

03



노인의 인권과 보호

학습목표

- 노인의 인권 개념과 보호 방법을 설명한다.
- 노인학대 개념과 예방 활동을 설명한다.

MEMO



세계인권선언

(Universal Declaration of Human Rights)

1948년 6월 유엔인권위원회에 의하여 완성된 후, 몇 차례의 수정을 거쳐 1948년 12월 유엔총회에서 채택되었으며, 보편적인 국제기구에 의하여 주창된 최초의 포괄적인 인권문서이다. 오늘날 그 이념과 내용은 수많은 국가의 헌법과 법률에 반영되어 있다.

1절 노인의 인권보호

1. 인권의 의미

인권의 사전적 의미는 ‘사람이 사람답게 살기 위해 필요한 것으로서 당연히 인정된 기본적 권리’ 또는 ‘인간이 자연인으로 누려야 할 당연한 권리’를 의미한다. 그러나 세계인권선언에서는 인권의 개념을 보다 적극적으로 해석하여 ‘인간의 권리(right of man)’를 넘어 ‘인간이 되기 위한 권리, 인간이 가져야 할 당연한 권리’로 보고 있다(국가인권위원회, 2004).

‘세계인권선언’은 모든 민족과 모든 국가가 이룩해야 할 공통의 기준들로서, 차별받지 않을 권리(제2조), 생명, 자유 및 신체의 안전에 관한 권리(제3조), 법의 보호를 받을 권리(7조), 사생활의 비밀과 자유보장(제12조), 거주이전의 자유(제13조), 사유재산권(제17조), 사상·양심·종교의 자유(제18조), 언론의 자유(제19조), 집회·결사의 자유(제20조), 노동에 관한 권리(23조), 사회보장을 요구할 권리(25조), 교육받을 권리(26조), 문화 예술 향유의 권리(27조) 등을 선언하고 있다.

2. 노인의 인권영역

노인복지시설 생활노인 권리선언과 세계적 인권동향에 따른 노인 인권의 영역 및 세부 내용을 정리 하면 노인의 건강권, 주거권, 인간존엄성과 경제·노동권, 정치·종교·문화생활권, 교류·소통권, 자기결정권으로 구분된다.

1) 건강권

노인복지시설에서는 생활노인의 신체 및 정신건강을 유지하고, 기능의 감퇴를 방지하고 회복할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하여 노인의 건강욕구를 충족시켜야 한다.

건강권이 기준이 되는 권리로는 적절한 치료와 간호서비스를 받을 권리, 적절한 재활치료 서비스를 받을 권리, 외출 및 이동서비스를 받을 권리, 개인적 일상생활을 보호받을 권리가 있다.

2) 주거권

노인복지시설 생활노인에게 있어서 시설이라는 주거환경은 건전한 노후생활을 영위하는 다른 의미의 가정이며, 삶의 터전이다. 그러므로 노인복지시설 생활노인은 가정과 같은 편안하고 안락한 주거환경에서 안전한 생활을 영위할 수 있는 권리를 갖는다.

주거권에는 쾌적한 환경에서 생활할 권리, 편리한 환경에서 생활할 권리, 서비스 접근성이 높은 환경에서 생활할 권리가 있다.

3) 인간 존엄권 및 경제·노동권

노인복지시설 생활노인 역시 대한민국 헌법 제 10조에 규정한 바와 같이 개인적 특성이나 상황에 관계없이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 지니며, 성, 연령, 건강상태와 장애, 가족상황 등에 따라 차별받지 않고 '같은 것은 같게, 다른 것은 다르게'라는 원칙에 의거하여 평등한 처우를 받을 권리를 지닌다. 뿐만 아니라 감금, 폭행, 착취와 신체 및 정신적 학대를 받지 않고 안전하고 자유로운 생활을 할 권리를 지닌다. 인간 존엄권 및 경제·노동권을 구체화하면 외부인으로부터 인격적 존중을 받을 권리, 종사자와 동료노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리, 개인적인 스타일을 유지하고 영위할 권리, 어떠한 이유로도 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리, 개인 재산과 금품을 스스로 관리할 권리, 노인장기요양보험급여(비급여) 서비스를 선택할 권리, 개인의 의사가 반영된 장제서비스를 받을 권리, 강제노동을 거부할 권리 있다.

