노인복지시설 및 재가장기요양기관
운영 및 종사자를 위한 인권교육

노인인권 길라잡이

국가인권위원회

1부 인권의 이해

1. 인권이란?
2. 인권감수성
3. 인권과 사회복지

2부 노인 인권 보호와 증진

1. 노인인구의 현황과 전망
2. 노인 인권이란?
3. 노인 인권에 관한 국제적 동향
4. 노인 인권에 대한 법제도 / 기관
5. 노인 인권의 실천과제

3부 서비스 단계별 인권보호 실천원칙과 인권침해사례

1. 주거·의료복지시설
2. 노인여가복지시설
3. 재가노인복지시설 및 재가장기요양기관
4. 노인보호전문기관

4부 노인복지분야 종사자의 인권

1. 노인복지분야 종사자의 인권 현황과 인권감수성
2. 노인복지분야 종사자의 권리와 인권침해사례
3. 노인복자분야 종사자의 인권에 대한 정책과제

1부 인권의 이해

01. 인권이란?

02. 인권감수성

03. 인권과 사회복지

우리나라 역사 속 인간의 존엄성 침해에 대해 생각해보기

동영상 출처: https://www.youtube.com/watch?v=9Jq6Gg89CiI (2분22초)

인간의 존엄성은 무엇일까요?

'인간이라면 누구나'
'인간이라는 이유만으로'
'존중 받아야 한다'는 이념

인간이 다른 목적 달성을 위한 수단으로 사용돼서는 안 됩니다.

인간의 존엄성은 인권의 목적입니다.

존엄성은 모든 기본적인 권리와 원칙들의 기초가 되는 법질서의 정초 원리
존엄성의 관념은 인간간의 위계를 부정하고 모두를 평등하게 만듦

인권은 인간의 존엄성을 달성하기 위한 도구입니다.

인권의 개념

인권(human rights, 人權)은 인간의 존엄과 가치를 지켜주는 기본적 권리로서 시대나 상황에 무관하게 사람답게 살기 위하여 기본적으로 보장되어야 하는 권리

→ **'인간답게 살 권리'**

| 세계인권선언 제2조 |

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 견해 또는 그 밖의 견해, 출신, 민족적 또는 사회적 신분(출신), 재산의 많고 적음, 출생 또는 그 밖의 지위(신분)에 따른 그 어떤 구분(종류의 차별)도 없이, 이선언에 나와 있는(규정된) 모든 권리와 자유를 누릴 자격이 있다.

출처: 노인인권보고서, 국가인권위원회. 2018

인권(human rights) 용어의 유래 [영어 문화권]

- 영어권 국가에서는 토마스 페인이 프랑스의 '인간과 시민의 권리선언'을 「인간의 권리 Rights of Man」라는 번역서로 출간하면서 인권 용어 사용 시작, Man이라는 단어가 여성 배제 및 차별을 내포하고 있다는 반론으로 'human rights'로 용어가 변경됨

- **human rights**

  → 인권이라는 용어는 '옳고 정당한 어떤 것을 요구할 수 있는 자격' 이라는 의미를 내포하고 있음

인권(人權) 용어의 유래 [한자 문화권]

- 인권이라는 말은 영어와 불어의 인권과 관련된 용어를 번역한 것

- 중국과 일본에서는 민권(民權)이라는 용어를 먼저 사용했으나, 1946년 공포된 일본 헌법에서 포츠담선언 제10항 “fundamental human rights”를 “기본적 인권”이라고 번역하면서, 인권(人權)이라는 용어를 한자 문화권에서 보편적으로 사용

- 人 權 = 木 + 雚

  사람 인 권세 권 나무 목 저울추 관

  인권(人權)의 權(권세 권)은 ‘사람이 갖는 권력의 경중을 잰다’는 의미

이미지 출처: 박물관

인권(human rights)의 정의

“ 인간이 인간답게 사는데 — 존엄과 가치

필수적인 것을 — 최소한의 인간적 욕구(basic needs)

요구할 수 있는 — 법적 청구권

정당한 — 도덕적, 정치적

요건과 자격 ” — 의무와 권리

출처: 인권의 이해, 한국인권재단. 2017

인권(human rights)의 구조

" A는 B에게 C를 근거로 D를 주장한다."

" B는 A에게 C를 근거로 D를 존중, 보호, 실현한다."

A : 권리의 주체 (rights-holder)

B : 의무의 주체 (duty-bearer)

C : 권리의 근거 (도덕, 법, 계약 등)

D : 권리의 내용 (권리의 목록)

법규에 나타난 인권

1948년 유엔총회에서 채택된 「세계인권선언」 전문

모든 인류 구성원의 천부의 존엄성과 동등하고 양도할 수 없는 권리를 인정하는 것이 세계의 자유, 정의 및 평화의 기초

「대한민국 헌법」 제10조

모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무

「국가인권위원회법」 제2조 제1호

인권이란 대한민국 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리

헌법에서 보장하는 국민의 기본권

인간의 존엄과 가치, 행복추구권
(제10 조)

헌법 제2장
(대한민국의 권리장전)

자유권
(제12조
~제23조)

평등권
(제11조)

참정권
(제24조~제25조)

사회권
(제31조~제36조)

청구권
(제26조~제30조)

국민의 자유와 권리 경시 및 제한(헌법 제37조)

국민의 자유와 권리는 헌법에
열거되지 아니한 이유로 경시되지 아니한다.

국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.

인권(human rights)의 특성

“All human rights are
universal, 보편적
Indivisible, 상호불가분
interdependent and 상호의존적
Interrelated.” 상호연관적

1993년 비엔나 선언과 행동계획 (VDPA)

인권(human rights)의 특성

비엔나선언은 사회권이든 자유권이든

모든 인권은(보편적)

서로 나눌 수 없는 한 덩어리이고(상호불가분),

모든 권리들이 서로 기대어 있으며(상호의존),

모든 권리들이 서로 연결된다(상호연관)는 원칙을 재확인

출처: 조효제의 인권 오디세이, 비엔나 인권체제 25년. 2018

인권(human rights)의 발전 과정

✓ 현재 사용되는 인권개념은 중세의 계급질서를 타파하고 근대국가를 설립하는 과정에서 모든 인간은 평등하다는 사실을 깨닫기 시작한 17~18세기에 생겨남 .

✓ 사회가 변화하면서 인권의 개념 역시 점진적 변화과정을 거치게 됨.

제1세대 인권
자유권(시민적 · 정치적 권리)

제2세대 인권
사회권(경제적 · 사회적 · 문화적 권리)

제3세대 인권
집단권 또는 연대권

	1세대 인권	2세대 인권	3세대 인권
세대 명칭	시민적/정치적 권리 <자유권>	경제적/사회적/문화적 권리 <사회권>	집합적 권리 <집단권 또는 연대권>
기 원	자유주의 18~19세기	사회주의/사회민주주의 19~20세기	연대권/녹색이념 20세기
내 용	✓ 세계인권선언에 포함된 공정한 대우, 선거권과 같은 시민적 정치적 권리에 강조를 둠 ✓ 소극적 권리(negative rights)로서 개인의 자유를 박탈하는 어떠한 것으로부터 방해를 받지 않는 권리 ✓ 자연권, 자연적 질서의 일부로서 우리 속에 내재하거나 소유하고 있는 권리	✓ 19-20세기의 사회민주주의 또는 사회주의, 여타의 집단주의 운동에 그 기반을 둠 ✓ 적극적 권리(positive rights)로서, 국가가 능동적이고 적극적인 역할을 수행할수록 더 많이 보장되는 권리 ✓ 국가는 다양한 사회적 급여를 통해 사회정의를 실천하고, 결핍으로부터의 해방을 도모하며, 사회 · 경제 · 문화 생활에의 참여를 실질적으로 보장하기 위해 노력	✓ 20세기 들어서야 인권으로 인식된 것으로, 집단적 수준의 권리를 강조하며, 아직 형성 단계에 있는 인권 개념 ✓ 개인보다는 지역사회, 세대(generation), 국가, 지구촌 수준에서 더 잘 적용될 수 있는 인권 개념 ✓ 세계무역과 경제성장으로부터 혜택을 받을 권리, 인도적 구호를 받을 권리, 조화로운 사회에서 살 권리, 오염되지 않은 공기와 깨끗한 물을 마실 권리 등 세대간, 국가 간의 관계에서 적용되는 인권

왜 '인권'이 21C 화두로 등장했는가?

21C는 '인권의 시대'

- 인류가 실현할 보편적 가치로 자리 매김
- '인권의 프리즘'을 통해 세상을 다시 바라본다.

  * 무지개가 아름다운 이유는 7가지 다양한 색깔이 있기 때문

- 초국적 인권망 구축 / 초국적 인권단체 자연스럽게 구축

- 보편적 인권의 구체적 실현을 위해 인권제도가 국제사회는 물론 개별 국가 단위를 거쳐 지방정부 단위로 확산 중

출처: 인권행정길라잡이, 국가인권위원회. 2015

왜 '인권'이 21C 화두로 등장했는가?

- UN 등 국제기구 → 대륙별 인권기구 → 국가별 이행체계(국가인권기구, 인권법, 인권조례, 인권도시) → 지방자치단체의 인권 이행 체계

  - 인권조례 제정: 풀뿌리민주주의 '희망의 메시지' 전파
  - 정치/ 행정 /교육 영역에서도 '인권에 기반을 둔 접근(RBA)' 확산

- 이에 따라 국제기구의 인권적 기능이 강화되고 각 대륙에서도 인권기구 설립이 확산되는 등 국가 인권기구나 인권제도의 발전이 가속화

출처: 인권행정길라잡이, 국가인권위원회. 2015

인권감수성이란?

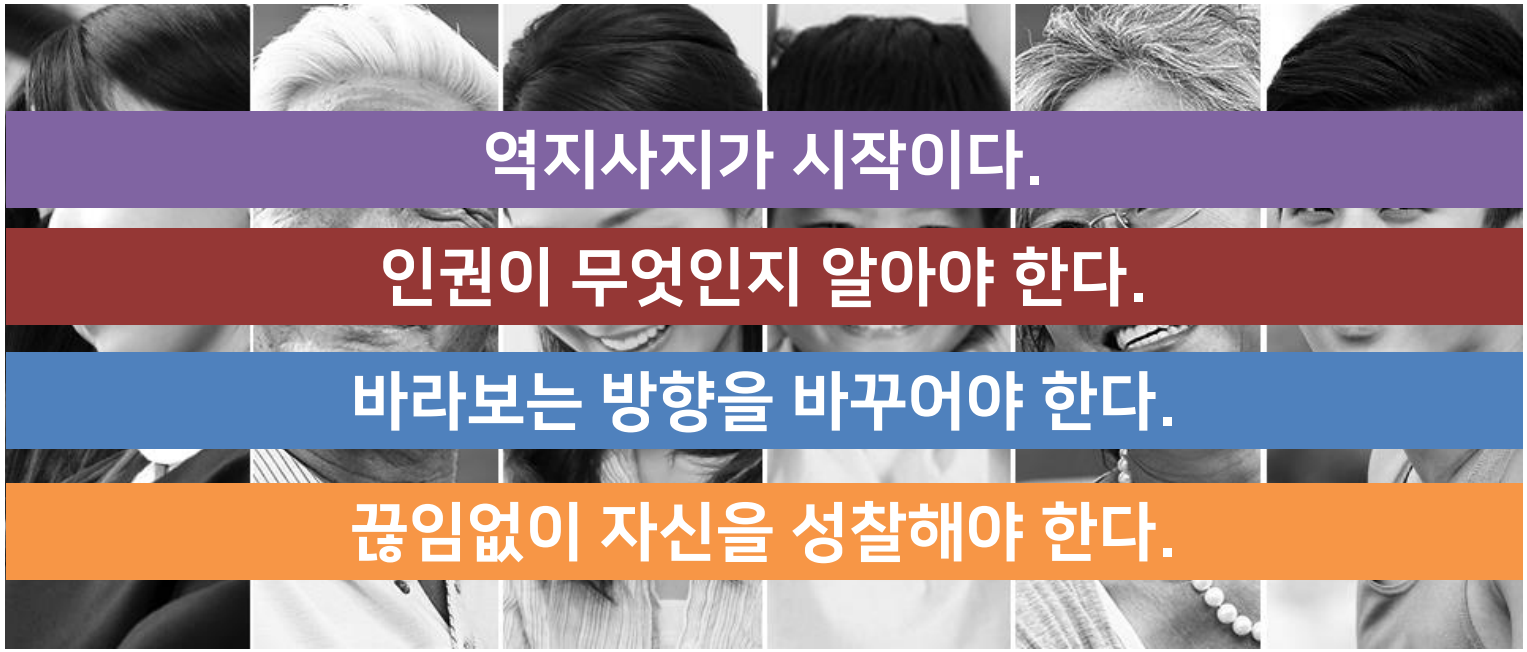
어떤 상황이나 문제를

인권의 관점에서 생각하고

해결하려는 능력

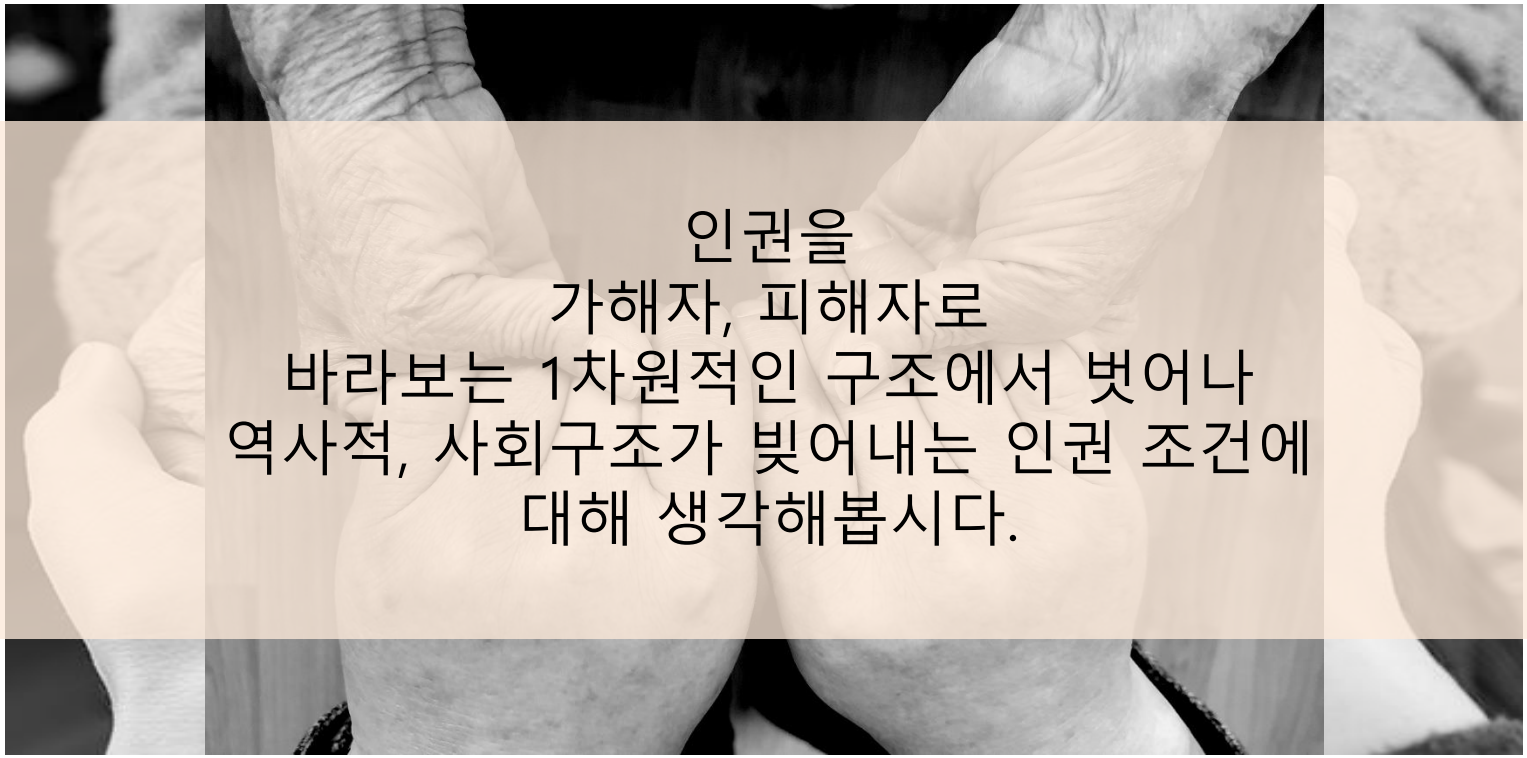
이미지 출처: http://v.media.daum.net/v/20170628021526629?f=m

인권감수성 훈련



출처: 인권의 첫 걸음,국가인권위원회.2014

가해자? 피해자?



인권을
가해자, 피해자로
바라보는 1차원적인 구조에서 벗어나
역사적, 사회구조가 빚어내는 인권 조건에
대해 생각해봅시다.

OhmuNews

▲ 서울대입구역 근처에 있는 사람(여성) 모형의 펀치. 인권침해 디자인 없애주세요라는 제목으로 초등학교 6학년 학생들의 서명을 받고 있다. 온라인 서명하는 곳에 함께 올려져 있는 사진이다.

ⓒ 김상정

초등학생들의 호소 "인권침해 디자인, 없애주세요"

서울대입구역 근처, 여성 모양의 펀치 기계에 '충격'... 온라인 서명운동 진행

초등학교 6학년 학생들이 인권을 침해하는 디자인을 없애기 위한 서명운동을 하면서 많은 이들의 동참을 호소하고 있다.

서울시 관악구 ㄱ초등학교 6학년 담임교사인 박아무개 교사는 일주일 전, 저녁을 먹고 집으로 가는 길에 펀치 기계를 보고 깜짝 놀랐다. 기계가 사람모형을 하고 있었고 여성을 연상케 하는 모습이었다. 그는 우선 사진을 찍어뒀고, 3일 '지구와 마을의 평화'라는 주제 수업을 하던 중, 이 사진을 학생들에게 보여줬다.

그런데 이 펀치 기계를 등하굣길에 본 학생들이 많았다. 이들은 박 교사와 함께 서명지를 만들어 12월 6일부터 온라인 서명을 받기 시작했다. 서명은 9일까지 진행되며 이후 학생들은 행정기관과 지역의원, 그리고 국회의원 등에 민원을 넣을 계획이다.

