

노인 인권보호 지침

■ 노인권리보호

I. 노인 인권보호를 위한 실천원칙	1
II. 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령	1
III. 종사자 윤리행동 강령	1
IV. 인권보호지침	2

■ 노인학대 유형

I. 노인학대란?	17
II. 노인학대의 유형	17
1. 신체적 학대	18
2. 정서적 학대	18
3. 성적 학대	19
4. 경제적 학대	19
5. 방임	20
6. 자기방임	20
7. 유기	20

■ 노인학대예방 및 대응방법

I. 노인학대예방지침	22
II. 노인학대 예방	23
III. 시설 생활노인 학대사례 개입	26
IV. 노인학대 신고방법 및 절차	27
V. 노인보호전문기관 및 쉼터 소개	29
VI. 노인학대 예방활동	30
VII. 노인학대와 관련한 근무자의 준수사항	31
VIII. 노인학대 사례관리와 보호조치	32
IX. 노인노인학대 대응신고 및 처리절차	33
X. 노인학대 신고의무자	34

<참고1> 시설에서 발생할 수 있는 학대 자체확인 ... 35

<참고2> 노인학대예방 및 학대사례 처리절차 ... 41

<참고3> 노인복지법의 노인학대 관련 조항 ... 42

<참고4> 노인학대의 구체적 행위와 증상 ... 43

<참고5> 노인학대 처벌법 ... 48

<참고6> 노인보호전문기관 ... 49



하은요양원

노인 인권보호 지침

I. 노인 인권보호를 위한 실천원칙

1. 독립의 원칙
2. 참여의 원칙
3. 보호의 원칙
4. 자아실현의 원칙
5. 존엄의 원칙

II. 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
2. 질 높은 서비스를 받을 권리
3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
4. 신체적 제한을 받지 않을 권리
5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
6. 통신의 자유에 대한 권리
7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
8. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리
9. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
10. 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

III. 종사자 윤리행동 강령

- 1조. 하은직원은 이용자에게 어떠한 이유로도 권위적인 자세를 취하지 않고 폭력, 폭언은 절대 사용하지 않는다.
- 2조. 하은직원은 이용자의 개성을 이해하고 이용자 스스로가 선택, 결정한 것을 존중하며 항상 대등한 입장에서 성실하게 대응한다.
- 3조. 하은직원은 이용자의 장애상태, 행동, 성격, 성별, 연령 그 외 어떠한 이유에 의해서도 절대 차별해서는 안 된다.
- 4조. 하은직원은 이용자가 지역사회 안에서 시민으로서 생활하기 위하여 항상 지역의 이해와 협조를 얻을 수 있도록 노력한다.
- 5조. 하은직원은 이용자의 사생활 보호, 비밀유지, 재정관리, 또한 사적인 공간과 시간의 확보를 배려하도록 노력한다.
- 6조. 하은직원은 항상 이용자의 소리를 잘 듣고 이용자의 고민이나 서비스 제공요구에 대해 적절하게 해결할 수 있도록 노력한다.
- 7조. 하은직원은 이용자에 대한 격려와 칭찬을 잊지 않고 모든 이용자가 자부심을 가지고 생활할 수 있도록 이용자와 함께 만들어간다.
- 8조. 하은직원은 서비스 제공자로서 필요한 전문성을 높이기 위해 항상 노력한다.

IV. 인권보호지침

하은은 입소한 어르신에게 신체적 학대, 언어나 정서적 학대, 성적 학대, 재정적 학대를 하지 않으며 자신의 관리를 못하는 노인에게 대해 방임하거나 입소비용 미납 등으로 특별한 조치없이 퇴소시키는 등의 유기를 하지 않는다.

이를 실천하기 위해 다음과 같은 지침을 시행한다.

제 1 장 총 칙

제 1 조(목적)

본 지침은 인간의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진 이용자에게 있어 생활시설 거주 및 서비스 이용의 과정에서 발생할 수 있는 인권침해사건을 사전예방 및 사후복구 하도록 하는 규정을 제정함으로써 당사자의 인권침해 방지와 특정권리를 보장함에 그 목적이 있다.

제 2 조(용어의 정의)

본 규정에서 사용되는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. “인권”이라 함은 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
2. “특정권리”란 이용자가 일반적으로 개인이 누리는 모든 권리를 평등한 입장에서 누릴 수 있도록 보장하기 위하여 지역사회와 국가가 해야 할 역할을 구체적으로, 또 법률적으로 제시한 표현을 말한다.
3. “이용자”라 함은 시설에 입소하여 생활하는 노인을 말한다.

제 3 조(기본이념)

본 규정에 의한 이용자의 인권보장은 다음 각 호와 같은 기본이념을 추구한다.

1. 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권 : 인간의 존엄과 가치는 모든 인간이 소유하는 인간으로서의 존엄과 가치를 공권력은 물론 개인도 존중하여야 한다는 것을 말하며, 행복추구권은 안락하고 만족스러운 삶을 추구할 수 있는 권리를 말한다.
2. 이용자의 완전한 참여와 평등의 보장 : 소극적으로는 모든 생활의 영역에 있어서 이용자에 대한 부당한 갖가지의 차별을 금지하고, 적극적으로는 이용자에 대한 사회적·물리적 제약요인을 제거함으로써 현재적 이용자와 잠재적 이용자 사이에 실질적 평등이 구현되도록 하는 것을 말한다.
3. 인간다운 생활권 : 인간다운 생활은 인간다운 생존을 의미하며 그것은 인간의 존엄성에 상응하는 건강하고 문화적인 생활을 의미하는 것으로, 인간다운 생활을 영위하기 위한 일정한 소득보장 및 의료보장과 복지서비스 조치가 구체적으로 확보되어야 하고, 이의 실현을 위한 이용자의 절차참여의 권리도 함께 보장되는 것을 말한다.
4. 자기결정권 : 이용자 스스로 자신의 삶의 방식을 결정하고 그 생활 전반에 걸쳐 스스로의 삶을 주체적으로 이끌 뿐만 아니라 사회활동에 적극적으로 참여하기 위해 모든 일상적인 활동의 결정권을 이용자에게 부여하는 것을 말한다.

제 4 조(인권보장위원회)

이용자의 인권보장 및 침해예방사업을 원활하게 추진하기 위하여 시설장 직속으로 “이용자인권보장위원회(이하 위원회라 한다)”를 설치한다.

