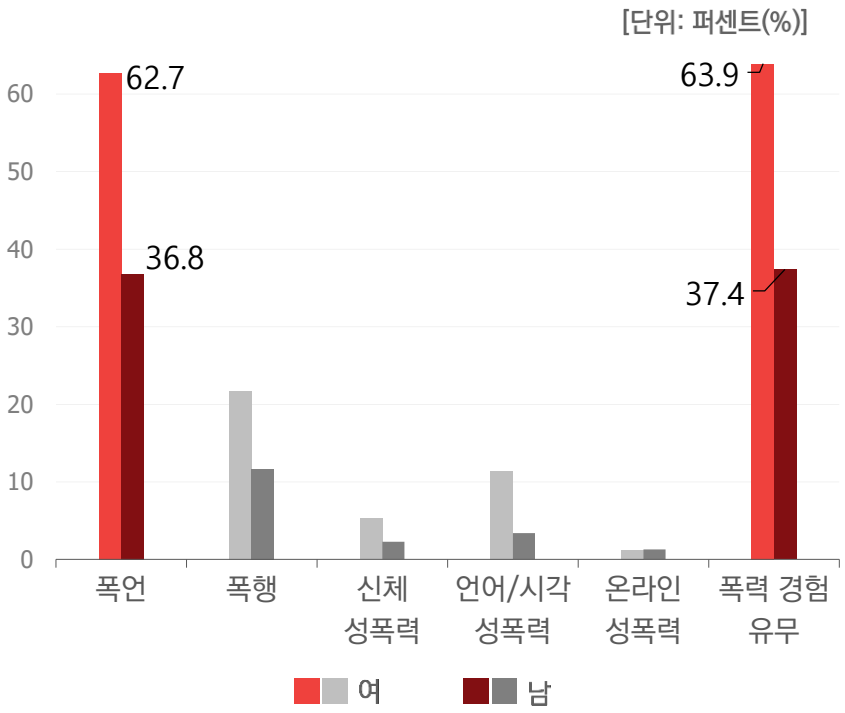
의료 현장에서의 인권

의료인 및 병원 종사자의 기본적인 근로권 및 인권 보호

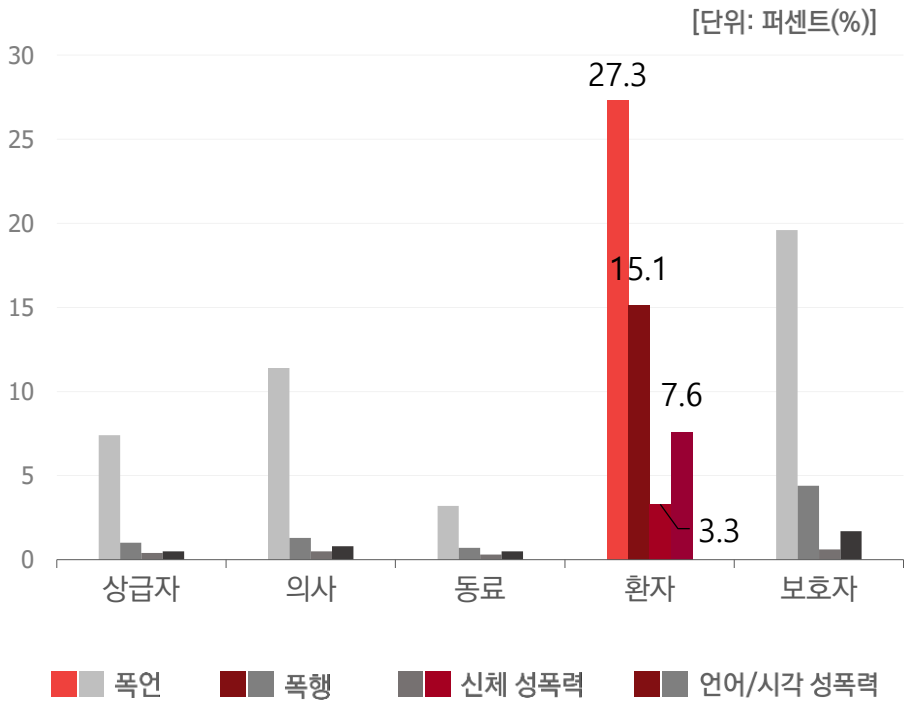


보건의료인력 대상 폭력 실태

1년 이내 보건의료 노동자 폭력 경험률



