안전진료 가이드라인 교육

Institutions Providing Assistance with Health Professionals



보건복지부

h·well 국민건강보험공단

CONTENTS

안전진료 가이드라인 교육

Institutions Providing Assistance with Health Professionals

h·well 국민건강보험공단

I. 배경 및 목적

II. 진료환경실태
1. 현황
2. 대상
3. 유형
4. 원인
5. 대응
6. 조치

III. 사회적 인식
1. 의료기관
2. 정신질환

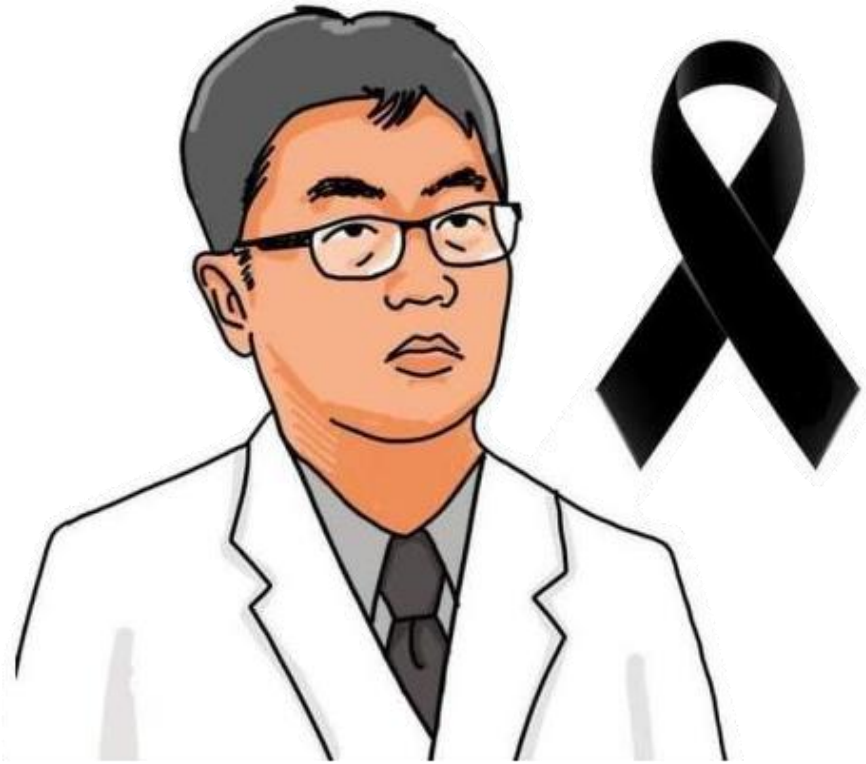
IV. 대응방안
1. 예방전략
2. 대응프로세스
3. 피해자 대응방법
4. 의료기관 대응방법

V. 관련 법률 및 처벌규정

VI. 대응사례

h·well 국민건강보험공단

정신과 의사 故 임세원 교수 사망 사건



2018년 12월 31일 오후 5시 44분경
서울시 강북삼성병원에서 환자인 박○민(30세)이
진료 상담을 받던 중 의사인
임세원 정신건강의학과 교수(47세)의
가슴 부위를 흉기로 수차례 찔러 살인하였다.
이 사건은 **의료기관 전반의 안전 시스템 개선 필요성에 대한 경종을 울리는 계기**가 되었다.



Ⅰ 배경 및 목적

h·well 국민건강보험공단

1

환자 보호 및 응급실 폭행 예방을 위하여
정부에서 환자 안전관리체계 확립,
응급실 안전관리 강화를 추진했으나,
안전한 진료 환경 조성은 여전히 미흡한 상황