제 2 장 인권침해 예방의 범주

제 5 조(인권침해예방의 범주)

본 지침에 의한 인권침해예방의 범주는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 개인적 권리 보장과 침해 예방
2. 이용자의 사회적 권리 보장과 침해 예방

제 6 조(이용자의 개인적 권리)

이용자의 개인적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 자기관리 및 위생 보장
2. 개인물품 관리 보장
3. 주거생활(주거환경 및 공간배치)의 보장
4. 종교생활의 보장
5. 성생활의 보장
6. 식생활의 보장
7. 의료 및 건강생활의 보장
8. 프로그램의 참여 등
9. 신체적·정신적 학대 또는 폭력 방지
10. 통신 및 정보접근권 보장
11. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 개인적 권리

제 7 조(이용자의 사회적 권리)

이용자의 사회적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 직업생활 및 노동기회 부여
2. 교육 및 학습 보장
3. 공공서비스 수급 보장
4. 선거 및 참정 보장
5. 정보이용 및 접근 보장
6. 사회생활(대인관계 등)
7. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 사회적 권리

제 3 장 이용자의 개인적 권리

제 1 절 자기관리 및 위생 보장

제 8 조(목적)

이용자의 자기관리 및 개인위생 보장이라 함은 집단적 생활공간에서 발생할 수 있는 사생활 및 개인별 프라이버시의 침해를 미연에 방지케 함으로써 이용자의 신체적 권익 보호 및 자립생활능력 향상을 도모하는 것을 말한다.

제 9 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 자기관리 및 위생에 대한 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

1. 의복의 선택
 - 가. 이용자는 각자의 연령과 취향, 욕구에 따라 자신의 치수에 맞는 의복을 선택하도록 한다.
 - 나. 이용자는 스스로 개인별 의복을 구입 착용할 수 있다.
 - 다. 중증이용자의 경우에는 담당직원의 도움을 받아 선택·구입을 하되, 담당직원의 임의대로 구입할 수 없다.
2. 의복의 착·탈
 - 가. 이용자의 의복의 착·탈 시에는 그 모습이 타인에게 노출되어서는 안된다.
 - 나. 이용자가 다른 이용자의 의복을 빌려 입는 경우에는 최대한 당사자의 동의를 얻어야 하며, 착의이후에는 빠른 시일 내에 원상복귀토록 한다.
 - 다. 중증 이용자의 의복 착·탈의 경우에는 가급적 동성의 직원이 보조를 하도록 하며, 이 경우에도 당사자의 동의를 얻어야 한다.
3. 의복 보관 및 정리정돈
 - 가. 이용자의 개인적 의복은 제한 없이 접근할 수 있어야 하며, 개인별 옷장에 보관한다.
 - 나. 이용자 스스로 개인별 의복을 정리할 수 있도록 지원한다.
 - 다. 담당직원이 이용자의 의복 정리 지원 및 의복 폐기 시에는 당사자의 동의를 얻어야 한다.

4. **확일적 의복 착용의 제한**

- 가. 시설 내부에서는 가급적 모든 이용자를 대상으로 확일적인 의복을 착용한다.
- 나. 거동이 덜 불편한 이용자가 확일적인 의복을 입지 않는다고 차별하지 않는다.

5. **이·미용**

- 가. 이용자는 본인의 연령과 취향에 맞게 머리스타일을 선택하도록 한다.
- 나. 이용자가 이·미용을 하는 경우에는 내부 종사자가 해 주거나 지역사회의 시설을 개별적으로 이용하도록 한다. 다만, 자원봉사자에 의해 시설 내에서 이·미용을 하는 경우에는 확일적인 머리스타일이 되지 않도록 한다.
- 다. 이용자는 본인의 취향에 따라 헤어 젤, 빗, 밴드 등의 머리손질도구를 구입하고 보관할 수 있다.

6. **화장**

- 가. 이용자는 각자의 성별·연령과 취향, 피부상태에 따라 그에 맞는 화장을 선택하도록 한다.
- 나. 이용자는 선택한 화장품에 대하여 스스로 보관·사용할 수 있으며 시설은 이를 제한하지 않는다.

7. **화장실 이용**

- 가. 이용자는 생리적 현상으로 화장실을 이용하는데 있어 어떠한 제한도 받지 않는다.
- 나. 화장실은 사적공간에 해당되므로 타인에게 노출되거나 2인 이상 동시에 사용할 수 있는 공간 배치는 제한한다.
- 다. 중증이용자로 스스로 화장실을 이용하는데 어려움이 있을 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 이용자의 사전 동의를 구하도록 한다.
- 라. 간이변기를 이용할 때도 전향과 동일하게 시행한다.

8. **목욕**

- 가. 이용자는 본인의 의지에 따라 자유롭게 목욕을 할 수 있다.
- 나. 이용자의 개인의 성향 및 취향, 건강상태 등을 고려하여 개별적인 목욕용품을 사용할 수 있다.
- 다. 이용자의 목욕은 타인에게 노출되어서는 안되며, 개인의 일상 활동 등을 고려하여 목욕시간과 횟수를 개별화하고 가급적 스스로 할 수 있도록 한다.
- 라. 중증이용자로 스스로 목욕을 하는데 어려움이 있을 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 이용자의 사전 동의를 구하도록 한다.

제 10 조(시설의 역할)

- ① 이용자에 대한 자기관리 및 위생을 보장하기 위하여 시설에서는 다음과 같은 역할을 담당한다.
 - 1. 이용자의 사생활이 보호될 수 있는 공간 및 물품을 마련한다.
 - 2. 이용자의 개별 의류 보관 공간을 마련한다.
 - 3. 화장실 이용을 용이하게 하기 위하여 수세식 변기로써 여자용은 10인당 변기 2개 이상, 남자용은 15인당 대변기 2개, 소변기 2개 이상을 설치하고 이용자를 위한 편의시설을 설치한다.
 - 4. 목욕탕 및 화장실은 외부에 노출되지 않도록 적절한 장비와 시건장치를 한다.

