
운영규정

개정일 : 2022. 12. 15

가가 의료기센터

목 차

제1장 총칙

제2장 이용자 모집방법에 관한 사항

제3장 이용계약에 관한 사항

제4장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및

절차 등에 관한 사항

제5장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제6장 제품 안내에 관한 사항

제7장 제품 유통에 관한 사항

제8장 제품 소독에 관한 사항

제9장 제품 사후관리(A/S 등)에 관한 사항

제10장 기타 운영 사항

제11장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

부칙

종사자 윤리지침

가가 의료기

1. 목적

본 지침은 “ 국민재가복지센터 ” (이하 ‘기관’이라 함)의 요양보호사가 업무를 수행하는데 있어 갖추어야 할 기본적인 윤리 규정을 확립함으로써 기관을 이용하는 수급자 모두의 기본권 및 존엄성을 보장하고, 기관이 제공하는 재가장기요양급여의 질을 높여 고객 만족도를 높임과 함께 궁극적으로 노인장기요양보험사업 및 노인 복지의 발전을 그 목적으로 한다.

2. 정의

“윤리”란 사람으로서 마땅히 행하거나 지켜야 할 도리를 말하며, “도덕”이란 사회 구성원들이 양심, 사회적 여론, 관습 따위에 비추어 스스로 마땅히 지켜야 할 행동 준칙이나 규범의 총체를 말한다. “지침”은 생활이나 행동 따위의 지도적 방법이나 방향을 인도해주는 준칙을 말한다.

3. 윤리행동강령

우리는 인본주의와 평등사상에 입각하여 어르신이 존엄성과 가치를 지닌 사회구성원 임을 항상 인지함으로써 어르신의 자유권과 생존권을 보장하기 위한 노력을 게을리 하지 않는다. 우리는 어르신들 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하기 위하여 최선을 다하고, 사회적 · 경제적 · 신체적으로 불리한 여건에서 멸시 · 금전적 갈취 · 부적절한 성희롱 등에 부당하게 피해를 보는 일이 없도록 사명감을 가지고 노력한다. 아울러 그 실천을 위한 전문지식과 기술을 개발, 습득하고, 실천하는 노인복지 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다. 이에 우리는 어르신·동료·기관 그리고, 지역 및 전체사회와 관련된 윤리행동강령을 다음과 같이 정하여 이를 준수할 것을 다짐한다.

4. 세부지침

1) 기본윤리

- ① 우리는 노인복지 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 자부심을 가지며 책임감을 가지고 업무를 수행한다.
- ② 우리는 어르신의 종교·인종·성별·연령·국적·결혼상태·성격·경제적 지위·정치적 성향·정신적 신체적 장애·기타 개인적 선호 등을 이유로 차별대우를 하지 않는다.
- ③ 우리는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 우리는 사회정의실현과 어르신의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- ⑤ 우리는 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.
- ⑥ 우리는 어르신의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별해서는 안 된다.
- ⑦ 우리는 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다.
- ⑧ 우리는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.

2) 요양보호사의 윤리

- ① 어르신에게 개개인별 상태에 따른 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
 - ② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스제공 시 어르신의 동의를 얻어야 한다.
 - ③ 직무수행과정에서 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 의해 소중히 다루어져야 하고, 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험요인으로 부터 보호되어야 한다.
 - ④ 우리는 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
 - ⑤ 우리는 기관 내외부에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여하여야 한다.
-

3) 수급자에 대한 윤리

- ① 우리는 어르신의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 우리는 어르신에 대해 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 전문적 기술과 능력을 최대 발휘한다.
- ③ 우리는 어르신이 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 그 이익을 대변해야 한다.
- ④ 우리는 어르신의 사생활을 존중 보호하며, 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀 유지해야 한다.
- ⑤ 우리는 어르신이 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
- ⑥ 우리는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 어르신의 개인정보에 대해 비밀보장의 범위와 정보취득의 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보공개 시 동의를 얻어야 한다. 또한, 서비스 제공 시라도 업무와 무관하게 정보를 열람하지 않는다.
- ⑦ 우리는 개인적 이익을 위해 어르신과의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- ⑧ 우리는 어떠한 상황에서도 어르신과 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
- ⑨ 우리는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 어르신을 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.
- ⑩ 우리는 어르신의 이해와 그 어떤 다른 이해가 상충될 때 어르신의 이해가 우선되도록 노력해야 한다.

4) 동료에 대한 윤리기준

- ① 우리는 존중과 신뢰로 동료를 대하며, 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- ② 우리는 사회복지 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다.
- ③ 우리는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
- ④ 동료가 전문적인 판단과 실천이 미흡하여 문제를 야기시켰을 때, 적절한 조치를 취하여 어르신의 이익을 보호해야 한다.
- ⑤ 우리는 다른 구성원이 행한 비윤리적 행위에 대해, 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑥ 우리는 동료 및 타 전문직 동료의 직무가치와 내용을 인정·이해하며, 상호간 민주적 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.

5) 사회에 대한 윤리기준

- ① 우리는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- ② 우리는 필요한 사회서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다.
- ③ 우리는 사회환경을 개선하고 사회정의의 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구하고 옹호해야 한다.
- ④ 우리는 자신이 일하는 지역사회의 문제를 이해하고, 그것을 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

6) 기관에 대한 윤리기준

- ① 우리는 기관의 정책과 사업 목표의 달성·서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로써, 어르신에게 이익이 되도록 해야 한다.
- ② 우리는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여, 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 해당윤리위원회에 보고해야 한다.
- ③ 우리는 소속 기관의 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장발전을 위해 노력해야 한다.

급여제공직원 윤리 관련 자료

1. 신체구속 및 행위제한 최소화

- 1) 이용수급자 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 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- 2) 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 3) 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 구속 및 행위를 제한해서는 안 된다.

2. 선택권 존중

- 1) 노인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 하며, 노인의 의사에 반하는 시설 변경 또는 이용종료를 하여서는 안 된다.
- 2) 불가피하게 시설 변경 또는 이용종료 시에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 3) 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 서비스 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 참여시켜 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 4) 서비스 이용중단 자유
 - ① 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 이용할 수 있도록 기회를 제공하며, 서비스이용을 중단하고자 할 경우, 이에 대한 의사를 존중하여야 한다.
 - ② 노인의 의사에 반하는 시설 변경 또는 이용종결을 하여서는 안 되며, 불가피 하게 시설 변경 또는 이용종결을 하게 될 경우에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.

3. 직원의 신분관련 정보 제공

- 1) 장기요양기관 직원은 수급자 및 가족이 직원의 신분을 쉽게 확인할 수 있도록 적절한 정보를 제공해야 한다.
 - ① 전 직원은 항상 신분증을 패용해야 한다. 신분증은 사진이 부착되고, 성명, 소속, 자격 등이 표시되어 본인임을 확인할 수 있어야 한다.
 - ② 전화를 받는 직원은 항상 기관명과 소속 부서, 성명을 명확히 밝혀야 한다.

