



개인정보보호 지침

제1장 총칙

■ 목적

이 지침은 관련법에 의거 사랑나눔재가복지센터의 운영과 수급자 개인정보의 보호를 목적으로 한다.

■ 정의

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "개인정보"라 함은 생존하고 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 및 생체 특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말한다.
2. "서비스"라 함은 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의한 노인요양서비스를 말한다.
3. "서비스제공자"라 함은 위항에 의거 서비스를 제공하는 기관 또는 종사자를 말한다.
4. "수급자"라 함은 서비스제공자가 제공하는 서비스를 이용하는 자로서 처리되는 정보에 의하여 식별이 되는 당해 정보의 주체를 말한다.
5. "제3자"라 함은 다음 각목에 해당하는 자 이외의 자연인, 법인, 단체로서 서비스제공자와 당해 서비스를 이용하는 자
 - 서비스제공자로부터 개인정보의 수집, 취급, 관리 등을 위탁받은 자
 - 영업의 양수, 합병, 상속 등에 의하여 서비스제공자로부터 권리, 의무를 승계한 자
6. "개인정보보호지침"이라 함은 서비스제공자가 자체적으로 수급자의 개인정보를 보호하기 위하여 수립한 기본지침 및 계획 등을 말한다.

■ 적용범위

이 지침은 서비스 제공을 목적으로 개인정보를 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 관해서도 적용된다.

■ 개인정보 보호를 위한 일반원칙

1. 누구든지 자신의 의사에 반하여 자신의 개인정보가 위법하게 침해되거나 공개되지 않을 권리를 가지며, 개인정보를 자율적으로 통제할 수 있어야 한다.
2. 개인정보를 수집, 이용, 제공 또는 관리하는 자는 제1항의 규정에 의한 개인정보보호 원칙을 따르고 개인정보를 보호하기 위하여 노력하여야 한다.

제2장 개인정보의 수집

■ 개인정보 수집

서비스제공자가 이용자로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다.

■ 고지 또는 명시

서비스제공자는 이용자로부터 제5조제1항의 규정에 의한 동의를 받고자 하는 경우에는 미리 다음 각 호의 사항을 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 이용자에게 고지하거나 서비스 이용약관에 명시하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 성명, 소속 부서, 지위, 전화번호, 전자주소 기타 연락처
2. 개인정보의 구체적인 수집목적 및 이용목적

3. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 주된 사업, 연락처, 제공 목적 및 제공할 정보의 내용
4. 동의 철회, 열람 또는 정정 요구 등 이용자 및 대리인의 권리와 그 행사
5. 서비스제공자가 수집하고자 하는 개인정보항목
6. 수집하는 개인정보의 보유, 이용기간 및 법적근거 등 보유이유

■ 개인정보 수집의 제한

서비스제공자는 이용자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용을 포함하는 개인정보를 수집할 수 없다. 다만, 법률에 수집대상 개인정보가 명시되어 있거나 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 경우로서 이용자의 동의가 있는 경우에는 예외로 한다.

■ 개인정보 수집 항목

1. 장기요양급여 관련 기본정보
 - 고유식별정보: 주민등록번호, 외국인등록번호
 - 개인정보: 성명, 주소, 연락처, 이메일, 장기요양인정번호, 장기요양등급, 장기요양유효기간, 이용 중인 장기요양급여종류, 혼인여부, 신체기능, 사회생활기능, 인지기능, 행동변화, 질병 및 증상, 영양상태, 이용 중인 지역사회자원, 가족사항 및 환경
2. 관련기관 정보제공 요청 시 필요한 정보
3. 대상자 및 보호자 기본정보
4. 표준장기요양 이용계획서
5. 서비스제공계획서, 욕구조사, 방문상담
6. 기타 장기요양계획 수립과 관련된 정보

