Human Rights Manual for the elderly living in institutions

노인복지시설/인/권/매/뉴/얼/

Contents 목차

01 노인복지시설 인권매뉴얼 일반

01 인권일반론 8

인권이란? / 8

노인인권이란? / 10

노인학대란? / 13

02 입소이전단계의 인권보호 14

시설정보접근에 있어서 인권보호 / 14

- 입소전 단계에 있어서 충실한 정보의 제공

입소상담과정에 있어서 인권보호 / 17

- 입소관련 서류 및 입소절차에 대한 충분한 설명
- 개인정보 및 사생활 보호가 가능한 상담환경조성

입소결정과 입소계약과정에 있어서 인권보호 / 20

- 입소결정에 있어서 노인의 선택권 보장
- 입소에 있어서 입소희망자에 대한 차별금지

03 입소초기단계의 인권보호 21

인권친화적인 시설생활안내 / 21

- 입소시설 및 이용사항에 대한 충분한 정보제공
- 시설의 생활규칙에 대한 충분한 정보의 제공

시설의 서비스목표 및 서비스 계획 수립에 있어서 생활노인의 참여보장 / 23

- 사정과정에 있어서 생활노인의 참여보장
- 서비스목표 설정에 있어서 생활노인의 참여 및 자기결정권 보장
- 서비스수립과정에 있어서 인권보호
- 생활노인에게 맞추어진 개별화 서비스 제공

생활노인의 초기적응을 위한 인권친화적인 지원제공 / 27

- 적절하고 편안한 환경에서 생활할 수 있는 환경제공
- 시설 내·외부활동 참여의 자유 보장
- 생활불편 해결을 위한 구체적인 조치의 제공

04 입소생활단계에 있어서 인권보호 29

생활노인에 대한 인격적 존중 / 29

- 기본원칙
- 생활노인의 의사존중
- 생활노인의 노동활동
- 시설종사자와 생활노인에 대한 인권교육

생활노인에 대한 평등한 처우 / 31

- 기본원칙
- 사후관리

Contents

생활노인의 신체적 자유 보장 및 개성존중 / 32

- 최후적 수단으로서 신체적 제한
- 의복과 헤어스타일 존중
- 개인적 생활스타일 존중

학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 보장 / 34

- 기본원칙
- 인권침해방지를 위한 시설의 조치사항
- 인권침해방지를 위한 종사자의 조치사항
- 학대발생에 대한 종사자의 조치
- 학대사례 조사과정에 있어서 인권보호
- 학대사례 판정과정에 있어서 인권보호
- 후속 보호조치
- 생활노인의 사생활 보호 및 비밀보장

개인의 욕구에 상응한 적절한 보건의료서비스의 제공 / 40

- 인권개념에 기반한 보건의료서비스 제공
- 인권을 고려한 재활 의료서비스
- 특정질환에 대한 적절한 서비스의 제공

일상생활지원에 있어서 인권보호 / 51

- 질 높은 영양 및 식사서비스 제공
- 깨끗하고 위생적인 환경제공
- 여가·문화생활의 욕구충족노력

개별적 욕구 및 특수욕구에 대한 합리적 존중 / 63

- 개인의 사적 생활과 특별한 욕구를 만족시킬 권리 보장
- 공평한 서비스를 누릴 권리 보장

서비스의 선택과 변경에 있어서 알 권리와 선택권 보장 / 65

- 서비스에 대해 알고 선택할 권리 보장
- 서비스의 변경을 요구할 권리 보장

다양한 수단을 통한 의사소통과 고충해결 노력 / 66

- 자유로운 의사표현과 소통 권리 보장
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리 보장

생활노인의 가족 또는 외부인과의 교류 지원 / 68

- 가족과 유대관계를 유지할 권리 보장
- 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 보장

생활노인과 동료생활노인에 대한 상호존중을 위한 노력 / 71

- 동료노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리 보장
- 동료노인간 차별이나 학대예방조치 제공

05 퇴소단계의 인권보호 73

퇴소상담과 결정에 있어서 정보제공과 퇴소에 대한 자기결정권 보장 / 73

- 퇴소상담과 결정에 있어서 정보제공
- 퇴소에 관한 의사표현의 자유권 및 자기결정권 보장
- 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리 보장

전원이나 사후서비스 등에 필요한 정보제공 및 사후조치 제공 / 76

- 전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기결정권 보장
- 전원이나 사후서비스 등에 필요한 정보제공
- 서비스 내역에 대한 사후조치 제공
- 사후처치, 가족보호 및 존엄한 장례서비스의 제공
- 유류품 처리에 있어서 생활노인의 유지존중

Contents

02 인권사례별 대응방안

어르신 인권침해사례 82

1. 어르신 식사시간 조율문제
2. 어르신의 음식에 대한 개별적 욕구
3. 폭력어르신에 대한 적절한 대처
4. 시설 어르신간 폭언 및 욕설에 대한 대응방안
5. 방언이나 어투로 인한 오해
6. 건강검진 관련
7. 신체제한
8. 낙상사고 대처
9. 식사거부
10. 응급상황에서의 의약처분 및 대처
11. 투약거부 어르신
12. 전염병 관련대처
13. 사유 품목 반입 및 소지
14. 어르신 성적 욕구 해소
15. 외출에 대한 욕구
16. 목욕거부
17. 부당입소
18. 부당퇴소
19. 어르신의 퇴소요구
20. 대화 시 유의사항
21. 종사자의 윽박
22. 어르신의 종교의 자유
23. 어르신의 단체활동 거부
24. 어르신과 보호자 의사 상충
25. 어르신에 대한 방임 I
26. 어르신에 대한 방임 II
27. 어르신에 대한 방임 III
28. 부득이한 행동제한
29. 생활노인 관리를 위한 행동제한
30. 질병으로 인한 행동제한
31. 어르신 수치심 관련 I
32. 어르신 수치심 관련 II
33. 어르신 수치심 관련 III
34. 어르신 수치심 관련 IV
35. 식생활 관련 I
36. 식생활 관련 II
37. 식생활 관련 III
38. 식생활 관련 IV
39. 여가생활 관련 I
40. 여가생활 관련 II
41. 여가생활 관련 III
42. 여가생활 관련 IV
43. 기타 생활 관련 I
44. 기타 생활 관련 II

제1부 01

노인복지시설 인권매뉴얼 일반

인권이란?

인권이라 함은 단지 인간이라는 이유로 해서 누리는 기본적인 권리입니다.

기본적인 인권은 박탈할 수도 없고, 양도할 수도 없는, 인간이 인간답게 생존할 수 있는 조건인 기본적인 권리를 뜻합니다.

모든 인간에게는 태어나서부터 당연히 부여되는 권리가 있습니다.

- "모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄성과 권리에 있어서 평등하다. 사람은 이성과 양심을 부여받았으며 서로에게 형제애의 정신으로 대하여야 한다." (세계인권선언 제 1조)
- "모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다." (헌법 제10조)
- "인권은 어떠한 문화에도 이질적이지 않으며, 모든 국가에 본질적으로 존재한다. 즉 인권은 보편적이다."(코피 아난 전 UN 사무총장)

4대 기본적인 권리

1. 생존권 :

적절한 생활수준을 누릴 권리, 안전한 주거지에서 살아갈 권리, 충분한 영양을 섭취하고 기본적인 보건 서비스를 받을 권리 등 기본적인 삶을 누리는 데 필요한 권리

2. 보호권 :

모든 형태의 학대와 방임, 차별, 폭력, 고문, 징집, 부단한 형사처벌, 과도한 노동, 약물과 성폭력 등 유해한 것으로부터 보호받을 권리

3. 발달권 :

잠재능력을 최대한 발휘하는데 필요한 권리로, 교육받을 권리, 여가를 즐길 권리, 문화생활을 하고 정보를 얻을 권리, 생각과 양심 · 종교의 자유를 누릴 권리

4. 참여권 :

자신의 나라와 지역사회 활동에 적극적으로 참가할 수 있는 권리로 자신의 의견을 표현하고, 자신의 삶에 영향을 주는 문제들에 대해 발언권을 지니며, 단체에 가입하거나 평화적인 집회에 참여할 수 있는 권리

노인인권이란?

'노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리'
'노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리'

노인을 위한 유엔 5대 원칙

1. 자립 (Independence)

- 노인은 소득, 가족과 지역사회의 지원 및 자조를 통하여 적절한 식량, 물, 주거, 의복 및 건강보호에 접근 할 수 있어야 한다.
- 노인은 일을 할 수 있는 기회를 제공받거나, 다른 소득을 얻을 수 있는 기회에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 직장에서 언제 어떻게 그만둘 것인지에 대한 결정에 참여할 수 있어야 한다.
- 노인은 적절한 교육과 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 개인의 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하고 적응할 수 있는 환경에서 살 수 있어야 한다.
- 노인은 가능한 오랫동안 자기가 익숙한 환경이나 가정에서 살 수 있어야 한다.

2. 참여 (participation)

- 사회에 통합되어야 하며, 그들의 복지에 직접 영향을 미치는 정책의 형성과 이행에 적극적으로 참여하고, 그들의 지식과 기술을 젊은 세대와 함께 공유하여야 한다.
- 노인은 지역사회 봉사를 위한 기회를 찾고 개발하여야 하며, 그들의 흥미와 능력에 알맞은 자원봉사자로서 봉사할 수 있어야 한다.
- 노인들을 위한 사회운동과 단체를 형성할 수 있어야 한다.

3. 보호 (Care)

- 노인은 각 사회의 문화적 가치체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 한다.
- 노인은 신체적, 정신적, 정서적 안녕의 최적 수준을 유지하거나 되찾도록 도와주고 질병을 예방하거나 그 시작을 지연시키는 건강보호에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 그들의 자율과 보호를 고양시키는 사회적 법률적인 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 인간적이고 안전한 환경에서 보호, 재활, 사회적 정신적 격려를 제공하는 적정 수준의 시설보호를 이용할 수 있어야 한다.
- 노인은 그들이 보호시설이나 치료시설에서 거주할 때도 그들의 존엄, 신념, 욕구와 사생활을 존중받으며, 자신들의 건강보호와 삶의 질을 결정하는 권리도 존중 받는 것을 포함하는 인간의 권리와 기본적인 자유를 향유할 수 있어야 한다.

4. 자아실현 (Self-fulfillment)

- 노인은 자신들의 잠재력을 완전히 개발하기 위한 기회를 추구하여야 한다.
- 노인은 사회의 교육적, 문화적, 정신적 그리고 여가에 관한 지원에 접근할 수 있어야 한다.

5. 존엄 (Dignity)

- 노인은 존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 한다.
- 노인은 나이, 성별, 인종이나 민족적인 배경, 장애나 여타 지위에 상관없이 공정하게 대우받아야 하며, 그들의 경제적인 기여와 관계없이 평가되어야 한다.

시설 생활노인 권리선언

노인복지시설 생활노인은 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
- 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 입퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

노인학대란?

- 노인에 대하여 신체적, 정신적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임 하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의2 제4호)

노인학대 6가지 유형

유 형	정 의
신체적 학대	• 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	• 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	• 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대 (착취)	• 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사 결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	• 보호자 또는 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위 (필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
	• 자기방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	• 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 • 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

02 입소이전 단계의 인권보호

Korea Federation of Senior Welfare

노인복지시설에서는 시설입소를 검토하고 있는 노인과 가족 등의 보호자에게 시설입소 여부를 결정할 수 있도록 시설운영과 시설생활 등에 관한 상세한 정보를 제공하여 노인과 보호자가 느끼는 정서적 불안을 최소화하면서 합리적 결정을 할 수 있도록 도와야 합니다.

시설정보 접근에 있어서의 인권보호는 어떻게 하나요?

입소전 단계에 있어서 충실한 정보의 제공

시설입소를 검토하는 노인과 가족 등 보호자가 합리적인 결정을 할 수 있도록 노인복지시설은 시설에 관하여 충분한 정보를 제공해야 합니다.

시설에 관한 사전정보제공

- 노인이 시설 및 입소 결정, 입소 절차 전반에서 노인 스스로 의사결정을 하도록 지원해야하며 이러한 노인의 자기결정내용을 노인과 보호자, 그리고 시설에서 서면으로 작성하여 각각 보관한다.

- 생활노인의 권리, 시설 입 · 퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다. 노인이 글을 못 읽거나 이해도가 낮을 경우에는 영상, 애니메이션 등을 활용하거나 구술로 자세히 읽어줘서 노인이 충분히 이해할 수 있는 방법으로 정보를 제공한다.
- 노인이 노인복지시설 입소 등을 비롯한 자신의 거주형태에 관한 욕구와 의견을 충분하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사개진 기회를 부여해야 한다.
- 노인이 노인복지시설 입소를 검토할 경우 시설 입소에 필요한 다양한 정보 (예: 노인장기요양제도의 등급판정 신청, 입소기준, 서비스 내용 및 비용 등)를 충분히 제공하여 합리적 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 거주형태를 선택하는데 필요한 정보와 노인이 요청하는 도움을 제공하여야 하며, 노인복지시설 입소 등의 거주 이전과 선택을 강요하거나 결정을 대신해서는 안 된다.
- 다만 치매 등으로 인하여 자율적으로 합리적 의사결정을 할 수 없다고 객관적으로 입증된 경우에 한하여는 민법에서 규정한 법정대리인의 자격이 있는 자 또는 보호자가 그 선택과 결정을 대신할 수 있다.

시설생활에 관한 사전 정보 제공

- 노인이 사전에 시설 생활을 직접 경험하고 입소여부를 결정하기를 원하고 노인과 가족 등의 보호자가 이를 요구하는 경우, 시설 여건 상 사전 체험 기회를 제공하기 어려운 경우에는 시설 생활 환경을 보여주는 영상자료와 같은 시청각 자료를 활용하거나 기타 최소한의 비용으로 시설 생활을 사전에 체험 할 수 있도록 하여 시설 생활에 대해 노인과 보호자가 이해할 수 있도록 한다.
- 노인복지시설장과 종사자는 노인의 거주형태 선택과 결정에 영향을 미칠 수 있는 부정확한 정보를 제공하거나 시설에 불리한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.

시설 운영 및 입소절차에 대한 사전 정보 제공

- 노인복지시설은 시설과 입소방법에 대한 홍보계획을 세우고, 지역사회의 노인이나 가족 등의 보호자가 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 노인박람회 같은 노인관련 지역 행사에 적극 참여 하는 등 체계적인 시설홍보를 실시하고 지역사회와 지속적인 교류를 하여야 한다.
- 노인복지시설은 노인과 가족 등의 보호자가 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 다양한 정보제공 통로와 매체를 마련해 두어야 한다.
- 노인복지시설은 입소상담과 시설안내 담당자를 배치하여, 체계적인 입소상담과 시설 안내가 이루어질 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- 노인복지시설 입소와 관련된 전화상담에 친절하고 성실하게 임해야 하며, 노인과 가족 등의 보호자가 필요로 하는 정보를 충분히 제공하여야 한다.
- 노인복지시설에 접근하는 주요 도로 등에 시설안내 표지판을 설치하여 노인이나 가족 등의 보호자가 시설을 직접 방문할 경우 쉽게 찾을 수 있도록 하여야 한다.
- 노인복지시설을 직접 방문한 경우 시설 홍보물이나 안내책자 등을 제공하고 노인과 가족 등의 보호자가 요구하는 정보를 충분히 제공하며, 시설환경을 사전 확인하고자 하는 경우에는 기존 생활노인의 인권을 침해하지 않는 범위 내에서 시설환경을 공개하여야 한다.
- 노인장기요양보험법의 적용을 받는 노인요양시설 등의 노인의료복지시설은 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)와 시설 자체 홈페이지, 블로그 또는 카페 등에 주소, 연락처, 직원과 시설현황, 장기요양급여 종류와 비용, 주차편의시설, 현 입소인원 및 예약대기자 현황, 기타 정보 등에 관한 정보를 거짓 없이 성실하게 게재하여야 한다.
- 시설환경이나 서비스 내용 등 시설운영 전반에 관한 변경이 있는 경우, 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지와 시설 자체 홈페이지 등에 게재된 정보를 즉시 수정하여 노인이나 가족 등의 보호자에게 잘못된 정보가 제공되지 않도록 해야 한다.

- 노인이나 가족 등의 보호자가 시설에 대한 정보를 우편으로 송부해줄 것을 요구하면 이에 성실히 응해야 한다.

입소상담과정에 있어서의 인권을 어떻게 보호하나요?

입소관련 서류 및 입소절차에 대한 충분한 설명

노인이나 가족 등의 보호자가 시설입소를 결정하기 위하여 스스로 사전에 정보를 수집하였다고 하더라도 입소하고자 하는 시설에 대한 구체적이고 상세한 정보가 부족할 수 있습니다.

- 노인요양시설, 노인(요양)공동생활가정, 양로시설, 의료기관, 사회복지 시설 등 시설간 차이점과 유사점, 장기요양 인정 및 급여절차, 국민기초생활 수급권자와 의료급여자의 급여절차 등에 대해 설명해야 한다.
- 시설입소 관련 서류(사진, 입소신청서, 건강보험증, 요양인정서, 진단서, 주민등록등본 등)를 안내하고, 입소절차를 상세하게 소개한다.
- 시설 방문상담 시 입소절차를 소개하고, 시설의 운영규정을 설명하고, 노인과 가족의 요구에 따라 시설 라운딩을 종사자가 안내한다.
- 노인이나 보호자가 요구하거나 필요하다고 인정되는 경우 가정방문 상담을 진행하고, 전화 또는 인터넷 상담을 통해 입소절차에 대한 질문사항에 성실하게 응답한다.
- 개인물품 소유와 관리, 금전관리, 시설활동 및 서비스에 대한 자기결정권, 사생활보호, 여가, 종교 및 정치적 자유, 표현과 정보의 자유, 외출과 외박의 자유 등과 같은 노인의 권리에 대해 상세히 설명하고, 동료노인, 시설종사자 등에 대해 지켜야 할 의무에 대해서도 상세히 소개한다.

- 시설에 대한 상세한 정보를 제공한다. 노인과 보호자에게 제공해야 하는 정보는 입소정원, 입소방법, 입소계약 사항(계약기간, 계약목적, 이용료, 비급여 항목, 신원인수인의 권리와 의무, 계약의 해지 등), 서비스 내용, 안전에 관한 사항, 고충처리절차, 종사자 근무체계 등 시설 운영에 관한 모든 사항을 상세하게 설명해야 한다.
- 시설에 대한 정보를 제공함에 있어서는 노인이 쉽게 이해할 수 있는 용어나 방법을 사용하여야 하며, 정보제공과정 중간 중간에 정보를 정확히 이해하였는지를 확인하고 이해하지 못했을 경우 추가 설명을 해야 한다.
- 시설 입소 대기자로 신청한 노인과 보호자에게는 대기자 신청서를 서면으로 받고, 입소대기자 순서의 변화가 있을 경우에는 그 순서를 전화, 문자메시지, 우편 등으로 통보하여야 하며, 시설에서 발행하는 소식지 등을 발송한다.

개인정보 및 사생활 보호가 가능한 상담 환경 조성

입소상담과정에서 상담자가 알게 된 개인적 정보와 사생활에 대하여 그 비밀을 보장해 주어야 합니다. 그리고 입소상담과정에서 노인이나 가족 등 보호자가 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 자신에 대한 의사를 표현할 수 있어야 합니다.

