

2020

찾아가는 동주민센터

방문안전 매뉴얼



2020

찾아가는 동주민센터

방문안전 매뉴얼





방문안전 매뉴얼 이렇게 활용하세요.

- 01** 본 매뉴얼은 방문 서비스 업무를 담당하는 복지플래너와 방문 간호사를 지원하기 위해 마련되었습니다.
- 02** 본 매뉴얼의 목적은 조직적 및 개인적 차원의 방문사업 안전 관리의 중요성 인식 및 실천, 방문 사업 시 발생할 수 있는 위험 상황에 대해 예측하고 안전한 방문서비스를 준비하기 위해 마련되었습니다.
- 03** 본 매뉴얼은 관리자의 안전한 방문 사업 수행을 위한 정책판단 및 결정에 필요한 의사 결정의 기준으로 활용됩니다.
- 04** 본 매뉴얼은 현장에서 담당자가 업무를 안전하게 수행하는데 도움이 되는 실무지침으로 활용합니다.

CONTENTS

2020

찾아가는 동주민센터

방문안전 매뉴얼

Intro	방문서비스 안전 기본 원칙	05
PART 01	방문사업의 안전관리 이해	09
	1. 방문사업의 안전관리 이해	10
	2. 조직적 차원의 지원체계 마련	15
	3. 방문 프로세스에 따른 안전 기본원칙	17
PART 02	방문사업의 안전관리 기반구축	19
	1. 예방적 관리	21
	2. 사후관리	25
	3. 조직적 차원의 안전관리 지원 방안	25
PART 03	방문사업의 안전관리 실제	27
	1. 방문사업 안전 기본원칙	28
	2. 방문대상자 폭력 및 대처방안	33
	1) 언어적 폭력	33
	2) 신체적 폭력	37
	3) 성적 폭력	41
	4) 지속적인 괴롭힘	44
	3. 감염	45
	1) 감염의 종류와 특성	45
	2) 감염 안전관리	46
	3) 감염예방을 위한 원칙	48
	※ COVID 19 예방 행동 수칙 및 방문 시 유의 사항	51

4. 재해 위험	54
5. 반려동물 사고	60
6. ‘찾동이’ 안전 지침	62
PART 04 법적 보상 절차	65
1. 공무원 연금법을 통한 보상 절차	66
2. 산재보험을 통한 보상 절차	69
3. 선택적 복지비(단체보장보험)를 통한 보상 절차	72
4. 민간 보험	74
〈부록〉 1. 동주민센터 연중 교육 가이드	78
2-1. 안전용품(호신용품) 가이드	79
2-2. 서울시 ‘안심이’ 앱 활용법	85
3. 대상자 사망 및 위독 등 긴급상황 예측 시 대처방법	86
4. 심리지원서비스 제공기관	90
- 서울시 심리 지원센터 및 감정노동 보호센터	
〈서식〉 안전관리 발생 보고서	92
1. (긴급)위험 발생 보고서	92
2. 폭력 발생 보고서	93
3. 감염 노출 보고서	94
4. 현황관리 및 반기별 보고	95

[Intro]

방문서비스 안전 기본 원칙

방문인력의 안전!

개인의 대처보다 조직적 차원의 안전관리 기반구축이 우선입니다!



방문 전



자치구
동주민센터

- 2인 1조 동행방문
- 예방접종 실시(출산가정 담당)
- 감염병(선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병 등) 대상자 방문 시 임신한 방문인력을 위한 예방수칙 준수
- 방문사업 안전관리 담당자 선정 및 조직 내 보고체계 구축
- 파출소, 지구대, 119 응급구조대와의 업무 연계 체계 사전 구축
- 안전한 방문사업을 위한 사전 예방 교육 실시
- 자연재해(폭염, 폭한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령) 시 방문업무 자제 권고



방문인력

- 2인 1조 동행방문 수칙 준수(남 · 녀 구분 없이)
- 방문 전 방문대상자에 대한 안전 사정(Safety Assessment-폭력, 성범죄, 감염 등) 및 확인 실시
- 방문 일정 팀장과 팀원에게 공유

Intro

방문서비스 안전 기본 원칙



방문 시



자치구 동주민센터

- 방문인력의 방문업무 시작 및 복귀 시간 확인(복귀 시간이 지연 될 시 안전 확인 연락)
- 위험 상황 발생 시 즉시 인근의 파출소, 지구대, 119 응급구조대 등 전문기관에 도움 요청



방문인력

- 방문에 필요한 안전용품 및 소지품 지참
- 안전한 옷차림
- 보호장구(마스크, 장갑) 착용
- 안전을 위한 가정방문 면담 시 고려사항 숙지
- 대상자 폭력 및 감염, 반려견 공격 등에 대한 적절한 대처 방안 숙지
- 가정방문 연기, 바로 복귀해야 하는 상황, 방문 거절 상황 숙지



자치구 동주민센터



방문인력



- 조직 내 보고체계에 따라, 폭력사건 기록, 관리, 폭력 민원인에 대한 조치 및 법적 대응 여부 협의
- 사건·사고 발생 후 치료 및 보상(정신건강 상담, 치료비 지원, 업무상 재해 보상 등) – 기존 제도 활용
- 감염이 의심되면 해당 질환의 검사 시행, 감염이 확인되면 빠르고 적절한 조치
- 업무 분리 조치

- 사건·사고 발생 후 동주민센터에 보고하고 필요한 조치를 취함
- 사건·사고에 대해 자책하지 말고, 전문적인 도움을 받음
- 반복될 경우 담당자를 교체하고 교체 사유를 알림



P A R T

01



방문사업의 안전관리 이해

-
1. 방문사업의 안전관리 이해
 2. 조직적 차원의 지원체계 마련
 3. 방문 프로세스에 따른 안전 기본원칙

[01] 방문사업의 안전관리 이해

① 방문사업의 안전관리 이해

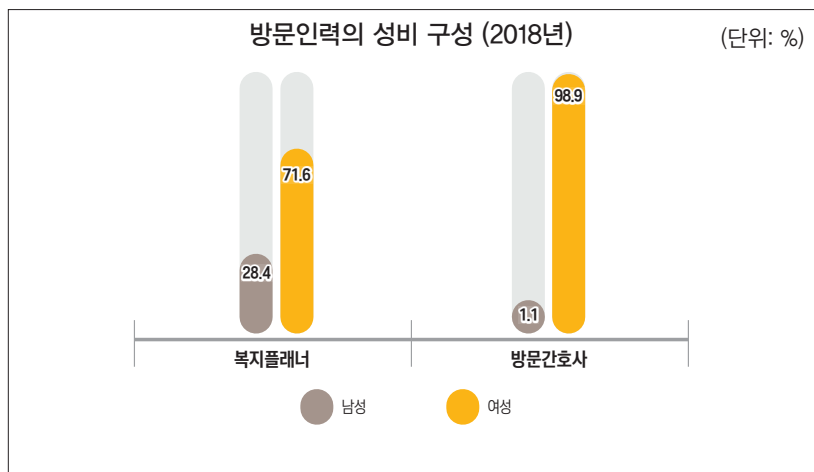
1-1 방문인력의 안전에 주목 하는 이유

‘찾아오는’ 민원 응대에서 ‘찾아가는’ 서비스 제공으로의 업무 수행
방식 변화로, 서비스 제공자의 안전문제에 대한 관심 필요

“공무원은 민원해결을 해주고, 대상자들을 감싸 안아주는 역할만을
요구받는 것 같습니다. 저희에게 ‘보호’라는 것이 있을까요? 우리가
대상자들을 보호해야 했지, 지금까지 우리가 보호받았던 경우는 없
었던 것 같습니다.”

(○○동주민센터 복지플래너와 방문간호사 인터뷰 中)

찾·동 복 지플래너의 71.6%, 방문간호사의 98.9% ‘여성’ (2018)



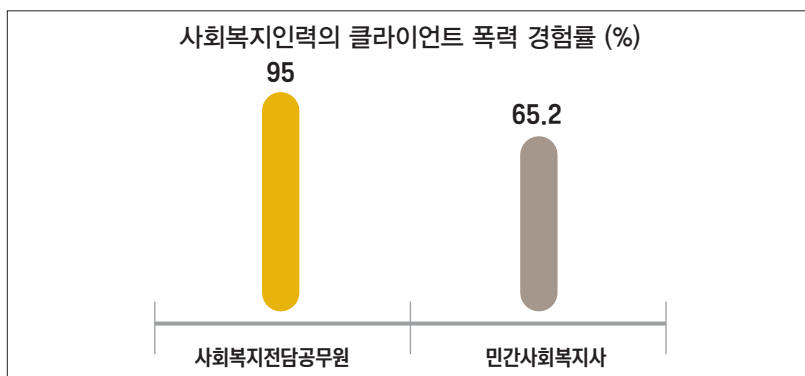
안전문제에서 ‘남성’은 배제되는 경향: “남자라는 이유로.”

“정신질환자 가구 등을 방문할 때 담당자가 여성인 경우, 남성 직원과 같이 방문하게 합니다. 위험가구를 방문할 때, 남성들은 혼자서 방문하기도 합니다. 남자여서 괜찮다고 생각하니까.. 하지만 두려운 마음이 있습니다.”

(○○동주민센터 남성 복지플래너 인터뷰 中)

1-2 찾아가는 동주민센터의 방문인력이 겪는 안전실태

민간사회복지사에 비해 사회복지전담공무원의 민원인 폭력 경험률이 훨씬 높음



출처 한국사회복지사협회(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전방안 연구

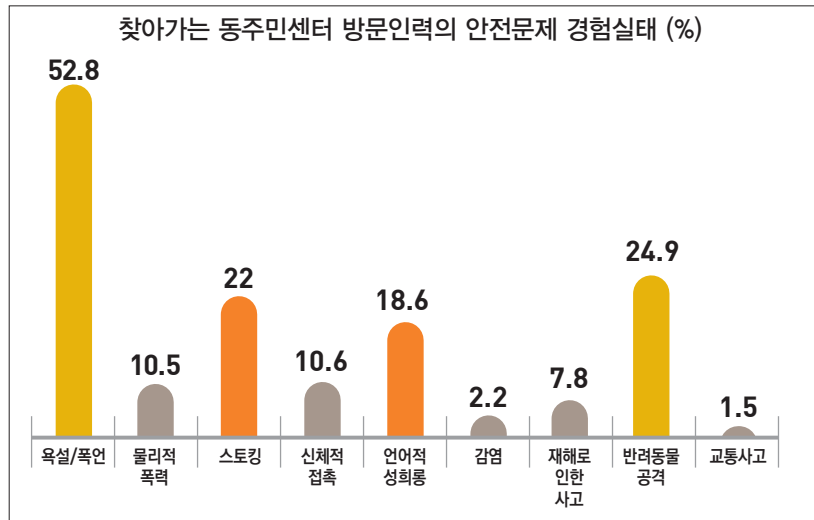
찾아가는 동주민센터 현장 모니터링¹⁾에서 방문인력 안전문제의 심각성 확인

- 정신질환가구, 가정폭력 가구, 성범죄자, 교정시설 출소자 가구 방문 시 안전에 위협을 느낄만한 상황 발생
- 방문간호사들의 주요 업무인 건강 체크 중에 성희롱 발생
- 여성 복지플래너의 남성 1인 가구 방문 시 위협하고 불편한 상황 발생

1) 2016년 10월과 2017년 6월에, 찾아가는 동주민센터 현장모니터링(1, 2단계 17개 자치구 및 282개 동 대상)을 실시하였으며, 이 때 방문인력의 안전문제를 점검함.

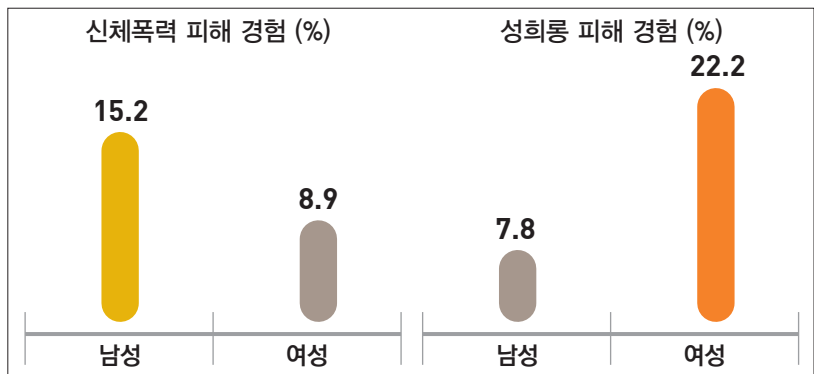
찾 · 동 방문인력, 다양한 안전문제에 노출

- 욕설/폭언(52.8%), 반려동물 공격(24.9%), 스토킹(22%), 언어적 성희롱(18.6%)



출처 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책방안 마련 연구(손정연, 2017)

- 신체적 폭력은 남성이, 성희롱은 여성이 더 많이 경험



출처 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책방안 마련 연구(손정연, 2017)

찾 · 동 복지플래너 및 방문간호사가 실제 경험한 안전문제 사례

- 방문대상자의 폭력, 성희롱 피해 사례

“복지대상자가 되지 않을 것 같다고 말씀드렸더니, 그 자리에서 술을 드시고 저희를 계속 붙잡으면서 저희에게도 술을 권하고.. 그 자체로 위협을 느꼈습니다. 그런 경험을 하고 나서도 그 분을 또 상대해야 하는 게 너무 무섭습니다.”

“비만도나 건강관리측정 때문에 허리둘레를 재야하는 경우가 있습니다. 허리둘레를 재려고 하는데 대상자분이 안아버렸어요. 그래서 그 자리에서 바로, ‘이건 성희롱이고 다음부터 이렇게 하시면 방문을 거부합니다.’라고 얘기를 했습니다.”

- 방문대상자로부터의 감염 위험 피해 사례

“결핵환자를 방문한 적이 있었습니다. 방문 시 에 대상자들이 볼 궤할까 봐 마스크 쓰기가 좀 어려워서 그냥 갔는데.. 방문한 후에, 괜히 걱정되고 불안해서 손을 평소보다 과도하게 씻고, 물건을 심하게 닦아야 했습니다.”

“20~30대 여성 직원들이 많은 편이다 보니, 임신부도 많고 가임여성도 많습니다. 이들을 보호하기 위해서라도 전염성 질환에 대한 부분은 주의를 기울이고 대처할 방법을 찾아야 한다고 생각합니다.”

- 폭염 등 재해 위험 피해 사례

“외근 시 폭염이나 비가 많이 오는 날은 정말 힘듭니다.”

“폭염 때 방문했는데 사망하신 경우가 있었습니다. 그런 일이 한번 생기면, 폭염, 폭설, 한파 시에는 걱정돼서 잠도 안 옵니다.”

- 반려동물 피해 사례

“반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고 위협적이다 보니, 대상자분도 여기서 못 하겠다고 거부하셔서 되 돌아온 경우가 있습니다.”

1-3 안전문제 범주의 확대

공무원의 안전과 관련한 기존 매뉴얼의 대부분은 ‘민원인 폭력’에 초점을 둬. 이는 기존의 동주민센터 업무가 주로 동주민센터로 찾아오는 민원에 대한 응대였기 때문에 ‘안전’의 개념을 축소한 경향이 있음

찾아가는 동주민센터 사업으로 방문인력의 업무 공간이 ‘동주민센터’라는 공적인 공간뿐만 아니라 ‘방문가구’라는 사적인 공간으로 확대됨에 따라, 방문인력의 안전과 관련한 문제의 범주 역시 변화된 근무환경에 맞춰 재조정될 필요가 있음

방문인력은 민원인 폭력뿐만 아니라 결핵 등 감염의 위험, 방문업무에 지장을 줄 수 있는 폭염, 폭설, 혹한 등의 재해위험, 반려동물 사고나 교통사고 등에도 노출되어 있음. 따라서 본 매뉴얼에서 ‘복지플래너 및 방문간호사의 안전문제’는 민원인 폭력, 전염성 질환의 감염위험, 기후변화로 인한 재해위험, 반려동물 사고 등을 모두 포함하고자 함

방문인력이 겪을 수 있는 안전문제의 종류



민원인 폭력
신체적 폭력 및 위협
성폭력
언어폭력
지속적인 괴롭힘



감염위험
결핵 등 전염성 질환의
감염 위험



재해위험
폭염, 폭설, 폭우, 혹한
등에 의한 피해



기타 위험
반려동물 사고
교통사고

2 조직적 차원의 지원체계 마련

안전문제 예방 및 사후대처까지 조직적 차원의 대응방안 필요

- 방문인력 개인이 방문 전 방문대상자 스크리닝 등 안전문제 예방을 위해 노력한다거나 효과적인 민원인 대응 방안 등을 숙지하여 안전사고를 줄이는 것도 필요하지만, 조직차원의 대응방안이 마련되어 있지 않으면 개인의 노력으로는 한계가 있음
- 업무 수행 중 민원인 폭력이 심각한 상황임에도 불구하고, 민원인 폭력에 대한 어떤 대응이나 사후조치가 없음
- 안전문제를 경험한 당사자는 상사 및 동료들과 의논하고, 기관에서는 피해동료를 위로하며 민원인에게 구두로 경고하는 정도로 조치를 끝내는 경향이 있음(신재은 외, 2014)

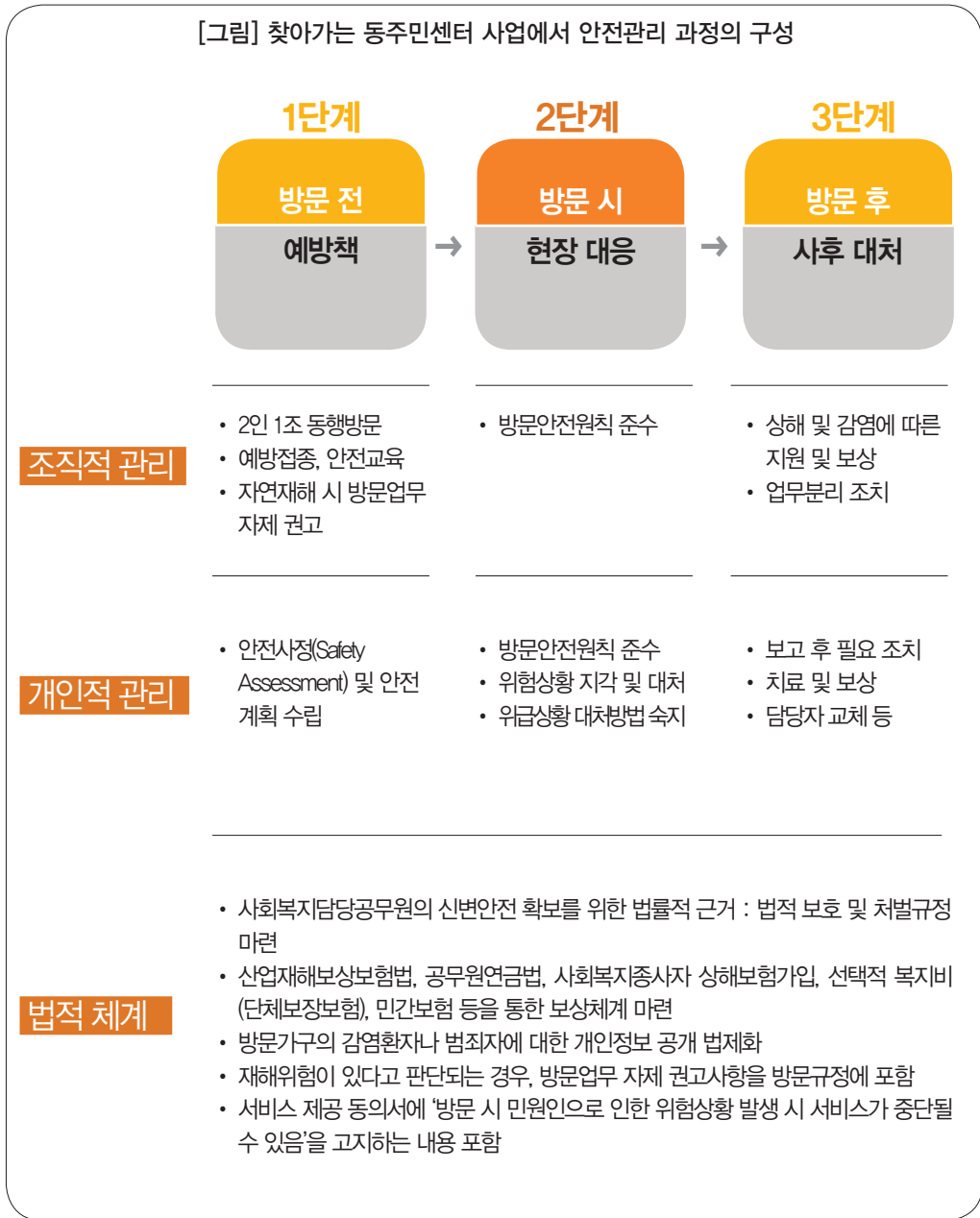
조직적 차원에서 안전을 위한 다양한 대응방안 구축

- 방문상담 계획수립에 의거하여 일정과 방문수칙 등을 현장에서 지키도록 필수교육 의무화
- 안전사고 발생 시 사건을 보고받고 처리하는 조직 내 보고체계 구축: 폭력사건을 기록, 관리, 폭력 민원인에 대한 조치 및 법적 대응 여부 협의(신재은 외, 2014; 최지선, 2016)
- 안전사고 발생 이후 이에 대처할 수 있는 유관기관 간의 연계체계 구축

찾아가는 동주민센터 사업의 안전관리 과정의 구성

- 방문인력의 방문업무 수행절차 고려 : ①방문 전 ②방문 시 ③방문 후
- 개인적 · 조직적 · 법적 차원을 구분한 대응방법 고려

[그림] 찾아가는 동주민센터 사업에서 안전관리 과정의 구성



주: 기존 매뉴얼과 선행연구(서울시, 2013; 신재은 외, 2014; 최지선, 2016; 한국보건복지인력개발원 사이버 강의, 2017)의 내용과 제언 사항을 참고하여 재구성함.

