

노인인권 보호지침

기 관 명	해바라기재가방문요양센터
소 재 지	경기도 부천시 신흥로335번길 42 1층(약대동)
대 표 자 명	윤안숙

노인인권보호 지침

제1조 【목적】

본 지침은 **가해바라기재가방문요양센터 장기요양기관**(이하 ‘기관’이라 함)에서 재가서비스를 제공하는 데 있어 단순한 건강 문제나 일상생활 문제의 해결뿐만 아니라 노인이 누려야 할 건강권, 그중에서도 요양보호권을 증진시키기 위하여 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 제공하여 노인 인권보호는 물론 서비스의 질적 제고를 도모하는 것을 그 목적으로 한다.

또한 기관 운영 및 재가장기요양사업 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 방지하고, 본 센터를 이용하는 수급자의 존엄성을 보호하고 삶의 질을 향상시키고 노인학대문제가 발생했을 경우 전 직원의 적절한 대응에 도움을 주고자 한다.

제2조 【정의】

“노인인권”이란 노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는데 필요한 모든 권리를 말한다.

“노인학대”라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다. 『노인복지법 제1장, 1조의 2항의 4호』

제3조 【노인인권의 영역】

단계	서비스내용	인권 영역
서비스 이용 이전	방문요양서비스정보에 대한 접근	방문요양서비스 이용에 관한 정보 접근권
	이용 상담	의사표현의 자유권 이용 및 이용 상담 절차에 관한 정보 접근권 개인정보 및 사생활보호권
	이용결정과 이용계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
이용 초기	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
이용	이용 생활의 기본처우	종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 알고 선택할 권리 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권
		안전한 환경에서 생활할 권리
		세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리
		적절한 배변 서비스를 받을 권리
		안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리
		개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리
	일상생활 지원	깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리
		안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권
	개인활동 지원	지역사회 여가문화 서비스를 선택하고 이용할 권리 종교의 자유를 보장받을 권리
		자유로운 의사표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신생활의 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리
	종사자 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무

종결	종결상담 및 추후 서비스	의사표현의 자유권
		서비스 종결의 자기결정권
		부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리
		지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권
		사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리

제4조 【노인 권리보호】

1. 노인

- ① 노인은 자신이 선택할 수 있는 방문요양서비스의 범위와 내용, 서비스 일정에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야 한다.
- ② 노인은 제공되는 방문요양서비스의 내용, 본인 부담 비용 등의 정보에 대해 알 권리를 보호받아야 한다.
- ③ 서비스 이용에 대해 노인 스스로 이용 여부를 결정하고 이용 계약을 체결해야 한다. 단 노인의 인지 상태나 언어 표현 상태에 따라 가족 등의 보호자가 권리를 위임받고 그 권리를 대행할 수 있다.
- ④ 개인정보를 제공하는 경우에는 수집 목적, 취급에 관한 사항에 대해 충분히 설명을 받아야 한다.
- ⑤ 노인은 스스로 자립생활을 지키기 위해 노인으로서 존중받아야 할 권리가 무엇인지 설명 받고 안내받아야 한다.
- ⑥ 방문요양서비스 종결을 자율적으로 결정할 수 있는 권리가 있다.

2. 요양보호사

- ① 서비스를 제공 하는 과정에서 알게 된 노인의 개인정보에 대해 비밀 보장의 원칙을 준수해야 한다.
- ② 존엄한 존재로 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 방문요양서비스를 직접 진행하는 요양보호사는 서비스 과정이나 의사소통 과정에서 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- ③ 방문요양서비스는 요양보호사가 노인에게 1:1 돌봄 서비스를 기본으로 진행하기 때문에 노인의 선호도와 생활양식을 존중해야 한다.
- ④ 요양보호사는 노인의 인지 기능 상태와 신체 기능 상태를 고려해 적절한 요양 서비스를 제공하도록 한다.
- ⑤ 요양보호사는 직무 수행상의 사고로 인해 노인에게 위험을 초래하지 않도록 직무 안전에 최선을 다해야 한다.
- ⑥ 요양보호사는 노인의 건강 상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지해 적절한 방문요양 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 요양보호사는 노인의 심리, 건강 등과 관련한 서비스를 위해 보호자와 다양한 의사소통 방법을 유지해 노인의 질병 상태나 치료 상황에 대해 수시로 알리고, 상호 협력해 적절한 건강 및 의료 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다.
- ⑧ 요양보호사의 개인적인 종교 성향으로 노인에게 특정 종교를 믿게 하기 위해서 종교적 신념의 변화를 요구하거나 종교 행사에 참여하기를 강요해서는 안 된다.
- ⑨ 요양보호사는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며, 공손한 태도로 서비스를 진행해야 한다.
- ⑩ 노인의 의사를 수용하고 최대한 존중해야 하며, 의사표현에 제한이 있는 노인과 의사소통을 하기 위해 글쓰기, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로 노인이 의사를 표현할 수 있도록 하며, 방문요양서비스 진행 시 반영해 정서 지원을 해야 한다.
- ⑪ 방문요양서비스 시간 내에 요양보호서비스 업무를 마치기 위해 노인에게 식사 시간 에 필요 이상으로 식사를 빨리 마치도록 요구한다든지, 외출 시 귀가하는 길에 빠르게 걷기를 재촉한다든지