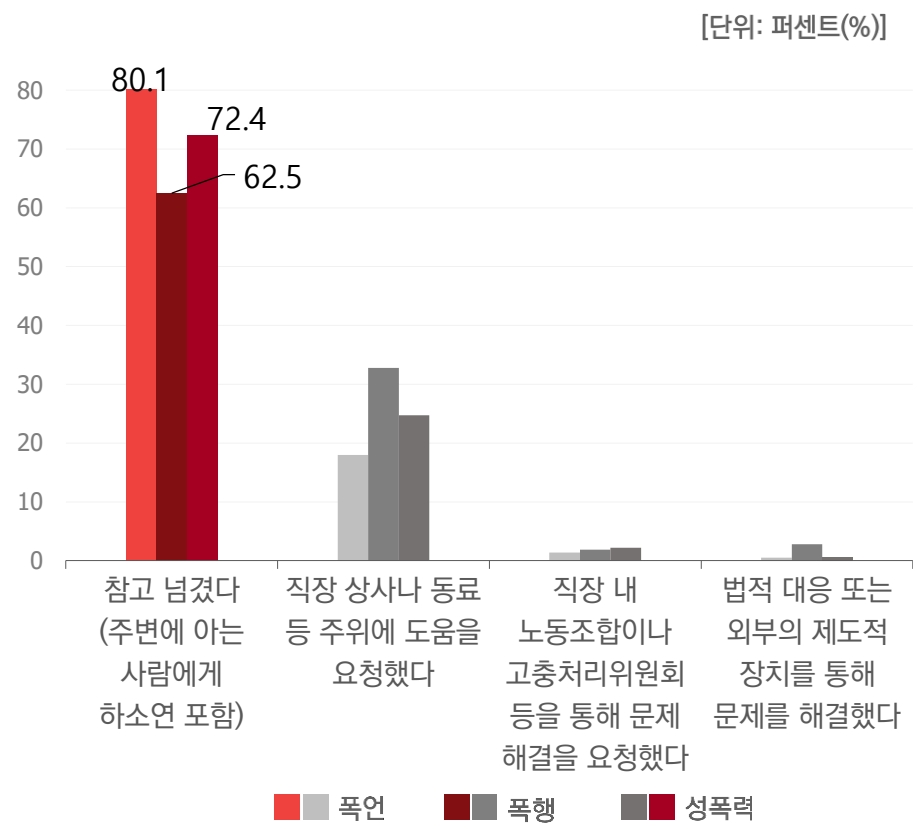
1년 이내 폭언, 폭행, 성폭력 가해자



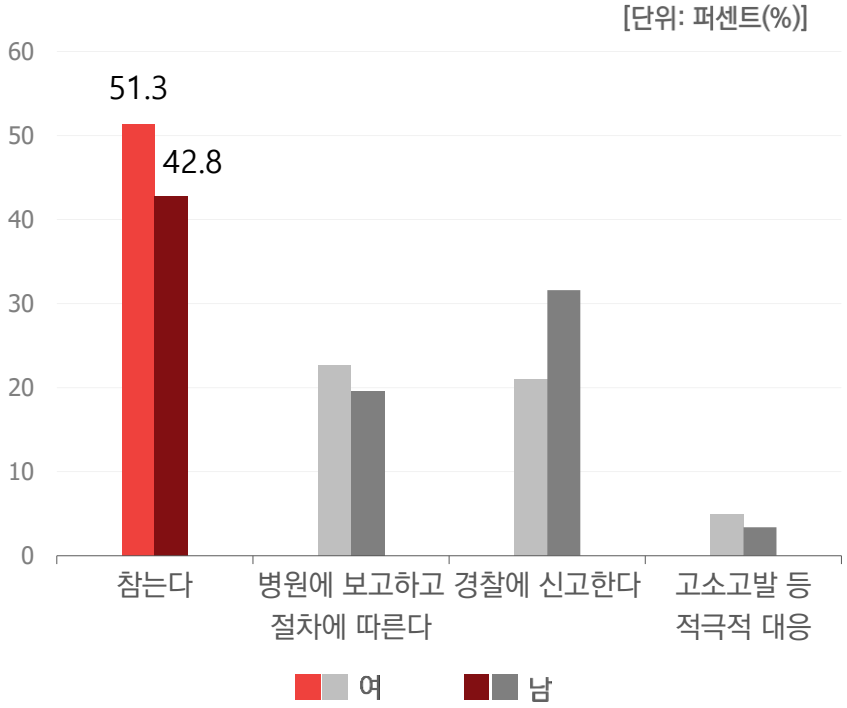
출처: 2021년 전국보건의료산업노동조합, 코로나19 시대 보건의료노동자들의 노동안전 실태조사

보건의료인력 대상 폭력 실태

폭력 유형별 대응 방식 (복수 응답)



