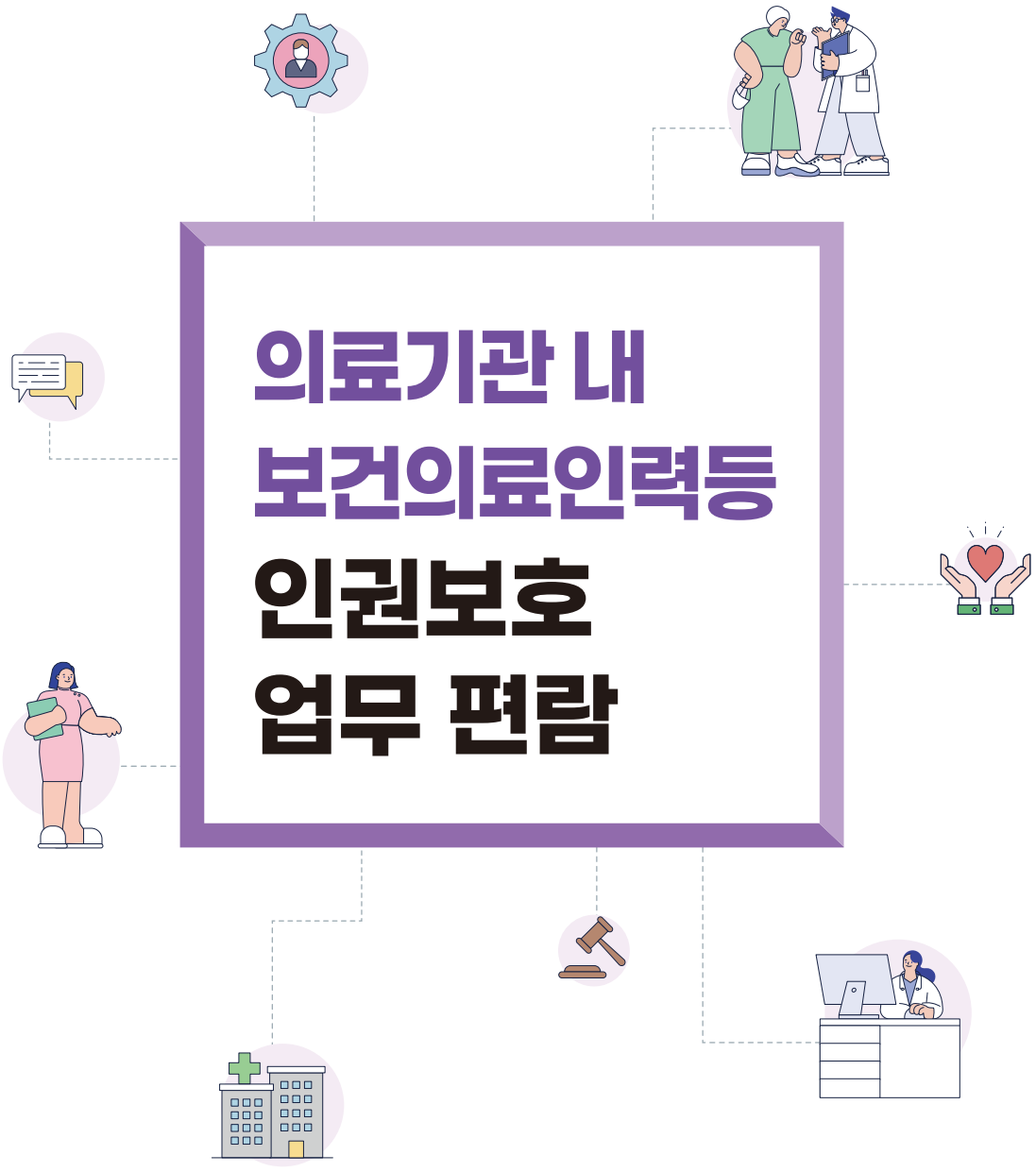
www.mohw.go.kr

www.nhis.or.kr



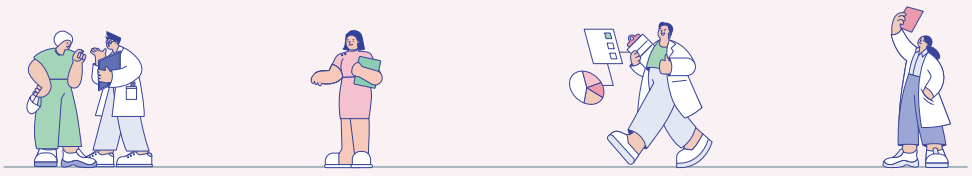
의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람

보건복지부

h·well 국민건강보험

Contents.

목차



| 편람 이용 가이드 | 08

01 PART 보건의료인력등 인권보호 개요

1. 안전한 보건의료환경의 통합적 이해 12

2. 보건의료인력 대상 폭력의 실태 13

가. 우리나라 보건의료 노동의 현황과 특성 13

나. 보건의료인력 대상 폭력 실태 14

다. 보건의료인력 대상 폭력 발생 시 대응 실태 16

라. 열악한 인권 상황으로 인한 부정적 결과 17

3. 트라우마-기반 통합적 인권보호 18

가. 보건의료인력의 작업장 폭력과 트라우마 18

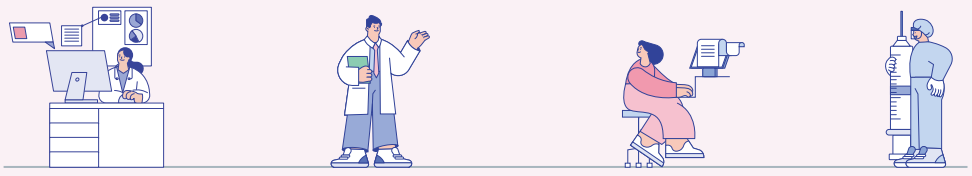
나. 트라우마-기반 인권보호의 원칙 19

02 PART 의료기관 내 인권보호 영역

1. 인권 및 인권침해의 이해 22

가. 인권 및 인권침해의 정의 22

나. 인권침해에 대한 법적 대응의 유형 24



2. 의료기관 내 대인간 폭력의 유형 28

가. 폭언 28

나. 폭행 32

다. 성희롱 · 성폭력 34

라. 직장 내 괴롭힘 44

3. 근로조건 및 고용 관련 권리 침해 50

가. 근로조건 및 고용 관련 권리의 개념 50

나. 근로조건 및 고용 관련 권리침해 유형 50

PART 03 **의료기관 내 인권보호 관리 체제**

1. 의료기관 내 인권보호 관리 조직의 구성 62

가. 인권보호 담당 부서 조직 구성 62

나. 인권보호 담당자의 역할 63

다. 인권심의위원회 구성 67

2. 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정 68

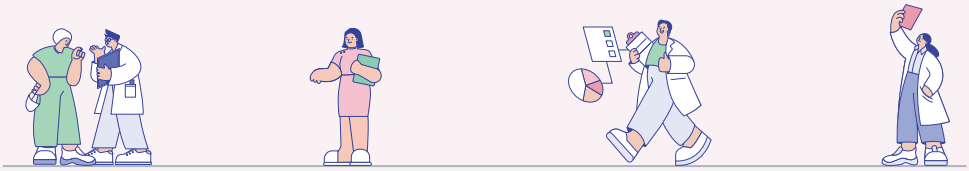
가. 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정의 예시 68

나. 직장 내 괴롭힘 등 발생에 대한 취업규칙의 활용 방안 74

다. 고객응대근로자 보호 매뉴얼의 활용 79

Contents.

목차



04 PART 의료기관 내 인권보호 실무

1. 인권보호 교육 82

가. 인권보호 교육 관련 사업주 의무 82

나. 교육 내용 85

다. 교육 운영 방법 88

2. 인권침해 사건 대응 90

가. 행위자가 환자 및 보호자인 경우 91

나. 행위자가 직원인 경우 108

다. 근로조건 및 고용 관련 권리 침해 사건 대응 136

3. 인권 현황 조사 및 활용 149

가. 인권 현황 조사의 법적 근거 및 목적 149

나. 인권 현황 조사 내용 150

다. 인권 현황 조사 방법 152

라. 인권 현황 조사 결과 활용 방안 152

4. 인권보호를 위한 환경 조성 153

가. 시설 환경 조성 153

나. 인권의식 제고를 위한 홍보 방안 154



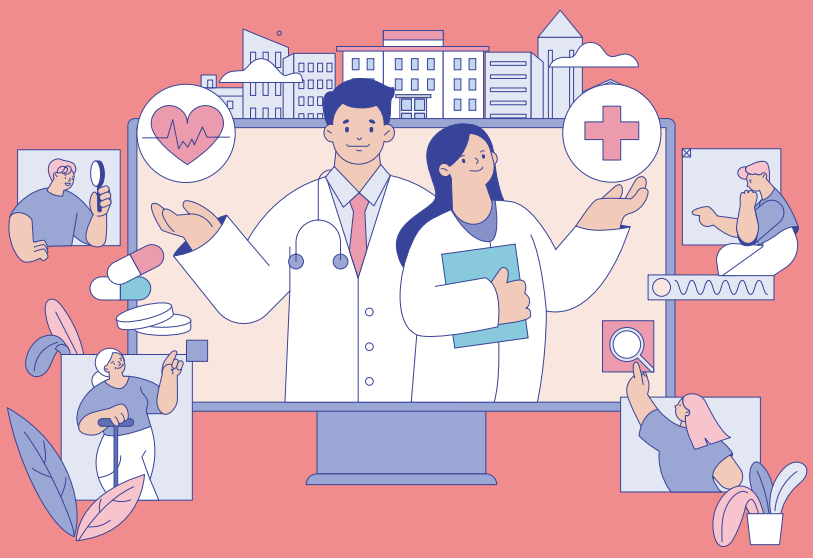
05 PART 보건의료인력 인권침해 상담센터 이용방법

1. 보건의료인력 인권침해 상담센터 개요 160
2. 심리상담 서비스 162
3. 인권침해 예방 및 대응 교육 163
4. 전문가 자문 지원 164

06 PART 부록 및 참고문헌

1. 보건의료인력 및 종사자 권리보장 선언 168
2. 인권침해 관련 심리 평가 척도 169
3. 의료기관 종사자간 직장 내 성희롱·성폭력 대응 표준 규정 175
4. 인권침해 관련 업무 서류 양식 180
5. 인권침해 관련 각종 피해구제 및 상담기관 정보 184
6. 참고문헌 185

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



편람 이용 가이드

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

› 편람의 목적

› 편람의 적용 대상 및 범위

편람 제작 배경



편람의 목적

본 편람은 보건의료현장에서 인권침해 사건이 발생 시에 보건의료 종사자들이 취할 수 있는 대응 조치들에 대하여 안내한다. 사건이 발생한 경우 당사자 및 관계자들은 본 매뉴얼에서 안내하는 조치들을 참조하여 개별 병원 조직의 특성과 병원 내 자원 확보의 상황에 맞추어서 매뉴얼을 유동적으로 활용할 수 있을 것이다.

본 편람은 보건의료현장에서 발생할 수 있는 인권침해 사건을 사전에 예방하기 위하여 의료기관이 갖추어야할 사항들을 안내한다. 인권침해 사건이 발생하기 전에 병원 관리자들은 병원 조직 내에서 종사자들의 인권을 보호하기 위한 인적·제도적·운영적 시스템을 갖춤으로써 보다 인권보호적인 사업장을 구현해낼 수 있을 것이다.

본 편람은 의료기관 내 인권보호적인 문화를 조성하기 위한 구체적인 실행 방안들을 제안한다. 특히 본 매뉴얼은 인권보호적 리더십을 증진시킬 수 있는 방안을 포함한다. 이를 통해 본 매뉴얼은 의료기관장과 관리자가 병원 조직 내에서 보건의료 종사자들이 건강하고 행복한 조직문화를 조성하는데 기여할 수 있을 것이다.

본 편람은 의료기관 내에서 근무하는 의료인들의 인권침해 문제를 예방하고 보다 안전한 근로환경을 조성하기 위한 정신건강 관리 방안을 제시한다. 이를 통해 보건의료현장의 종사자들이 각자의 업무 역량을 십분 발휘할 수 있도록 촉진하고 인권에 기반한 지속가능한 경영(ESG)의 기반을 마련할 수 있도록 도울 것이다.

편람의 적용 대상 및 범위

\ 본 편람은 공공병원, 민간병원, 요양병원 등 모든 병·의원급 의료사업장을 대상으로 한다. 적용 대상은 정규직 및 비정규직(기간제 근로자, 시간제 근로자, 파견 근로자, 용역 근로자 등) 등에 관계없이 모든 보건의료인력 및 보건의료기관 종사자에게 적용될 수 있다.

\ 본 편람 에서는 보건의료인력 및 보건의료기관 종사자를 통틀어 '보건의료인력등'으로 지칭한다.

\ "보건의료인력"이란 「의료법」에 따른 의료인 (의사·치과의사·한의사·조산사 및 간호사) 및 간호조무사, 「약사법」에 따른 약사 및 한약사, 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 의료기사, 보건의료정보관리사 및 안경사, 「응급의료에 관한 법률」에 따른 응급구조사, 「국민영양관리법」에 따른 영양사 등 보건의료 관계 법령에서 정하는 바에 따라 면허·자격 등을 취득한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람을 말하고, "보건의료기관 종사자"란 보건의료인력 외의 사람으로서 보건의료기관에서 보건의료서비스 외의 업무에 종사하는 사람을 말한다. (「보건의료인력지원법」 제2조)

\ 의사, 간호사, 간호조무사, 치위생사, 의료기사, 원무직원, 구급대원, 정신건강임상심리사, 정신건강사회복지사, 의료기사, 작업치료사 등 모든 보건의료업무 종사자에게 적용될 수 있다.

\ 본 편람은 인권보호적 보건의료 근무환경 조성의 핵심 주체 중 한 축으로서 의료기관 책임자 및 관리자를 설정하고 있다. 따라서 본 매뉴얼은 책임자 및 관리자를 위한 인권보호적 조직 운영 방안들을 담고 있다.

\ 본 편람에 제시된 내용 및 제안 사항들은 각종 병·의원에서 발생할 수 있는 모든 인권 관련 쟁점들을 망라하지는 못하며, 현재 보건의료 작업장에서 일반적으로 발생하는 주요한 인권침해 문제들에 한정하고 있다. 따라서, 본 매뉴얼의 제안사항들을 고려하되 각 작업장에서 발생하는 현안 및 쟁점에 따라 수정·적용할 필요가 있다.

01 장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



보건의료인력등 인권보호 개요

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 안전한 보건의료환경의 통합적 이해
2. 보건의료인력 대상 폭력의 실태
3. 트라우마-기반 통합적 인권보호

제1장.
보건의료인력등 인권보호 개요



01. 안전한 보건의료환경의 통합적 이해

\ 우리나라 보건의료인력등이 경험하는 작업장 폭력(workplace violence)은 환자 및 보호자에 의한 폭력과 조직원 간 폭력 모두 양적·질적으로 심각한 수준이다. 또한 경직된 위계질서와 과중한 업무, 장시간 근로와 같은 보건의료산업의 구조적 문제도 보건의료인력등의 건강과 안전을 위협한다.

\ 고질적인 인권침해 문제를 해결하여 안전한 보건의료환경을 조성하기 위해서는 통합적 접근이 필요하다. 인권침해 행위자에 대한 징계와 처벌, 의료기관의 물리적 보안 강화 등 폭력 예방을 위한 노력을 실질화 할 뿐 아니라, 인권침해 피해자의 보호와 회복에 적극 투자하고, 보건의료인력등의 노동기본권 보장 등 근로조건 및 고용 관련 인권을 제도적으로 보장해야 한다.

\ 이러한 통합적인 인권보호는 보건의료인력등의 신체적·정신적·사회적 안전과 건강을 폭넓게 보장하여 의료서비스의 질을 향상시킴으로써 환자와 국민의 건강권 강화에 기여할 수 있다.

"건강이라는 것은 완전한 신체적, 정신적 및 사회적 복리(well-being)의 상태를 뜻하고, 단순히 질병 또는 병약이 존재하지 않는 것이 아니다."

| 출처: 세계보건기구(WHO) 헌장

02. 보건의료인력 대상 폭력의 실태

가 우리나라 보건의료 노동의 현황과 특성

\ 우리나라 보건의료인력의 노동형태는 종합병원 중심체제로, 병원에서 일하는 보건의료인력 중 종합병원에 소속된 인원이 전체 인원의 50% 정도에 해당한다.

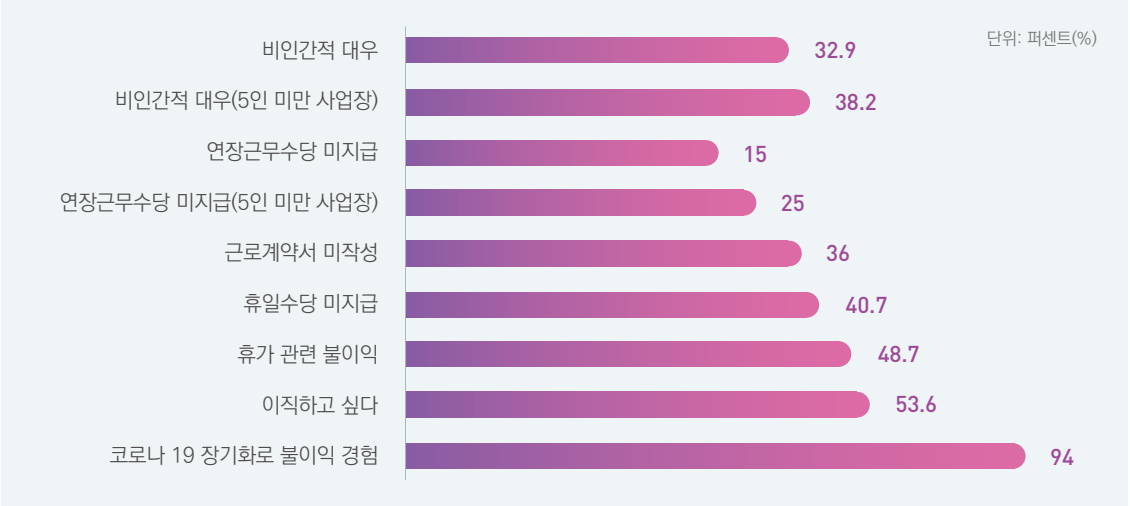
(출처: 한국고용노동교육원, 한국의 주요 업종별 노동관계[연구보고서 2021-6])

- 긴 대기 시간 대비 짧은 진료 시간 등 환자 및 보호자의 불만이 발생하기 쉬운 구조적 요인과 권위주의적이고 경직된 위계질서가 공고하여 조직원 간 폭력이 발생하기 쉽다는 점이 고려될 필요가 있다.

\ 2022년 전체 의료기관 노동자의 절반 이상인 53%의 보건의료인력이 중소병원이나 의원급 의료기관에 근무하는 것으로 확인되었다.

(출처: 2022년 전국보건의료산업노동조합, [보도자료] 중소 병·의원 노동자 노동조건 실태조사 결과 발표 국회 토론회)

- 의원급의 대부분을 이루는 4인 이하 사업장은 「근로기준법」 상 규정의 예외 규정으로 인하여 노동인권 보호를 위한 제도화 등의 노력 수준이 사실상 낮을 수 있다는 점과 인사관리가 거의 없어 고충처리에도 미흡할 수 있다는 점이 고려될 필요가 있다.
- 2022년 실태조사 결과, 중소 병·의원 보건의료인력의 94%가 코로나19 장기화로 불이익을 경험한 것으로 나타났다.



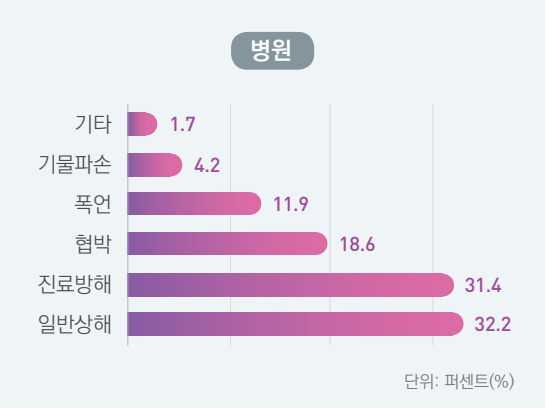
나 보건의료인력 대상 폭력 실태

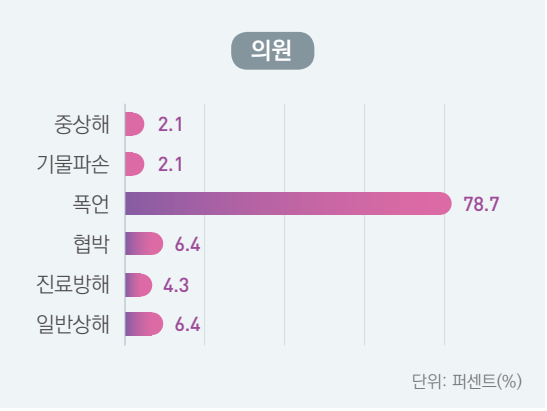
＼ 의료기관 유형별 폭력 실태

| 출처: 2019년 보건복지부, 안전한 진료환경 관련 실태조사

- 최근 3년 간('16~'18)의 실태 조사에 따르면, 큰 규모의 병원, 정신과가 속해 있는 기관에서 폭력 사건이 더 많이 발생하는 것으로 조사되었고, 의료기관 내 폭언 사건 발생 비율은 병원 11.9%, 의원 78.7%로 나타났다.

- 병원에서는 일반상해와 진료방해 사건이 가장 많이 일어나고, 의원에서는 폭언이 주로 발생하는 것으로 분석되었다.



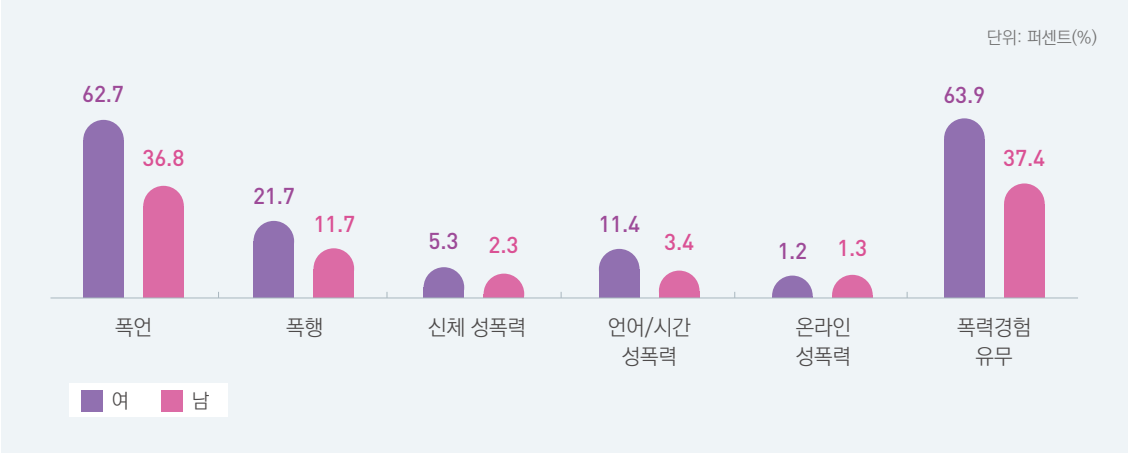


＼ 최근 1년 이내 폭언, 폭행, 성폭력 경험

| 출처: 2021년 전국보건의료산업노동조합, 코로나19 시대 보건의료노동자들의 노동안전 실태조사

- 최근 1년 이내 보건의료노동자의 폭력 경험률은 폭언 62.7%, 폭행 21.7%, 신체적 성폭력 5.3%, 언어적 시각적 성폭력 11.4%, 온라인 성폭력 1.2%로 나타났다.

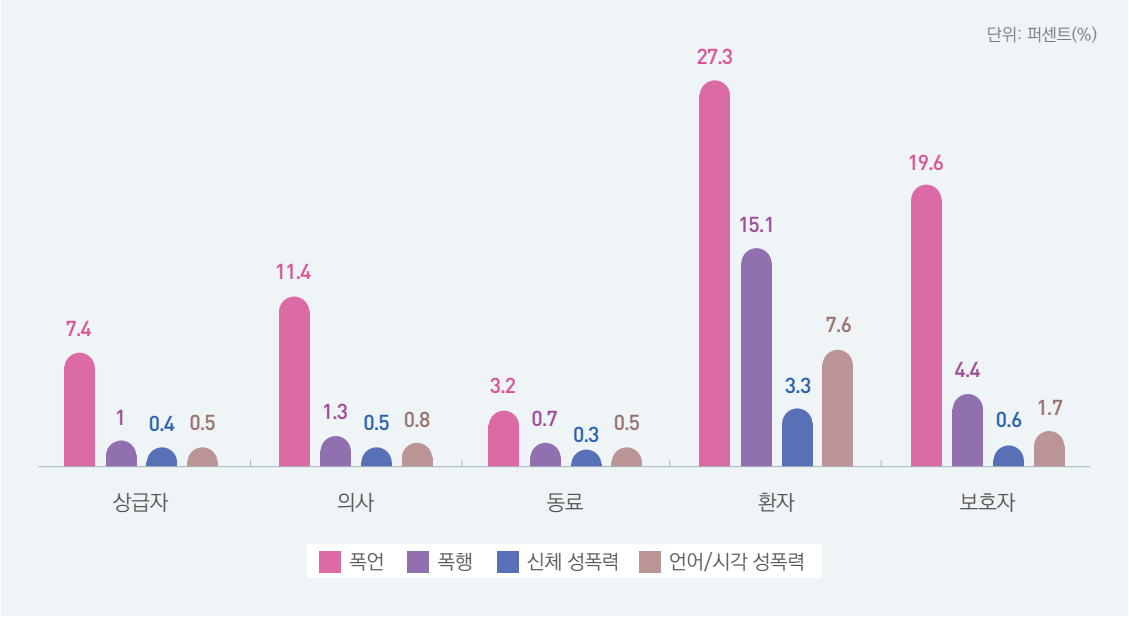
- 특히 여성 종사자의 경우 한 가지 종류 이상의 폭력을 경험했다는 응답이 63.9%에 달하는 것으로 조사되었다.



＼ 최근 1년 이내 폭언, 폭행, 성폭력 가해자

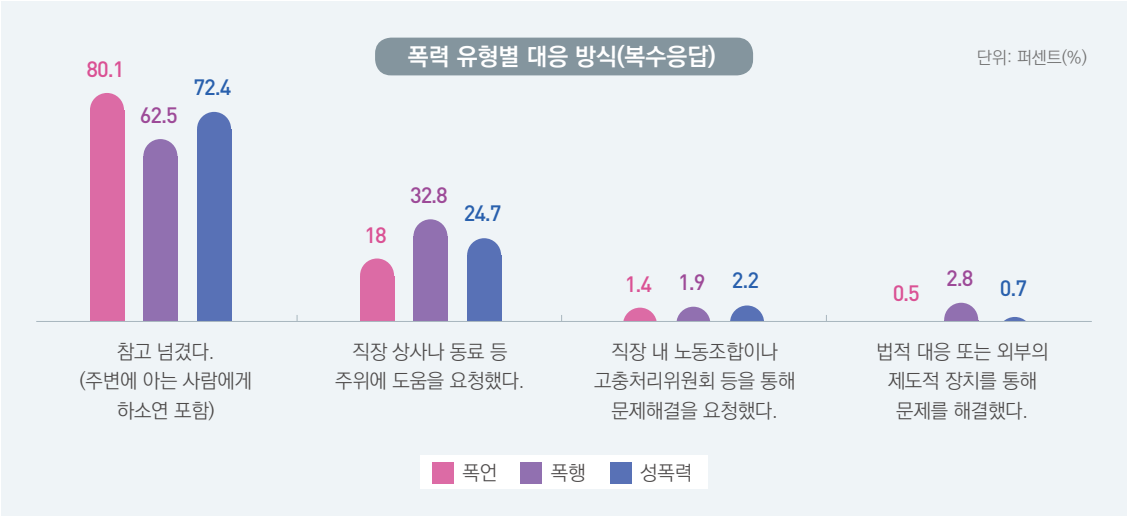
| 출처: 2021년 전국보건의료산업노동조합, 코로나19 시대 보건의료노동자들의 노동안전 실태조사

- 모든 종류의 폭력에서 ▲환자 ▲보호자 ▲의사 순으로 가해 비율이 높은 것으로 확인되었다.



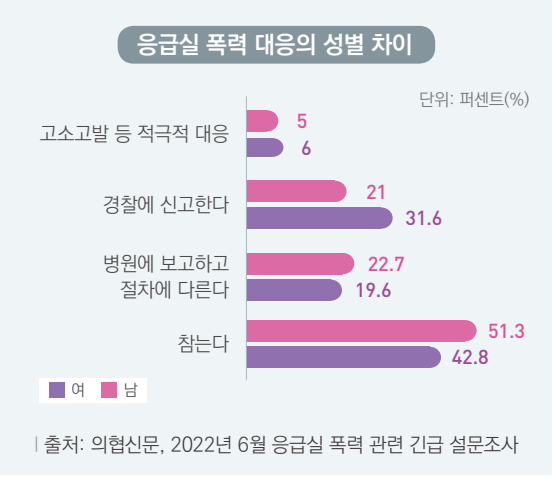
다 보건의료인력 대상 폭력 발생 시 대응 실태

\ 폭력 사건 발생 시 법적 대응 또는 외부의 제도적 장치를 통해 문제를 해결하거나 직장 내 노동조합이나 고충처리위원회 등을 통해 문제를 해결한 비율은 폭언 1.4%, 폭행 1.9%, 성폭력 2.2%로 나타났다.

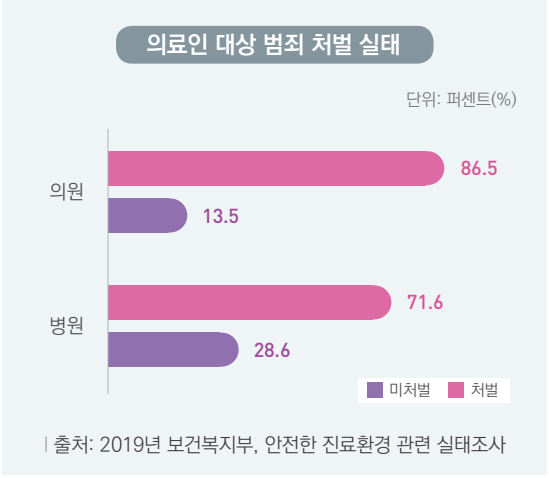


| 출처: 2019년 전국보건의료산업노동조합, 보건의료노동자 실태조사

- 응급실 폭력으로 국한하여 살펴볼 경우 고소·고발 등 법적 절차를 밟거나 경찰이나 병원에 신고한 비율이 높아졌으나, 여전히 절반가량의 피해자가 참고 넘기는 것으로 나타났다.



| 출처: 의협신문, 2022년 6월 응급실 폭력 관련 긴급 설문조사



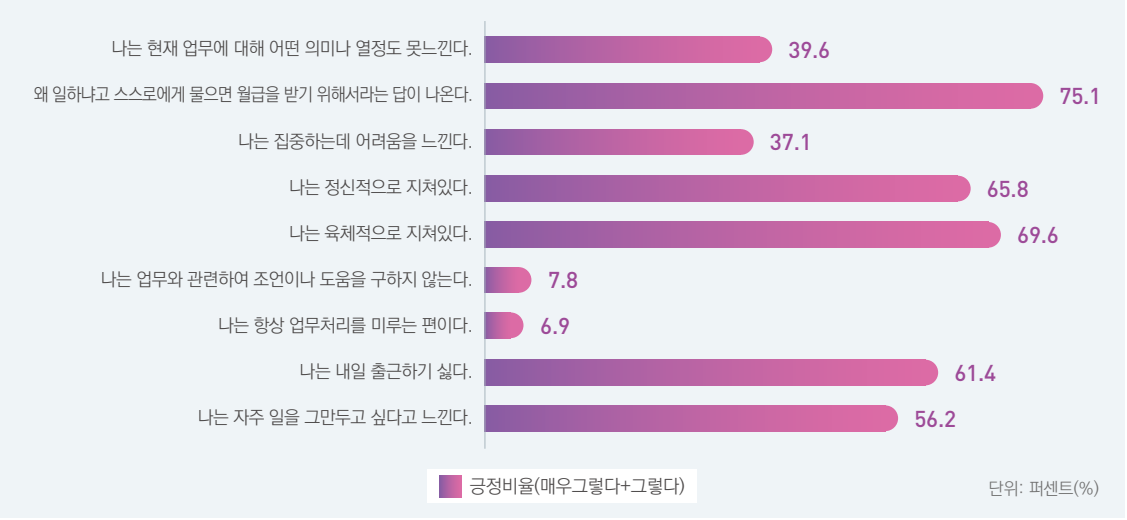
| 출처: 2019년 보건복지부, 안전한 진료환경 관련 실태조사

라 열악한 인권 상황으로 인한 부정적 결과

＼ 건강 상 문제

보건의료현장의 열악한 인권 상황은 종사자들의 우울, 불안, 불면, 각종 통증, 만성피로와 같은 신체적·정신적 증상을 일으킬 뿐만 아니라 심각한 육체적, 정서적 소진을 야기하고, 심할 경우 자살로 이어질 수 있다.

- 2021년 실태조사에서 보건의료노동자의 69.6%는 육체적 소진, 65.8%는 정신적 소진 상태라고 응답하였다.



| 출처: 2021년 전국보건의료산업노동조합, 코로나19 시대 보건의료노동자들의 노동안전 실태조사

＼ 높은 이직·사직율과 만성적인 인력부족

- 열악한 인권 상황과 높은 업무강도 등은 보건의료인력등의 이직·사직율을 높여 만성적인 인력부족 문제를 심화하는 악순환을 유발하고 있다.
- 우리나라는 간호대학 졸업자수에서는 평균보다 높은 수치를 보였으나, 간호인력 중 간호사는 인구 1000명당 4.2명으로 OECD 평균 7.9명의 절반 수준으로 나타났다. | 출처: 2021년 OECD보건통계
- 2019년 기준 국내 면허등록 간호사수 41만4983명 대비 보건의료기관에서 활동하는 간호사는 21만5293명으로 52%에 불과한 것으로 나타났다. | 출처: 2019년 대한간호협회, 간호통계자료

03. 트라우마-기반 통합적 인권보호

가 보건의료인력의 작업장 폭력과 트라우마

현재 우리나라 보건의료환경은 폭력 발생률이 높은 반면 신고 및 처리율은 낮고, 병원 내 처리 절차나 사법 절차에 대한 기대와 신뢰도 낮은 상태이다. 보건의료인력 인권의 미흡한 보호 수준은 높은 소진과 건강 저하, 연쇄적인 이직 등을 초래하여 보건의료서비스의 지속가능한 발전을 저해하며 국민의 건강권을 침해한다.

의료기관 책임자 및 관리자는 의료기관 내 인권침해에 대응함에 있어서 당사자와 관계자의 트라우마를 적극 고려함으로써, 보건의료인력등 대상 폭력이 감내해야 할 업무의 일부가 아니라 반드시 개선되고 규제되어야 할 작업장 폭력이라는 점을 인식하는 트라우마-기반 조직문화의 안착과 이를 통한 신고율 제고, 병원 내 처리절차와 법적 대응의 활성화 등을 도모할 필요가 있다.

특히 종합병원 등의 조직원 간 폭력의 경우, 외부 유입이 제한된 전문 직군 사회의 특수성으로 인하여 가해자와 피해자가 직장의 상급자, 인사권자, 동료일 뿐 아니라 대학 선후배, 스승과 제자 등 치밀하게 얽힌 관계에 놓여있을 수 있다. 이러한 특수성은 인권침해 피해 신고를 더욱 어렵게 하며, 신고 후 이직 등 향후 진로에 불이익이 발생될 가능성을 높인다. 이는 보건의료인력 대상 인권침해의 피해와 트라우마가 폭넓고 장기적일 수 있음을 시사한다.