제 11 조(직원의 역할)

- ① 이용자에 대한 자기관리 및 위생을 보장하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
 - 1. 이용자의 의사를 최대한 존중하여 스스로 자기 관리를 할 수 있도록 지원하여야 한다.
 - 2. 신체적·정신적 이유로 인해 전반적 또는 부분적인 보조가 필요한 경우, 이용자에게 그에 따른 설명과 동의를 최대한 얻어야만 한다.

제 2 절 개인물품의 관리 보장

제 12 조(목적)

이용자의 개인물품의 관리 보장이라 함은 집단적 생활공간에서 발생할 수 있는 개인소유권 박탈을 미연에 방지함으로써 이용자의 개별적인 소유권을 최대한 보장하여 자존감 회복을 도모하는 것을 말한다.

제 13 조(관리보장의 영역)

이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 개인물품의 범위 : 개인물품의 범위는 화장품, 세면도구, 앨범, 의류 등의 개인생활용품 외에 본인이 선물로 받은 물품, 장신구, 책 등 이용자가 개인적인 물품이라고 여기는 모든 물품이 포함된다.

구 분	세 부 내 용
피복	의류, 속옷, 신발 등
장신구	머리핀, 지갑, 허리띠, 액세서리, 개인거울 등
화장품류	파우더, 기초화장품, 립스틱 등
가전제품류	카세트, 이어폰, 핸드폰, 컴퓨터, CD 플레이어 등
개인적으로 의미가 있는 물품류	상장, 앨범, 사진 등
교재류	잡지책, 학습지, 각종 책 등
세면도구류	칫솔, 치약, 수건 등
취미관련 물품류	개인적 취미활동 물품 예) 십자수관련용품 등
침구류	베개, 이불 등
선물받은 물품	액자, 음악 테이프 등
기 타	개인적인 물품이라고 인정되는 각종 물품

2. 개인물품의 구입

가. 이용자는 개인적 물품을 구입하는데 있어 제약을 받지 않아야 하며, 본인의 취향 및 욕구에 따라 스스로 구입하도록 한다.

나. 시설에서 제공되는 물품 이외의 개인물품의 구입은 이용자의 개인적 비용으로 구입하는 것을 원칙으로 하되, 개인비용으로 구입하지 않더라도 개인의 소유가 명확한 경우에는 해당 이용자의 개인물품으로 간주하도록 한다.

다. 전 호에 의해 이용자가 개인물품의 구입을 위해 과도한 소비생활을 하는 경우에는 담당직원은 이용자의 동의를 얻은 후 최소한의 제한을 둘 수 있다.

라. 중증이용자의 보호자는 담당직원에게 미리 현금을 맡기고 이용자의 요청대로 물품을 구입해 줄 것을 요청할 수 있다.

3. 개인물품의 보관

가. 이용자는 개인의 물품을 스스로 보관할 수 있다.

나. 개인물품의 도난 방지를 위해 이용자는 시건장치를 설치토록 요구할 수 있으며, 시건장치에 따른 열쇠의 보관도 이용자가 하도록 한다.

다. 중증이용자로 개인물품의 보관이 어려운 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 최대한 해당 이용자의 동의를 얻어야 한다.

제 14 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 개인물품을 보관할 수 있는 사물함과 도난방지를 위하여 시건장치를 최대한 개별적으로 확보·비치한다.
2. 이용자의 개인물품 관리보장에 대한 시설의 원칙과 방향을 제시한다.
3. 이용자의 개인물품 관리보장이 최대한 유지될 수 있도록 이용자 및 직원에 대한 교육을 실시하여야 한다.

제 15 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 개인물품의 관리보장이 이루어질 수 있도록 최대한 지원한다.
2. 이용자의 동의 및 의사에 반하여 개인물품을 임의로 처분하지 않는다.

제 3 절 주거생활 보장

제 16 조(목적)

이용자의 주거생활 보장이라 함은 과거 생활시설의 특성상 집단적이고 획일적인 주거공간에서 벗어나 지역사회의 일반가정과 같은 주거환경의 마련을 통하여 쾌적하고 안락한 환경에서 살아 갈 수 있는 권리를 보장하는 것을 말하며 더 나아가 이용자의 삶의 질을 향상시키는 데 그 목적이 있다.

제 17 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 주거환경의 조성

- 가. 이용자는 일반가정과 같은 주거환경의 구조와 쾌적하고 안락한 주거환경을 선택할 수 있다.
- 나. 이용자의 생애주기와 성별에 맞고, 사생활을 보장할 수 있는 주거공간을 보장받을 수 있다.
- 다. 이용자는 실내 환경에 있어서 본인의 의견을 제시할 수 있으며, 이를 통해 커튼, 침대 커버, 조명 등 실내 장식의 주기적 변화를 꾀할 수 있다.
- 라. 이용자는 장애정도를 고려한 편의시설 설치 등 이용자에게 필요한 물리적 환경을 지원받을 수 있다.
- 마. 이용자의 이미지 고양을 위해 주거환경은 최대한의 미적조화를 도모 한다.

2. 숙소 배치

- 가. 이용자는 본인의 숙소 배치를 위한 회의에 참가하여 의견을 제시할 수 있다. 다만 이용자의 의사소통이 힘들고 중증인 경우에는 담당직원이 평상시 이용자의 욕구를 반영하고, 타 이용자와의 상호관계 및 장애정도를 고려하여 당사자의 동의를 얻은 후 숙소를 배치할 수 있다.
- 나. 이용자가 거주하는 숙소의 인원은 4 인실 이하로 한다.
- 다. 이용자는 숙소 내에 시설장이 허용하는 범위 내에서 본인의 사적물품을 비치할 수 있다.
- 라. 이용자는 본인의 생활공간이 임의로 개방되지 않도록 시건장치를 요구할 수 있다.

3. 임시숙소 배치

- 가. 이용자가 시설에 신규입소를 하게 되는 경우 연령 및 장애정도에 따라 임시 숙소를 배치할 수 있다.
- 나. 임시숙소의 배치는 일정기간 동안 이용자의 기본적인 습관 및 태도, 능력 등에 대한 관찰을 하기 위함이므로 관찰기간이 종료된 후에는 이용자의 동의를 얻어 숙소를 배치하여야 한다.