■ 개인정보 수집의 목적

1. 대상자의 급여 관련에 필요한 정보: 본인식별절차
2. 제공기관 간의 서비스 연계관련 사항에 대한 대상자의 정보제공: 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 전원 조치에 따른 정보공유, 민간보험사에 배상을 위한 자료제출
3. 관련기관 정보제공 요청 시 제공: 타 제공기관의 급여종류 연계, 지역사회 자원연계, 휴대전화 문자메세지 발송 및 전자적 자료제공
4. 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양 서비스 질수준 향상 등에 활용
5. 장기요양급여제공: 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 기본자료 입력, 폐업시 수급자 조치계획에 따른 자료이관, 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원에게 인계인수서 작성

제3장 개인정보의 이용 및 제공

■ 이용 및 제공의 제한

개인정보는 동의를 통하여 이용하며, 서비스 제공자는 개인정보를 관련 규정 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 안 된다.

■ 개인정보취급자의 제한

서비스제공자 등은 이용자의 개인정보를 취급할 수 있는 자를 정하여 최소한으로 제한하여야 한다.

■ 비밀유지

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

■ 개인정보의 정확성 확보

서비스제공자 등은 이용자의 개인정보를 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

제14조 (관리적 보호조치)

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

■ 개인정보 보유 및 이용기간

1. 개인정보 보관은 작성, 접수일로부터 5년으로 한다. 다만, 다음 각 호의 장기요양급여 제공에 관한 자료를 문서 또는 전자문서로 기록·관리하고, 이를 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존하여야 한다.
 - 장기요양 급여계약에 관한 서류
 - 장기요양급여비용 청구서 및 장기요양급여비용 청구명세서
 - 장기요양급여제공기록지 등 장기요양급여비용의 산정에 필요한 서류 및 이를 증명하는 서류
 - 방문간호지시서
 - 장기요양급여비용 명세서 부분. 다만, 노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제34호서식의 본인부담금수납대장을 작성하여 보존하는 경우에는 이를 장기요양급여비용 명세서 부분에 갈음한다.
2. 보관기간과는 별개로 개인정보의 이용기간은 계약서(이용계약서, 근로계약서 등)작성일로부터 계약종료일까지만 이용가능하다.
3. 보유기간이 경과, 목적달성이 완료된 자료는 보유기간 5일 이내에 지체 없이 파기한다. 단, 법령에 따른 보존기간의무가 있는 정보는 법정파기제한기간까지 보관하여야 한다.
4. 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하게 분쇄하여 파기 조치하여야 한다.
5. 급여제공기록지, 본인부담금수납대장 법정서식 및 서비스 제공계약서 등을 제외한 문서는 계약해지 시 파기함을 원칙으로한다.

■ 개인정보 파기방법

1. 종이 등 기록매체의 파쇄 및 소각
 - 기록물, 인쇄물, 서면, 그 밖의 기록매체인 경우: 개인정보가 복구 또는 재생되지 아니하도록 파쇄 또는 소각
 - 종이서류는 관련 협회를 통해 공동으로 파기하는 경우 파기를 위한 절차에 따라 분쇄·반기별로 일괄 파기할 수 있음(이 경우 업무위탁에 관한 사항을 준수하여야 함)
2. 전자파일의 경우 영구 삭제
 - 전자적 파일 형태인 경우: 복원이 불가능한 방법으로 영구삭제
 - 전자적 파일은 특별한 사유가 없는 한 보유기간 경과 후 5일 이내에 파기하여야 함.

제4장 이용자의 권리

■ 동의의 철회

서비스제공자 등은 이용자가 방문하거나 서면, 전화, 전자우편, 전자서명 또는 이용자 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.

■ 열람요구에 대한 조치

서비스제공자 등은 이용자가 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.

제5장 개인정보보호 업무 처리규정

■ 목적

본 규정은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률과 관련하여 장기요양기관의 개인정보를 체계적으로 관리·보호하기 위하여 수립·운영한다.

■ 개인정보

개인정보라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.

■ 적용범위

본 규정은 본 기관의 서비스를 이용하시는 어르신과, 모든 직원의 개인정보에 관하여 적용된다.