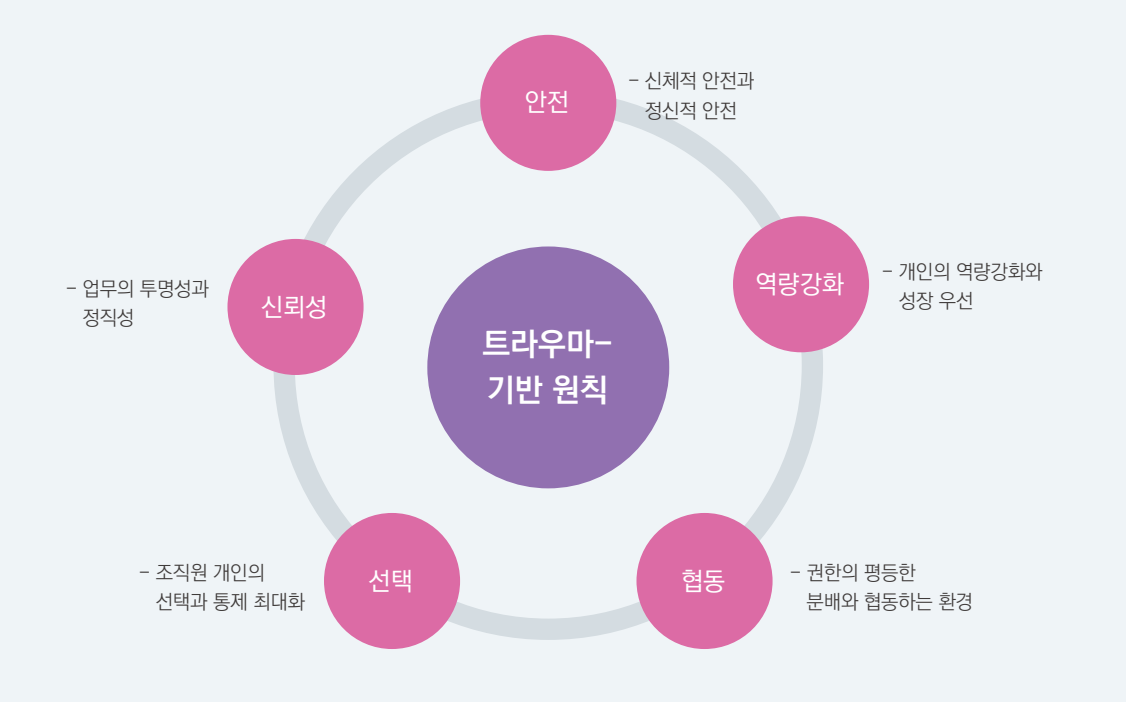
WHO는 7개국 실태조사 결과, 보건의료 영역의 작업장 폭력 피해자의 40~70%가 상당한 수준의 PTSD 증상을 보였다고 하면서, 작업장 폭력이 보건의료인력의 PTSD의 중요한 요인이라는 점이 논쟁의 여지없이 확인되었다고 밝혔다.

| 출처: WHO, Workplace violence in the health sector, 2002

나 트라우마-기반 인권보호의 원칙

보건의료인력등의 작업장 트라우마를 중시하는 의료기관 내 인권보호 체계는 '트라우마-기반 접근(trauma-informed approach)'을 통합한 인권보호 체계라 할 수 있다. 트라우마-기반 접근은 1970년대부터 정신의학 분야에서 그 사고의 단초가 나타났고 지금은 미국, 캐나다, 호주 등 서구권에서 병원, 학교, 법원, 복지지설 등에 널리 적용되고 있는 접근으로, 실무의 모든 영역을 트라우마에 대한 감수성을 가지고 치유적인 방향으로 구성·운영할 것을 요구하는 접근이다.

트라우마-기반 접근은 다섯 가지 원칙으로 구성되는데, 이 원칙들이 의료기관 내 일상적인 업무와 인권침해 사건 처리 실무, 인권교육과 홍보 등 모든 분야에 적용될 때, 보건의료인력등의 건강과 안전을 통합적으로 증진시킬 수 있을 것이다.



참고: 민윤영, "의료기관 내 보건의료인에 대한 폭력과 트라우마-기반 인권적 접근의 필요성", 「법과사회」제70호, 2022, 113~146쪽)

02 장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



의료기관 내 인권보호 영역

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 인권 및 인권침해의 이해
2. 의료기관 내 대인간 폭력의 유형
3. 근로조건 및 고용 관련 권리 침해

제2장.
의료기관 내 인권보호 영역



01. 인권 및 인권침해의 이해

가 인권 및 인권침해의 정의

인권은 인종, 성별, 종교 등에 무관하게 모든 인간에게 보편적으로 내재하는 권리이다. 인간은 단지 인간으로 존재한다는 이유만으로 인권을 갖고, 인간으로서의 존엄성과 가치를 존중 받을 권리를 갖는다. 인권에는 시민적·정치적 권리와 경제적·사회적·문화적 권리가 있으며, 생명권과 같은 가장 근본적인 권리에서부터 교육권, 건강권 등과 같은 더 나은 삶을 향한 권리까지 모두 포함된다.

「헌법」

제10조 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

「국가인권위원회법」

제2조 제1호"인권"이란 대한민국헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

「세계인권선언」

제1조

모든 인간은 태어날 때부터 자유로우며 그 존엄과 권리에 있어 동등하다. 인간은 천부적으로 이성과 양심을 부여받았으며 서로 형제애의 정신으로 행동하여야 한다.

제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 견해, 민족적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 기타의 신분과 같은 어떠한 종류의 차별이 없이, 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 향유할 자격이 있다.

인권침해란 인권 또는 「헌법」 상 기본권을 침해하는 행위로, 본 편람에서는 폭언(언어적 폭력), 폭행(신체적 폭력), 성희롱 및 성폭력(성적 폭력), 직장 내 괴롭힘 등 작업장에서 발생하는 대인간 폭력과 근로조건 및 고용 관련 권리침해를 포함한다.

작업장 폭력(workplace violence)의 정의

출퇴근을 포함하여 업무와 관련한 상황에서 근로자의 안전이나 웰빙, 건강에 직·간접적으로 어려움을 야기하는 학대나 위협, 폭행 사건을 말한다.

출처: European Commission, 1995

나 인권침해에 대한 법적 대응의 유형

보건의료인력등 대상 폭력이 범죄를 구성할 경우 특별법(「의료법」, 「응급의료에 관한 법률」)과 「형법」으로 처벌이 가능하다. 특히 의료인에 대한 폭행·협박은 「형법」 상 감경규정에 관한 특례로, 음주로 인한 심신장애 상태에서 범죄한 경우에도 처벌될 수 있다.

「의료법」

제12조(의료기술 등에 대한 보호) ①의료인이 하는 의료·조산·간호 등 의료기술의 시행(이하 "의료행위"라 한다)에 대하여는 이 법이나 다른 법령에 따로 규정된 경우 외에는 누구든지 간섭하지 못한다. ②누구든지 의료기관의 의료용 시설·기재·약품, 그 밖의 기물 등을 파괴·손상하거나 의료기관을 점거하여 진료를 방해하여서는 아니 되며, 이를 교사하거나 방조하여서는 아니 된다. ③ 누구든지 의료행위가 이루어지는 장소에서 의료행위를 행하는 의료인, 제80조에 따른 간호조무사 및 「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사 또는 의료행위를 받는 사람을 폭행·협박하여서는 아니 된다.

제87조2(벌칙) ① 제12조제3항을 위반한 죄를 범하여 사람을 상해에 이르게 한 경우에는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 7천만원 이하의 벌금에 처하고, 중상해에 이르게 한 경우에는 3년 이상 10년 이하의 징역에 처하며, 사망에 이르게 한 경우에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.
② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금에 처한다.
2. 제12조제2항 및 제3항.....을 위반한 자. 다만, 제12조제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

제90조의2(「형법」상 감경규정에 관한 특례) 음주로 인한 심신장애 상태에서 제12조제3항을 위반하는 죄를 범한 때에는 「형법」 제10조제1항*을 적용하지 아니할 수 있다.

* 「형법」 제10조(심신장애인) ①심신장애로 인하여 사물을 변별할 능력이 없거나 의사를 결정할 능력이 없는 자의 행위는 벌하지 아니한다.

「응급의료에 관한 법률」

제12조(응급의료 등의 방해 금지) 누구든지 응급의료종사자(「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사와 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사를 포함한다)와 구급차등의 응급환자에 대한 구조·이송·응급처치 또는 진료를 폭행, 협박, 위계(僞計), 위력(威力), 그 밖의 방법으로 방해하거나 의료기관 등의 응급의료를 위한 의료용 시설·기재(機材)·의약품 또는 그 밖의 기물(器物)을 파괴·손상하거나 점거하여서는 아니 된다.

제60조(벌칙) ① 「의료법」 제3조에 따른 의료기관의 응급실에서 응급의료종사자(「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사와 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사를 포함한다)를 폭행하여 상해에 이르게 한 사람은 10년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 1억원 이하의 벌금에 처하고, 중상해에 이르게 한 사람은 3년 이상의 유기징역에 처하며, 사망에 이르게 한 사람은 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제12조를 위반하여 응급의료를 방해하거나 의료용 시설 등을 파괴·손상 또는 점거한 사람

\ 형사상 범죄에 이르지는 않더라도 민사상 불법행위에 해당하여 손해배상책임(재산상 손해, 정신적 손해(위자료))이 발생할 수 있다.

「민법」

제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제751조(재산 이외의 손해의 배상) ①타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상 고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.

\ (조직원 간 폭력의 경우) 직장 내 괴롭힘으로 다뤄지거나, 사내 징계의 대상이 될 수 있다.

「근로기준법」

제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

\ (환자 및 보호자에 의한 폭력의 경우) 해당 폭력으로 인하여 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우, 사업주는 업무의 일시적 중단이나 전환의 조치 등을 취해야 한다. 필요한 조치를 하지 않은 사업주에 대하여는 1천만원 이하의 과태료가 부과된다.

「산업안전보건법」

제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제175조 제4항 제3호

제41조제2항...을 위반한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

- 또한 상황에 따라 진료거부의 정당한 사유가 될 수 있다.

진료거부금지의무

「의료법」

제15조(진료거부 금지 등) ①의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못한다.

제89조 제1호 정당한 사유 없이 진료를 거부하는 행위는 1년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있다.

「응급의료에 관한 법률」

제6조(응급의료의 거부금지 등) ② 응급의료종사자는 업무 중에 응급의료를 요청받거나 응급환자를 발견하면 즉시 응급의료를 하여야 하며 정당한 사유 없이 이를 거부하거나 기피하지 못한다.

제60조 제3항 제1호 정당한 사유 없이 응급의료를 거부 또는 기피한 응급의료종사자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있다.

진료거부의 정당한 사유

진료거부의 정당한 사유에 대한 보건복지부의 유권해석 중 의료인에 대한 인권침해와 관련된 예시는 “환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당될 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우”와 “과거의 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄 등으로 인해 의료인의 판단 하에 위해가 생길 우려가 있다고 보는 경우로서, 당장 진료하지 않더라도 환자에게 중대한 위해가 발생하지 않는다는 전제하에 다른 의료기관을 안내하는 경우”가 제시되었다.

* 보건복지부 유권해석의 업무방해죄는 「형법」 제314조에 규정되어 있는 범죄로, 허위사실을 유포하는 등의 위계(상대방이 오인 또는 착각을 하도록 하여 이를 이용하는 것)로 사람의 신용을 훼손하거나, 위력으로써 사람의 업무를 방해하는 것을 말한다. 여기서 위력은 사람의 자유의사를 제압하고 혼란하게 할 만한 유·무형적 힘으로, 폭행·협박 또는 사회경제적 지위나 권력에 의한 압박 등을 말한다. 단순히 욕설을 하거나 고함을 치는 것은 자유의사를 제압할 만한 위력으로 인정되지 않으며, 고함을 지르며 난동을 부리거나, 완력으로 업무를 방해하거나, 집단적 폭언으로 업무를 방해한 경우 등이 업무방해죄의 위력에 해당한다.

* 보건복지부는 환자 및 보호자가 의료인에 대하여 언어적·시각적 성희롱을 한 사례와 폭언에 따른 불안감을 조성한 사례가 진료거부의 정당한 사유에 해당하는지 여부에 대한 대한병원준법지원인협회 관계자의 문의 민원신청에 대하여 “의료행위가 이뤄지는 장소에서 해당 의료인에 대해 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우에는 의료법 제15조 위반이라고 보기 어려울 것으로 사료 된다”고 회신하여 새로운 변화의 가능성이 보이고 있다.

| 출처: 의협신문 2022.03.04.

02. 의료기관 내 대인간 폭력의 유형

가 폭 언

1) 폭언의 정의

\ 폭언의 정의를 명문으로 규정하는 법조문은 없으나, 인권침해 측면에서 폭언은 인간의 존엄성이나 인격권을 침해하는 언어적 폭력이라고 할 수 있다. 이에 해당할 수 있는 사항으로는 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 등을 포함한다고 보는 것이 타당하다.

2) 관련 법률

\ 형사법적 대응

- 폭언이 행해진 구체적인 상황과 내용에 따라 「형법」 상 협박죄, 명예훼손죄, 모욕죄, 폭행죄, 상해죄 등에 해당할 수 있다.

❶ 협박죄 (「형법」 제283조)

- 폭언이 보건의료인력이 공포심을 느낄 만큼 구체적으로 해악을 고지하는 것이어서 협박죄에 이르는 경우, 「의료법」 제12조 제3항 또는 「응급의료에 관한 법률」 제12조에 따라 「형법」 상 협박죄에 비하여 가중처벌 된다.

> 🔎 **「형법」**
> **제283조(협박)** ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다. ③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

「의료법」

제12조 ③ 누구든지 의료행위가 이루어지는 장소에서 의료행위를 행하는 의료인, 제80조에 따른 간호조무사 및 「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사 또는 의료행위를 받는 사람을 폭행·협박하여서는 아니 된다.

제87조의2(벌칙)

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

2. 제12조제2항 및 제3항...을 위반한 자. 다만, 제12조제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

협박죄 참고 판례

(서울중앙지방법원 2022. 2. 7. 선고 2021고단1164 판결.)

〈사안〉

A는 코로나 선별진료소 내에서 코로나 검사를 받던 중 검사를 담당하는 간호사에게 "야 이 씨발 부드럽게 하라고"라고 말하고, 간호사가 검사가 많이 불편하니 한번만 참으라고 안내하며 코에 면봉을 넣으려고 하자 "야 이 병신 같은 년아, 말귀를 못 알아먹냐? 이 쌍년아, 야 너 공무원이지? 내가 민원 넣으면 너 짤려"라고 고함을 치면서 손으로 진료실 내 아크릴 벽을 치고 재차 욕설과 협박을 하면서 아크릴 벽을 치는 것을 지속하였다.

-> 욕설과 공무원의 지위에 대한 협박

〈선고〉

징역 10월 선고.

* 피해자는 사건으로 인한 충격으로 며칠 후 자살을 시도하는 등, 큰 정신적 충격을 받았다. 직접적인 신체적 폭력은 없었지만, 욕설과 협박이라는 언어적 폭력도 극심한 피해를 끼칠 수 있다.

❷ 명예훼손죄 (「형법」 제308조)

- 불특정 또는 다수의 사람이 인식할 수 있도록 공연히 특정인의 사회적 평가를 저해할 가능성이 있을 정도로 충분히 구체적인 사실(진실이나 허위)을 적시하여 사람의 명예를 훼손하는 행위

  * 적시한 사실이 진실이며 공공의 이익을 위한 경우에는 명예훼손죄가 성립하지 않을 수 있다.

❸ 모욕죄 (「형법」 제311조)

- 불특정 또는 다수의 사람이 인식할 수 있도록 공연히 (구체적인 사실이 아닌) 사람의 사회적 평가를 저하시킬 만한 추상적 판단이나 경멸적 감정을 표현하는 것으로, 언어 뿐 아니라 얼굴에 침을 뱉는 것과 같은 사람을 경멸하는 행동도 포함된다.

*욕설이라 하더라도 사람의 사회적 평가를 저하시키지 않는 무례함은 모욕죄가 되지 않는다.

❹ 상해죄 (「형법」제257조)

- 타인의 신체의 완전성을 해하는 것으로, 치료를 요하는 정도의 건강훼손인 생리적 기능장애 뿐 아니라 신체외관의 중대한 훼손을 포함한다. 다소의 상처는 상해에 해당하지 않는다.

*폭행죄는 신체의 침해를 의도하지 않았다는 점에서 상해죄와 구별된다.

상습폭언의 상해죄 인정 참고 판례 ①

(서울중앙지방법원 2018.10.11. 선고 2018고단3213 판결.)

〈사안〉

1년 반 동안 공관 비서 B에게 총영사 A가 수십 차례 폭언을 한 사례이다. A는 B에게 "넌 개보다 못하다", "뇌 어느 쪽이 망가진 거냐" 등의 폭언과 볼펜을 얼굴에 집어 던지는 등의 폭행을 지속하였고, 스트레스와 우울증을 겪은 B는 6개월의 치료가 필요하다는 진단을 받았다.

〈선고〉

징역 8월에 집행유예 2년, 80시간의 사회봉사 명령 선고.
(외교부는 A를 검찰에 고발하고 두 달 뒤 해임)

* 폭언이 피해자의 극심한 우울증 등 정신적 장애의 원인이 된다면 상해죄가 성립할 수 있다는 최초의 판결.

상습폭언의 상해죄 인정 참고 판례 ②

(부산지방법원 2020.1.8. 선고 2019고단4785 판결.)

〈사안〉

B는 물리치료사로 같은 병원의 물리치료실장 A로부터 4개월간 지속적이고 반복적으로 인격을 심하게 무시하는 폭언을 당했고, 폭언은 때로는 다른 직원이나 환자들이 보는 앞에서도 이어졌다. 또한 A는 "소리 지르는 거? 아무 것도 아냐. 내가 뭐라 했어? 끝을 보고 간다 했지? 난 한번 시작하면 끝을 보고 가. 너가 상상하는 그 이상의 끝을 보고 간다"라고 말하는 등, B가 병원을 그만둘 때까지 폭언과 괴롭힘을 지속 · 반복하겠다는 협박도 하였다. 이로 인해 B는 6개월 이상 약물치료가 필요한 우울증과 PTSD 진단을 받았다.

〈선고〉

상해죄, 협박죄, 모욕죄로 벌금 1000만원 선고.

* 이 사안은 위 참고 판례 1에 이어 신체적 폭력이 없는 상습적인 폭언만으로 상해죄가 인정된 두 번째 사례이다. 직장 내 폭언이 둘만 있는 공간에서 행해져 공연성 (불특정 또는 다수의 사람이 인지)을 충족하지 못하면 모욕죄 적용이 어려우며, 직장 내 괴롭힘의 경우 가해자에 대한 처벌조항이 없다. 따라서 상급자와 부하직원이 단 둘이 있는 상황에서 폭언을 당하는 경우와 같은 '갑질 범행'의 경우에는 가해자의 형사처벌이 어려웠다. 작은 규모의 병원은 고충처리 등 인사관리가 원활하지 않아, 직장 내 괴롭힘 규정 등으로 피해자가 보호를 받기에도 어려운 경우가 많다. 따라서 이 사례와 같이 상급자의 상습적인 폭언을 상해죄로 처벌하게 되는 것은 직장 내 폭언에 대한 사법적 대처로서 중요한 의미를 갖는다.

\ 폭언이 범죄가 되는 경우는 물론이고, 범죄가 되지 않는 폭언의 경우에도 인격권을 침해하는 위법한 행위로서 민사상 불법행위에 해당하여 정신적 고통에 대한 손해배상책임(위자료)이 발생할 수 있으며, 병원 조직원 간 발생한 사안에 대해서는 직장 내 괴롭힘에 해당하여 사내 징계의 대상이 될 수 있다.

\ 고객 등 제3자에 의한 폭언은 「산업안전보건법」에 따라 건강장해 예방조치의 대상이 되며, 필요한 조치를 하지 않은 사업주에 대하여는 1천만원 이하의 과태료가 부과된다.

나 폭 행

1) 폭행의 정의

\ 폭행(「형법」 제260조)은 타인의 신체에 대하여 물리적 힘(유형력)을 행사하여 육체적·정신적 고통을 주는 행위를 말한다. 반드시 피해자의 신체에 접촉하는 것을 필요로 하지는 않는다.

2) 관련 법률

\ 의료기관 내 보건의료인력에 대한 폭행은 「의료법」 또는 「응급의료에 관한 법률」에 따라 「형법」 상 폭행죄에 비하여 가중처벌 되며, 「형법」 상 주취감경 규정이 적용되지 않을 수 있다.

\ 폭행죄는 피해자의 명시적 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없고, 이는 보건의료인력 대상 폭행이나 협박의 경우에도 마찬가지이다(「의료법」 제87조의2 제2항 제2호 단서). 2022년 6월, 종합병원 응급실 의사 살인미수 사건, 대학병원 응급실 방화사건 등 의료인 대상 강력범죄가 잇따르자 의료기관 내에서 의료인을 폭행·협박하는 경우에 반의사불벌죄 조항을 폐지하자는 논의가 진행되고 있다.

폭행죄 참고 판례

(제주지방법원 2022. 1. 18 선고 2021노426 판결.)

〈사안〉

A는 대학병원 재활의학과 겸임교수로 컨퍼런스에 참여하던 중, 같은 병원에서 근무하는 작업치료사들이 환자를 부축하고 있는 동안 옆구리나 목덜미 등을 꼬집거나 발을 밟고 등을 때리는 등 피해자들을 폭행하였다.

〈선고〉

벌금 5000만원 선고.

* 재판부는 "자신이 치료해야 할 환자와 보호자들, 다른 전공의들이 있는 앞에서 자신들에게 가해지는 폭행에 대해 아무런 저항을 하지 못하였을 피해자들의 무력감, 정신적 충격이 상당할 것으로 보인다"고 하여 피해자들의 정신적 충격을 적극적으로 고려하였다.

특수폭행죄 참고 판례

(수원지방법원 2019. 5. 21 선고 2019고단97 판결.)

〈사안〉

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

〈선고〉

징역 6월 선고.

- 폭행은 타인의 신체를 침해하는 위법한 행위로서 민사상 불법행위에 해당하므로, 폭행 행위자는 피해자에게 손해(재산상 손해와 정신적 손해)를 배상할 책임을 질 수 있다.

- 또한 조직원간 폭행사건이 발생하면 민·형사상 책임 뿐 아니라 직장 내 괴롭힘 등에 따른 징계 대상이 될 수 있다.

다 성희롱 · 성폭력

1) 성희롱 · 성폭력의 정의

성폭력은 상대방이 원치 않는 성적 언동(신체적, 언어적, 시각적)으로 성적 자기결정권을 침해하는 폭력이다. 성폭력의 맥락에서 성적 자기결정권은 소극적 의미의 성적 자유로, 원하지 않는 성적 행위를 강요당하지 않을 권리를 말한다. 성폭력에는 성희롱과 성적 괴롭힘, 성폭력범죄 등이 포함된다. 성폭력범죄는 행위자에 대한 형사처벌이 주된 대응인 반면, 성희롱은 조직 내 성희롱의 예방·근절과 평등하고 안전한 근무환경의 조성을 목적으로 한다.

- 성폭력범죄

성폭력범죄는 「형법」과 「성폭력처벌법」에 규정되어 있다. 「형법」은 강간, 유사강간, 강제추행, 준강간, 준강제추행, 강간 등 상해·치상, 업무상위력 등에 의한 간음 등을 성폭력범죄로 규정하며, 「성폭력처벌법」은 성매매와 성적 착취를 위한 약취·유인, 성적 목적을 위한 다중이용장소 침입행위, 카메라 등을 이용한 촬영 등 「형법」에서는 성폭력범죄로 규정되어 있지 않은 유형의 성폭력도 성폭력범죄로 포함하여 성폭력범죄의 처벌 및 그 절차에 관한 특례를 규정한다.

- 성희롱

성희롱은 「성폭력처벌법」이나 「형법」에 성폭력범죄의 한 유형으로 규정되어 있지 않으며, 「국가인권위원회법」, 「남녀고용평등법」, 「양성평등기본법」으로 규율된다. 성희롱은 근로관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 피해자가 원하지 않는 성적인 언동으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위를 말한다.

- 성적 괴롭힘

환자 등 업무와 관련된 제3자에 의한 의사에 반하는 성적 언동은 법률상 성희롱의 정의에는 해당하지 않는다. 법률상 성희롱은 '직장 내 성희롱'으로, 사업주, 상급자 또는 근로자로 행위자를 특정하고 있기 때문이다. 따라서 환자 및 보호자에 의한 성희롱은 '성적 괴롭힘'으로 표현하는 것이 더 정확할 것이다.

그러나 환자 및 보호자에 의한 성적 괴롭힘 문제를 다룸에 있어서 사회적으로는 성희롱이라는 표현을 사용하고 있어 사회적 용례로는 이해가 가능하므로, 아래에서도 상황에 따라 두 용어를 다 사용한다. 한편 상황에 따라 '성적 괴롭힘'은 '직장 내 성희롱'을 포괄하는 용어로 사용되기도 한다.

여성폭력과 가정폭력 예방 및 퇴치를 위한 유럽 평의회 협약

제40조 (성적 괴롭힘(sexual harassment))

당사국은 특히 겁을 주거나 적대적이거나 비하/모멸감을 주거나 굴욕감을 주거나 공격적인 환경을 형성할 때에 발생하는, 한 사람의 존엄성을 침해하는 효과 또는 목적을 가진 성적인 성질의 언어적, 비언어적 또는 신체적 행위의 어떤 형태이든지, 형사상 또는 다른 법적 대응의 대상이 되도록 보장하기 위하여 필요한 입법적 또는 다른 방법을 취해야 한다.

* 성폭력은 성적인 부분으로만 국한하여 생각할 것이 아니고, 피해자의 존엄성을 침해하고 근무환경을 악화시키는 것으로서 이해할 필요가 있다.

2) 성희롱

❶ 성희롱에 대한 법적 대응 유형

\ 「남녀고용평등법」 등에 따라 사업주는 성희롱 사건을 인지하거나 신고를 받으면, 조사와 사실 확인, 피해자의 보호와 가해자의 징계 등 조치를 취할 의무가 있다.

\ 성폭력범죄에 해당하는 성희롱 행위가 있을 수 있으며, 이 경우 행위자에 대한 형사처벌이 가능하다. 민사상 손해배상 또한 받을 수 있다.

\ 범죄가 아닌 성희롱 행위도 피해자의 인격권 및 성적 자기결정권을 침해하는 위법한 행위이므로 민사상 손해배상책임이 발생할 수 있고, 행위자는 사내 징계의 대상이 될 수 있다.

「남녀고용평등법」 상 피해자(근로자)는 고용노동부에 진정할 수 있으며, 「국가인권위원회법」 상 피해자(가해자로부터 업무, 고용 그 밖의 관계에서 성희롱을 당한 사람)는 근로자 여부에 관계없이 국가인권위원회에 진정을 제출할 수 있다.

성희롱 참고 사례

C대학병원 A교수는 2021.12. 술에 취한 상태로, 야간 당직 중인 간호사 B를 연구실로 불러 "외로우니 함께 있어 달라"며 신체접촉을 시도했고, B는 2022.3. 이 사실을 병원에 신고하였다. C대학은 A를 파면처분했다.

| 출처: 메디컬투데이, 2022.03.29.

강제추행죄 불기소처분이나 사내 징계처분을 받은 성희롱 판례

(대구지방법원 2021.12.9. 선고 2020가합210093 판결.)

〈사안〉

C대학병원의 수련 1년차 레지던트 A는 2년차 레지던트 B의 등부터 허리까지를 쓰다듬었다. B는 A를 강제추행으로 형사고소하고, 병원에도 직장 내 성희롱으로 신고하였다. A는 팔을 잡는 등 불필요한 신체접촉이 있었다는 사실은 인정하였으나 터치한 곳이 신체의 주요 부위가 아니고, 성적인 의도가 있지 않았다고 주장하였다. 검찰은 불기소처분 하였으나 병원 징계위원회는 "A전공의가 여성 전공의에게 불필요한 신체접촉을 하였고 전공의 수련규정에 따라 경고로 한다"고 징계의결하였다. A는 병원을 상대로 징계처분무효확인소송을 제기하였다.

〈선고〉

법원은 "형사상 강제추행죄가 성립하지 않더라도 병원 입장에서는 병원 질서 유지 등을 위해 징계처분을 할 수 있다"고 판시하여 A의 패소 판결을 내렸다.

강제추행죄로 인정되는 성희롱 참고 판례

〈사안〉

C대학병원의 A교수는 7년 동안 간호사와 의국 비서 등 다수의 피해자를 상대로 40여 차례의 성희롱 발언과 행동을 하였다. 간호사들의 엉덩이를 찰싹 때리듯이 만지거나 서류를 작성하는 간호사의 뒤로 와서 팔뚝 안쪽을 만지며 서류 작성에 대해 지시하는 등의 행위였다. 재판부는 "강제추행죄로 인정될 정도의 성적 언동도 포함된 성희롱 행위"라고 판시하였다.

〈선고〉

강제추행죄로 징역 1년에 집행유예 2년 선고.

* C대학은 자체조사를 거쳐 A를 파면처분했다. A는 파면처분 취소를 구하는 행정소송을 제기하였으나 기각되었고, 이에 항소를 제기해 항소심이 진행 중이다.

| 출처: 메디칼타임즈, 2022.01.21.

❷ 관련 법률

\ 성희롱의 성립요건 : ① 행위자와 피해자가 법률에서 규정한 범위에 속할 것 ② 행위자의 행위가 직장 내 지위를 이용하거나 업무 관련성이 있을 것 ③ 성적 언동 등이 있을 것, ④ 피해자가 성적인 굴욕감 또는 혐오감을 느끼거나, 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 고용상 불이익 발생할 것.

- 성희롱은 「양성평등기본법」, 「국가인권위원회법」, 「남녀고용평등법」에 따라 그 내용이 조금씩 차이가 있다.

「남녀고용평등법」에 따르면 "직장 내 성희롱"이란 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다.(제2조 제2호)

「남녀고용평등법」 제12조~제14조의2, 제37조~39조

「남녀고용평등법」은 성희롱의 가해자를 사업주·상급자 또는 근로자로 제한하고, 피해자 또한 근로자로 규정하였다. 사업주가 직장 내 성희롱을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료가 부과되며, 상급자 또는 근로자의 성희롱에 대하여는 다음과 같이 조치해야 한다.

- 사업주의 의무 (조치사항 위반할 경우 500만원 이하의 과태료 부과)

  사업주는 성희롱 신고를 받으면 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하여야 하고, 조사기간 동안에도 피해자 보호를 위하여 필요한 경우 피해근로자 등에 대하여 근무장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 한다. 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해자가 요청하면 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 하며, 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 해야 한다. 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에 대하여 불리한 처우를 해서는 안 되며 (위반행위 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금), 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 누설하여서는 안 된다.

- 직장 내 성희롱 이외에 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적 언동으로 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하여(성적 괴롭힘) 그로 인한 고충 해소 요청을 받을 경우, 사업주는 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 해야 하며(위반 시 300만원 이하의 과태료 부과), 근로자가 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구에 따르지 않았다는 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 해서는 안 된다(위반행위 시 500만원 이하 과태료 부과).

「국가인권위원회법」에 따르면 성희롱은 업무, 고용, 그 밖의 관계에서 공공기관*의 종사자, 사용자 또는 근로자가 그 직위를 이용하여 또는 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니한다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 것을 말한다. (제2조 제3호 라목)

* 국가기관, 지방자치단체, 각급 학교, 공직유관단체를 말한다.

「국가인권위원회법」은 성희롱 행위자를 공공기관의 종사자와 민간사업체의 사용자 또는 근로자로 규정하며, 피해자는 따로 규정하지 않았다. 따라서 '직장 내' 성희롱을 규제하는 「남녀고용평등법」에 비하여 적용범위가 더 넓지만, 사업주의 의무규정이나 위반 시 벌칙규정 등이 없어 강제력이 약하다.

- 성별에 관계없이 직장 내 성희롱의 행위자나 피해자가 될 수 있으며, 동성 간의 행위도 직장 내 성희롱에 해당할 수 있다.

- 성적 언동은 성적 의미가 내포된 신체적·언어적·시각적 언동을 의미하며, 피해자가 직장 내의 불평등한 권력관계 등을 이유로 명시적 거부의사를 표현하지 못하는 경우에도 상황을 종합적으로 검토하여 원치 않은 행위로 인정되면 직장 내 성희롱이 성립할 수 있다. 다만 불평등한 성별 역할 강요 등의 성차별적 언동은 성적 언동에 포함되지 않는다.

  * 불평등한 성별 역할 강요 등의 성차별적 언동은 직장 내 괴롭힘이 될 수 있다.

「남녀고용평등법」 시행규칙 제2조 별표 1

1. 성적인 언동의 예시

가. 육체적 행위

(1) 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위

(2) 가슴·엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위

(3) 안마나 애무를 강요하는 행위

나. 언어적 행위

(1) 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)

(2) 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위

(3) 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위

(4) 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위

(5) 회식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

다. 시각적 행위

(1) 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위(컴퓨터통신이나 팩시밀리 등을 이용하는 경우 포함)

(2) 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

라. 그 밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

2. 고용에서 불이익을 주는 것의 예시

채용탈락, 감봉, 승진탈락, 전직(轉職), 정직(停職), 휴직, 해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것

- 직장 내 성희롱의 성립요건은 피해자가 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼는 것으로, 행위자에게 성적 의도가 있었는지 여부는 무관하다. 그러나 피해자의 주관적 감정을 고려하되, 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소나 상황, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적, 단기적인지 아니면 계속적인지 여부 등 구체적 사정을 참작하여 볼 때, 피해자와 같은 처지에 있는 평균적인 사람의 입장에서 성적 굴욕감이나 혐오감을 느낄 수 있는 정도였는지를 기준으로 판단한다. (대법원 2018.4.12. 선고 2017두74702판결.)

직장 내 성희롱에 대한 조치를 함에 있어서 전 과정에서 피해자 보호를 중시해야 한다. (피해자중심주의)

「남녀고용평등법」제14조

사업주가 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사함에 있어서 피해근로자등이 조사과정에서 성적 수치심을 느끼지 않도록 하여야 하고, 조사 기간 동안 피해근로자등을 보호하기 위한 조치를 함에 있어서 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 안 되며, 성희롱 발생 사실이 확인된 후에도 피해근로자의 요청에 따라 적절한 조치를 하여야 한다. 이에 더하여 성희롱 발생 사실을 확인하고 지체 없이 행위자에 대하여 징계 등의 조치를 함에 있어서도, 징계조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다*. 이는 성희롱 규정이 행위자의 형사처벌을 목적으로 하는 것이 아니며, 조직 내 피해자의 보호와 양성평등하고 안전한 일터 구축을 목적으로 하기 때문이다.

* 그러나 가해자에 대한 징계 등에 있어서는 피해자의 의견이 처분행위를 결정하는 참고사항은 되지만 절대적 기준으로 활용되지는 않는다. 징계, 근무장소의 변경 등 조치는 가해자와 피해자가 원만히 합의하여 피해자가 가해자의 징계 등을 원치 않는 경우에도 필수적으로 이행되어야 하며, 미이행시 사업주는 과태료 부과대상이 된다.

직장 내 성희롱을 검토함에 있어서는 성차별적 사회구조와 2차 피해의 우려 등을 이해하는 '성인지 감수성'을 갖출 것이 요구된다.

"법원이 성희롱 관련 소송의 심리를 할 때에는 그 사건이 발생한 맥락에서 성차별 문제를 이해하고 양성평등을 실현할 수 있도록 '성인지 감수성'을 잃지 않아야 한다. 그리하여 우리 사회의 가해자 중심적인 문화와 인식, 구조 등으로 인하여 피해자가 성희롱 사실을 알리고 문제를 삼는 과정에서 오히려 부정적 반응이나 여론, 불이익한 처우 또는 그로 인한 정신적 피해 등에 노출되는 이른바 '2차 피해'를 입을 수 있다는 점을 유념하여야 한다. 피해자는 이러한 2차 피해에 대한 불안감이나 두려움으로 인하여 피해를 당한 후에도 가해자와 종전의 관계를 계속 유지하는 경우도 있고, 피해사실을 즉시 신고하지 못하다가 다른 피해자 등 제3자가 문제를 제기하거나 신고를 권유한 것을 계기로

비로소 신고를 하는 경우도 있으며, 피해사실을 신고한 후에도 수사기관이나 법원에서 그에 관한 진술에 소극적인 태도를 보이는 경우도 적지 않다. 이와 같은 성희롱 피해자가 처하여 있는 특별한 사정을 충분히 고려하지 않은 채 피해자 진술의 증명력을 가볍게 배척하는 것은 정의와 형평의 이념에 입각하여 논리와 경험의 법칙에 따른 증거판단이라고 볼 수 없다." (대법원 2018. 4. 12. 선고 2017두74702 판결.)

진료거부와 환자 및 보호자에 의한 언어적·시각적 성희롱 (성적 괴롭힘)

- 의료인은「의료법」제15조에 따라 정당한 사유가 없이는 진료를 거부하지 못한다. 보건복지부는 진료거부의 정당한 사유에 대한 유권해석을 제시하였는데, 환자 및 보호자에 의한 언어적·시각적 성희롱(성적 괴롭힘)은 포함되지 않았다. 그런데 2022년 3월, 언어적·시각적 성희롱(성적 괴롭힘)이 진료거부의 정당한 사유로 인정되는지 여부에 대한 질의 민원에 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우에는「의료법」제15조 위반으로 보기 어려울 것이라고 회신하여, 변화의 가능성이 보이고 있다.

위 질의민원에서 언어적·시각적 성희롱 사례로서 제시한 사례들은 병원에 입원한 77세 남성 환자가 담당 간호사에게 본인의 성기를 노출하면서 "ㅇㅇ가 섰다. 당신이니까 보여주는거다"라는 성적 언동을 한 사례와 응급의료센터에 내원한 62세 남성 환자가 담당 간호사에게 "내 ㅇㅇ 봐도 되는데, 내 ㅇㅇ 예쁘지"라며 성적 발언을 한 사례로, 언어적·시각적으로 성적 괴롭힘을 가한 사례들이다.

| 출처: 의협신문, 2022.03.04.

3) 성폭력범죄

\ 「성폭력범죄처벌법」은 「형법」 상 강간과 추행의 죄보다 넓은 범위를 포괄하여 성폭력범죄로 규정하고 있으며 법정형이 대폭 상향되었다. 또한 음주 또는 약물로 인한 심신장애 상태에 따른 「형법」 상 감경규정에 관한 특례, 공소시효 규정 등에 대한 특례 등이 규정되어 있다.