제 18 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

- 1. 시설은 시설 내·외적으로 이용자가 쾌적하고 안락한 주거환경을 영위할 수 있도록 최대한 노력한다.
- 2. 시설은 이용자의 이미지를 고양시키기 위해 주거환경을 변화·발전시켜야 한다.
- 3. 시설은 이용자의 생활인원을 최소화하기 위해 다양한 방법을 모색 추구하여야 한다.
- 4. 주거환경과 관련되어 외부의 후원물품이 접수되는 경우에는 시설과 이용자의 이미지를 고려하여 수납한다.

제 19 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

- 1. 이용자의 의사와 상관없이 담당직원이 임의로 이용자의 숙소를 배치하지 않는다.
- 2. 이용자의 생활공간 내에서는 이용자 스스로 공간배치 및 환경미화를 할 수 있도록 적극 지원한다.
- 3. 이용자의 주거공간을 불특정인에게 개방하여서는 안되며, 임의로 출입하지 않도록 유념한다.

제 4 절 종교생활의 보장

제 20 조(목적)

이용자의 종교생활 보장이라 함은 헌법상에 보장된 종교자유 원리가 생활시설의 이용자에게도 보장됨을 말하며, 이와 더불어 이용자가 자유로운 종교생활을 영위할 수 있도록 지원함에 목적이 있다.

제 21 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 종교생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 이용자의 종교 선택

1. 이용자는 본인의 의사에 따라 다양한 종교를 선택할 수 있다.
2. 이용자는 종교의 선택을 위해 다양한 정보를 제공받을 수 있으며, 선택된 종교에 대하여는 어떠한 제한을 받지 않는다.

② 이용자의 종교 활동

1. 이용자는 본인이 선택한 종교를 위해 다양한 활동에 참여할 수 있다.
2. 이용자는 시설 내에서 이루어지는 종교 활동에 대하여 전반적 또는 부분적으로 참석을 거부할 수 있으며, 어느 누구도 이를 제한하지 않는다.

제 22 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 종교생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 이용자의 신규입소 및 이용자에게 시설의 종교를 사전에 반드시 공지하여 본인이 선택할 수 있도록 한다.
2. 시설은 이용자의 생애주기에 적합한 종교 활동에 참석할 수 있도록 지원 한다.
3. 이용자가 시설의 종교이념에 맞지 않는 타 종교를 선택할지라도 이를 무시하거나 침해하지 않는다.

제 23 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 종교생활 보장을 위하여 시설의 직원은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자가 자유로운 종교생활을 할 수 있도록 최대한 지원한다.
2. 종교에 대한 올바른 인식과 참여를 원하면 적극 협조하여야 한다.

제 5 절 성생활 보장

제 24 조(목적)

이용자의 성생활 보장이라 함은 이용자 스스로가 비이용자와 같이 동일한 성적 권리를 가지며 스스로 성을 표현하고 건전한 성생활을 영위할 수 있는 권리가 있음을 말하며, 이를 지원함으로써 이용자 스스로의 성적 정체성을 확립하는데 그 목적이 있다.

제 25 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 성생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 이용자는 인간으로서 성을 존중받을 권리가 있다.
- ② 이용자는 성으로부터 자유로울 수 있으며 성적 욕구를 표현할 수 있다.
- ③ 이용자는 자신의 성을 결정할 수 있다.

제 26 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 성생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 사적 공간이 확보될 수 있도록 최대한 노력한다.
2. 직원 및 이용자를 대상으로 이용자의 성에 대한 교육을 실시하고, 이를 위해 성교육용 기자재 구입 및 교육용 자료를 확보하여야 한다.

제 27 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 성생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 성에 대한 상담과 교육시 담당직원은 너그러운 상담자의 역할을 수행한다.
2. 이용자의 성적 행동에 대하여 담당직원은 일관성 있는 지도를 한다.
3. 이용자의 성의식과 성행동에 대해 올바르게 지도하여야 한다.

제 6 절 식생활 보장

제 28 조(목적)

이용자의 식생활 보장이라 함은 시설에서 제공되는 식단 및 간식에 있어 이용자의 개별적 특성과 욕구를 존중하고 선택의 자유를 보장하는 것을 말하며, 이를 통해 만족감과 행복감을 도모하는데 그 목적이 있다.

제 29 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 식생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 단체급식에 있어서의 보장

1. 이용자는 생존에 필요한 식생활의 보장을 넘어 행복감을 느낄 수 있도록 지원받아야 하며, 이를 제한하지 않는다.
2. 이용자의 특별한 욕구가 있거나 필요할 경우에 영양사는 단체급식의 식단 작성시 반영한다.
3. 단체급식에 있어서는 매 끼니마다 정기적으로 3찬 이상을 마련하여 가급적 이용자가 선호음식을 직접 선택할 수 있도록 한다.
4. 이용자가 선호 음식에 대해 추가 욕구가 있을 때에는 이를 제한하지 않는다.
5. 단체식의 배식 또는 섭식에 대해서는 이용자가 자율적으로 하는 것을 기본원칙으로 하되, 이용자의 정도에 따라 동의를 얻은 후에 담당직원이 지원할 수 있다

② 가정식의 보장

1. 이용자는 시설이 제공한 주거공간에서 자유로운 식생활을 보장받는다.
2. 동 항을 보장하는 방법은 위 제 1 항의 방법과 같다.

③ 보조기구 및 환경의 지원

1. 이용자는 장애특성을 고려하여 식생활에 필요로 하는 보조기구 등을 보장받을 수 있다.
2. 이용자의 식사환경은 최대한 쾌적하며, 식사를 하기 쉬운 공간배치가 이루어져야 한다.

④ 간식의 선택·결정

1. 이용자는 주식 이외의 간식에 있어 본인의 기호식품 및 취향에 따라 선택할 수 있다.
2. 이용자는 시설의 간식비 또는 개인용돈을 사용하여 스스로 구입·섭취할 수 있다.
3. 이용자는 간식의 종류와 시간을 가능한 자율적으로 선택할 수 있다.
4. 시설의 집단적인 간식 지급에 있어서도 이용자는 강요받지 않는다.

제 30 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 식생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 시설은 식사 및 간식지급에 있어서 최대한 이용자의 욕구를 반영하도록 노력한다.
2. 시설은 최대한 일반화된 식기나 가정식을 지원할 수 있도록 노력한다.
3. 시설은 이용자의 식생활에 필요한 보조기구와 환경을 지원한다.

