이용자 인권 보호·증진 처리지침

성동구
스마트포용도시
사단법인 동행연우회
사근동노인복지관

사근동노인복지관 이용자 인권 보호·증진 지침

제1장 총 칙

제1조(목적)
본 지침은 사근동노인복지관을 이용하는 모든 이용자의 편의를 도모하고 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 기관 사업에 적극적인 참여 독려와 이용자의 권리를 증진하고자 하는데 목적이 있다.

제2조(노인인권의 개념 및 범위)
노인의 인권은'노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는데 필요한 모든 권리'이다.
① 모든 이(이용노인, 직원, 봉사자 및 후원자, 지역주민, 유관 관계자 등)가 존엄한 존재로 대우받을 권리
② 질 높은 서비스를 받을 권리
③ 학대 및 제한을 받지 않을 권리
④ 성적 불평등 및 성폭력(성희롱, 성추행, 성폭행 등)으로부터 보호받을 권리
⑤ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
⑥ 기관 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
⑦ 정보접근과 자기결정권 행사의 권리
⑧ 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않을 권리

제3조(인권보장의 원칙)
노인의 인권은 자기 존엄성을 유지를 위해 언제 어디서든 누구에게나 보장되어야 한다.

제2장 서비스 이용 이전 단계

제4조(기관 및 서비스 정보에 대한 접근)
① 노인복지관은 설립 주체, 설립 목적, 운영 법인 등 노인복지관 전반에 관한 정보를 노인에게 충분히 제공해야 한다.
② 기관은 노인과 가족 및 지역 주민이 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.

제5조(이용 상담)
① 노인이 자신의 욕구를 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 이용 상담을 실시해야 한다.

② 노인은 이용 상담 과정에서 개인적 정보와 사생활을 복지관 종사자에게 공개하게 된다. 이때 이용 노인은 제공한 개인정보 보호와 사생활에 관한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
③ 노인은 이용 상담 과정에서 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 어떠한 사회적 지위나 경제적 여건, 신체적 여건 등에 처해 있더라도 평등한 권리를 지닌다.
④ 서비스 선택에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스 및 이용하기에 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 돕는다.

제6조(서비스 이용 결정과 계약)
① 노인은 활기찬 노후 생활을 영위하기 위해 본인이 원하는 노인복지관을 찾고 노인복지관 이용 전반에 관한 충분한 정보를 바탕으로 스스로 이용 여부를 결정할 수 있어야 한다.
② 노인은 (성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등) 차별을 받지 않으며, 자신이 이용할 시설을 스스로 선택하고, 이용 여부를 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있어야 한다.
③ 노인복지관은 이용 계약 체결 시 노인복지관을 이용하면서 발생할 수 있는 고충 사항에 대해서 절차에 따라 처리됨을 알려야 한다.

제3장 서비스 이용 초기 단계

제7조(욕구 사정 및 서비스 목표 설정)
① 욕구 사정 시, 노인이 표현한 욕구뿐만 아니라 잠재된 복합적인 욕구를 파악해 궁극적으로 필요한 사항에 대해서도 노인과 공유하도록 한다.
② 종사자는 노인의 강점뿐만 아니라 장애 요인에 대해서도 사정함으로써, 노인이 가진 강점 역량을 활용할 수 있는 서비스 및 장애 요인에 대처하기 위한 서비스와 도움에 대한 정보를 제공하도록 한다.
③ 노인은 자신이 제공받게 될 서비스에 대한 목표 설정 과정에 참여할 권리를 가지며, (성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등) 차별을 받지 않으며, 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있어야 한다.
④ 서비스 목표를 설정하는 과정에서 노인의 신체·심리·사회적·지성적·영성적 상태를 정확히 사정해, 이를 바탕으로 적절한 서비스 목표를 세우도록 한다.