\ 강간은 폭행 또는 협박으로 상대방의 동의 없이 강제적으로 성교하는 행동을 말한다.
강간죄의 폭행 또는 협박은 피해자의 저항을 불가능하게 하거나 현저히 곤란하게 하는 정도를 요구한다. (대법원 1992. 4. 14. 선고 92도259 판결.)

\ 강제추행은 폭행 또는 협박으로 사람을 추행하는 행동을 말하며, 갑자기 신체 접촉을 하여 추행하는 기습추행을 포함한다.

- 강제추행죄의 폭행은 상대방의 의사에 반하는 유형력의 행사가 있으면 충분하고, 그 힘의 대소 강약은 불문한다. (대법원 1983. 6. 28. 선고 83도399 판결.)

의료인 대상 강제추행에 적극 대응한 병원 사례

〈사안〉

대학병원 간호사 B는 응급실에서 환자 A로부터 강제추행을 당했다. A는 B에게 다가가 퇴원을 요구한 후 진료기록을 확인하고 있는 B의 특정 신체부위를 만졌다. 검찰은 A에게 벌금 400만원의 약식명령청구를 결정했으나, 병원 측이 검찰의 결정에 불복하고 정식재판을 요청하였다. 병원 측은 B가 사건 이후 우울, 불안, 수면장애, 악몽 등의 증상으로 약물치료를 받는 것을 근거로 강제추행치상죄의 적용을 주장했으나, 이는 받아들여지지 않았다.

〈선고〉

강제추행죄로 벌금 800만원 선고

출처: 메디칼타임즈, 2020.09.21.

* 이 사례처럼 보건의료인력등의 인권을 적극적으로 보호하려는 의료기관의 노력이 중요하다. 〈2021년 전국보건의료산업노동조합, 정기실태조사〉에 따르면, 의료기관이 기관 내 폭력을 예방하려는 적극적인 의지를 가진 경우, 보건의료인력등의 폭력 경험률이 유의미하게 감소하였다.

- 감정노동의 경우, 1년 내 환자에게 폭언을 들었다고 응답한 비율은 기관의 개선의지가 있다고 응답한 경우 24%, 의지가 없다고 응답한 경우 46.6%에 달해 큰 차이가 확인되었다.
- 직장 내 괴롭힘의 경우, 1년 내 의사나 상급자로부터 폭언을 들은 경험이 있는 경우는 기관이 적극적인 방지 의지를 보인다고 응답한 경우 각각 12.7%, 5.9%, 적극적 방지 의지가 없다고 응답한 경우 각각 22.5%, 19.5%로 역시 큰 폭으로 차이가 났다.

\ 디지털 성폭력범죄는 카메라 등 이용 촬영과 유포(「성폭력처벌법」 제14조), 촬영물 유포협박(「형법」 제283조 (협박). 「정보통신망법」 제44조의7), 사이버 공간에서의 성적 괴롭힘 (「성폭력처벌법」 제13조, 「형법」 제307조(명예훼손), 제311조(모욕)) 등이 있다.

디지털 성폭력범죄 관련 법률

- 카메라등 이용 촬영과 유포

「성폭력처벌법」 제14조에 따르면, 카메라 등 기계장치를 이용하여 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 사람의 신체를 촬영대상자의 의사에 반하여 촬영하는 경우, 그리고 이러한 촬영물을 유포하거나 공공연하게 전시하는 경우 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

「정보통신망법」 제44조의7과 제74조에 따르면, 정보통신망을 통하여 음란한 영상 등을 배포, 판매, 임대하거나 공공연하게 전시하는 경우, 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 사이버 공간에서의 성적 괴롭힘

「성폭력처벌법」 제13조에 따르면, 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터 등 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 보낸 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

라 직장 내 괴롭힘

1) 직장 내 괴롭힘의 정의

\ 직장 내 괴롭힘(「근로기준법」 제76조의2)은 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말하며, 이러한 행위는 명시적으로 금지된다.

2) 직장 내 괴롭힘 금지 규정의 특성

\ 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱의 관계

- 직장 내 괴롭힘은 직장 내 성희롱(「남녀고용평등법」 제2조의2 등으로 규율)이나 고객에 의한 괴롭힘(「산업안전보건법」 제41조 등으로 규율)과 구분되는 개념이다.

- 다만 직장 내 괴롭힘과 직장 내 성희롱은 근로자의 인격권 침해라는 측면에서 유사한 점이 있으므로, 직장 내 괴롭힘의 규율에 있어서 직장 내 성희롱에 대한 판례 등을 적극 참고할 수 있으며, 행위 발생 시 처리 절차가 각 법률에 유사하게 규정되어 있어 사업장의 상황에 따라 처리 절차를 통합적으로 운영하는 것도 가능*하다.

  〈출처: 2020년 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼〉

  * 특히 금지되는 행위로서 '신고한 근로자 및 피해근로자등에 대한 해고나 그 밖의 불리한 처우'의 범위와 관련하여 「근로기준법」에는 별도로 명기된 바는 없으나, 「남녀고용평등법」 제14조 제6항에 열거된 직장 내 성희롱에 따라 금지되는 불리한 처우를 준용할 수 있을 것이다.

- 직장 내 괴롭힘은 직장 내 성희롱보다는 당사자 간 화해 등을 우선시하여 괴롭힘 행위자에 대한 징계 등이 의무사항이 아니었으나, 지난 2021.4. 법이 개정되어 직장 내 괴롭힘 역시 행위자에 대한 징계 등이 사업주의 의무가 되었다.

\ 직장 내 괴롭힘 규정이 신설되기 이전에는 직장 내 괴롭힘에 해당하는 일부 특정 행위들을 개별적으로 규율해왔으나 (폭언(모욕·명예훼손·협박), 폭행(폭행·상해), 성폭력(강간·강제추행) 등), 직장 내 괴롭힘의 다양한 양상들을 포괄적으로 규율 할 필요성에 따라 「근로기준법」을 개정하여 직장 내 괴롭힘 규정을 신설하였다. (2019.7.16. 시행) 직장 내 괴롭힘 개념을 통해 은근한 따돌림이나 무시, 업무 배제와 같은 근로자의 인격을 침해하는 심리적 폭력 등 기존의 실정법으로 규율되지 않던 직장 내 폭력 행위들을 직장 내 괴롭힘으로 포섭하여 규율할 수 있게 되었다.

\ 직장 내 괴롭힘은 행위자에 대한 직접적인 처벌 규정은 없고, 사업장별 상황에 맞추어 취업규칙*에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치에 관한 사항을 필수적으로 기재하고 따르도록 한다(「근로기준법」 제93조). 다만 2021.4. 법이 개정되면서 가해자에 대한 징계 등이 의무화된 부분을 놓치지 않도록 주의할 필요가 있다.

* 10인 미만의 사업장의 경우 취업규칙 작성 의무가 없어 직장 내 괴롭힘 관련 조치가 미흡할 수 있는 우려가 있으므로 각별한 주의가 요구된다.

\ 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 직접적인 처벌 규정은 없으나, 사용자나 사용자의 친족인 근로자가 행위자일 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있으며(「근로기준법」 제116조 제1항), 사용자가 직장 내 괴롭힘 행위의 조사, 피해근로자 보호, 행위자 징계 등의 조치의무를 이행하지 않거나 조사과정에서 알게 된 비밀을 누설하면 500만원 이하의 과태료가 부과될 수 있다(「근로기준법」 제116조 제2항). 사용자가 직장 내 괴롭힘 피해를 신고한 근로자나 피해근로자등에게 불이익을 주는 행위는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금으로 형사처벌 될 수 있다. (「근로기준법」 제109조)

\ 직장 내 괴롭힘 발생 시 조치의 전 과정에서 피해자중심주의가 실현되어야 한다.

「근로기준법」

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

직장 내 괴롭힘 금지 규정 위반에 따른 사업주 징역형 참고 판례

(청주지방법원 충주지원 2021. 4. 6. 선고 2020고단245 판결.)

〈사안〉

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 당했고, 사업체의 관리이사인 A의 배우자에게 괴롭힘 사실을 알렸다. 그러나 관리이사가 오히려 괴롭힘 피해를 호소한 근로자들의 실명을 밝히는 바람에 상황은 더욱 악화되었다. 회사는 인사위원회를 열었지만 직장 내 괴롭힘을 인정하지 않고 서면인사경고(견책)를 하는데 그쳤고, 이 결정 이후 B는 출근을 하지 않았다(2019.7.24.). 3일 후 27일, B는 A에게 직장 내 괴롭힘을 신고했다. 29일, A는 무단결근을 이유로 B를 퇴사처리 했다. 한 달 뒤 인사위원회가 다시 열렸고, 가해자에 대한 견책 징계는 그대로 유지하면서 B의 퇴사처리를 철회하고 무급휴직으로 변경하였다. 그리고 A는 B를 B의 의사에 반하여 다른 구내식당으로 전보조치 하였다. 이에 B는 A를 「근로기준법」 위반 혐의로 고소하였다. 검찰은 A에 대하여 벌금 200만원의 약식명령을 내렸으나, A가 불복하고 정식 재판을 청구했다.

〈판결〉

재판부는 「근로기준법」 제76조의3에서 직장 내 괴롭힘에 대한 조사과정에서 사전 임시조치를 할 때 피해근로자의 의사에 반하는 조치가 금지되어 있고(제3항) 피해자가 요청하는 경우에만 근무 장소 변경 등 조치를 할 수 있도록 하는 등(제4항) 피해근로자의 주관적 의사를 가장 중요한 요소로 고려하도록 규정했음에도 A가 이 조항들을 위반하는 조치를 취했으며, 제3항에서 유급휴가 명령을 예시로 제시하고 있음에도 불구하고 신고 후 조사기간의 무단결근을 이유로 해고한 것은 명백한 잘못이라고 판시하였다. 또한 인사위원회가 위법하고 공정하지 않은 절차를 거쳐 직장 내 괴롭힘 피해가 없다는 결론을 낸 점 등을 이유로 A가 사용자에게 부과된 사실확인 조사의무(제2항)를 위반하였다고 지적하였다.

〈판결〉

징역 6월에 집행유예 2년*, 보호관찰 및 120시간 사회봉사명령 선고.

* 직장 내 괴롭힘 규정 신설 직후 발생한 사건으로 소규모 사업장을 운영하는 입장에서 대처가 미흡할 수 있는 측면을 고려.
* 직장 내 괴롭힘 금지 규정 위반에 따라 사업주가 징역형을 선고 받은 최초의 판결.

\ 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병은 업무상 재해로 인정된다.

「산업재해보상보험법」

제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장해가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 업무상 질병

다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

3) 직장 내 괴롭힘의 요건 및 판단기준

| 출처: 2020년 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼

\ 직장 내 괴롭힘의 주요 판단 요소는 ① 행위자 ② 피해자 ③ 행위장소 ④ 행위요건 이다.

- 행위자 : 「근로기준법」 상 사용자와 근로자가 모두 포함된다.
- 피해자 : 고용형태, 근로계약기간 등을 불문하고, 「근로기준법」 상 근로자라면 보호대상이 된다.
- 행위장소 : 사업장 내로 국한되지 않으며, 직장 내 괴롭힘 행위요건을 충족한다면 외근지나 출장지 등 업무 수행 장소나 회식 장소 등이 해당될 수 있다. 사내 메신저나 SNS 등 온라인 공간도 직장 내 괴롭힘의 행위장소가 될 수 있다.
- 행위요건은 ①직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위의 이용 ② 업무상 적정범위를 넘을 것 ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것이다.

\ 직장 내 괴롭힘이 성립되는지 여부는 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위가 일회적, 단기적인 것인지 또는 계속적인 것인지 등 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단해야 하며, 피해자와 같은 처지에 있는 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고, 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화의 결과가 발생하였음이 인정되어야 한다.

의료기관 내 직장 내 괴롭힘 사례 검토

| 출처: 서울대병원 인권센터 실장 발표, 데일리메디, 2021.12.24.

사례1)

A는 후배직원 B가 인계를 제대로 못할 때마다 업무가 미숙하다고 지적하며 “그만 둘 거면 빨리 그만둬라”, “머리에 뭐가 들었어? 너 같이 바보 같은 신입은 처음 본다”는 등 수차례 폭언을 했다. 또한 수시로 시간 내 완료할 수 없는 양의 업무를 주고 완료하지 못하면 면박을 주거나, 30분 동안 벽을 보고 서있게 했다.

-› 직장 내 괴롭힘에 해당할 가능성 높음.

공개된 장소에서 인격비하적 폭언을 했으며, 30분 간 벽을 보고 서있게 하는 행위는 직장 내 괴롭힘에 해당할 가능성이 매우 높다.

사례2)

간호사 A는 신규간호사 B가 업무에 있어서 신규라는 점을 감안해도 너무 미숙하다고 느꼈고, 행동도 느린 편이라 속이 터질 것 같았다. 직접 시범을 보여줘도 제대로 따라하지 못하고 모니터링 기록도 엉망이라 자신도 모르게 지적할 때 목소리가 올라가고 다그치듯 이야기하게 되었다. 우연히 B가 자신의 말을 녹음하고 있었다는 것을 알게 되었고, 큰 심적 고통을 느끼게 되었다.

-› 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않을 가능성 높음.

의료기관에서 업무와 관련하여 하급자에게 지적을 하는 행위가 곧바로 직장 내 괴롭힘이 되는 것은 아니다. 비방이나 감정적인 평가는 자제하고, 서로를 존중하며 의사소통하는 인권보호적인 조직문화의 확립이 필요하다.

03. 근로조건 및 고용 관련 권리 침해

가 근로조건 및 고용 관련 권리의 개념

\ 근로조건이란 근로계약을 통한 근로의 제공과 임금의 수령을 위한 쌍무계약에 있어서 「근로기준법」과 관련 특별법(예: 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」)등으로서 규율되는 최소한으로 지켜져야 할 법률적인 조건을 의미하며, 해당법률에 따르면 근로계약의 체결, 차별금지, 임금, 근로시간 및 휴식, 안전과 보건, 재해보상 등을 의미한다.

\ 고용 관련 권리란 근로기준법 외 기타 노동관련 법률(예 : 「채용절차공정화에 관한 법률」, 「근로복지기본법」, 「근로자참여및협력증진에 관한 법률」, 「근로자퇴직급여보장법」 등)에 따라 근로계약을 통해 확보된 권리를 폭넓게 보장하기 위한 사항을 의미한다고 볼 수 있다.

나 근로조건 및 고용 관련 권리침해 유형

1) 법률절차 미준수에 따른 주 52시간 위반

\ 보건업의 경우 「근로기준법」 제59조 제1항에 따라 근로자대표와의 서면합의가 있는 경우 주 12시간의 연장근로 제한을 적용받지 않으며, 4시간에 30분씩 부여해야하는 휴게시간도 변경할 수 있으나, 이러한 절차를 준수하지 않는 경우 주 52시간제 적용을 받는다.

\ 여기서 근로자대표란 근로자 과반의 동의로서 선출된 자 또는 과반노조가 있는 경우 해당 노동조합을 의미하며, 서면합의를 진행해야 한다. 계약을 통해 확보된 권리를 폭넓게 보장하기 위한 사항을 의미한다고 볼 수 있다.

\ 서면합의에 대하여 법률에서는 구체적으로 명기하지는 않고 있으나, 최소한 아래의 사항은 표기되어야 한다.

- 주 12시간을 초과하여 연장근로를 하는 경우 그 사유
- 휴게시간을 변경하는 경우 그 사유
- 시행기간
- 합의성립 연원일
- 대상근로자수
- 주 소정(연장) 근로시간수
- 근로형태 등

참고 1 : 근로자대표와의 서면합의 유효기간

- 과반노조가 아닌 근로자대표와의 서면합의 유효기간은 별도로 정해진 바 없는 바, 새로운 합의가 없는 경우 효력은 지속된다고 볼 수 있음. 단, 과반노조의 서면합의는 일종의 단체협약으로서 단체협약 유효기간을 적용받음(서울고등법원 2020.11.24. 선고 2020나2007284 판결. 대법원 상고기각으로 확정)

참고 2 : 근로시간 특례 일부 근로자 적용

- 사업장 내 일부 근로자(예: 행정직을 제외한 보건의료인력만을 근로시간 특례 적용 등)만을 근로시간 특례로 적용하는 것도 가능함(근로기준과-228, 2004.1.9.)

참고 3 : 최초 근로자대표 선정 후 근로자수의 변동 등이 있는 경우 재선정 필요

- 최초 제도 도입 당시 근로자대표가 선정되었다 하더라도 이후 근로자수가 늘어서 최초 선정 당시의 동의인원이 전체 근로자의 과반이 되지 않는다면, 최초 선출된 근로자대표는 더 이상 근로자대표로서의 지위를 갖지 못하므로 재선출을 해야 함(근로기준정책과-2538, 2020.6.25.)

참고 4 : 근로자대표 선출 방법

- 고용노동부 행정해석(근기 68207-1472, 2003. 11. 13. 회시 및 근로기준정책과-2872, 2015. 7. 1. 회시 등)은 사용자의 간섭이 배제되고 근로자의 자유로운 의사 표현이 보장된다면, ① 전체 직접 투표, ② 집회를 통한 선출, ③ 회람을 통한 서명 등의 방법으로도 근로자대표 선출이 가능하다는 입장임. 단, 사용자가 특정한 개인을 지명하고, 그에 대한 근로자 동의를 받는 방법으로 선출된 근로자대표는 효력이 없음.

2) 휴일근무 및 특근 강요

\ 휴일근무나 특근의 경우 소정근로시간을 초과한 근로이므로 원칙적으로 근로자의 동의를 요건으로 하며, 예외적으로 근로계약 상 신의성실의 의무로서 업무상 필요가 있는 경우 근로자에게 이를 수용할 의무가 생기게 된다.

\ 하지만, 의료기관의 경우 상급자의 요청으로 인하여 개인의 일정을 조정하고 그로 인하여 휴일근무 및 특근을 수행하는 사례가 빈번히 발생하며, 외형적으로 당사자의 동의라는 형태를 띠기는 하나 실질적으로는 강요로서 진행되고 있다.

\ 이는 상급자의 요청을 불응할 경우 발생가능한 불이익(예: 평가, 부서배치, 사업장 내 따돌림 등)을 회피하고자 하는 경향에서 발생하는 것으로 이해된다.

3) 전공의 수련시간 위반

\ 전공의는 의료기관에서 일하는 다른 근로자와는 달리 「근로기준법」에 따른 근로시간 특례 대상이 되지 않으며, 의료기관에 전공의가 있는 경우에는 「전공의의 수련환경 개선 및 지위 향상을 위한 법률」 제7조에 따라 1주 최대 88시간의 수련만 가능하고, 응급상황 발생 시 최대 40시간까지 연속수련이 가능하며 연속수련 후에는 최소 10시간의 휴게시간을 부여해야 한다.

\ 수련시간을 측정함에 있어서 실제 수련시간과 다르게 기록하도록 강요하고, 비자발적 사업장 내 잔류시간을 수련시간에서 제외토록 하는 등을 통해 비인격적 수련시간 활용사례가 다수 존재하며, 수련환경평가위원회 등을 통해 이러한 사례가 발생할 경우 수련병원에 불이익을 주는 행정절차가 마련되어 있다.

4) 휴게시간 위반

\ 휴게시간은 근로자가 사용자의 지휘·감독에서 벗어나 자유롭게 사용할 수 있어야 하며, 설사 업무 특성상 특정 장소에 잔류할 것을 조건으로 하더라도 이는 대기시간과 구분될 정도의 자유를 보장할 것을 전제로 하며, 일반적으로 식사시간으로 이를 활용하게 된다.

\ 하지만 의료기관 특성상 휴게시간이라 하더라도 지속적인 대기시간과 같이 비상체제를 유지하고 긴장감을 유지할 것을 강요받는 문제가 지속적으로 발생한다.

\ 또한 휴게시간 중에 해야 할 업무를 부여받거나 업무상 필요성에 의하여 휴게시간을 변경하였으나 변경된 시간에 정상적인 휴게가 어렵게 되는 등의 방식을 통해 실질적인 휴게시간이 보장되지 못하는 경우가 다수 존재한다.

5) 교육시간 및 워크숍 등의 근로시간 불인정에 따른 급여 미지급

\ 참여가 강제되고 불참 시 불이익이 전제되는 교육시간이나 워크숍 등은 근로시간으로 인정되며 근무시간 외에 이뤄질 경우 별도의 가산수당을 지급해야 한다.

참고 : 보건의료산업노동자 '갑질' 실태조사 결과(2018.3.20. 전국보건의료산업노동조합) 중 일부 발췌

- 일찍 출근하고 늦게 퇴근하고도 시간외수당을 받지 못하는 '공짜노동'에 노출된 병원 노동자가 59.7%이며, 업무 관련 교육이나 워크숍이 있으면 휴가 중이어도 참석해야 하는 등의 상황이 많으며, 간호사는 70.6%가 시간외수당을 받지 못함
- 병원의 각종 회의나 워크숍, 교육 등 시간 외 근무를 하고도 수당 신청 자체를 금지당했다는 응답도 전체 보건의료노동자의 26.3%에 달했으며, 간호사는 28%가 수당 신청을 금지당함
- 휴가를 강제로 배정 당했다는 응답자는 전체의 39.3%
- 식사시간을 100% 보장받는 경우는 25.5%에 불과했다. 49.9%는 일부만 보장받고 있었고, 22.9%는 전혀 보장받지 못한다고 응답
- 법정 휴게시간은 하루 8시간 근무 기준으로 4시간마다 30분이 주어지지만 이를 100% 보장받는 경우 역시 15.8%에 불과. 43.3%는 휴게시간을 전혀 보장받지 못하고 있었음

1) 전공의의 수련환경 개선 및 지위 향상을 위한 법률 제7조(수련시간 등) ① 수련병원등의 장은 전공의에게 4주의 기간을 평균하여 1주일에 80시간을 초과하여 수련하게 하여서는 아니 된다. 다만, 교육적 목적을 위하여 1주일에 8시간 연장이 가능하다.
② 수련병원등의 장은 전공의에게 연속하여 36시간을 초과하여 수련하게 하여서는 아니 된다. 다만, 응급상황이 발생한 경우에는 연속하여 40시간까지 수련하도록 할 수 있다.
③ 수련병원등의 장은 전공의에게 대통령령으로 정하는 연속수련 후 최소 10시간의 휴식시간을 주어야 한다.

\ 또한 최초 근로계약 체결 후 수습기간 등에서 이뤄지는 직무교육 역시 교육과 업무수행이 동시에 이뤄지는 경우에는 근로시간으로 보아 급여를 지급해야 하고 최저임금법에 적용을 받아야 한다.

\ 하지만 수습기간 중의 교육에 있어서 교육수당 명목으로 최저임금에 미달하는 금품을 지급하거나 직무교육 등에 있어서 근로시간으로 인정하지 않는 등의 경우에는 임금체불 등의 문제가 존재한다.

6) 위법한 포괄임금제를 통한 수당미지급

\ 근로자대표와의 서면합의에 따라 연장근로 등을 사전에 약정하고 포괄임금제로서 연장근로에 대한 수당을 사전에 지급하는 방식을 취하는 경우가 다수 존재한다.

\ 이러한 포괄임금제라 하더라도 실제 근로시간 산정이 가능한 경우 이를 초과한 경우라면 별도 수당을 지급해야 한다.(대법원 2016.9.8. 선고 2014도8873 판결)

\ 하지만 수당지급 시 합의를 어겼다는 것을 의료기관 스스로 인정하는 것이 되므로 수당을 지급하지 않고 출퇴근시간을 조작하는 등의 방식으로 가산수당도 지급하지 않은 채 실제 업무를 추가로 부여하는 경우가 다수 존재한다.

\ 또한 직접적인 업무지시가 아니라 하더라도 실제 연장근로가 필요할 수밖에 없도록 업무지시를 하는 경우(예: 퇴근시간에 임박하여 업무지시를 하는 경우, 정해진 시간 내 완료하기 어려울 정도의 업무량을 부여하는 경우 등) 역시 연장근로로 인정됨을 유의해야 한다. (서울중앙지법 2014.1.7. 선고 2013가소525885 판결, 근기 68207-1036(1995.5.7.) 등)

7) 식사 지원 시 특정 식당 등의 강요

\ 식대는 법률에서 정한 수당은 아니나 1인당 10만원까지 비과세 처리가 가능하므로 급여에 식대 항목을 부여하여 절세와 함께 일종의 복지수당으로 처리하는 것이 일반적이다.

1) 초과근무수당을 지급받지 못하고 당직을 선 전공의가 3년 만에 5,100여만원의 당직비를 지급받은 사례(출처 : http://www.newsmp.com/news/articleView.html?idxno=194455)

\ 대부분의 의료기관은 구내식당이 존재하는 바, 식대를 지급하되 실제로는 구내식당을 이용하는 방식을 취하고 있다.

\ 문제는 이러한 방식을 취함에 있어서 근로자가 식당을 임의로 지정할 수 있도록 금품을 지급하는 것이 아니라 특정 식당을 사용토록 식권을 매월 10만원씩 부여하는 방식을 통해 실질적으로 식당에 대한 선택권을 제한하는 경우가 다수 존재한다.

8) 사용자 시기변경권의 과도한 사용 또는 위법한 연차유급휴가 사용대체

\ 연차유급휴가는 근로자의 시기지정권이 우선적으로 적용되며, 사용자는 경영상 불가피한 경우 근로자의 연차유급휴가 시기변경권을 사용할 수 있으며, 이에 대한 증명책임은 사용자가 지게 된다.

\ 의료기관 특성상 위급한 상황을 사전에 예측하기 어려우므로 근로자의 연차유급휴가 시기지정권이 포괄적으로 배제되고 사용자가 임의로 날짜를 지정하여 연차유급휴가를 사용토록 하는 경우가 다수 존재한다.

\ 이 경우 단순한 시기변경을 넘어서 특정일에 연차유급휴가를 사전적으로 사용할 것을 지시하는 형태가 된다면 이는 「근로기준법」 제62조에 따른 연차유급휴가 사용대체로 볼 수 있는데, 이는 근로자와의 개별합의가 아닌 반드시 근로자대표와의 서면합의로만 가능함에도 이를 준수하지 않는 경우가 다수 존재한다.

참고 : 근로자대표와의 서면합의가 유효요건인 경우 근로자 개별합의는 무효

연차휴가는 근로자가 청구한 시기에 주어야 하나, 개별 근로자의 의사와 관계없이 근로자집단에 대하여 근로일 중 특정일에 연차휴가를 사용하는 것으로 보기 위해서는 근로계약서에 그에 관하여 규정하여 실시할 것이 아니라 「근로기준법」 제62조에 따라 연차휴가 대체제도를 활용하여야 하며, 이를 위해서는 근로자대표와의 서면합의가 있어야 할 것임(근로기준정책과-2694 외)

9) 고충처리접수창구 미비

\ 상시근로자수 30인 이상 사업장은 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 노사협의회 및 고충처리위원을 둬야 하며, 사용자는 노사협의회 위원 중 노사를 대표하는 3명 이내로 고충처리위원을 지명하여 한다.

\ 이러한 고충처리위원은 사업장 내 고충을 통보받으면 10일 이내에 조치사항과 그 밖의 처리결과를 근로자에게 알려야 하고, 고충처리위원이 처리하기 곤란한 사항은 노사협의회 안건으로 회부하여 의결되도록 하여야 한다.

\ 이러한 고충은 직장 내 성희롱이나 직장 내 괴롭힘처럼 별도의 법률로 정한 사항도 될 수 있을 뿐만 아니라 사업장 내 다양한 부분(예 : 화장실 내 비누를 거품비누로 바꿔달라, 익명게시판을 신설해달라, 옆 사람이 냄새가 너무 심하니 자리를 바꿔달라 등)까지 모두 섭렵이 가능하다.

\ 따라서 사업장 내 고용조건을 향상시키기 위한 법률적 소통창구의 개념이며, 익명과 신속성을 기본으로 한다고 볼 수 있으나, 대부분의 기관에서는 고충처리위원을 근로자에게 밝히지 않고 경영지원팀이 일괄로 이를 수용하고 처리하는 등 원활한 운영이 되지 않아 개선이 필요하다.

10) 업무 상 재해에 대한 처리

\ 업무상의 재해란 업무상의 사유에 따른 근로자의 부상·질병·장해 또는 사망을 말하며, 「근로기준법」에 따른 재해보상의 경우 산업재해보상보험 가입 및 처리에 따라 사업주는 해당부분 만큼은 면책되게 되며 노동상실률에 따른 민사상 손해배상청구만이 추가로 가능하다.

\ 또한 산업재해의 경우 사업주의 승인이나 확인을 요하지 않고 근로자의 신청만으로 진행이 가능하다.(2018년 1월 1일부터 재해발생 사업주 확인제도 폐지)

3) 2020년 6월 기준 산업재해 은폐 건강보험 처리건 적발현황 17,158건(2,514백만원), 출처 : 민주당 정춘숙 의원실

- 그럼에도 불구하고 과로를 포함한 다양한 산업재해 발생 시 산업재해 신청을 조직적으로 방해하거나 실제 산재 신청 시 자료조사에 불성실하게 임하는 방식으로 재해발생 사실을 숨기려는 사례가 종종 발생한다.

- 산재신청이 근로자의 개별적인 판단에 따른다는 이유로 산재신청을 만류하고 실비 및 보상금으로 처리하는 형태의 공상처리라 하더라도, 건강보험의 대상이 되지 않는 바[3], 사후적으로 보험료 환수 등의 문제가 발생할 수 있으며, 이 경우 근로자의 귀책사유로 처리하는 등의 갈등상황이 발생한다.

11) 법률에 따른 적정한 휴게시설의 설치(2022.8.18. 시행 예정)

- 「산업안전보건법」 제5조에 따르면 사업주는 근로자의 건강을 유지·증진시키기 위하여 신체적 피로와 정신적 스트레스를 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성토록 되어 있다.

- 하지만 다수의 의료기관의 경우 휴게시설이 실제 직무상 스트레스를 해소하거나 재충전을 하기 위한 휴식의 장소라기보다는 일종의 대기장소로 활용되는 경우가 있다.

- 「산업안전보건법」 제128조의2가 2022년 8월 18일 시행 예정이며, 해당 법률에 따르면 휴게시설의 크기, 위치, 온도, 조명 등에 대하여 고용노동부령에서 정하는 설치·관리기준을 준수토록 하고 있다.

- 현재 고용노동부는 시행령 및 시행규칙(안)을 고시하여 의견취합 중인 상태이며, 구체적 내용은 다음과 같다.

휴게시설 설치 및 관리기준 관련 시행령, 시행규칙(안)

시행

- 2022년 8월 18일

휴게시설 설치의무를 가지는 사업주의 범위

① 상시근로자 20인(건설업은 공사금액 20억) 이상

② 상시근로자 10인 이상이고 6개 직종(전화상담원, 돌봄서비스 종사원, 텔레마케터, 배달원, 청소원·환경미화원, 아파트 경비원· 건물경비원)의 근로자가 2인 이상

과태료 부과 기준

- 휴게시설 미설치 1~3차 이상 위반: 1,500만원 과태료
- 휴게시설 설치·관리기준 미준수 1차: 50만원, 2차: 250만원, 3차 이상 위반: 500만원 과태료

휴게시설 실치·관리기준

(크기 및 위치) ❶최소면적은 6㎡ 이상, 천장고 2.1m 이상 확보, ❷근로자의 휴식 주기, 남녀 및 동시 사용 인원을 고려하여 사업장 여건에 따라 노사가 자율적으로 적정 면적 확보, ❸위치는 이용이 편리하도록 가까운 곳에 위치, 다만, 화재·폭발 위험, 분진 및 유해물질 취급 장소와 격리

(온도, 습도, 조명, 환경) ❶온도는 여름철 20~28℃, 겨울철 18~22℃(냉난방 기능 구비), ❷습도(50~55%) 및 조명(100~200Lux)을 유지하도록 기능을 갖추고, 환기 가능하고 휴식을 취하기 어려울 정도의 소음에 노출되지 않도록 규정

(비품 및 설비) 의자 등과 음용이 가능한 물을 제공하거나 해당 설비 구비

(휴게시설 관리) 관리 담당자 지정, 청결 유지, 표지판 설치 등

적용제외

① 사업장 전용면적이 300㎡ 미만으로 협소한 경우, 크기 및 위치 기준 적용 제외

② 작업장소가 일정하지 않는 등 작업장 특성에 따라 그늘막 등 간이로 휴게시설을 설치한 경우, 온도·습도·조명·환경 기준 적용 제외

③ 옥외작업장이나 시공 중인 구조물 등에 휴게시설을 설치한 경우, 습도기준 적용 제외

03 장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



의료기관 내 인권보호 관리 체제

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 의료기관 내 인권보호 관리 조직의 구성
2. 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정

제3장.
의료기관 내 인권보호 관리 체제



01. 의료기관 내 인권보호 관리 조직의 구성

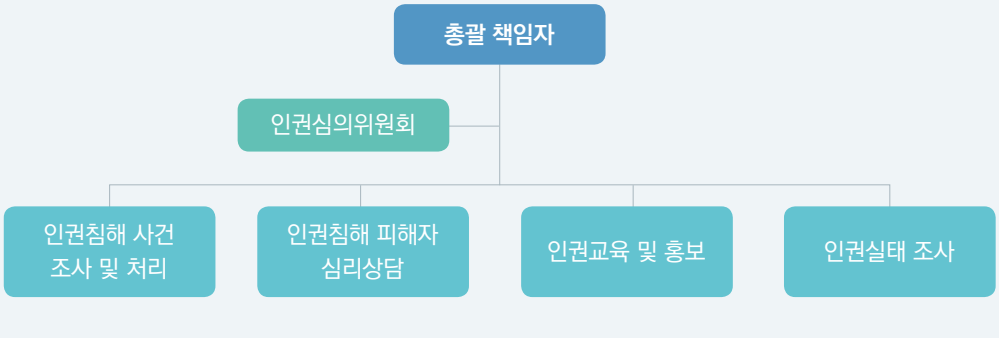
가 인권보호 담당 부서 조직 구성

의료기관은 생명을 다루는 긴박한 상황이 빈번하게 발생하고 환자, 보호자, 의료종사자 모두 높은 스트레스 상황에 상시 노출되어 있다. 이러한 높은 스트레스 상황에서는 인권 갈등이 매우 쉽게 발생할 수 있기 때문에 의료기관은 조직 내 인권 관리를 위한 상시 조직을 갖출 필요가 있다.

사업장 내 고충처리위원 지정에 관한 법적 의무

☞ 근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률(약칭: 근로자참여법) 제26조(고충처리위원), 27조(고충처리위원의 구성 및 임기), 28조(고충의 처리)

- 상시 30명 이상의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장에는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원을 두어야 한다.
- 고충처리위원은 노사를 대표하는 3명 이내의 위원으로 구성한다.
- 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리 결과를 해당 근로자에게 통보하여야 한다.



\ 기존 조직에 인권보호 업무를 추가하여 운영하거나(예: 인사 및 징계 담당 부서, 법인감사팀, 고충처리실 등) 신규로 인권보호 전담부서(예: OO병원 인권센터)를 설치할 수 있다.

\ 대형 의료기관의 경우 인권보호 부서의 조직은 총괄 관리자 이하 다음의 각 인권보호 실무 담당 조직으로 구성할 수 있다. 분원을 갖춘 의료기관의 경우에는 각 분원별로 인권 관리 조직을 갖추고 업무 담당자를 지정한다.

\ 병원 내 인력이 소수인 소규모 의료기관의 경우에는 위의 업무 담당자를 개별적으로 지정하기 어려울 수 있다. 이러한 경우라고 하더라도 최소한 인권보호 총괄 관리자 1인과 실무 담당자 1인을 지정하여 병원 내 인권 관리 업무를 담당할 수 있는 최소한의 조직을 갖추어야 한다.

\ 인권피해자 심리상담 업무나 인권 교육은 외부의 인권 관련 심리상담 전문기관 또는 인권교육 전문기관의 서비스를 활용할 수 있다.

나 인권보호 담당자의 역할

인권보호 실무 담당자에게 요구되는 역량 및 자질

- 인권에 대한 기본적 이해
- 인권침해와 트라우마에 대한 기본적 이해
- 사회적 책임 의식
- 준법 정신과 윤리 의식
- 타인에 대한 비판단적 태도
- 의사소통 능력 및 면담 기술
- 정서적 안정감 및 심리적 탄력성

1) 총괄 관리자

\ 총괄 관리자는 해당 의료기관의 인권보호 관련 제반 업무를 관장하는 책임자로서 병원 내 인권보호 교육 및 홍보, 인권 실태 및 현황 파악 업무 뿐만 아니라 병원 내 인권침해 사건이 발생 시 사건에 대응하는 실무 책임의 역할을 수행한다.

\ 병원 내 인권침해 사건 발생 시 피해자의 소속 부서장으로부터 상황을 보고받고 사안이 심각한 경우에는 병원장 등 기관 책임자에게 즉시 보고한다.

\ 징계위원회 등 소집 시 해당 사건에 대하여 징계위원들에게 보고하는 역할도 수행한다.

2) 인권침해 사건 조사 및 처리 담당

\ 의료기관 내 인권침해 사건을 접수한다.

\ 인권침해 피해자가 겪은 정신적, 신체적 피해 상황을 청취한다.

\ 인권침해 피해 사실을 입증할 수 있는 증거자료를 접수하고, 이를 확인한다.

\ 사건처리와 관련하여 피해자가 요구하는 바를 확인한다.(행위자 분리, 사과, 합의, 정식조사, 징계 등)

\ 피해자 및 신고인이 행위자를 직접 사법기관에 고발, 고소하고자 하는지 확인한다.