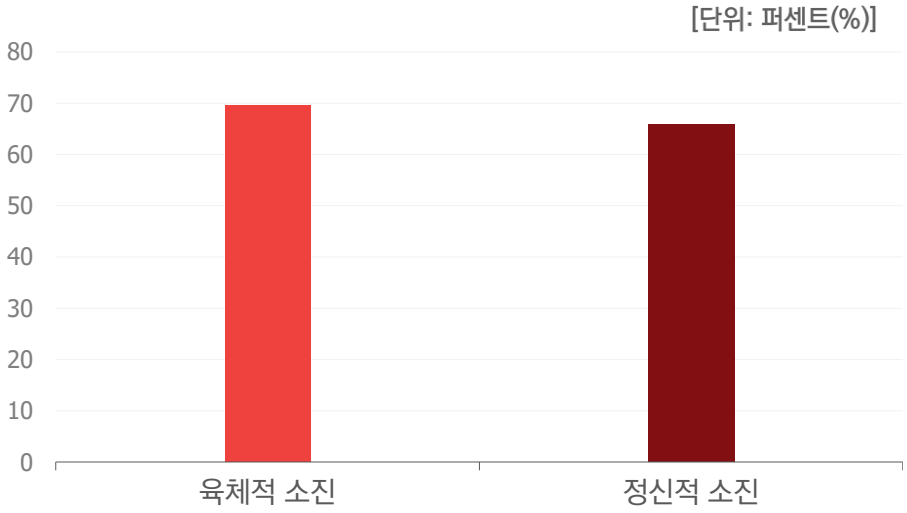
응급실 폭력 대응의 성별 차이



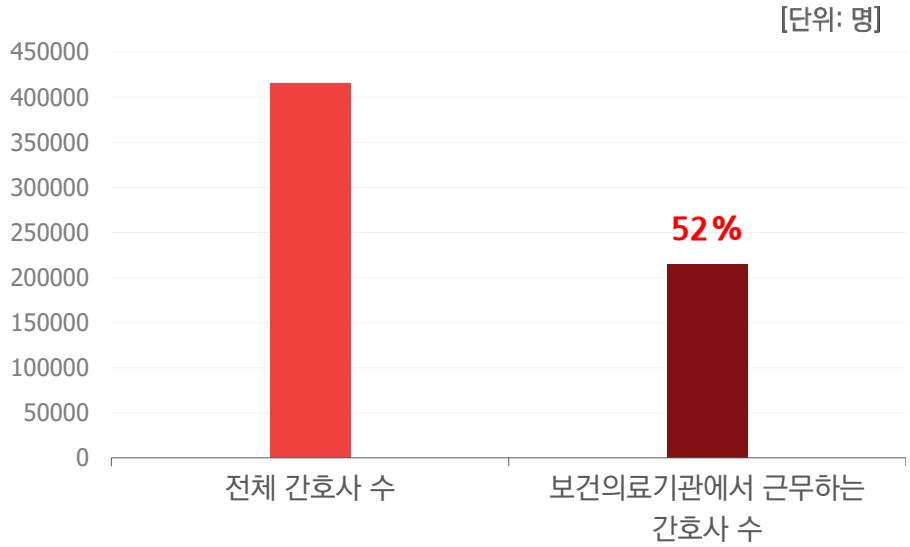
출처: 1) 2019년 보건복지부, 안전한 진료환경 관련 실태조사, 2) 2019년 전국보건의료산업노동조합, 보건의료노동자 실태조사

인권침해로 인한 결과

보건의료노동자의 현상태



보건의료기관에서 근무하는 간호사 수



- 보건의료현장의 열악한 인권 상황은 종사자들의 불안, 불면, 각종 통증, 만성피로와 같은 신체적·정신적 증상을 일으킬 뿐만 아니라 심각한 소진을 야기하고, 심할 경우 자살로 이어짐
- 열악한 인권 상황과 높은 업무강도 등은 보건의료인력 등의 이직·사직율을 높여 만성적인 인력부족 문제를 심화하는 악순환을 유발

출처: 1) 2021년 전국보건의료산업노동조합, 코로나19 시대 보건의료노동자들의 노동안전 실태조사, 2) 2019년 대한간호협회, 간호통계자료

National Health Insurance Service

02 의료기관 내 인권침해 유형

의료기관 내 인권침해

■ 인권 침해: 인권 또는 「헌법」 상 기본권을 침해하는 행위

1) 대인간 폭력

- 폭언 (언어적 폭력)
- 폭행 (신체적 폭력)
- 성희롱 및 성폭력 (성적 폭력)
- 직장 내 괴롭힘

2) 근로조건 및 고용 관련 권리 침해

작업장 폭력(workplace violence)

출퇴근을 포함하여 업무와 관련한 상황에서 근로자의 안전이나 웰빙, 건강에 직접적, 간접적으로 어려움을 야기하는 학대나 위협, 폭행 사건

※출처: European Commission, 1995

의료기관 내 인권침해에 대한 법적 대응

인권 침해에 대한 법적 대응 유형

환자 보호자로부터의 인권침해

- 「의료법」, 「응급의료에 관한 법률」: 의료인 폭행, 협박은 음주로 인한 심신장애 상태에서 범죄한 경우에도 처벌 가능
- 손해배상책임(재산상 손해, 정신적 손해(위자료))이 발생
- 사업주는 업무의 일시적 중단이나 전환의 조치 등을 취해야 한다. 필요한 조치를 하지 않은 사업주에 대하여는 1천만원 이하의 과태료가 부과 (산업안전보건법)

직장 내 동료간 발생한 인권침해

- 기관 내 폭력의 경우 직장 내 괴롭힘으로 다뤄지거나, 사내 징계의 대상 가능 (근로기준법)

폭언의 정의

폭언이란?

감정적인 욕설이나 고성, 모독적인 말 등 인격적 모멸감이나
모욕감을 주거나 수치심을 느끼게 하는 언어적 표현

- 잔혹한 발언, 구체적인 해악을 고지하여 공포심을 유발하는 협박
- 명예나 사회적 평가를 저하시키는 발언
- 성별이나 지위 등을 이유로 한 차별적 표현

폭언에 대한 조치 사례

환자로부터의 폭언으로 인한 협박죄 적용사례

코로나 검사 중 담당 간호사에게 “야 XX같은 X야. 너 공무원이지? 내가 민원 넣으면 너 짤려”라고 고함, 욕설, 협박을 하면서 손으로 진료실 내 아크릴 벽 치기를 지속. 피해자는 사건 충격으로 자살 시도 등 정신적 충격 심각

➔ 욕설과 공무원 지위에 대한 협박으로 가해자 징역 10월 선고

직장상사로부터 폭언 참고 사례

팀장이 병원 내 같은 팀에서 근무 중인 팀원의 휴가 사용 시 휴가 사유를 구체적으로 물어보거나, 팀원이 둘째 아이 임신과 관련하여 진료를 보려고 할 때 “야! 넌 애를 낳은 지 얼마나 되었다고 또 애를 가지냐” 등 폭언 및 성희롱적 발언을 함

➔ 병원 내 인권센터는 팀장이 ‘직장 내 괴롭힘 예방 교육 및 성희롱·성폭력 예방 교육’을 수강하도록 조치하고 팀원에게 진정성 있는 사과와 개선 계획서를 제출하도록 조치

출처: 서울중앙지방법원 2022.2.7. 선고 2021고단1164 판결

폭행의 정의

폭행이란?

