노인인권보호지침

2021.01.01

희 망 요 양 원
희망노인주간돌봄센터

목 차

▲ 목적

1. 노인 권리보호

1-1. 노인 권리선언

1-2. 노인 권리보호를 위한 윤리강령

2. 노인 학대 유형

3. 노인 학대 예방 및 대응방법

3-1. 각 기관의 역할과 임무

3-2. 노인 학대 예방

3-3. 노인 학대 대응방법

4. 외박후 귀원하신 어르신에 대한
노인학대 대응방법

○ 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
○ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
○ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
○ 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
○ 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
○ 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.
○ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
○ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.
○ 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
○ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
○ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
○ 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.

9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

○ 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

○ 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

○ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

10) 시설 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

○ 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 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.

○ 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

○ 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

○ 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

○ 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

○ 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 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.

2-1. 노인학대의 구체적 행위와 증상

○ 노인학대예방센터 업무수행 지침에 제시된 노인학대의 구체적 행위와 증상은 다음과 같음

1) 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
▷ 때린다. ▷ 세게 친다. ▷ 꼬집는다. ▷ 물건을 집어 던진다. ▷ 흉기로 위협한다. ▷ 강하게 누른다. ▷ 찌른다. ▷ 강하게 흔든다. ▷ 강하게 붙잡는다. ▷ 난폭하게 다룬다. ▷ 무리하게 먹인다. ▷ 신체 구속한다. ▷ 감금(가둠)한다. ▷ 의자나 침대에 묶어둔다. ▷ 불필요한 약물 투여한다. ▷ 담배 등으로 화상 입힌다.	▷ 설명할 수 없는 상처 ▷ 설명과 일치하지 않는 상처 ▷ 치료를 받지 못한 상처 (잘린 상처, 찔린 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 머리 부분에 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 ☑ 부종 ☑ 멍듬 ☑ 할퀌 ☑ 꼬집힘 ☑ 물어뜯김 ☑ 찢김 ☑ 경미한 출혈 ☑ 머리카락 뽑힘 ☑ 목졸린 흔적 ☑ 묶은 흔적 ☑ 유해한 약물투여 흔적 ☑ 감금 ☑ 삠(접질림) ☑ 골절 ☑ 탈골 ☑ 인대손상 ☑ 고막파열 ☑ 화상 ☑ 복부출혈 ☑ 호흡곤란 ☑ 두개골 골절 ☑ 경뇌막 혈종 ☑ 신체떨림(수전증) ☑ 뇌손상 ☑ 의식장해 ☑ 뇌사 ☑ 사망 ☑ 기타

3) 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
▷ 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어 표현 및 행위 ▷ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ▷ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ▷ 물건이나 흉기를 사용하여 강제적으로 성폭행 하는 것 ▷ 원치 않는 성행위 및 강간 ▷ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요 공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	▷ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ▷ 속옷이 찢어짐 ▷ 외부성기부분이나 항문 부위의 타박상이나 하혈 ▷ 성병 ▷ 우울, 사회관계의 단절 ▷ 수면장애 ▷ 분노 또는 수치심	☑ 성적수치심 유발 행위 ☑ 성적 수치심 유발 환경 ☑ 성희롱 ☑ 성추행 ☑ 성폭행 ☑ 강제적 성행위 및 강간 ☑ 기타

5) 방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
▷ 식사와 물을 주지 않는다 ▷ 약물을 불충분하게 투여한다 ▷ 치료를 받게 하지 않는다 (병원에 데리고 가지 않는다) ▷ 청결유지를 태만히 한다 (옷 갈아입기, 기저귀 교환, 손톱깎기, 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)가 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, 당뇨체크기구등) 제공거부 ☑ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☑ 비위생 거주 환경 ☑ 개인위생 방치(와상, 치매 등 거동 불가능 노인) ☑ 난방 단절 ☑ 전기, 가스, 수도 단절 ☑ 주거환경 안전사고 위험 ☑ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☑ 영양실조 ☑ 탈수상태 ☑ 연락두절 ☑ 왕래두절(1년이상) ☑ 노인의 배회 ☑ 신변 위험 상태 방치 ☑ 죽게 내버려 둠 ☑ 가출 후 찾지 않음 ☑ 기타

3. 노인 학대 예방 및 대응방법

3-1. 각 기관의 역할과 임무

1) 시·도

○ 시설에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치 등

2) 시·군·구

○ 학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 피학대노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

3) 노인복지시설

○ 시설 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인 학대 예방을 위한 종사자 및 생활 노인 교육, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고, 학대관련 전문조직과의 협력

4) 관련 기관

○ 노인보호전문기관 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 시설학대 사례에 대한 개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원 (TEL :1577-1389)

○ 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호시설 또는 의료기관에 조치 의뢰

○ 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술

○ 법률기관 : 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

○ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
○ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
○ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
○ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

3-3. 노인 학대 대응방법

1) 노인학대의 발견과 신고

○ 시설은 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.
○ 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
○ 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 노인보호전문기관(전화 1577-1389), 정선군 주민생활지원과 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
○ 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설이나 노인보호전문기관에 신고하여야 한다.
○ 촉탁의 또는 외부기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인보호전문 기관에 신고하여야 한다.
○ 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
○ 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안된다.
○ 신고를 받은 시설운영자는 지체없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

○ 시설의 장은 현장조사가 완료와 함께 학대사례조사판정위원회를 개최하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 이를 근거로 학대사례에 대한 정확한 판정과 피해노인의 후속보호조치, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입계획을 수립하여야 한다.

○ 신고 접수된 사례가 학대에 해당되는지의 여부를 판정함에 있어서는 '노인보호 전문기관업무수행지침'의 사례판정과 관련된 절차를 준용한다.

○ 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제 3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.

○ 시설은 학대 사례 현황과 조치결과를 분기별로 시군구에 보고하여야 하며, 노인의 삶의 질에 중대한 위험이 초래된 학대 사례에 대해서는 조사완료와 함께 그 사실을 시군구에 조속히 보고하여야 한다.

3) 학대 사례에 대한 보호조치

○ 시설의 장은 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 제공할것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위를 결정하여야 한다.

○ 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인보호 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

○ 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 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 인사관리 규정에 의거하여 시설의 장이 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.

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 생활 단계	시설생활의 기본 처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리
	일상생활 지원	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	여가,문화,경제 정치,종교활동	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 개인소유물 관리 및 소비 활동의 권리 정치적 의사표현과 투표의 자유권 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	적절한 주거 환경에서 생활할 권리 / 안전한 환경에서 생활할 권리
	의사소통 및 고충처리	자유로운 의사표현과 소통 및 정보통신 생활을 누릴 권리 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
	특수욕구 및 개별적 욕구	개인적 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리 공평한 서비스를 누릴 권리
	치매 등 특수 질환	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리, 신체적 제한을 받지 않을 권리 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정의 권리
	서비스 선택과 변경	서비스에 대해 알고 선택할 권리 / 서비스의 변경을 요구할 권리
	서비스 이용 지원	가족과 유대관계를 유지할 권리 / 지역사회와 교류할 권리 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
퇴소 단계	퇴소 상담	의사표현의 자유권 / 퇴소의 자기결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의리 및 추후 서비스	전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기 결정권 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 서비스의 지속성을 보장받을 권리