안전한 진료환경 조성은 **의료인 뿐만 아니라**
국민 건강과 직결되는 문제로
사회적 위험 관리 차원에서 국가적인 노력 필요

2

정신질환자에 의한 폭행 사건은
열악한 진료 여건 및
사회적 편견이 초래한 국가적 문제



정신질환자가 치료 중단, 재입원의 악순환에서
벗어나 **일상에 복귀할 수 있도록**
치료 지원 강화 및 편견 해소 등 **사회적 노력 필요**

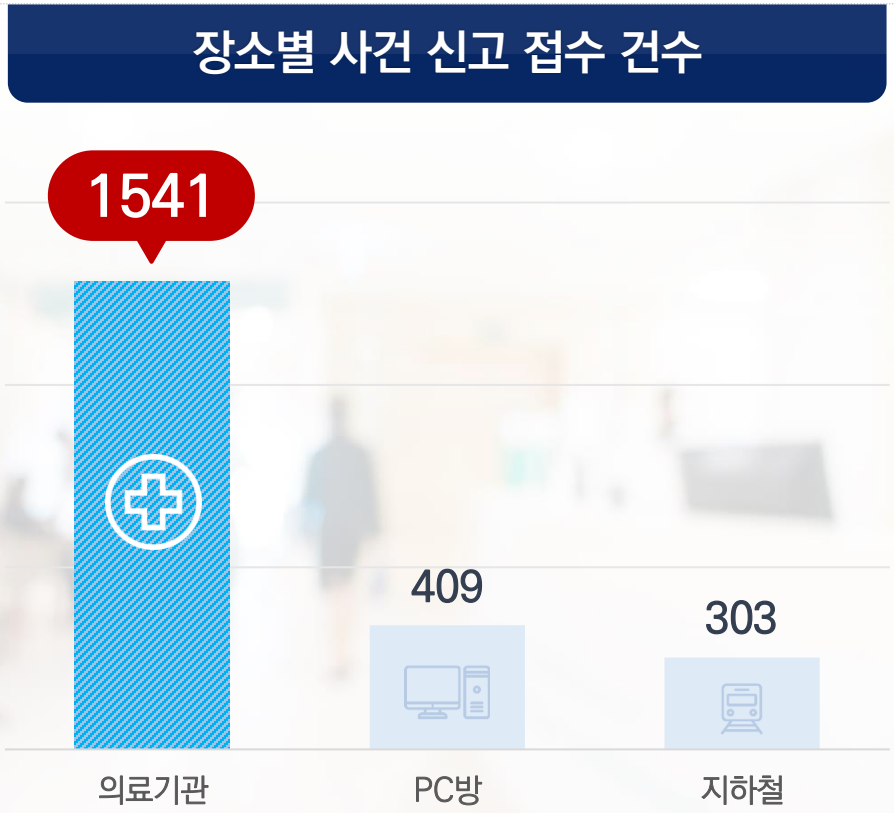
진료환경실태

1. 현황

- **가장 안전해야 할 의료기관이 폭행 위험에 노출**

– 경찰에 신고된 상해 · 폭행 · 협박 사건 중
의료기관에서 발생한 경우 〉 지하철, PC방에서 발생한 경우

– **환자 및 환자 보호자가 가해**를 한 경우는
