

발간등록번호

11-1620000-000520-01

노인복지시설 인권교육교재

노인인권 길라잡이

권중돈, 이은영, 박현주, 이은주, 정희남



노인복지시설 인권교육교재

노인 인권 길라잡이



노인 인권 길라잡이(2014)

2014년 6월 20일 초판 발행. 국가인권위원회가 기획하고, 현병철 국가인권위원회 위원장이 펴냈습니다.

『노인 인권 길라잡이』 집필은 권중돈 목원대학교 사회복지학과 교수의 총괄로, 제1장 노인 인권의 이해-권중돈 목원대학교 사회복지학과 교수, 제2장 주거·의료복지시설 인권 보호-이은영 계명복지재단 상임이사, 제3장 재가노인복지시설 인권보호-박현주 김포수산나의 집 사무국장, 제4장 노인여가복지시설 인권보호-이은주 서울시립도봉노인종합복지관장, 제5장 노인보호전문기관 인권보호-정희남 인천노인보호전문기관 관장이 맡아주셨습니다.

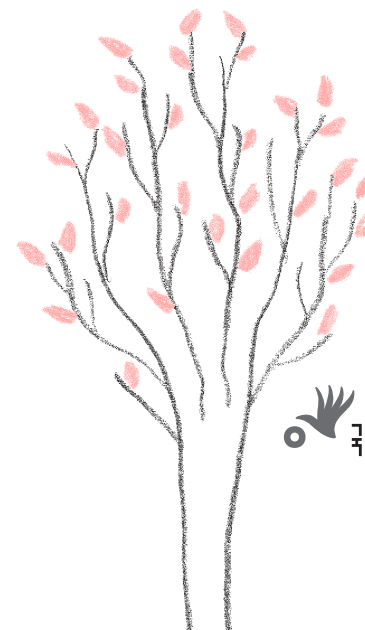
『노인 인권 길라잡이』는 국가인권위원회가 2011년에 발간한 『사회복지분야 인권교재 - 노인분야 인권교육교재』를 참조하여 전면 개정하였습니다. 2011년 발간 교재는 권중돈 목원대학교 사회복지학과 교수, 김은주 중앙노인보호전문기관 연구팀장, 김철중 한국노인복지시설협회장, 박지영 한국보건인력개발원 교수, 이병만 은천노인복지회장, 이은영 춘천양지마을원장이 참여하였습니다.

표지 그림은 강우근이 제공했으며, 표지 및 본문 디자인은 산티출판사, 인쇄는 영프린팅에서 진행했습니다.

국가인권위원회 주소는 서울특별시 중구 무교로6 금세기빌딩 10층이고, 담당부서는 인권교육과이며 연락처는 02-2125-9859입니다. 이 책은 비매품입니다.

발간등록번호 11-1620000-000520-01

ISBN 978-89-6114-334-9 93330





책을 펴내며 9

제1장 노인 인권의 이해

I 인권의 이해

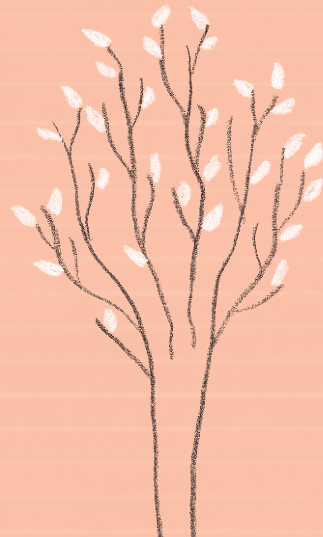
1. 인권의 개념과 특성 15
2. 인권의 철학적 가치 기반 21
3. 인권의 발달 24
4. 국제인권장전의 내용 28
5. 인권의 영역과 항목 32

II 노인 인권의 이해

1. 노인 인권에 관한 국제 원칙과 계획 35
2. 노인 인권의 개념과 영역 41
3. 노인복지시설 종류별 인권의 내용과 영역 44
4. 외국의 노인복지시설 생활 노인 인권 보호 원칙과 기준 52

III 인권 관점 노인복지 실천

1. 인권과 노인복지 실천의 관계 62
2. 노인복지 실천 현장의 인권 보호 현상 66
3. 노인 인권 보호를 위한 제도 68
4. 인권 관점 노인복지 정책과 실천의 강화를 위한 과제 95



제2장 주거·의료복지시설 인권 보호

● 노인 주거·의료복지시설 생활 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성 103
2. 인권의 영역과 세부 권리 105



I 입소 이전 단계

1. 시설 정보에 대한 접근 109
2. 입소 상담 112
3. 입소 결정과 입소 계약 115



II 입소 초기 단계

1. 시설 생활 안내 119
2. 입소 사정 및 서비스 목표 설정 123
3. 서비스 계획 수립 125
4. 초기 적응 지원 128



III 입소 생활 단계

1. 시설 생활의 기본 처우 131
2. 의료 및 재활 서비스 135
3. 일상생활 지원 140
4. 여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동 148
5. 생활환경 155
6. 의사소통 및 고충 처리 159
7. 특수 욕구 및 개별적 욕구 163
8. 치매 등 특수 질환 166
9. 서비스의 선택과 변경 172
10. 서비스 이용 지원 174
11. 종사자의 인권 보호 및 존중 180



IV 퇴소 단계

1. 퇴소 상담 184
2. 서비스 의뢰 및 추후 서비스 188



제3장 재가노인복지시설 인권 보호

● 재가노인복지시설 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성 195
2. 인권의 영역과 세부 권리 198



I 방문요양 서비스



1. 서비스 이용 이전 단계 203
 - 1) 방문요양서비스 이용 정보에 관한 접근 203
 - 2) 이용 상담 204
 - 3) 이용 결정과 이용 계약 207



2. 서비스 이용 초기 단계 210
 - 1) 이용 서비스 안내 210
 - 2) 이용 사정 및 서비스 목표 설정 213
 - 3) 서비스 계획 수립 215



3. 서비스 이용 단계 218
 - 1) 이용 생활의 기본 처우 218
 - 2) 신체활동 지원 서비스 225
 - 3) 일상생활 지원 서비스 228
 - 4) 개인활동 지원 서비스 231
 - 5) 정서 지원 서비스 234
 - 6) 종사자의 인권을 존중할 의무 238



4. 서비스 종결 단계 241
 - 1) 종결 상담 및 추후 서비스 241

II 주·야간 보호서비스

1. 서비스 이용 이전 단계 248
 - 1) 주·야간보호센터 정보에 대한 접근 248
 - 2) 이용 상담 249
 - 3) 이용 결정과 이용 계약 253

2. 서비스 이용 초기 단계 255
 - 1) 이용 서비스 안내 255
 - 2) 이용 사정 및 서비스 목표 설정 258
 - 3) 서비스 계획 수립 261
 - 4) 초기 적응 지원 264

3. 서비스 이용 단계 266
 - 1) 이용 생활의 기본 처우 266
 - 2) 신체활동 지원 서비스 271
 - 3) 일상생활 지원 서비스 277
 - 4) 기능 회복훈련 280
 - 5) 간호, 처치 및 응급서비스 282
 - 6) 치매 관리 지원 286
 - 7) 사회활동 프로그램 291
 - 8) 의사소통 및 고충 처리 294
 - 9) 종사자의 인권 보호 및 존중 297

4. 서비스 종결 단계 300

제4장 노인여가복지시설 인권 보호

● 노인여가복지시설 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성 307
2. 인권의 영역과 세부 권리 310



I 서비스 이용 이전 단계

1. 기관 및 서비스 정보에 대한 접근 313
2. 이용 상담 316
3. 서비스 이용 결정과 계약 319



II 서비스 이용 초기단계

1. 욕구 사정 및 서비스 목표 설정 322
2. 서비스 계획 수립 325
3. 서비스 이용 종합 안내 및 적응 지원 328



III 서비스 이용 단계

1. 건강생활 지원 서비스 332
2. 후생 및 편의 증진 서비스 336
3. 정서생활 지원 서비스 340
4. 문화여가 지원 서비스 343
5. 평생교육 지원 서비스 345
6. 사회참여 지원 서비스 348
7. 소득·고용 지원 서비스 352
8. 종사자의 인권 보호 및 존중 356



IV 서비스 종결 단계

1. 종결 상담과 결정 361
2. 서비스 의뢰 및 추후 서비스 364



제5장 노인보호전문기관 인권 보호

● 노인보호전문기관 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성 371
2. 인권의 영역과 세부 권리 373



I 사례 접수 이전 단계

1. 기관 정보에 대한 접근 377
2. 노인학대 인식 제고 교육 및 홍보 378



II 사례 신고 접수 단계

1. 접수 상담 383
2. 사정 및 목표 설정 386
3. 서비스 계획 수립 388



III 사례 상담 및 사례관리 단계

1. 현장조사 및 사정 391
2. 법률 및 전문적인 정보 제공 서비스 395
3. 지역 자원 연계 서비스 397
4. 의료 서비스 400
5. 보호 서비스 403
6. 상담원의 권리 보호 407
7. 학대행위자의 권리 보호 410



IV 종결 단계

1. 종결 상담 416
2. 추후 서비스 419

참고문헌 425

- 부록 1. 425
세계인권선언
- 부록 2. 429
경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약
- 부록 3. 435
시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약
- 부록 4. 445
마드리드 고령화 국제행동계획

책을 펴내며



종사자가 인권옹호가로 거듭나는 인권 실천

우리 사회엔 인권의 이름으로 관심을 가져야 할 사회적 약자들이 많이 있습니다. 세계인권선언에서 이미 확인했듯이 인간이라면 누구나 존엄한 존재입니다. 그런 국민들 가운데 사회적 약자인 노인 분들이 많이 있습니다. 여전히 우리 사회에는 노인에 대한 인권침해와 차별이 남아 있습니다.

우리 위원회는 2009년에 노인 인권 실태조사를 실시하여, 우리 사회의 노인분들이 소득 및 주거권, 노동 및 은퇴권, 건강 및 돌봄권, 사회참여권을 적절히 보장받지 못하고 있다는 것을 살폈습니다. 또한 2012년엔 우리나라의 노인복지 정책을 비롯한 국가 정책은 노인의 인권을 보장하는 데 많은 한계가 있다는 것도 확인하였습니다.

노인분들의 인권을 보호하고 증진하는 데는 관련 국가정책을 개선하는 일 못지않게 인권교육 영역에서도 중요하게 할 일이 많습니다. 노인 인권의 당사자인 노인분들의 인권교육도 중요하고, 가족과 노인에게 직접 서비스를 제공하는 노인복지시설(기관) 종사자의 인권교육도 또한 중요합니다. 그런 대상들 가운데 『노인 인권 길라잡이』는 노인복지시설(기관) 종사자들이 우선 참조할 수 있게 만들었습니다.

『노인 인권 길라잡이』는 노인복지시설(기관) 종사자분들이 생활 노

인과 이용 노인의 인권에 대한 이해와 감수성을 갖추고, 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 제공하는 데 필요한 구체적인 실천 원칙을 제공하고 있습니다.

본 교재는 크게 2부로 구성하였습니다. 제1부에서는 인권과 노인 인권에 대한 전반적 이해를 도모하고 노인복지 실천에 인권 관점을 도입할 수 있는 방안에 대해 다루었습니다. 인권의 개념과 발달 과정 등 인권에 대한 기본적 이해를 바탕으로, 노인 인권에 대한 기본적인 이해를 도모하기 위해 노인 인권에 관한 국제원칙과 계획, 노인 인권의 개념과 영역 등을 살펴보았습니다.

제2부는 노인복지시설(기관)의 종류를 주거·의료·복지시설, 재가 노인복지시설, 노인여가복지시설, 노인보호전문기관 등 총 4개의 장으로 나누었습니다. 각 장별로는 서비스 과정을 서비스 이용(입소) 이전 단계, 서비스 이용(입소) 초기 단계, 서비스 제공(입소 생활) 단계, 서비스 종결(퇴소) 단계로 구분했습니다. 이 과정에서 서비스 단계별로 노인이 갖는 인권의 영역과 세부적 권리를 제시하고 이를 뒷받침하는 인권 기준을 제시한 후, 인권 관점에 기반을 둔 실천 원칙을 제시했습니다. 이러한 구성을 통해 노인복지시설(기관)별 인권 서비스 내용을 구체화하였고, 종사자들이 서비스 과정에서 손쉽게 활용할 수 있도록 하였습니다.

『노인 인권 길라잡이』는 노인 인권에 관한 선행 연구와 기존 문헌을 검토하고, 국내외 노인 관련 인권법이나 인권 기준을 검토하고, 국내외의 인권 사례를 분석했으며, 노인복지기관과 시설의 종사자를 대상으로 한 포커스그룹 인터뷰를 실시했습니다. 그럼에도 본 교재는 기본적으로 우리 사회에서 노인 인권에 대한 논의와 연구

가 미약하다는 점, 교재 개발 기간이 넉넉하지 못했다는 점 등의 제약으로 몇 가지 아쉬움도 있습니다. 우선, 모든 종류의 노인복지시설을 다루지 못했고, 종사자분들의 인권 증진 방안도 상세히 다루지 못했습니다. 무엇보다 노인복지 제도의 한계가 존재하는 상황에서 노인복지시설(기관) 이용 노인의 인권 증진을 위한 실천 원칙을 서비스나 실천에 온전히 적용하는 데는 많은 어려움이 따를 수밖에 없었습니다.

노인복지시설(기관) 종사자들은 어르신들의 인권을 구현하는 사회복지 현장에서 가장 가깝게 어르신들을 만나는 분들입니다. 따라서 종사자들의 인권의식이 올바로 서지 않으면 직접적인 인권침해가 발생할 수도 있습니다. 반면 종사자들께서 인권의식과 인권감수성이 충만하다면 누구보다 가까이에서 어르신들의 인권을 옹호할 분들이라 생각합니다. 아무쪼록 <노인 인권 길라잡이>를 교재삼아 노인복지 현장에서 활동하는 종사자분들이 우리 사회 노인분들의 인권을 보호하고 증진하는 인권옹호가로 거듭나길 바랍니다. 감사합니다.

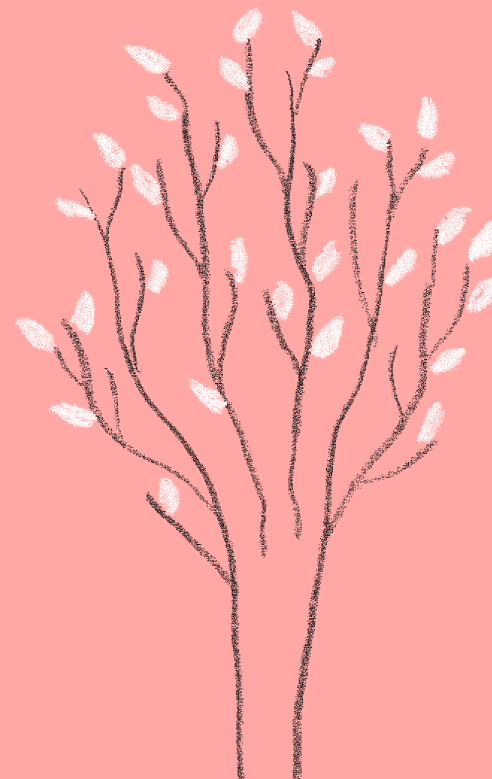
2014. 6.

국가인권위원회 위원장 현병철

老人權

제 1 장

노인 인권의 이해





I 인권의 이해

1. 인권의 개념과 특성

1) 인권의 말뜻

인권(人權)이라는 말은 영어와 불어의 인권과 관련된 용어를 번역한 것이다. 중국과 일본에서는 인권보다 민권(民權)으로 번역한 말이 먼저 사용되었으나, 1946년 공포한 일본 헌법에 포츠담 선언(Potsdam declaration) 제10항의 'fundamental human rights'를 '기본적 인권'이라고 번역해 사용하면서 인권이라는 용어를 한자 문화권에서 보편적으로 사용하게 되었다(차명직, 2006). 한문의 '권세 권(權)'자는 나무 목(木)에 저울추를 의미하는 관(權)이라는 글자가 더해진 것으로, 저울추가 무게의 경중을 결정하는 속성을 지닌다는 뜻을 차용해 권력 또는 권세의 의미를 지니게 되었다. 따라서 한문의 인권은 '사람이 갖는 권력'이라는 의미를 지닌다.

독일에서는 인권(Menschenrechte)이라는 용어가 사용되기 이전에 인간의 권리(Rechte der Menschheit)라는 용어가 주로 사용되었으며, 영어권 국가에서는 인권이라는 용어를 사용하기 이전에는 자연법사상에 근거한 자연권(natural rights)이라는 용어가 주로 사용되었다. 영어권 국가에서 인권이란 용어는 프랑스혁명과 함께 공포된 ‘인간과 시민의 권리선언(Declaration des droits de l’homme et du citoyen)’에 사용된 ‘droits de l’homme’라는 용어를 토머스 페인(Thomas Paine)이 1791년 <인간의 권리(Rights of Man)>라는 제목의 번역서로 출간하면서 사용한 데서 유래한 것으로 알려져 있다(Paine, 1987; 안치민, 2003).

그러나 여기에 사용된 ‘man’이라는 단어가 마치 여성을 배제하거나 차별한다는 오해를 불러일으킬 수 있다는 반론 때문에 ‘human rights’로 바뀌게 되었다. 이때 권리(right)라는 용어는 ‘옳다(rectitude)’는 뜻과 ‘어떤 것을 요구할 수 있는 자격(entitlement)’이라는 뜻을 동시에 가지고 있다. 그러므로 인권이란 용어는 ‘옳고 정당한 어떤 것을 요구할 수 있는 자격’이라는 의미를 내포하고 있다(류은숙, 2009).

2) 인권의 개념

인권(human rights)이라는 개념은 봉건사회의 몰락과 근대 자본주의 사회의 형성이라는 역사적 측면과 17~18세기 유럽의 자유주의 정치사상에 입각한 자연법사상에서 비롯되었다. 그러나 인권은 인간이기에 갖는 천부적 권리라는 선형적이고 절대적인 최고선으로만 기술되는 정태적 개념이 아니며, 시대 상황과 사람들 사이의 의사소통과 상호작용을 통해 구성되고 진화하는 역동적 개념이다(Ife, 2000). 그러므로 인권을 바라보는 관점 또한 매우 다양하며, 서술하는 방식에 따라 인권 개념에 차이가 있다.

인권을 인간이기 때문에 당연히 갖는 천부적 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리로 보는 관점이 있는가 하면, 평등할 권리 또는 차별받지 않을 권리로 보고 시대와 국가의 상황에 따라 강조되는 인권의 내용과 실천이 다양해질 수 있다고 보는 관점도 있다(김중섭, 2001; 이봉철, 2001; Sweet, 2003; 이청수 외, 2005). 또 다른 인권에 대한 관점은 자연법적 전통에 따른 천부적 권리로서의 인권 개념이 지니는 모호함을 비판하면서, 인권 관련 헌장, 선언, 국제규약, 헌법 등에 의해 구체적으로 규정된 권리로만 보아야 한다는 관점

도 있다(Sweet, 2003). 이와 같이 인권 개념은 학자마다 그리고 시대와 사회·문화적 맥락에 따라 달라지기도 하므로, 그 개념을 명확하게 정의한다는 것은 쉬운 일이 아니다.

인권의 사전적 의미는 ‘사람이 사람답게 살기 위해 필요한 것으로서 당연히 인정된 기본적 권리’ 또는 ‘인간이 자연인으로서 누려야 할 당연한 권리’를 의미한다. 그러나 세계인권선언에서는 인권의 개념을 보다 적극적으로 해석해 ‘인간이 지닌 권리’라는 의미를 넘어 ‘인간이 존엄한 존재가 되기 위해 가져야 할 당연한 권리’로 보고 있다(국가인권위원회, 2004). 세계인권선언에서는 인권을 ‘인간이 누구이고 무엇을 하든지 간에 하나의 존엄한 존재로서 존중받을 권리’를 규정하고 있으며, 유엔 인권센터(2005)에서는 ‘인간의 타고난 천성에 내재되어 있는 것으로, 이것 없이는 인간으로 살 수 없는 권리’라고 정의하고 있다. 또한 우리나라의 국가인권위원회법에서는 “헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리”라고 규정하고 있다(<http://www.law.go.kr>).

이러한 인권에 대한 개념 정의를 종합하면, 인권을 ‘인간이기에 갖는 본질적이고 선천적인 권리로서, 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는 데 필요한 모든 권리’라고 정의할 수 있다.

3) 인권의 유사 개념과 특성

인권과 유사한 의미로 사용하는 개념으로는 자연권, 시민권, 기본권이 있다. 먼저 자연권은 태어나면서부터 개인에게 초자연적으로 부여된 권리로서, 천부인권(天賦人權)이라고도 하며, 자유와 평등을 핵심 개념으로 하는 권리를 말한다. 이에 비해 인권은 인간의 권리가 천부적으로 주어진 것이 아니라 세상에 인간으로 태어나서 다른 사람들과 관계를 맺는 과정에서 형성되는 권리로서, 완전한 평등보다는 ‘정의’를 강조하고 있다. 시민권은 사회 공동체를 이루고 사는 인간이 국적과 영토를 기반으로 하는 특정 국가의 구성원으로서 갖는 권리를 말한다. 이에 비해 인권이란 특정 국가 구성원으로서의 지위가 아닌, 인간이기 때문에 갖는 보편적 권리이다. 기본권이란 민주 사회의 헌법

과 법률에 규정된 법적 권리인 반면 인권은 인간 존엄성에 바탕을 두고 인간의 자유와 평등, 정의 등의 기본 가치를 반영하는 도덕적 권리로서 기본권보다 포괄적 권리이며 기본권의 토대를 제공한다. 그러므로 기본권은 인권의 도덕적 가치와 배치되지 않는지 끊임없이 점검받아야 하며, 실정법에 규정되지 않는 권리까지도 인권으로 인정하고 인권을 제도화해나가는 노력이 병행되어야 한다(류은숙, 2009).

이와 같은 인권은 다음과 같은 몇 가지 중요한 특성을 지닌다(이봉철, 2001; 엄형국, 2004; 국가인권위원회, 2004. 9.; Reighert, 2003).

첫째, 모든 인간이 인간답게 살 권리는이다. 인권은 모든 사람이 갖는 권리이며, 인간이기에 갖는 천부적·생래적 권리고, 인간다운 삶을 영위하는 데 필요한 권리이다. 즉, 인간의 권리(right of man)라기보다는 인간답게 살 권리(human rights)이다.

둘째, 인간이 갖는 보편적 권리이다. 성, 연령, 종교, 사회적 신분 등에 관계없이 모든 인간이 인간이기 때문에 가질 수 있는 권리이다. 이때 보편성이란 모든 사람이 비슷해져야 한다거나 동일한 존재로 인정하고 동일하게 처우받아야 한다는 의미는 아니며, 개인과 집단 사이에 존재하는 모든 다양성과 차이를 인정하고 자신의 존재에 합당한 권리를 누릴 수 있어야 한다는 것이다.

셋째, 인권은 불가분(indivisibility)의 권리이다. 개인의 인권을 인정하되, 선별적으로 어떤 인권을 부인하거나, 인권 영역의 중요성에 서열을 매겨 특정 영역의 인권을 보다 더 중요하게 또는 소홀하게 취급해서는 안 되며, 모든 권리를 인정하고 보호해야 한다.

넷째, 약자를 위한 권리이다. 사회적 약자는 당연히 누려야 할 권리를 침해 또는 박탈당하는 경우가 많으므로, 이들을 위해 반드시 지켜지고 확보되어야 하는 권리이다.

다섯째, 책임을 동반한 권리이다. 인권은 사회적 관계를 전제로 하므로 개인은 권리의 향유에 따르는 의무를 반드시 수반하며, 타인의 권리를 무시한 채 개인적 이익 즉, 사익(私益)만을 주장해서는 안 되며 모두가 서로 존중해주어야 하는 권리이다.

여섯째, 인권은 도덕적 권리로서 실정법상의 권리 이상의 것이다. 즉, 인권은 도덕적 특성이 갖는 구속력을 가지므로 법에서 보장하고 있는 기본권에만 한정되지 않으며, 현행법이 보장하고 있지 않더라도 인간의 존엄성을 보장하는 데에 반드시 필요한 제

도와 법을 초월한 권리이다. 그러므로 인권의 기준에 부합하는 정치사회 제도와 법 제도는 정당화되는 반면 인권 기준에 반하는 제도를 개혁할 수 있는 근거와 명분을 인권이 제공해준다.

일곱째, 인권은 다양한 권리를 포괄하며 이러한 권리의 최상위 권리이다. 인간이 누리는 권리에는 실정법에 근거를 둔 법적 권리, 정치사회적 제도와 그 내적 규칙에 근거한 제도적 권리, 도덕적 원칙에 근거한 도덕적 권리 등 다양한 권리가 있다. 인권은 이러한 권리 중의 하나가 아니며 이러한 권리의 상충부에 자리 잡고, 이러한 권리에 인권의 기본 정신이 반영되거나 실행되도록 하는 권리이다.

4) 인권의 개념에 대한 논쟁

세계인권선언을 비롯한 국제인권장전(국가인권위원회, 2004)에서 인권에 대해 강력히 주장하고 있음에도 인권의 내용, 속성, 정당성에 대한 논쟁이 오늘날에도 지속되고 있다(<http://en.wikipedia.org>). 특히 인권 개념을 선형적이고 절대적인 최고선으로 단순화해서 기술하고 인권에 대한 이해의 관점과 방식의 차이를 인정하지 않을 경우 더욱 다양한 비판에 직면할 수 있다. 따라서 인권 개념과 관련된 논쟁과 딜레마를 이해해야만 좀 더 정확한 인권 개념을 정립할 수 있는데, 인권 개념이 직면해 있는 논쟁과 딜레마는 다음과 같다(조효제, 2007; Campbell, 2006).

첫째, 인권이 목적인지 수단인지에 대한 논쟁이다. 인권의 보호를 최우선으로 여기는 정치철학이나 인권옹호론자는 인권을 궁극적 목표로 당연시하는 경향이 있다. 그러나 인권을 목적으로 규정할 경우 권리를 주장하는 것만으로 이상적 인간 사회를 건설할 수는 없으며, 인권이라는 목적을 달성하기 위한 수단과 과정까지 모두 인권적이어야 진정한 인권으로 인정받을 수 있다. 이처럼 인권은 목적과 수단을 모두 함축하고 있는 이중적 개념이기 때문에 논쟁의 소지가 있을 수밖에 없다. 그러므로 인권의 두 개념 사이의 균형을 이루는 것이 중요하다.

둘째, 인권과 이익의 관계에 대한 논쟁이다. 인권에는 분명 이익이 포함되어 있지만 모든 이익이 인권은 아니다. 따라서 인권 개념을 규정할 때 어디까지가 개인적 이익이

며, 어디까지가 모든 인간의 본질적 이익 즉, 인권인지를 구분하기가 쉽지 않다는 문제가 발생한다. 다만 개인적 이익을 지나치게 추구할 경우 보편적 인권은 설 자리가 없어지는 것만은 자명하다.

셋째, 인권과 법 사이의 관계에 대한 논쟁이다. 인권은 도덕적 원리이며 법은 그 원리를 제도화하고 성문화한 것이다. 그러나 도덕적 원리인 인권이 인간 사회에서 실현되기 위해서는 법이라는 제도를 필요로 하지만, 법에 의해 인권의 영역과 세부 권리가 제한될 수도 있다. 이처럼 인권과 법은 보완적 관계이면서 동시에 긴장 관계이므로, 둘 사이의 균형을 어떻게 유지할 것인가가 논쟁거리가 되고 있다.

넷째, 인권과 사회 체계 사이의 관계에서 발생하는 논쟁이다. 인권은 어떤 사회나 상황, 문화 속에서도 변하지 않는 진리로 인정받는 일종의 교조적 도덕 원칙이지만, 인권 개념이 사회 체계나 상황에 관계없이 동일할 수는 없으며 인권의 작동 방식과 결과 또한 사회문화체계의 특성에 따라 다를 수밖에 없다. 그러므로 인권이 사회 체계에 관계없이 통용되는 도덕적 가치인지, 아니면 사회 상황에 따라 변하는 가변적 가치인지에 대한 논쟁이 제기되고 있다.

다섯째, 인권과 계층 사이에서 발생하는 논쟁이다. 인권은 분명 모든 보통 사람이 갖는 권리이지만, 인권 항목이 세분화하고 확장되고 심화되면서 인권에 대한 지식을 가진 법률가 등의 엘리트 집단이 인권을 더 많이 향유할 수 있게 되었다. 이처럼 인권 자체는 모든 인간의 권리이지만 인권에 대한 지식을 얼마만큼 갖추고 있는지에 따라 인권을 향유하는 정도에 격차가 발생하면서, 오히려 인권의 본질이 왜곡되는 문제가 발생하는 것이 현실이다.

여섯째, 인권 개념의 적용 과정에서 발생하는 논쟁이다. 인권은 인간이 구성해낸 이상적 이념이지만, 실제 적용 과정에서 구성된 개념을 바탕으로 다시 추론해 세부 인권 항목을 파생시키는데 어느 것이 진정한 인권 개념인지를 구분하지 않고 사용하고 있다. 그리고 인권 자체는 이상적 이념이지만 현실에서 구현된 인권은 이상적이지 못하다. 따라서 어느 것이 진정한 인권인지에 대해서도 논쟁의 여지가 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 인권 개념은 자명한 이상적 도덕 원리로만 받아들일 수

없는 여러 가지 한계를 지니고 있다. 그러므로 인권 개념에 대해서는 지속적인 정당화 과정이 필요하며, 이를 위해서는 인권 개념에 대해 비판적 관점을 갖고 지속적으로 고찰해야 한다.

2. 인권의 철학적 가치 기반

인권 개념에는 모든 개인에게 보편적으로 적용되는 생명, 자유, 평등, 정의, 사회적 책임과 연대, 평화, 인류와 환경과의 조화 등과 같은 철학적 가치가 내포되어 있다(염형국, 2004; 이봉철, 2001; UN Center for Human Rights, 2005). 이러한 인권의 철학적 가치 기반을 살펴보면 다음과 같다.

1) 생명

생명의 가치는 인권의 최우선적 가치이며, 다른 모든 인권 관련 가치의 근원이 된다. 인간의 생명이 긍정되고 지지되지 못하면, 인권은 아무런 의미를 지니지 못한다. 세계인권선언 제3조에서는 ‘모든 사람은 생명권과 신체의 자유와 안전을 누릴 권리가 있다’고 하여, 생명에 대한 권리가 다른 어떤 권리보다 우선됨을 규정하고 있다. 그러므로 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 무엇보다도 생명의 가치와 질을 우선적으로 고려해, 인간의 생명을 위협하는 건강 문제, 환경오염과 파괴, 물 부족 문제, 전쟁이나 폭력 등에 폭넓은 관심을 갖고 이를 개선하기 위한 활동을 전개해야 한다.

2) 자유

자유는 생명의 가치 다음으로 소중한 인간의 가치로 간주되며, 인간으로서의 존엄성 유지와 일상적 생활, 더 나아가 자아실현에 필수적 요소이다. 세계인권선언 제1조와 제2조에서는 모든 사람은 태어날 때부터 자유로우며 모든 자유를 누릴 자격이 있다고 규정하고, 억압으로부터 해방될 권리, 고문이나 잔혹하거나 비인도적인 또는 모욕적

인 처우나 처벌로부터의 자유, 임의의 체포·구금·추방으로부터의 자유, 사생활의 자유, 이동과 거주, 표현의 자유 등의 기본적 자유를 규정하고, 그다음 19개 조항에 상세히 명시하고 있다. 모든 인간은 살아가면서 적극적 자유이든 소극적 자유(Berlin, 1969)이든 모든 자유를 향유할 수 있어야 하지만, 자원이나 다른 요인의 제약에 의해 제한받기도 한다. 그러므로 사회복지사 등의 인권실천가는 자유의 향유를 제한하거나 억압하는 사회적 조건을 개선하기 위한 활동에 적극적으로 참여해야 한다.

3) 평등

모든 인간의 평등에 관한 가치는 세계인권선언 제1조에 ‘모든 사람은 존엄성과 권리에 있어서 평등하다’고 명시되어 있다. 이러한 평등의 개념은 수량적 평등(numerical equality), 비례적 평등(proportional equality), 그리고 기회의 평등(equal opportunity)으로 구분할 수 있다(송근원·김태성, 2004). 수량적 평등은 모든 사람을 똑같이 취급해 욕구나 능력의 차이에 관계없이 사회 자원을 분배하는 것으로 가장 적극적인 평등 개념이다. 비례적 평등은 개인의 욕구, 능력, 노력, 기여 정도에 따라 사회 자원을 다르게 분배하는 개념으로 공평 또는 형평성(equity)이라고 한다. 그리고 기회의 평등은 결과의 평등을 무시한 채 결과물을 얻을 수 있는 과정상의 기회만 똑같이 제공한다는 개념이다. 이러한 평등은 사회의 제한된 자원을 재분배해 사회 구성원의 삶의 질을 고르게 향상시킨다는 가치로서, 자유와 함께 인간의 인간다움을 실현하는 중요한 가치이다. 그러나 평등은 다양한 대인관계와 일상생활에서 불완전하며 성별, 인종, 종교 등에 따라 다양한 차별이 존재한다. 따라서 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 사회의 차별적 요소와 불평등을 감소시키고 모두의 평등을 제고하기 위한 활동에 적극적이어야 한다.

4) 정의

정의의 가치는 인권의 침해나 훼손이 있는 경우 이를 복구·구제하고, 상황에 따라 달라질 수 있는 부와 사회적 지위를 자유와 평등의 원칙에 부합하도록 분배하는 것이다. 이러한 정의는 법률에 정한 합법적 절차를 강조하는 절차상의 정의(procedural justice), 결

과로서의 분배의 정의를 강조하는 실질적 정의(substantive justice), 그리고 불의한 사회 현상을 예방하고 치료하는 사회 과정을 강조하는 능동적 과정으로서의 정의(justice as active process)를 모두 포함하는 개념이다(권중돈 외, 2011). 세계인권선언을 비롯한 각종 인권 문서에서 이러한 정의를 보호하기 위한 원칙과 조치 사항을 제시하고 있다. 그러나 이러한 정의의 가치를 구현하는 데 법, 경제, 복지 등의 사회제도가 인간 욕구의 충족과 자원의 공평한 공유를 보장하지 못하는 경우가 있다. 그러므로 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 정의와 사회정의를 위협하는 다양한 사회적 요소에 도전해 바로잡아 나가야 하며, 특히 사회적 보호를 필요로 하는 소수자 집단이 보다 나은 처우를 받고 적절한 권한과 자원을 배분받을 수 있도록 노력해야 한다.

5) 사회적 연대와 통합

연대(solidarity)란 ‘여럿이 함께 무슨 일을 하거나 함께 책임진다’는 사전적 의미를 갖고 있으며, 기계적 연대와 유기적 연대로 구분된다(Zoll, 2008). 기계적 연대는 공통의 이해와 속성에 근거한 개인과 집단의 연대를 말하며, 유기적 연대는 분화된 사회 속에서 질서를 유지하기 위해 상이한 역할을 수행하는 사회 구성원의 상이성에 근거한 연대를 의미한다. 모든 인간, 특히 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 다른 사람의 아픔과 고통을 이해하고 감정이입할 뿐만 아니라 고통받는 사람과 그 고통의 원인을 확인하고, 이들을 옹호하고 원조하는 연대의식을 형성하고 이를 이행할 책임이 있다. 그리고 기계적 연대를 통해서든 유기적 연대를 통해서든 사회 구성원의 상호의존성과 형제애를 복원해 사회통합을 이루어 가야 한다.

6) 평화

앞서 언급한 인권의 가치는 인권 개념을 지지하는 기초적 가치 요소라고 한다면 평화는 인권을 세상에서 구현하는 방법과 관련된 부가적 가치이다. 평화는 단순히 갈등이 없다는 의미를 넘어서 개인 내부, 타인 그리고 환경과의 조화를 이루고자 하는 노력을 포괄하는 개념이다. 인간관계나 사회생활에서 갈등은 피할 수 없는 현상이며, 이를

파괴적이고 폭력적인 방법으로 해결할 경우 이에 관여된 인간은 고통을 피할 길이 없다. 물론 인권을 제약 또는 침해하는 갈등을 해결하기 위해 파괴적이고 폭력적 방법을 사용한 급진적 변화를 도모하기도 하지만, 이 경우 갈등은 깊어지고 관여된 사람들 간에 증오심이 형성되고 복수를 위해 또 다른 폭력적 방법을 사용하는 악순환이 반복된다. 그러므로 인권의 제약이나 침해를 야기하는 갈등을 해결하기 위해서는 평화적이고 비폭력적인 방법을 사용해 점진적 변화를 도모해야 한다. 그러므로 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 대인관계상의 갈등과 집단 간 갈등을 해결하기 위해 직면과 저항을 피할 수는 없지만, 옹호나 조정, 중재 등의 평화적이고 비폭력적 방법을 사용해 점진적 변화를 도모해 나가야 한다.

7) 인류 및 환경과의 조화

지구촌 시대의 인권 개념은 특정 국가나 시민사회 그리고 인간관계 측면에 국한하지 않고, 전체 인류와 자연환경의 관계로까지 범위가 확대되어야 한다. 21세기의 지구촌은 불합리한 세계경제 구조, 자원과 부의 불평등, 심화되는 국가 간의 양극화 같은 전 지구적 문제가 심각해지고 있다. 또한 물 부족, 지구온난화, 환경오염과 파괴 같은 환경 문제는 인간의 생존 자체를 위협하고 있다. 이러한 지구촌 문제와 환경문제를 예방, 감소 또는 해결하지 않는 한 인권은 심각하게 위협받을 것이며 그 의미를 상실하는 상황에 이를 수도 있다. 그러므로 사회복지사를 비롯한 인권실천가는 전 세계와 자연환경의 조화를 달성하기 위한 노력을 적극적으로 기울여 나가야만 진정한 의미의 인권을 현실 세계에서 구현할 수 있다.

3. 인권의 발달

인권의 사상적 뿌리는 중세 이전에도 분명히 존재했다. 그러나 현재 사용되는 인권 개념은 봉건사회인 중세의 계급 질서를 타파하고 근대국가를 건립하는 과정에서 모든

인간이 평등하다는 사실을 깨닫기 시작한 17~18세기에 생겨났다(차병직, 2006). 하지만 사회가 변화하면서 인권의 개념 역시 점진적인 변화 과정을 거치게 된다. 인권의 개념은 억압에 저항한다는 소극적 단계 즉, 시민적·정치적 권리에 대한 관심에서 출발해 인간의 욕구 충족과 자원의 생산에 관한 배분의 권리를 긍정하는 적극적 단계 즉, 경제적·사회적·문화적 권리에 대한 요구로 발전해왔다. 그리고 현대사회에서는 전체 인류를 위한 합법적이며 보편적 욕구 즉, 평화와 발전에 대한 권리와 파괴로부터 보호된 깨끗한 환경에 대한 권리 등의 집합적 권리로 변화하고 있다.

이러한 인권 개념의 발달 과정은 3세대 인권론으로 정리된다(이창수 외, 2005; 김미옥 외, 2006; Ife, 2000; Wronka, 1992). 제1세대 인권은 시민적·정치적 권리, 제2세대 인권은 경제적·사회적·문화적 권리, 제3세대 인권은 연대권이다. 이러한 인권의 3세대에 걸친 발전 과정을 살펴보면 다음과 같다.

1) 1세대 인권: 시민권과 정치권

1세대 인권의 발달은 18세기 자유주의적 정치철학의 발달과 계몽주의에 그 기원을 두고 있다. 1세대 인권은 투표권, 언론의 자유, 집회의 자유, 공정한 재판과 법 앞의 평등, 공민권, 사생활의 보장, 자기표현의 권리, 종교의 자유, 공무담임의 권리, 시민생활과 사회활동에의 자유로운 참여 등을 포함하고 있다. 이와 아울러 존엄하게 대우받을 권리, 공공안전의 권리, 차별받지 않을 권리, 합법적 사업을 보호받을 권리, 협박·희롱·고문·강요 등을 받지 않을 권리가 포함된다. 이러한 권리는 개인의 가치에 대한 자유주의적 견해에 기초하고 있는 것으로 국가가 개인에게 간섭하지 말 것을 요구하고 있으며, 반드시 보호되어야 할 권리로 규정하고 있다(Ife, 2000).

세계인권선언에서 1세대 인권에 포함되는 조항들을 살펴보면, 차별로부터의 자유(2조), 인간의 생명과 자유 그리고 안전에 대한 권리(3조), 노예나 기타 자발적이 아닌 예속 상태로부터의 자유(4조), 고문이나 비인간적인 처우 또는 처벌로부터의 자유(5조), 자의적인 체포·구금 또는 추방으로부터의 자유(9조), 공정하고 공개적인 재판을 받을 권리(10조), 사생활 및 통신에 간섭받지 않을 자유(12조), 재산을 소유하고 자의적으로 박탈당

하지 않을 자유(17조), 사상·양심·종교의 자유(18조), 의견·표현의 자유(19조), 평화적인 집회와 결사의 자유(20조), 자유로운 선거를 통해 정부에 참여할 권리(21조) 등이 있다. 그리고 이를 좀 더 구체화한 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약이 체결되어 있다.

1세대 인권은 세계인권선언에 포함된 공정한 대우, 선거권과 같은 시민적·정치적 권리(civil and political right)에 강조를 두고 있으며, 자유권으로 불린다. 이 권리는 소극적 권리(negative rights)로서 개인의 자유를 박탈하는 어떠한 것으로부터도 해방을 보장하도록 고안된 권리이다(UN Center for Human Rights, 2005). 즉, 1세대 인권은 인권침해의 예방과 권리의 보호 또는 방어에 중점을 두는 경향이 있다. 따라서 1세대 인권은 흔히 자연권(natural rights) 즉, 자연적 질서의 일부로서 우리 속에 내재하거나 소유하고 있는 권리를 말하며, 갈통(Galtung, 1994)의 컬러코드(color code)에 따라 분류하면 청색 인권(The Blue)에 해당한다. 즉, 1세대 인권은 사회 공동체 안에서 인정되는 개인적 권리의 침해를 예방하고 보호 또는 방어하는 데 중점을 두는 경향이 있다. 이처럼 1세대 인권 개념은 경제적·사회적 및 문화적 권리를 중시하지 않으며, 인권의 개념이 개인주의 이념에 지나치게 가치를 두는 서구의 시각이며, 이는 나머지 전 세계 국가들의 근본적 욕구를 반영하지 못한다는 비판에 직면해 있기도 하다(김미옥 외, 2006).

2) 2세대 인권 : 경제적·사회적·문화적 권리

2세대 인권은 18세기 자유주의가 아니라 19세기와 20세기의 사회민주주의 또는 사회주의 그리고 여타의 집단주의 운동에 그 지적인 기반을 두고 있다. 근대 시민혁명을 통해 획득한 자유가 진정한 자유가 되기 위해서는 인간다운 생활을 추구할 수 있을 때에만 가능하다.

그러나 1세대 인권은 인간에게 자유를 가져다주었지만, 사회경제적 불평등을 적극적으로 바꾸려하지는 않았으며, 그 결과로 여성에 대한 차별과 아동의 저임금·장시간 노동과 같은 열악한 인권 상황이 지속되었다. 즉, 자유는 확보했지만, 이를 향유할 수 있는 사회적·물질적 토대가 보장되지 못함으로써, 사회·경제적 약자의 권리 보장과 노동조건 개선 등을 비롯한 실질적인 평등을 담보할 수 있는 인권 개념과 이에 대한 실

천 노력이 필요하게 된 것이다(<http://www.sarangbang.or.kr>)

결국 2세대 인권은 국가가 훨씬 능동적이고 적극적인 역할을 수행할 것을 요구하고 있기 때문에, 적극적 권리(positive rights)로 불린다. 국가는 1세대 인권처럼 단지 권리를 보호하기보다는 다양한 사회적 급여를 통해 사회정의 실현하고, 결핍으로부터의 해방을 도모하며, 사회·경제·문화생활에 대한 참여를 실질적으로 보장하기 위해 노력해야 한다(Ife, 2000; UN Center for Human Rights, 2005). 이런 점에서 2세대 인권은 사회권으로 불리며, 갈통의 컬러코드 분류에 따르면 적색 인권(The Red)에 해당한다.

2세대 인권에 포함되는 세계인권선언의 조항을 살펴보면, 사회보장에 대한 권리(22조), 일할 수 있는 권리, 실업으로부터 보호받을 권리 등(23조), 유급휴가 등 휴식과 여가를 가질 권리(24조), 건강 및 행복에 필요한 생활수준을 누릴 수 있는 권리(25조), 교육을 받을 권리(26조), 문화생활에 참여하고 과학의 혜택을 누릴 권리(27조) 등이다. 그리고 이를 보다 구체화한 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약이 체결되어 있다.

3) 3세대 인권 : 집단적 권리 또는 연대의 권리

3세대 인권은 20세기 들어서야 인권으로 인식된 것으로, 1세대와 2세대 인권이 개인적 수준의 권리라고 한다면 3세대 인권은 집단적 수준의 권리라고 할 수 있다(Ife, 2000). 인권의 성립과 발전 과정에서 서구 사회가 자신들의 관점으로 인권을 개념화하고 보장하는 과정에서 제3세계를 식민지화하는 희생의 대가로 자신들의 인권을 신장시켰다고 해도 과언이 아니다(Reighert, 2003). 그 결과 제3세계의 대다수 국민은 억압과 착취를 경험했고, 오늘날까지도 심각한 빈곤과 정치적 혼란을 겪고 있다.

따라서 오늘날 제3세계 국민은 인간다운 생존을 보장받기 위해 권력과 자원, 부(富) 그리고 기타 중요한 가치의 세계적인 재분배를 요구하게 되었고, 서구적 관점에서 벗어나 '아시아적 가치'에 기반을 둔 인권을 옹호하는 관점이 등장하게 되었다(Ife, 2000). 그리고 지구촌 시대에 진입한 현 시점에서 인류가 직면한 많은 인권 문제는 개별 국가의 힘만으로는 대처할 수 없다는 인식 또한 3세대 인권 개념의 발달을 촉진하게 되었다.

이런 점에서 집단권 또는 연대권으로 불리는 3세대 인권은 아직 형성 단계에 있는

개념으로 그 개념을 명확하게 제시할 수는 없다. 그러나 세계인권선언과 국제인권규약에 포함된 내용으로는 자결권(자신들의 정치적 지위를 자유로이 결정하고 경제·사회·문화의 발전을 자유롭게 추구할 수 있는 권리), 천연 재화와 자원을 자신들을 위해 자유롭게 처분할 수 있는 권리, 우주 자원·과학·기술·기타 정보의 발전 결과와 문화적 전통·유적·기념물 등 인류 공동의 유산에 공동으로 참여하고 혜택을 받을 수 있는 권리 등이 포함된다(김미옥 외, 2006).

이와 같은 3세대 인권은 집단 수준에서 정의될 때만 의미를 갖는 권리로서, 개인에게 적용되기보다는 지역사회, 전체 국민, 국가, 지구촌에 더 잘 적용될 수 있는 권리 개념이다. 즉, 3세대 인권은 세계무역과 경제성장으로부터 혜택을 받을 권리, 인도적 구호를 받을 권리, 조화로운 사회에서 살 권리, 오염되지 않은 공기와 깨끗한 물을 마실 권리와 같은 환경권까지를 포함하는 것으로 전 세계 국가들 간에 적용되는 인권이다. 이러한 권리는 컬러코드 인권 분류에 따르면, 녹색 인권(The Green)에 해당한다.

하지만 3세대 인권 보장을 위한 인권 조약과 협정이 성문화된 것은 아직 초기 단계에 있고, 그 권리를 보호하고 실현하기 위해 마련된 국제법적 장치 또한 초보적 형태에 머물러 있다(Life, 2000; UN Center for Human Rights, 2005). 앞으로 3세대 인권은 인권 연구나 투쟁의 중요한 영역으로 부상할 것이고, 이로써 의미 있는 논쟁이 지속될 것이며, 집단적 차원 또는 전 세계적 차원에서 이를 보장하기 위한 다양한 장치와 기제들이 마련되어갈 것으로 보인다.

4. 국제인권장전의 내용

인권은 국가가 국민 그중에서도 귀족과 맺은 계약에서 출발하는데, 문서로 국민의 권리를 보장하는 제도는 1215년 영국의 존(John) 왕이 발표한 일부 귀족층의 봉건적 자유를 허용한 마그나 카르타(Magna Carta)가 그 기원이다. 이후 영국의 권리청원(1628), 인신보호법(1679), 권리장전(1689), 미국의 버지니아 권리장전(1776)과 미국의 독립선언(1776), 프랑스의 인간과 시민의 권리선언(1789), 독일의 프랑크푸르트 헌법(1849)과 바이마르 헌

법(1919) 등을 통해 인권의 영역과 세부 항목들이 좀 더 구체화되었다(김용자, 1998).

근대국가에서는 헌법에 국민의 인권 보장을 명문화했으나, 전체주의 국가의 출현으로 군소국가의 자주권과 인권침해가 심각한 문제로 대두되면서 국내법뿐 아니라 국제적으로 기본적 인권을 보장하기 위한 장치를 마련할 필요성이 생기게 되었다. 특히 제2차 세계대전 이후 국제적 인권 보장 체계를 구축할 필요성이 더욱 높아지면서, 1945년 유엔헌장을 공포해 유엔 회원국 국민의 인권 및 기본적 자유를 존중하기 위한 국제적 협력 체계를 구축할 것을 천명하게 되었다.

이후 유엔 인권위원회는 국제노동기구(ILO), 교육·과학·문화기구(UNESCO), 여성지위위원회 등의 다른 유엔 기구들과 협력해 인권에 대한 기준을 설정하고 각종 국제 인권 문서를 마련하게 되었다. 그중 가장 대표적인 문서는 세계인권선언, 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약(A규약), 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약(B규약)과 제1·2 선택의정서이며, 이를 통틀어 국제인권장전이라 한다(국가인권위원회, 2004). 이에 다음에서는 국제인권장전의 주요 내용을 간략히 살펴보고자 한다.

1) 세계인권선언

세계인권선언은 1948년 12월 10일 유엔총회에서 만장일치로 채택되었으며, 유엔이 인간의 존엄성과 인권, 기본적 자유에 대한 정의를 천명한 최초의 역사적 문서이다. 세계인권선언은 기존의 인권 관련 문서와 선언, 그리고 여러 국가의 헌법과 법률에서 명기하고 있는 인권 항목을 총망라한 것이다. 세계인권선언은 서문과 30개 조문으로 구성되어 있으며, 모든 인간이 어떠한 차별도 받지 않고 영위할 수 있는 인권과 기본적 자유에 관한 항목을 담고 있다(국가인권위원회, 2004).

제1조는 세계인권선언의 기본 철학을 담고 있다. 즉, 자유와 평등의 권리는 천부적 권리로, 양도할 수 없는 권리이며 모든 인간은 이를 향유할 자격이 있다는 대전제를 천명하고 있다. 제2조는 인권과 기본적 자유를 향유함에 있어서의 평등과 차별 금지에 관한 기본 원칙을 규정하고 있다. 제3조는 모든 다른 권리의 향유에 없어서는 안 되는

최우선적 권리인 생명과 자유와 안전의 권리를 천명하고 있다.

제4조부터 제21조까지는 자유권 즉, 시민적·정치적 권리에 관한 조항이다. 노예나 기타 자발적이 아닌 예속 상태에 있지 않을 권리, 고문 또는 비인간적인 처우나 처벌을 받지 않을 권리, 자의적인 체포·구금 또는 추방을 받지 않을 권리, 법 앞에서 인간으로서 인정받을 권리, 법 앞의 평등과 효과적인 법의 구제를 받을 권리, 독립적이고 공정한 법정에 의해 공정한 재판과 공개심리를 받을 권리, 유죄로 입증되기 전까지는 무죄로 추정받을 권리, 사생활·가족·주거·통신의 자의적 침해받지 않을 권리, 자유로운 이동과 주거의 권리, 망명의 권리, 국적을 가질 권리, 혼인해 가정을 꾸릴 권리, 재산을 가질 권리, 자유로운 사상과 양심과 종교의 권리, 자유로운 의견과 표현의 권리, 평화적인 집회와 결사의 권리, 자국의 통치에 참여할 권리, 평등하게 공무를 맡을 권리 등이 포함되어 있다.

제22조부터 제27조는 모든 사람이 사회의 일원으로서 갖게 되는 경제적·사회적·문화적 권리 즉, 사회권에 관한 조항이다. 즉, 사회보장제도의 수급을 받을 권리, 근로의 권리, 동등한 노동에 대해 동등한 보수를 받을 권리, 휴식과 여가의 권리, 건강과 복지를 유지할 수 있는 생활을 영위할 권리, 교육을 받을 권리, 공동체의 문화생활에 참여할 권리 등이 포함되어 있다.

제28조부터 제30조까지는 결론에 해당하는 조문이다. 이 조항들은 모든 사람이 세계인권선언에 명시된 인권과 기본적 자유가 온전히 실현될 수 있는 사회적 및 국제적 질서에 관한 권리를 가진다고 선언하고, 개인이 속한 공동체에 대해 저야 할 책임과 의무를 강조하고 있다.

2) 국제인권규약

국제인권규약은 세계인권선언이나 헌장보다 강제성이 강한 인권에 관한 국제 문서로서, 국가의 인권 증진에 관한 의무를 규정하고 있다. 대표적인 국제인권규약으로는 1966년에 유엔에서 채택해 1976년에 발표한 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약(A규약)과 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약(B규약)이 있는데 이에 대해 살펴보면

다음과 같다(국가인권위원회, 2004).

인권에 관한 2개의 국제규약의 서문, 제1조, 제3조, 그리고 제5조의 내용은 거의 동일하다. 서문에서는 국가가 모든 구성원의 인간 존엄성과 평등하고 양도할 수 없는 권리를 인정하고 세계인권선언에 명시된 인간의 자유권과 사회권을 향유할 수 있는 여건을 조성하고 촉진할 의무를 지니고 있음을 규정하고 있다. 제1조는 국가의 자결권은 만국 공통의 권리이며, 이를 존중하고 실현하기 위해 노력할 것을 권고하고 있다. 제3조는 남성과 여성이 평등한 인권을 누릴 수 있는 권리가 있으며 이를 실현하기 위한 노력을 권고하고 있다. 제5조는 인권과 기본적 자유 중 일부를 제한 또는 침해해서는 안 된다고 규정하고 있다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약은 A규약으로도 불리며, 서문과 제31조로 구성되어 있으며, 사회적·경제적·문화적 권리 즉, 사회권에 관한 조항을 담고 있다. 이 국제규약에 제시된 사회권 항목은 제6~15조에 나타나 있다. 즉, 정당하고 쾌적한 근로조건을 향유할 권리, 노조를 결성하고 가입할 권리, 사회보험을 비롯한 사회보장제도의 수급을 받을 권리, 가족 특히 어머니, 아동과 유아들이 최대한의 보호와 지원을 받을 권리, 적절한 생활수준을 성취할 권리, 성취 가능한 최상의 신체적 및 정신적 건강을 향유할 권리, 교육을 받을 권리, 그리고 문화생활을 영위할 권리가 규정되어 있다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약은 B규약으로도 불리며, 서문과 53조로 구성되어 있으며, 시민권과 정치권 즉, 자유권에 관한 조항을 담고 있다. 이 조약에 포함된 인권 항목으로는 생명권, 고문 및 비인도적 대우나 처우를 받지 않을 권리, 노예 또는 강제노동을 받지 않을 권리, 자의적 체포나 구금을 당하지 않을 권리, 인간적 처우를 받을 권리, 거주 이전의 자유와 주거를 선택할 자유, 평화적 집회의 권리, 결사의 자유, 혼인과 가정을 꾸릴 권리와 의무, 아동의 권리 보호를 위한 조치 강구, 공무에 참여하고 선거에 의해 선출될 권리, 보편적인 평등권에 입각해 공직을 받을 권리, 사상과 양식 및 종교의 자유, 의사 표현의 자유, 외국의 추방에 대한 제한, 법원에서 평등한 대우를 받고 소송 절차상의 정당한 권리, 형법의 소급 적용 금지, 차별·적개심·폭력사태를 선동하는 행위의 금지, 사생활·가족·통신 등의 자유, 명예와 평판에 대한 불법적 훼손의

금지, 민족·종교·언어적 소수집단의 권리 보호 등이 포함되어 있다.

5. 인권의 영역과 항목

인권 개념의 포괄성과 복잡성으로 인해 인권의 영역과 세부 항목을 면밀히 검토해야만 인권을 보다 쉽게 이해할 수 있다. 이에 앞서 살펴본 세계인권선언, 시민적·정치적 권리에 관한 국제조약, 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약을 근거로 보면, 인권의 영역은 인간의 존엄권, 경제적·사회적·문화적 권리 및 시민적·정치적 권리라는 영역과 이러한 영역의 인권이 침해받을 경우 이를 회복, 구제받을 수 있는 권리인 법 절차적 권리로 구성되어 있음을 알 수 있다. 이러한 인권의 영역과 세부 항목을 살펴보면 <표 1-1>과 같다.