3 방문 프로세스에 따른 안전기본원칙

안전한 방문사업 수행을 위해 아래와 같이 자치구·동주민센터와 방문인력은 프로세스(방문 전 - 방문 시 - 방문 후)에 따른 기본 원칙을 준수하도록 함



방문 전



자치구 동주민센터

- 2인 1조 동행방문
- 예방접종 실시(출산가정 담당)
- 감염병(선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병 등) 대상자 방문 시 임신한 방문인력을 위한 예방수칙 준수
- 방문사업 안전관리 담당자 선정 및 조직 내 보고체계 구축
- 파출소, 지구대, 119 응급구조대와의 업무 연계 체계 사전 구축
- 안전한 방문사업을 위한 사전 예방 교육 실시
- 자연재해(폭염, 폭한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령) 시 방문업무 자제 권고



방문인력

- 2인 1조 동행방문 수칙 준수(남·녀 구분 없이)
- 방문 전 방문대상자에 대한 안전 사정(Safety Assessment-폭력, 성범죄, 감염 등) 및 확인 실시
- 방문 일정 팀장과 팀원에게 공유



방문 시



자치구 동주민센터

- 방문인력의 방문업무 시작 및 복귀 시간 확인(복귀 시간이 지연될 시 안전 확인 연락)
- 위험 상황 발생 시 즉시 인근의 파출소, 지구대, 119 응급구조대 등 전문기관에 도움 요청



방문인력

- 방문에 필요한 안전용품 및 소지품 지참
- 안전한 옷차림
- 보호장구(마스크, 장갑) 착용
- 안전을 위한 가정방문 면담 시 고려사항 숙지
- 대상자 폭력 및 감염, 반려견 공격 등에 대한 적절한 대처 방안 숙지
- 가정방문 연기, 바로 복귀해야 하는 상황, 방문 거절 상황 숙지



자치구
동주민센터

- 조직 내 보고체계에 따라, 폭력사건 기록, 관리, 폭력 민원인에 대한 조치 및 법적 대응 여부 협의
- 사건·사고 발생 후 치료 및 보상(정신건강 상담, 치료비 지원, 업무상 재해 보상 등) - 기존 제도 활용
- 감염이 의심되면 해당 질환의 검사 시행, 감염이 확인되면 빠르고 적절한 조치
- 업무 분리 조치



방문인력

- 사건·사고 발생 후 동주민센터에 보고하고 필요한 조치를 취함
- 사건·사고에 대해 자책하지 말고, 전문적인 도움을 받음
- 반복될 경우 담당자를 교체하고 교체 사유를 알림

P A R T

02



방문사업의 안전관리 기반구축

-
1. 예방적 관리
 2. 사후 관리
 3. 조직적 차원의 안전관리 지원 방안

[02] 방문사업의 안전관리 기반구축

자치구와 동주민센터는 안전한 방문사업이 이뤄질 수 있도록 다음과 같은 기본원칙과 확인사항을 준수하여 방문사업의 안전관리 기반을 구축해야 함

〈방문사업의 안전관리 기반구축을 위한 자치구 및 동주민센터 역할〉

		자치구	동주민센터
예방적 관리	1. 방문사업 안전관리 담당자 지정	찾아가는 동주민센터 총괄부서 담당자	복지팀장
	2. 방문안전 예방교육	동주민센터 안전관리 담당자 교육 (연 2회)	동 방문인력 사전예방 교육 실시 (연 4회)
	3. 방문 시 2인 1조	2인 1조 방문 모니터링	2인 1조 방문
	4. 감염예방을 위한 조치	예방접종 실시 및 권고	-
	5. 자연재해 시 방문 조치 사항	-	방문 자제 권고
사후 관리	6. 사건·사고 후 치료 및 보상	기존 보상체계 활용	기존 보상체계 활용

서울시는 방문사업의 안전관리 기반을 구축하기 위해 방문인력의 안전확보에 관한 조례 제정·시행을 통해 근거 마련

○ 조례 근거 마련('19.7.18 제정·시행)

- 서울특별시 찾아가는 동주민센터의 지역사회보장 기능 강화에 관한 조례 제13조(수행인력 안전확보)

제13조(수행인력 안전확보) ① 시장은 구청장과 협력하여 찾동 업무를 수행하는 다음 각 호 방문인력의 안전확보를 위해 노력하여야 한다.

1. 사회복지업무 담당 공무원

2. 방문간호사

3. 통합사례관리사

4. 그 밖의 시장 및 구청장이 찾동업무 수행인력으로 인정하는 자

② 시장은 구청장과 협력하여 찾동 업무 수행 중 사고 예방을 위해 방문인력에게 안전용품 등을 지급 할 수 있으며, 방문인력의 사고 발생 시 신체적·정신적 치료에 필요한 실비를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다

③ 제2항 후단의 지원사항은 시장이 따로 정한다.

1

방문사업 안전관리 기반구축 – 예방적 관리

1) [방문사업 안전관리 담당자] 지정 및 활동

- 필요성 : 방문인력은 위험 및 사건·사고 상황을 대부분은 보고하지 않거나 구두로 보고함. 또한 담당자도 위험상황을 듣는 것에 그치는 경우가 많고, 때로는 담당자가 누구인지조차 불분명함. 방문사업 안전관리담당자 선정을 통해 사건·사고 시 보고 체계를 명확히 하여 조치 및 예방대책이 원활히 이루어지도록 해야 또 다른 피해(방문인력의 정신적 외상, 이직, 서비스 질 저하 등)를 막을 수 있음
- 자치구는 총괄부서 관련 담당자, 동주민센터는 복지팀장을 방문사업 안전관리 담당자로 지정하여 방문사업 안전관리를 담당하도록 함
- 자치구 내 기존 ‘공무상 피해보상’담당부서가 있는 경우 : 치료 및 보상체계와 같은 사후 처리는 기존 부서가 담당하고 사전예방은 자치구 찾아가는 동주민센터 총괄부서에서 담당하도록 함

〈자치구 및 동주민센터의 ‘방문사업 안전관리 담당자’의 역할〉

	자치구 · 방문사업 안전관리 담당자
예방적 업무	- 2인 1조 방문 준수 모니터링 - 동주민센터의 방문사업 안전관리 담당자 교육 실시(년 2회) - 동주민센터에 안전교육 지침을 제시하고, 동 자체교육의 결과를 보고 받아 우수사례 공유함 - 방문 업무 시 발생 가능한 위험요인을 상시 파악하고 위험발생 예방과 사후대처에 노력
사고 발생 후 업무	- 사고 발생 후 2차 피해가 발생하지 않도록 치료 및 보상이 신속히 이뤄지도록 함 - 방문인력이 위험사건을 보고할 경우 그로 인한 불이익이 없도록 해야 하고 보고가 매우 중요한 것임을 인지하여 숨기지 않고 보고할 수 있도록 장려함 - 위험 발생 후 처리결과를 기록하고 보관하도록 함 - 위험사례에 대한 정보를 공유함

	동주민센터 - 방문사업 안전관리 담당자(복지팀장)
예방적 업무	- 2인 1조 방문 준수 - 동 방문인력 사전예방교육 실시(연 4회) - 동주민센터 내 안전매뉴얼 비치 및 관련 보고양식, 필요서류 마련 - 방문인력의 위험요인에 대한 고충상담을 실시하여 위험에 따른 소진과 이직 예방 - 직무스트레스에 따른 멘토로서 상담을 실시하고 적절한 개입 및 지원이 이루어지도록 함 - 팀 내 사건 · 사고보고체계 마련
사고 발생 후 업무	- 위험 상황 발생 보고 시 보고절차와 대처상황의 진행에 적극적으로 개입함 - 사건·사고 피해자는 책임자에게 즉시 보고하도록 하고, 담당자는 동장에게 알려 즉각적인 대처를 할 수 있도록 함 - 피해 사건의 희생자와 목격자에 대한 사후관리 실시 - 피해로 인해 정서적으로 불안정하거나 과도한 스트레스 상황일 경우, 고위험군 대상자를 상담하는 것을 연기하는 등 자기관리를 독려함 - 위험 발생 후 처리결과를 기록하고 보관하도록 함 - 위험사례에 대한 정보를 공유함 - 방문인력이 위험사건을 보고할 경우 그로 인한 불이익이 없도록 해야 하고 보고가 매우 중요한 것임을 인지하여 숨기지 않고 보고할 수 있도록 장려함 - 필요한 경우 업무분리 조치함

2) 안전한 방문사업을 위한 사전 예방교육 실시

- 자치구 및 동주민센터는 안전한 방문사업을 위한 사전예방교육을 실시함
- 안전관리에 대한 사전, 사후 교육 실시를 병행하여 다양하고 발생 가능한 위험 상황에 대비한 각각의 대처 교육을 실시함. 대처교육에서는 적절한 대응전략의 일환으로 위험 발생률과 피해 범위를 줄일 수 있도록 구체적인 상황과 행동방법을 익힐 수 있도록 함

- 주요교육내용 -

- 폭력적 행동이 발생 가능한 징후에 대해 인식
- 대상자로부터의 각종 폭력에 대처하는 방법 연습
- 언어적 폭력에 대해 의사소통하는 방법 연습
- 성희롱과 성적 괴롭힘에 대처하는 방법 연습
- 감염을 예방하기 위한 방법과 감염위험이 있는 사건 발생 시 대처하는 방법을 익힘
- 직무 상 발생하는 교통사고에 대한 사고처리 절차 연습
- 사건 · 사고 및 위험 발생보고서 작성 연습

※ 자세한 교육내용은 부록<1> 참고

- 교육 절차 :
 - ✓ 방문사업안전관리책임자나 담당자가 교육을 주도
 - ✓ 필요 시 전문가에게 의뢰하여 교육 실시
 - ✓ 적당한 매체가 있다면 동영상교육 이용
 - ✓ 상황별로 구체적인 직접 행동으로 익힐 수 있도록 함
 - ✓ 안전관리담당자는 교육과정과 방법을 숙지하여 필요 시 상시 전달할 수 있도록 함

※ 동 단위 안전교육 실시 시 선임 방문인력이 본인의 사례를 통해 안전관리대처법을 전달하는 것도 유익함

3) 방문 시 2인 1조

- 남녀 구분 없이 2인 1조(보조인력 적극활용)로 방문
(찾아가는 동주민센터 복지 및 건강분야 매뉴얼을 근거로 2인 1조 방문 수칙을 준수하도록함)

- 방문인력의 신변안전뿐만 아니라 방문대상자의 응급상황시 대처를 위해서도 2인 1조는 반드시 준수되어야 함(예, 방문대상자의 응급상황 발생 시 1명은 방문대상자를 살피고, 1명은 구급대나 경찰에 연락하여 신속하게 대처)
- 또한, 단독 방문할 경우, 난처한 상황(예, 방문대상자 물건 분실 시 도둑으로 오인 받는 경우 등) 시 대처가 어려움
- 2인 1조 방문 준수를 위해서는 동주민센터(동장, 팀장)와 자치구(총괄 부서)의 적극적인 원칙 고수가 요청됨

4) 감염예방을 위한 조치

- 출산가정 담당 방문인력의 감염예방 및 방문대상자에 대한 예방차원의 예방접종(Tdap) 실시
- 특히, 임신 전 가임기 여성 방문인력에 대해서는 권장되는 예방접종을 권고함
 - ※ MMR(홍역, 유행성이하선염(볼거리), 풍진), 수두, 인플루엔자(독감) 등이 있음. 이 중 MMR(홍역, 볼거리, 풍진), 수두는 임신이 확인된 후에는 접종할 수 없음
- 감염병 대상자 방문 시 임신한 방문인력을 위한 예방조치 강화(방문 자체 권고, 예방용품 지급 및 사용 수칙 준수 등)

5) 자연재해 시 방문 자제 권고

- 자연재해(폭염, 폭한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령) 시 방문업무 자제 권고(자세한 기준은 56~57page 참고)

2 방문사업 안전관리 기반구축 – 사후 관리

1) 사건·사고 후 치료 및 보상(기존 제도 활용)

- 자치구 및 동주민센터는 사건·사고 발생 후 치료 및 보상체계 마련(정신건강 상담, 치료비 지원, 업무상 재해 보상 등)하여 지원함(기존의 법 및 제도에 대한 활용방법은 ‘IV. 법적 보상 절차’ 참고)
 - ✔ 공무원연금법
 - ✔ 산재보험
 - ✔ 선택적 복지-단체보장보험
- 자치구 및 동주민센터는 감염이 의심되면 해당 질환의 검사 시행, 감염이 확인되면 빠르고 적절한 조치를 취함
- 안전관리 발생 보고서 : (긴급보고) 위험 발생 보고서 보고서, 폭력 발생 보고서, 감염노출 보고서 (서식1-3, 94page) 참고

3 조직적 차원의 안전관리 지원 방안²⁾

1) 안전 관리 대응 체계 기반 구축 및 운영

- 찾동 방문인력 안전관리 총괄 부서 및 담당자 지정(시·구·동)
 - ✔ 인사이동 후 인수인계 철저, 업무분장표 명시(구 담당부서 반기별 확인)
 - ✔ 동주민센터 복지팀장을 방문인력 안전관리 담당자로 지정, 안전사고 보고, 피해자 보호, 고질 민원인에 대한 대응 등 역할 부여
- 사고 발생 후 2차 피해가 발생하지 않도록 치료 및 보상 신속 처리
 - ※ 방문인력 위험사건 보고 시 그로 인한 불이익이 없도록 유의

2) 「찾아가는 동주민센터」방문인력 안전지원 계획(서울특별시 지역돌봄복지과 -16431호, 2020. 9.) 내용 중 일부

구 분	담당부서	안전관리책임자	안전관리담당자
시	지역돌봄복지과(총괄) 건강증진과	지역돌봄복지과 과장 건강증진과 과장	담당부서 주무관
구	복지정책과(총괄) 보건소	복지정책과 과장 보건소장	담당부서 주무관
동	-	동장	복지팀장 (방문간호사 소관 팀장)

※ 업무분장표에 방문인력 안전관리 담당(총괄) 표시

- 외부기관과의 협업체계 구축(지구대, 소방서, 정신건강복지센터 등)
- 안전문제 발생현황 등 정기적 관리

2) 자치구 총괄 담당부서 지정 및 자체 계획 수립

- 자치구 주무부서(총괄), 동 책임자 및 관리자 지정
- 내부(총무과, 자치행정과, 보건소 등) 및 외부기관(지구대, 소방서, 정신건강센터 등)과의 협업체계 구축
- 사고 발생 시 절차에 따른 보고 체계 구축 상황보고 철저

<사고 발생 시 보고 처리 절차>

사고발생	긴급	보고1- 자치구	보고2- 시
응급조치 최우선 (인근 파출소 핫라인 연결, 112, 119 관련 기관에 즉시 신고)	동장 즉시보고 (서식 ①) 작성	· 사후조치 · 취합 및 현황 관리 · 서울시 보고 · 안전사고 발생관련 정례 회의개최 · 긴급 위험 사례 및 대처방안 공유	· 위험대처사례 공유 (심리 소진, 트라우마 공무원에 대한 인사 조치 및 치료 우수 사례) · 건의사항 수렴
	상시 반기별 보고 (서식 ④) 작성	· 취합 및 현황 관리 · 서울시 보고 · 안전사고 발생관련 정례회의 개최 · 구 단위 중장기 방문 안전관리시스템 마련	· 사후대처 방안 보완 및 모색 · 시단위 중장기 방문 안전관리시스템 마련

※ 사안별 긴급·상시 구분하여 보고(서식 ①위험발생보고서), 중요사안은 즉시(익일 내)보고

P A R T

03



방문사업의 안전관리 실제

-
1. 방문사업 안전 기본원칙
 2. 방문대상자 폭력 및 대처방안
 3. 감염
 4. 재해 위험
 5. 반려동물 사고
 6. '찾동이' 안전 지침

[03] 방문사업의 안전관리실제

1 방문사업 안전 기본원칙

안전한 방문사업 수행을 위해 방문 전 방문인력이 지켜야 할 기본원칙과 확인사항을 준수하도록 함

1) 방문 전 안전 사정(Safety Assessment) 체크리스트³⁾

확인사항		YES/NO ☒
폭 력	· 방문대상자가 고위험요소(정신질환, 자살 시도, 알코올 중독, 가정폭력, 아동학대, 범죄 경력 등)를 가지고 있는가?	YES ☐ NO ☐
폭 력	· 방문대상자가 방문(내방) 시 방문인력에게 폭력을 행사한 적이 있는가?	YES ☐ NO ☐
성 폭력	· 방문대상자 및 가족구성원이 성범죄와 연관된 적이 있는가?	YES ☐ NO ☐
감 염	· 방문대상자가 고위험 감염요소(결핵, 수두, 풍진 등)를 가지고 있는가?	YES ☐ NO ☐
활동정도	· 방문대상자의 질환 또는 장애로 인한 거동 정도는 어떠한가?	YES ☐ NO ☐
거 주 지	· 방문대상자의 거주지가 고립(고시원, 쪽방, 지하 등 취약 주택)되어 있거나 범죄율이 높은 지역인가?	YES ☐ NO ☐
상 황	· 방문대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실 등)를 경험했는가?	YES ☐ NO ☐
자연재해	· 자연재해(폭염, 혹한, 대설, 미세먼지 등으로 인한 기상청 특보 발령)로 방문의 어려움은 없는가?	YES ☐ NO ☐
반려동물	· 방문 가정에 반려동물이 있는가?	YES ☐ NO ☐
차량	· 사전에 차량점검(연료, 타이어 점검 등)이 이뤄졌는가?	YES ☐ NO ☐

