

노인인권보호지침

제1조 (목적)

본지침은 국제노인복지센터(이하“본 센터”라 한다.)의 방문요양서비스를 제공받은 노인인의 인권 및 권리를 보호하고 노인에게 대한 신체, 정서적, 물리적 학대의 예방과 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것 등에 대한 대응지침을 마련하여 노인들이 존경과 존엄을 유지하고 삶의 질을 향상케 하는데 그 목적이 있다.

제2조(적용대상)

본 지침은 본 센터의 전 직원 및 이용자에게 적용한다.

제3조(노인인권 및 권리보호 항목)

1. 어르신 신체청결 및 생활환경 등의 청결유지를 태만히 하지 않는다.
(옷 갈아입기, 기저귀 교체, 손발톱 깎기, 세면 및 목욕, 침상주변 등)
2. 어르신에게 필요한 기구를 제공 한다.(안경, 의치, 보청기, 휠체어, 워커, 핸드벨 등)
3. 화상 및 휠체어 사용 어르신의 몸 위치 변경을 태만히 하지 않는다.
4. 어르신이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황일 때 이를 방관 하지 않는다.
(워커와 휠체어 사용금지 및 바른 자세 유지, 음식물 섭취 시 주의 등)
5. 어르신이 사고를 당한 후 센터나 보호자, 119에 연락하는 등 적절한 대처를 신속히 한다.
6. 어르신에게 거친 말을 하거나 욕을 하지 않는다.
7. 어르신에게 고향을 지르거나 존댓말이 아닌 말을 사용하지 않는다.
8. 청력 기능이 저화된 어르신의 귀 가까이에서 큰소리로 말하지 않는다.
9. 신체적 저하로 인한 실수 및 어눌함을 비난하고 꾸짖지 않는다.
(대소변 실수, 이동시 어르신의 걸음 속도에 맞추고, 식사시 어르신이 드시는 속도가 느리다고 하여 재촉하거나 도중에 음식을 가져가는 행위 등을 하지 않음)
10. 어르신의 말을 무시하고 대답하지 않는 행동을 하지 않는다.
11. 어르신에 몸응 손 등을 이용하여 때지리 않는다.
12. 휠체어를 사용하는 어르신의 이동을 보조할 때 뛰거나 급정지, 급출발, 급회전하여 어르신을 불안하게 하지 않는다.
13. 어르신의 개인 물품(옷, 신발, 간식, 약 등)을 제대로 관리한다.

제4조(학대의 정의)

“노인 학대”라 함은 노인에게 대하여 신체적 · 정신적 · 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2 제3호)

제5조(학대행위 금지)

노인복지법 제39조의9(금지행위)에 의거, 누구든지 학대행위를 해서는 안된다.

제6조(학대행위 및 유형)

노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어 · 정신적 · 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 행함을 말한다.

◆ 신체적 폭행

노인의 신체에 폭행을 하거나 상해를 입히는 행위를 해서는 안된다.

◆ 정서적 수치심

노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행 · 성희롱 등의 행위를 해서는 안된다.

◆ 방임

자신의 보호 · 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히하는 방임 행위를 해

서는 안된다.

◆ 노인의 이용

노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위를 해서는 안된다.

◆ 착취

노인을 위하여 증여 또는 급여되 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위를 해서는 안된다.

제7조(본 센터의 이용자의 권리)

본 센터의 이용자는 다음의 권리를 갖고 전 직원은 숙지하고 이용자를 대하여야 한다.

1. 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리를 갖는다.
2. 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리를 갖는다.
3. 내외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리를 갖는다.
4. 개인적 사행함과 비밀 보장에 대한 권리를 갖는다.
5. 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고 받을 권리를 갖는다.
6. 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리를 갖는다.
7. 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리를 갖는다.
8. 비난이나 제약을 받지 않고 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리를 갖는다.
9. 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리를 갖는다.
10. 일상생활 서비스 이용, 제반 활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리를 갖는다.

제8조(신고의무)

본 센터의 전 직원은 제3조의 유형의 노인학대를 알게 된 때에는 노인복지법 제39조6의 2항에 의하여 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

제9조(노인학대 등의 예방교육)

본 센터는 전 직원을 상대로 매년 1회 이상의 노인학대와 폭력에 대한 예방과 대응 조치 등에 관하여 교육을 실시하여야 한다.

제10조(이용자에 대한 고지)

1. 본 센터는 이용자에게 노인학대 및 노인보호 신고기관에 대한 설명을 실시하고 자료를 제공하여야 한다.
2. 급여제공자는 급여제공 시 노인학대 및 폭력과 관련하여 이상한 징후를 발견 한 경우 즉시 본 센터에 보고하여야 한다.

제11조(직원의 노인학대 금지)

본 센터의 직원은 어떠한 경우라고 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행 · 성희롱 등의 행위
 3. 자신의 보호 · 감독을 받는 이용자를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 자료를 소홀히 하는 방임행위
 4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
 5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
- 전항의 행위(징후 포함)를 발견한 즉시 본 센터에 신고하여야 한다.
- 신고를 받은 사무국은 신속하게 현황파악을 한 후 조치를 취한다.