제8조(서비스 계획 수립)
① 노인은 자신이 제공받게 될 서비스 선택 계획 수립 과정에 참여해 서비스 내용, 서비스 제공 방법, 서비스 시기, 서비스의 양, 서비스 기간 등에 대해 자기결정권을 행사할 수 있다.
② 노인이 서비스 계획 수립 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
③ 복지관 내부의 서비스뿐만 아니라 지역사회의 다양한 문화행사, 세대 통합 등에 참여할 수 있도록 서비스 계획을 수립하고, 그 기회를 제공해야 한다.

제9조(서비스 이용 종합 안내 및 적응 지원)
① 노인이 희망한 서비스에 대해서는 기본적인 사항을 비롯해 부가적인 사항까지 세부적으로 자세하게 정보를 제공한다.
② 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.
③ 노인의 고충이나 서비스와 관련된 제반 의견을 수렴하기 위해 기관 내 공식적인 절차(예: 건의함, 운영 간담회, 온라인 의견 접수 등)를 마련해 시행해야 한다.
④ 고충 처리 결과에 대해 기간 내에 당사자에게 통보하고, 필요한 경우 그 결과를 게시판에 게시해 그 처리 절차에 대해서 공고해야 한다.

제4장 서비스 이용 단계

제10조(건강생활 지원 서비스)
① 노인이 건강한 삶을 살아갈 수 있도록 질환을 예방하고 조기에 질환을 관리할 수 있도록 건강 관련 특별 강좌를 개설해 전문적 정보를 얻을 수 있도록 한다.
② 노인의 신체 기능 및 노인 건강에 적합한 운동 프로그램을 개설해 노인 스스로 자신의 건강을 유지해 갈 수 있도록 도와야 한다.
③ 노인복지관은 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.
④ 노인은 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 건강생활 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제11조(후생 및 편의 증진 서비스)
① 노인이 지역 내에서 원활하게 이동할 수 있도록 대중교통 연계 등 적극적인 이동 서비스를 제공해야 한다.
② 거동 불편 및 장애로 인해 휠체어 등 보조 이동 기구를 이용하는 노인이 노인복지관 내에서 층별 이동할 때 어려움이 없도록 엘리베이터 사용이 원활하도록 정기적인 점검을 실시한다.
③ 쾌적한 환경을 제공하기 위해 정기적인 청소를 실시하는 등 다중이 공동 사용하는 공간을 청결하게 관리해야 한다.
④ 각종 감염이나 전염성 질환을 예방하기 위해 정기적인 소독 관리를 실시하고, 위생 안전교육을 실시해야 한다.
⑤ 노인은 차별(성별,지역,학력,성적지향,장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 후생 및 편의 증진 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제12조(정서생활 지원 서비스)
① 노인복지관은 다양한 문제를 지닌 노인을 상담하기 위해 관련 전문교육 및 상담프로그램을 지원해야 한다.
② 노인이 상담 및 상담 공간과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
③ 노인은 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 정서생활 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제13조(문화여가 지원 서비스)

① 노인에 대한 문화 및 여가생활에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서비스 프로그램을 개발해 실시한다.

② 노인복지관에 있는 공간 및 시설, 장비와 매체를 개방해 노인이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.

③ 예술문화단체 및 예술봉사단을 초청한 문화 공연을 실시하고, 외부 기관의 문화 공연 관람을 위해 다양한 문화예술단체와 교류하고 연계한다.

④ 노인은 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향 ,장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 문화여가 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제14조(평생교육 지원 서비스)

① 노인의 평생교육 지원 프로그램 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서비스 프로그램을 개발해 실시한다.

② 노인복지관은 다양한 교육을 위한 공간, 시설, 교재 및 장비를 확보하도록 노력한다.

③ 프로그램별 수준(예, 초급, 중급 등)을 제시해 이용 노인이 자신의 수준에 맞게 선택해 수강할 수 있도록 한다.

④ 해당 프로그램과 관련한 교육 이수 및 관련 전문 자격증을 소지한 전문 강사를 배치해 강좌별 수준에 적합한 교육이 진행될 수 있도록 관리하고 감독한다.

