안전한 진료환경을 위한 가이드라인

- 보건의료기관 종사자용, 환자·보호자용-

2019. 5.

보건복지부

대한병원협회

안전한 진료환경을 위한 가이드라인
- 보건의료기관 종사자용 -

1. 보건의료기관 종사자의 안전은 환자 안전과 직결됩니다.

○ 진료는 **국민의 건강권 및 생명권**과 밀접한 관련이 있습니다.

○ 진료공간이 안전해야 환자가 안전하게 진료 받을 수 있으며, 모든 보건의료기관 종사자들 또한 안전해야 환자의 건강을 돌보고 진료에 임할 수 있습니다.

2. 진료공간 안전은 모두의 노력으로 확보될 수 있습니다. 안전한 진료환경을 만들기 위해서는…

○ **보건의료기관 종사자는** 환자의 말을 경청하고, 환자의 눈을 마주쳐 환자의 건강상태를 잘 살펴야 합니다. 향후 진료계획을 잘 설명하고 궁금한 사항이 있는지 질문하는 등 환자가 불안을 해소하고 참여할 수 있도록 노력해야 합니다.

○ **의료기관의 장은** 감염 및 화재 · 폭력 예방 등의 활동을 통해 진료공간을 안전하게 유지해야 합니다. 안전 사건·사고 발생을 대비해 대응지침을 마련하고 평소 교육 ·훈련을 실시해야 합니다. 환자 · 보호자의 민원 사항에 원활히 응대하도록 직원을 교육해야 합니다.

○ **보건복지부는** 의료기관에서 환자와 보건의료기관 종사자가 서로 신뢰하고 안전한 환경에서 진료가 이루어질 수 있도록 제도적 · 정책적 지원을 합니다.

○ **경찰청은** 진료 중 폭력 및 폭행 사건은 보건의료기관 종사자와 주변 환자의 생명을 위협할 수 있는 중대한 사건으로 인식하여 현장에서 적극 대응 합니다.

3. 의료기관내 폭력은 정당한 진료거부 사유에 해당됩니다.

○ 의료법 제15조에 따라 의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못합니다.

○ 그러나 보건의료기관 종사자에 대한 폭행과 같은 범죄행위, 의학적 사유 등 합리적 사유가 있을 경우 의료기관 및 의료인은 진료를 거부할 수 있습니다.

< 정당한 진료거부 사유에 대한 보건복지부 유권 해석 >

환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당할 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우

○ 의료기관은 가능한 범위 내에서 진료가 어려운 사유를 충분히 설명하여 불필요한 오해나 분쟁이 발생하지 않도록 노력해야 합니다.

<폭력 유형별 형사처벌(예)>

유형	행동방식	형사처벌
언어폭력	폭언, 욕설	의료법 제12조제3항 위반, 폭행죄, 명예훼손죄, 모욕죄
	고성	신체근접시 폭행죄, 의료법 제12조제3항 위반
	협박	의료법 제12조제3항 위반, 협박죄
신체적 폭력 및 기타 위해	신체에 대한 직접적 위협, 폭행	의료법 제12조제3항 위반, 폭행죄, 폭행치상죄, 상해죄
	물건 집어던짐	의료법 제12조제3항위반, 신체근접시 폭행죄
	진료실 난입	의료법 제12조제2항위반, 업무방해죄
	기물파손	의료법 제12조제2항 위반, 손괴죄

<의료법 개정 · 시행('19.4.23.)>

의료법(종전)	의료법(개정)('19.4.23.시행)
• 제12조제2항 및 제3항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금(제87조)	• 의료법 제12조제3항을 위반한 죄를 범하여 사람을 **상해**에 이르게 한 경우에는 **7년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 7천만원 이하의 벌금**에 처하고, **중상해**에 이르게 한 경우에는 **3년 이상 10년 이하의 징역**에 처하며, **사망**에 이르게 한 경우에는 **무기 또는 5년 이상의 징역**에 처함(제87조 제1항, 신설) • 제12조제2항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금(제87조 제2항, 현행과 같음)
• 단, 제12조제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소 제기 불가(제87조)	• **음주로 인한 심신장애 상태**에서 제12조제3항을 위반하는 죄를 범한 때에는 **「형법」 제10조제1항을 적용하지 아니할 수 있음**(제90조의2, 신설)

4. 의료기관 내 폭언 · 폭행 예방 및 대응방안

○ **예방 전략**

(1) 보건의료기관 종사자 차원

- 태도를 점검합니다.

