

이용자의 학대·인권침해 예방 및 대응지침

[제정: 2016.12.31.]



사단법인 춘천동부디아코니아

춘천남부노인복지관

제1조	[목적]	3
제2조	[적용범위]	3
제3조	[인권 및 학대의 정의]	3
	[노인의 인권 침해]	3
	[서비스 이용 이전 단계]	3
제4조	[서비스 이용 초기 단계]	5
	[서비스 이용 단계]	7
	[서비스 종결 단계]	12
제5조	[학대 및 인권침해 예방과 대응 원칙]	17

제1조 (목적)

‘사단법인 춘천동부디아코니아 춘천남부노인복지관(이하‘복지관’이라 한다)’

이용자 및 종사자의 인권침해 및 학대 발생 예방과 대응을 위한 구체적인 행동강령을 제시함으로써, 복지관 이용자 및 종사자가 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함

제2조 (적용범위)

복지관 이용자(이하‘노인’이라 한다)와 복지관 임직원(이하‘종사자’라 한다)으로 한다.

제3조 (인권 및 학대의 정의)

인권은 ‘인간이기에 갖는 본질적이고 선천적인 권리로서, 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는 데 필요 한 모든 권리’를 말하며, 노인에 대하여 신체적, 정신적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임 하는 것을 말한다.

제4조 (노인의 인권침해 예방을 위한 실천원칙)

「 서비스 이용 이전단계 」

① 기관 및 서비스 정보에 대한 접근

1. 기관에 대한 알 권리 보호

·노인이 복지관 이용에 관한 욕구와 의견을 충분히하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.

·노인이 복지관 이용을 검토할 경우 시설 이용에 필요한 다양한 정보 (예: 이용 가입 기준, 신청 방법, 서비스 내용 및 실비 비용 등)를 충분히 제공해 합리적 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.

·노인이 사전에 복지관 시설 및 환경을 둘러보고 이용 여부를 결정하기를 원할 경우, 복지관은 사전에 시설과 제반 환경을 둘러볼 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다.

·노인의 이용 결정에 영향을 미칠 수 있는 부적절한 정보를 제공하거나 시설에 불리 한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.

2. 서비스 내용에 대한 정보 접근권 보호

·복지관은 시설과 이용 방법에 대한 홍보 계획을 세우고, 노인과 가족 및 지역 주민이 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 체계적인 홍보를 실시하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.

·복지관은 노인과 가족 및 지역 주민이 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 다양한 정보제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.

·복지관은 이용 상담과 시설 안내 담당자를 배치해, 체계적인 이용 상담과 시설 안내가 이루어질 수 있도록 한다.

·복지관에 접근하는 주요 도로 등에 시설 안내 표지판을 설치해 노인과 가족 및 지역 주민이 시설을 직접 방문할 경우 쉽게 찾을 수 있도록 해야 한다.

·복지관을 직접 방문한 경우, 시설 홍보물이나 안내책자 등을 제공하고 노인과 가족 및 지역 주민이 요구하는 정보를 충분히 제공하며, 시설 환경을 사전 확인하고자 하는 경우에는 기존 이용 노인의 인권을 침해 하지 않는 범위 내에서 시설 환경을 공개해야 한다.

·복지관 자체 홈페이지에 주소, 연락처, 직원과 시설 현황, 서비스의 종류와 비용, 주차편의시설, 기타 정보 등을 거짓 없이 성실하게 게재해야 한다.

② 이용 상담

1. 의사 표현의 자유 보호

·노인이 자신의 욕구를 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 표현 할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 이용 상담을 실시해야 한다.

·복지관 종사자는 노인과 충분한 시간적 여유(적어도 20분)를 갖고 이용 상담을 할 수 있도록 다른 업무를 조정해 노인에게 충분한 상담 시간을 보장해주고, 다른 사람의 출입으로 인해 상담이 방해받을 수 있는 외부 환경적 요소를 사전에 제거해야 한다.

·복지관 종사자는 노인이 필요로 하는 상세한 정보를 제공한 이후에는 주로 노인이 질문하고 이야기할 수 있도록 경청하고 지지해주어야 한다.

2. 개인정보 및 사생활 보호

·개인적 비밀이 보장될 수 있는 환경을 갖춘 상담 공간에서 이용 상담을 진행해야 한다.

·노인에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히 알리고 동의를 구해야 한다.

·이용 상담 과정에서 획득한 노인의 개인적 정보와 사생활에 관한 정보를 보호해야 하며, 전문적인 목적 이외에 활용해서는 안 된다.

·이용 상담에서 상담 내용을 기록(전산 입력 포함)하는 경우에 노인에게 기록의 목적, 활용 범위, 비밀 보장 등에 대한 사항을 정확히 알리고 사전 동의를 받아야 한다.