⑤ 노인은 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 평생교육 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제15조(사회참여 지원 서비스)

① 노인이 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 다양한 자원봉사 프로그램을 제공해야 한다.

② 인센티브에 대한 노인의 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 다양한 인센티브 제도를 마련한다.

③ 노인은 지역사회에서 노인복지관이 형성한 지역 복지 네트워크 관계를 통해 얻는 효과를 향유할 수 있는 권리가 있다.

④ 노인복지관은 1·3세대 통합 프로그램에 대해서도 관심을 가지고 실시한다.

⑤ 노인은 차별(성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애 등)을 받지 않으며, 자신의 의지에 따라 노인복지관의 사회참여 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다.

제5장 서비스 종결 단계

제16조(종결 상담과 결정)

① 노인이나 가족이 여러 가지 사유로 인해 노인복지관 이용 종결을 결정하고자 할 경우, 자신의 의사를 자유롭게 표현하고 스스로 종결을 결정할 권리를 지닌다.

② 노인복지관 종사자는 여타의 사유로 인해 부득이 회원 탈퇴 조치를 취하는 경우에도 노인의 자발적인 탈퇴 결정권을 최대한 보장하기 위해 노력해야 한다.

제17조(서비스 의뢰 및 추후 서비스)

① 노인이 다양한 사유로 인해 다른 기관의 서비스를 필요로 하게 되었을 때, 의뢰 상담을 통해 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 권리와 스스로 서비스를 선택하고 결정할 수 있는 권리를 지닌다.

② 노인은 지역사회나 다른 시설과 기관에서 제공하는 서비스 정보에 접근하고 활용할 권리를 지닌다.

③ 노인은 현재의 노인복지관에서 이용한 서비스에 대한 정보를 열람하고 활용할 권리가 있으며, 노인 자신 이외의 다른 사람에게 자신의 개인적 정보가 유출되지 않고 비밀을 보장받을 권리를 지닌다.

④ 노인은 노인복지관에서 탈퇴하는 것으로 서비스가 종결되는 것이 아니며, 탈퇴한 이후에도 지속적인 추후 서비스가 이루어져야 한다.

제6장 노인 학대 예방

제18조(노인학대 및 인권침해 예방과 대응원칙)

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

제19조(노인학대 정의)

노인학대라 함은 노인에 대해 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 말한다.

제20조(노인학대 유형)

① 신체적 학대란, 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위이다.

② 정서적 학대란, 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위이다.

③ 성적 학대란, 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위이다.

④ 경제적 학대란, 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위이다.

⑤ 방임이란, 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)이다.

⑥ 유기란, 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 또는 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위이다.

제21조(노인학대 신고의무와 절차)

① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.