<표 1-1> 국제인권장전에 나타난 인권의 영역과 항목

영역	하위영역	세부 항목
인간의 존엄에 관한 권리	인간의 존엄권	천부적 자유와 존엄, 생명권, 신체의 자유와 안전, 강제노동·노예금지, 고문금지, 법 앞에 평등, 차별금지
시민적·정치적 권리	시민적 권리	사생활의 자유(명예·명성·정보통신·통신·혼인선택 포함), 거주이전의 자유, 국적 취득권, 아동의 권리, 재산소유권, 사상·양심·종교의 자유
경제적·사회적·문화적 권리	정치적 권리	의사표현의 자유(알권리, 정보접근권 포함), 언론·출판의 자유, 집회·결사의 자유, 참정권(발안권, 참정권, 공무참여권, 청원권 포함)
경제적·사회적·문화적 권리	경제적 권리	사회보장권, 노동에 대한 권리, 적정보수의 권리, 유리한 노동조건 향유권, 노동조합의 권리
	사회적 권리	가족형성권, 적정 생활수준 향유권(식량권, 물에 대한 권리, 주거권, 건강권 포함)
	문화적 권리	교육에 대한 권리, 문화생활참여(과학기술향유권, 저작권, 자기문화향유권 포함), 인권 질서 추구권

법 절차적 권리

법 절차적 권리

법적 인격체의 인정, 법적 구제권, 인신보호, 공정·신속재판을 받을 권리, 적법절차, 무죄추정, 죄형법정주의, 수형자의 권리

* 자료 : 이창수 외(2005). 인권관련 정부통계 현황에 대한 실태조사. 국가인권위원회.

우리나라 헌법 제10조부터 제37조에는 자유권과 사회권을 망라한 기본권 조항이 규정되어 있다. 헌법 제10조는 “모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다”고 규정해 인간의 존엄과 행복추구권 등을 명시하고 있다. 인권이란 인간이 생활하는 모든 영역의 기본 원칙이기 때문에 헌법에 있는 한정된 기본권 조항으로 모든 인권의 내용을 담아내기 사실상 불가능하다. 이에 대해 헌법 제37조 제1항은 “국민의 자유와 권리는 헌법에 열거되지 아니한 이유로 경시되지 아니한다”고 규정해, 개인의 인권이 헌법에 기본권으로 명시되지 않았다고 하더라도 보호받아야 한다는 점을 인정하고 있다.

국가인권위원회법 제2조 1에서는 “인권이라 함은 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다”고 정의하고 있다. 이러한 정의는 인권을 결국 국내법에 의한 법적 권리로서의 성질뿐 아니라 인간의 자연권적인 권리를 폭넓게 수용하는 것이라 할 수 있다.

우리나라의 헌법, 국가인권위원회법 그리고 기타의 법률에서 개인이 보장받을 수 있는 권리로 명기하고 있는 기본권은 <표 1-2>에서와 같이 ① 일반적 기본권(행복추구권, 평등권) ② 자유권적 기본권 ③ 사회권적 기본권 ④ 청구권적 기본권으로 그 영역을 분류할 수 있다(최용기, 1999).

〈표 1-2〉 법률에 나타난 인권 영역과 항목

영역	하위 영역	세부 항목
일반적 기본권	행복추구권	행동자유권과 인격의 자유발현권
	평등권	성, 종교, 사회적 신분 등에 의한 차별 금지
자유권적 기본권	신체의 자유권	불법 체포 및 구속으로부터의 자유, 불법강제 노역으로부터의 자유
	사생활에 관한 자유권	사생활의 비밀과 자유, 주거의 불가침, 거주 및 이전의 자유, 통신의 불가침
	정신적인 활동에 관한 자유권	양심의 자유, 종교의 자유, 학문과 예술의 자유, 표현의 자유(개인적·집단적 표현의 자유)
	경제생활에 관한 자유권	재산권의 보장, 직업 선택의 자유
	정치활동에 관한 자유권	정치활동의 자유, 참정권
사회권적 기본권	인간다운 생활을 할 권리	사회보장(사회보험, 공적 부조를 받을 권리), 사회복지의 혜택을 받을 권리
	교육을 받을 권리(교육문화권)	균등하게, 능력에 따라 교육받을 권리
	근로의 권리	국가의 고용증진의 의무
	근로자의 3권	근로자의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권
	환경권	쾌적한 환경에서 생활할 권리, 쾌적한 주거생활을 할 권리
	보건에 관한 보호를 받을 권리	모든 국민의 보건상의 보호, 모성의 보건상의 보호, 혼인과 가족생활의 보장
청구권적 기본권	청원권, 재판의 청구권, 형사보상 청구권, 국가배상 청구권, 범죄 피해자의 구조 청구권	

* 자료: 최용기(1999), 법과 인권, 서울: 대명출판사.

이와 같이 우리나라의 헌법과 제반 법률에서 인권에 대한 사항을 규정하고 있지만, 법률에 규정된 인권은 진정한 의미의 인권이 아니며, 기본권에 해당한다. 인권은 인권 사상을 바탕으로 해 인간이 인간이기 때문에 당연히 누리는 인간의 생래적·천부적 권리를 의미하는 반면, 기본권은 헌법이 보장하는 국민의 기본적 권리를 의미한다. 그러므로 기본권은 인류가 인권의 개념으로 만들어온 권리를 제도적으로 인정한 것이므로, 법률에 명시된 기본권은 결국 인권의 구체적 구현 형태에 불과하다.



II 노인 인권의 이해

1. 노인 인권에 관한 국제 원칙과 계획

1) 노인 인권에 대한 국제 원칙의 역사

장애인, 여성, 아동, 난민 등 사회적 약자 및 소수자의 인권을 보호하기 위한 국제인권조약은 존재하지만, 노인의 인권을 보호하기 위한 조약은 존재하지 않는다(국가인권위원회, 2007a; 국가인권위원회, 2007b). 그러므로 노인의 인권을 보호하기 위한 국제적 노력을 파악하려면 세계인권선언, 시민적·정치적 권리에 관한 규약, 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 규약, 유엔을 중심으로 한 노인 인권에 관한 국제 원칙과 계획을 살펴보아야 한다.

국제사회에서 노인 인권에 관한 논의가 본격화한 것은 1980년대이지만, 제2차 세계대전 직후인 1948년 유엔에서는 ‘노인의 권리 선언’을 채택했다. 이 선언에서는 노인의

권리를 신체적·정신적 건강권, 안전·안심에 대한 권리, 존경받을 권리 등 10가지 권리로 제시하고 있는데, 사회권이 중핵을 이루고 있다(박수천, 2005). 1980년대에 세계적으로 인구 고령화에 관한 관심이 증가하고, 고령화 문제에 접근할 수 있는 행동 계획을 마련하기 시작하면서 유엔의 노인 인권 보호에 관한 활동이 전개되었다. 1982년 유엔은 오스트리아 빈에서 고령화에 관한 국제행동계획(International Plan of Action on Ageing)을 채택했다. 이 계획은 고령화, 노인 문제 관련 정책과 사업의 수립·지침을 위한 최초의 국제적인 도구이며, 건강과 영양 등 7개 하위 분야에서 실시되어야 할 정책 방향 62가지를 권고하고 있다(보건복지부, 2000).

1990년에는 10월 1일을 세계노인의 날(International Day for the Elderly)로 정했으며, 1991년에는 노인을 위한 유엔원칙(United Nations Principles for Older Persons)을 채택했다. 여기에서는 자립(Independence) 등 5개 영역에서 정부가 고려해야 할 18개의 원칙을 제시하고 있다(국가인권위원회, 2004). 또한 2002년 채택된 마드리드 고령화국제행동계획(International Plan of Action on Ageing)에서는 ‘노인과 발전, 노년까지의 건강과 안녕 증진, 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보’를 위해 117개의 행동 계획을 실행에 옮길 것을 권고하고 있다(보건복지부, 2002).

한편 사회보장 측면의 노인 인권 보장에 기여한 국제적인 활동은 국제노동기구(ILO)가 1952년 채택한 ‘사회보장의 최저기준에 관한 협약’이며, 1967년에는 ‘장애·노령·유족연금에 관한 128호 협약’으로 노령연금의 지침을 제시함으로써 노인 인권 보장에 기여했다. 아울러 경제협력개발기구(OECD)는 고용, 노인 등 사회보장제도 전반에 관한 각국 동향의 비교분석과 정책 대안을 통해 노인 인권 증진에 기여했으며, 1998년 ‘고령화 사회에 대비한 7대 원칙’을 제시했다(박수천, 2005; 이석준, 2001). 이러한 노인 인권 보호를 위한 주요 국제원칙과 계획을 살펴보면 <표 1-3>과 같다.

<표 1-3> 노인 인권과 관련된 국제 연표

연도	제목	주요 내용
1948	유엔 노인의 권리선언	안심, 안전, 존경 등 사회권을 중심으로 10가지 권리 제시
1952	ILO 사회보장의 최저기준에 관한 협약	보편적 사회보장 헌장ILO가 제시한 9가지의 사회적 위험에 노령보장이 포함됨
1967	ILO 장애·노령·유족연금에 관한 128호 협약	노령연금 지침 제공, 국가별 특성 반영
1982	유엔 고령화에 관한 국제행동계획	고령화에 관한 세계회의에서 채택, 노인인권의 정책·사업의 실천적 지침 제공(62항 권고), NGO의 자발적 활동 장려
1991	노인을 위한 유엔 원칙	국제행동계획 중 인도적 측면 강조, 5개 원칙(자립, 참여, 보호, 자아실현, 존엄), 18개 권리 명시
1998	OECD 고령사회대비 7대원칙	퇴직대비정책; 공공부채, 퇴직 후 소득, 조기 퇴직, 금융시장과 연금제도, 생산인력, 보건정책; 시설보호 대 재가보호 총괄; 전략적 틀
2002	고령화국제행동계획	노인과 발전, 노년까지 건강과 안녕 증진, 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보

* 자료 : 박수천(2005), 노인 인권 보호의 세계 동향과 성년후견인제 도입방안, 한국노인복지학회 2005년 추계학술대회 자료집, 15; 국가인권위원회 인권백서발간위원회(2004), 인권백서, 30.

2) 유엔 국제고령화행동계획

유엔 국제고령화행동계획(International Plan of Action on Ageing)은 고령화에 따른 노인 문제 예방과 해결을 위한 정책 및 사업 계획 수립에 필요한 지침을 제시한 최초의 국제적인 행동 원칙이다. 비엔나(Vienna) 계획이라 불리는 이 계획은 1982년 오스트리아 빈에서 개최된 세계고령화총회(World Assembly on Ageing)에서 채택되고 같은 해 유엔 총회에서 인준되었다. 이 계획은 인구 고령화 문제에 효과적으로 대처할 수 있도록 정부와 시민사회의 역량을 강화하고 노인들의 잠재적 개발 능력과 의존 필요성을 알리는 것을 목적으로 한다. 여기에는 건강과 영양, 노인 소비자의 보호, 주거와 환경, 가족, 사회복지, 소득 보장과 고용, 교육 등 7개 하위 분야에서 실시되어야 할 정책 방향 62가지의 권고가 포함돼 있다.

3) 노인을 위한 유엔원칙

노인을 위한 유엔원칙(United Nations Principles for Older Persons)은 1991년 12월 16일 유엔총회(결의 46/91)에서 채택되었으며, 자립·참여·보호·자아실현·존엄의 5가지 주요 원칙을 제시하고 있다(보건복지부, 2000). 자립의 원칙과 관련해 노인은 소득 보장, 가족과 지역사회의 지원 및 스스로의 힘을 통해 적절한 음식, 식수, 주거, 의복, 의료 서비스 등에 접근할 수 있어야 한다고 언급하고 있어 노인의 사회권이 보장되어야 함을 강조하고 있다.

또한 노인은 그들의 존엄성, 신념, 욕구 및 사생활에 대한 완전한 존중을 보장받아야 하며, 그들의 건강 보호와 삶의 질에 관해 결정할 수 있는 권리가 주어져야 할 뿐만 아니라 어떤 주거시설 또는 보호 및 치료시설에 거주할 때라도 인권과 기본적인 자유를 향유할 수 있어야 한다고 하여 시설 생활 노인의 인권 보호에 대한 언급도 구체적으로 하고 있다.

특히, 유엔원칙은 노인의 존엄성 보호가 매우 중요함을 강조하면서 노인은 자신의 존엄성을 지킬 수 있고, 안전하게 살 수 있으며, 착취 대상이 되어서도 안 되고, 육체적이나 정신적인 학대를 받아서도 안 된다고 언급해 각종 학대로부터 노인을 보호해야 하는 중요성을 지적하고 있다. 더불어 노인의 권리 보호를 위해서는 노인 자신이 집단의 일원으로서 행동해야 한다고 보고 있다. 5대 원칙의 주요 내용은 다음과 같다.

자립(Independence)

- 노인은 소득, 가족과 지역사회의 지원 및 자조를 통해 적절한 식량, 물, 주거, 의복 및 건강 보호에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 일할 수 있는 기회를 제공받거나, 다른 소득을 얻을 수 있는 기회에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 직장에서 언제 어떻게 그만둘 것인지에 대한 결정에 참여할 수 있어야 한다.
- 노인은 적절한 교육과 훈련 프로그램에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 개인의 선호와 변화하는 능력에 맞추어 안전하고 적응할 수 있는 환경에서 살 수 있어야 한다.
- 노인은 가능한 한 오랫동안 가정에서 살 수 있어야 한다.

참여(Participation)

- 노인은 사회에 통합되어야 하며, 그들의 복지에 직접 영향을 미치는 정책의 형성과 이행에 적극적으로 참여하고, 그들의 지식과 기술을 젊은 세대와 함께 공유해야 한다.
- 노인은 지역사회 봉사를 위한 기회를 찾고 개발해야 하며, 그들의 흥미와 능력에 알맞은 자원봉사자로서 봉사할 수 있어야 한다.
- 노인을 위한 사회운동과 단체를 형성할 수 있어야 한다.

보호(Care)

- 노인은 각 사회의 문화적 가치 체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 한다.
- 노인은 신체적, 정신적, 정서적 안녕의 최적 수준을 유지하거나 되찾을 수 있어야 하고 질병을 예방하거나 그 시작을 지연시키는 건강 보호에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 그들의 자율과 보호를 고양시키는 사회적 법률적인 서비스에 접근할 수 있어야 한다.
- 노인은 인간적이고 안전한 환경에서 보호, 재활, 사회적 정신적 격려를 제공하는 적정 수준의 시설 보호 서비스를 이용할 수 있어야 한다.
- 노인은 그들이 보호시설이나 치료시설에서 거주할 때도 그들의 존엄, 신념, 욕구와 사생활을 존중받으며, 자신의 건강 보호와 삶의 질을 결정하는 권리도 존중받는 것을 포함하는 인간의 권리와 기본적인 자유를 향유할 수 있어야 한다.

자아실현(Self-fulfillment)

- 노인은 자신의 잠재력을 완전히 개발하기 위한 기회를 추구해야 한다.
- 노인은 사회의 교육적, 문화적, 정신적 그리고 여가에 관한 자원에 접근할 수 있어야 한다.

존엄(Dignity)

- 노인은 존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 한다.
- 노인은 나이, 성별, 인종이나 민족적인 배경, 장애나 여타 지위에 상관없이 공정하게 대우받아야 하며, 그들의 경제적인 기여와 관계없이 평가되어야 한다.

4) 마드리드 고령화국제행동계획

마드리드 고령화국제행동계획(International Plan of Action on Ageing)은 세계적인 인구고령화 현상에 대응해 2002년 유엔이 스페인 마드리드에서 개최한 제2차 세계고령화회의에서 채택되었다. 이 행동계획의 목적은 모든 사람이 존엄성을 갖고 노후를 안전하게 보내며 완전한 권리를 가진 시민으로서 사회에 계속적으로 참여하도록 보장하는 것이다.

이 계획은 서문, 행동을 위한 권고, 이행과 후속조치라는 3개의 장 132개 문항으로 구성되어 있으며, 노인과 발전, 노년까지의 건강과 안녕 증진, 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보라는 세 가지 주요 방향을 설정하고 그 아래 18개 분야의 과제를 제시하면서 분야별 목표와 다양한 행동 지침을 권고하고 있는데, 주요 내용은 다음과 같다(보

건복지부, 2002).

I. 서문

2002 고령화국제행동계획에 담겨 있는 중심적인 여러 가지 주제는 다음과 같다.

- (a) 모든 사람의 인권과 모든 노인의 기본적인 자유의 완전한 실현
- (b) 노년기의 빈곤 해소 및 노인을 위한 유엔원칙을 세우는 목표를 재확인하는 것을 포함해 안전한 노후의 달성
- (c) 노인들이 소득활동과 봉사활동을 포함해 사회의 경제·정치·사회적 생활에 완전하고 효과적으로 참여할 수 있게 능력을 부여하기
- (d) 노인들이 단일한 동질 집단이 아니라는 것을 인식하면서, 노후에 지역사회에서의 평생교육과 참여와 같은 것은 물론, 전 생애를 통한 개인 개발, 자아실현 및 복지를 위한 기회 제공
- (e) 개인의 경제적·사회적·문화적 권리 및 시민적·정치적 권리의 완전한 향유와 노인에 대한 모든 형태의 폭력과 차별의 철폐
- (f) 특히, 성차별의 철폐를 통해 노인의 성 평등 달성
- (g) 사회개발을 위해 가정, 세대 간 상호의존, 연대와 호혜주의의 중요성 인식
- (h) 예방적 보건의료와 재활 관련 보건의료를 포함한 노인을 위한 보건의료, 지원, 사회적 보호의 제공
- (i) 국제행동계획을 실제적인 행동으로 전환함에 있어 모든 수준의 정부, 시민사회, 민간 분야 및 노인들 사이의 협력 관계 촉진
- (j) 특히 개도국에서 과학적 연구와 전문적 지식을 강화하고, 기술의 가능성을 고령화가 개인, 사회, 건강 분야에 미치는 영향에 초점을 맞추도록 하는 것
- (k) 노화 과정에 있는 노인에게 고유한 상황과 노인들의 특수한 환경에 대한 인식 및 노인들에게 직접 영향을 미치는 결정에 노인들이 자신들의 목소리를 효과적으로 낼 수 있는 방법을 찾을 필요성에 대한 인식

II. 행동을 위한 권고

A. 주요 방향 I: 노인과 발전

- 과제 1: 사회와 발전에 적극적인 참여
- 과제 2: 근로와 고령화되고 있는 노동력
- 과제 3: 농촌개발, 이주 및 도시화
- 과제 4: 지식, 교육 및 훈련에의 접근
- 과제 5: 세대 간 연대성
- 과제 6: 빈곤 해소
- 과제 7: 소득 보장, 사회보장 및 빈곤 예방
- 과제 8: 긴급 상황

B. 주요 방향 II: 노년까지의 건강과 안녕 증진

- 과제 1: 전 생애에 걸친 건강 증진과 안녕
- 과제 2: 보건의료 서비스에 대한 보편적이고 평등한 접근
- 과제 3: 노인과 에이즈
- 과제 4: 보호 제공자와 보건 전문가의 훈련
- 과제 5: 노인들의 정신 건강 욕구
- 과제 6: 노인과 장애

C. 주요 방향 III: 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보

- 과제 1: 주택과 주거환경
- 과제 2: 보호 및 보호 제공자 지원
- 과제 3: 유기, 학대 및 폭력
- 과제 4: 노화의 이미지

2. 노인 인권의 개념과 영역

노년기라는 특정 연령대에 속해 있는 노인은 다른 연령 집단과 다름없이 인간이 누리는 모든 권리를 향유할 수 있는 인권의 주체이다. 그러므로 앞에서 살펴본 인권의 개념과 노인 인권의 개념은 다르지 않고, 다만 그 대상이 노인으로 국한될 뿐이다. 따라서 노인의 인권은 '노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는

데 필요한 모든 권리'(이석준, 2001; 박수천, 2005; 권중돈, 2012b)이다. 그러나 인간다운 생활을 할 수 있는 권리라는 노인 인권에 대한 개념 정의는 매우 추상적이며, 노인의 특성과 사회적 환경을 충분히 반영하지 못하고 있으므로, 노인의 인권을 보다 구체적으로 개념화할 필요가 있다.

노인을 위한 국제인권규약은 채택되지 않고 있지만, 앞서 살펴본 노인 인권에 관한 국제원칙과 계획, 법률 그리고 노인 인권에 관한 기존 연구를 살펴보면, 노인 인권의 영역과 세부 권리 내용을 추론할 수는 있다. 1969년 백악관 노인회의에서 채택된 미국의 노인헌장에서는 노인의 권리를 9가지로 명기하고 있다.

미국 노인헌장에서는 노인이 ① 인간으로서의 역할을 수행할 수 있는 권리 ② 각자의 능력에 따라 취업할 수 있는 권리 ③ 노후 생활의 궁핍을 면할 수 있는 권리 ④ 여가·교육 및 의료에 대한 지역사회의 자원을 공평하게 향유할 수 있는 권리 ⑤ 노후의 필요를 충족시킬 수 있는 주거에 거주할 수 있는 권리 ⑥ 가족의 최선의 이익에 반하지 않는 한 정신적·경제적 원조를 받을 수 있는 권리 ⑦ 본인이 원하는 경우에는 독립해 생활할 수 있는 권리 ⑧ 생존이나 사망 시에도 인간으로서의 존엄성을 잃지 않을 권리 ⑨ 노후를 풍부하게 보내는 데 필요한 모든 지식에 접근할 수 있는 권리를 지닌다고 규정하고 있다(권중돈, 2006).

우리나라의 노인복지법 제2조에서는 노인은 존경받으며 건전하고 안정된 생활을 할 권리와 능력에 따른 경제활동 및 사회활동 참여 권리를 지님과 동시에 심신의 건강 유지와 사회 발전에 기여할 의무를 규정하고 있다. 국가인권위원회의 국가인권정책기본계획(2006)에서는 노인의 주거권, 건강권, 사회복지권이라는 세 가지 권리 보장을 노인 인권 증진의 목표로 규정하고 있다.

〈밝은 노후〉(2004)는 권리의 주체로서의 노인, 자기결정의 원칙, 잔존 능력의 존중과 활용, 노인의 가치와 존엄의 확보라는 인권 사상을 기반으로 하여, 노인의 권리 영역을 주거권, 고용보장의 권리, 건강권, 교육권, 소득보장권, 기타의 권리라는 6개 영역으로 구분하고 있다. 김미혜(1999) 역시 위와 같은 인권 사상을 기반으로 하여 ① 의식주 등을 보장받을 권리 ② 수발을 요구하고 받을 권리(수발청구권) ③ 적절하고 충분한 의료를 보

장받을 권리 ④ 적절한 노동과 이에 상응하는 소득을 보장받을 권리 ⑤ 재산상의 권리, 보호를 보장받을 권리 ⑥ 정치 및 정책에 참여할 권리 ⑦ 문화적 생활을 누릴 권리 ⑧ 권리 구제를 요구할 권리를 노인 인권의 영역으로 규정하고 있다.

서혜경(2001)은 노인들이 갖는 복지권에 ① 의식주 보장의 권리 ② 수발청구권 ③ 적절하고 충분한 의료 보장의 권리 ④ 노동과 적당한 소득 보장의 권리 ⑤ 재산상의 권리를 보호받을 권리 ⑥ 정치 및 정책에 참여할 권리 ⑦ 권리 구제를 요구할 권리가 포함된다고 보고 있다.

이상의 노인 인권에 관한 국제 원칙, 법률, 선행 연구에서 제시한 노인 인권의 영역과 내용이 각기 상이하긴 하지만, 노인의 인권 역시 인간존엄권, 자유권, 사회권 그리고 법 절차적 권리를 포함하는 것으로 볼 수 있다. 이에 본 교재에서도 노인 인권의 영역을 ① 행복추구권과 평등권 등의 인간존엄권 ② 신체적 자유권과 사생활에 관한 자유권, 정치·문화·종교 활동의 자유권, 차별과 학대를 받지 않을 권리 등을 포함하는 자유권 ③ 건강권, 환경권, 소득보장권, 국가와 사회로부터 부양받을 권리, 교육문화권, 노동기본권, 복지수급권 등의 사회권 ④ 청원권, 국가배상 청구권 등의 법 절차적 권리로 나눠 살펴본다. 이러한 노인의 인권 영역을 좀 더 세부적으로 제시하면 다음 〈표 1-4〉와 같다.

〈표 1-4〉 노인 인권의 영역과 세부적 권리

영역	인권 항목	세부적 권리
인간존엄권	행복추구권과 평등권	● 천부적 자유와 존엄, 생명권, 신체의 자유와 안전, 강제노동과 노예제도의 금지, 고문 금지, 법 앞에서의 평등, 차별 금지
자유권	신체자유권	● 불법 체포 및 구속으로부터의 자유, 불법 강제 노역으로부터의 자유
	사생활자유권	● 사생활의 비밀과 자유, 주거의 불가침, 거주 및 이전의 자유, 통신의 자유
	정신적 자유권	● 양심의 자유, 종교의 자유, 학문과 예술의 자유, 개인적 및 집단적 표현의 자유
	경제적 자유권	● 재산권의 보장, 직업 선택의 자유

자유권	정치적 자유권	● 정보접근권, 정치활동의 자유, 참정권
	경제권	● 연금수급권, 기초생활보장권, 노후경제생활 교육받을 권리 등
	노동권	● 은퇴 준비 교육권, 경제활동 참여권(기업체 취업, 창업, 노인일자리 사업), 적정 보수를 받을 권리, 적정 노동환경 요구권(산재보험 등) 등
	주거권	● 주거환경보장권(주택소유, 주거환경 개선, 임대보증금지원 등)
	건강권	● 건강증진권(건강교육, 건강상담, 건강교실 등) ● 위생 및 영양권(이미용, 목욕, 세탁서비스, 경로 식당(중식서비스), 밑반찬·도시락 배달, 푸드뱅크 등) ● 건강급여권(의료이용, 건강보험과 의료급여 등) ● 재활서비스 이용권(양·한방진료, 재활문제해결(물리치료, 작업치료, 운동재활, ADL훈련 등), ● 요양보호권(방문요양, 노인돌봄서비스, 주간·야간·단기보호, 장제서비스), 시설입소권(노인 요양시설 등) 등
	평생교육권	● 노인교실, 노인복지관 등의 교육프로그램 참여권(한글교실, 외국어교실, 교양교실, 정보화교육, 역사교실, 예능교실, 전문문화교실 등)
	문화생활권	● 경로당, 노인복지관 등의 여가프로그램 참여권(음악, 미술, 원예교실, 다도교실, 문화교실, 운동, 바둑·장기 등)
	사회참여권	● 자원봉사활동 참여권, 동아리·클럽 활동 참여권, 교통편의서비스 이용권 등
	가족유지권	● 가족과의 교류, 가족의 부양을 받을 권리 등
사회권	소통권	● 가족, 이웃, 친구, 비노인층 등 관계망과의 교류권
	법 절차적 권리	● 청구권, 재판의 청구권, 형사보상 청구권, 국가배상 청구권, 범죄 피해자의 구조 청구권

지관을 이용하는 노인의 인권에 대해서만 논의했으며, 노인보호전문기관에 대해서는 별도로 논의했다.

이런 시설을 이용하는 노인의 인권 영역과 세부적 인권 항목을 어떤 관점에서 제시하는지에 따라 그 내용이 달라질 수 있는데, 본 교육 교재에서는 시설 종사자들의 인권 관점 노인복지 서비스와 실천을 지원하는 데 강조점을 두고 있으므로 이들이 서비스 이용 노인의 인권을 이해하고 감수성을 갖추고 이를 서비스와 실천에 적용할 수 있도록 각 시설의 서비스 단계와 내용에 따라 노인의 인권 항목을 제시했다. 이러한 노인복지시설에서 생활하는 노인(이하 '생활 노인')이나 서비스를 이용하는 노인에게 적용되어야 하는 인권 항목을 제시하면 다음의 <표 1-5>에서 <표 1-8>과 같다.

<표1-5> 노인 주거·의료복지시설 생활 노인의 인권 영역과 세부적 권리

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 이전 단계	시설정보에 대한 접근	거주 이전과 선택의 자유권 시설에 관한 정보접근권
	입소 상담	의사표현의 자유권, 시설 운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	입소결과와 입소계약	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소계약 내용에 대한 정보접근 및 공정한 입소계약을 맺을 권리
입소 초기단계	시설 생활 안내	시설 공간과 서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 생활규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	입소 사정 및 서비스 목표 설정	육구 사정을 위한 자유로운 표현과 정보 제공의 권리 서비스 목표설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	개별화된 서비스 계획 수립과정에서의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권

3. 노인복지시설 종류별 인권의 내용과 영역

노인복지법에 의하면 노인복지시설은 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설, 노인여가복지시설, 노인보호전문기관이라는 5가지 유형으로 나뉜다. 본 교육 교재에서는 노인주거복지시설과 노인의료복지시설의 경우 노인이 입소해 공동으로 생활하는 점에서 노인의 생활상이 유사하다는 점을 근거로 하나의 시설 유형으로 묶어 논의했으며, 재가노인복지시설의 경우 모든 재가 서비스 시설을 다루는 데 한계가 있어 방문요양서비스와 주야간보호서비스로 한정해 노인의 인권을 논의했다. 그리고 노인여가복지시설도 경로당, 노인교실은 제외하고 가장 대표적인 시설인 노인복

입소 생활단계	시설생활의 기본 처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	일상생활 지원	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
	여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 개인 소유물 관리 및 소비활동의 권리 노동활동을 선택하고 거부할 권리 정치적 의사 표현과 투표의 자유권 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	적절한 주거환경에서 생활할 권리 안전한 환경에서 생활할 권리
	의사소통 및 고충처리	자유로운 의사 표현과 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	퇴소 상담	의사표현의 자유권 퇴소의 자기결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의뢰 및 추후서비스	전원이나 입원에 대한 의사 표현과 자기결정권 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 서비스의 지속성을 보장받을 권리

〈표 1-6〉 재가노인복지시설 이용 노인의 인권 영역과 세부적 권리

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전 단계	방문요양서비스 정보에 대한 접근	방문요양서비스 이용에 관한 정보접근권
	이용 상담	의사 표현의 자유 이용 및 이용 상담 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활 보호권
	이용 결정과 이용 계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
이용 초기 단계	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사 표현과 정보 제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
이용 단계	이용 생활의 기본 처우	종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 알고 선택할 권리 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권
	신체활동 지원	안전한 환경에서 생활할 권리 적절한 배변 서비스를 받을 권리 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리
	일상생활 지원	개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리

방문 요양 서비스	입소 생활단계	개인활동 지원	안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권 지역사회 여가문화 서비스를 선택하고 이용할 권리 종교의 자유를 보장받을 권리
		정서 지원	자유로운 의사 표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신 생활의 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리
		종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
종결 단계	종결 상담 및 추후 서비스	의사 표현의 자유 서비스 종결의 자기결정권 부당한 사유로 서비스 종결당하지 않을 권리 지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권 사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리	

서비스 이용 이전 단계	주야간보호센터 정보에 대한 접근	주야간보호센터 이용에 관한 정보접근권
	이용 상담	의사 표현의 자유 주야간보호센터 이용 및 이용 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활 보호권
	이용 결정과 이용 계약	이용센터 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
	초기 적응 지원	이용 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리, 서비스 이용의 자유권

주야간 보호 서비스 이용 초기 단계	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 표현과 정보 제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리

이용 단계	이용 생활의 기본 처우	종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 알고 선택할 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권
	기능회복 훈련	개인적 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권

주야간 보호 서비스 서비스 이용 단계	간호 및 처치 및 응급 서비스	적절한 보건 의료 서비스를 받을 권리
	치매 관리 지원	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 치매 노인에게 맞는 맞춤 프로그램을 제공받을 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 서비스 내용과 과정에 대한 정보를 안내받을 권리
	사회활동 프로그램	공평한 사회활동 프로그램 접근권 지역사회 자원을 이용할 권리
	사회활동 프로그램	공평한 사회활동 프로그램 접근권 지역사회 자원을 이용할 권리
	의사소통 및 고충 처리	자유로운 의사 표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신 생활의 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리
	사회활동 프로그램	공평한 사회활동 프로그램 접근권 지역사회 자원을 이용할 권리
	신체활동 지원	세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리 적절한 배변 서비스를 받을 권리 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
	종결 상담 및 추후 서비스	의사 표현의 자유 서비스 종결의 자기결정권 부당한 사유로 서비스 종결당하지 않을 권리 지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권 사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리

〈표 1-7〉 노인여가복지시설 이용 노인의 인권 영역과 세부적 권리

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전 단계	기관 및 서비스 정보에 대한 접근	기관에 대한 알 권리, 서비스 내용에 대한 정보접근권
	이용 상담	의사 표현의 자유 개인정보 보호 및 사생활 보호권(비밀보장권) 평등권, 차별 금지, 서비스 선택과 변경에 대한 권리
	서비스 이용 결정과 계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보접근 및 공정한 이용(회원가입) 계약을 맺을 권리

서비스 이용 초기 단계	요구 사정 및 서비스 목표설정	요구 사정을 위한 자유로운 의사 표현과 정보 제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 계획 수립 과정에 참여할 권리 자기결정권 질 높은 서비스를 받을 권리
	서비스 이용 종합안내 및 적응지원	서비스 내용에 대해 종합적인 정보를 제공받을 권리 적응 지원을 받을 권리 고충 처리 수용의 권리

입소 생활단계	건강 생활 지원 서비스	건강증진권 및 적정 생활수준 향유권 적절한 보건으로 서비스를 받을 권리 서비스를 선택할 권리
	후생 및 편의 증진 서비스	위생 및 영양권과 질 높은 급식 서비스를 받을 권리 이동 서비스를 받을 권리 쾌적한 환경에서 이용할 권리 서비스를 선택할 권리
	정서생활 지원 서비스	소통권 비밀 보장이 되는 공간에서 상담받을 권리 서비스를 선택할 권리
	문화여가 지원 서비스	문화생활 참여 및 향유의 권리 서비스를 선택할 권리
	평생교육 지원 서비스	평생교육권 수준에 적합한 교육을 받을 권리 서비스를 선택할 권리
	사회참여 지원 서비스	봉사활동에 참여할 권리 인센티브를 제공받을 권리 동아리 활동을 지원받을 권리 지역사회 및 세대 간 교류할 권리 서비스를 선택할 권리
	소득·고용지원 서비스	경제권 직업적 역량 개발의 권리 적합한 일자리를 제공받을 권리 일에 상응한 보상을 받을 권리 안전한 환경에서 일할 권리 서비스를 선택할 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무

서비스 종결 단계	종결 상담과 결정	의사 표현의 자유 회원 탈퇴의 자기결정권 부당한 사유로 탈퇴를 당하지 않을 권리
	서비스 의뢰 및 추후 서비스	서비스 의뢰에 대한 의사 표현과 자기결정권 지역사회 다른 기관의 서비스에 대한 정보접근권 비밀보장권리 추후 서비스를 보장받을 권리

〈표 1-8〉 노인보호전문기관 이용 노인의 인권 영역과 세부적 권리

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전 단계	기관 정보에 대한 접근	기관에 관한 정보접근권
	노인 학대 인식 제고 교육 및 홍보	노인 대상 교육을 통한 노인 보호 결정권 교육을 통한 신고자의 비밀 보장 권리 노인 인권 및 학대 예방에 대한 교육받을 권리 노인 보호 전문기관에 대한 정보를 알 권리
신고접수 단계	접수 상담	상담 절차에 대해 설명을 받을 권리 의사 표현의 자유 개인정보 및 사생활 보호권
	사정 및 목표 설정	요구 사정을 통한 서비스 정보 알 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획수립	서비스 선택 과정에서 자기결정권 양질의 서비스를 제공받을 권리
상담 및 사례 관리 단계	현장조사	현장 상담에 대한 설명을 받을 권리 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리 학대 피해 노인의 특성을 고려한 상담을 받을 권리
	법률 및 전문적인 정보 제공 서비스	전문적인 법률 제도 및 정보를 받을 권리
	지역자원연계서비스	사회적·경제적 지원 서비스를 받을 권리 여가복지 서비스를 이용할 권리 재가복지 서비스를 받을 권리
	문화여가 지원 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 치료 여부를 선택할 수 있는 권리 전문적인 의료적 판정을 받을 권리

상담 및 사례 관리 단계	평생교육 지원 서비스	신변안전에 대한 보호 권리 적절한 주거환경에서 생활할 권리 유기된 노인의 일시 보호 받을 권리 장기 입소 전환 시 입소 시설 선택의 권리
	사회참여 지원 서비스	학대 행위자의 위협으로부터 보호받을 권리 사례 개입 과정에서 적절한 법적 보호를 받을 권리 노동자로서 정당한 대가를 받을 권리
	소득·고용지원 서비스	기관 정보 및 역할에 대해 알 권리 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리 노인 보호 및 부양에 관한 정보를 알 권리 연계 및 지원된 서비스에 대한 선택 권리
서비스 종결 단계	종결 상담과 결정	의사 표현의 자유 사례 종결의 자기결정권 사례 종결에 대해 충분한 절차 및 방법을 알 권리
	서비스 의뢰 및 추후 서비스	재학대 발생 시 기관의 서비스를 받을 권리 추후 서비스에 대해 알 권리 및 서비스 결정권 지속적이고 체계적인 점검 받을 권리



4. 외국의 노인복지시설 생활 노인 인권 보호 원칙과 기준

1) 미국 장기요양시설 생활 노인의 권리와 인권 보호 원칙

미국의 노인법 제11조에 근거해 실시되는 장기요양보호시설 옴부즈맨(ombudsman) 프로그램에서는 시설에서 생활하는 노인의 권리를 다음과 같이 10가지로 규정한다.(자료: http://www.aoa.gov/eldfam/Elder_Rights/LTC/LTC.asp)

- 존경과 존엄한 존재로 대우받을 권리
- 화학적 및 물리적 제약으로부터의 자유
- 자신의 재정을 관리할 수 있는 권리
- 보복에 대한 두려움 없이 불평을 호소할 수 있는 권리
- 자유로이 다른 생활 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리

- 개인적인 통신을 주고받을 권리
- 개인적·의료적 기록에 대한 비밀을 보장받을 수 있는 권리
- 차별 없이 주정부와 연방정부의 도움을 요청할 권리
- 입소 이전에 자신이 받을 수 있는 권리, 서비스 내용과 비용에 대한 충분한 정보를 제공받을 권리
- 퇴소나 전원에 대해 사전 통지 받을 권리

미국의 공법 100-203에서는 장기요양시설(nursing homes) 생활 노인의 인권을 보호하기 위한 주요 원칙을 다음과 같이 제시하고 있다.(자료: http://www.aoa.gov/prof/international/resources/resources_rights_care_01.asp.)

<권리의 행사>

- 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복을 두려워하지 않고 시민으로서 또한 시설 생활 노인으로서의 권리를 행사할 권리와 자유를 갖고 있다.
- 혼자서 권리를 행사할 수 없는 경우에는 당신의 권리가 주법에 의하여 대리자로 지정된 사람에 의하여 행사된다.

권리와 서비스의 공지

- 언어와 문서를 통해 생활 노인의 권리와 생활 노인의 행위와 의무를 규정하는 모든 규칙과 규정에 대해 공지받아야 한다.
- 기록을 검토하고 사본을 구매할 권리가 있다.
- 건강에 대한 모든 정보를 통지받을 권리가 있다.
- 치료와 실험적 연구 참여를 거부할 권리가 있다.
- 시설 시책에 상응하는 지시 사항을 미리 제시할 권리가 있다.
- 의료보험/의료보호와 관련된 정보를 통보받을 권리가 있다. 이러한 정보는 공지되어야 한다.
- 시설의 서비스와 비용에 대해 통보받을 권리가 있다.
- 담당 의사와의 접촉 방법에 대해 통보받을 권리가 있다.
- 담당 의사와 관심 있는 가족들에게 생활 노인의 상태 및 치료 방법의 변화 또는 전원과 퇴소 등과 관련된 결정에 대해 통보해야 한다.
- 생활실이나 생활실 공유 노인에게 변화가 있을 시 노인과 관심 있는 가족에게 통보해야 한다.
- 시설이 요청하는 생활실 변경을 거부할 권리가 있다.

- 법적 대리자나 관심 있는 가족들의 주소와 전화번호를 최근 자료로 유지해야 한다.
- 생활 노인으로서의 노인의 권리에 변화가 있는 경우 노인과 관심 있는 가족들에게 통보해야 한다.

소지금의 보호

- 재정적인 관리를 할 수 있다. 시설에 개인적인 자금을 맡길 필요는 없다.
- 시설에 맡겨진 노인의 자금은 노인의 이해를 가장 잘 반영하는 방법으로 관리되어야 한다. 노인의 돈이 시설의 자금과 섞여서 사용되어서는 안 된다.
- 재정적인 상태 보고를 분기별로 또한 노인의 요청이 있으면 통보해야 한다.
- 전여 부동산은 상속자에게 전달되어야 한다.
- 시설의 모든 자금은 채권(security bond)에 의해 보호받는다,

자유선택권

- 담당 의사를 선택할 권리가 있다.
- 보호와 치료, 관련된 변화에 참여하고 관련 변화를 통보받을 권리가 있다.

사생활 확보

- 개인적 의료적 기록에 대해 프라이버시를 확보할 권리가 있다.
- 프라이버시는 개인적인 요양 서비스(care), 의료적 치료, 전화 사용, 방문, 편지, 가족이나 생활노인 집단과의 만남 등을 포함한다.
- 전원과 퇴소 시를 제외한 어떠한 경우에도 노인은 기록의 공개에 대해 승인 또는 거부할 권리가 있다.

불평

- 차별이나 징계의 두려움 없이 요양 서비스(care service)에 대한 불평을 이야기할 권리가 있다.
- 불평은 즉각적으로 해결되어야 한다.

조사 결과의 검토

- 조사 결과와 교정 계획을 검토할 수 있어야 한다. 조사 결과와 교정 계획 또는 그것들의 위치를 알리는 공고가 쉽게 접근할 수 있는 곳에 공지되어야 한다.
- 불평등이 즉각적으로 해결되어야 한다.

노동

- 시설을 위해 서비스를 행하거나 거부할 권리가 있다.
- 행해진 모든 서비스는 요양 서비스(care) 계획안에 일의 성격과 그 배상금을 포함해 잘 기록되어야 한다.

우편

- 우편물을 즉각적으로 발송할 수 있고, 개봉되지 않은 상태의 우편을 받아볼 수 있으며, 필기도구에 접근 가능해야 한다.

접근과 방문권

- 방문객을 받거나 거부할 권리가 있다.
- 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 제공 기관을 방문할 권리를 갖고 있으며 시설은 그러한 접근을 허용해야 한다.

전화

- 사적으로 전화를 사용할 권리를 갖고 있다.

개인적인 소지품

- 공간이 허락하는 한 개인적인 소지품을 갖거나 이용할 권리가 있다.

기혼자는 방을 공유할 수 있다

약물의 자기 관리

- 다학제간 팀에 의해 안전하지 않다고 결정된 경우를 제외하고는 약물을 자기가 관리할 권리가 있다.

<입소, 전원, 퇴소 관련 권리>

전원과 퇴소

- 욕구가 충족되지 않는 경우, 안전이 위협받는 경우, 서비스가 더 이상 필요하지 않은 경우, 비용이 지급되지 않는 경우를 제외하고는 전원 또는 퇴소하지 않을 권리가 있다.
- 이해 가능한 방법으로 전원 또는 퇴소의 이유가 통보되어야 한다.
- 건강 또는 안전상의 필요가 있는 경우를 제외하고는 30일 이전에 전원 또는 퇴소가 통보되어야 한다.

- 전원 또는 퇴소 시에는 적절하고 책임질 수 있는 옹호 기관의 이름, 주소, 전화번호가 제공되어야 한다.
- 시설은 안전한 전원 또는 퇴소를 위해 충분한 준비를 해야 한다.

병상 보유(bed-hold) 정책과 재입소에 대한 통보

- 노인과 그의 가족은 전원 시(市)나 그전 시설이나 주정부의 병상 보유 정책에 관한 내용을 문서로 통지받아야 한다.
- 병상 보유 기간을 초과할 경우, 재입소에 대한 명문화된 원칙을 준수해야 한다.
- 전원, 퇴소, 서비스에 대해 생활 노인 모두에게 동일한 원칙을 적용해야 한다.
- 입소 시 명문화된 통보가 있는 경우, 비의료급여 생활 노인에 대한 요금을 결정해야 한다.

입소 원칙

- 입소나 지속적인 거주를 조건으로 하여 제3자에게 현금 제공을 보장할 것을 요구하거나 어떠한 선물을 받아서는 안 된다.
- 시설이 생활 노인에게 의료보험 또는 의료보호 혜택을 받거나 청구할 권리를 포기할 것을 요구해서는 안 된다.
- 개인적인 부채를 발생시키지 않는 범위에서 지불에 대한 법적인 재정적 접근성을 갖는다.
- 의료보호 대상 생활 노인에게 요청된 항목이나 서비스에 대한 비용을 청구할 수 있다.
- 시설 입소나 지속적인 거주 조건이 아닌 경우에 한해서 기부를 받을 수 있다.

〈생활 노인의 행위와 시설 관례〉

제한

- 규율이나 편리를 위해 또는 의료적인 증상을 치료하기 위해 요구되는 경우를 제외하고 육체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 이용해서는 안 된다.

학대

- 언어, 성, 신체적, 정신적 학대와 신체적인 벌, 비자발적인 격리로부터 자유로울 권리를 갖고 있다.

직원

- 시설은 학대, 방임, 부당한 처우, 재산의 부적절한 전용으로부터 생활 노인을 보호하는 절차를 실행해야 한다.
- 생활 노인 처우 등을 포함하는 내용의 위반이 제기된 경우에 시설은 적절한 공무원에게 보고해야 한다.
- 위반 사항에 대해서는 심층적으로 조사하고 그 결과를 보고해야 한다.

삶의 질

- 시설은 생활 노인의 삶의 질을 증진시키는 방법으로 요양 서비스(care service)를 제공해야 한다.

2) 호주 시설 생활 노인의 권리현장과 윤리 강령

호주 정부에서는 시설 생활 노인의 권리헌장(The Charter of Residents' Rights and Responsibilities)

을 제정해 공포했는데, 그 내용은 다음과 같다.(자료: Australian Government Dept. of Health and

Ageing(2005. 4). The Residential Care Manual.)

〈시설 생활 노인의 권리〉

- 개인, 시민, 법적 그리고 소비자의 권리를 완전하고도 효과적으로 활용할 권리
- 욕구에 상응하는 질 높은 요양 서비스(care)를 제공받을 권리
- 건강 상태와 가능한 치료 방법에 대한 충분한 정보를 제공받을 권리

〈시설 생활 노인의 책임〉

- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 착취, 학대, 방임 없이 생활할 수 있는 권리
- 차별이나 낙인을 당하지 않고, 서비스를 제공하는 사람에 대해 의무적으로 감사하지 않고 생활할 수 있는 권리
- 개인 사생활 보호에 대한 권리
- 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활하고, 부적절한 제한 없이 시설 내·외부에서 자유롭게 활동할 권리
- 개별 인격체로 받아들여지고 대우받으며, 개인적 선호를 충분히 고려해 존중받을 권리
- 차별받지 않고 문화적·종교적 활동을 유지하고, 자신이 선택한 언어를 사용할 수 있는 권리
- 두려움, 비난, 또는 제한을 받지 않고 타인과의 개인적·사회적 관계를 선택하고 유지할 수 있는 권리
- 표현의 자유에 대한 권리
- 개인적 행동이나 선택에 대한 책임의 인식을 포함한 개인적 독립성을 유지할 수 있는 권리. 개인의 어떤 행동이 생

할 노인의 권리를 위협하는 요인이 될지라도, 이러한 행동을 예방 또는 제한하기 위해 사용되어서는 안 된다.

- 개인의 일상생활, 재정이나 소유 재산에 대한 통제권을 유지하고, 의사 결정을 지속할 수 있는 권리
- 시설 내·외부에서 개인이 선택한 활동, 단체 그리고 대인관계에 참여할 수 있는 권리
- 지역사회에서 활용 가능한 서비스와 활동에 접근할 수 있는 권리
- 시설에서의 거주 형태에 대해 자문하고, 선택하고, 결정할 수 있는 권리
- 자신의 권리, 요양 서비스(care), 편의, 개인적인 관심사에 대한 정보에 접근할 수 있는 권리
- 불평을 제기하고 분쟁을 해결하기 위한 조치를 취할 수 있는 권리
- 옹호자나 손해배상에 접근할 수 있는 권리
- 자신의 권리 행사를 위한 어떠한 행동에 대한 보복이나 이에 대한 두려움으로부터 자유로울 수 있는 권리

또한 호주 정부는 시설 생활 노인의 권리현장이 노인요양시설의 서비스에서 구현될 수 있도록 구체적인 윤리 강령과 행동 지침을 마련해 공포했는데, 그 내용은 다음과 같다.(자료: Commonwealth of Australia(2001), Code of Ethics and Guide to Ethical Conduct for Residential Aged Care.)

〈노인 시설 보호 윤리 강령〉

- 시설 내 다른 생활 노인의 권리와 욕구를 존중하고, 전체 시설 서비스의 욕구를 존중해야 할 책임
- 종사자와 시설 운영자가 편안한 환경에서 일할 수 있는 권리를 존중해야 할 책임
- 가능한 한 자신의 건강과 안녕 상태를 돌보아야 할 책임
- 가능한 한 자신의 의학적 치료와 현재 건강상태에 대한 정보를 의료진에게 제공해야 할 책임

노인복지 분야에서는 시설 보호 서비스의 제공자나 수급자 모두에게 도움이 되는 맥락에서 기본적 인권 보호의 필요성을 인정한다. 시설 보호 서비스의 파트너로서 서비스 제공자는 기본적 인권이 각 개인의 천부적 존엄성에서 유래되었다는 점을 인정한다. 우리의 노력과 시설 생활 노인과의 관계와 일치하게 우리는 시설 생활 노인의 다음과 같은 권리를 보호하기 위해 최선을 다할 것이다.

- 존엄한 존재로 처우받을 권리
- 생명, 자유, 및 안전에 대한 권리
- 종교 및 문화적 정체성을 존중받을 권리
- 자기결정권에 대한 권리
- 개인적 욕구 충족에 필요한 적정 수준의 보호 서비스에 대한 권리
- 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
- 사회적 욕구를 가진 사회적 존재로 인정받을 수 있는 권리

그리고 우리는 생활 노인이 어떠한 신체 또는 정신 장애가 있든, 또는 재정적·사회적·심리적으로 취약하고 허약하다고 할지라도, 이러한 권리를 보장할 것이다. 더 나아가 노인복지 서비스 전달 체계의 모든 파트너가 기본적 인권을 갖고 있으며, 윤리적 행동 지침에 규정된 의무를 수행해야 한다는 점을 인정한다.

〈서비스 제공자 윤리 강령〉

- 인간존엄성의 존중과 존경받을 권리를 보장할 수 있는 환경을 증진시켜야 한다.
- 생활 노인에게 서비스를 제공함에 있어서, 정서적 안정을 증진시키고, 물리적 안전을 도모하고, 종교적 영적 안정을 확보할 수 있도록 해야 한다.
- 생활 노인에게 독립성을 권장할 것이란 확신을 갖게 해야 한다.
- 생활 노인과 종사자들이 보복에 대한 두려움 없이 불평을 제기하고 피드백(feedback)할 수 있는 장치를 마련하고, 고충처리기구(Complaints Resolution Scheme)와 옹호서비스와 같은 외부 기관에 접근이 가능해야 한다.
- 조직의 사업상 이루어지는 재정적 거래와 관련된 이해갈등에 대해 생활 노인과 관련자에게 알려야 한다.
- 생활 노인의 일상 지출은 청렴하고 책임 있게 처리해야 한다.
- 유산, 기증 또는 기부는 생활 노인의 법적 재량과 서비스 접근을 제한하지 않는 범위 내에서 자발적이고 자유롭게 이루어지도록 해야 한다.
- 종사자와 참여 전문가에게 안전한 직무 환경을 제공하고 증진시켜야 한다.
- 종사자들의 결사의 자유를 존중하고 보장해야 한다.
- 생활 노인과 가족의 문화적·언어적 욕구를 지지하는 환경에서 요양 서비스(care)를 제공해야 한다.
- 개인적·문화적 그리고 종교적 선호에 대한 욕구를 충족시키는 식사와 음료를 제공해야 한다.
- 생활 노인의 희망에 따라 영적 지도자와 종교적 집회장에 쉽게 접근할 수 있도록 해야 한다.
- 생활 노인에게 자기개발 기회를 부여하고, 안녕(well-being)에 대한 잠재력을 최대한화할 수 있는 환경을 조성해

야 한다.

- 요양 서비스에 대한 생활 노인의 선택권을 존중해야 한다.
- 생활 노인이 자신의 행동과 선택에 대한 책임을 질 수 있도록 격려해야 한다.
- 생활 노인이 입소 비용 문제를 겪는 경우에도 독립적인, 사회적·법적 또는 기타 조연과 원조에 접근할 수 있도록 해야 한다.
- 법이 허용하는 범위 내에서 생활 노인의 자가 처방을 지원할 수 있는 계획을 수립해야 한다.
- 조직이 생활 노인의 욕구에 적합한 요양 서비스를 제공할 수 있는 능력이 있는지의 여부를 결정할 때 생활 노인의 이익을 우선적으로 고려해야 한다.
- 적정 수준의 건강과 안녕 상태를 유지할 수 있도록 생활 노인의 욕구에 적절한 식사, 요양 서비스, 지지를 제공해야 한다.
- 제공되는 모든 요양 서비스에 대해 생활 노인, 가족 또는 관계자의 의견을 수렴할 수 있는 방법을 개발해야 한다.
- 요양 서비스, 치료, 지지 및 보호를 안전하고, 효율적이고 효과적으로 전달하는 데 필요한 질 높은 종사자를 적절히 확보해야 하며, 교육·훈련 기회를 부여해 종사자의 질을 유지하고 향상시켜야 한다.
- 의료적 처방과 관련해 생활 노인의 안전을 확보해야 한다.
- 위험 경감 프로그램을 강화하고, 적절한 의사소통 및 관리 체계를 구축해 종사자들이 실수와 부적절한 사건을 확인하고, 비난에 대한 두려움 없이 보고하고, 토론해 해결해나가는 문화를 조성해야 한다.
- 시설에 근무하는 전문가들이 시설의 윤리적 기준을 따르도록 권장해야 한다.
- 생활 노인에게 적정 수준의 요양 서비스를 제공하는 데 필수적인 시설과 설비를 갖춘다.
- 생활노인,가족및종사자의사생활과비밀을보장할수있는환경을조성해야한다.
- 부부에게는 결혼생활을 할 수 있도록 해주어야 한다.
- 생활 노인의 희망에 따라 가족과 다른 방문자의 방문을 용이하게 해주어야 한다.
- 생활 노인의 사회적 접촉에 대한 욕구를 인정하고, 시설 내에서 새로운 우정을 맺을 수 있는 기회를 포함한 사회적 상호작용의 기회를 부여해야 한다.

〈시설 종사자 윤리 강령〉

- 생활 노인, 가족, 서비스 제공자, 종사자의 존엄성을 인정하고, 존경과 예의로 대해야 한다.
- 서비스를 제공함에 있어서 생활 노인의 정서적 안정, 물리적 안전, 종교 및 영적 안정을 도모해야 한다.
- 생활 노인, 종사자 자신 그리고 타인의 직무상 사고의 위험을 최소화하기 위해 직무 안전에 유의해야 한다.
- 생활 노인과 관계자에게 옹호 서비스 및 불평 처리 제도와 관련된 정보를 제공해야 한다.
- 조직의 사업상 거래와 관련된 재정적 관계와 생활 노인과의 개인적 관계에서 발생하는 이해갈등에 대해 서비스 제공자에게 알려야 한다.
- 생활 노인의 일상적 재정 지출을 청렴하게 처리해야 한다.
- 생활 노인, 가족과 관계자, 다른 종사자와 서비스 제공자의 개인적·문화적·종교적 신념에 대한 권리를 보장해야 한다.
- 생활 노인과 가족의 문화적·언어적 욕구를 지지하는 방향으로 요양 서비스를 제공해야 한다.
- 요양 서비스를 합리적으로 선택할 수 있는 생활 노인의 권리를 존중해야 한다.
- 생활 노인에게 자기개발과 안녕 상태의 잠재력을 극대화할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

- 생활 노인과 관계자가 자신의 행동과 선택에 대한 책임을 지도록 권장해야 한다.
- 생활 노인이 입소 비용 문제를 겪는 경우에도 독립적인 사회적·법적 및 기타 조연과 원조를 받을 수 있도록 촉진해야 한다.
- 시설의 모든 윤리적 기준을 준수해야 한다.
- 생활 노인의 건강과 안녕 상태를 적정 수준에서 유지하기 위하여 생활 노인의 욕구에 적절한 요양 서비스를 지속적으로 제공해야 한다.
- 종사자 자신의 전문성, 자격 및 권위 내에서 최상의 요양 서비스를 제공해야 한다.
- 영양 기준과 개인적, 문화적 및 종교적 선호를 충족시키기에 적절한 식사가 제공되는지 점검하고 지원해야 한다.
- 생활 노인, 가족 또는 관계자와 수시로 상의해야 한다.
- 요양 서비스 기준에 미달한 부분에 대해 적절한 불평 처리 기제를 통해 보고해야 한다.
- 실수와 부적절한 사건을 확인하고, 비난에 대한 두려움 없이 보고하고 토론해 해결해나갈 수 있는 위험 경감 프로그램에 참여해야 한다.
- 생활 노인에게 최상의 이익이 될 수 있도록 서비스 제공자, 관계 전문가, 동료들과 협력해야 한다.
- 지속적인 교육과 훈련 기회를 이용해야 한다.
- 시설과 설비를 적절한 방식으로 이용하고 관리해야 한다.
- 생활 노인, 가족, 다른 종사자 및 서비스 제공자의 사생활과 비밀 보장의 권리를 존중하는 방식으로 모든 요양 서비스, 과정 및 과업을 수행해야 한다.