성폭력 예방 및 대응지침

가가 의료기

◆ 성폭력 예방 및 대응지침 ◆

1. 성폭력

1) 정의

- 상대방의 의사에 반하여 힘의 차이를 이용해 상대방의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 성적행위를 의미한다. 법률에서는 주로 강간, 강제추행 등을 의미하고 있으며 최근에는 상대방의 의사를 무시한 채 행위를 한 경우 폭행이 없어도 강간, 강제추행으로 인정되기도 한다. 성폭력 범죄는 상대방(피해자)의 의사에 반하여 가해자의 일방적인 성적 행위를 통해 개인의 성적자기결정권이 침해되는 것을 의미하며, 피해자의 저항여부에 상관없이 보호되어야 한다.
- 장기요양서비스를 제공하는데 있어서 서비스제공자와 급여를 제공 받는 수급자 간 발생 할 수 있는 성폭력·성희롱에 대한 개념 정의를 명확히 하여, 원활한 노인장기요양서비스를 제공하고, 종사자와 수급자의 신체의 안전을 도모함에 그 목적을 둔다.

2) 성폭력 기본지침

- 성폭력, 성폭력 예방 및 관련지침을 기관 게시판에 게시하여 누구나 볼 수 있게 한다.
- 성폭력예방 지침에 대한 안내와 함께 요양보호사 및 직책별로 반드시 지켜야 하는 업무내역과 서비스에 대한 교육을 함께 제공한다.
- 근로자에 대한 연간 성폭력예방교육을 1회 이상 실시한다.
- 기관에서 정기적(직원회의, 간담회, 수급자 및 보호자상담 등) 면담을 통하여 수급자 및 근로자가 느끼는 고충에 대해서 파악하여 조치한다.
- 기관 업무(사무실 근무, 서비스제공, 출근, 퇴근 등)시 다음과 같이 주의한다.
 - 밤과 낮을 주의해야 한다. - 평상시에 성폭력은 밤이고 낮이고 일어나기 때문이다.
 - 사계절을 조심해야 한다. - 성폭력은 여성들의 옷의 길이와 직물의 두께와는 아무 상관없다.
 - 모든 장소를 주의해야 한다. - 성폭력이 낯설고 한적한 길거리에서만 일어난다는 통념을 버려야 한다.
 - 항상 아는 사람을 더 조심하고 특히 가족과 애인, 수급자 및 보호자를 조심해야 한다.
 - 비 전과자를 조심해야 한다. - 성폭력 사건의 신고률은 매우 낮다는 것을 명심하자. 신고 되지 않은 가해자들은 경찰서 한번 가보지 않고 성폭력을 반복해서 저지르고 다닐 것이다.
 - ‘네가 유혹했다’ 는 가해자의 거짓말에 현혹해서는 안 된다 - 가해자들은 폭력과 연애를 구분하지 못한다.
 - ‘내가 예민한가?’ 싶어지면 그 예민함을 키워라 - 가해자들은 농담과 폭력을 구분하지 않는다.
 - 재판부의 무죄추정의 원칙에 휘말리지 마라 - 내 담당 수사관이 하는 말이 법리적 해석인지 성폭력에 대한 통념 때문인지 주의해서 듣고, 후자라면 따져 물어야 한다.
 - 성폭력은 친고죄임을 유의하라 - 성인 피해 사건의 경우 여성 피해자의 인권을 이유로 경찰이 인지해도 피해자의 고소가 없으면 경찰은 수사하지 않으며, 내가 고소를 하더라도 경찰이 합의를 권하는 경우도 있다.

3) 성폭력 성립 유형

- 남녀, 직책 구분 없이 발생 및 성립이 가능함
 - 유형1) 직원 → 직원
 - 유형2) 수급자 → 직원
 - 유형3) 직원 → 수급자

2. 성폭력 유형

1) 수급자 성폭력 유형

“수급자 성폭력”이라 함은 기관종사자가 수급자에게 성적인 언어나 행동 등으로 또는 이를 조건으로 서비스의 불이익을 주거나 또는 성적 굴욕감을 유발하게 하는 것을 말한다.

■ 수급자 성폭력 행위자와 피해자

<행위자>

- 사회복지사와 요양보호사 등 기관 종사자가 해당된다.
- 기관에 같이 근무하는 종사자 중 특이 이성이 해당될 수 있다.

< 피해자 >

- 주로 여성이 대상이지만 거동이 불편한 수급자의 경우로 남녀 수급자 모두 해당되며, 수급자의 가족(동거 수급자 및 장애가족)도 포함된다.

■ 성적인 언어나 행동에 의하거나 또는 이를 전제조건으로 한다.

- 상대방이 원하지 않는 성적인 언어나 행동이 반복되거나 한 번의 언어나 행동이라도 상대방이 심한 수치심을 느낀 경우에는 성폭력이 될 수 있다.
- 어떠한 경우에 단 한 번의 성적 언동이라도 성폭력에 해당되는지는 미리 판단하기 곤란하므로 합리적인 차원에서 사례별로 판단되어야 한다.
- 성폭력은 성적인 언어나 행동 등이 전제되어야 한다.

2) 종사자 성폭력의 유형

(1) 직장 내 성폭력의 성립 요건

- 직장 내 성폭력의 가해자와 피해자가 존재한다.
- 가해자는 지위를 이용하거나 업무와 관련이 있다
- 성적인 언동 등으로 성적굴욕감 및 혐오감을 느끼게 한다.
- 성적언동 그 밖의 요구 등에 대한 불응을 이유로 고용상의 불이익을 준다.

(2) 기관 내 성폭력의 두가지 유형

- 센터장이나 대표 또는 근로자가 기관내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언어나 행동 등을 조건으로 고용상의 불이익을 주는 「조건형 성폭력」과 센터장이나 대표 또는 종사자가 기관내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언어나 행동 등으로 성적 굴욕감을 유발하여 고용환경을 악화시키는 「환경형 성폭력」이 그 두 가지이다.

① 조건형 성폭력

- 기관내에서 센터장이 근로자에게 성적인 관계를 요구했는데 근로자가 이를 거부했다는 이유로 근로자를 해고하는 것
- 출장중에 상급자가 차안에서 근로자의 허리, 가슴 등을 만져 근로자가 이에 저항하자 근로자를 납득하기 어렵게 힘든 근무지로 배치 전환하는 것
- 간담회 등 회식자리에서 센터장이 외설적인 춤을 출 것을 요구하며 포옹하려 하여 이를 거부한 자에게 불이익을 주는 것

② 환경형 성폭력

- 기관 내에서 센터장이 성적인 음담패설, 외모에 대한 성적인 평가 등의 발언을 하여 근로자가 굴욕감을 느끼고 근로 의욕이 저하되는 것
- 여성 근로자에 관계되는 성적인 소문을 의도적으로 퍼뜨려 여성 근로자에게 심적 고통을 느끼게 해 일을 제대로 할 수 없게 하는 것
- 기관 상사가 음란 사진·그림, 달력 등을 게시하여 여성 근로자가 굴욕감을 느끼고 업무에 집중할 수 없게 하는 것

3) 다음의 성적 언동에 의한 성폭력은 어디까지나 예시적인 것이며 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 언어나 행동이 포함된다.

