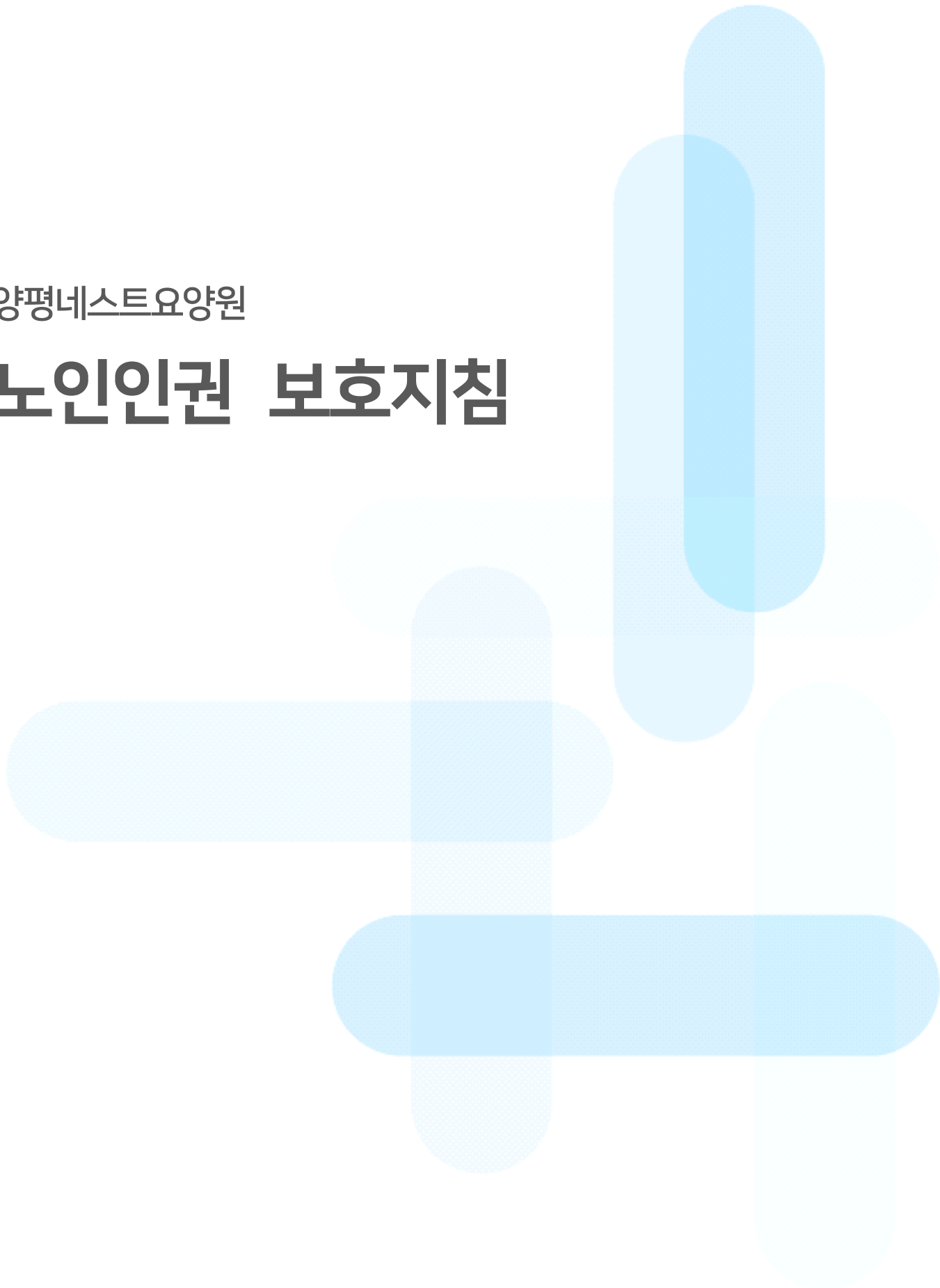


양평네스트요양원

노인인권 보호지침



노인인권보호지침

제1조(목적) 이 지침은 양평네스트요양원(이하 '시설') 대상자의 노인인권의 영역과 세부권리를 정하고, “노인학대”에 대한 개념 정의를 명확히 하여, 노인학대문제를 방지하고, 실제 노인학대문제가 발생했을 경우 전 직원의 적절한 대응에 도움을 주고자 한다.