\ 피해자 및 신고인이 직접 사법기관 고소, 고발 의사가 있을 경우 경찰서에 동행할 수 있다.

\ 신고 사건과 관련하여 행위자를 소환하여 행위의 사실 여부를 확인한다.

\ 면담일지 및 사건과 관련된 조사 보고서를 작성하고, 총괄관리자에게 보고한다.

\ 피해자가 희망하는 경우 원내 법률지원팀이나 회사와 협력관계에 있는 법률대리인을 연계하고, 함께 대응한다.

3) 인권침해 피해자 치유 및 심리상담 담당

\ 피해자가 폭행 및 성폭행 등으로 인한 신체적 외상을 입었을 경우에는 즉시 병원 치료를 실시한다.

\ 외상 치료 직후 지속적으로 심리상담 서비스를 제공한다. (특히 정신적 트라우마가 예상되는 경우에는 집중적으로 심리상담을 수행한다.)

\ 병원 내 심리상담 인력이 없을 경우에는 외부 전문 심리상담 기관에 연계한다. (예: 서울시 감정노동종사자 권리보호센터, 경기도감정노동심리상담센터, 한국산업안전보건공단 직업트라우마센터, 근로자건강센터 등)

\ 피해자 심리상담을 통해 피해자가 변경하기를 희망하는 업무, 추가적인 의료 조치, 산업재해 인정 여부, 징계 등 조직 내 조치 및 법적 조치 등 후속 조치에 대한 정보를 청취하고, 총괄관리자에 보고하여 원내에 관련 후속 조치가 실행될 수 있도록 한다.

4) 인권교육 및 홍보 담당

\ 연간 원내에서 진행할 인권교육 및 홍보물 발간 계획을 수립한다.

\ 교육대상에 맞는 인권교육 콘텐츠를 개발한다.

\ 교육 일정에 맞는 교육 강사, 교육 장소 등을 섭외한다.

\ 정기적인 안전보건교육시간을 활용하여 인권교육을 수행하는 것이 좋다.

\ 병원 특성 상 동시에 여러 인원들이 집단 교육을 위해 자리를 비울 수 없는 경우가 많음을 고려하여 오프라인 집단교육 외에 온라인 교육 운영 방안을 고려한다.

\ 악·강성 고객응대 매뉴얼, 폭력 등 비상상황 발생 시 대응 매뉴얼 등을 제작하여 배포한다.

\ 고객(환자, 보호자, 민원인 등)용 홍보 문구, 홍보 포스터를 기획하고 제작한다.

\ 안내 전화 대기음, 원내 방송 등 인권보호 멘트를 제작하여 관련 부서와의 협조를 통해 탑재한다.

5) 인권 실태 조사 담당

- 원내 발생하는 인권침해 유형을 조사하고, 작업장 폭력 실태, 직장 내 괴롭힘 실태, 직장 내 성희롱 실태 등을 조사한다.
- 원내 근무 여건, 노동 환경 실태를 조사하고 분석한다.
- 인권침해가 발생한 부서장들의 애로사항을 청취하고 사건 대응 역량의 적절성을 평가한다.
- 고객(환자, 보호자, 민원인 등)의 주요한 불만 사항을 조사하고 분석한다.
- 인권 실태에 관한 전반적인 조사 결과를 분석하고, 원내 인권침해 문제를 예방하고 인권보호적 조직문화를 조성하기 위한 대책을 제안한다.
- 조사 결과 및 병원 경영상 시사점을 보고서로 작성하여 총괄관리자에게 보고한다.

다 인권심의위원회 구성

위원회 구성 목적

- 기관 내 인권침해 사안의 처리를 심의하기 위해 구성할 수 있다.
- 남녀 어느 한 성의 비율이 과도하지 않도록 하며[4] 위원 중 외부 전문가를 위촉[5]한다.

의료기관 내 인권심의위원회는 다음의 역할을 수행한다.

- 인권침해 행위의 판단
- 인권침해 피해자에 대한 보호 조치
- 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고
- 그 밖에 인권침해 행위의 재발 방지 관한 사항

의료기관 인권심의위원회 구성에 관한 사항은 별도의 인권보호 규정이나 직장 내 괴롭힘, 성희롱 및 성폭력 예방 등 관련 사항을 취업규칙에 명시하도록 한다.

4) 전공의 폭력·성희롱 등 예방 및 관리를 위한 지침 등에 따르면 고충처리위원회 구성 시 7인 이내의 위원을 임명하되 남성 또는 여성의 비율이 전체 위원의 10분의 7을 초과할 수 없도록 하고 있음

5) 전공의 폭력·성희롱 등 예방 및 관리를 위한 지침 등에 따르면 고충처리위원회 구성 시 7인 이내의 위원을 임명하되 외부위원을 2인 이상 포함토록 하고 있음

02. 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정

\ 주요 기관의 인권 관련 규정 및 규칙은 “인권경영 지침”, “인권경영규정”, “인권침해 방지 및 처리에 관한 규정”, “직원인권보호 예방 지침”, 등의 명칭으로 사용되고 있다.

\ 그 외에도 “직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙”, “직장 내 괴롭힘 예방 지침”, “직장 내 성희롱·성폭력 예방 지침”,“고객응대근로자 보호 지침”. “감정노동근로자 보호매뉴얼” 등 구체적인 인권침해 사안별로 별도의 지침을 제정하기도 한다.

가 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정의 예시

1) 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 규정 내용

※ 아래의 규정은 2018년 국가인권위원회에서 발간한『공공기관 인권경영 매뉴얼』, 2022년 국민건강보험공단에서 제작한『의료기관 장을 위한 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼』등을 참고하여 의료기관 내 보건의료인력등에 맞게 제안한 예시임을 밝힌다.

\ 제1조(목적)

이 규정은 ○○의료기관 내 보건의료인력등의 인권보호 및 증진을 위한 제반 정책을 수립하고 인권침해 사건 발생 시 신고 및 처리절차를 규정하는 것을 목적으로 한다.

\ 제2조(적용범위)

이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “인권”이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

2. “인권보호 및 증진”이란 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 보호하기 위하여 수행되어야할 행위로서, 인권침해의 발생을 예방하고 인권친화적 조직문화를 조성하며, 인권침해 피해자에 대하여 구제절차를 제공하는 것을 말한다.
3. “인권침해”란 인권 또는 「헌법」상 기본권을 침해하는 행위로서 폭언(언어적폭력), 폭행(신체적 폭력), 성희롱 및 성폭력(성적 폭력), 기타 직장 내 괴롭힘, 근로조건 및 고용 관련 권리침해 등을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위를 말한다.
4. “의료기관”이란 보건의료인이 공중 또는 특정 다수인을 위하여 보건의료서비스를 행하는 곳과 약국, 그 밖에 대통령령으로 정하는 시설이나 기관을 말한다.
5. “보건의료서비스”란 국민의 건강을 보호하고 증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동을 말한다.
6. “보건의료인력등”이란 「보건의료인력지원법」에 따른 보건의료인력 및 보건의료기관 종사자를 말한다.
7. “이해관계자”란 의료기관 내 보건의료업무와 관련된 자로서 의료기관 내 보건의료인력 등 임직원뿐만 아니라 환자, 보호자, 민원인 등 모든 관련된 자를 말한다.

제3조(적용범위)

이 규정은 ○○의료기관 내 모든 보건의료인력등 및 업무와 관련된 이해관계자에 적용한다.

제4조(기관장의 책무)

① 의료기관의 장은 의료기관 내 직원들의 인권침해 예방 및 인권침해 피해자에 대한 지원에 최선을 다하여야 한다.

② 의료기관의 장은 인권보호 교육을 실시하고 인권보호 주관부서의 설치 및 인권침해 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 인권침해 사건 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 하여야 한다.

제5조(인권보호 주관부서의 설치 및 구성)

① 의료기관의 장은 인권침해의 예방 및 인권침해 사건의 처리를 위하여 인권보호 주관부서를 두고 부서장을 지정한다.

② 의료기관의 장은 인권보호 주관부서장의 업무를 보좌하고, 인권보호 업무를 처리하기 위하여 인권보호담당관을 2인 이상 지정하되, 인권보호담당관에는 남녀 각 1인 이상 포함되어야 한다.

③ 인권보호담당관 중 1명은 외부의 인권 전문가를 임명하여야 한다.

④ 인권보호담당관은 인권보호에 관한 전문적 지식과 경험 등의 자질을 갖출 수 있도록 매년 2회 이상 인권보호 교육 등 관련교육을 이수한다.

제6조(인권보호 주관부서의 업무)

인권보호 주관부서의 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 인권보호 계획 수립 및 이행 총괄
2. 인권침해 예방을 위한 교육·홍보에 관한 사항
3. 인권침해 사건의 신고 접수 및 피해자 상담
4. 인권침해 사건의 조사 및 보고
5. 인권실태조사의 계획 및 실시
6. 인권침해 재발 방지 대책 강구
7. 인권보호위원회의 행정 지원
8. 그밖에 인권보호와 관련된 업무 총괄

제7조(인권보호교육)

① 인권보호 주관부서는 의료기관 내 모든 보건의료인력의 인권의식을 높이기 위한 인권보호교육을 연간 2회 이상 실시하여야 한다.

② 인권보호 주관부서는 인권존중 문화를 확산시키기 위하여 환자, 보호자 및 기타 이해관계자와 협력기관을 대상으로 인권보호 교육을 정기적으로 실시할 수 있다.

제8조(인권침해 신고)

① 인권침해 피해자 또는 인권침해 사실을 알고 있는 사람은 인권보호 주관부서에 신고할 수 있다.

② 제1항의 신고는 방문, 전화, 서면, 이메일 등의 다양한 방법으로 할 수 있다.

＼ 제9조(인권침해 피해 조사)

① 인권보호 주관부서는 인권침해 사건이 접수된 경우 지체없이 피해자 및 익명신고를 포함한 신고자의 상담에 응해야 한다.

② 인권보호 주관부서는 피해자, 신고인 또는 피신고인에 대한 출석 요구, 진술 정취 또는 진술서 제출요구 및 그 밖의 적절한 방법으로 사건을 조사할 수 있다.

③ 인권보호 주관부서는 신고를 접수한 날로부터 30일 이내에 조사를 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 3회에 한해 조사기간을 연장할 수 있다.

＼ 제10조(피해자 보호 및 비밀유지의 의무)

① 인권보호담당관 및 인권보호위원회 위원은 피해자 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 사건의 조사 및 처리 또는 심의·의결 과정에서 알게 된 어떠한 정보나 자료도 공개하거나 누설할 수 없다. 다만, 조사와 관련된 내용을 의료기관의 장에게 보고하거나 관계기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

② 제1항의 규정에 따라 피해자의 정보를 제공하는 경우에는 인권보호위원회의 의결을 거쳐 정보를 제공하여야 한다.

③ 인권보호담당관 및 인권보호위원회 위원이 제1항을 위반한 경우, 의료기관의 장은 인사위원회에 해당자에 대한 징계를 요구하여야 한다.

④ 제1항의 피해자 및 신고자의 인권침해 피해 조사시 신고자의 신분은 익명으로 처리하고 인권보호담당관 외에는 신고자의 성명을 포한함 개인정보를 열람할 수 없다. 다만 인권보호위원회의 의결을 통해 신분을 공개할 수 있다.

＼ 제11조(절차 고지 등)

① 인권보호 전담부서는 피해자, 신고인 또는 피신고인에게 인권침해에 관한 의료기관 내부의 처리 절차를 사전에 고지하여야 하며, 피해자가 외부기관이나 법률 또는 노무 자문을 원할 경우에는 이를 안내할 수 있다.

② 피해자 또는 피신고인은 인권보호 전담부서에 사전에 통지하고 조사 절차 등에 법률조력인 또는 신뢰관계인을 동반할 수 있다.

③ 피신고인은 충분한 소명 기회를 부여받아야 하며, 진술을 거부할 권리가 있다.

제12조(결과 보고)

① 인권보호 전담부서는 조사를 완료한 즉시 그 결과를 의료기관의 장에게 보고하여야 하며, 의료기관의 장은 결과 보고 후 적절한 조치를 취해야 한다.

② 인권보호 전담부서는 의료기관의 조치가 확정되면 피해자에게 결과를 서면으로 통지한다.

③ 인권보호 전담부서는 조사가 중단되는 경우 피해자에게 즉시 결과를 서면으로 통지한다.

제13조(인권보호위원회)

① 의료기관은 인권보호 정책의 효율적 추진을 위한 인권보호위원회(이하 '위원회'라 한다)를 둔다.

② 위원회는 의료기관 내 보건의료인력등의 인권 보호 및 증진을 위하여 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 인권보호 관련 계획과 평가에 관한 사항
2. 인권보호 관련 제도 및 정책에 관한 사항
3. 인권보호 주관부서 업무에 관한 사항
4. 인권보호 전담부서의 인권침해 조사 결과에 대한 심의 사항
5. 인권실태조사를 포함한 인권실천 및 점검 의무에 관한 사항
6. 인권침해 피해자 및 신고자의 개인정보 제공에 관한 사항
7. 그 밖에 위원장이 심의가 필요하다고 결정한 사항
8. 직장 내 성희롱, 직장 내 괴롭힘 등 인권침해 발생 시 관련 위원회가 있는 경우에는 해당 위원회가 우선적으로 관할한다.

제14조(인권보호위원회 구성)

① 인권보호위원회(이하"위원회"라 한다)는 위원장을 포함하여 7인 이상 10인 이하로 구성하며, 외부위원 2명을 포함하여야 한다.

② 위원에는 2명 이상의 여성이 포함되어야 한다.

③ 외부위원은 인권에 관한 전문성과 감수성을 지닌 자로서 다음 각 호의 직에 있었거나, 재직 중인 사람을 임명한다.

1. 민간 인권침해 예방 및 인권단체에 10년 이상 종사한 사람
2. 변호사, 노무사에 10년 이상 종사한 사람
3. 국가기관, 국영•공영기관에서 인권관련 사무에 10년 이상 종사한 사람
4. 공인된 대학의 조교수 이상의 직에 있거나, 있던 사람 중 인권 및 인권침해 예방, 인권침해 피해자 구제 및 심리상담 등에 관련 된 연구 및 활동에 10년 이상 종사한 사람

④ 당연직 위원은 의료기관의 장, 상임감사, 인권담당 주관부서장, 인사 및 노무 담당 임원, 노동조합 추전 위원 1명으로 구성한다.

⑤ 당연직 위원의 경우 그 직에 있는 동안을 임기로 하며, 외부위원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.

⑤ 의료기관의 규모, 해당직위의 부존재 등 부득이한 사유로 인하여 당연직 위원을 구성할 수 없을 때는 위원 전원을 외부위원으로 구성 하거나 인권보호주관부서에서 위원회의 업무를 대신하여 처리하게 할 수 있다.

＼ 제15조(위원장)

①위원장은 위원 중 호선하여 선출한다.

② 위원장 궐위 또는 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원 중 임명일자 순으로 권한을 대행한다. 임명일이 같으면 연장자가 대행한다.

③ 위원장은 의료기관의 장으로 하며, 의료기관의 장은 일 년에 한 번 의무적으로 위원회를 주재한다.

④ 자문을 위해 필요한 경우, 위원회에 외부전문가를 자문위원으로 참여시킬 수 있다.

⑤ 위원회의 간사는 인권보호담당관으로 한다.

＼ 제16조(불이익 금지)

누구든지 이 규정에 따라 인권보호 전담부서에 신고하거나 인권침해 관련한 진술, 증언, 자료 등의 제출 또는 답변을 하였다는 이유로 해고, 전보, 징계, 부당한 대우 등 처분이나 처우와 관련하여 어떠한 불이익도 받지 아니한다.

나 직장 내 괴롭힘 등 발생에 대한 취업규칙의 활용 방안

1) 직장 내 괴롭힘 등 취업규칙의 구축

\ 근로기준법 제93조에 따라 10인 이상 사업장은 취업규칙에 사업장별 상황에 맞게 직장 내 괴롭힘 예방 및 조치 시스템을 구축해야 하며, 직장 내 성희롱 관련 사항은 필수적 기재사항은 아니나 「남녀고용평등 및 일·가정 양립 지원에 관한 법률」상 의무사항이므로 기재하는 것이 권고되고 있다.

※ 직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안은 『직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼』의 「직장 내 괴롭힘 관련 취업규칙 표준안」을 참고하여 각 기관의 여건에 맞게 활용할 것

2) 직장 내 괴롭힘 예방·대응 규정을 제정하는 경우

\ 취업규칙으로 직장 내 괴롭힘 행위를 규율하는 것보다 별도의 규정을 두어 규율할 수 있음

\ 직장 내 성희롱에 관한 예방규정을 마련하여 시행하고 있는 회사는 직장 내 성희롱을 포함한 직장 내 괴롭힘 예방규정을 통합, 제정하여 운영할 수 있음

\ 아래 표준안의 절차규정 등은 본 매뉴얼 및 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방대응 매뉴얼(고용노동부 출간, 2019년)을 참고하여 작성함

- 장 내 괴롭힘 예방·대응 규정의 예시

제1조(목적) 회사는 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 임·직원과 협력사 직원 및 특수형태근로종사자로서 회사와 계약을 맺고 있는자(이하"직원"이라한다)에 대하여 적용한다.

제3조(회사의 책무) 회사는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

제4조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지) ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조(금지된 직장 내 괴롭힘 행위) 회사에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭해하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정상한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정 범위를 넘어 직월에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직) 회사 내 인사부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하"예방·대응 업무담당자"라 한다)을 1명 이상 둔다.

제7조(직장 내 괴롭힘 상담원) ① 회사는 제8조제2호에 따른 상담업무를 담당하는 직원(이하"상담원"이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충 상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치하며, 직원들 사이에 신망이 높은 직원 중 선임한다.

③ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다.

④ 상담원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.

제8조(직장 내 괴롭힘 예방교육) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하"직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차) 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식조사의 실시
4. 정식조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 조치

제10조(사건의 접수) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수 한다.

제11조(상담) ① 제10조에 따라 사건이 접수된 경우 상담원은 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신고인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.

③ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제 방법 및 회사 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리방향에 대하여 청취한다.

④ 상담원은 상담이 종료하면 그 결과를 예방·대응 담당자에게 보고하여야 한다.

⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제12조(당사자가 해결) ① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단하고, 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방·대응 담당자를 통하여 사업주에게 보고하여 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 협의를 진행한다.
③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우에는 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.
④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지가 않은 경우에는 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제13조(정식조사) ① 회사는 피해자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식조사를 요구하는 경우 지체없이 제14조에 따라 조사위원회를 구성하고, 조사위원회가 구성되면 즉시 조사에 착수 한다.
② 조사위원회는 조사가 개시된 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사기간을 연장할 수 있다.
③ 피해자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다 이 경우 외부 전문가가 위원으로 선임되어 있으면 그 위원이 참여하도록 노력하여야 한다.
④ 조사위원회는 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 사업주에게 보고하고 인사위원회로 보고서를 이관한다.
⑤ 조사위원회는 제4항에 따른 조사보고서 작성 시 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 듣고 그 내용을 기재하여야 한다.
⑥ 조사위원회와 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사 과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 안된다.
⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려 주어야 한다.

제14조(조사위원회) ① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원회를 구성한다.
② 조사위원회는 노동조항에서 추천하는 사람 또는 노사협의회 근로자위원을 포함하여5명 이내로 구성한다. 이 경우 조사의 전문성을 위하여 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.
③ 조사위원회 위원장은 위원 중에서 대표이사가 임명하는 사람으로 한다.
④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 대표자가 행위자로 신고된 경우에는 회사의 감사가 조사위원회를 구성한다. 이 경우 감사는 회사의 비용으로 외부 전문가를 위원으로 선임할 수 있다.

제15조(조사기간 중 피해자 보호) 회사는 제13조에 따른 정식조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다.

제16조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치) ① 제13조제4항에 따라 조사위원회의 조사보고서가 이관되면 취업규칙 제00조에 따른 인사위원회 위원장은 지체없이 인사위원회를 소집한다.

② 인사위원회는 조사위원회의 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 양정에 관한 사항을 의결한다.

③ 대표이사가 행위자로 신고된 경우 감사는 지체없이 이사회 소집을 청구하고 소집된 이사회에 출석하여 조사 결과에 따라 직장 내 괴롭힘 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 대표이사에 대한 징계 등 초지에 관한 내용을 보고 한다.

④ 이사회는 감사의 보고를 받으면 대표이사에 대한 조치를 의결한다. 다만, 인사위원회에서 통지한 대표이사에 대한 조치가 주주총회의 의결사항인 경우 지체없이 임시총회를 소집한다.

제17조(사건의 종결) ① 회사는 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다. 다만 대표이사가 행위자인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 인사위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않는 경우 상담원은 피해자를 다시 상담하여 피해자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.

제18조(직장 내 괴롭힘) ① 회사는 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정되는 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조차를 한다.

② 회사는 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 한다.

③ 회사는 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

제19조(징계) ① 회사는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 취업규칙 제00조에 따른 징계사유 등에 따르되, 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

제20조(재발방지조치 등) ① 회사는 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행 한다.

② 회사는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.

다 고객응대근로자 보호 매뉴얼의 활용

1) 고객응대근로자 보호체계 구축을 위한 “고객응대업무 매뉴얼 마련”제작

\ 산업안전보건법 시행규칙 제41조에 따라 고객과의 문제 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 마련토록 의무화 되어 있다.

※ 의료기관 내 보건의료인력을 위한 고객응대근로자 보호 매뉴얼은 2019년 고용노동부와 안전보건공단에서 발간한『고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 간호사』을 참조할 것

2) 고객응대근로자 보호 매뉴얼 마련 및 제작의 주요 내용 예시

\ 고객응대근로자 실태조사

\ 고객응대근로자 보호 전담부서 규정

\ 고객응대근로자 보호를 위한 예방조치 및 예방교육

\ 고객의 유형과 유형별 대응방법 규정

\ 피해사례 발생 시 고객응대근로자 보호를 위한 필요조치 및 불이익금지

\ 문제 발생 시의 사후관리 규정

04장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service

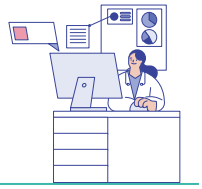


의료기관 내 인권보호 실무

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 인권보호 교육
2. 인권침해 사건 대응
3. 인권 현황 조사 및 활용
4. 인권보호를 위한 환경 조성

제4장.
의료기관 내 인권보호 실무



01. 인권보호 교육

가 인권보호 교육 관련 사업주 의무

1) 근로자지원프로그램에 대한 사업주 의무

근로복지기본법 제83조(근로자지원프로그램)

\ 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해 요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 한다.

2) 사업주의 직장 내 성희롱 예방 교육 의무

남녀고용평등법 제13조, 제39조 제2항

\ 직장 내 성희롱 예방 교육 실시 및 이수 의무

- 상시근로자 1인 이상 모든 사업장에서 사업주는 매년 1회 이상 전체 직원(정규직, 비정규직 등 모든 근로자 포함)에 대하여 “직장 내 성희롱 예방 교육”을 실시하고, 사업주 및 근로자는 직장 내 성희롱 예방 교육을 받아야 한다. (위반 시 500만원 이하의 과태료 부과)

\ 직장 내 성희롱 예방 교육 내용 게시 의무

사업주는 직장 내 성희롱 예방 교육 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다. (위반 시 500만원 이하의 과태료 부과)

＼ 직장 내 성희롱 예방 지침 마련 및 게시 의무

사업주는 직장 내 성희롱의 예방 위하여 직장 내 성희롱 예방 지침을 마련하고 사업장 내 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어야 한다.

3) 근로자의 건강장해 예방을 위한 사업주의 의무

산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무), 제15조(안전보건관리책임자), 제29조(근로자에 대한안전·보건교육), 제32조(안전보건관리책임자 등에 대한 직무교육)

＼ 사업주는 해당 사업장 근로자의 안전 및 건강을 유지 · 증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

＼ 사업주는 해당 사업장의 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전보건교육을 하여야 한다.

＼ 사업주는 소속 기관의 안전보건관리의 책임을 맡고 있는 사람에게 직무와 관련한 안전보건교육을 이수하도록 하여야 한다.

＼ 사업주는 사업장을 실질적으로 총괄하여 관리하는 사람에게 해당 사업장의 다음 각 호의 업무를 총괄하여 관리하도록 하여야 한다.

1. 사업장의 산업재해 예방계획의 수립에 관한 사항
2. 제25조 및 제26조에 따른 안전보건관리규정의 작성 및 변경에 관한 사항
3. 제29조에 따른 안전보건교육에 관한 사항
4. 작업환경측정 등 작업환경의 점검 및 개선에 관한 사항

5. 제129조부터 제132조까지에 따른 근로자의 건강진단 등 건강관리에 관한 사항
6. 산업재해의 원인 조사 및 재발 방지대책 수립에 관한 사항
7. 산업재해에 관한 통계의 기록 및 유지에 관한 사항
8. 안전장치 및 보호구 구입 시 적격품 여부 확인에 관한 사항
9. 그 밖에 근로자의 유해·위험 방지조치에 관한 사항

4) 고객의 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하기 위한 사업주의 예방조치 의무

산업안전보건법 제26조의 2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

산업안전보건법 시행규칙

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

나 교육 내용

\ 의료기관 내 대상 별로 다음의 교육 내용이 가능하다.

1) 공통 교육 내용

\ 보건의료인력 인권 보호 관련 법률 및 제도

- 의료법 (의료인 인권침해 금지 관련)
- 근로기준법 (직장 내 괴롭힘 관련)
- 남녀고용평등법 (직장 내 성희롱 관련)
- 산업안전보건법 (고객응대 업무 종사자 건강장해 관련)
- 응급의료에 관한 법률 (응급의료인력 인권침해 금지 관련)
- 기타 법률 및 제도

\ 직장 내 성희롱 예방 교육 (남녀고용평등법 시행령 제3조제2항)

- 직장 내 성희롱 관련 법령
- 직장 내 성희롱 발생 시 처리 절차와 조치 기준
- 직장 내 성희롱 피해 근로자의 고충상담 및 구제 절차
- 그밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항
  (일 년에 1회 이상 교육 미실시 시 500만원 이하 과태료 부과)

\ 의료기관 내 인권 감수성 및 건강권 교육

- 의료기관 종사자의 인권침해 트라우마와 건강권
- 성인지 감수성 관련 이론과 사례
- 직장 내 인권감수성 관련 이론과 사례

\ 직장인을 위한 의사소통 기술 교육

- 보건의료인을 위한 비폭력대화 워크샵
- 직장 내 의사소통 기술

2) 종사자 대상

인권침해 피해자 대상 자조모임 형 집단 상담

- 개인 신원이 노출 될 수 있는 동일 병원 내에서는 집단상담을 지양하며, 유사 사건을 경험한 동종 업계 피해자 대상 자조모임이 바람직하다. 이때 근무지 등이 서로 다를 수 있으므로 Zoom 등을 활용한 원격 집단상담도 가능하다.

인권침해 유형별 종사자 대응 방법

- 의료기관 내 인권 침해 현황
- 의료기관 내 빈번하게 발생하는 인권침해 유형
- 의료기관 내 폭행 및 폭언 사건 발생 시 종사자 대응 훈련
- 의료기관 내 성희롱 및 성폭력 사건 발생 시 종사자 대응 훈련
- 의료기관 내 괴롭힘 사건 발생 시 종사자 대응 훈련
- 사건 발생 시 신고 기관 및 신고 절차
- 국민건강보험공단 보건의료인력 인권침해상담센터 이용 방법
- 각 지역 근로자 인권보호 관련 기관 연락처 및 이용 가능한 서비스

인권침해 관련 트라우마 대응 심리교육

- 작업장 폭력 등 직업 트라우마에 대한 이해
- 트라우마 극복을 위한 마음챙김 심리치유 워크샵
- 관련 상담기관 이용 방법

3) 관리자 대상

인권보호 업무 담당자 대상

- 성희롱·성폭력 고충상담원 업무 실무 (교육 의무 위반 시 과태료 부과)
- 직장 내 괴롭힘 신고 시 업무 담당자 처리 업무 실무
- 의료기관 내 인권보호 업무 담당자 상담 기술
- 민·형사사건 대응 실무
- 조정 및 중재 실무

부서장 및 기관장

- 부서장 및 기관장 대상 인권 리더십 교육 및 코칭
- 부서장 대상 직장 내 성희롱·괴롭힘 피해 직원 면담 기술

조직 내 부서장 대상 인권 리더십 코칭 예시

※ 기업 인권교육 전문기관, 리더십교육 기관, 기업코칭 전문기관 등을 통해 아래와 같은 관리자 대상 인권 리더십 코칭이 가능하다.

- 인권침해 사건의 발생 가능성이 높은 사업장의 부서장을 대상으로 한다.
- 1:1 코칭 또는 소규모 집단의 부서장을 대상으로 하는 집단 코칭도 가능하다.
- 부서장 개별적으로 인권 감수성을 평가한다.
- 부서장 개별적으로 리더십 스타일을 진단하다.
- 현재 부서 내에서 감지되고 있는 인권 위험 요소들을 탐색한다.
  (환자/보호자 접촉 빈도, 업무 강도, 직원 간 갈등 수준, 부서 내 소통 정도 등)
- 부서장의 조직 내 갈등 대처 능력을 평가하고 이를 교정·코칭한다.
- 부서장의 조직 내 의사소통 기술을 평가하고 이를 교정·코칭한다.
- 부서장 자신의 스트레스 수준을 검토하고 스트레스 관리 방법을 코칭한다.
- 부서 내 발생한 인권 관련 현안 문제에 대한 대처역량을 높이고 효과적으로 부서 차원에서 대응할 수 있도록 개별적으로 코칭한다.

다 교육 운영 방법

1) 직장 내 성희롱·성폭력 예방 교육 운영

남녀고용평등법 시행령 제3조 제3항

① 실시 횟수 및 대상

\ 직장 내 성희롱 예방 교육은 매년 1월1일부터 12월 31일 사이에 전체 근로자에 대하여 1회 이상 실시 (1시간 이상 실시 권고)

② 강사진

\ 내부 직원 또는 외부 강사(고용노동부 장관 승인한 교육과정 수료자 권고)

③ 운영 방식

\ 직원연수, 조회, 회의 등을 통해 교육을 실시할 수 있다. (문서 및 교재만 회람하는 경우는 교육 실시한 것으로 인정되지 않음)

\ 인터넷을 통한 예방 교육을 실시할 수 있다. 그러나 이 경우에 교육 구성 단위별 진도 체크, 교육 내용에 대한 테스트(확인), 궁금증에 대한 질의·응답 등 수강자에게 교육내용이 제대로 전달되었는지 여부 확인 기능이 구비되어 있어야 교육 실시한 것으로 인정된다.

\ 단순히 교육자료를 배포하거나 게시판에 공지하는 경우는 교육 실시한 것으로 인정되지 않는다.

\ 고용노동부 지정 성희롱 예방 교육기관에 위탁하여 교육 실시할 수 있다. (전문강사가 1시간 이상의 교육과정을 편성해야 함)

\ 위의 지정된 방식으로 직장 내 성희롱 예방 교육을 실시하지 않을 시 사업주에게 500원 이하 과태료 부과된다.

2) 안전보건 및 고객응대 근로자 건강장해 예방 교육 운영

\ 산업안전보건법 제29조(근로자에 대한 안전보건교육), 제32조(안전보건관리책임자 등에 대한 직무교육)에 따르면, 의료기관은 기관 내 보건의료 근로자에게 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전보건교육을 하고, 소속 기관의 안전보건관리의 책임을 맡고 있는 사람에게 직무와 관련한 안전보건교육을 이수하도록 해야 한다고 명시되어 있다.

\ 산업안전보건법 시행규칙 제41조

- 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)에 따라 '제2호 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련', 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시해야 한다고 명시되어 있다.

(그러나, 직장 내 성희롱 예방 교육 의무와 같이 예방 교육 운영 방법에 대한 구체적인 지침이나 미실시의 경우 벌칙에 관한 구체적인 조항은 없다. 따라서, 각 사업장의 여건에 따라 적절한 교육 프로그램을 실시할 수 있다.)

02. 인권침해 사건 대응

법적 조치 여부에 따른 인권침해 유형 분류

\ 의료기관 내 보건의료인 대상 인권침해 사건은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소·고발을 통해 법적 조치 가능	법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 (모욕죄, 명예훼손죄) 2. 성희롱 3. 폭행(형법, 의료법, 응급의료에 관한 법률) 4. 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우 (의료법, 응급의료에 관한 법률) 5. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우 (형법 협박죄 적용 가능)	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

| 참고: 『2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 간호사』 8쪽

가 행위자가 환자 및 보호자인 경우

1) 폭언(언어적 폭력) 및 폭행(신체적 폭력) 사건 대응

사건 발생 전 대응 요령

\ 환자 및 보호자의 성향을 사전에 파악하여 문제 가능성을 차단한다.

① 진료 관련 자료 활용

환자의 정신병력(예: 약물문제, 조울증 등 정서장애, 충동조절장애, 반사회성 인격장애, 경계성 인격장애 등) 및 진료 관련 자료를 통해 사전에 환자의 폭력 가능성을 인지한다.

② 대면 진료 시 폭력 경향 파악

환자와 대면 진료 시 대화를 통해 환자의 비정상적인 분노 표출 등 폭력 가능성을 파악한다.

③ 이전 폭력 기록 활용 및 공유

이전 내방 시에 반복적으로 폭언 및 폭력을 행사했던 환자 및 보호자의 경우에는 간호일지, 진로일지 등 의무기록에 해당 사항에 대한 기록을 남긴다. 해당 환자가 재내방 시에 문제행동 환자 및 보호자에 대한 정보를 의료기관 내 종사자들 간에 공유하고 해당 환자 및 보호자에 대한 대응 방법을 공유한다.

④ 환자 및 보호자에 진료 관련한 충분한 설명

환자의 현재 상태 및 향후 진료 계획 등에 대하여 충분히 설명함으로써 환자와 보호자가 불필요한 오해를 하지 않도록 노력한다.

\ 행위자가 과격한 언행을 하는 경우와 주취자에 따라 언행 특성을 파악하여 사건이 격화되지 않도록 한다.

① 과격한 언행을 하는 경우

- 환자 및 보호자가 과격한 언행이나 시비로 원만한 대화가 어려운 경우에는 우선적으로 안정을 유도한다.
- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이되 적정거리를 유지한다.
- 가급적 대화를 자제하고 간단명료하게 대응한다.

- 폭력 가능성이 높다고 판단되는 경우에는 원내에 보안요원이 있을 경우에는 보안요원을 호출한다. 만약 보안요원이 없다면 다른 동료와 함께 대응한다.

② 주취자의 경우

- 환자나 보호자가 주취 상태로 병원에서 행패를 부리는 경우에는 우선적으로 의료진과 다른 환자들로부터 떨어진 별도의 공간으로 안내한다.
- 주취 상태에서 폭력의 가능성이 있다고 판단되는 경우(예: 흉기를 소지하고 있거나 폭행의 기미가 보이는 경우)에는 신속히 원내에 보안요원을 호출한다. 만약 보안요원이 없다면 바로 112로 신고하고 다른 동료들과 함께 대응한다.
- 별도의 공간에서 안내하면서 우선적으로 안정을 유도한다.
- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정거리를 유지한다.
- 상대방의 안정을 유도하면서 동시에 주취자의 다른 가족들에게 연락을 취하여 인도해갈 수 있도록 한다.

사건 발생 시 대응 방법

환자나 보호자의 폭언 및 폭행 사건이 발생한 경우에는 해당 행위에 대한 자제를 요청하고 즉각 다음의 구체적인 대응 방법을 수행한다.

폭언 및 폭행 사건 대응 절차

상황	단계	피해자	상급자 및 부서장	인권보호 관리자
현장상황	1단계	• 행위 중지 요청 • (행위 지속 시) 응대 중지 • 법규 위반 고지 • 상급자, 부서장 및 동료에 도움 요청	• 상황 예의 주시 • 필요 시 개입 (행위 중지 요청, 법규 위반 고지)	
	2단계	• 녹음 사전 고지 • CCTV, 녹음 등 증거 확보 노력	• 필요 시 개입 (녹음 사전 고지) • CCTV, 녹음 등 증거 확보 노력	
	3단계	• 행위자를 피하여 자기 신변 보호	• 행위자-피해자 분리 조치 • 보안요원 및 경찰 등 신고 • 관리자 보고	
후속조치	4단계	• 증거자료를 해당 부서 관리자에 제출 • 필요시 추가 보호 조치 요청 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등)	• 피해자가 요청한 보호조치 이행 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등 지원)	• 증거자료 확인 • 피해자 면담 • 사건보고서, 면담일지 등 작성, 보관
	5단계			• 피해자 의사 고려하여 후속 조치 결정 및 시행 (고소 및 고발 등)

* 위 절차는 「의료기관 내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 2020」(보건복지부·대한병원협회)의 대응 프로토콜을 일부 참고하여 수정한 것임

1 단계

| 피해자

- 폭력 행위(폭언, 폭행, 협박 등)를 중단할 것을 요청한다.
- 폭언 등의 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도한다.
- 폭언 및 폭행을 지속할 경우 진료 등 응대를 진행할 수 없음을 알린다.
- 행위자의 폭언 및 고성, 욕설이 실정법 위반 사항일 수 있음을 고지한다.
- 혼자 맞대응 하지 말고 되도록 주변 동료와 함께 한다.
- 폭력 중지 요청을 반복했음에도 불구하고 해당 행위를 지속할 경우 동료, 상급자 및 부서장에게 즉각 도움을 요청한다.

| 상급자 및 부서장

- 상황을 예의 주시하면서 환자나 보호자의 행동이 더 과격해지기 전에 상급자 및 부서 관리자가 적극적으로 개입하여 고객을 진정시킨다.

