
노인인권보호지침

2018. 1.

가족처럼노인요양원

노인인권보호지침

제1조 【목적】

본 지침은 노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 시설 생활 노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함

제2조 【노인권리】

노인은 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, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

제3조 【노인권리 보호】

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 ‘시설 생활노인의 권리 선언’에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
- 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.
- 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 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

- 시설은 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.
- 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 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

- 시설은 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 사실을 통지하여야 한다.
- 시설규정에 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 안 된다. 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 시설에서 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) 시설 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 시설 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 시설 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, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

제4조 【노인학대의 유형】

유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 손상·고통·장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난·모욕·위협·협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적수치심을 유발하는 행위 또는 성희롱·성추행·성폭행 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적행위
경제적 학대	노인의 자산을 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하는 행위 또는 노동에 대한 합당한 대가를 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자가 부양 의무(책임)를 거부하거나 불이행 또는 포기하여 노인에게 의식주 및 의료서비스를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 최소한의 자기보호 관련행위(의식주 제공, 의료처치 등)를 의도적으로 포기하거나 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	의존적인 상태의 노인을 보호자 또는 부양의무자가 버리는 행위

제5조 【구체적인 노인학대 행위 및 증상】

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상
- 때린다, 세게 친다, 꼬집는다. - 흉기로 위협한다, 찌른다, 물건을 집어던진다. - 강하게 누르거나 붙잡는다. - 신체를 구속·감금한다. 묶는다. - 무리하게 먹인다, 불필요한 약물을 투여한다. - 강하게 흔든다, 난폭하게 다룬다. - 담배 등으로 화상을 입힌다.	- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 - 치료를 받지 못한 상처 - 신체 부상(얼굴, 목, 가슴, 복부, 팔, 다리 등) - 외관상 드러나지 않는(옷이나 신체 일부분에 의해 가려진) 상처 - 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분의 출혈흔적 - 영양부족 또는 질병과 관련 없는 탈수증세 - 이상한 체중감소 - 행동 또는 활동수준의 변화

2. 성적 학대

구체적 행위	증상
- 노인이 성적 수치심을 느낄 수 있는 성 관련 언어 표현 및 행위를 한다. - 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적굴욕감을 유발하는 행위를 한다. - 강제적으로 성행위 또는 강간하는 경우 - 성적수치심을 유발하는 환경	- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 - 속옷이 찢어져 있음 - 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상 또는 하혈 - 성병 - 우울, 수면장애 - 사회관계의 단절 - 분노 또는 수치심

3. 정서적 학대

구체적 행위	증상
- 노인에게 욕을 하거나 고향을 지른다. - (양로원 등의 시설에 보내겠다고) 협박한다. - 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. - 신체능력 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. - 노인을 가족과 친구로부터 격리시키거나, 외출시키지 않는다. - 사회생활을 방해한다. - 노인을 보지 않거나 말을 걸지 않고, 질문에 대답하지 않는다. - 노인만 따로 식사를 하게 한다. - 비웃거나 조소를 한다. 창피를 준다.	- 반응하려고 하지 않는다. - 질문에 “네” “아니오”라는 짧은 답변 이외에는 응답이 없다.

4. 경제적 학대

구체적 행위	증상
- 노인의 유연장을 허위로 작성하거나 동의 없이 수정한다. - 노인의 허락 없이 계약을 하거나 부동산 관련거래를 한다. - 노인의 허락 없이 재산을 증여한다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 통장에서 돈을인출하거나 노인의 돈을 빌려준다. - 노인에게서 돈을 빌린 후 갚지 않거나 노인의물건을 빼앗는다.	- 자신의 생활을 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. 필요한 물건을 살 수가 없다. - 채납된 각종 고지서가 집에서 발견된다. - 은행계좌에서 현저한 또는 비적절한 거래가발견된다. - 개인 소지품이 없어졌다. - 노인 재산이 타인 명의로 갑자기 전환되었다.

5. 방임

구체적 행위	증상
- 식사와 물을 주지 않는다. - 병원에 데려가지 않는다. - 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 이발, 목욕 등). - 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등). - 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 한다. - 노인 방만 청소하지 않는다. - 몸을 움직일 수 없는 노인의 체위변경을 소홀히 한다. - 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.	- 오물, 대소변 냄새 등 노인건강 또는 안전에 위험한 환경 - 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하다. - 욕창, 딱피, 염증, 이(기생충) 등이 있다. - 노인에게 필요한 안경, 보청기, 의치 등이 없다. 또는 부수어져 있다. - 식사를 거르고 있다. - 영양실조 또는 탈수증상이 있다. - 필요한 의료혜택을 받지 않고 있거나 필요한 약을 먹지 못하고 있다. - 언제나 같은(계절에 맞지 않는) 의복, 더럽고 찢어진 의복을 입고 있다. - 침대나 이불이 오물로 더럽혀져 있다. - 기저귀가 교환되지 않고 있다. - 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.

6. 자기방임

구체적 행위	증상
- 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 문제가 발생한다. - 자신의 신변청결, 건강관리, 가사 등에 대해본인의 할 의사가 부족하거나 본인이 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	- 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 - 필요한 치료 또는 약복용 중지 또는 이로 인한 건강상태의 악화 - 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위

7. 유기

구체적 행위	증상
- 노인을 낯선 장소에 버린다. - 노인을 다른 거주지에 거주하게 하고 연락을 두절한다. - 노인을 강제적으로 반감금형태의 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다.	- 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며, 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. - 자녀(보호자)와 연락이 전혀 되지 않으며, 주거지를 옮겼거나 이민을 떠났다. - 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.

제6조 【노인학대 금지】

『노인복지법』 제39조의9(금지행위)에 의거, 누구든지 노인학대행위를 해서는 아니 된다.

제7조 【예방】

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

- 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 시설내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권 교육자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련기관에 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 안된다.
- ⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐뜯, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ⑧ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
- ⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제8조 【대응방법】

1. 『노인복지법』 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.

2. 『노인장기요양보험법』 제31조에 따른 장기요양기관 및 제32조에 따른 장기요양기관의 장과 그 종사자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수사기관에 **신고하여야 한다**. - 『노인복지법』 제39조의6의 ②
 3. 기관 종사자는 노인학대행위 또는 학대의심증상을 목격하였거나 또는 학대 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 담당상급자(관리책임자) 및 기관장, 해당 관계공무원, **노인보호전문기관 (1577-1389), 경찰** 등에 신고하여야 한다.
- ※ 전국 25개 노인보호전문기관에서는 현장조사, 상담, 피해자 일시보호, 법률·의료서비스 연계, 노인 학대 예방교육 서비스를 무료로 제공합니다.

4. 신고 받은 사례에 대하여 기관장은 신속한 조사와 적절한 대응조치를 취해야 하며, 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 관련 내용을 기록으로 남겨 관리해야 한다.

5. 심각한 상처 또는 노인의 생명이 위급한 상황일 경우 응급조치와 대응조치가 신속하게 이루어져야 한다.
6. 기관은 노인보호전문기관, 경찰, 의료·법률·행정 및 사회복지 관련기관과 긴밀하게 협조하여 학대사태에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