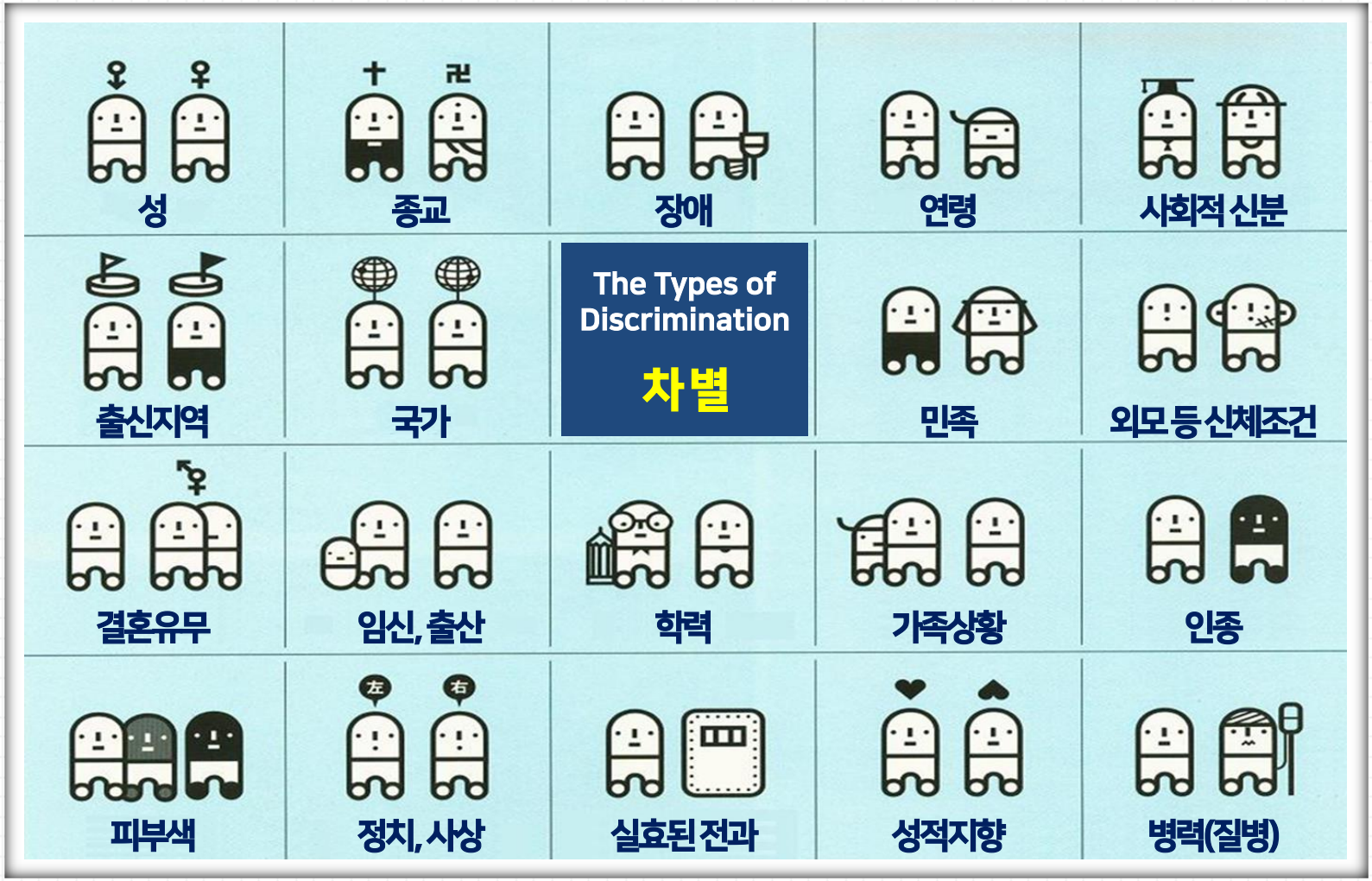
학생들은 온라인 서명 페이지에서 "여성의 모양을 하고 있는 것도 문제지만 애초에 사람 모양의 펀치 기계를 만들었다는 것 자체가 문제"라며 "어린이나 할아버지 형태의 펀치 기계였다면 과연, 사용할 수 있었을까"라고 지적했다.

이들은 "우리와 같은 학생들이 지나가거나 혹은 사용하는 모습을 보는 것만으로도 좋지 않은 사고방식이 심어질 수 있다"라고 걱정했다. 나아가 "인권을 해치는 모양의 디자인과 그런 디자인이 학생들도 지나다니는 길거리에 설치되어 있다는 것에 놀랐다"며 "저희는 이런 모양의 펀치 기계 뿐 아니라 모든 인권 침해적인 디자인은 사라져야 한다고 생각한다"고 밝히고 있다.

이 서명은 https://goo.gl/forms/AAA5EurqCWgAromk2 에서 참여할 수 있다.

기사출처: http://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002494024

차별 사유 19가지(국가인권위원회법 제2조4항)



통장 나이 제한은 차별?

야간업무 수행해야 …

긴급상황 대처해야…

그래서 젊어야…?

경남신문 2010년 4월 27일

우리 동네 통장님이 젊어졌다

마산·창원·진해시 이·통장 3~4%가 30대
행정 참여 공감대 형성·인식 변화가 원인

중장년층의 전유물로 여겨졌던 동네 통장이 젊어지고 있다.

27일 도내 각 지자체에 따르면 최근 들어 통장직에 자발적으로 진출, 활동하는 30대 젊은이들이 점점 늘어나고 있는 추세다.

마산의 경우 지역의 전체 이·통장 552명 중 30대가 21명으로 3.8%에 … 마산시 자산동에서 최연소인 30세 '총각 통

이 밖에 창원시(19명)와 진해시(11명)도 30대 통장이 전체의 3~4%를 차지하고 있다.

… 중 50대가 전체의 약 50% 정도로 가장 많은 비율을 차지하고 있지만, 5~6 … 50~60대였던 것에 비해서는 큰 변화이다.

지자체 관계자는 "30대 젊은 통장의 등장은 통·반장 설치 조례 개정으로 인해 통장 공모제가 도입된 이후로 두드러지는 현상"이라고 설명했다.

… 많아진 것은 주민들이 직접 자치행정에 참여해야 한다는 공감대 형성과, 통 … 다른 것으로 분석된다. 지역주민과 지자체의 중간다리 역할을 하는 통장직의 개념을 '권위직'이 아닌 '봉사직'으로 바라보면서, 통장 적임자도 '지역 유지'에서 '젊은 일꾼'을 선호하게 된 것이다.

기사출처: http://www.knnews.co.kr/news/articleView.php?idxno=893282

간병인 모집 시 임의적인 나이 제한은 차별

- ✓ 진정인(당시 69세)은 1급 요양사 자격증이 있어 ㄱ간병고용협회에 가입하려고 하였으나, 나이가 많다는 이유로 거절당했다.
- ✓ 간병인의 경우 '준고령자·고령자 우선고용직종'
- ✓ 준고령자: 50세 이상 55세 미만, 고령자: 55세 이상인 사람

사회복지와 인권의 관계

인 권
복지의 목적가치
이상

사회복지
인권실현의 도구
현실

지향적 명제

계몽주의 시기에 인권을 선언하면서 썼던 표현
현실과 조금 동떨어진 이야기를 할 수밖에 없는 이유는
인권은 지향적인 의미를 가지고 있기 때문이다.

모든 사람이 똑같이 귀하다

인권에 기반한 사회복지 실천

사회복지 전문직은 인권 전문직!

출처: 국가인권위원회. 2008

노인복지시설 종사자는 인권옹호자

노인복지시설은 어르신들의 인권을 구현하는 사회복지 현장

▶ 노인복지시설 종사자 인권에 기반을 둔 사회복지 실천

종사자들은 누구보다 가까이에서 어르신들의 인권을 옹호

▶ 인권의식과 인권감수성으로 어르신들의 인권을 보호 증진

2부 노인 인권 보호와 증진

01. 노인인구의 현황과 전망

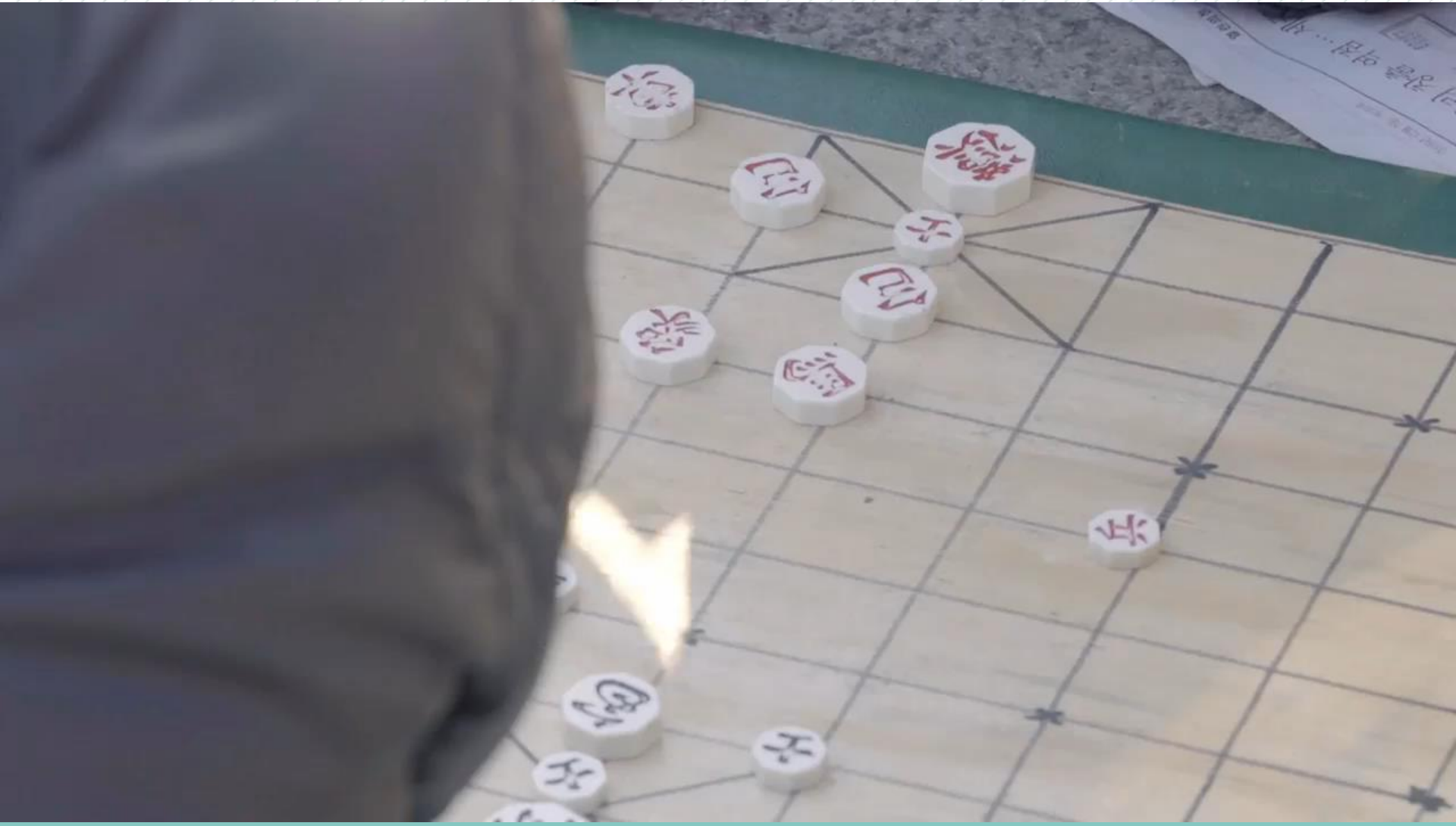
02. 노인 인권이란?

03. 노인 인권에 관한 국제적 동향

04. 노인 인권의 법제도 및 기관들

05. 노인 인권의 실천과제

노인의 하루에 대해서 생각해봅시다.



동영상 출처: http://youtube.com/watch?v=c9ejd6aClPE (6분23초)

노인의 인권은 곧 나의 인권입니다.

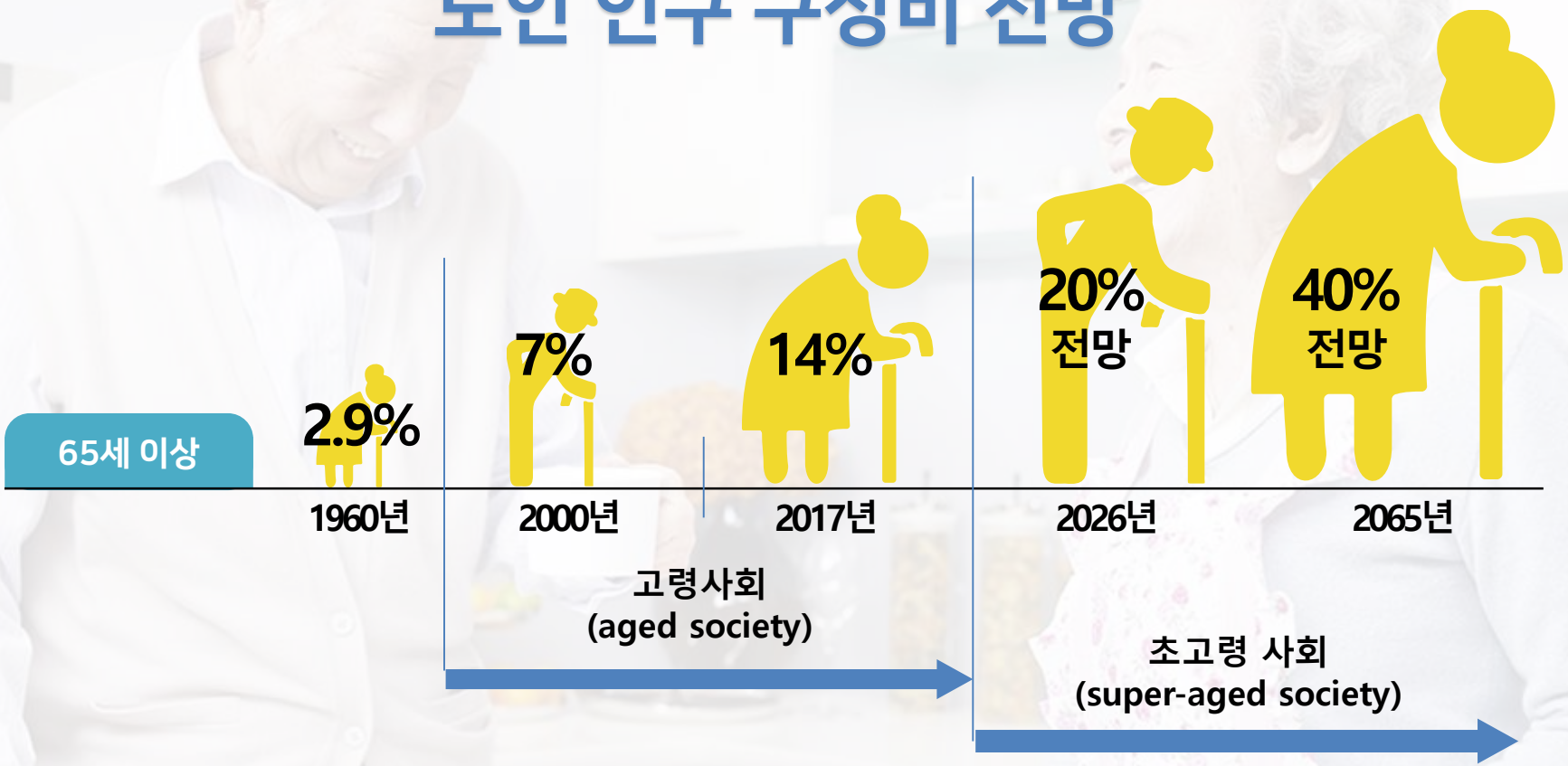
우리나라 인구 고령화 진행 실태

	2017년	2040년	2065년
기대수명	82.7세 (남자 79.7, 여자 85.7)	86.9세(전망) (남자 84.7, 여자 89.1)	90.0세(전망) (남자 88.4, 여자 91.6)

	1970~1974년	2017년	2050년
합계출산율	4.21	0.97	1.38(전망)

출처: 통계청, 2018

노인 인구 구성비 전망



85세 이상 (초고령층)

2015년 전체 인구의 1% 수준에 불과 → 2065년 11.7%로 증가(예상)

우리나라 노인 빈곤율 OECD 1위

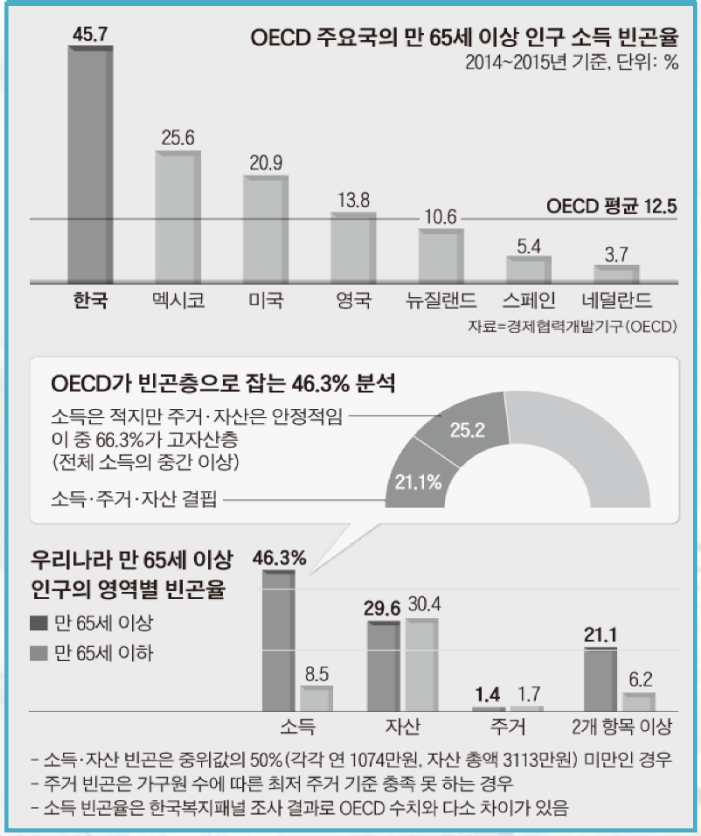
2017년 OECD
‘불평등한 고령화 방지(Preventing Ageing Unequally)’ 보고서

- 우리나라 노인빈곤율은 OECD 회원국 중 1위
- 노인자살률 1위

2015년
세계노인복지지표(The Global AgeWatch Index)

- 우리나라 노인의 사회경제적 복지수준은 전 세계 96개국 중 60위
- 특히 노인의 소득보장 순위는 82위

2018년 3월 20일 조선일보기사



기사 출처: http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2018/03/20/2018032000242.html

지난 반세기 급격한 사회 변화의 흐름

- 가구 형태와 가족 관계의 변화
- 노동시장의 변화
- 복지 부담의 급증
- 문화적인 변동과 세대 간극

▶ 노인의 사회적 위상은 자꾸만 격하되고 설 자리가 좁아지고 있는 실정

출처: 노인과 인권, 국가인권위원회. 2016

인구 고령화로 노인의 인권침해 증가 필연

- ✓ 노인의 상당수는 경제적으로 취약하고, 의료비 증가, 돌봄 문제 등으로 인해 여러 어려움을 겪게 될 가능성
- ✓ 본인 의사와 달리 일자리를 잃거나 재취업이 용이하지 않을 경우
- ✓ 건강 취약 또는 약화로 인해 의사능력이 없거나 판단능력이 부족할 경우

▶ 삶의 여러 영역에서 편견이나 차별, 학대, 소외 등 다양한 인권침해 문제들에 노출되기 용이

▶ 이들의 인권보호를 위한 제도적 장치가 부족

노인들의 권리 보장은 시급한 과제

- 빠른 속도의 노인 인구가 증가로 노인들이 겪는 소외나 빈곤, 학대와 같은 문제도 함께 늘어나고 있음
- 고령사회의 노인 문제는 노인 세대뿐만 아니라 모든 세대가 함께 풀어야 할 과제
- 지금의 노인 세대는 험난했던 지난 반세기 동안 국가와 민족을 위해 공헌
- 노인은 청·장년에 비해 자연 수명이 얼마 남지 않았다는 점에서 노인 인권에 대해 지금보다 비중 있고 시급하게 다룰 필요성