※ 가정 방문 시 폭력 및 감염에 관한 철저한 예방을 위해서는 방문대상자의 가족구성원에 대한 안전 사정도 필요함

방문 전 안전 사정(Safety Assessment) 시 정보를 얻을 수 있는 방법

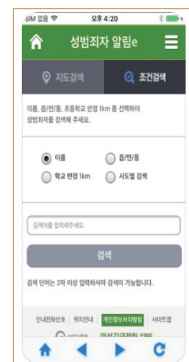
- ✔ 사회복지통합관리망(행복e음)을 통해 서비스 이력을 검토
- ✔ 방문대상자에 대해 잘 알고 있는 동료, 슈퍼바이저를 통해 정보 파악
- ✔ 의뢰 및 연계기관의 전문가 및 종사자, 가족 등 방문대상자의 주변인들로부터 정보 파악

3) 방문대상자의 폭력 및 감염 예방을 위한 안전 사정(Safety Assessment) : 요인별

개인적 · 임상적	- 정신질환 : 조현병(정신분열증), 기분장애, 불안장애, 인격장애, 기질성 정신장애 - 자해 및 자살 시도 경험자, 알코올(약물) 중독 - 낮은 지능이나 지적장애, 치매 ※ 정신질환, 자살, 알코올 중독에 대해서는 『위기사례 대응매뉴얼』을 참고하여 방문 대상자를 이해하고, 대응하도록 함
과거력	- 폭력관련 과거력 : 폭력행사, 체포, 구속, 협박 등 - 가정 내 폭력 경험 : 가정폭력, 아동학대, 노인학대 등 - 성폭력 및 성희롱 과거력 - 방문인력을 대상으로 한 폭력 행사 이력 ※ 가정폭력, 아동학대, 노인학대에 대해서는 『위기사례 대응매뉴얼』을 참고하여 방문 대상자를 이해하고, 대응하도록 함
환경적 · 상황적	- 사회적지지 체계 : 가족, 동거인, 이웃 등의 사회적지지 체계 유무와 정도 - 최근 스트레스 요인 : 실직, 재정적 어려움, 의미있는 사람의 죽음으로 인한 상실, 서비스 탈락 및 지연 등 - 방문대상자 거주지 평가 : 고립지역 및 빈곤지역(고시원, 쪽방, 지하 등 취약 주택), 지역사회 내 범죄율, 지역사회 분위기 등
감염	감염성 질환 보유 : 결핵, 수두, 풍진 등

• 성범죄자 알림e 홈페이지

(지도, 이름 등 다양한 조건으로 검색 가능)



2) 방문 전 알림 및 동행 수칙

- ① 방문 전 방문대상자와 접촉하여 방문인력의 방문을 알림
- ② 방문장소와 복귀 시간을 팀장에게 보고하고, 동료에게 알림
- ③ 낯선 지역을 방문할 경우, 그 장소에 익숙한 동료에 문의하고, 가능한 위험에 대해 숙지하도록 함
- ④ 고위험군 방문대상자의 경우 방문 계획을 사전에 협의하고, 2인 1조 방문수칙을 준수하여 방문하기
- ⑤ 고위험군(정신건강, 가정폭력 및 아동학대) 방문대상자를 방문할 경우 전문기관(정신건강복지센터, APO:학대예방경찰관)과 연계하여 동행 방문을 요청

※ APO(학대예방경찰관)은 각 경찰서 여성청소년과 소속으로 아동, 장애인, 노인, 여성폭력피해여성 등 사회적 약자를 대상으로 학대 업무를 전담하는 경찰관 임

안전한 방문Tip

직원 개인 핸드폰 번호 노출하지 않은 Tip

- ① 방문 전 대상 가구에 “제가 집에 도착하기 전에 연락할 일이 있으면 발신자표시제한으로 번호가 뜰 것이니 꼭 받아달라”고 요청하고 방문
- ② 발신자표시제한으로 연결한 후에도 연결이 안 될 시 동주민센터 “방문 대상자 가구에 전화 요청”
- ③ 방문대상자의 가족 또는 지인의 전화 통화가 필요한 경우 대상자 핸드폰 활용

3) 복장, 안전용품, 소지품 지참

- ① 안전한 옷차림 : 위험상황에서 붙잡히기 쉬운 스타일의 복장(장식 및 부속물이 많은 옷, 넥타이, 스카프 등)을 피하고 안전하고 활동하기 편한 옷차림(좌식에 편한 옷차림)
- ② 위급 시 신속하게 피할 수 있는 편한 신발: 긴급한 상황에서 뛰거나 기동성 있게 대처(높은 구두, 긴 부츠, 슬리퍼 등은 피함)할 수 있는 신발 착용

- ③ 방문하는 동안 지갑을 소지하지 말고 최소한의 금액만 챙기기 : 지갑과 귀중품은 동주민센터에 두고 가도록 함
- ④ 대상자가 확인할 수 있도록 신분증 목에 걸고 방문하기
- ⑤ 활용 가능한 휴대전화 소지 : 핸드폰은 입고 있는 옷 주머니에 소지(몸에 소지)하고, 항상 충전이 되어 있는지 확인하고, 위급상황 시 바로 신고할 수 있도록 112를 단축번호에 설정
- ⑥ 호신용 장비 지참 : 호신용 호루라기, 호신용 스프레이, 경보기 등을 지참하고 평소 활용법을 익혀 둠

4) 내방 상담으로 유도하거나 경찰과 동행방문이 요구되는 경우

- ① 여성 직원 방문만을 요구하거나 성범죄 이력이 있는 경우
 - ② 출소자 중 중범죄 이력이 파악된 경우(사회보장정보시스템, 본인 진술 등)
 - ③ 폭언 또는 폭행, 정신질환, 기타 사유로 신변의 위협이 느껴지는 경우
- ※ 내방 상담 유도에도 불구하고 가정 방문을 집요하게 요구하는 경우 경찰과 동행하여 방문하도록 함

출처 : 영등포구 가정 방문 활동 안전 수칙(2017)

5) 안전을 위한 가정방문 상담 시 고려사항

- ① 자신의 소속과 이름을 명확히 소개하고 방문 목적을 밝힘
- ② 사진 또는 영상 촬영 필요 시 대상자 동의하에 수행
- ③ 방문대상자 및 가족구성원이 음료/음식을 권할 경우 먹지 않는 것을 원칙이라고 이야기함(만약, 음료/음식을 먹는다는 것이 적절하다고 판단될 경우, 간단한 음료나 물을 마시도록 함)
- ④ 상담공간에서의 고려 사항
 - 상담 공간 가까이에 흉기가 될 수 있는 물건(유리병, 칼, 송곳 등)은 상담 전에 자연스럽게 먼 곳으로 이동(필요시 주변 정리 등)
 - 주방과 같은 위험한 장소를 피함(칼, 프라이팬, 뜨거운 것이 무기가 될 수 있음)
 - 밀폐된 공간보다는 개방적인 공간에서 상담을 진행하고, 내부 방문 또는 현관문은 잠그지 않고 출입구와 가까운 곳에 앉음

- 고시원 등 공간이 비좁은 경우 방문 개방 또는 응접실에서 진행(필요 시 대상자 동의하에 고시원 관계자 등 동석 요청 가능)
 - 처음 방문 시 모든 출구를 사전에 확인하고 기억해 둬. 실제 위급 상황 시 주변 환경 최대한 활용
- ⑤ 안전하지 못하다고 느끼면 가능한 빨리 떠남(자신의 직감을 믿을 것)

2 방문대상자 폭력 및 대처방안

방문대상자 폭력이란 | 방문현장에서 방문인력이 직무를 수행하는 과정에서 방문대상자 및 주변인으로부터 당하는 폭력, 공격, 위협, 괴롭힘, 성희롱, 기물파손 등의 행위



1) 언어적 폭력

| 정의 | 방문대상자가 언어적으로 방문인력을 괴롭히는 것(욕설, 고성, 말로 협박, 자살 위협, 성희롱 등)

| 사례 |

“인격을 모독하는 등 상처되는 말을 하시는 분들도 많습니다.... 전화드리면 보이스피싱 아니냐고 그러시고..”

“기초수급자분이 출소하셨는데, ..자살 소동을 벌였습니다. 술만 드시면, 전화를 계속 하시고....”

| 대처방법 - 기본 |

- 방문대상자를 최대한 자극하지 않는 단어와 표현을 사용하고, 조용하고 공손한 목소리로 응대
- 방문대상자의 언성이 높아질 때는 대상자의 요구에 대해 단순한 관심 끌기로 생각하거나 까다롭고 자기중심적인 행동으로 간주하여 무시해서는 안 됨
- 언성이 높을 때, 물이나 음료수를 권하여 상담 속도를 조절할 필요가 있음
- 흥분상태일 때 농담이나 유머를 사용하지 않으며, 언쟁에 휘말리지 않도록 함
- 경청, 공감하되 폭력적 언어를 용인할 수 없음을 밝힘
- 필요한 경우 녹음 사실을 알린 후 녹음
- 위협을 느낀다고 생각되면 상담을 중단하고 기관으로 복귀하도록 함

대처방법 - 적용 방문대상자가 상담 도중 폭언(욕설, 협박, 고성)하는 경우

- ① 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 일단 대상자를 진정시키고, 대화를 유도함
“어르신, 폭언을 즉시 중단해 주십시오, 진정하시고 원하는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”
- ② 그럼에도 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(공용 스마트 폰 등)로 상담내용을 녹음함
“폭언을 하시면 안 됩니다. 지금부터 상담내용을 녹음하겠습니다.”

※ 주의 사항

1. 갑자기 녹음기기를 꺼내 녹음하기 어려울 수 있으므로, 동행방문 인력이 대신 녹음 하도록 한다.

2. 녹음사실 고지로 인해 대상자와의 마찰이 커질 개연성이 높을 경우, 사전고지를 생략할 수 있다.
3. 대상자가 폭언을 지속한다고 하여, 절대 욕설 등으로 맞대응하지 않는다.

③ 폭언 중지를 수차례(3회 이상) 요청해도 폭언을 지속할 경우, 상담이 불가능함을 설명하고 복귀하도록 함

※ 주의 사항

1. 복귀 후 기록, 팀 내 공유, 안전관리 담당자에게 보고함
2. 서비스 제공 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 폭언 정황을 반드시 녹음하고 파일을 관리함

※ 위 대처방법은 방문 외 전화상담에서 동일하게 적용됨. 전화 등을 이용하여 상대방에게 불안감 등을 조성하는 행위는 (정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률) 제74조 1항 제3호에 해당하며, 법에 의해 처벌 될 수 있음

| 관련법 |

- 형법 제283조(협박, 존속협박) ①사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- 형법 제311조(모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.
- 정보통신망 이용진 및 정보보호 등에 관한 법률 제74조(벌칙) ①항 제3호 해당

안전한 방문 Tip

방문대상자 자살위험 상황 시 대처

- 방문대상자가 자살 위협하는 경우, 대상자가 극도로 흥분한 상태이면 직접적인 자극을 금지하고 침착한 태도를 유지하도록 함
- 자살 위협을 하는 상황에서는 방문대상자와 방문인력 모두의 안전이 최우선이므로, 이를 위해 상호 간 적정 안전거리를 유지할 수 있도록 함
- 최우선으로 경찰(112)이나 119 구조대 신고조치 함(대상자에게 신고하겠다는 점을 알리고 전화로 신고할 경우 대상자가 자극 받을 수 있으므로, 상황에 따라 유선 또는 문자로 신고하도록 함)

- 방문인력은 대화를 통해 방문대상자를 안정시키기 위해 차분히 대화를 이어 나감으로써 대상자가 진정될 시간을 확보하고 안정된 분위기를 조성함
- 방문인력은 대화하는 과정에서 방문대상자의 신체 · 정신적 상태 및 자살 도구 소지여부, 입원치료가 필요한지 여부 등에 대해 파악함(필요시 경찰 및 119 구조대에게 필요한 지원사항을 고지하도록 함)
- 자살도구가 있다면 대상자가 취하려는 자살방법에 대해 부정적으로 말하지 말고, 대상자가 어느 정도 진정된 상태가 되었을 때 자살도구를 압수 또는 제거하도록 함(대상자가 흥분 상태일 때, 무작정 자살도구를 제거하려고 하면 위험상황이 발생할 수 있으므로 충분히 진정된 상태가 되었다고 판단될 경우에 자살도구를 압수 또는 제거하도록 함)
- 자살위기 상황 종료 이후에는 대상자를 혼자 방치하지 않도록 하며, 가족이나 다른 지지체계를 통해 지켜보게 함으로써 안전을 유지시킨 후 기관으로 복귀하도록 함

2) 신체적 폭력

| 정의 | 방문대상자가 방문인력에게 신체적인 공격을 가하는 것 뿐 아니라 신체적 공격을 시도하는 것(밀기, 붙잡기, 뺨 때리기, 깨물기, 물건 던지기, 흉기 사용 등)

| 사례 |

“복지대상자가 되지 않을 것 같다고 말씀드렸더니, 그 자리에서 술을 드시고 저희를 계속 붙잡으면서 저희에게도 술을 권하고.. 옆에 칼도 있었고, 그 자체로 위협을 느꼈습니다. 그런 경험을 하고 나서도 그 분을 또 상대해야 하는 게 너무 무섭습니다.”

| 대처방법 |

• 폭력위기 상황에서의 적절한 자세와 태도 취하기

- 마주볼 경우 정면으로 서지 않음
- 손으로 지적하거나 팔짱 낀 자세 금지
- 절대로 신체적 접촉을 해서는 안 됨
- 뒤돌아서거나 등을 보이는 태도는 금물
- 필요 시 신속하게 그 자리를 빠져나감
- 위험 시 당장 자리를 피하고 추가 도움 요청

안전한 방문 Tip

상담 시 안전거리 확보하기



- 상담 시 최소한의 안전거리를 유지하며 대화함
- 방문간호사의 경우 혈압, 당뇨 체크 후 바로 일정 안전거리를 유지하며 대화함
- 그림처럼 양팔을 펼친 공간 확보가 적정함(약 1미터 정도)

신체적 공격1 비폭력 방어기술

- 큰 소리(고함치기, 소리지르기)로 주변에 도움 요청
- 주변 도구와 신체를 이용해 머리 보호
- 방문대상자에게 시선을 떼지 않은 채 환경 파악
- 폭력 발생 즉시 그 장소와 상황에서 벗어나
- 이동 시 한 발자국씩 서서히 움직이며 피함

※ 소리 지르기(고함치기) ※

- 순간적인 빠른 판단력과 우렁차고 날카롭게 소리 지르기(고함 치기)
 1. 숨을 들이마신다.
 2. 아랫배에 힘을 주고 호흡을 내뿜으면서 소리를 지른다.
- 소리 지르기(고함 치기)도 훈련이 필요함, 몸은 훈련된 것을 기억함

신체적 공격2 안전용품 활용한 대처방법

안전용품(호신용품)을 직접 사용해 봄으로써 실제 위기상황에서 활용할 수 있는지를 확인하여 자신에게 가장 잘 맞는 안전용품(호신용품)을 휴대하도록 함

스마트폰 활용
(호신 어플리케이션)

- SOS앱, 안심이



경보음 발생형
(호루라기, 호신용 경보기)



스프레이 분사형



※ 자세한 안전용품 활용방법은 부록2-1, 79page. 안전용품(호신용품) 안내서 참고

신체적 공격3 공격 유형에 따른 대응방법(공격상황을 벗어날 수 있는 해제법)

※ 해제법 : 상대방에게 불시에 공격 당했을 때 신속하게 빠져나갈 수 있는 방법

※ 주의 : 어설픈 대응은 상대방을 더욱 자극할 수 있으니 정확한 동작으로 연습해야 합니다. 연습은 필수입니다!

| 상황 1 | 손목을 잡혔을 때



| 상황 2 | 강제로 어깨동무를 당했을 때



| 상황 3 | 뒤에서 껴안았을 때



| 상황 4 | 흥기를 소지한 경우

기분을 바꿀 수 있도록 조용히 말하고 솔직하고 공감하는 태도를 보이며 거리를 유지함

예) 흥기를 빼앗기 보다는 도구를 의자나 책상에 내려놓도록 제안함
“위험한 물건은 탁자 위에 내려놓으세요. 그것을 내려놓고 저와 이야기 나누시지요. 그것은 굉장히 위험합니다. 다칠 수 있으니 내려놓으세요”

| 관련법 |

- 형법 제144조(특수공무방해) ①단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하여 제136조, 제138조와 제140조 내지 전조의 죄를 범한 때에는 각조에 정한 형의 2분의 1까지 가중한다. ②제1항의 죄를 범하여 공무원을 상해에 이르게 한 때에는 3년 이상의 유기징역에 처한다. 사망에 이르게 한 때에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.
- 형법 제257조(상해, 존속상해) ①사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다
- 형법 제260조(폭행, 존속폭행) ①사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

• 언어적 진정기술의 적용 예시

예	제안	비고
“할 수 없습니다”, “안 돼요” ➤	“입장은 이해하지만 어려울 것 같습니다”	완곡한 표현으로 거절
“하세요”, “기다리세요” ➤	“잠시 기다려주시겠습니까?”	명령형이 아닌 청유형으로 요청
“잘 모르겠는데요” ➤	“자세히 확인하고 알려드리겠습니다”	부정형보다 긍정형으로 표현
“화가 나셨나요?” ➤	“언짢으신 것 같은데 어떻게 도와드릴까요?”	폐쇄형이 아닌 개방형 표현으로 접근

출처 경기복지재단(2014), 한국보건복지인력개발원 사이버 강의(2017)를 인용하여 재구성

3) 성적 폭력

| 정의 | 방문대상자가 성적으로 방문인력을 괴롭히는 행위, 심한 성적 농담이나 희롱, 노출, 성추행, 성폭행 등을 말함

| 사례 |

“상담 약속을 하고 갔는데, 샤워 중이라고 하시는 분도 있고...샤워도 문을 조금 열어두고 하신다든가.. 저의 사생활을 캐묻는 분도 계십니다..”

“상담 도중 신체적인 부분을 언급하며.....”

| 대처방법 |

- 성적 폭력을 행한 가해자(방문대상자 혹은 가족 구성원, 동거인 등)에게 본인의 행동이 성적 폭력임을 빨리 인지시키기

언어적 대처	• 당황하지 말고 명확하게 말하기 • 가해자가 한 행동을 분명히 묘사하기 • 나쁜 행동임을 분명하게 말하기 • 지양해야 할 말들 “부탁이에요”, “실례지만”, “죄송하지만..” • 말을 놓는 것보다 높이도록 함, 말 높임 = 거리 두기
비언어적 대처	의연한 태도 출처 : 악어 프로젝트, 남자들만 모르는 성폭력과 새로운 페미니즘(2016, 토마 마티외, 맹슬기 역)을 인용하여 재구성함
대처 단계	1단계 : 문제행동 언급하고 중단하기 요청 2단계 : 중단하지 않으면 가정방문을 종료하고 복귀함 3단계 : 최악의 경우 그 장소를 벗어나기

| 사건 이후 |

동주민센터에 보고후 필요한 조치를 취하고 반복될 경우 교체 사유를 알리고 담당자를 교체

자책하지 마세요

친구, 동료, 가족에게
이야기하세요

전문적인 도움을
받으세요



출처 : 악어 프로젝트, 남자들만 모르는 성폭력과 새로운 페미니즘(2016, 토마 마티외, 맹솔기 역)을 인용하여 재구성함

| 관련법 |

- 형법 제298조(강제추행) 폭행 또는 협박으로 사람에 대하여 추행을 한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- 성폭력범죄의처벌등에관한특례법
- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조(통신매체를 이용한 음란행위) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다
- 남녀고용평등과 일가정양립지원에 관한 법률 제14조의 2
 - 사업주가 성희롱 피해를 호소하는 근로자에게 근무장소 변경, 배치전환 조치
 - 성희롱 피해를 주장하거나 고액 등으로부터 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고 등의 불이익 조치 금지

적용하기 1 방문대상자가 상담 도중 성희롱(성적 발언)을 하는 경우

- ① 방문대상자의 발언이 성희롱에 해당됨을 알리고, 침착하고 사무적인 표정으로 불쾌감을 표현함

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 매우 불편합니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”

- ② 이후에도 성희롱을 중단하지 않으면, 녹음 사전 고지 후 녹음기로 상담내용을 녹음함

“선생님, 방금 발언은 제가 듣기에(또는 느끼기에) 불편합니다. 지금 상담내용이 녹음되고 있습니다. 성희롱에 해당될 수 있으니 말씀을 가려서 해 주십시오.”