제12조(노인학대 대응)

본 센터는 이용자 등에게 노인 학대 예방에 대하여 다음 각 호의 대응 방안을 설명하고 능력을 기르도록 최선의 노력을 하여야 한다.

1. 이용자 스스로 의존성을 줄이고 자립능력을 제고하기 위한 노력을 하도록 격려 한다.
2. 이용자가 스스로가 존경받을 수 있도록 행동하고 가족이나 사회활동에 적극적으로 참여하도록 한다.

3. 노인학대에 대한 교육을 통하여 노인학대를 정확히 이해시키고 가족의 부당한 처우를 은폐하기 보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조 요청을 할 수 있도록 인식을 변화시키는 노력 하여야 한다.
4. 이용자 가족 등에게 노인학대시 수사기관의 처분을 받을 수 있다는 것을 공지한다.

제13조(이용자의 자살 예방)

본 센터의 직원은 자살을 암시하는 다음 각 호의 징후들을 숙지하고 보호자 및 본 기관에 보고하여 자살을 막기 위한 예방적 조치를 하기 위해 노력해야 한다.

1. 죽고 싶다는 얘기를 자주한다.
2. 본인만 힘들게 사느라고 자주 하소연한다.
3. 평상시 하지 않던 물건을 정리하고, 밀린 일을 정리한다.
4. 주변 사람들과 작별인사를 나눈다.
5. 음식을 먹지 못하고 잠을 자지 못한다.
6. 사랑하는 사람이 죽거나 큰 손해를 입었다.
7. 자식들이 노인을 모시기 싫어하고, 구박한다.

제14조(자살징후가 있을 때 대응 지침)

자살 징후가 발견되면 급여제공 직원 및 본 센터는 다음 같은 노력을 하여야 한다.

1. 자주 전화하고 방문한다.
2. 자살에 대해 얘기하는 것을 두려워하지 말고, 자살에 대해 터놓고 얘기한다.
3. 이용장의 말을 귀담아 듣고, 아픈 마음을 공감하고, 진실 되게 대해야 한다.
4. 이용자가 자살을 얘기하더라도 허둥대지 말고, 관련된 상황이나 정보를 객관적으로 파악해야 한다.
5. 이용자를 비판하지 말고, 이용자의 말에 동의할 수 없는 경우라고 기꺼이 받아들여야 한다.
6. 좀 더 넓은 시야로 바라 볼 수 있도록 돕는다.
7. 이용자를 언제든지 도와 줄 수 있는 사람들을 찾아서 연결한다.
8. 위험한 순간을 넘겼다고 방심하지 말고, 늘 관심을 기울여야 한다.

제15조(이용자의 실종 예방법)

본 센터와 급여제공 직원은 이용자의 보호자 등에게 이용자의 실종을 예방하기 위하여 다음 방법들이 있음을 교육하고, 실천하도록 하여야 한다.

1. 이용자의 실종을 예방하기 위하여 현관에 다소 작동이 복잡한 잠금장치를 사용하도록 한다.
2. 현관물에 그림을 그리거나 아름답게 장식을 하여 노인이 문이하는 사실을 인지하지 않도록 한다.
3. 인지기능에 이상이 있는 이용자는 반드시 명찰을 노인의 몸에 부착해두도록 교육한다. 인지기능 손상이 심한 경우라면, 명찰이 떨어지지 않도록 상의 안쪽에 박음질을 해두는 것도 좋다.

제16조(이용자 실종시 대응)

본 센터 및 급여제공 직원은 이용자 실종 되었을 시 다음 각 호에 의한 대응을 하여야 한다.

1. 실종상황발견 : 비상연락망을 이용하여 담당직원에게 보고하고 직원간의 역할을 분담하여 다음 각 목의 행동을 실행하고 위급 시에는 곧 바로 가까운 지구대에 신고한다.
 - ◆ 시설 내(집안 등)를 다시 샅샅이 살펴본다.
 - ◆ 대문 밖 가까운 거리로 나가 찾는다.
 - ◆ 주변 노인과의 상담을 통하여 이탈 당시 정보를 얻는다.(이용자가 언제까지 머물렀는지, 최근 어디를 가고자 생각을 말한 적이 있는지, 나가는 상황을 목격한자가 있는지-언제쯤,무엇을 입고, 누구와 함께, 무엇을 타고 등)
 - ◆ 교회, 사찰, 친지방문 가능성을 확인한다.
 - ◆ 신상정보를 소지(목걸이, 팔찌, 명함 등)하고 있었는지 확인한다.
2. 신고
 - ◆ 가장 가까운 지구대(파출소)를 방문하여 신고한다.(사진, 신상정보 지참, 이탈 당시 옷차림, 용모 등의 정보를 설명 할 수 있는 직원이 직접 방문하여 신고 접수한다.)