노인 인권의 개념

“노인이 존엄을 지키며,
노후의 생활을 인간답게
영위하는데
필요한
모든 권리”

출처: 권중돈, 2012

노인 인권의 개념

- ✓ 다른 연령 집단과 마찬가지로 노인은 인간이 누릴 수 있는 모든 권리를 향유할 수 있는 인권의 주체
- ✓ 인권과 노인 인권 개념은 다르지 않고, 그 대상만 노인으로 국한
- ✓ 노인 인권에 대한 명시적인 법적 규정은 없으나 좁은 의미로는 노인이 학대 받지 않을 권리부터, 넓은 의미로는 연령차별 없이 적극적으로 사회에 참여할 권리에 이르기까지 광범위한 개념

출처: 권중돈, 2012

노인 인권

"노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리"

"노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별 받지 않을 권리"

노인의 존엄성이 보호되고, 노인 스스로 존엄성을 지킬 수 있고,안전하게 살 수 있으며, 착취와 학대의 대상이 되어서는 안 되는 것

출처: '노인을 위한 유엔원칙' 내용 중. 1991

노인 인권의 영역(6개 영역, 16개 실행영역)

▶ 영역 1: 건강·돌봄

1. 신체건강
2. 정신건강
3. 돌봄권

▶ 영역 2: 기본 생활(의식

1. 의생활
2. 식생활
3. 주생활

▶ 영역 3: 소득

1. 빈곤 예방 및 해소
2. 소득

▶ 영역 4: 고용·노동

1. 일자리 또는 고용기회
2. 근로환경
3. 가족 돌봄 노동

▶ 영역 5: 사회참여·통합

1. 사회활동 참여
2. 세대교류 및 소통

▶ 영역 6: 존엄·안전

1. 노인 학대 예방 및 대응
2. 생명권
3. 안전권

출처: 국가인권위원회 노인인권종합보고서, 2018

노인 인권에 관한 국제 동향

▶노인권리선언(Declaration of Old Age Rights)

- ✓ 제2차 세계대전 직후인 1948년 국제연합(United Nations, 이하 '유엔'이라 함)은 '노인권리선언'을 발표 →가장 먼저 노인권리에 대하여 역사적 선언

- ✓ '노인권리선언'은 사회권을 중심으로 원조를 받을 권리, 의식주, 노동에 대한
  기본 권리에서부터 신체적 건강, 정신적 건강의 케어에 관한 권리, 여가의 권리에서부터 안전, 안심에 대한 권리, 존경받을 권리 등 10가지 권리가 제시

노인 인권에 관한 국제 동향

▶ 비엔나 국제고령화행동계획(International Plan of Action on Ageing)

- ✓ 1982년 7월, 오스트리아(Austria) 비엔나(Vienna)에서 개최된 세계고령화 대회(World Assembly on Ageing)에서 '비엔나 국제고령화 행동계획'이 채택되고,
  같은 해 유엔 총회에서 인준
- ✓ 지역적 그리고 국제적인 협력 증진을 위해 조사, 자료수집과 분석, 훈련과 교육을
  위한 행동계획을 제시
- ✓ 건강과 영양, 노인소비자 보호, 주거와 환경, 사회복지, 소득보장과 고용, 교육 분야를 포함한 고령화 과정에 있는 개인들의 관심분야와 관련된 권고

노인 인권에 관한 국제 동향

▶노인을 위한 유엔 원칙(United Nations Principles for Older Persons)

- ✓ 존엄(dignity) 등 5개 영역에서 정부가 고려해야 할 18개 원칙을 제시한 '노인을
  위한 유엔원칙'을 제정

- ✓ 노인들의 건강과 영양, 노인소비자의 보호, 주거와 환경, 가족, 사회복지, 소득보장과 고용, 교육 등을 포함

- ✓ 인구의 고령화에 효과적으로 대처할 수 있도록 정부와 시민사회의 능력 강화,
  노인들의 잠재적 능력 개발 필요성을 강조

노인 인권에 관한 국제 동향

▶ 마드리드 국제고령화행동계획(MIPAA; Madrid International Plan of Action on Ageing)

- ✓ 세계적인 인구고령화 현상에 대응하여 2002년 스페인 마드리드에서 제2차 고령화총회가 개최되고, 3개의 장 132개의 문항으로 구성된 '마드리드 국제고령화행동계획'이 채택
- ✓ 모든 사람들이 존엄성을 갖고 안전하게 노후를 보내며 완전한 권리를 가진 시민
  으로서 사회에 계속적으로 참여하도록 보장하기 위함을 목적
- ✓ 유기, 학대 및 폭력의 근절, 노인 학대에 대한 인식 캠페인 등 교육, 노인 학대 근절을 위한 법률제정 및 시민사회와 정부와의 협력체계 구축, 지원서비스 신설 등 다양한 행동계획을 제시

우리나라 노인 인권 관련 법률

▶포괄적 인권 관련 법 규정

- 대한민국 헌법
- 국가인권위원회법
- 저출산·고령사회기본법
- 사회복지사업법
- 자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률
- 호스피스·완화의료 및 임종과정에 있는 환자의 연명의료 결정에 관한 법률
- 교통약자의 이동편의 증진법
- 재난 및 안전관리 기본법

우리나라 노인 인권 관련 법률

▶노인 인권 관련 법률

- 노인복지법
- 노인장기요양보험법
- 치매관리법
- 장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관한 법률
- 고용상 연령차별금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률
- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률
- 장애인·노인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용촉진에 관한 법률
- 노후준비지원법
- 고령친화산업진흥법

노인인권증진에 도움이 되는 기관들

국가인권위원회

https://www.humanrights.go.kr

보건복지부

http://www.mohw.go.kr

Silver Smile

중앙노인보호전문기관

http://noinboho.or.kr

한국노인인권센터

http://cafe.daum.net/elderrights

한국노인종합복지관 협회

http://www.kaswcs.or.kr/

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

국가인권위원회

- ‘노인 인권 지킴이단’ 위촉(2009)
- ‘노인 인권 보호와 증진을 위한 정책기획단’ 구성(2012)
- 노인 분야 인권교육
- 인권 상담 및 진정 조사

➢ 국가기관, 지자체, 「초·중등교육법」 제2조, 「고등교육법」 제2조와 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교, 「공직자윤리법」제3조의2제1항에 따른 공직유관단체 또는 구금·보호시설의 업무 수행과 관련하여 헌법 제10조~22조에 보장된 인권침해나 차별행위

➢ 법인, 단체 또는 사인(私人)으로부터 차별행위

출처: 노인인권종합보고서/국가인권위원회, 2017

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

국가인권위원회

인권 보호·향상에 관한 모든 사항을 다룸

인권침해와 차별행위에 대한 조사와 구제조치

국제인권 규범의 국내적 실행 담당

입법·사법·행정부에 소속되지 않음

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

국가인권위원회

국가인권위원회 노인복지시설 권고 결과

의결 연도	사건번호	사건명	의결일자	의결 결과	피권고기관	이행 현황
2014	14-진정-0061100	노인복지시설에서의 강제노동, 금전 착취 등에 의한 인권침해	2014-06-24	고발	1. 검찰총장 2. 00남도지사 3. 00시장	기타
	14-진정-0430700	치매환자 폭행 피해에 대한 의료 조치 미흡	2014-09-24	구제조치 권고	00북도 00군수 대한변호사협회	일부 수용
2015	14-진정-0425700	요양원의 외출, 외박 금지	2015-03-23	구제조치 권고	1. 00군수 2. 보건복지부장관	수용
	14-진정-0608000	노인장기요양시설에서의 외출 외박 불허에 의한 인권침해	2015-03-23	구제조치 권고	1.000센터장 2.000시장 3.보건복지부장관	수용
2016	16-진정-0292500	노인요양시설에서 응급 조치 미흡 등에 의한 인권침해	2016-10-26	구제조치 권고	1.사회복지법인00이사장 2.00시장	수용
2017	16-진정-0935000	노인요양시설에서 의료 조치 미흡에 의한 인권침해	2017-06-28	구제조치 권고	00의집 대표	수용
	16-진정-0902500	노인요양시설에서의 의료 조치 미흡으로 인한 건강권 침해	2017-09-08	구제조치 권고	00요양원장	수용

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

국가인권위원회

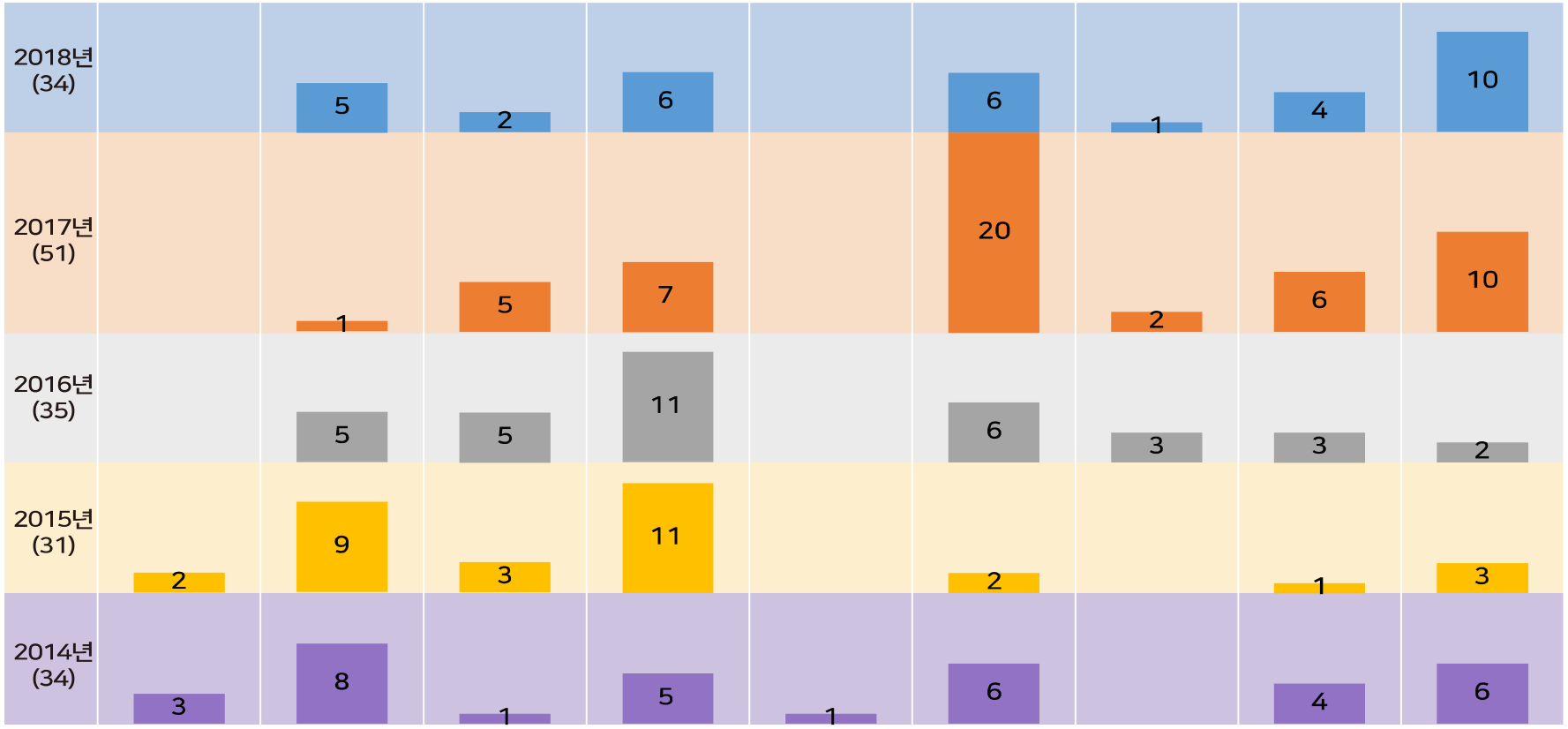
최근 5년간 노인복지시설 관련 진정 접수 및 처리 현황(2014.~2018. 9.)

	접수	처리	권리구제	각하	이송	기각
2018	34	34	합의종결(1) 1	22		11
2017	51	39	조정(1) 권고(1) 합의종결(1) 조사중해결(2) 5	26	1	7
2016	35	35	조정(1) 권고(1) 합의종결(2) 조사중해결(1) 5	20	1	9
2015	31	38	권고(2) 합의종결(4) 조사중해결(2) 8	20	5	5
2014	34	36	권고(1) 고발(1) 합의종결(6) 조사중해결(3) 11	12	1	12
계	접수 185	처리 182	권리구제 30	각하 100	이송 8	기각 44

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

국가인권위원회

최근 5년간 노인복지시설 진정 세부 현황(2014.~2018. 9.)



계	불법/강제수용 5	폭행/가혹행위 28	외부교통권 제한 16	의료조치 미흡 40	강제노동 1	인격권 침해 40	시설/환경 6	퇴원 요청 18	기타 31
2018년 (34)		5	2	6		6	1	4	10
2017년 (51)		1	5	7		20	2	6	10
2016년 (35)		5	5	11		6	3	3	2
2015년 (31)	2	9	3	11		2		1	3
2014년 (34)	3	8	1	5	1	6		4	6

국가인권위원회

노인복지시설 관련 권리구제율이 낮은 이유는?

- ✓ 노인복지시설 관련 권리구제 건수는 17년 5건, 18년 1건임. 진정 접수는 대부분 사회복무요원과 내부 직원들에 의한 진정이 많음. 시설 이용자를 피해자로 하는 진정이 접수되고 있는데 진정취하 빈도가 높음. 진정 내용은 조사대상이 되지 않아 각하되거나, 증거가 없는 경우와 인권침해가 아닌 경우가 많음.

- ✓ 노인복지시설 사건 처리 관련 구제율의 차이는, 진정 사건수가 적어 통계적으로 유의미한 분석이 어려움

- ✓ 노인복지시설에 대한 진정이 많이 접수되지는 않지만, 인권침해예방을 위해 방문조사를 실시하고 있는 등 적극적인 관심을 갖도록 하겠음

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

보건복지부

보건복지콜센터 : 129

- 노인보호업무와관련한법·제도적 정책수립, 노인보호전문상담원 자격관리 및 교육훈련 등

http://www.mohw.go.kr

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

중앙노인보호전문기관

노인 학대 신고 접수 및 현장조사
상담전화:1577-1389(24시간 운영)

- 노인 학대 개입에 따른 전문서비스 제공 및 연계
- 학대피해노인 전용 쉼터 운영
- 노인보호전문기관 사업 전산시스템 확립
- 노인 학대 예방을 위한 교육 및 홍보
- 노인보호전문기고나 사업협력체계 구축
- 노인에 대한 사회 인식 개선 및 권익 향상을 위한 교육

http://noinboho.or.kr

| 노인인권증진에 도움이 되는 기관들 |

〈한국노인인권센터〉 시립동대문노인종합복지관

- 노인 인권 및 노인학대예방교육
- 노인 인권 인형극, 노인 인권 캠페인 등 홍보

http://cafe.daum.net/elderrights

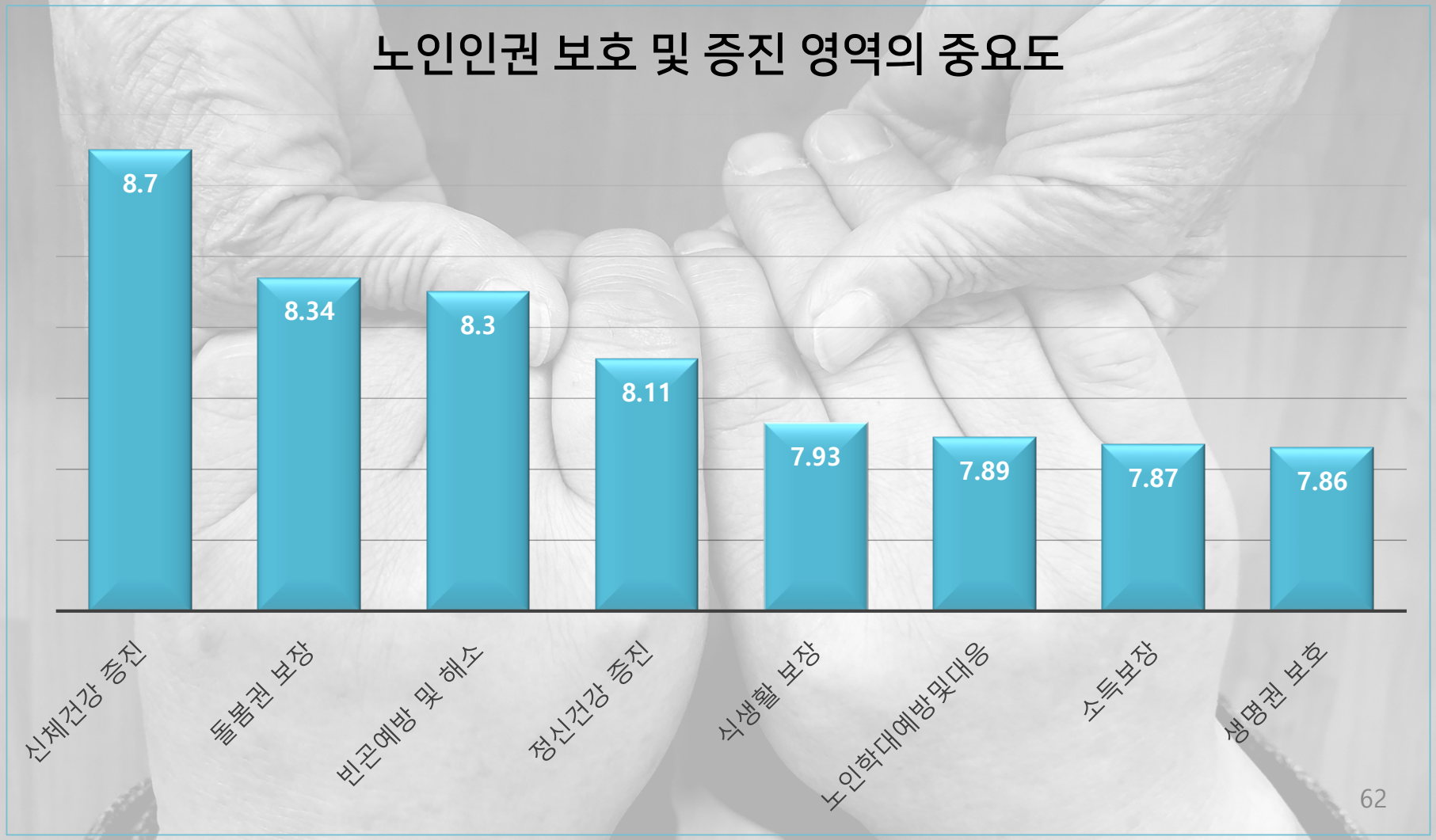
〈한국노인종합복지관 협회〉

- 노인권익위원(ombudsman) 사업 추진 : 언론, 편의시설, 소비자, 학대, 노인복지서비스 5개 분야의 인권침해와 차별 사례 발굴

http://www.kaswcs.or.kr/

노인 인권의 실천과제

전문가 70명 의견 수렴 결과 / 2017년 노인인권 실태조사



사회복지 패러다임 변화

자선 구제

욕구 충족

권리 보장

STEP 1

▶자선적, 박애적, 시혜적

STEP 2

▶**기본적 욕구 충족하는 보완**
(Needs Paradigm)