하지 말고 노인의 신체 기능과 인지 기능을 고려해 서비스를 제공해야 한다.

- ⑫ 노인이 질병이나 일상생활 동작 능력의 저하로 인해 다소 부적응적인 행동이나 이상행동을 하더라도 비난해서는 안 된다.
- ⑬ 방문요양서비스 과정마다 서비스 내용과 시행 방법을 노인에게 언어적으로 설명하고, 불편한 점은 없는지, 기분은 어떤지 등을 지속적인 대화를 시도하도록 한다. 대화가 불가능한 상태의 노인이라 하더라도 동일한 방식으로 서비스를 제공해야 한다.
- ⑭ 기저귀를 착용한 노인이 배변과 배뇨를 했을 경우, 최대한 신속하고 안전하게 기저귀를 교체해주어야 하며, 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요하며, 노인이 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다.

3. 기관

- ① 기관은 이용 상담과 서비스 안내 담당자를 배치해, 체계적인 이용 상담과 방문요양서비스 이용 안내가 이루어질 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- ② 노인이 방문요양서비스 내용과 기관 이용에 대한 욕구와 의견을 충분하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.
- ③ 방문요양서비스 제공 기관 및 종사자는 노인과 보호자가 필요로 하는 상세한 정보를 제공하고 이후에는 주로 노인과 보호자가 얘기할 수 있도록 경청하고 지지해 주어야 한다.
- ④ 방문요양서비스 제공 기관은 정보 제공 과정에서 사용하는 언어와 정보 전달 방식은 재가 노인의 연령, 학력, 인종, 언어, 문화에 관계없이 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태를 취해야 한다. 언어적 의사소통뿐만 아니라 그림을 포함한 시청각 자료 등 다양한 비언어적 방법을 사용하는 것이 바람직하다.
- ⑤ 방문요양서비스 제공 기관은 노인에게 스스로 자신을 지키고 요양보호사로부터 존중받아야 할 권리가 있음을 설명하고 안내해야 한다.
- ⑥ 방문요양서비스 제공 기관은 노인이 존중해야 할 요양보호사에 대한 권리에 대해 설명하고 교육해야 한다. 즉, 요양보호사의 권리, 요양보호사에 대해 비난, 욕설 등 공격적인 언행을 하거나 이들이 수치심, 불편감 등을 느낄 수 있는 행동을 자제해야 할 의무, 방문요양서비스에서 벗어나거나 종사자가 제공할 수 없는 서비스 등 현실적으로 제공이 어려운 과도한 요구를 하지 않을 의무 등을 상세히 설명하고 교육해야 한다.
- ⑦ 노인에게 제공하는 모든 방문요양서비스 정보는 노인의 자유권 보장과 관련된 내용 뿐 아니라 노인의 사생활 침해 등 특정 상황에서 제한되는 자유권에 대해서도 제공해야 한다.
- ⑧ 수급자인 노인과 가족 등의 보호자에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히 알리고 동의를 구해야 한다.
- ⑨ 기관 종사자는 방문요양서비스 목표를 설정할 때 노인의 신체적인 문제뿐 아니라 심리적인 건강과 안전을 동시에 고려한다. 즉, 노인 신체적 및 심리적 강점과 장애 요인, 스트레스 상황과 대처 방법 등을 고려해 목표를 설정해야 한다.
- ⑩ 노인에게 신체활동 지원 서비스, 일상생활 지원 서비스, 개인 활동 지원 서비스 등을 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ⑪ 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려해 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 지원해야 한다.
- ⑫ 기관은 노인이나 가족에게 종사자의 인권을 존중할 의무가 있음을 공지하고, 서비스 이용 계약서에 이에 관한 조항을 삽입해 종사자 인권침해 사례 발생 시 조치사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.
- ⑬ 재가 노인이 방문요양서비스에서 제공한 정보를 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이나 추가 설명을 함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 한다. 방문요양서비스 제공 기관의 장은

해바라기재가방문요양센터

월1회 점검을 통해 노인의 요양권에 대한 욕구에 맞춰 서비스가 잘 진행되고 있는지 점검해야 한다.