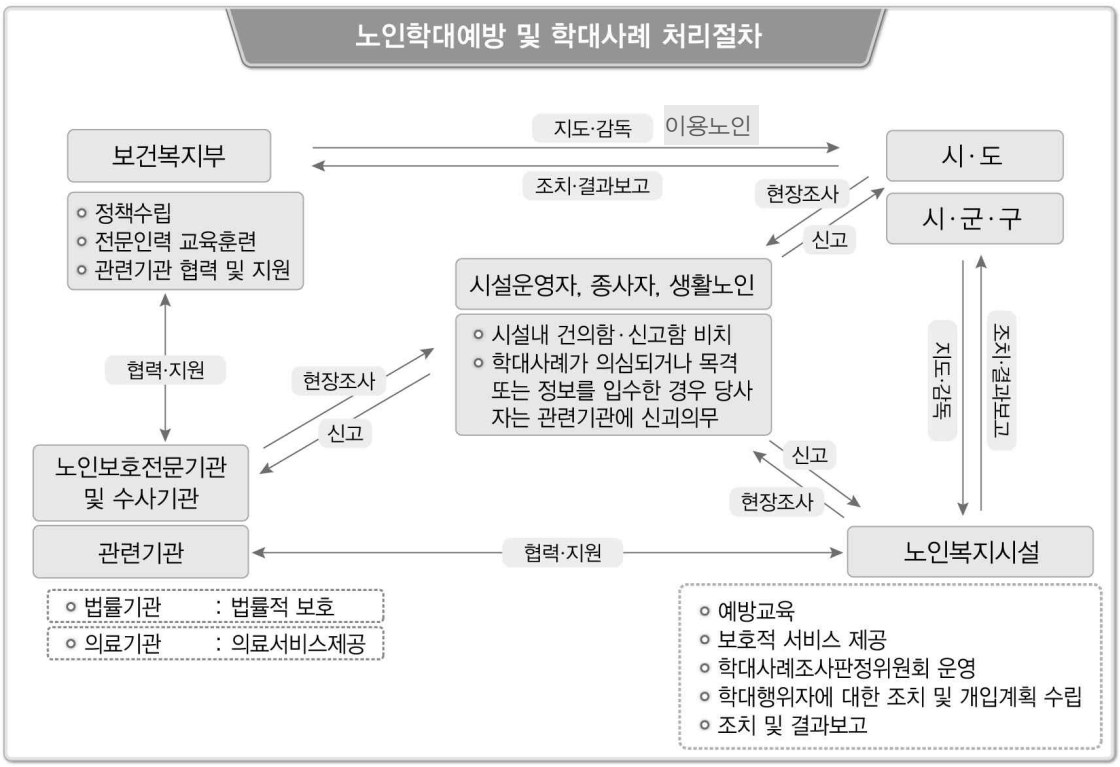
② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.

③ 시설 내 학대예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스

제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인학대 예방을 위한 종사자 및 이용노인 교육, 시설 내 학대 발생 현황 및 조치결과보고 학대 관련 전문조직과 협력한다.

제22조(노인학대 사례발생 시 대응 및 처리절차)

1. 관계공무원 및 노인 학대 관련기관에 발견한 사실 신고(1389/129)
2. 피해노인의 신변보호 및 응급조치 등 안전조치
3. 조사위원회를 구성하여 현장조사와 사례 판정
4. 관할 시군구에 학대사례조사 결과 보고
5. 시군구는 학대유발요인 제거 등 보호조치 계획의 지도 감독
6. 학대행위자에 대한 조치(자체 징계·형사고발 등)



제23조(노인학대예방을 위한 활동)

① 기관

1. 이용자의 인권 및 학대와 관련되서 직원들에게 연 1회(4시간 이상), 이용자에게 연 1회 이상 정기적 교육을 실시하고, 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시한다.
2. 기관은 이용자 학대에 해당하는 구체적 행위와 증상을 명확히 설정하여 숙지하고, 전 직원은 이용자 인권 보호 차원에서 학대금지서약서를 작성한다.
3. 기관은 이용자 학대에 해당하는 구체적 행위와 증상을 공시하여 이용자와 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
4. 이용자 학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 조기발견을 위한 다양한 조치를 취해야 한다.
5. 기관은 이용자 학대를 사전에 예방하기 위하여 간담회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.

② 직원

1. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
2. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
3. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
4. 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
5. 모든 직원은 동료 직원 또는 이용자에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우, 즉시 센터나 학대 관련기관(보건복지콜센터), 시·군·구 사회복지담당부서의 관계 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
6. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제24조(재발방지조치 및 징계 등)

① 기관에서는 학대 재발 방지를 위하여 노인학대 예방교육, 고충신청 방안, 피해자 보호 및 비밀 유지를 위한 필요한 조치를 마련하여 지속 관리한다.

② 가해자가 이용자일 경우, 기관에서는 (현장)조사하고 이용자 윤리지침 제5조에 따른 이용윤리위원회를 통해 [별첨1]의 이용제한조치 의결 사항을 따라야 한다.