타인의 신체에 대하여 물리적 힘(유형력)을 행사하여
육체적·정신적 고통을 주는 행위

※반드시 피해자의 신체에 접촉하는 것을 필요로 하지는 않음

폭행에 대한 법적 대응

환자로부터의 폭행으로 인한 특수폭행죄 적용 사례

A는 척추센터 진료실에서 외래진료를 받던 중 담당의사가 수술이 잘 되었다고 말하자 갑자기 “반말 하지마, 0새끼야”라고 소리치며 자신이 가지고 있던 쇠지팡이로 담당의사의 왼쪽 어깨부분을 내리침으로써 의료인을 위험한 물건으로 폭행(특수폭행)

➔ 징역 6월 선고

출처: 수원지방법원 2019.5.21. 선고 2019고단97 판결

성희롱·성추행의 정의

성희롱·성추행이란?

상대방이 원치 않는 성적 언동(신체적, 언어적, 시각적)으로
성적 자기결정권을 침해하는 행위

※자기결정권: 원하지 않는 성적 행위를 강요당하지 않을 권리

직장 내 성희롱·성추행에 대한 유념 사항

- 성별에 관계없이 직장 내 성희롱의 행위자나 피해자가 될 수 있으며, 동성 간 행위도 직장 내 성희롱에 해당

- 성적 언동의 예시

외모에 대한 성적 비유	성적인 관계 강요 및 회유	회식 자리에서의 강요	음란사진 혹은 신체부위 노출

➔ 피해자가 직장 내의 불평등한 권력관계 등을 이유로 명시적 거부의사를 표현하지 못하는 경우에도 상황을 종합적으로 검토하여 원치 않은 행위로 인정되면 직장 내 성희롱이 성립

- 불평등한 성별 역할 강요 등의 성차별적 언동은 직장 내 괴롭힘에 해당

직장 내 성희롱·성추행에 대한 법적 대응

직장 내 성희롱 참고 사례

대학병원 A교수는 술에 취한 상태로, 야간 당직 중인 간호사 B를 연구실로 불러 “외로우니 함께 있어 달라”며 신체접촉을 시도했고, B는 이 사실을 병원에 신고함

➔ 대학은 A를 파면 처리

직장 내 강제추행죄 적용 사례

60대 병원장 A는 자신이 운영하는 병원에서 야간 근무 중인 간호사 B를 탈의실로 불러 가슴을 만지는 등 총 3차례에 걸쳐 강제 추행을 한 혐의로 기소됨

➔ 법원은 A에게 징역 1년과 성폭력 치료프로그램 40시간 이수명령 선고

출처: “”외로우니 같이 있자“…간호사 성희롱한 대학교수 ‘파면‘.“ 머니투데이. 2022.3.25.

환자 및 보호자의 성희롱·성추행에 대한 법적 대응

의료인 대상 강제추행 사례 1

환자 A는 병실에서 휠체어 앉은 상태로 혈압 측정을 받던 중 손을 뻗어 간호실습생 A씨의 상체를 더듬는 등 2회에 걸쳐 강제 추행을 함

➔ 징역 8월에 집행유예 2년 선고, 성폭력 치료 강의 40시간 수강명령

의료인 대상 강제추행 사례 2

대학병원 간호사 B는 응급실에서 환자 A로부터 강제추행 당함. A는 B에게 다가가 퇴원을 요구한 후 진료 기록을 확인하고 있는 B의 특정 신체부위 만짐. B는 사건 이후 우울, 불안, 수면장애, 악몽 등으로 약물 치료 받음. 검찰은 A에게 벌금 400만원의 약식명령청구를 결정했으나, 병원 측이 검찰의 결정에 불복하고 정식재판을 요청

➔ 강제추행죄로 벌금 800만원 선고

출처: “환자 성추행에 강경 대응한 대학병원, 형량 늘었다.” 메디칼타임즈. 2020.9.21.

직장 내 괴롭힘의 정의

직장 내 괴롭힘이란?

사용자 또는 근로자가 직장에서의 **지위 또는 관계 등의**
우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게
신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

출처: 근로기준법 제76조의2

직장 내 괴롭힘에 대한 법률 적용 사례

직장 내 괴롭힘 금지규정 위반에 따른 사업주 징역형 참고 판례

A는 병원 구내식당 위탁업체를 운영하며 상시근로자 30여명을 사용하고 있는 사업주이고, B는 업체 근로자이다. B를 포함한 다수의 근로자들은 상사 C로부터 회식비 강요, 업무편성권한의 남용, 욕설과 폭언, 사직서 강요 등 직장 내 괴롭힘 행위를 당함. 회사는 인사위원회를 열었지만 직장 내 괴롭힘을 인정하지 않고 서면인사경고(견책)를 하는데 그쳤고, 이 결정 이후 B는 출근을 하지 않음. A는 무단결근을 이유로 B를 퇴사처리. 이후 번복 후, B 의사에 반하여 다른 구내식당으로 전보조치. B는 A를 근로기준법 위반 혐의로 고소

➔ 사업주 A에게 징역 6월에 집행유예 2월, 보호관찰 및 120시간 사회봉사명령 선고

- 근로기준법에 근거, 직장 내 괴롭힘 역시 행위자에 대한 징계 등이 사업주의 의무가 됨 (2021. 법 개정)
- 직장내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병은 업무상 재해로 인정

출처: 청주지방법원 충주지원 2021.4.6. 선고 2020고단245 판결)

근로조건 및 고용 관련 권리 침해의 정의

근로조건이란?

