

		시 민			
문서번호	재난대응과-1619	★담당자	구급관리팀장	재난대응과장	소방재난본부장
결재일자	2019.1.17.	권기백	홍현기	김선영	01/17 이재열
공개여부	대시민공개	협 조			손병두
방침번호		<i>현장지휘팀장</i> <i>상황총괄팀장</i>			손문범

주취자 및 폭행우려자 펌블런스 활용 방안



2019.1.

서울특별시소방재난본부
(재난대응과)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 '■' 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
시 민 참 여	● 시민 의견 반영 및 사업 참여 방안을 검토하였습니까? 예) 청책토론회, 설문조사, 시민공모 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
전 문 가 자 문	● 관련 전문가 의견을 반영하였습니까? 예) 자문위원회 개최, 타당성 검토, T/F 운영 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
갈 등	● 이해 당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하였습니까? 예) 주택가 공공주차장 조성, 택시 불법영업 단속 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
사 회 적 약 배 자 려	● 사회적 약자에 대한 배려를 검토하였습니까? 예) 아동, 장애인, 한부모 가정 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
성 별 분 리 통 계	● 성별분리통계 작성여부를 검토하였습니까? 예) 인적통계 남·여 구분, 수혜집단의 남·여 구분 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
일 자 리	● 일자리 창출 효과 및 일자리 수를 검토하였습니까? 예) 직·간접 채용, 취업알선, 전문인력양성, 창업지원 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
선 거 법	● 공직선거법에 저촉 여부를 검토하였습니까? 예) 홍보물 배포, 표창수여, 경품지급, 기부행위 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
안 전	● 시민 안전 위험요인과 안전대책을 검토하였습니까? 예) 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
타 기 관	● 타 기관 협의·협력(타 자원 활용 등)을 하였습니까? 예) 중앙부처, 타 지자체, 투자·출연기관, 민간단체 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
홍 보	● 사업 홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 보도자료, 기자 설명회, 현장 설명회 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
정 책 영 문 화	● 정책 영문화 및 해외홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 영문 제목·요약, 해외 언론 보도, 외국어 홈페이지 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
바 른 우 리 말	● 불필요한 외국어·와이어 표현 대신 바른 우리말 을 사용하였습니까? 예) 스페이스 플랜, 앵커시절, 거버넌스, 인큐베이팅, 매칭 등	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
결 재 문 서 공 개	● 공개 여부를 "비공개"로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까? 예) 정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
지 속 가 능 성	● 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까? 예) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경의 보전 등	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

주취자 및 폭행 우려자 펌블런스 활용 방안

신고접수 단계부터 구급대원을 보호하고 주취자 등 폭행우려자에 대한 효율적인 대응을 위한 펌블런스 활용 방안을 보고 드림

1 추진 배경

- 폭행사범에 강력히 대응하고 있으나, 주취 폭행은 지속적 발생
- 피해를 줄이기 위해 가용 소방력 활용으로 단계별 대응 강화 요구
- 구급차 ↔ 펌블런스의 유기적인 협력을 통한 주취폭력 대응 필요

2 폭행피해 현황

- 폭행피해 (최근 5년간) : **207건 239명** (남215, 여24)

연도	계 (건)	가해자 유형			폭행장소			처벌결과					
		주취	단순	정신	구급차	병원	현장	실형	집행유예	벌금	기소유예	기타	진행중
총계	207	191	10	6	59	17	131	7	33	81	14	8	64
2018	65	56	5	4	14	2	49	1	1	8	1	2	52
2017	38	35	2	1	17	3	18	0	7	20	2	1	8
2016	46	43	2	1	14	8	24	3	12	21	4	3	3
2015	32	32	0	0	4	2	26	2	9	14	5	2	0
2014	26	25	1	0	10	2	14	1	4	18	2	0	1

- (폭행발생) '14년부터 현재까지 207건의 폭행이 발생하였으며, 최근 5년('14~'18) **연 평균 41.4건** 정도 발생하고 있으며, 증가 추세에 있음
- (음주비율) **가해자의 92.3%가 음주상태**에서 구급대원을 폭행