병원 90.1%, 의원 85.1%로 대다수

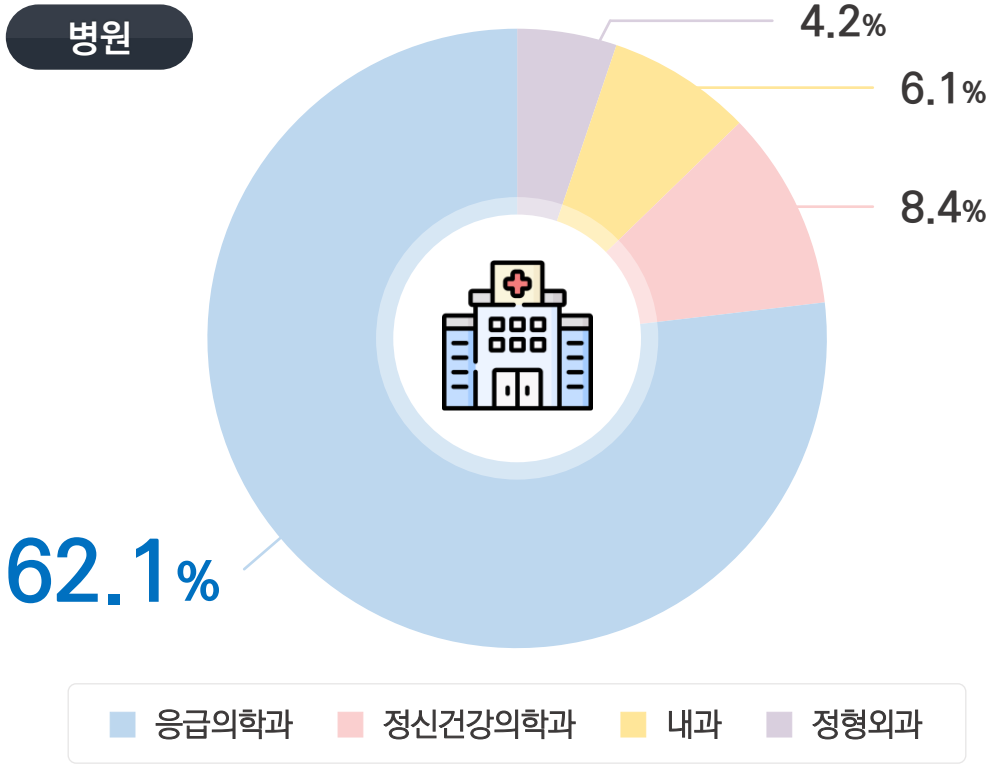


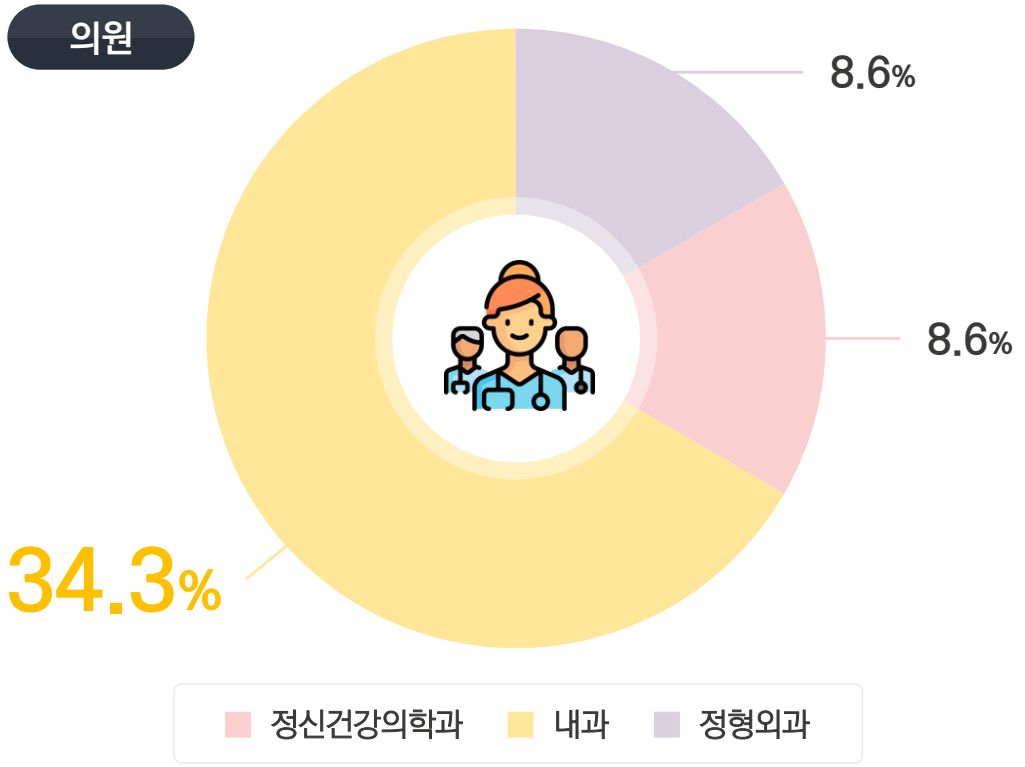
| 출처 : 경찰청 경찰범죄통계, 2017

h·well 국민건강보험공단

1. 현황

신고가 접수된 의료기관





2. 대상

- **의료인 – 환자 간 사건이 대다수로 진료 환경 열악**

  – 의료기관에서 발생한 사건은 **피해자의 67%**가 **의사 · 간호사**

  – 응급의학과 · 정신건강의학과에서 근무하는 경우,
  사건(폭행 등) 경험 비율이 높은 편

  – 최근 3년간 병원의 약 11.8%, 의원의 약 1.8%에 해당하는
  의료기관에서 의료인 폭행사건 발생
  (실태조사결과, 2019.3)