제2조(적용대상) 이 시설의 모든 대상자 및 종사자로 한다.

제3조(지침근거) 세계인권선언, 시민적 정치적 권리에 관한 국제규약, 국가인권위원회 길라잡이

제4조(노인학대의 정의) 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조2 제4호)

제5조(노인학대의 유형)

1. 신체적 학대
물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애등을 유발시키는 행위
2. 정서적 학대
비난, 모욕, 위협, 헐박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
3. 성적 학대
성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행, 성폭력 및 강간 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
4. 재정적 학대
노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
5. 방임
부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 제공하지 않는 행위
6. 자기 방임
노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않는 행위
7. 유기
보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

제6조(노인학대 예방방법) 시설은 노인학대 예방을 위하여 대상자 및 주 수발자에게 [별표1] 노인학대 예방 및 대응 안내를 제공하고 노인학대가 있을 경우 신고하도록 안내한다.

제7조(노인학대 대응방법) 노인학대 발생 시 대응 지침은 다음 각 호와 같으며 세부적인 사항은 [별표2] 노인학대 사례 업무처리 안내를 참조한다.

1. 노인 학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 즉시 신고한다.
2. 신고자의 신분을 보장하여야 한다. (노인복지법 제39조의6 제3항)
3. 익명의 노인학대 신고자에게 신고인의 비밀이 보장됨을 알려주고 신고자의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 유도한다.
4. 노인학대 신고를 받은 경우 담당자 또는 시설장에게 보고한다.
5. 노인학대 사례로서의 적합성, 위급성, 중복 의뢰여부를 파악한다.
6. 노인학대 사례로 적합하고 위급하다고 판단되는 경우, 즉시 신고한다.
7. 노인학대 조사에 필요한 증인 및 증거자료를 확보한다.
8. 노인학대 현장조사에 적극 협조하도록 한다.
9. 주 수발자 또는 가족이 학대 행위자인 경우, 노인복지시설에서 일시보호가 되도록 지원한다.

제8조(생활노인의 세부별 권리보호 지침)

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 이전 단계	시설정보에 대한 접근	거주인전과 선택의 자유권 시설에 관한 정보접근권
	입소상담	의사표현의 자유권 시설운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	입소결정과입소계약	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 입소 계약을 맺을 권리
입소 초기 단계	시설 생활 안내	시설 생활 정보를 제공받을 권리 보호 시설 생활 권리에 대한 설명을 받을 권리 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리
	입소 사정 및 서비스 목표 설정	노인의 사정 과정 참여와 자기 결정권 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 신체적 자유권
	서비스 계획 수립	개별화된 서비스 계획 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권
입소 생활 단계	시설생활의 기본 처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 서비스에 대한 동등한 접근권
	일상생활 지원	적절한 의료 서비스를 받을 권리

		개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	여가,문화,경제,노동,정치,종교활동	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 개인소유물 관리 및 소비 활동의 권리 노동 활동을 선택하고 거부할 권리 정치적 의사표현과 투표의 자유권 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	적절한 주거 환경에서 생활할 권리 안전한 환경에서 생활할 권리
	의사소통 및 고충처리	자유로운 의사표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신 생활을 누릴 권리 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
	특수욕구 및 개별적 욕구	개인적 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리 공평한 서비스를 누릴 권리
	치매 등 특수 질환	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스 내용과 과정에 대해 알 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 치료 및 약물 처방에 대한 자결결정의 권리
	서비스 선택과 변경	서비스에 대해 알고 선택할 권리 서비스의 변경을 요구할 권리
	서비스 이용 지원	가족과 유대관계를 유지할 권리 지역사회와 교류할 권리 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
퇴소 단계	퇴소 상담	의사표현의 자유권 퇴소의 자기 결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의리 및 추후 서비스	전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기 결정권 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 서비스의 지속성을 보장받을 권리

부 칙

이 지침은 시설장의 결재 후 즉시 시행한다.

노인학대 예방 및 대응 안내

본 요양원은 어르신의 섬김에 있어 인권을 최우선하는 시설입니다.

“노인학대”라 함은 어르신을 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말합니다.

이 자료는 노인학대를 예방을 목적으로 제작되었으며 노인학대가 행해질 경우 신속히 신고하여 학대로부터 벗어나게 도움을 주고자 제작되었습니다.