꼭 알아두기

노인 권익보호의 법적 근거

「노인복지법」제2조, 「장애인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」제6조, 저출산고령사회기본법제2조와 제4조, 사회보장기본법 제2조와 제5조에서는 노인의 권익보호를 위한 국가 및 지방자치단체의 책임과 가족의 노력을 명시 하였다.

꼭 알아두기

시설노인 인권 보호의 법적 근거

- ① 사회보장위원회 노인학대 방지 종합대책(2014. 10.)에서는 시설 내 학대 예방 강화를 위하여 '학대 사례조사판정위원회'의 공정성 강화, 시설학대 평가 강화 등을 명시함
- ② 노인복지법 개정(2015. 12)에 따라 노인학대 관련 범죄자의 노인관련기관의 취업 제한, 노인학대 시설의 위반사실의 공표 등 노인복지시설내의 노인학대 행위자와 시설에 대한 처벌 강화 등을 규정하고 제39조의5에 중앙노인보호전문기관의 역할에 인권정책개발 등을 규정함
- ③ 노인복지법 제6조의3에 노인복지시설을 설치·운영하려는 자와 종사자·이용자의 인권에 대한 인식을 높이기 위하여 노인복지시설에 대한 인권교육을 실시 할 수 있도록 규정함

4) 정치·종교·문화생활권

모든 사람은 누구나 여가를 향유하고, 문화생활에 자유롭게 참여하고 예술을 즐기며 과학의 진보와 그 혜택을 공유할 권리를 가진다. 구체적으로는 자유로운 정치적 의사표현을 보장받을 권리, 정치적 정보를 제공받고 부적절한 정치적 영향을 받지 않을 권리, 투표권을 행사하고 비밀투표의 원칙을 보장받을 권리, 종교선택과 변경의 자유를 보장받을 권리, 종교의식에의 참여를 강요 받지 않을 권리, 다양한 여가 및 문화생활 서비스를 제공 받을 권리, 여가 및 문화생활 서비스 이용의 선택권을 보장 받을 권리, 시설 내 여가 및 문화생활 매체를 자유롭게 이용할 권리, 시설 외부 여가 및 문화생활 참여기회를 보장 받을 권리가 있다.

5) 교류·소통권

노인들은 시설 내에서 새로운 관계를 형성하고 유지하는 것과 더불어 시설 입소 이전에 유지해온 기존의 관계들, 특히 가족이나 의미 있는 사람 (significant others)과의 만남을 지속하고 자신이 좋아하는 장소를 가보거나 즐겨하던 활동을 계속 유지하고 싶은 욕구를 가진다.

이러한 구체적인 권리로는 공동생활을 침해하지 않는 범위 내에서의 개인생활의 권리, 가족과의 교류 및 협력에 대한 권리, 외부활동 참여에 대한 권리, 동료 노인에게 존중받을 권리, 종사자를 존중할 권리가 있다.

6) 자기결정권

노인의 자기결정권은 충분한 정보의 제공과 결정과정의 참여라는 두 축으로 구성되며, 시설 생활과 서비스 전반에 적용되는 인권의 핵심영역이다. 이러한 자기결정권은 입·퇴소 과정에서의 자기결정권, 서비스 선택 및 변경시의 자기결정권, 정보통신생활의 권리, 사생활보호 및 비밀보장의 권리, 생활고충 및 민원처리에 관한 권리, 이성교제, 성생활 및 기호품 사용의 권리가 있다.

가. 재가노인 인권 보호

- ① 생존권과 경제권 보호를 위해 공적연금과 경제활동지원사업을 제공하고 있다. 공적연금은 국민연금과 기초연금 지급을 통해 최소한의 인간

다운 삶을 영위하도록 하고 있다. 경제활동 참여를 위해 노인일자리 지원사업을 제공하고 있다.