③ 가해자가 종사자일 경우 기관에서는 (현장)조사하고 인사규정 제9장 제48조, 49조, 50조에 따른 인사위원회 의결사항을 따라야 한다.

제7장 노인 성희롱 예방

제25조(목적)

복지관은 이용노인을 대상으로 성희롱을 예방하기 위한 제도를 둠으로써 이용노인의 성희롱 관련 고충 발생을 예방한다.

* 관련 법규 : 누구든지 노인에게 성적 수치심을 주는 성희롱을 해서는 안된다.(노인복지법 제39조의9 제2호). 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처해진다.(노인복지법 제55조의3 제1호).

제26조(적용 범위)

복지관 종사자가 기관 내의 지위를 이용하거나 기관 이용노인이 타 이용 노인에게 성적인 언어나 행동 또는 이를 조건으로 서비스 이용에 불이익을 주거나 성적 굴욕감을 유발하게 하여 서비스 이용 환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니된다.

제27조(성희롱의 정의)

① 성희롱이란, 성적 언어나 행동 등으로‘성적 굴욕감’또는‘혐오감’을 느끼게 하거나‘성적 언동’기타 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주는 언어나 행위를 말한다.

1. 육체적 성희롱 : 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉

2. 언어적 성희롱 : 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 한다든가 성적 사실 관계를 집요하게 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포한다거나 음란한 내용의 전화통화 등
3. 시각적 성희롱 : 외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거 나 보여주는 행위 또는 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

제28조(기관장의 책무)

① 기관장은 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

② 기관장은 기관 이용 노인 상호 또는 종사자와 이용노인 간에 성희롱을 방지하기 위한 제반 조치 강구 및 발생 시 적절하고 신속한 조치를 취해야 한다.

제29조(성희롱 예방교육)

기관장은 기관 내 성희롱을 예방하고 노인이 안전한 복지환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위하여 복지관 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 매년 실시한다. 예방해야 할 성희롱은 다음과 같다.

1. 음담패설 등 불필요한 농담 절대 금지
2. 외모·사생활에 대한 지나친 간섭 자제
3. 불필요한 신체 접촉 회피
4. 상대방의 거부의사 시 즉시 중단
5. 개인적인 행동 금지

제30조(성희롱 고충의 신청 및 신고)

① 성희롱 피해 노인은 기관이나 성폭력상담소 등을 통해 수시로 상담 받을 수 있고 노인에 대한 행위가 성희롱에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.

② 누구든지 기관 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 기관장에게 신고할 수 있다.

제31조(상담 및 조사)

① 복지관은 기관 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 지체 없이 그 사실을 확인하기 위한 조사를 해야 한다. 이 경우 복지관은 기관 내 성희롱 피해 노인 또는 피해를 입었다고 주장하는 노인이 조사 과정에서 성적 수치심을 느끼지 아니하도록 해야 한다.

② 복지관은 성희롱 피해 발생 조사결과 기관 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체없이 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 이용 정지, 회원자격 박탈 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 복지관은 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 성희롱 피해 노인의 의견을 들어야 한다.

③ 복지관은 성희롱 발생 사실을 신고한 종사자 및 피해노인 등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니된다.

1. 종사자의 경우 : 파면, 해임, 해고, 그밖에 신분 상실에 해당하는 불이익 조치, 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
2. 이용노인의 경우 : 서비스 이용 선정에 불이익, 자격 박탈, 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적, 신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위

제32조(피해자 보호 및 비밀유지)

① 복지관은 조사기간 동안 피해 노인을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해노인에 대한 서비스 이용 중단을 조치할 수 있다.

② 기관 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해 노인 등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다. 다만 조사와 관련된 내용을 관장에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

제33조(조사결과의 보고)

복지관은 조사기간 동안 성희롱 피해 노인의 피해 사안을 조사 결과 즉시 기관장에게 보고해야 한다. 필요한 경우 성희롱 피해노인의 의견을 반영하여 관계 기관에 진정하여 구제를 받거나 손해배상을 청구할 수 있다.