2 단계

| 피해자

- 자제요청을 했음에도 불구하고 행위자의 폭언 등이 지속되면 녹음/녹화를 하겠다고 사전에 고지하고 스마트폰 등의 녹음기기로 대화내용을 녹음한다.
- 상대방이 고성, 소란이 심할 경우에는 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.

녹음/녹화 관련 유의사항

- 문제 상황 발생 시 스마트폰 녹음이 필요한 경우 녹음을 하겠다고 사전에 고지할 필요가 있다. 사전고지가 없이 녹음할 경우 개인정보보호법 등의 민사 소송에 휘말릴 가능성이 있다.[6)]
- 문제 행동을 CCTV로 촬영을 시도할 경우에도 개인의 사생활 침해 등 문제의 소지가 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍을 필요가 있다.

| 상급자 및 부서장

- 환자나 보호자의 행동이 점점 과격해지면 상급자 및 부서장은 적극적으로 개입하여 피해자를 보호한다.
- 행위자의 폭언, 고성, 욕설 등 현재 행위는 CCTV로 녹화된다는 것을 고지한다.
- 행위자의 폭언 및 고성, 욕설은 실정법 위반 사항일 수 있음을 공지한다.
- 상급자, 부서장, 동료들은 행위자의 폭력 행위에 대한 녹음, 녹화 등 증거자료가 잘 확보될 수 있도록 신속히 협조한다.

3 단계

| 피해자

- 폭력행위가 과격해지는 경우 피해자는 행위자에게 더 이상의 응대가 불가능함을 설명하고 즉각 현장을 벗어나 자기의 신변을 보호한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원 및 부서장에게 신속히 도움을 요청하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우에는 동시에 112에 신고한다.

| 상급자 및 부서장

- 피해자의 소속 부서장은 문제행동 행위자로부터 피해자를 격리보호하고 휴식을 취하도록 돕는다. 이때, 환자나 보호자의 폭언 및 폭행에 대한 피해자가 일시 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭언 및 폭행이 발생한 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 행위자가 난동을 부려 피해자 및 다른 환자들에게 피해가 예상되는 경우 즉각 112에 신고한다.
- 상급자는 소속 부서장에게 피해 상황에 대해 즉시 보고하고 사건 상황에 대해 메모해두거나 진료일지, 업무일지에 기록해두고, 법적 대응 시에 증거자료로 활용한다.

1~3단계에서 행위자와 대면 응대 시 유의 사항

- 상대방의 감정을 자극할만한 표현이나 단어를 피하고, 감정적으로 함께 격양되지 말고, 되도록 말을 자제하여 언쟁이 격화되는 것을 방지한다.

6) 자신의 의사에 반하여 녹취된 경우 헌법상 음성권을 침해하여 불법행위를 구성한다고 본 사례(서울중앙지방법원 2018. 10. 17. 선고 2018가소1358597 판결), 비밀녹음 자체를 불법행위로 보고 이에 대해서 위자료를 인정하는 판결(수원지방법원 2013. 8. 22. 선고 2013나8981 판결, 서울중앙지방법원 2016. 7. 21. 선고 2015가단5324874 판결 등 다수), 회사 내에서 동료직원들의 대화내용을 비밀녹음하는 행위는 사생활을 침해하고 불신을 야기해 화합을 해하는 것으로 징계사유에 해당한다는 판결(대법원 1995. 10. 13. 선고 95다184 판결) 등

4-5 단계

| 피해자

- 신체적 피해를 입었을 경우에는 즉시 진단서를 발급받아 추후 법적 조치 시 증거자료로 활용한다.
- 기관 차원의 후속 조치를 원하는 경우 현장에서 채취한 스마트폰 영상 및 녹음 파일, CCTV 영상, 진단서 등 자료를 기관 내 인권보호 담당 부서 관리자에게 제출한다.
- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 가해자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.

| 인권보호 담당자

- 담당자는 피해자 및 해당 부서로부터 확보한 증거자료(녹음, 영상, 진단서 등)를 확인한다.
- 담당자는 현장 상황이 종료된 이후 피해자와 면담한다. 면담은 피해자의 인권을 보호할 수 있는 안전한 장소에서 진행한다.
- 담당자는 면담일지, 사건보고서를 작성하고 증거자료를 별첨하여 보관하여 추후 진행 가능한 법적 대응 시 관련 자료로 활용한다.

| 부서장

- 부서장은 추후에 행위자가 또다시 폭언 및 폭행을 가할 가능성에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 진료 병동 변경 등 사후 업무 조치를 취해야 한다.
- 관리자는 소속 직원이 환자 및 보호자로부터 폭언 및 폭행 등으로 정신적 및 신체적 상해를 입었을 경우에는 피해자가 병가를 통해 적절할 치료를 받을 수 있도록 사후 조치를 취해야 한다.
- 원내에 법무 담당 부서가 있다면, 관리자는 피해를 입은 소속 직원의 피해구제를 위한 법률적 지원을 제공해야 한다.

사례 및 대응 예시

① 폭행(신체적 폭력) 사례 예시

사례

20대 중반의 K씨는 중증치매환자 전문 요양병원에서 작업치료사로 근무하고 있다. 어느 날 담당하고 있던 치매환자가 작업치료 도중에 K씨의 손목을 잡고 비트는 사건이 발생했고, 결국 K씨는 반깁스를 해야 했다. K씨는 한달 뒤에도 같은 환자에게 작업치료 도중에 목걸이를 잡아당기며 멱살을 잡히는 폭행을 당했다. 이에, K씨는 두 번의 폭행 피해에 대하여 환자 가족에게 진료비와 목걸이 파손에 대한 변상을 받았다. K씨는 폭행 피해를 당한 후에 요양병원측에 환자와의 분리를 요청하였으나 여전히 그 환자와 같은 진료 층에서 근무하도록 배정되었다. 이에 K씨는 또다시 폭행을 당할지도 모른다는 공포와 두려움을 느껴 병가와 휴직을 사용하였다. 그러나 근무 복귀일이 가까워지자 스트레스와 우울증이 심해졌다.

위 사례는 치매환자를 응대하는 요양병원 등 의료기관에서 빈번하게 발생하는 환자에 의한 폭행 피해 사례이다. 환자가 자신의 행위에 대한 이성적인 지각이 어려운 상황에서 가해진 폭행이기 때문에 사전 예방적 조치가 중요하다. 그러나 위의 사례에서 보는 바와 같이 돌발 상황에서 불가피하게 발생하는 피해 이후에 관리자와 병원 측이 어떠한 사후 조치를 취하느냐에 따라 피해자의 트라우마 정도가 크게 달라질 수 있다.

대응 예시

위 사례를 근거로 환자의 폭행에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

[1단계] 행위자에 폭행 중지 요청 및 주변에 도움 요청

- 피해자: 환자분, 이러시면 안됩니다. 지금 하시는 행동은 폭행죄에 해당됩니다. 이러시면 제가 환자분을 도와드릴 수 없습니다.
  (피해자는 신속하게 주변 동료 및 상급자에게 도움을 요청한다.)
- 상급자: 환자분, 이러시면 안됩니다. 지금 하시는 행동은 폭행죄에 해당됩니다. 불편하신 점 있으시면 저에게 말씀하세요. 계속 이렇게 폭행을 하시면 저희가 도와드릴 수가 없습니다.
  (상급자가 적극적으로 개입하여 폭행을 가한 환자를 진정시킨다.)

[2단계] 녹음 및 녹화 사전고지 및 증거 확보 노력

- 피해자/상급자: 환자분, 지금 이렇게 하시는 행동 모두 CCTV로 녹화되고 있습니다. 진정하시고 말씀으로 하세요. 불만이 있으시면 말씀으로 해주세요. (CCTV가 없는 경우에는 핸드폰 녹음기능을 활용한다.)

[3단계] 피해자 신변보호, 경찰 신고, 관리자 보고

(중지 요청을 반복 했음에도 불구하고 과격행동을 지속할 경우)

- 피해자/상급자: 제가 계속 폭력을 중지해달라고 누차 말씀드렸는데도 멈추지 않으시니 더 이상 도와드리기가 어렵습니다.
- 상급자는 피해자가 즉시 현장을 벗어나도록 지시하고, 보안요원이나 경찰에 신고한다.
- 상급자는 소속 부서장에게 피해 상황에 대해 즉시 보고하고 사건 상황을 메모해둔다.

[4-5단계] 후속 조치

- 소속 부서장은 추후에 행위자가 다시 폭행을 가할 가능성을 대비하여 문제행동 환자와 동선이 겹치지 않도록 K씨를 다른 진료병동으로 배정하였다.
- 또한 해당 행위자의 보호자에게는 동일 폭행 행동이 다시 발생할 경우 병원 규정에 따라 요양병원을 강제퇴원해야 한다고 경고하였다.
- 부서장은 K씨가 폭행피해에 대한 물리치료와 심리치료를 병행할 수 있도록 유급휴가를 제공하고, 원내 법무팀을 통해 환자 및 보호자에게 피해보상을 받을 수 있도록 조치하였다.
- K씨는 요양병원에서 자신을 물리적으로나 정신적으로 모두 보호해준다는 든든함을 느끼면서 병가를 종료한 후에 다른 병동으로 업무에 복귀할 수 있었다.

② 폭언(언어적 폭력) 대응 예시

사례

목이 아프다고 응급실을 찾은 A씨는 전공의 B씨에게 MRI를 요구했다. 전공의는 진료 규정에 따라 신체검진에 대해 설명하고 촉진을 시도했지만 A씨는 진료 협조는커녕 "네가 뭔데 내가 아프다는데도 MRI를 안 찍겠다는 거냐", "XX년" 등과 같은 욕설을 퍼부었다. A씨의 난동으로 응급실 내 소아환자와 부모들은 쫓기듯 자리를 이동해야 했고 상황은 현장에 있던 보안요원도 통제할 수 없을 정도로 악화됐다. 병원 측은 결국 경찰에 신고했지만 A씨는 자리를 피해 현행범으로 체포되지는 않았다. 이후 전공의가 폭언을 행사한 환자 A씨를 고소했고, A씨는 응급의료법 위반 혐의로 징역형을 선고받게 됐다.

출처: 청년의사 2014.10.02. 기사 일부 발췌 및 수정

\ 응급의료법(제12조, 제60조): 응급의료 종사자의 응급환자에 대한 구조·이송·응급처치 또는 진료를 폭행과 협박, 위계, 위력, 그 밖의 방법으로 방해하거나 기물을 파괴·손상하는 등의 경우 5년 이하의 징역 또는 5,000만원 이하의 벌금에 처하도록 하고 있다.

\ 위의 기사에 따르면, 폭언을 행사하고 의료진을 위협해 진료를 방해한 A씨의 행위는 응급의료법 위반에 해당됐지만 그 지역 경찰 측은 모욕죄로 합의하자며 사건을 무마하려고 했다고 한다. 이러한 예와 같이 응급실 폭행과 폭언 근절을 위해서는 경찰의 적극적인 협조가 필요하다.

\ 대응 예시

위 사례를 근거로 환자의 폭행에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

| **[1단계]** 행위자에 폭언 중지 요청 및 주변에 도움 요청

- 피해자: 환자분, 이러시면 안됩니다. 이러시면 다른 환자분들이 불안해 하실 수 있습니다. 그리고 계속 이러시면 제가 환자분을 도와드릴 수 없습니다.
  (피해자는 신속하게 주변 동료 및 상급자에게 도움을 요청한다.)
- 상급자: 환자분, 이러시면 안됩니다. 불편하신 점 있으시면 저에게 말씀하세요. 계속 이렇게 폭언을 하시면 저희가 도와드릴 수가 없습니다.
  (상급자가 적극적으로 개입하여 폭언을 한 환자를 진정시킨다.)

| [2단계] 녹음 및 녹화 사전고지 및 법규 위반 공지

- 상급자: 환자분, 지금 이렇게 하시는 말씀 모두 CCTV로 녹화되고 있습니다. 진정하시고 말씀하세요. 지금 하시는 행동은 응급의료법 위반에 해당됩니다. (응급실이 아닌 경우에는 "현재 하시는 말씀은 상대방에게 모욕감과 공포심을 일으키는 행위입니다") 불만이 있으시면 말씀으로 해주세요. (CCTV가 없는 경우에는 핸드폰 녹음기능을 활용한다.)

| [3단계] 응대 중지 및 신변보호, 경찰 신고, 관리자 보고

(중지 요청을 수차례 반복했음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우)

- 피해자/상급자: 제가 계속 폭언을 중지해달라고 누차 말씀드렸는데도 멈추지 않으시니 더 이상 도와드리기가 어렵습니다.
- 상급자는 피해자가 즉시 현장을 벗어나도록 지시하고, 보안요원이나 경찰에 신고한다.)
- 상급자는 소속 부서장에게 피해 상황에 대해 즉시 보고하고 사건 상황을 메모해둔다.

| [4-5단계] 사후 조치

- 소속 부서장은 피해자 B씨와 면담을 통해 언어적 폭력에 대한 심리상담과 정신과 치료를 받을 수 있도록 유급휴가를 제공하였다.
- 부서장은 사건 보고서를 작성하고 CCTV, 증인, 녹음파일 등의 증거를 보관하고 원내 법무팀을 통해 가해자에게 피해보상을 받을 수 있도록 조치하였다.
- 또한 해당 행위자가 병원을 재방문하고자 할 경우를 대비하여 원내 다른 의료진들에게 해당 행위자의 문제행동 목록을를 공유하였다.
- B씨는 병원에서 자신을 물리적으로나 정신적으로 모두 보호해준다는 든든함을 느끼면서 병가를 종료한 후에 다시 업무에 복귀할 수 있었다.

진료 거부의 정당한 사유 관련 해당 사항

- 환자나 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당할 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우
- 과거의 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄 등으로 인해 의료인의 판단 하에 위해가 생길 우려가 있다고 보는 경우로서, 당장 진료하지 않더라도 환자에게 중대한 위해가 발생하지 않는다는 전제하에 다른 의료기관을 안내하는 경우

2) 환자 및 보호자에 의한 성희롱·성폭력 사건 대응

＼ 의료기관 보건의료인에 대한 성적 폭력 관점

남녀고용평등법에 따르면 '직장 내 성희롱의 행위자를 사업주·상급자 또는 근로자로 규정하고 있어 고객, 거래처 관계자 등 업무와 관련이 있는 제3자는 직장 내 성희롱 행위자에 해당되지 않는다. 다만, "국가인권위원회법 제2조 제3호 라목"에 따르면, 업무, 고용 그 밖의 관계에서 공공기관의 종사자, 사용자 또는 근로자로 행위자를 규정하고 피해자로 근로자 외에 불특정 모든 사람을 규정하고 있다.

◎ 의료기관 내 성적 폭력 발생 환경

＼ 병원 내에는 환자에 대한 검사, 진찰, 치료 등의 목적을 위해 불가피하게 신체를 드러내는 상황이 많다. 이때, 환자의 사적 영역을 보호하기 위해 커튼, 별도의 치료실, 검사실 등 폐쇄적인 공간에서 검사, 진찰, 치료 등이 이루어지는 경우가 많다.

＼ 환자에 의한 성희롱, 성폭력이 발생하더라도 의료인은 신체적, 인지적으로 취약한 환자 상황을 이해해줘야 한다는 왜곡된 윤리의식을 의료인에게 강요하는 문화가 여전히 존재한다.

＼ 성희롱을 단순히 문화적 차이 정도로 치부하는 낮은 수준의 성인지 감수성을 가진 경우가 많으며, 이러한 왜곡된 직장 문화는 의료기관 내에서 발생하는 성적 폭력에 둔감하게 반응하도록 하는 원인으로 작용한다.

＼ 환자와 의료진이 단둘이 있는 공간에서는 성적 폭력이 발생할 수 있는 가능성이 높음을 사전에 인지하고, 반복적으로 성적 괴롭힘 등을 행하는 환자의 경우에는 블랙리스트를 만들어 의료진들이 사전에 이를 공유하고 의료진이 해당 환자와 단둘이 있는 상황을 되도록 피한다.

사건 발생 시 대응 방법

환자에 의한 성폭력 사건이 발생한 경우에는 해당 행위에 대한 중지를 요청하고 즉각 다음의 구체적인 대응 방법을 수행한다.

성적 폭력 사건 대응 절차

상황	단계	피해자	상급자 및 부서장	인권보호 관리자
현장상황	1단계	• 행위 중지 요청 • (행위 지속 시) 응대 중지 • 법규 위반 고지 • 상급자, 부서장 및 동료에 도움 요청 • 녹음 등 증거 확보 노력		
	2단계	• 행위자를 피하여 자기 신변 보호 • 보안요원 및 경찰 등 신고	• 행위자-피해자 분리 조치, 피해자 진정 조치 • 보안요원 및 경찰 등 신고 • 관리자 보고 및 피해자 비밀보장	
후속조치	3단계	• 증거자료를 해당 부서 관리자에 제출 • 필요시 기관에 추가 보호 조치 요청 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등) • 성폭력상담 기관 등 이용	• 피해자 요청한 보호조치 이행 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등 지원) • 행위자 및 가족에 재발방지 요청	• 증거자료 확인 • 피해자 면담 • 사건보고서, 면담일지 등 작성, 보관
	4단계			• 피해자 의사 고려하여 후속 조치 결정 및 시행 (민형사 법적 조치 등)

1 단계

| 피해자

- 성희롱·성폭력 행위에 대해 단호하게 거부의사를 표현하고 중단할 것을 요청한다.
- 성희롱·성폭력 행위를 지속할 경우 진료 등 응대를 진행할 수 없음을 알린다.
- 행위자의 성희롱·성폭력 행위는 실정법 위반 사항임을 고지한다.
- 주변 동료나 상급자에게 도움을 요청한다.
- 스마트폰 등으로 녹음이 가능한 경우 녹음을 한다.
- 녹음을 하지 못한 상황이라도 사건 직후에 피해 상황을 메모하거나 업무 일지에 기록해둬서 향후 증거자료로 활용한다.

> - 성적 폭력은 주변 사람들이 없는 은밀한 상황에서 순식간에 저지르는 경우가 많음. 또한 행위자는 자신의 성희롱, 성폭력 등 행위를 부인하는 경향이 높으므로 사건 발생 시 행위자에게 사전 고지 없이 즉각 녹음 등 증거자료를 확보하는 것이 매우 필요하다.

2 단계

| 피해자

- 성적 폭력 행위를 중지하지 않는 경우 피해자는 행위자에게 더 이상의 응대가 불가능함을 설명하고 즉각 현장을 벗어나 자기의 신변을 보호한다.
- 성폭행을 당한 경우에는 안전요원 및 부서장에게 신속히 도움을 요청하고 동시에 112에 신고한다.

| 상급자 및 부서장

- 환자가 자신의 성적 폭력 행위를 부인하더라도 상급자 및 부서장은 피해자를 행위자로부터 분리하여 피해자가 별도의 공간에서 진정할 수 있도록 돕는다.
- 상급자 및 부서장은 피해자를 진정시킬 때에 피해자 중심주의를 견지하여 피해자의 말을 경청하고 공감한다.

- 상급자, 부서장, 동료들은 행위자의 성적 폭력 행위에 대한 녹음, CCTV 영상등 증거자료가 잘 확보될 수 있도록 신속히 협조한다.
- 소속 부서장은 인권보호 담당 관리자에게 피해 상황에 대해 즉시 보고하고 사건 상황에 대해 메모해두거나 진료일지, 업무일지에 기록해두고, 법적 대응 시에 증거자료로 활용한다.
- 부서장은 행위자에게 증거자료를 근거로 법적 조치 가능하다는 사실을 고지한다.
- 부서장은 피해자의 피해사실이 기관 내에 퍼지지 않도록 피해자에 대한 비밀을 보장함으로써 2차 피해를 예방해야 한다.

3-4 단계

| 피해자

- 성폭행을 당한 경우에는 가해자의 DNA가 남아 있을 시트, 옷 등의 증거자료를 확보한다. 또한 씻지 않은 채로 병원을 찾아가 증거자료를 채취하고, 필요한 의료적 처치를 받는다.
- 현장에서 채취한 스마트폰 영상 및 녹음 파일, CCTV 영상, 진단서 등 자료를 기관 내 인권보호 담당 부서 관리자에게 제출한다.
- 병원 내 성희롱 및 성폭력 구제 절차를 확인하고 신고한다.
- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 가해자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.
- 피해자는 기관 내에 성고충 문제를 상담할 전문가가 여의치 않을 경우에는 심리상담, 합의, 형사처벌, 손해배상 등과 관련하여 외부 전문기관에 도움을 요청한다.

- 여성긴급전화 (24시간 운영): 1366
- 디지털성범죄피해자지원센터 02-735-8994
- 직장내성희롱근절종합지원센터 02-735-7544
- 한국성폭력상담소 02-338-5801
- 한국사이버성폭력대응센터 02-817-7959
- 한국여성민우회 02-335-1858
- 한국여성의전화 02-2263-6465
- 해바라기센터 (인터넷을 통해 각 지역 센터 검색)

| 피해자

- 담당자는 피해자 및 해당 부서로부터 확보한 증거자료(녹음, 영상, 진단서 등)를 확인한다.
- 담당자는 현장 상황이 종료된 이후 피해자와 면담한다. 면담은 피해자의 인권을 보호할 수 있는 안전한 장소에서 진행한다.
- 담당자는 면담일지, 사건보고서를 작성하고 증거자료를 별첨하여 보관하여 추후 진행 가능한 법적 대응 시 관련 자료로 활용한다.
- 행위자에게 증거자료를 근거로 법적 조치 가능하다는 사실을 고지한다.

| 부서장 및 기관 책임자

- 부서장 및 기관 책임자 등 관리자는 행위자 및 보호자에게 부적절한 행위의 재발을 방지하도록 요청한다.
- 관리자는 추후에 행위자가 또다시 성희롱 및 성폭력을 가할 가능성에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 진료 병동 변경 등 사후 업무 조치를 취해야 한다.
- 성희롱의 수위가 높아 의료진의 피해가 계속될 것이라고 예상되는 경우 진료 거부 및 퇴원 조치한다.
- 관리자는 피해자가 적절한 치료 및 심리상담 등을 받을 수 있도록 병가 등의 사후 조치를 취해야 한다.
- 원내에 법무 담당 부서가 있다면, 관리자는 피해를 입은 소속 직원의 피해구제를 위한 법률적 지원을 제공해야 한다.

사례 및 대응 예시

① 환자의 성희롱 사례 예시

사례

20대 중반의 여성 A씨는 정형외과에서 물리치료사로 근무하고 있다. 어느 날 목 디스크로 입원해 있는 40대 환자 B씨의 치료를 위해 입원실에 들어갔을 때 환자가 알몸 상태로 성기를 노출하고 누워서 A씨를 들어오길 기다리고 있었다. A씨는 B씨의 알몸을 보고 소스라치게 놀라 치료실을 뛰쳐나와 물리치료실장에게 도움을 요청했다. 그런데, 진료실장은 환자가 그럴 수도 있다며 도리어 A씨가 침착하게 행동하지 못했다고 질책했다. 이후 진료실장은 B씨에 대한 간호 업무를 교체해달라는 A씨의 요구를 묵살하고 B씨 입원실에 다른 남성 환자가 추가로 배정되자 두 남성 환자를 같이 간호하라고 지시하였다. 환자가 두 사람이니 A씨에게 이상한 행동을 안 할 것이라면서. A씨는 자신을 전혀 보호해주지 않는 병원에 크게 실망하고 이후 불면증, 우울증에 시달리다가 퇴사를 했다.

위 사례는 노동자 권익 관련 단체에 접수된 성적 폭력 피해 사례이다. 피해자는 퇴사 이후에도 불면증, 사건 당시 기억의 반추, 우울증, 자살 충동에 시달렸다. 이 사례에서는 성폭력 사건 발생 당시 행위자에 의한 피해도 심각한 수준이었지만, 피해자를 더욱 심리적으로 피폐하게 만들었던 주원인은 부서장이 피해자의 정신적 피해를 전혀 고려하지 않고 부서장으로서 취해야 하는 최소한의 보호 조치를 취하지 않은 데 있다. 성적 피해는 관리자와 병원 측이 어떠한 사후 조치를 취하느냐에 따라 피해자의 트라우마 정도가 크게 달라질 수 있다.

대응 예시

위 사례를 근거로 환자의 폭행에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

[1단계] 행위자에 행위 중지 요청, 주변에 도움 요청, 증거 확보

- 피해자: 환자분, 이런 행위는 성폭력입니다. 계속 이러시면 저는 진료/간호를 할 수가 없습니다.
  (환자에게 단호하게 해당 행위가 성폭력이라는 사실을 알리고 문제 행동 중지를 요청한다. CCTV 등 해당 장면을 당장 녹화하기 어려운 상황이라면 스마트폰의 녹음 기능을 사용하여 "환자분, 방금 전 알몸으로 성기를 노출하셨는데요. 이런 행위는 성폭력입니다."라고 피해자 자신의 발언을 포함하여 녹음한다.)
- 피해자는 신속하게 주변 동료 및 상급자에게 도움을 요청한다.

| [2단계] 피해자 신변보호, 경찰 신고, 관리자 보고

- 피해자/상급자: 제가 계속 중지해달라고 누차 말씀드렸는데도 멈추지 않으시니 더 이상 진료를 할 수 없습니다. (피해자는 즉시 피해 상황을 벗어나서 자신의 신변을 보호한다.)
- 상급자는 피해자가 즉시 현장을 벗어나도록 지시하고, 보안요원이나 경찰에 신고하고, 부서장에게 관련 사건을 보고한다.
- 부서장은 병원 내 별도의 휴게실에서 피해자가 겪은 정신적 충격을 경청하고 공감하면서 진정시킨다.
- 부서장은 병원 내 인권보호 담당 관리장에게 피해 상황에 대해 즉시 보고하고 사건 상황을 메모해둔다.

| [3-4단계] 후속 조치

- 인권보호 담당 관리자는 피해자와 부서장으로부터 녹음 파일, 증인 등 해당 사건 관련 증거자료를 확보하고 이를 확인한다.
- 인권보호 담당 관리자는 피해자 A씨와 면담을 하고 A씨가 병원에 요구하는 보호 조치를 확인한다. A씨는 심리상담 및 치료를 받을 수 있도록 유급휴가를 요청하고, 가해자를 병원 내에서 마주치지 않도록 진료병동 교체를 요청한다.
- 부서장은 행위자에게 증거자료를 근거로 법적 조치 가능하다는 사실을 고지한다.
- 부서장은 추후에 행위자와 피해자가 마주치지 않도록 A씨를 다른 진료병동으로 배정한다. 또한 해당 행위자의 보호자에게는 성적 폭력 행동이 다시 발생할 경우 병원 규정에 따라 병원을 강제퇴원해야 한다고 경고한다.
- 부서장은 A씨가 성폭행 피해에 대한 심리치료 등을 받을 수 있도록 유급휴가를 제공하고, 원내 법무팀을 통해 환자 및 호자에게 피해보상을 받을 수 있도록 조치한다.
- 피해자는 병원에서 자신을 물리적으로나 정신적으로 모두 보호해준다는 든든함을 느끼면서 병가를 종료한 후에 다른 병동으로 업무에 복귀한다.

나 행위자가 직원인 경우

1) 직원 간 폭언(언어적 폭력) 및 폭행(신체적 폭력) 사건 대응

사건 발생 전 예방 전략

\ 의료기관 내 보건의료인력 인권보호의 인적 및 조직적 취약 지점을 사전에 파악, 대응하여 문제 발생 가능성을 줄인다.

① 인적 차원

- 직원들 간에 존대어를 비롯하여 상호 존중하는 언어를 사용한다.

  우리나라의 직장 문화에는 종종 조직 내 종사자 간의 친밀함을 드러내려는 의도로 상급자가 연령이나 지위가 낮은 부하 직원에게 존대어 대신에 평어를 사용하는 경향이 있다. 이러한 문화는 서로의 관계가 우호적일 때는 긍정적으로 작용할 수도 있지만, 업무 강도가 높고 스트레스가 많은 업무 환경에서는 자칫 상급자가 하급자의 인격을 존중하지 않는 상황을 초래하기 쉽다. 따라서 상급자가 먼저 부하 직원에게 존대어를 정확하게 사용함으로써 서로 간의 인격을 존중하는 모범을 보일 필요가 있다.

② 조직 차원

- 관리자는 병원 내 직원 간 대인관계 갈등 요인, 업무 관련 스트레스 요인들을 사전에 파악하고, 직원 간 갈등 관계를 고려하여 업무를 배치하여, 직원 간 대인관계 갈등 가능성을 사전에 차단한다.

사건 발생 시 대응 방법

직원 간 폭언 및 폭행 사건이 발생한 경우에는 해당 행위에 대한 자제를 요청하고 즉각 다음의 구체적인 대응 방법을 수행한다.

폭언 및 폭행 사건 대응 절차

단계	피해자	상급자 및 부서장	인권보호 관리자
1단계	• 가능하면 행위 중지 요청 • 주변인들에게 도움 요청	• 상황 예의 주시 • 필요 시 개입 (행위 중지 요청, 행위자-피해자 분리)	
2단계	• 녹음, 동영상, 메신저 등 증거자료 확보	• 증거 확보 협조	
3단계	• 부서장에 도움 요청 (사실 중심으로 보고)	• 행위자-피해자 분리 조치	
4단계	• 인권담당 부서에 신고(육하원칙에 의거) • 증거자료를 해당 부서 관리자에 제출 • 피해자의 요구사항을 인권보호 관리자에게 알림 (행위자와의 분리, 서면 사과, 합의, 정식조사, 징계 등)	• 인권담당 부서 및 기관책임자에 보고	• 직원 간 폭력 사건 접수 • 증거자료 확인 • 피해자 면담 (피해 상황 파악, 피해자 요구 사항 확인) • 사건보고서, 면담일지 등 작성, 보관
5단계	• 필요시 추가 보호 조치 요청 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가, 2차 피해 방지 등)	• 피해자가 요청한 보호조치 이행 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등 지원, 2차 피해 방지)	• 정식조사 생략 / 약식조사: 행위자 분리, 조정, 중재, 합의 요구 시 • 정식조사: 피해자가 정식 조사 및 행위자 징계 요구 시
6단계			• 심의의결 및 구제조치 시행 • 징계 의결 시 징계절차를 통해 징계시행 • 필요시 실태조사 및 예방 교육

* 위 절차는 「의료기관 내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 2020」의 대응 프로토콜을 일부 참고하여 수정한 것임

1 단계

| 피해자

- 폭력 행위(폭언, 폭행, 협박 등)를 중단할 것을 정중하고 단호하게 요청한다.
- 선배, 동료, 상급자 등 직장 내 가까운 지인들에게 폭력 피해를 알리고 도움을 요청한다. (심리적 지지와 사건처리에 대한 조언)
- 폭력행위가 과격해지는 경우에는 피해자는 즉각 현장을 벗어나 자기의 신변을 보호한다.

| 동료 및 부서장

- 상황을 예의 주시하면서 행위자의 부적절한 언행을 지적하여 해당행위를 멈추도록 사회적 압력을 가한다.
- 특히 피해자 및 행위자보다 상급자인 경우에는 적극적으로 개입하여 행위자의 부적절한 언행을 중지시킨다.
- 필요시 행위자와 피해자를 분리하여 심각한 피해가 발생하지 않도록 조치한다.

2 단계

| 피해자

- 사건 직후 피해 상황을 업무일지 또는 개인 메모장에 기록해 둔다.
- 대화 등의 원만한 방법으로는 해결되기 어렵고, 주변인들의 지적에도 불구하고 해당 폭력 행위가 지속되는 경우에는 전화 녹음, 동영상, 메신저 등 폭언, 폭행 등에 대한 증거자료를 수집한다. 또한 목격자의 진술 등도 녹음으로 수집해 놓는다.

| 동료 및 부서장

- 주변인의 지적에도 불구하고 해당 폭력 행위가 지속되는 경우에는 피해자가 피해 사실에 대한 증거자료(CCTV 및 스마트폰 녹음/녹화)를 효과적으로 확보할 수 있도록 조력한다.

3 단계

| 피해자

- 당사자 간 대화 등의 원만한 방법으로는 해결되기 어렵고, 주변인들의 지적에도 불구하고 해당 폭력 행위가 지속되는 경우에는 부서장 및 인권담당 부서에 신고하고 도움을 요청한다.
- 소속 기관에 신고 시에는 육하원칙에 의거하여 신고한다.

| 상급자 및 부서장

- 피해자의 소속 부서장은 문제행동 행위자로부터 피해자를 격리보호하고 휴식을 취하도록 돕는다. 이때, 피해자가 일시 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭언 및 폭행이 발생한 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 행위자의 폭력의 정도가 과도하여 심각한 피해가 예상되는 경우 즉각 112에 신고한다.
- 필요시 소속 부서장은 사건 상황에 대해 메모해두거나 진료일지, 업무일지에 기록해두고, 법적 대응 시에 증거자료로 활용하고, 기관 책임자에게 피해 상황에 대해 보고한다.

4 단계

| 피해자

- 신체적 피해를 입었을 경우에는 즉시 진단서를 발급받아 추후 법적 조치 시 증거자료로 활용한다.
- 기관 차원의 후속 조치를 원하는 경우 현장에서 채취한 스마트폰 영상 및 녹음 파일, CCTV 영상, 진단서 등 자료를 기관 내 인권보호 담당 부서 관리자에게 제출한다.
- 희망하는 사후 조치 처리 방향에 대하여 인권보호 관리자에게 고지한다.
  - 행위자와의 분리
  - 행위자로부터 서면 및 공식 사과
  - 피해에 대한 조정, 중재 및 합의
  - 정식 조사
  - 행위자 징계

| 부서장

- 부서장은 인권담당 부서 및 기관책임자에게 직원 간 분쟁과 폭력 사건에 대해 보고하여 기관 차원에서 직원간 분쟁을 중재하고 피해자에게 필요한 보호 조치가 신속하게 시행될 수 있도록 한다.

| 인권보호 관리자

- 담당자는 사건을 접수하고 피해자와 행위자로부터 확보한 증거자료(녹음, 영상, 진단서 등)를 확인한다.
- 담당자는 피해자와의 면담을 통해 피해자의 피해상황과 요구사항을 명확하게 파악한다.
- 담당자는 면담일지, 사건보고서를 작성하고 증거자료를 별첨하여 보관하여 추후 진행 가능한 법적 대응 시 관련 자료로 활용한다.

5-6 단계

| 피해자

- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 행위자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.

| 부서장

- 부서장은 추후에 행위자가 또다시 폭언 및 폭행을 가할 가능성에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 업무 변경 등의 조치를 취해야 한다.
- 관리자는 피해자가 행위자의 폭언 및 폭행 등으로 정신적 및 신체적 상해를 입었을 경우에는 피해자가 병가를 통해 적절할 치료를 받을 수 있도록 사후 조치를 취해야 한다.

| 인권보호 관리자

- 담당자는 사건에 대한 정식조사를 진행하는지 여부에 따라 다음의 두 가지 방식으로 업무를 처리한다.

구분	정식 조사를 진행하지 않는 경우	정식 조사를 진행하는 경우
피해자 희망사항	• 피해자가 행위자와의 분리만을 요청하는 경우 • 피해자가 행위자의 사과만을 요청하는 경우 • 피해자가 행위자와 합의를 원하는 경우	• 피해자가 사건에 대한 정식조사를 요청하는 경우 • 피해자가 행위자에 대한 명확한 징계를 요구하는 경우
업무 처리	• 정식조사를 생략하고 필요 시 약식조사로 대체한다. • 피해자 희망 사항에 대하여 행위자가 받아들이는지 여부(분리, 사과, 합의 등)를 조사한다. • 피해자와 행위자에 대한 각각 조정면담을 실시하고, 조정 결과서를 작성하여 보관한다. • 행위자의 서면 사과문, 합의문 등을 정리하도록 하고, 피해자의 수용의사를 확인하고 각자 서명을 받아 보관한다.	• 조사위원회를 구성하고 심의의결 및 구제 조치를 시행한다. • 징계를 의결할 경우 징계절차를 통해 징계를 시행한다. • 추후에 필요 시 유사 사건 실태에 관한 전수 조사 실시, 재발 방지 교육 등을 실시한다.

사례 및 대응 예시

① 직원 간 폭언 및 폭행 사례 예시

사례

20대 중반의 H씨는 대학병원에 취직한 지 6개월 된 신입 간호사다. 신입이다 보니 업무 처리가 서툴러서 실수가 잦다. 선배 간호사 K씨는 "너는 대가리를 폼으로 달고 다니냐?"면서 H씨가 업무 실수를 할 때면 차트를 머리에 내리치고 차트 모서리로는 가슴을 찌르는 등 폭행을 일삼았다. H씨는 K씨의 계속되는 폭언과 폭행에 모멸감을 느끼면서 K씨와 눈이라도 마주치면 차트로 또 맞을까봐 더욱 가슴이 오그라든다. H씨는 점점 병원 출근하기가 무서워지고, 거의 매일 머리를 폭행당하다보니 자신이 정말 바보가 되어 가는 것 같은 생각과 함께 원형탈모증과 소화불량이 심해지고 자살을 시도하는 상황에 이르렀다.