① 팔짱을 끼거나 한숨을 쉬는 행동, 상대를 무시하거나 비난하는 말을 하지 않습니다.
② 말을 가로채는 행동을 하지 않습니다.
③ 경청하는 습관을 가집니다.
④ 환자의 감정을 알아차립니다.
⑤ 공격적으로 해석될 수 있는 행동을 피합니다.
(예: 빠르게 움직이거나 너무 가까이 다가서는 행동, 큰소리로 이야기하기 등)
⑥ 불필요한 전문용어는 자제합니다.
⑦ 지킬 수 없는 약속은 하지 않습니다.

- 신체변화를 감지합니다.

(예) 주먹을 쥐는 등 위협적인 행동, 갑자기 다가옴, 호흡이 가빠짐, 물건을 차거나 집어 던짐, 알코올 혹은 약물 사용의 징후

- 폭력으로부터 안전한 환경을 조성합니다.

① 두 팔을 벌릴 만큼의 안전거리를 유지합니다.
② 유리컵, 가위, 칼, 샤프 등 무기가 될 만한 물건을 제거합니다.
③ 가해자와 일대일로 대응하지 않습니다.(2명이상 대응)

(2) 의료기관 차원

- 폭력 예방을 위한 직원 교육을 실시합니다.

(주요 내용) 폭언·폭행을 유발하는 위험 요소, 폭력에 대한 경고 신호, 폭언·폭행 상황에서의 자기방어 방법, 갈등 해결을 위한 의사소통, 폭력 상황에서의 긴급 조치, 폭력 상황에서 피해를 입은 직원의 지원(진료, 상담 등) 등

- 폭력을 행사하는 환자의 정보 공유 및 소통할 수 있도록 합니다.

① 폭력을 행사하는 환자가 입원 시, 회의를 통해 환자 대처 방안에 대한 계획을 세우고, 계획에 맞추어 일관되게 응대합니다.
② 반복적으로 폭언·폭력을 행사하는 환자가 재입원하면, 직원들은 이 같은 사실을 진료 기록 등 의무기록에 작성하여 사전에 공유하고 환자·보호자에 대한 대응 방법을 마련합니다.
③ 환자가 폭력의 징후를 보일 가능성이 높은 경우 보안요원 등 필요 인력을 미리 배치하고, 폭력을 행사할 때에는 적극 대응합니다.

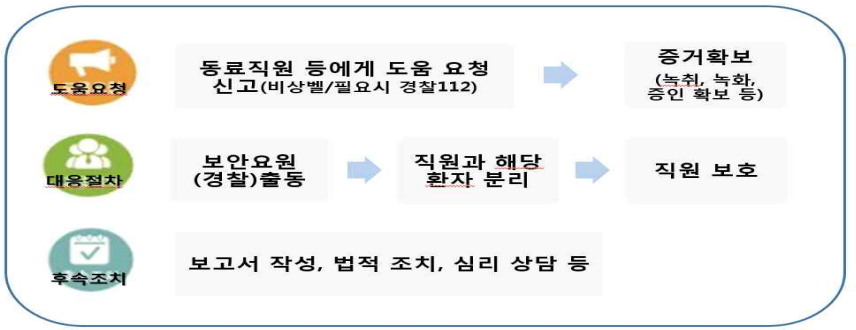
- 진료 환경을 정비합니다.

① 비상시 경보, 모니터링 시스템을 구축합니다.
② 안전요원 신고 및 경보 시스템을 설치합니다.
③ 복도에 CCTV, 조명 등과 같은 보안 장치를 설치합니다.
④ 경찰(또는 청원경찰)의 도움을 받을 수 있는 핫라인을 구축합니다.

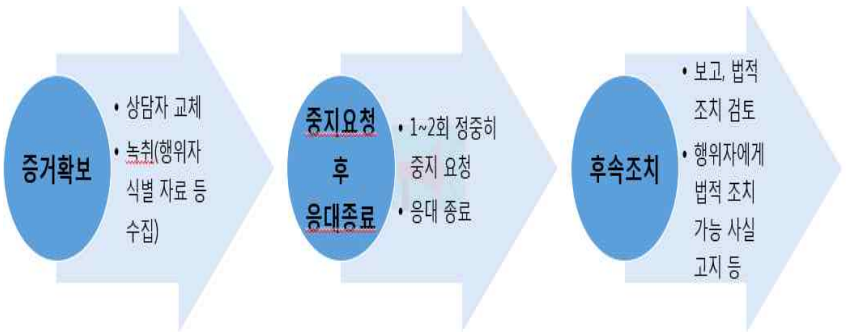
- 응급실이나 로비에 포스터를 게시하는 등 인식 개선 예방 캠페인을 시행합니다.

○ 대응 프로세스

<대면 상황>



<전화 상황>



(1) 피해자 대응 방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 행위자와의 대화를 녹음합니다.(상대방의 주소, 성명, 전화번호를 듣고, 그 사실을 확인)

- 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 진료기록, 업무일지에 기록합니다.
- 관련 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고하고, 직원 보호 관련 상담, 치료 및 조사를 요청합니다.

