

인권지킴이 활동 매뉴얼

1 인권지킴이제도

① 목적

- 노인의료복지시설 입소 어르신에 대한 존엄성이 보장되는 시설 운영이 가능하도록 지역의 주민들이 시설 모니터링 및 지원
- 인권침해 유발 요인 시정 권고 및 개선방안 논의 등을 통해 시설 입소자의 건강하고 안정된 생활 보장

② 활동 개요

- 활동대상 : 지자체에서 배정받은 노인요양시설, 노인요양공동생활가정
- 방문주기 : 시설별 월 1회 이상 시설 방문
 - 방문일시 등은 인권지킴이 자율적으로 책정
 - * 방문일시 사전 예고 불필요하나 밤늦은 시간이나 이른 아침 지양
 - ** 시설 방문 시 마스크 착용 등 방역 수칙 이행 철저

③ 인권지킴이의 직무와 권한

- 시설장, 종사자 등에 대한 인권모니터링, 인권상담
- 시설 설비 측면 인권 취약 분야 논의 및 인권침해 부분에 대해 관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청
 - ☞ 탈의 및 기저귀 교체 시 가림막 미설치, 다른 성별의 입소자를 같은 침실에서 돌봄 등 시설의 구조적 설비에서 인권침해요인 시정방안 논의, 개선사항 건의
 - * 노인학대 신고 방법 및 신고앱 “나비새김(노인지킴이)”에 대해 안내하고 설치 독려

○ 서비스 제공과정에서의 인권 취약 분야 논의 및 인권침해 부분에 대해 관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청

☞ 서비스 현장 참관, 입소자 면담·관찰 등을 통해 돌봄 인력의 말씨, 태도, 위생관리, 식사제공 등 서비스 제공과정에서 인권침해부분 시정방안 논의, 개선사항 건의

○ 시설 내 인권지킴 구비, 운영자 및 종사자 인권교육 실시 여부 확인 등 인권 보호 환경 조성을 위한 논의, 관할 지자체에 건의 및 시정 권고 요청

☞ 노인학대 예방 및 대응 지침 구비 여부, 의무교육 수료 여부, 학대 신고 의무자의 노인학대 신고 앱 “나비새김(노인지킴이)” 설치 여부 등 인권 환경취약부분 시정방안 논의, 개선사항 건의

○ 입소자 면담 및 애로사항 상담 등

4] 인권지킴이 유의사항

○ 인권지킴이 활동 전에 시설 및 인권 관련 지식을 충분히 숙지

- ‘노인의료복지시설·장기요양기관·입소자·노인인권·노인학대’에 대한 이해, ‘시설 생활 노인 인권보호지침’에 대한 이해

* (관련자료) 시군구에서 제공

(‘노인인권, 노인학대’ 관련 사전교육) 지역노인보호전문기관, 자체(지자체) 등 (인권 교육) 한국보건복지인재원 온라인 교육(‘노인인권 마음의 온도를 더하다’)

○ 적발 및 감시가 아닌 인권환경개선 방안 논의, 애로사항 청취, 권유 등 시설의 자발적인 태도 변화를 유도하고 동반자적 자세 견지

○ 시설 종사자 및 입소 어르신들께 공손하고 예의 바른 자세 유지

- 정중한 언어사용, 지시하고 명령조의 언어사용 금지

- 단정하고 위생적인 복장 착용

- 신분증을 소지하고 인권지킴이 증표 제시
- 시설 관계자의 승인을 받지 않은 일체의 촬영행위(사진 등) 금지
- 시설 내 머무는 시간은 1시간 내외로 하되, 시설 규모 등 상황에 따라 조정
- 침실 등 사적 공간 방문은 입소 어르신이나 종사자의 허락을 얻고 입실
- 인권지킴이 활동과정에서 취득한 정보 등을 임의로 공표하거나 타인에게 배포·유포하는 행위 금지 (서식2 서명)

5 인권지킴이의 일과 (예시)