▶ **개인의 능력이나 선택-최지**
장

▶ **국가의 방임적 소극적 역할**

▶ **서비스제공자가 수급자 및 서비스 내용 결정(전문가가 판단한 욕구)**

STEP 3

▶시민적 권리로서 제도적 보장 (Rights Paradigm)

▶ 국가의 책임과 적극적 역할 강조

▶ 최적 조건 충족으로 전국민 보편 서비스 지향

▶ 수급자 스스로 결정
= 역량/강점 강화 모델

사회복지실천 현장에서 노인 인권을 고려해야 하는 이유

노인인권보호의 취약성

사회적 인식부족

노인의 취약성

노인권리에 대한 인식 부족

노인복지를 통한 권리옹호에 대한 실천방법 부족

자기권리에 대한 인식부족

자기권리보호를 위한 행동, 참여부족

적극적인 권리옹호 참여에 필요한 신체/심리건강, 경제, 사회 참여에 대한 여건취약

사회복지 현장의 노인인권 보호와 옹호 필요

노인 인권을 위한 우리의 실천과제

사회복지분야 인권감수성 향상과 실천을 위한 준비

- 업무 과정 속 인권에 기반한 사회복지 실천에 대한 성찰과 능력개발

인권교육 과정을 통해

- 나의 실천 과정 성찰
- 나의 전문적 정체성 형성 및 확립
- 노인인권보호를 위한 전문적 기술 습득
- 이용자와 나의 욕구의 조화를 위한 방법 모색

향후 노인 인권 정책방향

▶ 성인지적 관점을 포함한 노인 인권 패러다임 전환

여성 노인에 대한 가사노동전담 등 성 역할의 극복, 양성평등 기반 정책

▶ 노인 자기결정권 존중

당사자 참여 및 자기결정 원칙에 근거 서비스제공, 의견 청취 기회 부여

▶ 노인 인권 관련 법적 기반 강화

노인 차별금지와 노인 인권보호에 관한 구체적인 조항 신설, 별도 제정

향후 노인 인권 정책방향

▶ 노인 인권에 대한 인식 개선

지역사회 구성원 전체가 노인 배려 인식 공유, 노인인권교육 활성화

▶ 노인인권 보호 및 증진을 위한 협력체계 구축

시민사회 등 범 정부적 노인 인권 거버넌스 구축, 고령화 전담기구 설치

출처: 노인인권종합보고서/국가인권위원회, 2017

3부 서비스 단계별 인권보호 실천원칙과 인권침해사례

01. 주거·의료복지시설

02. 노인여가복지시설

03. 재가노인복지시설 및 재가장기요양기관

04. 노인보호전문기관

노인복지시설

| 노인복지시설 분류와 관련법(노인복지법/노인장기요양보험법) |

대분류	세부종류	관련 법		
노인주거복지시설	양로시설	노인복지법	제32조 제1항	제1호
	노인공동생활가정			제2호
	노인 주택			제3호
노인의료복지시설	노인요양시설		제34조 제1항	제1호
	노인공동생활가정			제2호
노인여가복지시설	노인복지관		제36조 제1항	제1호
	경로당, 노인 교실 *			제2호, 제3호
재가노인복지시설	방문요양서비스		제38조제1항	제1호
	주·야간, 단기, 보호 서비스			제2호, 제3호
	방문목욕서비스, 기타			제4호, 제5호
노인보호전문기관			제39조의5	
노인일자리기관			제23조의2 제1항 제2호	
학대피해노인 전용 쉼터			제39조의19	
장기요양기관	재가장기요양기관 (방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간 보호, 단기 보호, 기타재가급여)	노인장기요양보험법	제35조의3, 동법시행령 제 10조 및 제14조의2	

* 노인여가복지시설에서 경로당, 노인 교실의 운영 및 종사자들은 인권교육대상자에서 제외됨

노인주거·의료복지시설에서
인권관점의 서비스와 실천이 필요한 이유

- 시설 노인의 인권적 취약성, 시설 서비스의 특수성 때문에 노인 인권 관점에서 서비스를 체계화할 필요가 있음
- 노인장기요양보험제도 등 보편적 노인복지 정책의 시행으로 노인의 권리에 대한 사회적 관심의 증가
- 질 높은 서비스에 대한 사회적 요구가 증가하면서 인권적 관점의 서비스 제공의 필요성이 더욱 강화되고 있음

노인주거·의료복지시설에서
서비스 단계별 노인의 권리와
인권보호 실천원칙 및 인권침해사례

1	2	3	4
입소 이전 단계 (3)	입소 초기 단계 (4)	입소 생활 단계 (10)	퇴소 단계 (2)

1. 입소 이전 단계 (3)

1-1. 입소 이전 단계
시설정보에 대한 접근

노인의 권리

- 의사표현의 자유권
- 시설에 관한 정보 접근권

인권보호 실천원칙

- 노인이 노인복지시설 입소 등을 비롯한 자신의 거주 형태에 관한 욕구와 의견을 충분하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.
- 노인이 노인복지시설 입소를 검토할 경우 시설 입소에 필요한 다양한 정보를 충분히 제공해 합리적 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.
- 다만, 치매 등으로 인해 자율적으로 합리적인 의사 결정을 할 수 없다고 객관적으로 입증된 경우에 한해서는 민법에서 규정한 법정대리인의 자격이 있는 자가 그 선택과 결정을 대신할 수 있다.
- 노인복지시설은 시설과 입소 방법에 대한 홍보 계획을 세우고, 지역사회의 노인이나 가족 등의
보호자가 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 체계적인 시설 홍보를 실시하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.

1-2. 입소 이전 단계

입소 상담

노인의 권리

- 거주 이전과 선택의 자유권
- 시설 운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권
- 개인정보 및 사생활 보호권

인권보호 실천원칙

- 노인과 가족 등의 보호자가 자신의 욕구나 어려움을 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게
  표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 입소 상담을 해야 한다.
- 노인요양시설, 공동생활가정, 양로시설, 의료기관, 사회복지시설과의 차이, 노인장기요양보험제도의 인정 및 급여 절차, 국민기초생활 수급권자와 의료급여자의 급여 절차 등에 대해 설명해야 한다.
- 개인적 비밀이 보장될 수 있는 안전한 환경을 갖춘 공간에서 입소 상담을 진행해야 한다.
- 수급자인 노인과 가족 등의 보호자에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히 알리고 동의를 구해야 한다.

1-3. 입소 이전 단계

입소결정과 입소계약

노인의 권리

- 입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권
- 입소계약내용에 대한 정보접근 및 공정한 입소계약을 맺을 권리

인권보호 실천원칙

- 가족 등의 보호자는 노인이 입소할 시설에 대한 개인적 의견을 개진하거나 제안을 할 수 있지만, 입소 시설 선택과 입소 여부 결정은 노인의 권리이므로 시설 선택과 입소여부 결정에서 부당한
강요나 의사 결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 자율적 의사 결정 능력이 없다고 객관적으로 증명된 경우를 제외하고 어떤 경우에라도 노인의 시설 입소와 관련된 결정을 대리해 행사해서는 안 된다.
- 노인복지시설은 계약서 작성 시 중요한 사항에 대해 알기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 하며,
계약 시 노인의 의견을 존중하고 최대한 반영해야 한다.

2-1. 입소 초기 단계
시설생활 안내

노인의 권리

- 시설 생활 정보를 제공받을 권리
- 시설 생활 권리에 대한 설명을 받을 권리
- 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 시설에서 활용할 수 있는 모든 공간 및 인력, 서비스 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 노인에게 제공되는 모든 정보는 시설 생활의 자유권 보장과 관련한 내용뿐 아니라 특정 상황에서 자유권이 제한되는 사항에 대해서도 정보를 제공해야 한다.
- 시설 내에서 노인 스스로 지키고 존중받아야 할 권리를 설명하고 안내해야 한다.
- 노인복지시설은 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 시설 퇴소를 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 불평 처리 기제, 생활 노인의 책임, 입소 계약의 상세 내역, 그리고 기타 생활 노인과 시설 간에 합의한 다른 모든 사항 등에 대한 정보를 문서로
제공하고 상세하게 설명해야 한다.

2-2. 입소 초기 단계

입소 사정 및 서비스 목표 설정

노인의 권리

- 노인의 사정 과정 참여와 자기결정권
- 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
- 신체적 자유권

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
- 노인의 의식이 명료하나 언어적 소통이 어려운 경우엔 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 노인이 신체적 언어나 대리인을 통해 자신의 욕구를 명확하게 드러낼 수 있도록 한다.
- 노인복지시설 종사자는 사정 업무, 서비스 제공과 시설 행정 업무를 수행하는 과정에서 알게 된 생활 노인의 개인정보에 대해 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 사정과 서비스 목표를 설정하는 과정에서 불가피하게 신체적 자유권을 제한해야 할 경우 어떤 상황에서, 어떤 기준에 의해, 어느 정도로 제한할 것인지를 객관적으로 평가할 수 있도록 노인의 생물, 심리, 사회적 상태를 정확하게 사정하고, 이에 대한 적절한 서비스 목표를 세우도록 한다.

2-3. 입소 초기 단계
서비스 계획 수립

노인의 권리

- 개별화된 서비스를 받을 권리
- 높은 서비스 이용과 활동 참여에 대한 자유권

인권 보호 실천 원칙

- 서비스 계획을 수립할 때 노인의 욕구와 요구 사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중해야 한다.
- 노인과 보호자의 문제 및 욕구가 여러 가지 있을 때에는 우선순위를 결정해 우선순위가 높은
서비스를 우선적으로 제공할 수 있도록 계획해야 한다.
- 노인 개인의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치 활동 참여에 관한 서비스 계획을 수립해야 한다.
- 시설 서비스를 의식주, 치료, 일상생활 지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 노인의 여가를 지원할 수 있는 다양한 문화, 놀이, 종교적인 내용의 서비스를 서비스 계획에 포함시켜야 한다.

2-4. 입소 초기 단계

초기 적응 지원

노인의 권리

- 생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리
- 서비스 이용의 자유권

인권 보호 실천 원칙

- 생활 노인에게 제공할 서비스의 내용에 대해 상세하게 설명하고, 서비스를 선택하고 이용할 때
자기결정권이 충분히 보장됨을 인식시킨다.
- 노인에게 보건의료 서비스, 일상생활 지원 서비스를 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지
수시로 확인하고, 불평을 자유롭게 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인이 시설에서 어떠한 활동에 참여하거나 서비스를 이용할 때 강요받지 않고 자유롭게 생활하도록 지원한다.
- 다양한 여가 및 문화생활 서비스를 제공해야 한다. 노인의 흥미나 취향, 욕구, 기능 수준에 적합한 음악, 미술, 운동, 원예, 문예 활동 등의 다양한 활동 프로그램을 개발해 노인이 자신이 원하는
활동을 함으로써 시설 생활에 잘 적응할 수 있도록 한다.

3-1. 입소 생활 단계

시설 생활의 기본 처우

노인의 권리

- 종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리
- 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리
- 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리

인권 보호 실천 원칙

- 노인복지시설장은 종사자와 노인을 대상으로 최소 분기에 1회 이상 노인 인권과 관련된 교육을 실시해야 한다.
- 노인인권교육의 내용은 인권의 개념과 영역, 노인복지시설 생활 노인이 갖는 권리, 인권 관점에 근거한 실천과 서비스 방법, 동료 노인 간의 인권 존중에 관한 내용과 함께 노인에 대한 요양 서비스의 질을 제고하기 위한 실무교육에 이르기까지 다양한 내용으로 구성되어야 한다.
- 타인에게 피해를 주지 않는 범위 내에서 노인의 선호도와 생활양식을 유지할 수 있도록 존중해주어야 한다.
- 종사자나 동료 노인에 의해 차별행위가 일어나지 않도록 예방조치를 취했음에도 불구하고 차별 행위가 일어난 경우에는 상담을 통해 차별 행위자의 태도와 행동의 개선이 이루어질 수 있도록 조치를 취하고, 차별을 당한 노인의 심리적 안정을 도모하기 위한 상담과 아울러 특별한 보호 조치를 취해야 한다.

3-2. 입소 생활 단계

의료 및 재활 서비스

노인의 권리

- 적절한 의료 서비스를 받을 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리
- 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리
- 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권

인권보호 실천원칙

- 종사자는 생활 노인의 건강 상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지해 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.
- 시설의 재활치료인력은 재활의학과 전문의의 진단 및 처방을 통해 노인의 질환과 잔존능력 등을 파악해 재활치료의 방향을 탐색하도록 한다.
- 노인복지시설은 재활치료 장비와 기구의 사용에 대한 지침과 매뉴얼을 마련해야 한다.
- 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 치매·뇌질환 등으로 의사소통에 제한이 있는 노인에 대한 서비스 계획을 수립할 때는 재활치료에 대한 노인의 욕구와 그 필요성을 보호자와 충분히 상의해야 한다.

3-3. 입소 생활 단계

일상생활 지원

노인의 권리

- 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리
- 개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리
- 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리
- 세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리
- 적절한 배변 서비스를 받을 권리
- 외출 및 이동 서비스를 받을 권리

인권 보호 실천 원칙

- 다양한 조리법과 식단을 개발해 노인의 선호와 기호를 반영하는 식단을 마련해 노인들이 평소 먹고 싶어 하는 음식을 먹을 수 있도록 배려해야 한다.
- 노인복지시설은 노인의 기호를 무시하고 단체복이나 환자복을 일괄적으로 착용시켜서는 안 되며, 노인 개인이 선호하는 색상과 스타일의 의복을 착용할 권리를 보장해야 한다.
- 목욕 서비스를 결정하기 전에 노인의 얼굴색, 표정과 정서 상태, 질환 등의 신체 및 심리 상태를 면밀하게 관찰한다.
- 화장실로 이동하는 데 장애가 되는 요소를 사전에 제거하고, 변기 주위에 안전손잡이 등 편의시설을 설치해 노인 혼자 힘으로 변기 사용이 가능하도록 지원해야 한다.
- 생활 노인에게 시설 내부의 자유로운 이동과 외출, 외박의 기회를 충분히 제공해야 한다.

3-4. 입소 생활 단계

여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동

노인의 권리

- 공평한 여가 문화생활 서비스를 받을 권리
- 여가문화생활 서비스의 선택권
- 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리
- 개인 소유물 관리 및 소비 활동의 권리
- 노동활동을 선택하고 거부할 권리
- 정치적 의사 표현과 투표권
- 종교의 자유

인권 보호 실천 원칙

- 노인의 흥미나 취향, 의견을 충분히 파악하고 질병, 증상, 건강 및 기능 상태 등에 적합한 여가 문화 프로그램을 개발해 실시한다.
- 노인의 여가 문화 서비스 선택권을 최대한 보장하되 노인의 프로그램 참여 동기가 낮다는 점을 고려해 참여를 유도하기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 스스로 외출이 가능하거나 동반자와 함께 외출이 가능한 노인에게는 쇼핑, 영화 보기, 산책이나 가벼운 운동, 나들이 등의 다양한 시설 외부 여가 문화 프로그램을 개발해 실시한다.
- 개인 소유물과 금전을 스스로 관리할 수 있는 능력이 없거나 제한되어 있는 노인의 경우에는 노인복지시설이 권한을 위임받아 철저히 관리해주어야 한다.

3-4. 입소 생활 단계

여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동

노인의 권리

- 공평한 여가 문화생활 서비스를 받을 권리
- 여가문화생활 서비스의 선택권
- 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리
- 개인 소유물 관리 및 소비 활동의 권리
- 노동활동을 선택하고 거부할 권리
- 정치적 의사 표현과 투표권
- 종교의 자유

인권 보호 실천 원칙

- 생활 노인의 노동 활동 참여는 어떠한 경우에도 자발적 선택과 동의에 의해 이루어져야 하며, 노인복지시설의 필요에 의해 강제적으로 참여시키거나 동원해서는 안 된다.
- 노인이 정치적인 권리를 제대로 행사할 수 있도록 선거 관련 정보를 충분하고도 신속하게 제공해야 한다.
- 종교 활동은 자신과 타인을 이해하는 데 도움이 되고 우울감, 무력감을 감소시키며 자기 수용의 좋은 방법이 되므로 프로그램의 일환으로 노인에게 정기적으로 제공될 필요가 있다.

3-5. 입소 생활 단계
생활환경

노인의 권리

- 적절한 주거환경에서 생활할 권리
- 안전한 환경에서 생활할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 휠체어나 스트레처(stretcher) 이동이 가능한 활동 공간을 확보한다.
- 거실은 휴게 공간임과 동시에 프로그램 공간, 식당 공간, 이미용실 등 다용도로 사용되므로 붙박이장 외에는 이동이 편리한 비품을 비치하며, 다른 공간으로 이동하는 통로가 되지 않아야 함과 동시에 다른 공간으로의 접근이 용이한 위치에 자리 잡아야 한다.
- 화장실은 안전손잡이를 비스듬하게 설치하고, 샤워기를 75cm 정도의 낮은 높이에 설치하고
미끄럽지 않고 청소가 용이한 바닥재를 사용한다.
- 출입문의 문턱을 없애고 바닥재는 미끄럽지 않으면서 충격 흡수가 용이한 재료를 사용하며,
화장실 등에는 미끄럼 방지용 깔판을 설치한다.

3-6. 입소 생활 단계

의사소통 및 고충 처리

노인의 권리

- 자유로운 의사 표현과 소통의 권리
- 자유로운 정보통신 생활을 누릴 권리
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 의사 표현 능력이 있는 노인의 의견 수렴을 위한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 의사 표현 능력이 부족한 노인의 잠재된 욕구 파악을 위해 개별 상담을 실시한다.
- 노인복지시설로 배달된 생활 노인 개인의 우편물, 구독 신문, 각종 인쇄물을 수취하는 데 제약이 있어서는 안 되며, 개인에게 빠른 시간 내에 전달되어야 한다.
- 노인의 생활상의 불편과 불만, 건의 사항 수렴을 위한 고충 처리 방침이 문서화되어 있어야 한다.
- 노인이 불평과 불만을 자유롭게 표현하고 의견을 개진할 수 있도록 건의함을 설치하고 주기적으로 관리해야 한다.

3-7. 입소 생활 단계

특수 욕구 및 개별적 욕구

노인의 권리

- 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리
- 공평한 서비스를 누릴 권리

인권 보호 실천 원칙

- 종사자는 노인도 성적 존재임을 인식해야 하며, 이성교제, 성에 대한 노인의 욕구를 금기시하거나, 흥밋거리로 다루거나, 무시해서는 안 된다.
- 노인 중 어느 일방이 원치 않는 성적 접촉, 종사자에 대한 성희롱 등은 일종의 학대 행위로써, 이는 노인의 건강한 성적 욕구 및 관계에 대한 욕구와 명백히 구분되어야 하며 엄중하게 대처해야 한다.
- 한 노인의 욕구가 다른 동료 노인의 권리를 제한하는 결과를 가져올 때, 노인과 보호자의 요구가 다를 때, 이를 조정·중재하며 최선의 판단을 내릴 수 있도록 시설 내부의 지침을 통해 원칙을
마련하도록 한다.