(1) 육체적 행위

- 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 행위
- 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- 애무를 강요하는 행위
- 회음부를 노출시켜 놓는 행위

(2) 언어적 행위

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실관계(배우자와의 잠자리 등)를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위

(3) 시각적 행위

- 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위(컴퓨터나 핸드폰 등 포함)
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 자신의 성기를 만지는 행위

4) 성폭력·성추행·성희롱의 구분

구 분		내 용	예 시	비 고
성 폭 력	성 폭 력	• 좁은 의미로는 성폭력 관련법에 의해 가해자를 형사 처벌 할 수 있는 강간, 강제추행 등의 범죄행위	• 강간, 강제추행 등 • 공중 밀집장소에서의 추행 • 통신매체를 이용한 음란행위 • 업무상 위계 위력 등에 의한 추행 • 카메라 등을 이용한 촬영	형사 처벌 가능
	성 추 행	• 추행이란 상대방의 의사에 반하여 성적인 수치심이나 혐오감을 유발하는 성적행위로, 간음 이외의 성적 강제행위 • 강제추행이란 폭행이나 협박을 통해 상대방을 추행하는 행위(기습 추행도 포함)		
성 희 롱		• 행위자가 성적인 언동 등으로 피해자에게 성적 굴욕감, 혐오감을 느끼게 하는 모든 행위이며 일반적으로 직장 내 성희롱을 의미 • 업무, 고용, 그 밖의 관계 등에서 권력차이로 발생	• 성적굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 언어적, 시각적, 신체적 행위 • 언어적, 시각적, 육체적 성희롱 업무 관련성/행위자로 행위유형과 내용에 따라 형사처벌 대상이 될 수도 있음.	기업 내 인사위원회 고용노동청 국가인권위원회 조사
• 112 및 1366(여성긴급전화), 1899-3075(성폭력피해신고) • 피해자를 보호하여 병원으로 이송(48시간이내)				

3. 성폭력 예방 및 대응지침

1) 성폭력 예방

- 성인지 감수성 훈련 : 성별 특성을 이해하고 성인지 관점을 가지고 개인의 다양성을 인정한다.
- 자기표현 훈련 : 평소 일상생활 시 자신의 감정과 생각을 표현한다. 상대방이 'NO'라고 말하는 것이 어렵다는 것을 이해하며, 침묵은 동의가 아니며 'NO'는 'NO'로 수용 한다.
- 신뢰관계 구축 : 신뢰 관계를 형성한다.
- 성적인 행동을 요구할 때는 윤리적 수치심을 자극하여 설득, 서비스 중단될 수 있음을 이야기하고 신속하게 자리를 피한다.

- 항상 몸가짐과 행동을 단정히 한다.
- 위기에 직면했을 경우에는 갑자기 깨물거나, 할퀴어 재빠르게 도망친다.
- 기관에서는 성폭력 및 성희롱 예방을 위한 교육을 정기적으로 실시하고, 기관의 소속 직원들은 성폭력 예방교육에 적극적으로 참여한다.
- 성폭력예방법과 대응 지침에 대한 자료를 이용자가 쉽게 볼 수 있는 곳에 비치하거나 자료를 제공한다.

(1) 기관 내 성폭력 예방 장치

- 센터장은 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담·처리할 수 있는 고충처리 절차를 마련한다.
- 센터장은 성폭력 문제 해결에 도움을 주는 외부전문가를 성폭력담당 상담요원으로 지정하고 신속한 상담이 이루어지도록 하여야 한다.
- 센터장(상담요원)은 제기된 사안에 대하여 신속·공정하게 조사·처리를 하고, 특히 조사과정 등에서 지득한 개인정보를 누출하여서는 안 된다.
- 센터장은 성폭력 사건 조사 및 처리 종료 시 관계당사자에게 그결과를 적정 기일내에 통보하여야 한다.
- 센터장은 사건처리 이후에도 피해근로자에 대한 성폭력 문제가 재발되지 않도록 관심을 가져야 한다.

(2) 예방교육의 실시(남녀고용평등법 제8조의2제1항제1호)

- ① 교육형식
 - 센터장은 기관 내 성폭력 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 하며, 그 방법은 사업장의 규모와 사정을 고려하여 직원교육(월례회의), 직무교육을 이용하되 동영상 등 시청각 교재를 활용할 수 있다.
 - 이 경우 반드시 외부강사여야 하는 것은 아니며, 센터장이나 사회복지사에 의한 교육도 가능하다.
 - 수시로 사보 또는 홍보물의 배포, 기관 게시판, 전자우편 등 다양한 방법으로 관리자나 근로자에게 기관 내 성폭력 예방 관련사항을 알려 건전한 근무환경 조성에 노력하여야 한다.

② 교육 내용

- 기관 내 성폭력에 관한 법령
- 기관 내 성폭력 예방에 대한 센터장의 방침 등에 관한 사항
- 기관 내 성폭력 발생 시 처리절차 및 조치기준
- 기관 내 피해근로자의 고충상담 및 구제절차
- 기타 기관 내 성폭력 예방에 필요한 사항

(3) 직원들은 다음의 예방규칙을 숙지하고 실천하여야 한다.

- 평소 동료들 간에 존칭을 사용한다.
- 음담패설이나 고정된 성역할을 강조하는 차별적 발언, 신체에 대한 성적인 비유, 평가를 하지 않는다.
- 불필요한 신체접촉을 삼간다.
- 성적으로 불쾌한 감정은 분명하게 표현하고, 상대방의 싫다는 표현은 진지하게 받아들인다.
- 수급자의 급여제공 시 수급자가 인지하지 못해도 성적으로 존중하는 자세로 업무에 임한다.
- 업무 중에 음란한 사이트나 저속한 사진 등을 보지 않는다.
- 주위에 성폭력 피해자가 있을 경우 적극적으로 돕는다.

2) 성폭력 대응 방법

■ 이용수급자가 성폭력 피해를 당한 경우

(1) 피해자(이용 수급자)

- 즉시 안전한 장소를 찾는다.
- 가족, 이웃, 서비스 이용기관에게 연락을 취하여 도움을 청한다.
- 현장을 그대로 보존하고 외투 등을 걸친다.
- 가해자의 신장, 체중, 인상착의, 행동특성 등을 기억해 둔다.
- 샤워를 하지 말고 보호자와 함께, 즉시 병원에 찾아가 검진을 받는다.(최소 48시간 안에 병원 내방)

(2) 기관의 대응

- 성폭력은 가해자의 잘못임을 분명히 말해준다.
- 피해사실을 말할 권리가 있고, 말한 내용을 경청, 공감하고 그대로 믿어준다.
- 피해자의 2차 피해를 방지하기 위하여 기관에서는 철저히 비밀을 유지한다.