※ 주의사항 : 사전 고지로 인해 도리어 방문대상자와의 마찰이 커질 개연성이 높은 경우 사전고지를 생략할 수 있음

- ③ - 1. 방문 시 이의제기를 이유로 방문대상자와 마찰이 생길 경우, 상담이 불가능함을 설명하고 복귀하도록 함

- ③ - 2. 전화상담 시 이후에도 성적 발언을 계속하면, 법적 처벌을 받을 수 있음을 고지하고, 3회 이상 중단 요청에도 성적 발언 지속 시, 전화 상담이 불가능함을 안내 후 전화를 끊음

■ 법적 처벌 안내

“선생님, 성희롱 발언을 하실 경우, 통신음란죄에 해당되어 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처할 수 있으니, 즉시 중지해 주십시오.”

■ 응대중단 안내

“선생님, 중단 요청을 드렸음에도 성적 발언을 계속하셨기 때문에, 상담이 어려울 것 같습니다. 전화 응대를 중단하겠습니다.”

※ 주의 사항 :

1. 상담 종료 후 기록, 팀 내 공유, 안전관리 담당자에게 보고함
2. 서비스 제공 중지로 분쟁이 발생할 수 있으므로, 정황을 반드시 녹음하고 파일을 관리함

4) 지속적인 괴롭힘

| 정의 | 방문대상자가 방문인력을 지속적으로 찾아오거나 연락해서 괴롭히는 행위

※ 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등의 행위를 반복하여 하는 사람(경범죄 처벌법 제3조 1항 41조)

| 사례 |

“매일 매일 찾아오고, 편지를 보내오는데, 편지도 평범한 그런 편지가 아니라, 잡지에서 글자 하나하나를 오려서 붙여서 보내오고..섬뜩하죠...”

“여성이신데, 동주민센터에 수시로 찾아와서 남자직원 보는 데서 신체 일부를 노출한다든가, 남자 직원을 스토킹하는 여자분도 있고, 특별한 요구사항이 없는데도 매일매일 찾아와서 응대를 해줘야하고, 부담스럽죠”

| 대처방법 |

- 단호한 거절
- 연민과 동정은 금물
- 감정적 대응은 자제하고 대화는 간단하고 건조하게
- 자책 금물, 피해자임을 인정
- 도움 요청
- 증거수집 및 법적대응

| 관련법 |

- 경범죄 처벌법 제3조(경범죄의 종류) ①다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료의 형에 처별한다. (.. 중략 ...) 40. 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·전자우편·편지·전자문서 등을 수차례 되풀이하여 괴롭힌 사람 41. 상대방의 명시적 의사에 반하여 지속적으로 접근을 시도하여 면회 또는 교제를 요구하거나 지켜보기, 따라다니기, 잠복하여 기다리기 등 행위를 반복하는 사람

가정방문 과정에서 방문인력은 감염성 질환을 앓고 있는 방문대상자로 인한 감염위험에 노출될 수 있음. 방문인력이 감염예방과 더불어 감염의 매개가 되지 않도록 감염 예방 방법과 사건 발생 시 대처하는 방법을 충분히 익혀 안전관리를 도모함

1) 감염의 종류 및 특성

- (1) 공기감염 : 기침, 재채기, 대화 등을 통해 환자의 몸 밖으로 나온 병원체가 일정기간 동안 감염력을 유지하면서 사람의 호흡기로 들어갈 만한 크기인 비말핵이 되어 공기 중에 떠다니다 호흡기를 통해 다른 사람에게 전파

* 결핵, 수두, 홍역, 파종성 대상포진 등

- (2) 비말감염 : 기침, 재채기, 대화 중 튀어나온 파편이 입자가 커서 공기 중에 떠 있을 수는 없으나 가까운 거리(보통 1m 이내) 내로 이동하여 다른 사람에게 전파

* 수막염, 폐렴, 백일해, 풍진, 인플루엔자 등

(3) 접촉감염

- 직접접촉 : 직접적인 피부 혹은 점막의 접촉을 통해 미생물이 직접 옮겨가며, 환자의 체위변경 활동이나 목욕, 혈압·체온측정 및 드레싱 등 간호 활동이나 환자와의 직접 접촉(악수 등)을 통해서도 일어날 수 있음
- 간접접촉 : 환자 주변 물품이나 부적절하게 살균·소독 처리된 의료기기 등 매개 물체에 미생물이 옮겨졌다가 다른 사람이 접촉하여 전파

* 분변 - 구강 경로로 전파되는 미생물에 감염된 변실금 혹은 기저귀 착용 환자 : 이질, 로타바이러스, 노로바이러스, A형간염 등

* 감염성으로 의심되는 급성설사환자

* 머릿니나 옷에 감염된 환자

〈임산부 방문인력 주의사항〉

- 풍진, 수두, 인플루엔자 등은 비말이나 공기를 통해 전파되는 대표적인 공기매개 감염 질병으로 임신한 여성이 이런 질병에 노출될 경우 임신한 여성이나 태아에게 심각한 문제를 유발할 수 있음

1. 가정방문 시 방문대상자의 호흡기 분비물이 방문인력에게 될 수 있다고 판단될 때 적절한 호흡기 보호(보호장구 착용 등)가 필요함
2. 임신한 방문인력은 선천성 기형을 유발할 수 있는 감염병(풍진, 수두 등) 환자를 주의해야 함

2) 감염 안전관리

(1) 방문 전 예방

자치구 동주민센터

- 방문인력을 대상으로 감염병 예방 교육 실시(감염병의 종류와 원인, 전파 및 감염경로, 감염병 증상 및 잠복기, 노출 시 보고체계, 조치 사항 등을 중심으로)
- 방문인력을 대상으로 예방접종 실시(출산가정 담당)

방문인력

- 방문대상자 및 해당 가족구성원의 질병(감염병 중심으로) 관련 사전 스크닝
- 사전 스크리닝 후 감염 종류에 따른 방문 대책 수립
- 손 씻기! 손 소독의 생활화!
- 보호장구(장갑, 마스크) 착용 : 보호장구를 착용하기 전에 방문대상자와 서비스를 제공하는 본인, 그리고 다른 대상자에게로 전염되는 것을 예방하기 위해 충분히 설명하고 동의를 얻음

(2) 방문 시 · 현장 대응

자치구
동주민센터

- 응급상황 발생 시 신속한 조치를 위한 2인 1조 동행 방문 준수
- 감염될 위험이 있는 대상자 및 가족구성원을 방문할 때 대응 방안 마련

- 감염될 위험이 있는 대상자를 방문할 때는 보호장구(장갑, 마스크 등)를 착용함

1) 마스크 :

공기전염이나 혈액, 체액 등이 튀거나 분무될 가능성이 있는 대상자의 집을 방문할 때는 꼭 마스크를 착용하도록 함

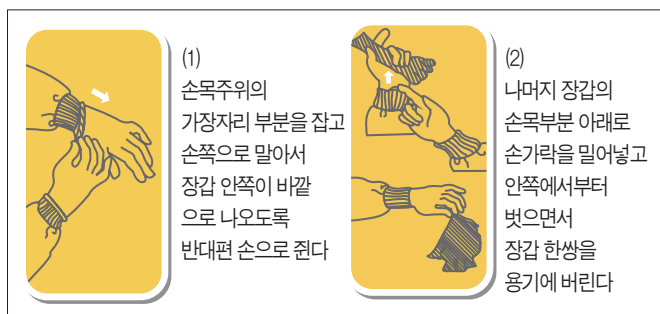
〈마스크 착용 시 주의사항〉

- 마스크는 입과 코를 가려야 한다.
- 마스크는 1회만 사용하며 일단 입이나 코에서 떼면 재사용하지 않는다.
- 마스크는 목에 걸치거나 주머니에 넣지 않는다.
- 마스크는 숨하게 되어 세균이 증식할 우려가 발생하지 않도록 미리 교환한다.

2) 장갑 :

- 장갑을 착용하기 전에는 손을 씻는다(또는 손소독제 사용).
- 장갑은 손에 맞는 것을 사용한다.
- 장갑은 1회만 사용하며 같은 대상자라도 다른 부위에 있는 다른 체액 등을 취급할 때는 새로운 장갑을 착용한다.
- 장갑을 벗을 때에는 상부의 말단을 잡고 벗어서 뒤집도록 한다.
- 장갑을 벗은 다음에는 손을 씻고 마스크 등을 벗는다.
- 손에 상처가 생긴 경우에 대상자와 접촉할 때는 장갑을 꼭 착용하도록 함

방문인력



출처 : 방문간호 안전매뉴얼(2013, 서울시)

3) 주사침 :

주사침 등을 사용할 때는 별도 보관통과 폐기물 통 등을 따로 구분하여 소지하고, 주사침 사용 후에는 찌리지 않도록 주의하며 폐기물 통에 버림

〈방문간호사주의사항〉

- 방문간호사는 침습적인 처치(예:혈당체크, 채혈, 예방접종 등)를 할 때 혈액에 노출되는 경우가 잦음. 또한 대상자를 직접 접촉하기 때문에 발생할 수 있는 다른 전염성 질환에 대해서도 주의해야 함

(3) 방문 후 - 사후 대처

자치구
동 주민센터

- 감염이 의심되면 방문인력의 면역상태를 파악하고, 해당 질환의 검사를 시행함
- 감염이 확인되면 빠르고 적절한 치료 조치
- 감염된 방문인력은 동료 직원에게 전염되지 않도록 적절한 시간 동안 접촉 제한



- 검사, 치료에 따른 비용 지출, 접촉 제한에 따른 인사상의 불이익이 발생되지 않도록 조직적 지원

방문인력

- 응급처치
- 1) 바늘이나 날카로운 기구에 찔린 경우는 즉시 피를 짜내도록 하고 알코올이나 베타딘 등의 소독제로 충분히 닦아내도록 함
- 2) 방문대상자의 혈액이나 체액 등이 피부에 앞질러지거나 튜브 경우에는 흐르는 물과 비누로 충분히 닦아 내도록 함
- 3) 눈이나 점막에 튜브 경우에는 소독된 생리식염수로 1-2분간 세척함
 - 감염을 나타내는 증상이나 징후가 있는지 잘 관찰함
 - 노출된 방문인력은 감염되었을 가능성을 고려하여 새로운 감염원으로 되지 않도록 주의함
 - 사건이 발생하면 감염노출보고서(서식 3)를 작성하고 안전관리 담당자에게 보고함

3) 감염예방을 위한 원칙

(1) 손 씻기 및 개인위생

대부분의 감염성 질환은 공기를 통해 코나 입으로 병원균이 직접 침입하기 보다는 바이러스가 묻은 손을 눈이나 코, 입에 갖다 댄으로써 감염되는 경우가 더 많음. 비누로 손 씻기는 가장 기본적이고 효과적인 감염병 예방방법

가. 알코올 손소독제(2~30초)



나. 일반적인 손 씻기



올바른 손 씻기

비누로 손 씻기를 통해 각종 감염성 질환을 예방할 수 있습니다!



1

손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 주세요



2

손가락을 마주잡고 문질러 주세요



3

손등과 손바닥을 마주대고 문질러 주세요



4

엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 주세요



5

손바닥을 마주대고 손가락을 끼고 문질러 주세요



6

손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 해주세요

(2) 보호장구 착용

- 감염될 위험이 있는 대상자를 방문할 때는 보호장구(장갑, 마스크 등)를 착용함

보호장구 착용은 왜 필요할까요? 방문인력은 전염성 질환을 가진 대상자로부터 감염위험에 노출되어 있음. 전염성 질환을 가진 대상자인지 아닌지에 대한 정보가 공개되고 있지 않다보니 이에 대한 예방적 접근인 보호장구의 착용은 필수적임



(3) 예방접종

- 필수 예방접종 : 출산담당(자치구 가능 예방접종 내용)

홍역이나 수두환자 노출 후

- 홍역, 수두 환자에 감수성 있는 사람이 보호장구 착용 없이 노출된 경우 즉시 적절한 면역글로불린 투여
- 감수성이 있는 사람이 홍역에 노출되었을 때는 노출 72시간 안에 홍역 백신 투여. 홍역백신이 금기인 사람에게는, 6일 안에 면역글로불린 투여
- 감수성이 있는 사람이 수두에 노출되었을 때는 노출 120시간 (5일) 안에 수두 백신을 투여하거나 백신이 금기인 경우에는 96시간 이내에 면역글로불린 투여

- 기타: 연령대별 주요 감염병
- 0~2세: 수족구, 이구창, 결막염
- 10세 미만: 수두, 성홍열
- 10대: 유행성이하선염
- 성인: 결핵, 폐렴, 인플루엔자
- 기타: 피부질환, 설사환자 등

※ COVID 19 예방 행동 수칙 및 방문 시 유의 사항

(1) COVID 19 예방 행동 수칙

예방수칙



흐르는 물에
비누로 꼼꼼하게
손씻기



기침이나 재채기할 때
옷소매로
입과 코 가리기



씻지 않은 손으로
눈·코·입
만지지 않기



발열, 호흡기
증상자와의
접촉 피하기



의료기관 방문 시
마스크 착용하기



사람 많은 곳 방문
자제하기

특히 임신부, 65세 이상, 만성질환자 외출 시 꼭 준수

유증상자* 예방수칙 *발열, 호흡기 증상(기침, 목아픔 등)이 나타난 사람



등교나 출근을
하지 않고 외출
자제하기



3~4일 경과를
관찰하며 집에서
충분히 휴식 취하기



의료기관 방문 시
마스크 착용 및
자차 이용하기



진료 의료진에게
해외여행력 및
호흡기 증상자와의
접촉여부 알리기



콜센터(1339, 지역번호+120), 관할보건소
문의 및 선별진료소
우선 방문 후 진료받기



외출, 타지역 방문을
자제하고 격리자는
의료인, 방역당국의
지시 철저히 따르기

38℃ 이상 고열이 지속되거나
증상이 심해질 경우

국내 코로나19
유행지역에서는

(2) 방문 시 유의 사항⁴⁾

- 방문 인력과 대상자의 안전을 위해

방문 전	• 방문 인력의 발열, 호흡기 증상 발견 시 공가 및 검사 • 보호장구(마스크, 장갑 등) 지원 • 대상자 및 동거인 사전 스크리닝(자가격리 대상 여부, 증상여부 등) 실시
방문 시	• 가정방문상담 시 대상자의 가정 내 머무르는 시간은 30분 이내로 조정 • 보호장구(마스크, 장갑 등) 착용
방문 후	• 감염이 의심되면 검사 시행 - 감염이 확인되면 빠르고 적절한 조치

4) 「찾아가는 동주민센터」코로나19 대응 업무가이드라인(2020. 8. 서울특별시 찾동 추진단·추진지원단) 중 일부 수정

〈주요 감염병 이해하기〉

결핵

정의	결핵은 활동성 결핵환자의 결핵균이 포함된 기침 혹은 재채기를 통해 공기 중으로 배출되어, 이를 주위 사람들이 들이마심으로써 감염되는 질병. 호흡기를 통해 감염되지만, 감염된 모든 사람들이 결핵환자가 되는 것은 아님
전파와 감염	호흡기를 통해 감염 : 결핵의 원인이 되는 결핵균은 호흡기를 통해 감염. 전염성 있는 폐결핵환자가 말을 하거나 기침, 재채기를 할 때, 결핵균이 포함된 미세한 침방울이 배출되는데, 수분은 곧 증발하고 결핵균만 공중에 남아 있다가 주변사람이 숨을 쉴 때 함께 폐 속으로 들어가면서 감염됨 ※ 결핵은 결핵균(<i>Mycobacterium Tuberculosis</i>)이라는 세균에 의해 감염되는 질환 ※ 활동성 결핵환자의 기침을 통해 공기 중으로 배출된 결핵균이 제3자의 호흡을 통해 체내로 들어가면서 감염됨 ※ 체내에 들어온 결핵균이 증식하며 염증을 일으키는 것이 결핵
발병	결핵균에 감염된 사람 중 약 10%만 발병하여 결핵환자가 되고 나머지 90%의 감염자는 면역기전에 의해 평생 발병하지 않음. 또한 결핵환자 중 50%는 결핵균 감염 후 1~2년 내에 발병하고 나머지 50%는 잠복상태로 있다가 면역력이 떨어지면 발병하게 됨
증상	폐결핵환자 중 70~80% 정도에서 호흡기 관련 증상을 보이지만, 감기 등 기타 질환과 구분이 어려워 초기 발견이 어려운 경우가 많음. 성인 폐결핵환자에게서 흔히 발견되는 증상에는 기침, 객담(또는 혈담), 발열(미열과 오한), 무력감(또는 피곤함), 체중감소 등이 있음, 특히 기침이 2주 이상 지속되고 열이 나며 기침 증상이 밤에 더 심해질 경우, 결핵을 의심해 볼 수 있음
치료	결핵치료의 핵심은 일정한 시간에 정확한 용량의 약을 규칙적으로 복용하는 것, 결핵약을 복용하고 1~2주가 지나면 증상이 완화되거나 나타나지 않을 수 있으나 결핵균은 증식이 매우 느려 일부 결핵균이 죽지 않고 다시 증식하여 재발할 가능성이 있으므로, 최소 6개월 이상 지속적으로 약을 복용하는 것이 원칙임
결핵에 대한 흔한 오해	결핵환자와 밥을 같이 먹거나 하는 등의 행위를 꺼리는 경우가 많지만, 실제로 결핵은 결핵환자가 사용하는 수건, 식기류 등 생필품이나 음식 등을 통해서도 전염되지 않음. 따라서 결핵환자와 함께 음식을 먹거나 악수를 하는 것 자체는 문제되지 않음. 또한 결핵환자가 사용한 물건을 따로 소독할 필요는 없으며 결핵환자의 물건을 함께 사용해도 무방함. 일반적인 전염병과 달리 개인의 위생 상태와는 상관없음

출처 : 대한결핵협회 (<https://www.knta.or.kr>)

〈주요 감염병 이해하기〉

몸(Scabies)

정의	몸이란 진드기라는 아주 작은 벌레처럼 생긴 기생충에 의해 발생하는 피부감염
감염 확산	감염된 사람이나 옷 또는 침구, 수건 등과 접촉할 때 옮음. 몸은 보통 감염된 사람과 포괄적, 친밀한 개인적 접촉을 통해 확산됨. 군대나 요양소 등과 같이 공동주거생활을 하는 경우 또는 정신병원, 병원에서 잘 발생하며, 가족 구성원이 함께 감염되는 경우가 흔함
증상	-붉은 발진이 생기고, 보통 극심한 가려움을 느끼기 시작함. 밤에 더 심해짐. 발진은 손가락 사이, 손목과 팔꿈치 안쪽, 가슴, 남성의 성기, 벨트 라인, 허리와 엉덩이 부분에 더 흔하게 나타남. 긁게 되면 2차 감염을 초래할 수 있음 -호발연령층은 최근 노인 연령층으로, 노인에서 흔히 발생하는 단순가려움증, 건성습진 등으로 오진되는 경우가 많아 주의가 필요
조치	가까운 병원에서 치료. 긁어서 피부에 손상이 생기면 2차 세균 감염이 될 수 있으므로 유의하여야 함. 몸 진드기에 감염이 공동주거지에서 생긴 경우 모두 함께 처치를 해야 함
예방 (개인 위생)	환자와 접촉을 피하고, 같이 사는 가족이나 구성원 등 환자와 접촉을 한 사람은 증상유무와 상관없이 동시에 치료 실시함. 잠복기가 4~6주로 길기 때문에 증상이 없더라도 다른 사람에게 몸을 옮길 수 있기 때문임.
관리	감염환자의 내복 등을 포함한 모든 옷, 침구, 수건은 항몸진드기제제를 바르는 날은 같은 것을 사용 한 후 뜨거운 물(50~60℃ 이상)로 10~20분간 세탁하고 난 후 3일간 사용하지 않음. · 몸벌레는 몸에서 떨어져 나온 후 48~72시간 동안 살 수 있음 · 세탁할 수 없는 의류는 3일 이상 보관한 후에 재사용
우리 나라 현황	-2007년 3만6,688명이던 환자는 2011년 5만2,650명으로 43.2%증가 -연령별 인구 10만명당 환자수 증가폭은 80세 이상 환자는 연평균 31.6%, 70대 20.2%, 60대 19.6% 증가

출처 : 2016년도 몸·머릿니 예방 및 관리지침, 보건복지부 질병관리본부

4

재해 위험

• 재해로 인한 안전문제 예방 및 대처 지침의 필요성

- 폭염, 혹한 등 자연재해로 인한 위험이 있다고 판단되는 경우, 방문업무를 자제하는 지침 필요 : 기상주의보 및 기상특보 발령 시 방문업무 자제 권고 내용을 방문규정에 포함
- 동주민센터 공무원 및 방문간호사들이 재난도우미⁵⁾의 역할을 수행하도록 하고 있는 만큼 이들의 업무 성격을 고려한 지침을 구성해야 함
- 찾아가는 동주민센터 방문인력들은 폭염이나 혹한 등 재해위험 상황에서 방문업무를 수행하고 있는 상황임. 폭염 때 대상자 사망 등 사고를 경험하거나 실적의 압박으로 직원들은 본인의 안전을 걱정할 겨를이 없음. 따라서 재해로 인한 안전문제 예방을 위한 지침이 필요함

| 방문업무 시 재해로 인한 고충 사례 |

“외근 시 폭염이나 비가 많이 오는 날은 정말 힘듭니다.”