3-8. 입소 생활 단계

치매 등 특수 질환

노인의 권리

- 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
- 신체적 제한을 받지 않을 권리
- 서비스 내용과 과정에 대해 알 권리
- 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정권

인권 보호 실천 원칙

- 치매 노인을 위해 안전하게 배회할 수 있는 환경을 조성하고, 외출·산책 등 이동 및 활동을 보조할 종사자나 자원봉사자를 확보해 배치한다.
- 의식이 없거나 의사소통이 불가능한 경우라 할지라도 노인과 교류할 수 있는 적절한 의사소통의 방법을 모색하거나 노인의 표정, 상태 등의 변화를 면밀히 관찰한다.
- 생활 노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발 방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- 정신과 진료 및 약물 복용이 필요할 경우 노인 본인 혹은 보호자에게 상황과 필요성을 꾸준히
알리고 협의해 치료에 대한 동의를 구해야 한다.

3-9. 입소 생활 단계
서비스의 선택과 변경

노인의 권리

- 서비스에 대해 알고 선택할 권리
- 서비스의 변경을 요구할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 서비스를 요구하는 노인의 자유로운 의사표현은 존중되어야 하며 서비스에 대한 선택의 권리를 보호해야 한다.
- 노인은 자신이 선택할 수 있는 서비스의 범위와 내용에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야한다.
- 생활 노인의 요청에 의하지 않고 서비스를 변경해야 할 사유가 발생할 경우, 응급 상황을 제외하고는 사전에 노인 본인과 가족에게 통보하고 동의를 얻어야 한다.
- 노인복지시설은 정해진 기간에 생활 노인이 이용한 서비스의 내역과 지불한 요양급여자부담
내역, 비급여 내역을 노인 본인과 가족에게 고지해야 한다.

3-10. 입소 생활 단계

서비스 이용 지원

노인의 권리

- 가족과 유대관계를 유지할 권리
- 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리
- 지역사회와 교류할 권리
- 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리

인권 보호 실천 원칙

- 가족이 노인과 유대관계를 유지할 수 있도록 할 의무가 있으며, 노인에 대한 서비스 제공과 시설 운영에 적극적으로 협조할 수 있도록 신뢰 관계를 구축해야 한다.
- 노인복지시설은 지역사회 주민과의 교류를 강화해 지역 주민이 노인복지시설과 생활노인에 대해 긍정적인 이미지를 갖도록 노력해야 한다.
- 노인복지시설에서 필요한 부문별 자원봉사자 수급 및 모집, 교육, 배치 등의 활용 계획을 수립해 시행한다.
- 노인복지시설은 노인 개인이 향유할 수 있는 권리의 내용뿐 아니라 동료 노인의 인권 보호를 위해 지켜야 할 의무에 대해 생활 노인을 대상으로 교육과 상담을 지속적으로 실시해야 한다.

4-1. 퇴소 단계

퇴소 상담

노인의 권리

- 의사표현의 자유
- 퇴소의 자기결정권
- 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리

인권보호 실천원칙

- 노인과 보호자가 퇴소 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 충분한 상담 시간을 보장해주고 상담을 실시해야 한다.
- 퇴소 상담 시 부정적 감정이 표현되거나 시설 퇴소의 귀책사유에 대한 논란이 있는 경우에도 노인복지시설 종사자는 상담의 원리에 입각해 비심판적 태도를 취하고 감정이입, 수용 등 전문적 상담자로서의 태도를 유지해야 한다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 자율적 의사 결정 능력이 없다고 객관적으로 증명된 경우를 제외하고 어떤 경우에라도 노인의 시설 퇴소와 관련된 결정을 대리 행사해서는 안 된다.
- 노인복지시설 종사자는 시설 이용, 비용의 장기 체납, 고의적으로 시설이나 기물 파손, 공동생활의 질서를 현저히 혼란시키거나 입소 계약서에 명기된 사유로 시설에서 계약 해제와 함께 부득이 퇴소 조치를 취하는 경우에도 노인의 퇴소 의사를 우선적으로 고려하고 노인의 자발적 퇴소 결정권을 최대한 보장하기 위해 노력해야 한다.

4-2. 퇴소 단계

서비스 의뢰 및 추후 서비스

노인의 권리

- 전원이나 입원에 대한 의사 표현과 자기결정권
- 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권
- 서비스에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리
- 서비스에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리

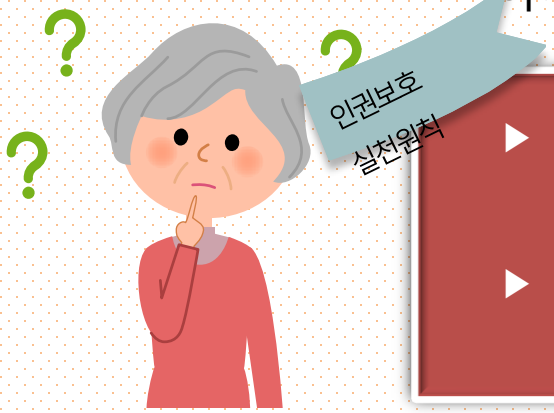
인권 보호 실천 원칙

- 종사자는 전원이나 입원 상담과 관련해 충분한 시간을 할애하고, 외부의 방해를 받지 않고 의사소통할 수 있도록 조치해야 하며, 상담 내용에 대한 비밀을 보장해야 한다.
- 시설 종사자는 전원이나 입원 과정에서 노인이 필요로 할 수 있는 건강보험 등의 급여, 지역사회와 다른 시설에서 제공하는 서비스와 급여 등의 지역 자원과 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해두어야 한다.
- 노인과 보호자가 서비스 내역 등에 관한 기록을 활용하고자 할 경우, 복사 또는 파일 등 노인과 보호자가 원하는 형태로 기록을 제공해야 한다.
- 시설은 노인이 가정으로의 복귀, 전원, 입원 등으로 시설에서 퇴소한 이후 시설에서 제공받을 수 있는 추후 서비스를 요청할 수 있는 방법을 노인과 보호자에게 상세하게 설명해주어야 한다.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
01

신속한 응급처치를 받지 못하는 노인

A어르신은 목욕 보조를 받는 것이 미안해 조금이라도 보탬이 되고자 지지대를 움켜쥐었다가 그 충격으로 손목을 다쳤다. 외관상으로 이상이 없고 노인도 아프지 않다고 하여 응급조치를 취하지 않았다. 그러나 다음 날 손목 골절로 손목이 붓고 숟가락질을 못하게 된 것을 보호자가 발견하였다. 목욕하다 손이 아팠다는 노인의 말을 듣고 정형외과 진료결과 골절로 진단되어 깁스를 하게 되었다.



- ▶ 특정질병이나 안전사고 직후에 증상을 호소하지 않는 경우에도 상처 등을 면밀히 관찰해 필요한 일차적 응급조치를 신속하게 취해야 한다.
- ▶ **정형외과 진료를 통해 적절한 X-선 촬영이나 증상 등의 상태를 파악하고 적절한 응급치료를 받도록 조치해야 한다.**

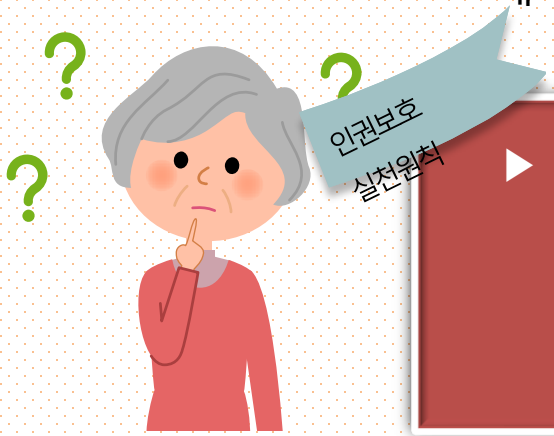
주거·의료복지시설에서

인권침해 사례

02

기저귀 교체 시 수치심을 호소하는 노인

D노인은 척추기능 손상으로 이동 시 휠체어에 앉는 것도 요양보호사의 도움을 받아야 한다.
인지 기능은 정상으로 대화 및 감정 표현과 의사소통 등이 가능하나, 이동이 부자연스럽고 하반신 마비 증세로 기저귀를 착용한다. 생활실 출입문 쪽에서 생활하는 D노인은 기저귀를 갈 때마다 복도 쪽 사람들의 발소리와 말소리에 신경이 쓰인다. 요양보호사 대부분은 기저귀를 갈기 전 항상 문을 닫고 조용히 도움을 주는데 신입 요양보호사의 경우 가끔 환기를 시키면서 기저귀를 교체한다고 문을 열어 놓는 경우가 있어 그럴 때마다 매우 불쾌해 한다.



▶ 편안한 마음으로 기저귀 교체 서비스를 받을 수 있도록 침상 옆에 개별 커튼이나 스크린을 설치하거, 수건으로 덮어주는 등의 조치를 취해 노인의 수치심을 줄이도록 돕는다. 종사자 특히 신입 종사자에 대해서 정기적인 요양 서비스 교육을 실시해 종사자 서비스 역량을 강화하도록 한다.

주거·의료복지시설에서

인권침해 사례

03

종교 활동의 자유를 침해하는 자원봉사자

"팀장님, 종교봉사자가 어르신들을 너무 무리하게 종교 활동에 모셔 가는데요, 안 믿는 어르신인데 모셔 가질 않나, 그 어르신은 물리치료 가야할 시간이라고 해도 영적인 게 더 중요하다며 모셔 가질 않나 막무가내예요, 아무리 종교재단에서 운영하는 시설이지만 너무하지 않나요."

인권보호 실천원칙

▶ 자원봉사자의 권한과 활동 범위를 정확히 설명해 주고 협조를 구한다. 특히 종교 활동 봉사자의 경우 특성상 실무진보다는 중간관리자 이상의 관리자가 협조를 구하는 것이 좋다. 노인이나 보호자가 종교 법인이 운영하는 시설의 특성을 선택해 시설 입소 결정하는 사례가 증가하고 있음을 고려해, 종교 활동으로 인한 마찰을 방지하고 서로의 여가 시간을 선용하기 위해서 독립적인 활동 공간이 확보되어야 한다. 종교 활동은 특정 종교에 국한되어서는 안 되며, 개인적인 종교 활동은 자유롭게 진행 할 수 있도록 적극적으로 보장해 주어야 한다.

주거·의료복지시설에서

인권침해 사례

04

치매 노인의 배회, 욕설

A할머니는 수건을 허리에 동여매고 밭일을 나간다며 시설의 이곳저곳을 배회하고 다니신다. 보호사가 허리에 맨 수건을 풀어드리려 했더니, “x년아! 우리 아기 업고 다니는 포대기를 왜 뺏고 난리야?”라고 욕을 하며 흥분하셔서 당황한 적이 있다.

인권보호 실천원칙

- ▶ 종사자는 치매 노인에게 서비스를 제공할 때 치매가 정신 질환임을 항상 기억하고 있어야 한다. 치매 노인의 행동을 수정하거나 바꾸기보다 시설 환경을 적합하게 만들고 각 노인에 대해 개별화된 접근으로 노인의 욕구를 발견하고 이를 해결하도록 노력한다. 노인이 집중할 수 있는 새로운 여가 활동 및 놀이를 제안해 주의를 환기 시키다 함께 게임을 하거나, 가지고 다녀도 안전한 인형, 부드러운 물건 등 놀잇감을 제공하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.
- ▶ 노인이 흥분한 상태라면 잠시 그 자리를 벗어나 안전하고 조용한 장소에서 감정을 누그러뜨릴 수 있도록 돕는다.

주거·의료복지시설에서

인권침해 사례

05

종사자의 일방적인 서비스 변경

"할머니 오늘은 오후에 물리치료 받으시는 건데 왜 내려오셨어요? 오전에 목욕도 하셔야 돼요."

"아 그럼 미리 말을 해줬어야지."

"지금 말씀드리잖아요, 매일 시설에 계시는데 오전에 하던 오후에 하던 상관없잖아요, 치료만 받으시면 되지."

....."

인권보호 실천원칙

▶ 종사자는 하루 일정, 주간 일정, 월간 일정 등을 생활 노인이 참여한 가운데 확정하고 이를 공개 게시해 노인 스스로 선택과 참여가 가능하게 하도록 한다. 서비스 및 프로그램 참여는 노인 본인, 의사 능력이 제한된 노인의 경우 보호자의 선택과 참여 결정을 기초로 해야 한다.노인의 참여 결정이나 변경이 필요한 경우 사전에 노인의 동의를 받도록 한다.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
06

가족의 과도한 요구와 언어폭력

보호자가 노인의 이야기만 듣고 항의 전화를 했다. "저희 어르신이(시설에서) 밥도 안주고, 하루 종일 의자에 앉아만 있었다고 하는데 이야기 하는데, 평상시에 이런 얘기를 하지 않는 분이 이런 얘기를 한다는 것은 시설에 문제가 있는 것이다"라고 항의를 했다. 보호자는 시설에 매시간 전화로 연락을 해서 식사를 드렸는지, 무슨 수업을 했는지, 화장실은 다녀왔는지, 간식은 무엇을 드렸는지, 매시간 체크해 업무에 방해가 되기까지 한다.

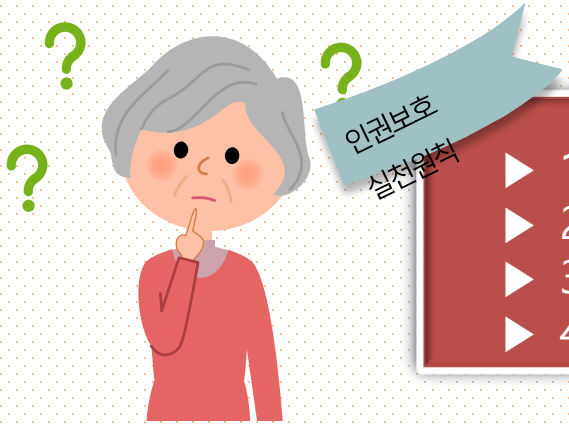
인권보호 실천원칙

▶ 가족이 노인의 얘기만 듣고 잘못된 판단을 할 수 있으므로, 가족과의 상담을 통해 노인에게 제공한 서비스의 내용을 정확히 인식시키고 가족의 지나친 개입이 오히려 노인이 시설 환경에 적응하는데 방해가 될 수 있다는 점을 설명해 노인에 대한 서비스에 협조해 줄 것을 요청하는 것이 바람직하다.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
07

노인요양시설에서의 외출, 외박 불허

피해자는 2017 피진정시설에 입소하였는데, 가족들이 방문할 때마다 피해자의 손을 결박해놓은 상태였는데, 결박을 대상자의 신체의 자유를 심각하게 침해하는 것으로, 결박과 관련 가족들에게 어떠한 사전고지나 설명도 없었음. 피해자에 대한 결박은 인권을 침해한 것임.



- 1. 판단근거·기준
- 2. 피해자의 의사결정능력 여부
- 3. 진정인과 주보호자(피해자의 아들)간의 상황 고려여부
- 4. 결론(권고 또는 기각)

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
08

요양원의 부당강박에 의한 인권침해

장기요양 3등급 판정을 받고 센터에서 요양 중인 피해자(진정인의 언니)는 외출 외박을 원하나 피진정인(센터장)은 피해자의 아들이 동의하지 않는다는 이유로 피해자의 외출, 외박을 불허하였다.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
09

노인요양원의 의료조치 미흡 등

피해자는 치매로 요양 중인데 요양원 병실에서 사고로 얼굴에 8주 정도 치료를 해야 하는 사고를 당했음. 그런데 요양원 측에서는 피해자의 사고발생 시간도 3번이나 번복하고, 119 신고도 1시간 이상이나 지나서 했으며, 보험도 가입했을 텐데 아침 7시부터 보호자에게 돈 보내라고 전화하는 등 문제가 많음.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
10

노인주거시설 부당한 퇴소 불허로 인한 인권침해

피해자는 청각장애2급으로 현재 피진정기관에서 생활하고 있는데, 진정인은 피해자가 진정인이 운영하는 노인시설로 옮기고자 하나 피진정인이 퇴소를 허가하지 않아서 부당하다는 이유로 진정을 제기함.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
11

골반치료 환자 재활치료 방치

피해자는 만 64세로 알츠하이머를 앓고 있으며, 요양센터에 있음. 얼마 전 다른 요양원에서 골반을 다쳐 병원에 가서 수술을 하였음. 12주 진단을 받았고, 골반이 부셔져 보호대를 대고 있다가 12월 말 해당 요양원이 폐쇄되어 요양센터로 옮겼음. 얼마 전 보호대를 풀었고, 요양원에 재활치료를 요구하였더니 인수인계를 받지 못하여 재활치료를 해줄 수 없다고 하였음.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
12

노인요양시설의 수용인 학대

피해자 피진정시설인 요양원에 입소 중, 피진정인이 피해자에 대한 건강관리 및 의료조치를 소홀히 하고 보호자에게 연락도 하지 않아 피해자가 극심한 영양실조 및 탈수로 최악의 상황에 이르게 하였으므로 처벌을 원함.

18-진정-0067000

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
13

요양원의 외출, 외박 불허 등

피해자는 피진정인이 운영하는 요양원에 입소했음. 당시 피진정인은 요양원 규칙을 이유로 피해자의 외출, 외박 및 휴대전화 사용을 불허하고, 피해자의 적응을 이유로 진정인에게 면회를 오지 말라고 하였음.

18-진정-0084300

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
14

요양보호사의 언행으로 인한 성적수치심 및 인권침해

진정인은 뇌졸중으로 인한 반신불구로 지체장애 2급이며 피진정기관에 입원 중인 자로, 피진정인에게 모욕적인 말과 행동을 당했음

18-진정-0139600

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
15

요양원의 부당강박에 의한 인권침해

피해자는 2017 피진정시설에 입소하였는데, 가족들이 방문할 때마다 피해자의 손을 결박해놓은 상태였는데, 결박을 대상자의 신체의 자유를 심각하게 침해하는 것으로, 결박과 관련 가족들에게 어떠한 사전고지나 설명도 없었음. 피해자에 대한 결박은 인권을 침해한 것임.

18-진정-0155300

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
16

요양원의 보호의무 위반에 의한 인권침해

피해자는 요양원에 입소하여 생활하고 있던 중 호흡곤란으로 응급실에 입원하게 되었음. 입원 당시 피해자는 폐 염증과 허리부근의 욕창이 심한 상태였으며, 진정을 제기한 이후 사망하였음. 피진정인이 피해자를 방임 및 방치하여 적절한 치료시기를 놓친 것이므로 조사를 원함.

18-진정-0210700

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
17

보호자의 동의가 없다고 퇴원 불허

진정인은 술을 마신다는 이유로 부인에 의해 강제로 요양원(이하 피진정시설)에 입소하였음. 피진정시설에 들어온 지 2년이 되었는데도, 시설장은 자기들은 어쩔 수 없고, 보호자의 말을 들을 수밖에 없다는 말만 하고 있음. 진정인이 나았는데도 보호자의 뜻대로 한다면서 퇴소를 시켜주지 않는 피진정시설의 행위는 부당함

18-진정-0234600

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
18

노인전문요양원의 부당한 처우 및 사실은폐

피해자는 노인전문요양원에 2012년부터 입소 중이며, 진정인이 피해자의 면회 시 피해자의 몸에 상처가 생긴 것을 발견하여 요양원 측에 사실관계를 요청하자, 요양원에서는 확인을 해주지 않다가 진정인이 항의하자 마지못해 CCTV를 확인시켜 주었고 휠체어로 피해자를 이동시키는 중에 발이 끼어서 상처가 난 것을 확인함.
요양원은 진정성 있는 사과를 하지 않고, 휠체어를 진정인이 부셨다고 책임을 묻겠다고 하며, 사실관계를 부인하고 예전에 있었던 피해자의 상처에 대해서는 모르쇠로 일관하는 등의 보호조치가 부실하게 이루어지고 있어 진정함.