■ 직원이 성폭력 피해를 당한 경우-대상자 가정 내에서

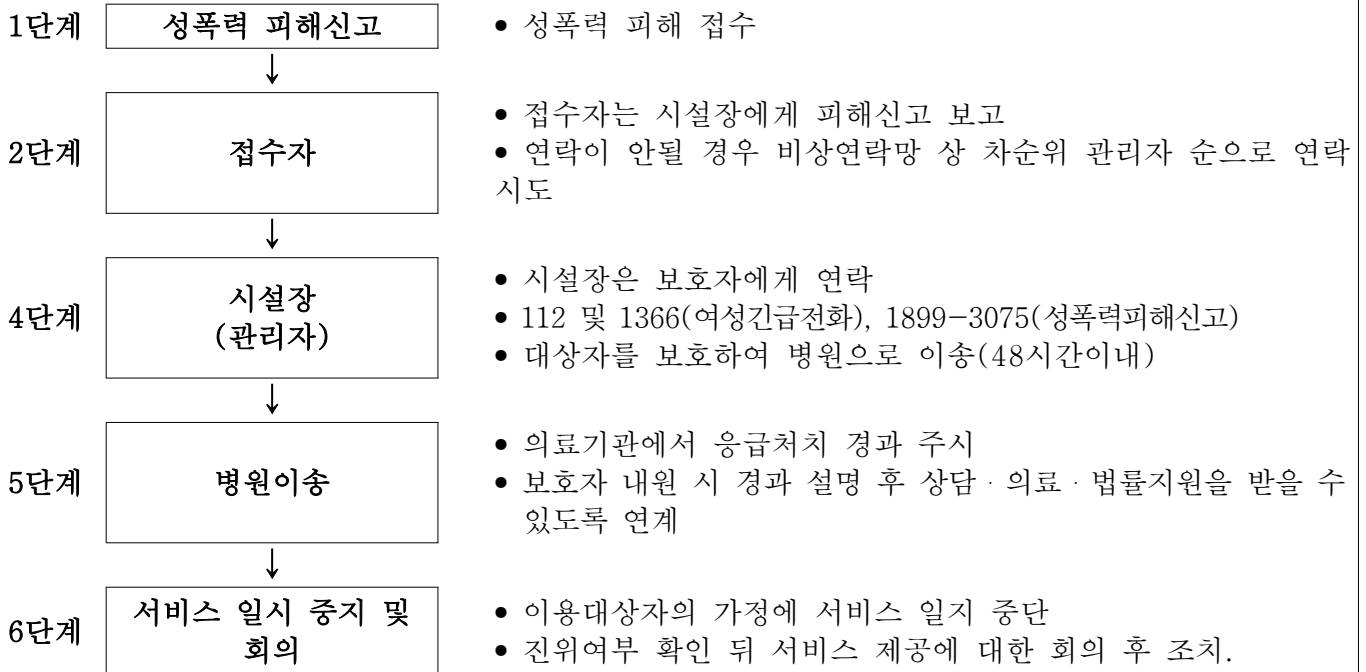
(1) 피해자(서비스 제공자)

- 즉시 안전한 장소를 찾는다.
- 가족, 친구, 소속기관에게 연락을 취하여 도움을 청한다.
- 가해자의 신장, 체중, 인상착의, 행동특성 등을 기억해 둔다.
- 샤워를 하지 말고 보호자와 함께, 즉시 병원에 찾아가 검진을 받는다.(최소 48시간 안에 병원 내방)
- 성폭력은 가해자의 잘못임을 분명히 말해준다.
- 피해사실을 말할 권리가 있고, 말한 내용을 경청, 공감하고 그대로 믿어준다.
- 피해자의 2차 피해를 방지하기 위하여 기관에서는 철저히 비밀을 유지한다.

(2) 기관의 대응

- 성폭력은 가해자의 잘못임을 분명히 말해준다.
- 피해사실을 말할 권리가 있고, 말한 내용을 경청, 공감하고 그대로 믿어준다.
- 피해자의 2차 피해를 방지하기 위하여 기관에서는 철저히 비밀을 유지한다.

■ 대응 체계



3) 성폭력 대응지침

■ 적용범위

이 대응지침은 본 기관에 소속 되어 운영규정 및 기관관리지침의 영향을 받는 모든 임직원에 적용되며, 성폭력의 발생 범위는 근무시간 내·외를 불문하고 사업주와 상급자 또는 근로자는 직장 내 성폭력·성희롱을 하여서는 아니 된다-『남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률』 제2절의 제12조(직장 내 성희롱의 금지). 단, 동법 제2절 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)에 따라 본 지침에서는 노인 장기요양 업무와 밀접한 관련이 있는 수급자 또는 보호자, 그 가족도 본 조항에 포함한다.

■ 성폭력 행위 예시

노인 장기요양보험 관련 사업의 경우 수급자를 돌보기 위해 신체적 접촉이나 수급자의 신체노출이 있을 수 있으므로 이를 감안하여 아래와 유사한 사항을 성폭력으로 판단한다. 아래의 예시는 특별한 대상의 언급이 없는 한 수급자, 요양보호사, 기관대표 모두에게 해당한다.

■ 육체적 행위

- 입맞춤이나 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위를 필요이상으로 빈번하게 하는 경우.
- 요양보호사가 안마 등 육체적 접촉이 필요한 급여를 제공 할 때 요양보호사의 신체부위를 더듬는 행위.
- 직접적인 성행위를 시도 또는 강요하는 행위.
- 급여제공 중 기저귀를 갈아주거나 목욕을 시키는 중 수치심을 느낄 수 있는 부위를 수급자의 동의 없이 혹은 거절의사를 밝힘에도 불구하고 고의적으로 접촉하는 경우.
- 수급자가 말을 듣지 않는다고 옷을 벗겨 방치하는 경우.
- 기저귀를 갈아주거나 화장실 청소를 할 때 실변 등을 이유로 성적인 모욕을 가하는 경우.

■ 언어적 행위

- 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
- 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위

■ 시각적 행위

- 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
- 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

■ 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어사용이나 행동을 할 경우.

4) 고충상담 및 구제절차

■ 고충상담 및 처리

- 성폭력 피해자의 고충에 대한 상담 접수 및 조연(요양보호사와 수급자 모두 해당.)
- 성폭력 사건에 대한 조사 및 처리
- 성폭력 사건 처리 관련 부서 간 협조 · 조정에 관한 사항
- 성폭력 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항
- 성폭력 예방을 위한 교육 및 홍보 등
- 종사자 근무조건 · 인사관리 · 기타 신상문제 관한 사항

■ 고충처리 전담창구에는 고충상담신청서 · 관리대장을 비치 · 작성하여야 한다.

■ 상담신청

■ 성폭력과 관련하여 상담을 원하거나 고충의 처리를 원하는 피해자 또는 그 대리인은 서면, 전화, 전자우편(e-mail)을 통해 상담을 신청할 수 있으며, 고충상담일지를 작성하여야 한다.

■ 고충상담원은 성폭력과 관련하여 고충 상담 신청을 받은 경우 지체 없이 상담에 응해야 하며, 피해자가 원하는 경우 필요한 조사를 하여야 한다.