- 노인복지시설은 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 노인의 사생활에 관한 정보나 기록을 노인 및 가족의 사전 동의 없이 제공해서는 안 된다. 또한 노인 및 보호자에게 정보제공 사전 동의서를 서면으로 작성하도록 하여 각각 보관한다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있으나 이 경우에도 사전 동의서를 서면으로 작성하여 각각 보관한다.

- 노인과 가족 등의 보호자가 자신의 욕구나 어려움을 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 표현할 수 있도록 상담환경이 잘 갖추어진 별도의 상담공간에서 입소상담을 실시하여야 한다. 그러나 시설에 별도의 상담 공간 마련이 어려운 경우에는 파티션 등을 이용하여 일반 업무 사무실과 분리된 상담공간을 마련하고 외부에 소리가 들리지 않도록 주의하여 상담을 실시한다.
- 노인복지시설 종사자는 노인과 보호자가 충분한 시간적 여유(적어도 1시간)를 갖고 입소상담을 받을 수 있도록 다른 업무를 조정하여, 충분한 상담시간을 보장한다.
- 입소상담 중에는 상담실 출입구에 '상담중'이라는 팻말을 거는 등의 조치를 취하여 다른 사람의 출입으로 인해 상담을 방해할 수 있는 외부 환경적 요소를 사전에 제거하여야 한다.
- 입소상담이 1회기 상담으로 종결되는 경우에 대비하여, 짧은 시간내에 노인과 보호자와 친화관계(rapport)를 형성하고 상담과정의 원조관계 형성원칙을 따라야 한다.
- 노인복지시설 종사자는 노인과 보호자가 필요로 하는 상세한 정보를 제공한 이후에는 주로 노인과 보호자가 얘기할 수 있도록 경청하고 지지해주어야 한다.
- 입소상담에서 상담내용을 기록하거나 녹음하는 경우에 노인과 보호자에게 기록의 목적, 활용범위, 비밀보장 등에 대한 사항을 정확히 알리고 사전 동의를 서면으로 받아야 한다.
- 시설 상담 중에 획득한 노인 및 보호자의 인적 정보 사항은 시설 대기자 관리를 위한 목적 이외에는 사용해서는 안 된다.

입소결정과 입소계약과정에 있어서 인권보호는 이렇게 합니다.

입소결정에 있어서 노인의 선택권 보장

- 가족 등의 보호자는 노인이 입소할 시설에 대한 개인적 의견을 개진하거나 제안을 할 수 있지만, 입소 시설 선택과 입소 여부 결정은 노인의 권리이므로 시설 선택과 입소여부 결정에 있어서 부당한 강요나 의사결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.

입소에 있어서 입소희망자에 대한 차별금지

- 노인복지시설은 노인의 상태, 생활환경, 시설의 상황 등을 종합적으로 고려하여 입소 판정회의를 통하여 노인의 입소 여부를 결정하여야 하지만, 입소 정원 초과, 노인의 전염성 질환을 제외한 다른 어떤 이유에서도 노인의 시설 입소를 거부하여서는 안 된다. 다만, 입소정원 초과, 전염성 질환으로 인하여 노인의 입소가 부적합하다고 판단되는 경우 다른 노인복지시설이나 의료기관에 서비스를 의뢰하여야 한다.
- 노인복지시설은 노인의 성별, 종교, 경제적 조건, 장기요양등급 등을 이유로 차별하거나 불공평한 처우를 해서는 안되며, 시설 운영의 편의성을 고려하여 입소대기자 중에서 입소할 노인을 시설이 자의적이고 선별적으로 선택하여서도 안 된다.

인권친화적으로 시설생활을 안내합니다.

생활노인에 대한 입소시설 및 이용사항에 대한 충분한 정보제공

노인과 가족 등 보호자에게 시설생활에서 노인이 활용할 수 있는 서비스가 무엇이고 어떠한 서비스를 요구할 수 있는가에 대한 내용을 가능한 한 명확하고 쉽고 명료하게 설명합니다. 그리하여 생활노인과 가족 등 보호자의 이해를 돕고 입소한 노인이 시설생활에 잘 적응하여 입소결정이 적절한 결정이라는 확신과 함께 시설에서의 심리적 안정감을 가질 수 있도록 돕습니다.

- 노인이 시설에서 활용할 수 있는 모든 공간 및 인력, 서비스내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 노인에게 제공해야 하는 정보에는 시설공간 배치(침실, 거실, 식당, 프로그램실, 강당 등), 서비스 내용 및 인력, 서비스 담당 요양보호사, 하루 일과와 식단안내, 특별서비스의 내용과 참여안내, 서비스 제공 기준 및 운영방식, 노인이 선택할 수 있는 서비스의 내용과 이용기준 등이 포함되어야 한다.
- 정보제공과정에서 사용하는 언어와 정보전달 방식은 노인의 연령, 학력, 언어, 문화 등 개개인의 상황을 충분히 고려하여 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태를 취해야 하며, 언어적 의사소통뿐만 아니라 시청각자료(그림 등)의 다양한 비언어적 방법을 사용하도록 한다.

- 시설에서 제공한 정보를 노인이 충분히 숙지하지 못하였을 때는 질문이나 추가 설명을 제공함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 한다.
- 노인복지시설은 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 시설퇴소를 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 불평 처리기제, 생활노인의 책임, 입소계약의 상세 내역, 그리고 기타 생활노인과 시설 간에 합의한 다른 모든 사항 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게 설명해야 한다.

시설의 생활규칙에 대한 충분한 정보의 제공

시설종사자는 시설에서 생활규칙을 제정하여 운영하는 목적을 명확하게 설명함으로써 생활노인의 규칙에 대한 저항을 최소화할 수 있습니다. 또한 공동생활을 해야 하는 시설의 특성상 노인 자신의 개인적인 권리와 함께 종사자 및 동료 생활노인의 권리를 동시에 존중함으로써 생활노인이 시설에서의 안정된 생활을 영위할 수 있게 됩니다.

- 시설생활에서 중요한 관계의 대상인 종사자와 같은 생활실을 사용하는 생활노인간 상호 이해를 증진시키고 친밀한 관계를 맺을 수 있도록 종사자 및 생활노인을 자세하게 소개한다.
- 특히 정신적 문제, 신경학적인 문제 등으로 인해 자해의 위험이 있거나 동료 노인에게 위해를 가할 위험성이 현저히 높고, 다른 대체서비스 방법이 없는 경우에 한하여 보호자의 동의를 받아 일시적인 신체적 구속이나 의사의 처방에 의한 약물투여가 이루어질 수도 있다는 사실을 사전 공지하고 동의서를 사전에 받아 서면으로 보관한다.
- 시설 내 노인 스스로 지키고 시설로부터 존중 받아야 할 권리를 설명하고 안내하여야 한다. 즉, 노인복지시설은 시설운영 규칙과 제도적인 기준 안에서 제공해야 할 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 시설 생활과정에서 느끼는 불편감이나 새로운 제안을 자유롭게

표현할 수 있는 권리, 시설 운영규칙과 제도적인 기준 내에서 이동, 통신, 종교 등의 개별적인 활동에 참여할 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.

- 공동생활을 위해 노인이 존중해야 할 다른 사람의 권리에 대해 설명하고 교육한다. 노인복지시설은 타인의 권리, 선택, 결정 등을 존중할 의무, 동료 노인과 종사자에 대해 비난, 욕설 등 공격적인 언행을 하거나 이들이 수치심, 불편감 등을 느낄 수 있는 행동을 자제해야 할 의무, 시설규칙에서 벗어나거나 종사자가 제공할 수 없는 서비스 등 현실적으로 제공이 어려운 과도한 요구를 하지 않을 의무 등을 시청각 자료 및 영상을 통하여 상세히 설명하고 교육해야 한다.
- 노인의 권리를 보호하기 위한 기관 내 노력에 대한 정보를 제공한다. 즉, 노인복지시설은 노인의 권리보호를 위해 실시하는 종사자에 대한 인권교육과 모니터링(monitoring), 개인정보보호장치, 노인의 자기 결정권 보호장치 등에 대해 상세한 정보를 제공해야 한다.

시설의 서비스 목표 및 서비스 계획 수립에 있어서 생활노인의 참여를 보장합니다.

사정과정(Assessment)에 있어서 생활노인의 참여보장

시설종사자는 생활노인을 자신에게 제공될 서비스 결정과정에 참여하게 함으로써 자신의 요구사항을 명확하게 제시하고 기관의 사정에 맞게 서비스에 대한 욕구수준을 조정하는 등 노인 스스로 시설생활의 다양한 사항을 결정하도록 도와야 합니다.

- 노인이 사정과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
- 어떠한 내용의 욕구, 문제라도 노인이 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인이 시설에 기대하는 바가 무엇인지 충분히 이야기하도록 격려한다.

- 노인의 의식이 명료하나 언어적 소통이 어려운 경우엔 다양한 욕구사정도구를 사용하여 노인이 신체적 언어나 대리인을 통해 명확하게 자신의 욕구를 드러낼 수 있도록 한다.
- 노인이 자신의 의사를 표현하는데 불편함을 느끼는 반응이나 환경을 만들지 않는다.
- 노인이 전달하고자 한 의미를 종사자가 충분히 이해했는가에 대해 여러 질문과 확인을 통해 명료히 한다.

서비스 목표 설정에 있어서 생활노인의 참여 및 자기결정권 보장

노인이 자신이 받을 서비스를 스스로 결정할 수 있는 권리는 생활노인의 가장 기본적인 권리입니다.

- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료 · 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 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.
- 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.

서비스 수립과정에 있어서 인권보호

서비스수립과정은 입소한 노인에게 제공할 서비스의 양과 질을 결정하는 중요한 단계이므로 시설종사자는 노인의 권리가 무엇인지 정확히 인식하고 인권에 기반한 효과적인 사례관리(case management)를 위한 사정과 목표설정을 해야 합니다.

- 노인복지시설 종사자는 사정업무, 서비스 제공과 시설행정업무를 수행하는 과정에서 알게 된 생활노인의 개인정보에 대해 비밀을 철저히 보장하여야 한다.
- 생활노인 개인기록과 의료기록은 열람이 통제된 곳에 보관하여 외부에 유출 되지 않도록 하고, 노인에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 전문적 목적으로만 노인과 보호자의 동의하에 제한적으로 공개될 수 있으며 이에 대한 사전 동의서를 서면으로 작성하여 각각 보관한다.
- 사정을 할 때, 종사자는 노인의 신체적인 문제뿐 아니라 심리적인 건강과 안전을 동시에 고려하여 사정하도록 한다. 즉, 노인의 신체적 및 심리적 강점과 장애요인, 스트레스 상황과 대처방법 등을 사정에 포함시켜야 한다.
- 노인이 부적절한 욕구를 제시할 경우, 시설은 노인의 욕구를 충족해야 하는 의무와 더불어 안전을 보호해야 하는 의무를 알리고 노인과 가족에게 최선의 선택을 할 수 있도록 정보제공 및 격려해야 한다.
- 노인의 욕구와 서비스 목표가 상충하는 경우, 노인의 안전과 복지를 우선적으로 고려해야 한다. 노인들이 요구하는 욕구가 항상 자신에게 이익이 되는 것은 아니며, 시설에 불필요한 서비스를 요구하거나 혹은 자신에게 해가 되는 것을 요구할 수도 있다. 이때 종사자는 노인의 요구를 즉각적으로 거절하기보다는 무엇이 노인에게 안전하고 유리한 선택인지 설명하면서 서비스 목표설정을 조정하도록 한다.

생활노인에게 맞추어진 개별화 서비스 제공

노인에게 제공할 서비스를 종사자가 전문성이나 자신의 경험을 근거로 하여 독단적으로 결정하는 것은 바람직하지 않습니다. 노인이 인지한 욕구는 물론 잠재된 복합적 욕구를 파악하여 노인에게 필요한 것이 무엇인가를 노인과 함께 공유하도록 합니다.

- 서비스 계획을 수립함에 있어서 노인의 욕구와 요구사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중하여야 한다.
- 사정을 통해 확인된 노인과 보호자의 문제와 욕구가 여러 가지 있는 경우에는 우선 순위를 결정하여 우선순위가 높은 서비스를 우선적으로 제공할 수 있도록 계획하여야 한다.
- 생활노인의 질병 특성, 기능수준 등에 적합한 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획을 수립하여야 하며, 서비스의 내용과 제공빈도 등을 노인이 서비스 계획 수립과정에 참여하여 함께 결정하도록 한다.
- 서비스 계획을 수립함에 있어서는 노인의 잔존 기능을 충분히 활용하고, 강점을 강화할 수 있는 서비스를 포함시켜야 한다.
- 서비스 제공과정에서 노인의 상태변화 및 반응, 적응정도를 반영하여 서비스 계획을 수정 보완 하여야 한다.
- 노인이 요구한 서비스가 서비스 계획에 반영되지 못했거나 서비스 제공 시기를 늦추었을 때에는 반드시 그 이유와 목적을 노인이 이해할 수 있도록 설명한다.
- 서비스를 전달하는 방식에 있어서 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느낄 수 있는 방법으로 제공하도록 계획한다. 즉, 노인의 성, 연령, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 서비스 전달방법을 계획하여야 한다.
- 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 시설에서 전문적 서비스를 제공하기 어려운 경우에는 외부에서 자원봉사자를 모집하여 서비스를 제공하도록 노력한다.

생활노인의 초기적응을 위하여 무엇을 합니까?

적절하고 편안한 환경에서 생활할 수 있는 환경 제공

- 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.

시설 내·외부 활동 참여의 자유보장

- 어떠한 활동 참여나 서비스 이용에 있어서 강요 받지 않고 노인이 시설에서 자유롭게 생활하도록 지원한다.
- 다양한 여가 및 문화생활 서비스를 제공한다. 노인의 흥미나 취향, 욕구, 기능 수준에 적합한 음악, 미술, 운동, 원예, 문예활동 등의 다양한 활동프로그램을 개발하여 노인이 자신이 원하는 활동을 유지함으로써 시설 내 적응을 향상하도록 한다.
- 시설 외부에서 제공되는 여가문화 프로그램에 참여할 수 있는 기회를 부여하고, 이용하는 프로그램의 종류 또한 스스로 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- 시설 내 여가생활 공간과 매체를 생활 노인들이 자유롭게 이용할 수 있도록 시간을 정하여 개방하고, 미연에 사고방지를 위하여 종사자가 여가생활 공간에 생활 노인들과 동행하도록 하는 것을 원칙으로 하며, CCTV를 여가생활 공간에 설치하도록 한다.

생활불편 해결을 위한 구체적인 조치의 제공

- 노인의 신체, 심리, 사회적 상황을 고려하여 초기 입소생활을 지속적으로 관찰한다.
- 노인에게 보건의료서비스, 일상생활지원서비스를 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인의 시설생활이나 행동에 대해 지속적으로 관찰하고, 적응상의 문제가 나타나면 신속한 조치를 취하여 문제를 해결해준다.
- 같은 생활실을 사용하는 동료노인과 원만한 관계를 형성하고 교류할 수 있도록 지원한다.
- 노인의 시설 적응상태를 점검하고, 서비스 계획을 수정·보완한다.

생활노인에 대한 인격적 존중

노인복지시설 생활노인도 개인적 특성이나 상황과 관계없이 존엄한 존재로 대우를 받을 권리를 가지고 있습니다.

기본원칙

- 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- 존엄한 존재로 존중 받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 종사자들은 서비스 과정이나 의사소통과정에서 반드시 존칭어를 사용하여야 한다.

생활노인의 의사존중

- 노인의 의사를 수용하고 최대한 존중하여야 하며, 의사표현에 제한이 있는 노인과의 의사소통을 위하여 문자, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로라도 노인의 의사를 표현할 수 있도록 하여 이를 서비스에 반영하여야 한다.
- 노인의 동의 없이 공개된 장소에 노인의 신상정보를 공개하지 말아야 하며, 언론매체에 노출시키고 시설에서 발행하는 유인물을 통해 외부에 알리는 것과 같은 노인의 존엄성을 침해하는 행위를 해서는 안 된다.

- 의식이 없거나 의사소통이 불가능한 경우라 할지라도 노인과 교류할 수 있는 적절한 의사소통의 방법을 모색하거나 노인의 표정, 상태 등의 변화를 면밀히 관찰한다. 신체접촉을 시도할 때는 그 자리에서 그 행동이 잘못된 것임을 인지시키고 재발방지의 약속을 받는다.

생활노인의 노동활동

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 생활노인의 노동활동 참여는 어떠한 경우에도 자발적 선택과 동의에 의하여 이루어져야 하며, 노인복지시설의 필요에 의해 강제적으로 참여시키거나 동원해서는 안 된다.
- 정원 가꾸기 등 정서함양을 통한 치료적 목적을 지닌 노동활동이라 할지라도 반드시 노인의 적극적인 참여에 대한 동의가 선행되어야 한다.
- 노동활동은 노인의 건강상태, 기능수준, 욕구 등에 적합 것이어야 하며, 신체 및 건강에 무리가 가지 않는 범위 내에서 노동활동 참여가 이루어지도록 해야 하며, 신체기능이 제한된 노인의 경우 직접적 참여보다는 참관이나 보조 활동 등 간접 참여의 기회를 제공하는 것이 바람직하다.

시설종사자와 생활노인에 대한 인권교육

- 노인복지시설장은 종사자와 노인을 대상으로 최소 분기에 1회 이상 노인 인권과 관련된 교육을 실시하여야 한다.
- 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다.
- 특히 노인이 자신이 누릴 수 있는 권리를 정확히 알아야 자신의 권리를 행사할 수 있다는 점을 고려하여 노인을 대상으로 한 인권교육을 강화해 나가야 한다.
- 노인 인권교육의 내용은 인권의 개념과 영역, 노인복지시설 생활노인이 갖는 권리, 인권관점에 근거한 실천과 서비스 방법, 동료 노인 간의 인권존중에 관한 내용과

함께 노인에 대한 요양서비스의 질을 제고하기 위한 실무교육에 이르기까지 다양한 내용들로 구성되어야 한다.

- 자원봉사자, 실습생, 외부의 방문객 또는 가족을 대상으로 하여 노인복지시설에 대한 기본적 오리엔테이션과 함께 생활노인의 인격이 무시되거나 불합리한 차별적 처우가 이루어지지 않도록 노인 인권교육과 상담을 성실히 수행해야 한다.

생활노인에 대한 평등한 처우

생활노인은 성, 연령, 건강상태, 가족상황 등에 따라 차별을 당하지 않고 평등한 처우를 받을 권리를 가집니다.

기본원칙

- 노인의 성별이나 교육수준, 신체 기능 수준, 일상생활 동작능력 등 이유로 서비스 이용에 차별을 두어서는 안 된다.
- 노인의 기능수준이 낮아 서비스 이용을 희망하지만 서비스를 이용하기 어려운 경우에는 노인의 특성과 기능 수준에 적합한 새로운 서비스를 개발하여 참여할 수 있도록 하여야 한다.
- 시설은 비급여 서비스 이용료를 지나치게 높게 책정하거나 이를 강요하는 행위를 해서는 안 되며, 모든 노인에서 공평한 서비스의 접근 기회를 제공하여야 한다.
- 비용부담 능력이 없다는 이유로 노인에게 제공되어야 할 서비스를 제한하거나 차별하여서는 안 되며, 지역사회의 다른 자원을 개발하고 적정하게 연계하여 최선의 서비스를 제공하려는 노력을 경주하여야 한다.