18-진정-0351300

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
19

노인요양원의 의료조치 미흡 등

피해자는 치매로 요양 중인데 요양원 병실에서 사고로 얼굴에 8주 정도 치료를 해야 하는 사고를 당했음. 그런데 요양원 측에서는 피해자의 사고발생 시간도 3번이나 번복하고, 119 신고도 1시간 이상이나 지나서 했으며, 보험도 가입했을텐데 아침 7시부터 보호자에게 돈 보내라고 전화하는 등 문제가 많음.

18-진정-0374100

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
20

요양원의 CCTV에 의한 사생활침해

진정인은 요양원(이하 '피진정기관')에 입소하여 생활하고 있음. 피진정기관의 방이 총 81개가 있는데 방마다 모조리 CCTV를 설치하였음. 그런데 제대로 동의도 받지 않았음. 본인은 끝까지 거부를 했는데, 몰래 설치를 하였음. 노인분들은 제대로 의사표현을 하지 못하는데 그것을 이용하여 CCTV를 강제로 설치한 것임. 여름에는 더워서 속옷만 입고 지내는데 CCTV를 설치해서 살 수가 없음. 사생활 침해 및 인격권 침해라고 생각함

18-진정-0492600

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
21

노인요양원의 퇴원불허와 외출제한

진정인은 여동생에 의해 노인요양원에 강제입소되었음.

18-진정-0515100

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
22

요양원에서의 인권침해

피해자는 피진정시설 입소 시 치매가 그리 심각하지 않았음. 그런데 피진정시설은 환자의 속옷을 받아주지 않고 있고, 피해자의 피부가 안 좋아져 성모병원에 갔더니 옴 환자라고 확진을 받았고, 확진 후 현재 독실에 따로 격리 수용되어있음. 이는 피진정시설의 위생 불량 때문임. 또한, 피해자가 피부병에 걸려서 병원에 가는데도 가족들한테 연락조차 하지 않은 것은 절차 위반으로 인권침해임

18-진정-0539300

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
23

노인요양시설 이용자 폭행

요양보호사들이 시설이용자의 머리, 손목, 팔다리가 묶여진 상태에서 폭력을 행사함.

18-진정-0696400

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
24

노인요양원의 부당한 처우

피해자는 치매로 인해 요양원에 입소하였음. 피해자는 입소 당시 건강진단을 받았으며, 해당 건강진단에 폐렴의증이 있다면서 내과진료를 받아야 한다고 기재되어 있음에도 불구하고, 이를 보호자인 진정인에게 알려주지도 않고 1년간 내과 진료를 하지도 않음. 이 때문에 피해자의 상태가 악화되었고 결국 뇌수종으로 인한 파킨슨증후군으로 진단받음. 피진정기관에서 내과진료를 받아야 한다고 기재되어 있는데도 아무런 조치를 취하지 않은 것은 피해자의 건강권을 침해한 행위임.

18-진정-0668800

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
25

노인복지시설의 부당한 처우

신체억제대 부당 사용

18-진정-0672800

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
26

노인공동생활가정 인권침해

진정인은 노인공동생활가정(이하 '피진정기관')에서 사회복지사로 근무하던 중, 피진정시설이 입소어르신들과 직원들에게 소리치는 건 기본이고, 보호자들이 사오는 간식과 기초수급자 앞으로 나오는 식품을 모든 수급자 간식을 주고, 보호자가 사오는 간식을 주방 뒤에 숨겨두었다가 간식으로 제공하는 등, 식단표대로 식사를 제공하지 않음

18-진정-0387600

노인여가복지시설에서
인권관점의 서비스와 실천이 필요한 이유

- 노인복지관에서 제공되는 서비스는 종사자의 업무과중으로 인해 인권적 관점 즉, 노인의 권리보다는 노인의 욕구를 기반으로 기획되고 실천되고 있는 실정
- 이용 당사자인 노인 스스로도 노인복지관 이용 시 인권 관점에 입각해 서비스를 제공받아야 한다는 사실을 인지하지 못함
- 노인 인권에 대한 감수성을 갖추고 노인복지관에서 제공하는 서비스를 인권 관점에서 개발, 실행, 평가하는 경우는 거의 없음

노인여가복지시설에서

서비스 단계별 노인의 권리와 인권보호실천원칙 및 인권침해사례

1	2	3	4
서비스 이용 이전 단계 (3)	서비스 이용 초기 단계 (3)	서비스 이용 단계 (7)	서비스 종결 단계 (2)

1. 서비스 이용 이전 단계 (3)

1-1. 서비스 이용 이전 단계

기관 및 서비스 정보에 대한 접근

노인의 권리

- 기관에 대한 알 권리
- 서비스 내용에 대한 정보 접근권

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 노인복지관 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 노인복지관 시설 및 환경을 둘러보고 이용 여부를 결정하기를 원할 경우, 노인복지관은 사전에 시설과 제반 환경을 둘러볼 수 있는 기회를 제공할 필요가 있다.
- 노인복지관은 시설과 이용 방법에 대한 홍보 계획을 세우고, 노인과 가족 및 지역 주민이 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 체계적인 홍보를 실시하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.
- 노인복지관을 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 침해하지 않는 범위 내에서 시설 환경을 공개해야 한다.

1-2. 서비스 이용 이전 단계

이용 상담

노인의 권리

- 의사 표현의 자유
- 평등권 보호 및 차별 예방
- 개인정보 및 사생활 보호
- 서비스 선택과 변경에 대한 권리 보호

인권 보호 실천 원칙

- 노인복지관 종사자는 노인과 충분한 시간적 여유(적어도 30분)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.
- 노인에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히
알리고 동의를 구해야 한다.
- 개인의 평등권은 여타의 여건에 처해 있더라도 보호됨을 상세히 설명하고, 이러한 평등권은
이용 노인 누구에게나 공히 적용됨을 설명한다.
- 서비스 이용 중 서비스 변경 사항이 발생하더라도 변경에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스로 변경할 수 있도록 돕는다.

1-3. 서비스 이용 이전 단계

서비스 이용 결정과 계약

노인의 권리

- 이용 선택과 이용 여부의 자기결정권
- 이용 계약에 대한 정보접근 및 공정한 이용 계약을 맺을 권리

인권보호 실천원칙

- 노인복지관은 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.
- 노인복지관은 노인의 성별, 종교, 경제적 조건 등을 이유로 차별하거나 불공평한 처우를 해서는 안 된다.
- 노인복지관은 노인과의 이용 계약을 체결하기 이전에 노인이 계약 과정에서 알아야 하거나 알고 싶어 하는 정보(이용 시간, 서비스의 내용 및 비용 등)를 상세하게 제공해야 한다.
- 노인복지관은 계약서(회원 가입 신청서) 작성 시 중요한 사항에 대해 알기 쉽게 상세한 설명을 하며, 계약 시 노인의 의견을 존중하고 최대한 반영해야 한다.

2-1. 서비스 이용 초기 단계

욕구 사정 및 서비스 목표 설정

노인의 권리

- 욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공을 받을 권리
- 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리

인권보호 실천원칙

- 노인의 욕구가 어떠한 것이라도 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인복지관에 대한 기대치가 무엇인지를 충분히 이야기하도록 격려한다.
- 욕구 사정 시 노인이 가진 장애요인에 대처하기 위한 복지관 내 서비스 및 도움에 대한 정보를 충분히 제공해야 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 노인복지관이 제공할 수 있는 서비스에 대해 충분히 설명해 이해를 돕는다.

2-2. 서비스 이용 초기 단계

서비스 계획 수립

노인의 권리

- 서비스 선택 계획 수립 과정 참여와 자기결정권
- 질 높은 서비스를 받을 권리

인권보호 실천원칙

- 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 단계에서 노인이 자신의 건강 및 기능 수준에 맞는 적절한 서비스를 기대하고 요구할 수 있도록 지원한다.
- 복지관 내부의 서비스뿐만 아니라 지역사회의 다양한 문화행사, 세대 통합 등에 참여할 수 있도록 서비스 계획을 수립하고, 그 기회를 제공해야 한다.

2-3. 서비스 이용 초기 단계

서비스 이용 종합 안내 및 적응 지원

노인의 권리

- 종합적인 서비스 정보를 제공받을 권리
- 적응 지원을 받을 권리
- 고충 처리 수용의 권리

인권보호 실천원칙

- 노인이 희망한 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 세부적으로 자세하게 정보를 제공한다.
- 노인이 노인복지관 강의실을 비롯해 편의시설 등에 대해서 잘 알 수 있도록 노인복지관 전체 시설에 대해 오리엔테이션 시간을 통해 설명하고, 보다 안전하고 확실한 안내를 위해 시설 전체를 라운딩 형태로 현장 답사하는 시간을 제공해야 한다.
- 노인의 고충이나 서비스와 관련된 제반 의견을 수렴하기 위해 기관 내 공식적인 절차(예: 건의함, 운영간담회, 온라인 의견 접수 등)를 마련해 시행해야 한다.
- 제기된 고충이 노인 쌍방의 문제일 경우일지라도, 기관 차원에서 적극적으로 개입해 화해를 종용하는 등 법적인 절차로 진입하지 않도록 상담 서비스를 제공해야 한다.

3-1. 서비스 이용 단계

건강생활 지원 서비스

노인의 권리

- 건강증진권 및 적정 생활수준 향유권
- 재활치료 서비스를 받을 권리
- 적절한 보건의료 서비스를 받을 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권보호 실천원칙

- 노인의 신체 기능에 맞는 체력단련실 개설 및 노인 건강에 적합한 운동 프로그램을 개설해 노인 스스로 자신의 건강을 유지해갈 수 있도록 도와야 한다.
- 노인이 희망한 의료 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 자세하게 정보를 제공하고, 전문성이 필요한 경우에는 관련 기관에 의뢰한다.
- 노인복지관의 재활치료 인력(물리치료사 등)은 재활의학과 전문의의 진단 및 처방, 자문을 통해 노인의 신체 능력 등을 파악해 재활치료의 방향을 탐색하고, 재활치료 서비스 계획을 수립한다.
- 노인복지관 회원이면 누구나 차별 없이 건강생활 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

3-2. 서비스 이용 단계

후생 및 편의 증진 서비스

노인의 권리

- 위생 및 영양권과 질 높은 급식 서비스를 받을 권리
- 이동 서비스를 받을 권리
- 쾌적한 환경에서 이용할 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 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.
- 노인이 지역 내에서 원활하게 이동할 수 있도록 대중교통 연계, 셔틀버스 운행 등 적극적인 이동 서비스를 제공해야 한다.
- 쾌적한 환경을 제공하기 위해 정기적인 청소를 실시하는 등 다중이 공동 사용하는 공간을 청결하게 관리해야 한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다. 또한 노인이자신의 욕구에 부합하지 못한 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.

3-3. 서비스 이용 단계

정서생활 지원 서비스

노인의 권리

- 의사 표현의 자유
- 비밀 보장이 되는 공간에서 상담 받을 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권보호 실천원칙

- 노인 상담 시에는 노인이 자신의 문제에 대해서 깊게 얘기할 수 있도록 충분한 상담 시간을 제공해야 한다.
- 노인복지관은 다양한 문제를 지닌 노인을 상담하기 위해 관련 전문교육 및 현장 경험이 풍부한 상담원을 배치해야 한다.
- 노인이 편안하게 상담 받을 수 있도록 방음이 되는 등 비밀 보장 시설과 환경이 갖춰진 별도의 개별 상담실을 마련해야 한다.
- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 정서생활 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.

3-4. 서비스 이용 단계
문화여가 지원 서비스

노인의 권리

- 문화·여가생활 참여 및 향유의 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권보호 실천원칙

- 문화나 여가생활은 자유로운 활동이자 선택적인 활동이어야 하므로 다양한 여가·문화 서비스를 제공해야 한다.
- 노인복지관에 있는 공간 및 시설, 장비와 매체를 개방해 노인이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.
- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 문화여가지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인복지관 회원이면 누구나 차별 없이 문화여가 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

3-5. 서비스 이용 단계

평생교육 지원 서비스

노인의 권리

- 평생교육권
- 수준에 적합한 교육을 받을 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 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.
- 프로그램별 수준(예, 초급, 중급 등)을 제시해 이용 노인이 자신의 수준에 맞게 선택해 수강할 수 있도록 한다.
- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 평생교육 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.

3-6. 서비스 이용 단계

사회참여 지원 서비스

노인의 권리

- 봉사활동에 참여할 권리
- **인센티브를 제공받을 권리**
- 동아리 활동을 지원받을 권리
- 지역사회 및 세대 간 교류할 권리
- 서비스를 선택할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 노인의 자원봉사에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 자원봉사 활동 프로그램을 개발해 실시한다.
- 인센티브에 대한 노인의 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 다양한 인센티브 제도를 마련한다.
- 노인이 동아리 활동을 하고자 희망할 때에는 적극적으로 검토해 동아리 활동 공간 제공 및 대외 활동 지원 등 제반 사항을 지원해야 한다.
- 노인이 교류 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 교류 프로그램을 개발하고 계획에 반영해 실시한다.
- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 사회참여 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.

3-7. 서비스 이용 단계

소득 · 고용 지원 서비스

노인의 권리

- 경제권
- **직업 역량 개발의 권리**
- 적합한 일자리를 제공받을 권리
- 일에 상응한 보상을 받을 권리
- **안전한 환경에서 일할 권리**
- 서비스를 선택할 권리

인권보호 실천원칙

- 노인이 고용 지원 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 고용 관련 프로그램을 개발하고 실시한다.
- 노인이 직업 역량 개발과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 하며, 관련한 다양한 정보 제공 및 교육 프로그램을 적극적으로 개설하고, 추가적으로 더 필요한 경우 관련 기관의 교육에 참여할 수 있도록 의뢰한다.
- 노인의 능력과 적성에 맞는 다양한 일자리를 개발·제공해야 하며, 그 일자리에 적응하기 위한 교육 훈련 프로그램을 개발하고 실시한다.
- 노인이 근로와 관련해 부당하거나 적절한 보상을 받지 못했을 경우, 적절한 조치를 취하는 등 옹호자의 역할을 충실히 해야 한다.

3-7. 서비스 이용 단계

소득 · 고용 지원 서비스

노인의 권리

- 경제권
- **직업 역량 개발의 권리**
- 적합한 일자리를 제공받을 권리
- 일에 상응한 보상을 받을 권리
- **안전한 환경에서 일할 권리**
- 서비스를 선택할 권리

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 안전하지 못한 환경에서 일하는 사실을 알게 된 때에는 개입해 적절한 조치를 취해야 한다.
- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 고용 지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.

4-1. 서비스 종결 단계
종결 상담과 결정

노인의 권리

- 의사 표현의 자유
- 회원 탈퇴의 자기결정권
- 부당한 사유로 탈퇴를 당하지 않을 권리

인권 보호 실천 원칙

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

4-2. 서비스 종결 단계

서비스 의뢰 및 추후 서비스

노인의 권리

- 서비스 의뢰에 대한 의사 표현과 자기결정권
- 비밀을 보장받을 권리
- 지역사회 다른 기관의 서비스에 대한 정보접근권
- 추후 서비스를 보장받을 권리

인권보호 실천원칙

- 노인복지관 종사자는 회원 탈퇴 상담 때와 마찬가지로 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 하고 노인의 자기 결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 회유 등의 언행을 해서는 안 된다.
- 노인이 필요로 하는 타 기관 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법으로 제공해야 한다.
- 노인이 받은 서비스 내역과 개인정보는 철저히 비밀을 보장해야 한다.
- 노인이 탈퇴한 이후에 노인복지관에서 제공받을 수 있는 추후 서비스를 요청할 수 있는 방법을 상세하게 설명해주어야 한다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
01

개방된 공간에서의 회원 가입 상담

"노인복지관에 회원 가입하려고 갔는데 프로그램 담당자가 사무 보는 책상에서 그냥 가입 상담을 받아 주더라고요. 눈도 안 마주치고 컴퓨터만 보면서, 집 주소를 비롯해 학력이나 가족사항, 경제 사항 등 이것저것 사적인 것을 계속해서 물어보는데....., 주변에 왔다 갔다 하는 사람들이 내 얘기를 들을까봐 신경 쓰여서 대답하기가 영 불편 했어요"

인권보호 실천원칙

▶ **노인복지관은 별도의 상담 공간을 마련해 노인이 타인의 눈치를 보는 일 없이 자유롭게 자기 의사를 표현할 수 있도록 해야 한다. 또한 회원 가입 시 정보가 전산 입력해 관리됨을 사전에 미리 알려 드리고 충분한 양해를 구한다.**

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
02

노인복지관 적응 어려움

"노인복지관에 회원 가입하고 며칠 나왔는데, 아직도 뭘 어떻게 해야 할지 모르겠어. 그나마 점심 식사하는 식당은 어디 있는지,
어떻게 이용해야 하는 지를 다른 사람한테 물어서 겨우 알게 되었어. 다른 노인들은 알아서 잘하는 거 같은데 나만 혼자서 뭘 잘 모르는 것 같아.....,
"휴 나만 바보 같아....."

인권보호 실천원칙

- 노인복지관에 오면 누구나 처음에는 낯설고 어색할 수 있음을 알리고, 약간의 시간이 지나면 잘 적을 할 수 있다는 심리적인 지지를 제공한다.
- 노인이 노인복지관의 다양한 시설과 서비스를 잘 이용하고 적응할 수 있도록 별도의 안내 시간을 갖고, 기존 회원 중 멘토 지원단을 구성해 시설 이용에 대한 자세한 안내를 할 수 있도록 배치해 노인이 복지관에 잘 적을 할 수 있도록 돕는다.

노인여가복지시설에서

인권침해 사례 03

계속 수업을 받고 싶어함

"내가 노인복지관을 벌써 5년째 다니고 있어요. 금년에는 미국에 사는 딸네 집에 가서 한 일 년 있다 오게 될 것 같아서 수강신청을 아예 안 했는데, 글쎄 안 가도 되는 상황이 되어서 수업만 못 듣게 되었지 뭐예요. 그런데 수강 신청을 안 해서 그 수업에 들어갈 수

인권보호 실천원칙

- 노인은 계속해서 교육을 받을 권리가 있음을 인지하고, 해당 프로그램의 수업 현황을 파악하고, 회원 운영 규정에 따라 참여 가능 여부를 파악한다.
- 시설 공간의 제한으로 인해 배정된 좌석이 없을 경우, 결시생이 있을 때 청강 할 수 있도록 조치를 취하며, 노인에게 서운한 마음이 들지 않도록 충분히 설명해야 한다.
- 노인복지관에서 실시하는 평생교육 프로그램 중 대체해 수강 할 수 있는 프로그램이 있는지를 살펴보고 노인의 욕구와 부합한 프로그램을 추천한다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
04

회원 탈퇴를 강요당하는 노인

"저 노인은 우리 프로그램 반에서 말썽쟁이야.
도통 다른 사람의 말은 들으려고 하지 않고 자기 고집만 피우고..... 우리가 뭐라고 하면 도리어 화내고 욕하고.....
기본 에티켓이 안 된 사람이야.
저런 노인은 노인복지관에 못 나오게 해야 해.
복지관에서도 저 노인을 못 나오게 하란 말이예요"

인권보호 실천원칙

- 노인복지관 회원 탈퇴 여부는 노인이 스스로 자기결정권에 의해 하는 것임을 알리고, 회원 상호간에 이해하고 협력하는 분위기를 조성하기 위해 개별 및 상담을 실시한다.
- 회원들의 강요로 의해서 탈퇴를 당하지 않도록 보호해야 하며, 상당기간 집중적인 개별 상담 과정을 거친다. 이 과정에서도 상담의 원칙을 준수한다.