대응 예시

위 사례를 근거로 환자의 폭행에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

| [1단계] 행위자에 폭행 중지 요청 및 주변에 도움 요청

- 피해자: 선생님, 제게 하시는 말씀과 행동 때문에 제가 병원 생활 하기가 너무 힘듭니다. 조금만 배려해주시면 안될까요?
  (구두로 직접 말하기 어려울 경우 이메일이나 메신저로 행위 중지 요청을 표현한다.)
  (피해자는 주변 동료 및 상급자에게 피해 사실을 털어 놓고 도움을 요청한다.)
- 주변인: K선생님, 방금 H선생님에게 하신 행동(발언)은 좀 심한 것 같습니다. 그만 하시는 게 좋을 것 같습니다.
  (언행의 부적절함을 지적하여 행위자가 더 이상의 폭력적 행위를 멈추도록 요청한다.)

| [2단계] 녹음 및 녹화 사전고지 및 증거 확보 노력

- 피해자는 행위자가 반복적으로 폭언과 폭행을 하고 주변에서 행위 중지를 요청하고 중재를 노력 했음에도 불구하고 폭력 행위를 멈추지 않자, 폭언 대화내용을 스마트폰으로 녹음한다.
- 또한, 본인의 피해 사실과 정신적 고통에 대하여 주변지인에게 털어놓은 SNS 대화내용을 저장하고, 피해 당일의 자세한 상황에 대하여 일기장에 기록한다.

| [3단계] 부서장에 도움 요청

- 피해자는 부서장에게 자신의 피해 사실을 털어놓고 중재 및 도움을 요청한다. 이때 피해자는 구체적인 피해사실을 중심으로 부서장과 얘기하고 희망하는 바를 부서장에게 요청한다.(피해자-행위자 분리, 담당자 교체)
- 부서장: 그동안 H선생님께서 정말 힘드셨겠어요. 제가 H선생님께서 이렇게 힘드셨다는 걸 미처 깨닫지 못했네요. 지금이라도 부서에서 어떤 조치를 취해주기를 원하나요?
  (부서장은 추후에 행위자가 다시 폭행을 가할 가능성을 대비하여 H씨에 대한 업무 교육을 K씨에서 다른 간호사로 변경하고, K씨에게 경고 조치한다.)

| [4단계] 인권담당 부서에 신고 및 사건 조사

- H씨는 부서장이 적극적으로 중재하지 않고 사건을 무마할 경우 병원 내 인권담당 부서에 피해사실을 신고하고, 기관 차원의 적극적인 개입을 요청한다.

- 피해자는 되도록 육하원칙에 의거하여 행위자의 폭행 및 폭언 사실과 자신의 피해 사실을 구체적으로 신고하고 녹음, 메신저 대화 내용, 업무 일지 기록 등 증거자료를 제출하였다.

> **예시**
> - 누가: **병동 소속 K 선생님께서 같은 병동 소속인 저(H)에게
> - 언제: 지난 OO~OO 기간 동안 업무 인수인계 시간에
> - 어디서: **병동 간호사실에서
> - 무엇 & 어떻게: 가슴을 차트 모서리로 찌르거나 차트로 머리를 내리치는 행동과"너는 대가리를 폼으로 달고 다니냐"는 폭언을 OO회에 걸쳐서
> - 왜: 실수가 잦은 신입을 가르친다는 명목으로

- 인권 업무 담당자는 피해 사실에 관한 증거자료를 확인하고 피해자와 면담을 실시한다. 면담시에는 피해 상황을 사실 중심으로 구체적으로 파악하고, 다음과 같은 피해자가 요구하는 사항을 구체적으로 확인하고 피해자 면담일지를 작성한다.
  - 행위자와의 분리 (업무 교체)
  - 서면 사과
  - 합의 (피해보상 등)
  - 정식조사
  - 징계 등
- 인권 업무 담당자는 행위자를 소환하여 행위와 관련된 구체적인 사실을 확인한다. 이때 피해자로부터 제출받은 증거자료의 사실 여부 및 행위자 의견을 확인하고 행위자 면담일지를 작성한다.
- 인권 업무 담당자는 기관 책임자에게 해당 피해사실을 사건보고서와 함께 보고한다.

| [5단계] 피해자에 대한 추가 보호 조치

- 기관책임자는 부서장 및 인권 업무 담당자와의 회의를 통해 피해자가 요청한 사항을 협의한다. (행위자 분리, 서면 사과, 합의, 정식조사 및 징계 등)
- 기관책임자와 부서장은 피해자가 요청한 보호조치 (심리상담)를 받을 수 있도록 유급휴가를 제공하였다.

| [6단계] 정식조사 및 후속 조치

- 피해자는 조정과 합의를 원치 않으며, 행위자에 대한 강력한 징계와 병원 내에 인권존중의 문화를 만들어달라고 기관에 강력히 요청하였다.
- 이에 병원에서는 인권심의위원회를 소집하고 해당 사건에서 피해 상황 및 피해 정도를 심의하였다. 심의결과 징계가 필요할 정도의 반복적인 심각한 피해가 발생하였다고 의결되었다.
- 이에 병원에서는 행위자에 대한 징계 여부에 대한 심의를 위해 징계 위원회를 소집하고, 징계절차를 통해 징계를 시행하였다. 또한, 병원 내에 인권존중의 문화 조성을 위해 인권 담당 부서에서는 병원 내 직원 간 가혹행위 여부에 대한 전수조사를 실시하고 인권침해 예방 교육을 실시하기로 하였다.

2) 직원에 의한 성희롱·성폭력 사건 대응

\ "남녀고용평등법 직장 내 성희롱 발생 시 사업주의 법적 조치 의무"에 따르면 '직장 내 성희롱' 행위자의 범위에는 사업주·상급자 또는 근로자로 규정하고 있으며, 이 법률은 직장 내 성희롱의 예방 및 처리에 관한 모든 책임을 사업주에게 지우고 있으며, 각 의무 위반 시 처벌 규정을 두고 있다.

\ 관련 판례에 따르면, 직장 내 성희롱 행위자 뿐만 아니라, 사업주에 대하여도 민법상 불법행위에 따른 손해배상 책임(제750조), 행위자의 직장 내 성희롱 행위에 대한 사용자로서의 책임(제756조)을 인정한다.

\ 사업장인 의료기관 내에서 직장 내 성희롱이 발생한 경우 피해자뿐만 아니라 해당 사건을 목격하거나 인지한 누구든지 사업주에게 신고할 수 있으며, 사업주는 직장 내 성희롱 발생을 인지하게 되면 즉시 해당 신고를 접수·처리해야 한다.

\ 또한 사업주는 조사 과정에서 피해자에게 부적절한 질문이나 요구, 강요, 회유 등으로 성적 불쾌감을 유발해서는 안된다.

\ 사업주가 직장 내 성희롱 사건을 신고받거나 인지하였음에도 불구하고 조사하지 아니하거나 조사 과정에서 피해자 등에 성적 불쾌감을 유발하게 된 경우에는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

| 출처: 고용노동부(2020). 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼

사건 발생 시 대응 방법

직원 간 성희롱 사건이 발생하면 즉각 다음의 구체적인 대응 방법을 수행한다.

직원 간 성희롱 대응 절차

단계	피해자	상급자 및 부서장	인권보호 관리자
1단계	• 가능하면 행위 중지 요청 • 주변인들에게 도움 요청 • 녹음, 동영상, 메신저 등 대화내용 증거자료 확보	• 상황 예의 주시 • 필요 시 개입 (행위 중지 요청, 행위자-피해자 분리)	
2단계	• 부서장에 도움 요청 (사실 중심으로 보고)	• 피해자 중심주의 견지, 피해자 경청 • 증거 확보 협조 • 행위자-피해자 분리 조치	
3단계	• 인권담당 부서에 신고 (육하원칙에 의거) • 증거자료를 해당 부서 관리자에 제출 • 요구사항을 인권보호 관리자에게 알림 (행위자와의 분리, 서면 사과, 합의, 정식조사, 징계 등)	• 인권담당 부서 및 기관책임자에 보고 • 피해자 비밀보장	• 직원 간 폭력 사건 접수 • 증거자료 확인 • 피해자 면담 (피해 상황 파악, 피해자 요구 사항) • 사건보고서, 면담일지 등 작성, 보관
4단계	• 필요시 추가 보호 조치 요청 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가, 2차 피해 방지 등)	• 인권담당 부서 및 기관책임자에 보고	• 정식조사 생략 / 약식조사: 행위자 분리, 조정, 중재, 합의 요구 시 • 정식조사: 피해자가 정식조사
5단계			• 심의의결 및 구제조치 시행 • 징계 의결 시 징계절차를 통해 징계시행 • 필요시 실태조사 및 예방 교육

1 단계

| 피해자

- 성희롱·성폭력 행위에 대해 단호하게 거부의사를 표현하고 중단할 것을 요청한다.
- 선배, 동료, 상급자 등 직장 내 가까운 지인들에게 폭력 피해를 알리고 도움을 요청한다. (심리적 지지와 사건처리에 대한 조언)
- 피해자는 즉각 현장을 벗어나 자기의 신변을 보호한다.
- 스마트폰 등으로 녹음이 가능한 경우 녹음을 한다.
- 녹음을 하지 못한 상황이라도 사건 직후에 피해 상황을 메모하거나 업무 일지에 기록해둬서 향후 증거자료로 활용한다.
- 전화 녹음, 동영상, 메신저 등 성희롱 및 성폭력 등에 대한 증거자료를 수집한다. 또한 목격자의 진술 등도 녹음으로 수집해 놓는다.

> - 성적 폭력은 주변 사람들이 없는 은밀한 상황에서 순식간에 저지르는 경우가 많음. 또한 행위자는 자신의 성희롱, 성폭력 등 행위를 부인하는 경향이 높으므로 사건 발생 시 행위자에게 사전 고지 없이 즉각 녹음 등 증거자료를 확보하는 것이 매우 필요하다.[7)]

| 동료 및 부서장

- 상황을 예의 주시하면서 행위자의 성적 언동을 지적하여 해당행위를 멈추도록 사회적 압력을 가한다.
- 특히, 피해자 및 행위자보다 상급자인 경우에는 적극적으로 개입하여 행위자의 부적절한 성적 언동을 중지시킨다.
- 필요시 행위자와 피해자를 분리하여 심각한 피해가 발생하지 않도록 조치한다.

7) 녹음자에게 비밀녹음을 통해 달성하려는 정당한 목적 또는 이익이 있고 녹음자의 비밀녹음이 이를 위하여 필요한 범위 내에서 상당한 방법으로 이루어져 사회 윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위라고 평가할 수 있는 경우에는, 녹음자의 비밀녹음은 사회상규에 위배되지 않은 행위로서 그 위법성이 조각된다(서울중앙지방법원 2018.10.17. 선고 2018가소1358597 판결)

2 단계

| 피해자

- 피해자의 중지 요청 및 주변인들의 지적에도 불구하고 해당 성적 언동이 지속되는 경우에는 부서장에게 신고하고 도움을 요청한다.
- 피해자는 부서장과 면담 시에는 피해 사실을 중심으로 육하원칙에 의거하여 구체적으로 진술하고 도움을 요청한다.
- 성폭행을 당한 경우에는 즉시 112에 신고한다.

| 상급자 및 부서장

- 행위자가 자신의 성적 폭력 행위를 부인하더라도 상급자 및 부서장은 일단 피해자를 행위자로부터 분리 조치한다. 또한 행위자에게 피해자를 개별적으로 접촉하려 하거나 부적절한 성적 언동을 행하지 않도록 경고한다.
- 상급자 및 부서장은 피해자를 진정시킬 때에 피해자 중심주의를 견지하여 피해자의 말을 경청하고 공감한다.
- 상급자, 부서장, 동료들은 행위자의 성적 언동에 대한 녹음, CCTV 영상등 증거자료가 잘 확보될 수 있도록 신속히 협조한다.
- 행위자의 성폭력의 정도가 과도하여 심각한 피해가 예상되는 경우 즉각 112에 신고한다.
- 부서장은 피해자의 피해사실이 기관 내에 퍼지지 않도록 피해자에 대한 비밀을 보장함으로써 2차 피해를 예방해야 한다.

🔎 직장 내 성희롱과 직장 내 괴롭힘의 적용 구분

- 직장 내 성희롱은 “남녀고용평등법”에서, 직장 내 괴롭힘은 “근로기준법”에서 규정함
- 사업주가 직장 내 성희롱 사건을 신고 받거나 인지하였음에도 불구하고 조사하지 않을 경우 과태료가 부과되므로 성적 언동이 문제가 되는 사안인 경우에는 “남녀고용평등법”을 우선 적용하여 직장 내 성희롱으로 처리하는 것이 피해자 보호에 효과적임
- 다만, 직장 내 성희롱에 해당되려면 ‘성적인 언동“-’과 관련되어야 한다. 따라서 이성 직원 간의 업무 갈등 등과 같이 직접적인 성적 언동이 포함되지 않을 경우에는 직장 내 성희롱은 아니며 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음

3 단계

| 피해자

- 행위자의 언동이 개선되지 않거나 피해의 정도가 심각하면 병원 내 성희롱 및 성폭력 구제 절차를 확인하고 즉시 병원 내 인권업무 담당자에게 신고한다.
- 신고 시에는 사실을 중심으로 육하원칙에 의거하여 신고한다.
- 성폭행을 당한 경우에는 가해자의 DNA가 남아 있을 시트, 옷 등의 증거자료를 확보한다. 또한 씻지 않은 채로 병원을 찾아가 증거자료를 채취하고, 필요한 치료적 처치를 받는다.
- 현장에서 채취한 스마트폰 영상 및 녹음 파일, CCTV 영상, 진단서 등 자료를 기관 내 인권보호 담당 부서 관리자에게 제출한다.
- 희망하는 사후 조치 처리 방향에 대하여 인권보호 관리자에게 고지한다.
  - 행위자와의 분리
  - 행위자로부터 서면 및 공식 사과
  - 피해에 대한 조정, 중재 및 합의
  - 정식 조사
  - 행위자 징계

| 부서장 및 기관 책임자

- 소속 부서장은 인권보호 담당 관리자에게 피해 상황에 대해 즉시 보고한다.
- 필요시 소속 부서장은 사건 상황에 대해 메모해두거나 진료일지, 업무일지에 기록해두고, 기관 책임자에게 피해 상황에 대해 보고한다.
- 부서장은 인권담당 부서 및 기관책임자에게 직장 내 성적 폭력 사건에 대해 보고하여 기관 차원에서 피해자에게 필요한 보호 조치가 신속하게 시행될 수 있도록 한다.

4 단계

| 피해자

- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 가해자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.
- 피해자는 기관 내에 성고충 문제를 상담할 전문가가 여의치 않을 경우에는 심리상담, 합의, 형사처벌, 손해배상 등과 관련하여 외부 전문기관에 도움을 요청한다.

- 여성긴급전화 (24시간 운영): 1366
- 디지털성범죄피해자지원센터 02-735-8994
- 직장내성희롱근절종합지원센터 02-735-7544
- 한국성폭력상담소 02-338-5801
- 한국사이버성폭력대응센터 02-817-7959
- 한국여성민우회 02-335-1858
- 한국여성의전화 02-2263-6465
- 해바라기센터 (인터넷을 통해 각 지역 센터 검색)

| 인권보호 담당자

- 담당자는 사건을 접수하고 피해자와 행위자로부터 확보한 증거자료(녹음, 영상, 진단서 등)를 확인한다.
- 담당자는 피해자와의 면담을 통해 피해자의 피해상황과 요구사항을 명확하게 파악한다.
- 담당자는 면담일지, 사건보고서를 작성하고 증거자료를 별첨하여 보관하여 추후 사건 처리 시 관련 자료로 활용한다.

| 부서장

- 관리자는 추후에 행위자가 또다시 성희롱 및 성폭력을 가할 가능성에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 진료 병동 변경 등 사후 업무 조치를 취해야 한다.
- 관리자는 피해자가 적절할 치료 및 심리상담 등을 받을 수 있도록 병가 등의 사후 조치를 취해야 한다.

5 단계

| 피해자

- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 가해자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.

| 부서장

- 부서장은 추후에 행위자가 또다시 폭언 및 폭행을 가할 가능성에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 업무 변경 등의 조치를 취해야 한다.
- 관리자는 피해자가 행위자의 폭언 및 폭행 등으로 정신적 및 신체적 상해를 입었을 경우에는 피해자가 병가를 통해 적절할 치료를 받을 수 있도록 사후 조치를 취해야 한다.

| 인권보호 관리자

- 담당자는 사건에 대한 정식조사를 진행하는지 여부에 따라 다음의 두 가지 방식으로 업무를 처리한다.

구분	정식 조사를 진행하지 않는 경우	정식 조사를 진행하는 경우
피해자 희망사항	• 피해자가 행위자와의 분리만을 요청하는 경우 • 피해자가 행위자의 사과만을 요청하는 경우 • 피해자가 행위자와 합의를 원하는 경우	• 피해자가 사건에 대한 정식조사를 요청하는 경우 • 피해자가 행위자에 대한 명확한 징계를 요구하는 경우
업무 처리	• 정식조사를 생략하고 필요 시 약식조사로 대체한다. • 피해자 희망 사항에 대하여 행위자가 받아들이는지 여부(분리, 사과, 합의 등)를 조사한다. • 피해자와 행위자에 대한 각각 조정면담을 실시하고, 조정 결과서를 작성하여 보관한다. • 행위자의 서면 사과문, 합의문 등을 정리하도록 하고, 피해자의 수용의사를 확인하고 각자 서명을 받아 보관한다.	• 조사위원회를 구성하고 심의의결 및 구제 조치를 시행한다. • 징계를 의결할 경우 징계절차를 통해 징계를 시행한다. • 추후에 필요 시 유사 사건 실태에 관한 전수 조사 실시, 재발 방지 교육 등을 실시한다.

사례 및 대응 예시

① 직원에 의한 성희롱 사례 예시

사례 1

대학병원 전공의들의 사기를 진작시킨다는 목적으로 저녁 회식이 있었다. 저녁 식사와 2차까지 마친 후 집이 먼 인턴 A씨와 같은 방향이라면서 선배 의사 B씨는 택시를 같이 타고 가면 좋겠다고 제안했다. A씨는 별 생각 없이 B씨와 택시를 동석했는데, 택시에서부터 B씨는 A씨의 허벅지와 얼굴 등을 만지는 등 수차례 추행을 했다. 이후에도 병원 내 복도에서 수차례 완력을 이용해서 벽에 밀어 붙이고 허리와 얼굴 등을 만지고 끌어안는 등 성추행을 멈추지 않았다. 인턴 신분인 A씨는 가해자의 전공이 A씨가 지원하고 싶은 전공 소속으로 직속 선배가 될 수 있기 때문에 바로 신고를 할 수가 없었다.

사례 2

원무과 A 과장은 평소 자신이 호탕하고 거침없는 성격이라고 생각하고 재미있는 농담과 장난을 주변 직원들에게 자주 거는 편이다. 오전 근무 중 데스크 담당직원인 B씨가 피곤한지 하품을 하고 기지개를 켜자, A과장은 직원 간 분위기를 재미있게 해주려는 목적으로 “어젯밤에 남편이랑 씨름 한판 했나봐. 적당히 해야지.”라고 말했다. 직접적인 성추행을 당한 것은 아니지만, B씨는 얼굴이 화끈거릴 정도로 당황하고 심각한 모욕을 당한 기분이 들었다. 그러나 자신의 불편한 마음을 표현하면 과장과의 관계가 어색해질 수 있고 계약 갱신을 앞두고 있는 시점이라서 아무렇지도 않은 척 허허 웃고 넘어갔다. 그 이후에 A과장이 B씨에게 성적 농담을 아무렇지도 않은 듯 던지는 횟수가 늘어나면서, 처음 성희롱을 했을 때 자신이 단호하게 대처하지 못한 탓이 아닌가하는 자책이 심해졌다.

대응 예시

위 사례를 예시로 직장 내 성희롱에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

[1단계] 행위자에 행위 중지 요청, 주변에 도움 요청, 증거 확보

- 사례1 피해자: 선생님, 선생님께서 제게 하시는 이런 행동은 성추행입니다. 이제 그만 멈춰주셨으면 좋겠습니다.
  (행위자에게 단호하게 해당 행위가 성적 폭력이라는 사실을 알리고 문제 행동 중지를 요청한다.)
- 사례2 피해자: 과장님, 지금 좀 말씀이 심하신 것 같습니다.

- 피해자는 신속하게 주변 동료 및 상급자에게 도움을 요청한다.
- 사례2 주변인: 과장님, 오늘 말씀이 좀 과하십니다. 선을 좀 넘으신 것 같습니다. (행동의 부적절함을 지적하여 행위자가 폭력적 행위를 멈추도록 요청한다.)
- 사례2 주변인: 과장님, 요즘 이런 얘기 함부로 하셨다간 성희롱으로 한 방에 훅 가실 수 있습니다. (피해자보다 상급자라서 직접적인 중지요청이 어려운 경우에는 완곡하게 문제 발언을 지적한다.)
- 행위자가 성적 언동을 자주 하는 경우라면 피해자 자신의 발언을 포함하여 녹음한다.
- 피해자는 행위자가 반복적으로 성적 언동을 하고 주변에서 행위 중지를 요청하고 중재를 노력 했음에도 불구하고 성적 언동을 멈추지 않자, 성희롱 발언내용을 스마트폰으로 녹음했다.
- 또한, 본인의 피해 사실과 정신적 고통에 대하여 주변지인에게 털어놓은 SNS 대화내용을 저장하고, 피해 당일의 자세한 상황에 대하여 일기장에 기록하였다.

| **[2단계]** 주변 및 부서장에 도움 요청

- 피해자는 부서장에게 자신의 피해 사실을 털어놓고 중재 및 도움을 요청하였다. 이때 피해자는 구체적인 피해사실을 중심으로 부서장과 얘기하고 희망하는 바를 부서장에게 요청하였다.(피해자-행위자 분리, 담당자 교체)
- 부서장: 그동안 선생님께서 정말 힘드셨겠어요. 선생님께서 이렇게 힘드셨다는 걸 미처 깨닫지 못했네요. 지금이라도 부서에서 어떤 조치를 취해주기를 원하나요?
- 이후 부서장은 B씨에게 성적 언동을 금하기 위해 서면 사과 이외의 개별적 접촉을 하지 못하도록 경고 조치한다.

| **[3단계]** 인권담당 부서에 신고 및 사건 조사

- A씨는 부서장이 적극적으로 피해자를 보호하지 않고 사건을 무마하려할 경우 병원 내 인권담당 부서에 피해사실을 신고하고, 기관 차원의 적극적인 개입을 요청한다.
- 피해자는 되도록 육하원칙에 의거하여 행위자의 성희롱 사실과 자신의 피해 사실을 구체적으로 신고하고 녹음, 메신저 대화 내용, 업무 일지 기록 등 증거자료를 제출한다

예시

- 누가: 원무과 A씨는 소속 직원인 저(B)에게
- 언제: 지난 O월O일 오전 11시 경
- 어디서: 원무과 사무실에서
- 무엇 & 어떻게: "어젯밤에 남편이랑 씨름 한판 했나봐. 적당히 해야지."라고 발언한 후에도 지속적으로 성희롱 발언을 반복하였고, 성적 불쾌감이 일주일 내내 지속되었다.
- 왜: 직원들을 재미있게 한다는 명목으로

- 인권보호 담당자는 피해자로부터 녹음 파일, 증인 등 해당 사건 관련 증거자료를 확보하고 이를 확인한다.
- 인권보호 담당자는 피해자 A씨와 면담을 하고 A씨가 병원에 요구하는 보호 조치를 확인한다. A씨는 심리상담 및 치료를 받을 수 있도록 유급휴가를 요청했고, 가해자를 병원 내에서 마주치지 않도록 업무 교체를 요청한다.
- 소속 부서장은 추후에 행위자와 피해자가 마주치지 않도록 B씨를 다른 부서로 배치한다. 또한 성희롱이 다시 발생할 경우 병원 규정에 따라 징계받을 수 있다고 경고한다.
- A씨는 병원에서 자신을 물리적으로나 정신적으로 모두 보호해준다는 든든함을 느끼면서 병가를 종료한 후에 업무에 복귀할 수 있었다.

3) 직장 내 괴롭힘 사건 대응

직장 내 괴롭힘 판단 기준

\ 문제 행위를 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에 비추어 봤을 때에 신체적·정신적 고통이나 근무환경 악화가 발생할 수 있는 경우에 해당하는가?

\ 피해자가 실제로 신체적·정신적으로 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다는 결과가 발생하였는가?

- 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 인해 신체적·정신적 고통을 느꼈거나 근무환경이 예전보다 나빠졌다면 인정 가능
- 괴롭힘 행위요건을 충족한다면 발생장소가 사업장이 어니어도 인정 가능
  (예: 외근 출장지, 회식 장소, 사적 공간, 온라인 상 공간 등)

\ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하였는가?

- 우위: 피해자가 괴롭힘 행위에 대해 저항 또는 거절이 어려울 가능성이 높은 관계를 의미
- 지위의 우위: 괴롭힘 행위자가 지휘명령 관계에서 상위에 있거나 직접적인 지위명령 관계가 아니어도 지위·직급체계 상 상위에 있음을 이용
- 관계의 우위 (수적 측면(개인 대 집단), 인적 속성(연령, 학벌, 성별, 출신지역, 인종 등), 정규직 여부, 업무 역량(근속연수, 전문지식 등), 업무의 직장 내 영향력(감사, 인사부서 등), 근로자 조직 구성원 여부(노조, 직장협의회 등)

\ 업무 상 적정 범위를 넘는 행위인가?

- 문제된 행위가 사회 통념에서 봤을 때 업무 상 필요한 것이 아닌 경우
- 업무상 필요성은 인정돼도 행위 양상이 사회통념상 적절하지 않았을 경우
- 업무수행 중이 아니어도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우
- 업무 상 필요성 여부에 대한 판단은 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단

업무 상 적정 범위를 넘는 것으로 인정되는 행위

- 폭행 및 협박 행위
- 폭언, 욕설, 험담 등 언어적 행위
- 사적 용무 지시
- 집단 따돌림, 업무 수행 과정에서의 의도적 무시 및 배제
- 업무와 무관한 일을 반복 지시
- 과도한 업무 부여
- 원활한 업무수행을 방해하는 행위

| 출처: 「고용노동부(2019) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」

사례 및 대응 예시

접근

- 피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방법으로 접근한다.

피해자 중심

- 피해자 요구를 바탕으로 일차적 해결방식을 결정한다.
- 조사된 행위가 사업장의 규제 대상에 해당되지 않더라도 피해자의 신체적 정신적 고충에 관심을 갖고 관리한다. (신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계 마련)

처리절차

- 기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용 가능하다.

2차 피해 예방

- 상담자 및 조사자는 피해자와 관련자의 신원에 대해 비밀을 유지해야 한다.
  (비밀유지 의무 고지, 서약서 작성 등 조치)

담당기구 구성

- 사업장 규모와 특성에 맞게 정할 수 있다.

\ 공정성 확보

- 사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분하는 것이 바람직하다.

\ 정식조사

- 공정성, 전문성을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁을 고려해볼 수 있다.

| 출처: 「고용노동부(2019) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」

사건 발생 시 대응 방법

\ 직장 내 괴롭힘과 성희롱은 '근로자의 인격권 침해'라는 측면에서 유사하므로 직장 내 괴롭힘 판단 시 성희롱 판례 등을 참고한다.

\ 문제 해결 및 처리절차가 양 법률에 유사하게 규정돼 있으므로 사업장 상황에 따라 통합 운영하는 것도 가능하다.

| 출처: 「고용노동부(2019) 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」

\ 직원 간 직장 내 괴롭힘 사건이 발생한 경우에는 즉각 다음의 구체적인 대응 방법을 수행한다.

| 직장 내 괴롭힘 사건 대응 절차

단계	피해자	상급자 및 부서장	인권보호 관리자
1단계	• 가능하면 행위 중지 요청 • 주변인들에게 도움 요청 • 녹음, 동영상, 메신저 등 대화내용 증거자료 확보	• 상황 예의 주시 • 필요 시 개입 (행위 중지 요청) • 필요시 행위자-피해자 분리 조치	
2단계	• 부서장에 도움 요청 (사실 중심으로 보고) • 인권담당 부서에 신고(육하원칙에 의거) • 증거자료를 해당 부서 관리자에 제출 • 요구사항을 부서장 및 담당자에게 알림 (행위자와의 분리, 사과 및 합의, 정식조사 및 징계 등)	• 피해자 면담 • 인권담당 부서 및 기관책임자에 보고 • 피해자 비밀보장	• 직원 간 폭력 등 괴롭힘 사건 접수 • 증거자료 확인 • 피해자 면담 (피해 상황 과 피해자 요구 사항 파악) • 사건보고서, 면담일지 등 작성, 보관
3단계	• 필요시 추가 보호 조치 요청 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가, 2차 피해 방지 등)	• 피해자 요청한 보호조치 이행 (심리상담, 치료, 피해자-가해자 분리, 휴가 등 지원, 2차 피해 방지)	• 조사 생략 / 약식조사: 행위자 분리, 조정, 중재, 합의 요구 시 • 정식조사: 피해자가 정식조사 및 행위자 징계 요구 시
4단계			• 심의의결 및 구제조치 시행 • 징계 의결 시 징계절차를 통해 징계시행 • 필요시 실태조사 및 예방 교육

1 단계

| 피해자

- 괴롭힘 행위를 중단할 것을 정중하고 단호하게 요청한다.

- 괴롭힘 행위를 중단할 것을 정중하고 단호하게 요청한다.
- 선배, 동료, 상급자 등 직장 내 가까운 지인들에게 괴롭힘 피해를 알리고 도움을 요청한다. (심리적 지지와 사건처리에 대한 조언)
- 사건 직후 피해 상황을 업무일지 또는 개인 메모장에 기록해 둔다.
- 대화 등의 원만한 방법으로는 해결되기 어렵고, 주변인들의 지적에도 불구하고 해당 괴롭힘 행위가 지속되는 경우에는 전화 녹음, 동영상, 메신저 등 괴롭힘 행위 등에 대한 증거자료를 수집한다. 또한 목격자의 진술 등도 녹음으로 수집해 놓는다.

| 동료 및 부서장

- 상황을 예의 주시하면서 행위자의 문제 행위를 지적하여 해당 행위를 멈추도록 사회적 압력을 가한다.
- 특히, 피해자 및 행위자보다 상급자인 경우에는 적극적으로 개입하여 행위자의 부적절한 언행을 중지시킨다.
- 필요 시 행위자와 피해자를 분리하여 더 심각한 피해가 발생하지 않도록 예방 조치한다.

2 단계

| 피해자

- 당사자 간 대화 등의 원만한 방법으로는 해결되기 어렵고, 행위자의 언동이 개선되지 않거나 피해의 정도가 심각하면 병원 내 직장내 괴롭힘 신고 절차를 확인하고 병원 내 인권업무 담당자에게 신고한다.
- 신고 시에는 육하원칙에 의거하여 신고한다.
- 기관 차원의 후속 조치를 원하는 경우 직장 내 괴롭힘 피해 사실을 입증할 수 있는 자료(개인 메모, 업무 일지, 영상 및 녹음 파일, CCTV 영상, 진단서 등)를 기관 내 인권보호 담당 부서 관리자에게 제출한다.
- 희망하는 사후 조치 처리 방향에 대하여 부서장 및 인권보호 담당자에게 고지한다.
  - 행위자와의 분리
  - 피해에 대한 조정, 중재 및 합의
  - 행위자 징계
  - 행위자로부터 서면 및 공식 사과
  - 정식조사

| 부서장

- 피해자의 소속 부서장은 문제행동 행위자로부터 피해자를 격리보호하고 휴식을 취하도록 돕는다.
- 부서장이 피해자를 면담 시에는 피해자 중심주의를 견지하여 피해자의 말을 경청하고 공감한다.
- 필요시 소속 부서장은 사건 상황에 대해 메모해두거나 진료일지, 업무일지에 기록해두고, 법적 대응 시에 증거자료로 활용하고, 기관 책임자에게 피해 상황에 대해 보고한다.
- 부서장은 피해자의 피해사실이 기관 내에 퍼지지 않도록 피해자에 대한 비밀을 보장한다.

부서장이 직장 내 괴롭힘 피해자 면담 시 유의사항

- 부서장은 직장 내 괴롭힘 사건에 대한 조사자가 아니다. 따라서 피해자가 직장 내 괴롭힘을 호소할 때 사건 상황에 대한 진위 여부를 판단하지 말고 피해자의 입장에서 호소 내용을 충분히 진술할 수 있도록 경청한다.
- 특히 부서장은 작업장 내에서 발생하는 괴롭힘 행위에 대한 일차적인 관찰자로서 피해자의 정신적·신체적 피해 상황을 충분히 청취한다.
- 면담 시 지나치게 피해자의 감정에 부응하지 않도록 주의하고, 침착하면서도 중립적인 태도를 견지할 필요가 있다.
- 피해자가 문제해결을 위해 행위자에게, 부서 내에, 또는 병원 내에 희망하는 요구사항을 구체적으로 확인한다.

부서장 면담 기술 예시

- 괴롭힘 피해에 대한 공감

  “oo선생님, 그동안 정말 많이 힘드셨겠어요. 저는 oo 선생님이 이렇게 힘드셨다는 것을 미처 깨닫지 못했네요.”

- 피해 상황에 대한 구체적인 확인

  “자 그럼 좀더 구체적으로 언제, 그리고 어떻게 그런 일들이 일어났는지 좀더 구체적으로 말씀해주시겠어요?”

- 피해자가 경험하는 구체적인 정신적, 신체적 피해 사실 확인

  “지금 정신적으로나 신체적으로 가장 힘든 것은 어떤 점이세요?”

- 문제해결을 위한 피해자 요구 사항

  “지금이라도 부서나 병원에서 어떤 조치를 취해주기를 원하시나요?”

- 증거자료나 정황 정보

  “지금까지 말씀하신 피해와 관련하여 직접적인 증거나 증인 등이 있나요?”

- 사건 해결을 위한 법제도, 사내 제도 및 절차 정보 제공

  "우리 병원 인사부에 이런 직원 고충 처리 부서가 있는데요. 혹시 이용해보실 의향 있나요?"

| 인권업무 담당자

- 담당자는 사건을 접수하고 피해자와 행위자로부터 확보한 증거자료(녹음, 영상, 진단서 등)를 확인한다.
- 담당자는 피해자와의 상담을 통해 피해자의 피해상황과 요구사항을 명확하게 파악한다. (피해자 요구를 바탕으로 일차적 해결방식을 결정한다.)
- 담당자는 면담일지, 사건보고서를 작성하고 증거자료를 별첨하여 보관하여 추후 진행 가능한 법적 대응 시 관련 자료로 활용한다.

3 단계

| 피해자

- 필요 시 심리상담, 병원 치료, 피해자와 가해자의 분리 조치, 심신 안정을 위한 휴가 등 기관 차원의 추가적인 보호조치를 요청한다.
- 부서장은 추후에 행위자-피해자 간 직장 내 괴롭힘 사건의 재발에 대비하여 행위자와 피해자가 동선이 겹치지 않도록 업무 변경 등의 조치를 취해야 한다.

| 부서장

- 부서장은 인권담당 부서 및 기관책임자에게 직원 간 괴롭힘이나 폭력 사고에 대해 보고하여 기관 차원에서 직원 간 직장 내 괴롭힘을 중재하고 피해자에게 필요한 보호 조치가 신속하게 시행될 수 있도록 한다.

| 인권보호 관리자

- 담당자는 사건에 대한 정식조사를 진행하는지 여부에 따라 다음의 두 가지 방식으로 업무를 처리한다.

구분	행위자와의 분리만을 희망	행위자의 사과 등 당사자간 합의 희망	회사 차원의 조사 및 징계 희망
조사	(조사 생략)	약식조사 후 사업주에게 조사 보고	정식 조사
사후 조치	• 괴롭힘 상담 보고서를 작성한다. • 사업주에 보고하여 피해자가 희망하는 조치(피해자-행위자 분리 등)가 적절히 취해지도록 한다.	• 피해자 희망 사항에 대하여 행위자가 받아들이는지 여부(사과나 합의 등)를 조사한다. • 피해자와 행위자에 대한 각각 조정면담을 실시하고, 조정 결과서를 작성하여 보관한다. • 행위자의 서면 사과문, 합의문 등을 정리하도록 하고, 피해자의 수용의사를 확인하고 각자 서명을 받아 보관한다.	• 조사위원회를 구성하고 심의의결 및 구제 조치를 시행한다. • 징계를 의결할 경우 징계절차를 통해 징계를 시행한다. • 추후에 필요 시 유사 사건 실태에 관한 전수 조사 실시, 재발 방지 교육 등을 실시한다

4 단계

| 인권업무 담당자 및 기관 책임자

- 사건 종료 후 일정기간 (예: 2년) 동안 행위자의 괴롭힘 재발 및 보복 등의 발생 여부를 주의 깊게 지켜보고 피해자를 지원한다.
- 사건 종료 후 필요 시 병원 직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 유사 사건의 실태에 관한 전수조사를 실시한다.
- 추후 직장 내 괴롭힘 재발 방지를 위한 예방 교육을 실시하고, 병원 내 인권의식 개선을 위하여 노력한다.(예: 인권의식 개선 홍보물 게시 등)

사례 및 대응 예시

① 직원 내 괴롭힘 사례 예시

사례

30대 초반의 미혼인 H씨는 대학병원 일반병동에서 근무한 지 2년 된 남자 간호사다. 병동에서 근무하는 동료들은 대부분 여자 간호사라서 H씨가 유일한 남자 직원이다. 그러다보니, 힘쓰는 일은 모두 H씨의 몫으로 돌아오고, 육체적인 일을 맡는 것은 업무 상 어쩔 수 없이 해야 하는 일이라고 받아들이고 있다. 하지만, 지난 1년 동안 나이트 근무 일수에서는 본인만 한 달에 15일까지 풀로 배정하고, 다른 여자 간호사들은 모두 10일을 넘지 않았다. 뿐만 아니라 간식 시간에도 자신만 배제하고 간식을 돌리는 경우가 잦았다. 다수의 여자 간호사들이 근무하는 병동에서 유일한 남성인 자신만은 배려받지 못하고 오히려 따돌림을 당했다. H씨는 과도한 나이트 근무, 병동에서의 집단 따돌림 등으로 인한 수면장애, 정신적 스트레스, 위장장애, 근육통 등을 부서장에게 호소했지만, 부서장은 매번 다른 간호사들은 여자고, 기혼이니까 미혼 남성인 H씨가 이해하라는 식으로 무마하곤 했다.