- 다른 생활 노인, 종사자, 서비스 제공자의 존엄성을 인정하고, 존경과 예의로 대해야 한다.
- 다른 생활 노인, 종사자, 제공자의 물리적·정서적 안전에 대한 욕구를 존중해야 한다.
- 요양 서비스 비용에 대한 재정적 책임을 이행해야 한다.
- 다른 생활 노인, 가족 또는 관계자, 종사자, 서비스 제공자의 개인적, 종교적, 도덕적, 문화적 그리고 사회적 견해와 신념에 대한 권리를 존중해야 한다.
- 치료의 거부와 동의와 관련된 권리를 포함해 개인의 선택에 대한 책임을 수용해야 한다.
- 필요에 따라서는 종사자와 서비스 제공자의 도움 없이 사회적, 재정적, 법적 또는 다른 조연을 구해야 한다.
- 보건 전문가에게 의학적 치료와 투약, 현재 건강 상태에 대해 적절한 정보를 제공해야 한다.
- 시설과 설비를 책임 있게 이용해야 한다.
- 다른 생활 노인, 가족 또는 관계자, 그리고 종사자의 사생활과 비밀 보장에 대한 권리를 존중해야 한다.
- 다른 생활 노인의 사회적 활동 참여에 대한 권리를 인정해야 한다.

〈생활 노인, 가족 및 관계자 윤리 강령〉



III 인권 관점 노인복지 실천

1. 인권과 노인복지 실천의 관계

1) 인권과 노인복지 분야의 융합

인권이 추상적이고 형식적 수준의 담론에 그친다면, 인권은 공허한 메아리에 불과할 수 있다는 인권 분야 내부의 비판이 일면서, 인권을 현실에서 보장하고 실현할 수 있는 실질적인 기제(mechanism)가 만들어져야 한다는 주장(이봉철, 2001; 조효제, 2007)이 강력하게 제기되고 있다. 이에 인권 분야에서는 법률적·제도적 접근 이외에 실제로 인권 문제를 효과적으로 다룰 수 있는 방법이 있는지에 대한 논쟁이 진행되고 있다(Ife, 2006). 인권을 현실에서 구현하기 위한 각종 사회제도가 있지만, 인권이 삶을 영위하는 데 필요한 자유와 욕구의 충족을 목적으로 한다는 점(Gewirth, 1982)에서 노인복지 정책이나 실천과 더

욱 깊은 연관성을 가져야 한다. 미래의 인권 담론 역시 인권 고유의 이념을 계승하되 인간의 욕구 충족과 역량 강화를 통해 행복을 증진시키는 복지형 체계를 비전(vision)으로 삼아야 한다는 점을 강조하고 있다(조효제, 2007).

노인복지 분야에서도 노인복지 정책과 실천을 통해 노인의 욕구 충족과 문제 해결을 위한 서비스 제공에는 헌신적이었지만, 노인복지가 추구해야 할 가치와 이념적 지향점, 궁극적으로 도달하고자 하는 목적에 대해서는 비교적 소홀했다는 비판이 제기되고 있다. 한 국가의 사회문화적 상황이 상이하기는 하지만, 노인복지 제도의 발달 단계는 첫째, 자선과 구제, 둘째 노인 문제의 해결, 셋째 노인의 욕구 충족 단계를 거치게 되며, 마지막 단계로는 노인의 권리 보장 또는 인권 보호 단계로 진행된다(권중돈, 2011. 9.). 우리나라의 노인복지 정책과 실천은 현재 노인복지 제도 발달의 2단계 또는 3단계에 속하고 있지만, 학술 분야와 이념적 지향에서는 4단계에 진입한 상황이다.

그리고 2011년 6월 노인복지법 개정을 통해 노인보호전문기관이 노인 인권 보호 관련 사업을 전개하도록 공식화함으로써 노인복지 정책과 실천에서 인권 관점을 기반으로 한 노인복지 실천(RBA; right-based approach)에 대한 관심이 증가하고 있다(권중돈, 2011. 8.). 실제로 국제사회사업가협회(IFSW)(2002)는 인권이 노인복지의 심장부라고 보고 노인복지의 가치, 윤리, 이론 및 서비스 과정 전체에서 인권을 고려하지 않으면 안 되며, 인간의 욕구에 반응하는 인권은 노인복지 실천에서 반드시 옹호되어야 한다는 점을 강조하고 있다.

이와 같이 인권 분야와 노인복지 분야는 상호 융합하고 협력하려는 노력을 통해 각각의 분야가 지니고 있는 한계를 보완하고, 노인의 인권 보호와 복지 증진을 도모하기 위한 실천적 행동에서 시너지 효과를 거둘 수 있다.

2) 인권과 노인복지 실천의 연관성

인권과 노인복지는 서로 다른 길을 걸어왔지만, 두 분야는 많은 연관성을 지니고 있다(Ife, 2000). 인권의 발달 단계를 기준으로 살펴보면, 1세대의 인권이 주로 법률가들이 관심을 갖고 자유를 쟁취하기 위한 노력의 장이었는데, 사회복지 분야에서도 사회적

보호를 필요로 하는 계층과 소수자의 권리를 옹호하는 활동과 인권을 보장하기 위한 노력을 전개해왔다. 2세대 더 나아가 3세대 인권은 사회복지 전문가의 역할이 중요한 영역이다.

2세대 인권의 발달 과정에서는 교육권, 주거권, 건강권, 직업권, 사회보장권 등을 보장하는 노인복지제도가 확충되었으며, 공공과 민간에 의한 직접적 서비스 제공 과정을 인권 보장의 한 과정으로 이해했다. 3세대 인권의 발달 과정에서는 사회복지 실천에서 지역사회 개발의 측면이 강조(Ife, 2000)되고 있으며, 최근에는 서로간의 상생발전(相生發展)을 도모할 수 있는 방안을 모색하는 과정에서 더욱 깊은 연관성을 지니게 되었다. 이러한 인권과 노인복지의 관계를 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 노인복지가 뿌리를 두고 있는 가치는 인권 사상과 유사하다. 인간의 존엄성, 자유, 평등, 민주, 정의, 사회적 책임과 연대 같은 노인복지의 기본 가치는 인권에 함축된 기본 가치와 동일하다. 그러므로 인권과 노인복지는 출발점이 동일하다.

둘째, 인권과 노인복지의 목적이 유사하다. 인권은 “인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고 인간답게 살아가는 데 필요한 모든 권리”를 말한다. 노인복지의 목적은 대한민국 헌법에 명시되어 있는 바와 같이 “인간다운 노후 생활의 영위”로서, 인권과 동일한 목적을 추구하고 있으며, 우리나라 헌법에서도 이를 노인의 권리라고 명시하고 있다.

셋째, 노인복지의 원칙은 인권의 원칙과 유사하다. 노인복지의 원칙이라 할 수 있는 자립, 보호, 참여, 자기실현, 존엄은 인권의 인간존엄권을 바탕으로 한 자유권과 사회권의 보장이라는 인권의 원칙과 동일하다. 그리고 노인복지 실천의 기본 원칙이자 원조 관계의 핵심 원칙이라 할 수 있는 수급권자의 자기결정, 수용, 비심판적 태도, 비밀 보장 등에는 인권의 원칙이 내재하므로, 인권과 노인복지의 원칙을 서로 별개의 것이라고 보아서는 안 된다(UN Center for Human Rights, 2005; Reighert, 2003).

넷째, 노인복지 정책과 실천의 다양한 급여와 서비스, 원조 행위는 결국 인권을 현실에서 구현해 내는 방법이다. 노인복지의 목적과 목표를 달성하기 위해 노인복지 정책과 노인복지 실천이라는 두 가지 방법을 활용한다. 현행 노인복지 정책의 소득 보장, 주거 보장, 고용 보장, 건강 보장 그리고 사회적 서비스는 결국 경제권, 주거권, 노동권,

건강권, 사회참여권 등의 자유권과 사회권을 보장하기 위한 급여와 서비스로 구성되어 있다. 그리고 노인복지 실천에서 이루어지는 상담, 사례관리, 옹호나 지지, 평생교육 프로그램, 지역 복지 활동 등의 비물질적 사회 서비스 역시 모든 노인의 문제 해결, 욕구 충족, 그리고 사회적 기능 향상을 목적으로 하고 있으므로, 결국은 노인에 대한 인간존엄권을 기반으로 하여 노인의 자유권과 사회권을 보장하기 위한 노력이라 할 수 있다.

다섯째, 노인복지 실천의 다양한 이론과 모델, 개입 활동은 인권 관점에 근거를 두고 있다. 미국사회복지사협회(NASW)(2000)는 정책 선언에서 모든 사회복지 이론과 응용 지식의 기반이 되는 원리로 인권 관점을 채택했다. 이 정책 선언에 의하면 사회복지사는 사회적 약자 및 취약 계층의 권리 옹호, 취약 집단의 건강과 복지 증진에 기여 등과 같은 모든 개입 영역에서 인권 관점을 기반으로 한 실천을 요구하고 있다.

실제로 노인복지 실천의 욕구 모델, 사회정의 모델, 시민권 모델, 역량 강화 모델은 노인복지 수급권자의 인권을 증진하는 데 강조점을 두고 있다. 특히 수급권자의 선택권과 자율성을 높여줌으로써 이들의 역량을 강화하는 데 중점을 두는 ‘역량 강화 모델(empowerment model)’과 수급권자가 자신감을 갖도록 지지하고 대처 능력과 동기를 고양해 스스로 자신의 문제에 도전하고 직면할 수 있도록 돕는 ‘강점 관점 모델(strength model)’은 수급권자의 자기결정권과 자율성을 강조하고 수급권자의 역량과 대처 능력을 고양시키는 데 목적을 두고 있는 것으로 인권 관점을 채택하고 있다(조효제, 2007).

이와 같이 인권 관점에 근거한 접근법은 기존의 노인복지실천 모델들을 폐기하거나 배타시키는 것이 아니며, 오히려 기존 모델들을 확장시키며, 노인복지 실천을 강화하고 그 정당성을 부여해준다(Ife, 2000).

여섯째, 노인복지 실천의 원조 관계는 인권 관점을 반영하고 있다. 초기의 노인복지 실천에서는 사회복지사를 원조 제공자로, 수급권자를 수혜자로 규정하고 도움을 주고 받는 관계로 보았다. 그러나 최근에는 수급권자가 무조건 받기만 하는 것이 아니며 원조 과정에 직접적이고 적극적으로 참여할 것을 강조하고 있으며, 사회복지사와 수급권자 간의 끊임없는 대화와 자발적 참여를 강조한다. 즉, 노인복지 실천 과정에서 욕구

사정(査定)이나 서비스 계획 수립, 프로그램 참여 등의 원조 과정 전반에 수급권자가 직접 참여해 자신의 의사와 요구를 적극적으로 개진하고, 스스로 서비스를 선택하고 결정할 수 있도록 하고 있다.

이와 같이 인권과 노인복지는 많은 유사점을 갖고 있음에도 인권 관점에 근거한 노인복지 실천 모델은 아직 이론적인 틀이 구체화되지 못했으며, 경험적 실천이나 연구가 뒷받침되지 못하고 있다. 그러나 인권 관점에 근거한 접근법은 앞으로 노인복지 실천의 발전에 크게 기여할 수 있을 것이다. 인권 관점에 근거한 노인복지 실천은 자선이나 시혜가 아니라 개인이 갖는 안전과 존엄, 기회와 권리를 보장할 수 있는 길을 제시하고 있으므로, 노인복지 실천에 긍정적 영향을 미쳤으며 앞으로도 영향을 미칠 것이다(Life, 2000; Skegg, 2000; Reighert, 2003; 김미옥 외, 2006; 조효제, 2007).

실제로 현재 이루어지는 노인복지 정책과 실천이 곧 노인의 인권을 보호하고 증진하는 인권 관점 실천이라 해도 과언이 아니므로, 인권 관점을 도입한다고 해서 노인복지 종사자에게 또 다른 역할이나 업무가 별도로 요구되는 것은 아니다. 다만 노인을 '의존적이고 보호받아야 할 대상으로 보던 사고'에서 '완전한 권리를 가진 주체로 규정하는 사고'로 전환할 것이 노인복지 종사자에게 요구된다. 물론 사고의 전환이 실제로 서비스를 제공하거나 프로그램을 수행하는 것보다 훨씬 어려운 일이지만, 인권 관점으로 사고를 전환하지 않으면 노인복지 실천은 늘 노인의 문제와 욕구의 뒤꿈치를 쫓아가는 복지 지체 현상을 지속적으로 드러낼 가능성이 높다(권중돈, 2006).

2. 노인복지 실천 현장의 인권 보호 현상

누구나 꿈꾸는 이상사회(utopia)가 아니고서는 모든 인간이 인간으로서의 존엄성을 보장받고 자유롭고 평등한 인간다운 삶을 영위하기가 현실적으로는 불가능한 것이 사실이다. 노인 등을 포함한 사회적 약자들은 삶의 과정에서 다양한 불평등과 차별, 인간 존엄성이 침해당하고, 생존을 위협받는 것이 현실이다. 이러한 상황을 극복하고 인간

다운 생활 즉, 건강하고 문화적인 삶을 누리기 위해서는 노인의 권리와 이익을 보장하는 사회운동이 필요하다. 노인 권익 운동이란 노인의 안정된 삶과 복리 증진에 방해가 되는 기존의 사회관계를 변화시키려는 집합적 노력이라고 정의할 수 있다(권중돈, 2012b).

외국에서는 노인 권익 운동이 매우 활성화해 있지만, 우리나라에서는 노인의 권리와 이익을 옹호하는 실질적인 노인 권익 옹호 활동이 전개되지 못하고 있다. 노인의 인권을 보호하기 위해 실천적 노력을 기울여온 대표적인 기관은 2004년 설립된 노인보호전문기관이다. 노인보호전문기관은 2012년 한 해 동안 극단적 인권침해 행위인 노인 학대 사례 3,400여 건을 발견해 해결했다는 점에서 노인 인권침해 사례의 구제와 노인 인권 증진에 크게 기여하고 있다(보건복지부·중앙노인보호전문기관, 2013). 하지만 노인보호전문기관에서는 노인 인권이라는 큰 틀을 세우고 그 속에서 노인학대 문제에 접근하는 것이 아니라 학대라는 좁은 틀을 설정하고 노인 인권 문제에 접근해왔으므로, 노인 인권 보호를 위한 소극적 실천에 머무는 한계가 있다(권중돈, 2011, 8). 하지만 2011년 6월 노인복지법 개정을 통해 중앙노인보호전문기관이 노인 인권 보호 관련 정책 제안, 노인 인권 보호를 위한 연구 및 프로그램 개발을 담당하게 됨으로써, 노인보호전문기관의 노인 인권 보호와 관련된 역할이 더욱 중요해지고 있다.

2006년에 제정된 보건복지부의 '노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침'은 노인복지시설에서의 인권에 대한 관심을 고조시키고, 인권 관점을 기반으로 한 서비스와 실천을 도입하는 데 노인복지시설의 자체적인 노력을 이끌어냈다는 점에서 매우 긍정적인 평가를 받을 수 있다.

이러한 인권 보호 지침을 노인복지 실천과 서비스로 전환하기 위해 한국노인복지시설협회(2009, 10.)에서는 '노인복지시설 인권매뉴얼'을 개발해 보급하고 종사자 교육을 지속적으로 실시해, 노인복지시설에서는 이를 바탕으로 인권 관점을 기반으로 한 노인복지 실천을 실행에 옮기기 위한 노력을 기울이고 있다. 하지만 노인복지시설 인권 보호 지침의 이행과 관련된 지도 감독과 점검이 제대로 이루어지지 않고 있으며, 학대와 같은 노인 인권침해 사례가 발생해 외부로 알려진 이후에 사후 개입하는 정도에 머물

러 있는 한계가 있다.

2007년부터 동대문노인종합복지관에서는 한국노인인권센터를 설립해 운영하고 있지만, 연극과 홍보 활동을 통해 노인과 지역 주민의 노인 인권에 대한 이해를 증진하는데 중점을 두고 있다. 2009년부터 국가인권위원회에서는 ‘노인인권지킴이단’을 발족해 운영하고 있다(국가인권위원회, 2010. 5.).

한국노인종합복지관협회에서는 사회복지공동모금회의 지원을 받아 2010년부터 노인 일자리 사업으로 노인옴부즈맨(ombudsman) 사업을 추진하고 있는데, 언론, 편의시설, 소비자, 학대, 노인복지 서비스의 5개 분야에서 노인 차별과 인권침해 사례를 발견해 직접 해결하기 위한 노력을 기울여 상당한 성과를 거두고 있다(권중돈, 2010a). 하지만 노인 인권침해 사례를 발견하고도 공식 옴부즈맨이 아니라는 지위상의 한계로 말미암아 실질적인 구제 활동을 전개하지 못하는 한계도 동시에 노정하고 있다. 이외에도 부산, 광주 지역 등 일부 지역의 재가장기요양기관 등에서 자체적으로 옴부즈맨 제도를 도입해 운영하고 있지만, 이 역시도 지위상의 한계로 인해 실질적인 인권침해 구제 활동을 하지는 못하고 자체 자정(自淨) 노력에 그치고 있는 것으로 보인다.

이상과 같이 국내에서는 공공과 민간 부문에서 노인의 인권을 보호하기 위한 다양한 실천적 노력을 전개하고 있지만, 아직 그 범위나 활동의 양과 질적 측면에서 매우 미진하다고 평가할 수 있다.

3. 노인 인권 보호를 위한 제도

1) 성년후견제도

가장 인간다운 삶은 다른 누군가의 도움이나 복지 제도를 이용하지 않고 삶을 스스로 꾸려나가는 것이라 할 수 있다. 그러나 치매 등으로 인해 올바른 판단이나 어떤 행위에 관한 의무나 책임을 이행하는 데 어려움을 겪는 경우에는 자립적 삶을 영위하기가 어려워진다. 이전의 민법에서는 자기 판단 능력이 부족하거나 미약해 자립적인 생

활이 불가능하다고 판단되는 사람을 금치산자, 한정치산자로 규정해 친족 중심의 후견인이 법적 행위를 대리하게 했다.

그러나 이러한 과정에 본인의 의사가 반영될 수 없었기 때문에 인권침해 요소가 많았으며 개인의 복지 증진에 크게 관심을 기울이지 못한 문제점이 있었다(한국장애인개발원, 2012). 이에 민법을 개정해(2011. 3. 7.) 2013년 7월부터 판단 능력이 부족한 사람의 인권을 보호하고 잔존 능력을 인정하면서 그의 복리를 위해 판단을 대리하거나 도와주는 성년후견제도를 도입해 시행하고 있다.

(1) 성년후견제도의 개념과 이념

성년후견제도는 ‘질병, 장애, 노령 또는 그 밖의 사유로 인해 판단 능력이 상실되었거나 또는 불완전한 상태인 사람이 후견인의 도움을 받아 본인의 잔존 능력을 이용해 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 사회복지 서비스 및 재산 관리와 같은 사무 처리를 지원하는 제도’로서 개인의 인권을 보호하고 잔존 능력을 바탕으로 자립적 삶을 살 수 있도록 지원하는 제도다.

이러한 성년후견제도는 자기결정권의 존중, 잔존 능력의 활용, 정상화의 원리, 자립생활지원이라는 원칙을 기반으로 운용된다(변용찬 외, 2009). 즉, 정신적 제약 등으로 인해 판단 능력이 부족한 사람도 외부의 간섭 없이 자신의 삶과 관련된 결정을 자유롭게 내리고 그에 따라 행동하며, 남아 있는 능력을 최대한 존중받아야 하며, 사회 구성원으로서의 권리를 누리며 지역사회 내에서 통상적 생활을 영위할 수 있어야 하며, 자신의 삶과 관련된 의사 결정 과정에 참여하고, 자신이 가진 능력을 최대한 활용해 스스로 살아갈 수 있도록 하는 것이다.

(2) 피후견인과 후견인의 이해

성년후견제도의 도움을 받는 피후견인이 되기 위해서는 가정법원의 심판을 받아야 한다. 피후견인은 질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인해 자신의 행위의 의미나 결과를 정상적인 인식력과 예기력을 바탕으로 합리적으로 판단할 수 있는 정신적 능력 내지

는 지능이 결여되어 단독으로 유효한 법률행위를 할 수 있는 능력이 없는 행위 무능력자 즉, 보호를 필요로 하는 성인이다. 피후견인이 되려면 본인, 배우자, 4촌 이내의 친족, 후견인, 후견감독인, 검사 또는 지방자치단체의 장이 가정법원에 후견 신청을 하여 성년후견 심판을 받아야 한다.

성년후견인이란 성년후견제도에 따라 피성년후견인에게 1차적인 후견 사무를 해주는 사람들을 통칭하는 용어이다. 법정후견제도에서 가정법원이 피후견인의 복리를 위해 후견인을 직권으로 선임하지만, 이때에도 피후견인의 의사를 존중하고 건강, 생활관계, 재산 상황, 성년후견인이 될 사람의 직업과 경험, 피후견인과의 이해관계 유무 같은 사정을 고려해 선임한다. 근친의 가족 이외에 법률 전문가, 사회복지 전문가, 법인 등 제3자가 후견인으로 참여할 수 있는데, 근친 가운데 후견인이 될 만한 사람이 없거나 부적당한 경우에 한한다.

그리고 피후견인의 신상과 재산에 관한 제반 사정을 고려해 복수의 후견인을 선임할 수도 있으며, 자연인뿐 아니라 법인도 후견인이 될 수 있다. 그러나 ① 미성년자 ② 피후견인 ③ 회생 절차 개시 결정 또는 파산선고를 받은 자 ④ 자격정지 이상의 형의 선고를 받고 그 형기(刑期) 중에 있는 사람 ⑤ 법원에서 해임된 법정대리인 ⑥ 법원에서 해임된 후견인과 그 감독인 ⑦ 행방이 불분명한 사람 ⑧ 피후견인을 상대로 소송을 했거나 하고 있는 자, 또는 그 배우자와 직계혈족은 성년후견인이 될 수 없다. 후견인은 정당한 사유가 있는 경우에는 가정법원의 허가를 받아 사임할 수 있고, 가정법원은 피후견인의 복리를 위해 후견인을 변경할 필요가 있다고 인정되면 직권으로 또는 피후견인, 친족, 후견감독인, 검사, 지방자치단체장의 청구에 의해 후견인을 변경할 수 있다.

(3) 성년후견제도의 유형

피후견인이 이용 가능한 성년후견제도는 크게 법정후견제도와 임의후견제도로 나뉜다. 법정후견제도는 법으로 미리 후견인의 역할과 권한 그리고 의무, 책임에 대해 정해두고, 가정법원이 피후견인의 판단 능력의 정도에 따라 성년후견, 한정후견, 특정후견을 판정하는 제도를 말한다. 임의후견제도는 본인이 온전한 판단 능력을 갖고 있을 때 후

견인이 될 사람을 미리 지정해 그 의사를 물어 선임하고, 추후 예상되는 후견의 내용에 관한 사항을 공정증서로 작성해 등기를 하고, 후견 개시의 필요가 발생할 경우 법원에 신청해 임의후견감독인을 선임하면 효력이 발생하는 제도이다.

(4) 법정성년후견제도

법정성년후견제도에서 성년후견인은 피성년후견인의 잔존 사무 처리 능력과 후견인의 법적 권한에 따라 성년후견인, 한정후견인, 특정후견인으로 나뉜다. 성년후견인은 ‘질병, 장애, 노력, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 지속적으로 결여된 자에 대해 전면적인 대리권, 동의권, 취소권을 갖는 후견인’이다. 한정후견인은 동일한 사유로 사무를 처리할 능력이 부족한 사람에 대해 제한적 대리권, 동의권, 취소권을 갖는 후견인이다. 특정후견인은 같은 사유로 일시적 또는 특정한 사무에 관한 후원이 필요한 사람에 대해 특정한 대리권, 동의권, 취소권을 갖는 후견인이다.

법정성년후견제도의 성년후견인은 임무를 수행함에 있어 피성년후견인의 복리를 우선으로 하며 그의 복리에 반하지 않는 한 피성년후견인의 의사를 존중해야 한다. 성년후견인은 피성년후견인의 법정대리인으로서 피후견인의 재산을 관리하고 법률행위를 대리하며, 피성년후견인을 대리한다. 다만 주거용 부동산은 최소한의 삶의 질을 유지하는 데 필수적이라는 점 때문에 재산 관리의 대상에 포함되지 않으며, 주거용 부동산을 처분하기 위해서는 법원의 허가를 받아야 한다. 성년후견인은 재산 관리뿐 아니라 신상 보호와 관련된 사무도 담당하는데, 신상 보호는 피후견인의 일상생활을 유지하기 위한 모든 행위를 의미한다.

아무리 성년후견제도를 이용한다고 하더라도 피성년후견인 자신이 신상에 대해 결정할 권한이 있으므로 피성년후견인은 자신의 신상에 관해 결정할 수 있는 성년후견인의 권한 범위를 결정하며, 피성년후견인이 스스로 신상에 관한 결정을 할 수 없는 경우에 보충적으로 성년후견인이 결정할 권한을 갖게 된다. 그러므로 피성년후견인을 치료 등의 목적으로 정신병원이나 그 밖의 장소에 격리하는 경우, 피성년후견인이 의료행위의 직접적 결과로 사망하거나 상당한 장애를 입을 위험이 있는 경우에는 가정법

원의 사전 허가를 받아 사무를 처리해야 한다.

한정후견인의 사무와 권한의 범위는 성년후견인에 비해 다소 축소되지만 사무 처리 절차는 유사하다. 다만 한정후견인에게 대리권과 동의권이 주어진 영역에서는 피한정후견인도 일부 법률행위를 할 수 있지만, 한정후견인의 동의 없는 일부 법률행위는 취소될 수 있다는 점이 다르다. 재산 관리와 관련해 한정후견인의 재산관리권의 범위 내에 있는 재산의 거래도 피한정후견인이 한정후견인의 동의를 얻어서 스스로 할 수 있다.

특정후견인의 사무와 권한은 특정한 문제를 해결하기 위한 개별적, 일시적, 일회적 보호사무에 국한된다. 즉, 피특정후견인이 정신적 제약이 다소 미약한 정도이거나 가족의 보호를 통해 일상생활을 무난하게 영위할 수 있으므로, 가정법원은 특정후견 심판 때 피후견인이 될 본인의 의사나 그 밖의 적당한 사람의 의견을 반드시 들어야 한다. 가정법원은 피특정후견인의 사무를 처리하기 위해 관련된 사람들에게 특정 행위를 하도록 명령하거나 하지 않도록 명령하는 등의 방법으로 사무 처리에 필요한 처분을 내린다.

예를 들어 특정후견인의 사무로 상속재산의 분할 협의와 같이 재산 관리에 관한 사무나 의식불명의 피특정후견인의 수술에 관한 동의와 같이 신상 보호에 관한 사항을 결정할 수 있는 한정된 권한만을 부여한다. 특정후견인이 성년후견인 또는 한정후견인과 다른 점은 특정후견 사무가 개시되더라도 피특정후견인의 법률행위 능력에는 아무런 제한도 없다는 점이다. 다만, 피특정후견인의 의사 결정 능력이 없을 때 한 법률행위는 일반법에 따라 무효가 된다.

후견인을 감독하는 사람을 후견감독인이라고 하며, 가정법원이 후견인 감독의 필요성을 판단해 선임 여부를 결정한다. 이와 같이 후견감독인의 선임을 필요에 따라 결정하도록 한 것은 후견 비용의 증가를 방지하고 후견감독인의 개입에 따른 번거로움을 예방하기 위해서다. 후견감독인은 후견인의 사무를 감독하고, 후견인이 없는 경우 지체 없이 가정법원에 후견인의 선임을 청구하며, 피후견인의 신상이나 재산에 대해 급박한 사정이 발생한 경우에는 후견인의 역할을 수행할 수 있으며, 후견인과 피후견인 사이에 이해가 상반되는 행위에 관해서는 후견감독인이 피후견인을 대리한다.

그 외에 후견인이 피후견인을 대리해 영업에 관한 행위, 금전을 빌리는 행위, 의무만을 부담하는 행위, 부동산 또는 중요한 재산에 관한 권리의 득실 변경을 목적으로 하는 행위, 소송행위, 상속의 승인 등과 관련해서는 후견감독인의 동의를 얻어야 한다. 후견감독인은 성년후견인과 감독하는 후견인의 후견 유형에 따라 성년후견감독인, 한정후견감독인, 특정후견감독인으로 나뉜다.

(5) 임의후견제도

법정후견제도는 피후견인의 보호와 관련된 사무를 법적으로 규정하므로, 피후견인의 개별적 욕구와 문제를 충족 또는 해결하는 데 한계가 있다. 이러한 한계를 보완하고 피후견인 자신에게 가장 적합한 보호의 내용을 스스로 결정하고, 스스로 후견인을 선임하고, 후견 사항을 결정해 장래에 발생할 수 있는 자신의 후견 문제에 대비할 수 있도록 한 제도가 바로 임의후견제도이다.

임의후견인의 도움을 받기 위해서는 후견 계약을 체결해야 한다. 후견 계약은 노령, 질병, 장애 등의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 부족한 상황에 있거나 부족하게 될 상황에 대비해 자신의 재산 관리 및 신상 보호에 관한 사무의 전부 또는 일부를 다른 사람에게 위탁하고 그 위탁 사무에 관해 대리권을 수여하는 내용을 계약하는 것을 말한다.

후견 계약은 본인의 재산 관리와 신상 보호에 관한 사무의 전부 또는 일부를 위탁하므로 본인의 생활에 미치는 영향이 지대하므로, 반드시 공증인의 적절한 확인과 개입을 통해 공정증서에 의해 체결해야 한다. 그리고 후견 계약은 후견등기부에登記되어야 한다.

후견 계약을 통해 그 계약의 효력 발생 시기를 정했다고 하더라도 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 부족한 상황에 놓였다고 판단하는 것이 용이하지 않으므로, 가정법원이 본인, 배우자, 4촌 이내의 친척, 임의후견인 또는 검사의 청구에 의해 임의후견감독인을 선임함으로써 후견 계약의 효력이 발생하게 된다. 후견 계약의 변경은 임의후견감독인의 선임 전에는 공정증서에 의한 계약 변경이 가능하며, 임의후견감독인

이 선임된 이후에는 가정법원의 허가를 받아 변경할 수 있다.

임의후견계약은 본인을 위한 재산 관리 및 신상 보호를 위한 대리권을 부여하는 것은 물론 신상과 관련된 결정 권한을 부여하는 수권(授權)도 가능하며, 원칙적으로 무상이지만 보수의 약정을 할 수도 있으며, 복수의 임의후견인을 선임하는 것도 가능하다. 그러나 본인의 승낙이나 부득이한 사유가 없는 한 임의후견인이 행사할 수 있는 대리권을 또 다른 사람에게 위임하는 복임권(複任權)은 인정되지 않는다.

피임의후견인과 임의후견인은 임의후견감독인의 선임 전에는 공증인의 인증을 받은 서면에 의해 언제든지 후견 계약을 종료할 수 있다. 그러나 임의후견감독인이 선임되어 임의후견이 시작된 경우에는 정당한 사유가 있을 때 가정법원의 허가를 얻어 후견 계약을 종료할 수 있다. 후견 계약이 해지되면 임의후견인의 권리와 의무는 소멸된다.

임의후견제도는 본인의 의사에 기초하므로 법정후견제도가 이를 보충하는 역할을 하며, 두 가지 제도를 동시에 이용할 수 없다. 즉, 임의후견계약이 체결되어 가족관계등록부에 등록되어 있는 경우에는 가정법원은 원칙적으로 법정후견인을 선임하지 않는다. 그러나 본인의 이익을 위해 특별히 필요한 경우에는 임의후견인 또는 임의후견감독인의 청구에 의해 성년후견인, 한정후견인, 특정후견인을 선임할 수 있다.

〈표 1-9〉 후견인의 유형별 비교

후견인의 선임	●법원이 선임, 추가·변경 가능	●좌동	●좌동	●공정증서로 작성된 후견 계약에 의함 ●법원의 감독인 선임으로 효력 발생
후견인 선임의효과	●피성년후견인의 행위는 취소 가능 ●일상생활에 필요하고 대가가 과도하지 않은 경우 취소 불가 ●법원이 취소할 수 없는 본인의 법률 행위 설정 가능	●후견인의 동의를 받아야 하는 행위를 단독으로 한 경우 취소 가능 ●일상생활에 필요하고 대가가 과도하지 않은 경우 취소 불가	●피특정후견인의 행위능력을 제한하는 규정은 없음 ●특정후견인의 대리권이 인정되는 범위라도 피특정후견인 단독 행위 가능	●피임의후견인의 행위능력을 제한하는 규정은 없음
후견의 종료	●후견인의 사임신청 ●가정법원 허가 ●가정법원이 해임·신후견인 선임 ●후견사유의 해소	●좌동	●좌동 ●후견 기간의 만료	●임의후견인 결격 사유 발생 시 가정법원이 해임 ●후견감독인 선임 전에는 언제나, 선임 후에는 법원 허가 후견 계약 철회(생방)
후견인의 권한	●법정대리권 ●재산관리권 ●신상결정 동의권(법원이 권한 부여한 경우) ●신분행위동의권	●법원에 의해 위임된 범위 내에서 대리권 보유 ●신상결정 동의권(법원이 권한 부여한 경우) ●신분행위 동의는 원칙적으로 불가	●법원에서 결정된 특정기간 및 특정 사안에 대해서만 대리권 보유 ●피후견인의 사무 처리의 지원	●후견 계약에 의함
후견감독인	●성년후견감독인(임의)	●한정후견감독인(임의)	●특정후견감독인(임의)	●임의후견감독인(필수)
가정법원의 권한	●피후견인 재산상황조사권, 특정처분 명령권 ●중요한 신상 결정 등에 대한 허가권	●피후견인 재산상황조사권, 특정처분 명령권 ●중요한 신상 결정 등에 대한 허가권	●피후견인 재산상황조사권, 특정처분 명령권	●임의후견감독인의 보고를 받고 보고요구 가능 ●(임의후견감독인에 대한) 임의후견인 사무 및 피후견인 재산상황 조사명령권, 필요한 처분 명령권

자료: 보건복지부(2013), 발달장애인 성년후견지원 사업안내.

* 이 제도는 현재 국내에서 시행되지 않고 있지만, 향후 노인복지 서비스 이용에 관한 노인의 권리의식이 높아질 경우 도입할 필요성이 매우 높은 제도이므로, 여기서 미리 소개하고자 한다.

구분	법정후견인			임의후견인
	성년후견인	한정후견인	특정후견인	
후견인 선임 요건 (정신 제약 정도)	●사무 처리 능력의 지속적 결여	●사무 처리 능력이 부족	●일시적 혹은 특정한 사무에 관한 후원 필요	●사무 처리 능력이 부족하거나 부족하게 될 상황에 대비
후견심판 청구권자	●본인, 배우자·4촌 이내 혈족, 후견인(감독인), 검사, 지방자치단체장	●좌동	●성년/한정 후견인(감독인)은 청구권자에서 제외	●본인, 배우자·4촌 이내 혈족, 임의후견인, 검사, 지방자치단체장(후견감독인 선임 청구)
후견인 결격사유	●파산자, 법원이 해임한 후견인(감독인), 피후견인 대상 소송 경험 또는 진행 중인 자(그 가족) 등	●좌동	●좌동	●성년/한정/특정후견인 결격 사유 외에 현저한 비행, 후견 계약에 정한 임무에 적합하지 않은 경우도 배제

2) 노인복지 ombudsman 제도 *

성년후견제도와 아울러 도입을 긍정적으로 검토할 필요가 있는 제도는 노인복지 ombudsman 제도이다. 현재 노인복지 분야에서 질 높은 서비스를 담보해내고 부당 서비스를 방지할 수 있는 장치는 사회복지시설 평가와 공공 부문의 감사, 행정지도 감독과 현장 점검 등이 전부이다.

이러한 제도는 서비스 공급자에 대한 감독·감시 체계로서, 서비스 소비자인 노인이 경험하는 부당 서비스, 불법 서비스, 차별적 서비스 등을 찾아내는 데 한계가 있으며, 공무원이 직접 노인복지 현장을 자주 방문해 점검하고 감독한다는 것도 현실적으로 한계가 있다. 노인복지 ombudsman 제도는 이러한 문제를 보완하고 노인의 인권침해를 예방하면서, 발생한 인권침해 사례에 대해서 공정한 구제 활동을 전개할 수 있기 때문에 도입할 필요성이 매우 높다고 하겠다.

(1) ombudsman의 개념

우리 역사에서는 왕이 암행어사라는 ombudsman을 통해 지방행정을 감독하는 행정 ombudsman 제도(administrative ombudsman)가 조선 시대부터 존재했다. 하지만 전 세계적으로 통용되는 현대적 의미의 ombudsman 제도는 스웨덴 의회에서 임명한 의회 ombudsman(parliamentary ombudsman)에서 유래되었다고 보는 것이 일반적이다. 즉, 1809년 스웨덴 의회가 헌법에 국왕이 행정권을 갖고 의회가 입법권을 갖는 것으로 규정하고, 국왕의 전횡을 막고 행정 관료의 권력 남용으로부터 시민의 권리를 보호하기 위해 의회가 ombudsman을 임명한 것이 현대적 ombudsman 제도의 기원으로 보고 있다.

ombudsman이란 용어는 고대 스웨덴어인 'ombudsmann'에서 유래되었으며, 대표(representative) 또는 대리인(agent)이라는 뜻을 지니고 있다. 하지만 세계 각국에서 'ombudsman'이라는 영어식 표현을 기본 용어로 채택하면서, ombudsman은 '주로 정부나 의회에서 시민의 고충(complaints)을 접수하고 조사해 공공의 이익을 대변하는 임무를 맡은 고위 공무원'을 의미하는 용어로 사용되고 있으며, 일종의 민원조사관이다.

ombudsman은 시민의 이익을 위해 정부 활동을 점검하고 부적절한 정부 활동으로 인해

발생한 시민의 불만, 불평, 고충, 인권침해 사례(이하 '고충 등')를 조사하고 보고하며, 고충의 해결을 돕는 법적 신분이 보장되는 공무원인 경우가 대부분이다. 최초의 ombudsman이었던 스웨덴의 의회 ombudsman은 의회에 의해 임명되었지만 의회의 간섭을 받지 않고 특정 사건을 다루며 정부와 개인 사이에서 독립적이고도 공정한 중재자였으며, 다른 서구 국가들에서도 유사한 업무를 담당하고 있다.

미국 ombudsman 협회(USOA, 2004)의 '주정부 ombudsman 모범법안(model law)'에서는 ombudsman을 "정부기관에 대한 고충이나 불만을 접수하고, 고충이 정당하다면 조사한 후 고충 해결에 대한 권고(recommendation)를 하는 독립적 공무원"이라고 정의하고 있다. 그리고 미국 ombudsman 협회(USOA, 2003)에서는 정부 ombudsman(governmental ombudsman)을 "정부의 조치 사항에 대한 고충을 접수, 조사 또는 비공식적으로 제기하고, 적절한 시기에 조사 결과와 권고를 하고, 보고서를 제출할 수 있는 권위와 책임을 지닌 독립적이고 공정한 공무원"으로 정의하고 있다. 이와 유사하게 미국 변호사협회(American Bar Association)에서도 "고통을 받는 개인이 정부기관이나 공무원에 대항해 제기한 고충을 접수하고, 조사하고, 고충이 정당하다면 고충을 해결할 수 있는 권고를 하는 독립적 공무원"이라고 정의하고 있다(Gottcherer & Hostina, 1998).

이와 같은 공공 부문의 ombudsman 제도와 함께 달리 민간 기업, 대학, 비정부기관(NGO) 또는 비영리기구(NPO) 등의 민간 조직에서도 ombudsman 제도를 도입해 운영하는 사례가 늘고 있는데, 이들은 공공 부문의 정부 ombudsman과는 달리 '조직 ombudsman(organizational ombudsman)'으로 불린다. 민간 조직 특히 기업의 ombudsman은 조직에서 지위가 높으나 조직경영에는 관여하지 않는 중립 부서에 배치되어 일하며, 내부 고발자나 윤리적 의식을 가진 종사자에게 다양한 선택권을 부여하고, 갈등을 중재하며, 문제 영역을 추적해 조직의 정책이나 절차의 변화를 권고하는 역할을 한다.

한국노인종합복지관협회(2010)에서 운영했던 노인복지 ombudsman은 공무원인 정부 ombudsman도 아니며 그렇다고 기업에서 급여를 받고 고충과 분쟁, 문제를 발견하고 조사해 해결하는 민간 조직의 ombudsman도 아닌 제3의 유형에 속하는 '노인 당사자형 ombudsman'이다. 당사자형 노인복지 ombudsman은 노인이 경험하는 고충 등의 사례를 발견 또

는 접수하고 조사해 해결책을 권고한다는 점에서는 정부나 민간 조직의 옴부즈맨과 동일하다.

그러나 당사자형 노인복지 옴부즈맨의 지위는 법적으로 보장되거나 사회적으로 공식 인정된 것이 아니며, 본 사업을 수행하기 위해 노인복지관에 소속되어 활동하는 민간 조직의 옴부즈맨이며, 노인 스스로가 노인 계층의 권익을 증진하기 위한 활동을 하고 있다는 점에서 자원봉사형 옴부즈맨(voluntary ombudsman)이다.

(2) 노인복지 옴부즈맨의 역할과 기능

노인복지 분야 옴부즈맨은 노인의 고충 등을 직접 나서서 해결해주는 문제해결자(problem solver)가 아니며, 심지어 입법가도, 사회개혁가도, 그리고 정부나 민간 조직에 도전해 이길 수 있는 빛나는 무기로 무장한 기사(knights)는 더더욱 아니다(USOA, 2003). 노인복지 옴부즈맨은 노인의 권익을 보호하고 권익 침해를 사전에 예방하는 파수꾼(watchdog)이며, 정부·의회·기업, 또는 민간 복지 조직 등의 제도적 권력에 의해 노인이 겪는 고충 등을 발견하고, 노인이 자신의 고충을 조직에 표현할 수 있는 창구 구실을 한다.

그리고 노인의 불평·불만·고충·차별·인권침해 등의 사례를 발견하고, 노인이 제기한 고충이 타당성을 지니고 있다면 이에 대해 조사를 진행하고, 고충 처리 과정에 대한 상세한 정보를 제공하고, 적절한 고충 해결책을 발견해 해당 조직에 개선을 권고하는 대리인(agent) 또는 노인이 고충을 토로할 수 있는 중간 창구, 또는 마지막 의뢰자(recourse)의 역할을 담당한다. 따라서 노인복지 옴부즈맨은 지역의 유력 인사이거나 권력자일 필요는 없다. 거대한 조직의 권력에 대항할 수 없는 무능력한 노인이 고충을 제기할 수 있는 창구로서의 역할을 충실히 이행하면 될 것이다. 이러한 역할을 수행함으로써 궁극적으로 노인복지 옴부즈맨은 노인이 제도적 권력으로부터 부적절한 처우를 받지 않도록 하고, 노인의 권리와 이익 즉, 권익(權益)을 보호하고 증진시키며, 정부와 민간 복지 조직 등 노인복지 관련 조직의 서비스 질을 향상시키는 데 기여할 수 있다. 이와 같이 노인복지 분야의 옴부즈맨은 지위와 권한, 소속 조직, 보수 등에서 차이는 있지만, 자

신의 고충 등에 대한 충분한 지식이 없는 노인들이 고충 등을 표현하고 해결 방안을 찾을 수 있도록 돕는 피해 노인의 마지막 의뢰자(recourse)로서의 역할을 담당하게 된다.

노인복지 분야 옴부즈맨은 지역사회 내에 숨겨진 노인의 고충 등을 직접 발견하거나, 진정서나 고발장 등의 형태나 상담을 통해 노인이 제기해 접수한 고충 등에 대해 조사를 실시한다. 조사 과정에서 노인이 자신의 고충 등을 정확하고 분명하게 표현하지 못하는 경우에 노인복지 옴부즈맨은 노인에게 고충 등의 내용을 분명히 설명해달라고 질문하거나, 고충 등을 알기 쉽게 설명할 수 있도록 도와주기도 한다. 그리고 고충 등이 너무 오랜 시간이 지났거나, 노인복지 옴부즈맨을 통하지 않고 공공기관의 민원센터나 경찰 등의 다른 통로를 통해 해결될 수 있는 경우에는 이러한 고충 처리 통로에 대한 상세한 정보를 제공한다.

노인복지 옴부즈맨이 노인의 고충 등을 조사한 결과, 고충 등이 기관이나 조직의 잘못에 기인한 것으로 판단되면 해당 기관이나 조직에 고충 등의 내용을 상세하게 기록하고 나름의 해결책이 마련된다면 이것을 포함해 문서 형태로 통지해, 기관이나 조직이 고충 등에 대해 해명하거나 해결해줄 것을 권고한다.

그러나 노인복지 옴부즈맨의 권고는 기관이나 조직의 자발적 변화를 요구하는 것이며 사법적 권한을 갖지 못하므로 기관이나 조직에 권고를 이행하도록 강제할 수는 없다(USOA, 2004). 그러나 노인이 경험한 고충 등이 법, 절차, 규칙 등을 고려해볼 때 기관이나 조직의 잘못에 기인한 것이 분명한데도 권고를 수용하지 않을 경우에는 일반 대중에게 이 사실을 공개해 대중적 비판에 직면하게 할 수 있다.

일반적으로 대부분의 고충 사례는 공공기관이나 민간 조직에서 법, 규정, 절차, 재량권 등의 범위 안에서 적절한 조치가 취해진 경우가 많다. 이 경우에 노인복지 옴부즈맨은 기관의 해명 자료 또는 공문서를 바탕으로 고충 제기자인 노인에게 어떤 근거에서 기관이나 조직의 조치나 서비스가 타당한 행위였는지를 직접 설명해줄 수 있어야 한다. 그 외에도 노인복지 옴부즈맨은 노인과 지역 주민에게 노인이 누려야 할 권리와 이익을 홍보하고, 공공 기관과 민간 기관의 노인복지 업무와 서비스를 감시하는 역할도

담당해야 한다.

(3) 노인복지 옴부즈맨의 권리와 의무

노인복지 분야 옴부즈맨이 옴부즈맨으로서의 역할을 수행할 때 갖는 권리를 미국옴부즈맨협회(USOA, 2004)와 미국변호사협회(Gottcher & Hostina, 1998)에서 제시한 정부옴부즈맨의 권한을 기초로 해 살펴보면 다음과 같다.

- ① 고충을 발견하고 조사할 권리를 갖는다. 노인복지 옴부즈맨은 선별조사(screening test)를 통해 지역사회의 노인 고충 사례를 직접 발견하거나 접수한 고충 사례에 대해 객관적으로 조사를 할 권리를 지닌다.
- ② 모든 공공 또는 민간 조직과 단체를 비판하고, 변화를 권고할 권리를 지닌다. 노인복지 옴부즈맨은 노인에게 고충 등을 야기한 조직이나 기관의 부당행위를 비난(blame)하는 것이 아닌 객관적 근거에 기초해 비판(criticism)할 수 있으며, 기관이나 조직의 기능을 개선하고 부당한 조치가 재발하지 않도록 기관의 변화를 권고할 수 있다. 노인복지 옴부즈맨이 객관적 비판과 적절한 권고를 하기 위해서는 법, 규정, 절차 등에 대한 연구와 옴부즈맨 활동에 관한 세미나, 회의, 토론회 모임 등에 적극적으로 참여해 자신의 전문적 역량을 키워야 한다.
- ③ 기관이나 조직에 질의를 하고, 기관의 기록에 접근해 검토하고, 필요한 경우 사전 통지를 하지 않고 출입해 점검(inspection)할 수 있는 권리가 있다. 노인복지 옴부즈맨은 노인에게 고충을 야기한 것으로 추정되는 기관이나 조직에 대해 노인의 고충을 야기한 상황에 대한 정보나 자료를 요청하거나 직접 방문해 점검할 수 있다.
- ④ 고충 등의 조사 과정에서 관련된 사항에 대한 기록이나 증거, 증언을 해줄 사람을 소환할 권리가 있다. 따라서 노인복지 옴부즈맨은 고충 제기자의 주장을 뒷받침해 줄 수 있는 목격자나 증언자를 소환하거나 이들을 찾아가서 필요한 정보와 자료, 증언을 받을 수 있다.
- ⑤ 노인복지 옴부즈맨은 소속 기관이나 조직, 다른 제도적 권력이나 타인의 통제로부터

터 자유로우며 독립적 활동을 할 수 있다. 그리고 소속 기관이 노인복지 옴부즈맨으로서의 활동에 부당한 요구나 압력을 가하는 경우에는 고충 접수와 처리, 조사 시행, 결과 보고 등과 관련된 소속 기관의 규칙이나 절차의 개정 또는 폐지를 요구할 권리를 갖는다.

- ⑥ 고충 등을 야기한 기관이나 조직이 명백한 귀책사유에도 불구하고 권고를 이행하지 않은 경우에 대중에게 그 내용을 공개할 것인지를 결정할 수 있는 재량권을 갖는다. 노인복지 옴부즈맨은 노인의 고충 등을 처리하는 과정에서 기관이나 조직의 부당성이 명백히 드러났지만 기관이나 조직이 이의 해결이나 시정을 거부한 경우에는 일반 대중에게 그 결과를 알려 대중적 비판에 직면하도록 할 수 있다.
- ⑦ 노인복지 옴부즈맨은 활동에 필요한 비용을 받을 권리가 있다. 법적 지위가 보장되는 미국 정부옴부즈맨의 경우 고위공무원에 해당하는 지위와 급여를 받을 수 있고, 자신의 업무를 보조할 종사자를 채용할 권리가 있다.

노인복지 분야 옴부즈맨이 옴부즈맨의 직무를 수행할 때 갖는 의무를 미국옴부즈맨협회(USOA, 2004)와 미국변호사협회(Gottcher & Hostina, 1998)에서 제시한 정부옴부즈맨의 의무를 기초로 해 살펴보면 다음과 같다.

- ① 노인복지 옴부즈맨은 노인의 권리와 이익을 보호하고 서비스의 질을 향상시키는 옹호자(advocate)로서, 공익(公益)의 증진을 우선해 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행해야 하며, 사익(私益)을 얻거나 정치적 목적으로 그 지위를 이용해서는 안 된다.
- ② 노인복지 옴부즈맨은 고충을 제기한 노인 또는 이해 당사자로부터 일체의 금품이나 비용을 수수해서는 안 된다. 노인복지 옴부즈맨이 옴부즈맨 활동에 대한 대가로 비용을 수납하는 행위는 사회적 약자인 노인에게 대한 또 다른 권익 침해 행위로서, 비윤리적 행위인 동시에 불법적 행위이다.
- ③ 노인복지 옴부즈맨은 고충 제기자인 노인의 인적 사항 등의 사생활 정보나 고충이나 조사와 관련된 정보와 자료에 대한 비밀을 철저히 보장해야 한다.

- ④ 노인복지 옴부즈맨은 고충 제기자를 보호해야 할 의무뿐만 아니라 이해 당사자인 기관의 이익을 보호할 의무가 있다. 따라서 고충과 관련된 조사 과정에서 기관이나 조직에 충분한 답변이나 소명 기회를 주어야 하며, 편파적으로 판정해서는 안 되며, 권고 사항을 강요해서는 안 되며, 기관의 고유 업무를 방해하거나 대외적 명성을 훼손하는 일을 해서는 안 된다.
- ⑤ 노인복지 옴부즈맨으로서의 직무를 수행하는 과정에서 소속 기관과 유기적인 협조 관계를 맺고 원활한 직무 수행이 이루어질 수 있도록 노력해야 한다.

(4) 노인복지 옴부즈맨의 자격과 행동 원칙

노인복지 옴부즈맨은 노인의 고충 등을 객관적으로 조사하고, 공정하게 판단해 합리적으로 해결할 수 있는 방안을 권고하는 역할을 수행해야 한다. 따라서 노인복지 옴부즈맨은 해당 분야의 법률, 행정, 공공정책 등의 문제를 분석할 수 있는 전문적 지식과 풍부한 실무 경험을 갖추고 있어야 하며, 합리적 판단력, 객관성, 통합성을 갖추어 일반 대중의 신뢰를 받을 수 있어야 한다. 그러므로 다음과 같은 사람은 옴부즈맨이 될 수 없다(USOA, 2004).

- ① 정치적 편파성이 있는 자. 즉, 정치적 정당 활동에 가입하거나 관여하는 자, 정치자금을 모금 또는 현금하는 자는 노인복지 옴부즈맨이 될 수 없다. 다만 노인복지 옴부즈맨은 시민으로서 투표권을 가지며, 자신의 정치적 의견을 사적으로 표현할 권리는 있다.
- ② 임명직 또는 선출직 공무원이거나 이 직에 입후보한 자. 노인복지 옴부즈맨이 선출 또는 임명직 공무원일 경우 본인 스스로가 자신의 문제를 조사하고 권고하는 자가 당착 상황에 직면할 수 있으므로 공직에 몸을 담고 있어서는 안 된다. 그리고 노인복지 옴부즈맨의 지위를 사회적 신분 상승용으로 오용해서도 안 된다.
- ③ 노인복지 옴부즈맨으로서의 활동을 방해하는 특정 직업이나 전문직에 종사하는 자. 노인복지 옴부즈맨이 옴부즈맨 이외의 다른 직업에 종사할 경우 두 마리 토끼를 잡

으려다 한 마리도 제대로 잡지 못하는 문제가 발생할 수 있으므로 특정 직업에 종사해서는 안 된다.

- ④ 이해 갈등을 초래하거나 부정이나 불공정, 편파 행위를 할 수 있는 특정 업무를 맡고 있는 자. 노인복지 옴부즈맨 자신이 관련 분야에서 현재 맡은 업무가 있거나, 가족 중의 일부가 이러한 일에 종사하는 경우 객관성의 문제가 발생할 수 있으므로 노인복지 옴부즈맨으로 활동하는 것은 바람직하지 않다.

이와 같은 노인복지 옴부즈맨의 결격 사유에 해당하지 않는다고 해서 모든 노인복지 옴부즈맨이 효과적인 옴부즈맨 활동을 할 수 있는 것은 아니다. 그러므로 노인복지 옴부즈맨은 옴부즈맨으로 활동하면서 다음과 같은 4가지 행동 원칙을 철저히 준수해야 한다(USOA, 2003; IOA, 2009a; IOA, 2009b).

① 독립성

독립성은 효과적이고 신뢰받는 노인복지 옴부즈맨이 되기 위해 지켜야 하는 핵심적 원칙이다. 이러한 독립성의 원칙을 이행하기 위해서는 독자적 권위와 신뢰가 확보되어야 한다. 노인복지 옴부즈맨은 외부의 통제나 영향력으로부터 자유로워야만, 사실(fact)과 법률이나 규정 등에만 의거해 조사하고, 결과를 보고하며, 권고 사항을 작성할 때 합리적이고 공정하게 행동할 수 있다.

- 옴부즈맨은 법적으로 독립된 지위를 가지며, 법적 권한과 책임 그리고 이에 상응하는 사명감을 갖고 활동해야 한다.
- 옴부즈맨은 소속 기관의 부당한 영향이나 지배, 통제를 받아서는 안 되며, 독립적으로 활동할 수 있어야 한다. 조직 내의 상급자의 지배를 받지 않으며, 조직 내에서 부과되는 통제, 제한에 방해받지 않고 독립적으로 활동할 수 있다.
- 옴부즈맨은 독립성을 저해할 수 있는 조직 내의 어떤 다른 지위도 가져서는 안 된다. 즉, 정당 가입이나 특정 활동 분야와 관련된 직위를 가져서는 안 된다.

- 옴부즈맨은 노인의 고충 등을 조사하고 처리하는 과정에서 확인한 사실과 관찰 결과를 근거로 타인의 압력을 받지 않고 주도적으로 판단하고 조치를 취할 수 있다.

② 중립성과 공정성

노인복지 옴부즈맨은 편견 없이 객관적이고 공정한 방식으로 노인의 고충 등을 발견, 접수하고 검토해야 하며, 고충 등과 관련된 모든 사람을 개인적 선호도나 편견 없이 공정하게 처우해야 한다. 이런 원칙을 따름으로써 옴부즈맨은 고충 제기자인 노인은 물론 당사자인 조직과 기관으로부터 고충 등이 공정하게 검토될 것이라는 신뢰를 얻을 수 있으며, 옴부즈맨의 조사 결과와 권고를 수용할 가능성이 높아지게 된다.

- 옴부즈맨은 중립을 지키고 공정해야 하며, 정당·언론사·공공기관·지역 단체나 노인보건복지 관련 조직 등의 특정한 집단이나 조직과 연대해서는 안 된다.
- 옴부즈맨은 사람을 대하고, 고충 등을 조사하고 처리하는 과정에서 공평하고 공정해야 하며, 객관성을 유지하기 위해 노력해야 한다.
- 옴부즈맨은 중립성을 훼손할 수 있는 어떤 부가적 역할도 맡아서는 안 되며, 조직 내의 어떤 연합체나 집단과 협력해서도 안 된다.
- 옴부즈맨은 고충 등의 조사 결과가 조직의 내부 결재 절차를 밟을 때 중립성과 공정성의 훼손이 우려되는 경우, 내부 결재선을 거치지 않고 조직의 최고위 관리자에게 직접 보고할 수 있다.
- 옴부즈맨은 옴부즈맨으로 활동하면서 경비 수납, 사회적 지위 상승 등의 개인적 이익을 얻거나 추구해서는 안 된다.
- 옴부즈맨은 자신과 친분이 있는 사람이나 조직의 고충 등을 다루어서는 안 된다.
- 옴부즈맨은 고충 제기자의 의견이나 주장만을 청취해서는 안 되며, 고충 등의 문제와 관련이 있거나 이로 인해 긍정 또는 부정의 영향을 받을 수 있는 관련 당사자 모두의 의견과 주장을 청취해야 한다.
- 옴부즈맨은 자신이 담당한 고충 등에 대해 다양한 문제 해결 방안을 강구하고 이와

관련된 최선의 선택을 하기 위해서, 동료 옴부즈맨과 토론하거나 필요 시 외부 전문가의 의견을 구해야 한다.