근로계약을 통한 근로의 제공과 임금의 수령을 위한
쌍무계약에 있어서 「근로기준법」과 관련 특별법 등으로서
규율되는 최소한으로 지켜져야 할 법률적인 조건을 의미

※근로계약의 체결, 차별금지, 임금, 근로시간 및 휴식, 안전과 보건, 재해보상 등을 의미

근로조건 및 고용 관련 권리 침해 유형

- 법률절차 미준수에 따른 주 52시간 위반
- 휴일 근무 및 특근 강요
- 전공의 수련시간 위반
- 휴게시간 위반
- 교육시간 및 워크숍 등의 근로시간 불인정에 따른 급여 미지급
- 위법한 포괄임금제를 통한 수당 미지급
- 식사 지원 시 특정 식당 등의 강요
- 사용자 시기변경권의 과도한 사용 또는 위법한 연차유급휴가 사용 대체
- 고충처리접수창구 미비
- 업무 상 재해에 대한 처리
- 법률에 따른 적정한 휴게시설의 설치

출처: 1) 근로기준법, 2) 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률

National Health Insurance Service

03 인권침해 유형별 대응 절차

인권침해 유형에 따른 법적 조치 여부

법률적으로 문제가 되는 유형

- 욕설, 폭언
- 성희롱
- 폭행
- 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우
- 언론, 인터넷 게재 등 위협하는 경우

법률적으로 문제가 되지 않는 유형

- 사소한 말꼬투리를 잡는 경우
- 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우
- 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우
- 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

출처: 2019년 한국산업안전보건공단, 2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 간호사

환자 및 보호자의 인권침해 대응

사건 발생 전 예방 전략

문제 가능성 차단

- 진료 관련 자료 활용
  - 폭력 가능성 인지
- 대면 진료 시 관찰
  - 이상 행동 여부 관찰
- 이전 기록 활용
  - 이력 기록 및 전 직원 공유
- 충분한 설명 제공
  - 진료 계획을 명확히 설명하여 오해 방지

상황 발생 시 대응

- 기본 대응 원칙
  - 안정 유도
  - 경청하되 거리 유지
  - 간단명료하게 대응
- 보안 요청
  - 보안요원 호출
  - 동료와 함께 대응

주취자 대응

- 격리 유도
  - 진료 공간에서 떨어진 별도 장소로 안내
- 위험 시 조치
  - 흉기 소지 및 폭행 시 즉시 보안요원 호출 및 112 신고
- 안정 유도 및 가족 인계
  - 경청하며 안정 유도
  - 가족 연락 후 인계

출처: 2020년 대한병원협회, 의료기관 내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 2020

환자 및 보호자의 인권침해 대응

응급의료에 관한 법률 상 진료 거부의 정당한 사유 지침(2024.9.13. 배포)

- 환자 및 보호자의 폭행, 협박 또는 장비 손상 등 응급의료종사자가 정상적인 의료행위를 할 수 없도록 방해하는 경우
- 환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당될 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우
- 통신·전력의 마비, 인력 ·시설 ·장비의 미비 등 적절한 응급의료를 행할 수 없는 경우

환자 및 보호자의 인권침해 대응

사건 발생 시 대응 방법

1단계

- 행위 중지 요청
- 행위 지속 시 응대 중지
- 법규 위반 고지
- 상급자,동료에게 도움 요청

2단계

- 녹음 사전 고지
- CCTV , 녹음 등 증거 확보 노력

3단계

- 행위자를 피해 자기 신변 보호
- 보안요원 및 경찰 등에 신고

4단계

- 증거자료 제출 (인권보호 관리자)
- 필요 시 추가 보호* 조치 요청

* 심리상담 및 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 제공 등

출처: 2020년 대한병원협회, 의료기관 내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 2020

행위자가 직원인 경우 대응 절차

사건 발생 시 대응 방법

1단계

- 행위 중지 요청
- 주변에 도움 요청
- CCTV , 녹음 등 증거 확보 노력

2단계

- 부서장에게 도움 요청 (사실 중심 보고하기)

3단계

- 인권담당 부서에 신고(육하원칙 의거)
- 증거자료 제출 (인권보호 관리자)
- 피해자 요구사항* 관리자에게 알림

*분리, 서면사과, 합의, 정식조사, 징계 등

4단계

- 필요 시 추가 보호* 조치 요청

* 심리상담 및 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 제공 등

출처: 2020년 대한병원협회, 의료기관 내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 2020

직원에 의한 성희롱, 성폭력 사건 대응

- 법적 책임
  : 직장 내 성희롱 행위자는 사업주·상급자·근로자 모두 포함되며, 사업주는 법적으로 예방·처리 책임을 짐

- 민법 상 책임
  : 행위자 뿐만 아니라 사업주도 불법행위(민법 제750조) 및 사용자 책임(제756조)에 따라 손해배상 의무가 있음

- 신고 및 처리 의무
  : 피해자 외 목격자도 신고 가능하며, 사업주는 신고 즉시 접수 및 조사해야 함

- 조사 시 유의 사항
  : 피해자에게 성적 불쾌감을 유발하는 질문, 요구, 회유 등은 금지

- 과태료 규정
  : 신고 접수 후 미조사 또는 조사과정에서 부적절 대응 시 500만원 이하 과태료 부과

출처: 2020년 고용노동부, 직장 내 성희롱 예방•대응 매뉴얼

National Health Insurance Service

04 의료기관 내 인권보호 실천

“트라우마 인지 감수성” 기반 인권보호 체계

‘트라우마 이해 접근(trauma-informed approach)’