h·well 국민건강보험공단

3. 유형

폭언 · 협박 · 폭행 등 다양한 유형

사건의 유형

병원

일반상해	32.2%
진료방해	31.4%
협박	18.6%
폭언	11.9%
기물파손	4.2%
기타	1.7%

의원

폭언	78.7%
일반상해	6.4%
협박	6.4%
진료방해	4.3%
중상해	2.1%
기물파손	2.1%

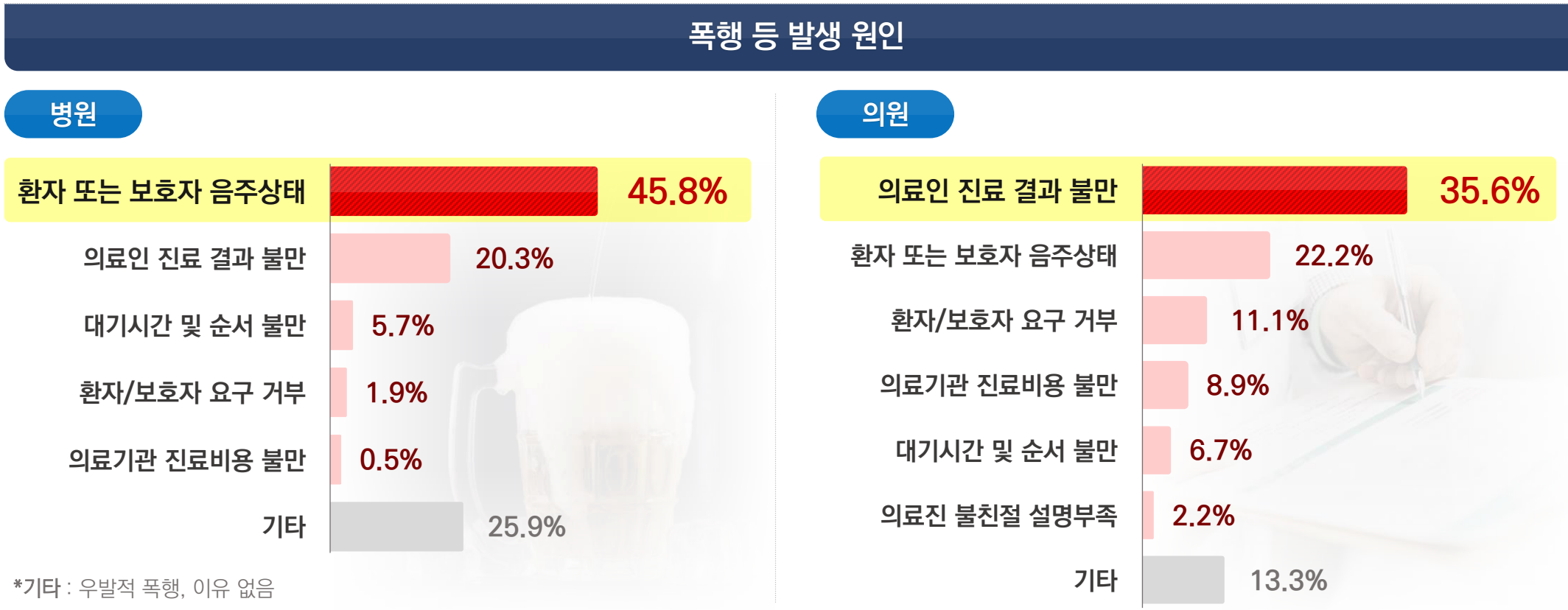
*기타 : 스토킹, 자해 등

h·well 국민건강보험공단

4. 원인

- 음주상태 및 진료 결과 불만 등이 주요 원인

폭행 등 발생 원인



*기타 : 우발적 폭행, 이유 없음

h·well 국민건강보험공단

5. 대응

• 신속한 대응이 취약한 상황

- 보안인력이 배치된 병원은 약 1/3 수준이며, 배치하더라도 전문인력은 20%미만
- 외래진료실과 입원실에 보안인력과 연결된 비상벨 설치 병원은 39.7%
- 경찰서와 연결된 비상벨 설치병원은 63개 중 2개
- 보안지침을 마련하지 않은 병원이 전체의 40.5%
- 안전대응 관련 교육은 대면교육보다 비대면교육 방식이 다수
  (대면교육 29.2%, 사이버교육 33.5%, 자료배포 및 안내 20.8%)