노인 인권보호 지침

가가 의료기

◆ 노인 인권보호 지침 ◆

1. 노인인권보호의 권리

- 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
- 신체적 구속을 받지 않을 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 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 일상생활, 서비스 이용은 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정을 행사할 권리

2. 노인인권보호의 윤리강령

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 수급자가 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 기초생활수급자가 노인으로서 또한 수급자로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안 되며 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대 피해 수급자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 수급자와의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 수급자의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 수급자의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- 수급자의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 수급자의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 수급자가 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 수급자에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3) 신체적 구속을 받지 않을 권리

- 기초수급자 또는 종사자 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 제외하고는 수급자의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 수급자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 수급자 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 기관규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

4) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- 수급자의 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 수급자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 수급자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

5) 통신의 자유에 대한 권리

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

6) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

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

7) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 수급자 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

8) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 수급자의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차를 마련하여 시행하여야 한다.
- 수급자나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 수급자나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 수급자에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

9) 자유에 대한 권리

- 자발적 모임이나 다른 수급자와 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 기초생활수급자의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

10) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 수급자의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 수급자가 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 수급자가 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 수급자의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여 사전에 수급자와 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 수급자 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 생활수급자의 권리, 운영과 관련된 기관의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활수급자와 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

3. 노인학대 유형

▣ 노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 수급자에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유형	정의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 수급자에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어·정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 수급자에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성폭력, 성추행 등의 수급자의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	수급자의 자산을 수급자의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취 하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 수급자의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	수급자 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 시작비용 미납 등의 사유로 수급자에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

(1) 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
▪ 때린다. ▪ 세게 친다. ▪ 꼬집는다. ▪ 물건을 집어 던진다. ▪ 흥기로 위협한다. ▪ 강하게 누른다. ▪ 찌른다. ▪ 강하게 흔든다. ▪ 강하게 붙잡는다. ▪ 난폭하게 다룬다. ▪無理하게 먹인다. ▪ 신체 구속한다. ▪ 감금(가동)한다. ▪ 의자나 침대에 묶어둔다. ▪ 불필요한 약물 투여한다. ▪담배 등으로 화상 입힌다.	▪ 설명 할 수 없는 상처 ▪ 설명과 일치하지 않는 상처 ▪ 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ▪ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ▪ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진) 상처 ▪ 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분에 출혈한 흔적 ▪ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ▪ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ▪ 이상한 체중 감소 ▪ 행동이나 활동 수준이 변화	☒ 외상없음 ☒ 멍등 ☒ 꼬집힘 ☒ 찢김 ☒ 머리카락 뽑힘 ☒ 묶은 흔적 ☒ 유해한 약물투여 흔적 ☒ 감금 ☒ 골절 ☒ 인대손상 ☒ 화상 ☒ 호흡곤란 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 신체떨림(수전증) ☒ 의식장애 ☒ 사망 ☒ 부종 ☒ 할퀴 ☒ 물어뜯김 ☒ 경미한 출혈 ☒ 목졸린 흔적 ☒ 뺨(접질림) ☒ 탈골 ☒ 고막파열 ☒ 복부출혈 ☒ 두개골 골절 ☒ 뇌손상 ☒ 뇌사 ☒ 기타

(2) 언어 · 정서적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
- 말로 욕을 퍼붓는다. - 노인에게 고향을 지른다. - 말로 혐오스럽게 한다. - 말로(양로원등의 시설로 보내겠다)협박한다. - 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. - 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. - 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. - 유아처럼 다룬다. - 고령자를 가족과 친구로부터 격리 한다. - 외출시키지 않는다. - 노인을 보지 않는다. - 노인에게 말을 걸지 않는다. - 무시하고 대답하지 않는다. - 노인만 따로 식사를 먹게 한다. - 창피를 준다. - 비웃거나 조소를 한다. - 재앙을 가져오는 사람으로 취급 한다. - 위협적으로 무례한 태도를 취한다. 노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다. - 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해 한다.	- 반응하려고 하지 않는다. - 질문을 해도 '네' '아니오' 라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다 - 표정이 없다 - 정서 상태 : 우울, 공포, 혼돈상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 - 무기력하다 - 말하기를 꺼려하거나 주저한다. - 고개를 숙이고 있다 - 웃는 모습이 아니다 - 눈물을 머금는다, 운다, 절망 이나 동요를 보인다. - 대화에 참가하지 않는다. - 걱정된 듯 한 모습을 하고 있다. - 눈이 속 들어가 있다. - 가족의 안색을 살핀다. - 가족을 피하려고 한다. - 집에 돌아가려 하지 않는다.	☒ 무관심 ☒ 소리 지름 ☒ 비하된 언어 ☒ 이유 없는 짜증과 화 ☒ 심한욕설 ☒ 대꾸안함 ☒ 무시 ☒ 모멸감 ☒ 고의적 따돌림 ☒ 언어적 협박 및 위협 ☒ 흥기로 위협 ☒ 과대한 요구 ☒ 생활기구 제한 ☒ 기물파손 ☒ 물건던짐 ☒ 사회적 활동 제한 ☒ 사용 공간 제한 ☒ 생활기구 사용 제한 ☒ 쫓아냄 ☒ 집 못 들어오게 함 ☒ 나가지 못하게 함 ☒ 기타

(3) 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
- 수급자가 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 - 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 - 폭행한 후 강제로 성행위 및 강간하는 것 - 물건이나 흥기를 사용하여 강제로 성폭행하는 - 원치 않는 성행위 및 강간 - 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 - 속옷이 찢어짐 - 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 - 성병 - 우울, 사회관계의 단절 - 수면장애 - 분노 또는 수치심	☒ 성적수치심 유발 행위 ☒ 성적 수치심 유발 환경 ☒ 성폭력 ☒ 성추행 ☒ 성폭행 ☒ 강제적 성행위 및 강간 ☒ 기타

(4) 재정적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
- 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. - 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. - 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고 빌린다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. - 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여 한다. - 노인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다. - 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌에서 돈을 인출한다.(돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) - 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. - 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약 한다.	- 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다 - 필요한 물건을 살 수 없다 - 채납된 공과금 및 세금 고지서가 발견되고 있다. - 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다 - 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다 - 개인 소지품이 없어졌다 - 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다.	☒ 인감도용 ☒ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여후 부양 의무 불이행 ☒ 은행계좌 무단 인출 ☒ 현금갈취 ☒ 동산갈취 ☒ 부동산갈취 ☒ 재산권사용제한(예:근저당) ☒ 유언장 허위 작성 ☒ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☒ 불완전한 의사표시상태에서노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인연금 채무 불이행 ☒ 기타

(5) 방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
- 식사와 물을 주지 않는다. - 약물을 불충분하게 투여한다. - 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다) - 청결유지를 태만히 한다.(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎이, 산발, 목욕 등) - 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다.(안경, 의치, 보청기 등) - 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다. - 노인 방만 청소하지 않는다. - 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다 - 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.	- 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 - 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다 - 욕창이 있다. - 땀띠, 염증, 이(기생충)이 있다 - 악취가 난다. - 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부수어져 있다 - 식사를 거르고 있다 - 영양실조나 탈수상태에 있다 - 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다 - 의복을 착용하지 않았다. - 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. - 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다 - 기저귀가 교환되지 않고 있다. - 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다	☒ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☒ 보장기구(보청기, 당뇨 체크 기구등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☒ 비위생 거주 환경 ☒ 개인위생 방치(와상, 치매등 거동 불가능 노인) ☒ 난방 단절 ☒ 전기, 가스, 수도 단절 ☒ 주거환경 안전사고 위험 ☒ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☒ 영양실조 ☒ 탈수상태 ☒ 연락두절 ☒ 왕래두절(1년 이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