사후관리

- 종사자나 동료 노인에 의해 차별행위가 일어나지 않도록 예방조치를 취했음에도 불구하고 차별행위가 이루어진 경우에는 상담을 통하여 차별 행위자의 태도와

행동의 개선이 이루어질 수 있도록 조치를 취하고, 차별을 당한 노인의 심리적 안정을 도모하기 위한 상담과 아울러 특별한 보호조치를 취해야 한다.

- 노인의 질병이나 일상생활 동작능력의 저하로 인하여 다소 부적응적인 행동이나 이상 행동을 하더라도 비난해서는 안 된다. 특히 다른 동료노인들이 보고 있는 가운데서 노인의 부적응 행동에 대해 꾸짓거나 비난하는 행동을 해서는 안 된다.
- 종사자는 사례회의 등을 통하여 부적응행동과 이상행동을 경감시킬 수 있는 적절한 프로그램을 개발하여 실시하는 것이 바람직하다.

생활노인의 신체적 자유 보장 및 개성 존중

최후적 수단으로서 신체적 제한

- 신체적 제한은 첫째, 노인의 건강과 생명보호를 위한 것이어야 한다. 둘째, 업무편의를 위한 것이어서는 안 된다. 셋째, 명확한 기준과 원칙하에 이루어져야 한다. 넷째, 신체적 제한의 범위는 최소화하여야 한다는 원칙하에 이루어져야 한다.
- 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등 예외적인 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다. 신체적 제한을 가하는 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 격리나 강박 등 신체적 제한을 가해야 하는 경우 그 상황을 노인 혹은 보호자에게 설명하고 신체적 제한을 가하는 것에 대한 동의를 받는다. 노인이 동의하지 않고 가족과도 연락이 되지 않을 경우, 원칙에 벗어나지 않는 범위 내에서 예외적인 경우에 한해서만 신체적 압박을 가할 수 있다.

의복과 헤어스타일 존중

- 노인이 기능향상에 도움이 될 것이라는 종사자의 전문적 판단에 의거하여 노인이 거부하거나 싫어하는 서비스나 활동에 참여할 것을 강요해서는 안 된다.
- 노인복지시설은 생활노인의 동의 없이 단체복이나 환자복을 일괄적으로 착용시켜서는 안 되며, 노인 개인의 선호하는 색상과 스타일의 의복을 착용할 권리를 보장해야 한다.
- 의복과 관련된 개인적 선호도를 언어적으로 표현하는데 제한이 있는 노인을 위해서는 비언어적 의사소통을 활용하여 다양한 의복색상과 스타일을 보여줌으로써 노인의 의복선택권을 보장하기 위해 노력해야 한다.
- 와상환자, 치매환자 등의 경우에는 의료적 처지와 일상생활지원서비스가 용이한 의복을 선택하여 착용하게 할 수 있으나, 이 경우에도 반드시 의복에 개인의 이름이나 특별한 표기를 통하여 노인이 개인 의복을 입을 수 있도록 해야 한다.
- 서비스 편의를 위하여 짧은 헤어스타일을 강요해서는 안 되며, 평소에 선호하는 헤어스타일을 미리 파악하여 파마, 염색 등의 다양한 이·미용 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.
- 노인의 기호에 따라 머리 모양을 정리하도록 하며, 거울을 제공하여 자신의 헤어스타일을 직접 볼 수 있도록 한다.

개인적 생활스타일 존중

- 타인에게 피해를 입히지 않는 범위 내에서 노인의 선호도와 생활양식을 유지할 수 있도록 존중해주어야 한다.
- 취침시간을 넘겼다는 이유로 개인적 취미활동을 허용하지 않고 시설 전체의 조명을 소등하여서는 안 된다.
- 그러나 취침시간을 훨씬 넘겨서도 취침을 하지 못하는 노인들을 위하여 실내 조명을 조금 어둡게 하거나 주변소음을 통제하는 등 수면 유도 환경을 조성할 수는 있다.

- 노인이 시설 취침시간을 넘겨 TV를 계속 시청하기 원하는 경우, TV 시청을 중단시키기 보다는 다른 노인들에게 방해가 되지 않는 다른 장소에서 TV의 음량을 적절히 조절하여 시청할 수 있도록 해주어야 한다.
- 식사시간에 필요 이상으로 노인을 관리감독하거나 빠른 시간 내에 식사를 마치도록 요구하지 않아야 한다.

학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 보장

기본원칙

- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 학대사례가 발생하였을 때 신속하고 적절한 조치를 취하고 시설에서 안전한 생활을 할 수 있는 권리를 보장하기 위하여 노인복지시설장과 종사자는 '시설 생활노인 학대 예방 지침 및 학대사례 개입 지침'에서 제시한 실천원칙을 따라야 한다.

인권침해방지를 위한 시설의 조치사항

- 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 등을 초빙하여 종사자와 생활노인 들에게 최소 분기 1회 이상 정기적 교육을 실시하고, 노인학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시해야 한다.
- 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.
- 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(公示)하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 시설은 노인이 차별 받았다고 생각할 경우, 차별행위를 신고·수렴해서 조치를

명령할 수 있도록, 노인인권침해 구제기관 콜센터 번호를 벽면에 부착하여 노인이 신고할 수 있도록 해야 한다.

- 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다

인권침해방지를 위한 종사자의 조치사항

- 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
- 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며, 공손한 태도로 대해야 한다.
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 하여야 한다.
- 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당

시설이나 노인 학대 관련기관(노인보호전문기관, 보건복지콜센터), 시·군·구 노인복지담당부서의 관계 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

학대 발생에 대한 종사자의 조치

- 노인복지시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스내용을 기록하여 유지하여야 한다.
- 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피학대 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

학대사례 조사과정 관련

- 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.
- 시설장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, '노인학대의 구체적 행위와 증상' 기준을 참고하여, 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인 하여야 한다.

- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 시설장과 사무국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대 행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
- 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

학대사례 판정과정에 있어서 인권보호

- 시설장과 사무국장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 시설장, 사무국장, 간호사(또는 촉탁의, 물리치료사), 영양사, 요양보호사 등 시설 내부 인사 5인 이하와 외부의 노인학대 전문가와 관련기관 종사자(노인보호전문기관 상담원, 경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영하여야 한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.

- 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
- 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

후속 보호조치

- 시설장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 학대사례조사판정위원회의 자문을 받아 시설의 인사관리규정에 의거하여 시설장이 징계의 수준을 최종 결정한다.

- 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시 · 군 · 구에 행정조치를 취해야 한다.
- 시설장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

생활노인의 사생활 보호 및 비밀보장

- 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 노인의 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.

생활노인에게 어떻게 보건·의료서비스를 제공해야 하나요?

인권개념에 기반한 보건의료서비스 제공

계획 수립 단계에 있어서 인권보호

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

서비스 제공 단계에 있어서 인권보호

- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
- 종사자는 생활노인의 건강상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지하여 적절한 요양서비스를 제공하여야 한다.

인권보호적 사후관리

- 노인복지시설에서는 노인의 심리, 건강 등의 서비스를 위하여 보호자와 노인, 그리고 시설간의 의사소통 채널을 유지하여, 노인의 질병상태나 치료 상황에 대해 수시로 알리고, 상호 협력하여 적절한 보건의료서비스를 받을 수 있도록 해야 한다.

- 노인복지시설에서 장기요양급여 범위 내에서 제공하는 보건의료서비스만으로 노인의 건강유지와 질병 치료가 어려울 경우, 외부 의료기관 이용과 노인의 건강유지를 위한 보호자의 의무와 경제적 부담의 필요성을 이해시켜야 한다.
- 가족 등 보호자의 의료비 부담능력이 제한되어 있는 경우 지역사회의 자원을 개발하여 연계함으로써 가족의 의료비 부담을 경감하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인에게 제공하는 보건의료서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대해 노인과 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.

인권개념에 기반한 병원진료서비스제공

- 노인복지시설의 협력기관뿐 아니라 보건소, 개인병원, 종합병원 등과의 협력 체계를 사전에 구축하여 진료비 할인 및 후불 결제 등을 통해 노인과 보호자의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의제공 및 우선 진료 등과 같은 적절하고 빠른 의료서비스를 받을 수 있도록 한다.
- 최소 인력으로 운영되는 야간근무 시에 응급상황이 발생할 것에 대비하여 응급상황 발생 시 근무대체 방법, 응급 상황 대처방안, 응급처치, 비상연락망 등을 포함한 업무매뉴얼을 사전 기획하고 지속적으로 교육하여 종사자 모두가 숙지토록 하고, 모의훈련 등을 정기적으로 실시하여 효과적으로 대응하는 시스템을 구축하도록 한다.
- 병원진료과정에서 의료진이 정확한 진단과 처방을 내릴 수 있도록 종사자는 노인과 동행하여 노인의 증상과 생활상의 어려움을 정확하게 설명하여야 한다.
- 의료진의 정확한 진단과 처방에 따라 투약여부를 결정하고, 투약 시에는 투약기준을 준수하고 부작용을 예방하기 위한 노력을 기울여야 하며, 투약하는 약물의 종류와 양을 세밀하게 기록해두어야 한다.
- 외부 의료기관에서 장기입원에 따른 장기요양급여 감소를 이유로 노인의 병원 진료와 보건의료서비스 이용을 제한해서는 안 된다.

- 병원입원여부에 대해 노인의 의사를 존중하고, 가족과 함께 협의한다. 병원치료가 필요한 경우 가족들이 협조해 줄 것에 대해 계약서를 통한 사전동의를 받아놓는다. 병원 입원 혹은 외래진료가 불가피함에도 불구하고 가족들이 이를 거부하는 경우, 최대한 가족들을 설득하여 적절한 치료가 이루어질 수 있도록 하고, 재정적인 결정권이 가족에게 있다고 해서 노인의 의사 및 입원치료의 중요성이 무시되지 않도록 주의한다.
- 병원 입원 혹은 외래 진료를 노인이 거부할 경우, 친분과 신뢰가 쌓인 종사자를 통하여 최대한 설득하는 동시에, 대화를 통해 거부하시는 이유를 파악하고 이를 시정하도록 노력한다.
- 응급환자의 경우에는 재빠르게 병원에 이송될 수 있도록 하고, 가족에게 사후 보고를 한다.
- 생활노인이 입원치료 후 시설로 복귀할 경우에 대비하여, 입원으로 인하여 비어있는 병상은 노인장기요양보험제도에서 허용하는 기간까지는 빈 병상으로 보유하고 있어야 한다.

감염병 및 사고예방에 있어서 인권보호

- 감염병 질환에 감염되거나 의심되는 생활노인의 각종 프로그램 참여를 한시적으로 제한하되, 반드시 사전에 그 사유를 충분히 설명하고 동의를 얻어야 한다.
- 감염병 증상이 심한 노인의 경우 의료기관에서 입원치료를 받도록 권고하고, 시설에 머무를 경우 별도의 특별요양실에서 생활하도록 한다. 격리수용 및 입원치료가 불가피한 경우, 반드시 동의를 받도록 하고, 의사표현이 불가능한 노인의 경우에는, 보호자의 동의를 받는다.
- 감염의 위험이 있는 경우에도 린넨의 사용은 최대한 자제하고, 격리수용이 어렵고 다른 대안이 없을 불가피한 경우에만, 반드시 의사의 처방 하에 최후의 수단으로써 사용하도록 한다.

- 노인에게 사고예방 행동요령을 교육하되, 이해할 수 있도록 쉽고 분명하게 해야 한다. 특별히 의사소통이 어려운 노인의 경우, 다양한 그림 및 소리자료들을 사용하여 이해를 돕고, 확실히 전달되었는지 질문 등을 통해 확인한다.
- 휠체어에 앉았을 때 앞으로 쏠림 현상이 있는 노인의 경우, 상체에 안전대를 대어서 휠체어에 고정시켜 사고를 예방하되, 신체고정을 하는 이유에 대해 설명하고 반드시 동의를 받아야 한다.

투약에 있어서 인권보호

- 약은 꼭 필요한 경우에만 의사의 처방을 받아 사용하고 노인의 자유의사에 반하여 투약하는 일이 없도록 한다.
- 의사의 직접적인 처방이 불가능 한 야간의 경우, 아무리 간단한 약 처방이라도 전화연락 등을 통해 의사의 지시에 따를 수 있도록 한다.
- 필요 이상의 약을 요구하는 노인의 경우, 과다한 약 복용이 가져올 수 있는 부작용과 해에 대하여 친분과 신뢰성이 형성된 종사자를 통해 납득할 수 있도록 도와준다.
- 복용의 이유 및 효과에 대해 복용 전 알아듣기 쉽게 설명하고, 반드시 동의하에 복용하도록 한다. 의사표현이 어려운 노인의 경우 보호자의 동의를 받는다. 시력장애가 있는 노인의 경우, 크고 분명하게 명기해 주고, 여러 가지 약을 복용해야 할 경우 섞지 않고 분리하여 준다. 청력장애가 있는 노인의 경우, 적어가면서 설명하고 눈을 마주치며 시각효과를 줄 수 있는 그림 등을 이용한다. 인지능력과 기억력장애가 있는 노인의 경우 간단하고 분명하게 설명해주고, 질문 등을 통해 이해한 정도를 확인해본다.
- 노인의 투약거부 시, 투약거부에 대한 이유에 대하여 들어주고 최대한 존중하되, 친분과 신뢰가 쌓인 종사자가 접근하여 약을 꼭 드셔야 하는 이유와, 드시고 건강해져서 할 수 있는 일에 대해 상담, 설득을 하여 동기부여를 한다. 설득 이후에도 투약거부가 지속될 경우에는, 보호자에게 연락하여 상황을 알리고, 도움을 요청한다.

- 투약에 대한 가족의 특정 요구가 있을 경우, 최대한 가족의 의사를 반영하도록 하되, 필요 시 연락이 안 될 경우 등에는 시설에서 판단 할 수 있도록 입소 계약서를 통해 사전 동의를 구해 놓는다. 예를 들어, 입소노인의 가족들이 자신들 측 의료인의 처방을 받아 약을 제공하기 원하는 경우, 가족의 의사를 최대한 존중한다. 그러나 필요한 약이 제 때에 공급되지 않을 경우 가족들에게 연락한 후 기다려 보고, 제 때 투약이 이루어지지 않아 어르신의 건강에 부정적인 영향을 미칠 것으로 판단되기 까지 연락이 안 될 경우, 시설의 판단 하에 약을 제공하되, 가족들에게 사후 정황보고를 확실히하여 불필요한 마찰을 줄인다.

인권을 고려한 재활 의료서비스

기본원칙

- 입소노인이 같은 질환을 가진 경우라도 개인이 가진 욕구와 능력에는 차이가 있으므로 개별화된 재활치료서비스 계획을 수립한다.
- 어떠한 치료도 각 개인의 의사에 반하여 강압적으로 이루어져서는 안 된다. 노인이 거부할 경우, 충분한 설득과 대화를 통해 재활치료를 받으시도록 권장하여야 한다. 의사파악이 불가능할 경우, 의사의 소견에 기초하여 가족과 협의하고 치료여부를 결정한다.
- 재활치료의 과정에서 치료사, 보호사, 요양보호사 등 관련 종사자들이 치료에 대한 정보를 공유하고, 지속적인 관찰을 통해 생활 속에서 발견된 노인의 행동과 상태를 치료와 관련하여 해석할 수 있도록 한다.
- 시설은 종사자의 능력개발을 위한 직무훈련과 교육의 기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 시설의 재활치료인력은 재활의학과 전문의의 진단 및 처방을 통해 노인의 질환과 잔존능력 등을 파악하여 재활치료의 방향을 탐색하도록 한다.

- 아무리 사소한 내용이라도 노인 및 보호자의 호소를 가볍게 넘기지 않도록 하며 이들이 호소하는 문제에 대해서는 항상 긍정적으로 반응을 보이도록 한다. 특별히 재활치료 도중 계속 진행하는 것이 노인에게 무리한 부담이 된다고 여겨지거나, 언제라도 노인이 거부의사를 표현하였을 때에는, 일단 치료를 중단하고, 노인의 상태와 의사를 재 파악한 후 진행여부를 결정하도록 한다.

- 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 노인에게 사전에 공지되어야 한다. 특별히, 의사표현이 어려운 입소노인의 경우, 재활치료서비스의 대상자에서 제외되거나 방치되지 않도록 주의한다.

- 정해진 치료공간과 치료인력, 치료보조 인력을 적절한 규모로 확보하려 노력하여야 한다. 공감과 도구, 인력의 한계를 감안하여 시간단위, 주간단위, 월단위로 치료 일정과 계획을 수립하여 측정노인에게 서비스가 집중, 중복되거나 특정 노인에게 서비스가 누락, 배제되지 않도록 주의한다.

- 장기요양등급이 상향조정되는 것을 우려하여 재활치료를 소극적으로 시행하는 일이 없어야 한다.

특정 질환에 대한 재활 의료 서비스 제공

- 치매 등 의사소통이 불완전한 노인을 치료할 때는 특별한 의미를 지니지 못하는 내용이라 할지라도 노인이 하는 말에 주의를 기울이고, 노인이 다른 장비에 접근하거나 만지지 않도록 보다 적극적으로 지켜본다. 특히 핫팩의 사용과 보관에 유의하여 불의의 사고를 방지한다.

- 와상노인 등 치료공간으로의 이동이 어려운 노인의 경우 치료용구를 생활실로 가지고 가서 적극적으로 치료한다.

- 치매, 뇌질환 등으로 의사소통에 제한이 있는 노인에 대한 서비스 계획을 수립함에 있어서는 재활치료에 대한 욕구와 필요성에 대해 보호자와 충분히 상의하여야 한다.

특정 질환에 대한 적절한 서비스의 제공

기본원칙

- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.
- 다른 생활 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가 및 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 인력기준상, 1:1 케어가 불가능함을 감안할 때, 휠체어 이용 시 모든 노인의 안전띠 착용을 의무화 한다.
- 안전띠 착용에 동의하지 않을 경우, 사고발생 가능성에 대한 설명 등으로 동의를 얻는다.
- 시설의 설비가 완전하지 않거나 산책 및 외출을 도와줄 인력을 확보하기 어렵다면, 낙상사고, 세제 음용, 모서리, 날카롭고 위험한 물건 등 안전사고의 위험이 있는 요인들은 제거한 안전한 원내 배회공간을 마련한다.

치매노인에 대한 적절한 서비스의 제공

- 치매로 인한 정신행동 증상 유무 및 행동변화를 확인하여 치매노인 개개인에게 적절한 맞춤형 프로그램을 진행하도록 한다.
- 치매 노인의 행동을 수정하거나 바꾸려 하기보다, 시설환경을 적합하게 만들고, 각 노인의 욕구를 파악하며 해결하는 데에 최선을 다한다.
- 치매노인을 위해 안전하게 배회할 수 있는 환경을 조성하고, 외출, 산책 등 이동 및 활동을 보조할 종사자나 자원봉사자를 확보하여 배치한다.