노인학대 신고·상담	신고전화	1389 : 1년(1) 365일(3) 빨리(8) 구해(9) 해주세요
	상담전화	031)772-1976 (양평네스트요양원)
	※ 신고 또는 상담은 철저히 비밀을 보장 받습니다.	

1. 노인학대 금지 행위 및 처벌기준 (노인복지법 제39조의 9)

- 1) 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금형(제55조의 2)
- 2) 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
 - 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형(제55조의 3)
- 3) 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
 - 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형(제55조의 3)
- 4) 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
 - 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형(제55조의 3)
- 5) 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도로 사용하는 행위
 - 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금형(제55조의 4)
- 6) 폭언, 협박, 위협등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위
 - 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형(제55조의 3)

2. 노인학대 유형

- 1) 신체적 학대
 - 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애등을 유발시키는 행위
- 2) 정서적 학대
 - 비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
- 3) 성적 학대
 - 성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행, 성폭력 및 강간 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
- 4) 재정적 학대
 - 노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대

한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위

5) 방임

부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 제공하지 않는 행위

6) 자기 방임

노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않는 행위

7) 유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

3. 노인학대 체크리스트

자신도 모르는 사이에 노인학대를 행하고 있지는 않는지 확인해 보시기 바랍니다.

1) 신체적 학대를 체크☑해 봅시다.

- ☐ 힘 또는 폭력으로 통제하거나 제대로 돌보지 않아 타박, 골절 등의 피해가 생긴 적이 있다.
- ☐ 치료나 요양(재활)의 목적 이외의 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요한 적이 있다.
- ☐ 손 또는 몸으로 강하게 억압하며 짓누른 적이 있다.
- ☐ 제한된 공간에서 나가지 못하게 통제한 적이 있다.
- ☐ 적합한 절차 없이 신체 또는 모두를 사용하지 못하게 장치(끈이나 억제대로 묶어두기, 손이나 발목 또는 몸을 묶기 등)를 사용한 적이 있다.
- ☐ 생존유지에 필요한 식사, 음식, 약물(심장관련, 당뇨, 혈압 등)로부터 단절시킨 적이 있다.
- ☐ 의료적으로 불필요한 약물이나 주사를 강제로 복용투입하게 한 적이 있다.

2) 정서적 학대를 체크☑해 봅시다.

- ☐ 어르신을 쳐다보지 않거나 말을 걸어도 무시하는 등 마치 없는 사람처럼 대한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 자존심을 상하게 하는 말, 모욕적인 말, 수치심을 느끼게 하는 언행을 한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 욕을 하거나 화를 낸 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 ‘집에 보내겠다.(요양시설)’, ‘요양시설이나 병원에 보내겠다.’, ‘밥 안주겠다.’, ‘죽게 내버려 두겠다.’ 등의 위협과 협박을 한 적이 있다.
- ☐ 재가 서비스 제공에 있어 주요한 결정사항-서비스제공방법 및 물품사용 등-에 대해 어르신(주 수발자) 의사를 반영하지 않고 행한 적이 있다.
- ☐ 어린아이 다루 듯하며, 반말을 사용한 적이 있다.
- ☐ 종교활동을 노인의 의사와 관계없이 강제적으로 참여시킨 적이 있다.
- ☐ 어르신의 가족, 친구 등과의 만남을 제한하거나 방해한 적이 있다.

3) 성적 학대를 체크☑해 봅시다.

- ☐ 어르신의 신체를 빚대어 혐오감을 주는 언행을 한 적이 있다.

- ☐ 사람들이 보고 있음에도 불구하고 어르신의 성적부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체 하거나 목욕을 시킨 적이 있다.
- ☐ 원하지 않거나, 판단능력이 부족한 어르신임에도 불구하고 어르신의 성적 신체부위 전체 또는 일부를 노출시켜 놓은 적이 있다.

4) 경제적 학대를 체크☑해 봅시다.

- ☐ 어르신의 물건 및 금품을 허락 없이 사용하거나 갈취한 적이 있다.
- ☐ 공적부조(국민기초생활보장 수급자 생계비, 노령연금 등)급여를 가로채거나 임의로 사용한 적이 있다.
- ☐ 어르신 돈이나 재산을 어르신 마음대로 관리 또는 사용 못하게 한 적이 있다.
- ☐ 어르신의 재산을 어르신이 원하지 않는 방법으로 사용하도록 강요한 적이 있다.