제 31 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 식생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 담당직원은 평상시 이용자의 식습관을 관찰하여 개인별 선호 음식을 올바르게 조사한다.
2. 이용자의 음식 선택에 있어 자율성이 보장되도록 최대한 지원한다. 다만 이용자의 건강상의 위험으로 인해 간호사나 의사의 소견이 있는 경우에는 이를 조정할 수 있다.

제 7 절 의료 및 건강생활의 보장

제 32 조(목적)

이용자의 의료 및 건강생활의 보장이라 함은 이용자의 건강 유지를 위한 각종 지원을 받을 수 있는 권리를 일컫는 것으로, 주거시설의 기본적인 의료서비스기능을 강화함으로써 이용자의 개별적 특성에 따른 기능적 향상을 추구하는데 그 목적이 있다.

제 33 조(권리보장의 영역)

전항의 규정에 따라 이용자에 대한 의료 및 건강생활은 최대한 보장되어야 하며, 시설에서 이를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 이용자는 장애를 예방하거나 적절한 치료를 위해 전문의료진의 진료를 받을 수 있다.
2. 이용자는 전항에 의한 진료계획을 세우고 진행하는데 있어 직접 참여하고 알아야 할 권리를 가진다.
3. 이용자는 지속적인 재활과 치료를 위해 의료비용에 대한 적절한 지원을 받을 수 있다.
4. 이용자는 본인의 건강을 유지하기 위한 각종 서비스의 지원을 요청할 수 있다.

제 34 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 의료 및 건강생활을 보장하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자에 대한 의료계획 수립 및 지원
2. 이용자의 의료비용을 확인하고 보호자에 통보

제 37 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 의료 및 건강생활을 보장하기 위하여 시설의 직원은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 건강 유지를 위한 일일점검 및 관찰
2. 이용자의 의료서비스 지원시 당사자에 대한 알 권리 부여

② 제 1 항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1 회 이상 점검하여, 이를 시설장에게 보고한다.

제 8 절 프로그램 참여 등 보장

제 38 조(목적)

이용자의 프로그램 참여 등 보장이라 함은 시설의 기본적인 기능에 따라 이용자의 재활을 도모하기 위한 각종 재활서비스에 이용자가 참여하는 것과 시설에서 운영되어지는 모든 프로그램들에 있어 이용자가 스스로의 욕구에 따라 프로그램을 선택·참여할 수 있음을 보장하는 것을 말하며, 이를 통해 이용자의 선택·결정권과 재활서비스의 전문화를 도모하는데 그 목적이 있다.

제 39 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 프로그램 참여 등 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 서비스 지원계획 수립 및 참여

1. 이용자는 시설에서 지원되는 각종 서비스에 차별없이 지원받을 수 있으며, 이는 어떠한 경우라도 제한하지 않는다.

2. 이용자는 시설에 입소한 이후 서비스 계획 수립에 있어 협조하여야 하며, 서비스계획수립회의에 참여하여 본인의 의사를 표명할 수 있다.

3. 이용자는 서비스계획 수립에 따라 동의 여부를 자유롭게 결정할 수 있다.

② 프로그램의 선택 및 지원

1. 이용자는 시설에서 진행되는 각종 프로그램에 본인의 욕구와 생애주기에 따라 자유롭게 선택·참여한다.

2. 이용자는 프로그램의 선택에 있어 시설 내에서 진행되는 것뿐만 아니라, 지역사회의 다양한 인적·물적 자원이 연계된 프로그램을 선택할 수 있다.

3. 중증이용자는 프로그램 참여에 따른 각종 편의용품 등의 지원을 받을 수 있다.

4. 이용자는 본인의 의사에 반하는 프로그램에 참여하지 않을 수 있다.

③ 자원봉사자와의 활동 참여

1. 이용자는 자원봉사자와의 활동 참여에 있어 본인의 욕구 및 생애주기에 따라 개별적으로 지원받을 수 있으며, 이를 제한하지 않는다.

2. 이용자는 자원봉사자의 활동에 참여하지 않을 수 있으며, 이를 제한하지 않는다.

3. 이용자는 자원봉사자의 지원을 거부할 수 있으며, 이것이 불이익으로 작용할 수 없다.

제 40 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 시설은 이용자의 개별적 서비스계획 수립을 위해 최대한의 노력한다.
2. 시설은 이용자의 프로그램 활동에 따른 모든 비용을 부담한다.
3. 시설은 가급적 이용자가 통합적 지역사회 속에서 프로그램에 참여할 수 있도록 지원한다.

제 41 조(직원의 역할)

- ① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
1. 이용자의 프로그램 선택에 있어 본인의 선택·결정을 존중하고 지원하도록 노력한다.
 2. 자원봉사자와의 활동에 있어 자원봉사자를 사전 교육하고 보호차원의 활동보다는 이용자가 스스로 할 수 있도록 지도하고 조력할 수 있도록 지원한다.
 3. 이용자의 외부활동 참여에 따라 이용자의 외모를 단정히 할 수 있도록 지도하여 깔끔한 이미지를 표현할 수 있도록 한다.
 4. 본인의 욕구를 표현하기 어려운 이용자의 경우는 최대한의 관찰을 통하여 욕구를 찾아 지원한다.

제 42 조(권리보장의 제한범위)

제 39 조 규정에도 불구하고 이용자의 프로그램 등 참여 보장을 침해하는 경우에 있어서는 다음 각호와 같다.

1. 이용자의 치료를 위한 치료 프로그램(언어치료, 심리치료, 수치료, 물리치료, 놀이치료 등)이 수립된 경우
2. 이용자의 부적응행동으로 인해 프로그램 참여가 극히 어려운 경우

제 43 조(제한범위의 절차)

전항의 규정에 의해 이용자의 프로그램 등 참여를 제한하는 경우에 있어서는 다음 절차에 의하여야 한다.

1. 이용자의 통합적 서비스계획수립회의 및 사례회의 실시
2. 회의록에 따른 결정사항의 이용자 동의
3. 시설장 결재 및 원상회복을 위한 결의 수립

제 9 절 신체적·정신적 학대 및 폭력 방지

제 44 조(목적)

이용자는 누구에게나 신체자유권리가 있으며 이는 신체적·정신적으로 자유롭게 살 수 있는 권리가 있음을 말하며, 더구나 시설에서 생활하고 있다는 이유만으로 신체적·정신적 폭력을 당해서는 안 된다는 것을 의미한다.