- 시설도착 → 시설장·종사자 인사, 해당 시설(입소자) 특이사항(유의 사항) 등 공유(10분) → 입소 노인 서비스구역(침실, 거실, 목욕실, 화장실, 식당 등) 둘러보고 입소자와 대화(30~60분) → 시설 라운딩 소감 등 시설장 또는 대리인 면담, 필요시 종사자 애로사항 면담 (10분) → 일지 작성(10분)

6 일지의 작성 및 제출

- 인권지킴이 활동일지 (서식3)
 - 방문 당일 작성하고 작성 내용에 대해 시설장의 확인을 받음
- 인권지킴이 시정·권고 건의 일지 (서식4)
 - 지자체에 건의가 필요하다고 판단되는 사항인 경우
 - 시정 권고에도 불구하고 시정을 하지 않을 특별한 사유 없이 개선되지 않거나, 시정해야 할 사항이 중대한 사항인 경우
 - * 작성된 일지는 1부는 본인이 보관하고 1부는 시군구에 제출
 - ** 인권지킴이 활동 종료 시 본인 보관분 시군구에 제출

시설 생활노인의 기본적 권리

- 시설 운영 및 생활 관련 정보를 제공받고 입소를 선택할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리
- 안락한 가정과 같은 환경과 안전한 주거환경에서 생활할 권리
- 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리
- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리
- 부당한 신체구속을 받지 않을 권리
- 건강한 생활을 위한 서비스를 제공받을 권리
- 시설 내·외부 활동 및 사회적(종교, 정치 등) 관계에 참여할 권리
- 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
- 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리
- 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리

인권지킴이 인권보호 점검기준

연번	점검 사항	결과
설비 등에서의 인권취약		
1	의복, 기저귀 교체 시 스크린이나 칸막이를 사용하지 않는다.	
2	잘 가려진 독립된 화장실을 사용할 수 없다.	
3	시설 내부 환경이 보호자에게 공개되어 있지 않다.	
4	방문 시 개별 면담장소가 없다.	
5	시설 내부의 온도 및 습도가 적절하지 않다.(온습도계 비치 확인)	
6	시설 내부에 불쾌한 냄새가 배어있다.	
서비스 제공과정에서의 인권침해		
7	밀치거나 때리고 꼬집는 등 신체적 폭력을 가한다.	
8	물건 등을 집어던져 위협한다.	
9	방이나 후미진 곳에 감금한다.	
10	몸을 만지는 등 성추행을 한다.	
11	욕설을 하고 반말을 한다.	
12	시설 밖으로 나가지 못하게 한다.	
13	건강상태에 맞는 적절한 식사를 제공하지 않는다.	
14	주1회 이상 목욕서비스를 제공하지 않는다. (건강상태 고려)	
15	존엄성을 배려하는 목욕을 하지 않는다.	
16	기저귀를 제때 갈아주지 않는다.	
17	배변처리를 제때 해주지 않는다.	
18	다쳤을 때 적절한 치료를 해주지 않는다.	
19	불필요한 약을 복용하게 한다.	
인권환경 개선		
20	노인학대·폭력에 대한 예방 및 대응지침이 비치되어 있지 않다.	
21	종사자에게 노인인권보호 교육을 실시하고 있지 않다.	
22	입소자에게 노인학대·폭력에 대한 예방 교육을 실시하고 있지 않다.	
23	시설장과 종사자가 학대발생시 의무적 신고의무자임을 모르고 있다.	

시설내 경제적 학대 예방		
24	입소자 본인의 의사에 따라 자유롭게 예금 인출 및 물품구매를 할 수 없다.	
25	입소자 본인 명의의 복지급여(연금, 수급비 등)의 종류와 내용을 모르고 있다.	
26	입소자 본인의 의사에 반하여 물품 구입을 강요받은 적이 있다.	
27	입소자 동의없이 입소자를 대리(시설종사자 등)하여 현금을 인출한 적이 있다.	
28	입소자를 대리(시설종사자 등)하여 구입한 물품구매 내역에 대한 설명이 부족하거나 없다.	