■ 개인정보 관리부서

1. 이용하시는 어르신의 개인정보보호를 위하여 관리운영 팀을 관리부서로 한다.
2. 제1항의 관리부서의 역할은 다음과 같다.
 - 어르신개인정보의 수집, 이용, 제공에 관한 업무
 - 개인정보보호 규정의 마련 및 개정
 - 개인정보보호 규정이행 사항 및 준수여부 파악 및 직원에 대한 개인정보보호 교육
 - 개인정보보호에 관한 대내외 청구역할

■ 개인정보관리책임자

1. 개인정보관리책임자(이하 '책임자'라 한다)는 시설장으로 하고, 관련업무의 효율적 운영을 위하여 시설장이 지정한 사람에게 수행케 할 수 있다.
2. 책임자는 수급자의 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.
 - 개인정보의 수집·이용·제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
 - 개인정보보호정책 및 관련 규정의 수립·보급
 - 직원의 개인정보 취급·처리 등급지정 및 교육, 관리·감독
 - 직원, 위탁업체, 제3자 등에 의한 개인정보 침해행위 관리·감독
 - 직원의 개인정보 접근권한 감독 및 교육
 - 수급자의 개인정보에 관한 불만·의견 처리의 관리·감독 등
3. 책임자는 본 기관 내 개인정보의 취급자를 최소한으로 제한 지정하여 수시로 관리·감독하여야 하며, 직원에 대한 교육 및 보안서약, 내부감사 등을 통해 개인정보 관련 피해를 최소화하여야 한다.

■ 직원의 개인정보 취급·처리 준수사항

개인정보보호를 위하여 직원은 다음 사항을 준수하여야 한다.

1. 기관 내 개인정보 관리규정 등을 숙지하고 성실히 이행한다.
2. 수급자의 개인정보를 수집하는 경우에는 수급자(또는 보호자)의 동의하에 적법하고 공정한 수단에 의하여 업무상 필요한 최소의 정보를 수집하여야 한다.
3. 수급자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용의 개인정보를 수집 하여서는 아니 된다.
4. 수급자의 개인정보는 고객의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다.
5. 수급자의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손 침해 또는 누설하여서는 아니 된다.
6. 수급자의 개인정보는 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.
7. 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 법률의 규정에 의하여 보존이 필요한 경우는 제외한다.
8. 수급자 개인정보의 수집·이용·제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 해당 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
9. 수급자 자신의 개인정보에 대한 열람·정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

■ 개인정보보호 교육

개인정보의 수집·이용·제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 어르신들의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

1. 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자(이하 "개인정보취급자"라 한다)에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다.
2. 개인정보처리자는 개인정보의 적정한 취급을 보장하기 위하여 개인정보취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 한다.

■ 개인정보보호 교육 방법

교육은 사내(자체)교육, 온라인교육, 위탁교육, 외부강사 초빙 교육 등 해당 기관의 상황을 고려하여 선택할 수 있다.

■ 개인정보 기록물 관리지침

1. 수급자에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되어지고 보호되어야 한다.
2. 수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장되기를 기대할 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람들에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구하여야 한다.
3. 직원의 업무상 취득한 이용대상자의 개인정보는 퇴직한 이후에라도 전적으로 수급자의 이익이나 의사에 반하여 공개되어서는 아니 된다.
4. 수급자 및 보호자의 개인정보는 해당 담당자 또는 직상급자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개되고 열람되어진다.
5. 서비스 이용대상자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치 등을 취해야 한다.
6. 서비스 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 때는 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기해야 한다.
7. 서비스 이용대상자의 정보를 다루는 모든 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치를 해야 한다.
8. 센터의 관리자는 직원들이 이용노인 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독 하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.