3. 평등권 보호 및 차별 예방

·개인의 평등권은 여타의 여건에 처해 있더라도 보호됨을 상세히 설명하고, 이러한 평등권은 이용노인 누구에게나 공히 적용됨을 설명한다.

·서비스를 이용하는 데 차별을 받지 않을 권리에 대해 자세히 설명하고, 이러한 차별금지는 이용노인 누구에게나 공히 적용됨을 설명한다.

4. 서비스 선택과 변경에 대한 권리 보호

·서비스 선택에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스 및 이용하기에 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 돕는다.

·서비스 이용 중 서비스 변경사항이 발생하더라도 변경에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스로 변경할 수 있도록 돕는다.

③ 서비스 이용 결정과 계약

1. 이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 보호

·복지관은 이용 노인이 노인복지관 선택과 이용 여부를 결정하는 데 부당한 강요나 의사결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.

·복지관은 노인의 거주지 및 연령 등의 정해진 기준에 따라 이용 회원 가입 여부를 결정해야 하지만, 그 이외의 어떤 이유에서도 노인의 이용을 거부해서는 안 된다. 다만, 다중의 이용자에게 심각한 피해를 주는 등 이용이 부적합하다고 판단되는 경우 다른 노인복지시설이나 의료기관에 서비스를 의뢰해야 한다.

·복지관은 노인의 성별, 종교, 경제적 조건 등을 이유로 차별하거나 불공평한 처우를 해서는 안 된다.

2. 이용 계약에 대한 정보접근 및 공정한 이용 계약을 맺을 권리 보호

·복지관은 노인과의 이용 계약을 체결하기 이전에 노인이 계약과정에서 알아야 하거나 알고 싶어 하는 정보(이용 시간, 서비스의 내용 및 비용 등)를 상세하게 제공해야 한다.

·복지관은 계약서(회원 가입 신청서) 작성 시 중요한 사항에 대해 알기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 하며,

계약 시 노인의 의견을 존중하고 최대한 반영해야 한다.

·복지관은 계약 체결 시 회원의 권리와 의무에 대해 상세하게 설명하고, 추후 회원증을 발급해 회원의 자격으로 모든 서비스를 이용할 수 있도록 한다.

·복지관은 이용신청이나 신입회원 교육 시 복지관을 이용하면서 발생할 수 있는 고충 사항에 대해서 절차에 따라 처리됨을 알려야 한다.

「 서비스 이용 초기단계 」

① 욕구 사정 및 서비스 목표 설정

1. 욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공을 받을 권리 보호

·노인이 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.

·노인의 욕구가 어떠한 것이라도 자유롭게 표현하도록 지지하고, 복지관에 대한 기대치가 무엇인지를 충분히 이야기하도록 격려한다.

·노인이 자신의 의사를 표현하는데 불편함을 느끼는 반응이나 환경을 만들지 않는다.

·노인이 자신의 의사를 표현하는 데 언어적 의사소통에 어려움이 있는 경우에는 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 명확하게 자신의 욕구를 드러낼 수 있도록 한다.

·노인의 욕구 표현에 대해 종사자가 충분히 이해했는지를 재차 질문과 확인을 통해 명료화한다.

·복지관 종사자는 욕구 사정 과정에서 알게 된 개인정보에 대해서는 비밀을 철저히 보장해야 한다.

·욕구 사정 시 노인이 가진 장애요인에 대처하기 위한 복지관 내 서비스 및 도움에 대한 정보를 충분히 제공해야 한다.

2. 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리 보호

·노인이 서비스 목표 설정 과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 격려해야 한다.

·서비스 목표를 설정하는 과정에서 노인의 신체·심리·사회적 상태를 정확히 사정해, 이를 바탕으로 적절한 서비스 목표를 세우도록 한다.

·노인이 부적절하거나 과도한 욕구를 제시하는 경우, 그 요구를 즉각적으로 거절하기 보다는 복지관이 제공할 수 있는 서비스에 대해 충분히 설명해 이해를 돕는다.

② 서비스 계획 수립

1. 서비스 선택 계획 수립 과정 참여와 자기결정권 보호

·노인이 서비스 계획 수립 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.

·서비스 계획을 수립할 때 노인의 욕구와 요구 사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중해야 한다.

·노인의 특성에 맞는 서비스 계획을 수립해야 하며, 서비스의 내용과 제공 빈도 등을 노인이 서비스 수립 과정에 참여해 결정하도록 한다.

·욕구 사정을 통해 확인된 노인의 욕구가 여러 가지 있을 경우에는 우선순위를 정해 순위가 높은 서비스를 제공할 수 있도록 계획해야 한다.

·서비스 계획 수립 시 노인이 추가적인 서비스에 대한 욕구를 가질 경우, 서비스에 대한 추가적인 정보를 충분히 제공해야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리 보호

·노인이 서비스의 질적인 문제에 대해서 언제든지 말할 수 있도록 격려해야 한다.