5) 유기행위를 체크☑해 봅시다.

- ☐ 자녀들이 전혀 연락되지 않으며, 주거지를 옮기거나 이민을 떠난 것을 목격한 적이 있다.
- ☐ 어르신을 낯선 곳으로 장시간 옮긴 적이 있다.

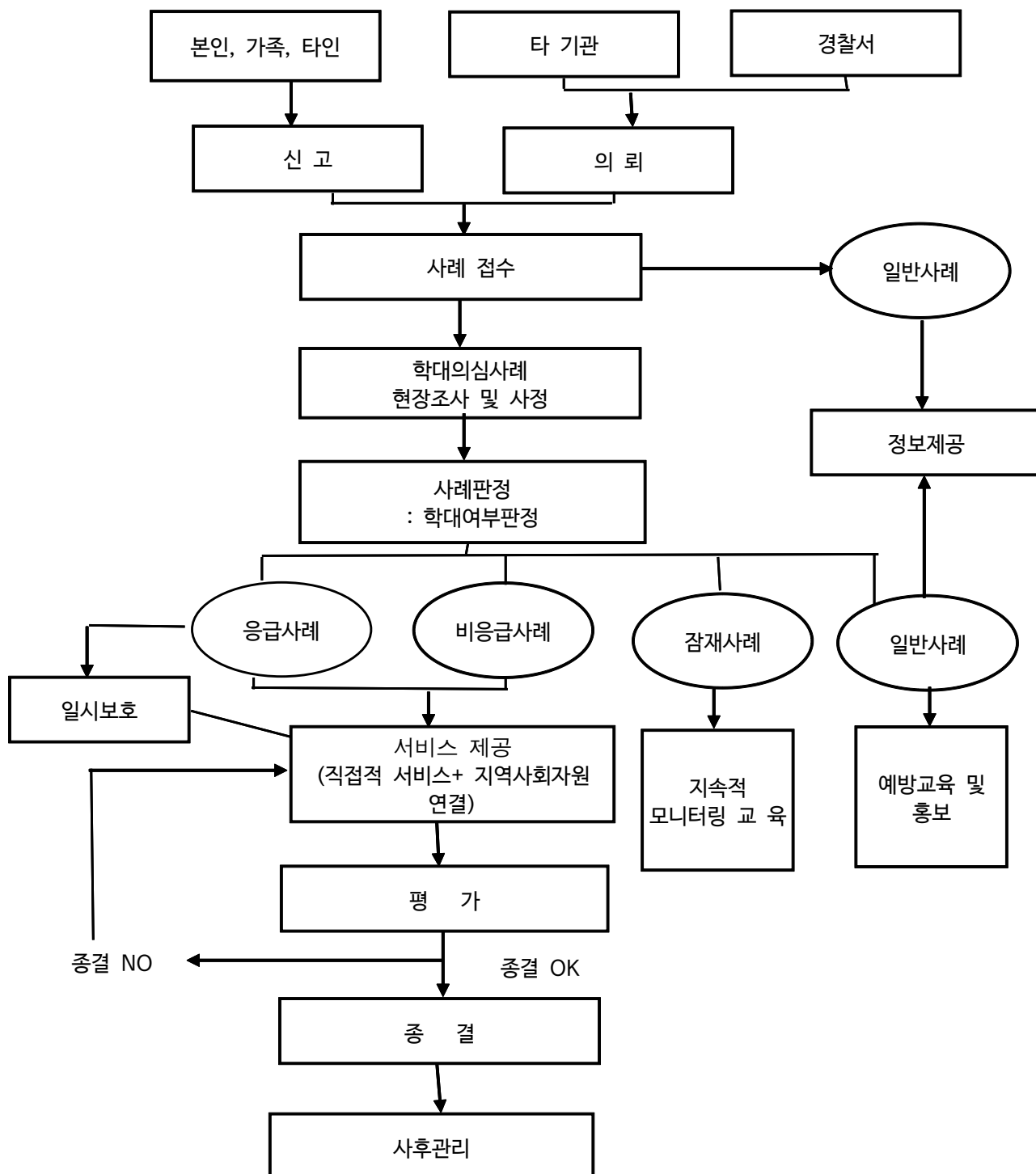
4. 노인학대 예방 10대 수칙

노인 스스로가 학대를 받지 않도록 노인학대 예방 10대 수칙을 숙지하시고 실천하시기 바랍니다.