제 45 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하고 그들의 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 제 1 항의 규정에 의한 정신적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.
1. 이용자의 연령에 상관없이 무조건 어린아이로 취급하며 반말과 욕설을 사용하는 경우
 2. 이용자의 의사표현에 대해 무관심 또는 무시하는 경우
 3. 이용자를 비하하는 용어를 사용하는 경우
 4. 기타 이용자가 정신적 폭력이라고 느끼는 경우
- ② 제 1 항의 규정에 의한 신체적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.
1. 어떠한 이유에서든지 이용자에게 신체적 체벌을 가하는 경우
 2. 교육적·비교육적 구분을 떠나 이용자를 방치·유기하는 경우
 3. 어떠한 사유이든지 의도적인 배제나 무관심을 하는 경우
 4. 기타 이용자가 확실하게 신체적 폭력이라고 느끼는 경우

제 46 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 감금장치가 되어 있는 시설물의 폐지 및 개보수 조치
2. 정신적·신체적 폭력 방지를 위한 직원 및 관련자들의 교육 강화
3. 이용자의 고충처리 및 개별상담을 위한 조치

제 47 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정신적·신체적 학대나 폭력을 방지하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 자선적 시혜서비스가 아닌 철저한 전문가적 서비스 실천방법 모색 및 연구
 2. 이용자에게 대한 사적감정 배제

제 48 조(권리보장의 제한범위)

제 47 조 규정에도 불구하고 이용자의 신체자유권리를 침해하는 경우에 있어서는 다음 각호와 같다.

1. 의료기관의 처방에 의해 일정기간 신체적인 제약을 실시하는 경우
2. 전문가의 개입과정에 따른 서비스의 일부분으로 진행되는 경우

제 49 조(제한범위의 절차)

전항의 규정에 의해 이용자의 신체자유권리를 제한하는 경우에 있어서는 다음 각호의 절차에 의하여야 한다.

1. 의료기관의 진단서 및 서비스 계획서 내용 확인
2. 해당 이용자의 동의 및 사실전달
3. 해당 이용자를 위해 2인 이상의 담당자를 임시 선정하고 그중한명은 감독자의 직위를 선정
4. 기간이 종료되는 시점에 즉시 원상회복
5. 기간중 수시로 제약 이외의 사항이 침해되지는 확인

제 4 장 이용자의 사회적 권리

제1절 공공서비스 수급보장

제 50 조(목적)

이용자의 공공서비스 수급 보장이라 함은 이용자는 연령, 성별, 장애유형과 정도에 따라 적절한 서비스를 받을 권리가 있음을 말하며, 이는 이용자가 비이용자와 동등한 권리와 의무를 이행하기 위해 정부나 지방자치단체에서 실시하는 각종 공적서비스를 명확하게 수급할 수 있도록 시설에서 보장되어야 함을 의미한다.

제 51 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 공공서비스 수급 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 공적 수급비용의 보장
1. 이용자는 국가 및 지방자치단체에서 행하는 각종 복지시책의 종류에 따른 지원대상으로서 그 혜택을 받을 수 있다.
 2. 이용자는 본인에게 지원되는 공적 수급비용에 대하여 본인의 재할·치료 등으로 사용하여야 한다.
 3. 이용자는 생활시설에서 지원되는 서비스 이외에도 이용자로서 보장되는 공적 서비스는 모두 혜택을 받을 수 있다.
 4. 이용자는 장애로 인해 추가로 발생하는 비용, 즉 이동비용의료비용양육비용 등에 있어 최대한의 지원을 받을 수 있다.
- ② 보장구 사용의 보장
1. 이용자는 장애유형과 정도에 따라 다양한 보장구를 지원받는다.
 2. 이용자는 보장구의 활용에 있어 어떠한 제한도 받지 않는다.
 3. 이용자는 보장구 사용에 따른 비용에 있어서도 최대한의 지원을 받을 수 있다.
- ③ 도우미 지원 보장
1. 이용자는 장애로 인해 발생될 수 있는 여러 상황들에 적절하게 지원할 수 있는 각종 도우미를 지원받을 수 있다.
 2. 도우미는 시설의 직원, 자원봉사자, 유급활동가 등을 모두 포함하며, 활용에 따른 비용은 최대한의 지원을 받을 수 있다.

제 52 조(시설의 역할)

① 이용자에게 대한 공공서비스 수급 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 국가에서 행해지는 각종 복지시책에 대한 정보 파악 및 제공
2. 이용자에게 지원되는 공적수급비용의 철저한 관리 및 집행
3. 보장구 및 도우미 활용에 따른 최대한의 비용 지급

② 제 1 항의 규정에 의한 시설의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1 회 이상 점검하여야 하며, 이를 시설장에게 보고토록 한다.

제 53 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 공공서비스 수급 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 국가에서 행해지는 각종 복지시책에 대한 정보 파악 및 제공
2. 보장구 및 도우미 활용에 따른 방법 및 지도안 작성 공유

제 2 절 선거 및 참정 보장

제 54 조(목적)

이용자의 선거 및 참정권의 보장이라 함은 생활시설내 이용자가 정치에 참여하거나 투표를 할 수 있는 권리가 보장됨을 말하며, 시설에서는 이를 제한하지 않아야 함을 의미한다.

제 55 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 선거정보 접근 보장

1. 이용자는 선거법에 명시된 바와 같이 선거와 관련된 모든 정보의 접근이 보장된다.
2. 이용자는 정보접근에 있어 필요한 경우 보조용품의 지급을 요구할 수 있다.
3. 이용자는 선거와 관련된 각종 정보에 대하여 본인의 의지에 따라 취사선택할 수 있다.

② 투표권 행사 보장

1. 이용자는 선거법에 따른 투표권을 자유롭게 행사하며, 이를 제한할 수 없다.
2. 이용자는 장애정도에 따라 거소투표를 신청하여 투표권을 행사할 수 있다.