“저희 동은 1인 가구가 많은 편이라 폭염 시에는 무조건 방문해야 합니다.”

“제가 2년 동안 폭염, 한파를 담당했습니다. 경보가 내려오면 무더위 실태, 한파 실태 사진을 찍어서 매일 실적을 보고해야 합니다. 몇 분이 경로당을 이용하시는지, 통장님들이 취약계층, 고위험군, 치매를 앓고 있는 분들에게 다 연락을 했는지를 다 파악해서 보고해야 합니다.”

“폭염 때 방문했는데 사망하신 경우가 있었습니다. 그런 일이 한 번 생기면, 폭염, 폭설, 한파 시에는 걱정이 되어 잠도 안 옵니다.”

5) 방문건강관리사업 전담인력과 간호사, 사회복지사, 어르신 돌보미 등 재난도우미 1만3000여명은 방문과 안부전화를 통해 취약계층의 상태를 수시로 살핀다. 이중 65세 이상 독거노인과 쪽방촌 주민 등을 상대로 매일 현장 순회 진료를 해 건강상태를 확인한다.

· 방문 프로세스별 재해위험 예방 및 대처

방문 전	방문 시	방문 후
· 기상청 특보 발령시 방문업무 자제 권고 · 전화 상담을 통해 방문 대상 가구에 위험예방 지침 안내 · 기상특보 발령 전 재해 취약계층을 사전에 방문하여 보호체계 마련	· 재해위험이 특히 높은 시간대 피해서 방문 · 필요 시 차량 지원	· 재해위험이 높은 날 방문 후 휴식시간 제공 · 재해로 인한 상해 · 질환이 생긴 경우, 즉시 응급 처치 및 의료기관 연계

· 재해위험의 기준: 기상청 특보(기상주의보 및 경보)

자연재해 명칭	주 의 보	경 보
폭염	일 최고기온이 33℃ 이상인 상태가 2일 이상 지속될 것으로 예상될 때	일 최고기온이 35℃ 이상인 상태가 2일 이상 지속될 것으로 예상될 때
혹한(한파)	10월~4월 사이의 기간에 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 ①아침 최저기온이 전날보다 10℃ 이상 하강하여 3℃ 이하이고 평년값보다 3℃가 낮을 것으로 예상될 때 ②아침 최저기온이 -12℃ 이하가 2일 이상 지속될 것이 예상될 때 ③급격한 저온현상으로 중대한 피해가 예상될 때	10월~4월사이의 기간에 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 ①아침 최저기온이 전날보다 15℃ 이상 하강하여 3℃ 이하이고 평년값보다 3℃가 낮을 것으로 예상될 때 ②아침 최저기온이 -15℃ 이하가 2일 이상 지속될 것이 예상될 때 ③급격한 저온현상으로 광범위한 지역에서 중대한 피해가 예상될 때
대설	24시간 신적설 ⁶⁾ 5cm 이상	24시간 신적설 20cm 이상 산지는 신적설 30cm 이상
호우	6시간 강우량 70mm 이상 12시간 강우량 110mm 이상	6시간 강우량 110mm 이상 12시간 강우량 180mm 이상

6) 어떤 정해진 시간에 내려 쌓인 눈의 높이

태풍	태풍으로 인하여 강풍, 풍랑, 호우, 폭풍해일 현상 등이 주의보 기준에 도달할 것으로 예상될 때	태풍으로 인하여 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 ①강풍(또는 풍랑) 경보기준에 도달할 것으로 예상될 때 ②총 강우량이 200mm 이상 예상될 때 ③폭풍해일 경보 기준에 도달할 것으로 예상될 때
----	---	--

출처 : 국민재난안전포털 (<http://www.safekorea.go.kr>)

· 폭염 및 혹한(한파)시 예방 및 대처

- 방문 프로세스별 예방 및 대처

재해명칭	방문 전	방문 시	방문 후
폭염	·기온이 최고에 달하는 오후 12시~4시에 방문 자제 ·오전 혹은 늦은 오후 시간에 방문하도록 계획 수립	·방문업무 수행 중 시원한 장소에서 평소보다 자주 휴식을 취함 ·챙이 있는 모자와 가벼우면서 헐렁한 옷 착용 ·규칙적인 수분 섭취	·시원한 물로 몸을 씻어내거나 닦아냄 ·열사병 증상이 있다면 즉시 응급실 연락
혹한 (한파)	·독감 예방접종 ·충분한 스트레칭으로 관절의 가동 범위 넓힘 ·평소 난방에 신경 씀	·혹한 시 방한용품 필수 착용 : 모자, 귀마개, 목도리 등 ·손가락, 발가락, 귓바퀴, 코끝 등 신체 말단 부위의 감각이 없거나 창백해지는 경우 동상 조심	·외출 후 손발 씻기 ·심한 한기, 기억상실, 방향감각 상실, 불분명한 발음, 심한 피로 등을 느낄 때는 저체온 증세를 의심하고 바로 병원 방문 ·동상에 걸렸을 때는 조이는 신발이나 옷을 벗고 따뜻한 물로 씻은 후 보온을 유지한 상태로 즉시 병원 방문

- 열사병 등 폭염관련 질환별 대처방법

질환	증상	대처방법
열사병	뜨겁고 건조한 피부 (땀이 나지 않음) 빠르고 강한 맥박 두통, 어지러움 오심, 의식저하	열사병 증상이 있다면 비상상황이므로 응급실에 연락함 응급 지원을 기다리는 동안 시원한 물이 담겨 있는 욕조에 몸을 담금. 상황이 여의치 않을 경우, 시원 한 물로 몸을 닦아내거나 젖은 시트로 몸을 감쌌 때때로 근육이 뻣뻣해질 수 있는데, 이러한 증상이 발생하면 그대로 두고 어떠한 음료나 물질을 입에 넣지 않음
일사병	땀이 남 다른 증상은 열사병 과 유사	시원하고 알코올이 없는 음료를 마심 시원한 물로 몸을 씻어내거나 닦아냄 에어컨이 가동되는 환경에서 지냄 시원하고 가벼운 옷을 입음 충분한 휴식을 취함
열경련	근육경련 피로감	모든 행동을 중단하고 시원한 장소에 서 있음 주스나 스포츠 음료를 마심 경련이 중단된 후에 몇 시간 동안은 활동을 자제함 만약 1시간 후에도 증상이 가라앉지 않는다면 병원 에 연락하여 의학적인 조치를 취함
열부종	발이나 발목이 부 음	시원한 장소에서 발을 높인 자세로 휴식 취 함
열실신	일시적 의식소실	평평한 곳에 눕힘

출처 : 국민재난안전포털 (<http://www.safekorea.go.kr>)

- 한파 특보 발령 시 건강관리

- 혈압이 높거나 심장이 약한 사람은 노출부위를 따뜻하게 하고
특히, 머리 부분이 따뜻하도록 모자나 귀마개, 목도리 등을 착
용해야 합니다.
- 외출 후 손발을 씻고 과도한 음주나 무리한 일로 피로가 누적
되지 않도록 하여야 하고, 당뇨병자, 만성폐질환자 등은 반드시
독감 예방접종을 하여야 합니다.
- 평소에 충분한 스트레칭을 하여 관절의 가동(稼動) 범위를 넓
힘으로써 부상을 방지하여야 합니다.
- 손가락, 발가락, 귓바퀴, 코끝 등 신체 말단부위의 감각이 없
거나 창백해지는 경우에는 동상을 조심해야 합니다.

- 심한 한기, 기억상실, 방향감각 상실, 불분명한 발음, 심한 피로 등을 느낄 때는 저체온 증세를 의심하고 바로 병원으로 가야 합니다.
- 갑자기 기온이 떨어지면 심장과 혈관계통, 호흡기 계통, 신경계통, 피부병 등은 급격히 악화될 우려가 있으므로, 가정과 직장 등에서 난방에 신경써야 합니다.
- 동상에 걸렸을 때는 조이는 신발이나 옷을 벗고 따뜻한 물로 씻은 후 따뜻하게 보온을 유지한 상태로 즉시 병원으로 가야 합니다.
- 동상부위를 비비거나 갑자기 불을 피어서는 안 됩니다.

출처 : 국민재난안전포털 (<http://www.safekorea.go.kr>)

• 대설, 태풍 및 호우에 대한 예방 및 대처

재해명칭	방문 전	방문 시	방문 후
대설	·교통상황 수시로 파악 ·차량운전 시 안전장비 휴대 : 스노우 체인, 모래주머니, 삽	·보행 시 바닥면이 넓은 운동화나 등산화 착용 ·차량 운전 시, 커브길, 고갯길, 고가도로, 교량, 결빙구간 등에서는 천천히 운전 ·방문업무 수행 중 차량 고립 시 휴대전화 이용하여 동료들에게 상황통보 ·경찰이나 도로관리기관 직원 등 관계자의 통제에 적극 협조	·대설로 인한 상해 · 질환이 생긴 경우 즉시 응급처치 및 의료기관 연계
태풍 및 호우	·주택의 하수구와 집 주변의 배수구 점검 ·대피장소와 비상연락 방법 미리 숙지	·가로등이나 신호등 및 고압전선 근처 피하기 ·아파트와 고층건물 옥상, 지하실 및 하수도 맨홀 피하기	·태풍이나 호우로 인한 상해 · 질환이 생긴 경우 즉시 응급처치 및 의료기관 연계

출처 : 국민재난안전포털 (<http://www.safekorea.go.kr>)

· 미세먼지에 대한 예방 및 대처

- 미세먼지 예보등급 및 행동요령

구간		좋음	보통	약간나쁨	나쁨	매우나쁨	
예측농도		0-30	31-80	81-120	121-200	201-300	301-
행동 요령	 노약자	-	-	장시간 실외활동 가급적 자제	무리한 실외활동 자제요청(특히 호흡기, 심질환자, 노약자)	실외활동 제한	실내활동
	 일반인	-	-	-	장시간 무리한 실외활동 자제	실외활동 자제	실외활동 자제

- 미세먼지 높은 날 건강생활수칙 (※ 미세먼지 등급상 ‘나쁨’ 이상인 경우)

- 장시간 실외활동
- 외출 시 식약처에서 인증한 보건마스크 착용
- 외출 후 손, 얼굴 깨끗이 씻기
- 충분한 수분 섭취
- 과일, 채소 등 충분히 씻어먹기
- 창문을 닫아 외부의 미세먼지 유입 차단

출처: 서울특별시 서북병원 감염관리실

※ 참고 : 미세먼지 정보 확인

- 에어코리아
(환경부 전국 실시간 대기오염도 사이트, www.airkorea.or.kr)
- 기상청 사이트 (<http://www.kma.go.kr>)
- 일기예보, 대기오염 옥외전광판
- 우리 동네 대기질 어플리케이션
(안드로이드 다운로드, 아이폰 다운로드)

5

반려동물 사고

방문대상 가구 내 반려동물(개, 고양이 등)에 의한 안전사고의 발생을 예방하고 사건 발생 시 대처방법을 익혀 안전관리를 도모함

1) 반려동물 안전사고

(1) 반려동물 사고

: 반려동물에 의한 사고로는 물림, 핥힘, 동물원성 감염증 질환 등이 있음

(2) 반려동물에 의한 안전사고

- 반려동물 사고 중에서도 해마다 꾸준히 발생하고 있는 사고인 개에게 물리는 사고를 주의해야 함.
- 반려동물들의 식욕이나 성욕이 장기간 억압되면 갑자기 공격적으로 변할 수 있음. 사람을 공격하고 싶은 것이 아니라 욕구가 충족되지 않았기 때문에 공격성으로 잘못 표현되는 것임.
- 반려동물과 같이 생활할 때 주의해야 할 점은 각종 감염 질환임. 반려동물에게서 옮는 질환을 ‘동물원성 감염증’이라고 함. 면역 체계가 상대적으로 약한 어린이, 임산부, 노인 등이 위험할 수 있음. 특히 위생 상태에 문제가 있는 유기 동물과 동네 주민들이 접촉을 할 경우에는 건강상의 문제가 생길 수 있음

(3) 반려동물 사고 현황 및 사례

- 서울시 가구당 반려동물 수 증가 추이, 증가 추이에 따른 사건 사고 발생 증가
- 반려견 물림 사고는 가정에서 가장 많이 발생



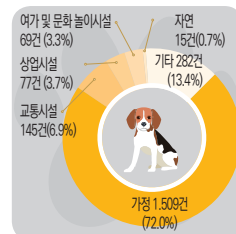
서울시민 5명 중 1명은 개나 고양이 등 반려동물을 키우고 있습니다.



가구당 개는 1.3마리, 고양이는 1.8마리로 여러 마리를 키우는 경우도 많습니다.

〈반려동물에 의한 사고 증가〉
(2011년 245건→2014년 676건) 한국소비자원에 수집된 반려견 관련 위해사례로 인한 병원치료 현황

〈사고발생 장소별 현황〉



출처 한국소비자원(2015)

| 사례 |

“반려견이 있을 때, 너무 많이 짖고 위협적이다 보니, 대상자분도 여기서 못 하겠다고 거부하셔서 되 돌아온 경우가 있습니다.”

“방문대상자가 문을 열어주는데 강아지가 갑자기 달려들어 팔이 물린 적이 있습니다.”

2) 반려동물 안전 관리

방문 전	방문대상자의 가정에 반려동물이 있는지 확인함
방문 시	- 방문 시 대상자에게 협조를 요청하여 반려동물을 격리시킬 수 있도록 함 (묶어두거나 다른 방으로 보내도록 요청) - 친숙하지 않은 반려동물에게 절대 가까이 다가가지 않음 - 반려동물이 잠을 자거나 먹을 때 만지지 않음 - 반려동물을 보고 겁에 질리거나 놀라서 소리를 치거나 도망가지 않음 - 반려동물이 달려들려는 기세를 보이면 눈 맞춤을 피하고 서서히 뒤로 물러나 차량이나 안전한 장소로 피함

방문 후 (사건처리)	- 만일 반력동물로 인한 사고가 발생하면 즉시 병원으로 가 응급처치 등을 받도록 하며, 선임인력이나 담당공무원에게 보고함(반려견 물림 사고 발생 시 해당 반력동물이 파상풍 주사를 맞았는지 확인 후 병원에 방문하면 치료 시 도움이 됨) - 특히, 면역력이 약하거나 병력이 있는 사람들은 반드시 병원을 방문하여 전문가의 치료를 받도록 함 - 상처에서 출혈이 심하지 않다면 비누와 깨끗한 물로 5~10분간 씻도록 한다. 상처를 문지르는 것은 상처를 악화시킬 수 있으므로 피하여야 한다. 약간의 피가 흐르도록 하여 상처 내 남아있는 세균이 상처 밖으로 흘러나오도록 함 - 소독된 거즈나 수건을 이용하여 출혈부위를 직접 압박하여 출혈을 억제함 - 사건 발생 시 사건발생기록을 남김
----------------	---

6 '찾동이' 안전 지침

가정방문 사업 수행 시 '찾동이' 안전 지침을 마련하고 차량 이용을 통한 찾동 서비스 제공에 만전을 기하고자 함

탑승 전 점검	- 사전에 하루 동안 사용할 수 있는 연료를 충분히 채워 둠 - 타이어에 대한 점검과 함께 차 안쪽에 숨어있는 사람은 없는지 살펴보는 등 차량을 점검하도록 함
차량 운전 시	- 직원을 비롯하여 탑승자 모두가 안전띠를 착용하도록 함 - 운전 중에는 핸드폰 사용 등을 금함 - 교통신호 준수-제한속도위반 또는 전용차선위반 등 「도로교통법」 준수하여 운행
대상자와 동승 시	- 찾동이로 대상자와 함께 이동할 때 여러 가지 위험요소가 있음을 간과하지 말아야 함. 가급적 동료 직원과 함께 동승하도록 하고 폭력 행사 경험이 있는 대상자와는 차량 이동에 대해 매우 신중하게 결정해야 함 2인 이상의 직원과 동행할 때 한 명은 운전을, 다른 한 명은 대상자와 뒷좌석에 앉도록 함 - 성별이 다른 대상자와 동승하게 될 경우를 대비하여 대상자와 성별이 같은 직원이 동승하도록 함. 특히 아동이 탑승했을 경우 어리거나 화장실을 갈 때 동반할 필요가 있음 - 아동과 함께 차량으로 이동할 때, 아동이 도망치거나 위협적인 행동을 했던 경험이 있는지 사전에 조사할 필요가 있음 - 대상자의 돌발적인 말이나 행동으로 인해 우려가 될 경우에는 즉각적으로 차량을 갓길로 이동하여 안전조치를 취하도록 함

주차 또는 차량 이용 후	• (주차) 조명이 잘 되어 있고, 대상자 거주지까지 안전하게 걸어갈 수 있는 길이 있는 곳에 주차함 • (주차) 떠나려고 할때 다른 차에 막혀 떠나기 어려운 상황이 생기지 않도록 주의하여 주차함 • (주차) 가정방문을 마치고 가는 방향으로 주차함 • (주차) 항상 차 문을 잠그도록 함 • (주차) 주차금지구역에 주차하지 않도록 함 • 자동차는 정기점검을 실시하여 타이어압, 부동액, 엔진오일, 배터리 등의 상태를 항상 확인하도록 함
사고 발생 시	• 차량을 운행하는 중에 사고가 발생한 때에는 다음 각 호의 사항을 조치한 후 차량 담당공무원에게 지체없이 통보함 1. 사고발생 일시 및 장소 확인 2. 사고내용 신고(경찰서 및 보험회사) 3. 상대차량 파악(운전자, 차량번호, 보험가입 여부) 4. 신속한 인명구조 및 안전조치 5. 목격자 확보 등 사고처리에 필요한 사항 등 (출처 : 서울특별시 공용차량 관리규칙 제22조 2항)



P A R T

04



법적 보상 절차

-
1. 공무원 연금법을 통한 보상 절차
 2. 산재보험을 통한 보상 절차
 3. 선택적 복지비(단체보장보험)를 통한 보상 절차
 4. 민간 보험

[04] 법적 보상 절차

1 공무원 연금법을 통한 보상 절차

· 공무원연금법 적용⁷⁾

- 공무원연금법상의 급여제도는 각 유형에 따라 공무원이 퇴직·사망하거나 공무로 인한 부상·질병·장애 발생 시 급여를 지급하도록 함
- 질병·부상·재해에 대해서는 제34조 단기급여의 적용을 받고, 퇴직·장애·사망의 경우에는 제42조 장기급여의 적용을 받도록 함
- 단, 공무원연금법의 적용을 받는 공무상 재해에 따른 재해보상급여를 인정받기 위해서는 반드시 공무와의 인과관계가 있어야 함
- 복지플래너가 공무 수행 중에 산재를 입었고, 그것이 업무와 관련된 것에 기인한다면 공무상 재해를 인정받을 수 있음
- 찾아가는 동주민센터 운영의 업무적 특성에 따라 발생한 위험은 공무상 재해에 해당하며, 이에 따라 부상·질병, 장애, 사망사고가 발생할 수 있음
- 각 사고에 따른 보상 제도로는 공무상요양비, 장해급여, 순직유족급여, 위험직무순직유족급여가 있음

7) 공무원 연금공단 재해보상 홈페이지(<http://www.geps.or.kr>)

〈그림〉 보상 제도의 법적 근거

공무원연금법 적용

공무상 재해 인정

공무상요양비, 장해급여, 순직유족급여, 위험직무순직유족급여

공무원연금법의 서비스 대상자:

공무수행과 관련하여 ①질병, 부상을 입은 공무원, ②장애상태가 되어 퇴직한 자, ③퇴직 후에 장애상태가 된 자, ④사망한 공무원의 유족 관계자 등

공무원연금법에 근거하여 보상 청구

법적 근거	· 지방공무원법상 공무원
구체적인 법률	· 지방공무원법 · 공무원연금법

• 재해인정기준

- 공무수행 중 발생한 질병이나 사고, 공무수행으로 기존의 질병이 현저히 악화된 경우나 사고가 발생한 경우, 공무상 질병 치료 중 새로 발생한 질병이 있거나, 출퇴근 중의 사고 등이 공무상 재해로 인정됨

〈표〉 공무상 재해 인정기준

질병	부상
• 공무수행 중 발생한 질병 • 공무수행으로 기존의 질병이 현저히 악화 • 공무상 질병 치료 중 새로 발생한 질병	• 공무수행 중 발생한 사고 • 공무수행 준비, 정리 과정에서 발생한 사고 • 통상적인 경로 및 방법에 의한 출퇴근 중의 사고

출처: 공무원연금공단(2014), 『109가지 사례로 알아보는 연금 핵심 업무』, 37page.