(6) 자기방임

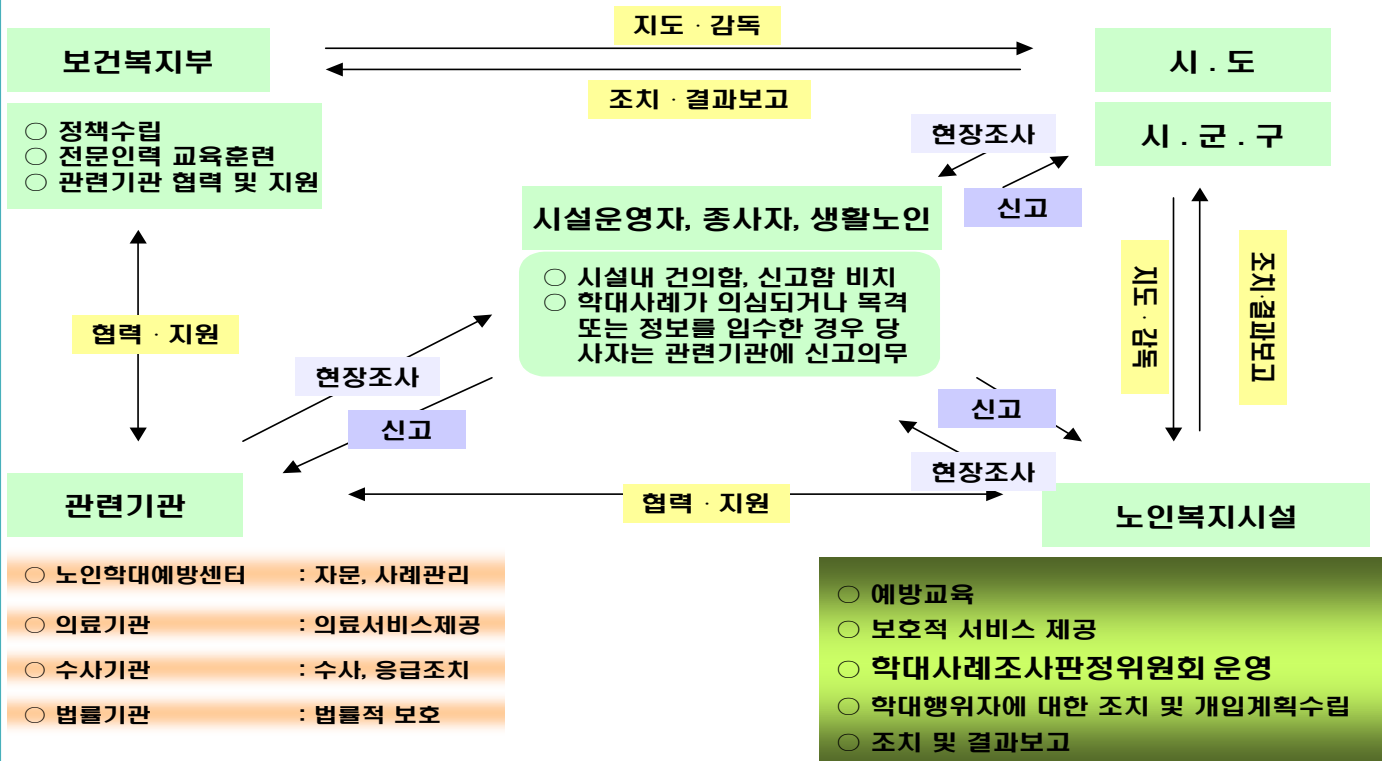
구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
- 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. - 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	- 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 - 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 - 의도적으로 죽고자 하는 모든 행 위	☒ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보 호 거부로 건강문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명 에 위험 초래 ☒ 자해 ☒ 자살기도 ☒ 사망 ☒ 기타

(7) 유기

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
- 노인을 낯선 장소에 버린다 - 노인을 다른 주거지에 기거하게 하고 연락을 두절한다. - 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. - 노인을 강제적으로 반 감금형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못 하게한다.	- 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. - 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. - 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. - 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.	☒ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☒ 반감금 형태의 시설에 입소됨 ☒ 사망 ☒ 기타

4. 노인학대 예방

1) 노인학대 예방 및 학대 사례 처리절차



2) 대응방법

주변에 학대받은 수급자나 사람이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담전화 1577-1389번으로 전화하면 된다. 응급사례로 판단될 경우 12시간 내 수급자보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 기관조사하고 필요한 조치를 취한다. 그 외에도 1577-1389번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공받으실 수 있다. 수급자보호전문기관은 노인학대 등 수급자권익 침해문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하여 수급자인권에 대한 국민인식 제고와 수급자권익증진을 통해 수급자의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사업을 활발히 펼쳐나가고 있다.

3) 신고

■ 신고자

(1) 대상

① 학대피해노인

- 노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 의뢰할 수 있다. 이때 피해자의 이야기를 충분히 수용하도록 하되 피해여부가 사실인지, 학대의 응급성이 요구되는지에 초점을 두고 자료를 수집하여야 한다.

② 타인

- 노인학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 경우에 노인과 다양한 관계를 맺고 있는 사람들이 신고하거나 사례를 의뢰할 수 있다.
 - 가족 및 친지
 - 지역주민 및 이웃
 - 기관(동사무소, 경찰서, 보건소, 병원, 사회복지 관련기관 등)

(2) 노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의6 제2항)

① 신고의무자

- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - ※ 의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원
 - ※ 의료인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사
- 노인복지시설의 장 및 그 종사자
- 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담 치료 훈련 또는 요양을 행하는 자
- 가정폭력 방지 및 피해자보호 등에 관한법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

② 신고 시기

- 신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉시” 신고하여야 한다.

③ 신고자의 권리

- 신고자의 신분보장 (노인복지법 제39조의6 제3항)
- 신고인의 신분은 보장되고 신고인의 의사에 반하여 신분이 노출하지 않음과, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 알려준다.
- 상담자는 상담의뢰자의 개인 정보에 대한 비밀을 보장하여야 한다.

④ 익명 신고자 처리

- 상담원은 학대와 관련된 내용을 신고하는 신고인에게 자신의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 요구함
- 신고인의 이름, 전화번호 등과 같은 신고인의 비밀은 보장됨을 알려줌(노인복지법 제39조의6 제3항)
- 신고자가 자신의 정보(노인과의 관계, 전화번호, 주소 등), 피해노인에 대한 정보를 밝히지 않는 경우에는 노인학대 사례로 접수되지 않고 상담원이 현장에 나가 조사할 수 없음을 알려준다.

개인정보보호 지침

가가 의료기

◆ 개인정보보호 지침 ◆

1. 개인정보의 의미

개인의 신체, 재산, 사회적 지위, 신분 등에 관한 사실, 판단, 평가 등을 나타내는 일체의 모든 정보를 말한다. 우리나라의 민간분야 개인정보보호를 규율하고 있는 「정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률」 제2조에서는 개인정보를 “생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등의 정보를 말한다.” 라고 규정하고 있다.