- 옴부즈맨은 자신이 관할하는 지역에 위치한 기관이나 개인을 객관적 증거를 바탕으로 비판하고, 고충 등의 해결과 재발 방지를 위한 권고를 할 수 있다.
- 옴부즈맨은 고충 제기자에게 도움이 되는 권고와 옹호 활동을 제외한 어떤 단체나 개인을 옹호하는 활동을 해서는 안 된다.

③ 비밀 보장

옴부즈맨은 고충이나 조사와 관련된 정보의 비밀을 보장해야 한다. 이 원칙을 준수할 경우 이해 당사자들에게 민감한 정보를 균형 있게 보호하게 됨으로써, 노인은 고충 등을 자연스럽게 제기할 수 있게 되고, 피해자나 목격자들이 조사 과정이나 보고에 필요한 정보를 개방적이고 자발적으로 얘기할 수 있는 분위기가 조성되어, 옴부즈맨으로서의 활동에 도움을 받게 된다.

- 옴부즈맨은 고충 등의 조사와 처리 과정에서 얻게 된 모든 정보의 비밀을 철저히 보장해야 한다. 따라서 옴부즈맨은 고충 제기자나 이해 당사자와의 면담 과정에서 비밀이 보장되는 공간을 확보하고 비밀 보장의 원칙을 알려야 하며, 옴부즈맨 활동 과정에서 얻은 모든 사람의 신상 정보나 이를 유추할 수 있는 정보를 당사자의 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 당사자가 심각한 위험에 처할 가능성이 높을 때에는 합리적으로 판단해 공개할 수 있다.
- 옴부즈맨은 자신이 접촉한 고충 제기자나 이해 당사자에 관한 조사 자료나 정보를 조직 내외부의 요구에도 공개하지 않을 수 있다.
- 옴부즈맨은 다른 사람이 접근해 읽지 못하도록 상담 기록 노트, 전화 메시지 등의 모든 기록을 안전한 장소에 안전한 방식으로 보관해야 한다.
- 옴부즈맨은 조사 자료나 보고서를 준비하고 제출하는 과정에서 비밀 보장의 원칙을 따라야 한다.

④ 신뢰성과 비공식성

옴부즈맨은 고충 제기자는 물론 이해 당사자들을 존중하고 신뢰해야 하며, 제3자적 관점에서 비공식적 절차에 따라 조사와 해결, 권고 등의 역할을 수행해야 한다. 이때 비공식성은 ‘조직의 공식적 절차에 따라 조사를 하지 않는다’는 의미이지, 옴부즈맨의 ‘조사 행위 자체가 공식적으로 인정받지 못한다’는 의미가 아니라는 점을 유의해야 한다.

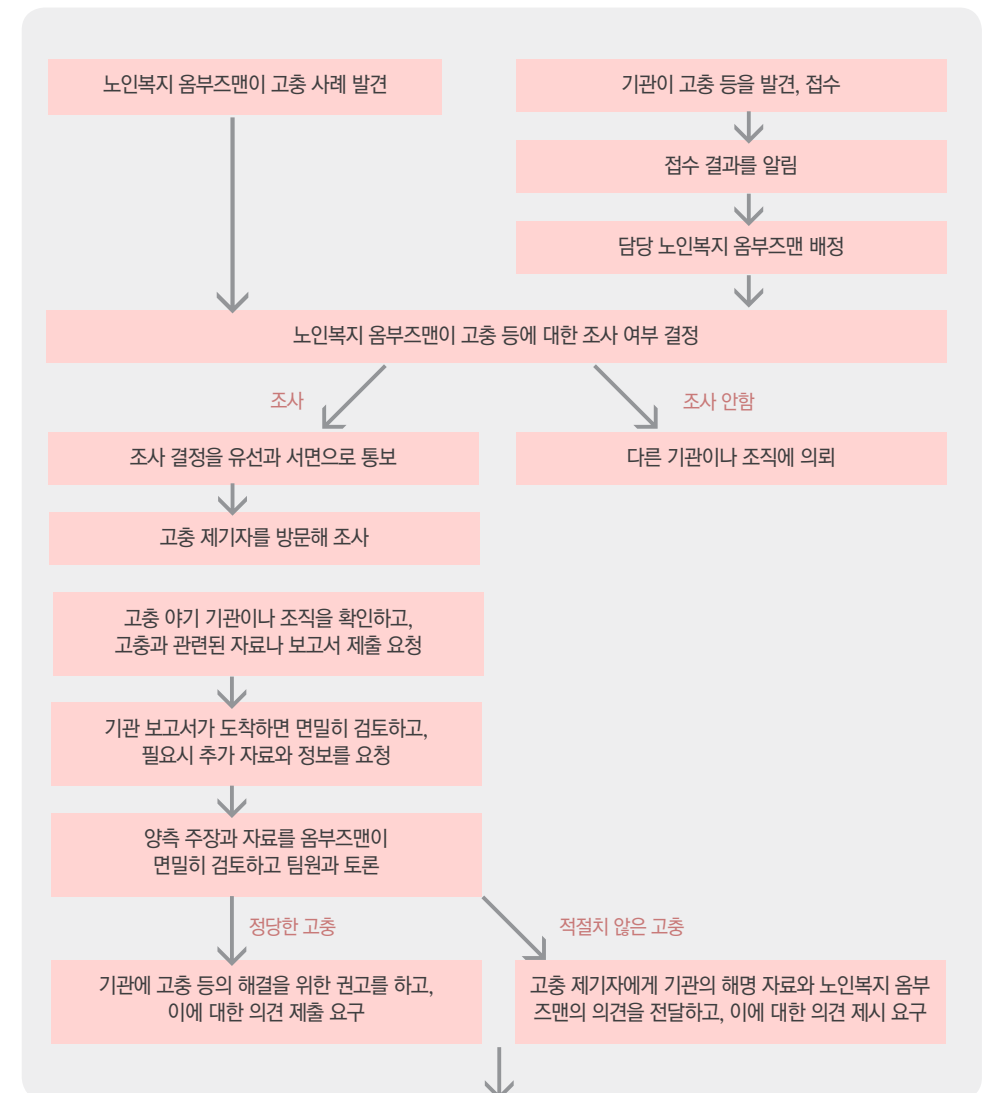
- 옴부즈맨은 조직의 공식 절차가 아닌 비공식적 절차에 따라 경청, 정보 제공과 수집, 고충 내용의 확인, 해결 방안의 강구와 같은 역할을 담당한다. 즉, 비공식적 제3자적 관점에서 개입해야 한다.
- 가능한 한 고충 제기자가 문제를 스스로 해결할 수 있는 새로운 방법을 찾을 수 있도록 도와야 한다.
- 옴부즈맨은 노인이 직접 고충을 제기하거나 조직에 고충 등을 접수시키지 않아도, 주도적으로 고충 등을 발견해 조사해야 한다.
- 옴부즈맨은 고충 등과 관련된 모든 개인이나 조직의 기록에 접근할 수 있는 권리를 지닌다.
- 옴부즈맨은 법적 구속력이 있는 결정이나 해결 방안을 제시할 수 없으며, 권고나 정책을 강요해서도 안 된다.
- 옴부즈맨은 조직의 공식적 통로를 대신하는 것이 아니라 이를 보완하는 것으로, 조직의 공식적 절차를 통하지 않고도 얼마든지 옴부즈맨으로서의 활동을 전개할 수 있다.
- 옴부즈맨은 행정 부서나 법원 또는 조직 내부의 공식적 조사 절차나 판결 절차에 참여하지 않으며, 공식적 조사나 절차가 필요한 경우 다른 기관이나 조직에 의뢰할 수 있다.
- 옴부즈맨은 노인의 권익과 관련된 정책 동향이나 이슈 등을 분석하고, 미래에 노인의 권익을 침해할 수 있는 이슈에 대해 적절한 권고를 할 수 있어야 한다.
- 옴부즈맨은 세미나, 토론회 모임, 지도 감독, 교육 훈련에 지속적으로 참여해 자신의

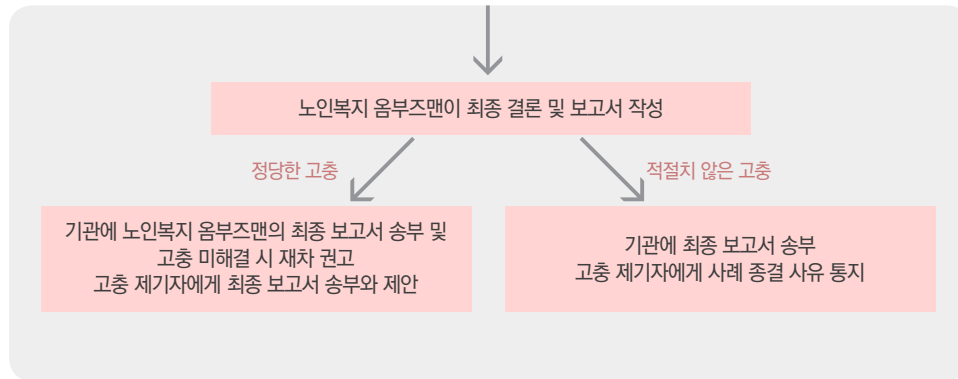
전문성과 역량을 향상시켜야 한다.

- 옴부즈맨은 지역사회나 노인, 일반 대중으로부터 옴부즈맨 활동에 대한 신뢰를 얻기 위해 노력해야 한다.

(5) 노인복지 옴부즈맨의 고충 처리 과정

노인복지 옴부즈맨이 노인의 고충 등을 발견 또는 접수하고, 이에 대한 조사를 실시하고, 고충 등의 해결 방안을 모색해 권고하는 일련의 고충 처리 과정은 분야마다 다르지만, 일반적 고충 처리 절차는 [그림 1-1]과 같다.





[그림 1-1] 노인복지 옴부즈맨의 고충 처리 절차 흐름도

* 자료: How your complaint is processed(www.ombudsmen.parliament.nz) 일부수정

① 고충 사례의 발견과 접수

노년기에는 타인의 잘못으로 인해 불편이나 고충을 경험하더라도 자신의 잘못으로 간주하는 경향이 농후하며, 고충 등을 표현해 분쟁이나 갈등을 야기하기보다는 은폐하고 표현하지 않는 경향이 강하다(권중돈, 2012). 특히 가족이나 지인(知人)과 관련된 고충이나 불편함에 대해서는 그런 경향이 더욱 강해, 노인이 경험하는 고충 등은 외부로 쉽게 표현되지 않고 직접 고충을 드러내는 경우도 많지 않다. 따라서 노인복지 옴부즈맨이 노인의 고충 등을 발견하는 것이 매우 어려우므로, 노인복지 옴부즈맨으로서 업무를 성공적으로 수행하기 위해서는 고충 사례를 발견하고 접수하는 데 많은 노력을 기울여야 한다.

노인의 고충 사례는 3가지 방법으로 발견 또는 접수된다. 첫째는 노인이 직접 노인복지 옴부즈맨에게 고충 등을 호소하는 경우이다. 이 경우는 가장 바람직하고 가장 손쉽게 고충 사례를 발견하는 방법이지만, 노인복지 옴부즈맨제도가 널리 알려지지 않은 사업 초기에는 이와 같은 고충 사례 접수는 많지 않다. 둘째는 소속 기관이나 다른 노인복지 관련 기관의 상담이나 서비스를 이용하는 과정에서 종사자에게 노인이 고충을 호소하는 경우로, 노인복지 관련 기관 종사자로부터 고충 사례를 의뢰받는 방

법이다. 이 경우 역시 사례가 많지 않을 것인데, 이는 노인의 고충을 노인복지 관련 기관에서 스스로 처리하고자 하는 경향이 강할 것으로 예상되기 때문이다. 그렇지만 노인복지 옴부즈맨은 한 사례라도 더 발견하기 위해서 노인이 주로 이용하는 기관에 노인복지 옴부즈맨제도에 대해 적극적으로 홍보해 고충 사례를 의뢰받기 위한 노력을 기울여야 한다.

셋째 방법은 노인복지 옴부즈맨이 지역사회의 노인을 직접 만나서 선별 조사하는 방법이다. 고충 사례는 노인이 직접 표현하지 않으면 겉으로 드러나지 않는 속성이 있기 때문에 별도의 선별 조사(screening test)가 필요하다. 즉, 지역사회에 숨겨져 있는 잠재적 고충 사례를 찾아내는 조사 활동이 이루어져야 한다. 이러한 분야의 잠재적 고충 사례를 찾아내기 위해서 ‘누구에게 어떻게 접근해야 한다’는 객관적 기준을 제시하기는 어렵다. 그러나 ‘누구를 대상으로’ 조사할 것인지의 문제에서 가장 손쉬운 방법은 노인복지시설을 이용하는 노인을 대상으로 일제 조사를 실시하는 것이며, 그 다음으로는 지역사회의 경로당, 빈곤 지역 등의 취약 지역을 방문하고, 또 그 다음으로는 동네의 길가에서 만나거나 노인이 있는 집을 수소문해 방문 조사를 하는 방법이 있을 수 있다.

② 고충 사례의 조사

노인이 직접 고충을 호소하든지, 노인복지 관련 기관의 종사자 등에 의해 의뢰를 받은 고충 사례든지, 아니면 노인 고충 사례 선별 조사에서 잠재적 고충 사례로 선정된 것이든지에 관계없이, 노인복지 옴부즈맨은 팀원끼리의 토론을 통해 상세 조사 여부를 결정해야 한다. 이때 조사가 필요한 고충의 내용으로는 법적 의무의 미이행, 불합리한 지연, 행정적 실수, 권한 남용, 단순 사무 착오, 억압, 태만, 불공정한 정책, 편파성, 의사소통의 부족이나 실패, 무례한 또는 오만한 태도, 불공정성, 불합리성, 서비스의 불충분성, 법률 위반, 종사자의 무능력, 차별, 실수와 부주의, 재량권의 남용, 법이나 규칙 적용의 실수, 특정 조치를 취한 사유에 대한 불명확한 설명 등에 기인한 불평, 불만, 고충, 차별, 인권침해 행위 등이 포함된다(권중돈 외, 2011).

지역사회에서 발견된 고충 사례라 할지라도 ① 다른 경로를 통하는 것이 바람직한

것으로 기대되는 사례 ② 사소하거나 하찮은, 남을 괴롭히거나 또는 신뢰가 가지 않는 고충 사례 ③ 현 시점에서 조사하기에는 시간이 오래 경과한 사례 ④ 개인적 피해나 고통을 받지 않은 사례 ⑤ 경찰이나 행정기관에서 조사가 진행 중인 사례 ⑥ 다른 기관에 이미 접수해 고충에 대한 조사가 진행 중인 사례 ⑦ 재판이 진행 중이거나 판결이 난 사례 ⑧ 개인의 사생활이나 법인 등의 기밀 사항을 조사해줄 것을 요구하는 사례 ⑨ 노인복지 ombudsman의 팀 회의에서 상세 조사가 필요 없거나 부적절하다고 평가된 사례에 해당하는 경우에는 고충 등에 대한 상세 조사를 실시하지 않는다(권중돈 외, 2011).

상세한 조사가 필요하다고 결정된 고충 사례에 대해서는 당사자에게 조사를 실시하기로 한 결정 사항을 유선으로 통보하고 조사 시점에 서면으로 그 내용을 다시 한 번 통보하는 것이 바람직하다. 그리고 상세 조사를 하기에 적절하지 않은 사례로 판정되거나 다른 기관을 통해 고충을 해결하는 것이 더 바람직한 경우에는 그 사유를 유선과 서면으로 통지하고, 의뢰한 기관에 접근하는 방법에 대한 상세한 정보를 제공해야 한다.

노인복지 ombudsman이 조사 과정에서 가장 먼저 이해해야 할 사항은 잠재적 고충 사례의 당사자인 노인이 기대하는 내용이 무엇인지를 파악하는 것이다. 고충을 겪고 있는 노인의 경우 ① 노인복지 ombudsman이 자신의 얘기를 귀담아 들어주기를 원하며 ② 이해받기를 원하며 ③ 노인복지 ombudsman이 예의를 지키고 존중해주기를 원하며 ④ 자신이 겪는 고충이나 문제가 발생하게 된 이유를 알고 싶어 하며 ⑤ 고충을 야기한 기관이나 사람으로부터 진정한 사과를 받기를 원하며 ⑥ 무엇이 해결될 수 있고 무엇이 해결될 수 없는지를 알고 싶어 하며 ⑦ 해결을 위한 조치를 가능한 한 빨리 취해주기를 원한다.

③ 고충 사례 관련 조직과 당사자 조사

고충을 공정하고 합리적으로 해결하기 위해서는 고충 제기자뿐만 아니라 그러한 고충을 야기한 조직이나 개인 당사자, 관련자들에 대한 조사를 반드시 실시해야 한다. 즉, 고충과 관련된 양측의 주장과 관련된 자의 증언을 모두 청취해야만 고충의 조사 결과에 대한 합리적이고 공정한 판단을 내리고, 이후의 조치 사항을 강구할 수 있게 된다.

따라서 고충 제기자에 대한 조사 내용을 놓고 노인복지 ombudsman들이 토론해 최종 조사 결과가 확정되면, 이를 토대로 고충을 야기한 것으로 추정되는 조직이나 당사자를 찾아내고 이들에게 고충과 관련된 자료나 보고서 제출을 요청하거나, 직접 방문해 면접 조사를 실시할 수 있다. 조직이나 당사자를 직접 방문해 면접 조사를 할 때에는 고충 제기자와 면접 조사할 때와 같은 행동 원칙을 따르면 된다. 그리고 조직이나 당사자에게 보고서나 소명 자료를 제출하도록 요구하는 경우에는 다음과 같은 절차와 원칙을 따르는 것이 바람직하다(USOA, 2004).

- 고충 제기자가 지목한 조직이나 당사자가 반드시 고충을 야기한 책임이 있다고 쉽게 단정해서는 안 된다.
- 고충을 야기한 것으로 추정되는 조직이나 기관에 중요하거나 해를 입힐 수 있는 결론이나 권고를 하기 이전에, 기관에 답변과 소명을 할 수 있는 충분한 기회를 부여해야 한다.
- 고충 제기자에 대한 조사 결과를 바탕으로 해, 기관이나 당사자가 답변이나 소명을 해야 하는 사항을 구체적으로 명기해 공문서 형태로 발송하고, 전화로 사전 공지하는 과정이 필요하다.
- 기관이나 당사자의 답변이나 소명이 있기 전까지는 조사나 해결 방안, 권고 사항에 대해 어떠한 결론도 내려서는 안 되며, 설령 내부적으로 잠정적 결론을 내렸다고 하더라도 반드시 비밀을 지켜야 하며, 외부에 그 사실을 알려서는 안 된다.
- 기관이나 조직, 당사자인 개인이 고충과 관련된 중요한 사항에 대해 답변할 수 있는 시간을 충분히 주어야 한다.
- 기관이나 당사자가 답변이나 소명을 하는 데 필요한 조사 자료가 있다면 노인의 사전 동의를 얻어 이를 기관이나 당사자에게 제공할 수 있다.
- 기관이나 당사자의 답변서나 소명 자료를 받으면 그 내용에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
- 답변서나 소명 자료를 받으면 노인복지 ombudsman 팀 회의를 통해 그 내용을 상세히

검토하고, 답변이나 소명이 불충분한 경우에는 재차 공문 형태로 추가 답변이나 소명자료를 요청한다.

④ 고충 해결책의 모색과 권고

고충 제기자, 고충을 야기한 조직과 당사자, 기타 관련자에 대한 조사가 모두 완료된 후에는 노인복지 읍부즈맨 팀원 간의 깊이 있는 토론을 통해 고충이 발생한 원인이 고충 제기자의 귀책사유인지, 아니면 고충을 야기한 조직과 당사자의 귀책사유인지에 대해 정확한 판단을 내려야 한다. 이러한 판단은 법률, 규칙과 규정, 지침 등의 객관적 근거에 의거해 이루어져야 하며, 필요한 경우 변호사, 경찰, 공무원 등 지역사회 전문가 집단에게 자문해야 한다.

노인복지 읍부즈맨 팀원 토론과 자문 결과 등에 근거해볼 때, 고충 제기자에게 귀책사유가 있고 고충을 야기한 것으로 지목된 조직이나 당사자에게 귀책사유가 없는 것으로 확인된 경우에는 다음과 같은 조치를 취한다.

- 조직이나 당사자의 소명 자료와 노인복지 읍부즈맨의 의견을 공문서 형태로 상세하게 기록해 고충 제기자를 방문해 충분히 설명한다.
- 고충 제기자에게 조직의 소명 자료와 노인복지 읍부즈맨 의견의 타당성, 수용 가능성을 묻고 의견을 청취한다.
- 고충 제기자가 조직의 소명 자료와 노인복지 읍부즈맨의 의견에 동의하고 수용하는 경우에는 최종 보고서를 작성해 그 결과를 통보하는 것으로 고충 사례 처리 절차를 종료하면 된다.
- 만약 조직의 소명자료와 노인복지 읍부즈맨의 의견에 동의하지 않고 추가 조사를 요구할 경우에는 고충 조사 단계로 되돌아가서 다시 한번 동일한 절차를 밟는 것이 바람직하다.
- 노인복지 읍부즈맨에 의한 동일한 조사의 반복을 고충 제기자가 거부하는 경우에는 다른 고충 처리 기관에 의뢰하는 것이 바람직하다.

노인복지 읍부즈맨 팀원 토론과 자문 결과 등에 근거해볼 때, 고충 제기자에게는 귀책사유가 없고 고충을 야기한 조직이나 당사자에게 분명한 귀책사유가 있는 경우에는 다음과 같은 조치를 취한다.

- 노인복지 읍부즈맨 팀원 간의 토론과 외부 자문을 통해 귀책사유가 있는 조직이나 당사자가 고충 제기자의 고충을 해결하기 위해서 취해야 할 합리적인 조치 사항이 담긴 권고안을 작성한다.
- 고충을 야기한 조직이나 당사자에게 노인복지 읍부즈맨이 마련한 권고안을 공문서와 유선으로 통보하고, 고충 해결을 위해 적극적으로 협조해줄 것을 요구한다.
- 만약 조직이나 당사자가 노인복지 읍부즈맨이 제안한 권고에 대해 이견이 있거나 수용하지 못하는 경우에는 그에 대한 의견을 작성해 공문서 형태로 발송하거나, 직접 면담을 통해 의견을 전달하도록 요청한다.
- 고충 제기자에게도 조직이나 당사자에게 요청한 고충 해결을 위한 권고 사항을 통보한다.
- 조직이나 당사자의 권고 이행 여부를 지속적으로 점검하고, 성실히 이행해 고충이 해결된 경우에는 고충 처리 과정에 대한 최종 보고서를 작성한다.
- 조직이나 당사자가 권고를 이행하지 않는 경우에는 권고의 이행을 요구하는 공문서를 재발송하고, 필요한 경우 직접 방문해 권고 이행을 요구한다.
- 2차에 걸친 재권고에도 불구하고, 조직이나 당사자가 권고를 이행하지 않는 경우에는 일반 대중에게 그 사실을 공표하거나, 법적 조치나 행정 조치를 시행할 수 있는 권한이 있는 기관에 그 사실을 통보하고 특별 조치를 요청한다.
- 고충 제기자에게 조직이나 당사자의 고충 해결 노력에 대한 만족도를 조사해, 추가적 요구 사항이 있으면 이를 조직이나 당사자에게 권고하고, 고충이 만족스럽게 해결된 경우에는 최종 보고서를 작성하고 고충 처리 절차를 종결한다.

⑤ 고충 처리 과정 보고 및 종결

노인복지 ombuds맨은 활동 사항과 결과를 소속 기관이 정한 양식과 절차에 따라 수시로 또는 정기적으로 성실하게 보고해야 한다. 다만 고충 제기자의 고충을 조사하고 해결책을 모색하고 권고하는 과정에서 소속 기관에 보고할 경우, 소속 기관이 부당한 압력이나 통제를 가할 위험이나 우려가 있는 경우에는 노인복지 ombuds맨 팀원 회의를 통해 수시 보고를 하지 않을 수 있다.

노인복지 ombuds맨은 담당한 고충 사례가 원만하게 해결되거나, 다른 고충 처리 기관에 의뢰한 경우, 그리고 조사 결과 고충 제기자의 고충이 자신의 귀책사유 때문으로 판단되어 고충 처리 절차를 종결한 경우에는 사례 발견과 접수 과정부터 해결책 모색과 권고, 권고 이행의 점검과 종결에 이르기까지의 과정을 상세히 기록해 소속 기관에 최종 보고서를 제출하고, 고충 제기자와 조직, 당사자에게도 공문서 형태로 최종 보고서를 송부해야 한다.

4. 인권 관점 노인복지 정책과 실천의 강화를 위한 과제

노인복지 정책이나 실천이 노인 문제나 노인의 욕구를 해결하고 충족시키는 데 강조점을 두기보다는 노인의 인권을 보장하기 위한 인권 관점 접근(right-based approach)으로 전환될 때만이 노인 문제의 예방과 기초 욕구뿐 아니라 높은 수준의 욕구까지도 충족시킬 수 있으며, 노인이 당연히 누려야 할 권리를 보호받을 수 있는 진정한 의미의 노인복지 제도로 발전할 수 있을 것이다. 이에 다음에서는 노인복지 분야에 인권 관점 실천을 도입하고 더욱 확산해나가기 위해서 현시점에서 노력해야 할 과제에 대해 살펴보고자 한다.

1) 노인인권포럼의 구성과 노인권리선언의 채택

노인 인권 증진과 인권 관점 노인복지 실천의 강화를 위해 가장 우선적으로 추진해야 할 과제는 노인 인권의 영역과 세부적 권리에 대한 사회적 합의를 도출하는 것이다. 이러한 합의를 도출하기 위해서 선행되어야 할 것은 노인 인권의 영역과 세부 권리를 규정하기 위한 공개적 논의의 장을 마련하는 것이다. 따라서 보건복지부와 국가인권위원회가 중심이 되어 '노인인권포럼(가칭)' 같은 논의 구조를 마련하고, 학계·행정부·법조계·실천 현장·노인 당사자 집단이 함께 참여해 노인 인권의 개념, 범위와 영역, 세부적 권리 조항에 대한 합의된 시안을 마련할 필요가 있다. 이를 공청회 등을 통해 의견을 수렴해 보완하고, '노인권리선언(가칭)'과 같은 하나의 선언문 형태로 정리해 공식적으로 공포하고, 세부적인 행동 원칙 또는 지침을 마련할 필요가 있다. 그래야만 앞으로 노인 인권 정책이 어느 방향으로 어떻게 추진되어야 할 것인지에 대한 기본적인 틀을 갖추고 운영될 수 있을 것이다.

2) 법 및 제도적 기반 구축

노인의 인권을 증진하기 위한 복지 급여나 서비스는 법에 기반을 두고 이루어지며, 인권을 서비스로 구현해내기 위해서는 법의 제정, 개정, 이행, 준수가 전제되어야 한다(조효제, 2007). 따라서 노인복지 실천에서 인권 관점을 기반으로 한 급여나 서비스가 제공되기 위해서는 노인 인권 보호를 위한 법률이 제정되고 정비되어야 한다. 즉, 노인복지법을 개정해 ‘권리로서의 복지’ 성격을 보다 분명히 하고, 장애인차별금지법과 같은 수준의 구체적 조항을 담은 ‘노인차별금지법(가칭)’을 제정하거나, 아니면 노인복지법에 노인 차별 금지와 인권보호에 관한 구체적 조항을 신설해 노인의 인권을 보호하기 위한 법적 및 제도적 기반을 구축해야 한다.

이러한 법적 제도의 개선과 함께 민주주의 체제에서 노인의 삶의 질 향상에 기여하려면 정책의 영역에 인권 관점을 적용하는 것이 가장 확실한 방법이다. 즉, 시혜적 성격의 복지 정책을 권리로서의 복지 정책으로 전환시켜야 한다(조효제, 2007). 노인에게 제공되는 급여나 서비스는 국가가 노인의 삶의 질을 향상시키기 위해 선택한 행동 노선인 정책에 의거해 이루어지므로, 인권 관점에 근거한 노인복지 정책의 개발과 시행이 요구된다. 즉, 기존의 문제 해결과 욕구 충족에 치중하고 있는 노인복지 정책이 인권 관점에 기초한 정책으로 전환되어야 한다. 현행 노인복지 정책에서는 학대나 차별 같은 노인 인권이 침해된 사례에 개입하는 소극적 인권 보호 정책을 채택하고 있는데, 인권이 침해되기 이전에 예방하고 노인의 인권을 보호하는 적극적 노인 인권 보호 정책으로 정책 기조를 전환해나가야 할 것이다. 이와 같이 인권 관점을 기반으로 한 노인복지 정책으로 방향을 전환하기 위해서는 노인복지 정책의 목표에 ‘노인의 삶이 질 향상과 권익 보호’를 명기할 필요가 있으며, 소득 보장, 주거 보장, 고용 보장, 건강 보장, 사회적 서비스 등 모든 세부 노인복지 정책에서 인권 관점을 기반으로 한 정책이 개발되고 집행되어야 한다.

3) 노인의 인권 의식 전환과 주체적 참여

인권의 실현을 위해서는 당사자 스스로 자신의 권리를 주장하는 것이 필수적이다(조효제, 2007). 그러나 현세대의 노인들은 자신의 개인적 권리를 주장하는 것을 짐작지 못한 행동으로 간주하는 경향(권중돈, 2010a)이 있어, 권리를 요구해야 하는 상황에도 이를 자제하는 경향이 강하다. 이와 아울러 현세대의 노인들은 노인의 인권에 대해 교육을 받을 기회가 없었기 때문에 자신의 권리가 무엇인지도 모르는 경우가 많다. 따라서 노인을 대상으로 한 인권 교육 프로그램을 개발해 적극적으로 실시하고, 노인 스스로 권리를 주장할 수 있는 역량을 개발하고, 노인의 권리를 향유하기 위해 활용 가능한 지역 자원이나 복지 정보가 상세히 담긴 ‘노인 인권 가이드북’(예: Senior’s Right)(Sember, 2004)을 발행해 보급함으로써, 노인의 인권 의식을 강화할 수 있을 것이며, 자연스럽게 노인 스스로 자신의 권리 찾기 운동을 전개할 수 있을 것이다. 그리고 최근 시범 사업으로 실시되었던 노인복지 읍부즈맨사업(한국노인종합복지관협회, 2010)을 공공 정책으로 받아들여 확대 보급하고, 노인들이 주체적으로 자신의 권리를 주장하고 그 권리의 보장 정도를 감시 감독하는 운동이 적극적으로 펼쳐져야 할 것이다.

4) 노인복지 종사자와 시민의 인권에 대한 인식 전환

노인의 인권 보호는 노인의 인권 의식을 강화한다고 해서 저절로 이루어지는 것이 아니다. 그러므로 인권 관점에 근거한 노인복지 실천을 위해서는 노인복지 종사자와 일반 시민의 노인 인권에 대한 인식을 증진시켜야 한다. 그러므로 노인복지 종사자와 예비 사회복지사에 대한 노인 인권 교육이 선행되어야 한다. 그러나 사회복지 대학 교육에서 인권 교과목을 개설한 대학은 지극히 소수에 불과하며, 인권 관련 교과목은 ‘사회복지 윤리와 철학’ 정도에 불과하며 이 역시 필수 과목이 아닌 관계로 노인의 인권에 대한 깊이 있는 교육이 이루어지지 못하고 있다. 따라서 예비 사회복지사들은 노인 인권에 대한 기본적 이해조차 갖추지 못한 상태에서 노인복지 현장에 투입되는 것이 일반적인 현상이다. 게다가 노인복지 종사자 대부분이 과중한 업무 부담으로 인해 현업교육훈련(in-service training)의 기회를 갖기 어렵고, 교육 훈련 기회를 갖는다고 해도 노인 인권과 관련된

교육 프로그램에 접근할 수 있는 기회가 많지 않다.

사회복지 대학 교육과 노인복지 현장의 현임훈련의 실정이 이렇다보니, 노인복지 종사자는 노인을 권리의 주체로 보지 못하고 사회경제적으로 빈곤한 약자, 또는 서비스의 대상이나 서비스의 객체로 보는 시각을 갖게 된다(국가인권위원회, 2004b). 이와 같이 수혜자 또는 객체로서의 노인관(老人觀)을 지니게 될 경우 노인복지 종사자가 제공하는 급여나 서비스 프로그램은 문제 해결이나 기초 욕구 충족에 목표를 둘 수밖에 없다. 따라서 노인복지 기관과 시설 종사자를 대상으로 한 노인 인권 교육이 강화되어야 한다.

노인이나 노인복지 종사자에 대한 인권 교육을 강화한다고 해서, 노인 인권이 자연스럽게 증진되는 것은 아니다. 그러므로 일반 시민을 대상으로 노인 인권 교육을 실시하고, 노인 인권에 대한 홍보를 강화해 사회 전체의 노인 인권 의식을 제고해야 한다. 특히 개인주의가 팽배한 문화에서는 인권을 개인적 이익(私益)과 자기 선택권만을 강조하는 의미로 이해하기 쉽다. 그러므로 공동체에 대한 배려가 기본적으로 깔려 있는 사회적 연대 의식을 강화해 타인의 권리를 배려하는 사회 분위기를 조성하는 것이 중요하다(조효제, 2007).

5) 인권 매뉴얼 개발과 인권 실천의 확대

노인복지 실천에서 노인의 삶의 질 향상에 기여하기 위해서는 문제 해결과 욕구 충족보다는 노인의 역량 강화와 인권 보호를 위한 프로그램의 개발이 요구된다. 지금까지 노인복지기관이나 시설의 프로그램 개발은 욕구 중심 접근 방법(needs-based approach)에 기반을 두고 있으며, 노인의 미충족 욕구, 문제나 결함을 찾아내어 이를 보완하려는 것이 프로그램의 주된 목적이었다. 욕구 중심 접근 방법은 욕구 사정을 바탕으로 ‘누가 어떤 서비스를 받아야 하는가?’에 대한 판단에 의거해, 서비스 제공자가 수급자를 결정하고, 급여나 서비스의 내용을 결정하는 방식이다.

이는 ‘노인이 실제로 느끼는 욕구(felt need)’가 아닌 ‘전문가가 판단한 욕구(they need)’에 근거해, 전문가가 결정한 서비스를 제공함을 의미하는 것으로 노인의 진정한 욕구나 권리가 배제되고 서비스 선택권도 박탈될 가능성이 높다. 이러한 가능성은 ‘노인요양

시설이 집은 집이되 집이 아니다’, ‘시설에서 실시한 욕구 사정과 요양 서비스 계획(care plan)은 시설 생활 노인에 대한 테러의 도구(instrument of terror)’라고 표현한, 시설 생활 노인의 인터뷰 내용을 통해 입증되고 있다(Kane, 2001; Tulloch, 1975).

이러한 문제 해결 모델과 욕구 중심 모델의 한계를 극복하기 위해서는 프로그램 개발과정을 ‘노인이 당연히 보호받아야 할 권리를 보호하기 위해 어떤 급여와 서비스가 필요한가?’에 대한 답을 찾는 것에서 시작하는 권리 중심 접근 방법(rights-based approach)으로의 전환이 요구된다. 그러기 위해서는 노인복지 실천 프로그램 개발의 출발점이 ‘욕구 사정’이 아닌 ‘권리 인식’에서 출발해야 하며, 프로그램의 목적은 문제 해결이나 욕구 충족이 아닌 권리 보호로 설정되어야 한다. 그리고 이를 위해서는 현재 노인복지 실천 현장에서 사용하고 있는 욕구의 개념에 내재한 권리의 개념을 찾아내어 인권 용어로 재해석하는 작업이 선행되어야 한다.

이러한 노인복지 종사자의 사고 전환을 기반으로 해 현재 문제와 욕구 중심으로 이루어지는 사례관리의 사정이나 서비스 계획을 ‘권리를 중심으로 한 사정과 서비스 계획’으로 관점을 전환해나가야 할 것이며, 인권 관점 실천을 위한 매뉴얼의 개발이 요구된다. 물론 인권 관점 실천에서 매뉴얼 개발은 서비스 획일화와 범주화의 문제를 야기할 수 있어 반대하지만, 노인복지 종사자의 인권 관점 실천 역량이 제한된 상황을 고려하면 인권 관점에 기반을 둔 노인복지 서비스 매뉴얼을 개발해 적극적으로 활용할 필요가 있다.

진정한 의미에서 인권 관점에 근거한 노인복지 실천이 이루어지기 위해서는 전문가에 의한 권리 판단과 이에 근거한 전문적 개입이 아닌, 노인 스스로 자신의 권리를 주장하고 구성해낼 수 있어야 한다. 이처럼 노인 스스로 자신의 권리를 정의하고 이를 실현, 보호하기 위한 행동을 할 수 있도록 만드는 것이 역량 강화 모델에 입각한 실천이다. 이러한 노인의 역량 강화를 위해서는 노인복지 종사자와 노인이 목표를 공유하고, 감정이입과 친화 관계에 기반을 둔 대화를 통해 노인 스스로 권리를 의식하고, 그 권리를 실현하기 위한 노력에 직접 참여해 자신의 힘으로 권리를 쟁취할 수 있어야 한다. 노인의 역량 강화를 위해서는 우선적으로 노인의 자기결정권을 보장하고, 노인의 단점

보다는 강점을 강화하고, 사회적 기회나 자원에 대한 접근성을 제고해나가야 한다(Life, 2000; Reighert, 2003).

6) 노인 권익 옹호와 인권 네트워크 구축

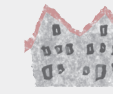
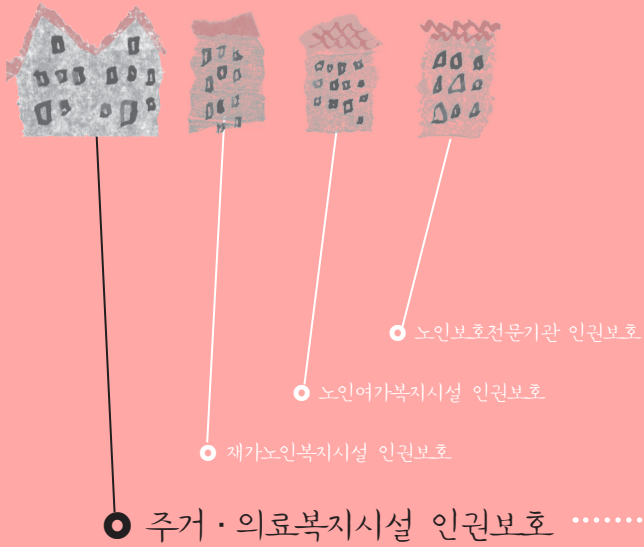
노인복지 제도에서 최소한의 자원의 효율적 배분과 효용의 극대화 원칙 즉, 공리주의 원칙을 무시할 수는 없다. 그러나 노인복지 정책과 실천에서 효율성과 효용성의 가치만을 주장하기보다는 효용과 효율의 대원칙은 수용하되 복지에 인권의 가치가 포함되도록 최대한 폭넓게 규정하고, 이러한 인권을 침해하지 않는 범위 내에서 제한된 자원을 효율적으로 사용해 효용의 최적화를 시도하는 것이 바람직하다(조효제, 2007). 그러나 노인은 자신의 권리를 주장할 권력과 기회, 자원이 제한되어 있으며, 노인복지 정책이 확대됨에도 자신의 권리를 충족시키지 못하는 사회적 취약 집단에 속한다. 그러므로 노인이 자신의 권리를 충족하는 데 필요한 자원을 통제할 수 있도록 적극적으로 옹호해야 하며, 그 집단이 역량을 강화하기 전까지는 그 집단에 대해 자원 배분의 우선순위를 배분하는 ‘조건의 평등’이 이루어질 수 있도록 옹호해나가야 한다(조효제, 2007).

노인복지 종사자는 노인들과 직접 접촉하면서 인지하게 되는 노인들의 권리 요구가 정부의 정책 개발에 반영될 수 있도록 노인과 정부 사이의 중개자 역할을 성실히 수행해야 한다. 특히 아직 법률 및 제도적 기반이 마련되지 않았지만 자체적으로 노인복지 시설 ombudsman 프로그램, 노인학대 지킴이 프로그램, 노인권익옹호센터, 독거노인을 비롯한 위험군 노인을 위한 지원센터 등과 같은 사업을 더욱 적극적으로 실시해야 한다. 그리고 개별 노인복지기관이나 시설 단위로 노인 인권 보호를 위한 종합적 사업을 전개하는 데는 한계가 있으므로, 지역 내 노인보호전문기관, 시민단체, 노인복지단체나 협회, 법조계, 비정부 인권운동단체 등과 노인 인권 보호를 위한 유기적 네트워크를 구축할 필요성이 높다.

제 2 장

주거·의료복지시설 인권 보호





노인 주거·의료복지시설 생활 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성

노인복지시설이란 노인의 질병이나 장애, 또는 주택, 경제, 가족관계 등의 생활 조건상의 곤란과 가족의 부양 능력의 제한으로 인해 가정에서 계속 생활할 수 없는 경우에 이러한 문제의 해결을 도모하는 대안적 노인 주거 형태이다(현외성 외, 2000). 「노인복지법」에서는 노인복지시설의 종류를 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관의 5개 유형으로 규정하고 있다. 이 가운데 노인이 시설에 입소해 생활하면서 서비스를 제공받는 노인주거복지시설과 의료복지시설이 대표적인 노인복지시설이다. 양로시설 등 노인주거복지시설은 비교적 건강

* 본 장은 한국노인복지시설협회(2009) '노인복지시설 인권매뉴얼' 에 수록된 내용을 요약, 수정했으며, 본 장에서의 노인복지시설은 「노인복지법」 상의 노인주거복지시설과 노인의료복지시설을 말한다

하나 사회적 보호가 필요한 노인에게 가정을 대신해 생활 서비스를 제공하는 시설을 말하며, 노인의료복지시설은 노인요양시설 같이 주거 생활은 물론 보건의료 서비스를 제공하는 시설을 의미한다.

본 장에서는 요보호 노인과 만성 질환 노인 등 보살핌(care)에 대한 사회적 책임이 더 강하게 요구되는 수급권자인 노인에게 가정을 대체하고 장기간 요양 서비스를 제공한다는 점에서 노인주거복지시설과 노인의료복지시설에 적용되는 인권 보호의 원칙과 그 서비스 내용이 유사하다고 판단해 노인주거·의료복지시설 생활 노인의 인권을 통합적으로 다루고자 한다.

최근 들어 노인복지시설에서 빚어지는 노인 인권침해 사례가 보고되면서 시설 생활 노인의 인권에 대한 관심이 증가하고 있으나 학대나 인권침해 중심의 소극적이고 사후 처리적인 접근 방법으로는 시설 생활 노인의 인권을 강화하는 데 한계가 있을 수밖에 없다. 전반적인 시설 서비스의 내용과 방식에 인권 관점을 적용하고 이를 적극적으로 변화시킬 때 생활 노인의 인권 보호는 물론 만족스럽고 질 높은 서비스가 제공될 수 있다. 따라서 노인주거·의료복지시설 현장에서 인권적 관점의 실천이 필요한 이유는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 시설 노인의 인권적 취약성, 시설 서비스의 특수성 때문에 노인 인권 관점에서 서비스를 체계화할 필요가 있다. 노인복지시설의 서비스를 이용하는 노인은 치매, 중풍 등 중증 질환을 오랜 기간 앓았으므로 스스로 자기 보호가 어렵고 권리 보호를 위한 구체적인 활동을 할 수 없는 경우가 많다. 또한 최중증 노인을 돌보는 시설의 서비스는 비교적 건강한 노인에게 제공되는 재가 서비스나 노인 여가 서비스와 비교할 때 서비스 제공자의 일상적 행위가 자칫 노인의 인권을 침해할 위험성을 내포하고 있다.

둘째, 노인장기요양보험제도 등 보편적 노인복지 정책의 시행으로 노인의 권리에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다. 그동안 노인복지 서비스는 주로 저소득층을 대상으로 한 격리와 보호 서비스 중심으로 시행되어 왔다. 그러나 노인장기요양보험제도 시행으로 노인복지 서비스는 저소득 노인을 넘어 모든 국민과 노인이라면 누구나 누릴 수 있고 누려야 할 기본 권리로 인식되고 있다. 또한 민간이 복지 서비스 공급에 참

여해 노인요양시설이 급격하게 증가함으로써 서비스 소비자인 노인이 시설과 서비스를 선택하고 결정할 권한이 강화된 점도 노인 인권에 대한 관심이 증가하는 중요한 배경이라 할 수 있다.

셋째, 질 높은 서비스에 대한 사회적 요구가 증가하면서 인권적 관점의 서비스 제공의 필요성이 더욱 강화되고 있다. 이제 노인장기요양서비스의 소비자인 노인과 그 가족들은 단순한 보호와 일상적 보살핌을 넘어 신뢰할 수 있고 안심할 수 있는 질 높은 요양 서비스를 필요로 하고, 이를 요구하고 있다. 특히 시설 서비스와 관련된 각종 정책과 시설의 지침, 서비스 과정에 대해 알기를 원하며 더 나아가 종합적인 사례관리(care management)의 과정에 적극적으로 참여하기를 원하고 있다.

2. 인권의 영역과 세부 권리

노인복지시설에서 생활하는 노인이라고 해 모든 노인이 갖는 인권과 전혀 다른 인권을 갖는 것은 아니다. 다만 공동생활이라는 특수성으로 말미암아 가정에서 개인생활을 하는 노인과는 그 영역과 내용이 조금 다르다. 다음에서는 한국노인복지시설협회(2009)의 '노인복지시설 인권매뉴얼'을 바탕으로 하여, 시설 서비스가 제공되는 단계를 기준으로 입소 이전 단계, 입소 초기 단계, 입소 생활 단계, 퇴소 단계 등으로 구분하고 단계별 서비스 내용과 그에 따른 인권 영역과 인권 항목을 제시했으며 이를 통해 시설에서 생활하는 노인의 인권을 보호하기 위한 실천 원칙을 제시했다. 각 단계별 서비스 내용과 인권 영역 및 항목은 <표 2-1>과 같다.

〈표 2-1〉 노인 주거·의료복지시설 생활 노인의 인권 영역과 항목

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 이전 단계	시설정보에 대한 접근	거주 이전과 선택의 자유권 시설에 관한 정보접근권
	입소 상담	의사표현의 자유권 시설 운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 개인 정보 및 사생활보호권
	입소결정과 입소계약	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 입소 계약을 맺을 권리
입소 초기단계	시설 생활 안내	시설 생활 정보를 제공받을 권리 보호 시설 생활 권리에 대한 설명을 받을 권리 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리
	입소 사정 및 서비스 목표 설정	노인의 사정 과정 참여와 자기결정권 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 신체적 자유권
	서비스 계획 수립	개별화된 서비스 계획 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권
입소 생활단계	시설생활의 기본 처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 서비스에 대한 동등한 접근권
	일상생활 지원	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동	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

입소 생활단계	생활환경	적절한 주거 환경에서 생활할 권리 안전한 환경에서 생활할 권리
	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	퇴소 상담	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



I 입소 이전 단계

세계인권선언 제13조에는 모든 사람은 거주 이전의 자유가 있다고 명기되어 있다. 모든 사람 특히 노인은 자신이 거주하던 가정에서 지속적으로 생활하고 그곳에서 생을 마감하기를 희망한다. 이와 같은 거주 이전의 자유권과 삶의 소망 간의 불일치는 고령이나 질병 등으로 인해 자기 보호(self-care) 능력과 가족의 부양 능력이 저하되는 노년기에 흔하게 발생한다. 실제로 노인이 부양할 가족이 없거나 중증 질환으로 일상생활을 하기 어려워지는 경우 노인복지시설(이하 '시설') 입소를 검토하게 되는데, 이때 노인 당사자는 물론 가족 또한 다양한 부정적 정서를 경험하게 된다. 그러므로 노인복지시설에서는 시설 입소를 검토하고 있는 노인과 가족 등의 보호자에게 필요한 정보를 제공하고 상담을 실시해 노인과 보호자가 큰 어려움 없이 시설 입소 여부를 결정할 수 있도록 도와야 한다.

1. 시설 정보에 대한 접근

신체 기능과 일상생활 동작 능력의 저하, 생활 영역의 축소, 환경에 대한 적응 능력의 약화가 일어나는 노년기에는 주거 환경의 중요성이 매우 높아진다. 따라서 노년기의 주거 환경의 변화는 노년기의 삶 전반에 부정적 영향을 미친다. 특히 질병이나 가족 부양 능력의 제한 등으로 인해 노인복지시설에 입소하게 될 경우 생활환경 변화에 대한 불안감과 이로 인한 우울감이 증가하게 되며, 수치감, 낙인감, 좌절감, 무망감(無望感), 미래의 삶에 대한 불안과 혼란, 가족에 대한 죄책감 등과 같은 다양한 부정적 정서를 경험하게 된다. 이뿐만 아니라 아직도 우리 사회에 상존하는 노인복지시설에 대한 부정적 인식으로 인해 가족 또한 죄의식, 불안감 등의 불편한 정서를 경험하게 된다.

이러한 노년기의 주거 환경 변화로 인한 부정적 정서 경험은 노인복지시설에 대한 정보가 빈약할 경우에 더욱 증폭된다. 그러므로 노인복지시설에서는 노인과 가족 등의 보호자에게 시설 운영과 생활 등에 관한 상세한 정보를 제공해 노인과 보호자가 느끼는 정서적 불안을 최소화하고, 주거 환경의 변화를 원만하게 받아들이며, 노인이 시설 환경에 적응할 수 있도록 도와야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	거주 이전과 선택의 자유권 시설에 관한 정보접근권	
인권 기준	<p>세계인권선언 제13조 모든 사람은 각국의 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리를 가진다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하</p>	<p>여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제12조 합법적으로 한 국가의 영토 안에 머무르고 있는 사람은 누구나 자유롭게 이동하고 또 자유롭게 거처를 선택할 수 있는 권리를 가진다.</p>

1) 거주 이전과 선택의 자유권 보호

노인은 자신이 거주할 생활환경을 스스로 선택할 수 있는 자유를 가진다. 따라서 중증 질환이나 가족 부양 능력의 제한으로 인해 불가피하게 거주지를 노인복지시설로 변경하는 경우에도 노인 자신이 거주 이전과 시설 선택의 권리를 갖는다. 다만 자율적 결정을 내릴 수 없을 정도로 인지 기능이 손상된 경우 등의 불가피한 상황에서는 가족이나 친족 등의 보호자가 노인을 대신해 거주 이전과 시설 선택의 권리를 행사할 수 있으나, 이 경우에도 노인의 의사를 분명히 확인해야 하며 노인의 의사에 반해 노인복지시설에 입소시켜서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 노인복지시설 입소 등을 비롯한 자신의 거주 형태에 관한 욕구와 의견을 충분히 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.
- 노인이 노인복지시설 입소를 검토할 경우 시설 입소에 필요한 다양한 정보(예: 노인장기요양제도의 등급 판정 신청, 주거 및 의료복지시설의 입소 기준, 서비스 내용 및 비용 등)를 충분히 제공해 합리적 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 거주 형태를 선택하는 데 필요한 정보와 노인이 요청하는 도움을 제공해야 하며, 노인복지시설 입소 등의 거주 이전과 선택을 강요하거나 결정을 대리해서는 안 된다.
- 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.
- 노인복지시설장과 종사자는 노인의 거주 형태 선택과 결정에 영향을 미칠 수 있는 부적절한 정보를 제공하거나 시설에 불리한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.

2) 시설에 관한 정보접근권 보호

노인은 노인복지시설 입소를 검토하는 과정에서 자신이 생활할 시설의 운영 방향, 서비스 내용, 권리와 의무 등 시설 운영 전반에 관한 상세한 정보를 충분히 얻을 수 있어야 하고 이를 근거로 시설 입소 여부를 결정할 수 있어야 한다. 따라서 노인복지시설에서는 노인이 쉽게 접근하고 이해할 수 있는 방식으로 노인과 가족 등의 보호자가 필요로 하는 시설 전반에 관한 정보를 상세하게 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 시설과 입소 방법에 대한 홍보 계획을 세우고, 지역사회 노인이나 가족 등의 보호자가 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 체계적인 시설 홍보를 실시하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.
- 노인과 가족 등의 보호자가 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 얻을 수 있도록 노인복지시설은 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.
- 노인복지시설은 입소 상담과 시설 안내 담당자를 배치해, 상담과 안내가 이루어질 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- 노인복지시설은 입소와 관련된 전화 상담에 친절하고 성실하게 임해야 하며, 노인과 가족 등의 보호자가 필요로 하는 정보를 충분히 제공해야 한다.
- 노인복지시설에 접근하는 주요 도로 등에 시설 안내 표지판을 설치해 노인이나 가족 등의 보호자가 시설을 직접 방문할 경우 쉽게 찾을 수 있도록 해야 한다.
- 노인복지시설을 직접 방문한 경우 시설 홍보물이나 안내 책자 등을 제공하고 노인과 가족 등의 보호자가 요구하는 정보를 충분히 제공하며, 시설 환경을 사전 확인하고자 하는 경우에는 기존 생활 노인의 인권을 침해하지 않는 범위 내에서 시설 환경을 공개해야 한다.
- 노인장기요양보험법의 적용을 받는 노인요양시설 등의 노인의료복지시설은 국민건강보험공단 노인장기요양제도 홈페이지와 시설 자체 홈페이지, 블로그 또는 카

폐 등에 주소, 연락처, 직원과 시설 현황, 장기요양급여의 종류와 비용, 주차 편의 시설, 현 입소 인원 및 예약 대기자 현황, 기타 정보 등에 관한 정보를 거짓 없이 성실하게 게재해야 한다.

- 노인이나 가족 등의 보호자가 시설에 대한 정보를 우편으로 송부해줄 것을 요구하면 이에 성실히 응해야 한다.

2. 입소 상담

노인이나 가족 등의 보호자가 노인복지시설에 대한 정보를 바탕으로 시설 입소를 검토하고 있는 경우라고 하더라도, 노인복지시설을 방문하거나 인터넷, 전화 등을 이용한 입소 상담을 통해 좀 더 상세한 정보를 바탕으로 심사숙고한 이후 시설 입소를 결정하고자 하는 욕구가 있다. 노인장기요양보험제도 도입 이후 노인복지시설에서 이전보다 체계적인 입소 상담이 이루어지고 있는 것은 사실이다. 하지만 노인복지시설에서는 노인과 가족 등의 보호자들이 궁금해하는 사항에 대해 인권 관점에 근거한 보다 체계적인 입소 상담을 실시할 필요가 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리
의사표현의 자유권
시설 운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권
개인정보 및 사생활 보호권

인권 기준
세계인권선언 제12조
누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.



인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

1) 의사표현의 자유권 보호

노인은 자신의 신체 기능, 질병, 일상생활 동작 능력, 심리사회적 욕구 등에 대해 타인의 방해나 제지를 받지 않고 자유롭게 표현할 수 있는 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 노인복지시설 종사자는 노인과 보호자가 충분한 시간적 여유(적어도 1시간)를 갖고 입소 상담을 받을 수 있도록 다른 업무를 조정해, 충분한 상담 시간을 보장해주어야 한다.
- 입소 상담이 1회기 상담으로 종결되는 경우에 대비해, 짧은 시간 내에 노인과 보호자와 친화 관계(rapport)를 형성하고 상담 과정의 원조 관계 형성 원칙을 따라야 한다.
- 노인과 보호자가 필요로 하는 상세한 정보를 제공한 이후에는 주로 노인과 보호자가 얘기할 수 있도록 경청하고 지지해주어야 한다.
- 입소 상담에서 상담 내용을 기록하거나 녹음하는 경우에 노인과 보호자에게 기록의

목적, 활용 범위, 비밀 보장 등에 대한 사항을 정확히 알리고 사전 동의를 받아야 한다.

2) 시설 운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 보호

노인과 가족 등의 보호자가 시설 입소를 최종적으로 결정하기 위해서는 시설 운영이나 입소 절차 등에 관한 더욱 상세한 정보를 필요로 하고, 노인과 가족 등의 부양자는 이러한 시설에 관한 상세 정보를 손쉽게 얻고 활용할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인요양시설, 노인(요양)공동생활가정, 양로시설, 의료기관, 사회복지시설과의 차이, 노인장기요양보험제도의 인정 및 급여 절차, 국민기초생활 수급권자와 의료급여자의 급여 절차 등에 대해 설명해야 한다.
- 시설 입소 관련 서류(사진, 입소신청서, 건강보험증, 요양인정서, 진단서, 주민등록등본 등)를 안내하고, 입소 절차를 상세하게 소개한다.
- 종사자는 시설 방문 상담 시 입소 절차를 소개하고, 시설의 운영 규정을 설명하며, 노인과 가족의 요구할 경우 시설 라운딩을 실시한다.
- 노인이나 보호자가 요구하거나 필요하다고 인정되는 경우 가정방문 상담을 진행하고, 전화 또는 인터넷 상담을 통해 입소 절차에 대한 질문 사항에 성실하게 응답한다.
- 개인 물품 소유와 관리, 금전 관리, 시설 활동 및 서비스에 대한 자기결정권, 사생활 보호, 여가, 종교 및 정치적 자유, 표현과 정보의 자유, 외출과 외박의 자유 등과 같은 노인의 권리에 대해 상세히 설명하고, 동료 노인, 시설 종사자 등에 대해 지켜야 할 의무에 대해서도 상세히 소개한다.
- 시설에 대한 상세한 정보를 제공한다. 노인과 보호자에게 제공해야 하는 정보는 입소 정원, 입소 방법, 입소 계약 사항(계약 기간, 계약 목적, 이용료, 비급여 항목, 신원 인수인의 권리와 의무, 계약의 해지 등), 서비스 내용, 안전에 관한 사항, 고충 처리 절차, 종사자 근무 체계 등 시설 운영에 관한 모든 사항을 상세하게 설명해야 한다.
- 시설에 대한 정보를 제공할 때에는 노인이 쉽게 이해할 수 있는 용어나 방법을 사용

해야 하며, 정보 제공 과정 중간 중간에 정보를 정확히 이해했는지를 확인하고 이해하지 못했을 경우 추가 설명을 해야 한다.

