

# 노인인권보호지침

## 1 목적

시설에서 생활하는 어르신의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 진도군공립노인요양원 어르신들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함. 또한 어르신의 존엄성을 보호하고 노인 학대의 철저한 방지를 위하여 노인 학대에 대한 법적·제도적 근거와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하여 직원들에게 인지시키고자 한다.

## 2 정의

1. “인권”이란 인간으로서 존엄성을 존중받고 행복하게 살아가는데 필요한 모든 권리
2. “노인인권”이란 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리 또는 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리로 노인의 존엄성이 보호되고 노인 스스로 존엄성을 지킬 수 있고 안전하게 살 수 있으며 착취와 학대의 대상이 되어서는 안 되는 것을 말한다.

## 3 시설 입소자의 권리

진도군공립노인요양원 입소어르신은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

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

## 4 시설 노인권리보호

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

### (1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 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 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피해 학대 노인에게 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 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, 기능 상태를 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 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, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시 까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 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.

#### (4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 생활노인 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 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

#### (5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

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

#### (6) 통신의 자유에 대한 권리

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

#### (7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

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

#### (8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 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.

#### (9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마

련 하여 시행하여야 한다.

- 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

#### (10) 시설 내·외부 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, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장 하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원 하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

#### (11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 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, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련 하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 입소어르신 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서 로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

### 5 진도군공립노인요양원 입소자의 인권보호 · 윤리지침

#### 제 1 조 (목적)

진도군공립노인요양원의 인권보호 및 윤리지침은 인도주의 정신 및 그리스도의 봉사정신을 바탕으로 인간의 존엄성을 우선하여 대상자를 보호 및 신체적·정신적·사회적 안녕의 서비스 제공 시 발생할 수 있는 갈등상황에서 윤리적 판단기준을 제공하며 조직구성원을 결함시키고 그들의 행동을 결정하는 중요한 요소가 되게 하는데 그 목적이 있다.

#### 제 2 조 (적용)

이 윤리지침은 진도군공립노인요양원의 서비스 이용대상자 및 그 가족들을 대상으로 한다.

### 제 3 조 (준수에 대한 책임)

진도군공립노인요양원과 임직원은 인권보호 및 윤리지침에서 규정한 사항을 준수하고 업무 수행과정에서 발생할 수 있는 윤리적 갈등상황에 대처함에 있어 윤리경영이 지향하는 문화를 이해하고 협력할 수 있도록 환경과 윤리책임소재에 대한 이해를 조성하여 건전한 조직문화를 이루어 간다.

### 제 4 조 (입소자에 대한 인권보호 및 윤리)

#### (의사소통)

1. 진도군공립노인요양원 임직원들은 입소자에게 존댓말과 존칭을 사용한다. 부적절한 반말은 친밀감보다는 오해를 살 수 있으므로 주의하며 신중한 언어사용을 하도록 한다.
2. 입소자와 대화 시에는 눈을 맞추고 적절한 어조의 목소리를 사용하여 대화한다. 청력 감퇴 대상자와의 의사소통 시에는 큰 목소리로 고향치듯 하면 듣기 힘들고 말은 불분명해 지므로 대상자에게 가까이 접근하여 입모양이 잘 보이도록 하고 필요시 몸짓을 사용하도록 한다.
3. 혼돈상태의 입소자와 눈이 마주쳤을 때 미소를 짓는다거나 접촉에 대한 반응을 확인하면서 접촉을 진행하여 의사소통을 시도하고 혼돈상태의 입소자에게도 욕구가 있음을 확인, 적절한 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

#### (선택의 자유)

4. 입소자의 자율권을 존중한다. 특별히 케어 제공시 이, 미용이나 손톱정리 등에 관련된 개인취향이나, 착·탈의 시 옷의 선택, 예배로의 인도에 대한 거부에 대한 선택을 존중하며 건강상태와 안전에 문제가 없을 시 서비스를 거부할 권리 또한 존중한다.

#### (비밀보장)

5. 입소자의 사생활 및 비밀을 보장한다. 임직원 뿐 아니라 실습생이나 봉사자 등에게도 대상자의 사생활을 존중하도록 교육한다.
6. 직무의 사례관리나 초기면접등과 같은 입소자나 그 가족을 통해서 알게 된 입소자의 사생활에 관한 비밀을 직무와 관계없는 일로 공개하여서는 안 된다. 또한 공공장소에서 입소자에 대한 토론을 벌이지 않는다.
7. 어떠한 경로를 통해서든 대상자의 신분이 노출 될 수 있는 정보를 공개하지 않는다.
8. 입소자에 대한 기록이나 일지 등을 누구나 볼 수 있도록 방치하거나 소홀하게 관리하지 않는다. 혹 다른 곳에서 사례를 사용한다면 그 개인이 누구인지 알아볼 수 있는 정보는 삭제한다.