제 56 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 선거법에 따른 공정한 선거 진행
2. 선거 및 참정에 필요로 하는 보조기구의 보급 등 조치
3. 이용자 및 직원에 대한 올바른 선거 교육 실시

제 57 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 이용자의 장애정도 및 능력에 따른 올바른 선거 교육 실시
2. 선거와 관련된 중립성 확보

제 3 절 정보이용 및 접근 보장

제 58 조(목적)

이용자의 정보이용 및 접근 보장에 있어 정보이용이라 함은 정보에 접근할 수 있는 권리와 정보매체를 이용할 수 있는 권리를 말하며, 접근보장이라 함은 이용자의 이동권, 건축물 접근권, 거주이주권 등 어디든 접근할 수 있는 권리를 보장함을 말한다.

제 59 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 정보이용 및 접근 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 정보이용의 보장

1. 이용자는 어떠한 제한없이 공공정보에 접근하고 이용할 수 있어야 한다.
2. 장애를 이유로 자신의 권리를 실현하기 위하여 필요한 의사소통을 할 수 없는 이용자는 의사소통에 필요한 보조기구를 지원받거나 보조 인력을 지원받을 수 있다.
3. 이용자는 시설 내에 설치된 컴퓨터, 전화 등 정보매체를 정해진 규정 내에서 제한없이 이용할 수 있다.

② 이동·접근의 보장

1. 이용자는 '장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률'에 정한 바와 같이 편의시설 설치·운영되도록 지원받는다.
2. 이용자는 일상적인 생활을 수행할 수 있도록 공공건물과 그 시설, 그리고 교통수단을 자유롭게 이용할 수 있어야 한다.
3. 이용자는 이동 및 접근을 위해 필요한 보조기구를 지원받거나 보조인력을 지원받을 수 있다.

제 60 조(시설의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 이용자의 정보이용 및 이동접근을 보장하기 위한 각종 편의시설 설치·운영
 2. 이용자의 이동접근을 원활히 하기 위한 각종 수단 확보

제 61 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 공공정보 및 복지시책, 서비스절차 등에 대한 자료 수집 및 공개 열람
 2. 이용자의 이동접근 보장을 위한 보조인력으로서의 제 역할

제 4 절 사회생활 보장

제 62 조(목적)

이용자의 사회생활 보장이라 함은 이용자와 이용자 간에, 이용자와 직원 간에, 이용자와 비이용자 간에 원만한 대인관계를 유지할 수 있도록 지원하고 지도하는 것을 말한다.

제 63 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 사회생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 이용자와 이용자 간의 관계
 1. 이용자간의 관계에서는 긍정적인 상호 작용이 촉진되어야 한다.
 2. 이용자는 긍정적인 상호작용을 위해 생애주기 및 성별에 따른 대우와 역할을 수행한다.
- ② 이용자와 직원 간의 관계
 1. 직원과 이용자의 관계는 상호 존중과 솔직함, 성실, 진심 등에 의해 특징지어야 한다.
 2. 이용자와 직원간의 관계에 있어서는 어떠한 차별도 있어서는 안된다. 예컨대, 별도의 식사나 식사 공간, 특정한 용어의 사용, 유니폼 착용 등과 같이 상대적 차별이 있어서는 안된다.
- ③ 이용자와 비이용자 간의 관계
 1. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 가치있는 사람으로 인정받아야 한다.
 2. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 생애주기에 따라 상호 존중되고 긍정적인 상호작용이 촉진되어야 한다.
 3. 이용자는 시설 내에서와 밖에서 자유로이 외부인과 만날 수 있으며, 특별한 사정이 없는한이를 제한하지 않는다.
 4. 외부방문자는 자유로이 입소 이용자들과 교류할 수 있다.
- ④ 공간 및 비용지원
 1. 이용자는 개별이 아닌 공동의 공간이더라도 외부사람의 방문시 개별적인 시간을 보낼 수 있도록 공간을 마련한다.
 2. 이용자가 대인관계 유지 및 지도에 필요로 하는 비용은 최대한 지원한다.
 3. 이용자가 외부인을 초청하는 경우 시설이 아닌 다른 공간에서의 초청을 원할 때에도 최대한 지원한다.

제 64 조(시설의 역할)

- ① 이용자에게 대한 사회생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 이용자, 직원, 대중들과의 상호작용이 역동적이 되도록 최대한의 방향 설정과 지원을 한다.
 2. 상호작용의 증진을 위한 각종 보장구 지원 및 이동권을 보장한다.
 3. 시설의 개방화를 촉진하여 이용자들이 또래의 비이용자들과 교류할 수 있는 기회를 많이 가질 수 있도록 최대한 노력한다.
 4. 사회생활 증진을 위한 제비용을 가급적 부담한다.

제 65 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 사회생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 직원은 이용자들에게 적합한 모델링이 될 수 있도록 행동한다.
 2. 직원은 이용자들이 대인관계를 발달시키고 유지하는데 있어서 필요한 모든 지원을 한다.
 3. 직원은 이용자들 간의 대화를 사적인 것으로 인정하여 존중한다.

제 5 장 인권침해 사전 예방체계

제 66 조(인권상황조사)

- ① 제 5 조의 규정에 의해 위원회에서는 이용자의 인권침해를 사전에 예방할 수 있도록 매년 정기적으로 “이용자 인권 상황조사”를 실시하여야 하며, 이를 시설장에게 보고한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 인권상황조사의 내용 및 방법은 서식을 작성하여 비치한다.
- ③ 제 1 항의 규정에 의한 인권상황조사의 결과에 있어 이용자의 인권침해의 징후가 있는 경우에는 즉시 이의 해소를 위한 조치를 취한다.

제 67 조(교육강화)

- ① 본 센터에서는 이용자의 인권보장을 위해 직원 및 관련자원에 대한 인권교육을 강화한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 교육은 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 직원에 대한 교육과정에 이용자 인권보장의 중요성을 강조하는 내용을 반영한다.
 2. 본 센터의 각종 교육과정에 인권분야를 필수과목으로 지정함으로써 지속적인 예방사업을 펼친다.
 3. 이용자 당사자에게도 교육을 실시하여 스스로의 인권을 보호할 수 있는 능력을 키운다.

제 6 장 인권침해 사후 복구체계

제 68 조(사실의 인지)

- ① 시설에서는 이용자의 인권침해예방 및 사후 복구를 위해 이용자 및 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실에 대한 정보를 투고할 수 있는 방법을 모색한다.
- ② 제 1 항의 방법에 의해 정보를 인지한 때에는 어떠한 내용과 어떠한 상황과 어떠한 대상자이든 무관하게 사실조사를 실시한다.