3) 개인정보 및 사생활 보호권 보호

노인이나 가족 등의 보호자는 입소 상담 과정에서 시설 종사자에게 개인정보나 사생활과 관련한 정보를 제공할 필요가 있다. 이에 노인과 가족 등의 보호자는 전문적 용도로만 사용될 것을 전제로 입소 상담 과정에서 제공한 개인정보와 사생활에 관한 비밀을 보호받을 권리를 가진다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 시설 입소 상담 과정에서 획득한 노인과 보호자의 개인정보와 사생활에 관한 정보를 보호해야 하며, 대기자 관리를 위한 목적 이외에 활용해서는 안 된다.
- 종사자가 필요에 의해 상담 내용을 기록할 경우 사전에 노인과 보호자의 동의를 구해야 하며, 기록 내용의 활용 목적과 범위에 대해 상세히 설명하고 서면으로 동의를 받아야 한다.

3. 입소 결정과 입소 계약

노인은 대안적 주거 형태로 노인복지시설에 입소를 검토하는 경우 본인이 원하는 시설을 찾고 입소 생활에 대한 충분한 정보를 바탕으로 해 입소할 시설을 스스로 선택하고 입소 여부를 결정할 수 있어야 한다. 시설에 입소하기로 결정한 이후에는 시설과 공

정한 입소 계약을 체결해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소계약 내용에 대한 정보접근 및 공정한 입소계약을 맺을 권리		
인권 기준	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top; padding-right: 10px;"> 세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다. </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다. </td> </tr> </table>	세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.	시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.
세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.	시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.		

인권보호 실천원칙

1) 입소 시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 보호

노인은 자신이 입소해 생활할 시설을 스스로 선택하고 입소 여부를 스스로 결정하고 싶어 하고 그럴 권리를 지닌다. 다만, 노인이 자율적 의사 결정 능력이 없는 것으로 객관적으로 입증된 경우에는 가족 등의 보호자가 그 권리를 위임받아 대신할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 보호자나 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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 노인의 상태, 생활환경, 시설의 상황 등을 종합적으로 고려해 입소 판정회의를 통해 노인의 입소 여부를 결정해야 하지만 입소 정원 초과 등 합리적인 이유가 아닌, 다른 어떤 이유를 들어 노인의 시설 입소를 거부해서는 안 된다. 다만, 합리적인 이유가 있어 노인의 입소가 부적합하다고 판단되는 경우 다른 노인복지 시설이나 의료기관에 서비스를 의뢰해야 한다.
- 노인복지시설은 노인의 성별, 종교, 경제적 조건, 장기요양등급 등을 이유로 차별하거나 불공평한 처우를 해서는 안 되며, 시설 운영의 편의성을 고려해 입소 대기자 중에서 입소할 노인을 시설이 자의적이고 선별적으로 선택해서도 안 된다.

2) 입소계약 내용에 대한 정보접근 및 공정한 입소계약을 맺을 권리 보호

노인이 시설 입소를 결정하고 입소 계약을 하기 위해서는 계약 내용에 대한 충분한 정보를 얻을 수 있어야 하며, 노인은 합리적 이유없이 질병과 기능 수준, 경제적 여건, 장기요양등급 등을 이유로 차별받지 않고 공정한 입소 계약을 할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 입소를 결정한 노인과 입소 계약을 체결하기 이전에 노인이 거주할 생활실, 비품 등을 사전에 준비해 입소 계약을 체결함과 동시에 신속한 입소 조치를 취해야 한다.
- 노인복지시설은 노인을 입소 계약 당사자로 해 입소 계약을 체결해야 하며, 스스로 권리를 행사할 수 없다는 것이 객관적으로 입증된 경우에는 가족 등의 보호자나 법



II 입소 초기 단계

- 적 대리인이 그 권리를 위임받아 계약을 체결할 수 있다.
- 노인복지시설은 노인과 입소 계약을 체결하기 이전에 노인이 계약 과정에서 알아야 하거나 알고 싶어 하는 정보(계약 기간, 장기요양급여의 내용 및 비용, 비급여 항목과 비용 등)를 상세하게 제공해야 한다.
 - 노인복지시설은 계약서 작성 시 중요한 사항에 대해 알기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 하며, 계약 시 노인의 의견을 존중하고 최대한 반영해야 한다.
 - 노인복지시설은 계약 체결 시 수급자의 권리와 의무에 대해 상세하게 설명하고, 추후 서비스나 급여, 비용 등과 관련된 분쟁 발생을 미연에 방지하기 위해 급여 제공 계약서를 서면으로 작성하고, 계약 당사자 간에 서명한 후 노인과 보호자에게 계약서 한 부를 제공해 보관하게 한다.

1. 시설 생활 안내

노인과 보호자가 시설 입소를 결정한 이후 입소 생활에 적응하기 위해서는 무엇보다 자신들의 입소 결정에 대한 확신과 심리적 안정감을 가질 수 있는 충분한 정보가 주어져야 한다. 가급적 시설 종사자는 시설에서 제공하는 모든 서비스, 그리고 기존의 입소 노인과 가족들이 궁금해하거나 필요로 한 정보를 충분히 파악해, 가능한 한 쉽고 명료하게 설명함으로써 노인과 보호자의 이해를 돕도록 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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



인권 기준

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

인권보호 실천원칙

1) 시설 생활 정보를 제공받을 권리 보호

노인은 자신이 시설에서 생활하면서 자유롭게 이용할 수 있는 공간과 서비스가 무엇인지 명확하게 알 수 있도록 정보를 제공받을 권리가 있다. 노인이 제공받아야 하는 정보에는 노인 개개인이 필요에 따라 이용할 수 있는 생활실, 식당, 욕실, 휴게실, 프로그램실, 치료실 등의 시설 공간 및 프로그램의 내용, 그리고 노인이 이러한 서비스를 이용할 수 있는 규칙과 방법에 관한 내용 등이 포함된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 시설에서 활용할 수 있는 모든 공간 및 인력, 서비스 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 노인에게 제공해야 하는 정보에는 시설 공간 배치(침실, 거실, 식당, 프로그램실, 강당 등), 서비스 내용 및 인력, 서비스 담당 요양보호사, 하루 일과와 식단 안내, 특별 서비스의 내용과 참여 안내, 서비스 제공 기준 및 운영 방식, 노인이 선택할 수 있는 서비스의 내용과 이용 기준 등이 포함되어야 한다.

- 시설 생활에서 중요한 관계에 있는 종사자와 같은 생활실을 사용하는 동료 노인에 대해 자세하게 소개함으로써 상호간의 이해를 증진시키고 친밀한 관계를 맺을 수 있도록 도움으로써 시설 입소에 따른 초기 불안을 최소화해야 한다.
- 노인에게 제공되는 모든 정보는 시설 생활의 자유권 보장과 관련한 내용뿐 아니라 특정 상황에서 자유권이 제한(예: 동료 노인의 사생활 침해)되는 사항에 대해서도 정보를 제공해야 한다.
- 특히 정신적 문제, 신경학적인 문제 등으로 인해 자해의 위험이 있거나 동료 노인에게 위해를 가할 위험성이 현저히 높고, 다른 대체 서비스 방법이 없는 경우에 한해 일시적인 신체 구속이나 의사의 처방에 의한 약물 투여가 이루어질 수도 있다는 사실을 사전 공지해야 한다.
- 정보 제공 과정에서 사용하는 언어와 정보 전달 방식은 노인의 연령, 학력, 인종, 언어, 문화에 관계없이 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태여야 하며, 언어적 의사소통뿐만 아니라 시청각 자료(그림 등)의 다양한 비언어적 방법을 사용하는 것이 바람직하다.

2) 시설 생활 권리에 대한 설명을 받을 권리 보호

노인복지시설은 시설을 이용하고자 하는 노인에게 시설 생활 과정에서 생활 노인이 누릴 수 있는 권리에 대해 설명해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 시설 내에서 노인 스스로 지키고 존중받아야 할 권리를 설명하고 안내해야 한다. 즉, 노인복지시설은 시설 운영 규칙과 제도적인 기준 안에서 제공해야 할 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 시설 생활 과정에서 느끼는 불편감이나 새로운 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리, 시설 운영 규칙과 제도적인 기준 내에서 이동, 통신, 종교 등의 개별적인 활동에 참여

할 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.

- 공동생활을 위해 노인이 존중해야 할 다른 사람의 권리에 대해 설명하고 교육한다. 즉, 노인복지시설은 타인의 권리·선택·결정 등을 존중할 의무, 동료 노인과 종사자에 대해 비난·욕설 등 공격적인 언행을 하거나 이들이 수치심·불편감 등을 느낄 수 있는 행동을 자제해야 할 의무, 시설 규칙에서 벗어나거나 종사자가 제공할 수 없는 서비스 등 현실적으로 제공이 어려운 과도한 요구를 하지 않을 의무 등을 상세히 설명하고 교육해야 한다.
- 노인의 권리를 보호하기 위해 시설이 노력해온 바에 대한 정보를 제공한다. 즉, 노인복지시설은 노인의 권리 보호를 위해 실시하는 종사자에 대한 인권교육과 점검 (monitoring), 개인정보 보호 장치, 노인의 자기결정권 보장 장치 등에 대해 상세한 정보를 제공해야 한다.

3) 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리 보호

노인복지시설은 생활 노인과의 합의에 기초해 시설 생활 노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 문서로 생활 노인 혹은 그 대리인에게 제공해야 한다. 또한 노인에게 시설 생활 규칙을 제정해 운영하는 목적을 명확하게 설명해 규칙에 대한 저항을 최소화하고, 공동생활을 해야 하는 시설의 특성상 노인 자신의 개인적인 권리와 함께 종사자와 동료 노인의 권리를 동시에 존중함으로써 시설에서 안정된 생활을 영위할 수 있게 된다는 점도 설명한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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. 입소 사정 및 서비스 목표 설정

노인복지시설의 사례관리 실천 과정에서 입소 사정(assessment)과 서비스 목표 설정은 노인의 욕구와 시설의 서비스 적합성을 판정하고, 그 판정 결과를 근거로 해 노인의 욕구와 기능 수준에 따라 시설에서 제공하는 개별적인 서비스 양과 질을 결정하는 매우 중요한 단계이다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	노인의 사정 과정 참여와 자기결정권 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 신체적 자유권
인권 기준	<p>세계인권선언 제12조 누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 자유를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조 누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.</p>



1) 노인의 사정 과정 참여와 자기결정권 보호

시설에서 노인의 자기 역량 극대화는 노인 스스로 신체적으로나 정신적으로 남아 있

는 능력을 최대한 활용해 시설 생활의 다양한 결정 사항을 주도하는 것이다. 즉 노인에게 제공될 서비스는 종사자가 전문성이나 자신의 경험을 근거로 해 독단적으로 결정하는 것이 아니라 노인이 함께 서비스 결정 과정에 참여함으로써 자신의 요구 사항을 명확하게 제시하고, 기관의 사정에 맞게 서비스에 대한 욕구 수준을 조정하는 등 노인 스스로 자신에게 유리한 결정권을 행사하도록 돕는 것이다. 이 과정에서 노인은 사정 과정 참여와 자기결정권을 갖는다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
- 어떠한 내용의 욕구, 문제라도 노인이 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인이 시설에 기대하는 바가 무엇인지 충분히 이야기하도록 격려한다.
- 노인의 의식이 명료하나 언어적 소통이 어려운 경우엔 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 노인이 신체적 언어나 대리인을 통해 자신의 욕구를 명확하게 드러낼 수 있도록 한다.

2) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 사생활 보호 및 비밀 보장에 대한 권리를 갖는다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설 종사자는 사정 업무, 서비스 제공과 시설 행정 업무를 수행하는 과정에서 알게 된 생활 노인의 개인정보에 대해 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 생활 노인 개인 기록과 의료 기록은 열람이 통제된 곳에 보관해야 하며, 노인에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 전문적 목적으로만 제한적으로 공개할 수 있으며, 생활 노인의 동의 없이 공개하거나 외부에 유출해서는 안 된다.

3) 신체적 자유권 보호

노인복지시설에서 노인의 신체적 자유권을 보장하는 것은 매우 중요하다. 그럼에도 노인의 신체적 혹은 정신적 건강과 기능 수준에 따라서는 부득이하게 제한을 두어야 하는 상황이 발생할 수 있다. 이러한 신체적 자유권 제한을 고려해야 할 경우, 시설은 공식적으로 규정된 명확한 기준과 정확한 사정 내용을 기반으로 이를 결정해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 노인이 부적절한 욕구를 제시할 경우, 시설은 노인의 욕구를 충족시켜야 하는 의무와 더불어 안전을 보호해야 하는 의무를 알리고 노인과 가족에게 최선의 선택을 할 수 있도록 정보를 제공하고 격려해야 한다.
- 노인의 욕구와 서비스 목표가 상충하는 경우, 노인의 안전과 복지를 우선적으로 고려해야 한다. 노인이 요구하는 욕구가 항상 자신에게 이익이 되는 것은 아니며, 시설에 불필요한 서비스를 요구하거나 혹은 자신에게 해가 되는 것을 요구할 수도 있다. 이때 종사자는 노인의 요구를 즉각적으로 거절하기보다는 무엇이 노인에게 안전하고 유리한 선택인지 설명하면서 서비스 목표 설정을 조정하도록 한다.


3. 서비스 계획 수립

노인복지시설에서는 노인에게 대한 체계적 사정에 근거한 서비스 목표를 설정한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아

래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	개별화된 서비스를 받을 권리 질 높은 서비스 이용과 활동 참여에 대한 자유
인권 기준	세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다. 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



인권보호 실천원칙

1) 개별화된 서비스를 받을 권리 보호

노인이 자유의지에 따라 자신이 받을 서비스를 스스로 결정할 수 있는 권리는 노인복지시설 생활 노인의 가장 기본적 권리이다. 따라서 생활 노인은 어떤 서비스를 제공받을 것인지(서비스 내용), 어떤 방법으로 서비스를 제공받아야 하는지(서비스 제공 방법), 언제 서비스를 받고자 하는지(서비스 시기), 서비스를 얼마나 제공받아야 하는지(서비스의 양), 어느 기간만큼 서비스를 받아야 하는지(서비스 기간) 등에 대해 자기결정권을 행사할 수 있다.

노인복지시설에서는 신체 및 정신적 장애 노인, 외상 노인을 위한 개인 또는 소집단 단위의 맞춤형 서비스를 개발해 실시할 필요가 있다. 예로 언어적 의사소통이 제한된 외상 노인을 위해서는 종사자가 책을 읽어주거나 신문을 읽어주는 것을 들 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다

음과 같다.

- 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.
- 시설과 종사자는 생활 노인이 앓는 질병 특성, 기능 수준 등에 적합한 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 계획을 수립해야 하며, 이 과정에 노인이 참여해 서비스의 내용과 제공 빈도 등을 결정하도록 한다.
- 서비스 계획을 수립할 때 노인의 잔존 기능을 충분히 활용하고, 강점을 강화할 수 있는 서비스를 포함시켜야 한다.
- 노인이 요구한 서비스가 서비스 계획에 반영되지 못했거나 서비스 제공 시기를 늦추었을 때에는 반드시 그 이유와 목적을 노인이 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 서비스를 전달할 때 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느낄 수 있는 방법으로 제공하도록 계획한다. 즉, 노인의 성, 연령, 인종, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 서비스 전달 방법을 계획해야 한다.
- 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 종사자를 서비스 담당자로 배치하고 필요한 경우 서비스 제공 과정과 방법에 대한 사전 교육을 실시해야 한다.

2) 질 높은 서비스 이용과 활동 참여에 대한 자유 보호

생활 노인이 시설을 즐겁고 편안한 생활공간으로 받아들이고 안정된 생활을 하기 위해서는 자신에게 필요하고 자신이 원하는 다양한 서비스를 이용하고, 자유롭게 사회적 관계를 형성하며 다양한 활동에 참여할 수 있어야 한다. 따라서 공동생활에서 노인 안전과 적응을 위해 기본적으로 제한 규정을 둘 수밖에 없는 시설에서는 이러한 제한 규

정을 노인이 수용할 수 있도록 돕고, 동시에 시설 규칙과 제도적 안전망을 벗어나지 않는 정도에서 노인의 다양한 활동을 지원해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 시설 내부의 서비스 이용뿐만 아니라 지역사회 문화 행사에 참여하거나 혹은 지역의 다양한 문화 단체가 시설에서 공연할 수 있도록 기회를 제공하는 서비스 계획을 수립해야 한다.
- 가족과의 유대관계를 지속적으로 유지할 수 있도록 가족 방문 계획 등을 서비스 계획에 포함시켜야 한다.

4. 초기 적응 지원

노인이 편안하고 즐거운 마음으로 시설 생활에 적응하기 위해서는 시설 내부의 다양한 사람과 좋은 관계를 맺고, 시설 공간과 서비스를 자유롭게 이용할 수 있다는 자기 통제감을 가질 수 있어야 한다. 따라서 종사자는 입소 초기에 노인 개개인에 대해 적응 상황을 점검하고, 이들이 편안하게 생활할 수 있는 물리적 여건, 심리적 여건을 조성해야 한다.

물론 이러한 과정에서 노인의 퇴소 요구, 서비스 거부나 저항, 종사자에 대한 공격적 태도 등이 나타날 수도 있으나 이는 처음 시설 생활을 접하면서 초래될 수 있는 초기 불안 혹은 초기 저항에 따른 것임을 이해하고, 종사자는 노인에게 가정과 같은 생활환

경을 조성해주고 서비스를 자유롭게 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권
기준

<u>노인의 권리</u>	생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권
<u>인권 기준</u>	<p>세계인권선언 제22조 모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장을 받을 권리를 가지며 국가적 노력 및 국제적 협력에 의해 또한 각국의 조직 및 자원에 따라 자신의 존엄과 자신의 인격의 자유로운 발전에 불가결한 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현을 요구할 권리를 가진다.</p> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p>

인권보호
실천원칙

1) 생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 보호

개인적 공간에서 생활하던 노인이 노인복지시설에 입소해 공동생활을 할 경우 여러 가지로 불편한 점이 많고, 불평 또한 많아지게 된다. 이러한 시설 생활 초기 단계에서 나타나는 불안, 불평을 해결하기 위해서 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 노인의 시설 생활이나 행동에 대해 지속적으로 관찰하고, 적응상의 문제가 나타나면 신속한 조치를 취해 문제를 해결해준다.
- 같은 생활실을 사용하는 동료 노인과 원만한 관계를 형성하고 교류할 수 있도록 지원한다.

2) 서비스 이용의 자유권 보호

노인복지시설 생활 노인은 자유의지에 따라 서비스를 선택하고 바꿀 권리를 지닌다. 그러므로 노인복지시설에서는 노인의 서비스 선택권을 충분히 보장해야 한다. 특히 노인복지시설은 공적 역할을 담당하는 시설이므로 특정 서비스를 선택하도록 강요해서는 안 된다. 또한 법적으로 허용되는 범위 내에서 서비스에 대한 신념을 표현하는 생활 노인에게 차별적 처우나 제재를 가해서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 시설 외부에서 제공되는 여가 문화 프로그램에 참여할 수 있는 기회를 부여하고, 이용하는 프로그램의 종류 또한 스스로 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- 시설 내 여가생활 공간과 매체를 개방해야 한다. 다소의 파손이나 고장의 우려가 있다고 하더라도 시설 내에 있는 모든 여가 및 문화생활 공간과 시설, 장비와 매체를 24시간 개방해 생활 노인들이 자유롭게 이용할 수 있도록 해야 한다.

III

입소 생활 단계

1. 시설 생활의 기본 처우

모든 인간은 존엄한 존재로 존중받고, 어떠한 이유로도 차별받지 않고 평등한 대우를 받으면서 인간답고 행복한 삶을 추구할 권리를 갖는다. 노인복지시설 생활 노인 역시 개인적 특성이나 상황에 관계없이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 지니며 성, 연령, 건강 상태와 장애, 가족 상황 등에 따라 차별이나 학대를 당하지 않고 평등하게 처우받을 권리를 지닌다. 그러므로 노인복지시설에서는 생활 노인을 인격적으로 존중하고, 차별적이고 부적절한 처우와 학대를 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어남서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.</p> <p>세계인권선언 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.</p>

인권보호 실천원칙

1) 종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 보호

노인복지시설 생활 노인 역시 종사자와 동료 노인, 또는 외부인으로부터 존엄한 인격체로 존중받아야만 한다. 또한 노인복지시설은 생활 노인 개개인의 인격적 존엄성을 보장하기 위해 서비스 과정에서 노력해야 할 뿐 아니라 동료 노인들 간에 인격적 모독행위가 발생하지 않고 상호 존중하는 관계가 형성될 수 있도록 도와야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설장은 종사자와 노인을 대상으로 최소 분기에 1회 이상 노인 인권과 관련된 교육을 실시해야 한다.
- 노인 인권교육의 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 실무 교육에 이르기까지 다양

한 내용으로 구성되어야 한다.

- 특히 노인이 스스로 누릴 수 있는 권리를 정확히 알아야 자신의 권리를 행사할 수 있다는 점을 고려해 노인을 대상으로 한 인권교육을 강화해나가야 한다.
- 자원봉사자, 실습생, 외부의 방문객 또는 가족을 대상으로 해 노인복지시설에 대한 기본적 오리엔테이션과 함께 생활 노인의 인격이 무시되거나 불합리한 차별적 처우가 이루어지지 않도록 노인 인권에 대한 교육과 상담을 성실히 수행해야 한다.
- 지역사회 노인복지시설 생활 노인에 대한 부정적 이미지를 쇄신하기 위해 시설 홍보와 생활 노인의 권익 증진을 위한 지역주민 인식 개선 사업을 지속적이며 적극적으로 전개해야 한다.
- 존엄한 존재로 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 종사자들은 서비스 과정이나 의사소통 과정에서 반드시 존칭어를 사용해야 한다.
- 노인의 의사를 수용하고 최대한 존중해야 하며, 의사 표현에 제한이 있는 노인과의 의사소통을 위해 문자, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로라도 노인의 의사를 표현할 수 있도록 해 이를 서비스에 반영해야 한다.
- 노인의 동의 없이 공개된 장소에 노인의 신상 정보를 공개하지 말아야 하며, 언론매체에 노출하고 시설에서 발행하는 유인물을 통해 외부에 알리는 것과 같은 노인의 존엄성을 침해하는 행위를 해서는 안 된다.

2) 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 보호

공동생활을 하는 노인복지시설에서는 의복, 헤어스타일, 취침 및 기상 등 일상생활 전반의 개인적 선택이나 결정이 집단생활을 이유로 제한되는 경우가 있을 수 있다. 그러나 개인적 선택이나 결정에 의해 이루어지는 개인적 생활 패턴은 타인의 권리를 침해하지 않고 노인 개인의 건강이나 삶의 질에 부정적 영향을 미치지 않는 범위 내에서는 충분히 보장되어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 타인에게 피해를 주지 않는 범위 내에서 노인의 선호도와 생활양식을 유지할 수 있

도록 존중해주어야 한다.

- 노인의 기능 향상에 도움이 될 것이라는 종사자의 전문적 판단에 따라 노인이 거부하거나 싫어하는 서비스나 활동에 참여할 것을 강요해서는 안 된다.
- 생활 노인의 동의 없이 단체복을 착용시켜서는 안 되며, 노인이 개인적 선호에 따라 의복을 선택하고 착용할 권리를 보장해야 한다.
- 서비스의 편의를 이유로 노인의 동의 없이 헤어스타일을 변경해서는 안 된다.
- 취침 시간을 넘겼다는 이유로 개인적 취미 활동을 허용하지 않고 시설 전체의 조명을 소등해서는 안 된다.
- 노인이 시설 취침 시간을 넘겨 TV를 계속 시청하기 원하는 경우, TV 시청을 중단시키기보다는 다른 노인들에게 방해가 되지 않는 다른 장소에서 TV의 음량을 적절히 조절해 시청할 수 있도록 해야 한다.
- 식사 시간에 필요 이상으로 노인을 관리 감독하거나 빠른 시간 내에 식사를 마치도록 요구하지 말아야 한다.

3) 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 보호

노인은 성, 연령, 건강 상태, 가족 상황 등에 관계없이 어떠한 차별도 받지 않고 평등한 처우를 받을 권리가 있다. 노인은 어떠한 차별이나 제한 없이 자신의 흥미와 욕구, 기능수준에 맞는 서비스와 프로그램에 자유롭게 접근해 이용할 수 있어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 성별이나 교육 수준, 신체 기능 수준, 일상생활 동작 능력이 떨어진다는 이유로 서비스 이용에 차별을 두어서는 안 된다.
- 노인의 기능 수준이 낮아 서비스 이용을 희망하지만 서비스를 이용하기 어려운 경우에는 노인의 특성과 기능 수준에 적합한 새로운 서비스를 개발해 참여할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 질병이나 일상생활 동작 능력의 저하로 인해 다소 부적응적인 행동이나 이

상행동을 하더라도 비난해서는 안 된다. 특히 다른 동료 노인들이 보고 있는 가운데서 노인의 부적응 행동에 대해 꾸짖거나 비난하는 행동을 해서는 안 된다.

- 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.

2. 의료 및 재활 서비스

현재 노인장기요양보험제도의 시행으로 1~2 등급의 중증 노인에게 시설 급여를 제공하고 있기 때문에 생활 노인들의 재활 치료에 대한 욕구가 더욱 증가하는 추세이다. 물리치료 및 작업치료에 필요한 각종 의료기기 및 재활기구들은 고가의 장비들이어서 구입이 쉽지 않으며, 치료 서비스를 시행할 물리치료사, 작업치료사 등의 배치 기준은 시설당 1명(100명 초과할 때마다 1명 추가)에 불과할 뿐 아니라 일부 농촌 지역에서는 이들 전문 인력을 채용할 수 없어 몇 년째 치료 서비스를 제공하지 못하는 상황이 보고되는 등 시설 노인의 재활 치료에 대한 욕구에 적극적으로 대처하지 못하고 있는 실정이다.

이와 같은 한계에도 불구하고 생활 노인들은 의사의 처방에 따라 개인의 욕구와 질병 및 기능 수준에 상응하는 의료 및 재활 치료를 제공받을 권리가 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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



인권 기준

세계인권선언 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 적절한 의료 서비스 받을 권리 보호

노인복지시설 생활 노인이 앓고 있는 질환은 대부분이 만성퇴행성 질환이므로 적극적이고 지속적인 관찰과 치료가 필요하며, 생활 노인은 적절하고도 질 높은 보건의료 서비스를 받을 권리가 있다. 따라서 노인복지시설에서는 노인의 건강과 질환의 치료를 위하여 촉탁의, 협력의료기관 또는 외부의 의료기관으로부터 진료 및 처치, 입원, 투약 등의 적절한 보건의료 서비스를 받을 수 있도록 적극적인 조치를 취해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종사자는 생활 노인의 건강 상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용

을 숙지해 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.

- 노인복지시설에서는 종사자를 대상으로 노년기의 건강관리, 질병 치료 및 간호 방법 등에 대한 교육을 지속적으로 실시해 종사자의 서비스 역량을 강화해야 한다.
- 노인복지시설에서는 노인의 심리, 건강 등의 서비스를 위해 보호자와 노인, 그리고 시설 간의 의사소통 채널을 유지해 노인의 질병 상태나 치료 상황에 대해 수시로 알리고, 상호 협력해 적절한 보건의료 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다.
- 노인복지시설에서 장기요양급여 범위 내에서 제공하는 보건의료 서비스만으로 노인의 건강 유지와 질병 치료가 어려울 경우, 외부 의료기관 이용과 노인의 건강 유지를 위한 보호자의 의무와 경제적 부담의 필요성을 이해시켜야 한다.
- 노인복지시설의 협력 의료기관뿐 아니라 보건소, 개인 병원, 종합병원 등과의 협력 체계를 사전에 구축해 진료비 할인 및 후불 결제 등을 통해 노인과 보호자의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의 제공 및 우선 진료 등과 같은 적절하고 빠른 의료 서비스를 받을 수 있도록 한다.
- 최소 인력으로 운영되는 야간 근무 시에 응급 상황이 발생할 것에 대비해 응급 상황 발생 시 근무 대체 방법, 응급 상황 대처 방안, 응급처치, 비상연락망 등을 포함한 업무 매뉴얼을 사전 기획하고 지속적으로 교육해 종사자가 모두 숙지토록 하고, 모의 훈련 등을 정기적으로 실시해 효과적으로 대응하는 시스템을 구축해야 한다.
- 병원 진료 과정에서 의료진이 정확한 진단과 처방을 내릴 수 있도록 종사자는 노인과 동행해 노인의 증상과 생활상의 어려움을 정확하게 설명해야 한다.
- 노인에게 제공하는 보건의료 서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대해 노인과 가족에게 상세하게 알려야 한다.
- 외부 의료기관에 장기 입원함에 따른 장기요양급여 감소를 이유로 노인의 병원 진료와 보건의료 서비스 이용을 제한해서는 안 된다.
- 생활 노인이 입원 치료 후 시설로 복귀할 경우에 대비해, 입원으로 인해 빈 병상은 노인장기요양보험제도에서 허용하는 기간까지는 반드시 빈 병상으로 보유하고 있

어야 한다.

2) 개인적 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 받을 권리 보호

노인의 재활 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 제공하기 위해서는 노인의 질병과 기능수준에 알맞은 재활 치료가 무엇인지 진단하고 평가하는 일이 선행되어야 한다. 이와 함께 노인 본인과 보호자의 치료에 대한 욕구의 확인 및 동의가 있어야 한다. 즉 의사의 진단 및 처방 결과에 상응하는 재활치료 서비스가 적절한 도구 및 치료 용구가 구비된 환경에서 제공되어야 하며, 노인 본인 및 보호자와의 정확한 의사소통을 통해 노인 스스로 치료에 대한 의지를 가지고 치료에 적극 협조할 수 있어야 한다. 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 시설의 재활치료 인력은 재활의학과 전문의의 진단 및 처방을 통해 노인의 질환과 잔존 능력 등을 파악해 재활치료의 방향을 탐색하도록 한다.
- 같은 질환을 가진 경우라도 개인이 가진 욕구와 능력에는 차이가 있으므로 개별화된 재활치료 서비스 계획을 수립한다.
- 재활치료 과정에서 치료사, 보호자, 요양보호사 등 관련 종사자들이 치료에 대한 정보를 공유하고, 지속적인 관찰을 통해 생활 속에서 발견된 노인의 행동과 상태를 치료와 관련해 해석할 수 있도록 한다.
- 아무리 사소한 내용이라도 노인 및 보호자의 호소를 가볍게 넘기지 않도록 하며 이들이 호소하는 문제에 대해서는 항상 긍정적인 반응을 보이도록 한다.

3) 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 보호

시설은 정확한 치료 도구 사용 및 전문 인력에 의한 서비스 제공으로 안전한 재활치료 서비스를 받을 노인의 권리를 보장해야 한다. 그러나 치료 장비와 인력이 부족해 특정 장비를 과도하게 사용하거나, 장비에 대한 관리 허술, 비전문가인 종사자나 자원봉사자에 의해 재활치료 서비스가 제공되는 과정에서 또 다른 사고가 발생할 위험이 있

다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 재활치료 장비와 기구의 사용에 대한 지침과 매뉴얼을 마련해야 한다.
- 새로운 장비 또는 새로 수선한 장비를 사용하는 사람은 사용 방법에 관한 교육을 받아야 한다. 특히 재활치료사는 그에 필요한 지도와 훈련을 받는 것은 물론 요양보호사나 봉사자의 도움을 받아야 하는 경우에 기구의 사용법, 사고 예방과 대처 방법 등에 대한 교육을 철저히 실시해야 한다.
- 재활치료 장비 및 기구는 항상 안전하고 즉시 사용 가능한 상태로 관리·유지·보수되어야 한다.
- 치매 등 의사소통이 불완전한 노인을 치료할 때는 특별한 의미를 지니지 못하는 내용이라 할지라도 노인이 하는 말에 주의를 기울이고, 노인이 다른 장비에 접근하거나 만지지 않도록 지켜보아야 한다. 특히 핫팩의 사용과 보관에 유의해야 한다.

4) 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권 보호

노인복지시설은 한정된 인력과 도구를 가지고 다수의 노인에게 서비스를 제공하기 때문에 자칫 자신의 욕구와 의사를 적극적으로 표현하지 않거나 표현할 수 없는 노인에게는 서비스가 제한되는 경우가 발생할 수 있다. 특히 치매나 뇌질환 등으로 인해 의사소통의 어려움이 있는 경우, 적극적으로 치료 의사를 밝히는 노인에게 비해 소극적인 재활치료 서비스가 제공될 위험이 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 노인에게 사전에 공지되어야 한다.
- 치매, 뇌질환 등으로 의사소통에 제한이 있는 노인에게 대한 서비스 계획을 수립할 때는 재활치료에 대한 노인의 욕구와 그 필요성을 보호자와 충분히 상의해야 한다.

- 정해진 치료 공간과 치료 인력, 치료 보조 인력을 적절한 규모로 확보하기 위해 노력해야 한다. 공간과 도구, 인력의 한계를 감안해 시간 단위, 주간 단위, 월 단위로 치료 일정과 계획을 수립해 특정 노인에게 서비스가 집중, 중복되거나 누락, 배제되지 않도록 주의한다.
- 와상 노인 등 치료 공간 이동이 어려운 노인에게는 치료 용구를 생활실로 가지고 가서 적극적으로 치료한다.
- 장기요양등급이 상향 조정되는 것을 우려해 재활치료를 소극적으로 시행하는 일이 없도록 한다.

사례 : 신속한 응급처치를 받지 못하는 노인

‘A 어르신은 목욕 보조를 받는 것이 미안해 조금이라도 보탬이 되고자 지지대를 옮겨주었다가 그 충격으로 손목을 다쳤다. 외관상으로 이상이 없고 노인도 아프지 않다고 하여 응급조치를 취하지 않았다. 그러나 다음 날 손목골절로 손목이 붓고 손가락질을 못하게 된 것을 보호자가 발견했다. 목욕하다 손이 아팠다는 노인의 말을 듣고 정형외과 진료 결과 골절로 진단되어 깁스를 하게 되었다.’

인권 보호 실천 원칙

- 특정 질병이나 안전사고 직후에 증상을 호소하지 않는 경우에도 상처 등을 면밀히 관찰해 필요한 일차적 응급조치를 신속하게 취해야 한다.
- 정형외과 진료를 통해 적절한 X선 촬영이나 증상 등의 상태를 파악하고 적절한 응급치료를 받도록 조치해야 한다.

3. 일상생활 지원

노인복지시설에서 제공하는 요양 서비스 중에서 가장 높은 비중을 차지하는 것이 일상생활 지원을 위한 서비스로 영양 및 식사, 의복, 청소, 세면, 구강 청결, 두발 관리, 목욕, 배변 등이 해당한다. 종사자들이 목욕, 배변 등의 위생 및 청결 서비스를 잘못 수행할 경우 노인의 신체적 건강 유지와 심리적 자존감에 손상을 줄 수 있는 민감한 활동이

다. 또한 영양 및 식사 서비스는 인간의 기본적 생리적 욕구를 충족시키는 활동이자 생명 유지에 필수적인 인권 영역이므로 노인복지시설에서는 여러 가지 한계 상황에도 불구하고 질 높은 서비스를 제공해야 한다. 또한 이동 능력이 제한된 노인에게는 보행과 이동, 외출을 지원할 수 있어야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

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 기준

세계인권선언 제25조

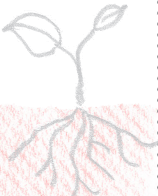
모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제19조

사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지닐 권리와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.



인권보호 실천원칙

1) 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리 보호

충분한 영양 섭취와 양질의 식사는 생활 노인의 생명과 건강을 유지하는 데 필수적

이며, 생활상의 즐거움과 만족감을 주고 식사를 통해 타인과 교제도 할 수 있는 기회까지도 제공하므로 매우 중요한 일상생활 지원 서비스 영역이다. 종사자는 생활 노인의 질 높은 영양과 급식 서비스를 받을 권리를 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 식생활에 대한 기호도와 만족도 조사를 통해 노인들의 개별 욕구를 반영하는 식사가 제공되도록 해야 한다.
- 다양한 조리법과 식단을 개발해 노인의 선호와 기호를 반영하는 식단을 마련해 노인들이 평소 먹고 싶어 하는 음식을 먹을 수 있도록 배려해야 한다.
- 육류 등 특정 음식을 기피하거나 장염 등으로 음식 섭취가 어렵거나 특정 질환을 앓고 있어 식이요법이 필요한 노인을 위한 특별 식단을 준비해 제공해야 한다.
- 외부 식당과 연계해 가끔씩 외식의 경험을 제공하는 것도 생활 노인의 즐거운 식사를 위한 한 방법이 될 수 있다.
- 최대한 스스로 식사할 수 있도록 하고 필요한 부분에서만 도움을 제공한다.
- 충분한 식사 시간을 제공하고, 빠른 식사를 재촉하는 등의 관리 감독을 해서는 안 된다.
- 치매 등으로 인해 식사하는 방법을 알지 못하는 노인에게는 식사 방법을 설명해주고, 스스로 먹을 수 있도록 말로 돕고 필요한 부분에서만 식사 보조를 한다.
- 식욕은 심리적 영향을 받기 쉬우며 건강과 기능의 악화가 식사량의 변화에 직접적인 영향을 미치므로 하루 동안의 섭취량, 식욕 상태, 운동량을 고려해 노인이 안정된 상태에서 즐겁게 식사할 수 있도록 배려해야 한다.
- 간식 시간과 간식 메뉴를 사전에 충분히 알리고, 노인의 기호에 맞는 간식을 일정에 따라 제공한다.
- 건강이나 질병 등의 문제가 아닌 이유로 생활 노인 간에 식사와 간식에 차별을 두어서는 안 된다.

2) 개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 자신이 선호하는 스타일과 색상의 의복을 선택해 입을 권리가 있으며, 깨끗하고 위생적인 의복과 침구류를 사용할 권리를 지닌다. 그러나 공동생활을 하는 노인복지시설에서는 개인적 선호에 의한 자기결정권과 서비스의 효율성 사이에서 딜레마를 경험하는 경우가 자주 발생한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 노인의 기호를 무시하고 단체복이나 환자복을 일괄적으로 착용시켜서는 안 되며, 노인 개인이 선호하는 색상과 스타일의 의복을 착용할 권리를 보장해야 한다.
- 의복과 관련된 개인적 선호도를 언어로 표현하는 데 제한이 있는 노인을 위해서는 비언어적 의사소통을 활용해 다양한 의복 색상과 스타일을 보여줌으로써 노인의 의복선택권을 보장하기 위해 노력해야 한다.
- 와상 환자, 치매 환자 등은 의료적 처지와 일상생활 지원 서비스가 용이한 환자복을 선택해 착용하게 할 수 있으나, 반드시 의복에 개인 이름이나 특별한 표기를 통해 노인이 개인 환자복을 입을 수 있도록 해야 한다.

3) 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 철저한 개인위생 관리 서비스와 공동생활 공간이나 감염의 우려가 있는 요인에 대한 철저한 공동위생 관리가 이루어지는 깨끗하고 위생적인 생활환경에서 살기를 원한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종사자를 대상으로 노인의 건강 상태나 일상생활 동작 능력, 노인의 개인적 욕구 등에 적합한 일상생활 지원 서비스를 할 수 있도록 정기적인 교육을 지속적으로 실시해야 한다.

- 노인의 건강 상태와 일상생활 동작 능력 수준을 고려하되, 가능하면 노인 스스로 개인위생을 관리하도록 해 잔존 능력을 유지시키는 것이 바람직하다.
- 노인의 건강 상태와 일상생활 동작 능력을 고려할 때 노인 스스로 할 수 있다고 판단되고 또한 노인이 스스로 하기를 원할 경우 간단한 청소나 속옷 정리, 식탁 닦기 등의 청결 활동을 자발적으로 하도록 하되, 노인이 원하지 않는 경우에는 이러한 청결 활동을 시켜서는 안 된다.
- 생활실을 청소하는 과정에서 노인의 개인 물품이 관리되지 않고 지저분하게 널려 있는 경우에도 노인의 허락이나 자발적 동의 없이 폐기하거나 버려서는 안 된다.
- 서비스 편의를 위해 짧은 헤어스타일을 강요해서는 안 되며, 평소에 선호하는 헤어스타일을 미리 파악해 파마, 염색 등의 다양한 이·미용 서비스를 제공해야 한다.
- 음부 세정은 가능한 한 노인 스스로 할 수 있도록 하되, 종사자가 해주어야 하는 경우에는 감염을 방지하고, 커튼이나 이동식 스크린, 수건 등을 이용해 가려줌으로써 불쾌감이나 성적 수치심을 느끼지 않도록 해야 한다.
- 감염이나 전염성 질환을 일으킬 우려가 있는 음식물, 기저귀, 폐기물 등은 위생관리 지침에 의거해 처리하고, 생활 노인의 개인위생을 철저히 하며, 종사자 교육을 통해 위생 및 안전 관리에 최선의 노력을 기울이도록 함으로써 감염이나 전염성 질환을 예방해야 한다.
- 전염성 환자에게 특별 의료 서비스가 제공되는 경우 종사자는 비밀을 철저히 유지 함으로써 다른 동료 노인으로부터 따돌림이나 소외를 당하지 않도록 해야 한다.

4) 세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리 보호

목욕은 생활 노인의 개인적 위생 상태를 향상시킬 수 있는 중요한 일상생활 영역이다. 그러나 중증 질환을 앓고 있거나 일상생활 동작 능력이 현저히 저하된 생활 노인의 경우에는 종사자로부터 목욕 서비스를 받아야 한다. 이때 생활노인은 자신의 건강 상태와 욕구를 세심하게 고려하고 있는 종사자와 친밀한 관계 속에서 안전한 목욕 서비스를 받을 수 있는 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 중

사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 목욕 서비스를 결정하기 전에 노인의 얼굴색, 표정과 정서 상태, 질환 등의 신체 및 심리 상태를 면밀하게 관찰한다.
- 정해진 목욕 일정이라 할지라도 목욕 서비스를 하기 전에 사전에 그 의사를 묻고 동의를 구해야 한다.
- 노인이 목욕을 거부할 때는 단순히 씻기 싫어하기 때문이라기보다 다른 욕구나 불만이 있어 이를 목욕 거부라는 방법을 통해 전달하려는 의도일 수 있으므로, 목욕 거부 시에는 불만이나 충족되지 않은 욕구를 찾아서 해소해주려는 노력을 기울여야 한다.
- 목욕 중에 성적 수치심을 느끼지 않도록 중요 부분은 수건으로 가리는 등의 세심한 배려가 필요하다.
- 아무런 대화도 없이 목욕을 시키기보다는, 목욕 서비스의 과정을 설명하고 더 필요한 부분은 무엇인지, 기분은 어떤지 계속 대화를 나누면서 정서적 교감과 친밀한 관계를 형성하기 위해 노력해야 한다.
- 종사자의 인력 부족으로 인해 자원봉사자의 보조를 받아야 하는 경우에는 목욕 서비스에 들어가기 전에 자원봉사자가 노인과 몇 번 접촉하면서 관계 형성을 도모한 후에 목욕 서비스 보조 활동에 참여하도록 해야 한다.

5) 적절한 배변 서비스를 받을 권리 보호

노인복지시설 생활 노인 중에는 대소변 문제를 스스로 처리할 수 없는 노인이 많이 있다. 이런 노인들은 종사자의 도움을 받아 화장실을 이용하거나 배설보조기를 사용하게 된다. 이때 생활 노인은 자이존중감에 상처를 입지 않으면서도 위생적이고 안전한 배변 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 스스로 배변할 수 있도록 하고, 남아 있는 배변 능력을 유지시키기 위해서 보행 훈련, 팔약근 운동 등을 실시해야 한다.
- 화장실로 이동하는 데 장애가 되는 요소를 사전에 제거해 화장실 이용에 불편함이 없도록 하고, 변기 주위에 안전손잡이 등 편의시설을 설치해 노인 혼자 힘으로 변기 사용이 가능하도록 지원해야 한다.
- 노인의 잔존 능력을 최대한 활용함으로써 신체의 기능을 오랫동안 유지하기 위해서는 기저귀 착용을 되도록 지양해야 한다.
- 배변 욕구를 타인에 의존해 해결하는 것은 노인에게 자아존중감 저하 등의 심리적 문제를 일으키므로, 배변 서비스 과정에서는 노인이 심리적으로 편안한 느낌을 가질 수 있도록 최대한 배려해야 한다.
- 화장실 이동과 배변 서비스 과정에서 발생할 수 있는 안전사고를 사전에 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 노인복지시설의 인력 부족이나 종사자의 업무량 과다로 인해 일정한 기저귀 교체 주기를 정해놓고 서비스할 수밖에 없는 상황이라고 하더라도, 노인의 개별적인 욕구에 신속하고 민감하게 반응해야 한다.
- 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요한데, 이때 노인이 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다.

6) 외출 및 이동 서비스를 받을 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 시설 내부에서 자유롭게 이동하고 시설 외부 활동에 참여하기 위해 외출할 수 있는 권리를 지닌다. 즉, 생활 노인은 침상 내의 이동, 실내 이동과 보행, 산책 및 외출 등의 이동과 관련된 욕구를 충족하기 위해서 기능 상태에 따라 체위 변경, 휠체어의 이용, 종사자의 보행 보조, 차량 등과 같은 이동 보조 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 생활 노인에게 시설 내부의 자유로운 이동과 외출, 외박의 기회를 충분히 제공해야 한다.
- 중증 질환 노인이나 치매 노인의 경우 낙상 및 골절, 실종 등의 사고 위험성이 있어 산책이나 외출 시 항상 보호자 또는 종사자가 동행해 사고를 방지해야 한다.
- 외상 노인에 대해서는 욕창 등의 피부 질환을 예방하기 위한 목적의 체위 변경만 해줄 것이 아니라, 일정한 주기를 정해 시설 내부 이동이나 시설 외부로 짧게 외출하도록 함으로써 심리사회적 위축을 조금이라도 해소해주는 서비스를 병행하는 것이 바람직하다.
- 택시 기사, 자가용을 소유한 주민을 대상으로 외출 전문 봉사자들을 모집 및 육성해 생활 노인의 외부 외출을 돕는 것도 좋은 방법이 될 수 있다.
- 지역사회 축제나 식당 등을 미리 조사하고 섭외해 시기마다 소집단으로 외출이나 외부 프로그램을 진행한다 하면 생활 노인의 삶의 만족도가 향상될 수 있다.
- 가까운 거리의 외출은 시설에서 교통 편의 서비스를 제공할 수 있지만 장거리 외출의 경우에는 이동에 소요되는 비용을 노인이 자부담해야 한다는 사실을 노인과 가족에게 인지시켜, 서비스 비용 문제로 인한 갈등이 일어나지 않도록 사전에 조치를 취해야 한다.



사례 : 기저귀 교체 시 수치심을 호소하는 노인

‘D 노인은 척추기능 손상으로 이동 시 휠체어에 앉는 것도 요양보호사의 도움을 받아야 한다. 인지 기능은 정상으로 대화 및 감정 표현과 의사소통 등이 가능하나, 이동이 부자유스럽고 하반신 마비 증세로 기저귀를 착용한다. 생활실 출입문 쪽에서 생활하는 D 노인은 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 열어놓는 경우가 있어 그럴 때마다 매우 불쾌해한다.’

인권 보호 실천 원칙

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

4. 여가, 문화, 경제, 노동, 정치, 종교 활동

여가 및 문화 활동은 일상생활에서 발생하는 신체적, 정신적 피로에서 벗어나 적절한 활동과 휴식을 취함으로써 전반적인 삶의 질을 높이고자 하는 인간의 권리이다. 그러나 노인복지시설 생활 노인은 신체적·정신적인 건강 상태의 제약, 집단 거주 공동생활이라는 환경적인 제약, 그리고 서비스 제공을 위한 시설의 자원과 환경의 제약으로 인해 여가 및 문화 생활에 대한 권리를 충분히 보장받지 못하는 경우가 있다. 특히 노인장기요양보험제도에 따른 보험수가는 생활 노인의 여가·문화생활 권리를 보장하기 위한 서비스를 적극적이고 다양하게 공급할 수 있는 재정적 근거를 마련해주지 못하고 있다. 이로 인해 노인복지시설에서는 일상생활 지원, 간호 및 재활에 국한된 서비스를 제공할 수밖에 없는 상황이다.

또한 노인을 사회적, 문화적, 경제적, 정치적인 기여자로 인식할 필요가 있으며, 그 기여한 성과에 상응하는 권리를 향유할 수 있어야 하며, 계속적으로 참여할 수 있는 기회를 보장해야 한다. 노인복지시설 생활 노인은 건강과 신체적 기능의 제한으로 인해 경제·노동·정치·종교 영역에서의 자유로운 참여와 활동에 제약이 따를 수 있어, 그 권리를 박탈당한 채 '권리 없는 권리(rightless right)'만 누릴 수도 있다. 따라서 노인복지시설 생활 노인은 신체 건강상의 조건과 상관없이 일상생활 지원과 요양 서비스에 대한 1차적인 욕구가 충족되면 경제, 노동, 정치, 종교적 영역 등 다양한 삶의 영역에서 발생하는

욕구를 충족해야 하는 사회적 존재임을 인식해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

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 기준

세계인권선언 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.

세계인권선언 제18조

모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.

세계인권선언 제21조

모든 사람은 직접 또는 자유롭게 선출된 대표자를 통하여 자국의 정치에 참여할 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제18조

사람은 누구나 사상·양심·종교의 자유를 누릴 권리를 가진다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조

가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리도 포함된다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제15조

가입국은 누구에게나 문화적인 생활에 참여할 수 있는 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 공평한 여가 문화생활 서비스를 받을 권리 보호

노인복지시설 생활 노인이라면 누구나 신체 및 정신적 기능 수준이나 제약에 관계없

이 여가와 문화생활을 향유할 수 있는 권리를 보장받아야 한다. 노인 개인의 감각 기능 및 인지 기능 수준에 적합한 여가 문화 서비스를 개별적 또는 집단적인 방법으로 제공하는 것이 필요하다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인에 대한 여가 및 문화생활에 대한 욕구조사를 근거로 하여 노인들이 원하는 여가 문화 서비스 프로그램을 다양하게 개발해 실시한다.
- 노인의 흥미나 취향, 의견을 충분히 파악하고 질병, 증상, 건강 및 기능 상태 등에 적합한 여가 문화 프로그램을 개발해 실시한다.
- 신체 및 정신적 장애 노인, 외상 노인을 위한 개인 또는 소집단 맞춤형 서비스의 개발과 진행이 반드시 필요하다.

2) 여가 문화생활 서비스의 선택권 보호

여가 및 문화 활동이란 강제성과 의무성이 따르지 않는 선택적 행위이다. 따라서 개인의 욕구에 맞게 개별적인 선택의 기회를 다양하게 보장해줄 수 있어야 한다. 여가 문화 활동이 가져다주는 긍정적인 효과를 얻기 위해 여가 문화 서비스의 자유로운 선택과 이용권을 존중하지 않고 강제적 참여가 이루어진다면 노인의 정서적 자유를 침해하는 풍선 효과(balloon effects)를 가져올 것이므로, 노인의 자유로운 여가 문화 서비스의 선택과 자율적 이용 권리를 최대한 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 여가생활과 문화생활은 자유롭고 선택적인 활동이어야 하므로, 다양하고 충분한 여가 문화 서비스를 제공하고 노인들이 스스로 참여 여부를 선택할 수 있게 한다.
- 노인의 여가 문화 서비스 선택권을 최대한 보장하되 노인의 프로그램 참여 동기가 낮다는 점을 고려해 참여를 유도하기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 노인복지시설 내 다양한 여가 활동 공간과 시설, 장비와 매체를 확보하도록 노력한다.

- 시설 내에 있는 모든 여가 및 문화생활 공간과 시설, 장비와 매체를 최대한 개방해 노인들이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.

3) 지역사회 여가 문화 서비스를 이용할 권리 보호

여가 문화 활동은 즐거움을 추구하는 자유 활동으로 재창조(recreation)의 효과를 기대할 수 있다. 재창조의 효과를 극대화하기 위해서는 여가 문화 활동의 공간적 제약성을 최소화할 수 있도록 노력해야 한다. 기본적으로는 시설 내부의 여가 문화 서비스를 제공할 수 있는 공간을 충분히 확보해야 하지만, 공간과 설비의 제약이 있어 이를 시행하기 어렵다면 생활 노인들이 지역사회에서 제공하는 다양한 여가 문화 서비스에 참여할 수 있는 기회를 충분히 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인 스스로 시설 외부의 여가 문화 서비스를 이용할 수 있도록 외출이나 외박을 제한해서는 안 된다.
- 스스로 외출이 가능하거나 동반자와 함께 외출이 가능한 노인에게는 쇼핑, 영화 보기, 산책이나 가벼운 운동, 나들이 등의 다양한 시설 외부 여가 문화 프로그램을 개발해 실시한다.
- 지역사회의 예술문화단체, 봉사단체 등을 시설로 초청해 정기적으로 문화 공연을 실시한다.
- 자원봉사자, 지역 주민 등이 시설을 방문해 노인과 지속적으로 접촉하게 함으로써 사회 통합을 유지할 수 있도록 돕는다.

4) 개인 소유물 관리 및 소비 활동의 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 사적 재산 및 물품에 대해 스스로 소유하고 소비하며 이용할 권리를 가지므로, 이를 최대한 보장해주어야 한다. 스스로 개인 소유물을 관리할 능력이 없는 노인의 경우 시설 입소로 인한 개인 소유물 관리의 책임이 시설에 위임되

므로, 종사자는 생활 노인의 욕구에 맞는 소비 활동을 통해 소비 욕구를 충족시켜주어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 생활 노인이 스스로 금전 관리를 할 수 있도록 개인 관리 사물함과 열쇠를 제공해야 한다.
- 개인 소유물과 금전을 스스로 관리할 수 있는 능력이 없거나 제한되어 있는 노인의 경우에는 노인복지시설이 권한을 위임받아 철저히 관리해주어야 한다.
- 위임받은 금전은 사용 내역에 대해 증빙 서류를 첨부해 정기적으로 노인에게 보고해야 한다.
- 노인 부양 의무를 적절히 수행하지 않고 방임할 우려가 있는 보호자에 대해서는 관계기관과 협의해 이에 대처하도록 한다.

5) 노동 활동을 선택하고 거부할 권리 보호

노동권은 헌법이 보장하는 기본권이며, 시설에서의 노동 행위는 경제적 이윤 추구보다는 치료 목적을 달성하기 위한 활동이 대부분이다. 이 경우에 치료 프로그램의 성격으로 제시된 노동이라 할지라도 노인이 선택하고 거부할 수 있는 기회를 주어야 하며, 노인의 개인 또는 집단 노동 활동을 통해 수익이 발생한 경우라면 부당하게 착취하는 일이 없어야 한다.

이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 생활 노인의 노동 활동 참여는 어떠한 경우에도 자발적 선택과 동의에 의해 이루어져야 하며, 노인복지시설의 필요에 의해 강제적으로 참여시키거나 동원해서는 안 된다.
- 정원 가꾸기 등 정서 함양을 통한 치료적 목적을 지닌 노동 활동이라 할지라도 반대

시 노인의 적극적인 참여에 대한 동의가 선행되어야 한다.

- 노동 활동은 노인의 건강 상태, 기능 수준, 욕구에 적합한 것이어야 하며, 신체 및 건강에 무리가 가지 않는 범위 내에서 노동 활동 참여가 이루어지도록 해야 한다. 신체기능이 제한된 노인은 직접적 참여보다는 참관이나 보조 활동 등 간접 참여의 기회를 제공하는 것이 바람직하다.

6) 정치적 의사 표현과 투표권 보호

참정권은 국민의 기본 권리이므로 어떠한 이유로도 노인의 정치적 의사 표현을 제한해서는 안 되며, 정치적 견해의 차이를 이유로 어떠한 차별적 대우를 해서도 안 된다. 또한 노인이 정치적인 정보에 접근하는 데 제한받지 않도록 도와주어야 하며, 노인이 자유롭게 투표권을 행사할 수 있도록 기회와 편의를 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 정치적인 권리를 제대로 행사할 수 있도록 선거 관련 정보를 충분하고도 신속하게 제공해야 한다.
- 부재자 투표 신고 절차와 방법을 사전에 숙지해 노인들에게 안내해주어야 한다.
- 선거 당일 투표 의사를 정확히 확인해 기표소까지 이동 편의를 제공해야 한다.
- 기표 행위를 할 때에는 비밀 투표의 원칙을 준수할 수 있게 한다.
- 시설 종사자는 정치적인 중립 의무를 지켜야 한다.
- 특정 후보가 노인복지시설에 기여한 공로나 관련된 기대 효과를 고려해서 노인에게 정치적 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 노인의 투표 참여를 격려하는 것은 바람직하나, 유권자의 권리와 의무를 내세워 원치 않는 투표 행위를 하도록 강요해서도 안 된다.