노인여가복지시설에서

인권침해 사례

05

불친절한 상담

" 주변에서 친구들이 노인복지관에 가면 무조건 좋다고 해서, 노인복지관에 내가 할 수 있는 프로그램이 어떤 게 있는지 궁금해서 전화를 했지. 궁금한 거 두어 가지 물어보고 또 물어보려고 하는데 바쁜 척하고 얼른 물어보라는 식이야. 마음이 급해져서 뭘 자세히 물어볼 수가 있어야지.... 또 뭘 물어보면 자기는 담당자가 아니라서 잘 모른다고 담당자가 있을 때 다시 전화를 하라고 그러더라고.

인권보호 실천원칙

▶ **노인복지관은 모든 노인에게 기관과 서비스 내용 전반에 관한 정보를 제공할 의무가 있으므로 사실에 근거해 상세한 정보를 성실히, 친절한 자세로 제공해야 하며, 정보제공이 다소 미흡할 때에는 노인의 연락처를 알아두어 추후에 자세한 정보를 제공해야 한다.**

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
06

무작정 참여할 프로그램을 알려달라고 함

내가 나이가 많은데....시골에서 혼자 살다가 이번에 아들 내외가 하도 성화를 해서 할 수 없이 아들에 집으로 왔어. 낮에 혼자 있다 보니 심심하고 마땅히 할 일도 없고 해서 친구라도 만나보고 또 뭐 좀 배울 거라도 있나 해서 노인복지관을 찾아왔어. 내가 참여할 만한 게 뭐가 있는지 선생님이 좀 알아서 알려줘요."

인권보호 실천원칙

- 노인이 자신이 원하는 것 또는 희망하는 프로그램이 무엇인지 명확하게 표현할 수 있도록 도우며, 욕구가 명확하지 않을 때는 시간을 충분히 배려해 함께 찾아나갈 수 있도록 한다.
- 노인이 스스로 참여할 프로그램을 결정할 권리가 있음을 알리고, 노인복지관 프로그램에 대한 자세한 설명을 통해 자신에게 적합한 프로그램에 대해 스스로 참여 여부를 결정할 수 있도록 돕는다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
07

봉사 활동 가능한 시간을 물어보지 않음

"나는 뭔가 보람 있는 일을 해보려고 프로그램을 듣는 것보다 봉사 활동 하는 것이 더 좋겠다 싶어 자원봉사 신청을 했어요. 그런데 나에게 시간이 어떠한지 물어보지도 않고 주3일 하는 봉사활동을 하라고 하네요."

인권보호 실천원칙

- 노인의 자발성에 의해 자원봉사를 선택한 것에 대해 높이 평가하고 인정해준다.
- 노인 자원봉사 활동 내용과 활동 시간, 인센티브 등에 대해 자세하고 설명하고, 스스로 원하는 봉사활동 프로그램을 선택하도록 돕는다.
- 노인이 자신에게 맞는 봉사 활동 프로그램을 결정하더라도 세부적으로 더 자세하게 추가 요구 사항에 대해 질문해 최대한 반영하도록 한다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
08

복지관 적응 어려움

"복지관에 회원 가입하고 며칠 나왔는데 아직도 뭘 어떻게 해야 할지 모르겠어. 그나마 점심 식사하는 식당은 어디 있는지 어떻게 이용해야 하는지를 다른 사람한테 물어서 겨우 알게 되었어. 다른 노인들은 알아서 잘하는 것 같은데 나만 혼자 뭘 잘 모르는 것 같아.... 에휴 나만 바보 같아...."

인권보호 실천원칙

- 노인복지관에 오면 누구나 처음에는 낯설고 어색할 수 있음을 알리고, 약간의 시간이 지나면 잘 적응할 수 있다는 심리적인 지지를 제공한다.
- 노인이 노인복지관의 다양한 시설과 서비스를 적응할 수 있도록 별도의 안내 시간을 갖고, 기존 회원 중 멘토지원단 등을 구성해 시설 이용에 대한 자세한 안내를 할 수 있도록 배치해 노인 복지관에 잘 적응할 수 있도록 돕는다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
09

갑자기 쓰러진 노인

노인복지관 장기 바둑실에서 계속 장기를 두던 노인이 갑자기 앉은 채로 쓰러졌다. 옆에 있는 노인이 사무실에 노인이 쓰러졌음을 급히 알려왔다.

인권보호 실천원칙

- 긴급한 상황이므로 바로 간호사에게 연락을 취해 노인이 쓰러진 장소로 즉시 파견해 의식이 있는지부터 살피고 바로 혈압, 맥박, 호흡, 체온, 혈당 등을 체크할 수 있도록 한다.
- 노인의 가족에게 바로 연락해 가족이 병원으로 올 수 있도록 하고, 가족에게 노인의 상황에 대해 자세히 설명한 후 가족이 추가 조치를 취할 수 있도록 돕는다.
- 노인의 건강 상태에 대해서 추후 확인하는 절차를 가진다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
10

신체 활동이 제한적인 고령 노인의 문화적 욕구

"나는 팔십이 넘어 나이가 많아서 댄스나 체조 같은 프로그램은 체력적으로 힘이 들어서 하지 못하고 있어. 점점 이런 프로그램에는 참여 못할 것 같고.... 그래도 계속 복지관에 나오니까 여기 친구들과 조용히 영화나 노래 공연 같은 걸 자주 봤으면 좋겠어."

인권보호 실천원칙

- 신체 활동이 제한적인 고령 노인을 대상으로 한 문화 지원 서비스를 개발하고 이들을 대상으로 희망하는 프로그램에 대한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 문화욕구를 가진 노인을 위해 노인복지관 시설 공간 및 장비를 배치하고 문화 관련 프로그램을 정규 프로그램으로 편성해 진행한다.
- **노인이 외부의 다양한 문화 공연에 참여할 기회를 가질 수 있도록 관련 정보를 얻기 위한 노력을 기울이고, 문화 관련 단체의 공연 프로그램을 제공할 때에는 노인이 이용하는데 불편함이 없도록 이동 서비스를 지원하고 관련 정보를 사전에 제공한다.**

평생교육권 보호

현대사회는 정보지식사회로 그 변화가 점점 빨라지고 있다. 이러한 변화 속에서 노인 세대는 세대 간의 지식 격차 및 새로운 정보와 지식에도 소외될 가능성이 매우 높은 상황에 처해 있다.

노인은 평생교육 프로그램에 참여함으로써 자아 발전의 기회를 갖게 될 뿐만 아니라 고독감 극복 기회, 자기 삶에 대한 통제력과 역량강화, 사회관계망 확대 및 유지, 노년기 역할 모델 제시, 노인복지 비용 경감 등의 긍정적인 효과를 기대할 수 있게 된다.

출처: 권중돈, 2012

재가복지시설 및 재가장기요양기관에서 인권관점의 서비스와 실천이 필요한 이유

- 서비스 이용 노인의 허약성과 의존성 때문에 노인 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 계획하고 제공할 필요가 있음
- 노인과 가족 등 보호자가 서비스 이용에 따른 노인의 권리에 대해 관심이 높기 때문에 인권 관점에 기반을 둔 실천이 필요함
- 질 높은 서비스에 대한 사회적 요구가 증가하면서 인권 관점의 서비스 제공 필요성이 더욱 강화되고 있음

재가복지시설 및 재가장기요양기관에서

상담과 절차 및 요양서비스 인권보호실천원칙과 인권침해사례

1
상담과 절차

2
계약 절차

1. 상담과 절차

개인정보 및 사생활 보호

노인의 권리

- 개인정보 및 사생활 보호에 대한 권리

인권보호 실천원칙

- 방문요양서비스를 위한 이용 상담에게 상담 내용을 기록하는 경우에는 노인과 보호자에게 기록의 목적, 활용 범위, 비밀 보장 등에 대한 사항을 정확히 알리고 사전 동의를 받아야 한다.
- 수급자인 노인과 가족 등의 보호자에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히 알리고 동의를 구해야 한다.

2. 계약 절차

계약 정보 접근 및 공정한 이용 계약

노인의 권리

✔ 계약 정보 접근 및 공정한 이용 계약을 맺을 권리 보호

인권 보호 실천 원칙

- 방문요양서비스 제공 기관은 노인이 존중해야 할 요양보호사에 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.

재가복지시설 및
재가장기요양기관에서
인권침해 사례
01

노인의 보호자가 기저귀를 건조해 재사용할 것을 요구하는 경우

와상 상태인 A노인은 보행이 불가능해 방문요양서비스를 받으며 기저귀 케어를 받고 있다. 요양보호사가 소변으로 젖은 기저귀를 교체하려고 할 때 노인의 보호자가 "노인 본인이 소변을 누운 기저귀이니 건조시켜 다시 사용해도 괜찮을 것이고, 하루에 기저귀 사용량이 너무 많아 경제적으로도 어렵다"고 호소하면서 사용한 기저귀를 건조시켜 재사용할 것을 권유했다.

인권보호 실천원칙

▶ 보호자의 의견을 반영할 경우 와상 노인의 피부질환이 예상되므로 이동 변기 등을 사용해 기저귀 사용량을 줄이도록 유도하는 방법을 병행하는 것을 논의해 본 후, 방문요양서비스 시간외에 보호자가 사용한 기저귀를 재사용할 경우 노인에게 피부질환이 생기지 않도록 유의해야 하는 점을 재차 안내해야 한다.

재가복지시설 및
재가장기요양기관에서
인권침해 사례
02

개인의 서비스 욕구만을 주장해 타인의 서비스권을 방해하는 경우

주,야간 보호센터를 이용하시는 인지기능이 좋은 A노인은 월 1회 나들이를 진행할 경우 본인의 의견을 중심으로 나들이 장소와 식사 메뉴를 선정할 것을 매번 자신의 의견을 최우선으로 반영할 것을 강력히 주장한다.

A노인 : "다른 노인들은 정신이 좋지 않아 어딜 가든 마찬가지지만 난 가고 싶고, 먹고 싶은 것을 이야기 할 수 있고, 또 내가 잘 아는 식당도 많이 있으니 그곳으로 가면 좋지 않느냐!"

사회복지사 : 어르신의 말씀은 제가 이해를 잘 했습니다. 그러나 매달 어르신의 의견만을 반영해 나들이와 외식 지원 프로그램을 진행하기는 어렵습니다. 주, 야간 보호센터는 어르신 외에도 다른 많은 어르신들의 의견을 수렴해 사업을 진행하기 때문에 이번 어르신의 제안을 다음번에 반영하도록 노력할게요.

인권보호
실천원칙

- 노인에게 개인이 누려야 할 권리가 있지만, 공동생활은 동료 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 만 인정되는 것이며, 다른 동료 노인의 권리를 보호해 주어야 할 의무가 있음을 교육, 상담, 서비스 과정에서 대화를 통해 인지하도록 돕는다.

- 동료 노인의 권리를 지속적으로 침해하는 경우에는 별도의 개별 상담을 통해 시설 생활 규칙을 정확히 인식시키고, 가족과의 전화 또는 면회 시 상담을 통해 노인에 대한 서비스 과정에 적극적으로 협조해 줄 것을 부탁한다.

재가복지시설 및
재가장기요양기관에서
인권침해 사례
03

노인주거시설 부당한 퇴소 불허로 인한 인권침해

피해자는 청각장애2급으로 현재 피진정기관에서 생활하고 있는데, 진정인은 피해자가 진정인이 운영하는 노인시설로 옮기고자 하나 피진정인이 퇴소를 허가하지 않아서 부당하다는 이유로 진정을 제기함.

18-진정-0646900

요양서비스의 시작은 소통과 공감

- 요양서비스에서 인권을 실현하는 길은 노인의 목소리를 듣는 것에서 시작된다.
- 따라서 요양보호사는 노인과 함께 해결해 나간다는 마음으로 꾸준히 대화하고 대안을 모색해 나가야 한다.
- 인권은 일방적인 것이 아니라 상호간에 존중에서 실현되는 가치이다.

출처: 권중돈, 2012

요양보호사의 서비스 질이 노인의 삶의 질을 결정하는 중요한 요소

- 재가서비스를 이용하는 노인은 자립적으로 생활하는 데 어려움을 겪기 때문에 요양보호사의 서비스 질이 노인의 삶의 질을 결정하는 중요한 요소가 된다.

- 따라서 단순한 건강 문제나 일상생활 문제 해결보다 노인이 누려야 할 건강권, 주중에서도 요양보호권을 증진시키기 위해 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 제공할 경우 노인의 인권 보호는 물론 서비스의 질적 제고를 도모할 수 있을 것이다.

노인보호전문기관의 역할

노인 학대 예방

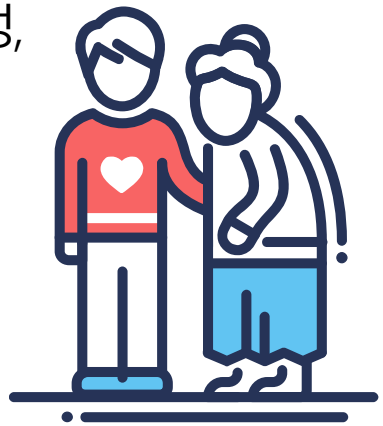
- 노인에 대해 신체적, 정신적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것 (노인복지법 제1조의2 제4호)
- 노인 학대의 7가지 유형 : 신체적 학대, 정서적 학대, 경제적 학대, 방임, 자기방임, 성적 학대, 유기

노인 학대는 노인 인권의 극단적인 침해 행위로써, 노인 인권 영역 중에서 인간존엄권 영역의 권리를 심각하게 침해하거나 훼손하는 행위에 해당한다. 즉, 노인 학대 인간으로서 존중받지 못하고 차별받고, 구금당하고, 가진 것을 빼앗기고, 행복한 삶을 영위할 수 있는 기회를 박탈당하는 가장 심각한 수준의 인권침해 행위에 해당한다.

노인보호전문기관에서

상담원의 역할

- 인권에 대한 지식, 인권에 대한 이해, 인권 감수성, 인권 관점을 통해 의뢰인의 욕구와 문제 사정, 의뢰인의 자원과 강점 사정, 서비스 계획을 수립하며 개별화된 맞춤형 서비스 제공.



노인보호전문기관에서
인권침해 사례
01

노인보호전문기관에 대한 정보 미흡

학대 상황을 목격하고 도움을 주고 싶지만 신고자는 "옆집에 할머니랑 아들 둘이 살고 있는데 이 할머니를 그렇게 때리고 욕하나 봐. 도와주고 싶은데 무슨 방법으로 내가 도와야 할지 모르겠더라고" 라며 안타까워한다.

인권보호 실천원칙

- ▶ 노인보호전문기관은 다양한 방법(TV, 라디오, 기획기사, 생활정보지)을 통해 지역 사회내 주민이 노인보호전문기관에 대한 정보를 습득할 수 있도록 홍보 활동을 해야 한다.
- ▶ 캠페인, 사진전, 카툰 전시회, 세미나, 워크숍 등을 개최해 일반 대중에게 노인에 대한 인식 개선과 노인 학대 예방에 대한 이해를 높여야 한다.
- ▶ 예방 교육을 통해 노인학대가 구체적으로 무엇인지를 알리고 노인 학대를 당하거나 노인 학대 의심 사례를 발견한 경우 대처할 수 있는 방법을 설명해야 한다.

노인보호전문기관에서
인권침해 사례
02

상담원의 일방적인 사례 종결

A노인은 학대피해 독거노인으로 집이 화재로 전소해 노인보호전문기관의 도움을 받게 되었다.

A노인은 기초생활수급권자가 되어 임대 아파트를 얻게 되면서 사례가 일방적으로 종결되었다. 하지만 학대 피해 노인은 친척들이나 친구들의 전화번호가 저장되어 있는 휴대폰이 전소되어 아무에게도 연락 할 수 없어 외로움과 우울증으로 힘들어하고 있다.

인권보호 실천원칙

▶ 상담원은 학대피해노인의 위기 개입 시 발생한 욕구해결뿐만 아니라 사례 진행 및 종결 시에도 생길 수 있는 욕구에 대해 인지하고 적절한 서비스를 지속적으로 연계해야 한다. 또한 학대피해 노인의 변화된 욕구 및 주변 상황 등을 고려해 사례를 유연하게 진행해야 한다.

노인보호전문기관에서

인권침해 사례

03

상담원의 일방적인 목표설정

"어르신 지금 상황에서는 아들과 떨어져 있어야 합니다. 지금 저희가 모시러 갈 테니 쉼터로 같이 가세요."

"아들이 가끔 술 마시면 난동을 부려서 그렇지 나는 아들이 걱정돼서 따로 살기 싫은데…." "아니에요 지금은 아들하고 같이 계시면 위험하세요. 지금 저희가 댁으로 방문할 테니 짐 정리하고 계세요."

인권보호 실천원칙

▶ 노인보호전문기관 상담원이 일방적인 목표 설정을 하지 않으며 학대 피해 노인과 충분히 협의하고 목적 및 이유 대해 충분히 설명한 후 목표 설정을 한다.

노인보호전문기관에서

인권침해 사례

04

학대피해 노인의 욕구를 존중하지 않은 서비스 계획

상담원은 학대 피해 노인과 초기 면접 상담을 하며, 노인에 대한 정보와 욕구 등을 자기 나름대로 파악해 학대 피해 노인에게 적절하다고 생각되는 서비스를 제시했다. 학대피해 노인은 본인이
잘 모르는 내용이라 일단 알았다고 해 서비스가 연계되었다. 추후 학대피해 노인은 정신과 상담을 받았는데 이는 원하지 않았던 서비스였기 때문에 상담을 받는 도중 서비스를 거부하고 상담소를 나오게 되었다. 학대피해 노인은 본 기관의 개입 또한 거부해 다른 서비스 연계가 불가능 했다.

인권보호 실천원칙

▶ 상담원은 학대피해 노인과 초기 면접 상담 시, 상담을 충분히 진행해 노인의 정확한 욕구를 파악하고 그 욕구에 맞는 충분하고 적절한 서비스를 제시하고 설명해야 한다.

노인보호전문기관에서
인권침해 사례
05

학대피해 노인의 상황 및 특성에 맞지 않은 상담 방법

"우리 어머니가 치매가 있고, 귀가 좋지 않아서 이야기하는 게 쉽지 않을 텐데 상담원들이 어머니랑만 이야기하더니 학대 상황이 아니라고 하면서 그냥 가더라고....이야기하기 어려웠을 텐데 말이야...."

인권보호 실천원칙

- ▶ 학대피해 노인이 건강상의 문제로 의사를 표현하는 데 제한이 있는 경우 문자, 그림 등의 비언어적 방법을 사용해서라도 의사를 파악해야 한다.
- ▶ 학대피해 노인뿐만 아니라 가족, 이웃, 친지 등과도 상담이 필요하다.