- ⑭ 노인의 방문요양서비스 욕구와 필요를 충족시키기 위한 요양보호사의 자원이 충분치 않을 경우, 기관은 이를 충족시키기 위한 다른 자원을 동원 또는 연계하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
- ⑮ 노인과 보호자의 방문요양서비스 종결 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 서비스 종결을 번복시키는 회유, 강요, 협박 등 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.
- ⑯ 기관의 사정으로 인해 부득이하게 방문요양서비스 계약 해제와 서비스를 종결할 경우에도 노인과 보호자에게 서비스 종결의 사유에 대해 이해하기 쉽고 상세하게 설명하고, 의사 결정 과정에 노인과 보호자를 참여시켜야 한다.
- ⑰ 기관 종사자와 요양보호사는 서비스가 종결된 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 알게 된 노인의 개인정보에 대해 비밀 보장의 원칙을 준수해야 한다.

제5조 【노인학대의 유형】

유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난·모욕·위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적수치심을 유발하는 행위 또는 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 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 의료처치 등의 최소한이 자기보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황이나 사망에 이르게 하는 행위
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

제6조 【구체적인 노인학대 행위 및 증상】

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상
- 때린다, 세게 친다, 꼬집는다. - 흉기로 위협한다, 찌른다, 물건을 집어던진다. - 강하게 누르거나 붙잡는다. - 신체를 구속·감금한다. 묶는다. - 무리하게 먹인다, 불필요한 약물을 투여한다. - 강하게 흔든다, 난폭하게 다룬다. - 담배 등으로 화상을 입힌다.	- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 - 치료를 받지 못한 상처 - 신체 부상(얼굴, 목, 가슴, 복부, 팔, 다리 등) - 외관상 드러나지 않는(옷이나 신체 일부분에 의해 가려진) 상처 - 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분의 출혈흔적 - 영양부족 또는 질병과 관련 없는 탈수증세 - 이상한 체중감소 - 행동 또는 활동수준의 변화

2. 성적 학대

구체적 행위	증상
- 노인이 성적 수치심을 느낄 수 있는 성 관련 언어 표현 및 행위를 한다. - 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적굴욕감을 유발하는 행위를 한다. - 강제적으로 성행위 또는 강간하는 경우 - 성적수치심을 유발하는 환경	- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 - 속옷이 찢어져 있음 - 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상 또는 하혈 - 성병 - 우울, 수면장애 - 사회관계의 단절 - 분노 또는 수치심

3. 정서적 학대

구체적 행위	증상
- 노인에게 욕을 하거나 고향을 지른다. - (양로원 등의 시설에 보내겠다고) 협박한다. - 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. - 신체능력 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. - 노인을 가족과 친구로부터 격리시키거나, 외출시키지 않는다. - 사회생활을 방해한다. - 노인을 보지 않거나 말을 걸지 않고, 질문에 대답하지 않는다. - 노인만 따로 식사를 하게 한다. - 비웃거나 조소를 한다. 창피를 준다.	- 반응하려고 하지 않는다. - 질문에 “네” “아니오”라는 짧은 답변 이외에는 응답이 없다.

4. 경제적 학대

구체적 행위	증상
- 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 동의 없이 수정한다. - 노인의 허락 없이 계약을 하거나 부동산 관련거래를 한다. - 노인의 허락 없이 재산을 증여한다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 통장에서 돈을인출하거나 노인의 돈을 빌려준다. - 노인에게서 돈을 빌린 후 갚지 않거나 노인의물건을 빼앗는다.	- 자신의 생활을 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. - 필요한 물건을 살 수가 없다. - 채납된 각종 고지서가 집에서 발견된다. - 은행계좌에서 현저한 또는 비적절한 거래가발견된다. - 개인 소지품이 없어졌다. - 노인 재산이 타인 명의로 갑자기 전환되었다.