트라우마 인지 감수성

– 보건의료인력 등의 작업장 **트라우마 발생 가능성**에 대해 깊이 이해하는 의료기관 내 인권 보호 체계

– 보건의료인력 실무의 모든 영역을 트라우마에 대한 감수성을 가지고 **치유적인 방향**으로 구성·운영할 것을 요구하는 접근

– 미국, 캐나다, 호주 등 서구권의 병원, 학교, 법원, 복지지설 등에 널리 적용되고 있는 접근

출처: 민윤영, “의료기관 내 보건의료인에 대한 폭력과 트라우마-기반 인권적 접근의 필요성‘ 「법과사회」제70호, 2022, 113~146쪽

안전한 근로환경 조성

사건 발생 전 갈등 예방 전략



인권 현황 조사

의료기관 내 인권현황 조사의 목적

- 인권리스크를 파악하여 인권침해 가능성을 사전 예방
- 내부 인권침해 및 차별 사건 정보를 수집하여 선제적 대응 기반 마련

의료기관 내 인권현황 조사 내용

- 노동 조건 및 근로 형태
- 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 실태
- 감정노동 강도와 직무로 인한 심리적 어려움 및 건강 상태 조사
- 기관 내 인권보호 제도 개선 관련 의견

의료기관 내 인권현황 조사 활용 방안

- 인권침해 가능성이 높은 작업장을 파악하여 선제적 대응 조치 마련
- 감정노동 강도 및 작업장 폭력 실태를 분석하여 예방 및 스트레스 관리
- 종사자들의 인권보호 요구를 반영해 제도 개선의 기초자료로 활용

출처: 1) 산업안전보건법 제5조, 제15조, 2) 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조

감정 존중의 기술

- 서로를 이해하는 것이 가장 중요!



(노주선. 2019. 감정존중. 플랜비디자인)

알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!

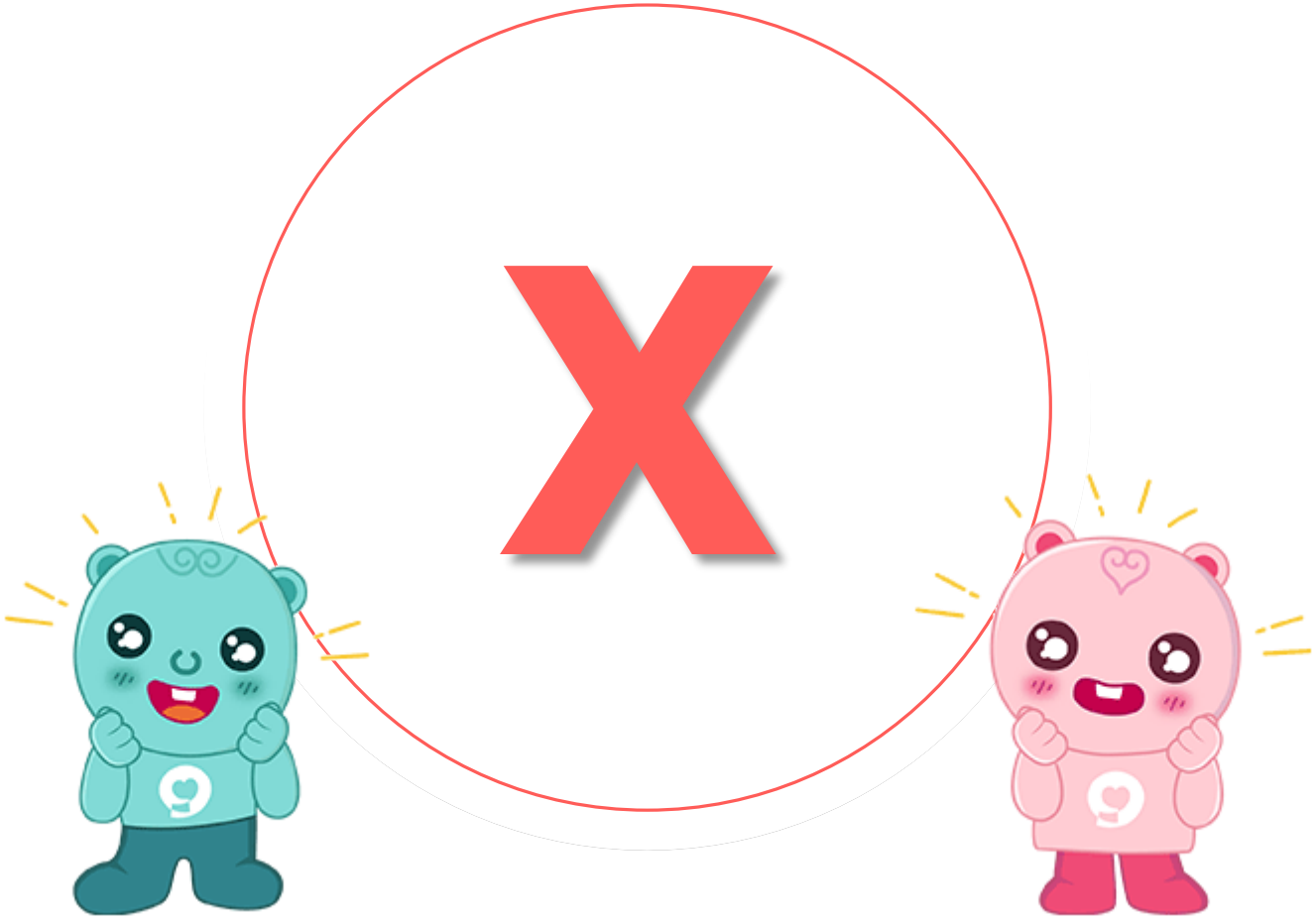


Question1.

우연히 동창회 모임에서 만나게 된 A팀장과 B팀원은 모임 술자리에서 과거 이야기를 하다가 해묵은 원한을 이유로 다툼이 발생했습니다.

이때 A팀장이 B팀원에게 정신적 고통을 주었다면, 직장내 괴롭힘에 해당할까요?