- ② 건강권 보호를 위해 국민건강보험과 노인장기요양보험, 노인돌봄사업을 운영하고 있다. 국민건강보험은 질병의 치료, 예방, 건강증진 사업을 통해 재가 노인의 건강 유지와 치료권을 보장하고, 노인장기요양보험은 재가서비스를 통해 노인이 익숙한 자신의 집에서 필요한 요양서비스를 제공 받을 수 있게 하고 있다.
- ③ 교육·문화권 보호를 위해 자신의 능력에 맞게 교육을 받고 여가와 문화생활 하는 것을 보장하고 있다. 노인복지관, 평생교육원, 경로당 등을 통해 다양한 교육, 문화적 지원이 제공되고 있다.
- ④ 주거 환경권보호를 위해 지역사회 내의 자신의 집에서 생활할 수 있도록 주거환경을 개선하고 있다. 지역사회와의 접근성이나 통합성 강화, 개인의 사생활 보호, 삶의 질 향상 등은 주거 개선과 환경 보호의 효과이다.
- ⑤ 법령에서는 긴급전화의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대신고의무와 절차, 응급조치의 의무 등을 규정하여 재가노인의 인권 보호를 강조하고 있다.

나. 시설노인 인권 보호

노인복지시설 생활노인의 인권을 명확히 규정하고, 이를 보호하기 위해 시설 운영자, 종사자, 가족, 지역사회 등 관련자들이 취해야 할 구체적인 행동강령을 주요 내용으로 한 「시설 생활노인 인권 보호지침」을 최초로 마련하였다.

1) 시설 생활노인 권리선언

노인복지시설 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 공로자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지닌다. 노인복지시설 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리를 침해받아서 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상하기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

2) 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령

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

시설 생활노인의 기본적 권리

- 시설 운영 및 생활관련 정보를 제공 받고 입소를 선택할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리
- 안락한 가정과 같은 환경과 안전한 주거환경에서 생활할 권리
- 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리
- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리
- 부당한 신체구속을 받지 않을 권리
- 건강한 생활을 위한 서비스를 제공 받을 권리
- 시설 내·외부 활동 및 사회적(종교, 정치 등) 관계에 참여할 권리
- 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
- 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리
- 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리

자료: 보건복지부, 『2023 노인보건복지사업 안내』

■ 입소 전 단계

(1) 시설 정보에 대한 접근성을 보장받을 권리

- ① 노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영 주체, 위치, 환경, 서비스 내용 등)를 접하는 데 어려움이 없어야 한다.
- ② 시설은 카페, 블로그, 메신저, 기관 홈페이지 등 온라인 매체를 통해 정보를 상시 공개하도록 노력해야 한다.
- ③ 노인 및 보호자가 시설 정보 수집을 위해 시설을 방문한 경우 안내책자 등을 제공하며, 질문에 친절하고 성실히 임해야 한다.
- ④ 노인 및 보호자가 시설에 정보를 요청할 때 정보 제공에 의해 제3자(동료 생활노인 등)의 피해가 발생하지 않는 범위에서 성실히 답변해야 한다.
- ⑤ 시설은 노인 및 보호자가 시설을 선택하는 데 혼란을 야기할 수 있는 허위정보를 제공해서는 안 된다.

■ 입소 계약 단계

(1) 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설 활동 참여, 권리와 의무 등 시설 운영 전반에 관한 충분한 정보를 제공 받을 권리

- ① 입소 계약과 관련한 충분한 정보(계약 기간, 장기요양급여의 내용 및 비용, 비급여 항목과 비용 등)를 제공해야 한다.
- ② 노인의 권리, 시설에서 제공되는 서비스 내용, 입소 절차, 운영 규칙 및 규정, 기관 라운딩 등 시설 내 생활에 대한 전반적인 정보를 대상자 특성에 맞게 설명하거나 공지해야 한다.
- ③ 노인이 시설 내에서 자유로운 생활을 영위할 권리와 자유로운 생활이 제한받게 되는 상황이 공유되어야 한다.