7) 종교의 자유 보호

종교 활동이 가져다주는 영적 안녕감과 긍정적인 기대 효과에도 불구하고 종교 활동

은 자유로운 선택에 따라 이루어져야 한다. 종교 행사에 참여하기를 강요하거나 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다. 또한 노인 개개인의 종교적 신념에 따른 종교 의식이나 활동을 종교가 다르다는 이유로 제한해서도 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종교 활동은 자신과 타인을 이해하는 데 도움이 되고 우울감, 무력감을 감소시키며 자기 수용의 좋은 방법이 되므로 프로그램의 일환으로 노인에게 정기적으로 제공될 필요가 있다.
- 특정 종교를 믿게 하기 위해서 종교적 신념의 변화를 요구하거나 종교 행사에 참여하기를 강요해서는 안 된다.
- 특정 종교 법인이 운영하는 시설의 경우 모든 종교 행사를 개최하는 것은 현실적으로 한계가 있으므로, 종교가 다른 노인들을 외부 종교 단체의 종교 행사에 참여할 수 있도록 편의를 제공하거나 특정 종교 행사를 인도해줄 수 있는 종교 활동 봉사자를 연계하는 것이 바람직하다.

👉 사례 : 종교 활동의 자유를 침해하는 자원봉사자

“팀장님, 종교봉사자가 어르신들을 너무 무리하게 종교 활동에 모셔 가는데요. 안 믿는 어르신인데 모셔가질 않나, 그 어르신은 물리치료 가야 할 시간이라고 해도 영적인 게 더 중요하다며 모셔가질 않나 막무가내예요. 아무리 종교재단에서 운영하는 시설이지만 너무하지 않나요.”

👉 인권 보호 실천 원칙

- 자원봉사자의 권한과 활동 범위를 정확히 설명해주고 협조를 구한다. 특히 종교 활동 봉사자의 경우는 특성상 실무진보다는 중간관리자 이상의 관리자가 협조를 구하는 것이 좋다.
- 노인이나 보호자가 종교 법인이 운영하는 시설의 특성을 선택해 시설 입소를 결정하는 사례가 증가하고 있음을 고려해, 종교 활동으로 인한 마찰을 방지하고 서로의 여가시간을 선용하기 위해서 독립적인 활동 공간이 확보되어야 한다.

- 종교 활동은 특정 종교에 국한되어서는 안 되며, 개인적인 종교 활동은 자유롭게 진행할 수 있도록 적극적으로 보장해주어야 한다.
- 종교 활동 공간 이외의 공용 공간에는 특정 종교 표지물을 과도하게 부착하지 않도록 한다.

5. 생활환경


1) 생활환경에 대한 권리

주거 생활은 인간의 기본적인 생활양식으로 편리성, 쾌적성, 안전성을 갖추어야 한다. 그러나 노인복지시설은 공동생활 시설이므로 집단생활의 보편성과 관리상의 효율성 문제로 사생활을 보호할 수 있는 독립적이고 안정적인 생활환경을 충분히 보장하는 데 여러 가지 제약이 따를 수 있다.

노인복지시설은 장기적으로 머무는 생활공간이라는 측면에서 탈시설적이고 가정적인 환경(non-institutional environment)으로 구성되어야 하며, 장애를 가진 노인들의 생활환경이라는 측면에서 치유적인 환경(healing environment)으로 구성되어야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	적절한 주거환경에서 생활할 권리 안전한 환경에서 생활할 권리
인권 기준	<p>세계인권선언 제3조 모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.</p> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제9조 사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.</p>



인권보호 실천원칙

1) 적절한 주거 환경에서 생활할 권리 보호

노인의 주거권은 단순한 주거가 아니라 적절성의 개념이 보장된 주거 생활 형태를 의미한다고 볼 수 있다. 즉 적절한 주거 환경에서 생활할 권리란 적절성의 의미가 내포된 측면에서 편리한 시설 공간(생활실, 화장실, 거실 등), 쾌적한 실내 환경(조명, 통풍, 습도, 온도 등), 적절한 옥외 환경(배회로, 정원, 인프라 등)에서 생활할 권리를 가진다고 할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 의무실은 진찰실의 기능에 간호사 업무가 행해지는 장소이므로 소독약품, 의료기구, 위생 재료, 상용 의약품 등이 치매 노인의 접근에 위협하지 않도록 주의해서 시설을 갖춘다.
- 물리치료실은 생활 거주 단위 가까이 위치해 노인들이 부담 없이 이용할 수 있도록 이동 거리를 최소화해 설비한다.
- 식당은 휠체어를 타고 식사할 수 있는 높이의 식탁과 식당 입구에 간단히 손을 씻을 수 있는 세면기를 설치하고, 앞치마, 휴지, 물 컵 등 보조 도구 보관함을 비치한다.
- 세탁실은 대형 세탁물과 개인 의류를 구분해 세탁할 수 있도록 별도 운영하고, 중앙세탁장은 건조장과 연계가 쉬운 곳에 설치하며, 간이 세탁장은 생활 단위마다 소규모로 설치한다.

2) 안전한 환경에서 생활할 권리 보호

안전사고를 유발하는 시설 설비 및 관리 소홀 등의 시설 요인, 노화와 증상 심화로 인한 노인 개인적 요인, 자연재해나 사고로 인한 불가항력적인 외부적 요인 등에 관계 없이 노인은 안전하게 보호받을 권리를 지닌다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 출입문의 문턱을 없애고 바닥재는 미끄럽지 않으면서 충격 흡수가 용이한 재료를 사용하며, 화장실 등에는 미끄럼 방지용 깔판을 설치한다.
- 벽 모서리, 가구 모서리, 기둥 등은 면을 둥글게 하며, 통로에는 물건을 적재하지 않아야 하며, 소화기 등은 매립될 수 있도록 설비한다.
- 현관 밖에는 완만한 경사로를 설치하며, 현관 내부에는 벽 부착형 접이식 의자를 설치해, 신발을 안전하게 신고 벗을 수 있도록 한다.

- 실내 공간의 넓이는 휠체어 이동, 보행기 이동, 지팡이 보행 등 각 보행 방법에 따라 교차 이동에 불편함이 없도록 출입문, 복도 등의 넓이를 충분히 확보한다.
- 배회 증상이 있는 노인이 시설 외부로 이탈하는 것을 방지하기 위해 현관 입구에 전자센서 경보 장치를 설치한다.
- 인지 장애가 있는 노인이 외부로 나갔을 경우를 대비해 평소에 연락처가 적힌 표시물(의복, 팔찌, 실내용, 명찰, 목걸이 등)을 지니게 한다.
- 방문객의 부주의로 인한 실종 예방을 위해서 방문객에게는 출입 전후에 배회 노인이 있는지를 주의 깊게 살펴줄 것을 당부한다.
- 시설 입소 예정자의 전염병 유무를 포함한 건강 상태를 확인해야 하며, 전염병 병력이 있을 경우 시설 종사자에게 전염병에 대한 지식, 수발 시 주의 사항 등을 주지시켜야 한다.
- 시설은 화재 예방을 위해 건축물 및 내장재에 방염 처리 등 연소 방지 시설을 설비하고 방화 관리 계획을 수립하며, 전 종사자를 대상으로 소방 교육을 정기적으로 실시해야 한다.
- 승강기 안전사고를 예방하기 위해 승강기 운행관리규정(관리책임자, 비상열쇠, 보수업체, 비상연락망 등)을 작성해 비치하고 자체 점검을 실시한다.
- 노인이 개별적으로 쓰는 전기제품을 제한하고, 전기제품을 쓸 경우 제품의 특성 및 사용 방법을 정확히 숙지시키고 과열로 인한 안전사고가 발생하지 않도록 유의한다.

사례 : 낙상의 위험에 상시 노출되어 있는 노인

“솔직히 우리 시설에서는 작년에 8건의 낙상 사고가 일어났는데요. 야간에 침상에서 혼자 내려오시다가 떨어지신 분, 화장실에서 불일 보시다가 주저앉으신 분, 보행하시다가 다른 노인과 살짝 부딪쳐서 낙상하신 분, 휠체어에 앉아 계시다가 앞으로 쓰러지신 분, 면회 온 손녀야기 보다가 넘어지신 분, 방화문 문턱 2mm에 걸려 넘어지신 분 등등 종류도 가지가지예요. 최선을 다한다고는 하는데 불가항력적인 부분이 너무 많아 참 힘들어요.”

인권 보호 실천 원칙

- 낙상 발생 위험성을 측정해 노인과 보호자에게 낙상 발생 위험 정도를 미리 알리고 낙상 예방을 위해 공동으로 노력하도록 협조를 구한다.
- 침대 낙상 위험 노인에게는 항상 침대 난간을 올려 고정해두며, 난간 사이에 발목이 끼거나 난간 옆쪽으로 낙상 위험이 있을 경우에는 난간에 안전판을 부착해준다. 인지장애가 있거나 행동 제어가 안 되는 노인은 바닥에 매트리스를 깔고 생활하도록 조치한다.
- 휠체어에 앉았을 때 앞으로 쏠림 현상이 있는 노인의 경우에는 상체에 안전대를 대어서 휠체어에 고정시키되, 신체 고정을 하는 이유를 설명하고 사전에 동의를 받아야 한다.
- 낙상 예방을 위한 활동과 운동 치료 프로그램, 종사자 교육을 지속적으로 실시한다.

6. 의사소통 및 고충 처리

모든 사람은 자신의 의견을 자유롭게 표현할 권리를 지닌다. 일반적으로 사람은 음악, 미술, 문예 등 다양한 창작 활동을 통해 간접적으로 의사를 표현하기도 하고 언어적·비언어적인 행동으로 의사를 직접적으로 표현하면서 자신의 욕구나 생각, 의견이나 감정을 표출하기도 한다. 의사소통이나 표현의 자유권은 의사소통 기술이나 표현 능력과는 무관하게 기본적으로 보장되어야 하는 권리이다.

노인복지시설에서는 노인에게 의사소통의 권리를 보장하고 시설 생활의 여러 가지 불편함과 고충을 자유롭게 표현하게 하며 이를 해결하기 위한 제도적 장치를 마련하고, 노인의 의사소통과 고충 처리에 관한 권리를 보장하기 위해 노력해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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



인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제19조

사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지닐 권리와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다.

인권보호 실천원칙

1) 자유로운 의사 표현과 소통의 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 누구나 입소 생활과 관련해 자신의 의견과 욕구를 자유롭게 표현함으로써 삶의 질을 향상하고 도모할 권리를 가진다. 이러한 권리는 생활 노인 개인의 능력과는 무관하게 모든 노인이 보장받아야 할 권리이다. 특히 인지장애로 인해 작화증(作話症), 실어증, 동어반복 증상 등 의사소통에 장애가 있는 노인이라 할지라도 의사표현과 감정 소통의 권리를 충분히 보호해주어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 의사 표현 능력이 있는 노인의 의견 수렴을 위한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 의사 표현 능력이 부족한 노인의 잠재된 욕구 파악을 위해 개별 상담을 실시한다.
- 질병별, 증상별 노인의 상태를 고려하고 잔존하는 감각 기능에 맞는 개별적 의사소

통 방법을 찾아내기 위해 최선을 다한다.

- 노인들 상호간에 의사 표현 기회를 확대하기 위해 노인들 간의 교류를 촉진하는 프로그램을 실시한다.

2) 자유로운 정보통신 생활의 권리 보호

의사소통은 다양한 수단을 동반한다. 자유로운 의사소통과 표현의 권리 보장은 의사소통 수단을 자유롭게 이용할 권리를 보장한다는 의미를 함축하고 있다. 노인은 시설 외부의 타인들과 교류하고 자유로운 의사소통을 하는 데 꼭 필요한 면회, 유·무선 전화, 편지나 우편물, 신문이나 인터넷 등 의사소통 수단을 활용하는 데 제약을 받아서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설로 배달된 생활 노인 개인의 우편물, 구독 신문, 각종 인쇄물을 수취하는데 제약이 있어서는 안 되며, 개인에게 빠른 시간 내에 전달되어야 한다.
- 생활 노인의 요청이 있는 경우 개인적 서신을 대필하거나 전화 걸기 대행, 인터넷 검색 대행 등 자유로운 정보통신 생활을 보조해 주어야 한다.
- 생활실 내 유선전화 설치, 휴대전화 충전기, 휴게 공간 내 공용 컴퓨터 설치 등 정보통신 생활 접근성을 높이고, 휴대전화의 사용을 금지해서는 안 된다.

3) 고충의 표현과 해결을 요구할 권리 보호

노인복지시설의 생활은 기본적으로 공동생활이므로 일과 시간의 생활 규칙, 개별적 서비스의 제한성 등으로 인해 불편함이 많이 발생한다. 이는 공동생활의 당연한 결과라기보다는 인간의 끝없는 욕구 실현과 삶의 질 향상이라는 측면에서 언제나 합리적 개선이 요구되는 부분이라 할 수 있다. 노인복지시설에서는 보편적 욕구 실현뿐만 아니라 노인의 개별적 욕구, 선택적 욕구, 보완적 욕구 등을 끊임없이 파악하고 이를 충족시킬 수 있도록 서비스의 양과 질을 개선해 보다 안락하고 편안한 서비스를 제공하

도록 노력해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 별도의 안락한 상담 공간을 마련해 타인의 방해 없이 생활 노인이 생활상의 불편, 불편 또는 고충 사항을 자유롭게 표현할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 자치 운영 조직 구성의 자유를 보장하고, 시설 운영 위원회에 노인과 가족을 참여시키는 등 노인과 가족 등 보호자의 시설 서비스 개선에 대한 의견을 적극적으로 수렴해야 한다.
- 어떤 경우에도 불만, 불평, 고충 처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우가 가해져서는 안 된다.

사례 : 정보통신 생활의 권리를 누리지 못하는 노인들

A 어르신: 방에 전화가 어디 있어? 핸드폰을 쓰는데, 어찌나 고장이 잘 나는지. 충전되면 어떤 때는 되는데 안 될 때가 많더라고. 내가 뭘 몰라서 그러지 뭐.

B 어르신: 핸드폰? 먹통이야! 옷 주머니에 핸드폰을 놔뒀는데, 아 글썄 빨래통에서 건졌다는구먼. 내 잘못이지, 선생님 뭐랄 거 있나.

C 어르신: 3층 D 할머니 딸이 미국에서 한두 번 편지 오는 거 말고 다른 노인네들한테 그런 거 오는 거 통 못 봤어!

인권 보호 실천 원칙

- 노인의 생활실과 거실 공간에는 수신 전용 전화를 설치하거나 최소한 무선 전화기를 통해 노인이 외부인과 의사소통을 하는 데 장애 요인이 없도록 조치해야 한다.
- 컴퓨터나 인터넷을 이용하고자 하는 노인에게는 어려움 없이 정보통신 수단에 접근할 수 있도록 서비스를 제공하거나 대행해 주어야 한다.

7. 특수 욕구 및 개별적 욕구

노인복지시설에서 이성교제 및 성적 욕구와 관련한 문제들이 종종 보고되고 있음에도 이에 대한 깊이 있는 연구가 진행되지 않고 있고, 프로그램을 통해 욕구에 적극적으로 반응하려는 시도도 많지 않다. 또한 흡연과 음주 등 기호품의 사용에 대해서도 시설 공간의 제약, 노인의 건강 관리상 문제로 인해 보호받지 못하는 경우가 많다.

노인장기요양보험제도 시행 이후 식사와 간식 등이 비급여 항목으로 지정되면서 개인적 기호가 반영된 각종 식품 등의 섭취와 사용이 가능해졌으나 이로 인해 노인과 가족의 지불 능력에 따라 지나치게 차별적인 서비스가 제공될 우려를 안고 있다. 따라서 시설은 노인이 갖는 개별적인 욕구와 기호를 반영한 서비스를 제공함과 아울러 공평하고 차별되지 않는 서비스를 누릴 권리를 함께 존중해야 하는 더 무거운 책임을 갖게 되었다. 여기서는 이성교제, 성생활, 각종 기호품의 사용 등 노인이 갖는 개별적이면서도 특수한 욕구에 대해 정리했다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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

인권 기준

세계인권선언 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.



세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

**인권보호
실천원칙**

1) 사적 생활과 특별한 욕구충족에 대하여 요구할 권리 보호

노인은 자신이 살아온 생활방식과 유사한 방식으로 서비스를 받을 권리, 즉 항상성을 유지할 권리를 갖고 있다. 노인복지시설에 입소했다고 해서 그동안의 모든 생활습관과 기호 및 선호를 버릴 것을 강요해서는 안 된다. 기본적으로 시설 생활이 여러 노인이 같은 공간을 함께 사용해야 하는 한계를 가지고 있다 할지라도, 자신의 사적 생활과 특별한 욕구에 대해서도 요구할 권리가 노인에게 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종사자는 노인도 성적 존재임을 인식해야 하며, 이성교제, 성에 대한 노인의 욕구를 금기시하거나, 흥밋거리로 다루거나, 무시해서는 안 된다.
- 노인복지시설은 종사자가 노인의 성을 바르게 이해하고, 성과 관련된 노인의 문제에 대해 생활 상담이 가능하도록 종사자를 대상으로 교육을 실시하는 등 적극적으로 노력해야 한다.
- 종사자는 생활 노인이 자신의 성에 대해 긍정적으로 인식하며 이를 건강하게 표현하고 해소할 수 있는 프로그램을 개발하기 위해 노력한다.
- 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 구분되어

야 하며 엄중하게 대처해야 한다.

- 생활 노인의 개별적인 욕구 표현은 존중되어야 하며 노인복지시설은 이에 적극적으로 부응하도록 노력한다.
- 흡연, 음주, 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 노인 본인과 가족이 참여한 가운데 주어진 시설 환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 함께 모색하도록 한다.

2) 공평한 서비스를 누릴 권리 보호

노인복지시설에서 노인 개인의 사적 생활과 특수한 욕구를 존중함에 있어서, 노인과 가족의 요구가 상반되거나, 노인과 동료 노인의 권리가 충돌할 때, 공동생활로 인해 한 개인의 권리만을 존중하기 어려울 때, 이를 적극적으로 조정하고 중재하려는 노력이 필요하다. 노인복지시설은 한정된 자원과 인력으로 여러 노인에게 서비스해야 하므로 한 노인의 권리 보장이 자칫 다른 노인의 권리를 알게 모르게 제한하는 형태로 이어질 수 있기 때문이다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 노인 개인의 사적 생활과 특수한 욕구를 존중하기 위한 서비스를 계획함에 있어 노인 본인의 의사 표현에 기초하며, 필요한 경우 보호자의 동의를 받도록 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.
- 고혈압 환자의 소금 섭취, 당뇨 환자의 당분 섭취 등 노인의 개별적인 욕구를 보장하는 일이 질환을 악화시키거나 나아가 생명과 건강을 위협하는 결과를 가져올 경우, 즉 개인의 권리 사이에 충돌이 있을 때는 이를 해결하는 데 필요한 윤리적 의사 결정 과정과 원칙을 마련해야 한다.

- 필요한 경우 시설은 윤리적 의사 결정에 필요한 원칙을 문서화하고 시설윤리위원회 (가칭) 등 의사 결정 기구를 구성하는 것도 방법이 될 수 있다. 이때 노인 본인과 보호자, 종사자, 의료인 등 이해관계자들이 함께 참여하도록 한다.
- 시설은 비급여 서비스 이용료를 지나치게 높게 책정하거나 이를 강요하는 행위를 해서는 안 되며, 모든 노인에게 서비스의 접근 기회를 공평하게 제공해야 한다.
- 비용 부담 능력이 없다는 이유로 노인에게 제공되어야 할 서비스를 제한하거나 차별해서는 안 되며, 지역사회의 다른 자원을 개발하고 적정하게 연계해 최선의 서비스를 제공하려는 노력을 경주해야 한다.

사례 : 흡연 및 음주의 제한

‘E 노인은 뇌경색이 진행되고 있어 의사로부터 흡연을 절대 금하라는 이야기를 들었다. 보호자와 시설은 노인이 가지고 있던 담배를 뺏아버리면서 노인의 흡연을 막아보고자 했으나, 그날 이후 E 노인은 식사를 거부하고 일체의 활동을 하지 않으며 담배를 달라고 시위를 하다 결국 입원을 하는 상황이 발생했다. 담배를 드리겠노라 약속을 받은 후에야 E 노인은 미음을 드시기 시작했다.’

인권 보호 실천 원칙

- 노인의 기호품 사용 등 개별적인 요구는 자유롭게 표현되어야 하며, 시설과 종사자는 이를 존중해야 한다.
- 흡연, 음주 등에 대해 욕구가 표현되고 노인이 이를 요구할 경우 주어진 환경과 여건 속에서 이를 해결할 수 있는 방안을 적극적으로 모색하도록 한다.
- 다만 노인의 욕구가 질환을 악화시키거나 나아가 생명과 건강을 위협하는 등 자기결정권과 생명 존중의 권리가 충돌할 때, 음주로 인한 동료 노인에 대한 폭력 등 시설 생활에 다른 문제를 야기하게 될 때에는 노인 본인 및 보호자가 참여한 가운데 사례 회의를 열어 합의점을 도출하고 최선의 윤리적 결정을 내리기 위해 노력해야 한다.

8. 치매 등 특수 질환

노인복지시설 생활 노인 대부분은 오랜 기간 중증의 질환을 앓아 일상생활 수행 능력이 현저하게 감퇴되어 있으며 치매 등의 특정 질환과 뇌졸중 등에 의해 외상 상태에

놓인 경우가 많다. 시설 종사자는 치매, 외상 노인들 역시 욕구를 가지고 있으며, 삶의 질을 추구할 권리를 가졌음을 기억하고, 세심한 요양 서비스 계획과 함께 돌발 상황 및 위험 상황에 철저히 대비해 보다 안전하고 안락한 요양 서비스를 제공하려고 노력해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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

인권 기준

세계인권선언 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제9조

사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.

인권보호 실천원칙

1) 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 보호

치매 노인은 기억의 상실, 기분, 자학 행위 등을 경험하며 대인관계와 일상생활에 많은 장애를 겪게 된다. 외상 노인 역시 오랜 외상 상태로 인해 신체 기능이 손실되어 근

력 및 균형 능력의 저하, 방광 기능 및 배변의 장애 등을 겪게 된다. 이와 같이 특정 질환 및 그에 따른 증상 때문에 시설 내에서 치매·와상 노인에게는 오히려 더욱 적극적인 프로그램 참여 및 외부와의 접촉이 필요하며, 혼자 방치되거나 우울과 불안을 느끼지 않도록 배려하는 노력이 더욱 필요하다. 따라서 생활 노인은 질환이나 증상, 요양 등급의 경중에 따라 다른 노인과 차별받지 않고, 동등한 처우를 받을 권리를 가지고 있음을 기억해야 할 것이다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 치매 노인을 위해 안전하게 배회할 수 있는 환경을 조성하고, 외출·산책 등 이동 및 활동을 보조할 종사자나 자원봉사자를 확보해 배치한다.
- 치매 노인에게는 정기적인 산책 및 외출로 시설 생활에 활력을 갖도록 하며 배회 및 탈출에 대한 욕구를 해소하도록 돕는다.
- 시설의 설비가 완전하지 않거나 산책 및 외출을 도와줄 인력을 확보하기 어렵다면, 낙상 사고, 세제 음용(飲用), 모서리, 날카롭고 위험한 물건 등 안전사고의 위험이 있는 요인들을 제거한 안전한 원내 배회 공간을 마련한다.
- 와상 노인에게는 주기적인 체위 변경으로 욕창을 예방하려는 노력을 경주한다.
- 와상 노인에게 체위 변경은 욕창을 예방하는 행위를 넘어 이동과 활동의 일부임을 기억한다.
- 치매, 와상 등 특수한 질환과 상태, 증상을 이유로 특정 프로그램에 참여를 제한해서는 안 된다.
- 치매 노인과 와상 노인의 여가 및 정서 안정을 위한 프로그램을 개발해 실시한다.

2) 서비스 내용과 과정에 대해 알 권리 보호

시설은 일상적으로 반복되는 서비스라 할지라도 현재 제공하고자 하는 서비스가 무엇이며, 어떤 과정을 통해 서비스할 것인지, 이를 언어로 설명하고 더 필요한 부분은 무엇이고, 불편한 점은 없는지, 기분은 어떤지 등 지속적인 대화를 나눔으로써 제공되

는 서비스와 그 과정에 대한 정보를 제공해 노인의 알 권리를 충분히 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 의식이 없거나 의사소통이 불가능한 경우라 할지라도 노인과 교류할 수 있는 적절한 의사소통의 방법을 모색하거나 노인의 표정, 상태 등의 변화를 면밀히 관찰한다.
- 서비스의 과정마다 서비스의 내용과 시행 방법을 노인에게 언어로 알리고 불편한 점은 없는지, 기분은 어떠한지 지속적인 대화를 시도하도록 한다. 대화가 불가능한 상태의 노인이라고 하더라도 동일한 방식으로 서비스를 제공한다.
- 일상적인 서비스는 노인에게 있어 종사자와 관계를 형성하고 교감을 나누는 사회 활동이며 일상생활의 일부임을 기억한다.

3) 신체적 제한을 받지 않을 권리 보호

자해, 치료 거부, 건강을 해칠 수 있는 문제 행동을 반복적으로 하거나 배회 증상이 있는 노인에게는 물리적으로 제한을 가할 수밖에 없는 상황이 발생하기도 한다. 또한 치매 노인의 경우 실종의 위험이 있고, 와상 노인은 신체 기능상 외출과 산책 등 이동에 제한을 겪게 된다. 따라서 노인복지시설은 격리나 신체적 제한에 대해 정의와 필요성 등을 명백히 규정해야 하며, 적용 기준 및 방법, 원칙에 대해서도 기관 자체의 매뉴얼을 마련하고 이에 대해 종사자 교육을 지속적으로 실시하는 등 노인의 자유로운 신체 활동에 제한을 받지 않을 권리를 보장하기 위해 노력해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 생활 노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 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.

- 격리나 강박 등 신체적 제한을 가해야 하는 상황에 대해 명백한 기준과 지침, 실행 매뉴얼을 제작하고, 종사자들을 대상으로 지속적으로 교육을 실시해야 한다.
- 신체적 제한을 할 때 중요한 원칙은 노인의 건강과 생명 보호를 위한 것이어야 한다. 또한 명확한 기준과 원칙에 따라 이루어져야 하고 신체적 제한의 범위는 최소화해야 한다. 어떠한 경우에도 종사자의 업무 편의를 위한 것이어서는 안 된다.

4) 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정권 보호

치매 증상을 보이는 노인으로 인해 다른 생활 노인의 수면과 생활이 방해받을 경우, 다양한 치매 증상에 대처하는 데 어려움을 겪는 경우에 약물을 복용케 하는 사례가 발생하기도 한다. 이때 의사의 처방, 노인과 보호자에 대한 고지와 동의 없이 종사자의 판단으로 정신과 진료 및 투약 결정을 내리는 일이 있어서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 지속적인 전화 상담 및 내방 독려, 가정통신문 등을 통해 보호자에게 노인의 현재 상황을 알리고 지속적으로 의사소통해야 한다.
- 정신과 진료 및 약물 복용이 필요할 경우 노인 본인 혹은 보호자에게 상황과 필요성을 꾸준히 알리고 협의해 치료에 대한 동의를 구해야 한다.
- 업무 편의 등 종사자와 시설의 필요와 자의적 판단에 따라 노인의 약물 복용 여부를 결정해서는 안 된다.

사례 : 치매 노인의 배회, 욕설

‘A 할머니는 수건을 허리에 동여매고 발일을 나간다면 시설의 이곳저곳을 배회하고 다니신다. 요양보호사가 허리에 맨 수건을 풀어드리려 했더니, “×년아! 우리 애기 업고 다니는 포대기를 왜 뺏고 나리야?” 라고 욕을 하며 흥분하셔서 당황한 적이 있다.’

인권 보호 실천 원칙

- 종사자는 치매 노인에게 서비스를 제공할 때 치매가 정신 질환임을 항상 기억하고 있어야 한다.
- 치매 노인의 행동을 수정하거나 바꾸려 하기보다 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 환기시킨다. 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.

사례 : 치매 노인의 수면 방해

“저이 때문에 잠을 잘 수가 있어야지. 한밤중에도 증얼증얼... 뭘 그리 찾으러 돌아다니는지. 이불마다 다 들추고 사람을 툭툭 차고 다니고, 방을 바꿔주든지, 내가 나가든지 해야지 원.”

인권 보호 실천 원칙

- 치매 노인이 야간에 잠을 이루지 못하고 배회하거나 큰 소리를 내는 등 다른 노인의 수면을 방해하는 경우 별도의 공간에서 안정을 취하게 한다.
- 종사자는 치매 노인과 동료 노인 사이에 일어날 수 있는 갈등 상황에 대해 적극적으로 중재해야 한다.
- 동료 노인이 치매 증상과 상태를 잘 이해할 수 있도록 상담 및 교육을 실시하고, 동료노인 사이에 원활한 의사소통을 위한 프로그램을 적극적으로 개발해 실시한다.

9. 서비스의 선택과 변경

노인장기요양보험제도의 시행으로 장기 요양의 욕구를 가진 노인에게 대해서는 현재의 상태와 기능을 판정받고 그 결과에 의해 제공되는 서비스가 달라진다. 또한 시설 급여를 받더라도 정기적인 재판정을 통해 서비스 등급이 조정되고, 이에 따라 노인이 제공받던 서비스의 내용과 비용이 변화되기 때문에 보다 적극적인 사례관리가 필요한 시점이다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	서비스에 대해 알고 선택할 권리 서비스의 변경을 요구할 권리
인권 기준	세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

**인권보호
실천원칙**

1) 서비스에 대해 알고 선택할 권리 보호

생활 노인은 시설의 서비스와 관련된 정보, 서비스의 내용과 비용, 서비스의 제공 방법 등에 대해 정확하게 알 권리가 있으며 자신이 원하는 서비스에 접근하고 이를 선택

하는 등 서비스의 전체 과정에 참여할 권리가 있다.

노인복지시설은 서비스 선택에 대한 의사 결정은 노인 본인의 동의를 거쳐야 하며, 노인의 인지 능력이 부족하거나 의사소통에 한계가 있는 경우 가족의 동의를 얻어야 한다. 노인에게 제공되는 서비스에 대해 가족이 알고자 할 경우 언제든지 서비스에 대한 정보를 가족에게 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 생활 노인은 제공되는 서비스의 내용, 비용 등의 정보에 대해 알 권리를 보호받아야 한다.
- 서비스를 요구하는 노인의 자유로운 의사표현은 존중되어야 하며 서비스에 대한 선택의 권리를 보호해야 한다.
- 노인복지시설은 정기적인 상담을 통해 노인의 변화되는 욕구와 건강, 기능 상태 등을 파악해 서비스를 수정 보완해야 한다.
- 노인은 자신이 선택할 수 있는 서비스의 범위와 내용에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야 한다.

2) 서비스의 변경을 요구할 권리 보호

노인복지시설 생활 노인은 시설이 자신에게 필요한 서비스를 제공하지 못할 때, 시설에 이를 요구할 수 있으며, 현재 받고 있는 서비스에 대해 변경을 요구할 권리를 갖는다. 서비스의 변경은 노인 및 가족과의 계약에 기초해 사전에 협의해야 하며, 충분한 인지, 서비스 결정 과정에서의 참여 등을 보장해야 한다. 그리고 노인복지시설은 서비스의 내용과 변경에 따른 사항을 노인 본인과 가족에게 주기적으로 통보해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 생활 노인의 욕구와 필요를 충족시키기 위한 자원이 충분치 않을 경우, 노인복지시

설은 이를 충족시키기 위한 다른 자원을 동원 또는 연계하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.

- 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 요양급여 자 부담 내역, 비급여 내역을 노인 본인과 가족에게 고지해야 한다.

👉 사례 : 종사자의 일방적인 서비스 변경

“할머니 오늘은 오후에 물리치료 받으시는 건데 왜 내려오셨어요? 오전엔 목욕하셔야 돼요.”, “아 그럼 미리 말을 해줬어야지.”, “지금 말씀드리잖아요. 매일 시설에 계시는데 오전에 하든 오후에 하든 상관없잖아요. 치료만 받으시면 되지.”, “…….”

👉 인권 보호 실천 원칙

- 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.

10. 서비스 이용 지원

노인복지시설에서 생활하는 노인에게 인권과 관련된 욕구를 개별적으로 충족시키고 실천하는 일은 쉽지 않다. 노인의 개별적인 욕구가 종사자와의 관계로 말미암아 충족되지 않거나 해결되지 않는 경우도 발생할 수 있으며, 생활 노인의 가족이나 시설 내 다른 동료 노인, 친구 등과의 관계로 말미암아 종사자가 서비스를 제공하는데 어려움을 겪기도 한다. 또한 생활 노인에게 서비스를 지원하고 보장하는 과정에서 시설의 규

칙이나 원칙, 시설장의 운영 방향 등과 일치하지 않는 경우도 발생한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

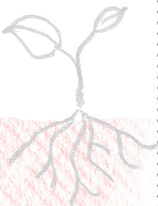
인권 기준

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

인권 기준
세계인권선언 제1조
모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

세계인권선언 제12조
누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조
누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.



인권보호 실천원칙

1) 가족과 유대관계를 유지할 권리 보호

모든 사람은 자신이 익숙하고 선호하는 곳에서 지속적으로 생활하기를 원한다. 노인 복지시설에서 생활하는 노인들은 자신이 좋아하는 사람, 특히 가족과 지속적으로 만나고 관계를 유지하고 싶은 욕구를 가지고 있다. 입소 초기 다수의 노인은 자신의 집이나 자녀의 집에 보내달라고 요구한다. 그러나 종사자들은 가족의 비협조적 태도 때문에

즉각적인 도움을 제공하지 못한다.

종사자는 노인이 원하는 때에 원하는 만큼 가족을 만나게 해주어야 하지만 가족의 비협조적 태도로 인해 딜레마를 경험하게 된다. 실제로는 가족이 수요자로서의 역할만 할 뿐 노인 보호를 위해 종사자와 협력 관계를 형성하지 못하는 경우가 빈번하다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 가족이 노인과 유대관계를 유지할 수 있도록 할 의무가 있으며, 노인에 대한 서비스 제공과 시설 운영에 적극적으로 협조할 수 있도록 신뢰 관계를 구축해야 한다.
- 가족에게 시설을 안내하고, 가족이 요청하는 정보와 문의 사항에 성실하게 답변한다.
- 가족과 전화, 면회, 가족 방문 등을 통해 가족 상담을 주기적으로 실시한다.
- 가족 상담을 통해 확인한 가족의 요구 사항이나 상담 결과를 노인에 대한 서비스에 충실하게 반영한다.
- 노인의 건강 상태 등 전반적인 생활 상태를 가족에게 지속적으로 알리고, 홈페이지·문자·편지·전화·간담회 등을 통해 노인 생활에 대한 정보를 제공해야 한다.
- 노인복지시설은 생활 노인의 기능 상태 및 치료 방법의 변화 또는 퇴소 등과 관련된 결정을 가족에게 통보해야 한다.
- 노인복지시설의 생활실이나 서비스 또는 권리의 변경이 있을 때에는 가족과 사전에 협의하고 그 조치 결과를 통보해야 한다.

2) 지역사회와 교류할 권리 보호

노인복지시설은 지역사회와 주민의 욕구를 적극적으로 반영해 시설을 개방하고 지역사회 발전에 기여할 수 있는 네트워크를 구축해야 한다. 동시에 지역의 자원을 동원해 활용하기 위해서 지역사회와 유대관계를 형성하고 유지·발전시켜야 하며, 생활 노인은 이러한 지역사회와의 관계에서 다양한 권리를 갖는다. 시설 생활 노인은 노인복지시설이 형성한 지역 복지 네트워크와의 관계를 통해 얻을 수 있는 효과를 향유할 권리가 있다.

지역사회는 노인복지시설의 가장 중요한 자원이다. 노인복지시설은 지역 주민에게 시설을 홍보하고 시설 서비스를 이용할 기회를 부여해 시설에 대한 인식을 개선함으로써 잠재적 소비자인 지역사회 노인의 시설 입소를 촉진할 수 있다. 그리고 노인장기요양보험제도의 급여만으로 다양하고 질 높은 서비스를 제공하는 데 한계가 있으므로, 지역의 다양한 인적 자원을 자원봉사자로 유입하고, 재정 자원을 동원하기 위해 적극적으로 노력할 필요가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설은 지역사회 주민과의 교류를 강화해 지역 주민이 노인복지시설과 생활노인에 대해 긍정적인 이미지를 갖도록 노력해야 한다.
- 지역 주민에게 시설과 설비, 서비스를 개방하고, 시설 행사에 지역 주민을 참여시켜 지역 주민과 생활 노인 간의 교류를 촉진해야 한다.
- 지역사회 행사에 시설 노인들이 참여할 수 있는 기회를 발굴하고 부여해 생활 노인이 지역사회와 관계를 유지하고 시설 외부 활동에 대한 욕구를 충족시킬 수 있도록 한다.
- 지역의 인적 및 물적 자원을 효과적으로 동원해 활용할 수 있는 전략을 수립해 시설의 부족한 인력과 재정의 한계를 보완함으로써, 생활 노인에 대한 서비스의 질 향상에 기여해야 한다.

3) 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 보호

노인복지시설에서는 생활 노인에 대한 서비스를 진행할 때 자원봉사자나 후원자의 도움을 필요로 하며, 사회복지기관으로서 실습생의 교육과 훈련에 참여할 의무도 지니고 있다. 노인복지시설 생활 노인은 시설이라는 한정된 공간에서 24시간 생활하므로 종사자와 동료 노인과의 교류뿐만 아니라 외부 방문객을 통해 사회적 교류를 하는 것도 중요하다. 노인복지시설은 외부인인 실습생, 자원봉사자, 다른 동료 노인의 가족 등의 면회객이 정당한 절차를 거쳐서 시설 방문을 요청할 경우에는 시설을 공개하고 방

문해 활동하게 해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인복지시설에서 필요한 부문별 자원봉사자 수급 및 모집, 교육, 배치 등의 활용 계획을 수립해 시행한다.
- 지역사회 단체 또는 개인과의 지속적인 접촉을 통해 자원봉사자를 지속적으로 모집한다.
- 자원봉사자에게 자원봉사에 대한 기본적 이해와 노인복지시설 운영과 서비스, 생활 노인의 인권 보호를 위한 행동 원칙에 대해 교육한다.
- 자원봉사자의 봉사 활동을 지도 감독하고, 평가회나 간담회를 개최하며, 적절한 보상을 제공하는 등 자원봉사자를 체계적으로 관리해야 한다.
- 지역사회 자원 동원을 위한 후원자 개발 계획을 수립해, 이를 근거로 후원자를 체계적으로 모집한다.
- 후원자의 후원 금품 내역을 공개하고, 체계적이고 투명하게 관리해야 한다.
- 후원자에게 소식지, 감사 서신, 포상 등의 보상을 한다.
- 분야별 실습생 수급 계획을 수립하고, 이를 근거로 체계적인 실습 지도를 하되, 실습생을 종사자의 보조 인력으로 간주해서는 안 되며 실습생이 전공 분야의 현장 지식과 기술을 학습할 수 있도록 충분하고도 체계적인 교육 훈련을 실시해야 한다.

4) 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리 보호

노년기의 가장 중요한 지지 체계인 가족, 친구, 이웃과 떨어져 시설에서 생활하고 있는 노인들에게는 시설에서 함께 생활하는 동료 노인과의 관계가 매우 중요하다. 가까이 있을수록 예의를 지켜야 한다는 말처럼 시설 생활 노인은 동료 노인으로부터 인격적으로 존엄한 존재로 대우받을 권리가 있으며, 어떠한 이유로도 차별이나 학대를 받아서는 안 된다. 그러나 노인복지시설 생활 노인은 자신만이 존엄한 존재로 대우받기를 원해서는 안 되며, 동료 노인을 인격적으로 존중하고 차별이나 학대 등의 행위를 해

서는 안 되는 의무 또한 충실히 이행해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 모든 노인이 의식주, 보건의료 서비스, 여가 활용 등 개인의 삶에 미치는 모든 부분에 자기결정권을 행사할 수 있다는 사실을 인권교육과 서비스 과정에서 지속적인 대화를 통해 생활 노인들이 인지하도록 도와야 한다.
- 생활 노인이 차별이나 학대에 해당하는 구체적 행위를 인지할 수 있도록 학대 예방 교육과 함께 노인학대에 해당하는 행위가 구체적으로 무엇인지 게시판 등에 공지한다.
- 종사자는 서비스 과정에서 동료 노인 간에 차별이나 학대 행위가 발생하지 않도록 예방 조치를 취해야 한다. 동료 노인 간의 차별이나 학대가 발생한 경우 노인학대 예방 및 개입 지침에 따라 신속하고 안전하게 조치를 취해야 한다.

사례 : 타인의 권리를 침해하는 노인

‘D 시설의 E 어르신은 뭉치기 앉자리에 앉아야 하거나 먼저 서비스를 받아야 한다. 본인의 자리가 TV 앞이라고 주장하며, 다른 어르신들이 그 자리에 앉으면, ○○라고 욕을 하고, 화를 내며, 횡포를 부린다. “누가 내 자리에 앉으라고 그랬어”라며, 시설 내에 공포 분위기를 만든다.’

인권 보호 실천 원칙

- 노인들에게 개인이 누려야 할 권리가 있지만, 공동생활은 동료 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서만 인정되는 것이며, 다른 동료 노인의 권리를 보호해주어야 할 의무가 있다는 것을 교육, 상담, 서비스 과정에서 대화를 통해 인지하도록 돕는다.
- 동료 노인의 권리를 지속적으로 침해하는 경우에는 별도의 노인 개별 상담을 통해 시설 생활 규칙을 정확히 인식시키고, 가족과 전화 또는 면회할 때 상담을 통해 노인에게 대한 서비스 과정에 적극적으로 협조해줄 것을 부탁한다.

11. 종사자의 인권 보호 및 존중

노인복지시설의 인권에 대한 논의는 생활 노인의 인권 보호를 중심으로 진행되어왔으나, 서비스 제공자인 종사자의 인권에 대해서는 충분한 고려가 이루어지지 못했으며 종사자는 단순히 생활 노인의 인권을 보호해야 할 책임이 있는 의무자로서만 간주되어온 것이 사실이다. 그러나 종사자 역시 전문직 노동자로서의 권리를 지니므로, 생활 노인은 종사자의 인권을 존중할 책임이 있으며 이를 성실하게 이행해야 한다.

노인복지시설의 서비스는 전형적인 휴먼 서비스로서 종사자의 수준이 서비스의 질과 직결되는 특징을 갖는다. 인권에 대해서도 마찬가지로 종사자의 인권이 충분히 보장되지 않는다면 생활 노인의 인권 또한 충분히 보장받기 어려울 수 있다. 따라서 종사자의 인권과 생활 노인의 인권은 함께 논의되고 존중되어야 한다. 종사자의 임금 수준, 근로 시간, 휴가 및 보상 제도, 교육 훈련 등 노동 환경 전반이 열악한 것으로 지적되고 있다.

또한 국가인권위원회는 2012년 6월 양양보호사의 노동 인권을 개선하는 정책 권고를 했다. 이 권고는 보건복지부, 고용노동부, 지방자치단체, 국민건강보험공단 등이 양양보호사의 노동 인권 보호를 위한 각종 보호 조치 마련과 제도의 수정, 근로 감독 강화, 지자체의 실질적 관리 감독, 폭력 및 성희롱 예방과 대처를 위한 매뉴얼 마련, 이를 위한 수급자 및 수급자 가족의 교육을 제도화할 것 등을 담고 있다.

이 과정에서 종사자들의 인권 보호 및 존중에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

종사자의 권리 종사자의 인권 보호 및 존중

인권 기준

세계인권선언 제1조

모든 사람은 태어났서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는 개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.

세계인권선언 제23조

모든 사람은 노동할 권리, 직업을 자유롭게 선택할 권리, 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리, 실업으로부터 보호 받을 권리를 가진다. 모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조

가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리를 포함된다.

세계인권선언 제24조

모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제7조

가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

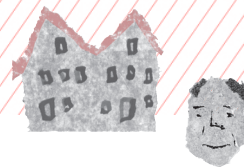
세계인권선언 제30조

인권보호 실천원칙

1) 종사자의 인권 보호 및 존중

노인복지시설 종사자의 인권을 향상시키기 위해 노인복지시설의 시설장, 생활 노인, 가족, 동료 종사자는 다음과 같은 실천 원칙을 이행해야 한다.

- 노인복지시설은 종사자에게 서비스 제공과 생활 노인의 인권 보호에 대한 책임만을 강조해서는 안 되며 종사자의 인권을 보호하기 위한 구체적인 실행 계획을 수립해 집행해야 한다.
- 노인복지시설은 생활 노인이나 가족에게 종사자의 인권을 보호할 의무가 있음을 공



IV 퇴소 단계

지하고, 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.
- 시설장은 종사자의 소진(burnout)을 예방하기 위한 조치를 적극적으로 강구하고, 종사자의 후생복리를 증진시키기 위해 특별한 노력을 기울이는 것이 바람직하다.
- 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.
- 노인복지 정책 및 제도 실행의 주체인 국가와 지자체는 종사자의 노동의 권리가 존중받는 사회적·정책적 환경을 만드는 일에 최선의 노력을 다해야 한다.

👉 사례 : 가족의 과도한 요구와 언어 폭력

‘보호자가 노인의 이야기만을 듣고 항의 전화를 했다. “저희 어르신(시설에서) 밥도 안 주고, 하루 종일 의자에 앉아만 있었다고 이야기하는데, 평상시에 이런 얘기를 하지 않는 분이 이런 이야기를 한다는 것은 시설에 문제가 있는 것이다”라고 항의했다. 보호자는 시설에 매시간 전화로 연락을 해서 식사는 드렸는지, 무슨 수업을 했는지, 화장실은 다녀왔는지, 간식은 무엇을 드셨는지... 매시간 체크해 업무에 방해가 되기까지 한다.’

👉 인권 보호 실천 원칙

- 가족이 노인의 얘기만을 듣고 잘못된 판단을 할 수 있으므로, 가족과의 상담을 통해 노인에게 제공한 서비스 내용을 정확히 인식시키고 가족의 지나친 개입이 오히려 노인이 시설 생활에 적응하는 데 방해가 될 수 있다는 점을 설명해 노인에게 서비스에 협조해줄 것을 요청하는 것이 바람직하다.

노인복지시설 입소 단계와 마찬가지로 퇴소 단계에서도 노인은 거주 이전의 자유를 지니며 자기결정권을 행사할 수 있다. 따라서 노인복지시설에서는 노인의 퇴소 상담을 통해 퇴소 여부를 스스로 결정할 수 있도록 돕고, 다른 시설로의 전원 과정을 지원하며, 노인과 가족 등이 필요로 하는 추후 서비스를 제공해야 한다. 시설에서 생활하다 사망해 퇴소하는 경우에도 인간으로서의 존엄권을 최대한 보장받을 수 있어야 하므로, 사망에 의한 퇴소의 경우에는 장례 서비스를 직접 제공하거나 그 과정을 도와야 한다.

1. 퇴소 상담

생활 노인이 건강 상태나 신체 기능의 호전, 가족 부양, 장기 입원 또는 다른 시설로 전원 등의 사유로 퇴소하고자 할 때, 노인과 보호자는 시설 퇴소 의사를 자유롭게 표현하고, 스스로 퇴소를 결정할 권리가 있다. 당사자 간의 입소 계약에 의거해 시설이 계약 해지를 요구하는 경우에도 노인과 보호자는 시설이 계약을 해지하고 퇴소 조치를 취하는 명백한 사유를 정확히 알 권리가 있다. 그러므로 노인복지시설은 인권 관점에 근거한 퇴소 상담을 통해 노인과 보호자의 자율적 퇴소 결정을 지원해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



<p>노인의 권리</p>	<p>의사표현의 자유 퇴소의 자기결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>



1) 의사 표현의 자유 보호

노인과 가족 등의 보호자는 입소 상담 과정에서의 마찬가지로 시설 입소 생활의 필요성이 없어졌거나 다른 시설로 옮기고자 하는 의도가 있을 경우 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 권리를 지닌다. 시설 퇴소와 관련된 의사 표현을 노인이 자발적으로 하는 것이 바람직하지만, 만약 의사 표현 능력에 제한이 있을 때는 가족 등의 보호자가 노인의 의사를 대신해 표현할 수 있는 권리를 지닌다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인과 보호자가 퇴소 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 상담을 실시해야 한다.
- 노인복지시설 종사자는 노인과 보호자가 시간 여유를 갖고 퇴소 상담을 받을 수 있도록 다른 업무를 조정해 충분한 상담 시간을 보장해주어야 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.

2) 퇴소의 자기결정권 보호

노인은 입소생활이 필요없어졌을 경우 스스로 퇴소를 결정할 권리를 갖는다. 노인의 퇴소와 관련된 자기결정권 보호 조치는 입소 단계에서부터 이루어져야 한다. 즉, 노인복지시설 입소 상담 시에 입소 과정과 입소 이후의 생활에 대한 권리만 설명해서는 안되며, 노인과 보호자가 언제든지 퇴소를 청구할 권리가 있음도 명백하게 공지해야 한다.

노인과 보호자가 퇴소할 의향이 있을 때에는 입소 계약서상에 정해진 퇴소 예고 기간 이전에 서면으로 퇴소 신청을 해야 할 의무를 지닌다. 이러한 노인의 권리를 보호하

기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 시설 퇴소를 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 시설과 보호자는 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 경우여라도 노인의 시설 퇴소와 관련된 결정을 대리 행사해서는 안 된다.
- 노인복지시설 종사자는 퇴소 절차와 퇴소 비용, 퇴소 이후에 이용 가능한 건강보험과 의료급여제도, 기초노령연금 수급 등과 관련된 복지 급여 정보와 지역사회나 다른 시설에서 제공하는 서비스, 추후 서비스 이용 방법 등에 대한 상세한 정보를 알기 쉽게 설명해 노인이 자율적이고 합리적으로 퇴소 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.
- 노인과 보호자의 시설 퇴소 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복시키기 위한 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.
- 노인의 자발적 퇴소 결정에 따라 종사자가 퇴소 업무를 수행하는 과정에서 종사자는 장기요양급여 비용을 정산하고 비용 명세서 내역과 영수증을 노인에게 발부해야 하며, 노인과 보호자가 시설에서 이용한 서비스 이용 기록을 요구할 경우 그 기록을 제공해야 한다.
- 다만, 노인의 퇴소로 인해 시설 운영상의 불이익이 발생하지 않도록 노인과 보호자는 입소 계약서에 명기된 계약 해제 예고 기간 이전에 서면으로 퇴소 신청서를 제출해야 한다.
- 양로 시설의 경우 퇴소에 대한 노인의 자기결정권을 인정하더라도 퇴소 후의 거주지, 생활 상황 등을 충분히 확인하고 고려해 노인에게 가장 도움이 되는 결정을 내릴 수 있도록 도와야 한다.

3) 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리 보호

시설에서는 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리를 최대한 보호해야 하며,

시설 측에서 노인과 보호자에게 퇴소를 요구할 경우에는 정당한 사유가 있어야 한다. 이때 정당한 사유란 서비스를 통해 욕구를 충족할 수 없거나, 안전하고 안락한 시설 생활에 위협을 받거나, 더 이상 서비스를 받을 필요가 없는 경우, 그리고 본인부담금 등의 비용을 장기간 납부하지 않은 경우 등을 말한다.

하지만 아무리 입소 계약서에 명기된 계약 해제 및 퇴소 조치 사항에 해당한다고 하더라도, 시설 측에서는 노인과 보호자에게 상당한 시간을 두고 미리 예고해야 하며 계약 해제와 퇴소 조치의 사유와 절차에 대해 퇴소 상담과 서면을 통해 알기 쉽고 상세하게 설명할 의무가 있으며, 노인과 보호자는 상세한 설명을 들을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 시설 이용 비용을 장기 체납한 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 시설 이용 비용 문제를 해결하기 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 부득이하게 정당한 사유로 계약 해제와 퇴소 조치를 취하는 경우에도 노인과 보호자에게 퇴소 사유를 이해하기 쉽고 상세하게 설명하고, 의사 결정 과정에 노인과 보호자를 참여시켜야 한다.
- 시설 측에서 계약 해제와 퇴소 조치를 먼저 요구할 경우 상당한 예고 기간(적어도 1개월 이상)을 두고 계약의 해제를 서면으로 통보해야 한다.
- 시설 측의 요구로 노인이 비자발적으로 퇴소하는 경우에도 퇴소 과정에서 필요한

정보를 제공하고, 필요한 서비스와 지원을 제공해야 한다.

- 비자발적으로 퇴소하는 노인이 퇴소하는 날까지 최선의 서비스를 제공해야 하며, 퇴소를 이유로 다른 노인과 다른 차별적 처우를 해서는 안 된다.
- 노인이 퇴소와 관련된 부당성을 호소하고 권리 보장을 요구할 수 있는 법적 절차와 인권 보호 기관에 관한 정보를 상세하게 제공해야 한다.

2. 서비스 의뢰 및 추후 서비스

노인이 시설 입소 이후 새로운 질병에 노출돼 장기적 입원 치료가 필요할 수도 있다. 이런 경우 노인은 다른 시설로의 전원과 의료기관 입원 등에 대한 상세한 정보를 갖고 있지 못하거나, 정보가 있더라도 서비스 접근에 제한이 있어 쉽게 이용할 수 없는 경우가 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 시설에서는 다른 시설로의 전원이나 의료기관 입원과 관련된 의뢰 서비스를 제공한다. 전원, 입원, 그리고 자발적 결정에 의한 퇴소를 한 이후에도 추후 서비스를 제공해야 한다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리
전원이나 입원에 대한 의사 표현과 자기결정권
지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권
서비스에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리
서비스의 지속성을 보장받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

1) 전원이나 입원에 대한 의사 표현과 자기결정권 보호

다양한 사유로 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 생겼을 때 노인은 전원 상담을 통해 자유롭게 의사를 표현할 수 있는 권리가 있다. 그리고 노인 스스로 옮겨갈 시설이나 입원할 의료기관을 결정할 수 있는 권리가 있으며, 노인의 의사 표현과 자기결정권이 제한되어 있다고 입증된 경우에는 보호자가 그 권리를 대행할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인과 보호자가 전원이나 입원 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 전원 또는 입원 상담을 실시해야 한다.
- 종사자는 전원이나 입원 상담과 관련해 충분한 시간을 할애하고, 외부의 방해를 받지 않고 의사소통할 수 있도록 조치해야 하며, 상담 내용에 대한 비밀을 보장해야 한다.
- 퇴소 상담과 마찬가지로 노인복지시설 종사자는 상담의 원리를 철저히 준수해야 한다.

- 퇴소의 자기결정권 행사와 마찬가지로 전원이나 입원과 관련된 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 하며, 노인의 자기결정에 부정적 영향을 미칠 수 있는 회유 등의 언행을 해서는 안 된다.
- 시설의 귀책사유로 전원을 하거나, 긴급한 의료적 처지가 요구되는 상황에서는 노인과 보호자가 입소 계약서상의 사전 예고 의무를 다하지 않은 경우이라도 즉시 전원과 입원 조치를 취해야 한다.
- 퇴소 업무 처리 절차와 동일하게 장기요양급여 비용을 정산하고 비용 명세서 내역과 영수증을 노인에게 발부해야 하며, 노인과 보호자가 시설에서 이용한 서비스 이용 기록을 요구할 경우 그 기록을 제공해야 한다.

2) 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 보호

노인은 현재 입소해 생활하는 노인복지시설로부터 지역사회나 다른 시설 및 기관에 대한 정보를 제공받고 활용할 권리를 지닌다. 그러나 시설 생활 노인은 지역사회나 다른 시설, 의료기관의 다양한 서비스에 대한 정보접근성이 낮아 부적절한 결정을 내릴 위험이 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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 전원과 입원 과정에서 필요로 하는 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법으로 제공해야 한다.

3) 서비스에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 보호

시설 생활 노인은 다른 시설이나 의료기관에 입원할 때 전원 또는 입원한 시설과 기관의 종사자에게 자신의 신체 기능 상태나 지금까지 이용한 서비스에 대한 정보를 제

공해 보다 전문적인 서비스를 받기를 원한다. 이를 위해 노인은 노인복지시설에 자신이 이용한 서비스에 대한 상세한 내역과 자신의 욕구, 기능 상태 등에 대한 정보를 열람하고 이를 활용할 수 있는 권리가 있다. 이때 노인과 보호자 이외의 다른 사람들에게 자신의 개인정보가 유출되지 않고 비밀 보장을 받을 권리도 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 입소 상담 단계부터 노인에게 제공한 서비스 내용과 기능 상태 등에 관한 상세한 기록을 남기고 보존해야 한다.
- 노인과 보호자가 전원이나 입원을 위해 서비스 내역 등의 기록을 보고자 할 경우, 정보 접근 기회를 제공하고 이해하기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 한다.
- 노인과 보호자가 서비스 내역 등에 관한 기록을 활용하고자 할 경우, 복사 또는 파일 등 노인과 보호자가 원하는 형태로 기록을 제공해야 한다.
- 전원이나 입원 등의 사유로 다른 기관에 서비스를 의뢰하거나 서비스 연계를 하는 경우에는 노인에 관한 기본 정보와 아울러 기능 및 심신 상태, 제공한 서비스 내역, 그리고 특이 사항을 상세하게 기록한 연계 기록지를 노인과 보호자에게 제공해야 하며, 의뢰 기관에 제출할 수 있도록 해야 한다.
- 노인이 전원이나 입원 과정에서 필요한 경우 서비스 의뢰 기관과 사전 접촉하거나 동행해 신속한 서비스와 급여를 받을 수 있도록 도움을 제공해야 하며, 서비스 내역과 개인정보에 대해서는 철저히 비밀을 보장해야 한다.