■ 개인정보의 구체적 예

- 신분관계 - 성명, 주민등록번호, 주소, 본적, 가족관계, 본관
- 내면의 비밀 - 사상, 신조, 종교, 가치관, 정치적 성향 등
- 심신의 상태 - 건강상태, 신장, 체중 등 신체적 특징, 병력, 장애정도 등
- 사회경력 - 학력, 직업, 자격, 전과 여부 등
- 경제관계 - 소득규모, 재산보유상황, 거래내역, 신용정보, 채권채무관계 등
- 기타 새로운 유형 - 생체인식정보(지문, 홍채, DNA등), 위치정보 등

2. 개인정보의 수집 및 이용목적, 수집항목

재가기관 종사자가 수급자로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 수급자(보호자)의 동의를 얻어야 한다. 다만, 다음에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

- ① 서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요한 경우
- ② 서비스 제공에 따른 급여정산을 위하여 필요한 경우

제1조 (수집 및 이용목적 및 활용)

대상	개인정보 수집·이용의 목적 및 활용
수급자	본인식별절차, 장기요양급여계약서 작성, 급여계획 수립을 위한 수급자 욕구사정, 국민공단보험공단 급여내용통보서 작성 및 전송, 장기요양급여비용 청구, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 휴대전화 문자 메세지 발송, 팩스, 이메일, 전자적 자료제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용 등 장기요양급여제공에 필요한 사항
직원	본인식별절차, 이력 및 인사관리, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 건강검진 결과 보관관리, 재직증명 등 제증명 발급관리, 사회보험 및 민간보험 자료제출, 휴대전화 문자 메세지 발송, 급여, 직원현황, 연말정산에 대한 공공기관 등에 대한 자료제출, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용, 경찰서 범죄사실 확인

제2조 (개인정보 수집·이용하려는 개인정보의 항목)

대상	수집·이용하려는 개인정보의 항목
수급자	○고유식별정보:주민등록번호,외국인등록번호 ○개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양 유효기간,이용중인 장기요양급여종류,혼인여부,신체기능,사회생활기능,인지기능,행동변화,질병및증상,영양상태,이용 중인지역사회자원,가족사항 및 환경
직원	○고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ○개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 자격·면허 정보, 교육이력, 서비스 제공이력, 민감 정보(건강검진), 제공인력 관리서식에 명기된 항목 등(기본정보, 재직정보, 자격정보, 급여 정보, 금융 정보)

제03조 (고지 또는 명시)

재가기관 종사자는 수급자로부터 제01조 제①항의 규정에 의한 동의를 받고자 하는 경우에는 미리 다음 각 호의 사항을 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 수급자에게 고지하거나 서비스 이용계약서에 명시하여야 한다.

1. 개인정보 관리책임자의 성명· 지위· 전화번호· 전자우편 주소 기타 연락처
2. 개인정보의 구체적인 수집목적 및 이용목적
3. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 주된 사업, 연락처, 제공목적 및 제공할정보의 내용
4. 서비스제공자가 수집하고자 하는 개인정보 항목
5. 수집하는 개인정보의 보유 · 이용기간 및 법적근거 등 보유이유
6. 기타 개인정보에 대한 가공 또는 관리 방식

제04조 (개인정보보호방침의 공개)

재가기관 종사자는 다음 각 호의 내용을 포함하는 개인정보보호방침을 정하여 지속적으로 실행하여야 하고, 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 수급자(보호자)에게 공개하여야 한다.

1. 제01조 각호의 사항
2. 인터넷 홈페이지 접속정보파일(cookie)의 운영에 관한 사항
3. 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 대책
4. 개인정보 관련 불만처리에 관한 사항
5. 제3자 또는 공개된 자료로부터 수집한 개인정보의 이용·관리 등에 관한 사항
6. 기타 개인정보의 보호를 위하여 필요한 사항

제05조 (개인정보 수집의 제한)

재가기관 종사자는 수급자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 다음 각 호의 내용을 포함하는 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 다만, 법률에 수집대상 개인정보가 명시되어 있거나 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 경우로서 수급자의 동의가 있는 경우에는 예외로 한다.

1. 인종 및 민족
2. 사상 및 신조
3. 출신지 및 본적지
4. 정치적 성향 및 범죄기록
5. 과거의 병력 등 건강상태 및 성생활

3. 개인정보의 보유 및 이용기간

제06조 (이용 및 제공의 제한)

재가기관 종사자는 개인정보를 제01조의 규정에 의한 고지의 범위 또는 서비스이용계약서에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제07조 (개인정보취급자의 제한)

재가기관 종사자 등은 수급자의 개인정보를 취급할 수 있는 자를 다음 각 호의 1에 해당하는 자로 정하여 최소한으로 제한하여야 한다.

1. 수급자를 대면하고 또는 직접적인 서비스를 제공하는 자 : 대표, 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사
2. 개인정보 관리책임자 등 재가서비스의 관리업무를 수행하는 자
3. 기타 업무상 개인정보의 취급이 불가피한 자

제08조 (비밀유지)

서비스의 제공을 위하여 수급자의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손·침해 또는 누설하여서는 아니 된다.

제9조 (개인정보관리책임자의 지정)

재가기관 종사자 등은 수급자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 수급자의 불만을 처리하기 위하여 다음 각 호의 업무를 수행하는 개인정보 관리책임자를 지정하여야 한다.

1. 수급자 개인정보의 수집·이용·제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
2. 재가기관 종사자 등의 소속 직원 또는 제3자에 의한 위법·부당한 개인정보 침해행위에 대한 점검
3. 수급자로부터 제기되는 개인정보에 관한 불만이나 의견의 처리 및 감독
4. 기타 이용자의 개인정보 보호에 필요한 사항

제10조 (개인정보의 정확성 확보)

재가기관 종사자 등은 수급자의 개인정보를 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

제11조(기술적 보호조치) 재가기관 종사자 등은 컴퓨터를 이용하여 수급자의 개인정보를 취급하는 경우 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 다음 각 호의 기술적 보호 조치를 강구하여야 한다.

1. 백신 프로그램의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치
2. 암호알고리즘 등의 이용을 통하여 개인정보를 안전하게 네트워크상에서 전송할 수 있는 보안 조치
3. 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영
4. 기타 안전성 확보를 위하여 필요한 기술적 조치

제12조 (관리적 보호조치)

1. 재가기관 종사자 등은 수급자의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차 등을 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 하여야 한다.
2. 재가기관 종사자 등은 컴퓨터를 이용하여 수급자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보에 대한 접근 권한을 가진 담당자를 지정하여 식별부호(ID) 및 비밀번호를 부여하여야 한다. 이 경우 기관 관리책임자 등은 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신하여야 한다.

제13조 (개인정보의 보관관리) 기관은 수급자 개인정보보호 관련 수급자의 인적사항이 명시된 모든 서류를 대외비로 분류 관리하며 서류보관은 보호조치가 이루어진 서류함에 시건 장치를 설치하여 외부인의 접근 및 열람을 차단한다.

제14조(개인정보의 파기) 재가기관 종사자 등은 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 개인정보를 파기하는 때에는 다음 각 호의 방법에 의한다.