• 공무상 재해보상 종류

1) 공무상요양비

공무상 요양비란 공무원이 공무수행과 관련하여 발생한 질병이나 부상으로 요양을 하는 때에 실제 요양기간 범위 내에서 소요되는 비용을 지급하는 급여를 말함

2) 장해급여

- 장해급여란 공무원이 공무수행과 관련하여 발생한 질병·부상으로 인하여 장애상태가 되어 퇴직한 때 또는 퇴직 후 그 질병 또는 부상으로 장애상태로 된 때 지급하는 급여를 말함
- 구체적인 지급방식에 대해서는 연금식(장해연금)과 일시 지급식(장해보상금) 중 본인이 선택하여야 함
- 다른 보상급여 지급에 따라 급여의 제한이 발생할 수 있으나, 퇴직급여와 병급이 가능함

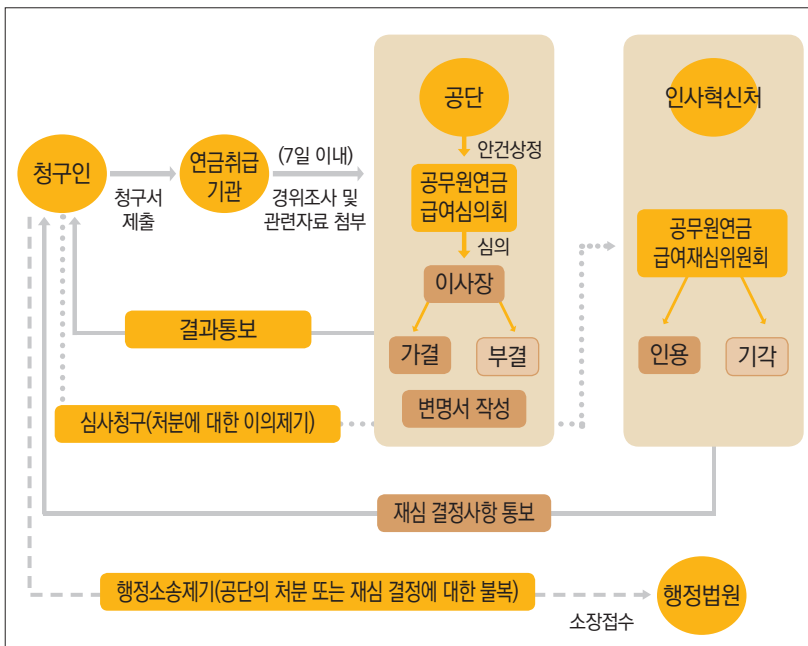
〈표〉 보상 급여의 종류

급여종류		지급요건	지급액
공무상요양비		공무상 질병·부상으로 요양기관(병·의원)에서 요양(치료)을 할 때	승인받은 공무상 질병 또는 부상의 요양에 소요되는 비용
장해급여	장해연금	공무상 질병·부상으로 장애상태로 되어 퇴직한 때 또는 퇴직 후 그 질병·부상으로 장애상태로 된 때	장애의 정도(1~14급)에 따라 기준소득월액의 52~9.75%
	장해보상금	장해연금에 갈음하여 일시금으로 지급받고자 할 때	장해연금액의 5년분

• 재해보상 처리절차

- 청구인이 소속기관에 재해보상급여 지급 청구(공무상요양승인신청, 장해급여청구 등)를 하면 연금취급기관(소속기관)에서는 급여유형별 구비서류를 첨부하여 공단에 청구서 이송하며, 공단에서 최종적으로 공무상 재해 승인여부 및 급여지급을 결정함

〈그림〉 업무처리 절차



출처: 공무원연금공단(2016), 『2016년 공무원연금 실무』, 228page.

2 산재보험을 통한 보상 절차

- 방문간호사의 업무상 재해 보상은 산업재해보상보험법이 적용됨
- 산재보험은 근로자의 위험을 보장하는 가장 기본이 되는 법(법률 제4조, 5조, 시행규칙 제2조, 3조)으로 ① 요양급여, ② 휴업급여, ③ 장해급여, ④ 간병급여, ⑤ 유족급여, ⑥ 상병(傷病)보상연금, ⑦ 장의비(葬儀費), ⑧ 직업재활급여 여덟가지로 명시하고 있음

- 업무상 재해란 업무상 사유에 의한 근로자의 부상, 질병, 신체장해 또는 사망을 말하며(산업재해보상보험법 제5조 제1항), 업무와 재해 사이에 상당한 인과관계가 있어야 함(산업재해보상보험법 제37조 제1항)

방문간호사

〈그림〉 보상 제도의 법적 근거

산업재해보상보험법 적용

업무상 재해 인정

요양급여, 휴업급여, 장해급여, 간병급여, 유족급여,
상병보상연금, 장의비

업무상 재해란 업무상 사유에 의한 근로자의 부상, 질병, 신체장해 또는 사망을 말함(산업재해보상보험법 제5조 제 1항)

업무상 사유의 인정 요건

→ 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 있어야 함(산업재해보상보험법 제37조 제 1항)

산업재해보상보험법에 근거하여 보상 청구

법적 근거

· 근로기준법상 근로자

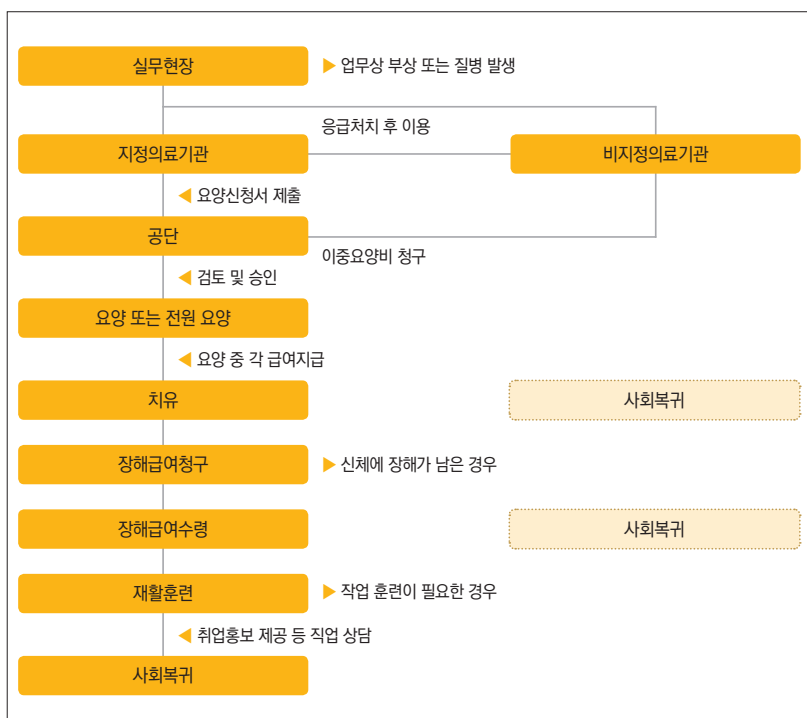
구체적인 법률

· 근로기준법
· 산업안전보건법
· 산업재해보상보험법
· 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률

• 산재보험 적용 절차는 다음과 같음

- 1) 업무상의 사유에 의하여 부상을 당하거나 질병에 걸려 4일 이상 요양이 필요한 경우에는 요양신청서를 제출하여 업무상 재해로 승인을 받아야 한다.
- 2) 요양신청서에 재해 경위를 정확히 작성하여 회사와 산재지정 의료기관에 확인을 받은 후 사업장을 관할하는 근로복지공단 지사로 제출하여야 한다(소속기관이 비협조적인 경우가 많으니 산재 처리는 반드시 재해자가 주관하여 진행하여야 한다).
- 3) 요양신청서가 접수되면 공단에서는 산재가입여부, 업무상재해여부를 검토하여 산재요양여부를 결정하여 통보한다.

〈그림〉 산재보험 적용 절차



출처: 근로복지공단 홈페이지 (www.kcomwel.or.kr)

③ 선택적 복지비(단체보장보험)을 통한 보상 절차

• 지원대상 : 공무원 및 방문간호사

(※ 적용제외: 병역휴직, 법정의무수행 휴직자)

- 맞춤형 복지제도 하에서 공무원의 안전보장을 위한 최소한의 혜택을 제공하기 위하여, 선택적 복지비 지출 기본항목으로 생명/상해보험에 의무적으로 가입하도록 하고 있음

• 청구방법

- 입원의료실비 : 사고(입원) 발생 후 보험금 청구 시 구비서류를 보험사로 접수함
- 사망·재해후유 장애 : 보험금 청구 시 구비서류를 보험사 담당자 앞으로 접수함(등기)
- 청구기간 : 사고(입원)일로부터 3년 이내

〈표〉 주요 보장내용

① 생명/상해 보장보험 - 생명보장(3억원), 재해장해(장해지급률에 따른 보장)

- 공무원 본인의 질병 및 재해 사망으로 인한 사망보험금, 질병 및 재해로 인한 후유 장애 시 장해지급률에 따라 보장됨
- 가입제한과 지급제한이 없음
- 기왕증자(과거병력이 있는 자), 현증자(현재 질환이 있는 자) 모두 보장
- 타 제도에 의한 보상과 관계없이 약정한 보험금을 지급(정액형)

② 의료비 보장보험 - 1회 입원당 1천만원 이내

- 모든 질병(국민건강 보험법 적용) 또는 재해로 병원에 입원하여 치료를 받고 입원 의료비가 발생한 경우
- 공무원 본인 및 그 가족 입원 시, 국민건강 보험법상 본인 부담금 및 모든 비급여 의료실비(한방, 치과 포함) 보장
- 사고당(동일 병명) 1천만원 한도(운영기관의 장은 필요에 따라 상향조정 가능), 분만비 등 포함

- CT, MRI, 초음파 검사료, 식대, 병실차액, 임의 비급여 등 보상

※ 특약보험 : 암진단 특약, 뇌졸중 특약, 급성심근경색 특약, 공상순직보상 특약, 통원의료비특약, 입원일당특약, 수술비특약 등

- 국민건강보험 요양 급여 지급기준에 의한 면책사항(제외대상)
- 자동차보험과 산업재해 보상보험에서 보상하는 경우
- 보신, 미용 등 질병치료와 직접 관계가 없는 진료비는 제외
- 기왕증자는 보장, 현증자(예, 전년도에 입원 중인자 등)는 보장 제외
- 현증자는 전년도 보험에서 보상
- 요양급여 본인부담금의 90%, 비급여 본인부담금의 80% 해당액의 합계액
- 공제액이 2백만원을 초과하는 경우 초과금액은 보상
- 기준 병실과의 차액은 50% 보상(1일 평균금액 10만원 한도)
- 단 보신, 미용 등 질병치료와 직접 관계가 없는 진료비는 미보상
- 타 제도에 의한 보상과 중복보상 불가

※ 유의사항: 천재지변이나 자살 등은 보험금이 지급되지 않으며, 의료보장보험도 보장이 제외되는 사항이 있으므로, 자세한 사항은 표준의료비 약관을 우선 참조

의료비 보장보험 중복가입 해소

- 개인이 실손형 보험에 중복 가입한 경우에는 보험사별 중복보상이 금지되며, 보험사별 보험가입액에 비례하여 실제 손실액 만큼만 보상됨
- 원칙적으로 기관 의사에 따라 의료비보장보험 가입여부를 결정토록 하되, 맞춤형복지 의료비 보장보험과 중복되는 보험에 가입한 것으로 확인된 경우에는 가입을 면제하도록 함. 단, 본인의사에 따라 가입하거나 별도의 정액형 보장보험을 가입할 수 있음

※ 보험사의 확인절차를 통하거나 개인의 증빙서류 제출로 개인이 민영보험의 실손형 보험에 가입한 것으로 확인된 경우에 한함

- 중복보험 가입 시 의료비 보장보험 가입면제 : 운영기관의 의료비 보장보험이 개인이 가입한 민영보험과 중복되는 경우, 보험사와 계약 전까지 기관운영 담당자에게 개인이 입증서류를 직접 제출하면 입원의료비 보장보험 가입을 면제할 수 있음

※ 중복가입으로 확인된 경우라도 개인이 보장범위 등을 판단하여 의료비 보장보험 가입을 선택할 수 있음

- 의료비 보장보험 가입면제 대상자 :
 - 소속 공무원으로서 개인이 가입한 민영보험의 피보험자 또는 수익자가 공무원 본인 또는 가족의료비까지 의무적으로 보장하는 기관은 해당 보험의 보장대상인 가족구성원
 - 공무원이 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제42조에 의한 국가 의료보호대상자인 경우

4 민간 보험

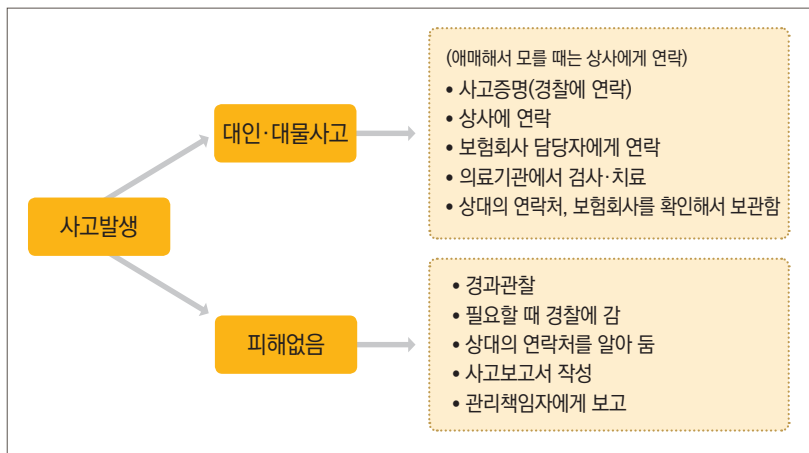
가. 상해보험

- 상해보험의 경우 산재보험과 별도로 고용주 및 고용인의 안전을 위하여 민간 보험에 가입하는 것으로 직원 개개인별로 가입이 된다는 점에서 영업배상책임 보험과는 구별되며, 민간보험회사를 선택해서 가입해야 하는 관계로 각 회사의 약관에 따라 보험료 및 보장의 차이가 있음. 또한 주 보험 외에 특약보험 선택에 따라 보험료는 차이가 있음
- 이처럼 민간보험은 산재보험 외에 2중 장치로 직원의 위험에 대비할 수 있으나 재정상태가 열악한 사회복지시설의 경우 상해보험을 든 경우는 드물고 직원을 제외한 제3자의 안전을 위한 영업배상책임보험에 대부분의 시설이 가입하고 있음

나. 자동차 보험

- 근무 중 교통사고가 발생했을 경우 아래와 같이 조치하도록 함

〈그림〉 교통사고 발생시 조치





부록 및 서식

〈부록〉

1. 동주민센터 연중 교육 가이드
- 2-1. 안전용품(호신용품) 가이드
- 2-2. 서울시 안심이 앱 활용법
3. 대상자 사망 및 위독 등 긴급상황 예측 시 대처방법
4. 심리지원서비스 제공기관
 - 서울시 심리 지원센터 및 감정노동 보호센터

〈서식〉 안전관리 발생 보고서

1. (긴급) 위험 발생 보고서
2. 폭력 발생 보고서
3. 감염 노출 보고서
4. 현황관리 및 반기별 보고

[부록]

1. 동주민센터 연중 교육 가이드

- 방문인력을 대상으로 안전관리에 대한 교육을 정기적으로 실시하여 위험발생률과 피해 범위를 줄일 수 있도록 함

- 1) 분기 1회로 동주민센터는 아래와 같은 내용으로 연중 안전교육을 실시함
- 2) 방문사업 안전관리 담당자가 기획하여 실시함

구분	교육시간	내용
1회기. 안전관리 이해	40분	· 안전관리의 필요성 및 기본 방문 원칙을 숙지하도록 함. 매뉴얼의 기본 원칙 이해 및 숙지(방문안전 매뉴얼 활용) · 위험 상황 및 대처 방법 공유하기 - 실제 방문현장에서 위험 상황을 공유함(당시의 방문인력의 감정에 대한 공감 및 이해) - 당시 대처방법을 공유함으로써, 대처방법의 장·단점을 파악하여 향후 적용가능한 점을 모색함
2회기. 대상자 폭력	40분	· 대상자 폭력의 유형 및 대처방법을 이해하고 숙지하기 · 안전용품 및 호신용품 활용 연습하기 ① 안심이앱 설치 및 활용방법 숙지 (부록2-2참조) ② 신체적 공격 시 위험 상황을 벗어날 수 있는 해제법 훈련 - 매뉴얼 34~40page를 참고하여 훈련 - 유튜브 검색창에 “자기방어훈련”을 검색하여 해제법 중심으로 훈련 ③ 비명 지르기 훈련 - 무술용 띠를 허리에 감아서 매도, 아랫배에 힘이 들어가도록 꼭 조인다. - 그냥 서는 것 보다는 발을 안으로 15~30도 틀어서 살짝 앉은 자세를 취한다(아랫배에 힘을 주기 유리한 자세). - 숨을 들이마신 후 숨을 뱃을 때 아랫배에 힘을 주면서 기합을 넣듯이 소리를 지른다.
3회기. 성적 폭력	40분	· 대상자 폭력 중 성적 폭력 경험을 공유하고 해소하기 : 성희롱 및 성적 폭력을 경험하고 난 후 자책하지 말고 동료와 공유하고 대처방법에 대해 서로 의견을 나눔 · 언어 및 신체 언어 대처, 문제행동 지적하고 대처하기를 훈련함 · 상황극 연습 : 안전매뉴얼 성적 폭력 적용하기를 활용하여 상황극을 통해 대처방법을 익히도록 함 - 글을 통해 읽는 것보다 실제로 대처방법을 연습하는 것이 실제상황에서 도움이 됨
4회기. 감염	40분	· 감염예방의 중요성과 대처방법을 이해하고 숙지함 · 관할 보건소의 협조를 얻어 감염관련된 자료 공유

[부록]

2-1. 안전용품(호신용품) 가이드

1) 안전용품(호신용품)의 유형

- 경보음 발생형, 스프레이 분사형, 충격 유발형, 호신 어플리케이션

2) 안전용품(호신용품) 사용 시 유의사항

- 호신용품 구매 시, 사용 목적을 달성하기 위해 너무 저가나 고가의 제품은 피하도록 하며, 제품의 성능을 고려하여 적정 가격 범위 내에서 구매하도록 함
- 호신용품은 직접 사용해 봄으로써 작동식(호신용 경보기, 스프레이, 가스총, 전기충격기) 및 사용식(너클, 쿠보탄, 3단 호신봉) 가운데에 실제 위기 상황에서 활용할 수 있는지를 확인하여 자신에게 가장 잘 맞는 호신용품을 휴대하도록 함
- 호신용품은 필요할 때 손 안에 있어야 즉각적으로 사용이 가능하다는 점을 유념하며 즉시 사용할 수 있도록 함
- 호신용품 중 분사기⁸⁾ 및 전자충격기의 경우에는 소지허가가 필요하므로 미리 관할 경찰서(담당: 생활질서계)에 소지허가를 신청하도록 함

분류	호신용품 종류			비고
경보음 발생형	호루라기			스마트 휘슬 등 전자식 호루라기 사용 시 어플과 연동 가능함
	호신용 경보기			130dB 이상의 제품을 선택할 필요가 있음

8) 총포·도검·화약류 등의 안전관리에 관한 법률 제2조(정의) ④ 이 법에서 "분사기"란 사람의 활동을 일시적으로 곤란하게 하는 최루(催淚) 또는 질식 등을 유발하는 작용제를 분사할 수 있는 기기로서 대통령령으로 정하는 것을 말한다.