- 정기적인 산책 및 외출로 치매노인으로 하여금 시설생활에 활력을 갖도록 하며 배회 및 탈출에 대한 욕구를 해소하도록 돕는다.
- 치매, 와상 등 특수한 질환과 상태, 증상을 이유로 특정 프로그램에 참여를 제한해서는 안 된다.
- 치매노인과 와상노인의 여가 및 정서안정을 위하여 치매 관리 프로그램: 음악요법, 회상요법, 신체활동 프로그램, 원예프로그램, 인지요법 프로그램, 작업요법 프로그램, 아로마요법 등 프로그램을 개발하여 실시한다.
- 치매예방 및 관리프로그램을 진행할 때에는 반드시 가족의 동의하에 이루어지도록 한다. 프로그램 참여를 거부하는 치매노인의 경우 신뢰와 친분이 쌓인 종사자 및 가족을 통해 설득, 권유한다.
- 어떠한 프로그램이든지 연로한 노인에게 무리한 신체적, 정신적 부담이 되지 않도록 수시로 체크하고, 개개인 상태를 고려하여 진행한다.
- 동료 생활노인들이 치매노인의 증상과 상태를 잘 이해할 수 있도록, 주기적인 상담과 교육을 실시하고, 치매노인과 동료 생활노인 사이에 마찰을 줄이도록 노력한다.
- 야간에 배회하거나 큰 소리를 내는 등 다른 노인의 수면을 방해하는 치매노인의 경우 별도의 공간에서 안정을 취하도록 하고, 가급적 낮에 여러 가지 활동에 참여하게 하여 야간 수면을 유도한다.
- 어떠한 경우에도, 치매 노인의 신체를 구속하거나 항정신성 의약품의 사용은 자제하여야 한다.
- 치매노인의 안전과 안정을 위해 억제대 사용 및 항정신성 의약품 투약이 불가피할 경우, 반드시 가족의 동의와 의사의 처방 하에 이루어지도록 한다.

와상노인에 대한 적절한 서비스의 제공

- 와상노인에게 적어도 매 2시간마다 한 번씩 마사지와 함께 체위변경을 해줌으로써 욕창을 예방하려는 노력을 경주한다.

- 와상노인에게 있어 체위변경은 욕창을 예방하는 행위를 넘어 이동과 활동의 일부임을 기억한다.
- 와상노인의 누워있고 싶다는 욕구를 존중함과 동시에 침상을 벗어난 생활을 유도하기 위해 노력한다. 즉, 와상상태라고 하더라도 와상노인의 의사를 수시로 묻고 파악하여 잔존능력을 활용하여 할 수 있는 것들을 도와주고 격려한다.
- 와상노인이 낮과 밤을 모두 침상에서 보낸다고 하여도, 낮 밤의 구분이 명확하게 이루어지고, 수면패턴이 바뀌지 않도록 낮 시간 침상에서의 생활과 밤 시간 수면 환경을 적절히 조성해 준다. 예를 들어, 커튼, 조명, 환기 등을 적절히 이용하고, 침상 위에서 할 수 있는 여가활동을 제공하며 (음악감상, 책 읽어드리기, 대화 등), 입소노인의 동의 하에서 정기적으로 바깥 공기를 쐬실 수 있는 기회를 제공한다.
- 체위변경 등의 서비스를 제공할 때 각각의 서비스 과정을 언어적으로 미리 설명하고 대화를 하면서 천천 히 노인이 안정감을 느끼는 가운데 서비스를 받도록 한다.
- 체위변경 시, 치료적으로 금기사항이 없는 한, 와상노인 입장에서 가장 편안한 자세를 유지할 수 있도록 의사를 묻고 존중한다.
- 체위변경에 필요한 지지대는 신체 선열을 유지하는 데에 필요하며 몸에 해롭지 않은 것만을 사용해야 한 다. (예. 베개, 타월, hand roll, trochanter roll 등)
- 와상노인이 누워있고 싶다고 하는 경우, 노인이 인지능력이 있는 경우에는, 노인의 자기 결정권을 존중해서 누워있게 한다. 만약 와상노인이 인지 능력이 없는 경우라면, 보호자의 의견을 물어본다. 보호자가 침대에 계속 누워있게 하라고 한다면 노인의 체위만 변경해드리면서 누워있게 하고, 만약 보호자가 와상노인의 주기적인 신체활동을 원할 시에는, 보호자의 의견에 따라 휠체어를 통해 침상을 벗어난 생활을 유도한다.
- 와상노인의 경우 다른 노인들 보다 식사를 30분 먼저 보조하는 등의 노력을 기울인다.

전염병 감염노인에 대한 배려

- 전염성 환자에게 특별 의료서비스가 제공되는 경우 종사자는 비밀을 철저히 유지함으로써 다른 동료노인으로부터 따돌림이나 소외당하지 않도록 해야 한다.

자기결정에 기초한 약물 투여

- 정신과 진료 및 약물 복용이 필요한 경우 질환의 증상을 노인 본인 혹은 보호자에게 설명하고 의사의 진찰을 받는 것에 대한 동의를 받는다. 동의를 받은 이후 의사의 진단을 받고, 결과를 본인 혹은 보호자에게 고지하고, 가족들의 협력을 구한다. 가족과 연락이 되지 않을 경우 입소계약서에 명시되어 있는 사항에 따른다.
- 업무편의 등 종사자와 시설의 필요와 자의적 판단에 의거하여 약물복용 여부를 결정하여서는 안 된다.

호스피스 (임종대상자) 요양과 인권보호

- 임종이 가깝다고 느껴지는 노인의 경우에, 사생활의 확보를 위해 별도의 공간을 마련해 주고, 가족들이 방해 받지 않고 만날 수 있도록 도와준다.
- 최대한 임종대상자가 원하는 환경을 조성해주고, 만날 수 있는 사람들을 만날 수 있도록 돕는다.
- 임종대상자의 의사에 반하여 불필요한 진단적 검사나 처치를 하지 않도록 주의한다.
- 임종대상자가 평소 임종하기를 원했던 장소나 종교의식을 알아보고, 이를 존중한다.
- 임종이 가까운 입소노인의 경우에도 진통제 투여는 반드시 의사의 처방 하에 이루어지도록 하고 진통제 투여 전, 통증 조절에 효과적인 다른 방법들을 먼저 사용함으로써, 약물 사용을 자제한다. (열과 냉 요법, 마사지, 가족방문 및 산책 등의 전환, 기도나 명상 등)
- 임종을 앞둔 입소노인이 원하는 경우, 유서 혹은 지인들에게 남기는 편지 등을

작성하는 것을 도와주고, 전해주고 싶은 말씀은 없으신지 여쭙고 기록해 놓는다.

- 임종이 가까운 입소노인이 혼자 계시지 않도록 지속적으로 돌보고 상황을 체크하며 육체적, 정신적으로 최대한 안정하실 수 있도록 돕는다.
- 알아듣기 힘들고, 상식에 어긋나는 소리일지라도 임종대상자의 언어에 귀를 기울이고, 임종이 가까워 언어적 의사소통이 어려울 때에는 눈이나 손을 사용하도록 도와주며 손을 잡아준다.
- 임종대상자의 얼굴표정, 전체의 모양, 목소리 등에 주의하여 어떤 기분인가에 초점을 맞추고, 말 이면의 감정을 알아차리도록 노력한다. 임종대상자의 감정 표현은 어떠한 것이든 너그럽게 허용한다.
- 임종대상자가 최악의 상태에 놓여 있더라도 자존감을 생각하고 존중하며 남은 시간 동안이라도 할 수 있는 일을 하도록 끊임없이 돕고 격려한다.
- 임종 전에 만나고 싶으신 사람이 있으신지 여쭤보고, 부르도록 한다.
- 임종하시는 마지막 순간까지 임종대상자의 의사표현에 귀를 기울이고, 임종대상자의 의사에 반한 어떠한 행위도 이루어지지 않도록 주의한다.
- 임종이 가까운 입소노인을 무리하게 다른 시설로 전원하지 않도록 하여 치료의 일관성이 유지되도록 한다.

시설과 생활노인 및 가족과의 교감 형성

- 서비스의 과정마다 서비스의 내용과 시행방법을 노인에게 언어적으로 알리고 불편한 점은 없는지, 기분은 어떠한지 지속적인 대화를 시도하도록 한다. 대화가 불가능한 상태의 노인이라고 하더라도 동일한 방식으로 서비스를 제공한다.
- 종사자는 일상적인 서비스가 노인에게 있어서 종사자와 관계를 형성하고 교감을 나누는 사회활동이며 일상생활의 일부임을 기억한다.
- 노인복지시설은 지속적인 전화상담 및 내방 독려, 가정통신문 등을 통해 보호자에게 노인의 현재 상황을 알리고 지속적으로 의사소통하여야 한다.

일상생활지원에 있어서 노인의 인권보호는 어떻게 이루어져야 하나요?

질 높은 영양 및 식사서비스 제공

일상생활 지원 서비스는 일상적이고 반복적으로 제공하고 있지만 이들 서비스를 잘못 수행할 경우에 노인의 신체적 건강유지와 심리적 자존감에 손상을 줄 수 있으므로 서비스 제공에 있어서 각별한 배려가 필요합니다.

기본원칙

- 노인의 식생활에 대한 기호도와 만족도 조사를 통하여 노인들의 개별 욕구를 반영하는 식사가 제공되도록 하여야 한다.
- 노인의 식사 시, 환기 및 조명관리를 통해 주변 환경을 쾌적하게 정리하고, 이동변기나 쓰레기통 치우기, 물수건 준비 등을 통해 청결을 유지하여 식사가 편안한 분위기에서 이루어질 수 있도록 한다.
- 다양한 조리법과 식단을 개발하여 노인의 선호와 기호를 반영하는 식단을 마련하여 노인들이 평소 먹고 싶어 하던 음식을 먹을 수 있도록 배려하여야 한다.
- 최대한 스스로 식사할 수 있도록 하고 필요한 부분에서만 도움을 제공하며 다른 노인들과 함께 화기애애한 분위기에서 식사가 이루어질 수 있도록 돕는다.
- 시설은 노인에게 충분한 식사시간을 제공하도록 하며, 빠른 식사를 재촉하는 등의 관리감독을 해서는 안 된다.
- 시설은 시설과 종사자의 편의에 따라 일괄적인 식사시간을 정하는 것 보다 개별 노인의 요구와 기호, 상황 등을 배려하여 식사시간을 보다 더 탄력적으로 조정하도록 한다.

- 식욕은 심리적 영향을 받기 쉬우며 건강과 기능의 악화가 식사량의 변화에 직접적인 영향을 미치므로 하루 동안의 섭취량, 식욕상태, 운동량을 고려하여 노인이 안정된 상태에서 즐겁게 식사를 할 수 있도록 배려가 필요하다.
- 식사 시 노인의 식사속도 및 식사량 등을 면밀히 관찰하여 특별한 요구사항이 있는지 혹은 수발보조가 더 필요한 상황은 아닌지 꼼꼼히 살핀다.
- 간식시간과 간식메뉴를 사전에 충분히 알리고, 노인의 기호에 맞는 간식을 일정에 따라 제공한다.
- 건강이나 질병 등의 문제가 아닌 이유로 식사와 간식에 있어 차별을 두어서는 안 된다.
- 노인이 식사를 거부할 경우, 시설 종사자는 노인이 지금처럼 식사와 약물복용을 지속하지 않을 경우에 나타날 수 있는 향후 문제의 심각성에 대해 차근차근 설명하여 이해시키도록 하며, 식사보조를 적극적인 방법으로 실시하도록 한다.

개인의 상황에 적합한 식사 서비스

- 육류 등 특정 음식을 기피하거나 장염 등으로 음식섭취가 어려운 노인을 위한 특별 식단을 준비하여 제공해야 한다.
- 당뇨, 고혈압, 고지혈증 등 특정 질환을 앓고 있어 식이요법이 필요한 생활 노인들을 위한 특별급식서비스를 실시하여야 한다.
- 음식물을 씹거나 삼키는 기능이 저하된 노인을 위해서는 유동식 등 삼키기 쉬운 음식을 제공하여야 한다.
- 치매 등으로 인해 식사하는 방법을 알지 못하는 노인에게는 식사방법을 설명해주고, 스스로 먹을 수 있도록 말로 돕고 필요한 부분에서만 식사보조를 한다.

노인의 욕구에 반응하는 서비스

- 만약 노인이 시설에서 제공하지 않는 특별한 음식을 시설에 요구하는 경우에 시설은 우선적으로 노인의 보호자 및 가족에게 이 내용을 통보하여 해당 음식을 직접 준비해 줄 것을 요청한다. 단, 음식 반입에 대한 내부 규정에 상응하는 것이어야 한다.
- 시설은 노인이 특별한 음식을 요구할 경우, 요청 음식이 건강에 지장을 주지 않는 범위 내에 한하여 최대한 들어주도록 노력한다.
- 생활노인의 즐거운 식사를 위해 외부 식당과 연계하여 가끔씩 외식의 경험을 제공하는 것도 한 방법이 될 것이다.
- 노인의 생일을 확인하여, 달별 생일자를 모아 생일 축하를 해주는 것도 생활노인의 즐거운 시설생활을 위한 한 방법이 될 것이다.

깨끗하고 위생적인 환경 제공

기본원칙

- 종사자를 대상으로 노인의 건강상태나 일상생활 동작능력, 노인의 개인적 욕구 등에 적합한 일상생활지원서비스를 할 수 있도록 정기적인 교육을 지속적으로 실시하여야 한다.
- 노인의 건강상태와 일상생활 동작능력 수준을 고려하되, 가능하면 노인 스스로 개인 위생을 관리하도록 하여 잔존능력을 유지시키도록 한다.
- 노인의 건강상태와 일상생활 동작능력을 고려할 때 노인 스스로 할 수 있다고 판단되고 또한 노인이 스스로 하기를 원하는 경우 간단한 청소나 속옷 정리, 식탁 닦기 등의 청결활동을 자발적으로 하도록 하되, 노인이 원하지 않는 경우에는 이러한 청결활동을 시켜서는 안 된다.

- 성적 이상행동을 하는 노인의 경우, 남자 노인은 남자 종사자가 여자 노인은 여자 종사자가 케어(care) 하는 것을 원칙으로 한다. 만약 남자 종사자가 부족한 경우, 여자 종사자가 케어(care) 하되, 성희롱 및 신체접촉을 시도할 때에는 그 자리에서 그 행동이 잘못된 것임을 인지시키고 재발방지의 약속을 받는다.

노인의 자기주도적인 위생환경 조성하기

- 정기적으로 생활실 청소, 환기를 실시하고, 공동 사용하는 공간을 청결하게 관리해야 한다.
- 노인의 개인용품은 스스로 관리하도록 하되, 정리정돈을 잘하고 청결하게 관리하도록 도와야 한다.
- 생활실을 청소하는 과정에서 노인의 개인물품이 관리가 되지 않고 지저분하게 널려있는 경우에도 노인의 허락이나 자발적 동의 없이 폐기하거나 버려서는 안 된다.
- 노인의 건강상태와 일상생활 동작들을 고려할 때 노인 스스로 할 수 있다고 판단되고 또한 노인 스스로 하기를 원하는 경우에는 간단한 청소나 속옷 정리, 식탁 닦기 등의 청결활동을 자발적으로 하도록 하되, 원하지 않는 경우에는 이러한 청결활동을 시켜서는 안 된다.

목욕서비스와 인권보호

- 목욕서비스를 결정하기 전에 노인의 얼굴색, 표정과 정서 상태, 질환 등의 신체 및 심리상태를 면밀하게 관찰한다. 노인의 건강 상태에 따라 예정 되었던 목욕서비스를 취소할 수도 있다.
- 정해진 목욕일정이라 할지라도 목욕을 하기 전에 사전에 그 의사를 묻고 동의를 구해야 한다.
- 목욕서비스 제공 전, 시설은 실내온도와 목욕물의 온도 등을 정확히 확인한 후 목욕서비스를 진행하는 것을 원칙으로 하여 노인의 건강에 지장이 없도록 한다.

- 목욕서비스 제공 시, 원칙적으로는 동성 요양보호사가 목욕보조를 하며 자세한 내용을 입소 계약서에 명시하여 노인과 가족의 동의를 구한다.
- 목욕서비스를 하는 과정에서 피부발진, 멍, 상처 등과 같은 신체 상태를 점검하고, 따뜻한 교감과 대화를 통하여 노인의 다른 욕구를 찾아내기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 목욕을 거부하는 것이 단순히 씻기 싫어하기 때문이라기보다 다른 욕구나 불만이 있을 때 목욕거부라는 방법을 통해 전달하려는 의도일 수 있으므로, 목욕 거부 시에는 불만이나 충족되지 않은 욕구를 찾아서 제거하는 노력을 기울여야 한다.
- 목욕 중에 성적 수치심을 느끼지 않도록 중요 부분은 수건으로 가리는 등 세심하게 배려한다.
- 국부세정은 가능한 노인 스스로 할 수 있도록 하되, 종사자가 해주어야 하는 경우에는 커튼이나 이동식 스크린, 수건 등을 이용하여 가려줌으로써 불쾌감이나 성적 수치심을 느끼지 않도록 해야 한다.
- 국부세정 시 필요한 모든 물품은 반드시 멸균상태를 유지하여 노인에게 감염을 방지하도록 한다.
- 시설 종사자는 목욕서비스 보조 시, 필요한 경우 일회용 장갑을 착용할 수 있으나 착용할 때에는 노인 앞에서 장갑을 끼지 않도록 하며 위생을 위하여 일인 당 일 회 사용을 원칙으로 한다.
- 아무런 대화도 없이 목욕을 시키기 보다는, 목욕서비스의 과정을 설명하고 더 필요한 부분은 무엇인지, 기분은 어떤지 계속 대화를 나누면서 정서적 교감과 친밀한 관계를 형성하기 위해 노력해야 한다.
- 종사자의 인력부족으로 인하여 자원봉사자의 목욕보조를 받아야 하는 경우에는 목욕서비스에 들어가기 전에 몇 번의 접촉기회를 부여하여 자원봉사자와 노인과의 관계형성을 도모한 후에 목욕서비스 보조 활동에 참여하도록 해야 한다.

- 목욕 이후 방으로 이동시 따뜻한 음료를 노인에게 공급하여 수분을 보충하도록 하며 목욕 이후 충분한 휴식을 취할 수 있도록 가장 편안한 체위를 유지하도록 돕는다.
- 목욕서비스 과정에서 화상, 낙상, 미끄러짐 등 안전사고를 방지하는데 최선의 노력을 기울인다.