제34조(조사의 종결)

조사 결과 내용을 성희롱 피해 노인에게 처리 결과를 서면 또는 구두로 통보하여 종결토록 한다.

제35조(재발방지조치 및 징계 등)

① 성희롱 재발 방지를 위하여 성희롱 예방교육, 고충신청 방안, 피해자 보호 및 비밀 유지를 위한 필요한 조치를 마련하여 지속 관리한다.

② 가해자가 이용자일 경우, 기관에서는 (현장)조사하고 이용자 윤리지침 제5조에 따른 이용윤리위원회를 통해 [별첨1]의 이용제한조치 의결 사항을 따라야 한다.

③ 가해자가 종사자일 경우 기관에서는 (현장)조사하고 인사규정 제9장 제48조, 49조, 50조에 따른 인사위원회 의결사항을 따라야 한다.

제8장 노인인권침해조치

제36조(노인인권교육 및 환경 조성)

기관에서는 이용노인 대상 정기적인 인권교육을 실시할 뿐만 아니라 그에 따른 환경 및 제반 사항을 조성해야 한다.

1. 시설은 노인인권에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 인권침해행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 시설 내에 노인인권침해에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육 자료를 보급하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 연 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

제37조(인권옹호관)
인권옹호관은 정당한 이유나 적법한 절차에 의하지 않고 노인 인권이 침해되는 경우 이에 대한 상담 및 구제를 위한 역할로서 인권침해 신청 사안에 관하여 상담을 진행하고, 사안을 조사한다. 그 결과 노인인권침해로 판단되는 경우 인권보호적 문화 조성을 위해 필요한 조치를 기관에 권고한다.

제38조(노인침해 구제 신청 및 조치) 기관은 인권 침해 발생 시 구제 및 조치 사항을 마련해야 한다.

제39조(재발방지조치 및 징계 등)
① 기관에서는 인권침해 재발 방지를 위하여 필요한 조치를 지속 관리한다.
② 가해자가 이용자일 경우, 기관에서는 (현장)조사하고 이용자 윤리지침 제5조에 따른 이용윤리위원회를 통해 [별첨1]의 이용제한조치 의결 사항을 따라야 한다.
③ 가해자가 종사자일 경우 기관에서는 (현장)조사하고 인사규정 제9장 제48조, 49조, 50조에 따른 인사위원회 의결사항을 따라야 한다.

부 칙

1. 본 지침은 관장이 승인한 날부터 시행한다.
2. 이 지침 시행 당시, 이미 처리된 문서는 이 지침에 의하여 처리된 것으로 본다.

[별첨1] 이용제한조치

구 분	내 용
1개월 이용정지	· 타인에게 회원증을 대여하거나 이용자 자격에 따른 혜택을 양도하였을 때 · 복지관 내 금지된 행위(음주, 금연구역 내 흡연, 도박, 상행위, 포교·선교, 선거운동, 음식물수취 등)를 하였을 때 · 복지관 내 소란행위(말다툼, 고성방가 등)가 있었을 때 · 타 이용자와 복지관의 중요 정보를 유출하였을 때 · 복지관의 명예를 훼손하였다 판단될 때 · 운영인력에 의해 진행되는 모든 프로그램의 정상적인 운영을 저해하는 업무방해행위 · 전염성질환에 노출되었을 경우(치료 후 복귀)
3개월 이용정지	· 폭력을 동반한 회원 간의 다툼이 있었을 때 · 복지관 내 승인받지 않은 금품수수 행위가 있었을 때 · 복지관 내 승인받지 않은 단체 및 모임을 조직하였을 때 · 이용자 간에 위협하거나 위해행위(욕설 및 성희롱, 폭력 등)가 있었을 때 · 운영인력을 위협하거나 위해행위(욕설 및 성희롱, 폭력 등)가 있었을 때 · 고의로 기물을 파손하거나 타인의 물품을 절취하였을 때
이용자 자격 영구상실	· 1개월 정지에 해당되는 행위를 3회 반복하였을 때 · 3개월 정지에 해당되는 행위를 2회 반복하였을 때
기타 제한조치	· 법적인 다툼이 있는 경우 이에 해당되는 이용자는 법적 결정이 날 때까지 복지관을 이용할 수 없으며, 법적 결정 이후 그 결과에 따라 이용제한조치를 함