분류	호신용품 종류		비고
스프레이 분사형	호신용 스프레이		스프레이 사용 시 분사거리 확인할 필요 있음
	가스총		관할 경찰서에 신고 후 소지해야 함
충격 유발형	너클		- 너클 사용 시 손이 아플 수 있음 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해 야 함
	쿠보탄		- 쿠보탄 사용 시, 일정기간 숙련이 필요함 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해 야 함
	3단 호신봉		- 여성이 사용하기에 다소 크고 무거움 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해 야 함
	전기 충격기		- 관할 경찰서에 신고하고 소지해야 함 - 휴대 전 정확한 사용법을 반드시 숙지해 야 함
호신 어플	안심이		- '안심이' 어플을 실행하면, 1차로 자치구 통합관제센터 상황판에 사용자의 위치가 표출됨 - 실제 위험상황 발생 시 사용자가 휴대폰 버튼을 누르면 휴대폰에 현장 동영상 촬영되고, 인근 CCTV 영상, 어플 사용자 의 사진, 연락처 등의 정보와 함께 통합관 제센터로 자동 송출됨 - 관제센터는 상황판에 뜨는 사람들의 위치 정보를 예의주시하다가 실제 범죄 피해 위험이 확인되면 '비상상황'으로 전환, 센터에 상주하고 있는 경찰과 함께 출동 요청 등의 조치를 함

분류	호신용품 종류		비고
호신 어플	여성· 아동용 112 긴급신고	 	- 어플을 실행하여 긴급신고를 할 경우, 즉시 경찰이 출동함 - 사용자 정보에는 정확한 내용을 입력하여야 함 - 긴급신고 시, 위치서비스(GPS 등)를 켜 두면 보다 정확하게 신고자의 위치를 파악할 수 있음 - 특정 기기에서는 어플을 실행시키지 않고 전원 및 음량 버튼을 동시에 3초 이상 눌러도 신고가 가능함
	SOS 누르미		- 잠금화면의 SOS 위젯으로 응급 시 도움 요청하기 - 전원버튼 3번 눌러 응급 시 SMS 도움 요청하기 - 호루라기, 여자비명, 사이렌 소리로 위험상황 탈출하기 - 혼자 귀가 시 정한 시간 안에 도착하지 않으면 보호자에게 SMS 알림 전송
	넘브 반지		- 넘브 반지는 엄지손가락으로 반지 안 쪽을 3초동안 눌러주면 구조요청 기능이 작동됨 - 넘브 반지와 연동된 스마트폰 어플리케이션을 통해 미리 설정된 가족과 친구들, 경찰에게 연락을 취하고 자신의 위치를 알림

가. 경보음 발생형⁹⁾

종류	① 호루라기 ② 호신용 경보기
사용 목적	• 경보음 발생형 호신용품은 큰 소리를 내어 주변의 도움을 요청하거나 상대를 놀라게 할 목적으로 사용함
사용 방법	• 호루라기의 경우, 입에 물고 불어서 소리를 냄(스마트 휘슬의 경우, 사용자가 휘슬을 불거나 내장된 버튼을 누르면 가족, 친구에게 도움 요청 메시지 및 현 위치가 전송됨) • 전자식 호신용 경보기의 경우, 안전핀을 뽑거나 버튼을 누르는 등의 간단한 동작으로 큰 경보음을 발생시킴
장점	• 크기가 작아 휴대성 및 은닉성이 뛰어남 • 다른 호신용품에 비해 가격이 저렴함 • 사용방법이 간단하여 빠르게 사용할 수 있음 • 흉기나 위험한 물건으로 분류되지 않으므로 제품의 사용으로 인한 처벌의 위험성이 거의 없음
단점	• 소리가 작거나 멀어서 작게 들릴 경우, 주변의 도움을 요청하거나 상대를 놀라게 하기 위한 목적 달성에 어려움이 발생할 수 있음 • 소리가 크게 들리는 경우에도 구조 요청 신호로 인식되지 않을 가능성이 있음 • 구조 요청 신호로 인식되는 경우에도 주변에 도와줄 사람이 없으면 큰 도움이 되지 않음
비고	• 호루라기의 경우 어플과 연동하여 사용 가능한 용품도 있음(예) 스마트 휘슬 등) • 호신용 경보기의 경보음의 경우 제품마다 다르나 110~170dB(데시벨)의 경보음이 나며, 사용 목적을 달성하기 위해서는 약 130dB 이상의 제품을 선택할 필요가 있음¹⁰⁾

나. 스프레이 분사형

종류	① 호신용 최루 스프레이 ② 호신용 가스총
사용 목적	• 캡사이신이나 후추, 겨자 등의 성분이 첨가된 최루액을 발사함으로써 공격을 가하는 상대방을 무력화(일시적인 행동불능 상태)한 뒤 제압하거나 도주하는 시간을 확보함
사용 방법	• 가급적 1m 내에서 눈이나 얼굴 쪽을 향해 분사하며, 최루액이 사용자에게 오지 않도록 바람을 등지고 상대방을 향하여 분무함

9) 소리크기

소리크기(dB)	소리크기에 대한 설명
60dB	일상적인 대화
90dB	지하철, 자동차 소음
115~110dB	천둥소리
120dB	소리로 느끼는 고통의 한계
130~140dB	비행기 이륙 소리(50m 전방)
200dB	로켓 발사 소리(50m 전방)

- 10) “호신용 경보기는 위급상황 시 큰 소리를 발생시켜 자신이 위험에 처했다는 것을 알리는 것으로 소음 수준이 130dB이상인 제품을 사용해야 한다.” [전북일보] <http://www.sjbnews.com/news/articleView.html?idxno=529942>

장점	• 사용방법이 간단함 • 제대로만 쓰면 상당히 효과적으로 상대를 무력화할 수 있음 • 가스총의 경우 일반 스프레이보다 조준이 용이하고 분사력이 강하며 분사액을 다 쓰면 충전도 가능함
단점	• 현장에서 즉각 대응이 어려울 수 있고, 상대가 너무 가까이 붙어 있을 때에는 자신도 영향을 받을 수 있음 • 가스총을 사용하는 경우 총의 외형으로 인해 자칫 상대를 더욱 자극시킬 수 있으며, 비싼 가격과 필수적 소지 신고에 대한 번거로움이 존재함
비고	• 구매 시 제품을 받자마자 제대로 발사되는지 확인할 필요가 있음 • 실제 사용 시 적절한 분사거리를 확보하기 위해 실전대비 연습이 필요함 • 최대 5m까지 분사되는 이 액체가 달을 경우 매우 따가운 느낌과 함께 호흡곤란까지 일으킬 수 있으니 유의해야 함 • 총포관리법 대상에 해당하는 분사기(호신용 가스총)의 경우, 관할 경찰서에 신고하고 소지하도록 함

다. 충격 유발형

종류	① 너클 ② 쿠보탄 ③ 3단 호신봉 ④ 전기충격기
사용 목적	• 각각의 용품을 직접 사용함으로써 상대방에게 신체적 충격을 가하여 상대방을 무력화(일시적인 행동불능 상태)한 뒤 제압하거나 도주하는 시간을 확보함
사용 방법	• 너클: 너클은 손가락에 끼우는 금속 제품으로 단단한 요철을 활용해 상대방에게 가격함 • 쿠보탄: 쿠보탄은 직경 15cm 내외의 끝이 뾰족한 원추형 막대기로 이를 손에 쥐고 짝여 내리는 동작을 취함으로써 상대방에게 가격함(쿠보탄에 열쇠고리를 연결하여 사용할 경우 그냥 쿠보탄만 사용할 때 보다 다양한 공격이 가능함) • 3단 호신봉: 접혀 있는 상태의 호신봉의 손잡이 부분을 잡고 스냅을 이용하여 펼쳐서 사용함 • 전기충격기: 상대방에게 전기충격기를 접촉시킴으로써 약 7~10만 볼트의 고전압을 흐르게 하여 상대방을 무력화시킴.
장점	• 너클 및 쿠보탄의 경우, 크기가 작아 휴대성 및 은닉성이 뛰어남 • 작은 힘으로 큰 위력을 발휘하는 도구로서 완력이 부족한 여성에게 도움이 됨 • 일단 제대로만 쓰면 상당히 효과적으로 상대를 무력화할 수 있음(쿠보탄 사용법에 정통한 사람이라면 적당히 급소를 눌러서 무력화시킬 수 있기 때문에 상대방에게 큰 상해를 주지 않고 손쉽게 제압이 가능함) • 상대방에게 확실한 공격을 가할 수 있다는 점에서 심리적인 안정감을 줌
단점	• 너클의 경우 손가락에 끼워 가격하는 제품으로 사용 시 손에 통증이 동반될 수 있음 • 쿠보탄의 경우 사용방법은 단순하지만 제대로 된 급소를 가격하기 위한 숙련과정이 쉽지 않음 • 3단 호신봉의 경우 크고 무거워 여성용 호신용품으로는 적합하지 않을 수 있음 • 전기충격기의 경우 상대와 매우 가까이 접근한 상태에서 일정 시간 동안 작동을 지속해야 한다는 점을 유념해야 하며, 사용 시에 노출된 팔이나 목덜미 등 살갗에 대야 제대로 효과를 볼 수 있음

단점	• 제대로 된 호신을 하려면 일정한 경험 및 숙련이 필요하며, 이러한 사용에 대비하여 꾸준히 연습하지 않으면, 위기 상황의 현장에서 도구를 사용한 즉각 대응을 하지 못해 무용지물이 될 수 있음 • 충격 유발형 호신용품을 사용하여 상대방을 너무 강하게 가격할 경우 상대방의 신체에 중대한 상해를 유발시킬 수 있음
비고	• 방어의 수단으로 호신봉을 사용할 경우 급소 부위가 아닌 상대의 팔, 다리를 가격하도록 함 • 전기충격기의 경우 소지허가증이 필요함 • 상황에 따라 일상용품도 충분히 충격 유발형 호신용품으로 활용할 수 있음(예를 들어 휴대폰과 열쇠, 펜 등 지니고 있는 물건의 뾰족한 부분으로 가해자의 급소인 머리·눈·목 부분을 세게 가격해 위급 상황을 모면함) • 충격 유발형 호신용품 사용 시, 상대는 물론 자신까지 부상을 입을 수 있으니 휴대 전 정확한 사용법을 꼭 숙지해야 함 • 도구를 잘 사용하지 못하는 경우나 도구를 상대방에게 빼앗길 경우, 상대방에게 불필요한 자극만 주고 오히려 해당 도구로 반격당할 가능성이 높으므로 특히 유의해야 함 • 충격 유발형 호신 용품 사용은 정당방위가 인정될 수 있는 상황과 범위 내에서 사용해야 하며, 불필요한 상황에서 오용 및 남용하게 되면 법적으로 피해를 볼 수도 있다는 점에 유의해야 함

라. 호신 어플리케이션

- 스마트폰 시대에 접어들면서 스마트폰과 연동되는 호신용품이 출시되었으며 이와 더불어 다양한 호신용 어플리케이션이 개발됨

주요 기능	호신용 어플리케이션의 주요기능으로는 ① 경보음 발생 ② 위기 상황 시 현재 위치 알림 ③ 지정한 사람, 경찰 등에 자동 문자 전송 등이 있음
대표 어플	① 안심이 ② 여성·아동용 112 긴급신고 ③ 흔들면 범죄예방 ④ SOS 누르미 ⑤ 님브 반지(Nimb Ring) 등
사용 방법	• 각 어플에 맞는 설정 및 실행을 통해 주요기능을 이용할 수 있도록 함
장점	• 스마트폰 내에 있는 어플을 활용하는 것으로서, 호신용품 항목 중에서 상대를 필요 이상으로 자극하지 않음
단점	• GPS 기능이 잘 작동하지 않은 지역이나 스마트폰 통신 자체가 원활하지 않는 지역에서는 활용이 불가능함
비고	• 자신의 스마트폰에서 이용 가능한 어플인지 여부를 확인함 • 실수로 어플을 실행하는 등 어플을 오남용하지 않도록 주의함 • 위급 상황에 대비해 어플을 이용한 신고 방법을 사전에 숙지하도록 함(예를 들어 어플의 위치전송 기능을 실행시키고자 할 경우 사전에 GPS 기능을 켜놓아야 자신의 위치를 전송할 수 있음)

[부록]

2-2 서울시안심이앱활용법

서울시 여성 종합 안전서비스 '안심이'

- 「안심이」란? 설치된 CCTV, 자치구통합관제센터에 스마트폰앱을 연계하여 위기상황 시 실시간 모니터링을 통해 위기극복을 지원하는 시스템

- 「안심이」앱 서비스 : 위기상황 신고 시 자치구 CCTV관제센터 요원이 신고자 위치정보, 현장 사진 및 영상을 활용하여 현장상황을 인지하고 필요 시 경찰 출동 등 대응조치로 여성 및 사회적 약자에 대한 안전 서비스를 제공

- 비상상황 시 위기극복 지원
- 안심귀가 서비스
- 스카우트서비스 연계
- 안심종합정보제공 서비스(향후)

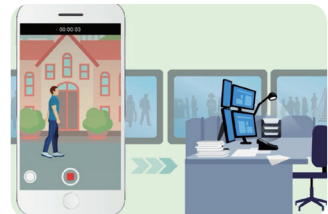


위기상황 신고(SOS신고) 서비스

- 예측하지 못한 위기상황 발생 시 현장대응 및 112 호출 등의 서비스를 제공



위기상황 인지(SOS 신고)
스마트폰을 흔들거나
전원버튼 3회 이상 누르기



SOS 신고/영상 전송

- 관제센터 위기상황 대응

신고자 위치추적 → 상황파악 및 CCTV추적[휴대폰 자동 전송 음성(영상)자료, CCTV영상] → 112 신고 → 경찰출동 대응

[부록]

3. 대상자 사망 및 위독 등 긴급상황 예측 시 대처방법

- 방문인력은 가정방문 과정에서 방문대상자의 사망 및 위독 등 긴급상황이 발생할 수 있음
- 긴급상황에서는 방문인력으로서 방문대상자에 대한 즉각적인 구호조치가 필요함
- 그런데, 현실적으로 긴급상황에 대한 확신이 쉽지 않은 경우가 많음
- 법에서 규정하는 일정한 구성요건을 충족한다면, 주거침입죄나 재물손괴 등 법적인 분쟁에 휘말릴 가능성이 낮아짐
- 이와 관련하여 발생할 수 있는 법적인 문제와 더불어 바람직한 대처방안은 아래와 같음

1 성립 가능한 법적 문제

가. 형사법상 주거침입죄¹¹⁾ 및 재물손괴죄¹²⁾

우선 범죄가 성립되기 위해서는 구성요건에 해당하고, 위법성 및 책임성이 인정되어야 함, 구체적인 사안마다 판단이 달라질 수 있으나, 일반적으로 긴급상황이라는 확신이 있는 상황에서 방문대상자 구호의 목적으로 가정 내에 진입한다면, 정당행위¹³⁾로 인하여 위법성 조각사유¹⁴⁾에 해당하여 범죄가 성

11) 제319조(주거침입, 퇴거불응) ①사람의 주거, 관리하는 건조물, 선박이나 항공기 또는 점유하는 방실에 침입한 자는 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

②전항의 장소에서 퇴거요구를 받고 응하지 아니한 자도 전항의 형과 같다.

12) 제366조(재물손괴등) 타인의 재물, 문서 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 기 효용을 해한 자는 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 1995.12.29.>

13) 우리 형법 제20조는 「법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규(社會常規)에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다」로 규정하고 있다. 그러나 여기에서 말하는 「법령」 또는 「업무」에 의한 행위 등은 사회상규에 위배되지 않는 정당행위의 예시에 불과하다. 「법령에 의한 행위」라 함은 예를 들면 공무원의 직무행위, 징계행위, 현행범(現行犯)의 체포(逮捕), 정신병자의 감치(監置)등을 말하고, 「업무로 인한 행위」라 함은 직접 법령에 근거가 없어도 사회관념상 정당시되는 행위를 업무로 하여 행하는 경우를 말한다. [네이버 지식백과] 정당행위 [正當行爲] (법률용어사전, 2011. 1. 15., 법문북스)

립되지 않을 가능성이 높음.¹⁵⁾ 다만, 긴급상황이라는 확신이 부족한 상황에서 방문인력이 자의적으로 대상자의 가정에 들어간다면, 주거의 안정을 해하는 주거침입죄가 성립될 가능성이 있음. 이와 더불어 주거에 들어가는 과정에서 문이 파손되거나 집안의 물건들이 훼손되었다면 재물 손괴죄 또한 성립될 수 있음.