노인의 자존감을 배려한 배변서비스 제공

- 대소변 기능의 유지 및 향상을 위해서는 정기적인 검사와 진료가 필수적이다. 특히 여성노인에게 자주 발생하는 요실금과 악취, 요로 감염 등을 사전에 예방하기 위해서 산부인과의 정기검진을 통해 노인의 배변기능을 최대한 유지하고 질환을 사전에 예방하도록 한다.
- 시설의 화장실 설비가 노인이 익숙하게 사용하던 화장실 설비와 다를 수 있으므로, 사전에 변기 사용법에 익숙해질 수 있도록 도와야 한다.
- 화장실로의 이동에 장애가 되는 요소를 사전에 제거하여 화장실 이용에 불편함이 없도록 하고, 변기 주위에 안전손잡이 등 편의시설을 설치하여 혼자 힘으로 변기 사용이 가능하도록 지원해야 한다.
- 노인의 잔존능력을 최대한 활용함으로써 노인의 기능을 오랫동안 유지하기 위해서는 노인의 대소변 활동에 있어 기저귀 착용을 되도록 지양하여야 한다.
- 배변욕구를 타인에 의존하여 해결하는 것은 노인에게 자아존중감 저하 등의 심리적 문제를 일으키게 되므로, 배변서비스 과정에서는 노인이 심리적으로 편안한 느낌을 가질 수 있도록 최대한 배려하여야 한다.
- 배변과 배뇨 의사를 표현할 수 없는 노인들의 경우 평소의 서비스 과정에서 노인의 배변주기를 사전에 파악하여 실금을 사전에 예방하는 것이 바람직하다.
- 노인의 사생활 보호를 위해 배변 시 불필요 한 노출을 최대한 방지하며 칸막이를 사용한다. 다만, 사람이 없을 때는 칸막이 및 스크린을 사용하지 않을 수 있다.

- 노인복지시설의 인력부족이나 종사자의 업무량 과다로 인하여 일정한 기저귀 교체 주기를 정해놓고 서비스를 할 수밖에 없는 상황이라고 하더라도, 개별적인 노인의 욕구에 신속하고 민감하게 반응할 수 있어야 한다.
- 노인이 화장실 이외에 장소에 대소변을 보았다면, 즉시 뒤처리를 해주고 다시 한 번화장실 위치를 알려주어야 한다.
- 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요한데, 이 경우에 노인이 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다.
- 기저귀가 필요한 노인의 경우 종사자는 제공 시에 노인이 수치심을 느끼지 않는 방법을 통해 기저귀를 전달한다.

가정과 같은 환경 조성

- 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.

여가 · 문화생활의 욕구 충족 노력

일상생활에서 발생하는 신체적·정신적 피로에서 벗어나기 위한 것으로는 여가 및 문화활동이 효과적입니다. 여가 및 문화활동은 노인의 전반적인 삶의 질을 높이기 위하여 필요합니다.

기본원칙

- 생활노인에게 시설 내부의 자유로운 이동과 외출, 외박의 기회를 충분히 제공하여야 한다.

- 가까운 거리의 외출은 시설에서 교통편의서비스를 제공할 수 있지만 장거리 외출의 경우에는 이동에 소요되는 비용을 노인이 자부담해야 한다는 사실을 노인과 가족에게 인지시켜, 서비스 비용문제로 인한 갈등이 일어나지 않도록 사전에 조치를 취해야 한다.
- 외출 시, 이동요양 보조기를 사용하게 되는 경우, 종사자는 사용절차를 노인에게 자세히 설명하여 만약에 있을 수 있는 사고를 예방한다.
- 이동요양 보조기를 사용하여 외출하는 경우, 종사자는 노인에게 미끄럼 방지 양말 등을 착용하도록 하고 이동 전 휠체어 바퀴의 공기압 등 안전 여부를 확인하여 사고를 예방한다.
- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.
- 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다른 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인에 대한 여가 및 문화생활에 대한 욕구조사를 근거로 하여 노인들이 원하는 여가문화서비스 프로그램을 다양하게 개발하여 실시한다.
- 여가생활과 문화생활은 자유로운 활동이며 선택적 활동이어야 하므로, 다양하고 충분한 여가 문화서비스를 제공하고 노인들이 스스로 참여여부를 선택할 수 있게 한다.
- 노인의 여가문화서비스 선택권을 최대한 보장하되 노인의 프로그램 참여 동기가 낮다는 점을 고려하여 적극적으로 참여를 유도하기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 노인복지시설 내에 다양한 여가활동 공간과 시설, 장비와 매체를 확보하도록 노력한다.
- 시설 내에 있는 모든 여가 및 문화생활 공간과 시설, 장비와 매체를 최대한 개방하여 노인들 이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.

- 노인 스스로 시설 외부의 여가문화서비스를 이용할 수 있도록 외출이나 외박을 제한해서는 안 된다.
- 스스로 외출이 가능하거나 동반자와 함께 외출이 가능한 노인들을 대상으로 하여 개별 노인의 감각, 인지 발달에 도움을 줄 수 있는 쇼핑, 영화보기, 산책이나 가벼운 운동, 나들이 등의 다양한 시설 외부 여가문화 프로그램을 개발하여 실시한다.
- 음악활동, 미술활동, 야외활동, 종교활동, 특별활동, 절기 및 기념일 행사 등을 실시하여 노인이 지속적인 여가생활과 문화생활을 향유할 수 있도록 지원한다.

특정질환을 가진 노인에 대한 맞춤형 서비스 제공

- 중증질환 노인이나 치매노인의 경우 낙상 및 골절, 실종 등의 사고의 위험성이 있어 산책이나 외출 시 항상 보호자 또는 종사자가 동행하여 사고를 방지하여야만 한다.
- 배회증상이 있는 치매노인을 위하여 원내 배회공간(예를 들면 8자 배회로) 등을 마련하여 안전한 배회 환경을 조성해야 한다.
- 와상노인에 대해서는 욕창, 피부질환을 예방하기 위한 목적에서의 체위변경 서비스만 제공할 것이 아니라, 일정한 주기를 정하여 시설 내부 이동서비스와 시설 외부로의 짧은 외출 등을 통하여 심리사회적 위축을 줄여주기 위한 서비스를 병행하는 것이 바람직하다.
- 신체 및 정신적 장애노인, 와상노인을 위한 개인 또는 소집단 맞춤형 서비스를 개발하고 이를 진행한다.

질 좋은 서비스제공을 위한 외부자원 활용

- 택시기사, 자가용을 소유한 주민을 대상으로 외출 전문봉사자들을 모집 및 육성하여 생활노인의 외부 외출을 돕는 것도 좋은 방법이 될 수 있다.

- 지역사회의 축제나 식당 등을 미리 조사하고 섭외하여 시기마다 소집단으로 외출이나 외부 프로그램을 진행한다면 생활노인의 삶의 만족도가 향상될 수 있다.
- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 지역사회의 예술문화단체, 봉사단체 등을 시설로 초청하여 정기적인 문화공연을 실시하도록 노력한다.
- 자원봉사자, 지역주민 등이 시설을 방문하여 노인과 지속적으로 접촉하게 함으로써 사회통합을 유지할 수 있도록 돕는다.
- 노인복지부나 지역사회에서 생활노인의 질병, 증상, 건강 및 기증상태에 적합한 다양한 여가문화 프로그램 및 와상노인을 위한 맞춤형 프로그램을 개발하도록 한다.

자유로운 정보통신생활의 권리 보장

- 노인복지시설로 배달된 생활노인의 개인우편물, 구독신문, 각종 인쇄물을 수취하는데 제약이 있어서는 안 되며, 개인에게 빠른 시간 내에 전달하여야 한다.
- 생활노인의 요청이 있는 경우 개인적 서신을 대필하거나 전화걸기 대행, 인터넷 검색 대행 등 자유로운 정보통신 생활을 보조해 주어야 한다.
- 생활실 내 유선전화 설치, 휴대전화 충전기, 휴게공간내 공용 컴퓨터 설치 등 정보통신 생활 접근성을 높여 주고, 휴대전화의 사용을 금지시켜서는 안 된다.
- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

개인소유물 관리 및 소비활동의 권리 보장

- 노인복지시설은 생활노인이 스스로 금전관리를 할 수 있도록 개인관리 사물함과 열쇠를 제공해야 한다.

- 개인 소유물과 금전을 스스로 관리할 수 있는 능력이 없거나 제한되어 있는 노인의 경우에는 노인복지시설이 권한을 위임받아 철저히 관리해 주어야 한다.
- 위임받은 금전은 사용내역에 대해 증빙서류를 첨부하여 정기적으로 노인에게 보고하여야 한다.
- 개인별 기호품, 소모품에 대한 소비욕구를 주기적으로 파악하여, 편의대행서비스를 제공할 필요가 있다.
- 노인들의 개인적인 소비욕구가 잘 충족되어질 수 있도록 정기적인 구매서비스를 제공한다.
- 노인 부양의무를 적절히 수행하지 않는 방임의 우려가 있는 보호자의 경우 관계기관과 협의 하여 대처하도록 한다.
- 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 가족 또는 기타 후견인에게 알려주어야 한다.

정치적 의사표현과 투표의 자유권 보장

- 노인이 정치적인 권리행사를 제대로 할 수 있도록 선거 관련 정보를 충분하고도 신속하게 제공해야 한다.
- 부재자 투표 신고절차와 방법을 사전에 잘 숙지하여 노인들에게 안내해 주어야 한다.
- 선거 당일 투표의사를 정확히 확인하여 기표소까지의 이동편의를 제공해야 한다. 다만, 시설에서 이동편의를 제공하기 어려울 때는 자가용을 소유한 지역주민을 대상으로 한 자원봉사자가 기표소까지 이동편의를 제공할 수 있도록 필요한 조치를 취해야 한다.

- 기표 행위를 할 때에는 비밀투표의 원칙을 준수해야 한다.
- 시설종사자는 정치적인 중립 의무를 지켜야 한다.
- 특정 후보가 노인복지시설에 기여한 공로나 관련된 기대 효과를 고려해서 노인에게 정치적 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 건강상의 이유 및 정치에 무관심한 노인의 투표참여를 격려하는 것은 바람직하나, 유권자의 권리와 의무를 내세워 원치 않는 투표행위를 하도록 강요해서도 안 된다.
- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

종교의 자유를 보장받을 권리 보장

- 종교 활동은 자신과 타인을 이해하는데 도움이 되고 우울감, 무력감을 감소시키며 자기수용의 좋은 방법이 되므로 프로그램의 일환으로 노인에게 정기적으로 제공될 필요가 있다.
- 특정 종교를 믿게 하기 위해서 종교적 신념의 변화를 요구하거나 종교행사에의 참여를 강요하여서는 안 된다.
- 특정 종교 법인이 운영하는 시설의 경우 모든 종교행사를 개최하는 것은 현실적 한계가 있으므로, 종교가 다른 노인들을 외부 종교단체의 종교행사에 참여할 수 있도록 편의서비스를 제공하거나 특정 종교행사를 인도해줄 수 있는 종교 활동 봉사자를 연계해 주어야 한다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

노인의 개별적이면서 특수한 욕구도 존중되어야 합니다.

이성교제, 성생활, 각종기호품의 사용 등 노인이 가지는 개별적이면서 특수한 욕구에 반응하며 이에 관한 노인의 권리를 존중하는 서비스를 제공해야 합니다.

개인의 사적 생활과 특별한 욕구를 만족시킬 권리 보장

- 종사자는 노인도 성적 존재임을 인식하여야 하며, 이성교제, 성에 대한 노인의 욕구를 금기시하거나, 흥미 거리로 다루거나, 무시해서는 안 된다.
- 노인복지시설은 종사자가 노인의 성을 바르게 이해하고, 성과 관련된 노인의 문제에 대해 생활상담이 가능하도록 종사자를 대상으로 교육을 실시하는 등 적극적인 노력을 하여야 한다.
- 종사자는 생활노인이 자신의 성에 대해 긍정적으로 인식하며 이를 건강하게 표현하고 해소할 수 있는 프로그램 개발을 위해 노력한다.
- 노인 중 어느 일방이 원치 않는 성적 접촉, 종사자에 대한 성희롱 등은 일종의 학대행위로서, 이는 노인의 건강한 성적 욕구 및 관계에 대한 욕구와 명백히 구분되어야 하며 엄중 대처하여야 한다.
- 생활노인의 개별적인 욕구 표현은 존중되어야 하며 노인복지시설은 이에 적극적으로 부응하도록 노력한다.
- 흡연, 음주, 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 노인 본인과 가족이 참여한 가운데 주어진 시설 환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 함께 모색하도록 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행해야 한다.

공평한 서비스를 누릴 권리 보장

- 노인복지시설은 노인 개인의 사적 생활과 특수한 욕구를 존중하기 위한 서비스를 계획함에 있어 노인 본인의 의사표현에 기초하며, 필요한 경우 보호자의 동의를 받도록 한다.
- 한 노인의 욕구가 다른 동료노인의 권리를 제한하는 결과를 가져올 때, 노인과 보호자의 요구가 다를 때, 이를 조정, 중재하며 최선의 판단을 내릴 수 있도록 시설 내부의 지침을 통해 원칙을 마련하도록 한다.
- 고혈압 환자의 소금 섭취, 당뇨환자의 당분 섭취 등 노인의 개별적인 욕구를 보장하는 일이 질환을 악화시키거나 나아가 생명과 건강을 위협하는 결과를 가져오게 될 경우 그 상황을 노인과 보호자에게 설명한다. 그리고 그로 인해 발생하는 결과에 대해 양측 모두의 동의를 받는다. 노인과 보호자의 의견이 상반되는 경우, 조정할 수 있는 기회를 마련하고 합의된 결정에 따른다. 가족과 연락이 되지 않을 경우, 노인의 의사를 존중하여 노인의 결정을 따른다.
- 필요한 경우 시설은 윤리적 의사결정에 필요한 원칙을 문서화하고 시설 윤리위원회(가칭) 등 의사결정기구를 구성하는 것도 방법이 될 수 있다. 이때 노인 본인과 보호자, 종사자, 의료인 등 이해관계자들이 함께 참여하도록 한다.
- 시설은 비급여 서비스 이용료를 지나치게 높게 책정하거나 이를 강요하는 행위를 해서는 안 되며, 모든 노인에서 공평한 서비스의 접근 기회를 제공하여야 한다.
- 비용부담 능력이 없다는 이유로 노인에게 제공되어야 할 서비스를 제한하거나 차별하여서는 안 되며, 지역사회의 다른 자원을 개발하고 적정하게 연계하여 최선의 서비스를 제공하려는 노력을 경주하여야 한다.

서비스의 선택과 변경에 있어서 알 권리와 선택권 보장

노인복지시설 생활노인은 시설에서 제공하는 서비스 가운데 자신에게 필요한 서비스를 선택하거나 변경을 요구할 권리를 가지고 있습니다.

서비스에 대해 알고 선택할 권리 보장

- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료, 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등에 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 노인은 제공되는 서비스의 내용, 비용 등의 정보에 대해 알권리를 보호받아야 한다.
- 서비스를 요구하는 노인의 자유로운 의사표현은 존중되어야 하며 서비스에 대한 선택의 권리를 보호하여야 한다.
- 노인복지시설은 정기적인 상담을 통해 노인의 변화되는 욕구와 건강, 기능상태 등을 파악하여 서비스를 수정 보완하여야 한다.
- 노인은 자신이 선택할 수 있는 서비스의 범위와 내용에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야 한다.

서비스의 변경을 요구할 권리 보장

- 생활노인의 욕구와 필요를 충족시키기 위한 자원이 충분치 않을 경우, 노인복지시설은 이를 충족시키기 위한 다른 자원을 동원 또는 연계하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
- 생활노인의 요청에 의하지 않고 서비스를 변경해야 할 사유가 발생할 경우, 응급상황을 제외하고는 사전에 노인 본인과 가족에게 통보하고 동의를 얻어야 한다.
- 노인복지시설은 정해진 기간 동안 생활노인이 이용한 서비스의 내역과 지불한 요양급여 자부담 내역, 비급여 내역을 노인 본인과 가족에게 고지하여야 한다.

다양한 수단을 통한 의사소통과 고충해결을 위해 노력해야 합니다.

자유로운 의사표현과 소통 권리 보장

- 의사표현능력이 있는 노인의 의견수렴을 위한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 의사표현능력이 부족한 노인의 잠재된 욕구 파악을 위해 개별상담을 실시한다.
- 질병별, 증상별 노인의 상태를 고려하고 잔존하는 감각기능에 맞는 개별적 의사소통 방법을 찾아내기 위해 최선을 다한다.
- 노인들 상호간에 의사표현 기회를 확대하기 위해 노인들 간의 교류를 촉진하는 프로그램을 실시한다.
- 말벗서비스, 생활상담 등을 폭넓게 제공하여 노인의 의사소통을 돕는다.
- 노인과의 지속적인 대화 시도, 바디랭귀지의 사용, 정서적 교감 등 다양한 방법의 커뮤니케이션을 시행하여 각 노인에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하도록 노력한다.

고충의 표현과 해결을 요구할 권리 보장

- 노인의 생활상의 불편과 불만, 건의사항 수렴을 위한 고충처리방침이 문서화되어 있어야 한다.
- 노인이 자유롭게 불평과 불만을 표현하고 의견개진을 할 수 있도록 건의함을 설치하고 주기적으로 관리하여야 한다.
- 별도의 안락한 상담공간을 마련하여 타인의 방해 없이 생활노인이 생활상의 불만, 불편 또는 고충사항을 자유롭게 표현할 수 있도록 해야 한다.
- 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취해야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구해야 한다.
- 노인이 제기한 불만 및 불편에 대해서는 최대한 빠른 시간 내에 해결조치를 취해야 하며, 최장 15일 이내에는 문제를 해결하고 노인에게 모든 처리과정을 보고해야 한다.
- 노인들과의 정기적인 간담회를 통해 생활상의 고충을 적극적으로 듣는 창구를 마련하여야 하며, 노인 보호자들과의 별도의 간담회 시간도 마련하여야 한다.
- 노인의 자치운영조직 구성의 자유를 보장하고, 시설운영위원회에 노인과 가족을 참여시키는 등 노인과 가족 등 보호자의 시설서비스 개선에 대한 의견수렴을 적극적으로 실시하여야 한다.
- 어떤 경우에도 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로, 노인에게 부당한 처우가 가해져서는 안 된다.
- 노인이나 보호자가 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.
- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등) 마련하여 시행하여야 한다.

- 지역별로 자문할 수 있는 기구를 시설과 연계하여 케어 중 생기는 의문을 해결할 수 있도록 한다.
- 노인이 종사자에게 인격적 모욕을 하거나 인권을 침해하는 일이 발생했을 때, 노인과의 상담을 통해 종사자의 인권을 침해한 과정을 상세히 듣고, 노인이 부적절한 행동을 한 것임이 확인되었을 경우에는 일차적으로 노인에게 재발 방지의 약속을 받는다. 그러나 그 뒤에도 종사자에 대한 인격적인 모욕, 폭력이 계속 될 경우, 보호자와 상의하여 일정기간 집으로 돌아가 가정에서 문제가 되는 행동이 호전되고 난 뒤 재입소할 수 있도록 한다.

생활노인이 가족 또는 외부인과 교류하도록 지원해야 합니다.

가족과 유대관계를 유지할 권리 보장

- 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 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.