- 1) 어떠한 경우든 대상자를 학대할 권리는 아무도 없다.
- 2) 본인의 건강을 유지하도록 끊임없이 노력해야 한다.
- 3) 경제적인 능력을 유지하도록 노력해야 한다.
- 4) 부양하는 자녀가 부양의 이유로 재산상속을 요구하여도 자녀에게 모든 재산을 상속하지 마라.
- 5) 자녀와의 관계뿐 아니라 사회적 관계에 관심을 가지고 참여해야 한다.
- 6) 지금 하고 있는 일이 있다면 중단하지 말고 지속적으로 하도록 노력해야 한다.
- 7) 과거에 집착하기보다는 세상의 변화를 이해하려고 노력해야 한다.
- 8) 자녀와 갈등을 갖지 않도록 자녀뿐 아니라 나 자신(대상자)도 가정의 화목을 위해 최선을 다해야 한다.
- 9) 학대받는 것이 자신의 잘못이라 자책하고 숨기려 하지 않고, 주변사람에게 도움을 요청해야 한다.
- 10) 노인이 되었다고 도움을 받으려 하는 것 보다는 주변사람에게 도움을 주는 일을 하도록 노력해야 한다.

노인학대 사례 업무처리 안내

I. 노인학대사례 업무 진행도



Ⅱ. 노인학대사례 업무 세부내용

1. 노인학대 신고

1) 신고자 대상

① 학대피해노인

노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 의뢰할 수 있다. 이때 피해자의 이야기를 충분히 수용하도록 하되 피해여부가 사실인지, 학대의 응급성이 요구되는지에 초점을 두고 자료를 수집하여야 한다.

② 타인

노인학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 경우에 노인과 다양한 관계를 맺고 있는 사람들이 신고 하거나 사례를 의뢰할 수 있다.

- 가족 및 친지 · 지역주민 및 이웃
- 기관(동사무소, 경찰서, 보건소, 병원, 사회복지 관련기관 등)

노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의6 제2항)

- 의료법 제33조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인 및 의료기관의 장
※의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 정신병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원
※의 료 인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사
- 노인복지시설의 장 및 그 종사자, 노인복지 상담원
- 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양을 행하는 자
- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

2) 신고시기 : 노인학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉시”

3) 신고자의 권리

- 신고자의 신분보장 (노인복지법 제39조의6 제3항)
- 신고인의 신분은 보장되고 신고인의 의사에 반하여 신분이 노출하지 않음과, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 알려준다.
- 상담자는 상담의뢰자의 개인 정보에 대한 비밀을 보장하여야 한다.

4) 익명 신고자 처리

- 상담원은 학대와 관련된 내용을 신고하는 신고인에게 자신의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 요구함
- 신고인의 이름, 전화번호 등과 같은 신고인의 비밀은 보장됨을 알려줌(노인복지법 제39조의6 제3항)

- 신고자가 자신의 정보(노인과의 관계, 전화번호, 소 등), 피해노인에 대한 정보를 밝히지 않는 경우에는 노인학대 사례로 접수되지 않고 상담원이 현장에 나가 조사할 수 없음을 알려 준다.

5) 접수 방법

- 연중 24시간 긴급전화 1389 운영
- 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- 직접 방문 상담 접수
- 이동상담, 가정방문 상담 접수
- 서신에 의한 접수
- 병원, 보건소, 재가복지센터, 기타 전화상담 센터 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수

6) 신고 접수 고려사항

① 노인학대 사례로서의 적합성 판단

- 일회성 노인상담으로 종결하여야 할 것인지 노인학대 의심사례로 접수하여 현장조사를 통한 노인학대 판정 및 지속적 상담을 할 것인지 판단하여야 한다.
- 학대의심사례인지 일반사례인지 판단하기 위한 노인학대 피해자, 학대행위자의 기본정보 및 구체적 학대 유형, 빈도, 정도를 조사한다.
- 판단은 노인학대 사정 및 판단 기준에 의해 사례의 학대 여부와 심각성 등을 고려하여 상담자가 결정하되, 자체 사례회의 또는 동료 상담원의 도움을 받는 방법 등도 활용한다.

