
노인인권 보호지침 및 종사자 인권 보호 지침

(입소자 및 보호자용)

노인권리보호
노인학대 유형, 신고 및 예방, 대응방법
종사자 인권보호



한마음사회적협동조합

구립 도봉실버센터

도봉실버센터

시설 생활노인 권리선언

노인복지시설 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다. 노인복지시설 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 시설 내·외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

도봉실버센터

서비스 제공 기본원칙

- **(인권보호)** 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대하야 한다.
- **(자기결정)** 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- **(자립생활)** 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하야 한다.
- **(재가요양 우선)** 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
- **(사례관리)** 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하야 한다.
- **(비밀보장)** 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- **(기록 및 공개)** 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하야 한다.
- **(사회통합)** 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하야 한다.
- **(전문서비스와 효율성)** 충분한 전문인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력하야 한다.
- **(부당청구 금지)** 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하어서는 아니 된다.
- **(알선행위 등의 금지)** 영리를 목적으로 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개·알선·유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하어서는 아니 된다.

■ 노인학대

○ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

노인학대라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

■ 노인학대유형

노인학대의 유형(노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와노인에 대한 금지행위)

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

신체적 학대



폭행, 신체를 강제적으로 억압, 물리적인 힘에 의한 위협

정서적 학대



욕설, 고의적인 따돌림, 무시

경제적 학대



노인의 재산을 허락없이 사용하거나 갈취

성적 학대



성폭력, 성희롱

방임 및 자기방임



의식주, 경제적 및 의료적 보호를 제공하지 않고 방치

유 기



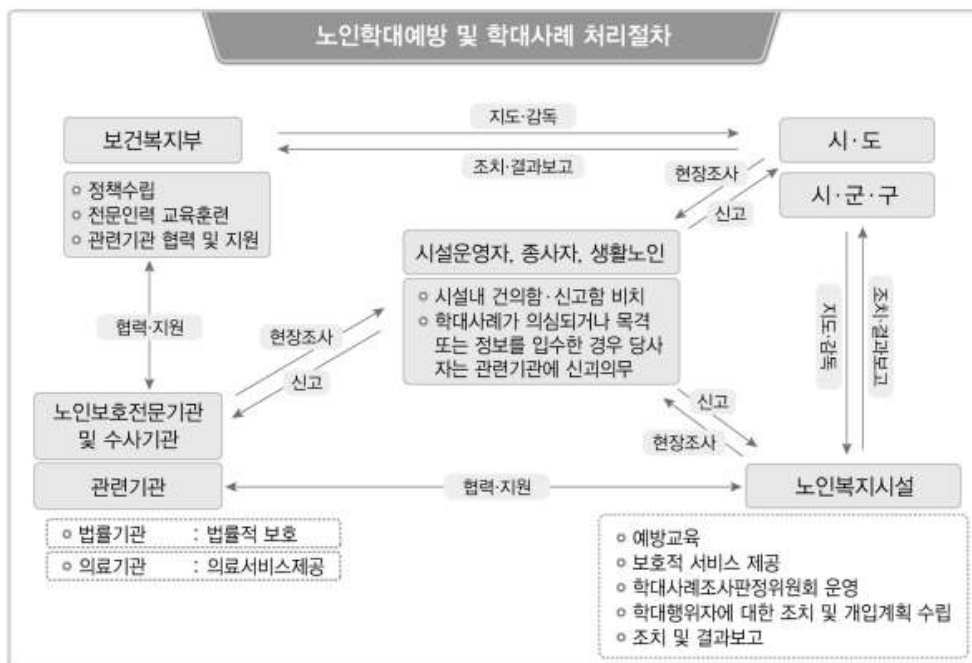
의존적인 노인을 유기

■ 노인학대신고

노인학대 신고는 노인보호전문기관 (1577-1389), 보건복지부(129) 또는 경찰서 (112)로 신고합니다.

■ 노인학대예방

1. 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급 하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
7. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
9. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
10. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다



■ 노인학대 대응방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격 하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인 보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

종사자 인권보호지침

제1조 도봉실버센터는 종사자가 복지서비스 제공과정에서 이용자 또는 이용자의 가족 및 보호자로부터 인권침해 받는 사례가 없도록 사전교육 및 모니터링에 주의를 기울인다.

제2조 센터는 년 1회 이상 이용자, 이용자의 가족 및 보호자, 기타 관계자를 대상으로 센터의 권익보호지침에 관한 교육을 실시한다.

제3조 이용자들에게 센터 종사자들이 안전을 보장 받아야 하는 존재임을 알리는 게시물을 관내에 상시 부착하여 이를 인지할 수 있게 한다.

제4조 센터는 예측 가능한 위협의 종류를 파악하여 제거하는데 최선을 다하며, 종사자들의 업무환경을 안전하게 구성한다.

제5조 센터 내·외부에서 서비스제공을 위하여 이동하는 경우 소요시간, 장소, 참여자에 대하여 공유하도록 한다.

제6조 센터 종사자는 이용자폭력의 가능성이 있다고 예측되는 경우는 2인 이상의 종사자가 함께 서비스제공 현장에 참여하도록 하며, 이용자가 음주, 다툼상황, 분노, 흥분, 적대적 태도, 폭력전과, 스트레스상황 등으로 위험한 상황이 의심된다면 서비스제공을 중단할 수 있다.

제7조 예기치 못한 상황에서 이용자폭력이 발생하는 경우 폭력행위의 위험정도에 따라 피해자와 센터는 구두경고, 녹음녹화, 서비스중단, 상황 전파, 즉시대피, 경찰신고 등의 조치를 취한다.

제8조 센터 내에 위기대응팀을 구성하여 위기 발생 시 적절하게 대처할 수 있도록 운영한다.

제9조 피해자의 보호와 안정을 우선적으로 조치하고, 필요한 경우 업무의 교대나 부서이동을 고려한다.

제10조 피해자(또는 관련자)는 사고보고서를 작성하여 보고하고, 센터는 폭력과 피해의 정도에 따라 서비스의 중단 및 재개, 법적조치의 필요성을 검토한다.

제11조 피해자의 심리적 및 신체적 회복을 위하여 기관 내·외부의 자원을 개발하여 지원한다.

제12조 피해 종사자는 운영위원회에 업무관계에서의 인권침해와 관련된 상담을 요청할 수 있으며, 해당 위원회는 인권침해 상담과 필요시 조정 등 피해자 의사에 따른 사건해결을 도모할 수 있다.

제13조 센터 내 마련된 대응절차로 해결이 되지 않는 위기 상황의 경우 인근 경찰서의 협조를 받아 사건을 처리하거나 연계된 법률자원을 활용하여 법적 대응을 모색할 수 있다.

제14조(민사법적인 예방, 대응, 사후조치) 센터 및 그 종사자와 이용자와의 개인적인 관계에서 위기상황을 예방하고 현장대응하며 사후적인 해결하기 위해 지속적인 폭력 등 행위에 대한 예방조치인 민사적인 행위금지가처분, 정당방위, 긴급피난 같은 현장대응행위, 손해배상청구 등 사후구제적인 조치를 활용할 수 있다.