

안전한 진료환경을 위한 가이드 라인

2023. 5.



보건복지부



사단법인
대한병원협회

01 보건의료기관 종사자의 안전은 환자 안전과 직결됩니다.

- ▶ 진료는 국민의 건강권 및 생명권과 밀접한 관련이 있습니다.
- ▶ 진료공간이 안전해야 환자가 안전하게 진료 받을 수 있으며, 모든 보건의료기관 종사자들 또한 안전해야 환자의 건강을 돌보고 진료에 임할 수 있습니다.

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

- ▶ **보건의료기관 종사자**는 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 장**은 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.
- ▶ **보건복지부**는 의료기관에서 환자와 보건의료기관 종사자가 서로 신뢰하고 안전한 환경에서 진료가 이루어질 수 있도록 제도적 · 정책적 지원을 합니다.
- ▶ **경찰청**은 진료 중 폭력 및 폭행 사건은 보건의료기관 종사자와 주변 환자의 생명을 위협할 수 있는 중대한 사건으로 인식하여 현장에서 적극 대응합니다.

03 의료기관 내 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(일부)

- ▶ 환자 또는 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 판단하에 위해가 생길 우려가 있다고 보는 경우로서, 당장 진료하지 않더라도 환자에게 중대한 위해가 발생하지 않는다는 전제하에 다른 의료기관을 안내하는 경우

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

폭력 등 유형별 형사처벌(예)

유형	행동방식	형사처벌
언어폭력	폭언, 욕설	의료법 제12조제3항, 응급의료법 제12조 위반, 폭행죄, 명예훼손죄, 모욕죄 등
	고성	신체근접시 폭행죄, 의료법 제12조제3항, 응급의료법 제12조 위반, 상해죄 등
	협박	의료법 제12조제3항, 응급의료법 제12조 위반, 협박죄 등
신체적 폭력 및 기타 위해	신체에 대한 직접적 위협, 폭행	의료법 제12조제3항, 응급의료법 제12조 위반, 폭행죄, 폭행치상죄, 폭행치사죄, 상해죄, 중상해죄 등
	물건 집어 던짐	의료법 제12조제3항, 응급의료법 제12조 위반, 신체근접시 폭행죄, 폭행치상죄 등
	진료실 난입	의료법 제12조제2항, 응급의료법 제12조 위반, 업무방해죄 등
	기물파손	의료법 제12조제2항, 응급의료법 제12조 위반, 손괴죄 등
	주취상태 소란·진료방해	의료법 제12조제2항, 응급의료법 제12조 위반 등
	언론, 인터넷 등 게재 위협	협박죄 등

의료법 개정·시행('19. 4. 23.)

(종전) 의료법	(개정) 의료법('19. 4. 23. 시행)
<ul style="list-style-type: none"> • 제12조제2항 및 제3항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금(제87조) 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료법 제12조 제3항을 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 처함 (제87조의2 제1항) • 제12조제2항 위반 시 5년 이하의 징역이나 5천만원 이하의 벌금 (제87조의2 제2항)
<ul style="list-style-type: none"> • 단, 제12조제3항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소 제기 불가(제87조) 	<ul style="list-style-type: none"> • 음주로 인한 심신장애 상태에서 제12조제3항을 위반하는 죄를 범한 때에는 「형법」 제10조제1항을 적용하지 아니할 수 있음(제90조의2)

04 의료기관의 장은 종사자의 안전확보를 위해 노력하여야 합니다.

- ▶ 의료기관의 장은 건강장해 예방을 위해 환자 등이 산업안전보건법 제41조에 따라 종사자를 대상으로 폭언·폭행 등을 하지 않도록 환자에게 안내하고, 문제 상황 시 대처방법 등을 포함한 매뉴얼을 마련하여 종사자에게 건강장해 예방 교육을 하여야 합니다.
- ▶ 특히 주취자가 의료기관을 방문시, 의료인 등의 종사자가 폭언·폭력 등 위험에 처해지지 않도록 보안요원 또는 그에 준하는 인력이 종사자나 주취자 옆에서 함께 대응할 수 있도록 조치를 취해야 합니다.
- ▶ 종사자에게 폭언, 폭행 등으로 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 의료기관의 장은 업무를 일시적으로 중단하여 종사자가 해당 장소에서 벗어나도록 해야 합니다.
- ▶ 또한 종사자가 휴식을 충분히 취할 수 있도록 배려하고, 필요한 경우 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원하여야 합니다.