※ 주취폭행 비율 ('15년) 93.8% → ('16년) 93.5% → ('17년) 92.1% → ('18년) 86.2%

- (피해정도) 진단서를 발급하지 않거나, 2주 미만의 경미한 부상은 전체의 91.3%이며, 3주 이상 부상은 8.7%(18건) 임

※ 진단서 미발급 81건(39.1%), 진단서 2주 미만 108건(52.2%)

- (처분결과) 벌금 39.1%, 집행유예 15.9%, 기소유예 6.8% 순임

* 벌금: 최고 500만 원, 평균 300만 원

* 실형: 징역 7명(3.4%) / 최고 1년, 평균 8월, 집행유예 33명(평균 징역 10월 집행유예 2년)

* 기타: 선고유예 1, 무혐의 3, 내사종결 4 / 진행중: 수사 중 38, 재판 중 26

3 단계별 펌블런스 활용 방안

신고접수 단계

- 펌블런스 동시출동 및 경찰 공동대응 요청

- 신고자 또는 환자가 주취, 정신질환 등으로 폭행이 발생할 우려가 있고, 구급대원의 안전에 위험성이 인지되는 경우

- 출동 지령시 위험성 고지

- 출동지령 시 안내방송으로 폭행우려 가능성을 사전 고지

출동 및 현장 응급처치 단계

- 구급대원에 의한 펌블런스 출동 요청

- 신고 접수단계에서 미인지로 인해 현장에서 구급대원이 폭행우려 상황을 인지한 시점(폭행우려 상황: 거친 행동과 과격한 언행, 시비, 기물파손 등)

이송 단계

- 펌블런스 출동 경방요원 1인 동반 탑승

- 환자 병원 이송시부터 병원 인계시점까지 구급차 동승 및 안전보호 조치

경찰관 동승 또는 구급대 3인 탑승 시 제외

5**행 정 사 항**

- (서울종합방재센터) 주취자·폭행우려자 구급출동 시 출동
구급대 고지 및 펌블런스 출동, 경찰 공동대응 요청 등 상황
요원 대상 교육 실시
- (소방서) 주취폭력 우려시 펌블런스 출동에 대한 구급·
펌블런스 요원 교육 실시
- 시행일자: 즉시

- 붙임 1. 구급대원 폭행방지 매뉴얼 1부.
2. 주취자 구급활동 처리 흐름도 1부. 끝.

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 살펴 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