4) 서비스의 지속성을 보장받을 권리 보호

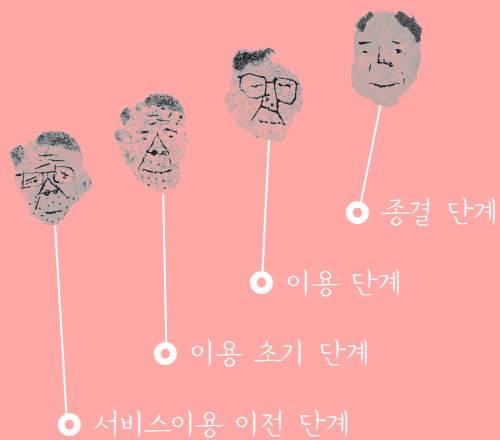
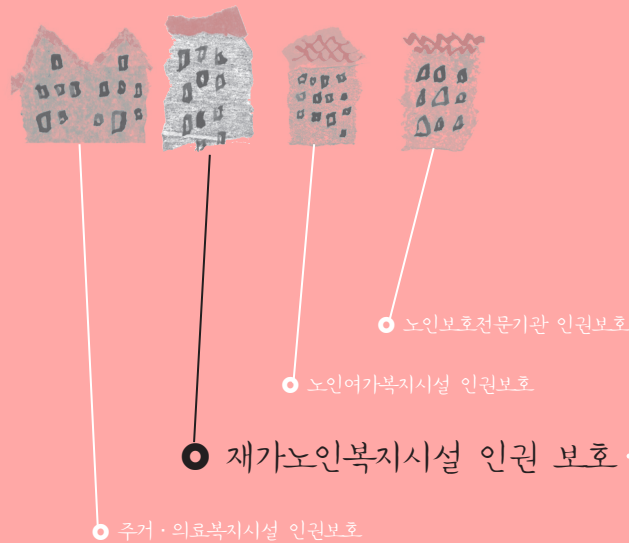
노인복지시설 생활 노인은 자발적 퇴소, 전원 또는 의료기관 입원 등으로 시설에서 퇴소한 이후에 현재의 기능 상태를 유지하고 보다 자립적인 생활을 하는 데 필요한 정보에 접근하고 제반 서비스를 지속적으로 이용할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 노인복지시설이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.
- 시설은 노인이 퇴소한 이후에도 정기적인 전화 상담 등의 방법으로 퇴소 이후 생활 적응에 관심을 기울여야 한다.
- 노인이 재입소하고자 할 경우 재입소 절차와 방법에 대해 정보를 제공하고, 노인과 보호자의 요청이 있을 경우 가정방문이나 국민건강보험공단, 공공기관에 동행하는 등 적극적으로 도움을 주는 것이 바람직하다.

제 3 장

재가노인복지시설
인권 보호





재가노인복지시설 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성

우리 사회는 세계적으로 유례를 찾아보기 어려울 정도로 노인 인구가 빠르게 증가하고 있다. 아울러 의존성 노인 인구 또한 증가함에 따라 장기요양보호서비스가 필요한 노인의 수 또한 급격히 증가하고 있다. 반면 이제까지 노인 부양의 책임을 이행해 온 가족의 기능은 약화 또는 축소되었다. 특히 노인 혼자 또는 노부부끼리 생활하는 노인 단독 가구가 절반 이상을 차지하고 있어 가족 내 노인 부양 인력이 부족해지고 부양 기능은 더욱 약화되고 있다. 가족이 노인을 부양하기가 어렵고, 노인에 대한 사회적 보호 서비스의 필요성이 높아져 장기요양보험제도가 시행되게 되었다.

장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등으로 인해 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 지원, 또는 가사 지원 등의 장기요양급여를 사회적 연대 원

리에 의해 제공하는 것으로 4대 보험에 이은 제5의 사회보험제도이다. 이 제도의 목적은 노후의 건강 증진 및 생활 안정을 도모하고 노인을 부양하는 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민들의 삶의 질을 향상시키는 데 있다. 또한 노인뿐만 아니라 장기 요양이 필요한 노인 부양을 담당하던 중장년층과 가족에게 혜택을 줄 수 있으며, 노인들은 자식들에게 부담을 주지 않고 전문적이고 체계적인 장기요양서비스를 욕구에 따라 자유롭게 받을 수 있는, 모든 세대를 위한 서비스이다.

노년기에는 신체 기능과 일상생활 동작 능력의 저하, 만성 질환 등으로 건강 문제가 가장 중요한 생활 문제로 등장할 가능성이 높기 때문에 다양한 노인 인권 항목 중에서 건강권의 보장은 매우 중요한 권리 요소이다. 따라서 국가는 노인에 대한 보건의료 서비스 관련 제도를 설계할 때 건강권에 기반을 두고 접근해야 하는데, 노인의 건강권 보호를 위해 국가에서는 국민건강보험제도, 장기요양보험제도, 그리고 노인돌봄서비스 등 다양한 노인복지 서비스를 개발해 시행하고 있다.

그러나 노인 보건의료 서비스가 노인의 건강권을 고려한 인권 관점에서 설계·구축되기 위해서는 아직도 보완해야 할 점이 많다. 실제로 국가인권위원회 조사(2007)에 의하면, 장기요양서비스가 노인의 건강권을 크게 고려하지 않은 수준으로 제공되고 있으며, 인권 관점을 기반으로 한 건강권 보호 제도라고 평가하기에는 미흡한 수준이다. 한편으로는 서비스 이용자인 노인과 가족 등 보호자들은 질 높은 서비스에 대한 요구가 점차 많아지고 있다.

이런 환경에 따라 재가노인복지시설 서비스의 노인 인권 보호에 대한 관심도 높아지고 있다. 특히 요양보호사가 노인을 인격적으로 무시하거나 장기요양서비스를 불성실하게 제공하는 등 재가노인복지시설 서비스에서 노인의 권리를 침해하는 사례들이 심심치 않게 알려지고 있기도 하다.

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, 그중에서도 요양보호권을 증진시키기 위해 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 제공할 경우 노인의 인권 보호

는 물론 서비스의 질적 제고를 도모할 수 있을 것이다. 재가노인복지시설에서 인권 관점을 기반으로 한 서비스 제공과 실천이 필요한 이유를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 서비스 이용 노인의 취약성과 의존성 때문에 노인 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 계획하고 제공할 필요가 있다. 재가노인복지시설의 서비스를 이용하는 노인은 치매 등 중증 질환을 오랜 기간 앓았으므로 자기 보호가 어렵고 권리 보호를 위한 구체적인 활동을 할 수 없는 형편이다. 그러므로 단순한 건강 문제의 해결을 넘어 인권 관점을 기반으로 한 서비스가 제공되지 않을 경우 노인의 의존성은 더욱 심화되고 삶의 질 또한 저하될 수밖에 없다.

둘째, 노인과 가족 등 보호자가 서비스 이용에 따른 노인의 권리에 대해 관심이 높기 때문에 인권 관점에 기반을 둔 실천이 필요하다. 그동안 장기요양보험제도의 시행으로 모든 국민이 장기요양급여를 받을 수 있는 권리가 있고, 자신이 받고 싶은 서비스를 자유롭게 선택해 이용할 권리가 있다는 인식이 확산되고 있다. 따라서 재가노인복지시설 서비스 이용 노인과 가족 등 보호자의 권리를 보장받으려는 요구가 점점 증가하고 있다는 점을 고려해 인권 관점을 기반으로 한 서비스로 전환해 나가기 위한 노력을 경주해야 한다.

셋째, 질 높은 서비스에 대한 사회적 요구가 증가하면서 인권 관점의 서비스 제공 필요성이 더욱 강화되고 있다. 장기요양보험제도가 도입된 이후 양적으로 가장 크게 팽창한 노인복지시설이 재가노인복지시설이며, 그로 인해 제한된 서비스 소비자들을 고객으로 유치하기 위한 경쟁이 치열해지면서 이른바 혈값에 서비스를 약속하는 일까지 벌어지면서 서비스의 질이 더욱 저하되고 있다. 그러나 치열한 경쟁 구도 속에서 재가노인복지시설이 생존하고 발전하기 위해서는 결국 서비스의 질에서 우위를 점하는 것이 가장 바람직하다. 이를 위해서는 인권 관점을 기반으로 한 서비스를 제공해야 한다.

2. 인권의 영역과 세부 권리

장기요양보험제도는 노인 특히 중증 질환을 앓고 있는 노인의 건강권(right to health)을 보장하기 위한 제도이다. 이러한 노인 건강권은 1946년 발표된 세계보건기구(WHO)의 헌장에 처음으로 반영되었으며, 이후 다양한 국제인권협약에 반영되었다.

건강권은 질병 치료를 위한 보건의료 서비스를 받을 수 있는 권리만을 의미하지 않는다. 건강권은 노인이 건강한 삶을 영위할 수 있는 환경을 보장하는 광범위한 사회경제적 요인들을 포괄할 뿐만 아니라 바탕이 되는 결정 요인까지 포함하는 개념이다. 즉, 건강권은 질병의 시의적절한 치료뿐만 아니라 안전한 식수와 적절한 위생, 그리고 안전한 식품 공급, 영양과 주거, 건강한 직업적 환경 등 건강 관련 교육과 정보에 대한 접근권 같은 변수까지 포함하는 포괄적 권리이다. 이러한 건강권의 개념은 건강이 단순히 질병이 없거나 허약하지 않은 상태가 아니라 심리적·사회적 안녕 상태까지 포함하기 때문에 주거, 노동, 사회보장, 사회참여, 평등, 차별적 처우의 금지, 사생활 보호, 정보 접근 등의 다양한 인권 항목과도 밀접한 연관성을 갖고 있다.

최근 들어 노인 인권에 대한 관심이 증가하고 있는 것은 사실이지만, 아직 노인복지 실천현장에서 노인 인권에 대한 인식은 여전히 낮고, 이에 대한 논의는 추상적 수준에 머물러 있다. 또한 노인 인권에 대한 연구가 부족하고, 노인 인권을 보호하기 위한 제도적 기반이 매우 취약한 것이 사실이다.(권중돈, 2008)

이러한 점에서 인권 관점(right-based perspective)에 근거해 노인복지 실천 방안을 도출하기 위해서 노인복지 관련 시설에서 일하는 종사자를 대상으로 노인 분야 인권교육이 무엇보다도 중요하다. 노인복지 영역에서 일하는 종사자에 대한 인권교육은 노인에 대한 서비스의 질과 종사자의 전문성 향상을 도모한다(Rest & Narvaez, 1994)는 점에서 노인복지시설 종사자들을 대상으로 매년 인권교육을 실시하고 있으나, 서비스 이용 노인의 인권 증진과 보호에는 한계가 있다. 따라서 재가노인복지시설 서비스의 주된 제공자 역할을 담당하는 요양보호사를 비롯한 모든 종사자는 재가 서비스 이용 노인이 누려야 하는 인권의 영역과 세부 권리 항목에 대해 정확한 이해를 갖추고 있어야 한다.

본 장에서는 재가노인복지시설 서비스 가운데 대표적인 서비스인 방문요양서비스와 주·야간보호서비스 이용 노인의 인권을 집중적으로 살펴본다. 방문요양서비스와 주·야간보호서비스를 이용하는 노인이 누려야 하는 인권의 영역과 세부 권리를 정리해 제시하면 <표 3-1>과 <표 3-2>와 같다.

<표 3-1> 방문요양서비스 이용 노인의 인권 영역과 항목

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전 단계	방문요양서비스정보에 대한 접근	방문요양서비스 이용에 관한 정보접근권
	이용 상담	의사표현의 자유권 이용 및 이용 상담 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	이용결정과 이용계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
이용 초기 단계	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
이용 단계	이용 생활의 기본 처우	종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 알고 선택할 권리 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권
	신체활동 지원	안전한 환경에서 생활할 권리 세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리 적절한 배변 서비스를 받을 권리 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리
	일상생활 지원	개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리

이용 단계	개인활동 지원	안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권 지역사회 여가문화 서비스를 선택하고 이용할 권리 종교의 자유를 보장받을 권리	
	정서 지원	자유로운 의사표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신생활의 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리	
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무	
↓	종결 단계	종결 상담 및 추후 서비스	의사표현의 자유권 서비스 종결의 자기결정권 부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리 지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권 사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리

〈표 3-2〉 주·야간보호서비스 이용 노인의 인권 영역과 항목

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
서비스 이용 이전 단계	주·야간보호센터정보에 대한 접근	방문요양서비스 이용에 관한 정보접근권
	이용 상담	의사표현의 자유권 이용 및 이용 상담 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	이용결정과 이용계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리
이용 초기 단계	이용 서비스 안내	서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리
	이용 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보제공의 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	이용 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 서비스 이용의 자유권

이용 단계	이용 생활의 기본 처우	종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 알고 선택할 권리 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권	
	신체활동 지원	세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리 적절한 배변 서비스를 받을 권리 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리	
	일상생활 지원	질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리	
	기능회복훈련	개인적 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권	
	간호 및 처치 및 응급 서비스	적절한 보건 의료 서비스를 받을 권리	
	치매관리 지원	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정의 권리	
	사회활동 프로그램	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권	
	사회활동 프로그램	자유로운 의사표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신생활의 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리	
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무	
	↓	종결 단계	종결 상담 및 추후 서비스



I 방문요양 서비스

방문요양서비스는 ‘가정에서 일상생활을 영위하는 노인으로서, 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪는 노인에게 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 장기요양요원(요양보호사)이 가정을 방문해 신체활동 및 가사활동 등 필요한 각종 서비스를 제공하는 장기요양보험제도의 재가급여 중의 한 서비스’이다. (보건복지가족부, 2010).

방문요양서비스는 수급권자가 사는 집에서 요양보호서비스를 제공받기 때문에 수급권자 자신이 생활의 주체자로서 능력과 주체성을 발휘할 수 있다. 자신의 집이라면 타인의 인권을 침해하지 않는 한 자신의 책임에 따라 어떠한 생활을 해도 무방하다. 따라서 자기 삶의 양식을 결정하기 위해서는 자립해 생활하는 능력이 필요하다. 요양보호사는 가정마다 가족 기능과 생활양식이 다르고 복잡하므로 가족과 수급권자의 욕구를 이해하고 가족과 노인의 특성에 맞는 서비스를 제공해 서비스 이용 노인의 건강권과 주거권이 적절히 보장될 수 있도록 해야 한다.

1. 서비스 이용 이전 단계

1) 방문요양서비스 이용 정보에 관한 접근

노인 건강권을 보장하기 위해 우리나라는 6개월 이상 일상생활이 어려운 노인을 대상으로 장기요양등급을 부여해 신체활동 지원, 일상생활 지원, 개인활동 지원, 정서 지원 등의 서비스를 제공하고 있다. 우리나라의 노인 대부분은 본인의 가정에서 지내다가 임종하길 원하므로 가정에 요양보호사가 정기적으로 방문해 제공하는 전문적인 방문요양서비스를 받고 싶어 한다.

재가 노인과 가족은 이용하고자 하는 방문요양서비스의 종류를 선택할 권리가 있다. 따라서 재가노인복지시설은 장기요양기관의 현황, 방문요양서비스의 이용 절차와 내용, 신청 방법 등을 쉽게 이해하고 접근할 수 있도록 정보를 구체적이고 이해하기 쉽도록 제공해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.



<u>노인의 권리</u>	방문요양서비스 이용 정보에 관한 정보접근권
<u>인권 기준</u>	세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.




(1) 방문요양서비스 이용 정보에 관한 정보접근권 보호

재가 노인이나 가족 등의 보호자가 방문요양보호서비스 이용을 결정하기 위해서는 재가노인복지시설의 위치, 서비스 내용과 비용, 요양보호사 인력 등에 관한 상세한 정보를 손쉽게 얻고 활용할 수 있어야 한다. 따라서 재가노인복지시설에서는 노인과 가족 등의 보호자가 필요로 하는 모든 정보를 충분히 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 재가노인복지시설의 종사자와 요양보호사가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설은 방문요양서비스 안내에 대한 홍보 계획을 세우고, 지역사회의 노인이나 가족 등의 보호자가 정보를 손쉽게 획득할 수 있도록 체계적인 방문요양 서비스 홍보를 실시하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.
- 재가 노인과 가족 등의 보호자가 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 방문요양기관은 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.
- 재가노인복지시설은 이용 상담과 서비스 안내 담당자를 배치해, 체계적인 이용 상담과 방문요양서비스 이용 안내가 이루어질 수 있는 체계를 마련해야 한다.

2) 이용 상담

시설은 가정 생활 노인과 가족 및 부양자가 방문요양서비스 이용 상담을 실시한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

노인의 권리	의사 표현의 자유 이용 및 이용 상담 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활 보호권	
인권 기준	<p>세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어났을 때 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.</p> <p>세계인권선언 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.</p> <p>세계인권선언 제12조 누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.</p>	<p>가진다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>

(1) 의사표현의 자유권 보호

재가 노인 중 중증 질환을 앓고 있거나, 가족 등으로부터 부양을 받을 수 없는 노인이 방문요양서비스를 이용하고자 할 때는 특히 노인 주변의 가족 등 보호자가 노인 스스로 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 방문요양서비스 내용과 재가노인복지시설 이용에 대한 욕구와 의견을 충분히 하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.

- 가족 등의 보호자는 노인이 방문요양서비스 형태를 선택하는 데 필요한 정보와 노인이 요청하는 도움을 제공해야 하며, 방문요양서비스 내용과 형태 등에 대한 선택을 강요하거나 결정을 대리해서는 안 된다.
- 다만 치매 등으로 인해 합리적인 의사 결정을 자율적으로 할 수 없다고 객관적으로 입증된 경우에 한해서는 민법에서 규정한 법정대리인의 자격이 있는 자가 그 선택과 결정을 대신할 수 있다.
- 재가노인복지시설의 장과 종사자는 재가 노인의 방문요양서비스 형태와 세부 서비스 선택과 결정에 영향을 미칠 수 있는 부적절한 정보를 제공하거나 재가노인복지시설에 불리한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.
- 방문요양서비스 제공 기관 종사자는 노인과 보호자가 필요로 하는 상세한 정보를 제공 한 이후에는 주로 노인과 보호자가 얘기할 수 있도록 경청하고 지지해 주어야 한다.

(2) 이용 및 상담 절차에 관한 정보접근권 보호

재가 노인이나 가족 및 보호자가 재가노인복지시설에서 방문요양서비스 이용을 염두에 두고 사전 정보를 수집했다고 할지라도 이용하고자 하는 방문요양서비스에 대한 구체적이고 상세한 정보가 부족할 수 있다. 재가 노인과 가족 및 보호자는 방문요양서비스 이용을 검토하고 있는 재가노인복지시설에 대한 세부 정보를 필요로 하며 이에 접근할 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스 제공 기관은 수급권자로서 노인이 받을 수 있는 급여 내용 및 이용 절차, 국민기초생활 수급권자와 의료급여자의 급여 절차 등에 대해 설명해야 한다.
- 노인과 가족 등의 보호자가 자신의 욕구나 어려움을 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간이나 노인이 원하는 장소에서 상담을 실시해야 한다.

- 방문요양서비스 제공 기관 종사자는 노인과 가족 등의 보호자가 충분한 시간적 여유(적어도 1시간)를 갖고 이용 상담을 할 수 있도록 충분한 상담 시간을 보장해야 한다.
- 노인이나 보호자가 요구하거나 필요하다고 인정되는 경우 가정방문 상담을 진행하고, 전화 또는 인터넷 상담을 통해 이용 절차에 대한 질문에 성실하게 응답한다.
- 방문요양서비스에 대한 정보를 제공할 때는 노인이 쉽게 이해할 수 있는 용어나 방법을 사용해야 하며, 정보 제공 과정 중간 중간에 노인이 정보를 정확히 이해했는지 확인하고, 이해하지 못했을 경우 추가 설명을 해야 한다.

(3) 개인정보 및 사생활 보호

재가 노인이나 가족 등의 보호자가 재가노인복지시설에서 방문요양서비스 이용에 대해 상담할 때 재가 노인의 개인정보나 사생활과 관련된 정보를 상담 과정에서 종사자에게 제공할 필요가 있으며 또한 제공해야 한다. 그러므로 재가 노인과 가족 등의 보호자는 전문적 용도로만 사용될 것을 전제로 상담 과정에서 제공한 개인정보와 사생활에 관한 비밀 유지 및 보호받을 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스를 위한 이용 상담에서 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.


3) 이용 결정과 이용 계약

노인은 장기요양등급을 받은 이후 담당 요양보호사가 선정되면 신체활동 지원, 개인 활동 지원, 정서 지원 등의 서비스에 대해 노인 스스로 이용 여부를 결정하고 이용 계

약을 체결한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 계약 정보 접근 및 공정한 계약을 맺을 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>



인권보호 실천원칙

(1) 이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 보호

노인이 이용할 노인복지시설을 스스로 선택할 수 있는데, 노인의 인지 기능 상태 및 언어 표현 상태에 따라 가족 등의 보호자가 권리를 위임받아 진행할 수 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 방문요양서비스에서 지원받을 수 있는 모든 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 방문요양서비스 제공 기관은 재가 노인에게 사업 내용, 요양보호서비스 계획 등을 자세히 소개해 상호간 이해 증진을 도모하여 방문요양서비스에 대한 노인의 불안 요소를 최소화해야 한다.
- 방문요양서비스 제공 기관은 정보 제공 과정에서 사용하는 언어와 정보 전달 방식

은 재가 노인의 연령, 학력, 인종, 언어, 문화에 관계없이 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태를 취해야 한다. 언어적 의사소통뿐만 아니라 그림을 포함한 시청각 자료 등 다양한 비언어적 방법을 사용하는 것이 바람직하다.

- 재가 노인이 방문요양서비스에서 제공한 정보를 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이나 추가 설명을 함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 한다. 방문요양서비스 제공 기관의 장은 월 1회 점검을 통해 노인의 요양권에 대한 욕구에 맞춰 서비스가 잘 진행되고 있는지 점검해야 한다.

(2) 계약 정보 접근 및 공정한 이용 계약을 맺을 권리 보호

노인과 가족 및 부양자는 방문요양서비스 이용 계약과 관련한 상세한 정보를 얻을 수 있어야 하며, 공정한 이용 계약을 맺을 권리가 있다. 노인의 인지 상태나 언어 표현 상태에 따라 가족 등의 보호자가 권리를 위임받고 그 권리를 대행할 수 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스 제공 기관은 노인에게 스스로 자신을 지키고 요양보호사로부터 존중받아야 할 권리가 있음을 설명하고 안내해야 한다. 즉, 방문요양서비스에 관련된 규칙과 제도적인 기준 안에서 제공되어야 할 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 방문요양서비스에서 느끼는 불편함이나 새로운 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리, 통신·종교 등의 개별적인 활동에 참여할 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.
- 방문요양서비스 제공 기관은 노인이 존중해야 할 요양보호사에 대한 권리에 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.

- 방문요양서비스 제공 기관은 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 서비스 종결을 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 처리 기제, 노인의 책임, 이용 서비스 계약의 상세 내역 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게 설명해야 한다.

2. 서비스 이용 초기 단계

1) 이용 서비스안내

재가노인복지시설은 방문요양서비스를 제공하기에 앞서 노인과 보호자가 방문요양 서비스를 결정한 이후 무엇보다 이에 대한 확신과 심리적 안정감을 가질 수 있도록 상세한 정보를 제공해야 한다.

재가노인복지시설의 장, 종사자, 요양보호사는 방문요양서비스에서 제공하는 모든 서비스를 제공한다. 이때 기존 서비스 이용 노인과 가족이 궁금해하거나 필요로 했던 정보를 충분히 파악해, 이에 대한 내용을 가능한 한 쉽고 명료하게 설명함으로써 이들의 이해를 돕도록 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리 서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리
이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리



인권 기준 세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



(1) 서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 보호

장기요양 1~3등급 노인은 누구나 재가노인복지시설에 방문요양서비스 이용과 관련된 정보를 요청할 권리가 있고, 최신의 정보를 상세하게 제공받아야 한다. 노인이 제공받는 정보에는 노인 개개인이 필요에 따라 이용할 수 있는 신체활동 지원 서비스, 개인 활동 지원 서비스, 정서 지원 서비스, 그리고 노인이 이러한 서비스를 이용할 수 있는 규칙과 방법에 관한 내용 등이 포함된다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 방문요양서비스를 통해 지원받을 수 있는 모든 서비스에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 담당 요양보호사와 노인에 대해 자세하게 소개해 상호간의 이해를 증진시키고 친밀한 관계를 맺을 수 있도록 도와 방문요양서비스 초기의 불안 및 궁금증을 최소화한다.
- 노인에게 제공하는 모든 방문요양서비스 정보는 노인의 자유권 보장과 관련된 내용 뿐 아니라 노인의 사생활 침해 등 특정 상황에서 제한되는 자유권에 대해서도 제공

해야 한다.

- 노인과 가족 부양자가 방문요양서비스 정보를 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이 나 추가 설명을 함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 한다.

(2) 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리 보호

재가노인복지시설은 재가 노인 혹은 그 보호자에게 방문요양서비스에서 누릴 수 있는 세부권리에 대해 설명해야 하며 서비스 규칙과 규정을 문서로 제공해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가 노인은 스스로 자립생활을 지키기 위해 노인으로서 존중받아야 할 권리가 무엇인지 설명받고 안내받아야 한다. 따라서 재가노인복지시설에서는 방문요양서비스 운영 지침과 규칙과 제도적인 기준 안에서 제공해야 할 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 방문요양서비스 과정에서 느끼는 불편함이나 새로운 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.
- 요양보호사가 방문요양서비스를 제공할 때 재가 수급권자 이외의 가족의 추가된 서비스나 요양보호사가 지원하는 서비스 영역을 벗어나거나 요양보호사가 제공할 수 없는 서비스 등 현실적으로 제공이 어려운 과도한 요구를 하지 않을 의무 등을 상세히 설명하고 교육해야 한다. 특히 방문요양서비스의 한계를 미리 상세하게 설명하고, 방문요양서비스 중에 발생할 수 있는 자유권의 제한이나 개인 정보 요출 등 노인과 가족이 불평을 제기할 수 있는 사항을 사전에 충분히 설명하고, 이에 대한 동의를 서면으로 받도록 한다.
- 재가노인복지시설의 장 및 종사자는 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 서비스 이용 종결을 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 처리 기제, 노인의 책임, 이용 계약의 상세 내역, 그리고 기타 재가노인복지시설과 합당한 다른 모든 사항 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게

설명해야 한다.

2) 이용 사정 및 서비스 목표 설정

재가 수급권자의 욕구조사를 기반으로 한 사정(assessment)과 서비스 목표 설정은 노인의 욕구와 방문요양서비스의 적절성을 판정하고, 노인의 방문요양서비스 욕구와 노인의 질환별 기능 상태에 맞게 서비스 내용과 방법을 결정하는 매우 중요한 단계이다. 따라서 재가노인복지시설의 장과 사회복지사는 인권에 기반을 둔 효과적인 사례관리를 위해 사정과 목표 설정 단계에서 다음과 같은 노인의 권리가 있음을 정확히 인식하고 이를 사례관리 실천에 반영해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	욕구 사정을 위한 자유로운 의사 표현과 정보 제공을 받을 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
인권 기준	<p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>



(1) 욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공을 받을 권리 보호

재가노인복지시설은 노인의 건강 상태와 질환별 특성을 고려해 재가 노인이 최우선적으로 원하는 서비스를 중심으로 방문요양서비스를 실시해야 한다. 즉, 방문요양서비스는 재가노인복지시설의 종사자가 전문성과 경험을 근거로 하여 독단적으로 결정하는 것이 아니라 노인이 함께 서비스 결정 과정에 참여함으로써 노인 스스로 자신에게 유리한 결정권을 행사하도록 돕는 것이다. 이때 노인의 강점은 물론 장애 요인에 대해서도 사정함으로써 노인의 강점을 지지하고 장애 요인에 대처하기 위한 시설의 방문요양서비스와 도움에 대해 정보를 제공하도록 한다.

노인 당사자가 방문요양서비스 욕구 사정 과정에 참여하는 것은 추후 방문요양서비스 제공 과정에서 노인의 보다 적극적인 협조와 참여를 이끌어내고, 노인 스스로 욕구와 권리를 인지할 수 있는 좋은 기회가 된다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가 노인이 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 노인의 욕구 표현을 격려해야 한다.
- 어떠한 내용의 욕구라도 재가 노인이 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인이 방문요양서비스에 기대하는 바가 무엇인지 충분히 이야기하도록 격려한다.
- 노인의 의식이 명료하나 언어적 소통이 어려운 경우엔 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 노인의 신체적 언어나 가족 및 부양자의 의견을 통해 노인의 욕구가 명확하고 구체적으로 전달될 수 있도록 노력해야 한다.
- 노인이 자신의 의사를 표현하는 데 불편함을 느끼는 직접적인 반응이나 불편한 환경을 만들지 않도록 한다.
- 노인이 전달하고자 한 의미를 재가노인복지시설 장 및 종사자가 충분히 이해했는지에 대해 여러 질문과 확인을 통해 명확히 한다.

(2) 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리 보호

재가노인복지시설에서는 방문요양서비스 목표 설정 과정에서 노인 당사자와 가족 및 부양자의 의견을 수렴하고, 국민건강보험공단에서 발급한 표준장기이용계획서의 목표와 서비스 내용을 참고하여 서비스 목표를 설정하도록 해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설 종사자는 방문요양서비스 목표를 설정할 때 노인의 신체적인 문제뿐만 아니라 심리적인 건강과 안전을 동시에 고려한다. 즉, 노인 신체적 및 심리적 강점과 장애 요인, 스트레스 상황과 대처 방법 등을 고려해 목표를 설정해야 한다.
- 노인의 욕구와 시설의 서비스 목표가 상충하는 경우, 노인의 안전과 복지를 우선적으로 고려해야 한다. 노인이 요구하는 서비스가 노인 자신에게 항상 이익이 되는 것은 아니며, 불필요한 서비스를 시설에 요구하거나 혹은 자신에게 해가 되는 것을 요구할 수도 있다. 이때 시설 종사자와 요양보호사는 노인의 요구를 즉각적으로 거절하기보다는 노인에게 안전하고 유리한 선택이 무엇인지 설명해 서비스 목표 설정을 조정하도록 한다.
- 시설의 장 및 종사자는 서비스 목표 설정 과정에서 알게 된 수급권자의 개인정보와 사생활의 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 재가 노인이 부적절한 서비스 목표 설정을 제시할 경우, 시설은 노인의 욕구 충족 의무와 더불어 안전하게 보호할 의무가 있음을 알리고 노인과 가족에게 최선의 선택을 할 수 있도록 정보를 제공하고 격려해야 한다.

3) 서비스 계획 수립

재가노인복지시설에서는 노인에게 방문요양서비스 대한 체계적 사정에 근거한 서비스 목표를 설정하고, 방문요양서비스를 계획해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권
질 높은 서비스를 제공받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 자유를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



인권보호 실천원칙

(1) 서비스 선택 수립 과정 참여와 자기결정권 보호

모든 사람은 누구나 자유의지에 따라 자신이 받을 서비스의 내용을 결정할 수 있는 가장 기본적 권리를 갖고 있다. 따라서 재가 노인은 어떠한 방문요양서비스를 제공받을 것인지(내용), 어떤 방법으로 제공받아야 하는지(제공 방법), 언제 받고자 하는지(시기), 얼마나 제공받아야 하는지(양), 어느 기간만큼 받아야 하는지(기간) 등에 대해 자기결정권을 행사할 수 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 서비스 계획을 수립할 때 노인과 가족 부양자의 욕구와 요구 사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중해야 한다.
- 재가 수급권자의 욕구 사정을 통해 확인한 노인과 보호자의 문제와 욕구가 여러 가지 일 경우에는 우선순위를 정해 제공할 수 있도록 계획해야 한다.

- 노인의 질병 특성, 기능 수준 등에 적합한 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획을 수립해야 하며, 노인이 서비스 계획 수립 과정에 참여해 결정하도록 한다.
- 서비스 계획을 수립할 때 노인의 잔존 기능을 충분히 활용하고, 강점을 강화할 수 있는 서비스를 포함시켜야 한다.
- 서비스 제공 과정에서 노인의 상태 변화 및 반응, 적응 정도를 반영해 서비스 계획을 수정, 보완해야 한다.
- 노인이 요구한 세부적인 방문요양서비스가 서비스 계획에 반영하지 못했거나 서비스 제공 시기를 늦추었을 때에는 반드시 그 이유와 목적을 노인과 보호자가 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 방문요양서비스는 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느낄 수 있는 방법으로 제공하도록 계획한다. 즉, 노인의 성, 연령, 인종, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 서비스 전달 방법을 계획해야 한다.
- 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 방문요양서비스 종사자인 요양보호사를 서비스 담당자로 배치하고 필요한 경우 서비스 제공 과정과 방법에 대한 사전 교육을 실시해야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 제공받을 권리 보호

모든 노인 수급권자는 장기요양등급자로 혼자서는 일상생활이 어려운 만큼 요양보호사로부터 전문적이고 질 높은 서비스를 제공받을 권리가 있다. 노인이 방문요양서비스를 제공받기 위해서는 자신에게 필요하고 자신이 원하는 다양한 서비스를 이용하고, 자유롭게 사회적 관계를 형성하며 다양한 활동에 참여할 수 있어야 한다. 따라서 요양보호사는 노인의 안전과 적응을 위해 불가피한 제한 규정을 노인이 수용할 수 있도록 돕고, 안전한 환경을 조성해 재가 노인의 다양한 활동을 지원해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인 개인의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치 활동 참여에 관한 서비스 계획을 수립해야 한다.
- 방문요양서비스 중 가사 지원과 일상생활 지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 노인의 여가활동을 지원할 수 있는 다양한 문화, 여가, 종교적인 내용의 서비스를 서비스 계획에 포함시켜야 한다.

사례 : 장기요양센터와 요양보호사의 일방적인 서비스 계획 변경

재가장기요양센터 운영 상황에 따라 유선상으로 서비스 당일 대상 노인에게 서비스 변경을 사전 동의 없이 통보했다. “어르신 오늘은 오전에 방문 목욕 서비스를 하기로 했는데요. 계획에 변경이 생겨 오후에 가겠습니다.”

인권 보호 실천 원칙

- 재가노인복지시설과 요양보호사는 노인의 서비스 계획을 수립할 때 노인 스스로 서비스 선택과 참여가 가능하도록 한다. 서비스 및 프로그램 참여는 노인 본인의 선택과 참여 결정을 기초로 하며, 의사 능력이 제한된 노인의 경우 보호자의 의견을 기초로 해야 한다. 재가 노인에 대한 서비스 변경이 필요한 경우 서비스 진행 전에 노인의 동의를 받도록 하며 시설에서 일방적으로 변경하거나 통보해서는 안 된다.

3. 서비스 이용 단계

1) 이용 생활의 기본 처우

모든 인간은 존엄한 존재로 존중받고, 어떠한 이유로도 차별받지 않고 평등한 대우를 받으면서 인간답고 행복한 삶을 추구할 권리를 갖는다. 재가 노인 역시 개인적 특성이나 상황에 관계없이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 갖고 있고, 성, 연령, 건강 상태와 장애, 가족 상황 등에 따라 차별이나 학대를 당하지 않고 평등하게 처우받을 권리가 있다. 그러므로 방문요양서비스 지원을 통해서 노인을 인격적으로 존중하고, 차별적이

고 부적절한 처우와 학대를 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

- 종사자로부터 인격존중을 받을 권리
- 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리
- 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
- 서비스에 내용과 과정에 대해 알 권리
- 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리
- 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권

인권 기준

세계인권선언 제1조

모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

세계인권선언 제2조

모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.

세계인권선언 제5조

누구도 고문 또는 잔인하고 비인도적이며 모욕적인 취급 또는 형벌을 받지 않는다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를

가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활 수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활능력의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

(1) 종사자로부터 인격존중을 받을 권리 보호

장기요양등급을 받은 노인은 자신의 개인 일상생활 유지와 가족 및 지역사회와 관계를 지속적으로 유지하기 위해 방문요양서비스를 선택하고 그에 따른 인격적 존중을 받고 싶어 하며 그러한 권리를 지닌다. 방문요양서비스 요양보호사는 노인과 상호간에 인격적으로 존중하는 조화로운 관계를 유지해야 방문요양서비스를 원활하게 제공하고 서비스의 효과성을 높일 수 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설의 장은 종사자와 요양보호사, 서비스 이용 노인을 대상으로 최소 연 1회 이상 노인 인권과 관련된 교육을 실시해야 한다.
- 노인 인권 교육의 내용은 요양보호사의 윤리 강령, 직업적인 태도, 노인의 인권 개념과 영역, 방문요양서비스 시 노인이 갖는 권리, 인권 관점에 근거한 실천과 서비스 방법에 관한 내용과 함께 노인에 대한 요양 서비스의 질을 제고하기 위한 실무 교육에 이르기까지 다양한 내용으로 구성되어야 한다.
- 특히 노인이 자신이 누릴 수 있는 권리를 정확히 알아야 자신의 권리를 행사할 수 있다는 점을 고려해 노인을 대상으로 한 인권교육을 강화해나가야 한다.
- 존엄한 존재로 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 종사자와 방문요양서비스를 직접 진행하는 요양보호사는 서비스 과정이나 의사소통 과정에서 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- 노인의 의사를 최대한 수용하고 존중해야 하며, 의사표현에 제한이 있는 노인에게는 문자, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로라도 의사를 표현할 수 있도록 해 이를 서비스에 반영해야 한다.

(2) 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 보호

재가노인복지 서비스를 이용하는 노인은 자신이 살아온 생활양식과 문화를 유지하면서 자신만의 고유한 공간을 지키고자 하는 욕구가 있다. 따라서 방문요양 서비스를 제공하는 종사자와 요양보호사는 노인 부부나 독거노인 가정의 경우 의료, 간호, 복지 서비스를 제공하는 데 환경적으로 많은 제약이 있지만 이를 염두에 두고 노인의 권리를 보호해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 시설 종사자들이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스는 요양보호사가 노인에게 1:1 돌봄 서비스를 기본으로 진행하기 때문에 노인의 선호도와 생활양식을 존중해야 한다.
- 사회복지사나 요양보호사가 노인의 건강 기능 향상에 도움이 될 것이라 전문적 판단을 했더라도 노인이 거부하거나 싫어하는 서비스를 강요해서는 안 된다.
- 서비스 제공 편의를 이유로 노인의 동의 없이 노인의 헤어스타일을 바꿔서는 안 된다.
- 방문요양서비스 시간 내에 요양보호서비스 업무를 마치기 위해 노인에게 식사 시간에 필요 이상으로 식사를 빨리 마치도록 요구한다든지 외출 시 귀가하는 길에 빠르게 걷기를 재촉한다든지 하지 말고 노인의 신체 기능과 인지 기능을 고려해 서비스를 제공해야 한다.

(3) 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 보호

요양보호사는 합리적 이유없이 노인의 성별, 자녀나 부양의무자 유무, 종교, 건강 상태, 용모 및 신체조건, 출신 지역이나 경제 상태 등을 이유로 차별하지 않아야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 성별이나 교육 수준, 신체 기능 수준, 일상생활 동작 능력이 낮다는 이유로 서비스 이용에 차별을 두어서는 안 된다.
- 노인이 질병이나 일상생활 동작 능력의 저하로 인해 다소 부적응적인 행동이나 이

상행동을 하더라도 비난해서는 안 된다.

- 재가노인복지시설의 장은 사회복지사나 담당 요양보호사 등에 의해 노인에 대한 차별 행위가 일어난 경우에는 상담을 통해 차별 행위자의 태도와 행동의 개선이 이루어질 수 있도록 조치를 취하고, 차별을 당한 노인의 심리적 안정을 도모하기 위한 상담 등을 지원해야 한다.

(4) 서비스 내용과 과정에 대한 알 권리 보호

방문요양서비스를 제공하는 과정에서 요양보호사와 종사자가 흔히 저지르는 실수 중 하나는 서비스의 내용과 과정에 대한 정보 제공과 고지 없이 서비스를 제공하는 것이다. 특히 치매 노인이나 와상 노인에게는 의사를 묻지 않고 정해진 업무만을 기계적으로 수행할 수도 있다. 그러나 반복되는 일상서비스라도 서비스 내용과 서비스 과정을 설명하고, 더 필요한 부분은 무엇이고, 불편한 점은 없는지, 기분은 어떤지 등 계속 대화를 나눔으로써 서비스에 대한 정보를 제공하고, 제공되는 서비스와 그 과정에 대해 노인의 알 권리를 충분히 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인은 제공되는 방문요양서비스의 내용, 본인 부담 비용 등의 정보에 대해 알 권리를 보호받아야 한다.
- 방문요양서비스 과정 중에 요구하는 노인의 자유로운 의사 표현은 존중되어야 하며 방문요양서비스 영역에 대한 선택의 권리를 보호해야 한다.
- 재가노인복지시설은 정기적인 상담을 통해 노인의 변화되는 욕구와 건강, 기능 상태 등을 파악해 방문요양서비스의 구체적인 목표와 내용을 수정, 보완해야 한다.
- 노인은 자신이 선택할 수 있는 방문요양서비스의 범위와 내용, 서비스 일정에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야 한다.
- 만약 노인의 방문요양서비스 욕구와 필요를 충족시키기 위한 요양보호사의 자원이

충분치 않을 경우, 재가노인복지시설은 이를 충족시키기 위한 다른 자원을 동원 또는 연계하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.

- 노인의 요청에 의하지 않고 방문요양서비스를 변경해야 할 사유가 발생할 경우, 응급상황을 제외하고는 사전에 노인 본인과 가족에게 통보하고 동의를 얻어야 한다.

(5) 학대와 부적절한 처우를 받지 않을 권리 보호

노인은 신체·언어·정서적 학대 및 성적 학대, 재정적 착취, 방임 및 자기방임, 유기 등으로부터 보호받을 권리가 있다. 신체적 학대는 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위이다. 언어·정서적 학대는 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통해 노인에게 정서적 고통을 주는 행위이다.

성적학대는 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등과 같은 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위이다. 재정적 착취는 노인의 동의 없이 재산이나 자금을 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위이다. 방임은 요양보호사가 책임이나 의무를 의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료 지원을 적절하게 제공하지 않는 행위이다.

자기방임은 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료, 간호 처치 등의 최소한의 자기보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위이다. 학대행위가 발생했을 경우 시설은 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호 조치를 신속하게 취해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설은 방문요양서비스 중 노인이 차별이나 학대에 해당하는 구체적인 행위를 인지할 수 있도록 학대 예방교육과 함께 노인학대에 해당하는 행위가 무엇인지 연1회 이상 수급권자에게 교육해야 한다.
- 방문요양서비스 종사자인 요양보호사는 서비스 과정에서 노인 간에 차별이나 학대

가 발생하지 않도록 예방 조치를 취해야 한다.

- 방문요양서비스 과정마다 서비스 내용과 시행 방법을 노인에게 언어적으로 설명하고 불편한 점은 없는지, 기분은 어떤지 등을 지속적인 대화를 시도하도록 한다. 대화가 불가능한 상태의 노인이라 하더라도 동일한 방식으로 서비스를 제공해야 한다.
- 방문요양서비스 중 가족이나 이웃으로부터 재가수급권자가 학대받는 경우에는 노인보호전문기관에 신고해 노인학대 피해를 줄여야 한다.

(6) 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 요양보호권 보호

방문요양서비스는 신체활동 지원, 가사활동 지원, 개인활동 지원, 정서 지원 서비스를 포괄하므로, 노인의 건강권 중에서 일상생활 동작 능력의 유지와 회복, 위생, 주거환경, 사회참여, 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권과 직접적으로 연결되어 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인 개인의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치 활동 참여에 관한 서비스를 제공해야 한다.
- 요양보호사는 노인의 인지 기능 상태와 신체 기능 상태를 고려해 적절한 요양 서비스를 제공하도록 한다. 이때 방문요양서비스를 가사 지원과 일상생활 지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 노인의 여가활동을 지원할 수 있는 다양한 문화, 놀이, 여가, 종교적인 내용 등이 포괄 될 수 있는 정서적인 지원 또한 함께 제공할 수 있도록 한다.
- 방문요양서비스를 제공할 때는 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느낄 수 있는 방법으로 한다. 즉, 노인의 성, 연령, 인종, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 서비스 전달 방법을 통해 서비스를 제공해야 한다.
- 재가노인복지시설의 장은 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 전문적 서비스를 제공할 수 있는 요양보호사를 방문요양서비스 담당자로 배치하고 필요한 경우 서비스 제공 과정과 방법에 대한 사전 교육을 실시해야 한다.

- 노인에게 제공할 방문요양서비스의 내용에 대해 상세하게 설명하고, 세부적인 서비스 선택과 이용에 있어 자기결정권이 충분히 보장됨을 인식시킨다.
- 노인의 신체·심리·사회적 상황을 고려해 초기 방문요양서비스 제공 시 불편함은 없는지 지속적으로 관찰한다.
- 노인에게 신체활동 지원 서비스, 일상생활 지원 서비스, 개인활동 지원 서비스 등을 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 또한 요양보호사는 노인이 방문요양서비스의 내용과 일정에 따라 제시하는 의견을 반영해 재가노인복지시설의 장에게 서비스의 내용과 방법을 수정·보완할 수 있도록 정기적인 보고를 통해 서비스의 효과성을 높이도록 한다.

2) 신체활동 지원 서비스

방문요양서비스 수급권자인 노인이 앓고 있는 질환은 대부분이 만성 퇴행성 질환이므로 적극적이고 지속적인 관찰과 치료가 필요하다. 노인에게는 자신의 질환 상태에 맞는 욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공의 권리를 기본으로 해 맞춤형의 요양보호 지원 서비스를 받을 권리가 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리

- 안전한 환경에서 생활할 권리
- 적절한 배변 서비스를 받을 권리
- 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제3조

모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제9조

사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.

인권보호
실천원칙

(1) 안전한 환경에서 생활할 권리 보호

유엔 인간정주위원회(HABITAT)에서는 “적절한 주거란 적절한 공간, 적절한 안전, 적절한 조명과 통풍, 적절한 기본적 인프라, 적절한 사생활, 적절한 위치가 모두 보장되는 것을 의미한다”고 언급한 바 있다. 노인의 주거권은 단순한 주거가 아니라 적절성의 개념이 보장된 주거 생활 형태를 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 건강 상태에 따라 이동하는 데 주거 환경의 위험 요소를 줄일 수 있도록 노력해야 하고 화장실 등에는 미끄럼 방지용 깔판을 설치한다.
- 가능하면 적정 실내온도, 적정 습도, 자연 채광 등 주거 환경에 영향을 미치는 자연 조건도 관리한다.
- 환기 시에는 바람이 노인에게 직접 닿음으로써 호흡기 질환을 유발하지 않도록 간접 환기 방법을 사용한다.

(2) 적절한 배변 서비스를 받을 권리 보호

가정에서 생활하는 노인 중에는 대소변을 스스로 관리할 수 없는 노인들이 있으며, 배변 서비스를 지원하는 요양보호사는 배설보조기 등의 복지용구를 사용하거나 화장실 이동 보조를 통한 배변 서비스가 진행된다. 이때 노인은 자이존중감에 상처를 입지 않으면서도 위생적이고 안전한 배변 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 기저귀를 착용한 노인이 배변과 배뇨를 했을 경우, 최대한 신속하고 안전하게 기저귀를 교체해주어야 한다.
- 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요하며 노인이 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다.
- 요양보호사는 직무 수행상의 사고로 인해 노인에게 위험을 초래하지 않도록 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리

재가 생활 노인은 자유로운 이동과 지역사회 외부 활동, 사회복지기관 및 문화교육 기관에 참여하기 위해 자유롭게 외출할 권리가 있다. 즉, 노인은 침상 내의 이동, 실내 이동과 보행, 산책 및 외출 등의 이동과 관련된 욕구를 충족하기 위해서 기능 상태에 따라 체위 변경, 휠체어의 이용, 보행 보조 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인에게 가정 내부에서 자유롭게 이동하고, 지역사회로 외출할 기회를 충분히 제공해야 한다.
- 중증 질환 노인이나 치매 노인의 경우 낙상 및 골절, 실종 등의 위험이 있어 산책이나 외출 시 보호자 또는 요양보호사가 항상 동행해 사고를 방지해야만 한다.
- 배회 증상이 있는 치매 노인에게는 가정 내 배회 공간 등을 마련해 안전한 배회 환

경을 조성하고 위험을 초래할 환경적인 요소는 치워야 한다.

- 노인의 잔존 능력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 요양보호와 서비스를 제공해야 한다.

사례 : 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.’

인권 보호 실천 원칙

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

3) 일상생활 지원 서비스

방문요양서비스 중에서 영양 및 식사, 의복 세탁, 세면, 구강 청결, 두발 관리, 배변 등의 일상생활 지원 서비스는 방문요양보호사의 주된 업무이기도 하다. 따라서 요양보호사는 일상생활 지원 서비스를 잘못 수행할 경우 노인의 신체적 건강 유지와 심리적 자존감에 손상을 줄 수 있는 민감한 활동임을 염두에 두고 서비스를 제공해야 한다. 또 영양 및 식사 서비스는 기본적인 생리적 욕구이자 생명 유지에 필수적인 인권 영역이므로 방문요양서비스 제공 과정에서는 가정의 여러 가지 한계 상황에도 불구하고 질 높은 서비스를 제공하기 위해 최대한 노력해야 한다. 또한 이동 능력이 떨어지는 노인은 생활공간이 제한돼 우울 성향이 높아지고 삶의 의욕이 상실되어 일상생활 동작 능력이 더욱 저하되는 문제가 있다. 따라서 이러한 노인을 위해서는 보행 보조와 이동 보조, 외출 지원 서비스를 수행해야 한다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천 원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리
개인적 선호에 따른 의복 착용의 권리
깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제19조

사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지닐 권리와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.



인권보호 실천원칙

(1) 질 높은 영양 및 급식 서비스 받을 권리 보호

충분한 영양 섭취와 양질의 식사는 인간의 생명과 건강을 유지하는 데 필수인 생리 욕구이며, 노인의 개인적 질환과 욕구에 맞는 식사 지원 서비스로 생의 만족과 즐거움을 주어야 한다. 그러므로 노인은 자신의 기호에 맞는 충분하면서도 균형 잡힌 영양 급식과 건강과 기능 상태에 적합한 안전한 식사 보조 서비스를 받을 수 있는 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존 능력을 유지하며 자립 능력을 고양시키기 위해 가정 내에서 질 높은 전문적인 수발과 일상생활 지원 서비스를 제공해야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려해 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 지원해야 한다.
- 노인의 선호와 기호를 반영하는 식단을 마련해 노인들이 평소 먹고 싶어 하던 음식을 먹을 수 있도록 배려해야 한다.
- 음식을 씹거나 삼키는 기능이 저하된 노인을 위해서는 유동식 등 삼키기 쉬운 부드러운 음식을 제공해야 한다.
- 치매 등으로 인해 식사하는 방법을 인지하지 못하는 노인에게는 식사 방법을 설명해 주고 스스로 먹을 수 있도록 말로 돕고 필요한 부분에서만 식사 보조를 한다.
- 식욕은 심리적 영향을 받기 쉬우며 건강과 기능의 악화가 식사량의 변화에 직접적인 영향을 미치므로 하루 동안의 식사 섭취량, 식욕 상태, 운동량을 고려해 노인이 안정된 상태에서 즐겁게 식사할 수 있도록 배려해야 한다.

(2) 개인적 선호에 따른 의복 착용 권리 보호

인간의 가장 기본적 욕구는 의식주로서 노인은 자신이 선호하는 색상과 스타일의 위생상 문제가 없는 깨끗한 의복을 착용할 권리가 있으며 수건 등의 위생용품과 침구류 역시 위생상 문제가 없는 깨끗한 것을 사용할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 의복과 관련한 개인적 선호를 언어로 표현하는 데 제한이 있는 노인을 위해서는 비언어적 의사소통법을 활용해 다양한 의복 색상과 스타일을 보여줌으로써 노인의 의복 선택권을 보장하기 위해 노력해야 한다.
- 의복과 침구류의 청결 상태를 주기적으로 점검해 수선 또는 세탁하고 깨끗한 의복과 침구류를 제공해야 한다.

(3) 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리 보호

노인은 본인의 가정에서 안전하고 깨끗한 환경을 유지하며 생활할 권리가 있으며 세면과 면도, 손발 관리, 구강 관리, 회음부 관리, 두발 관리 등의 개인위생을 유지하는 데 필요한 서비스를 받을 권리가 있다. 특히 두발은 위생 관리뿐 아니라 심미적 의미도 있으므로, 개인의 선호에 따라 헤어스타일을 선택할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 건강 상태와 일상생활 동작 능력 수준을 고려하되, 가능하면 노인 스스로 개인위생을 관리하도록 해 잔존 능력을 유지시키는 것이 바람직하다.
- 구강 내 염증과 구취를 예방하고, 식욕을 증진시키기 위해 구강 관리를 철저히 하고, 의치를 청결하게 관리할 수 있도록 한다.
- 얼굴, 손발 등을 깨끗이 닦고 관리해 혈액순환을 돕고 개인위생과 청결을 유지하도록 도와야 한다.
- 노인 스스로 할 수 있다고 판단되고 또한 노인이 스스로 하기를 원할 경우 간단한 청소나 속옷 정리, 집안일 등의 청결 활동을 자발적으로 하도록 하되, 노인이 원하지 않는 경우에는 이러한 청결 활동을 시켜서는 안 된다.
- 정기적으로 집 안을 청소하고 환기를 해 청결하게 관리해야 한다.
- 요양보호사는 직무 수행상의 사고로 인해 재가 서비스를 받는 노인에게 위험을 초래하지 않도록 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

4) 개인활동 지원 서비스

방문요양서비스는 노인의 건강 상태와 기능 상태에 따라 개인활동 지원 영역과 범위가 결정된다. 건강 상태가 양호한 노인은 지역사회에서 유지해온 기존의 관계, 특히 가족이나 의미 있는 사람과 만남을 지속하고 자신이 좋아하는 장소에 가보거나 즐겨 하던 활동을 계속하고 싶은 욕구를 가진다. 일반적으로 이러한 욕구는 외출 또는 외부 활

동 참여, 친인척 이웃 방문, 여가문화기관 이용 등 다양한 형태의 서비스로 지원하고 있으나 때에 따라서는 이러한 개인활동 지원의 욕구가 잘 채워지지 않는 경우가 많다. 다음은 개인 활동 지원 서비스와 관련된 인권 항목이다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권 지역사회 여가문화 서비스 이용 권리 종교의 자유를 보장받을 권리</p>				
<p>인권 기준</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="286 822 651 1007"> <p>세계인권선언 제18조 모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.</p> </td> <td data-bbox="651 822 1041 1007"> <p>활발능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다. 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제18조 사람은 누구나 사상·양심·종교의 자유를 누릴 권리를 가진다.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="286 1016 651 1210"> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활 수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생</p> </td> <td data-bbox="651 1016 1041 1210"> <p>경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p> </td> </tr> </table>	<p>세계인권선언 제18조 모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.</p>	<p>활발능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다. 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제18조 사람은 누구나 사상·양심·종교의 자유를 누릴 권리를 가진다.</p>	<p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활 수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생</p>	<p>경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p>
<p>세계인권선언 제18조 모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.</p>	<p>활발능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다. 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제18조 사람은 누구나 사상·양심·종교의 자유를 누릴 권리를 가진다.</p>				
<p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활 수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생</p>	<p>경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p>				

인권보호 실천원칙

(1) 안정된 노후를 살아갈 수 있는 건강유지권 보호

건강권은 보건의료 서비스뿐만 아니라 노인이 건강한 삶을 영위할 수 있는 환경을 만들기 위한 광범위한 사회경제적 요인들과 기저의 결정 요인까지 포함하는 개념이다. 앞서 언급했듯이 건강권은 질병의 시의적절한 치료뿐 아니라 안전한 식수와 적절한

위생, 그리고 안전한 식품 공급, 영양과 주거, 건강한 직업적 환경과 관련된 건강 관련 교육과 정보에 대한 접근권 등의 다양한 변수까지 포함하는 포괄적 권리이다. 그리고 건강이 단순히 질병이나 허약함이 없는 상태가 아니라 심리적·사회적 안녕 상태를 포함하기 때문에 주거, 노동, 사회보장, 사회참여, 평등, 차별적 처우의 금지, 사생활 보호, 정보접근권 등의 다양한 인권 항목과 밀접하게 연관되어 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설은 요양보호사를 대상으로 노년기의 건강관리, 질병 치료 및 요양 서비스 방법 등에 대한 교육을 지속적으로 실시해 종사자의 서비스 역량을 강화해야 한다.
- 요양보호사는 노인의 건강 상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지해 적절한 방문요양서비스를 제공해야 한다.
- 요양보호사는 노인의 심리, 건강 등과 관련한 서비스를 위해 보호자와 다양한 의사소통 방법을 유지해 노인의 질병 상태나 치료 상황에 대해 수시로 알리고, 상호 협력해 적절한 건강 및 의료 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다.
- 노인에게 제공하는 건강 서비스의 내용을 구체적으로 기록하고, 제공한 서비스에 대해 노인과 가족에게 상세하게 알려야 한다.

