

[교육자료]

2023시설 수급자

노인인권 및 학대 예방교육

- 교육 및 보호자 배포, 게시용

노인권리보호를 위한 윤리강령

시설 운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설의 보호서비스와 관련된 모든 자는 시설 생활노인의 권리선언에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 노인이 시설의 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.
- ③ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 학대받은 노인 에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ④ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑤ 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다.
- ⑥ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리(교재92면)

- ① 노인의 삶의 질을 증진하고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정이 없는 한 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 종사자의 능력 계발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 입소비용 미납 등 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

⑦ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 쾌적한 실내온도를 유지하여야 한다.

문제 사례

송씨 할아버지는 입소 전에 침대 생활을 해오셨는데, 시설에서 나이들어 허리도 좋지 않은데 침대를 쓰면 더 안 좋아 진다면서 무조건 매트리스 깔고 이불을 덮고 자라고 하는 바람에 하는 수 없이 그렇게 생활하지만 잠이 쉽게 들지 않고, 자고나면 여기저기 안쑤시는 데가 없다고 투덜거리신다.

4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

- ① 생활노인 또는 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할 만한 간호나 수발 방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급 하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적으로 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

문제 사례

거동이 불편한 백씨 할아버지는 배회 중에 넘어져 다리를 골절당한 경험이 있다. 이후부터 요양보호사가 자리를 비울 때는 손과 발을 묶어놓고 나가기 때문에 하루에도 몇 번씩 억제를 당하고 있다.

5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

노인의 사생활을 보장하고, 직무수행관리에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신들의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할수 있다.

문제 사례

나씨 할머니는 외부에서 시설 방문을 왔다면서 자기들 맘대로 사진을 찍거나 방에 불쑥불쑥

들어와 구경하고 나가는 것을 보면 매우 불쾌하다고 하신다.

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.

문제 사례

박씨 할아버지는 와상상태로 거동이 매우 불편하다. 박씨 할아버지의 유일한 낙은 자녀들과 얘기를 나누는 일이다. 그러나 휴대전화가 없고 방에는 별도의 전화가 설치되어 있지 않다. 그렇기 때문에 자녀들이 방문했을 때 만 얘기를 나눌 수 있고 평소에는 늘 외롭게 지내고 있다.

7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

① 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

② 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

③ 노인의 문화적 다양성을 인정하고 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

문제 사례

“이놈의 다리가 문제여. 남들은 단풍구경 간다고 좋아서 난린데. 나야 어디 걸을 수가 있어야 엄두를 내보지. 휠체어 타고 가면 갈 수야 있겠지만. 내 방을 담당하는 호리호리한 여자 선생이 휠체어 밀다가 병이라도 날까봐 걱정돼서 애당초 생각을 접었어. 내가 안가는 것이 모두한테 편하면 나가지 말아야지...”

8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

① 노인이 개인 소유의 재산과 소유물을 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

문제 사례

이씨 할아버지는 치매가 있으므로 시설에서 통장을 위탁·관리해 달라는 큰아들의 요청으로 시설에서 통장을 관리하고 있었다. 입소한지 두 달 정도 지난 시점에 둘째 아들이라며 찾아와서는 가족끼리 합의하여 이씨 할아버지의 재산을 자신이 사전에 상속받기로 하였으니 돌려달라고 요청하여, 요양보호사는 특별한 의심 없이 통장을 내주고 확인서를 받아두었다. 그로부터 2주 정도 시간이 흐른 후 큰아들이 찾아와서 이 할아버지의 통장을 가족들의 동의도 없이 내주었다며 시설에 강하게 항의하였다.

9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

① 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

- ② 노인이나 가족이 제기한 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별이나 불이익을 주어서는 안 된다.

문제 사례

박씨 할머니는 외출이나 병원진료가 있는 경우 식사 시간 보다 늦게 시설에 도착하는 경우가 많아 그 때마다 식은 반찬을 드셔야 했다. 식사시간을 조정하거나, 개인적으로 따뜻한 식사를 할 수 있기를 바라지만, 너무 혼자 유별나게 구는 것 같아 얘기를 꺼내 본 적이 없다고 하신다.