(2) 노인 스스로 입소를 결정하며, 공정한 입소 계약을 맺을 권리

- ① 입소 계약 과정에서 노인의 의사가 자유롭게 표현되며, 존중되어야 한다.
- ② 가족 등 타인의 강요가 아닌 노인 스스로가 입소 여부를 결정하도록 자기결정권을 보장해야 하며, 그러한 권리가 보장될 수 있도록 지역사회자원연계 등 필요한 노력을 해야 한다.
- ③ 시설은 돌봄이 어려울 것으로 예상되는 노인을 배척하는 등 편의에 의해 자의적이고 선별적으로 입소노인을 선택해서는 안 된다. 다만, 의료적 서비스가 더 필요하거나 입소정원 초과 등 합리적 사유로 입소가 부적합한 것으로 판단된 경우에도 노인 및 보호자에게 타 시설을 소개하는 등 노인이 적합한 서비스를 공백 없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.
- ④ 입소 계약 시 당사자(시설, 노인, 보호자 등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할 수 있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격, 취향 등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이 각 한 부씩 보관한다.

※ 입소 계약 '당사자'는 입소자 본인이 원칙이며, 인지능력 부족 등의 사유로 본인에 의한 입소 계약이 어려운 경우에 한해 대리인 또는 보호자가 당사자가 되어 계약을 할 수 있다.

■ 생활 단계

(1) 개별화된 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리

- ① 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경을 요청하면 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다.
- ② 시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.
- ③ 노인의 욕구가 반영되지 않거나 서비스 제공이 늦어질 때 그 이유를 노인이 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 필요시 동의를 구해야 한다.
- ④ 생활실에 노인 개인 물품을 설치하거나 이용하는 것을 허용해야 한다.
- ⑤ 개인적 생활스타일(헤어스타일, 의복 등)을 선택하거나 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- ⑥ 자기결정과 선택이 어려운 노인은 올바른 선택을 할 수 있도록 적절히 지원해야 한다.
- ⑦ 노인 및 보호자가 부적절하거나 실현 가능성이 없는 개별화된 서비스를 요구할 경우 노인의 이익에 가장 부합하는 정보를 제공하여 노인 및 보호자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

(2) 안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리

- ① 휠체어 등 보조기구 이동 공간 확보, 미끄럼 방지, 문턱 제거, 안전바 설치 등 저하된 신체 기능을 고려한 주거환경을 제공해야 한다.
- ② 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하기 위해 환기, 온도, 습도, 소음, 채광, 조명, 청소 등에 만전을 기해야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 소방기구를 정기적으로 점검하며, 비상상황에 대비한 비상연락장치(비상벨 등)를 필요한 장소(생활실, 화장실, 욕실 등)의 사용 가능한 공간에 설치해야 한다.

문제사례 :

송씨 할아버지는 입소 전에 침대 생활을 해오셨는데, 시설에서 나이 들어 침대를 쓰면 허리가 더 안 좋아진다면 무조건 매트리스를 깔고 지내라고 하는 바람에 하는 수 없이 그렇게 생활하지만 잠이 쉽게 들지 않고, 자고 나면 여기저기 안 쏘시는 데가 없다고 투덜거리신다.

(3) 사생활과 비밀보장에 대한 권리

- ① 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 그 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하며, 사전 동의 없이 그 정보를 공개해서는 안 된다.
- ② 입소상담 및 직무수행과정에서 얻은 정보에 대한 비밀을 당사자의 허락 없이 타인에게 노출해서는 안 된다.
- ③ 노인이나 가족이 요구할 경우 건강상태와 치료·돌봄, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하며, 타인에게 정보를 제공해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있다.
- ④ 입소 노인의 개인적 사생활이 농담이나 흥밋거리로 다루어져서는 안 된다.
- ⑤ 입소 노인이 원할 때 정보통신기기(유무선 전화기 등) 사용, 우편물 수발신에 제한이 있어서는 안 된다.