·서비스 계획 수립 단계에서 노인이 자신의 건강 및 기능 수준에 맞는 적절한 서비스를 기대하고 요구할 수 있도록 지원한다.

- 노인이 요구한 서비스가 서비스 계획에 반영되지 못했거나 서비스 제공 시기가 변경되었을 때는 반드시 그 이유와 목적을 노인이 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 복지관 내부의 서비스뿐만 아니라 지역사회 다양한 문화행사, 세대 통합 등에 참여할 수 있도록 서비스 계획을 수립하고, 그 기회를 제공해야 한다.

③ 서비스 이용 종합 안내 및 적응 지원

1. 종합적인 서비스 정보를 제공받을 권리 보호

- 노인이 서비스에 대한 사항에 대해서 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 희망한 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 세부 적으로 자세하게 정보를 제공한다.
- 노인이 희망한 서비스가 서비스 제공에 반영되지 못하거나 서비스 제공 시기가 변경되는 경우에는 반드시 그 이유와 목적을 노인이 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 복지관 제공 서비스 외에 지역사회 내 타기관의 서비스 정보에 대해서도 요청하면 이에 대해 적극적으로 응대해 타 기관의 위치, 전화번호, 홈페이지 등을 알려주어 관련 정보를 보다 용이하게 취득할 수 있도록 도움을 제공해야 한다.

2. 적응 지원을 받을 권리 보호

- 노인이 노인복지관 및 서비스에 대해 적응 지원을 받을 수 있는 제반 환경을 조성하고, 별도의 시간과 공간을 마련해 오리엔테이션이 제공됨을 알려야 한다.
- 노인이 복지관 강의실을 비롯해 편의시설 등에 대해서 잘 알 수 있도록 복지관 전체 시설에 대해 오리엔테이션 시간을 통해 설명하고, 보다 안전하고 확실한 안내를 위해 시설 전체를 라운딩 형태로 현장 답사하는 시간을 제공해야 한다.
- 복지관 적응에 어려움을 겪는 노인이 있는지를 민감하게 점검해야 한다.

3. 고충 처리 수용의 권리 보호

- 노인이 겪는 고충 사항은 초기 적응 단계뿐만 아니라 서비스 제공 전체 기간에 걸쳐 언제든지 말할 수 있음을 알려주고, 별다른 제약 없이 부담 없이 말하도록 격려해야 한다.
- 노인의 고충이나 서비스와 관련된 제반 의견을 수렴하기 위해 기관 내 공식적인 절차(예: 건의함, 운영 간담회, 온라인 의견 접수 등)를 마련해 시행해야 한다.
- 노인이 불편 사항이나 어려움을 제기했다는 이유로 노인에게 불이익이나 차별적인 처우를 해서는 안 된다.
- 고충 처리 결과에 대해 기간 내에 당사자에게 통보하고, 필요한 경우 그 결과를 게시판에 게시해 그 처리 절차에 대해서 공고해야 한다.
- 제기된 고충이 노인 쌍방의 문제일 경우일지라도, 기관 차원에서 적극적으로 개입해 화해를 종용하는 등 법적인 절차로 진입하지 않도록 상담 서비스를 제공해야 한다.
- 노인이 자신의 의사를 표현하는 데 언어적 의사소통에 어려움이 있는 경우에는 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 명확하게 자신의 욕구를 드러낼 수 있도록 한다.
- 노인의 욕구 표현에 대해 종사자가 충분히 이해했는지를 재차 질문과 확인을 통해 명료화한다.
- 복지관 종사자는 욕구 사정 과정에서 알게 된 개인정보에 대해서는 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 욕구 사정 시 노인이 가진 장애요인에 대처하기 위한 복지관 내 서비스 및 도움에 대한 정보를 충분히 제공해야 한다.

「 서비스 이용 단계 」

① 건강생활 지원 서비스

1. 건강 증진권 및 적정 생활수준 향유권 보호

- 노인이 건강권 관련 서비스에 대한 사항에 대해서 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 건강한 삶을 살아갈 수 있도록 질환을 예방하고 초기에 질환을 관리할 수 있도록 건강 관련 특별 강좌를 개설해 전문적 정보를 얻을 수 있도록 한다.
- 노인의 신체 기능에 맞는 체력 단련실 개설 및 노인 건강에 적합한 운동 프로그램을 개설해 노인 스스로 자신의 건강을 유지해갈 수 있도록 도와야 한다.