제 69 조(사실조사)

- ① 제76조 규정에 의한 인권상황조사 및 제80조 사실의 인지 등에 의해 이용자의 인권침해상황이 발생한 경우에는 위원회에서 선 조사 후 조치를 취한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 사실조사는 다음 각 호와 같다.
 1. 사실조사는 인권침해의 발생 및 인지 후 일주일 이내에 실시한다.
 2. 사실조사를 담당하는 자는 위원회에서 지명한다.
 3. 사실조사요원은 2 인 이상이어야 하며 관련부서의 직원은 참여할 수 없다.
 4. 사실조사는 “이용자인권침해 사실 조사지” 양식을 사용하되, 조사자가 필요하다고 판단할 경우 별도의 양식을 추가할 수 있다.
 5. 사실조사요원은 조사이후 결과를 3 일 이내에 위원회에 보고한다.

제 70 조(위원회의 결정·조치)

- ① 위원회는 이용자의 인권 및 행복추구가 침해되었다고 판단하는 즉시 적절한 결정 및 조치를 취한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 위원회의 결정·조치를 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 위원회는 이용자의 인권 등이 침해된 것으로 판단하는 경우에는 이를 공고할 수 있다.
 2. 공고는 사안에 따라 본 센터 내와 본 센터 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다.
 3. 시설은 이사회, 전 직원, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 한다.
 4. 시설 외는 인권을 침해한 자와 같은 종류의 국내의 다른 기관, 지도·감독관청 등을 대상으로 한다.
 5. 위원회는 인권을 침해당한 이용자에 대하여 침해한 자로부터 그 피해를 보상받을 권리를 충분히 행사할 수 있도록 조력한다.
 6. 위원회는 피해보상이 법적·도덕적으로 모두 이루어지도록 조치한다.
 7. 위원회는 피해보상과는 별도로 인권을 침해당했거나 침해한 자를, 시설장에게 행정적 보호 또는 불이익 등 필요한 조치를 취하도록 권고할 수 있다.
 8. 위원회로부터 행정적 권고를 받은 시설장이 이를 이행하였을 경우, 그 결과를 위원장에게 통보하여야 한다. 또한 권고를 거부·유예한 경우에도 이와 같으나 그 사유를 함께 밝혀야 한다.

제 71 조(징계조치)

- ① 이용자의 인권을 침해한 자에게 시설의 장은 규정된 징계의 절차에 따라 그 해당자를 징계한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 징계조치는 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 시설의 장은 인사규정의 ‘징계의 절차’에 따라 해당자를 징계한다.
 2. 징계하기로 결정한 경우에는 그 계획을 해당자 및 위원회에 통보하여야 한다.
 3. 위원회에서는 시설의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해상황을 제시할 수 있다.
 4. 만약 징계에 관한 규정이 없거나 적절한 해당 조문이 없어 판단을 내리기 곤란한 경우에는 위원회에 이의 조치방안 검토를 의뢰할 수 있다.

제 7 장 진정권의 보장

제 72조(목적)

이 장은 시설의 이용자가 시설의 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회법에 의하여 국가인권위원회(이하 “위원회”라 한다.)에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장하기 위함이다.

제 73조(이용자의 진정권 보장)

이용자가 위원회에 진정하고자 하는 경우 시설직원은 이용자에게 즉시 진정서를 작성하는데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공한다.

① 이용자가 위원회 위원 또는 소속직원 면전에서 진정하기를 원하는 경우 시설 직원은 즉시 그 뜻을 위원회에 통보한다.

② 직원은 1항에 따라 이용자가 작성한 진정서를 즉시 위원회에 송부하고 위원회로부터 접수증을 교부받아 이를 진정인에게 전달한다. 제2항의 통보에 대한 위원회의 확인서 및 면담예정서는 발급받는 즉시 진정을 한 시설 이용자에게 전달한다.

제74조(진정방법의 고지 등)

① 시설의 장은 시설이용자를 최초로 보호·수용하는 때에는 시설이용자에게 인권침해사실을 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 고지하여야 한다.

② 시설의 장은 인권침해에 관하여 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 기재한 안내서를 시설이용자가 상시로 열람할 수 있는 곳에 비치한다.

제75조(진정함의 설치·운동)

① 시설의 장은 시설 내의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉함용 봉투를 비치한다.

② 시설의 장은 제1항의 규정에 의하여 진정함을 설치한 때에는 위원회에 진정함이 설치된 장소를 통보한다.

③ 시설의 장은 시설이용자가 직접 서식에 의한 진정서를 봉투에 넣고 이를 봉함한 후 진정함에 넣을 수 있도록 한다.

④ 시설에 소속된 직원은 매일 지정된 시간에 시설이용자가 위원회에 제출할 목적으로 작성한 진정서 또는 서면이 진정함에 들어 있는지 여부를 확인하며, 진정함에 진정서 또는 서면이 들어 있는 때에는 지체없이 이를 위원회에 송부한다.

⑤ 제1항의 규정에 의한 봉함용 봉투의 양식은 서식에 의한다.

제76조(위원회가 보낸 서면의 열람금지)

시설에 소속된 직원은 위원회명의로의 서신을 개봉한 결과 당해 서신이 위원회가 진정인인 시설이용자에게 발송한 서신임이 확인된 때에는 당해 서신중 위원회가 열람금지를 요청한 특정서면은 이를 열람하여서는 아니된다.

제77조(진정서의 자유로운 작성 및 제출)

① 시설이용자가 시설의 장에 대하여 위원회에 보내는 진정서 그밖의 서면의 작성의사를 표명한 때에는 시설의 장은 이를 금지하거나 방해하여서는 아니된다.

② 시설에 소속된 직원은 시설이용자가 위원회에 보내기 위하여 작성중이거나 소지하고 있는 진정서 또는 서면을 열람·압수 또는 폐기하여서는 아니된다. 다만, 제1항의 규정에 의하여 미리 작성의사를 표명하지 아니하고 작성중이거나 소지하고 있는 문서의 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 시설에 소속된 직원은 시설이용자가 징벌혐의로 조사를 받고 있거나 징벌을 받고 있는 중이라는 이유로 위원회에 보내기 위한 진정서 또는 서면을 작성하거나 제출할 수 있는 기회를 제한하는 조치를 하여서는 아니된다.