문제사례 :

나씨 할머니는 외부에서 시설 방문을 왔다면서 자기들 맘대로 사진을 찍거나 방에 불쑥불쑥 들어와 구경하고 나가는 것을 보면 매우 불쾌하다고 하신다.

문제사례 :

박씨 할아버지는 와상상태로 거동이 매우 불편하다. 박씨 할아버지의 유일한 낙은 자녀들과 얘기를 나누는 일이다. 그러나 휴대전화가 없고 방에는 별도의 전화가 설치되어 있지 않아 자녀들이 방문했을 때만 이야기를 나눌 수 있고 평소에는 늘 외롭게 지내고 있다.

(4) 존엄한 존재로 대우받을 권리

- ① 치매 등의 사유로 인간으로서 권리와 가치가 손상되지 않도록 하여야 한다.
- ② 종사자는 돌봄 과정에서 노인의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제에 적극적 조치를 강구하여야 한다.

- ③ 시설장과 종사자는 노인의 인권을 존중할 의무를 지니며 노인복지법 제6조의3에 의한 인권교육을 이수하여야 하며, 시설장은 입소 노인에게 인권교육을 받도록 노력해야 한다.
- ④ 가족은 면회나 전화 등을 통하여 노인과 관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조해야 한다.
- ⑤ 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련해서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중해야 한다.
- ⑥ 생활노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말이나 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

문제사례 :

홍씨 할아버지는 종사자들이 다른 일을 하는 사이에 동료 노인을 꼬집거나 발로 차기도 하고 동료 노인의 따귀를 때린다. 그래도 동료 노인들은 또 해코지를 당할까 봐 아무런 말을 하지 못하고 그냥 참고 있다.

요양보호사들은 이 사실을 알면서도 홍씨 할아버지의 오래된 습성이라 고치기 힘들고, 다른 노인들 이 조용해지는 효과도 있다고 생각하여 모르는 체하고 있다.

(5) 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리

- ① 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
- ② 어떠한 이유로도 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안 되며, 학대 행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ③ 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ④ 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.

문제사례 :

김씨 할머니는 “저 노인네는 자식들이 자주 오고, 여기 직원들한테 선물도 하고 먹을 것도 자주 사와. 그래서 그런지 요양보호사들이 말한마디를 해도 다른 사람한테 하는 것보다 고분고분하게 해. 아무래도 기분이 좋지는 않지”라고 말했다.

(6) 신체구속을 받지 않을 권리

- ① 시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안 된다. 다만, 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높거나 (절박성), 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.

문제사례 :

거동이 불편한 백씨 할아버지는 배회 중에 넘어져 다리가 골절된 경험이 있다. 이후부터 요양보호사가 자리를 비울 때에는 손과 발을 묶어 놓고 나가기 때문에 하루에도 몇 번씩 억제를 당하고 있다.

(7) 건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리

- ① 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 개별화된 식단으로 운영해야 한다.
- ② 종사자의 편익에 따라 식사시간이 조정되지 않도록 하며, 연하 장애가 있는 노인의 경우 연하곤란 식사 제공 방안에 따라 적절한 음식물이 제공되어야 한다.
- ③ 노인의 건강상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지하고 적절한 영양 서비스를 제공해야 한다.
- ④ 노인의 잔존능력을 유지하고 기력을 향상하기 위해 하체근육재활 및 밀착 돌봄 등 노력을 기울여야 한다.
- ⑤ 기저귀 케어가 불필요한 노인에게 일괄적으로 기저귀를 사용하지 않도록 하며, 타인의 도움 없이 스스로 배변할 수 있도록 노력한다.
- ⑥ 보건의료 서비스 제공 시 노인의 의사를 반영해서 이루어져야 하나, 건강상 반드시 필요한 서비스의 경우 건강권이 우선시 되도록 보호자와 상의하는 등 올바른 조치를 취해야 한다.

- ⑦ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- ⑧ 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고해야 한다.
- ⑨ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑩ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
- ⑪ 모든 서비스 제공 과정에서 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.