- 가족이 노인과 지속적인 유대관계를 유지할 의무가 있으며, 노인에 대한 서비스 제공과 시설 운영에 적극적으로 협조할 수 있도록 신뢰관계를 구축하여야 한다.
- 가족에게 시설을 안내하고, 가족이 요청하는 정보와 문의사항에 대한 답변을 성실하게 제공한다.
- 노인이 가족과 지속적인 유대관계를 구축할 수 있도록 전화, 면회, 가족 방문 등을 통해 주기적인 가족상담을 가질 수 있도록 노력한다.
- 가족상담을 통해 확인한 가족의 요구사항이나 상담을 통해 얻은 결과를 노인에 대한 서비스에 충실하게 반영한다.
- 필요한 경우 가족 등의 보호자와 간담회를 실시한다.
- 노인의 건강상태 등 전반적인 생활상태에 대하여 지속적인 정보제공 및 홈페이지, 문자, 편지, 전화, 간담회 등을 통하여 노인생활에 대한 정보를 제공해야 한다.
- 노인복지시설은 생활노인의 기능상태 및 치료방법의 변화 또는 퇴소 등과 관련된 결정에 대하여 가족에게 통보해야 한다.
- 노인복지시설에서의 생활실이나 서비스 또는 권리의 변경이 있을 시에는 가족과 사전에 협의하고 그 조치결과를 통보해야한다 생활노인의 권리에 변화가 발생하는 경우도 노인과 가족에게 통보해야 한다.

외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 보장

■ 지역사회와 연계한 서비스 제공

- 시설에 입소해 있는 노인을 위해 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고 필요시 지역사회 서비스를 연계해야 한다.
- 노인복지시설에서는 생활노인이 지역사회에서 지역주민으로 인지되고 대접을 받고 있는지에 대한 노력과 지역사회 행사에 노인들이 참여를 할 수 있는 노력을 기울여야 한다.

- 노인복지시설은 지역사회 주민과 시설간의 교류를 강화하여 지역주민이 노인복지시설과 생활노인에 대해 긍정적인 이미지를 갖도록 노력해야 한다.
- 지역사회 주민을 위해 시설과 설비, 서비스를 개방하고, 시설 행사에 지역주민을 참여시켜 지역주민과 생활노인간의 교류를 촉진해야 한다.
- 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 지역사회 행사에 시설노인들이 참여할 수 있는 기회를 발굴하고 부여하여 생활노인이 지역사회와의 관계를 유지하고 시설 외부활동에 대한 욕구를 충족시킬 수 있도록 한다. 지역사회 주민이나 대표자를 시설운영위원회에 포함시키고, 지역사회 주민과의 간담회를 통하여 노인복지시설과 지역사회의 유대관계를 공고히 하여야 한다.
- 지역사회의 인적 및 물적 자원을 효과적으로 동원하여 활용할 수 있는 전략을 수립하여 시설의 부족한 인력과 재정의 한계를 보완함으로써, 생활노인에 대한 서비스의 질 증진에 기여해야 한다.

■ 자원봉사자 등 외부자원을 통한 서비스 제공

- 노인복지시설은 인적 및 물적 자원의 한계가 있으므로 생활노인의 다양한 욕구를 충족시키기 위해서는 지역사회 내의 자원봉사자, 후원자를 모집하여 활용하여야 하며, 실습생에 대해서는 교육훈련과 지도감독의 책임을 성실히 이행해야 한다.
- 노인복지시설에서 필요한 부문별 자원봉사자 수급계획을 수립하고, 자원봉사 모집 및 교육, 배치 등의 자원봉사자 활용계획을 수립하여 시행해야 한다.
- 지역사회의 단체 또는 개인과의 지속적인 접촉을 통하여 자원봉사자를 지속적으로 모집한다.
- 모집된 자원봉사자에 대해서는 자원봉사에 대한 기본적 이해와 노인복지시설 운영과 서비스, 그리고 생활노인의 인권보호를 위한 행동원칙에 대해 교육하여야 한다.

- 자원봉사자의 봉사활동을 지도감독하고, 평가회나 간담회를 개최하고, 적절한 보상을 제공하는 등 자원봉사자를 체계적으로 관리하여야 한다.
- 지역사회 자원동원을 위한 후원자 개발계획을 수립하여, 이를 근거로 후원자를 체계적으로 모집하여야 한다.
- 후원자의 후원금품 내역을 공개하고, 체계적이고 투명하게 관리해야 한다.
- 후원자에게 소식지, 감사서신, 포상 등의 보상을 한다.
- 분야별 실습 수급계획을 수립하고, 이를 근거로 체계적인 실습지도를 하며, 실습생을 종사자의 보조인력으로 간주하여서는 안 되며 전공분야의 현장지식과 기술을 학습할 수 있는 충분하고도 체계적인 교육훈련을 실시해야 한다.

시설에서 노인들이 서로 존종하는 생활을 하기 위해서는 어떻게 해야 하나요?

동료노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리 보장

- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인복지시설은 노인 개인이 향유할 수 있는 권리의 내용 뿐 아니라 동료노인의 인권보호를 위해 지켜야 할 의무에 대해 생활노인을 대상으로 지속적으로 교육과 상담을 실시하여야 한다.
- 모든 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 미치는 모든 부분에 자기결정권을 행사할 수 있다는 사실을 인권교육과 서비스 과정에서 지속적인 대화를 통하여 생활노인들이 인지하도록 도와야 한다.

- 생활노인 간에 갈등이 발생하였을 때 종사자는 어느 한쪽의 편을 드는 것이 아니라 노인복지시설에서 지켜야할 생활규칙을 공유하면서 서로 양보하며 공동생활을 할 수 있도록 개입하고 중재해야 한다.

동료노인간 차별이나 학대 예방 조치 제공

- 노인복지시설 생활노인이 차별이나 학대에 해당하는 구체적 행위를 인지할 수 있도록 학대예방교육과 함께 노인학대 행위에 해당하는 행위를 게시판 등에 공지하여야 한다.
- 종사자는 서비스 과정에서 동료노인 간의 차별이나 학대가 발생하지 않도록 학대예방 조치를 취해야 한다.
- 동료노인 간의 차별이나 학대가 발생한 경우 노인학대 예방 및 개입 지침에 따라 신속하고 안전한 조치를 취해야 한다.
- 폭력성이 강한 노인의 경우, 일차적으로 시설 내에서 문제를 해결해보려는 시도를 한다. 그러나 이러한 노력에도 노인의 행동이 나아지지 않을 시, 보호자와 상의하여 일정기간(3-5일) 집으로 돌아가 가정에서 노인의 문제가 되는 행동이 호전되고 난 뒤, 노인을 재 입소하게 한다.

노인복지시설 생활노인은 퇴소의사를 자유롭게
표현하고 스스로 퇴소를 결정할 권리가 있습니다.

퇴소상담과 결정에 있어서 정보제공과 퇴소에 대한 자기결정권 보장

퇴소상담과 결정에 있어서 정보제공

- 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다. 노인과 보호자가 퇴소 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담환경이 잘 갖추어진 별도의 상담공간에서 퇴소상담을 실시하여야 한다.
- 노인복지시설 종사자는 노인과 보호자가 충분한 시간적 여유를 갖고 퇴소 상담을 받을 수 있도록 다른 업무를 조정하여, 충분한 상담시간을 보장해주어야 한다.
- 퇴소상담 중에는 상담실 출입구에 '상담중'이라는 팻말을 거는 등의 조치를 취하여 다른 사람의 출입으로 인해 상담을 방해하는 외부환경적 요소를 사전에 제거하여야 한다.

퇴소에 관한 의사표현의 자유권 및 자기결정권 보장

- 노인이 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 시설 퇴소를 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 시설과 보호자는 부당한 강요나 의사결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안된다.
- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 자율적 의사결정 능력이 없다고 객관적으로 증명된 경우를 제외하고 어떤 경우에라도 노인의 시설 퇴소와 관련된 결정을 대리하여 행사하여서는 안 된다.
- 노인복지시설 종사자는 퇴소 절차와 퇴소비용, 퇴소 이후에 이용 가능한 건강보험과 의료급여제도, 기초노령연금 수급 등과 관련된 복지급여정보와 지역사회나 다른 시설에서 제공하는 서비스, 사후서비스 이용방법 등에 대한 상세한 정보를 알기 쉽게 설명하여 노인이 자율적으로 합리적 퇴소결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.
- 노인과 보호자의 시설 퇴소 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 퇴소결정을 번복시키기 위한 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.
- 노인의 자발적 퇴소결정에 따라 종사자가 퇴소업무를 수행하는 과정에서 종사자는 장기요양급여 비용을 정산하고 비용 명세서 내역과 영수증을 노인에게 발부하여야 하며, 노인과 보호자가 시설에서 이용한 서비스 이용 기록을 요구할 경우 그 기록을 제공하여야 한다.
- 다만, 노인의 퇴소로 인하여 시설운영상의 불이익이 발생하지 않도록 노인과 보호자는 입소계약서에 명기된 계약해제 예고기간 이전에 서면으로 퇴소신청서를 제출하여야 한다.

- 양로시설의 경우 퇴소에 대한 노인의 자기결정권을 인정하더라도 퇴소 후의 거주지, 생활상황 등을 충분히 확인하고 고려하여 노인에게 가장 도움이 되는 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.

부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리 보장

- 노인복지시설종사자는 입소비용의 장기체납, 고의적 시설이나 기물 파손, 공동생활의 질서를 현저히 혼란시키는 경우 등과 입소계약서에 명기된 사유로 시설에서 계약해제와 함께 부득이 퇴소 조치를 취하는 경우에도 노인의 퇴소 의사를 우선적으로 고려하고 노인의 자발적 퇴소결정권을 최대한 보장하기 위해 노력해야 한다.
- 입소비용을 장기 체납한 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망(블랙리스트)을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 부득이하게 정당한 사유로 계약해제와 퇴소조치를 취하는 경우에도 노인과 보호자에게 퇴소의 사유에 대해 이해하기 쉽고 상세하게 설명하고, 의사결정 과정에 노인과 보호자를 참여시켜야 한다.
- 시설 측에서 계약해제와 퇴소 조치를 먼저 요구할 경우 상당한 예고기간(적어도 1개월 이상)을 두고 계약의 해제를 서면으로 통보하여야 한다.
- 시설 측의 요구로 노인이 비자발적으로 퇴소하는 경우에도 노인이 퇴소과정에서 필요한 정보를 제공하고, 필요한 서비스와 지원을 제공하여야 한다.
- 비자발적으로 퇴소하는 노인이 퇴소하는 날까지 최선의 서비스를 제공해야 하며, 퇴소를 이유로 다른 노인과 다른 차별적 처우를 해서는 안된다.
- 노인이 퇴소와 관련된 부당성을 호소하고 권리보장을 요구할 수 있는 법적 절차와 권익옹호기관에 관한 정보를 상세하게 제공하여야 한다.

전원이나 사후서비스 등에 필요한 정보제공 및 사후조치 제공

전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기결정권 보장

- 노인과 보호자가 전원이나 입원 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담환경이 잘 갖추어진 별도의 상담공간에서 전원 또는 입원상담을 실시하여야 한다.
- 노인복지시설 종사자는 전원이나 입원상담과 관련하여 충분한 시간을 할애하고, 외부의 방해를 받지 않고 의사소통할 수 있도록 조치하여야 하며, 상담내용에 대한 비밀을 보장해야 한다.
- 퇴소상담과 마찬가지로 노인복지시설 종사자는 상담의 원리를 철저히 준수해야 한다.
- 퇴소의 자기결정권 행사와 마찬가지로 전원이나 입원과 관련된 노인의 자기결정권을 최대한 보장하여야 하며, 노인의 자기결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 회유 등의 언행을 해서는 안 된다.
- 시설의 귀책사유로 전원을 하거나, 긴급한 의료적 처지가 요구되는 상황에서는 노인과 보호자가 15일 이상의 예고기간을 갖고 시설에 계약 해제서를 서면으로 제출하지 않은 경우에라도 즉시 전원과 입원조치를 취해야 한다.
- 퇴소업무 처리절차와 동일하게 장기요양급여 비용을 정산하고 비용 명세서 내역과 영수증을 노인에게 발부하여야 하며, 노인과 보호자가 시설에서 이용한 서비스 이용 기록을 요구할 경우 그 기록을 제공하여야 한다.

전원이나 사후서비스 등에 필요한 정보제공

- 노인복지시설 종사자는 전원이나 입원과정에서 노인이 필요로 할 수 있는 건강보험 등의 급여, 지역사회와 다른 시설에서 제공하는 서비스와 급여 등의 지역자원과 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해 두어야 한다.

- 노인과 보호자가 전원과 입원과정에서 필요로 하는 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법을 사용하여 제공하여야 한다.
- 노인복지시설은 가정으로의 복귀, 전원, 입원 등으로 시설에서 퇴소한 이후 시설에서 제공받을 수 있는 사후서비스를 요청할 수 있는 방법을 상세하게 설명해 주어야 한다.
- 노인복지시설은 가정으로의 복귀, 전원, 입원 등으로 시설에서 퇴소한 이후에도 정기적 전화상담 등의 방법을 활용하여 노인의 퇴소 이후 생활적응에 대한 관심을 기울여야 한다.
- 가정복귀, 전원, 입원 등으로 퇴소한 이후 노인복지시설에 재입소하고자 할 경우 재입소 절차와 방법에 대해 정보를 제공하고, 노인과 보호자의 요청이 있을 경우 가정방문, 국민건강보험공단과 공공기관에의 동행 등과 같은 방법으로 적극적 원조를 제공하도록 노력한다.

서비스 내역에 대한 사후조치 제공

- 입소상담단계부터 노인에게 제공한 서비스 내용과 기능상태 등에 관한 상세한 기록을 남기고 보존하여야 한다.
- 노인과 보호자가 전원이나 입원을 위해 서비스 내역 등에 관한 기록에 접근하기를 요구할 경우, 정보접근 기회를 제공하고 이해하기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 한다.
- 노인과 보호자가 서비스 내역 등에 관한 기록을 활용하고자 할 경우, 복사 또는 파일 등 노인과 보호자가 원하는 형태로 기록을 제공하여야 한다.
- 전원이나 입원 등의 사유로 다른 기관에 서비스를 의뢰하거나 서비스 연계를 하는 경우에는 노인에 관한 기본정보와 아울러 기능 및 심신상태, 제공한 서비스 내역, 그리고 특이사항을 상세하게 기록한 연계기록지를 작성하여 노인과 보호자에게 제공해야 하며, 의뢰기관에 제출할 수 있도록 해야 한다.

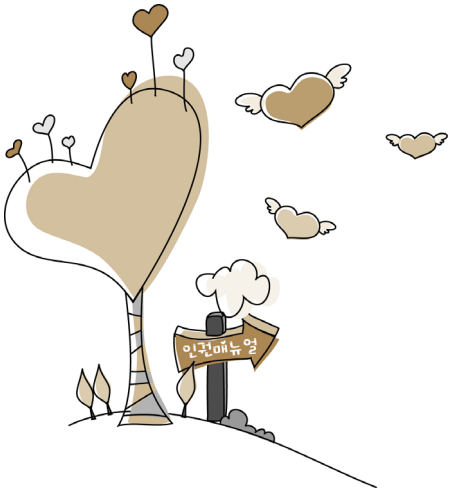
- 노인이 전원이나 입원과정에서 필요한 경우 서비스 의뢰기관과 사전 접촉하거나 동행하여 신속한 서비스와 급여를 받을 수 있도록 도움을 제공하여야 한다.
- 노인이 받은 서비스 내역과 개인정보에 대해서는 철저히 비밀을 보장하여야 한다.

사후처치, 가족보호 및 존엄한 장례서비스의 제공

- 노인의 생명이 위독할 경우 그 사실을 가족 등의 보호자에게 즉시 통보하여 임종의식에 참여할 수 있도록 조치를 취해야 한다.
- 사망 시, 필요할 경우 사후처치를 하고, 모든 사후처리과정은 경건하게 수행하고 존중하는 태도를 유지한다.
- 임종 후에도 고인의 사생활을 보호해 주고, 가족들이 사적으로 만날 수 있도록 허락해 준다.
- 연고자와 장례절차에 대해 재협의를 하되, 고인의 생전 시 의사를 최대한 존중한다.
- 노인의 의사표현도 없고 보호자도 없는 경우에는 노인의 종교 등을 고려하여 시설에서 적절한 임종의식을 마련하여 경건하게 의식을 치러야 한다.
- 고인의 소유물을 모아 두어 분실, 도난이 되지 않도록 보호한다.
- 고인의 가족들에게 돕는 자로서 도움을 제공하고, 필요한 경우 언제든지 도움을 요청할 수 있음을 알린다.
- 가족들과 관계를 형성하면서 함께 있어주고, 여러 가지 방법으로 지지한다. (안아주거나 손을 잡는 증의 적절한 신체접촉을 통해 가족을 지지하고, 고인에게 한 일에 대해 격려해주되, 피상적인 표현은 피한다.)
- 고인의 죽음에 대한 가족의 태도와 행동을 판단하지 말고 중립의 자세를 유지한다.

유류품 처리에 있어서 생활노인의 유지 존중

- 노인의 사망 후 유류금품은 노인의 의사에 따라 처리하여야 하며, 의사표시 없이 사망한 경우에는 보호자의 의사에 따라 처리해야 한다.
- 노인이 의사표시 없이 사망하고 유족이 시설에 장례의식을 대행해줄 것을 요청한 경우, 노인의 유류품을 장례비용으로 우선 사용하고, 그 외 잔여금품은 직계혈족 등 유족의 의사에 따라 처리한다.
- 위항의 조치가 불가능한 경우 잔여 유류금품처리는 민법에 따라 처리하여야 한다.


인권매뉴얼

제2부 02

인권사례별 대응방안

어르신 인권침해사례

사례 1 : 어르신 식사시간 조율문제

Q 인지능력이 떨어지는 어르신께 정해진 시간에 식사를 드시게 하려면 나중에는 식사를 재촉하는 경우가 있는데, 어떻게 하면 좋을까요?

A 시설에서 정해놓은 식사시간을 존중하여 따르되, 어르신 혼자서 식사가 힘들거나 보호를 필요로 하는 경우를 구분하여 식사시간을 탄력적으로 조정합니다.

- 충분한 식사시간을 확보하고 다른 사람들과 편안한 분위기에서 식사할 수 있도록 배려합니다.
- 빠른 식사를 재촉하거나 주변을 왔다갔다하며 어르신의 식사행동을 지나치게 관리감독하지 않습니다.
- 지속적으로 식사에 필요한 시간이 확보되지 않을 경우 개인적인 공간을 배려하여 천천히 식사하고 활동할 수 있도록 합니다.

사례 2 : 어르신의 음식에 대한 개별적 욕구

Q 어르신이 특별한 음식을 요구하는 경우에는 어떻게 대처하면 좋나요?

A 어르신이 특별한 음식을 요구하는 경우, 우선 가족에게 통보한 뒤에 음식을 직접 가족이 준비해달라고 요청을 합니다. 특별식을 가족이 준비해올 경우 시설이 정한 장소에서 식사하시도록 하며, 건강에 해를 끼치거나 부담이 되지 않은 음식을 드시도록 직원에세 사전에 확인 받아야 합니다.

- 가족의 준비가 어려울 경우, 음식이 건강에 위험하지 않은 경우에 한하여 시설에서 최대한 어르신의 의견을 반영합니다.

- 시설에서는 다양한 조리법과 식단을 개발하여 어르신의 선호와 기호를 반영하는 식단 마련하여 어르신들이 평소 먹고 싶어 하던 음식을 먹을 수 있도록 배려합니다.
- 다른 어르신과의 차별문제 및 특정음식 욕구표현을 못하시는 어르신들의 상황을 해결하기 위해 전체 식단에 반영하도록 노력합니다.
- 식단 반영이 어렵다면, 특별식 제공함에 있어 다른 어르신이 상대적 박탈감을 느끼지 않도록 배려해야 합니다.
- 특별식에 대한 구매행위는 시설의 공식적인 구매행위 및 용돈 사용 방법에 준하여야 하며, 어떠한 경우라도 종사자가 임의로 심부름을 대행하거나 별도의 비용을 수납하여서는 안 됩니다.