노인보호전문기관에서
인권침해 사례
06

신체적 외상 확인에 대해 수치심을 느끼는 학대피해

노인보호전문기관의 남자 상담원이 여성인 어르신의 외상을 확인해 학대피해 노인이 수치심을 호소했다. 상담원이 상처를 보여 달라고 했는데 가슴 부위에 멍이 있었거든 근데 남자 상담원이 공개된 장소에서 확인해서 기분이 좋지는 않았어.

인권보호 실천원칙

▶ 집안이 아니라 외부에서 학대피해 노인의 외상을 확인해야 하는 경우 공개된 장소가 아닌 별도의 공간에서 하도록 하며, 학대피해 노인의 성별에 맞는 상담원이 외상을 확인해야 한다.

4부 노인복지분야 종사자의 인권

01. 노인복지분야 종사자의 인권현황과 인권감수성

02. 노인복지분야 종사자의 권리와 인권침해사례

03. 노인복자분야 종사자의 인권에 대한 정책과제

노인복지분야 운영 및 종사자의

인권보호가 필요한 이유

- 사회복지 현장에서 인권에 대한 관심이 증가하였으나 인권 개선의 효과는 미흡하다는 주장이 지속적으로 제기되고 있음
- 종사자의 인권은 궁극적으로 질 높은 사회복지서비스 제공으로 연결된다는 점에서 인권 개선을 위한 적극적인 노력이 요구
- 취약집단의 인권 개선과 사회복지 현장의 보편적인 인권 개선을 위한 방안으로 인권교육의 개발과 보급, 구체적인 실천 전략 마련, 공식적인 인권 개선 창구 활성화 및 조직문화 개선이 필요

출처: 박신아, 김유경(2018), 사회복지 종사자의 인권 현황과 정책과제, 보건복지포럼, 2018

| 노인복지 분야 종사자의 인권현황 |

출처: 박신아, 김유경. 2018

| 노인복지 분야 종사자의 인권현황 |

출처: 박신아, 김유경. 2018

| 노인복지 분야 종사자의 인권현황 |

출처: 박신아, 김유경. 2018

| 노인복지 분야 종사자의 인권현황 |

출처: 박신아, 김유경. 2018

| 노인복지 분야 종사자의 인권감수성 |

21세기가 원하는 리더형은?

지시하는 리더

감독하는 리더

성과중심 리더

| 노인복지 분야 종사자의 인권감수성 |

소통과 공감

소통 능력

공감 능력

인권 감수성

인권감수성은
바로 열린 마음의 소통과 공감입니다.

| 노인복지 분야 종사자의 인권감수성 |

출처: '수단의 굶주린 소녀', 사진작가 케빈 카터. 1993

| 노인복지 분야 종사자의 인권감수성 |

권리의 충돌

알 권리

범죄자 권리

복지관 이용자 권리

인격권

범죄 피해자 인권

종사자 권리

| 노인복지 분야 종사자의 인권감수성 |

권리 간의 충돌 중재원칙

1 전체 사회의 민주적 요구를 반영하되
약자의 권리를 우선으로

2 나의 권리를 위해
타인의 권리를 해치지 않도록

3 헌법, 사법부, 국가인권위원회의
판단과 그 기준을 근거로

노인 주거·의료/여가복지시설/재가복지시설 및 재가장기요양기관/보호전문기관에서

종사자의 권리와 인권보호실천원칙 및 인권침해사례

1	2	3	4
노인 주거·의료 복지시설	노인 여가 복지시설	재가복지시설 및 재가장기요양기관	노인 보호 전문기관

노인주거·의료복지시설
입소 생활 단계 - 종사자의 인권 보호 및 존중

종사자의 권리

종사자의 인권 보호 및 존중

인권 보호 실천 원칙

- 노인복지시설은 종사자에게 서비스 제공과 생활 노인의 인권 보호에 대한 책임만을 강조해서는 안 되며 종사자의 인권을 보호하기 위한 구체적인 실행 계획을 수립해 진행해야 한다.
- 노인복지시설은 생활 노인이나 가족에게 종사자의 인권을 보호할 의무가 있음을 공지하고, 입소 계약서에 이에 관한 조항을 삽입해 종사자에 대한 인권침해 사례 발생 시 조치 사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.
- 종사자를 대상으로 한 인권교육과 전문 서비스 교육을 통해 생활 노인의 인권에 대한 인식을 증진시킴과 동시에 종사자는 생활 노인 등으로부터의 인권침해 행위를 사전에 예방하고 자신의 권리를 지킬 수 있는 역량을 강화해 나가야 한다.
- 노인복지시설은 종사자의 노동환경과 처우를 개선하기 위해 지속적인 노력을 기울여야 한다. 종사자의 노동조건을 열악하게 만드는 각종 정책과 제도를 변화시키고 안정적인 고용이 가능하도록 제도의 구조 및 수가 체계를 현실화하는 일에도 최선의 노력을 다해야 한다.

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
01

시설장의 비하발언 등에 의한 인권침해

진정인은 요양보호사로, 피진정시설은 통상전체회의참석 후 회의참석 서명을 하는데, 이날은 굳이 다른 서식에 이중으로 서명을 받는 것이 이해되지 않아 진정인을 비롯한 몇 명의 직원이 서명을 거부하였음. 그러자 피진정인이 폭언을 하였음

18-진정-0075900

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
02

인권위 진정 제기 의심자에 대한 부당행위

진정인은 요양원에서 요양보호사로 근무하였음. 진정인은 피진정기관에서 일어난 입소어른 폭행, 학대 사건을 인권위에 신고하지 않았음에도, 사건의 관계자인 요양보호사 및 그 일행들과 감정적으로 불편하게 일하다 퇴사했다는 이유로, 진정인을 신고자로 찍어 요양보호사 일을 못하도록 하였음

18-진정-0003200

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
03

실습생을 노예처럼 일을 시킴

진정인은 피진정기관에서 사회복지사 현장 실습을 했던 사람으로, 실습 2일차 점심시간에 식사를 마치고 약 10분 정도 경과한 때에 피진정인이 큰 소리로 밥 빨리 먹으라며 반말로 소리를 질렀다는 내용으로 진정을 제기함.

18-진정-0403200

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
04

사회복무요원에 대한 복무기관 직원의 욕설 등

진정인은 피진정기관에서 사회복무요원으로 근무 중인 사람으로 피진정인이"야 이새x가 욕해봐라, 와 이거 미x색네"라는 욕설을 하며 손바닥으로 폭행하려고 위협 당했다는 이유로 진정을 제기함.

18-진정-0610300

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
05

요양원관리자의 산재신청 취소협박

진정인은 피진정기관에서 요양사로 근무 중인 사람으로, 어르신 목욕을 도와준 후 욕실 뒷정리를 하며 본인도 샤워를 하던 중 미끄러져서 오른쪽 어깨에 전치3주 진단을 받고 근로복지공단에 산재신청을 하였는데, 피진정인은 진정인이 미끄러진 것은 지침을 어겼기 때문이라며 산재신청을 취소하라고 하고, 사유서와 시말서를 쓰라고 강제함.

18-진정-0615200

주거·의료복지시설에서
인권침해 사례
06

부당해고

진정인은 피진정기관에 입사하여 요양보호사로 근무하던 중
노인 학대 가해자로 의심받아 00구청에 신고되었음.
피진정기관은 진정인의 행위에 대해 인사위원회를 개최하여 진정인을 징계해고 처분하였음.

18-진정-0600700

노인여가복지시설
서비스 이용 단계 - 종사자의 인권 보호 및 존중

종사자의 권리

종사자의 인권 보호 및 존중

인권 보호 실천 원칙

- 정부 및 지자체에서는 노인복지관 종사자의 근로조건에 대해 적절하고 일정한 기준을 제시하고, 이에 맞는 현실적인 급여를 지급하기 위해 적절한 예산을 지원해야 한다.
- 기관장은 정부의 지침과 종사자의 인건비 지원이 현실성 있게 이루어질 수 있도록 정책적인 건의를 계속해야 한다.
- 기관장은 종사자의 노동권이 보장될 수 있도록 제반 노력을 계속 기울여야 한다. 특히 근로계약, 취업규칙이 근로기준법에 준해 시행될 수 있도록 변경되는 사항을 정기적으로 점검하고 변경되는 사항을 적용한다.
- 기관장은 기관 내에서 노인이 종사자의 인권을 침해하는 사례가 발생할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련해야 한다.

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
01

사회복무요원에 대한 부조리 및 폭언 등

진정인은 00노인종합복지관에서 사회복무요원으로 근무하는 자로, 일처리가 느리다는 이유로 피진정인에게 폭언을 들었음

진정인은 노인복지센터에서 사회복무요원으로 근무 중인 사람으로, 피진정인으로부터 권위적이고 강압적인 말로 지속적인 인격 모독을 당하고 있음.

진정인은 피진정기관에서 사회복무요원으로 근무 중인 사람으로, 피진정인에게 모욕적인 말을 들음.

18-진정-0550000/18-진정-0058800
18-진정-0105500/18-진정-0177600

노인여가복지시설에서
인권침해 사례
02

복지관 직원의 사회복무요원에 대한 폭언

피진정인은 진정인에게 “새x야, 새x야” 등의 폭언을 함.

18-진정-0628700

재가복지시설 및 재가장기요양기관에서 종사자의 인권을 존중할 의무

종사자의 권리	종사자의 인권을 존중할 의무

인권 보호 실천 원칙

- 주·야간보호센터의 장은 종사자에게 주·야간보호서비스 제공과 센터 이용 노인의 인권 보호에 대한 책임만을 강조해서는 안 되며 종사자의 인권 보호를 위한 구체적인 실행계획을 수립해 집행해야 한다.
- **주·야간보호센터의 장은 센터 이용 노인이나 가족에게 종사자의 인권을 보호할 의무가 있음을 공지하고, 서비스 이용 계약서에 이에 관한 조항을 삽입해 종사자 인권침해 사례 발생 시 조치 사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.**
- **주·야간보호센터의 장은 종사자를 대상으로 한 인권교육과 전문 서비스 교육을 통해 센터 이용 노인의 인권에 대한 인식을 증진시킴과 동시에 센터 이용 노인 등으로부터의 인권침해 행위를 사전에 예방하고, 종사자는 자신의 권리를 지킬 수 있는 역량을 강화한다.**
- **주·야간보호센터의 장은 종사자와의 정기적인 상담을 통해 서비스 제공 과정의 어려움이나 인권침해 사례 등을 확인하고, 이를 개선할 수 있는 조치를 적극적으로 취해야 한다.**

재가복지시설 및 재가장기요양기관에서 종사자의 인권을 존중할 의무

종사자의 권리

종사자의 인권을 존중할 의무

인권 보호 실천 원칙

- 주·야간보호센터의 장은 종사자의 소진(burnout)을 예방하기 위한 조치를 적극적으로 강구하고, 종사자의 후생복리를 증진시키기 위해 특별한 노력을 기울이는 것이 바람직하다.
- 주·야간보호센터의 장은 종사자의 노동환경과 처우를 개선하기 위해 지속적으로 노력해야 한다.
- 종사자의 노동조건을 열악하게 하는 정책과 제도를 변화시키고 안정적인 고용이 가능하도록 제도의 구조 및 수가 체계를 현실화하는 일에도 최선의 노력을 다해야 한다.
- 노인복지 정책 및 제도 실행의 주체인 국가와 지자체는 종사자의 노동의 권리가 존중받는 사회적·정책적 환경을 만드는 일에 최선의 노력을 다해야 한다.

재가복지시설 및
재가장기요양기관에서
인권침해 사례
01

치매 문제 행동으로 종사자에 대한 성희롱

A노인(65세, 남성)은 알코올성 치매로 경증치매증상을 보여 가족들의 의뢰로 방문요양서비스를 받고 있다. A노인은 인지기능과 신체 기능의 약화로 지남력 장애와 주의력 결핍 증상을 보여 혼자서는 생활이 어려운 상황이다. 문제 행동으로는 혼자 있는 시간에 술을 마시고, 배회와 공격성을 보인다. 그러던 어느 날 A노인은 방문요양서비스를 제공하는 B요양보호사에게 언어폭력과 함께 과도한 신체 활동으로 요양보호사를 넘어지게 해 요양보호사는 발목 인대가 끊기고 방문요양서비스 업무를 이상 할 수 없게 되었다.

인권보호
실천원칙

▶ **재가노인복지시설은 노인이나 가족에게 종사자의 인권 보호에 관한 의무가 있음을 공지하거나, 서비스 이용 계약서에 이에 관한 내용을 삽입 해 종사자 인권 침해 사례 발생 시 조치 사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.**

▶ **또한 재가노인복지시설은 종사자를 대상으로 한 인권교육과 전문 서비스를 통해 인권에 대한 인식을 증진시킴과 동시에 노인 등으로부터의 인권침해 행위를 사전에 예방하고 자신의 권리를 지킬 수 있는 역량을 강화해 나가야 한다.**

재가복지시설 및
재가장기요양기관에서
인권침해 사례
02

요양시설의 부당 운영 등

피진정기관은 장,단기 두 시설로 나뉘어 있는데
장기시설 직원이 단기시설 일을 하고 단기시설 직원이
장기시설 일을 하는 것은 기본이고, 공단에서 나오기 전
어르신들에게 질문하면 어떻게 대답하라고 시킴.
피진정인은 하루 20분 정도밖에 나오지 않고
요양보호사교육센터에 상주하고, 요양보호사로
등록되어 있는
시설 대표는 실제로 요양보호사로 근무하지 않음

18-진정-0703500

노인보호전문기관
상담원에 대한 인권 보호 및 존중

종사자의 권리

상담원에 대한 인권 보호 및 존중

인권 보호 실천 원칙

- 학대행위자의 위협적이거나 공격적인 행동 즉 폭언이나 폭행에 노출되어 있음.
- 사례를 진행하는 과정에서 상담원의 신변보장이나 인권에 대한 보호는 간과되기 쉬움.

노인보호전문기관에서

인권침해 사례

01

학대행위자로부터 위협받는 상담원

Y상담원은 학대 행위자와 상담을 진행하기 위해 가정을 방문했는데 학대행위자가 "안으로 들어오지 마세요."라고 하여, Y상담원은 현관으로 들어가려고 했으나 방문 상담에 동행한 상담원이 Y상담원에게 "들어가지 마세요, 흉기를 들고 있는 것 같아요"라고 이야기를 하였다.

인권보호 실천원칙

- ▶ **학대행위자와 상담을 진행하기 이전에 학대행위자의 심신 상태에 대한 정보를 충분히 파악해 대비해야 한다.**
- ▶ **현장조사 및 사례관리 중 학대행위자의 알코올 의존증이나 약물중독으로 인해 상담원의 신변이 위험할 가능성이 있을 때는 관할 지구대에 요청해 경찰과 동행한다.**

종사자 인권 개선을 위한 정책과제 모색

- 사회복지 현장 전반의 인권보장 증진과 함께 사회복지 종사자 중 인권 취약집단을 우선적으로 고려한 정책 개입이 필요
- 예비 사회복지사 및 신규 종사자의 인권 의식 향상을 위해 시설별로 표준화된 지침 및 대응 방안 등을 마련하고 정형화된 인권의식 고취 과정이 마련
- 실천적인 전략으로 위험 경험 예방을 위한 위험 사정(risk assessment)이 필요
- 공식적인 인권침해 대응 기관의 역할 강화와 이를 위한 조직문화 개선이 필요

출처: 박신아, 김유경(2018), 사회복지 종사자의 인권 현황과 정책과제, 보건복지포럼, 2018

노인 인권 증진을 위한 종사자의 노력

- 인권 감수성 향상을 위한 교육 적극 참여
- 인권 감수성에 기반을 둔 실천
- 노인을 보호받아야 할 대상에서 완전한 권리를 가진 주체로 규정하는 사고력 향상
- 노인에 대하여 인간 그 자체에 대한 존엄성의 가치 인식
- 노인의 권익옹호를 최우선하는 가치로 삼고 행동
- 노인의 종교, 인종, 성, 연령, 국적, 결혼상태, 성적 취향, 경제적 지위, 정치신념, 장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위에 관계없이 공정하게 대우

인권은?

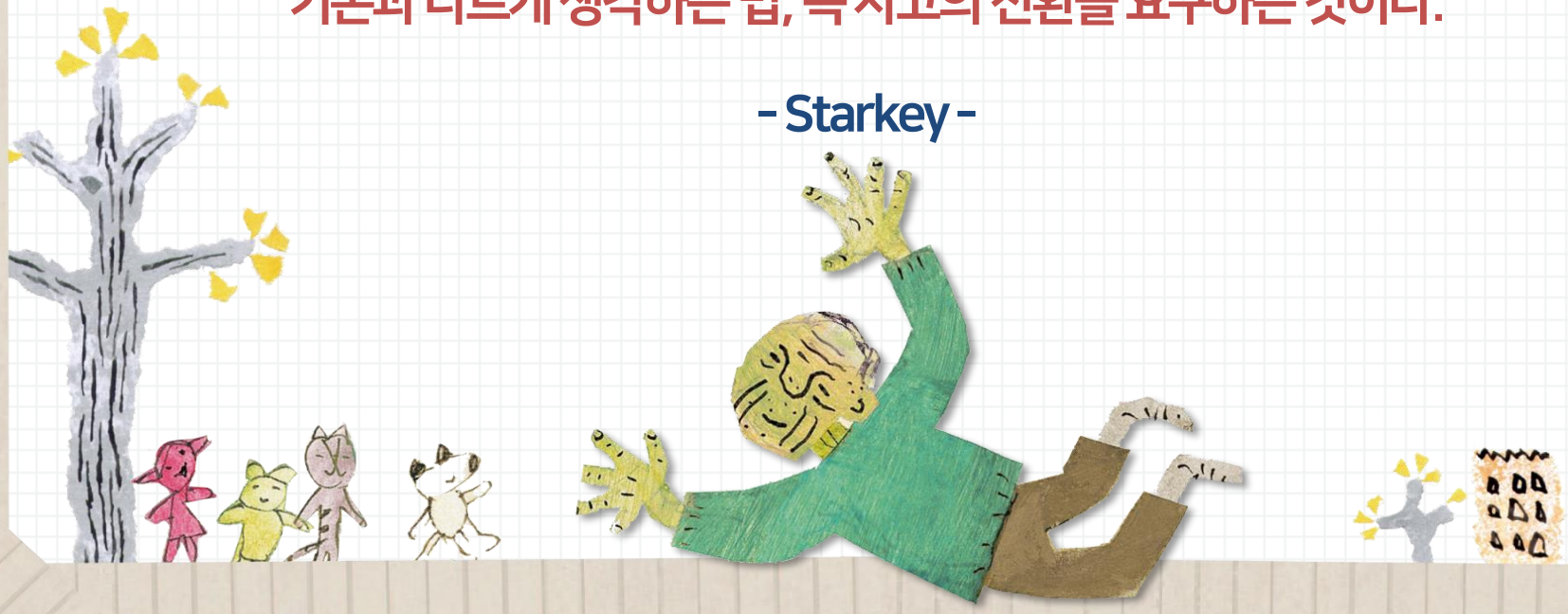
자신들의 권리를 알고,

행사할 수 있을 때 비로소 권리가 된다.

인권에 기초한 실천은 새로운 사업을 요구하는 것이 아니라,

기존과 다르게 생각하는 법, 즉 사고의 전환을 요구하는 것이다.

- Starkey -



감사합니다

국가인권위원회

서울시 중구 삼일대로 340 나라키움저동빌딩 13층
국번없이 1331