[별첨2] 이용자 학대의 구체적 행위와 증상

① 신체적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 때린다. ● 세게 친다. ● 꼬집는다. ● 물건을 집어 던진다. ● 흉기로 위협한다. ● 강하게 누른다. ● 찌른다. ● 강하게 흔든다. ● 강하게 붙잡는다. ● 난폭하게 다룬다. ● 무리하게 먹인다. ● 신체 구속한다. ● 감금(가둠)한다. ● 의자나 침대에 묶어둔다. ● 불필요한 약물 투여한다. ● 담배 등으로 화상 입힌다.	● 설명할 수 없는 상처 ● 설명과 일치하지 않는 상처 ● 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찔린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ● 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ● 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진)상처 ● 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리 부분에 출혈한 흔적. ● 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ● 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ● 이상한 체중 감소 ● 행동이나 활동 수준이 변화	☑ 외상없음 ☑ 부종 ☑ 멍듬 ☑ 할퀌 ☑ 꼬집힘 ☑ 물어뜯김 ☑ 찢김 ☑ 경미한 출혈 ☑ 머리카락 뽑힘 ☑ 목졸린 흔적 ☑ 묶은 흔적 ☑ 유해한 약물투여 흔적 ☑ 감금 ☑ 삠(접질림) ☑ 골절 ☑ 탈골 ☑ 인대손상 ☑ 고막파열 ☑ 화상 ☑ 복부출혈 ☑ 호흡곤란 ☑ 두개골 골절 ☑ 경뇌막 혈종 ☑ 신체떨림(수전증) ☑ 뇌손상 ☑ 의식장해 ☑ 뇌사 ☑ 사망 ☑ 기타

② 정서적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 말로 욕을 퍼붓는다. ● 노인에게 고함을 지른다. ● 말로 협오스럽게 한다. ● 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ● 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ● 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ● 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ● 유아처럼 다룬다. ● 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다. ● 외출시키지 않는다. ● 노인을 보지 않는다. ● 노인에게 말을 걸지 않는다. ● 무시하고 대답하지 않는다. ● 노인만 따로 식사를 먹게 한다. ● 창피를 준다. ● 비웃거나 조소를 한다. ● 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. ● 위협적으로 무례한 태도를 취한다. 노인의 친구나 친자 등이 방문하는 것을 싫어한다. ● 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해 한다.	● 반응하려고 하지 않는다. ● 설질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. ● 정서상태: 우울, 공포, 혼돈상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 ● 무기력하다. ● 말하기를 꺼려하거나 주저한다. ● 고개를 숙이고 있다. ● 웃는 모습이 아니다. ● 눈물을 머금다, 운다, 절망이나 동요를 보인다. ● 대화에 참가하지 않는다. ● 걱정되는 듯 한 모습을 하고 있다. ● 눈이 쑥 들어가 있다. ● 가족의 안색을 살핀다. ● 가족을 피하려고 한다. ● 집에 돌아가려 하지 않는다.	☑ 무관심 ☑ 소리 지름 ☑ 비하된 언어 ☑ 이유 없는 짜증과 화 ☑ 심한욕설 ☑ 대꾸안함 ☑ 무시 ☑ 모멸감 ☑ 고의적 따돌림 ☑ 언어적 협박 및 위협 ☑ 흉기로 위협 ☑ 과대한 요구 ☑ 생활기구 제한 ☑ 기물파손 ☑ 물건던짐 ☑ 사회적 활동 제한 ☑ 사용 공간 제한 ☑ 생활기구 사용 제한 ☑ 쫓아냄 ☑ 집 못 들어오게 함 ☑ 나가지 못하게 함 ☑ 기타