2. 적절한 보건의료 서비스를 받을 권리 보호

- 노인이 보건의료 서비스 사항에 대해서 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 희망한 의료 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 자세하게 정보를 제공하고, 전문성이 필요한 경우에는 관련 기관에 의뢰한다.
- 복지관은 연계 협력 병원뿐만 아니라 다양한 의료 체계와도 연계해 노인의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의 제공 및 우선 진료 등과 같은 적절하고 빠른 의료 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
- 복지관은 약물 의존 경향이 더 높은 수급권자 및 홀몸 노인에 대해서는 약물 오남용으로 인한 문제가 발생하지 않도록 특별히 관리해야 한다.

3. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 건강생활지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.
- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 못한 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고, 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 복지관 회원이면 누구나 차별 없이 건강생활 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

② 후생 및 편의 증진 서비스

1. 위생 및 영양권과 질 높은 급식 서비스를 받을 권리 보호

- 노인이 급식 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 복지관의 영양 전문 인력(영양사 등)은 전문가의 자문을 통해서 노인의 특성에 맞는 조리법과 식단을 개발해 노인의 선호와 기호를 반영하는 식사를 마련해야 한다.
- 최대한 편안한 분위기에서 식사할 수 있도록 충분한 시간을 제공하고, 식사를 빨리 마치도록 재촉해서는 안 된다.
- 식사 메뉴 및 열량은 노인이 잘 알고 이용할 수 있도록 주간 및 월간 단위로 게시판, 홈페이지 등 온·오프라인(on-off Line)을 통해 충분히 공지해야 한다.
- 타인의 건강을 해치는 경우가 아니라면 여타의 이유로 급식 서비스에 차별을 두어서는 안 된다.
- 수급권자 등 무료 급식 서비스를 지원받는 노인들에 대해서 낙인이 되지 않도록 유의하고 차별하지 않아야 한다.
- 다소 거동이 불편해 식사하는 데 어려움이 있는 노인을 위해서 별도의 배려석(전동휠체어)을 마련해 해당 노인이 편안하게 식사할 수 있도록 지원해야 한다.
- 최대한 스스로 식사 및 퇴식할 수 있도록 하고 필요한 부분에 한해 도움을 제공한다.
- 식자재에 대해서는 철저한 위생 관리와 함께 조리장의 청결을 유지하고, 조리원의 위생 상태, 냉장·냉동고의 온도 점검, 수질검사 등과 같은 위생 지침을 준수해야 한다.

- 조리원의 위생 수준을 높이기 위해 정기적으로 위생 안전 교육을 실시해야 한다.
- 노인들의 욕구를 반영하기 위해 정기적으로 기호도 조사 및 만족도 조사를 실시해야 한다.
- 노인의 의견과 기호도를 반영해 신 메뉴 개발 등 적극적인 영양 관련 프로그램을 개발하기 위해 노력해야 한다.

2. 이동 서비스를 받을 권리 보호

- 노인이 이동 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 이동 시 잘 알아볼 수 있도록 안내표지판을 적소에 배치하고, 온라인(홈페이지)에서도 찾아오는 방법을 자세히 안내한다.
- 거동 불편 및 장애로 인해 휠체어 등 보조 이동 기구를 이용하는 노인이 복지관 내에서 층별 이동할 때 어려움이 없도록 엘리베이터 사용이 원활하도록 정기적인 점검을 실시한다.

3. 쾌적한 환경에서 이용할 권리 보호

- 노인이 시설 환경 제반 사항과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 쾌적한 환경을 제공하기 위해 정기적인 청소를 실시하는 등 다중이 공동 사용하는 공간을 청결하게 관리해야 한다.
- 각종 감염이나 전염성 질환을 예방하기 위해 정기적인 소독 관리를 실시하고, 위생 안전교육을 실시해야 한다.
- 노인에게 위협적인 환경이 되지 않도록 물건을 적재하지 않으며, 물건 이동 시 이용 노인이 다치지 않도록 각별히 유의한다.

4. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 후생 및 편의 증진 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다. 또한 노인이 자신의 욕구에 부합하지 못한 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 복지관 회원이면 누구나 차별 없이 후생 및 편의 증진 서비스에 동등하게 접근 할 수 있음을 알려준다.

③ 정서생활 지원 서비스

1. 의사 표현의 자유 보호

- 노인이 의사소통과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인 상담 시에는 노인이 자신의 문제에 대해서 깊게 얘기할 수 있도록 충분한 상담 시간을 제공해야 한다.
- 복지관은 다양한 문제를 지닌 노인을 상담하기 위해 관련 전문교육 및 현장 경험이 풍부한 상담원을 배치해야 한다.