\ 위 사례는 다수의 여성 동료가 행위자이고, 피해자는 병동 내 유일한 남성인 경우로서 수적 측면에서 관계의 우위가 있는 것으로 판단될 수 있는 직장 내 괴롭힘 사례다.

\ 대응 예시

위 사례를 예시로 직장 내 괴롭힘에 대한 대응 방법을 재구성하면 다음과 같다.

| **[1단계]** 행위자에 괴롭힘 중지 요청 및 주변에 도움 요청

- 피해자: 팀장님, 저만 몇 달 째 나이트 근무를 15일씩 근무지침 상 최대치를 하고 있습니다. 제가 병동 내 유일한 남성이지만 저도 육체적으로 너무 힘듭니다. 저도 좀 배려해주시면 안될까요?
  (구두로 직접 말하기 어려울 경우 이메일이나 메신저로 행위 중지 요청을 표현한다.)
  (피해자는 주변 동료 및 부서장에게 피해 사실을 털어 놓고 도움을 요청한다.)
- 주변인: oo 선생님, 방금 ** 선생에게 하신 조치는 좀 심한 것 같습니다. 그만 하시는 게 좋을 것 같습니다.
  (행동의 부적절함을 지적하여 행위자가 더 이상의 괴롭힘 행위를 멈추도록 요청한다.)

| [2단계] 부서장에 도움 요청 및 증거자료 제출

- 본인의 괴롭힘 피해 사실과 정신적 고통에 대하여 주변지인에게 털어놓은 SNS 대화내용을 저장하고, 자세한 피해 상황을 일기장에 기록하였다.
- 피해자는 인사 담당 부서장에게 자신의 피해 사실을 털어놓고 중재 및 도움을 요청하였다. 이때 피해자는 구체적인 피해사실을 중심으로 부서장과 대화하고 희망하는 바를 부서장에게 요청하였다.
  (다른 병동 배치 및 공정한 나이트 근무 배정)
- 부서장: 그동안 H선생님께서 정말 힘드셨겠어요. 제가 H선생님께서 이렇게 힘드셨다는 걸 미처 깨닫지 못했네요. 지금이라도 부서에서 어떤 조치를 취해주기를 원하나요?
  (부서장은 추후에 신규 배치된 병동 내 간호사들이 피해자를 집단 따돌림 시킬 가능성을 대비하여 병동 내 수간호사에게 공정한 나이트 근무 배치를 요청했다.)

| [3단계] 피해자에 대한 추가 보호 조치

- 인사 담당 부서장은 기관 책임자와의 면담을 통해 피해자가 요청한 사항을 협의하였다.
  (행위자 분리 및 공정한 업무 지시)

| [4단계]

- 기관책임자는 추후에 병원 내 직원 간 집단 따돌림 및 가혹행위 여부에 대한 전수 조사를 실시하고 인권침해 예방 교육을 실시하기로 하였다.

다 근로조건 및 고용 관련 권리 침해 사건 대응

\ 근로조건 및 고용관련 권리 침해에 대하여 해결하고 피해자의 권리를 보호하기 위한 방안을 구분하면 다음과 같이 요약할 수 있다.

법률에 따른 내부 처리방법	법률 외 자체적인 소통창구의 활용	조직과 개인의 입장차이로 인한 외부기관 활용	조직의 규율을 어겨 근로조건을 악화시킨 경우
• 노사협의회 • 고충처리위원	• 기관장 주도형 • 핵심 담당자 교류형 • 전사적 소통형	• 노동청(임금 등) • 노동위원회(차별 등) • 근로복지공단(재해처리) • 각종 소송(무효소송 등)	• 가해자에 대한 징계 • 피해자에 대한 보호와 권리 복구

1) 노사협의회 및 고충처리위원의 활용

\ 근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률」은 상시근로자 30인 이상 사업장이라면 반드시 노사협의회 및 고충처리위원을 두도록 규정하고 있다.

\ 노사협의회 및 고충처리위원은 근로조건 및 고용에 관한 근로자들의 민원을 접수하여 논의하고, 기관 내부에서 협력적으로 문제를 해결할 수 있는 공식 창구로 활용 가능하다.

\ 노사협의회 및 고충처리위원을 활성화하는 경우 문제에 대한 해결 뿐 아니라 노사 간 의사소통을 확대하여 부당한 처우의 발생을 예방할 수 있다.

노사협의회

\ 노사협의회는 3명 이상 10명 이하 동수의 근로자위원과 사용자위원으로 구성하여 기관 내 다양한 사안에 대해 논의하고 결정할 수 있는 기구이다.

\ 노사협의회의 정기회의는 3개월마다 개최하여야 하며, 위반시 200만원 이하의 벌금이 부과될 수 있으며, 회의록은 출석위원 전원이 서명하여 3년간 보존하여야 한다.

\ 노사협의회의 사용자 위원은 대표자 및 대표자가 위촉하는 자로 구성되며, 근로자 위원은 과반노조가 있다면 노동조합의 대표자와 그 노동조합이 위촉하는 자, 과반노조가 없다면 근로자들의 직접·비밀·무기명 투표로 선출하여야 한다. 선출된 위원의 임기는 3년이며 연임 가능하다.

참고 : 「근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률」 (이하 「근로자참여법」) 개정에 따른 근로자대표의 선출 (2022.12.11. 시행)

현재 근로자위원의 선출에 관한 사항을 법률이 아닌 시행령에 규정하면서 근로자 과반수의 참여 요건이나 근로자위원을 선출할 위원선거인의 선출에 관한 투표 요건을 규정하고 있지 아니하여 전체 근로자의 대표로서 근로자위원의 대표성 및 민주적 정당성을 확보할 수 있는 근거를 마련할 필요성이 제기되고 있음.

이에 근로자위원 선출에 관한 사항을 법률에 직접 규정하되, 근로자위원을 선출하는 경우 근로자 과반수 참여를 의무화하고, 위원선거인 선출 시에도 근로자 과반수의 직접 · 비밀 · 무기명 투표 요건을 규정함으로써, 근로자위원의 대표성 및 민주적 정당성을 확보할 수 있는 근거를 마련하는 형태로 법이 개정되어 시행 예정임.

\ 노사협의회의 운영은 「근로자참여법」에서 정한 보고사항(제22조), 협의사항(제20조), 의결사항(제21조)에 관한 논의로 진행된다.

노사협의회 보고사항(법 제22조, 시행규칙 제5조)

1. 경영계획 전반 및 실적에 관한 다음 각 목의 사항
   - 가. 단기 및 중 · 장기 경영계획
   - 나. 경영실적과 전망
   - 다. 기구 개편
   - 라. 사업확장, 합병, 공장이전 및 휴업 · 폐업 등 경영상 중요한 결정사항
2. 분기별 생산계획과 실적에 관한 다음 각 목의 사항
   - 가. 분기별 생산계획과 실적
   - 나. 사업부서별 목표와 실적
   - 다. 신제품개발과 기술 · 기법의 도입
3. 인력계획에 관한 다음 각 목의 사항
   - 가. 인사방침
   - 나. 증원이나 감원 등 인력수급계획
   - 다. 모집과 훈련

노사협의회 보고사항(법 제22조, 시행규칙 제5조)

4. 기업의 경제적 · 재정적 상황에 관한 다음 각 목의 사항
   가. 재무구조에 관한 일반 현황
   나. 자산현황과 운용 상황
   다. 부채현황과 상환 상황
   라. 경영수지 현황

5. 그 밖의 다음 각 목의 사항
   가. 사용자가 보고하도록 협의회에서 의결된 사항
   나. 근로자가 정당하게 보고를 요구한 사항

노사협의회 협의사항(법 제20조)

1. 생산성 향상과 성과 배분
2. 근로자의 채용·배치 및 교육훈련
3. 근로자의 고충처리
4. 안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진
5. 인사·노무관리의 제도 개선
6. 경영상 또는 기술상의 사정으로 인한 인력의 배치전환 · 재훈련 · 해고 등 고용조정의 일반원칙
7. 작업과 휴게 시간의 운용
8. 임금의 지불방법·체계·구조 등의 제도 개선
9. 신기계·기술의 도입 또는 작업 공정의 개선
10. 작업 수칙의 제정 또는 개정
11. 종업원지주제(從業員持株制)와 그 밖에 근로자의 재산형성에 관한 지원
12. 직무 발명 등과 관련하여 해당 근로자에 대한 보상에 관한 사항
13. 근로자의 복지증진
14. 사업장 내 근로자 감시 설비의 설치
15. 여성근로자의 모성보호 및 일과 가정생활의 양립을 지원하기 위한 사항
16. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 직장 내 성희롱 및 고객 등에 의한 성희롱 예방에 관한 사항
17. 그 밖의 노사협조에 관한 사항

노사협의회 의결사항(법 제21조)

1. 근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립
2. 복지시설의 설치와 관리
3. 사내근로복지기금의 설치
4. 고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항
5. 각종 노사공동위원회의 설치

\ 의결사항은 이행하지 않는 경우 1,000만원 이하의 벌금이 부과될 수 있으나, 협의사항은 이행하지 않더라도 처벌이 불가능하다. 단, 협의사항이라도 합의 후 후속조치(근로계약 체결, 취업규칙 변경)가 이루어졌다면 효력이 있다.

\ 임금, 근로시간 등 근로조건에 관한 사항은 협의사항에 해당하나, 노사협의회가 노사 협력 하에 권리 침해를 예방하고 해소하는 기구로 활성화되기 위해서는 근로자 처우 개선에 대해 합의했다면 법적 제재가 없더라도 성실히 이행하도록 노력해야 한다.

참고 : 노사협의회 의결사항과 협의사항의 차이

개별근로자 채용과 같은 개별사안에 대하여 사용자가 반드시 노사협의회의 사전협의를 거쳐야 할 의무를 지는 것은 아니며 노사일방 또는 쌍방의 협의안건 제시에 의해 협의하는 경우에도 동법 제20조에 의한 의결사항과는 달리 반드시 의결을 얻어야만 사용자가 이를 시행할 수 있는 것은 아님. (노사 68107-41, 1998. 2. 14.)

\ 노사협의회 근로자위원은 근로기준법상 근로자대표와는 다르므로 유연근무제의 도입, 관공서 공휴일의 대체, 보상휴가제 도입, 연차유급휴가의 대체 등에 있어 전체 근로자들을 대신하여 동의할 권한이 없다. 따라서 특정한 근로조건을 유효하게 변경하기 위해서는 「근로기준법」상 근로자 대표의 동의가 요구된다.

참고 : 근로조건 변경에 대한 근로자위원의 권한 제한

노사협의회는 근로자와 사용자 쌍방이 이해와 협조를 통하여 노사공동의 이익을 증진함으로써 산업평화를 도모할 것을 목적으로 하는 제도로서 노동조합과 그 제도의 취지가 다르므로 비록 회사가 근로조건에 관한 사항을 그 협의사항으로 규정하고 있다 하더라도 근로자들이 노사협의회를 구성하는 근로자위원들을 선출함에 있어 그들에게 근로조건을 불이익하게 변경함에 있어서 근로자들을 대신하여 동의를 할 권한까지 포괄적으로 위임한 것으로 볼 수 없음(서울행법 2002구합12519, '02.12.13)

고충처리위원

- 고충처리위원은 노사를 대표하는 3명 이내의 위원으로 구성되며, 근로자의 각종 불만·애로사항 등을 접수 받고 처리하는 역할을 한다. 즉, 사업장 내에서 발생 가능한 모든 사안에 있어서 1차적인 접수창구로 활용되고, 해당 내용이 인권침해나 갈등, 법률쟁점화 등이 되기 전에 해결하고 중재하는 법적 기구의 성격을 갖는다고 볼 수 있다

- 고충처리위원은 근로자가 구두나 서면으로 고충을 신고하면 지체 없이 처리하여 조치사항 및 처리 결과를 10일 이내에 당해 근로자에게 통보하여야 하며, 처리 불가한 사항은 노사협의회에 부의하여야 한다. 또한 고충처리대장을 기록하여 1년간 보존하여야 한다.

- 고충처리위원은 노사협의회가 설치된 경우 노사협의회 위원 중에 선임하고, 설치되어 있지 않은 경우 사용자가 위촉하며, 선임된 고충처리위원은 노사협의회 의원과 마찬가지로 임기는 3년이며 연임 가능하다.

- 복수의 고충처리위원을 선임한 경우 특별히 정한 바가 없다면 별도의 회의를 거치지 않고 고충 신고를 접수받은 위원이 이를 처리하여도 무방하다.

참고 : 복수의 고충처리위원이 있는 경우 담당자

고충사항의 처리절차에 관하여 사내에 별도로 규정한 바가 없다면 고충사항의 신고를 접수한 고충처리위원이 이를 처리하고 그 결과를 당해 근로자에게 통보하면 되는 것임. 다만, 근로자참여법 제26조제2항(현행 근로자참여법 제28조제2항)에 규정된 바와 같이 신고된 고충사항이 고충처리위원이 처리하기 곤란한 사항인 경우 당해 고충처리위원은 이를 노사협의회에 부의하여 협의처리함으로써 근로자의 고충이 해결되도록 최선을 다하여야 할 것임.

\ 고충처리위원의 역할을 활성화하기 위해서는 ▲고충처리위원 및 절차에 대한 내부 홍보, ▲법률·건강 등 전문상담지원책 구축, ▲온라인 고충처리접수 시스템 개선, ▲오프라인 고충처리접수함 추가 설치, ▲고충처리전용 상담실 운영, ▲고충처리위원과 근로자 간의 Tea-meeting 확대 등을 통해 접근성과 편의성을 높이는 방안을 고려할 수 있다.

\ 또한 고충처리위원에 대한 신뢰도 증진을 위하여 ▲비밀누설자에 대한 처리 강화, ▲고충처리결과 이의제기 기간 설정, ▲고충처리 답변 게시판 공지, ▲고충처리 건수 및 처리기간의 성실성 관리 등의 방법을 도입할 수 있다.

2) 다양한 노사 소통창구의 확대

\ 사업장 내에서 발생하는 다양한 근로조건 및 고용 관련 권리침해에 있어서 법률상 규정된 기구(노사협의회 및 고충처리위원) 외에도 자체적 소통창구를 확대하고, 소통유형을 기관장 주도형, 핵심 담당자 교류형,전사적 소통형 등으로 다양화하여 문제를 발굴하고 사전적 조율 및 협력적 문제해결 가능성을 높일 수 있다.

\ 노사 소통창구는 기관의 인적 구성 및 주요 현안에 따라 적합한 창구를 선택적으로 도입하고, 소통 창구별 담당 부서를 지정하여 지속적으로 운영될 수 있도록 하여야 한다.

소통 창구 예시		내용
기관장 주도형	경영진-근로자대표 회담	경영현안과 직원 고충에 대한 정보 공유
	혁신운영위원회	경영진 주도의 기관 경영 및 운영 혁신을 위한 채널
	CEO 1:1 소통	CEO가 직원 고충을 직접 청취할 수 있는 우체통 운영
핵심담당자 교류형	노사실무협의회	실무진들이 모여 현안 실무협의. 공감대 형성, 해결방안 도출
	노사공동TF	대내외 환경변화에 대하여 노사공동으로 사전 분석 및 이슈를 발굴하고 공동해법 모색
전사적 소통형	개별상담	근로조건과 관련하여 전직원 1:1개별 상담
	전직원설명회	노사정보 수시 제공, 현안 공유, 의견교환 등

소통 창구 예시		내용
전사적 소통형	노사워크숍	조직소통 및 노사관계 현안 공유
	개인 상담	개인 심리상담 및 고충해결을 위한 상담 시행
	일과후 근로자 지원 프로그램	일과 후 취미생활과 연계한 근로자 지원 프로그램(EAP) 강좌 개최
	인사노무 Q&A	인사노무와 관련한 근로자들의 궁금증에 대한 온라인 답변

기관장 주도형

\ 경영진-근로자대표 회담, 혁신운영위원회, CEO 1:1 소통 등이 해당하며, 경영진이 노사관계 주도력을 확보하여 근로조건 및 고용에 관련한 사항을 빠르게 파악하여 직접적인 처우 개선이 가능하다. 또한 무차별적인 소통을 통해 신뢰도를 향상시킬 수 있다.

핵심 담당자 교류형

\ 노사실무협의회, 노사공동TF 등이 해당하며, 기관 내 이해관계 집단과 노사 간 핵심현안을 심층적으로 논의함으로써 갈등을 사전에 예방하고 문제가 발생한 경우 실질적인 해결책을 확보할 수 있다.

사적 소통형

\ 전직원 설명회, 노사워크숍, 개인상담, 일과후 근로자 지원 프로그램, 인사노무Q&A 등이 해당하여 전직원이 투명한 정보공유를 통해 정보접근성이 개선되고, 능동적으로 처우 향상에 참여하도록 유도할 수 있다.

3) 행정적·사법적 구제절차에 대한 협조

\ 근로조건 등에 있어서 권리침해를 주장하고 이의 해결을 요구하였으나, 조직과 개인 간의 입장 차이로 인하여 제3자의 조율 및 조정 등이 필요하여 행정적·사법적 구제절차가 진행되는 경우가 있다.

\ 근로조건 및 고용 관련 권리는 「근로기준법」 외 기타 노동관계법률(「채용절차공정화에 관한 법률」, 「근로복지기본법」, 「근로자참여법」, 「근로자퇴직급여보장법」 등)에서 규정하는 사항이다. 그러므로 위법 사항으로 인해 근로자의 권리가 침해되거나 법률상 보호 사유에 해당하고, 기관 내부에서 근로자와 원활한 조정이 이루어지지 않을 경우 기관 외부에서 행정적·사법적 구제절차로 비화될 수 있다.

\ 근로조건 및 고용과 관련한 행정적 절차로는 노동청, 노동위원회, 근로복지공단 사건이 주요하며, 사법적 절차로는 민사·형사 소송이 있다. 사안에 따라 각 사건 발생시 기관은 사건처리절차에 유의하여 원만한 종결이 가능하도록 협조하여야 한다.

노동청(임금체불 등 노동관계법 위반 진정·고소·고발)

\ 임금체불이란 사용자가 근로자에게 근로의 대가로 주어야 할 임금을 지급하기로 정한 날에 지급하지 않는 것이며, 이는 연장근로수당·연차유급휴가수당 등 각종 법정수당의 위법한 미지급, 대기시간에 대한 근로시간 제외 등 마땅히 받아야 할 임금에 대한 누락을 포함한다.

\ 이와 같은 임금체불 등 노동관계법 위반이 발생하는 경우 관할 노동청에 근로자가 진정·고소를 제기하거나 제3자가 고발을 할 수 있다.

\ 노동청에 사건이 접수되면 양 당사자에 대한 출석조사가 요구되며, 이때 사업주 또는 중간관리자(진정 사건인 경우 대리인 가능)가 출석하여 진술하고 체불금액 등을 확정하여 근로감독관이 조서를 작성한다. 따라서 부득이한 경우 사전에 유선 등으로 출석일시를 조정하여야 하며, 무단으로 출석에 불응할 경우 체포영장을 통한 강제수사가 이루어질 수 있다.

\ 출석조사가 마무리되면 당사자 간 합의를 하여 화해하거나 근로감독관의 시정명령이 이루어지며, 기한 내에 시정명령이 이행되지 않을 경우 근로감독관은 사건을 검찰에 기소의견으로 송치하여, 시정명령을 이행할 수 있도록 하여야 한다.

노동위원회 사건(부당해고 등 구제신청)

\ 부당해고 등 구제신청이란 「근로기준법」 제23조 제1항에 의거 정당한 이유 없이 해고·휴직·정직·전직·감봉, 그 밖의 징벌이 있는 경우 원직복직이나 금전보상 등 구제를 받고자 노동위원회에 신청하는 것을 의미한다.

\ 근로자는 부당한 처우가 있은 날로부터 90일 내 사업장 관할 지방노동위원회에 구제신청을 할 수 있고, 지방노동위원회의 판정문을 송달받은 날로부터 10일 이내에 중앙노동위원회에 재심신청을 할 수 있다.

\ 노동위원회는 사건 접수 후 당사자의 이유서 및 답변서 제출, 사건 조사 과정을 거쳐 60일 내에 심문회의를 개최하며 양 당사자 간 합의하여 화해를 하거나 구제신청 인용 또는 기각 판결을 하게 된다.

\ 근로자의 구제신청이 받아들여지면 기관은 노동위원회의 구제명령을 이행하여야 한다. 구제명령을 이행하지 않는 경우 사업주에게는 1년에 2회, 총 2년간 4회 내에서 위반행위에 따라 3,000만원 이하의 이행강제금이 부과된다.

근로복지공단 사건(산업재해 신청)

\ 산업재해란 근로자가 업무상의 사유로 다치거나 질병에 걸리거나 사망한 경우를 말하며, 산업재해는 원칙적으로 사업주의 책임이나, 산업재해보상보험법에 근거하여 근로복지공단에 보험급여를 청구할 수 있다.

\ 산업재해 신청의 처리 주체는 근로자(근로자 사망시 유족)이며, 기관은 「산업재해보상보험법」 제116조[8]에 의해 조력할 의무만이 있다. 단, 기관이 산재 신청을 하지 못하게 하는 경우 산재은폐이므로 「산업안전보건법」 위반사항에 해당한다.

\ 근로자가 산업재해 신청서를 근로복지공단에 제출하면 근로복지공단에서 기관에 보험가입자 의견조회를 요청하여 10일 이내에 의견을 제출하여야 하고, 산업재해 해당 여부는 근로복지공단에서 조사를 통해 판단한다.

\ 한편, 기관은 부상 등 산업재해로 인한 휴업기간이 3일 이상인 경우 관할 지방 고용노동청에 산업재해발생보고를 하여야 하며, 부상이나 질병의 경우 30일 이내에 산업재해 발생보고를 하여야 하고, 사망사고의 경우 지체 없이(24시간 이내) 산업재해발생보고를 하여야 한다.

\ 「중대재해처벌법」 시행('22.1.27, 50인 미만 사업장의 경우 '24.1.27.)에 따라 연면적 2000제곱미터 이상이거나 100병상 이상 병원에 해당하는 경우 중대산업재해[9] 또는 중대시민재해 발생 시 책임경영자가 처벌 대상이 된다.

\ 따라서 기관은 이를 예방하기 위해 「산업안전보건법」 상의 안전조치 및 보건조치를 의무적으로 이행해야 함은 물론, ▲안전 보건업무를 총괄 관리하는 전담조직 설치, ▲사업 또는 사업장의 유해·위험요인의 확인·개선에 대한 점검, ▲중대산업재해의 발생 및 발생할 급박할 위험에 대비한 매뉴얼 마련 등의 사전조치를 취할 필요가 있다.

8) 제116조(사업주 등의 조력) ① 보험급여를 받을 사람이 사고로 보험급여의 청구 등의 절차를 행하기 곤란하면 사업주는 이를 도와야 한다. 〈개정 2020. 5. 26.〉
② 사업주는 보험급여를 받을 사람이 보험급여를 받는 데에 필요한 증명을 요구하면 그 증명을 하여야 한다. 〈개정 2020. 5. 26.〉
③ 사업주의 행방불명, 그 밖의 부득이한 사유로 제2항에 따른 증명이 불가능하면 그 증명을 생략할 수 있다.
④ 제91조의15제2호에 따른 플랫폼 종사자는 보험급여를 받기 위하여 필요한 경우 노무제공 내용, 노무대가 및 시간에 관한 자료 또는 이와 관련된 정보의 제공을 제91조의15제3호에 따른 플랫폼 운영자에게 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 플랫폼 운영자는 특별한 사유가 없으면 해당 자료 또는 정보를 제공하여야 한다. 〈신설 2022. 6. 10.〉

9) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. "중대재해"란 "중대산업재해"와 "중대시민재해"를 말한다.
2. "중대산업재해"란 「산업안전보건법」 제2조제1호에 따른 산업재해 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 결과를 야기한 재해를 말한다.
가. 사망자가 1명 이상 발생
나. 동일한 사고로 6개월 이상 치료가 필요한 부상자가 2명 이상 발생
다. 동일한 유해요인으로 급성중독 등 대통령령으로 정하는 직업성 질병자가 1년 이내에 3명 이상 발생
3. "중대시민재해"란 특정 원료 또는 제조물, 공중이용시설 또는 공중교통수단의 설계, 제조, 설치, 관리상의 결함을 원인으로 하여 발생한 재해로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 결과를 야기한 재해를 말한다. 다만, 중대산업재해에 해당하는 재해는 제외한다.
가. 사망자가 1명 이상 발생
나. 동일한 사고로 2개월 이상 치료가 필요한 부상자가 10명 이상 발생
다. 동일한 원인으로 3개월 이상 치료가 필요한 질병자가 10명 이상 발생

노민·형사 소송

\ 노동관계와 관련된 소송은 ▲임금청구소송, ▲부당한 징계, 인사이동, 해고 등에 대한 무효확인 소송, ▲부당한 징계처분에 대해 노동위원회의 구제신청을 거쳐 행정법원에서 다투어지는 행정소송, ▲ 산업재해 불승인 처분 등에 대해 근로복지공단을 상대로 한 행정소송 등이 있다.

\ 소송이 제기되면 법원의 송달을 받아 답변서를 제출하고 변론준비절차를 거쳐 변론기일에 출석하여 진술을 하며 판결을 받게 된다.

\ 지방노동위원회 및 중앙노동위원회를 거쳐 당사자 일방이 결과에 불복하고자 행정소송을 제기하는 경우, 중앙노동위원회 재심판정서를 송달받은 이후 15일 이내에 서울행정법원에 소장을 제출해야 하고, 15일이 지난 경우에는 제소기간이 도과되어 소송이 각하된다.

참고 : 행정적·사법적 구제절차를 이유로한 불이익처우 금지

근로자의 노동청 등에 대한 진정제기나 민·형사 소송권은 법률에 의하여 보장된 권리로서 이를 이유로한 불리한 처우는 금지됨을 유의해야 함(대법원 2020.8.20. 선고 2018두34480 판결). 다만 명백히 부당·위법하지 않은 사안에 대하여 뚜렷한 증거가 없거나(대법원 1996.3.12. 선고 95다51403 판결), 중복적으로 다수의 기관에 진정제기 하는 등의 방식으로 정상적인 업무처리를 저해하는 경우 예외적으로 징계가 가능할 뿐임(중노위 2008.8.21. 선고 2008부해445 판정)

참고 : 근로자가 회사를 대상으로 한 행정적·사법적 구제절차 등은 공민권 행사로 보지 않음

부당징계 및 부당노동행위 등으로 노동위원회에 구제신청(재심신청)을 한 당사자가 사건조사 등에 필요하여 관할 노동위원회의 요구에 출석하는 시간은 공권이 아닌 사권의 성격이 강하므로 이를 「근로기준법」 제10조에서 규정한 '공의 직무'로 보기는 어려움(근로기준팀-5828, 2007.8.8.)

4) 적정한 징계 및 징계 절차 준수

\ 조직차원에서의 근로조건과 관련된 인권침해 등의 문제가 아니라 상급자의 부당한 요구(예 : 연차휴가 결재 지연, 휴게시간 중 업무지시, 업무와 상관없는 개인적 부탁으로 근로시간 낭비 등)로 인한 갈등이 발생할 수 있으며, 이로인한 부분은 조직질서문란, 권한남용 등을 이유로 한 징계로서 침해된 권리에 대한 보호조치가 가능할 수 있다.

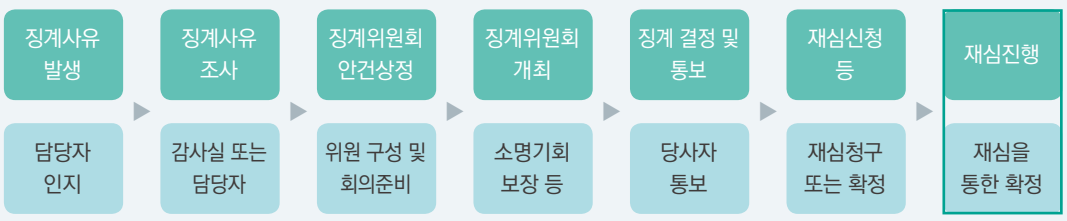
\ 징계란 근로자의 근무 규율이나 그 밖의 직장질서 위반에 대한 제재가 요구될 경우, 해당 근로자에게 근로관계 상의 불이익을 가하는 행위를 뜻하며, 그 필요성이 인정되는 경우 전체 근로자의 정당한 권리 보장을 위해 해당 근로자를 징계하여야 한다.

\ 단, 징계의 필요성이 있다고 하더라도 징계는 사유, 양정, 절차가 모두 정당해야 한다. 징계 사유가 정당하기 위해서는 근로자의 비위사실이 존재해야 하며, 해당 비위가 단체협약이나 취업규칙 등의 징계 사유에 해당해야 하며, 또한 사유가 정당하더라도 징계의 종류와 기간이 사업의 목적과 성격 등을 고려했을 때 과도하지 않은지를 판단해야 한다. 그리고 취업규칙이나 단체협약에 징계 절차에 대해 별도로 규정하고 있는 경우 그 절차를 준수하여야 하고, 준수하지 않을 경우 징계는 무효이다.

\ 징계 절차와 관련하여 취업규칙 또는 단체협약에 징계위원회를 구성하도록 하고 있는 경우, 위원의 구성 및 인원수 등 제반사항을 정해진 규정에 따라 구성하여야 한다.

\ 징계대상자의 방어권을 보장하기 위하여 소명의 기회를 부여하거나, 징계 결과에 불복할 수 있는 재심 신청이 가능하도록 규정할 수 있으며, 이는 재판 과정의 무죄추정의 원칙 및 불복신청방법을 기관 내에 유추적용하여 근로자의 인권을 보장하고자 하는 것이다.

참고 : 일반적인 징계 절차



\ 징계시 소명의 기회를 부여하는 경우 반박기회를 준비할 만한 상당한 기간을 두고 개최일시와 장소를 통보하여야 하며, 시간적 여유를 주지 않고 촉박하게 이루어진 통보는 사전통보의 취지를 몰각한 것으로서 부적법하다. (대법원 1991. 7. 9. 선고 90다8077 판결)

\ 징계시 재심 절차를 규정하는 경우 징계 규정상의 징계위원회 구성 방법, 재심개시일, 재심결정 기간 등을 반드시 준수하여야 하고, 재심 단계에서는 초심 징계사유와 관련없는 새로운 징계를 추가하는 것은 사실상 재심의 기회를 박탈하는 것으로 보아 허용되지 않는다.

\ 단, 징계절차 위반으로 해당 징계가 무효가 되었다고 하더라도, 그 후 같은 징계사유로 필요한 모든 절차를 거쳐 다시 징계처분을 하는 것은 일사부재리의 원칙에 위배되지 않는다.

\ 이와 같이 기관 내부 사정에 따라 사전에 징계 규정을 확정하여 일관성·합리성·공정성을 갖춘 징계를 진행하는 것은 정당한 권리보장 및 권리침해 방지를 위해 필수적이다.

제언 : 징계요구자 또는 피해자의 재심청구권

모든 기관은 징계대상자의 재심청구권은 보장하지만 피해자의 재심청구권을 보장한 곳은 없음
가해자에 대한 징계 양정이 충분히 되어야 인권침해 등을 당한 피해자의 권리가 정당하게 보장되고 보호하는 제도의 취지가 효과적으로 작동할 수 있을 것임(문장구조를 다소 바꾸었음)

만약, 징계가 과다하다면 징계대상자는 노동위원회 구제신청 등을 통해 보정을 받을 수 있으나 징계가 과소하거나 징계자체가 진행되지 않을 경우, 그에 대하여 징계요구자 또는 피해자가 재심청구하여 징계양정을 다시 할 수 있도록 하는 등의 제도 보완이 필요할 것임

비교 1 : 형사절차상 고소 또는 고발에 대하여 지방검찰청에서 최초 불기소처분을 결정한 경우 고소인 또는 고발인은 고등법원에 항고신청을 함으로써 형사절차를 지속해줄 것을 요구할 수 있는 절차가 존재함(「검찰청법」 제10조)

비교 2 : 검사는 법원의 판결에 불복하여 항소할 수 있음(「형사소송법」 제357조)

03. 인권 현황 조사 및 활용

가 인권 현황 조사의 법적 근거 및 목적

1) 의료기관 내 인권 현황 조사의 법적 근거

산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)

\ 보건의료 종사자들의 작업장에 대한 안전 및 보건에 관한 정보를 수집하고 그에 관한 정보를 해당 사업장 근로자들에게 제공해야 한다.

산업안전보건법 제15조(안전보건관리책임자)

\ 의료기관 내 각 작업장의 의료 작업 환경의 안전성을 측정하는 등 작업 환경을 점검하고 작업 환경의 문제점을 개선해야 한다.

\ 의료기관 내 발생 가능한 산업재해의 원인을 조사하고 재발 방지대책을 수립해야 한다.

\ 의료기관 내 발생하고 있는 산업재해에 관한 통계를 기록하고 유지해야 한다.)

산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치)

\ 의료기관 내 각 작업장의 작업 내용, 근로 시간 등 직무 스트레스 요인을 주기적으로 평가하고 각 사업장 의료기관 종사자들의 근로시간 단축, 장·단기 순환 작업 등의 개선 대책을 마련하여 시행

\ 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영

\ 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선

\ 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것

\ 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강 문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것

1) 의료기관 내 인권 현황 조사의 법적 근거

\ 의료기관의 인권보호 의무를 준수하기 위함

\ 의료기관 내 인권리스크를 파악함으로써 인권침해 소지를 사전에 예방하기 위함

\ 의료기관 내부에서 발생하는 인권침해 및 차별 사건에 관한 정보를 수집함으로써 사건에 대한 선제적 대응을 하기 위함

\ 의료기관 내 직원, 노조 등이 요구하는 사항에 관한 현장 정보를 다양하게 수집하기 위함

\ 무기명 설문 등 다양한 조사 방법을 통해 개인 정보 노출의 위험을 방지하고 다양한 내부 집단의 균형 있는 정보를 수집하기 위함

나 인권 현황 조사 내용

\ **노동조건 및 근로 형태**

- 소속 직장의 직원 수
- 고용형태 (정규직, 무기계약직, 계약직, 파견·용역직)
- 주된 근무형태 (비교대 주간근무, 비교대 야간근무, 24시간 격일근무, 2-3교대 근무 등)
- 주당 근로시간
- 근무 시간 중 평균 식사 시간
- 식사 시간 외 휴식 시간
- 연차 휴가 및 병가 사용 가능 여부
- 식사 제공 여부
- 임금 수준
- 담당 직무
- 직무만족 수준
- 이직 의도

직장 내 괴롭힘 및 성희롱 실태

- 직장 내 괴롭힘 실태 (부록 참조)
- 직장 내 성희롱 실태 (부록 참조)

감정노동 강도 와 직무로 인한 심리적 어려움 및 건강상태

- 일평균 응대 고객(환자, 민원인 등) 수
- 월평균 악성/강성 고객(환자, 민원인 등) 응대 횟수
- 직장 내 괴롭힘 실태 (부록. 척도 참조)
- 감정노동 강도 (부록. 척도 참조)
- 작업장 폭력 현황 (부록. 척도 참조)
- 직무 소진 수준 (부록. 척도 참조)
- 직무 스트레스 수준 (부록. 척도 참조)
- 우울 수준 (부록. 척도 참조)
- 자살 사고 (부록. 척도 참조)

기관 내 인권보호 제도 개선 관련 의견

- 예방교육 희망
- 홍보 강화 희망
- 취업규칙 제정 및 개정 희망
- 근무시간 중 상담 지원 희망
- 피해자 회복 지원(의료비, 심리상담비, 소송비 등) 희망
- 기관 내 피해자 구제 절차 마련 희망
- 2차 피해 및 재발 방지를 위한 모니터링 희망
- 산업재해 인정 희망

(참조: 2020 서울시 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서)

다 인권 현황 조사 방법

\ 조사 담당자: 의료기관 내 인권 현황 조사는 인권보호 업무 부서 관리자가 진행하거나 외부 전문기관에 위탁할 수 있다.

\ 조사 실시 대상: 해당 사업장의 종사자 대상 전수 조사를 원칙으로 하는 것이 바람직하다.