h·well 국민건강보험공단

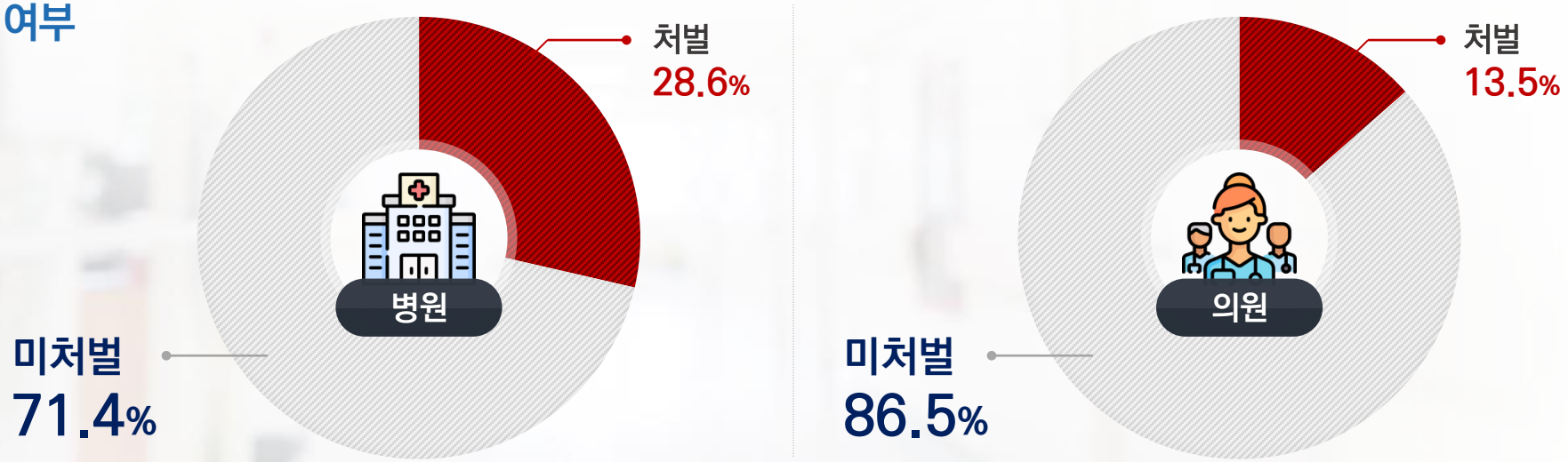
6. 조치

- **피해 신고에 소극적 경향**

– 폭행 등 사건이 발생하더라도 피해 신고는 소극적

– 처벌 비율이 낮은 편

- **폭행 등 사건 처벌 여부**



큰 병원 및 정신과 중심으로 진료환경 집중 개선 및 안전한 진료 환경 마련 필요

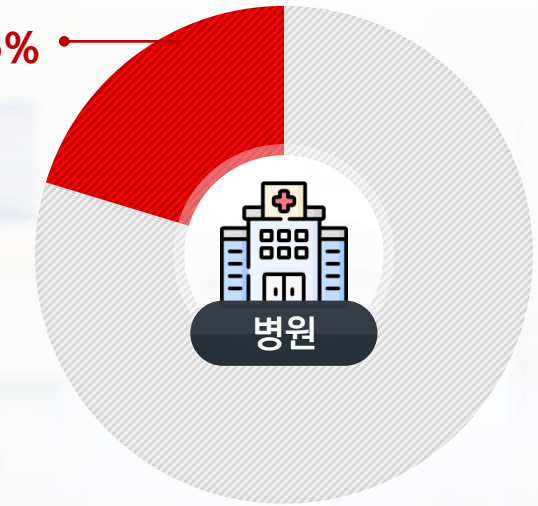
사회적 인식

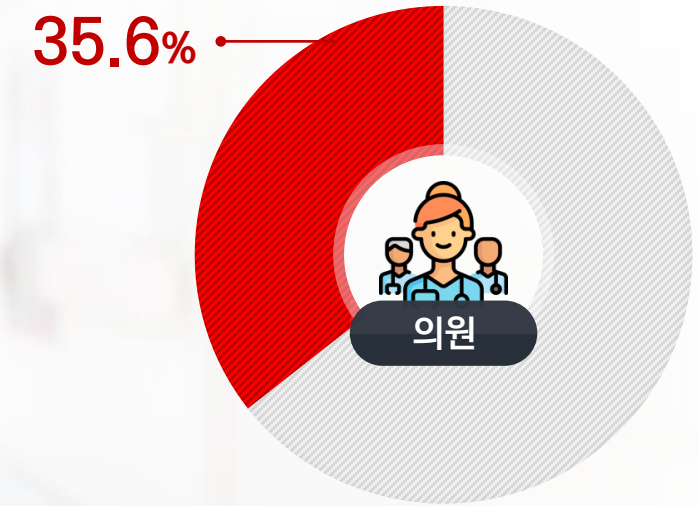
1. 의료기관

- **의료인 – 환자 간 신뢰와 배려 부족**

– 의료기관 내 폭행 등 사고는 의료인의 진료 및 진단결과에 대한 불만에 기인한 경우도 다수

- **폭행 등 사건의 발생 원인으로 “의료인 진료결과에 대한 불만”을 선택한 경우**





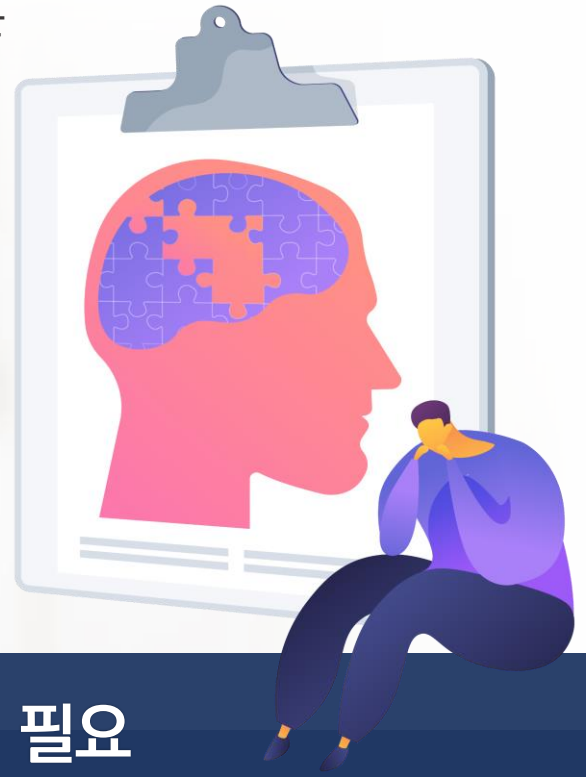
의료인과 환자 상호 신뢰 및 배려하는 문화 조성 필요

2. 정신질환

• 정신질환에 대한 사회적 편견

– 정신질환에 대한 사회적 편견과 차별로 인하여 환자 증상 악화 및 만성화 후 병원 방문

– 정신질환자 조기발견 및 조기치료가 어려워 사회적 문제 유발



정신질환에 대한 사회적 편견 해소를 위한 노력 필요

1. 예방전략

• 보건의료기관 종사자 차원

1) 신체변화 감지

예) 주먹을 쥐는 등 위협적인 행동, 갑작스러운 접근, 가빠지는 호흡, 물건을 던지는 행위, 알코올 혹은 약물 사용 징후

2) 폭력으로부터 안전한 환경 조성

- 두 팔을 벌릴 만큼의 안전 거리 유지
- 무기가 될 만한 물건(유리컵, 가위, 칼, 샤프 등) 제거
- 가해자에 대하여 2명 이상이 함께 대응

1. 예방전략

• 의료기관 차원

1) 폭력 예방을 위한 직원 교육 실시

주요내용	
	• 폭언 · 폭행을 유발하는 위험요소 • 폭력에 대한 신호 • 폭언 · 폭행 상황에서의 자기방어 방법 • 갈등해결을 위한 의사소통 • 폭력상황에서의 긴급 조치 • 폭력상황에서 피해를 입은 직원의 지원 (진료, 상담 등)