알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



Answer1.

다른 업무연관성이 없는 상황에서 "업무 수행의 편승이나 빙자"라는 사정이 없다면 직장 내 괴롭힘으로 보기 어렵습니다.

알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!

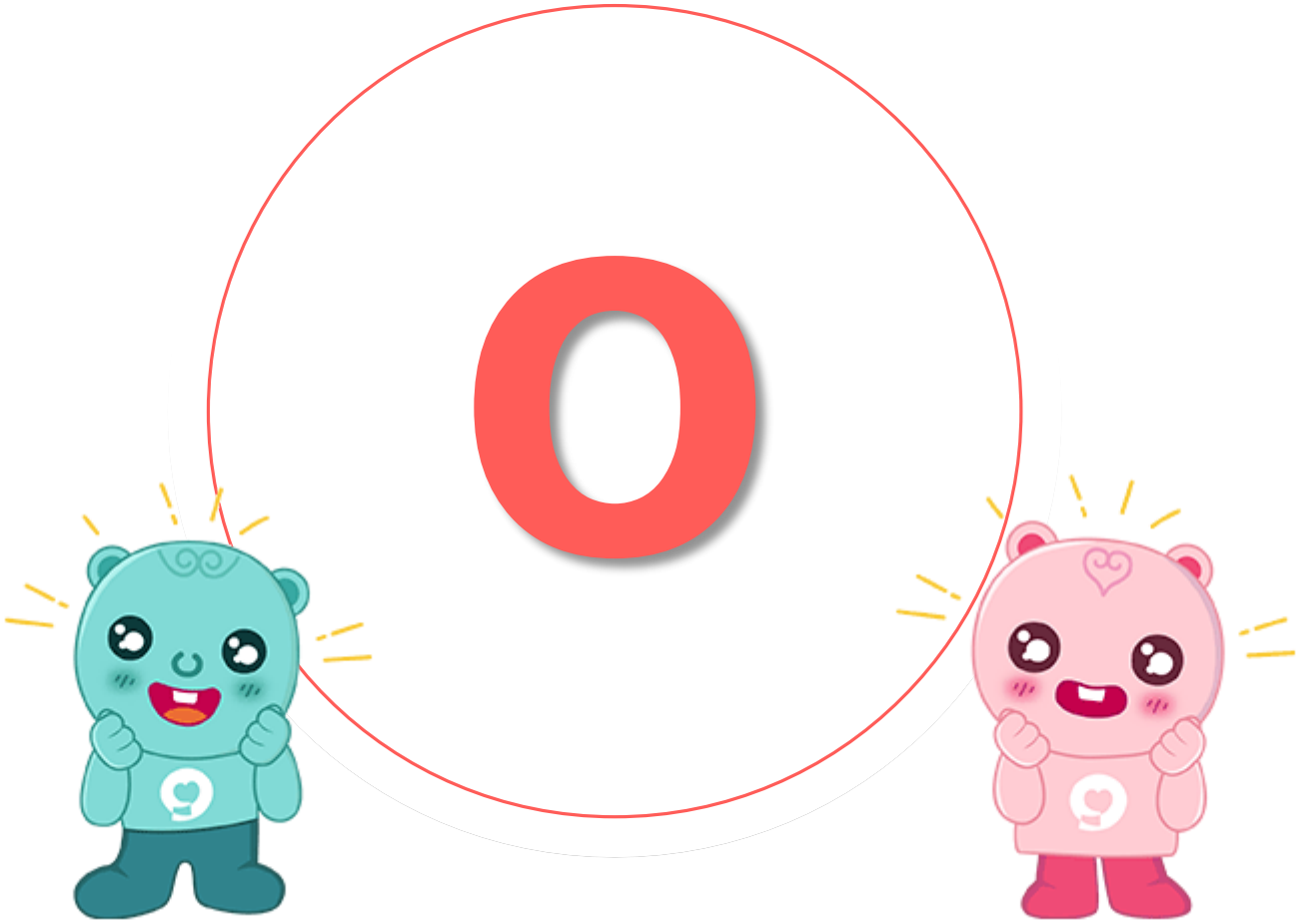


Question2.

수 간호사가 퇴근 후 주말 또는 저녁 시간에 술에 취해서 팀 단체 채팅 방에 하소연 하는 글을 올리고 대답을 안하면 왜 답을 안 하냐고 답을 요구해 팀원들이 힘들어했습니다.

뿐만 아니라 평소 수 간호사는 본인의 의지대로 되지 않을 경우 직원들에게 소리지르고 윽박지르는 등의 행위로 정신적 고통을 유발했습니다. 이 경우, 직장내 괴롭힘에 해당할까요?

알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



Answer2.

우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 근로자에게 신체적·정신적으로 고통을 주는 행위이기 때문에 직장 내 괴롭힘에 해당합니다.