- ◆ 본 조에서 확인한 내요을 상세하게 설명한다.
- ◆ 지역 내 도움 받을 수 있는 곳에 대한 정보를 수집한다.
- 3. 보고 및 직원 비상연락 : 센터장에게 보고 한다.
- ◆ 낮에 발생 시에는 관리책임자, 사회복지사의 지시 하에 대처한다.
- ◆ 야간 발생 시에는 기관 내 조직체계에 따라 상황을 보고하고 필요시 평상시 마련되어 있는 비상연락망을 가동하여 이용자 이탈 상황을 교류하고 찾을 수 있도록 하여야하며, 인근 지역 거주 직원의 협조를 구한다.
- 4. 보호자 연락
 - ◆ 이용자의 가출상황을 알리고 협조를 구한다.
 - ◆ 이용자가 평소 기억하고 있는 장소가 있으면 가보도록 한다.
 - ◆ 집으로 도착 시 기관으로 통보해 줄 것을 요청한다.
 - ◆ 이용자 찾는 상황을 수시로 교류하도록 하여, 서로 협조관계를 만들어 나가도록 한다.
 - ◆ 평소 가족 상담을 담당하는 직원이 전화하여 상황을 상세하게 안내하며, 가족의 방응 의견에 대처할 수 있도록 한다.
 - 가족이 예상 장소에 가보지 못할 경우, 직원-파출소와 연계하여 대처토록 한다.
- 5. 노인찾기 (재신고 및 확인)
 - ◆ 차량으로 2인 1조로 나누어 한명은 운전, 한명을 살피는 역할로 4~5팀으로 구성한다.
 - ◆ 인근대로, 골목길 안쪽, 지하철, 하천아래, 슈퍼 안 등을 꼼꼼히 살핀다.
 - ◆ 이용자의 기동상태와 이탈시간을 고려 한다.
 - ◆ 바깥으로 출동 시 반드시 휴대폰을 소지하여 수시로 정보 교환이 가능하도록 한다.
 - ◆ 이탈발견 1시간이 경과한 후에도 찾지 못할 경우 파출소에 다시 신고하여 협조를 구한다.
 - ◆ 가족과 상담하여 상황을 교류하고 정보 확인 한다.
- 6. 전단배포(유관기관 협조, 신고)
 - ◆ 1~2시간이 지나도 발견하지 못할 경우 전단지 작성 및 배포 한다.
 - 사무실에서 대기하는 직원이 사진, 인상착의, 의복상태 등의 내용으로 전단을 작성하여 출동직원들에게 전달한다.
 - 인근지역 주민들이 노인을 보호하고 있을 겨우 연락을 취할 수 있도록 배포한다.
 - ◆ 경찰서, 구청, 관련 복지시설에 공문으로 가출 노인 정보를 제공하고 입소의뢰 시 협조를 구한다.
 - ◆ 한국노인복지시설협회의 '가출노인 찾아주기' 사이트에 접속하여 이탈 노인에 대한 정보를 게시한다.
- 7. 결과
 - ◆ 찾았을 경우
 - 각 신고처에 다시 연락하여 찾았음을 보고 한다.
 - 가족, 출동 직원들에게 연락하여 귀원 조치 한다.
 - 이용자의 건강상태 체크 후 조치한다. (체온, 혈압, 맥박, 혈당, 심리상태 등을 꼼꼼히 확인하고 따뜻한 음료를 제공하고 청결 유지, 필요시 병원 연계하여 치료를 받도록 한다.)
 - ◆ 찾지 못했을 경우
 - 관할 경찰서에 가출노인 신고공문을 발송한다.
 - 병원 등 보호 가능한 유관기관으로 확대하여 공문을 발송하고 전단지를 배포한다.
 - 계속하여 찾지 못할 경우 파출소(지구대)에 실종 신고한다.

제17조(노인 학대 예방)

본 센터의 운영자와 직원은 노인들에게 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 기관은 노인 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 이에 대해 철저한 교육과 지도 감독을 실시해 나가야 한다.
2. 기관은 노인 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 기관은 학대예방을 위하여 직원과 생활 노인들에게 노인 학대에 관한 교육 자료를 보급하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 직원 교육을 연1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 직원은 동료 직원의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 기관이나 노인 학대 관련 기관에 신속이 신고하고 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 직원은 노인들 간의 집단 따돌림이나 낙대 행위를 예방하고 해결해야 한다.

6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
7. 직원은 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 직원은 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
9. 직원은 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 해야 한다.
10. 직원은 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제18조(노인학대 대응방법)

노인의 학대가 발생한 경우 관련법에 의거 신고하거나 현장에서 필요한 응급조치를 해야 한다.

◆ 노인학대예방센터

노인학대 사례의 신고접수, 신고된 시설학대 사례에 대한 개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차를 지원한다.

◆ 사법경찰

노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호 시설 또는 의료기관에 조치 의뢰한다.

◆ 의료기관

다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성 운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술한다.

◆ 법률기관

피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등의 조치를 한다.

(노인학대 신고전화 : 1577-1389)

제19조(기관에서의 학대방지와 응급조치)

기관에서는 노인 학대에 대한 적극적 교육, 조사, 인식개선 등의 노력을 해야 한다.

부 칙

본 지침은 2021년 10월 01일부터 시행한다.