② 사례의 위급성 여부 판단

- 위급한 사례로 판단되는 경우 12시간 내에 현장조사를 실시하되, 단독으로 현장조사를 수행하지 않도록 하고 가능한 경찰관과 동행하도록 협조토록 하며, 단순 노인학대사례는 48시간 내에 현장조사를 실시하여야 한다.
- 12시간 내에 현장조사가 어려운 경우 사례의 위급성을 파악할 수 있도록 관할 경찰서의 경찰관, 시·군 구 위기가정SOS상담소 상담원 및 읍·면·동사무소의 사회복지전담 공무원에게 우선 협조를 구하되, 가능한 빠른 시간 내에 현장조사를 실시하도록 한다.
- 상담자 이외 자의 협조를 받아 현장조사를 한 경우에는 실제 조사자(기관)로부터 조사 결과를 파악하고 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 중복 의뢰 또는 이전 상담기록 확인

- 이미 접수되었던 사례인지 중복 접수여부를 확인하여야 한다.
- 학대유형이나 학대행위자가 다른 경우 새로운 신고사례로 접수하여 새로운 접수번호를 부여하고, 한 가정 또는 시설에서 두 명 이상의 피해노인이 있을 경우 이를 피해 노인 에 따라 각각의 신고사례로 접수한다.

IV. 현장조사 및 사정

1. 현장조사

1) 목적

- 노인학대 사례로서의 적합성 판정, 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인한다.
- 피해 노인에게 대한 신변보장과 안전조치를 한다.
- 충분한 자료 및 정보를 수집한다.
- 지원체계 및 서비스 제공을 위한 계획을 수립한다.

2) 현장조사가 시급히 요청되는 경우

- 피해 노인의 생명이 위급한 경우나 노인의 안전이 저해되고 있다고 판단되는 경우
- 노인학대사례 여부의 판정이 불분명한 경우
- 피해노인 본인 및 상담 의뢰자가 방문해 주기를 원하는 경우
- 상담자가 판단하기에 현장조사가 필요하다고 사정되는 경우
- 기타 사례회의 등에서 추가 정보수집에 대한 필요가 확인된 경우

3) 현장조사 시 주의 사항

- 2인 이상 동행하여 방문하며, 필요한 경우 경찰관의 협조를 구한다.
- 카메라, 비디오카메라, 녹음기 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 가정 내 출입을 강제적으로 취하기보다, 유연한 조사가 되도록 조사방법을 강구한다.
- 가능한 한 피해 노인 및 학대행위자를 직접 대면한다.
- 상담원은 노인학대행위조사원증을 반드시 제시한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 지속적인 방임은 신체 학대만큼 치명적일 수 있으므로 가볍게 다루지 않도록 주의한다.
- 학대 발생에 영향을 미치는 중요한 요인을 파악한다.
- 비밀 보장의 원칙을 준수한다.
- 방문으로 인해 노인에게 발생할 부정적 영향의 정도를 파악하고, 필요한 경우 이에 대한 조치를 취한다.
- 현장 방문할 상담원의 안전성이 보장되도록 하여야 하고, 안전성 보장에 필요한 경우 경찰관과 동행하도록 한다.
- 학대행위자 및 가족 구성원들이 전문가의 안전을 위협할 폭력의 역사, 정신장애, 알코올, 약물남용 등을 가지고 있다고 판단되면 접촉 전 취할 방법을 준비한다.
- 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.

4) 증인의 확보

- 노인학대 상황을 설명하는 증인의 말은 가능한 한 정확하게 기록되어야 한다.
- 증인의 증언 내용은 언제, 어디서, 누구에 의해, 어떻게 학대가 이루어졌는지에 대한 정보가 포함되어야 한다.
- 증인을 언제 어디서 어떻게 접촉하였는지에 대한 기록도 포함되어야 한다.
- 증인의 연락처(성명, 주소, 이메일, 전화, 핸드폰)를 반드시 받아놓도록 한다.

5) 증거자료의 확보

- 이후의 개입에서 법적인 조치를 강구하는 경우, 근거를 제시할 수 있도록 증거를 확보하여야 한다.
- 학대 상처, 부상부위 또는 방이나 침대 상태 등에 대한 사진, 비디오 녹화 등
- 병원의 응급실이나 경찰서에서의 위기상황에 대한 사진, 비디오 녹화
- 학대와 관련된 음성녹음, 비디오 녹음, 약술 및 기록 등