노인인권 보호지침

■ 정의

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

■ 목적

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

■ 노인 권리 선언

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

- 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
- 시설 내·외부 활동에 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 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

■ 노인 권리보호를 위한 윤리강령

운영자, 종사자, 동료 어르신, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 ‘어르신의 권리 선언’에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
- 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 어르신이 시민으로서 또한 어르신으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적학대, 성적 학대, 경제적착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대피해에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 종사자에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다.
- 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리

- 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 존중능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 어르신의 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 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- 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 안 되며, 어르신의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 신체적 구속을 받지 않을 권리

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

4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

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

5. 통신의 자유에 대한 권리

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

6. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

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

7. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

8. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

9. 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 시설 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

10. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료, 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 어르신의 권리, 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

■ 노인학대 유형

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

유형	정의
신체적 학대	• 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 어르신에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	• 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 어르신에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	• 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 어르신의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대 (착취)	• 어르신의 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 어르신의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위) • 자기방임 : 어르신 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	• 보호자 또는 부양의무자가 어르신을 버리는 행위

- 월별 입소비용 미납 등의 사유로 어르신에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

■ 노인학대 예방

종사자는 노인학대를 사전 예방하기 위해 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 노인학대 예방수칙

- 어떠한 경우든 어르신을 학대할 권리는 아무도 없습니다.
- 건강을 유지하도록 끊임없이 노력해야 합니다.
- 경제적인 능력을 유지할 수 있는 한 유지하십시오.
- 노인부양을 이유로 자녀에게 모든 재산을 상속하지 마십시오.
- 자녀와의 관계보다는 다른 사회적 관계에 더 관심을 가지십시오.
- 어르신이 되었다고 도움을 받기보다 도움을 주는 일을 많이 하십시오.
- 지금 하고 있는 활동을 중단하지 말고 지속하십시오.
- 과거에 집착하기보다 세상의 변화를 이해하려고 노력하십시오.
- 자녀와 갈등을 갖지 않도록 가정의 화목에 최선을 다하십시오.
- 학대받는 것이 자신의 잘못이라고 자책하기보다 도움을 하십시오.

2. 시설의 역할

- 노인인권 및 노인학대에 대한 올바른 인식 정립을 위해 전 직원과 수급자를 대상으로 노인인권 및 학대에 방교육을 실시한다.
- 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시한다.
- 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적은 없는지 수시로 점검하고, 전 직원에 대한 지도감독을 철저히 한다.

3. 시설 종사자의 역할

- 동료의 학대를 목격한 경우, 신속히 학대행위 사실을 알리고 신고한다.
- 어르신들간의 집단 따돌림이나 학대행위가 발생되지 않도록 예방활동을 한다.
- 바람직한 어르신 돌봄에 대한 방법을 위해 연구하고 노력한다.
- 전 직원은 본 지침의 학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력한다.

■ 노인학대 사례의 발견과 신고

1. 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 어르신 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 어르신들의 요구와 불만사항을 청취하고 불만사항에 대해서는 신속하게 처리해야 한다.
3. 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강상태를 주의깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
4. 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 어르신에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 어르신이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 어르신이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우에 신고하여야 한다.
5. 『노인복지법』제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.
 - 노인장기요양보험법 제31조에 따른 장기요양기관 장과 그 종사자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 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

- 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, 노인학대 사례로서의 적합성과 어르신의 안전 및 응급성 여부를 확인한다.
- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해어르신의 신변보장과 안전 조치를 취해야 한다.
- 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 행위자, 학대피해 어르신의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구한다.
- 시설장과 사무국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 어르신과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 학대행위자에 관한 자세한 정보를 수집한다.

2. 학대사례에 대한 보호조치

- 시설의 장은 피해어르신, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여 해당 시·군·구에 보고 하도록 한다.
 - 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해어르신의 욕구, 학대 행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
 - 학대 의심 또는 피해 어르신에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대행위자와 피해어르신의 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.
 - 어르신의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인한다.

노인학대 의심 상황을 발견했다면?

즉시 노인보호전문기관(1577-1389)
혹은 경찰서(112)로 신고합니다.

노인보호전문기관 신고접수 절차



신 고

1577-1389



접 수

학대상황 파악



현장방문

구체적인 상황과
정보수집



노인학대

노인학대 판정 및
서비스 계획



서비스제공

상담, 법률, 의료,
쉼터입소 등



평가 및 종결

학대피해노인
안전 확인 후 종결



사후관리

지속적 관심으로
재학대 방지