

구급대원 폭행피해 방지 매뉴얼(유형별)

① 범죄 및 폭행현장

- 구급출동 시 구급대원은 개인보호장비 착용하고 증거확보용 장비를 항상 휴대 및 사용할 것
- 현장도착 후 구급대원은 현장 주변상황을 살피며 진입하고, 언제든지 대피할 수 있는 통로(현관문, 방문 개방 등)를 확보할 것
- 환자/보호자의 심신상태를 파악한 후 안정상태로 유도할 것
- 구급대원은 현장에 치료목적으로 접근하되, 환자/보호자 폭력유발 시 경찰 지원 등 요청한 후, 안전이 확보된 상황에서 현장 활동에 임할 것
- * 119구조·구급에 관한 법률 제21조(구조·구급대원과 경찰공무원의 협력)
- 구급대원은 현장에 상해 유발물품(칼, 병, 약품 등)을 확인하고 제거할 것
- 구급대원은 대화 시 상대방에게 불쾌감을 주지 않도록 주의하고, 과격한 행동이나 시비로 대화가 곤란한 경우, 대화를 자제하고 간단명료하게 대응할 것
- 구급대원은 환자/보호자 또는 주변인의 몸동작, 눈, 얼굴의 변화를 주시하여 돌발행동 및 폭행에 대비할 것
- 폭행의 징후가 보일 경우 뒤로 물러날 수 있도록 자세를 유지하고 안전 거리를(1미터 이상) 유지할 것
- 환자의 무기소지 여부도 잘 살피 돌발사고에 대비할 것
- 구급대원이 위와 같은 행동을 하였음에도 불구하고 폭행사고 발생 시, 현장 주변인의 증인 및 영상자료, 녹취록을 확보하고 법적 대응에 대비할 것

② 정신질환자

- 구급출동 시 구급대원은 개인보호장비 착용 및 증거확보용 장비를 항상 휴대 및 사용할 것
- 구급출동 시 구급대원은 현장인근부터는 구급차의 사이렌 및 경광등을 끄고 전기 소리 줄여 정신질환자가 흥분할 수 있는 요소를 없앨 것
- 현장도착 후 구급대원은 현장 주변상황을 살피며 진입하고, 정신질환자의 심신상태를 파악한 후 안정상태로 유도할 것
- 구급대원은 타인을 위해할 위험이 큰 정신질환자 발견 시 의사와 경찰관의 동의를 얻어 정신의료기관에 입원 조치하고, 보호의무자가 있는 정신질환자는 병원 이송대상자이므로 해당 병원에 이송할 것
- 구급대원은 정신질환자가 난동 및 병원이송에 동의하지 않을 경우, 경찰 지원 요청 등 최대한 설득하며 이송할 것
- 구급대원은 정신질환자에게 병원이송을 설득할 경우 보호의무자를 최대한 활용하고 상대방의 눈을 보며 친절하고 부드럽게 대화하고 대응할 것
- 구급대원은 정신질환자의 몸동작, 눈, 얼굴의 변화를 주시하여 돌발행동 및 폭행에 대비할 것
- 폭행의 징후가 보일 경우 뒤로 물러날 수 있도록 자세를 유지하고 안전 거리를(1미터 이상) 유지할 것
- 구급대원이 위와 같은 행동을 하였음에도 불구하고 폭행사고 발생 시, 현장 주변인의 증인 및 영상자료, 녹취록을 확보하고 법적 대응에 대비할 것