사례 3 : 폭력 어르신에 대한 적절한 대처

Q 한 어르신이 다른 어르신을 괴롭히거나 폭력을 행사할 경우 어떻게 대처하면 좋을까요?

A 폭력적인 어르신의 의해 동료어르신이 피해를 입는 사례가 발생한 경우에, 우선 피해어르신의 상황을 정확히 파악하여 의료조치 및 심리적 안정을 시켜야 합니다. 이후 폭력 어르신의 흥분을 가라앉히고 사건의 경과를 이해하되, 폭력을 행사한 어르신 행동의 부적절함에 대해 교육을 시킵니다. 폭력어르신과 가족에게 재발방지약속을 받되, 지속적인 인권침해가 예상되는 경우 퇴사 조치될 수 있음을 인지시키셔야 합니다.

- 인지적 증상과 부적응행동을 감소시키기 위한 치료프로그램에 참여할 수 있는 기회를 부여합니다.
- 지속적으로 관찰하여 공격성을 포함한 부적응행동을 자주 보이는 상황을 파악하여 사전에 부적응 행동이 나타나지 않도록 예방조치를 취하는 것이 바람직합니다.
- 동료어르신들에게 폭력적인 어르신의 행동을 이해시키고 일상생활에서 배려할 수 있도록 권유합니다.

사례 4 : 시설 어르신간 폭언 및 욕설에 대한 대응방안

Q 일부 어르신들은 동료어르신들께 폭언 및 욕설을 하는데, 어떻게 대처해야 할지 모르겠어요.

A 노인복지시설의 종사자는 물론 동료어르신들끼리도 항상 존대어를 사용하여야 하며, 어르신께서 반말을 하거나 비하하는 언어적 표현을 사용하는 경우에는 상담을 통하여 언어표현을 고치도록 격려해야 합니다.

- 이름만 부른다든가, 치매환자 등 인지수준이 낮은 어르신을 마치 어린 아이 대하듯 해서는 안 됩니다.
- 종사자는 언어적, 비언어적 의사소통을 통하여 항상 긍정적으로 어르신을 이해하고 인정하는 태도를 가져야 합니다.
- 폭력적 어르신과의 적절한 의사소통 방법을 찾는다. 배회나 욕설, 자학행위 등을 하게되는 진짜 이유를 찾아 그 욕구를 해소하는 방법을 모색하도록 합니다.
- 해당 어르신이 흥분한 상태라면 잠시 그 자리를 벗어나 안전하고 조용한 장소에서 감정을 누그러뜨릴 수 있도록 돕습니다.
- 상황이 심각하고 폭력성이 많은 어르신 경우에는 가족에게 연락을 하여 상황을 알리고 며칠 동안 가족의 보호아래 지내실 것을 권유한다. 가족을 통해 어르신을 설득시키고 안정시키어 폭력의 심각성을 인식시켜 드립니다.
- 일차적으로 어르신과 가족에게 재발방지의 약속을 받는 것이 바람직하며 그럼에도 종사자나 동료어르신에 대한 인권침해가 지속될 경우에는 입소계약이나 시설 생활규칙에 근거하여 객관적이고 합리적인 조치를 취해야 합니다.
- 노인복지시설은 치매어르신 등 특수질환을 앓고 있는 어르신에게 서비스를 제공하는 방법과 증상에 대한 대처방법을 종사자에게 교육하여 종사자 스스로 증상행동에 적절히 대처할 수 있는 역량을 강화하여, 어르신에 의한 인권침해 행위를 사전에 예방할 수 있도록 도와야 합니다.

사례 5 : 방언이나 어투로 인한 오해

Q 저는 다른 지방에서 와서 사투리를 많이 쓰고, 어투가 다른 종사자들과는 좀 다른데요, 몇 어르신들이 기분 나쁘게 받아들이시는 것 같아요.

A 종사자들은 어르신과 친밀한 관계를 형성하는 과정까지는 표준어를 사용하여 서로 신뢰를 형성하는 시간을 가져야 합니다.

- 항상 존댓말을 사용하여 어르신들께 예의를 표하며, 신뢰감과 친밀감이 형성된 이후에 방언이나 친밀한 어투로 더 나은 관계형성에 도움을 줄 수 있어야 합니다.
- 종사자는 시설에서 정한 호칭을 통일해서 사용해야 하며, “할머니”, “엄마” 같은 너무 친근한 호칭보다는 “어르신” 정도가 좋습니다.

사례 6 : 건강검진관련

Q 어르신들이 정기적으로 건강검진을 받을 때, 어르신들이 몸이 불편하셔서 필요한 검진을 다 받으시게 하는 데에 무리가 있어요.

A 노인복지시설의 협력의료기관 뿐 아니라 보건소, 개인병원 뿐 아니라 종합병원 등과의 협력체계를 사전에 구축하여 진료비 할인 및 후불 결제 등을 통해 어르신과 보호자의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의제공 및 우선 진료 등과 같은 적절하고 빠른 의료서비스를 받을 수 있도록 합니다.

- 어르신에게 보건의료서비스, 일상생활지원서비스를 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 합니다.
- 평소 어르신의 시설생활이나 행동에 대해 지속적으로 관찰하고, 적응상의 문제가 나타나면 신속한 조치를 취하여 문제를 해결해줍니다.
- 노인복지시설에서는 어르신의 심리, 건강 등의 서비스를 위하여 보호자와 어르신, 그리고 시설간의 의사소통 채널을 유지하여 어르신의 질병상태나 치료상황에 대해 수시로 알리고, 상호협력하여 적절한 보건의료서비스를 받을 수 있도록 해야 합니다.

사례 7 : 신체제한

Q 불가피한 경우에 어르신에 대한 신체적 제한이 인권침해에 해당하나요?

A 생활어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없을 경우, 또는 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 안 됩니다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도, 먼저 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록합니다. 또한 어르신 본인이나 가족에게 신체적 제한에 대한 통지를 하며, 어르신과 가족의 사전동의를 구해야 합니다.
- 불가피하게 신체를 제한할 경우도 신체적 손상이 발생하지 않는 소재를 사용해야 합니다.

사례 8 : 낙상사고 대처

Q 치매어르신이 자주 낙상사고를 당하는데 어떻게 대처해야 할까요?

A 어르신과 보호자에게 낙상발생 위험 정도를 미리 알리고 낙상 예방을 위해 안전대나 안전장치를 마련합니다.

- 휠체어 앉았을 때 앞으로 쏠림 현상이 있는 어르신의 경우에는 상체에 안전대를 대어서 휠체어에 고정시키되, 신체고정을 하는 이유를 설명하고 사전에 동의를 받아야 한다.
- 낙상예방을 위한 활동과 운동치료 프로그램, 종사자 교육을 지속적으로 실시한다.

사례 9 : 식사거부

Q 어르신이 두유나 다른 것만 드시고 식사를 안 하시려고 하는데 어떻게 대처하면 좋을까요?

A 종사자는 식사와 약물복용을 하지 않을 경우 나타날 수 있는 문제에 대해 어르신에게 설명하여 이해시키고, 식사보조와 투약서비스를 적극적으로 실시합니다.

- 평소에 어르신들과의 친밀관계나 신뢰관계를 이용해서 식사거부문제 대처합니다. 특정어르신에 대해 더 친밀하고 믿음이 쌓인 종사자가 접근하여 설득하여 효과적으로 대처해야 합니다.

사례 10 : 응급상황에서의 의약처분 및 대처

Q 야간에 어르신들이 갑자기 아프시면 간단한 타이레놀이나 소화제를 주는 것 밖에 할 수 있는 것이 없어요.

* 보건복지부(2013), 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침, p.189~190, "응급환자 발생시 처리 순서"를 참조.

- 평소 어르신의 시설생활이나 행동에 대해 지속적으로 관찰하고, 적응상의 문제가 나타나면 신속한 조치를 취하여 문제를 해결해주어야 합니다.
- 노인복지시설에서는 어르신의 심리, 건강 등의 서비스를 위하여 보호자와 어르신, 그리고 시설간의 의사소통 채널을 유지하여 어르신의 질병상태나 치료상황에 대해 수시로 알리고, 상호협력하여 적절한 보건의료서비스를 받을 수 있도록 해야 합니다.
- 보호자의 동의를 얻은 경우 의사의 정확한 진단과 평가를 통해 신중하게 약물 투여를 결정하며 약물의 부작용을 고려하여 약물의 종류와 양을 면밀히 기록하고 조정하도록 합니다.

사례 11 : 투약거부 어르신

Q 어르신 중 처방 받으신 약을 안 드시려고 해요.

A 복용하기 불편하여 어려움을 호소하는 경우 등 약이 쓰거나 먹기에 불편한 경우 복용이 쉬운 방식으로, 또는 의약효과가 떨어지지 않는 음식, 음료와 함께 드시게 해야 합니다.

- 종사자는 약을 꼭 드셔야 하는 이유와 드시고 건강해져서 할 수 있는 일에 대해 상담을 하여 동기부여를 해야 합니다.
- 어르신은 자신의 의사에 따라 약물을 복용할 수 있는 권리가 있으므로 필요하다고 해서 어르신의 동의 없이 음식 등에 약을 숨겨 투여해서는 안 됩니다.
- 질병 상태의 점검이나 투약은 정해진 시간에 정확히 실시하여야 하므로, 종사자는 그 필요성을 어르신께 인지시킵니다.
- 불평이 제기된 상황, 특히 투약거부에 대한 사유에 대해 어르신과 가족에 대해 상세히 설명하고, 사과와 함께 재발방지를 위한 약속을 합니다.

사례 12 : 전염병 관련대처

Q 가끔식 어르신들 사이에 전염병이 발생하는데 어떻게 대처해야할 지 모르겠어요.

A 증상이 심한 어르신의 경우 의료기관에서 입원치료를 받도록 권고하고, 시설에 머무를 경우 별도의 특별요양실에서 생활하도록 합니다.

- 전염성 질환이 의심될 경우 시설에서는 안내데스크 및 사무실에 바이러스성 전염병 질환 유행에 따른 안내문을 게재해야 합니다.
- 방문객 및 출입자를 최대한 통제하고 면회객 및 출입자는 어르신 생활공간이 아닌 면회실이나 구별된 공간에서 면담하도록 안내합니다.
- 질환에 감염되거나 의심되는 생활어르신의 각종 프로그램 참여를 한시적으로 제한하되, 반드시 사전에 그 사유를 충분히 설명하고 동의를 얻어야 합니다.

- 전염방지가 우선시 되지만, 이로 인해 신체 다른 부분에 손상이 가지 않도록 유의해야 합니다.
- 생활실 및 거실, 식당, 프로그램실 등 공용공간에 대한 소독살균을 강화하고 쇼파, 의자, 침구류, 세탁물 등에 대한 일광건조를 실시합니다.
- 시설 신규 입소자의 경우 건강진단서(혈액검사, 방사선검사, 피부질환 검사 등)를 통한 전염성 질환 유무를 반드시 확인하고 입소시킵니다.

사례 13 : 사유 품목 반입 및 소지

Q ‘전기장판’ 같이 시설에서 사용을 못하게 되어 있는 물건을 어르신들께서 반입할 때는 바로 빼앗아야 하나요?

A 화재 위험이 있는 품목은 시설 임소자의 안전을 위해 반입할 수 없음을 안내하고 설득해야 합니다.

- 반입제한 품목에 대해서는 규제의 이유에 대해 합당하고 충분한 설명으로 어르신들이 반입하지 못하도록 하여, 어르신 가족들에게도 동의를 구하여 시설 방문 시 반입하지 못하도록 해야 합니다.

사례 14 : 어르신 성적욕구 해소

Q 시설 내에서 연애를 하시는 어르신들이 계시는데 어떻게 대처해야 하나요?

A 어르신에게 인간관계에 대한 욕구, 사랑하고 사랑받고 싶은 욕구, 건강한 성에 대한 욕구가 있음을 인정해야 합니다.

- 남성 어르신과 여성 어르신이 자연스럽게 대화를 나누고 인간적인 만남을 가질 수 있도록 나들이, 외출, 산책 등 각종 여가 프로그램 참여의 기회를 제공한다.
- 어르신들의 이성교제를 최대한 존중하되, 다른 어르신들의 생활에 방해가 되거나 전체 공동체 생활에 나쁜 영향을 미칠 경우, 시설 내에서 과도한 욕구표현을 제한하도록 설득하며 건전한 이성교제를 하시도록 권고해야 합니다.

- 당사자인 두 어르신의 의사를 확인하는 것은 물론 사례회의를 통해 시설 내에서 제공할 수 있는 서비스에 대해 논의하는 과정이 필요하며, 이때 가족 등 보호자의 의견 및 동의도 함께 받도록 해야 한다.

사례 15 : 외출에 대한 욕구

Q 치매어르신께서 자주 외출을 하고 싶어하시는데, 매번 허락할 수는 없어요. 어떻게 하면 좋을까요?

A 어르신의 욕구에 맞추어 외출기회를 확대하고, 종사자가 외출 시 동행하도록 해야합니다.

- 일정 외에 외출하고 싶으실 때는 최대한 설득과정을 통해 일정에 맞추도록 해야합니다. 대안으로, 어르신께서 과거 잘하셨던 소일거리로 관심을 돌리거나, 어르신의 다른 욕구를 충족시키는 프로그램을 제공할 수도 있을 것입니다.
- 자원봉사자를 활용하여 정기 외출의 횟수를 늘리되, 자원봉사자가 바뀜으로 인해 나타나는 혼란을 방지하여야 합니다.
- 가족의 협조를 얻어 정기적 외출이 이루어질 수 있도록 장려합니다.

사례 16 : 목욕거부

Q 어르신들 중 주기적으로 해야 하는 목욕을 거부하는 분들이 계세요. 어르신 건강이 걱정되는데 어떻게 대처하면 좋을까요?

A 어르신들의 마음을 여실 때까지 시간을 조금 가지며 기다리는 것도 필요합니다. 우선, 완강히 거부하시는 어르신들의 경우, 따뜻한 수건이나 소독 물수건 등을 이용하여 간단히 씻을 수 있도록 하면서 지속적인 설득의 과정을 거쳐야 합니다.

- 목욕서비스를 제공하기 전에 어르신의 상태를 관찰하고, 목욕의사를 사전에 확인하여야 합니다.

- 목욕일자는 정해진 일자에 실시하되, 목욕시간을 융통성 있게 운영하여 개인의 자아 존중감을 지킬 수 있도록 배려하여야 합니다.
- 목욕시간의 조절이 불가능할 경우에는 커튼이나 스크린을 사용하여 개인의 프라이버시를 최대한 지켜주어야 합니다.
- 생활어르신 개개인에게 적합한 목욕방법을 찾아내고, 어르신이 이러한 목욕법에 익숙해질 수 있도록 도와야 합니다.
- 목욕은 개인의 프라이버시가 가장 존중되어야 할 부분으로 목욕시 보조가 필요한 생활어르신에 대해서는 평상시의 관계가 좋은 종사자가 목욕서비스를 보조하도록 합니다.
- 자원봉사자가 목욕을 보조하게 될 경우에는 이전에 생활어르신과 친밀한 관계가 형성된 자원봉사자에게 목욕보조서비스를 하도록 합니다.
- 특히 목욕 거부는 단순히 씻기 싫어하기 때문이라기보다 다른 욕구나 불만이 있을 때 목욕거부라는 방법을 통해 전달하려는 의도인 경우가 많으므로, 충족되지 않은 욕구를 찾아서 제거하는 노력을 기울여야 합니다.

사례 17 : 부당 입소

Q 한 어르신께서 가족이 억지로 자신을 우리 시설에 입소시켰다고 해요, 어떻게 대처하면 좋을까요?

A 인지가 가능하신 어르신의 경우 어르신의 인권이 존중될 수 있도록 최대한 보호자 및 시설에서 설득의 과정을 거쳐 동의할 수 있도록 합니다.

- 어르신이 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 합니다.
- 생활어르신의 권리, 시설 입소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 합니다.

사례 18 : 부당 퇴소

Q 한 어르신께서는 퇴소하기 싫어하는데, 가족이 그 어르신을 퇴소시키려고 해요. 어떻게 대처하면 좋을까요?

A 인지가 가능하신 어르신의 경우 어르신의 인권이 존중될 수 있도록 최대한 보호자 및 시설에서 설득의 과정을 거쳐 동의할 수 있도록 합니다.

- 어르신이 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 합니다.
- 생활어르신의 권리, 시설 입 · 퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 합니다.
- 어르신이 퇴소와 관련된 부당성을 호소하고 권리보장을 요구할 수 있는 법적 절차와 권익옹호기관에 관한 정보를 상세하게 제공하여야 합니다.

사례 19 : 어르신의 퇴소 요구

Q 어르신이 집으로 돌아가고 싶다면서 계속 퇴소를 요구합니다.

A 어르신의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 하며, 어르신의 의사에 반하는 시설이동 또는 퇴소를 하여서는 안 됩니다.

- 어르신이 어르신요양시설의 모든 서비스를 자유롭게 이용할 수 있도록 기회를 제공하며, 서비스이용을 중단하고자 할 경우, 이에 대한 의사를 존중하여야 합니다.
- 어르신의 의사에 반하는 시설이동 또는 이용종결을 하여서는 안 되며, 불가피하게 시설이동 또는 이용 종결을 하게 될 경우에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시켜야 합니다.

사례 20 : 대화 시 유의사항

Q 어르신과 대화 시 어떤 것들을 유의해야 하나요?

해야 할 것	하지 말아야 할 것
• 자신의 이름과 역할을 밝히기 • 어르신이 원하는 존칭을 사용하기 • 저음으로 분명하고 천천히 말하기 • 어르신에 대해서 알려고 노력하기 • 신체언어에 주의를 기울이기 • 접촉을 적절히 사용하면서 대화하기	• 어린아이 대하듯 말하기 • 모든 어르신을 일반화된 틀에 맞추어 대하기 • 잊지 말 것을 지나치게 강조하며 주의 주기 • '왜'그렇게 했는지 이유를 되묻기 • 자신이 누군지 알고 있을 것이라고 추정하기 • 어르신의 언행에 대해 의미를 캐고 추정하기

사례 20 : 종사자의 윽박

Q 서비스를 제공하다 보면 어쩔 수 없이 소리를 지르거나 해야 할 때가 있습니다.

A 어르신의 억지나 비협조적인 태도로 서비스가 어려울 때가 있습니다.

- 그럴 때 종사자들을 종종 어르신을 관리하기 위해 윽박지르거나 소리를 높이는 경우가 있는데 이는 잘못된 것 입니다.
- 서비스가 조금 지연되더라도 어르신이 편하게 서비스를 받을 수 있도록 종사자의 배려가 필요합니다.
- 어떤 상황에서도 어르신은 관리의 대상이 아닌 서비스를 받는 대상임을 기억하고 항상 어르신의 처지에서 대해야 합니다.

