

어르신제공 [노인인권보호지침]

tel
<1577-1389>

■ 노인권리보호

1. 목적- 노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 기관 생활노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함

2. 노인권리의 종류

- 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 ● 기관 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 기관운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 기관 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 기관 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 기관활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

3. 노인권리보호 윤리강령

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 노인이 기관의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.

● 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적학대, 성적 학대, 경제적착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

● 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 기관의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

● 기관은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다.

● 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리

● 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

● 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

● 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.

● 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.

● 기관은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

● 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 기관에서 제공하는 서비스 이용을 제한 해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

● 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

● 기관은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

● 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

● 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

● 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다. ● 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

● 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

● 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실

을 통지하여야 한다.

- 기관규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6) 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 기관에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

10) 기관 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 기관내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 기관 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 기관 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료, 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 생활노인의 권리, 기관 입, 퇴소 및 운영과 관련된 기관의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

■ 노인학대유형

1. 신체적 학대-물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위
2. 정서적 학대-비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
3. 성적학대-성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱,성추행,간간)등 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위

4. 경제적 학대-노인의 의사에 반하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위
5. 방임-부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적, 비의도적으로 포기하여 심신이 위험한 상황,사망에 이르게 하는 자기방임 포함)
6. 유기-보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

■ 노인학대 예방 및 대응방법

1. 노인학대예방

노인복지기관 운영자와 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

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

2. 노인학대 대응방법

1) 학대사례의 발견과 신고

- 기관은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 기관 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 기관과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건 복지콜센터 : 전화 129), 시·군·구 노인 복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.

2) 조사와 사정

- 학대사례에 대한 첫 현장조사는 기관의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 하고, 노인보호 전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.
- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

3) 학대 사례에 대한 보호조치

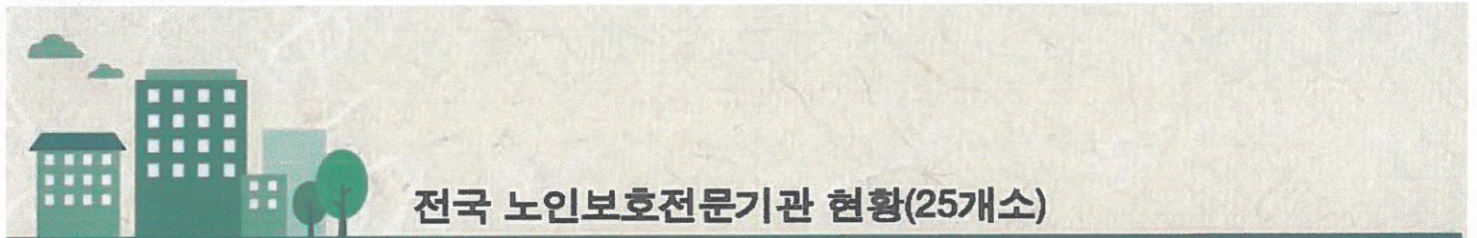
- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.

4) 평가와 사후조치

● 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 학대피해노인의 신체 및 심리적 기능이 회복 되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

● 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

■ 노인학대 신고



전국 노인보호전문기관 현황(25개소)

전국 공통번호 1577-1389(24시간 상담)

구 분	주 소	연 락 처	홈 페이지
중 앙	서울 마포구 공덕동 105-155 성촌빌딩 2층	02)3667-1389	www.noinboho.or.kr
서울 남 부	서울 서초구 방배2동 3274-3	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울 북 부	서울 성북구 삼선동 5가 70-2번지	02)921-1389	www.sn1389.or.kr
부 산 동 부	부산 동구 초량3동 1164-5번지 2층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부 산 서 부	부산 부산진구 양정2동 260-5	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
대 구	대구 남구 이천동 418-1 2층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
인 천	인천 남동구 간석3동 26-3 인천시사회복지회관 204호	032)426-8792~3	www.ic1389.or.kr
광 주	광주 남구 사동 57-1	062)655-4155~7	www.gjw.or.kr/kj1389
대 전	대전 유성구 도룡동 385-14 더포엠 II 102호	042)472-1389~90	www.dj1389.org
울 산	울산 남구 야음동 577-6	052)265-1389	www.ulsan1389.or.kr
경 기 남 부	경기 성남시 중원구 성남동 3110번지 성남실내체육관 3층	031)736-1389	www.kg1389.or.kr
경 기 북 부	경기 의정부시 의정부동 226-10	031)821-1461~2	www.gnnoin.kr
경 기 서 부	경기 부천시 오정구 오정동 192-8번지 2층	032)683-1389	www.ggw1389.or.kr
강 원	강원 춘천시 후평1동 710-4	033)253-1389	www.1389.or.kr
강 원 동 부	강원 강릉시 포남동 1162번지	033)655-1389~90	www.gd1389.or.kr
충 북	충북 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17 충북재활의원 3층	043)259-8120~2	www.cb1389.or.kr
충 북 북 부	충북 충주시 지현동 1498번지	043)846-1380~2	www.cbb1389.or.kr
충 남	충남 아산시 번영로 206번길 42	041)534-1389	www.cn1389.or.kr
전 북	전북 전주시 덕진구 진북동 366-8	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전 남	전남 순천시 저전길 84	061)753-1389	www.jn1389.or.kr
전 남 서 부	전남 목포시 상동 970-8	061)281-2391	www.j1389.or.kr
경 북	경북 포항시 북구 동빈동 69-4 기쁨의교회복지관 208호	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경북서북부	경북 예천군 예천읍 효자로 85 3층(분사무소) 경북 김천시 평화동 12길 10 2층(분사무소)	054)655-1389~90 054)436-1390	www.gbnw1389.or.kr
경 남	경남 창원시 마산합포구 평화동 4-3 금강노인복지관 2층	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
제 주	제주 제주시 심도2동 44-1	064)757-3400	www.jejunoin.org

우리는 노인인권을 존중합니다

01 노인인권

노인인권이란?

노인의 존엄성이 보호되고 노인 스스로 존엄성을 지킬 수 있고
안전하게 살 수 있으며 착취와 학대의 대상이 되어서는 안 되는 것

※ 인권이란?

인간이라면 누구나 태어나면서부터 갖는 보편적이며 기본적인 권리
인간으로서 존엄성을 존중받고 행복하게 살아가는데 필요한 모든 권리

02 노인학대유형



신체적 학대

물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인
에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통,
부상을 유발시키는 행위



정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및
비언어적 행위를 통하여 노인에게 심서
적으로 고통을 주는 행위



성적 학대

성적 수치심 유발행위나 성적해악행동
강요행, 강간 등을 노인의 의사에 반하여
강제적으로 행하는 모든 성적 행위



경제적 학대

노인의 의사에 반하여(혹은 노인으로서는
재산 또는 권리를 행사하기는 불가능한
경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위
반, 경제적 권리와 관련된 의사결정 대
사의 통제 등을 하는 행위



방임(자기방임)

보호자로서 책임이나 의무를 거부, 불이
행 혹은 포기하여 노인과 미처 주 및 보
호를 하질하게 자멸하게 하는 행위



유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는
행위

03 노인학대예방 행동지침

1. 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
2. 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
3. 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
4. 여가 및 사회활동을 지속합니다.
5. 변화하는 사회(신세대)를 이해하려고 노력합니다.
6. 가족에게 사랑한다는 표현을 자주 합니다.
7. 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

04 노인학대 신고과정(☎1577-1389, 129,112)