2. 비밀 보장이 되는 공간에서 상담 받을 권리 보호

- 노인이 상담 및 상담 공간과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

3. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 정서생활 지원 서비스에 대해 충분히 설명 하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.
- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 못한 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 복지관 회원이면 누구나 차별 없이 정서생활 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

④ 문화여가 지원 서비스

1. 문화·여가생활 참여 및 향유의 권리 보호

- 노인이 문화·여가생활과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인에 대한 문화 및 여가생활에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서비스 프로그램을 개발해 실시한다.
- 노인의 연령이나 신체적인 기능 상태 등에 적합한 문화·여가 프로그램을 개발해 실시한다.
- 문화나 여가생활은 자유로운 활동이자 선택적인 활동이어야 하므로 다양한 여가·문화서비스를 제공해야 한다.
- 복지관에 있는 공간 및 시설, 장비와 매체를 개방해 노인이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.
- 지역사회 내에서 다양한 문화 서비스에 참여할 수 있도록 관련 자료를 수시로 입수 하고 게시해 정보를 제공한다.

2. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 문화여가지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.
- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 않는 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 복지관 회원이면 누구나 차별 없이 문화여가 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

⑤ 평생교육 지원 서비스

1. 평생교육권 보호

- 노인이 평생교육 지원 프로그램과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인의 평생교육 지원 프로그램 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서비스 프로그램을 개발해 실시한다.
- 평생교육은 생애 주기에 따라 지속적으로 진행되는 지적 활동이므로 다양한 평생교육 프로그램을 제공해야 한다.
- 복지관은 다양한 교육을 위한 공간, 시설, 교재 및 장비를 확보하도록 노력한다.
- 복지관에 있는 교육 공간 및 시설, 장비를 개방해 노인이 자율성을 가지고 활용 할 수 있도록 한다.

2. 수준에 적합한 교육을 받을 권리 보호

- 노인이 평생교육 지원 프로그램의 수준과 관련된 세부적인 사항에 관해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 평생교육 지원 프로그램의 질적인 면에 대해서도 꾸준히 점검해 사업 계획에 반영해야 한다.
- 프로그램별 수준(예, 초급, 중급 등)을 제시해 이용 노인이 자신의 수준에 맞게 선택해 수강 할 수 있도록 한다.
- 해당 프로그램과 관련한 교육 이수 및 관련 전문 자격증을 소지한 전문 강사를 배치해 강좌별 수준에 적합한 교육이 진행될 수 있도록 관리하고 감독한다.

3. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 평생교육 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.
- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 못한 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을

알려준다.

·복지관 회원이면 누구나 차별 없이 평생교육 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

⑥ 사회참여 지원 서비스

1. 봉사 활동에 참여할 권리 보호

·노인이 자원봉사 활동과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인의 자원봉사에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 자원봉사 활동 프로그램을 개발해 실시한다.

·노인이 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 다양한 자원봉사 프로그램을 제공해야 한다.

·노인이 자원봉사 활동을 할 때 이에 잘 적응할 수 있도록 적절한 기초교육 및 전문 교육을 제공해야 한다.

·노인이 자원봉사 활동 중에 특별한 어려움이 있는지 등을 수시로 점검해 지원해야 한다.

2. 인센티브를 제공받을 권리 보호

·노인이 자원봉사 활동에 따른 인센티브와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·인센티브에 대한 노인의 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 다양한 인센티브 제도를 마련한다.

·노인이 자원봉사 활동에 따른 인센티브를 받을 수 있도록 안내하고 관리한다.

3. 동아리 활동을 지원받을 권리 보호

·노인이 동아리 활동과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인이 동아리 활동을 하고자 희망할 때에는 적극적으로 검토해 동아리 활동 공간 제공 및 대외 활동 지원 등 제반 사항을 지원해야 한다.

·동아리 활동이 원활하게 진행되는지에 대해서 정기적인 점검을 실시하고, 자율적인 활동이 될 수 있도록 지원한다.

4. 지역사회 및 세대 간 교류할 권리 보호

·노인이 지역사회 및 세대 간 교류와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인이 교류 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 교류 프로그램 개발하고 계획에 반영해 실시한다.

·복지관은 지역사회와 적극적으로 교류하고, 지역사회 주민 및 대표자를 자원봉사자, 후원자, 운영위원으로 참여하게 하는 등 지역사회와 유대관계를 돈독히 한다.

·복지관은 지역사회 주민과 노인이 통합할 수 있는 행사 및 프로그램을 정기적으로 실시한다.

·복지관은 1·3세대 통합 프로그램에 대해서도 관심을 가지고 실시한다.

5. 서비스를 선택할 권리 보호

·노인에게 복지관이 제공할 수 있는 사회참여 지원 서비스에 대해 충분히 설명 하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.

·노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.

·노인이 자신의 욕구에 부합하지 않는 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.

·복지관 회원이면 누구나 차별 없이 사회참여 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

⑦ 소득·고용 지원 서비스

1. 경제권 보호

- 노인이 고용지원과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 고용 지원 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 고용 관련 프로그램을 개발하고 실시한다.
- 노인의 경제권이 잘 보호될 수 있도록 정책적인 건의에도 참여해야 한다.