h·well 국민건강보험공단

1. 예방전략

• 의료기관 차원

2) 폭력을 행사하는 환자의 정보 공유 및 소통

- **폭력을 행사하는 환자 입원 시**
  - 회의를 통해 대처방안에 대한 계획을 세우고 계획에 맞추어 일관되게 대응

- **반복적으로 폭언・폭행을 행사하는 환자 재입원 시**
  - 직원들은 이 사실을 진료기록 등 의무기록에 작성하여 사전에 공유하고 환자・보호자에 대한 대응방법 마련

- **환자가 폭력의 징후를 보일 가능성이 높은 경우**
  - 보안요원 등 필요인력 사전배치 및 폭력 행사 시 적극 대응

h·well 국민건강보험공단

1. 예방전략

• 의료기관 차원

3) 진료환경 정비

- 비상 시 경보, 모니터링 시스템 구축
- 안전요원 신고 및 경보 시스템 설치
- 복도에 CCTV, 조명 등과 같은 보안 장치 설치
- 경찰(또는 청원경찰)의 도움을 받을 수 있는 핫라인 구축

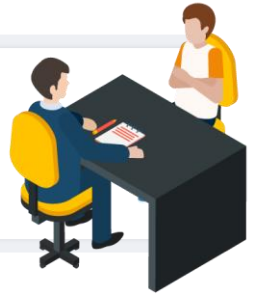
4) 응급실이나 로비에 포스터를 게시하는 등 인식 개선 캠페인 시행

h·well 국민건강보험공단

2. 대응프로세스

대면상황

도움요청	동료직원 등에게 도움 요청 및 신고 (비상벨/필요시 경찰(112))	»	증거 확보 (녹취, 녹화, 증인 확보 등)	
대응절차	보안요원(경찰) 출동	»	직원과 해당 환자 분리	» 직원 보호
후속조치	보고서 작성, 법적 조치, 심리상담 등			



h·well 국민건강보험공단

2. 대응프로세스

전화상황

증거확보	상담자 교체 및 녹취(행위자 식별 자료 등 수집)
중지 요청 후 응대종료	1~2회 정중히 중지 요청 및 응대 종료
후속조치	보고, 법적 조치 검토 및 행위자에게 법적 조치 가능 사실 고지



h·well 국민건강보험공단

3. 피해자 대응방법



01 행위자에게 행위 중지 요청

02 폭언 · 폭행이 일어나는 자리 회피

03 주변에 도움 요청

04 **행위자와의 대화 녹음** (상대방의 주소, 성명, 전화번호 등 인적사항 확인하여 함께 녹음)

