2026년 8월 직원교육

노인인권보호지침 교육

● 일　　시 : 2026. 8. 27. (18:30~19:00)
● 진행방법 : 카톡 단체 채팅방 이용한 비대면 교육
● 대　　상 : 제천시방문요양센터 교육대상 직원

제천시방문요양센터

■ 정의

"노인학대"란 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말합니다(「노인복지법」 제1조의2제4호).

■ 목적

노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함

■ 노인 권리 선언

노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다. 노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 기관은 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- ㅇ 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ㅇ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- ㅇ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- ㅇ 내 . 외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
- ㅇ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- ㅇ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ㅇ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- ㅇ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- ㅇ 비난이나 제약을 받지 않고 기관 운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- ㅇ 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- ㅇ 일상생활, 서비스 이용, 제반 활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

■ 노인 권리보호를 위한 윤리강령

운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지기관에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 '노인의 권리 선언' 에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
   - ㅇ 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
   - ㅇ 노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
   - ㅇ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적학대, 성적 학대, 경제적착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
   - ㅇ 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다.
   - ㅇ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리
   - ㅇ 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

- ㅇ 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ㅇ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ㅇ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- ㅇ 기관은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ㅇ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 신체적 구속을 받지 않을 권리
   - ㅇ 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 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
   - ㅇ 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
   - ㅇ 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

5. 통신의 자유에 대한 권리
   - ㅇ 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

6. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
   - ㅇ 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.
   - ㅇ 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
   - ㅇ 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

7. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리
   - ㅇ 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

8. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
   - ㅇ 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
   - ㅇ 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
   - ㅇ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

9. 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
   - ㅇ 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
   - ㅇ 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

- ㅇ 지역사회 주민들은 노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

10. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리
    - ㅇ 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료 . 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
    - ㅇ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
    - ㅇ 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

■ 노인학대 유형

노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유형	정의
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) 등의 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 의사결정에서의 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 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	• 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 • 월별 비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

■ 노인학대 예방

종사자는 노인학대를 사전 예방하기 위해 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 노인학대 예방수칙
    - ㅇ 어떠한 경우든 노인을 학대할 권리는 아무도 없습니다.
    - ㅇ 건강을 유지하도록 끊임없이 노력해야 합니다.
    - ㅇ 경제적인 능력을 유지할 수 있는 한 유지하십시오.
    - ㅇ 노인부양을 이유로 자녀에게 모든 재산을 상속하지 마십시오.

- ㅇ 자녀와의 관계보다는 다른 사회적 관계에 더 관심을 가지십시오.
- ㅇ 노인이 되었다고 도움을 받기보다 도움을 주는 일을 많이 하십시오.
- ㅇ 지금 하고 있는 활동을 중단하지 말고 지속하십시오.
- ㅇ 과거에 집착하기보다 세상의 변화를 이해하려고 노력하십시오.
- ㅇ 자녀와 갈등을 갖지 않도록 가정의 화목에 최선을 다하십시오.
- ㅇ 학대받는 것이 자신의 잘못이라고 자책하기보다 도움을 하십시오.

2. 기관의 역할
   - ㅇ 노인인권 및 노인학대에 대한 올바른 인식 정립을 위해 전 직원과 수급자를 대상으로 노인인권 및 학대예방교육을 실시한다.
   - ㅇ 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시한다.
   - ㅇ 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적은 없는지 수시로 점검하고, 전 직원에 대한 지도감독을 철저히 한다.

3. 기관 종사자의 역할
   - ㅇ 학대를 목격한 경우, 신속히 학대행위 사실을 알리고 신고한다.
   - ㅇ 바람직한 노인 돌봄에 대한 방법을 위해 연구하고 노력한다.
   - ㅇ 전 직원은 본 지침의 학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력한다.

■ 노인학대 사례의 발견과 신고

1. 기관은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.

2. 기관은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 운영위원회에 노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인의 요구와 불만사항을 청취하고 불만사항에 대해서는 신속하게 처리해야 한다.

3. 기관 종사자는 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

4. 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우에 신고하여야 한다.

5. 『노인복지법』제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.
   - ㅇ 노인장기요양보험법』제31조에 따른 장기요양기관 장과 그 종사자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수시기관에 신고하여야 한다.
   - ㅇ 종사자는 노인학대 행위 또는 학대 의심증상을 목격하였거나 또는 학대 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 담당상급자(관리책임자) 및 기관장, 해당 관계공무원, 노인보호전문기관(1577-1389), 경찰 등에 신고하여야 한다.

■ 노인학대 대응방법

1. 조사와 사정
   - ㅇ 시설의 장, 사회복지사는 신고인의 의견을 경청하고, 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인한다.
   - ㅇ 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.

- 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 행위자, 학대피해 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구한다.
- 시설장과 사회복지사는 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 학대행위자에 관한 자세한 정보를 수집한다.

2. 학대사례에 대한 보호조치
- 시설의 장은 피해노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 구체적인 계획을 수립하여 해당 시・군・구에 보고 하도록 한다.
- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서 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, 학대행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발・영양・재활・사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인보호 전문기관과 협조 및 연계, 학대행위자 치료 및 교육 서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다. 3. 평가와 사후조치
- 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입정도, 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 확인한다.