2. 직업 역량 개발 권리 보호

- 노인이 직업 역량 개발과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야하며, 관련한 다양한 정보 제공 및 교육 프로그램을 적극적으로 개설하고, 추가적으로 더 필요한 경우 관련기관의 교육에 참여할 수 있도록 의뢰한다.

3. 적합한 일자리를 제공받을 권리 보호

- 노인이 일자리와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인의 능력과 적성에 맞는 다양한 일자리를 개발·제공해야 하며, 그 일자리에 적응하기 위한 교육 훈련 프로그램을 개발하고 실시한다.

4. 일에 상응한 보상을 받을 권리 보호

- 노인이 일과 보상에 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 근로와 관련해 부당하거나 적절한 보상을 받지 못했을 경우, 적절한 조치를 취하는 등 옹호자의 역할을 충실히 해야 한다.
- 노인 일자리 임금 지급에 관련해서는 지연됨이 없이 정해진 날짜에 급여가 입금될 수 있도록 관련 행정 업무를 철저히 준비한다.
- 노인일자리 사업 참여에 따른 임금 지급 내역에 관해 이견이 있을 때는 그 세부 내역에 대해 자세히 설명해 이해를 돕는다.

5. 안전한 환경에서 일할 권리 보호

- 노인이 일하는 환경과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 안전한 환경에서 일할 수 있도록 사전에 교육하고 조정해야 한다.
- 노인이 안전하지 못한 환경에서 일하는 사실을 알게 된 때에는 개입해 적절한 조치를 취해야 한다.
- 노인이 안전하지 못한 환경에서 일하다 재해를 입게 되었을 때에는 즉시 개입해 병원에 동행해 치료를 받게 하고, 산재보험 수급 등 제반 사항을 검토하고 그에 따라 보호해야 한다.

6. 서비스를 선택할 권리 보호

- 노인에게 복지관이 제공할 수 있는 고용 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.
- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 않는 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 복지관 회원이면 누구나 차별 없이 고용 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

「 서비스 종결 단계 」

① 종결 상담과 결정

1. 의사 표현의 자유 보호

·노인이 회원 탈퇴 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 상담실에서 종결 상담을 실시해야 한다.

·복지관 종사자는 노인이 충분한 시간적 여유를 갖고 종결 상담을 받을 수 있도록 다른 업무를 조정해 충분한 상담 시간을 보장해주어야 하며, 상담에 방해되는 외부 환경적 요소를 사전에 제거해야 한다.

·종결 상담 시 부정적인 감정이 표현되거나 종결의 귀책사유에 대한 논란이 있는 경우에도 종사자는 상담의 원리에 입각해 비심판적 태도를 취하고 감정이입, 수용 등 전문적상담자로서의 태도를 유지해야 한다.

2. 회원 탈퇴의 자기결정권 보호

·회원 탈퇴를 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 종사자는 부당한 강요나 의사 결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.

·노인의 회원 탈퇴 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 회원 탈퇴 결정을 번복시키기 위한 강요, 회유, 협박 등 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.

3. 부당한 사유로 탈퇴당하지 않을 권리 보호

·복지관 종사자는 여타의 사유로 인해 부득이 회원 탈퇴 조치를 취하는 경우에도 노인의 자발적인 탈퇴 결정권을 최대한 보장하기 위해 노력해야 한다.

·정당한 사유로 인해 회원 탈퇴 조치를 취하는 경우에도 그 사유에 대해서 이해하기 쉽고 상세하게 설명해야 하며, 의사 결정 과정에 노인을 참여시켜야 한다.

·회원 탈퇴를 하는 때까지 최선의 서비스를 제공해야 하며, 탈퇴를 이유로 다른 노인과 다른 차별적 대우를 해서는 안 된다.

② 서비스 의뢰 및 추후 서비스

1. 서비스 의뢰에 대한 의사표현과 자기결정권 보호

·노인이 서비스 의뢰와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인이 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 별도의 상담 공간에서 상담을 실시해야 한다.

·상담과 관련해 충분한 시간을 할애하고, 외부의 방해를 받지 않고 의사소통 할 수 있도록 조치하고, 상담 내용에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.

·복지관 종사자는 회원 탈퇴 상담 때와 마찬가지로 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 하고 노인의 자기결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 회유 등의 언행을 해서는 안 된다.

2. 지역사회 다른 기관의 서비스에 대한 정보 접근권 보호

·노인이 타 기관 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·복지관 종사자는 지역사회와 다른 기관의 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해두어야 한다.

·노인이 필요로 하는 타 기관 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법으로 제공해야 한다.

3. 비밀을 보장받을 권리 보호

·노인이 비밀보장과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인이 자신의 정보와 기록을 활용하고자 할 경우 노인이 원하는 형태로 기록을 제공해야 한다.