③ 주취자

- 구급출동 시 구급대원은 개인보호장비 착용 및 증거확보용 장비를 항상 휴대 및 사용할 것
- 구급대원은 대화 시 주취자에게 불쾌감을 주지 않도록 주의할 것
- 현장도착 후 구급대원은 단순주취자로 의식이 있는 경우, 생체징후 확인 후 병원치료가 불필요하다고 판단된 경우 귀가 권유 및 112신고 요청할 것
- 현장도착 후 구급대원은 만취자로 의식이 없는 경우, 생체징후 확인 후 병원 치료가 필요하다고 판단된 경우 이송 조치할 것. 그렇지 않은 경우 지도의사의 의료지도를 받아 이송거절 및 경찰 인계 조치할 것
 - 경찰관직무집행법 제4조1항 「보호조치 등」
- 구급대원은 단순 시비에 말려들지 말고 병원이송 대상자인지 판단할 것
- 구급대원은 과격한 행동과 폭언을 하는 주취자를 병원이송 시, 경찰지원 요청 후 동승하여 이송 조치할 것
- 구급대원은 자택이송 및 이송병원 선정과정에 시비를 걸 경우, 법령고지 「치료에 적합하고 가까운 의료기관 이송」 및 녹취로 증거 남겨 이송할 것
- 구급대원은 주취자의 몸동작, 눈, 얼굴의 변화를 주시하여 돌발행동 및 폭행에 대비할 것
- 환자의 무기소지 여부도 잘 살펴 돌발사고에 대비할 것
- 구급대원이 위와 같은 행동을 하였음에도 불구하고 폭행사고 발생시, 현장 현장 주변인의 증인 및 영상자료, 녹취록을 확보하고 법적 대응에 대비할 것

④ 주취자와 대화요령

- 먼저 인사하면서 자리를 권하여 첫인상을 친절하고 부드럽게 하며, 앉힌 후 신분을 밝히고 물이나 음료수 등을 권한다.
- 술 취한 사람의 말을 정성껏 들어주는 자세로 대화 분위기를 조성한다.
- 술 취한 사람의 언동에 대하여 공감하는 언행으로 거부감을 해소한다.
- 거부감이 해소되면 주취자의 개인사정에서부터 가벼운 내용으로 이야기를 유도하면서, 자연스럽게 어깨 등의 접촉으로 친밀감을 표시한다.
- 가족, 고향, 출신학교 등의 장점내용을 포함, 칭찬과 격려를 활용한다.
- 조용한 어조, 분명한 발음, 적당한 속도로 말한다.
- 상대방이 질문하면 성의 있게 듣고 자상하게 설명한다.
- 상대방의 관심과 흥미에 초점을 맞추어 말한다.
- 동조하고 있다고 인식될 수 있도록 하며, 가급적 이야기가 이어지도록 한다.
- 상대방과 시선을 마주치며 경청한다.
- 개방적이고 편안한 자세, 표정은 부드럽게 한다.
- 상대의 말을 끊으면서 질문하지 말고, 끝까지 듣는 자세를 취한다.
- 가끔 상대방 쪽으로 몸을 기울이는 등 성의있게 듣고 있음을 알린다.

⑤ 대화시 주의사항

□ 예의와 친절

◆ 공손한 말씨의 사용

- 나이가 많으면 ‘선생님’, ‘사장님’, ‘어르신’ 등의 존칭어를 사용하고 나이가 많지 않을 경우에는 ‘형님’, ‘선배님’ 등으로 호칭
- 나이가 적을 경우에도, 나이 차이가 별로 나지 않으면 ‘동생’이라는 호칭 보다는 ‘○○씨’ (또는 ‘선생님,’ 사장님 ‘)의 경칭을 사용

◆ 가급적 인격적으로 대우

◆ 강압적 반말 투, 인격 모독성 언행 금지

◆ 술 취한 사람 말을 수궁하고 공감하는 태도 견지

- “그렇군요. 선생님 말씀이 옳습니다. 생각해보니 그럴 만도 하군요.”
- 불필요한 말을 자제하여 술 취한 사람의 시비에 말려들지 않아야 함
- 상황에 따라 침묵을 지키는 것도 효과적임

□ 사용해서는 안 될 용어

- ◆ “당신”, “이 봐” 등의 반말 투, “법대로 하겠어.” 등 강압적인 말
- ◆ “나이 값이나 해라!”, “이 사람 형편없네!” 라는 인격 모독성 발언
- ◆ 일행이 있는 경우 “관계없는 사람은 다 나가세요!” 라는 사무적 어투
- ◆ “거기가 네 안방인 줄 알아?” 등 안하무인격 발언