사례 22 : 어르신의 종교의 자유

Q 종교시설인 관계로 예배나 찬양 같은 종교활동에 참여를 해야 하는 데이에 반감을 나타내시는 경우가 있어요. 그런데 막상 한두 번 모시고 가면 대부분 좋아하게 됩니다.

A 어르신의 의지에 반하는 종교활동을 강요하는 것은 종교의 자유를 침해하는 행위입니다.

- 종교관련 시설의 경우 입소 결정 단계부터 종교 활동 관련 참여 장려가 있을 수 있음을 어르신과 보호자에게 알리고 필요하다면 계약서에 관련 내용을 포함시키도록 합니다.

사례 23 : 어르신의 단체활동 거부

Q 단체로 참여해야 하는 활동인데 참여를 거부하는 어르신들이 있어요.

A 단체 활동의 경우에도 어르신이 거부 시 강제로 참여 시켜서는 안 됩니다.

- 단체 활동 시 시설에 남기를 희망하는 어르신들을 위한 대체 프로그램을 준비하여야 합니다.

사례 24 : 어르신과 보호자 의사 상충

Q 시설 활동 관련 어르신과 보호자의 의사가 상충하는 경우

A 시설 프로그램 참여에 있어 어르신의 의사를 가장 우선적으로 고려해야 합니다.

- 추가 비용이 발생할 수 있는 프로그램에 대해 어르신이 참여를 원하시는 경우에는 보호자의 동의를 얻도록 합니다.

사례 25 : 어르신에 대한 방임 Ⅰ

Q 어르신이 혼자 있고 싶다 하시는데 혼자 내버려 두는 것은 방임 아닌가요?

A 안전에 이상이 없는 한 독립된 공간에서 개인적인 시간을 가질 수 있도록 허용해야 합니다.

- 혼자 시간을 가지게 할 시에도 정기적으로 필요한 것은 없는지 살펴야 합니다.
- 또 어르신은 건강상태 약화 및 자존감 저하로 자살을 시도하는 경우가 많으므로 이러한 요구가 장기간 이어질 시에는 자살을 암시하는 징후인지는 아닌지 특별히 살펴야 합니다.

사례 26 : 어르신에 대한 방임 Ⅱ

Q 자녀들의 방문만 기다리는 어르신 자녀들이 시설의 연락조차 거부하고 있는데 어쩌죠?

A 종사자는 가족이 현재 올 수 없는 상황이라는 것을 어르신에게 설명하고, 어르신이 보호자와 직접 통화할 수 있도록 합니다.

- 어르신의 현재 상황을 다른 친척 가족들에게 알리고 자주 방문할 수 있도록 유도합니다.
- 가족으로부터의 소외감을 극복할 수 있도록 다양한 여가 프로그램에 참여할 수 있는 기회를 부여하거나, 동료어르신과의 교류와 소집단 모임에 적극 참여할 수 있는 기회를 마련합니다.

사례 27 : 어르신에 대한 방임 Ⅲ

Q 어르신은 하루 종일 자기를 찾아오는 방문자만 기다리면서 다른 활동이나 식사도 거부하는 등 우울증 증세가 심해지고 있습니다.

A 보다 적극적으로 산책 등 외부활동에 참여할 수 있도록 유도해야 합니다.

- 정상적 외출이 가능한 어르신의 경우 외출은 권유하고 필요한 경우 동행인과 더불어 외출을 할 수 있도록 합니다.
- 우울증 증상을 보이는 어르신에 대해서는 그 증세 등을 기록으로 남겨 추이를 살피고 필요 전문가와 상담하여 치료를 제공합니다.
- 어르신 본인은 물론 가족과의 상담을 통해 욕구가 채워질 수 있도록 합니다.

사례 28 : 부득이한 행동 제한

Q 일손은 부족하고 어르신들은 나가고 싶어 하고 어쩔 수 없이 다 들어드릴 수가 없어요.

A 주어진 환경에서 최대한 많은 외출 및 이동을 보장해야 합니다.

- 치매어르신을 위해 안전하게 배회할 수 있는 환경을 조성하고, 외출, 산책 등 이동 및 활동을 보조할 종사자나 자원봉사자를 확보해야 합니다.
- 시설은 정기적인 산책 및 외출 프로그램을 마련하여 배회 및 탈출에 대한 욕구를 해결하도록 도와야 합니다.
- 시설의 설비가 완전하지 않거나 산책 및 외출을 도와줄 인력을 확보하기 어렵다면, 낙상사고, 세제 음용(飮用), 모서리, 날카롭고 위험한 물건 등 안전사고의 위험이 있는 요인들을 제거하여 안전한 원내 배회공간을 마련해야 합니다.
- 자원봉사자를 활용하여 정기 외출의 회수를 늘리되, 자원봉사자가 바뀜으로 인해 나타나는 혼란을 방지하여야 합니다.
- 필요하면 가족이나 보호자의 협조를 얻어 정기적 외출이 이루어질 수 있도록 합니다.

사례 29 : 생활노인 관리를 위한 행동 제한

Q 종사자에게 폭력을 행사하는 어르신에 대한 벌로 방에 가둬두는 것도 인권 침해인가요?

A 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높거나, 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 됩니다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 필요 이상의 물리력을 행사해서는 안 되며 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 합니다.
- 필요하면 가족의 협조를 구하여, 생활어르신의 증상과 문제행동을 줄일 수 있는 의료 및 재활치료를 시행해야 합니다.

사례 30 : 질병으로 인한 행동 제한

Q 질병 등으로 격리가 필요할 때는 어르신의 의사에 반해 격리시켜도 되는지요?

A 격리가 필요 할 때는 충분한 설명과 신속하고 적절한 치료가 수반돼야 합니다.

- 전염성 질환이 의심될 경우 어르신의 경우 다른 어르신에게 전염되지 않도록 예방조치를 취해야 하며 적합한 개별위생서비스를 제공해야 합니다.
- 의료진과 상담 후 필요 한시적으로 격리시키되 어르신에게 사유를 충분히 설명하고 동의를 구해야 합니다. 어르신이 거부 시 보호자의 동의를 구해야 합니다.
- 격리 후에는 최대한 신속하게 필요한 치료를 시행하도록 합니다.
- 증상이 심한 어르신은 의료기관에서 입원치료를 받도록 권고하고, 시설에 머무르면 별도의 특별요양실에서 생활하도록 합니다.

사례 31 : 어르신 수치심 관련 Ⅰ

Q 업무를 하다 보면 항상 가족처럼 친근하고 어르신의 마음에 쏙 들게 서비스를 하는 건 사실상 매우 어렵습니다.

A 어르신은 관리의 대상이 아닌 서비스의 주체임을 명심해야 합니다.

- 많은 경우 어르신은 본인이 관리의 대상으로 취급 받고 있다고 느낄 때 불만을 표출합니다.
- 종사자는 어려워도 항상 어르신을 관리하기 위한 대상이 아닌 서비스를 향유하는 주체로 인식하고 대해야 합니다.
- 이를 위해서 나를 어르신 또는 어르신 가족의 입장에 두고 어떤 서비스를 받는 게 좋을지 생각해 봐야 합니다.
- 시설은 더 나은 서비스를 위해 종사자에 대한 처우를 개선하고 태도 등과 관련한 부분에 대한 종사자 교육도 철저히 시행토록 합니다.

사례 32 : 어르신 수치심 관련 Ⅱ

Q 기저귀를 갈거나 목욕 서비스를 할 때 어쩔 수 없이 노출되는 경우가 있어요.

A 수치심을 줄여주는 다양한 방법을 고려해야 합니다.

- 목욕서비스는 어르신의 정서상태, 질환 등 신체 및 심리상태를 자세히 검토한 후 실시 하도록 합니다.
- 또, 정해진 목욕일정이라도 반드시 어르신의 동의를 구해야 합니다.
- 목욕서비스와 같이 수치심을 유발할 수 있는 서비스 제공 시 어르신이 신뢰하는 종사자로 하여금 서비스를 제공하게 하여 최대한 편안한 환경을 제공하도록 합니다.
- 기저귀를 갈 때는 커튼이나 이동식 스크린 등을 이용하여 가려줌으로써 불쾌감이나 성적 수치심을 느끼지 않도록 해야 합니다.

- 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요한데, 이 경우에 어르신 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 합니다.

사례 33 : 어르신 수치심 관련 Ⅲ

Q 방문자나 보호자의 시설 방문 시 어쩔 수 없이 어르신 생활이 노출될 수 밖에 없어요.

A 시설 방문은 되도록 정해진 시간에 허용하며 가능하면 어르신의 외출, 활동 시간 등을 이용해 가능한 어르신에게 불편이 없도록 합니다.

- 방문 어르신들에게 사실을 알리고 양해를 구해야 합니다.
- 남녀 방문자들을 구분하여 여성 어르신 공간에 외부 남성이 방문하는 일은 삼가도록 합니다.

사례 34 : 어르신 수치심 관련 Ⅳ

Q 어르신과 친해지다 보면 서슴없는 얘기를 주고받기도 하고 종사자들끼리 정보를 공유하기 위해서도 가끔 어르신에 대해 얘기를 하기도 합니다.

A 어르신 사생활에 대한 얘기는 삼가해야 합니다.

- 친근함의 표시로 어르신이 직접 들려준 얘기라도 사생활과 관련된 내용은 삼가는 게 바람직합니다.
- 치매 어르신은 물론이고 대부분의 어르신 입소는 기분에 따라 직접 들려준 이야기에 대해 잊어버리거나 갑자기 불쾌감을 느끼기도 합니다. 그러므로 되도록 이런 내용은 종사자 간에는 물론, 어르신과도 나누지 않도록 합니다.
- 종종 신입 종사자가 빨리 친해지려는 방편으로 어르신과 너무 깊은 내용의 대화를 시도할 때가 있는데 이런 부분에 대한 교육이 필요합니다.

- 또 종사자 간에는 원활한 서비스 제공에 반드시 필요한 내용이 아니면 어르신에 대한 개인 정보나 사생활을 공유하지 않는 게 바람직합니다.

사례 35 : 식생활 관련 Ⅰ

Q 당뇨 등의 이유로 특수 건강식을 드셔야 하는데 입맛에 맞지 않는다고 거부하세요.

A 어르신의 건강 상태에 따라 유연한 대처가 필요합니다.

- 시설은 어르신의 질병, 기능상태, 욕구에 맞는 조리법을 선택하고, 어르신의 기호에 맞는 음식을 제공하도록 노력해야 합니다.
- 질환 등의 이유로 특수식을 제공하더라고 어르신의 식욕을 자극할 수 있어야 하며, 식사서비스 과정에서 어떤 재료로 어떻게 조리하였는지를 어르신과 보호자에게 적절한 설명을 하여야 합니다.
- 음식 거부에 대한 정도가 심할 시 어르신의 건강에 오히려 더 큰 악영향을 미칠 수 있으므로 의료진과 보호자와 상담 후 제한적으로 원하는 음식을 제공할 수 있습니다.

사례 36 : 식생활 관련 Ⅱ

Q 소화 능력이 떨어지는 어르신에게는 어쩔 수 없이 유동식을 제공하고 있습니다.

A 배려있는 식사와 정확한 정보제공이 필요합니다.

- 유동식을 준비하더라도 어르신의 식욕을 자극할 수 있어야 하며, 식사서비스 과정에서 어떤 재료로 어떻게 조리하였는지를 어르신과 보호자에게 적절한 설명을 하여야 합니다.
- 특별식을 제공함에 있어 다른 어르신이 상대적 박탈감을 느끼지 않도록 배려하여야 합니다.

사례 37 : 식생활 관련 Ⅲ

Q 일손이 너무 부족하다 보니 씹는 게 가능한 어르신에게도 어쩔 수 없이 유동식을 주는 일이 있어요.

A 어르신은 질 높은 영양과 급식서비스를 받을 권리가 있습니다.

- 시설의 편의를 위해 일반식 섭취가 가능한 어르신에게 의사와 상관없이 유동식을 제공해서는 안 됩니다.
- 종사자는 어르신이 천천히 씹어 먹을 수 있게 기다려야 하며 관리의 편의를 위해 식사를 재촉해서는 안 됩니다.

사례 38 : 식생활 관련 Ⅳ

Q 단체 배식이기 때문에 혼자 드시고 싶어하시거나 메뉴, 양, 등에 대한 개인별 기호를 맞추는 게 곤란해요.

A 적절한 설명과 배려가 필요합니다.

- 단체 식사에 적응할 때까지 어르신과 같이 식사를 하는 등 바뀐 분위기에 적응할 수 있도록 배려해야 합니다.
- 개인별 충분한 식사시간을 확보하고 다른 사람들과 편안한 분위기에서 식사할 수 있도록 배려하며 필요 시 가능한 개인적인 공간을 배려하여 천천히 식사하고 활동할 수 있도록 해야 합니다.
- 빠른 식사를 재촉하거나 주변을 왔다갔다 하면서 어르신의 식사행동을 지나치게 관리 감독해서는 안됩니다.
- 메뉴를 다양하게 하고 영양식 등 특식을 준비하여 다양한 기호를 맞추도록 노력해야 하며 알레르기가 있는 경우를 대비해 대체 음식이나 후식을 준비해야 합니다.

사례 39 : 여가 생활 관련 I

Q 침대에서 일으켜 휠체어 태우기도 힘든 와상 어르신들에게 여가생활이 무슨 소용인가요. 괜히 어르신들만 피곤하게 하는 거에요.

A 어르신의 여가욕구를 무시해서는 안 됩니다.

- 와상 어르신도 여가생활에 대한 욕구가 있음을 알아야 합니다.
- 어르신 개개인의 감각적인 잔존기능 및 인지기능을 파악하고, 건강수준과 기능 상태에 적합한 여가문화서비스 프로그램을 개발하여 개인 또는 집단단위로 제공해야 합니다.
- 와상어르신에게 다양한 시청각자극 활동(체위자세변경, 테라스일광욕, 스펙트럼 활용하기, 벽 부착물, 책 읽어주기 등)을 통해 개별적인 감정기능을 환기시켜줘야 합니다.
- 생활실 외부에서 일어나는 다양한 사건이나 상황을 언어 또는 비언어적 방법으로 전달하여 와상어르신의 청각을 자극하고 대인관계와 공간 내에서 소외되지 않도록 배려해야 합니다.
- 꽃이나 풀잎 등 자연물 냄새자극, 로션·아로마 등 향기요법 등 다양한 후각기능 자극을 통해 계절감을 느끼게 해 주고 시공간적인 제약을 극복하도록 도와줘야 합니다.
- 와상어르신 개개인별로 전담 봉사자를 결연하여 일대일 맞춤 여가문화활동 프로그램이 전개될 수 있도록 해야 합니다.

사례 40 : 여가 생활 관련 II

Q 시설에서 커플이 된 어르신 두 분이 합방을 요구하셔요, 어떡해야 하나요?

A 가능한 어르신의 욕구를 충족시킬 수 있도록 배려해야 합니다.

- 어르신에게도 인간관계에 대한 욕구, 사랑하고 사랑 받고 싶은 욕구, 건강한 성에 대한 욕구가 있음을 인정해야 합니다.

- 남성 어르신과 여성 어르신이 자연스럽게 대화를 나누고 인간적인 만남을 가질 수 있도록 나들이, 외출, 산책 등 각종 여가 프로그램 참여의 기회를 제공해야 합니다.
- 보다 특별한 이성교제 및 관계를 원하는 욕구가 표현되었을 때 시설은 이에 적극적으로 대응하도록 해야 합니다.

사례 41 : 여가 생활 관련 Ⅲ

Q 부부 어르신의 경우 남녀 시설 내에 같이 지낼 수 있는 여건이 부족하다며 불만이세요.

A 가능한 어르신의 욕구를 충족시킬 수 있도록 배려해야 합니다.

- 시설은 부부가 입소하는 경우에 대비하여 2인실, 가족실을 준비하는 등 입소 생활 중에도 부부로서, 가족으로서의 관계를 유지, 발전시킬 수 있는 여건을 확보해야 합니다.
- 부부용 개별 공간 마련이 현실적으로 어려운 경우, 어르신 부부의 요구가 있을 때 시설은 개별적인 만남의 기회와 장소를 제공해야 합니다.
- 분리된 생활실 환경 속에서도 식사, 프로그램, 여가활동 등 부부가 함께 할 수 있는 공간과 시간을 마련하고 배려해야 합니다.

사례 42 : 여가 생활 관련 Ⅳ

Q 어르신이 시설에서 기본적으로 금지하는 흡연과 음주를 간절히 요구하는데 어떡해야 하나요.

A 가능한 어르신의 욕구를 충족시킬 수 있도록 배려해야 합니다.

- 흡연, 음주 등에 대해 욕구가 표현되고 어르신이 이를 요구할 경우 주어진 환경과 여건 속에서 이를 해결할 수 있는 방안을 적극적으로 모색해야 합니다.

- 다만 어르신의 욕구가 질환을 악화시키거나 나아가 생명과 건강을 위협하는 등 자기결정권과 생명존중의 권리가 충돌할 때, 음주로 인한 동료어르신에 대한 폭력 등 시설생활에 다른 문제를 야기하게 될 때에는 어르신 본인 및 보호자와 함께 합의를 도출하고 최선의 윤리적 결정을 내리기 위해 노력해야 합니다.

사례 43 : 기타 생활 관련 I

Q 개인 소지품은 관리도 어렵고 분실 등 사고도 많아서 시설에서 가능하면 소지를 못하게 합니다.

A 시설은 입소 어르신에게 심리적으로 편안하고, 가정과 같은 분위기를 조성하기 위하여 자신의 생활공간 및 공용 공간 중 일정 공간에 자신에게 친숙한 물건을 가져다 둘 수 있도록 허용해야 합니다.

- 시설은 입소 어르신에게 잠금장치가 장착된 개별 수납공간을 제공해야 합니다.
- 시설 내 치매 어르신이 있는 경우 이들은 수집벽이 있는 경우가 많으므로 다른 어르신의 손이 닿지 않는 곳에 개인 소유품이 유지될 수 있도록 설명하고, 손이 닿지 않는 곳 또는 잠금이 가능한 보관함을 이용하도록 합니다.
- 어르신의 관리능력 및 안전을 고려하여 개인사물함은 어르신의 동의와 입회하에 정기적으로 확인해야 합니다.
- 스스로 관리를 할 능력이 없는 어르신의 경우 본인이나 보호자의 동의를 얻어 시설이 위임 받아 관리를 대신 합니다.
- 시설에서 어르신의 금품을 대신 관리 시 금전의 입출금내역 및 사용결과에 대해 정확한 기록을 유지하고 증빙서류를 첨부해둬야 하며, 최소 분기에 1회 이상 정기적으로 또는 어르신이나 보호자의 요청 시 수시로 재정 사용결과를 알려야 합니다.

사례 44 : 기타 생활 관련 Ⅱ

Q 어르신이 돈을 가지고 있으려고 합니다. 분실 위험도 있고 해서 개인이 돈을 가지고 있는 걸 금지하는데 어떡하죠?

A 어르신의 개인 소유 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 보장하고 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 합니다.

- 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 합니다.

노인복지시설 **인권매뉴얼**

인　쇄　2013년 11월　일

발　행　2013년 11월　일

발행인　보건복지부

* 본 매뉴얼은 한국노인복지중앙회에서 발간한 「노인복지시설 인권 매뉴얼」을 수정·재편집한 것임을 알립니다.