·복지관은 자체적인 개인정보 보호 규칙을 제정해 이 규정에 의거해 노인의 개인정보가 보호되도록 관리해야 한다.

·노인이 받은 서비스 내역과 개인정보는 철저히 비밀을 보장해야 한다.

4. 추후 서비스를 보장받을 권리 보호

·노인이 지속적인 서비스 보장과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

·노인이 탈퇴한 이후에 노인복지관에서 제공받을 수 있는 추후 서비스를 요청할 수 있는 방법을 상세하게 설명해주어야 한다.

·복지관은 탈퇴한 이후에도 정기적인 전화 상담 등의 방법을 활용해 노인의 사회적응에 대해 관심을 기울여야 한다.

·노인이 회원 재가입을 원할 경우, 그 절차와 방법에 대한 정보를 상세히 설명하고 제공해야 한다.

제5조 (학대 및 인권침해 예방과 대응 원칙)

① 기본원칙

1. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

2. 학대사례가 발생하였을 때 신속하고 적절한 조치를 취하고 시설에서 안전한 생활을 할 수 있는 권리를 보장하기 위하여 노인복지시설장과 종사자는 제시한 실천원칙을 따라야 한다.

② 학대유형

유형	정의
신체적 학대	· 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	· 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	· 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대 (착취)	· 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사 결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	· 보호자 또는 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 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 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	· 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 · 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

③ 종사자의 인권 보호 및 존중

1. 정부 및 지자체에서는 복지관 종사자의 근로조건에 대해 적절하고 일정한 기준을 제시하고, 이에 맞는 현실적인 급여를 지급하기 위해 적절한 예산을 지원해야 한다.
2. 기관장은 정부의 지침과 종사자의 인건비 지원이 현실성 있게 이루어 질 수 있도록 정책적인 건의를 계속해야 한다.
3. 기관장은 종사자의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고, 종사자의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 한다.
4. 기관장은 종사자의 노동권이 보장될 수 있도록 제반 노력을 계속 기울여야 한다. 특히 근로계약, 취업 규칙이 근로기준법에 준해 시행될 수 있도록 변경되는 사항을 정기적으로 점검하고 변경되는 사항을 적용한다.
5. 기관장은 기관 내에서 노인이 종사자의 인권을 침해하는 사례가 발생 할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.
6. 종사자는 인권침해 사례 발생 시 상급자에게 즉시 상담을 요청해 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 인권 침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분한 휴식 시간을 갖는다.
7. 이용 노인은 종사자의 인권이 침해되지 않도록 배려하고 존중해주어야 하며, 종사자에게 폭언이나 폭행, 성희롱을 했을 경우 법적인 처벌을 받게 됨을 인식하고 인격적으로 존중해주어야 한다.

④ 인권침해 및 학대방지를 위한 기관의 조치사항

1. 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 직원들과 이용 노인들에게 년1회 이상 정기적 교육을 실시하고, 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시한다.
2. 복지관은 노인 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 관련 규정에 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.
3. 시설은 시설 내에 노인 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(公示-홈페이지, 관내 게시판 게시 등)하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
4. 시설은 노인이 차별 받았다고 생각할 경우, 차별행위를 신고·수렴해서 조치를 명령할 수 있도록, 노인 인권침해 구제기관 콜센터 번호를 벽면에 부착하여 노인이 신고할 수 있도록 해야 한다.
5. 노인 학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인 학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
6. 복지관은 노인 학대를 사전에 예방하기 위하여 간담회 등을 통해 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.

⑤ 인권침해 및 학대방지를 위한 종사자의 조치사항

1. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
2. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 존대어를 사용하여야 한다.
3. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며, 공손한 태도로 대해야 한다.
4. 종사자는 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
5. 모든 종사자는 동료 종사자 또는 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단

되는 경우 즉시 해당 시설이나 노인 학대 관련기관(노인보호전문기관, 보건복지콜센터), 시·군·구 노인 복지담당부서의 관계 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

⑥ 학대 발생에 대한 종사자의 조치

1. 노인복지시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
2. 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
3. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 (학대 행위자로부터 신체적학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
4. 복지관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스내용을 기록하여 유지하여야 한다.
5. 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피해 학대 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

⑦ 학대사례 조사과정 관련

1. 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.
2. 시설장, 최고관리자는 신고인의 의견을 경청하고, '노인학대의 구체적 행위와 증상' 기준을 참고하여, 노인 학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인 하여야 한다.
3. 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전 조치를 취해야 한다.
4. 시설장과 최고관리자는 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 노인과 학대 행위자 각각에 대한 직접 면담을 통하여 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
5. 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
6. 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
7. 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
8. 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6차 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

⑧ 학대사례 판정과정에 있어서 인권보호

1. 시설장과 최고관리자는 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 시설장, 최고관리자, 간호사(또는 촉탁의, 물리치료사), 관련 사회복지사 시설 내부 인사 5인 이하와 외부의 노인 학대 전문가와 관련기관 종사자(노인보호전문기관 상담원, 경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영한다.
2. 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
3. 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여

구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.