05 기억이 희미해지기 전에 메모 또는 진료기록, 업무일지 등에 기록

06 관련부서에 폭언 · 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고

07 직원보호 관련 상담, 치료 및 조사 요청

h·well 국민건강보험공단

4. 의료기관 대응방법



01 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동

02 주변인은 청원경찰의 도움을 받거나 경찰에 신고

03 파일, 행위자 기록 등 증거 수집

04 업무교체, 휴가 등으로 직원 보호

05 피해자가 상담 및 육체적 치료를 받을 수 있도록 지원

06 사건 조사 시작 및 필요 시 행위자에게 법적 조치

07 경찰 및 외부기관에 협조 요청

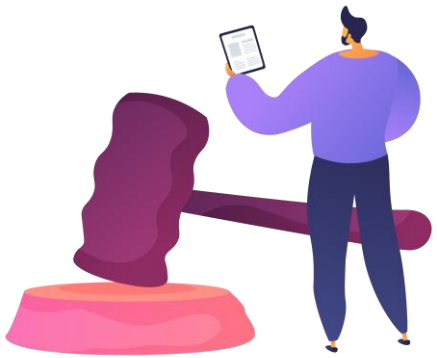
관련법률

유형	행동방식	형사처벌
언어폭력	폭언 및 욕설	「의료법」 제12조 제3항 위반 폭행죄, 명예훼손죄, 모욕죄
	고성	「의료법」 제12조 제3항 위반 신체 근접 시 폭행죄
	협박	「의료법」 제12조 제3항 위반 협박죄
신체폭력 및 기타 위해	신체에 대한 직접적 위협 및 폭행	「의료법」 제12조 제3항 위반 폭행죄, 폭행치상죄, 상해죄
	물건 집어던지는 행위	「의료법」 제12조 제3항 위반 신체 근접 시 폭행죄
	진료실 난입	「의료법」 제12조 제2항 위반 업무방해죄
	기물파손	「의료법」 제12조 제2항 위반 손괴죄

관련법률

「의료법」(종전)

- 제12조 제2항 및 제3항 위반 시
  5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금 (제87조)



- 단, 제12조 제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소제기 불가 (제87조)

「의료법」 개정 ('19.4.23. 시행)

- 「의료법」 제12조 제3항을 위반한 죄를 범하여 사람을 상해에 이르게 한 경우에는 **7년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 7천만원 이하의 벌금**에 처하고, 중상해에 이르게 한 경우에는 **3년 이상 10년 이하의 징역**에 처하며, 사망에 이르게 한 경우에는 **무기 또는 5년 이상의 징역**에 처함 (제87조 제1항, 신설)
- 제12조 제2항 위반시 **5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금** (제87조 2항, 현행과 같음)
- 음주로 인한 심신장애 상태여서 제12조 제3항을 위반하는 죄를 범한 때에는 형법 제10조 제1항을 적용하지 아니할 수 있음 (제90조의2, 신설)

h·well 국민건강보험공단

1 사례1. 환자나 보호자의 폭행

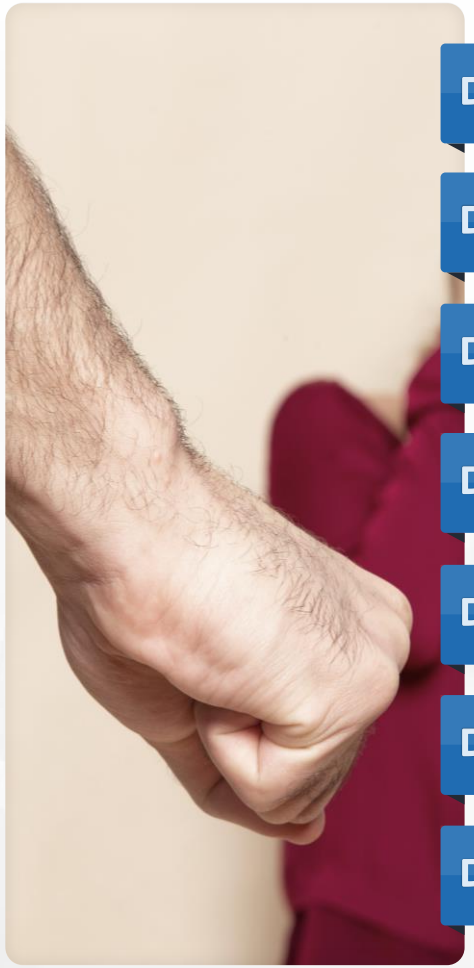
A는 환자 B의 담당 간호사이다.
어느 날 환자 B의 보호자가 '환자가 기저귀에 대변을 보았으니 치워 달라'고 요구하였다.
A는 대변을 제거하고 닦아준 뒤 인턴에게 전화를 하여 엉덩이 욕창 드레싱을 부탁하였다.
그러자 B의 보호자는 "대충 닦고 도망가는 거 봐라. 너는 간호사 자격이 안 됐어. 죽어도 싸. 네 간호 안 받을 거니까 다른 사람 보내!"라고 소리를 질렀다.
이에 A는 상황을 설명하고 B의 보호자를 피해 나왔으나 B의 보호자는 손에 들고 있던 물컵을 A를 향해 던지며 위협하고 고성을 질러 공포심을 유발하였다.