문제사례 :

이씨 할머니는 머리를 만지면서 “아무리 나이를 먹었고 시설에서 남의 도움으로 생활하고 있다지만 저 사람한테 파마를 하면 머리카락이 많이 상해. 약이 안좋은가봐. 못돼 먹은 봉사자야.”라며 화를 내신다. 봉사자는 “봉사는 제가 해도 파마약값은 시설장이 내는데 가장 싼 약으로 하라고 해서 어쩔 수 없어요. 저도 마음이 아파요.”라고 하였다.

(8) 시설 내 · 외부 활동 및 사회적 관계에 참여할 권리

- ① 시설 내 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통에 제재를 가해서는 안 된다.
- ② 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 권장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 노인이 원치 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장해야 한다.
- ⑥ 시설장은 노인의 지역행사 참여, 자원봉사자 연계 등 지역사회와의 유대관계 증진을 위한 노력을 기울여야 한다.
- ⑦ 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 되며, 자유로운 투표권을 보장해야 한다.

- ⑧ 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ⑨ 노인의 삶의 방식 등 문화적 차이와 생활양식의 차이를 최대한 존중하여 프로그램 기획 등 서비스를 제공해야 한다.

문제사례 :

“이놈의 다리가 문제여, 남들은 단풍구경 간다고 좋아서 난린데 나야 어디 걸을 수가 있어야 엄두를 내보지. 휠체어 타고 가면 갈 수가 있겠지만 내방을 담당하는 호리호리한 여자 선생이 휠체어 밀다가 병이라도 날 까봐 걱정돼서 애당초 생각을 접었어. 내가 안 가는 것이 모두한테 편하면 나가지 말아야지....”

“문화생활? 말이 좋지. 여기는 그런 거 없어. 아픈 사람 약이나 챙겨주고, 대소변 못 가리는 사람 기저귀나 갈아 주고, 목욕시켜 주고... 이런 게 다야. 기껏 시간 때울 거라고는 넓은 거실에 걸려 있는 텔레비전이나 보는 정도지. 그것 말고는 없어. 없다니까.”

(9) 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리

- ① 공간이 허용하는 한 개인물품을 관리·보관하는 보안장치가 마련된 사물함 등을 개인에게 제공해야 한다.
- ② 시설은 노인 또는 보호자가 원하지 않는 이상 개인의 금전 및 물품관리와 사용에 대한 권리는 타인에게 양도하거나 임의로 처분해서는 안 된다.
- ③ 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분 할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려 주어야 한다.
- ④ 노인에게 후원금품을 강요하거나 노인의 개인 재산을 기부한 것으로 조작해서는 안 된다.

문제사례 :

이씨 할아버지는 치매가 있으므로 시설에서 통장을 맡아서 관리해 달라는 큰아들의 요청으로 시설에서 통장을 관리하고 있었다. 입소한 지 두 달 정도 지난 시점에 둘째 아들이라며 찾아와서는 가족끼리 합의하여 이씨 할아버지의 재산을 자신이 사전에 상속받기로 하였으니 돌려달라고 요청하여, 요양보호사는 특별한 의심 없이 통장을 내주고 확인서를 받아두었다. 그로부터 2주 정도 시간이 흐른 후 큰아들이 찾아와서 이씨 할아버지의 통장을 가족들의 동의도 없이 내주었다며 시설에 강하게 항의하였다.

(10) 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리

- ① 노인의 이성교제를 금기시하거나 흥밋거리로 다루지 않아야 하며, 타인의 불편을 초래하지 않는 범위에서 존중되어야 한다.
- ② 노인의 성적욕구를 인간의 기본욕구로서 선입견 없이 받아들여야 한다.
- ③ 흡연, 음주 등 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 시설에서 생활하는 타인의 권리가 침해되지 않는 범위에서 노인 본인과 가족의 의사를 반영하여 주어진 시설 환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