1. 종이에 출력된 개인정보 : 분쇄기로 분쇄하거나 소각
2. 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보 : 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제

제15조 (개인정보 보유 및 이용기간)

대상	개인정보 수집·이용기간 및 보유기간
수급자	○ 수집기간 : 급여 계약일 부터 계약기간만료일까지 ○ 보유기간 : 수급자의 종료 후 5년 까지 보존(다만, 노인장기요양보험법 등 관계법령에 따라 보존할 필요성이 있는 경우에는 해당 규정에 따라 보유) ○ 이용기간 : 급여 계약일 부터 장기요양인정유효기간(갱신 시 마다 동의서 작성)
직원	○ 보유기간 : 퇴사일 부터 3년 ○ 수집 및 이용기간 : 채용일 부터 퇴사일 까지

제16조 (개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자
수급자	지자체, 사회복지정보시스템, 보건복지부, 사회보험공단, 민간보험사, 자체 전산프로그램계약업체, 타 제공기관, 지역사회 복지기관, 의료기관 등
직원	지자체, 국세청, 금융권, 사회복지정보시스템, 보건복지부, 사회보험공단, 민간보험사, 자체 전산프로그램계약업체, 경찰서 등

제17조 (개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목
수급자	○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ○ 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 장기요양인정번호, 장기요양등급, 장기요양인정유효기간, 이용중인장기요양급여종류, 혼인여부, 신체기능, 사회생활기능, 인지기능, 행동변화, 질병및증상, 영양상태, 이용중인 지역사회자원, 가족사항 및 환경
직원	○ 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호 ○ 개인정보 : 성명, 주소, 연락처, 이메일, 교육이력, 서비스 제공이력, 민감 정보(건강검진), 재직정보, 자격정보, 급여정보

제18조 (개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용
수급자	본인식별절차, 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원에게 인계인수서 작성, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 민간보험사에 배상을 위한 자료제출, 휴대전화 문자메세지 발송 및 전자적 자료 제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 기본자료 입력, 타 제공기관의 급여종류 연계, 지역사회 자원연계, 폐업 시 수급자 조치계획에 따른 자료이관, 전원조치에 따른 정보공유
직원	본인식별절차, 지자체 및 국민건강보험공단 자료 확인, 재직확인, 사회보험 보수총액 확인, 민간보험 가입에 따른 실명확인, 휴대전화 문자 메시지 발송, 급여, 연말정산에 대한 자료 확인, 공공기관 등에 대한 자료 확인, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 자격입력, 경찰서 범죄 사실 확인, 퇴직금적립

제19조 (개인정보의 제3자 제공시 제공기간)

대상	개인정보의 제3자 제공시 제공기간
수급자	급여 계약일 부터 계약기간 만료일까지이며 단, 국민건강보험공단이 급여비용 청구 관련하여 자료제출을 요구할 경우 급여 개시일 부터 5년
직원	채용일 부터 퇴사일 까지

제20조 (계약기간 만료 후 기관에서 보관하는 서류)

대상	기관에서 보관하는 서류
수급자	○ 장기요양급여제공 계약서(갱신 포함) ○ 수기 작성된 급여제공기록지 ○ 장기요양급여비용명세서 또는 본인부담금수납대장 ○ 방문간호지시서(방문간호만 해당) ※계약만료 후 법정서식 외 수집된 개인정보는 즉시 파기
직원	○ 근로계약서 사본 ○ 자격증 사본 ○ 건강검진 결과 통보서 ○ 기타 장기요양서비스 관련

4. 수급자(보호자)의 권리

제21조 (개인정보의 제3자 제공)

개인정보는 정보주체의 동의를 받거나 개인정보를 법령에서 정한 수집 목적 범위 내에서 제3자에게 제공할
있음. 단, 주민등록번호를 제3자에게 제공하는 경우에는 법령에 구체적인 근거가 있는지 확인

1) 제3자 제공 요건

- ① 사회복지시설은 이용자 등의 개인정보를 제3자에게 제공하기 위해서는 다음의 요건에 해당하는지 확인
가. 이용자 등 정보주체의 동의를 받은 경우

제3자 제공을 위해 동의 받는 방법
◆이용자 등의 동의를 받고 개인정보를 제공하는 경우에는 다음의 내용을 알리고 동의를 받아야 함 (국외의 제3자 제공도 동일) 1) 제공받는 자, 2) 제공받는 자의 개인정보 이용목적, 3) 제공하는 개인정보 항목, 4) 제공받는 자의 개인 정보 보유 및 이용기간, 5) 동의거부 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우 그 내용

- 나. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우
다. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요 하다고 인정되는 경우
② 금지되는 개인정보 제공 행위
가. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위 금지 (개인정보보호법 제 59조)

제22조 (동의의 철회)

1. 재가기관 종사자 등은 수급자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 수급자 ID 등을 이용하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 법령에 다르게 규정하고 있는 경우를 제외하고는 당해 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.
2. 인터넷 홈페이지를 통하여 주된 서비스를 제공하는 관리책임자등은 수급자가 인터넷 홈페이지에서 자신의 개인정보에 대한 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제23조 (열람 및 정정요구에 대한 조치)

1. 재가기관 종사자등은 수급자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 ID 등을 이용하여 자신의 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.
2. 인터넷 홈페이지를 통하여 주된 서비스를 제공하는 관리책임자등은 보호자가 인터넷 홈페이지에서 자신의 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 수행할 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.
3. 재가기관 종사자 등은 당해 개인정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람 또는 정정을 거절할 정당한 이유가 있는 경우에는 수급자에게 이를 지체 없이 통지하고 그 이유를 설명하여야 한다.

5. 보 칙

제24조 (교육)

1. 재가기관 종사자등은 개인정보의 수집 또는 관리업무를 담당하는 직원에게 수급자의 개인정보를 보호하기 위하여 필요한 교육을 실시하여야 한다. 이 경우 개인정보관리책임자는 교육내용, 절차 및 방법 등 교육의 실시에 관하여 필요한 지침을 수립하여야 한다.
2. 재가기관종사자는 제1항의 규정에 의한 교육을 자체적으로 실시하거나 해당 분야의 전문기관에 위탁하여 실시할 수 있다.

제25조 (고충처리)

재가기관 종사자등은 전화, 서면, 전자우편 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 개인정보와 관련한 수급자의견을 수렴하고 불만사항을 접수하여 이를 처리하여야 한다.

제26조 (분쟁조정)

재가기관 종사자 등 및 수급자는 개인정보에 관한 분쟁이 있는 경우 신속하고 효과적인 분쟁해결을 위하여 법 제33조의 규정에 의한 개인정보 분쟁조정위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

제27조 (손해배상)

수급자는 재가기관 종사자 등이 개인정보 보호에 관한 사항을 위반한 행위로 손해를 입은 경우에는 그 서비스제공자 등에 대하여 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 당해 서비스제공자 등은 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.

제28조 (비밀 등의 보호)

누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 개인정보를 훼손하거나 공개를 원하지 않는 타인의 개인정보를 침해·도용 또는 누설하여서는 아니 된다.

부 칙

이 지침은 2018. 12. 01부터 시행한다.

20 년 개인정보보호 교육 이수자 명부

연번	성 명	일자	서 명	연번	성 명	일자	서 명
1				14			
2				15			
3				16			
4				17			
5				18			
6				32			
7				33			
8				34			
9				35			
10							
11							
12							
13							