피해자 대응방법

대응1	**주변에 도움을 요청하며 안전한 다른 곳으로 이동** "환자분 다른 환자분들이 불편해 하실 수 있습니다." "진정하시고 말씀해주세요.", "여기 좀 도와주세요."
대응2	**보안요원 또는 청원경찰 등 호출**
대응 3	**목격자 확보, 상황기록, 증거 수집**
대응 4	**관련부서에 육하원칙에 의하여 구체적으로 보고**
대응 5	**상해 시 진료와 치료 및 전문적인 상담 요청**
대응 6	**의료기관에 사건 조사 요청 및 법적 조치 등**

h·well 국민건강보험공단

사례1. 환자나 보호자의 폭행



의료기관 대응방법

대응 1	동료 및 주변인이 환자의 행위를 멈추게 하고 피해자와 가해자를 분리시켜 안전한 곳으로 이동
대응 2	증거 수집 (CCTV영상, 파일, 목격자 진술 등)
대응 3	피해자가 상해를 입은 경우 치료 받게 하고 진료기록 등 증거 수집
대응 4	피해자가 불안이나 공포 등 정신적 피해를 호소할 경우 치료 적극 지원
대응 5	기관 내 규정에 따라 피해자의 업무 교체, 휴가, 부서 이동 등 조치
대응 6	사건 조사 (목격자 진술 청취, 증거자료 확인 등 사실 조사)
대응 7	행위자에게 증거 자료를 근거로 법적 조치가 가능함을 고지하고 실행

h·well 국민건강보험공단

2 사례2. 전화 응대 중 폭언

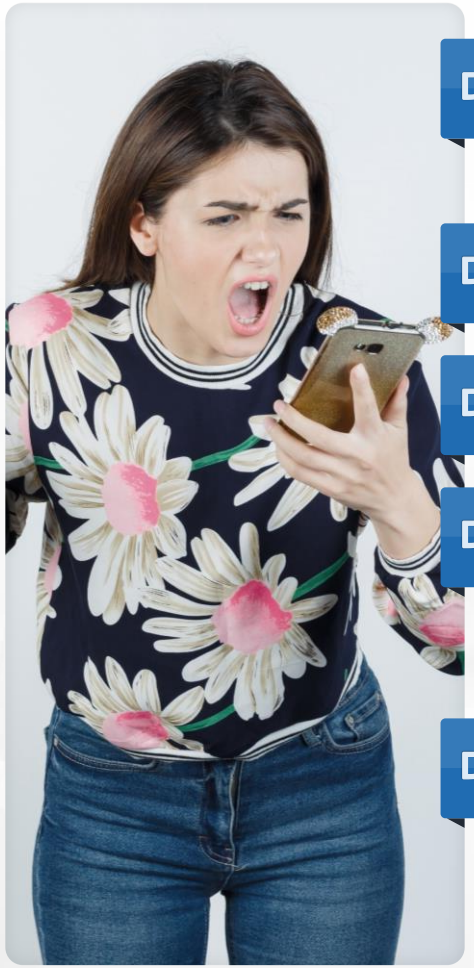
환자 C가 간호사실로 전화하여 간호사 D에게
담당 교수 E와의 연결을 요구하였다.
D는 현재 E교수와의 연결이 어렵다고 설명하였다.
C는 자신의 요구가 받아들여지지 않자
“XX, 야, 이 XX야. 네가 뭔데 안 된대? 의사 안 바꿔줘서
나 죽으면 네가 책임질 거야?”라고 말했다.

피해자 대응방법

대응1	**정중한 어조로 폭언 중지 요청** “화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 차분히 말씀해주시겠습니까?”
대응1	**협박 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내** “환자분의 행동은 모욕과 협박에 해당합니다. 더 이상의 응대가 어렵습니다.”
대응1	**증거 수집** “지금부터 직원 보호 및 정확한 상담을 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다”
대응 4	**동료나 상사에게 상담자 교체 등의 도움 요청**
대응 5	**관련부서에 육하원칙에 의하여 구체적으로 보고**
대응 6	**기관에 상황을 설명하고 상담 치료 등 지원 요청**
대응 7	**내부 기관에 조사 요청 및 법적 대응 요청**

h·well 국민건강보험공단

사례2. 전화 응대 중 폭언



의료기관 대응방법

대응 1 동료나 상사가 상담 교체

"기존직원이 더 이상 상담하기 어렵습니다. 제가 대신 도와드리겠습니다."

대응 2 행위자 식별 및 증거 수집

대응 3 피해자에게 전문적인 상담 지원

대응 4 행위자에게 증거 자료를 근거로 법적 조치가 가능함을 고지하고 실행

"저희 직원과의 통화내용을 들어보니, 환자분의 말씀은 상대방에게 모욕감과 공포심을 일으키는 행위입니다."
(「형법」 제 311조 모욕죄)

대응 5 대응 거부 ARS 마련

"업무 상담과 관련 없는 욕설과 비속어 사용 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며 통화 내용은 즉시 녹음되어 증거자료로 제공됩니다. 더 이상 정상적인 상담 진행이 어려워 통화가 종료됨을 알려드립니다."

출처

- 안전한 진료환경 조성방안, 2019, 관계부처합동
- 안전한 진료환경을 위한 가이드라인, 2019, 보건복지부/사단법인 대한병원협회



보건복지부 h·well 국민건강보험공단