(11) 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해를 표현하고 해결을 요구할 권리

- ① 노인과 보호자의 불만 및 고충을 처리하기 위한 규정을 마련하며, 그 방법과 절차를 안내해야 한다.
- ② 시설생활의 불편함과 고충을 자유롭게 표현하며 이를 해결하기 위한 제도적 장치(건의함, 고충처리위원회 등)를 마련해야 한다.
- ③ 노인과 보호자의 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ④ 노인과 보호자가 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

문제사례 :

박씨 할머니는 외출이나 병원진료가 있는 경우 식사 시간이 지나 시설에 도착하는 경우가 많아 그때마다 식은 반찬을 드셔야 했다. 식사시간을 조정하거나 개인적으로 따뜻한 식사를 할 수 있기를 바라지만 유별나게 구는 것 같아 얘기를 꺼내 본 적이 없다고 하신다.

■ 퇴소 단계

(1) 노인 스스로 퇴소를 결정 하고 퇴소 후 거주지(원가정 복귀, 전원, 입원 등)를 선택할 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- ② 노인 및 보호자의 퇴소 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복시키고자 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.
- ③ 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 있는 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기 결정권을 보장해야 한다.
- ④ 퇴소 후 지역사회 내 서비스 연계가 필요한 경우 생활노인의 욕구를 반영하여 충분한 정보를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.
- ⑤ 보호자의 방임, 생활노인의 개인적 성향, 종사자와의 불화 등의 사유로 노인의 퇴소를 권유하거나 강요하지 않아야 한다.
- ⑥ 퇴소 이후에도 노인의 삶이 적정수준 유지될 수 있도록 지역사회 자원 등 활용할 수 있는 서비스를 알아보고 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.

문제사례 :

어르신의 건강상태가 나빠지면 가족들에게 연락하여 입원이나 전원을 권유하게 되는데 그때마다 자식들은 어르신의 의사는 묻지도 않고 전원 시키는 경우가 대부분이라고 한다.



꼭 알아두기

퇴소 후 거주지

가정으로 복귀, 다른 요양 시설로의 전원, 의료기관 입원 등

〈표〉 노인주거·의료복지시설 생활 노인의 인권영역과 항목

단계	서비스 내용	인권영역과 항목
입소 이전단계	시설정보에 대한 접근	거주 이전과 선택의 자유권 시설에 관한 정보접근권
	입소상담	의사표현의 자유권 시설운영 및 입소절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활 보호권
	입소결정과 입소계약	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소계약 내용에 대한 정보접근권 공정한 입소계약을 맺을 권리
입소 초기단계	시설생활안내	시설 생활 정보를 제공받을 권리 보호 시설 생활 권리에 대한 설명을 받을 권리 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리
	입소사정 서비스목표설정	노인의 사정 과정 참여와 자기결정권 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 신체적 자유권
	서비스계획수립	개별화된 서비스 계획 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기적응지원	생활불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권
입소 생활 단계 I	시설생활의 기본처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 서비스에 대한 동등한 접근권
	일상생활지원	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근
	여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교활동	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 개인 소유물 관리 및 소비 활동의 권리 노동 활동을 선택하고 거부할 권리 정치적 의사표현과 투표의 자유권 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	적절한 주거 환경에서 생활할 권리 안전한 환경에서 생활할 권리

계속 ➡

단계	서비스 내용	인권영역과 항목
입소 생활 단계 II	의사소통 및 고충처리	자유로운 의사표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신 생활을 누릴 권리 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
	특수 욕구 및 개별적 욕구	개인의 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리 공평한 서비스를 누릴 권리
	치매 등 특수 질환	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스 내용과 과정에 대해 알 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정의 권리
	서비스 선택과 변경	서비스에 대해 알고 선택할 권리 서비스의 변경을 요구할 권리
	서비스 이용 지원	가족과 유대관계를 유지할 권리 지역사회와 교류할 권리 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
퇴소 단계	퇴소상담	의사표현의 자유권 퇴소의 자기결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의뢰 및 추후서비스	전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기결정권 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 서비스의 지속성을 보장받을 권리

출처: 국가인권위원회(권중돈 외, 2014)