05 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 이해하기 어려운 전문용어 대신, 환자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 설명합니다.
- ⑦ 지킬 수 없는 약속은 하지 않습니다.

- 환자에게서 공격적인 징후를 보이는 신체변화를 미리 감지합니다.

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

- 위험한 상황의 방지 및 대처를 위한 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.
(보안요원 또는 그에 준하는 인력 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 정보를 공유하고 소통할 수 있도록 합니다.

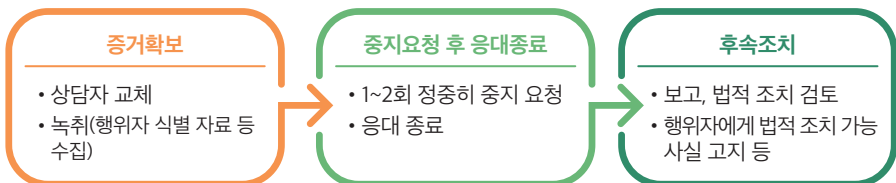
- ① 폭력을 행사하는 환자가 입원 시, 회의를 통해 환자 대처 방안에 대한 계획을 세우고, 계획에 맞추어 일관되게 응대합니다.
- ② 반복적으로 폭언·폭력을 행사하는 환자가 재입원하면, 직원들은 이 같은 사실을 진료 기록 등 의무기록에 작성하여 사전에 공유하고 환자·보호자에 대한 대응 방법을 마련합니다.
- ③ 환자가 폭력의 징후를 보일 가능성이 높은 경우 보안요원 등 필요 인력을 미리 배치하고, 폭력을 행사할 때에는 적극 대응합니다.

- 진료 환경을 적절히 정비합니다.

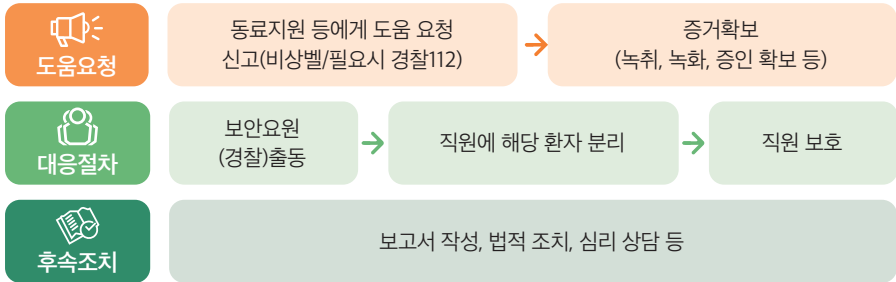
- ① 비상시 경보, 모니터링 시스템을 구축합니다.
- ② 안전요원 신고 및 경보 시스템을 설치합니다.
- ③ 복도에 CCTV, 조명 등과 같은 보안 장치를 설치합니다.
- ④ 경찰(또는 청원경찰)의 도움을 받을 수 있는 핫라인을 구축합니다.

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

〈전화 상황〉



〈대면 상황〉



② 대응 프로세스

(1) 피해자 대응 방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주취자 응대시 보안요원 또는 그에 준하는 인력에게 도움을 요청하여 함께 대응합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 행위자와의 대화를 녹음합니다.(상대방의 주소, 성명, 전화번호를 듣고, 그 사실을 확인)
- 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 진료기록에 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.
- 주취자 응대시 보안요원 또는 그에 준하는 인력이 옆에서 함께 응대할 수 있도록 합니다.
- 주변인은 청원경찰의 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 파일, 행위자 기록, 녹음, 녹화 등 증거를 수집합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 피해자가 안정을 취할 수 있도록 보호합니다.
- 필요한 경우, 피해자가 상담 및 신체적 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 조사를 시작하고 필요시 행위자에게 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다.

② 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

* 전국 범죄피해자 구호전화(1577-1275) 또는 한국범죄피해자지원 중앙센터 홈페이지에서 각 지역별 지원센터 확인 가능

(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 증거수집

(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 되는데? 의사 안 바뀌워서 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 상사로 상담 교체

“기존 직원이 더 이상 상담하기 어렵습니다. 제가 대신 도와드리겠습니다.”

(대응2) 행위자 식별과 증거수집

(대응3) 피해자에게 전문적인 상담 지원

(대응4) 행위자에게 증거자료를 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.”

<관련 법률>

1) 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.

③누구든지 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.

2) 응급의료에 관한 법률 제12조(응급의료 등의 방해 금지)

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