(2) 의료기관 대응 방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 청원경찰의 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 파일, 행위자 기록 등 증거를 수집합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 육체적 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 조사를 시작하고 필요시 행위자에게 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

○ 대응 사례

[사례 1] 환자나 보호자의 폭행

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

- 피해자 대응 방법

(대응1) 주변에 도움을 요청하며 안전한 곳으로 이동

"환자분, 다른 환자분들이 불편해 하실 수 있습니다. 진정하시고 말씀해주세요."

"여기 좀 도와주세요."

(대응2) 보안요원 또는 청원경찰 등 호출

(대응3) 목격자 확보, 상황 기록, 증거 수집

(대응4) 관련 부서에 보고(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)

* 육하원칙에 의거하여 구체적으로 기술

(대응5) 상해 시 진료와 치료 및 전문적인 상담 요청

(대응6) 의료기관에 사건 조사 요청 및 법적 조치 등

- 의료기관 대응 방법

(대응1) 동료 및 주변인이 환자의 행위를 멈추게 하고 피해자를 가해자와 분리시켜 안전한 곳으로 이동

"환자분, 진정하시고 무슨 일이신지 말씀해주세요."

(대응2) 증거 수집 * CCTV영상, 파일, 목격자 진술 등이 증거가 될 수 있음

(대응3) 피해자가 상해를 입었다면 응급실 등에서 진료를 받게 하고 진료기록 등 증거 수집

(대응4) 피해자가 불안이나 공포, 두려움 등 정신적 피해를 호소할 경우 치료 적극 지원

(대응5) 기관 내 규정에 따라 피해자의 업무 교체, 휴가, 부서이동 등 조치

(대응6) 사건 조사 * 목격자 진술 청취, 증거자료 확인 등 사실 조사

(대응7) 행위자에게 증거 자료를 근거로 법적인 조치가 가능하다는 사실을 고지하고 실행

"CCTV영상 확인 결과 저희 직원 폭행 사실이 확인되었습니다. 직원 보호를 위해 법률팀/변호사를 통해 다시 연락드리겠습니다."

[사례 2] 전화 응대 도중 환자의 폭언

환자가 간호사실로 전화하여 담당 교수와의 연결을 요구하는 상황. 환자는 자신의 요구사항이 받아들여지지 않자 "XX, 야 이 XX야. 네가 뭔데 안 된대? 의사 안 바꿔줘서 나 죽으면 네가 책임질 거야?"라고 말했다.

- 피해자 대응 방법

(대응1) 정중한 어조로 폭언 중지 요청(상대방의 주소, 성명, 전화번호를 듣고, 그 사실을 확인)

"화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해주시겠습니까?"

(대응2) 협박 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내

"환자분 행동은 모욕과 협박에 해당합니다. 더 이상의 응대가 어렵습니다."

(대응3) 상황을 알린 후 증거 수집

* 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 간접 녹음
* 대화에 참여하고 있는 사람은 상대방 동의 없이 녹음해도 무방

"지금부터 직원 보호 및 정확한 상담을 위해 녹음/녹화를 실시하도록 하겠습니다."

(대응4) 동료나 상사에게 상담자 교체 등의 도움 요청

(대응5) 해당 부서에 보고 (누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)

* 육하원칙에 의거하여 구체적으로 기술

(대응6) 기관에 상황을 설명하고 상담 치료 등 지원 요청

(대응7) 내부 기관에 조사 요청 및 법적 대응 요청

- 의료기관 대응 방법

(대응1) 동료나 상사가 상담 교체

"기존 직원이 더 이상 상담하기 어렵습니다. 제가 대신 도와드리겠습니다."

(대응2) 행위자 식별과 증거 수집

(대응3) 피해자에게 전문적인 상담 지원

(대응4) 행위자에게 증거 자료를 근거로 법적인 조치가 가능하다는 사실을 고지하고 실행

"저희 직원과의 내용을 들어보니, 환자분의 말씀은 상대방에게 모욕감과 공포심을 일으키는 행위입니다." (형법 제311조 모욕죄)

"상담을 들어보니, 환자분은 저희 직원에게 공포심이나 불안감을 조성하는 말씀들을 반복하셨고 이는 위법 행위입니다."(형법 제283조 협박죄)

"저희 직원 보호를 위해 법률팀/변호사와 상의하여 다시 연락드리겠습니다."

(대응5) 대응 거부 ARS 마련

"업무 상담과 관련 없는 욕설이나 비속어 사용 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며, 통화 내용은 녹음되어 증거 자료로 제공됩니다. 더 이상 정상적인 상담 진행이 어려워 통화가 종료됨을 안내드립니다."

