VIII

노인 인권 보호지침

1. 노인 권리 보호
2. 노인 학대 유형
3. 노인 학대 예방
4. 노인 학대 대응방법

VIII 노인 인권 보호지침

1 노인 권리 보호

대표자, 직원, 어르신 가족, 지역사회 등 기관 등 이용과 관련된 모든 자는 어르신의 기본적인 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

가. 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.

나. 어르신이 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

다. 어르신이 어르신으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복행위를 해서는 안 된다.

라. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 어르신에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

마. 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

바. 기관은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 주기적으로 실시해야 한다.

사. 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취해야 한다. 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리

가. 어르신의 삶의 질을 향상시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

나. 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
다. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
라. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
마. 기관은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
바. 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

가. 기관은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
나. 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
다. 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
라. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
마. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4. 신체적 구속을 받지 않을 권리

가. 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
나. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우 에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 가족 등에게 그 사실을 통지하여야 한다.
다. 기관 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

가. 어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6. 통신의 자유에 대한 권리

- 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

가. 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
나. 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
다. 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

가. 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
나. 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
다. 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

9. 기관 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

가. 기관 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
나. 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 장기요양시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
다. 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
라. 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
마. 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
바. 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역 사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

10. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

가. 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시켜야 한다.

나. 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

다. 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

라. 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

마. 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 기관의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

2 노인 학대 유형

신체적 학대

물리적 힘 또는 도구 이용하여 신체적·정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위

- 설명할 수 없거나 치료받지 못한 상처 및 부상이 보임
- 영양부족 및 질병과 관련 없는 탈수상태 또는 갑작스런 체중감소

정서적 학대

비난, 목욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위

- 무표정 또는 걱정과 근심이 가득한 모습으로 눈물을 보임
- 말하기를 꺼려하거나 주저하고 불안한 모습으로 눈치를 봄

성적 학대

성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위

- 성적 수치심 또는 특정 유형의 사람들에 대한 두려움을 보임
- 걷거나 앉을 때의 어려움을 보이고 속옷이 찢어져 있거나 성병에 감염됨

경제적 학대

노인의 의사에 반하여 재산 또는 경제적 권리를 빼앗는 행위

- 노인부양을 전제로 재산을 증여하였으나 부양하지 않음
- 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었거나 허락 없이 재산관련 서류를 처리함

방임

부양의무자로서 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위

- 노인 주변 환경 건강이나 안전의 위험 증후
- 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치됨
- 영양실조나 탈수상태 혹은 기본적 생활비 지원이 거의 없음

[자기방임]

노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련 행위를 포기하여 심신이 위험한 상황

- 생명에 위협될 만한 의식주를 거부
- 노인 스스로 필요한 의료적 처치를 받지 않음
- 자살을 시도함

유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

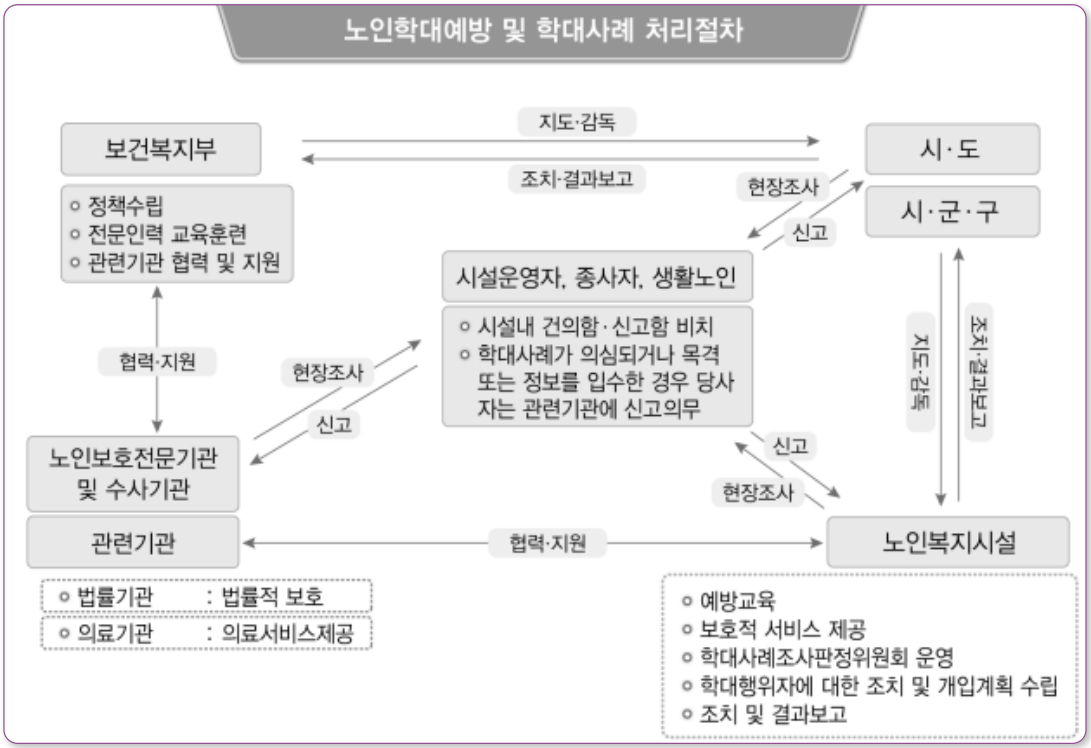
- 노인이 낯선 장소에서 배회함
- 가족 및 보호자에 의한 조치가 필요함에도 연락과 왕래를 두절함

– 출처: 요양보호사 직무교육 교재 –

3 노인 학대 예방

1. 기관은 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 기관은 시설 내에 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 어르신과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 생활어르신들에게 인권 교육 자료를 보급 하고, 어르신 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인호전문기관) 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
5. 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
6. 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
7. 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
8. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
9. 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

4 노인 학대 대응방법



1. 기관은 어르신학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 어르신 학대사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 기관은 어르신학대를 사전에 예방하기 위하여 기관운영위원회에 수급자 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 어르신들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
3. 기관 종사자는 생활어르신에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 어르신학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
4. 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 생활어르신에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 어르신이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 어르신이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 기관과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터: ☎129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
5. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활어르신은, 해당 기관과 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
6. 생활어르신이 동료 생활어르신의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 기관과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
7. 계약의사 또는 외부 의료기관의 의료진은 어르신을 진료하는 과정에서 학대가 의심 되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 기관과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
8. 기관의 생활어르신 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
9. 기관은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
10. 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
11. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 어르신의 상처가 심각한 경우, 어르신 유기 및 어르신의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 어르신의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
12. 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 충실히 기록해야 한다.

노인학대신고 · 상담전화

1577-1389 또는 129