10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 사람과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가·문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 권장하고, 필요시 지역사회서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 노인의 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

문제 사례

“문화생활? 말이 좋지. 여기는 그런 거 없어. 아픈 사람 약이나 챙겨주고, 대소변 못 가리는 사람 기저귀나 갈아 주고, 목욕시켜 주고…. 이런 게 다야. 기껏 시간때울 거라고는 넓은 거실에 걸려있는 텔레비전이나 보는 정도지. 그 것 말고는 없어. 없다니까.”

11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 시켜서는 안되며, 불가피한 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사 결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- ② 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

문제 사례

어르신 건강상태가 나빠져서 가족들에게 연락하여 입원이나 전원을 권유하게 되는데 그때마다 자식들은 어르신의 의사는 묻지도 않고 전원 시키는 경우가 대부분이라고 한다.

- ④ 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가

족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

⑤ 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

노인 학대

■ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

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

■ 학대행위자 정의

학대행위자라 함은 노인복지법 제39조의9(금지행위)에 해당되는 행위 및 그 외 학대 행위 사실이 의심되어 노인보호전문기관에 신고·접수되어 학대행위자로 판정된 자

- 노인보호전문기관 서비스 수혜 대상은 만60세 이상으로 함.
- "부양의무자"라 함은 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함)와 직계비속 및 그 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함), 기타 생계를 같이하는 친족을 함.(민법974조)
- "보호자"라 함은 부양의무자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 노인을 보호하는 자를 말함.

■ 가정학대

노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족구성원인 배우자, 성인자녀뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 등 그 밖의 친족에 의한 학대

■ 시설학대

노인에게 비용(무료포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대로서 시설관련 종사자 등에 의해서 발생하는 학대

노인 학대 유형

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

■ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의 9)

- ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위
- ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
- ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위
- ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

노인 학대 예방 및 대응방법

시설종사자는 종사자 또는 동료 어르신들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울인다.

- 종사자는 동료 종사자의 어르신에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 관계기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

■ 대응 및 조치

종사자는 어르신들에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 어르신학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 종사자는 동료 종사자 또는 어르신들에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 어르신이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 어르신이 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 시설장이나 노인학대 관련기관 신고하여야 한다.

○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 어르신은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

○ 외부 의료기관의 의료진은 어르신을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.

○ 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

○ 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 어르신의 상처가 심각한 경우, 어르신의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 어르신의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

■ 노인학대 7대 예방 수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주 합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

■ 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

■ 노인학대 신고의무(노인복지법 제39조의6)

노인학대를 알게 된 사람은 노인보호전문기관과 수사기관에 신고할 수 있고, 노인복지시설의 장 및 그 종사자는 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

■ 노인학대 신고 의무자

노인학대 신고의무를 가진자로 노인복지시설종사자, 장애인복지시설(장애 노인) 관련 종사자, 가정폭력관련종사자, 사회복지전담공무원, 사회복지관? 부랑인 및 노숙인 보호시설 관련 종사자, 구급대의 대원, 재가장기요양기관종사자, 건강가정지원센터 종사자 등이 포함됨 (노인복지법 제39조의 6)

※벌 칙(노인복지법 제7장)

- ① 노인의 신체에 상해를 입히는 경우는 7년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금
- ② 노인의 신체에 폭행을 가하거나 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위, 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인을 이용하여 구걸하는 행위, 정당한 사유 없이 실종노인을 신고하지 아니하고 보호한 경우 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금
- ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적외의 용도에 사용하는 행위, 실종노인 발견을 위한 관계 공무원의 출입 또는 조사를 거부 하거나 방해한 자 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

■ 노인학대, 노인보호전문기관에서 도와 드립니다



■ 사회적 대응방안

노인학대의 금지 및 예방을 위한 긴급전화의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고 및 응급조치 의무 등의 규정을 노인복지법에 두고 있으나 사회적 인식은 아직 부족한 상태이다.

전국 어디서나 국번 없이 24시간 상담 노인학대 신고·상담 전화
1577-1389 또는 129
신고인의 개인정보에 대한 비밀을 보장합니다.(노인복지법 제39조의6제3항)

■ 학대예방 사업체계



노인의 신체에 상해를 입히는 행위	7년 이하의 징역 또는 2천원 이하의 벌금
노인의 신체에 폭행을 가하는 행위 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위 자신의 보호, 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위	5년 이하의 징역 또는 1천5백만원 이하의 벌금
노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위	3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금

노인학대 신고 및 상담전화

129 또는 1577-1389