③ 성적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ● 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ● 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ● 물건이나 흉기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ● 원치 않는 성행위 및 강간 ● 성적 수치심을 유발하는 환경 (남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	● 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ● 속옷이 찢어짐 ● 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ● 성병 ● 우울, 사회관계의 단절 ● 수면장애 ● 분노 또는 수치심	☑ 성적수치심 유발 행위 ☑ 성적 수치심 유발 환경 ☑ 성희롱 ☑ 성추행 ☑ 성폭행 ☑ 강제적 성행위 및 강간 ☑ 기타

④ 경제적 학대

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 노인의 유언장을 허위로 작성 하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ● 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ● 노인의 허락 없이 부동상(재산)을 사고판다, 빌린다. ● 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. ● 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. ● 노인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다. ● 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. ● 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다.(돈을 훔친다, 돈을 악용한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ● 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ● 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ● 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌를 해약한다.	● 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. ● 필요한 물건을 살 수 없다. ● 체납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. ● 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다. ● 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다. ● 개인 소지품이 없어졌다. ● 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다.	☑ 인감도용 ☑ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☑ 강제적인 명의변경 ☑ 부양전제 증여후 부양 의무 불이행 ☑ 은행계좌 무단 인출 ☑ 현금갈취 ☑ 동산갈취 ☑ 부동산갈취 ☑ 재산권사용제한(예:근저당) ☑ 유언장 허위 작성 ☑ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☑ 불완전한 의사표시상태에서 노인의 재산 갈취 ☑ 신용카드 명의도용 및 도용 ☑ 노인임금 채무 불이행 ☑ 기타

⑤ 방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 식사와 물을 주지 않는다. ● 약물을 불충분하게 투여한다. ● 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다). ● 청결유지를 태만히 한다(옷갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) ● 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다.(안경, 의치, 보청기 등) ● 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다. ● 노인 방만 청소하지 않는다. ● 외상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. ● 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.	● 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다. ● 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다. ● 욕창이 있다. ● 땀띠, 염증, 이(기생충)이 있다 ● 악취가 난다. ● 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부수어져 있다. ● 식사를 거르고 있다. ● 영양실조나 탈수상태에 있다. ● 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다. ● 의복을 착용하지 않았다. ● 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. ● 오물로 침대나 이불이 더렵혀져 있다. ● 기저귀가 교환되지 않고 있다. ● 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.	☑ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☑ 보장기구(보청기, 당뇨 체크 기구등) 제공거부 ☑ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☑ 비위생 거주 환경 ☑ 개인위생 방치(와상, 치매등 거동 불가능 노인) ☑ 난방 단절 ☑ 전기, 가스, 수도 단절 ☑ 주거환경 안전사고 위험 ☑ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☑ 영양실조 ☑ 탈수상태 ☑ 연락두절 ☑ 왕래두절(1년 이상) ☑ 노인의 배회 ☑ 신변 위험 상태 방치 ☑ 죽게 내버려 둠 ☑ 가출 후 찾지 않음 ☑ 기타

⑥ 자기 방임

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ● 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족 하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	● 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ● 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ● 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위	☑ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☑ 의도적으로 식사 거부 ☑ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☑ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☑ 자해 ☑ 자살기도 ☑ 사망 ☑ 기타

⑦ 유기

구체적 행위	증 상	학대 세부내용 분류
● 노인을 낯선 장소에 버린다. ● 노인을 다른 주거지에 기거하게 하고 연락을 두절한다. ● 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ● 노인을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함	● 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. ● 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변 상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. ● 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. ● 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.	☑ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☑ 반감금 형태의 시설에 입소됨 ☑ 사망 ☑ 기타