#### (사생활보호)

9. 입소자의 허락 없이 신체를 불필요하게 노출하거나 신체적 접촉, 화장실 이용등의 개인적 용무, 우편물이나 전화사용 등의 사생활 등은 보장되어야 한다.

## [노인인권보호지침]

10. 입소자의 사적 공간을 보장한다. 건강상태와 안전이 허락되는 한 개인 소지품의 소장을 존중하며 이를 유지하도록 도와준다.
11. 홍보물영상이나 회지 등에 쓰일 사진이나 동영상 촬영 시에는 사전에 입소자의 동의를 얻어야 하며 외부 방문객의 촬영이나 녹음 등의 행위도 묵인하지 않으며 입소자의 사생활 보호를 위해 노력한다.
12. 입소자자들의 개인정보가 포함되어 있는 기록을 보관할 때 관리자 및 보관장소를 정하여 사생활을 보호한다.

### (자존감유지)

12. 입소자의 실수나 잘못에 대해 꾸짖거나 무안함을 느끼게 하지 않는다.
13. 입소자에 대한 문제행동이나 실수에 대해 공공장소에서 거론하지 않는다.
14. 입소자의 사생활을 보호해 준다. 목욕이나 기저귀 교체 시 가림막이나 문을 닫아 대상자가 수치심을 느끼지 않고 자존감을 유지할 수 있도록 한다.

### (서비스제공)

15. 입소자는 제반 요양에 대하여 선택하거나 거부할 권리가 있으므로 그 선택을 존중하여야 하며 단, 그 결정이 대상자에게 위해를 초래하지 않는 경우에 한한다.
16. 입소자의 신체적, 정신적, 사회적 상태에 따른 개별적 요양보호서비스를 제공하여야 한다.
17. 입소자에게 제공되는 서비스에 대한 만족도나 욕구조사를 통해 대상자의 욕구와 의견을 반영한 서비스를 제공한다.
18. 입소자가 원하는 프로그램 활동에 참여할 수 있도록 도움을 준다.

### (신체구속)

19. 입소자들의 신체의 움직임을 제한하지 않는다. 특별히 치매환자의 경우 억제대나 감금 형식의 신체 제한을 가하지 않으며 혹 대상자 문제행동으로 인해 다른 대상자들에게 피해가 가거나 건강상태에 위해를 초래할 수 있다고 판단되는 경우, 보호자의 동의를 받는다.

### (학대)

20. 자기방임 : 입소자 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황에 이르는 상황을 사전에 예방한다.
21. 언어 · 정서적 학대 : 입소자가 실수, 또는 혼돈상태 입소자의 문제행동에 대해서 비난하거나 위협·협박하는 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 위협이 되는 행위를 취하지 않는다.
22. 성적학대 : 목욕이나 기저귀 교체 시 성적 수치심을 유발하는 행위를 하지 않는다.
23. 방임 : 입소자간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
24. 신체적 학대 : 입소자가 원하거나 또는 재활이 목적인 경우 외에 노동행위를 강요해서는 안 된다.

**(가족의 참여)**

25. 입소자와 그 가족은 입소자의 서비스욕구, 서비스계획, 상태의 변화에 따른 모든 계획에 참여할 수 있는 기회가 보장된다.
26. 입소자가 거부하는 치료나 케어는 행해질 수 없다. 그러나 건강상태나 안전이 보장되지 않았거나, 대상자의 선택능력의 부재인 경우 그 가족과 협의하여 결정한다.

**(호스피스)**

27. 임종간호가 필요한 입소자의 가족이 호스피스 요양서비스 제공을 요구할 때 이를 제공한다.

**(고충처리)**

28. 입소자는 케어나 치료에 따른 불만을 토로, 불만에 관한 답변을 들을 권리가 있기에 불만사항이나 불편사항에 대한 친절한 답변과 고충을 처리하는데 최선의 노력을 다해야 한다.

**(금품수수)**

29. 입소자나 그 가족에게 사회통념상 인정되는 범위 내에서 합리적인 수준의 선물이나 접대 외 금품이나 향응을 제공받지 않는다.

**제 5 조 (지역사회에 대한 윤리실천지침)**

1. 지역사회 주민들에게 자원봉사·후원 등 노인복지사업에 참여할 수 있는 기회를 제공, 노인요양시설에 대한 기피적인 인식을 개선하는데 최선을 다한다.
2. 지역사회에 기여할 수 있는 사업이나 봉사활동을 통하여 지역사회의 일원으로서의 사회적 책임을 성실히 수행한다.
3. 지역노인복지단체와의 협력을 통해 진도군 노인복지발전에 공헌한다.