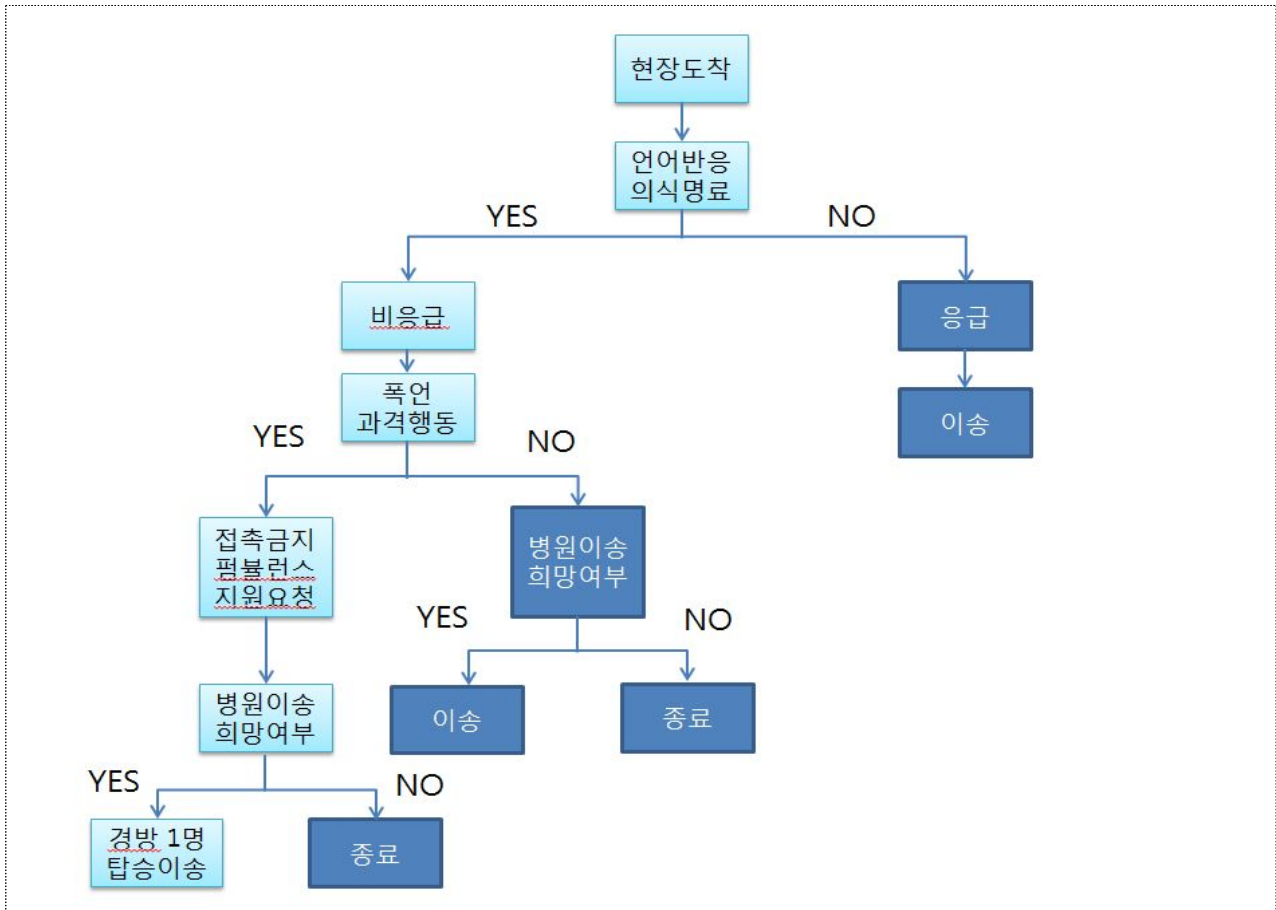
◆ 술 취한 사람 말을 수긍하고 공감하는 태도 견지

- “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

주취자 구급활동 처리 흐름도



<주취자 구급활동 흐름도 참고사항>

① 현장도착 시 문답을 통한 언어반응 및 의식 명료를 체크하여 응급 및 비용급 판단

② 언어반응을 보이고 의식이 명료하여 비용급으로 판단 시 적용

가. 폭언·과격한 행동을 할 경우

- 환자접촉을 금지하고 펌블런스 및 경찰지원을 요청
- 펌블런스 대원도착 시 생체징후·외상유무 파악 및 병원이송을 원하는지 문의
- 병원이송을 원하면 펌블런스 경방1명 탑승하여 폭행시도를 주의하면서 이송
※ 폭행시도 및 과격한 행동으로 구급방해시 이송거절
- 병원이송을 원하지 않는 경우에는 이송거부서 작성 또는 서명거부서 의료지도(필요시) 및 구두확인(필요시 녹취) 후 구급대원 서명처리

나. 폭언·과격한 행동을 하지 않는 경우

- 구급대원 판단하에 필요한 경우에 한하여 펌블런스 지원요청
- 병원이송을 원하면 펌블런스 경방1명 탑승하여 폭행시도를 주의하면서 이송
- 병원이송을 원하지 않는 경우에는 이송거부서 작성 또는 서명 거부서 의료지도(필요시) 및 구두확인(필요시 녹취) 후 구급대원 서명처리

③ 주취자 병원이송은 이송 가능한 최근 거리 병원으로 이송함을 원칙으로 함