4. 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6차 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
5. 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

⑨ 후속 보호조치

1. 시설장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
2. 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대 행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위를 결정하여야 한다.
3. 학대 의심 또는 피해 노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적지지, 서비스 개선, 법률적 상담, 노인 학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
4. 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 시설의 관련 규정(인사규정, 회원관리 규정 등)에 의거하여 시설장이 징계의 수준을 최종 결정한다.
5. 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.
6. 시설장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
7. 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인 학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

⑩ 노인에게 인권침해 및 학대를 한 종사자에 대한 재발방지조치와 징계

1. 시설장과 부장은 현장 조사 결과를 바탕으로 상기 학대사례 조사과정 관련, 학대사례 판정과정에 있어서 인권보호 절차를 수행하여 사실을 확인한다.
2. 노인을 대상으로 인권침해 및 학대 행위를 한 종사자에 대한 징계가 요구될 경우 복지관 내에 인권침해 고충처리위원회를 통해 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(운영규정, 인권침해 예방지침 등)에 의거하여 시설장이 징계의 수준(인사이동, 파면, 해임, 정직, 감봉, 근신 또는 견책 등)을 최종결정한다.
3. 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 고려하였을 때 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정 조치를 취한다.

⑪ 동료노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리 보장

1. 다른 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
2. 노인복지시설은 노인 개인이 향유할 수 있는 권리의 내용 뿐 아니라 동료노인의 인권보호를 위해 지켜야 할 의무에 대해 노인을 대상으로 지속적으로 교육과 상담을 실시하여야 한다.
3. 모든 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 미치는 모든 부분에 자기결정권을 행사할 수 있다는 사실을 인권교육과 서비스 과정에서 지속적인 대화를 통하여 노인들이 인지하도록 도와야 한다.

4. 노인 간에 갈등이 발생하였을 때 종사자는 어느 한쪽의 편을 드는 것이 아니라 복지관에서 지켜야 할 규칙을 공유하면서 서로 양보하며 공동생활을 할 수 있도록 개입하고 중재해야 한다.

㉓ 동료노인 간 차별이나 학대 예방 조치 제공

1. 복지관 이용 노인이 차별이나 학대에 해당하는 구체적 행위를 인지할 수 있도록 학대예방교육과 함께 노인 학대 행위에 해당하는 행위를 게시판 등에 공지하여야 한다.
2. 종사자는 서비스 과정에서 동료노인 간의 차별이나 학대가 발생하지 않도록 학대예방 조치를 취해야 한다.
3. 동료노인 간의 차별이나 학대가 발생한 경우에도 노인 학대 예방 및 개입 지침에 따라 신속하고 안전한 조치를 취해야 한다.
4. 폭력성이 강한 노인의 경우, 일차적으로 시설 내에서 문제를 해결해보려는 시도를 한다. 그러나 이러한 노력에도 노인의 행동이 나아지지 않을 시, 관련 규정에 따라 일정기간 이용정지나 이용종결 등의 조치를 취한다.

㉔ 동료노인간, 종사자에게 인권침해 및 학대를 한 노인의 제재와 절차

1. 복지관은 동료 노인간 발생된 인권 침해 및 학대 행위로 복지관의 중재에도 불구하고 원만한 해결이 어려울 시 복지관 인권침해 고충처리위원회에서 개입하여 관련절차에 따라 사실을 확인하고 해당자를 이용정지 시킬 수 있다.
2. 노인으로부터 종사자가 인권침해 및 학대를 받은 경우 복지관 인권침해 고충처리위원회가 개입하거나, 피해를 받은 종사자가 관련사실을 제기하여 적절한 조치를 받는다.
3. 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 고려하였을 때 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사 소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취한다.
4. 기관장은 관련사실 조사절차를 시행 후 행위가 사실로 파악될 시 해당 노인 및 관련자에 대하여 서비스 이용제한이나, 복지관 이용정지(사안의 정도에 따라 최소 1개월~1년, 영구 이용정지) 등의 적절한 조치를 결정하여 해당자에게 통보(서면 or 대면)하는 절차로 진행한다.
5. 학대 및 인권침해 행위로 복지관 이용정지 조치를 받았던 노인이 제재 기간 만료 후 복지관 재이용 신청 시 이용정지 사유와 관련한 재발 방지 약속(확인)과 함께 기관장의 승인 후 이용할 수 있다.

부칙

제1조 본 지침은 2017년 1월 1일로부터 시행한다.