5. 방임

구체적 행위	증상
- 식사와 물을 주지 않는다. - 병원에 데려가지 않는다. - 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 이발, 목욕 등). - 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등). - 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 한다. - 노인 방만 청소하지 않는다. - 몸을 움직일 수 없는 노인의 체위변경을 소홀히 한다. - 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.	- 오물, 대소변 냄새 등 노인건강 또는 안전에 위험한 환경 - 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하다. - 욕창, 궤양, 염증, 이(기생충) 등이 있다. - 노인에게 필요한 안경, 보청기, 의치 등이 없다. 또는 부수어져 있다. - 식사를 거르고 있다. - 영양실조 또는 탈수증상이 있다. - 필요한 의료혜택을 받지 않고 있거나 필요한 약을 먹지 못하고 있다. - 언제나 같은(계절에 맞지 않는) 의복, 더럽고 찢어진 의복을 입고 있다. - 침대나 이불이 오물로 더럽혀져 있다. - 기저귀가 교환되지 않고 있다. - 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.

6. 자기방임

구체적 행위	증상
- 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 문제가 발생한다. - 자신의 신변청결, 건강관리, 가사 등에 대해본인의 할 의사가 부족하거나 본인이 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	- 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 - 필요한 치료 또는 약복용 중지 또는 이로 인한 건강상태의 악화 - 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위

7. 유기

구체적 행위	증상
- 노인을 낯선 장소에 버린다. - 노인을 다른 거주지에 거주하게 하고 연락을두절한다. - 노인을 강제적으로 반감금형태의 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다.	- 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며, 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. - 자녀(보호자)와 연락이 전혀 되지 않으며, 주거지를 옮겼거나 이민을 떠났다. - 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.

제7조 【노인학대 금지】

『노인복지법』 제39조의9(금지행위)에 의거, 누구든지 노인학대행위를 해서는 아니 된다.

제8조 【재가장기요양기관의 노인학대 예방활동】

재가장기요양기관 운영자 및 중간관리자, 일반직원(요양보호사)은 노인학대를 사전 예방하기 위해 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 기관(운영자 및 중간관리자 포함)은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 기관운영규정에 노인학대예방 및 해결을 위한 규정을 명문화함으로써 노인학대 근절을 위해 노력하여야 한다.
2. 기관은 기관 내에 본 지침을 항상 비치하여 직원 및 수급자(보호자) 모두가 열람할 수 있도록 해야 한다.
3. 기관은 전 직원을 대상으로 본 지침에 대한 노인인권 및 학대예방 관련 교육을 대면, 인터넷, 전문 외부강사를 통하여 매년 4시간 이상 실시한다.(노인장기요양법 시행규칙 제27조의2)
4. 기관은 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 있는지 수시로 점검하고, 전 직원에 대한 지도감독을 철저히 하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여제공 이전에 수급자(보호자)에게 노인학대예방에 대해 설명하고 관련 자료를 제공하여야 한다.
6. 요양보호사는 본 지침의 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고, 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

제9조 【신고 및 대응방법】

1. 『노인복지법』 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.

1. 『노인장기요양보험법』 제31조에 따른 **장기요양기관** 및 제32조에 따른 **재가장기요양기관의 장과 그 종사자**는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수사기관에 **신고하여야 한다.** - 『노인복지법』 제39조의6의 ②
 2. 기관 종사자는 노인학대 행위 또는 학대의심증상을 목격하였거나 또는 학대 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 담당상급자(관리책임자) 및 기관장, 해당 관계공무원, **노인보호전문기관(1577-1389), 경찰** 등에 신고하여야 한다.
- ※ 전국 노인보호전문기관에서는 현장조사, 상담, 피해자 일시보호, 법률·의료서비스 연계, 노인 학대 예방교육 서비스를 무료로 제공합니다.

2. 신고 받은 사례에 대하여 기관장은 신속한 조사와 적절한 대응조치를 취해야 하며, 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 관련 내용을 기록으로 남겨 관리해야 한다.
3. 심각한 상처 또는 노인의 생명이 위급한 상황일 경우 응급조치와 대응조치가 신속하게 이루어져야 한다.
4. 기관은 노인보호전문기관, 경찰, 의료·법률·행정 및 사회복지 관련기관과 긴밀하게 협조하여 학대사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

제10조 【시행일】

이 지침은 2017년01월01일부터 시행한다.