나. 민법상 손해배상 책임¹⁶⁾

위에서 언급한 바와 같이, 주거에 들어가는 과정에서 집안의 물건들이 훼손되었다면 재물 손괴죄로 형법상의 처벌문제와는 별개로 해당 물건의 훼손으로 인한 손해액에 대하여 민사상의 손해배상 책임을 물을 수 있게 됨

다. 처벌의 범위

- 형사법상의 처벌의 범위에 대해 살펴보면, 형법 조문에 규정된 바에 따라 주거침입죄의 경우 3년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처해질 수 있고, 재물손괴죄의 경우에는 3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금이 부과될 수 있음, 다만 주거침입 및 재물손괴죄가 성립된다

14) 위법성을 조각하는 일련의 사유를 말한다. 위법성은 범죄성립요건(犯罪成立要件)의 하나이므로 위법성이 없으면 범죄는 성립하지 않는다. 그런데 형법은 위법성에 관하여 적극적으로 규정하지 않고 소극적으로 위법성이 조각되는 사유만을 규정하고 있다. 따라서 형법의 각칙규정 중에 형벌을 규정한 조문에 해당하는 행위는 일단 위법한 것(형식적 위법)으로 판단된다. 그러나 그 행위가 실질적 또는 사회적으로 상당한 것으로 인정될 경우에는 그러한 위법성을 조각하게 된다. 형법은 제20조에서 제24조까지 정당행위(正當行爲), 정당방위(正當防衛), 긴급피난(緊急避難), 자구행위(自救行爲), 피해자의 승낙(被害者의 承諾)등을 위법성조각사유(違法性阻却事由)로 규정하고 있다. 노동쟁의행위(勞動爭議行爲), 치료행위(治療行爲) 등에 대하여는 이를 제20조의 정당행위에 포함시킬 것인가에 대하여 다툼이 있다. 여하간 범위의 광협(廣狹)의 차는 있으나, 형법이 규정하고 있는 세 가지의 경우에 한하지 아니하고 실질적으로 보아 사회적으로 상당성이 있는 행위는 위법성을 조각(阻却)한다는 견해가 지배적이다. 이와 같은 형법에 규정되어 있는 위법성조각사유 이외의 위법조각사유를 초법규적(超法規的) 위법조각사유(違法阻却事由)라고 한다. [네이버 지식백과] 위법성 조각사유 [違法性 阻却事由] (법률용어사전, 2011. 1. 15., 법문북스)

15) 단, 이미 언급한 바와 같이, 긴급상황에 대한 정황이나 강제진입의 필요성 등의 특정 요건이 갖추어져야지만 정당한 공무집행으로서 위법성 등이 조각될 수 있다. 판례에 따르면, 정당한 행위로서 위법성이 조각되는지 여부는 그 구체적 행위에 따라 합목적적, 합리적으로 가려져야 할 것인 바 정당행위를 인정하려면 첫째, 그 행위의 동기나 목적의 정당성 둘째, 행위의 수단이나 방법의 상당성 셋째, 보호이익과 침해이익과의 법익권형성 넷째, 긴급성 다섯째로 그 행위 외에 다른 수단이나 방법이 없다는 보충성 등의 요건을 갖추어야 한다. (대법원 1984. 5. 22. 선고 84도 39 판결)

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

고 하더라도 행위의 목적성을 고려해 볼 때 기소유예나 약식기소에 그칠 가능성이 높음.

- 민법상 손해배상 책임과 관련해서는 당사자와의 합의에 따라 그 범위가 달라지겠지만 통상 손해액의 범위 내에서 합의가 이루어질 수 있을 것임

2 대처방안

1. 문을 두드리며, 방문 대상자와 대화를 시도한다.
2. 방문가정의 문이 열려 있는 상태인지 확인한다.
3. 위급상황이 발생한 것으로 판단 시에 소방서 119 구조대 및 경찰서에 신고를 한다. 문의 개방이 필요한 경우 119 구조대에 문 개방에 필요한 장비를 가져올 것을 요청한다.
- 4-1. 문이 열린다면 문을 열고 집 안으로 들어가서 방문 대상자의 상태를 확인하고, 필요하다면 응급조치를 한다.
- 4-2. 문이 열리지 않는다면, 119 구조대가 올 때까지 대기한다.
5. (필요 시) 보호자가 필요하다면 방문 대상자와 병원으로 동행한다(법적 의무사항 아님).
6. (필요 시) 소속 기관에 보고 및 경찰서에 출석하여 필요한 조서를 작성한다(법적 의무사항 아님).

가. 문이 열릴 경우

우선, 집안으로 들어가기 전에 경찰서 및 119 구조대에 연락을 취함. 문이 열릴 경우에는 집 안으로 들어가서 방문 대상자의 상태를 확인하고, 필요하다면 응급조치를 취함(복지플래너의 경우에는 119 구조대에 연락을 취하여 전화상의 지시를 받도록 한다)

나. 문이 열리지 않을 경우

방문대상자의 집이 닫혀 있는 경우, 방문인력은 119에 긴급상황 및 문이 닫혀 열지 못하고 있는 상황임을 알리고, 문을 열 수 있는 장비를 가지고 올 수 있도록 하며, 119 구조대가 도착할 때까지 기다림

대처방안 5번과 6번의 경우 :

- 방문대상자가 위독한 상태지만 의식이 있는 경우에는 가족의 연락처 등을 알아내어 가족에게 어떤 병원으로 후송이 되었는가를 바로 알린다면 병원까지 동행해야 하는 일이나 경찰서에 출석하는 일이 필수적이지 않음
 - 방문대상자가 연락할 가족 등이 없는 경우, 대상자가 의식이 있다면 대상자의 인적사항 정도를 확인 후에 철수함
 - 방문대상자가 연락할 가족 등이 없는 경우, 대상자가 의식이 없다면 일단 대상자를 119로 후송한 후, 현장에서 경찰관이 방문인력을 대상으로 발견경위 등에 대해 물어봄(요보호자와의 관계, 신고경위, 지병이 있었는지 여부 등)
 - 방문대상자가 사망한 경우, 경찰은 반드시 최초발견자에게 발견경위 등에 대해 자세한 진술조서를 받아야 함. 따라서 방문대상자가 사망한 경우에는 최초발견자인 방문인력은 경찰서에 출석하여 진술조서를 작성할 필요가 있음
- ※ 단, 방문인력이 이렇게 협조해 주어야만 한다는 의무적 사항이라기보다는 경찰관의 요청에 따라 협조할 필요가 있음

- 법적인 분쟁을 미연에 방지하기 위해서는 해당상황에서 방문인력이 “대상자 구호”라는 분명한 목적을 가지고 공무를 수행하기 위한 행위에 대해 면책특권을 부여해 주는 별도의 규정 마련이 필요할 것임

[부록]

4. 심리지원서비스 제공기관 - 서울시 심리 지원센터 및 감정노동 보호센터

- 서울시내 근로자(공무원 포함)가 심리지원서비스 제공을 받을 수 있는 기관 목록

종류	해당지역	상담실 연락처 및 운영 장소		상담 및 치유 프로그램
서울 심리 지원 센터	서울 전 지역	대상 ¹⁷⁾	• 만 19세 이상 성인 - 서울 시민 및 서울 소재 기관 종사자라면 누구나 - 직장, 대인관계, 이성 및 부부관계 문제 등으로 인해 어려움을 겪고 있는 성인 - 우울, 불안, 분노 등의 정서적 어려움을 겪고 있는 성인	- 집단별 교육프로그램 운영¹⁸⁾ - 소집단 상담프로그램 운영¹⁹⁾
		전 화	02-2144-1190	
		주 소	송파구 충민로6길 17(장지동 848)	
		상담시간	- 월~금 : 10:00~19:00 (단 화·목은 21:00까지) - 토요일: 10:00~17:00 * 일요일 및 공휴일은 휴무	
서울시 감정 노동 보호 센터 ²⁰⁾	서울 전 지역 (총괄)	단체명	서울노동권익센터	- 상담 외 필요시 노동권리 보호관 지원
		대 상	서울 지역 감정노동 종사자 (근무형태 제한 없음)	
		상담실	서울노동권익센터 내 상담실	
		전 화	02-722-2525	
		주 소	종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층	
		예약시간	월~금 오전 10시~오후 5시	
		상담시간	화~금 10:00~18:00 (야간상담 수, 금 21:00까지)	

17) 단 만성정신질환, 알코올 문제, 치매 등 노인성질환, 도박 문제, 심한 정신 질환인 경우에는 타 기관으로 연계함

18) 대집단 교육프로그램으로는 심리토크 콘서트, 스트레스 관리 프로그램, 자기 이해 증진 프로그램이 있고, 소집단 교육프로그램으로는 진로탐색 프로그램, 심리장애 예방 프로그램, 생애주기 적합 프로그램, 부모역할 교육 프로그램이 있음

18) 소집단 상담프로그램으로는 마음챙김에 기반한 마음다스리기(close 집단), 나를 위한 힐링 프로그램(close 집단), 대인관계 갈등해결 프로그램, 직장인 소진과 치유 프로그램, 잠재력 계발을 통한 자기성장 프로그램, 중·노년기 자아인식과 성장 프로그램, 예술치료 프로그램이 있음

19) 객원 상담사 연계제도 운영

- 찾아가는 상담으로 내담자가 원하는 장소와 시간에 상담사가 직접 방문함

- 직장 또는 집 근처 외부 공간에서 상담 진행(내담자 집은 불가)함

- 서울노동권익센터 상담 번호(02-722-2525)로 연락 후 객원 상담사와 연결함

종류	해당지역	상담실 연락처 및 운영 장소		상담 및 치유 프로그램
서울시 감정 노동 보호 센터 ¹⁹⁾	동북권 도봉구 노원구 강북구 성북구 종로구 동대문 성동구	단체명	서울동부 감정노동 네트워크 (비정규 노동센터)	- 개별 및 집단상담 - 미술을 통한 심리 치료
		대 상	서울 동북권 지역 근무/거주 감정노동 종사자(근무형태 제한 없음)	
		상담실	우리동네 성수다방	
		전 화	02-463-2475	
		주 소	성동구 뚝섬로 321 태연건설빌딩 2층	
		예약시간	월~금 오전 10시~오후 5시	
		상담시간	화·목 11:00~20:00	
	서북권 은평구 서대문 마포구 종로구 중구 용산구	단체명	힐링메이트(컨소시엄)	- 개별 및 집단상담 - 가족상담 및 유형별 역할극 심리치료
		대 상	서울 서북권 지역 근무/거주 감정노동 종사자(근무형태 제한 없음)	
		상담실	치유협동조합 마음애(愛)터	
		전 화	02-2279-5158	
		주 소	중구 장충동 8길 39	
		예약시간	월~금 오전 10시~오후 6시	
		상담시간	월~토 10:00~20:00	
	동남권 서초구 강남구 송파구 강동구 광진구	단체명	한국산업 의료복지 연구원	- 개별 및 집단상담 - 춤을 통한 예술 치료 - 1대1 대면 상담 프로그램, 집단 상담프로그램, 힐링 춤 치유프로 그램, 명상이완 치유프로그램
		대 상	서울 동남권 지역 근무/거주 감정노동 종사자(근무형태 제한 없음)	
		상담실	마음편한 의원 부설 심리상담힐링센터	
		전 화	02-594-9255	
		주 소	서초구 강남대로 403 대준빌딩 3층 2호	
		예약시간	월~금 오전 10시~오후 6시 30분	
		상담시간	월·수·금 10:00~19:00 화·목 10:00~20:00	
	서남권 강서구 양천구 구로구 영등포 금천구 동작구	단체명	마음과 성장(컨소시엄)	- 개별 및 집단상담 - 희망하는 사업장 을 찾아가는 방문 서비스
		대 상	서울 서남권 지역 근무/거주 감정노동 종사자(근무형태 제한 없음)	
		상담실	영등포산업선교회 2층 심힐링센터	
		전 화	02-2675-7133	
		주 소	영등포구 버드나무로 23길 24	
		예약시간	월~금 오전 10시~오후 7시	
		상담시간	월~금 10:00~20:00	

서식

안전관리 발생 보고서

사건별로 일정한 양식에 따라 즉시 기록하고 보고되어야 한다.

〈서식 1〉 긴급 보고

위험 발생 보고서

- 피해 직원 성명 :
- 담당업무 :
- 부서명 :
- 전화번호 :

구분	세부 내용
위험 발생 유형	☐ 폭력(□ 물리적 폭력 □ 욕설, 폭언 □ 위협, 협박 □ 기물파손 □ 기타) ☐ 성폭력(□ 신체적 접촉 □ 언어적 성희롱) / ☐ 스토킹 피해 ☐ 재해·재난(□ 폭염 □ 혹한 □ 대설 □ 기타) ☐ 감염(※ 질환명 표기) ☐ 반려동물 공격 ☐ 교통사고(□ 찾둥이 사고 □ 오토바이·자전거 사고 □ 기타)
위험 발생 내용	※ 육하원칙에 의거 사고 발생과정 및 사건·사고 발생으로 인한 손실 등 위험 발생 내용을 기록함
발생일시	년 월 일 / 00:00~00:00
발생장소	☐ 방문대상자 거주지 ☐ 동주민센터 ☐ 기타()
현장에 있었던 사람	
조치 사항	

※ 방문안전 매뉴얼 안전관리 발생보고서(서식②) 폭력발생 보고서, 서식 ③ 감염노출 보고서) 세부사건별 필요시 별도 작성

보고일자 : 년 월 일

작성자(담당 또는 팀장) 서명 : (인)
 확인자(동장) 서명 : (인)

〈서식 2〉 폭력 발생 보고서

폭력 발생 보고서

보고일자 : 년 월 일 담당자 서명 : (인)

- 피해 인적 성명
- 담당업무 :
- 폭력을 행사한 대상자 성명 :
- 주소 :

구분	세부 내용
사건·사고 유형	☐ 언어적 괴롭힘 ☐ 성적 괴롭힘 ☐ 신체적 공격 ☐ 기물 파손
	☐ 기타 ()
형태	☐ 언어적 괴롭힘 ☐ 성적 괴롭힘 ☐ 신체적 공격 ☐ 기물 파손
	☐ 기타 ()
사건·사고발생 일시	년 월 일 (:)
사건·사고발생 장소	
사건·사고발생 시 방문 목적	
현장에 있었던 사람	
폭력으로 인한 상해의 성격	신체 부위 : 상해유형(예 : 찰과상, 정신적 충격 등) :
사건·사고발생 및 진행경위	
사건·사고발생 원인	
사건·사건발생으로 인한 손실 (예 : 비용, 시간손실 등)	
사건·사고의 결과	
사건·사고조치	

〈서식 3〉 감염 노출 보고서

감염 노출 보고서

1. 노출자의 인적사항			
성명 :	성별 :	연령 :	
1) 직종 및 직위 :	2) 근무 동주민센터 :	3) 경력 :	년
2. 노출현황			
4) 발생일		5) 발생장소	
6) 노출된 신체부위(구체적으로) :			
7) 노출 시 업무			
☐ 주사	☐ 처치 및 검사	☐ 채혈과 관련	☐ 의료행위 후 정리
☐ 기타(		)	
8) 노출경로			
☐ 사용한 바늘	☐ 사용한 칼날	☐ 혈액	☐ 채액()
☐ 접촉	☐ 호흡한 공기	☐ 호흡기 분비물	
☐ 기타(		)	
9) 노출정도(양, 시간, 깊이 등)			
(		)	
3. 노출 원인제공자(대상자)의 상태			
10) 성명 :		11) 나이 :	
12) 진단명 :			
13) 감염 상태			
☐ HBV(+)	☐ HCV(+)	☐ HIV(+)	☐ VDRL(+)
☐ AFB(+)	☐ Chicken pox	☐ Rubella	모름
☐ 기타(		)	
4. 노출자의 처치내용			
14) 노출감염에 대한 방문전문인력의 면역력 상태			
15) 검사			
16) 투약			
17) 기타			
18) 추후관리계획			
5. 노출자의 검사결과			

확인자 : _____

〈서식 4〉 현황관리 및 반기별 보고

현황관리 및 반기별 보고

안전문제 경험자(명)					안전사고 유형별 발생 건수(건)					
계	복지플래너		방문간호사		계	언어적 폭력	물리적 폭력	성적 폭력	전염성 질환 감염	기타
	남	여	남	여						
주요사고 조치현황										
연번	사고 발생일		내 용				조치결과			
1										
2										
3										
...										

〈작성 대상〉 : 동주민센터 복지플래너(사회복지업무 담당공무원) 및 방문간호사

- 안전사고 피해자와 안전사고 발생 건수는 일치하지 않을 수 있음
- 플래너와 간호사가 방문하여 둘다 안전사고를 당했을 경우, 피해자는 총 2명, 물리적 폭력과 성적 폭력을 둘다 경험했다면 발생 건수는 총 4건이 됨

〈유형 구분〉

- 언어 폭력(욕설, 폭언, 위협, 협박 등), 물리적 폭력(직접 또는 도구 이용한 신체 상해 등), 성적 폭력(성희롱, 신체접촉 등), 전염성 질환(피부질환, 결핵, 에이즈 등), 기타(반려동물로 인한 상해 등)

※ 사고 발생 후 긴급과 상시 구분

(긴급 보고) : 신체적, 물리적, 정신적 직접 손상 및 피해를 입은 경우

(상시 보고) : 일어날 뻔 했던 사건, 또는 정식 보고하기에는 경미한 사건보고, 실질적 대응 마련 및 중장기 방문안전 관리시스템 마련을 위한 기초 자료로 사용



참고문헌

- 경기복지재단(2014). 사회복지담당공무원을 위한 민원인 폭력대처 매뉴얼
- 공무원연금공단(2014). 109가지 사례로 알아보는 연금 핵심 업무
- 공무원연금공단(2016). 2016년 공무원연금 실무
- 배희분 외(2016). 찾아가는 동주민센터 방문상담교육 ; 가정방문 및 대면상황에서의 클라이언트 폭력위험 예방
- 보건복지부(2010). 아동학대전문상담원 신변안전매뉴얼
- 보건복지부(2017). 읍면동 맞춤형 복지 업무매뉴얼
- 보건복지부 질병관리본부(2016). 2016년도 옴머릿니 예방 및 관리지침
- 서울시복지재단(2005). 복지시설 종사자 위험관리 실태조사
- 서울시복지재단(2006). 복지시설 종사자 위험관리 매뉴얼
- 서울시건강증진과(2013). 서울특별시 방문건강관리사업 전문인력을 위한 가정방문 위험관리 매뉴얼
- 서울특별시(2017). 찾아가는 동주민센터 건강매뉴얼
- 서울특별시 서북병원 감염관리실(2016). 미세먼지에 대한 예방 및 대처
- 손정연(2017). 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책방안 마련 연구
서울시여성가족재단
- 신재은·박미경·문정은(2014). 사회복지담당 공무원에 대한 민원인 폭력실태 및 대응방안 연구. 경기복지재단
- 영등포구(2017). 복지플래너·방문간호사 등 가정방문활동 안전 수칙
- 최지선(2016). 사례관리자가 위험하다 : 통합사례관리사가 경험하는 클라이언트 폭력과 사망, 외상 후 스트레스를 중심으로. 한국사례관리학회 추계학술대회 자료집
- 토마 마티외(2016, 맹솔기 역). 악어 프로젝트, 남자들만 모르는 성폭력과 새로운 페미니즘
- 한국보건복지인력개발원(2017). 보건복지종사자를 위한 안전 지침이
- 한국사회복지사협회(2012). 사회복지사의 클라이언트 폭력피해 실태 및 안전방안 연구

- 한국사회복지사협회(2012). 클라이언트 폭력피해에 대한 사회복지 실천현장 안전 매뉴얼
- 한국소비자원(2015). [보도자료]애완견 물림 사고의 위험성에 대한 사회적 인식 강화 필요
- 행정안전부(2012). 공직자 민원응대 매뉴얼

참고 사이트

- 경호무술아카데미-경호무술 해제법 blog.naver.com/ibgalee
- 공무원 연금공단 재해보상 www.geps.or.kr
- 국민재난안전포털 www.safekorea.go.kr
- 근로복지공단 홈페이지 www.kcomwel.or.kr
- 대한결핵협회 www.knta.or.kr
- 성범죄자 조회 서비스 www.sexoffender.go.kr

2020 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼

발 행 처	서울특별시
발 행 인	서울특별시장
편 집 인	여성가족정책실장 송다영
발 행 일	2020년 12월
제 작	여성가족정책실 여성정책담당관 / 서울시여성가족재단
주 소	서울특별시 중구 세종대로 110
디 자 인	공간기획

찾아가는
차동주민센터