안전한 진료환경을 위한 가이드라인
- 환자 및 보호자용 -

1. 보건의료기관 종사자의 안전은 환자 안전과 직결됩니다.

○ 진료는 **국민의 건강권 및 생명권**과 밀접한 관련이 있습니다.

○ 진료공간이 안전해야 환자가 안전하게 진료 받을 수 있으며, 모든 보건의료기관 종사자들 또한 안전해야 환자의 건강을 돌보고 질병을 치료할 수 있습니다.

2. 진료공간 안전은 모두의 노력으로 확보될 수 있습니다. 안전한 진료환경을 만들기 위해서는...

○ **환자는** 자신의 건강 관련 정보를 의료인에게 정확히 알리고, 의료인의 치료계획 및 진료절차를 신뢰하고 존중하여야 합니다.

○ 다른 환자와 보호자, 보건의료기관 종사자의 안전을 위해 진료와 관계없는 위험한 물건(칼, 송곳 등)의 의료기관 반입을 금지합니다.

3. 의료기관내 폭언·폭행은 정당한 진료거부 사유에 해당됩니다.

○ 의료법 제15조에 의하여 의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못합니다.

○ 그러나 보건의료기관 종사자에 대한 폭행과 같은 범죄행위, 의학적 사유에 따른 전원 등 합리적 사유가 있을 경우 의료기관 및 의료인은 진료를 거부할 수 있습니다.

< 정당한 진료거부 사유에 대한 보건복지부 유권 해석 >

환자 또는 보호자 등이 해당 의료인에 대하여 모욕죄, 명예훼손죄, 폭행죄, 업무방해죄에 해당할 수 있는 상황을 형성하여 의료인이 정상적인 의료행위를 행할 수 없도록 한 경우

○ 환자와 보호자는 상기 사유에 해당됨에도 불구하고 무리한 진료요구를 하는 것은 다른 환자의 치료를 방해하는 행위이므로 이를 자제하시기 바랍니다.

4. 폭력 유형에 따른 형사처벌(예)

유형	행동방식	형사처벌
언어폭력	폭언, 욕설	의료법 제12조제3항 위반, 폭행죄, 명예훼손죄, 모욕죄
	고성	신체근접시 폭행죄, 의료법 제12조제3항 위반
	협박	의료법 제12조제3항 위반, 협박죄
신체적 폭력 및 기타 위해	신체에 대한 직접적 위협, 폭행	의료법 제12조제3항 위반, 폭행죄, 폭행치상죄, 상해죄
	물건 집어던짐	의료법제12조제3항위반, 신체근접시 폭행죄
	진료실 난입	의료법제12조제2항위반, 업무방해죄
	기물파손	의료법제12조제2항 위반, 손괴죄
성희롱	언어적 희롱(음란한 농담, 외모에 대한 성적인 평가나 비유, 성적 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 유포하는 행위 등)	경우에 따라 명예훼손 또는 모욕죄 가능
	시각적 희롱(외설적인 사진·그림·낙서·음란 출판물 등을 보여주는 행위, 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위 등)	일정한 경우(통신매체를 통한 외설적 사진 등 송부, 신체노출 등)에 대해서는 처벌 가능
성추행	입맞춤, 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 행위, 가슴·엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지는 행위	강제 추행죄
성폭행	폭행 또는 협박을 통한 강간	강간죄

<의료법 개정·시행('19.4.23.)>

의료법(종전)	의료법(개정)('19.4.23.시행)
• 제12조제2항 및 제3항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금(제87조)	• 의료법 제12조제3항을 위반한 죄를 범하여 사람을 **상해**에 이르게 한 경우에는 **7년 이하의 징역 또는 1천만원 이상 7천만원 이하의 벌금**에 처하고, **중상해**에 이르게 한 경우에는 **3년 이상 10년 이하의 징역**에 처하며, **사망**에 이르게 한 경우에는 **무기 또는 5년 이상의 징역**에 처함(제87조 제1항, 신설) • 제12조제2항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금(제87조 제2항, 현행과 같음)
• 단, 제12조제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소 제기 불가(제87조)	• **음주로 인한 심신장애 상태**에서 제12조제3항을 위반하는 죄를 범한 때에는 **「형법」 제10조제1항을 적용하지 아니할 수 있음**(제90조의2, 신설)

<참고자료>

1. 의료기관내 폭력사건 의료기관 대응 매뉴얼(2018.9, 대한의사협회)
2. 의료기관내 인권침해 예방 및 대응 매뉴얼(2018.12, 보건복지부·대한병원협회)
3. 일부 병원 사례