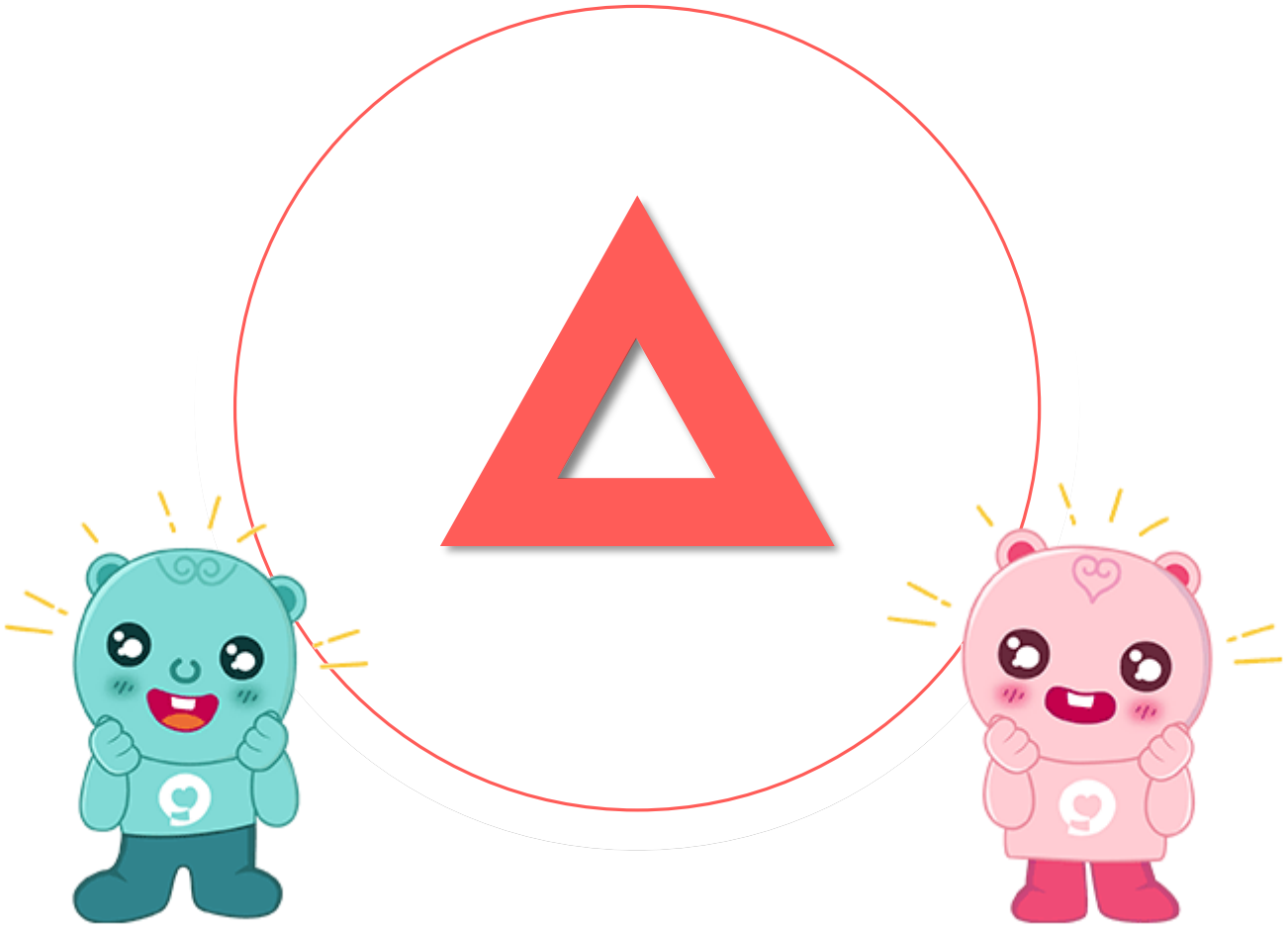
알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



Question3.

A약사는 매일 약제 관리를 위해 회의를 진행합니다. 하지만, 입사 1년 차인 B약사는 약제 관리가 서툴어서 실수하는 경우가 종종 발생하여 A약사로부터 질책을 자주 받는 편입니다. B약사는 이에 대해 주변 동료에게 스트레스를 하소연하고 있는데 이런 경우, 직장 내 괴롭힘으로 인정이 될까요?

알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



알쏭달쏭 인권침해 퀴즈!



Answer3.

업무 성과를 내거나 업무 효율을 높이기 위한 독려나 질책은 원칙적으로 업무상 적정 범위 내로 볼 수 있기 때문에 직장내 괴롭힘으로 인정되지 않습니다. 즉, 상기 사례는 직장 내 괴롭힘은 아니라고 할 수 있습니다. 다만, 그 과정에서 인격 모독에 해당할 정도로 과도하거나 업무상 적당한 근거 없이 질책하거나, 그의 양상이 다른 직원들과는 다를 경우 중 하나라도 해당할 경우에는 직장 내 괴롭힘으로 인정됩니다.

보건의료인력 인권지원센터 개요

이용 대상자

- 보건의료인력: 보건의료인력지원법 제2조제3호에 명시된 사람: 의료인, 간호조무사, 약사, 한약사, 의료기사, 보건의료정보관리사, 안경사, 응급구조사, 영양사, 위생사, 보건교육사
- 보건의료기관 종사자: 보건의료인력 외의 사람으로서 보건의료기관에서 보건의료 서비스 외의 업무에 종사하는 사람

주요 서비스 내용

심리상담	인권침해 예방 및 대응교육	집단상담 프로그램	전문가 자문 (변호사, 노무사)

보건의료인력 인권지원센터 이용 안내

이용대상

- 보건의료인력(20종)
- 의료기관 내 종사자

신청방법

- 전화 신청: 1533-6960
- 온라인 신청
  1) 홈페이지 http://www.chp.or.kr
  2) 카카오톡 채널
  '보건의료인력 인권지원센터' 검색



이용시간

- 평일 09:00~18:00
  - 점심시간 12:00~13:00

비용

- 전액 무료

보건의료인력 인권지원센터 상담 신청 경로

상담/심리검사 신청



인권교육 만족도 설문조사



- 총 문항수 : 9문항
- 예상 소요시간 : 약 3분 이내
  - 만족도 조사는 앞으로 진행 될 교육의 발전을 위한 데이터로 사용됩니다

감사합니다

h·well
국민건강보험