\ 조사 실시 방법

- 인쇄물 형태의 무기명 설문조사를 실시할 수 있다.
- 온라인 포털 사이트의 설문조사 기능(예: 구글 폼, 네이버 폼 등)을 이용한 온라인 설문조사도 가능하다.

라 인권 현황 조사 결과 활용 방안

\ 의료기관 내 인권 현황 조사 결과는 해당 기관의 인권 문제를 조기 발견하고 인권친화적으로 조직문화를 개선하기 위해 다음과 같이 활용될 수 있다.

- 의료기관 내 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등 인권침해가 발생할 가능성이 높은 작업장을 확인함으로써 인권 문제 발생 가능성에 대한 선제적 조치를 취할 수 있다.
- 의료기관 내 작업장 폭력 실태, 악성/강성 고객 발생 빈도 및 정도 등 감정노동의 강도를 확인함으로써 근로자들의 건강장해 문제를 사전에 예방하고, 근로자의 신체적 괴로움 및 정신적 스트레스를 선제적으로 관리할 수 있다.
- 의료기관 내 종사자들의 인권보호 요구 사항을 청취함으로써 기관 내 인권보호 제도 개선 방안으로 활용할 수 있다.

04. 인권보호를 위한 환경 조성

가 시설 환경 조성

1) 폭력 예방 및 대응을 위한 진료 환경 정비

\ 병원은 기본적으로 환자의 통증, 보호자의 간병 스트레스, 질병 진행에 대한 불안, 치료의 고통, 가정과 다른 환경 등으로 환자와 보호자의 스트레스가 높은 환경이다.

\ 특히 정신건강의학과 외래 및 입원 병동은 위험한 행동 가능성이 높은 환자들이 밀집한 환경이다.

\ 또한 응급실 등은 과격한 행동과 급성 트라우마 반응을 보이는 환자 및 보호자, 주취자 등 정신적으로 격양된 상태의 사람들이 많다.

\ 이러한 병원 공간은 보건의료인력 대상 폭언 및 폭행 등의 발생 가능성이 높은 취약한 환경으로 폭력 예방을 위한 진료환경의 정비가 필요하다.

의료기관 내 폭력 예방을 위한 진료 환경 체크리스트

- 비상 경보 시스템 및 모니터링 시스템이 구축되어 있는가?
- 복도에 CCTV 등 보안 장치가 설치되어 있는가?
- 직원을 위한 비상구가 확보되어 있는가?
- 응급실, 수술실, 중환자실 등과 같이 타 환자 및 의료인력에 대한 절대적 보호가 필요한 시설에 출입카드 등으로 시설 접근을 통제하는가?
- 대기자 및 대기시간 상황 모니터가 설치되어 있는가?
- 환자 및 방문객을 위한 대기실이 충분히 넓고 쾌적한가?
- 고객 응대 중 신체적 위험 요소가 높은 데스크의 경우 투명 보호막이 설치되어 있는가?
- 보안요원이 충분히 배치되어 있는가?
- 폭력 사태 발생 시 즉시 연계되는 경찰 신고 및 보안 시스템이 구축되어 있는가?

나 인권의식 제고를 위한 홍보 방안

\ 산업안전보건법 시행규칙 제41조에 따르면 고객응대 근로자의 건강장해 예방을 위해 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 및 음성 안내를 해야 한다.

1) 인권보호 문구 게시

\ 게시 장소

- 병원 내 진료실, 입원병동, 응급실, 로비, 대기실, 화장실, 수납 및 접수 창구 등에 보건의료인력의 인권 침해 예방과 인권보호를 위한 포스터 등을 게시한다.

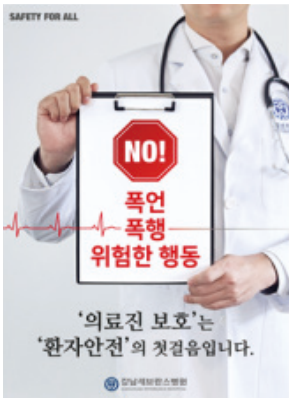
\ 게시 방식

- 포스터, 배너, 스티커, 방송 등 다양한 방식을 활용한다.
- 환자용 입원생활 안내문에 보건의료인력 인권보호 문구를 삽입한다.

\ 홍보 문구 및 포스터 그림 예시

(2019년 환자안전일 기념 포스터 수상작) | 자료제공: 정책브리핑 (www.korea.kr)

- “의료폭력, 환자의 생명을 조르는 중대한 범죄!”
- “의료인을 향한 발길질은 당신을 위협하는 지름길”
- “의료진 보호는 환자안전의 첫걸음“
- “의료기관이 멍들면 우리의 건강도 멍듭니다.”
- “의료기관 내 폭행, 폭언, 반드시 근절되어야 합니다.”
- “지금 응대하고 있는 직원은 여러분의 가족 중 한 사람일 수 있습니다”

수상	포스터 문구 및 그림
최우수상	"의료폭력, 환자의 생명을 조르는 중대한 범죄!" 
우수상	의료인을 향한 발길질은 당신을 위협하는 지름길  의료진 보호는 환자안전의 첫걸음! 
장려상	의료기관이 멍들면 우리의 건강도 멍듭니다.  의료기관 내 폭력 근절  직원이 존중받는 안전한 근무환경 만들기 

2) 인권보호 음성 안내

\ 진료 문의를 위한 전화 상담원 접속 전에 고객폭력 자제 요청 및 법적 조치를 고지하는 내용의 ARS 통화대기음을 먼저 내보낸다.

음성 안내 멘트 예시

"안녕하세요? OO병원입니다. 상담직원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 제공 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 폭언, 성희롱, 업무 방해 등의 행위시 산업안전보건법에 따라 의료기관의 서비스가 제한될 수 있습니다. 상호 존중하는 OO병원을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다."

| 참조: 안전보건공간 2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 간호사

05 장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



보건의료인력 인권침해 상담센터 이용방법

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 보건의료인력 인권침해 상담센터 개요
2. 심리상담 서비스
3. 인권침해 예방 및 대응 교육
4. 전문가 자문 지원

제5장. 보건의료인력 인권침해 상담센터 이용방법



01. 보건의료인력 인권침해 상담센터 개요

※ 이하 내용은 “보건의료인력 인권침해 상담센터 업무 매뉴얼” 내용의 일부를 발췌한 것임

1) 센터 운영 목적

\ 보건의료인력(보건의료기관 종사자를 포함)의 인권침해 등 불합리한 처우에 대한 해결방안 제공 및 의료현장의 인권침해 현황 파악을 통해 개선방안 마련

2) 관련 근거

\ 2019년 10월 보건의료인력지원법이 시행됨에 따라 2020년 12월 국민건강보험공단이 보건의료인력지원 전문기관으로 지정됨

\ 복지부 보도자료 의료인력정책과-1886(‘21.06.29) ’2021년 보건의료인력 인권침해 상담 및 지원 추진 계획 승인

3) 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

4) 주요 서비스 내용



02. 심리상담 서비스

1) 상담 프로그램

\ 인권침해 등의 피해를 입은 내담자의 심리상태 회복을 위해 최초 상담 시 설정한 상담 목표에 도달하기 위해 회기별로 진행하는 심리상담 과정

2) 상담회기 제공 횟수 및 비용

\ 평균 5회기를 기준으로 하며, 내담자와의 협의를 통해 최대 10회기까지 제공 가능하다.

\ 모든 상담회기는 무료로 제공된다.

\ 상담 중 심리검사가 실시될 수 있으며, 심리검사 실시 및 해석 또한 무료로 제공된다.

3) 상담 인력

\ 한국심리학회 및 한국상담학회 등 학계의 공인된 상담심리 관련 전문자격을 보유한 자로 내담자에게 인권침해 피해 사례 유형에 따라 전문화된 심리상담 프로그램을 진행한다.

4) 상담 이용 방법

\ 상담 신청 방법

- 인권침해 등의 피해를 입은 보건의료인력 등 본인이 직접 인권침해상담센터에 상담을 요청해야 한다.
- 상담 신청은 유선, 대면, 팩스로 신청할 수 있다.

5) 상회기별 진행 방식

\ 심리상담은 내담자와 상담진행 동의 여부를 확인하고, 회기를 결정한다.

\ 회기별 상담 시간은 50분 이내이며, 1:1 개별상담을 기본으로 한다.

\ 상담프로그램 참여를 희망하는 내담자는 여건에 따라 유선 또는 대면으로 상담방법을 선택할 수 있다.

03. 인권침해 예방 및 대응 교육

1) 교육 목적

\ 보건의료현장에서 근무하는 종사자에 대한 인권침해 예방 및 대응지침 교육으로 인권의식을 개선하기 위함

\ 인권침해 상담센터 운영 및 지원 내용 홍보로 피해를 입은 종사자의 심리상태 회복 및 문제 해결을 지원하기 위함

2) 교육

\ 의료기관에 근무하는 보건의료인력 및 보건의료기관 종사자를 대상으로 한다.

3) 상담 이용 방법

\ 대면 및 온라인 등 의료기관 환경에 맞는 방법으로 진행한다.

\ 기본 30분 이내로 진행하며, 의료기관 등의 요청이 있는 경우 내용 및 시간 조정이 가능하다.

4) 주요 교육 내용

① 인권보호의 중요성

② 의료기관 현장에서 발생하는 다빈도 인권침해 유형

③ 인권침해 발생 시 대응 요령

④ 보건의료인력 인권침해 상담센터 지원 및 운영 내용 등

04. 전문가 자문 지원

1) 개요

\ 전문가 자문 지원이란 인권침해 등의 피해를 입은 보건의료인력 등이 인권침해 상담센터에 전문가 자문을 요청하는 경우, 피해사례별 사법적 대응 등을 변호사·공인노무사 등의 전문가 검토를 거쳐 내담자에게 회신하는 업무를의미한다.

2) 이용 대상

\ 자문을 요청할 수 있는 대상은 '보건의료인력 등'에 한정(보건의료인력 및 보건의료기관 종사자)한다.

※ 다만, 보건의료기관 종사자의 경우 보건의료기관 종사 당시에 입은 인권침해 피해 등에 대해서만 상담 가능 (퇴사 후 발생한 사례는 미해당)

| 자문 이용 방법

- 유선, 대면, 팩스 등을 활용하여 요청 가능하다.
- 담당부서는 내담자가 요청하는 사례가 자문이 필요한 경우인지를 우선 검토 후 자문의뢰 여부를 결정한다.
- 자문은 내담자 1인 1회에 한해서 지원한다. 다만, 최초 자문요지에 대한 추가적 해석이 필요한 경우에는 그러하지 아니 한다.
- 자문 의뢰된 피해사례는 비밀보장을 원칙으로 한다.
- 자문의뢰 기관은 사업부서(또는 계약부서)에서 사전에 정한 기관으로 한다.
- 자문의뢰를 받은 기관은 의뢰일로부터 10일 이내에 공단에 서면 통보 한다.
- 자문의뢰 결과를 받은 담당부서는 내담자에게 해당 내용을 20일 이내에 내담자가 원하는 방법(우편 또는 이메일로 함)으로 회신한다.

3) 전문가 자문 요청 시 유의사항

\ 자문 의뢰 시 피해사실 증빙서류 등을 내담자에게 제출하도록 요청할 수 있다.

06 장

Ministry of Health and Welfare
National Health Insurance Service



부록 및 참고문헌

| 의료기관 내 보건의료인력등 인권보호 업무 편람 |

1. 보건의료인력 및 종사자 권리보장 선언
2. 인권침해 관련 심리 평가 척도
3. 의료기관 종사자간 직장 내 성희롱·성폭력 대응 표준 규정
4. 인권침해 관련 업무 서류 양식
5. 인권침해 관련 각종 피해구제 및 상담기관 정보
6. 참고문헌

01. 보건의료인력 및 종사자 권리보장 선언

\ 아래의 권리보장선언을 참조하여 각 보건의료 사업장의 조직 및 인력 현황에 맞추어 수정·활용한다.

1. 간호사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 환자나 보호자를 대면하는 경우 다른 인력으로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.
2. 간호사는 환자나 보호자로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 병원에 알려 간호사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.
3. 의료기관은 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 간호사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
4. 의료기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 간호사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
5. 의료기관은 환자나 보호자로부터 부당한 대우를 받은 해당 간호사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
6. 의료기관은 문제유발 환자나 보호자에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 간호사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
7. 의료기관은 문제유발 환자나 보호자에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 간호사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 간호사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

| 출처: 고용노동부와 안전보건공단에서 발간한 『2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 간호사』 6쪽

02. 인권침해 관련 심리 평가 척도

1) 한국형 감정노동 평가도구 (K-ELS®11)

\ 아래의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위한 것입니다. 현재의 업무 수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 √ 표 하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.	1	2	3	4
2	고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다.	1	2	3	4
3	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
4	고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	1	2	3	4
5	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
6	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다. (CC TV 등)	1	2	3	4
7	고객 응대에 문제가 발생했을 때 나의 잘못이 아닌 데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
8	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	1	2	3	4
9	직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	1	2	3	4
10	고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	1	2	3	4
11	고객의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	1	2	3	4

\ 하위척도: 1~3(감정조절의 요구 및 규제), 4~5(감정 부조화 및 손상), 6~11(조직의 모니터링 및 보호체계의 결여)

출처: 장세진 등(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원.

2) 한국형 작업장폭력 평가도구 (K-WVS®13)

\ 다음의 설문은 귀하의 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 √ 표 하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
2	업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
3	업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
4	업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
5	직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
6	직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
7	직장 상사나 동료에게에게 위협, 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
8	직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
9	업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
10	직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
11	직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
12	직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
13	직장은 신체적·정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	4	3	2	1

\ 하위 척도: 1~4(고객의 정신적·성적 폭력), 5~8(직장 내 정신적·성적 폭력), 9~10(직장/고객 신체적 폭행), 11~13(조직의 폭력보호 체계)

| 출처: 장세진 등(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원.

3) 직장 내 괴롭힘 실태조사 문항

\ 다음 문항은 귀하께서 지난 6개월 내 직장 내(동료나 상사 간) 겪을 수 있는 다양한 경험에 관한 질문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳에 √ 체크 해주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 없음	한 달에 1번 미만	한 달에 1번 정도	한 주에 1번 정도	거의 매일
1	누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다.	1	2	3	4	5
2	나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다.	1	2	3	4	5
3	나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다.	1	2	3	4	5
4	챔임져야 할 부분이 없어지거나 사소하거나 불쾌한 일로 대체된 적이 있다.	1	2	3	4	5
5	직장 내에서 나에 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다.	1	2	3	4	5
6	누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다.	1	2	3	4	5
7	누간가 나의 인격, 태도, 사생활에 대해 모욕이나 비난을 한 적이 있다.	1	2	3	4	5
8	누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다.	1	2	3	4	5
9	손가락질, 개인공간 침해, 밀치기, 길을 가로막기 등으로 위협을 받은 적이 있다.	1	2	3	4	5
10	직장 내에서 누군가 나의 사직을 종요하는 암시를 준 적이 있다.	1	2	3	4	5
11	누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다.	1	3	3	4	5
12	누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인다.	1	3	3	4	5
13	누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다.	1	2	3	4	5
14	직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다.	1	2	3	4	5
15	나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다.	1	2	3	4	5
16	불합리하거나 불가능한 목표나 기한이 정해진 일들을 받은 적이 있다.	1	2	3	4	5
17	나에 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다.	1	2	3	4	5
18	누군가 나의 일에 대해 과도하게 모니터링을 한 적이 있다.	1	2	3	4	5
19	복지혜택(휴가, 병가, 육아휴직)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적이 있다.	1	2	3	4	5
20	누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다.	1	2	3	4	5
21	직장 내에서 주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다.	1	2	3	4	5
22	폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다.	1	2	3	4	5

출처: 서울시 감정노동종사자 권리보호센터 (2020). 감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구.

4) 간호사 태움 측정 도구 (Tae-Wom Scale in Nurses)

\ 다음은 간호조직 내에서 누군가로부터 귀하가 경험할 수 있는 태움에 관한 내용입니다. 귀하께서 과거에 직접 경험한 내용의 빈도를 √ 로 표시하여 주시기 바랍니다. 동료간호사는 선배, 동기, 후배 간호사를 포함합니다.)

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 감정의 변화가 큰 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
2	나는 업무에 있어 완벽을 추구하는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
3	나는 말이나 행동이 날카로운 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
4	나는 화가 나면 참지 못하는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
5	나는 열등의식을 가지고 있는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
6	나는 동료간호사와 일하는 방식이 다르다는 지적으로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
7	나는 나에게만 무표정하고 차가운 태도로 대하는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
8	나는 기분이 상할 정도의 반말이나 별명을 부르는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
9	나는 비속어 또는 욕설을 사용하는 동료간호사로 인해 힘들었다.	1	2	3	4
10	나는 수간호사의 편애로 병동 생활이 힘들었다.	1	2	3	4
11	나는 수간호사의 부적절한 권한 행사로 인해 병동 생활에서 부당한 대우를 받아 힘들었다.	1	2	3	4
12	나는 간호사 간의 갈등 문제를 해결하지 않으려 하는 수간호사로 인해 병동 생활이 힘들었다.	1	2	3	4
13	나는 나의 실수에 대하여 동료간호사에게 반복적이고 과도하게 지적받아 힘들었다.	1	2	3	4
14	나는 나의 실수에 대하여 동료간호사에게 공개적으로 비난받거나 비웃음거리가 되어 힘들었다.	1	2	3	4
15	나는 업무의 미숙함으로 인해 동료간호사에게 과도하게 참견이나 감시를 받아 힘들었다.	1	2	3	4
16	나는 나의 실수에 대하여 해명할 기회가 주어지지 않아 힘들었다.	1	2	3	4
17	나는 동료간호사의 업무를 대신해주느라 나의 업무를 제대로 하지 못 해 힘들었다.	1	2	3	4
18	나는 한 가지 실수로 여러 명의 동료간호사에게 돌아가며 지적받아 힘들었다.	1	2	3	4
19	나는 동료 간호사의 실수를 덮어쓰고 지적당해 힘들었다.	1	2	3	4
20	나는 다른 동료간호사와 비교당해 힘들었다.	1	2	3	4
21	나는 능력에 비해 많은 업무량이 주어져서 초과근무가 잦아 힘들었다.	1	2	3	4
22	나는 동료간호사가 업무를 빨리하라고 재촉하여 힘들었다.	1	2	3	4
23	나는 병동에서 함께 해야 할 일을 도맡아 하느라 나의 업무를 제시간에 끝내지 못해 힘들었다.	1	2	3	4
24	나는 동료간호사로부터 손가락질, 개인 공간 침해, 밀치기, 길 막기, 물건 던지기, 때리기 등의 위협이나 직접적인 행동으로 힘들었다.	1	2	3	4
25	나는 동료간호사로부터 업무와 무관한 인격, 표정, 사생활에 대하여 비난받아 힘들었다.	1	2	3	4
26	나는 염색이나 화장, 유니폼 모양새, 출근 시 사복차림 등을 동료간호사에게 지적받아 힘들었다.	1	2	3	4

| 출처: 최수빈, 양남영 (2020). 간호사의 태움 측정도구 개발. 가정간호학회지, 27(3), 271-283.

5) 한국어판 코펜하겐소진척도 (K-CBI)

\ 다음의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	드물게 그렇다	가끔 그렇다	자주 그렇다	매우 그렇다
1	얼마나 자주 피곤하다고 느낍니까?	1	2	3	4	5
2	얼마나 자주 육체적으로 지치십니까?	1	2	3	4	5
3	얼마나 자주 정서적으로 지치십니까?	1	2	3	4	5
4	얼마나 자주 '더이상 못 참겠어'라고 생각하십니까?	1	2	3	4	5
5	얼마나 자주 녹초가 되었다고 느끼십니까?	1	2	3	4	5
6	얼마나 자주 병에 걸릴 정도로 허약해졌다고 느끼십니까?	1	2	3	4	5
7	일이 당신을 정서적으로 지치게 합니까?	1	2	3	4	5
8	일 때문에 녹초가 된 기분입니까?	1	2	3	4	5
9	일이 당신을 좌절하게 합니까?	1	2	3	4	5
10	근무를 마칠 때쯤이면 지쳤다고 느끼십니까?	1	2	3	4	5
11	아침에 출근할 생각을 하면 지치십니까?	1	3	3	4	5
12	근무시간 내내 피곤하다고 느끼십니까?	1	3	3	4	5
13	여가시간에 가족과 친구를 위한 에너지가 충분합니까? (역채점)	1	2	3	4	5
14	환자를 상대하기가 힘듭니까?	1	2	3	4	5
15	환자를 상대하면서 좌절감을 느끼십니까?	1	2	3	4	5
16	환자를 상대하는 일에 에너지가 고갈됩니까?	1	2	3	4	5
17	환자를 상대하는 일을 할 때 얻는 것보다 잃는 것이 많다고 느끼십니까?	1	2	3	4	5
18	환자를 상대하는 일에 지쳤습니까?	1	2	3	4	5
19	얼마나 더 환자를 상대하는 일을 할 수 있을지 회의감이 드십니까??	1	2	3	4	5

\ 하위요인: 개인적 소진(1~6), 업무관련 소진(7~12), 환자응대 관련 소진(14~19) 척도의 문항 일부(를 보건의료인력 상황에 맞게 문항 일부를 수정하였습니다.

| 출처: 강종수(2022). 한국어판 코펜하겐소진척도(K-CBI) 타당화 연구. 사회복지정책과 실천. 8(1), 211-239.

6) 직무스트레스 측정도구 (KOSS®19)

다음의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	드물게 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
2	나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
3	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
4	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
5	직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
6	작업시간, 업무수행 과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
7	나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
8	나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
9	나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
10	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
11	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
12	우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
13	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
14	업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
15	우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1
16	나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
17	내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
18	나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
19	나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	4	3	2	1

하위척도: 1~2(물리환경), 3~5(직무요구), 6~7(직무자율성 결여), 8~9(사회적지지 부족), 10~11(직업불안정성), 12~15(조직불안정성), 16~17(보상 부적절), 18~19(일-삶의 균형)

| 출처: 장세진 등(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원.

03. 의료기관 종사자간 직장 내 성희롱·성폭력 대응 표준 규정

※ 출처: 국민건강보험공단에서 2022년 1월에 제작한『의료기관 장을 위한 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼』제4장

제1조(목적)

이 규정은 의료기관내에서 성희롱·성폭력을 예방하고 성희롱·성폭력 사건 발생시 신고 및 처리절차를 규정하는 것을 목적으로 한다.

제2조 (정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “성희롱”이라 함은 양성평등기본법 제3조 제2호에 해당하는 행위를 말한다.
2. “성폭력”이라 함은 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제2조 제1항에 해당하는 행위를 말한다.
3. “2차 피해”란 성희롱·성폭력 사건과 관련하여 피신고자 또는 제3자(신고자포함)에 의하여 피해자 등에게 발생하는 피해를 말하며 다음 각 목의 경우를 포함한다.
   가. 피신고자가 피해자 또는 신고자에게 보복하는 행위
   나. 누구든지 피해자, 신고자 또는 해당 사건에 관한 사실이나 허위사실을 유포하는 행위
   다. 누구든지 성희롱·성폭력 피해사실에 대한 신고를 방해 또는 신고하지 말 것을 회유하거나 신고를 이유로 피해자 또는 그 신고자에게 위해를 가하거나 불이익한 조치 등을 취하는 행위
   라. 관리자가 성희롱 성폭력 피해사실을 인지하고도 이를 은폐하는 행위

제3조 (적용범위)

이 규정은 OO 의료기관에 소속된 임·직원(파견직, 임시직 등 계약직 직원을 포함)에게 적용된다.

제4조(000 장의 책무)

의료기관의 장은 성희롱·성폭력 예방교육을 실시하고 고충전담창구의 설치 및 성희롱 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 성희롱 성폭력 발생시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제5조 (고충전담센터의 설치 및 구성)

① 의료기관의 장은 성희롱 예방 및 성희롱·성폭력 사건의 처리를 위하여 성희롱·성폭력 고충전담센터(이하 '고충전담센터'라 한다)를 두고 센터장을 지정한다.

② 의료기관의 장은 고충전담센터의 업무를 처리하기 위하여 성희롱·성폭력 고충상담원(이하 '고충상담원'이라 한다)을 2인 이상 지정하되, 고충상담원에는 남녀 각 1인 이상 포함되어야 한다.

③ 고충상담원은 성희롱·성폭력에 관한 전문적 지식과 경험 등의 자질을 갖출 수 있도록 매년 2회 이상 성희롱·성폭력예방교육 등 관련교육을 이수하여야 한다.

제6조 (고충전담센터의 업무)

고충전담센터의 업무는 다음 각 호와 같다.

1. 성희롱·성폭력 예방을 위한 교육·홍보에 관한 사항
2. 성희롱·성폭력 사건의 신고 접수 및 피해자 상담
3. 성희롱·성폭력 사건의 조사 및 보고
4. 성희롱·성폭력 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항
5. 기타 성희롱 · 성폭력 사건의 처리를 위한 사항

제7조 (신고)

① 피해자 또는 성희롱·성폭력 발생사실을 알고 있는 사람은 고충전담센터에 신고할 수 있다.

② 제1항의 신고는 방문, 전화, 서면, 이메일 등의 다양한 방법으로 할 수 있다.

제8조(직권조사)

고충전담센터장은 피해자 등의 보호를 위하여 사건 조사 및 처리의 필요성이 현저한 경우 직권으로 조사할 수 있다.

제9조 (상담 및 조사)

① 고충전담센터는 성희롱·성폭력 신고를 접수한 경우 지체 없이 피해자 또는 신고자의 상담에 응하여야 한다.

② 고충전담센터는 피해자, 신고자 또는 피신고자에 대한 출석 요구, 진술 청취 또는 진술서 제출 요구 및 그 밖의 적절한 방법으로 사건을 조사할 수 있다.

③ 고충전담센터는 신고를 접수한 날로부터 30일 이내에 조사를 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

④ 고충전담센터는 피해자가 사건의 조사를 원하지 아니하거나 조사의 중단을 요구하는 경우에는 즉시 사건을 종결한다. 이 경우 피해자의 의사는 서면으로 표시한다.

제10조 (절차 고지 등)

① 고충전담센터는 피해자, 신고자 또는 피신고자에게 성희롱 · 성폭력 사건에 관한 병원 내부의 처리절차를 사전에 고지하여야 하며, 피해자가 사법적 권리구제를 위하여 외부기관이나 법률가의 조력을 원할 경우에는 이를 안내할 수 있다.

② 피해자 또는 피신고자는 고충전담센터에 사전에 통지하고 조사 절차 등에 법률조력인 또는 신뢰관계인을 동반할 수 있다.

③ 피해자는 피신고자에 대한 징계 처리에 관한 의견을 진술할 수 있다.

④ 피신고자는 충분한 소명 기회를 부여받아야 하며, 진술을 거부할 권리가 있다.

제11조 (임시조치)

① 고충전담센터는 인사위원회(또는 이에 상응하는 원내기구)의 결정 전이라도, 피해자 또는 신고자의 보호를 위하여 필요한 경우 직권 또는 신고자의 신청으로 피신고자에게 다음 각 호의 조치이행을 요구할 수 있다.

1. 2차 피해를 유발하거나 또는 유발할 우려가 있는 행위 등의 즉시 중지
2. 피해자 또는 신고자의 주거와 근무지로부터의 분리조치 및 연락·접촉 금지조치
3. 그 밖에 피해자나 신고자의 안전 및 심리적 안정을 위하여 필요한 조치

② 제1항에 따른 요구를 받은 자는 즉시 그 요구에 따라야 한다.

③ 피신고자가 제1항에 따라 내려진 조치를 위반한 경우 인사위원회는 이를 피신고자에 대한 징계 양정 가중사유로 참작하여야 한다.

제12조 (결과 보고 및 인사위원회 소집 등)

① 고충전담센터는 조사를 완료한 즉시 그 결과를 의료기관의 장에게 보고하여야 한다.

② 의료기관의 장은 성희롱·성폭력에 해당한다는 보고를 받은 경우, 지체없이 인사위원회에 피신고자에 대한 징계를 요구하여야 한다.

③ 의료기관의 장이 2항의 보고를 받은 후에도 인사위원회를 소집하지 않는 경우, 고충전담센터의 장이 직접 인사위원회를 소집할 수 있다.

④ 고충전담센터는 조사를 중단하거나, 완료한 즉시 피해자에게 결과를 서면으로 통지한다.

제13조 (인사위원회의 구성)

① 성희롱·성폭력 사건의 피신고자에 대한 인사위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 7인 이내의 위원으로 구성하되, 외부위원을 2인 이상 포함하여야 하며, 남성 또는 여성의 비율이 전체 위원의 10분의 7을 초과하여서는 아니된다.

② 제1항에 따른 외부위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람으로서 관련분야 또는 법학관련 분야를 전공한 사람
2. 변호사의 자격이 있는 사람
3. 그 밖에 성희롱·성폭력 분야의 전문적인 지식과 경험을 갖춘 사람

③ 피해자 또는 피신고자는 인사위원회 위원 중 심의 · 의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있을 때에는 그 위원의 기피를 신청할 수 있으며, 인사위원회는 의결로 그 위원의 기피여부를 결정하여야 한다.

제14조 (피해자 보호 및 비밀유지의 의무)

① 고충상담원 및 인사위원회 위원은 피해자 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 사건의 조사 및 처리 또는 심의·의결 과정에서 알게 된 어떠한 정보나 자료도 공개하거나 누설할 수 없다.

② 고충상담원 및 인사위원회 위원이 제1항을 위반한 경우, 의료기관의 장은 인사위원회에 해당자에 대한 징계를 요구하여야 한다.

제15조 (불이익 금지)

누구든지 이 규정에 따라 고충전담센터에 신고하거나 징계절차에 관하여 진술, 증언, 자료 등의 제출 또는 답변을 하였다는 이유로 해고, 전보, 징계, 부당한 대우 등 신분이나 처우와 관련하여 어떠한 불이익도 받지 아니한다.

04. 인권침해 관련 업무 서류 양식

1) 인권침해 진정서 양식

| 출처: 국가인권위원회

접수날짜 년 월 일	사건번호

진 정 서

1. 진정인 (단체의 경우 단체 및 대표자를 함께 써 주시기 바랍니다.)

① 이름*	② 생년월일* . . .	③ 성별*	④ 국적*
⑤ 주소*			
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*			

2-1. 피해자 (진정인과 피해자가 다른 경우에 써 주시기 바랍니다.)

① 이름*	② 생년월일* . . .	③ 성별*	④ 국적*
⑤ 주소*			
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*			
⑦ 진정인과의 관계		⑧ 기타	

2-2. 진정인과 피해자가 다른 경우, 피해자는 진정을 하는 사실을 알고 있습니까?

① 알고 있으며 조사를 원한다 ( ) ② 알고 있지만 조사를 원하지 않는다 ( )
③ 모르고 있다 ( ) ④ 알고는 있으나 조사를 원하는지 여부는 모르겠다 ( )

3. 피해자의 인권을 침해하거나 차별행위를 한 당사자(피진정인)는 누구입니까?

① 이름	② 소속
② 연락처	

4. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위에 관하여

① 수사기관의 고소·고발·진정을 제기하신 일이 있습니까?
☐ 있음 ☐ 없음

② 법원□헌법재판소 등 권리구제기관에 구제절차의 개시를 신청하신 일이 있습니까?
☐ 있음 ☐ 없음
있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까?
☐ 언제 ( ) ☐ 기관 및 사건번호 ( )

③ 국가인권위원회에 동일한 사안에 대하여 진정을 하신 일이 있습니까?
☐ 있음 ☐ 없음
있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까?
☐ 언제 ( ) ☐ 누구 ( )

2) 인권침해 신고 상담일지 양식

인권침해 사건 상담일지

<table>
<tr><td colspan="2">접수번호</td><td colspan="2">담당자</td><td colspan="2">작성일자
년 월 일</td></tr>
<tr><td rowspan="2">상담개요</td><td colspan="2">상담일시
년 월 일
시 분 ~ 시 분</td><td colspan="3">상담장소</td></tr>
<tr><td colspan="5">상담방법
1. 대면 [ ] 2. 유선 [ ] 3. 온라인(e-mail, 사이버신고센터 등) [ ]
4. 기타 ( )</td></tr>
<tr><td rowspan="2">피상담자
(상담신청인)</td><td>성명</td><td colspan="2">소속</td><td colspan="2">직급</td></tr>
<tr><td>성별
남[ ], 여[ ]</td><td colspan="2">연락처</td><td colspan="2">E-mail</td></tr>
<tr><td>상담신청
요지</td><td colspan="5">※ 상담을 신청한 이유, 요구사항 등을 6하원칙에 의해 기재</td></tr>
<tr><td>상담내용</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">처리결과</td><td>상담
종결</td><td colspan="2">종결사유</td><td colspan="2">종결일자
년 월 일</td></tr>
<tr><td>고충
사건
접수</td><td colspan="2">조치결과</td><td colspan="2">회신일자
년 월 일</td></tr>
</table>

3) 서약서(피신고인용) 양식

서 약 서

성 명	
소 속	
생년월일	

본인은 피신고인으로서 아래의 사항을 지킬 것을 서약합니다.

1. 조사위원회 조사 절차에 성실히 협조
2. 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀유지
3. 조사 기간 중 신고인 및 증인에 대한 사적 접촉 금지
4. 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지

※ 조사 과정은 사실 확인을 위한 절차입니다. 피신고인은 조사위원회의 조사절차를 통해 가해 사실이 확인되기 전까지는 피신고인의 신분을 유지하며 해당인의 인적 사항 및 사건에 대한 비밀이 보장됩니다.

년 월 일

피신고인 (서명 또는 인)

참고사항

▣ 피신고인은 조사 과정에서 다음과 같은 권리를 갖습니다.

1. 출석하여 진술할 수 있습니다.
2. 진술서, 소견서 등 관련 자료를 제출할 수 있습니다.
3. 법적 조력 등을 위해 대리인과 동반출석하거나 서면제출로 대체할 수 있습니다.
4. 조사 절차에 대한 정보를 제공받을 수 있습니다.

4) 사과문 양식

사 과 문

1. 사과 대상

2. 본인의 행한 구체적인 언행의 내용, 행위가 발생한 날짜 등을 명기하고, 이로 인해 상대방에게 끼친 정신적, 신체적, 경제적 피해에 대한 진심어린 사과내용

3. 문제의 심각성을 인지하고 자기성찰(반성)하는 내용

4. 추후 재발되지 않도록 다짐하고 노력하려는 내용

소 속

직 급

성 명 (서명 또는 인)

05. 인권침해 관련 각종 피해구제 및 상담기관 정보

＼ 감정노동자 권리보호

- 서울시감정노동종사자 권리보호센터 02-722-2525 http://emotion.or.kr
- 경기도감정노동심리상담센터 031-263-9985 http://gg-emotion.or.kr
- 경상남도감정노동자권리보호센터 033-603-7902 http://gynemotion.or.kr

＼ 직장 내 괴롭힘

- 고용노동부 직장 내 괴롭힘 상담센터 1522-9000, 국번없이 1350
- 국가권익위원회 산하 범정부 갑질 신고센터 110
- 서울시 인권센터 02)2133-5449
- 직장갑질 119 (www.gabjil119.com)

＼ 성희롱 및 성폭력

- 여성긴급전화 1366
- 여성폭력 사이버상담 02-727-8500 / 상담전화 1366
- 한국성폭력상담소 02-338-5801
- 한국여성의전화 02-2263-6464
- 해바라기센터 www.mogef.go.kr에서 검색

＼ 기타

- 대한법률구조공단 132

06. 참고문헌

- 감정노동자 보호를 위한 전국네트워크 (2021). 감정노동자 보호 매뉴얼.
- 강종수 (2022). 한국어판 코펜하겐소진척도(K-CBI) 타당화 연구. 사회복지정책과 실천, 8(1), 211-239.
- 건강보험심사평가원(2021). 국민건강보험 보건의료자원 현황 통계 분석.
- 고용노동부 (2019). 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼.
- 고용노동부 (2020). 직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼.
- 고용노동부(2017). 감정노동 종사자 건강보호 핸드북.
- 고용노동부·안전보건공단 (2019). 2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 간호사.
- 국가인권위원회 (2018). 공공기관 인권경영 매뉴얼 2018.
- 보건복지부·국민건강보험공단 (2021). 보건의료인력 인권침해 상담센터 업무 매뉴얼.
- 보건복지부·대한병원협회 (2020). 안전한 진료환경을 위한 가이드라인: 보건의료기관 종서자용, 환자·보호자용.
- 보건복지부·대한병원협회 (2020). 의료기관 내 인궈침해 예방 및 대응 매뉴얼.
- 서울시감정노동종사자권리보호센터 (2020). 직장 내 괴롭힘 실태조사 보고서.
- 서울의료원 인권침해사건 구제절차 매뉴얼.
- 장세진 등(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원.
- 직장갑질119 (2021). 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 매뉴얼.
- 최수빈, 양남영 (2020). 간호사의 태움 측정도구 개발. 가정간호학회지, 27(3), 271-283.

의료기관 내 보건의료인력등
인권보호 업무 편람

집 필	유현실 교수(단국대 심리상담학과) 민윤영 교수(단국대 법학과) 김경식 책임노무사(노무법인 해밀)
발행일	2022년 8월
발행인	강도태
발행처	국민건강보험공단 보건의료자원실 (26464) 강원도 원주시 건강로 21, 조은빌딩 6층
출판·디자인	대승사