(2) 지역사회 여가문화 서비스 이용 권리 보호

노인이 여가문화 활동에 참여하는 것은 노년의 우울감과 무력감을 감소시켜주고 일상생활의 활력을 제공하는 긍정적인 자원 요소이다. 그러므로 요양보호사는 노인의 신체 기능 저하를 이유로 여가문화 활동을 제약해서는 안 되며 다양한 참여 기회를 인정하고 충분히 제공받을 수 있도록 도와야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 여가 활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사

할 수 있도록 한다.

- 노인들의 사적인 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- 노인에 대한 여가 및 문화생활은 자유롭고 선택적인 활동이어야 하므로, 다양하고 충분한 여가문화 서비스를 제공하고 노인들이 스스로 참여 여부를 선택할 수 있어야 한다.
- 요양보호사는 노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 권장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계를 증진하기 위해 노력해야 한다.
- 노인의 여가문화생활 참여 동기가 낮은 점을 고려해 참여를 적극적으로 권유하되, 노인 개개인의 서비스 선택 및 자기결정권을 침해해서는 안 된다.

(3) 종교의 자유를 보장받을 권리 보호

노년기에 종교 활동은 영적 안녕감과 긍정적인 기대효과를 주는 매우 의미 있는 것이므로 노인 개개인의 종교 선택과 신념에 따른 종교 의식을 행할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종교 활동은 자신과 타인을 이해하는 데 도움이 되고 우울감, 무력감을 감소시키며 자기 수용의 좋은 방법이 되므로 재가 노인이 종교 활동을 계속할 수 있도록 노력해야 한다.
- 요양보호사의 개인적인 종교 성향으로 노인에게 특정 종교를 믿게 하기 위해서 종교적 신념의 변화를 요구하거나 종교 행사에 참여하기를 강요해서는 안 된다.

5) 정서 지원 서비스

모든 사람은 자신의 의견을 자유롭게 표현할 권리를 지닌다. 누구나 사람은 다양한 방법을 통해 직·간접적으로 의사를 표현하거나 언어적·비언어적인 행동으로 의사표

현을 하면서 자신의 욕구나 생각, 의견이나 감정을 표출한다. 의사소통이나 표현의 자유권은 의사소통 기술이나 표현 능력과는 무관하게 기본적으로 보장되어야 하는 권리이다. 그러므로 의사소통의 권리는 인지장애나 언어장애 등 표현 능력이 상실되었다 할지라도 보장되어야 할 권리이다.

의사소통 과정에서 감정 소통, 마음 소통의 욕구를 이해하지 못하면 대화나 관계에서 노인을 소외시키거나 배제할 가능성이 많다. 이는 요양보호사가 노인의 느낌과 감정을 임의로 추측, 예측하거나 묵살함으로써 노인의 인권을 침해할 환경을 조성하는 원인이 된다. 따라서 노인이 불편함과 고통을 자유롭게 표현하게 하고 이를 해결하기 위한 제도적 장치를 마련해, 노인의 의사소통과 고통 처리에 관한 권리를 보장해야 한다. 또한 가족 및 부양자는 노인이 원하는 만큼 자주 외출하도록 지지하고 지원하는 것이 지역사회와의 교류를 통한 사회권을 보장하는 것임을 중요하게 인식해야 한다.

궁극적으로 노인 당사자가 결정한 외출이나 친인척 간의 교류, 다른 사회적 관계를 유지하는 것이 노인의 건강 유지에 도움이 될 수 있다. 다만, 노인이 외출하여 자주 술을 마신다거나 심각하게 늦은 귀가는 노인의 건강과 안전을 위협할 수 있는 일이므로 무조건적 수용에는 합리적 판단이 필요하다.

이와 같은 일련의 과정에서 가장 중요한 것은 노인과 정서적인 유대 관계를 지속하고 원활하게 이뤄지는 의사소통이다. 상황마다 변하는 노인의 심리와 욕구에 현실적으로 즉각 대처하기 어려운 생활 여건에 대해 요양보호사가 자신감과 신뢰를 갖고 노인과 이야기하고 함께 2차 대안을 마련하거나 혹은 다른 욕구로 대처함으로써, 해결하기 어려운 과제에 매달려 에너지와 비용을 소모하기보다는 노인의 만족을 도출해낼 수 있는 새로운 방안을 모색하는 지혜가 필요하다.

요양서비스에서 인권을 실현하는 길은 노인의 목소리를 듣는 것에서 시작된다. 따라서 요양보호사는 노인과 ‘함께 해결해나간다’는 마음으로 꾸준히 대화하고 대안을 모색해나가야 한다. 인권은 일방적인 것이 아니라 상호간에 존중에서 실현되는 가치이다. 다음은 정서지원 서비스와 관련된 인권 항목이다. 정서지원 서비스와 관련하여 노인은 자유로운 의사표현과 소통의 권리, 자유롭게 정보통신을 이용할 권리, 고통의 표

현과 해결을 요구할 권리 등을 갖고 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>자유로운 의사 표현과 소통의 권리 자유로운 정보통신을 이용할 권리 고충 표현과 해결을 요구할 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제12조 누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p>

인권보호 실천원칙

(1) 자유로운 의사표현과 소통의 권리 보호

노인은 누구나 자유롭게 자신의 의견과 욕구를 표현함으로써 삶의 질을 향상하고 도모할 권리를 가진다. 이러한 권리는 노인의 개인의 능력과는 무관하게 모든 노인이 보장받아야 할 권리이다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 요양보호사들은 서비스 과정이나 의사소통 과정에서 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- 노인의 의사를 수용하고 최대한 존중해야 하며, 의사표현에 제한이 있는 노인과 의

사소통을 하기 위해 글쓰기, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로 노인이 의사를 표현할 수 있도록 하며 방문요양서비스 진행 시 반영해 정서 지원을 해야 한다.

- 요양보호사는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며, 공손한 태도로 서비스를 진행해야 한다.
- 의사표현 능력이 있는 노인의 의견을 수렴하기 위한 욕구조사를 정기적으로 실시해야 한다.
- 의사표현 능력이 부족한 노인의 잠재된 욕구를 파악하기 위해 가족 및 부양자와 정기적인 상담을 실시해야 한다.

(2) 자유롭게 정보통신을 이용할 권리 보호

의사소통과 표현의 자유로운 권리 보장은 의사소통 수단을 자유롭게 이용할 권리 보장의 의미를 함축하고 있다. 노인은 이웃과의 교류나 의사소통을 할 때 유·무선 전화기, 편지나 우편물, 신문, 인터넷 등 다양한 의사소통 수단 활용에 제약을 받아서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인은 자유롭게 유·무선 전화기를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등의 개인적 통신의 권리를 최대한 보장해야 한다.
- 노인의 요청이 있는 경우 개인적 서신을 대필하거나 전화 걸기 대행, 인터넷 검색 대행 등 자유로운 정보통신 생활을 보조해주어야 한다.

(3) 고충의 표현과 해결을 요구할 권리 보호

재가 노인은 본인의 가정에서 요양서비스를 받는 형태이므로, 정서 지원 영역에서도 불편한 고충을 표현하고 해결을 요구할 권리를 지닌다. 요양보호사는 노인의 보편적 욕구 실현뿐만 아니라 노인의 개별적, 선택적, 보완적 욕구 등을 끊임없이 파악해 이를 충족시킬 수 있는 서비스의 양과 질 개선에 노력해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호

하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이나 보호자가 불편을 제기할 경우 재가노인복지시설은 즉각 해결하기 위해 필요한 조치를 취해야 한다.
- 노인이나 보호자가 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 대우 및 불이익을 주어서는 안 된다.

6) 종사자의 인권을 존중할 의무

그동안 노인 인권은 노인 당사자의 인권 보호를 중심으로 논의돼, 서비스 제공자인 종사자의 인권에 대해서는 충분한 고려가 이루어지지 못했다. 그러나 종사자 역시 봉사전문직 노동자로서의 권리가 있으므로, 노인을 돌보는 종사자의 인권을 존중할 책임이 있으며 이를 성실하게 이행해야 한다.

장기요양서비스 종사자의 노동조건이나 환경은 노인들에게 제공하는 서비스의 질적 수준을 결정하는 중요한 요소이다. 따라서 종사자의 인권이 충분히 보장되지 않는다면 노인의 인권 또한 충분히 보장하기 어려울 수 있다. 따라서 종사자의 인권과 서비스 이용 노인의 인권은 함께 논의되고 존중되어야 한다.

최근 들어 서비스 과정에서 발생하는 노인으로부터의 폭력, 특히 이용 노인과 보호자에 의한 폭언과 폭행, 성희롱, 과도한 감정노동 등이 새로운 인권 이슈로 떠오르고 있다. 재가노인복지시설의 경우 지나친 시장 경쟁으로 인해 노인의 선택권이 강화되면서 장기요양서비스에 대한 과도한 요구와 불만 제기 등이 폭력으로 확대되는 사례도 발생하고 있다. 이로 인해 종사자는 사기 저하와 의욕 상실은 물론 신체적·정신적 질병을 앓아 결과적으로 산재발생률과 이직률이 높아지는 결과를 낳고 있다. 또한 재가노인복지시설 종사자의 임금 수준, 근로시간, 휴가 및 보상제도, 교육 훈련 등 노동환경 전반이 열악한 것으로 지적되고 있다.

국가인권위원회도 2012년 6월 '요양보호사 노동 인권 개선 정책권고'를 통해 보건복지

지부, 고용노동부, 지방자치단체, 국민건강보험공단 등에 요양보호사의 노동인권 보호를 위한 각종 보호 조치 마련과 제도의 개선, 근로 감독 강화, 지자체의 실질적 관리 감독, 폭력 및 성희롱 예방과 대처를 위한 매뉴얼 마련, 이를 위한 수급자 및 수급자 가족의 교육을 제도화할 것을 권고했다.

이 과정에서 종사자들의 인권을 존중할 의무와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



종사자의 권리		종사자의 인권을 존중할 의무
인권 기준	세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.	개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.
	세계인권선언 제23조 모든 사람은 노동할 권리, 직업을 자유롭게 선택할 권리, 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리, 실업으로부터 보호 받을 권리를 가진다. 모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.	경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조 가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리가 포함된다.
	세계인권선언 제24조 모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.	경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제7조 가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.
	세계인권선언 제30조 이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는	

1) 종사자의 인권을 존중할 의무

재가노인복지시설의 장, 서비스 이용 노인, 가족, 동료 종사자는 재가노인복지시설 종사자의 인권 향상을 위해 다음과 같은 실천 원칙을 이행해야 한다.

- 재가노인복지시설은 종사자에게 방문요양서비스 제공과 노인 인권 보호에 대한 책임만을 강조해서는 안 되며 종사자의 인권 보호를 위한 구체적인 실행 계획을 수립해 집행해야 한다.
- 재가노인복지시설은 노인이나 가족에게 종사자의 인권을 존중할 의무가 있음을 공지하고, 서비스 이용 계약서에 이에 관한 조항을 삽입해 종사자 인권침해 사례 발생 시 조치 사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.
- 재가노인복지시설은 종사자를 대상으로 한 인권교육과 전문 서비스 교육을 통해 노인의 인권에 대한 인식 향상과 동시에 노인 등이 종사자의 인권을 침해하는 행위를 사전에 예방하고 자신의 권리를 지킬 수 있는 역량을 강화해나가야 한다.
- 재가노인복지시설은 종사자와의 정기적인 상담을 통해 서비스 제공 과정의 어려움이나 인권침해 사례 등을 확인하고, 이를 개선할 수 있는 조치를 적극적으로 취해야 한다.
- 재가노인복지시설의 장은 종사자의 소진(burnout)을 예방하기 위한 조치를 적극적으로 강구하고, 종사자의 후생복리를 증진시키기 위한 특별한 노력을 기울이는 것이 바람직하다.
- 재가노인복지시설의 장은 종사자의 노동환경과 처우를 개선하기 위해 지속적인 노력을 기울여야 한다.
- 종사자의 노동조건을 열악하게 하는 각종 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.

사례 : 치매 문제 행동으로 종사자에 대한 성희롱

‘A노인(65세, 남성)은 알코올성 치매로 경증 치매 증상을 보여 가족들의 의뢰로 방문요양서비스를 받고 있다. A노인은 인지 기능과 신체 기능의 약화로 지남력 장애와 주의력 결핍 증상을 보여 혼자서는 생활하기가 어려운 상황이다. 문제 행동으로는 혼자 있는 시간에는 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 더 이상 할 수 없게 되었다.’

인권 보호 실천 원칙

- 재가노인복지시설은 노인이나 가족에게 종사자의 인권 보호에 관한 의무가 있음을 공지하고, 서비스 이용 계약서에 이에 관한 조항을 삽입해 종사자 인권침해 사례 발생 시 조치 사항을 사전에 알리고 동의를 받아야 한다.
- 또한 재가노인복지시설은 종사자를 대상으로 한 인권교육과 전문 서비스 교육을 통해 인권에 대한 인식을 증진시키고 동시에 노인 등으로부터의 인권침해 행위를 사전에 예방하고 자신의 권리를 지킬 수 있는 역량을 강화해나가야 한다.

4. 서비스 종결 단계

1. 종결 상담 및 추후 서비스

방문요양서비스 이용을 통한 노인의 기능 호전, 가족의 부양, 장기 입원 또는 시설 입소 등의 사유로 방문요양서비스를 종결하고자 할 경우, 노인과 보호자는 서비스 종결 의사를 자유롭게 표현하고 스스로 서비스 종결을 결정할 권리가 있다. 그러므로 재가노인복지시설은 노인의 종결 사유에 대한 상담을 통해 노인과 보호자의 자율적 종결 결정을 따라야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인

권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

의사 표현의 자유
서비스 종결의 자기결정권
부당한 사유로 서비스 종결당하지 않을 권리
지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권
사생활 보호 및 비밀 보장을 받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

(1) 의사표현의 자유권 보호

노인과 가족 등의 보호자는 방문요양서비스가 더 이상 필요하지 않거나 시설입소 등의 계획이 있을 때 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 권리가 있다. 만약 의사표현 능력에 제한이 있는 노인은 가족 등의 보호자가 대신해 노인의 의사를 표현할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스 종결을 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 장기요양기관과 보호자는 부당한 강요나 종결에 따른 의사 결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 자율적 의사 결정 능력이 없다고 객관적으로 증명된 경우를 제외하고 어떤 경우에도 노인의 서비스 종결과 관련된 결정을 대리해 행사해서는 안 된다.

(2) 서비스 종결의 자기결정권 보호

노인의 기능 회복, 가족 부양 등의 사유로 시설 입소, 장기 입원 등으로 부득이하게 방문요양서비스를 지속할 수 없는 경우 노인은 스스로 서비스 종결을 결정할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 자발적 서비스 종결 결정에 따라 종사자가 서비스 종결 업무를 수행하는 과정에서 종사자는 장기요양급여 비용을 정산하고 비용 명세서 내역과 영수증을 노인에게 발부해야 하며, 노인과 보호자가 재가노인복지시설에서 제공한 방문요양서비스 이용 기록을 요구할 경우 그 기록을 제공해야 한다.
- 노인과 보호자의 방문요양서비스 종결 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 서비스 종결을 반복시키는 회유, 강요, 협박 등 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.

(3) 부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리 보호

방문요양서비스를 받는 과정에서 노인은 서비스를 통해 자신의 욕구를 충족할 수 없거나 안전하고 편안한 가정 내에서 방문요양서비스를 받는 데 위협이 있거나 본인부담금 등의 비용을 장기간 납부하지 않는 경우를 제외하고는 서비스 종결을 당하지 않을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설의 사정으로 인해 부득이하게 방문요양서비스 계약 해제와 서비스를 종결할 경우에도 노인과 보호자에게 서비스 종결의 사유에 대해 이해하기 쉽고 상세하게 설명하고, 의사 결정 과정에 노인과 보호자를 참여시켜야 한다.
- 재가노인복지시설에서 계약 해제와 서비스 종결 조치를 먼저 요구할 경우, 상당한 예고 기간(적어도 1개월 이상)을 두고 계약의 해제를 서면으로 통보해야 한다.
- 재가노인복지시설의 사정으로 서비스를 종결하는 경우에도 노인에게 필요한 정보를 제공하고, 필요한 서비스와 지원을 제공해야 한다.
- 비자발적으로 서비스를 종결하는 노인이 마지막으로 방문요양서비스를 제공받는 날까지 최선의 서비스를 제공해야 하며, 서비스 종결을 이유로 차별적 처우를 해서는 안 된다.
- 노인이 서비스 종결과 관련된 부당성을 호소하고 권리 보장을 요구할 수 있는 법적 절차와 권익옹호기관에 관한 정보를 상세하게 제공해야 한다.

(4) 지역사회와 다른 서비스에 대한 정보접근권 보호

방문요양서비스가 종결되더라도 노인의 지역사회와의 사회권과 교류권을 보장하기 위해 재가노인복지시설에서는 노인에게 필요하다고 생각되는 정보를 안내해 정보접근권을 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 재가노인복지시설의 장과 사회복지사는 노인의 서비스 종결 시 노인에게 필요할 수 있는 건강보험 등의 급여, 지역사회와 다른 시설에서 제공하는 서비스와 급여 등의 지역자원과 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해두어야 한다.
- 만약 노인과 보호자가 지역사회 내의 재가노인복지시설 관련 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법으로 제공해야 한다.

(5) 사생활 보호 및 비밀 보장을 받을 권리 보호

재가 노인이 요양보호서비스를 종결하고자 상담을 할 때 나는 대화 내용은 어떤 경우에도 목적 외 사용할 수 없다. 재가 노인은 사생활 보호와 비밀 보장에 대한 권리를 충분히 향유할 수 있어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 방문요양서비스 기관은 노인의 이용 상담 단계부터 해당 노인에게 제공한 서비스 내용과 기능 상태 등에 관한 상세한 기록을 남기고 보존해야 한다.
- 노인과 보호자가 타 재가노인복지시설이나 병원 입원을 위해 서비스 내역 등에 관한 기록에 접근하기를 요구할 경우, 정보 접근 기회를 제공하고 이해하기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 한다.
- 노인과 보호자가 서비스 내역 등에 관한 기록을 활용하고자 할 경우, 복사 또는 파일 등 노인과 보호자가 원하는 형태로 기록을 제공해야 한다.
- 재가노인복지시설 종사자와 요양보호사는 서비스가 종결된 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 알게 된 노인의 개인정보에 대해 비밀 보장의 원칙을 준수해야 한다.



사례 : 치매 노인의 일방적인 의견만 듣고 서비스 종결에 대한 일방적인 통보

“보호자: 우리 어머니는 2등급에 24시간 누워 있고 점심 식사 한 끼 챙겨주는 일이 전부인 요양 서비스인데, 어르신 의견 하나 존중해주지 않으니 이제 요양보호사 오지 말게 하라시니 서비스를 중단해야겠네요. 그리고 왜 어머님 등에 파스는 떼었는지요? 어머님이 떼지 말라고 했는데 의견을 존중하지 않으셨어요?”

요양보호사: 어머님이 변을 봐 기저귀 케어를 하는데 변이 파스에도 묻어 파스를 떼어야 한다고 어르신에게 말씀을 드렸으나 어머님이 아까워서 안 떼신다고 해요. 새것으로 붙여드린다고 해도 돈이 아까워서 그러니 그냥 붙여놓으라고 하셔서 제가 제 돈으로 새 파스 더 사다드릴 테니, 어머니 건강에 안 좋으니 지금 붙인 파스는 떼고 깨끗한 것으로 바꿔드린다고 이야기했어요.”

👉 인권 보호 실천 원칙

- 가족이 노인의 얘기만을 듣고 잘못된 판단을 할 수 있으므로, 가족과의 상담을 통해 노인에게 제공한 서비스 내용을 정확히 인식시키고 가족의 지나친 개입이 노인에게 대한 요양 서비스를 더욱 어렵게 할 수 있다는 점을 설명해 가족이 협조해줄 것을 요청하는 것이 바람직하다.



II 주·야간 보호서비스

주·야간 보호란 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에서 보호해 신체 활동 지원 및 심신 기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여를 말한다. 주·야간보호는 오전 8시부터 오후 10시 사이를 표준 급여 제공 시간으로 하여 하루 중 일정한 시간 동안만 제공하되, 장기요양기관의 운영 규정에 따라 탄력적으로 운영할 수 있다. 급여제공 시간에는 직원이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 가정에 모셔다 드린 시간까지 포함한다.

주·야간보호센터에서 제공하는 급여의 범위는 신체활동 지원, 기능회복훈련, 간호 및 처치, 치매관리 지원, 응급 서비스 및 기타 영역으로 나뉘어 센터 이용 노인들의 주된 관심사에 대한 욕구를 충족해주고 사회적으로 원활한 관계를 유지할 수 있는 기회를 제공한다, 또한 최근에는 노인을 위한 재활요법 및 여가 활용 방안으로 미술요법, 음악요법, 요가, 웃음요법, 원예요법 등 다양한 프로그램을 실시하고 있다. 주·야간보

인권보호 실천원칙

호서비스는 이처럼 노인들에게 관심사에 대한 욕구 충족, 사회적 관계 유지와 재할 및 건강관리 서비스를 제공함은 물론 가족 간의 노인 수발 역할 감소와 경제적인 부담을 덜어주며 가족들에게는 휴식을 취할 수 있도록 돕는다는 장점이 있다.

1. 서비스 이용 이전 단계

1) 주·야간보호센터 정보에 대한 접근

장기요양서비스 수급권자는 지역사회에서 주·야간 동안 전문화된 요양·간호 서비스를 받을 수 있는 주·야간보호센터를 탐색하게 된다. 주·야간보호센터는 노인과 보호자가 주·야간보호센터 정보를 탐색하는 과정에서 센터의 현황, 서비스 내용, 비용 등에 관한 상세한 정보를 충분히 제시해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리 주·야간보호센터 이용에 관한 정보접근권

인권 기준 세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

(1) 주·야간보호센터 이용에 관한 정보접근권 보호

주·야간보호센터 이용 노인이나 가족 등의 보호자가 주·야간보호센터 이용을 결정하기 위해서는 주·야간보호센터의 위치, 서비스 내용과 본인 부담 비용, 요양보호사 인력 등에 관한 상세한 정보를 손쉽게 얻고 활용할 수 있어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터는 안내 홍보 계획을 세우고, 지역사회의 노인이나 가족 등의 보호자가 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 주·야간보호센터를 체계적으로 홍보하고 지역사회와 지속적으로 교류해야 한다.
- 센터 이용 노인과 가족 등의 보호자가 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홈페이지, 홍보물, 직접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 주·야간보호센터는 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.
- 주·야간보호센터는 이용 접수 상담과 서비스 안내 담당자를 배치해, 체계적인 이용 상담과 프로그램 이용 안내가 이루어질 수 있는 체계를 마련해야 한다.
- 주·야간보호센터 종사자들은 이용 절차 등에 관련된 전화 상담에 친절하고 성실하게 임해야 하며, 센터 이용 노인과 가족 등의 보호자가 필요로 하는 정보를 충분히 제공해야 한다.

2) 이용 상담

노인과 가족 및 부양자가 주·야간보호센터 이용과 관련한 구체적인 정보에 대해 문의와 상담을 희망할 경우 전화 상담이나 센터 방문을 진행해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

의사 표현의 자유
이용 및 이용 절차에 관한 정보접근권
개인정보 및 사생활 보호권



인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

(1) 의사표현의 자유권 보호

노인은 주·야간보호센터 이용 및 서비스 선택과 관련해 스스로 결정할 수 있는 자유권이 있다. 주·야간보호센터에서는 센터 이용 노인의 심신 상태와 생활환경 및 가족의 욕구 선택을 종합적으로 고려해 주·야간보호센터 이용 선택의 자유권을 보장해 필요한 범위 안에서 이를 적절하게 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자나 가족 등의 보호자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 주·야간보호센터 서비스 내용과 선택한 세부 프로그램에 대한 욕구와 의견을 충분히하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 주·야간보호센터의 장기요양서비스 급여 형태를 선택

하는 데 필요한 정보와 노인이 요청하는 도움을 제공해야 하며, 주·야간보호센터 이용에 필요한 내용과 세부 사항 등에 대한 선택을 강요하거나 결정을 대리해서는 안 된다.

- 다만 치매 등으로 인해 자율적이고 합리적인 의사 결정을 할 수 없다고 객관적으로 입증된 경우에 한해서는 민법에서 규정한 법정대리인의 자격이 있는 자가 그 선택과 결정을 대신할 수 있다.
- 주·야간보호센터의 장과 종사자는 노인의 센터 서비스 형태와 세부 서비스 프로그램 선택과 결정에 영향을 미칠 수 있는 부적절한 정보를 제공하거나 주·야간보호센터에 불리한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.
- 주·야간보호센터의 장과 종사자는 노인과 보호자가 필요로 하는 상세한 정보를 제공한 이후에는 주로 노인과 보호자가 얘기할 수 있도록 경청하고 지지해주어야 한다.
- 주·야간보호센터는 센터 운영에 대한 정보 제공 과정에서 사용하는 언어와 정보 전달 방식은 노인의 연령, 학력, 인종, 언어, 문화에 관계없이 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태를 취해야 하며, 언어적 의사소통뿐만 아니라 시청각 자료(그림 등) 같은 다양한 비언어적 방법을 사용하는 것이 바람직하다.

(2) 이용 및 이용 절차에 관한 정보접근권 보호

주·야간보호센터 이용 노인이나 가족 및 보호자가 주·야간보호센터 이용을 염두에 두고 사전 정보를 수집했다고 할지라도 이용하고자 하는 주·야간보호센터에 대한 구체적이고 상세한 정보가 부족할 수 있으므로, 주·야간보호센터 종사자는 이용 노인과 가족 및 보호자에게 센터에 대한 정보를 안내하고 노인의 최우선적인 욕구를 먼저 파악해 상담을 진행해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터는 이용 노인이 주·야간보호센터에서 지원받을 수 있는 모든 서비스 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.

- 주·야간보호센터는 주·야간보호센터 운영과 사업 내용, 지원받는 서비스 계획 등에 대해 자세하게 소개함으로써 상호간의 이해를 증진하고 친밀한 관계를 맺을 수 있도록 도움으로써 주·야간보호센터 서비스에 대한 불안 요소를 최소화해야 한다.
- 주·야간보호센터에서 제공한 정보를 노인이 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이나 추가 설명을 함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 하며 주·야간보호센터 이용 노인의 요양권에 대한 욕구에 부응해 서비스가 잘 진행되고 있는지 점검할 수 있다.
- 주·야간보호센터는 주·야간보호서비스에 관련한 규칙과 제도적인 기준 안에서 제공해야 할 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 주·야간보호센터 서비스 이용에서 느끼는 불편함이나 새로운 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리, 통신·종교 등의 개별적인 활동에 참여할 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.
- 주·야간보호서비스 이용 과정에서 노인이 존중해야 할 요양보호사의 권리에 대해 설명하고 교육해야 한다. 즉, 주·야간보호센터는 이용 노인이 종사자 및 요양보호사를 존중할 권리, 종사자 및 요양보호사에게 비난·욕설 등 공격적인 언행을 하거나 이들이 수치심·불편감 등을 느낄 수 있는 행동을 자제해야 할 의무, 주·야간보호서비스에서 벗어나거나 종사자가 제공할 수 없는 서비스 등 현실적으로 제공이 어려운 과도한 요구를 하지 않을 의무 등을 상세히 설명하고 교육해야 한다.
- 주·야간보호센터는 이용 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 서비스 종결을 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 처리 기제, 이용 노인의 책임, 이용 서비스 계약의 상세 내역 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게 설명해야 한다.

(3) 개인정보 및 사생활 보호

노인이나 가족 및 보호자가 주·야간보호센터를 이용하기 위해 상담할 때 노인의 개인정보나 사생활과 관련된 정보를 종사자에게 제공할 필요가 있으며 또한 제공해야

한다. 이때 노인과 가족 등의 보호자는 전문적 용도로만 사용될 것을 전제로 상담 과정에서 제공한 개인정보와 사생활에 관한 비밀 유지를 보호받을 권리를 가진다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 상담 내용을 종사자가 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.

3) 이용 결정과 이용 계약

장기요양등급을 받은 노인이 주·야간보호센터 이용을 결정할 때 노인 스스로 이용 여부를 결정하고 이용 계약을 체결할 권리가 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리

- 이용센터 선택과 이용 여부의 자기결정권
- 이용 계약 정보접근 및 공정한 계약을 맺을 권리

인권 기준

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

**인권보호
실천원칙**

(1) 이용센터 선택과 이용 여부의 자기결정권 보호

이용 노인은 본인이 주·야간보호센터를 내방해 센터의 위치와 환경, 종사자 현황, 프로그램 현황, 차량 지원 여부 등을 안내받을 수 있으며, 노인의 인지 기능 상태 및 언어 표현 능력에 따라 가족 및 보호자가 권리를 위임받아 진행할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터는 노인과 가족 및 보호자에게 센터에서 지원받을 수 있는 모든 서비스 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.
- 주·야간보호센터는 센터의 운영과 사업 내용, 지원받는 프로그램 계획 등에 대해 자세하게 소개하고 상호간의 이해를 증진하고 친밀한 관계를 맺어 노인이 처음 접하는 주·야간보호센터 이용에 대한 불안 요소를 최소화해야 한다.
- 주·야간보호센터에서 제공한 정보를 노인이 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이나 추가 설명을 제공함으로써 노인이 불안하거나 혼란스럽지 않도록 하며 주·야간보호센터 사회복지사는 월 1회 이상의 수급권자 사례 회의 등을 통해 주·야간보호센터 이용 노인의 요양권에 대한 욕구에 부응해 서비스가 잘 진행되고 있는지 점검할 수 있다.

(2) 이용 계약 정보 접근 및 공정한 이용 계약을 맺을 권리 보호

노인과 가족 및 부양자는 이용할 주·야간보호센터를 결정한 다음 이용 계약과 관련한 상세한 정보를 얻을 수 있어야 하며, 이러한 정보를 근거로 해 공정한 이용 계약을

맺을 권리를 가진다. 노인의 인지 상태나 언어 표현 능력에 따라 가족 및 보호자가 권리를 위임받아 대항할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터는 계약된 내용을 노인 스스로 지키고 요양보호사로부터 존중받아야 할 권리를 설명하고 안내해야 한다. 즉, 주·야간보호센터에서 제공하는 기본 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 주·야간보호서비스에서 느끼는 불편함이나 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리, 통신·종교 등의 개별적인 활동에 참여할 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.
- 주·야간보호센터는 센터 이용 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 서비스 종결을 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 처리 기제, 센터 이용 노인의 책임, 서비스 이용 계약의 상세 내역 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게 설명해야 한다.

2. 서비스 이용 초기 단계


1) 이용 서비스 안내

노인과 보호자는 이용할 주·야간보호센터를 결정한 이후 무엇보다 자신들의 센터 이용 결정에 대한 확신과 심리적 안정감을 가질 수 있는 상세한 정보를 제공받기를 원한다. 주·야간보호센터의 장, 종사자, 요양보호사는 제공하는 모든 서비스, 그리고 기존의 주·야간보호센터 이용 노인과 가족들이 궁금해하거나 필요로 하는 정보를 충분히 파악해, 이에 대한 내용을 가능한 한 쉽고 명료하게 설명함으로써 이들의 이해를 돕도록 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천 원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

센터 공간과 서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리
이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리



인권 기준

세계인권선언 제12조
누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조
누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

(1) 센터 공간과 서비스에 대한 종합적 정보를 제공받을 권리 보호

주·야간보호센터 이용 노인은 주·야간보호센터 이용과 관련된 필요한 정보를 요청할 권리가 있다. 이용 노인은 이용 공간과 제공 서비스가 무엇인지 명확하게 알 수 있어야 하며 이러한 정보는 서면이나 게시물을 통해 언제든지 확인할 수 있어야 한다. 주·야간보호센터는 노인과 보호자에게 주·야간보호서비스에 대한 최신 정보를 상세하게 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용을 통해 지원받을 수 있는 모든 서비스(신체활동 지원, 일상생활지원, 기능회복훈련, 사회활동 프로그램 등) 내용에 대한 상세 정보를 제공해야 한다.

- 주·야간보호센터 이용에서 중요한 관계인 담당 요양보호사와 종사자들을 자세하게 소개해 상호간의 이해를 증진시키고 친밀한 관계를 맺을 수 있도록 도움으로써 주·야간보호서비스 이용에 따른 초기 불안 및 궁금증을 최소화해야 한다.
- 센터 이용 노인의 자유권 보장과 관련된 내용뿐 아니라 특정 상황에서 개인 자유권이 제한(예: 센터 이용 노인의 사생활 침해)되는 사항에 대해서도 정보를 제공해야 한다.
- 정보 제공 과정에서 사용하는 언어와 정보 전달 방식은 노인의 연령, 학력, 인종, 언어, 문화에 관계없이 모두가 이해할 수 있도록 쉽고 단순한 형태를 취해야 하며, 언어적 의사소통뿐만 아니라 시청각 자료(그림 등) 같은 다양한 비언어적 방법을 사용하는 것이 바람직하다.
- 주·야간보호센터에서 제공하는 서비스 정보를 이용 노인과 가족 부양자가 충분히 숙지하지 못했을 때는 질문이나 추가 설명을 제공함으로써 센터 이용 노인이 불안해하거나 혼란스럽지 않도록 한다.

(2) 이용 규칙에 대한 정보를 제공받고 동의할 권리 보호

주·야간보호센터는 이용 노인에게 주·야간보호서비스 관련 세부 권리를 설명해야 하며 노인의 권리, 장기요양인정 수급권자로서 지켜야 할 문서화 된 규칙과 규정을 이용 노인 혹은 그 보호자에게 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호서비스를 통해 노인 스스로 자립 생활을 해나가기 위해 노인으로서 존중받아야 할 권리를 설명하고 안내해야 한다. 즉, 주·야간보호센터에서는 기본적인 서비스에 대해 노인이 요구하고 선택하거나 혹은 철회할 수 있는 권리, 주·야간보호서비스 과정에서 느끼는 불편함이나 새로운 제안을 자유롭게 표현할 수 있는 권리 등에 대해 상세히 설명하고 안내해야 한다.
- 주·야간보호센터는 이용 노인과 가족이 추가 서비스를 요구하거나 주·야간보호

인권 기준

노인의 권리

욕구 사정을 위한 자유로운 표현과 정보 제공의 권리
서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리

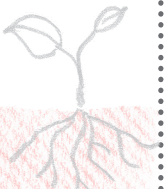
인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



인권보호 실천원칙

(1) 욕구 사정을 위한 자유로운 의사 표현과 정보 제공의 권리 보호

주·야간보호센터를 이용하는 노인 누구나 자유로운 의사표현과 정보를 제공을 요구할 권리를 가지며, 자신의 건강 상태와 질환별 특성을 고려해 주·야간보호서비스 내용을 결정하는 권리가 보장되어야 한다. 주·야간보호센터에서 이용 노인에게 제공할 서비스는 종사자가 전문성이나 경험을 근거로 해 독단적으로 결정하는 것이 아니라 노인이 함께 서비스 결정 과정에 참여하여 한다. 이 과정에서 노인은 자신의 요구 사항을 명확하게 제시하고, 서비스에 대한 욕구 수준을 조정하는 등 노인 스스로 자신에게 유리한 결정권을 행사한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 욕구 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 적극적으로 의견을 개진할 수 있도록 격려해야 한다.
- 어떠한 내용의 욕구라도 노인이 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인이 주·야간보

서비스가 제공할 수 없는 서비스 등의 요구를 하지 않을 의무를 상세히 설명하고 교육해야 한다.

- 주·야간보호센터는 센터 이용 노인과 가족이 지불해야 하는 비용과 서비스 내역, 상담에 의한 서비스 조정 및 변경 절차, 서비스 이용 종결을 요청할 수 있는 상황, 불평을 해결하는 처리 기제, 센터 이용 노인의 책임, 이용 계약의 상세 내역, 그리고 기타 주·야간보호센터와 합의한 다른 모든 사항 등에 대한 정보를 문서로 제공하고 상세하게 설명해야 한다.
- 주·야간보호센터의 장과 종사자는 반드시 센터 이용 노인의 신체적·인지적 기능의 한계점을 미리 상세하고 설명듣고 주·야간보호센터 이용 중에 발생할 수 있는 자유권의 제한 조항이나 센터 이용 노인의 개인정보 유출 등 노인과 가족이 불평을 제기할 수 있는 사항에 대해 사전에 충분히 설명하고, 이에 대한 동의를 서면으로 받도록 한다.

2) 이용사정 및 서비스 목표 설정

노인이 주·야간보호센터 이용 서비스를 요구할 때, 이용 노인의 최우선적인 욕구조사를 기반으로 한 사정(assessment)과 서비스 목표 설정이 필요하다. 이때 주·야간보호센터 이용 노인의 욕구와 주·야간보호서비스의 적절성을 판정하고, 그 결과를 근거로 해 노인의 주·야간보호서비스 욕구와 질환별 기능 상태에 맞는 개별적인 서비스 내용과 방법을 결정하게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

호서비스에 기대하는 바가 무엇인지 충분히 이야기하도록 격려한다.

- 노인의 의식이 명료하나 언어적 소통이 어려운 경우엔 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 노인의 신체적 언어나 가족 및 부양자의 의견을 통해 명확하게 구체화된 욕구 사정을 하도록 노력해야 한다.
- 노인이 자신의 의사를 표현하는 데 불편함을 느끼는 직접적인 반응을 보이거나 불편한 환경을 만들지 않도록 한다.
- 노인이 전달하고자 한 의미를 주·야간보호센터의 장 및 종사자, 요양보호사가 충분히 이해했는지를 여러 질문과 확인을 통해 명료하게 한다.

(2) 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리 보호

해당 주·야간보호센터의 사회복지사는 구체적인 서비스 목표를 설정할 때 센터 이용노인, 가족 등의 보호자 그리고 센터에서 무엇을 어떻게 협력해 나갈 것인가에 대한 방향을 정하고, 앞으로 제공할 서비스 유형과 이 서비스들을 통해 달성해야 할 결과들을 모색해야 한다. 이때 노인은 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호서비스 목표 설정을 할 때, 주·야간보호센터 종사자는 노인의 신체적인 문제뿐 아니라 심리적인 건강과 안전을 동시에 고려하도록 한다. 즉, 노인의 신체적 및 심리적 강점과 장애 요인, 스트레스 상황과 대처 방법 등을 고려해 서비스 목표를 설정해야 한다.
- 노인의 욕구와 주·야간보호센터 서비스 목표가 상충하는 경우, 노인의 안전과 복지를 우선적으로 고려해야 한다. 노인이 요구하는 서비스가 항상 노인 자신에게 이익이 되는 것은 아니며, 주·야간보호센터에 불필요한 서비스를 요구하거나 혹은 자신에게 해가 되는 것을 요구할 수도 있다. 이때 주·야간보호센터의 장과 종사자, 요양보호사는 노인의 요구를 즉각적으로 거절하기보다는 무엇이 노인에게 안전하고 유리한 선택인지 설명하면서 서비스 목표 설정을 조정하도록 한다.

- 주·야간보호센터의 장과 종사자는 서비스 목표 설정 과정에서 알게 된 수급권자의 개인정보와 사생활에 대해 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 만약 노인이 부적절한 서비스 목표를 제시할 경우, 주·야간보호센터는 노인의 욕구를 충족시켜야 하는 의무와 더불어 안전을 보장해야 하는 의무를 알리고 노인과 가족에게 최선의 선택을 할 수 있도록 정보를 제공하고 격려해야 한다.

3) 서비스 계획 수립

주·야간보호센터에서는 체계적 사정에 근거한 서비스 목표를 설정하고, 이러한 목표를 달성할 수 있는 주·야간보호서비스를 계획한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



<p>노인의 권리</p>	<p>서비스 선택 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>



(1) 서비스 선택 수립 과정 참여와 자기결정권 보호

인지 기능과 사회적 기능을 발휘할 수 있는 노인이 주·야간보호서비스를 제공받을 때는 노인이 어떠한 서비스를 제공받을 것인지(서비스 내용), 어떤 방법으로 서비스를 제공받아야 하는지(서비스 제공 방법), 언제 서비스를 받고자 하는지(서비스 시기), 얼마나 서비스를 제공받아야 하는지(서비스의 양), 어느 기간만큼 서비스를 받아야 하는지(서비스 기간) 등에 대해 자기결정권을 행사할 수 있다. 이용 노인이 자신의 의견을 적극적으로 표현하고 다양한 서비스를 선택하는 데 한계가 있을 때는 가족부양자에게 노인의 질환별 상황별로 이용 가능한 주·야간보호서비스의 구체적인 내용을 설명해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 서비스 계획을 수립할 때 센터 이용 노인 및 가족부양자의 욕구와 요구 사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중해야 한다.
- 욕구 사정을 통해 확인된 노인과 보호자의 문제와 욕구가 여러 가지일 경우에는 우선순위를 정해 순위가 높은 서비스를 우선적으로 제공할 수 있도록 계획해야 한다.
- 노인의 질병 특성, 기능 수준 등에 적합한 맞춤형 주·야간보호서비스를 제공하기 위한 계획을 수립해야 하며, 노인이 서비스 계획 수립 과정에 참여해 서비스의 내용과 제공 빈도 등을 함께 결정하도록 한다.
- 서비스 계획을 수립할 때 노인의 잔존 기능을 충분히 활용하고, 강점을 강화할 수 있는 서비스를 포함시켜야 한다.
- 서비스 제공 과정에서 센터 이용 노인의 상태 변화 및 반응, 적응 정도를 반영해 주·야간보호서비스 계획을 수정, 보완해야 한다.
- 센터 이용 노인이 요구한 세부적인 서비스가 계획에 반영되지 못했거나 서비스 제공 시기를 늦추었을 때에는 반드시 그 이유와 목적을 노인과 가족 등 보호자가 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.

- 주·야간보호서비스를 제공할 때에는 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느낄 수 있는 방법으로 하도록 계획한다. 즉, 노인의 성, 연령, 인종, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 서비스 제공 방법을 계획해야 한다.
- 센터 이용 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 전문적 주·야간보호서비스를 제공할 수 있는 종사자와 요양보호사를 담당자로 배치하고 필요한 경우 서비스 제공 과정과 방법에 대한 사전 교육을 실시해야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 제공받을 권리 보호

센터 이용 노인이 주·야간보호센터를 편안하고 안전한 공간으로 받아들이기 위해서는 노인이 원하는 서비스를 이용할 수 있고, 자유롭게 사회적 관계를 형성하며 참여할 수 있도록 지원해야 한다. 따라서 주·야간보호센터 종사자 및 요양보호사는 노인의 안전과 적응을 위해 기본적으로 제한할 수밖에 없는 것들을 노인이 수용할 수 있도록 돕고, 동시에 안전한 환경을 조성해 센터 이용 노인의 다양한 활동을 지원해야 한다. 주·야간보호센터는 다양하고 질 높은 사회활동 프로그램과 기능회복훈련 등 전문성 있는 서비스를 제공해야 한다. 장기요양서비스는 휴먼 서비스로 인간과 인간의 스킨십, 의사소통, 사회적 유대 관계의 정도로 서비스의 질과 만족도가 좌우될 수 있으므로 이러한 점을 중요시해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인 개인의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치 활동 참여에 관한 서비스 계획이 수립되어야 한다.
- 주·야간보호서비스 중 신체활동 지원, 일상생활 지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 센터 이용 노인들의 건강과 여가 활동을 지원할 수 있는 다양한 기능회복훈련, 건강·여가문화, 종교적인 내용의 서비스를 계획에 포함시켜야 한다.

4) 초기 적응 지원

주·야간보호센터 이용 노인이 편안하고 즐거운 마음으로 센터에 적응하기 위해서는 센터내부의 다양한 종사자들과 원만한 관계를 맺고 다른 이용 노인과도 원활한 유대 관계를 형성해야 한다. 또한 센터 이용 공간과 서비스 등을 자유롭게 이용할 수 있다는 자기통제감을 가질 수 있어야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

이용 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리
서비스 이용의 자유권

인권 기준

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 자유를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



인권보호 실천원칙

(1) 이용 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리 보호

이용 불편 해결을 위한 조치를 받을 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인에게 제공할 주·야간보호서비스의 내용에 대해 상세하게 설명하고, 서비스 선택과 이용에 있어 자기결정권이 충분히 보장됨을 인식시킨다.
- 센터 이용 노인의 신체·심리·사회적 상황을 고려해 초기 센터 이용 생활을 지속

적으로 관찰한다.

- 센터 이용 노인에게 신체활동 지원, 일상생활 지원, 사회활동 프로그램을 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 센터 이용 노인의 행동을 지속적으로 관찰하고, 적응상의 문제가 나타나면 신속한 조치를 취해 문제를 해결한다.
- 함께 주·야간보호센터를 이용하는 동료 노인과 원만한 관계를 형성하고 교류할 수 있도록 지원한다.
- 주·야간보호센터 이용 노인의 시설 적응 상태를 점검하고, 주·야간보호서비스 계획을 수정 또는 보완한다.

(2) 서비스 이용의 자유권 보호

사람은 누구나 자유의지를 지니며 주·야간보호센터를 이용하는 노인도 자신의 성향과 욕구에 따라 주·야간보호서비스 내용을 선택하고 바꿀 권리를 지닌다. 그러므로 주·야간보호센터에서는 센터 이용 노인의 서비스 선택권을 충분히 보장해야 하며, 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터의 어떠한 활동 참여나 서비스 이용에서 강요받지 않고 노인이 자유롭게 이용하도록 지원한다.
- 주·야간보호센터는 이용 노인의 욕구에 부합하는 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 원하는 활동을 하게 함으로써 센터에 쉽게 적응하도록 한다.
- 주·야간보호센터에서 제공되는 여가문화 프로그램에 참여할 수 있는 기회를 부여하고, 이용하는 프로그램의 종류 또한 스스로 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.

3. 서비스 이용 단계

1) 이용 생활의 기본 처우

모든 인간은 존엄한 존재로 존중받고, 어떠한 이유로도 차별받지 않고 평등한 대우를 받으면서 인간답고 행복한 삶을 추구할 권리를 갖는다. 주·야간보호서비스를 받는 센터 이용 노인 역시 개인적 특성이나 상황에 관계없이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 지니며, 성, 연령, 건강 상태와 장애, 가족 상황 등에 따라 차별이나 학대를 당하지 않고 평등하게 처우 받을 권리를 지닌다.

그러므로 주·야간보호서비스 지원을 통해서 센터 이용 노인을 인격적으로 존중하고, 차별적이고 부적절한 처우와 학대를 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



<p>노인의 권리</p>	<p>종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 서비스에 대해 안내받고 선택할 권리 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.</p> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p> <p>경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p>



(1) 종사자로부터 인격적 존중을 받을 권리 보호

장기요양등급에 해당하는 노인은 자신의 일상생활 유지와 가족 및 지역사회와의 관계를 지속적으로 유지하기 위해 하루 일정 시간 동안 이용하는 주·야간보호서비스를 선택했고, 노인으로서 인격적 존중을 받고 싶어 하며 그러한 권리를 지닌다. 따라서 주·야간보호센터 종사자와 요양보호사는 주·야간보호서비스 수급권자인 노인을 존엄한 인격체로 존중해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터의 장은 종사자와 요양보호사, 센터 이용 노인을 대상으로 최소 연 1회 이상 노인 인권과 관련된 교육을 실시해야 한다. 인권교육 내용은 요양보호사의 윤리 강령, 직업적인 태도, 노인의 인권 개념과 영역, 방문요양서비스 시 센터 이용 노인이 갖는 권리, 인권 관점에 근거한 실천과 서비스 방법에 관한 내용과 함께 센터 이용 노인에게 대한 주·야간보호서비스의 질을 제고하기 위한 실무 교육에 이르기까지 다양한 내용으로 구성되어야 한다.
- 특히 센터 이용 노인이 자신이 누릴 수 있는 권리를 정확히 알아야 자신의 권리를 행사할 수 있다는 점을 고려해 센터 이용 노인을 대상으로 한 인권교육을 강화해나가야 한다.
- 존엄한 존재로 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있으므로, 종사자와 직접 서비스를 진행하는 요양보호사들은 주·야간보호서비스 과정이나 의사소통 과정에 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- 센터 이용 노인의 의사를 수용하고 최대한 존중해야 하며, 의사 표현에 제한이 있는 노인에게는 문자, 사진, 그림 등의 비언어적 방법으로도 의사를 표현할 수 있도록 하고 이를 서비스에 반영해야 한다.

(2) 개인적 생활 스타일을 유지하고 영위할 권리 보호

모든 개인은 자신의 선호와 욕구에 따라 선택하고 결정해 자유롭게 생활할 권리가 있다. 주·야간보호센터는 노인의 선택이나 결정에 의해 이루어지는 개인 생활 패턴은 타인의 권리를 침해하지 않고, 센터 이용 노인 개인의 건강이나 삶의 질에 부정적 영향을 미치지 않는 범위 내에서는 충분히 보장될 수 있도록 해야 한다. 또한 노인의 기본적인 성향과 서비스 욕구를 고려해 노인이 개인적 생활 스타일을 유지하고 존중 받을 수 있도록 종사자들이 주의를 기울여야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호서비스 제공 시 이용 접수 단계에서 진행된 노인의 욕구를 기반으로 한 서비스 계획에 의거해 센터 이용 노인의 고유한 생활양식과 개인의 생활 스타일을 존중해 주·야간보호서비스를 제공해야 한다.
- 센터 이용 노인의 건강 기능 향상에 도움이 될 것이라는 사회복지사나 간호사, 영양보호사의 전문적 판단에 의거해 노인이 거부하거나 싫어하는 서비스를 강요해서는 안 된다.
- 서비스의 편의를 이유로 센터 이용 노인의 동의 없이 헤어스타일을 변경해서는 안 된다.
- 주·야간보호서비스 시간 내에 영양보호서비스 업무를 끝내기 위해 센터 이용 노인에게 식사 시간에 필요 이상으로 식사를 빨리 마치도록 요구하거나 화장실 이용과 이동을 위해 보행을 재촉하는 등의 행위를 하지 말고 노인의 신체 기능과 인지 기능을 고려해 주·야간보호서비스를 지원해야 한다.

(3) 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 보호

센터 이용 노인의 성별에 따른 차별, 자녀나 부양의무자 유무에 따른 차별, 종교에 따른 차별, 건강 상태에 따른 차별, 용모 신체 조건에 따른 차별, 출신 지역이나 경제 상태에 따른 차별 등과 같은 다양한 차별 행위가 존재하지 않도록 세밀하게 관심을 기울

여야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인의 성별이나 교육 수준, 신체 기능 수준, 일상생활 동작 능력이 낮은 이유로 서비스 이용에 차별을 두어서는 안 된다.
- 센터 이용 노인이 질병이나 일상생활 동작 능력의 저하로 인해 다소 부적응적인 행동이나 이상행동을 하더라도 비난해서는 안 된다.
- 주·야간보호센터의 장과 사회복지사는, 센터 이용 노인의 가족 및 부양자가 차별 행위가 일어나지 않도록 담당 요양보호사에게 예방조치를 취했음에도 차별 행위가 이뤄진 경우에는 상담을 통해 차별 행위자인 요양보호사의 태도와 행동의 개선이 이루어질 수 있도록 조치를 취하고, 차별을 당한 센터 이용 노인의 심리적 안정을 도모하기 위한 상담 등을 지원해야 한다.

(4) 서비스에 대해 안내받고 선택할 권리 보호

주·야간보호센터 종사자와 요양보호사가 흔히 저지르는 실수 중 하나는 대화나 정보제공없이 일방적으로 서비스를 제공하는 것이다. 주·야간보호센터는 매일 일상적으로 반복되는 서비스라 할지라도 현재 제공하려는 서비스가 무엇이며, 어떤 과정으로 진행되는지를 설명하고 더 필요한 부분은 무엇이고, 불편한 점은 없는지, 기분은 어떤지 등 계속 대화를 나눔으로써 서비스에 대한 정보를 제공할 뿐만 아니라 제공되는 서비스와 과정에 대해 센터 이용 노인의 알 권리를 충분히 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 노인과 가족 및 부양자에게 현재 제공되는 주·야간보호서비스의 내용, 본인 부담 비용 등의 정보에 대해 알 권리를 보장해야 한다.
- 주·야간보호서비스 과정 중에 센터 이용 노인의 자유로운 의사 표현은 존중되어야 하며 주·야간보호서비스 영역에 대한 선택의 권리를 보호해야 한다.

- 주·야간보호센터는 정기적인 상담을 통해 노인의 변화되는 욕구와 건강, 기능 상태 등을 파악해 주·야간보호서비스의 구체적인 목표와 내용을 수정, 보완해야 한다.
- 센터 이용 노인은 자신이 선택할 수 있는 주·야간보호서비스의 범위와 내용, 서비스 일정에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 제공될 서비스의 내용과 양을 결정하는 과정에 참여할 수 있어야 한다.
- 센터 이용 노인의 요청에 의하지 않고 주·야간보호서비스를 변경해야 할 사유가 발생할 경우, 응급 상황을 제외하고는 사전에 노인 본인과 가족에게 통보하고 동의를 얻어야 한다.

(5) 정서 안정 등의 포괄적 서비스를 제공받을 수 있는 요양보호권 보호

주·야간보호센터 이용 노인은 하루 중 대부분의 시간을 주·야간보호센터에서 생활하기 때문에 노년기의 삶 전반에 필요한 정서적 안정과 지지를 주·야간보호센터의 종사자와 서비스를 통해 충족한다. 주·야간보호센터 종사자와 직접 돌봄 서비스를 제공하는 요양보호사는 노인이 주·야간보호센터에서 시간을 의미 있게 보내고 정서적 안정을 취할 수 있도록 환경을 구성하고, 더불어 전문적인 인적자원 지원 체계를 마련하기 위해 최선의 노력을 기울여야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인 자신의 신념에 맞는 종교, 문화, 정치 활동 참여에 관한 서비스가 제공되어야 한다.
- 주·야간보호서비스를 신체활동 지원과 일상생활 지원 등과 같은 1차 서비스에 국한하지 말고 센터 이용 노인들의 여가를 지원할 수 있는 다양한 문화, 놀이, 여가 활동, 종교적인 내용 등이 포괄될 수 있는 정서적인 지원 또한 함께 제공할 수 있도록 요양보호사는 노인의 인지 기능 상태와 신체 기능 상태를 고려해 적절히 주간보호 서비스를 제공하도록 한다.
- 주·야간보호서비스를 전달할 때는 센터 이용 노인 개개인이 선호하고 편안하게 느

낄 수 있는 방법으로 제공하도록 한다. 즉, 노인의 성, 연령, 인종, 종교, 문화 등의 개인적 특성과 욕구에 적합한 방법으로 서비스를 제공해야 한다.

- 주·야간보호센터의 장은 센터 이용 노인의 개별적인 특성을 최대한 존중하고 전문적 서비스를 제공할 수 있는 요양보호사를 주·야간보호서비스 담당자로 배치하고 필요한 경우 서비스 제공 과정과 방법에 대한 사전 교육을 실시해야 한다.
- 센터 이용 노인에게 제공할 주·야간보호서비스의 내용에 대해 상세하게 설명하고, 세부적인 서비스 선택과 이용에 있어 자기결정권이 충분히 보장됨을 인식시킨다.
- 센터 이용 노인의 신체·심리·사회적 상황을 고려해 초기 주·야간보호요양서비스 제공 시 불편함은 없는지 지속적으로 관찰한다.
- 센터 이용 노인에게 신체활동 지원 서비스, 일상생활 지원 서비스, 개인활동 지원 서비스 등을 제공하는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 또한 센터 이용 노인이 주·야간보호서비스의 내용과 일정에 따라 제시하는 의견을 반영해 요양보호사는 주·야간보호센터의 장과 사회복지사가 서비스의 내용과 방법을 수정, 보완할 수 있도록 정기적인 보고를 통해 서비스의 효과성을 높여도록 한다.

2) 신체활동 지원 서비스

노인의 신체활동 지원은 인간의 존엄권과 자유권, 사회권을 보장하는 것으로 사람이 살아가는 모든 상황이 포함된다. 주·야간보호센터의 신체활동 지원 서비스 영역은 노인의 최소한의 생활 보장을 위해 기본적으로 지원되어야 하는 것이며 그중 건강권을 유지하기 위해 요양보호권을 중요시해 신체활동 지원 서비스를 수행하게 된다.

신체활동 지원 서비스는 식사 지원, 구강 관리, 목욕 지원, 이동 지원, 신체 기능의 유지 및 증진 등의 요양보호서비스 중에서 가장 높은 비중을 차지하며 종사자들의 주된 업무이기도 하다. 따라서 종사자들은 식사 지원, 구강 관리, 이동 지원 등의 일상적인

신체활동지원 서비스를 반복적으로 제공하고 있는데, 이러한 서비스는 잘못 수행할 경우 노인의 신체적 건강 유지 및 심리적 자존감에 손상을 줄 수 있는 민감한 활동이기 때문에 종사자는 세심하게 배려해 서비스를 진행해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

안전한 환경에서 생활할 권리
세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리
적절한 배변 서비스를 받을 권리
안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.



인권보호 실천원칙

(1) 안전한 환경에서 생활할 권리 보호

유엔인간정주위원회(HABITAT)에서는 “적절한 주거란 적절한 공간, 적절한 안전, 적절한 조명과 통풍, 적절한 기본적 인프라, 적절한 사생활, 적절한 위치가 모두 보장되는 것을 의미한다”고 언급한 바 있다. 노인의 주거권은 단순한 주거가 아니라 적절성의 개념이 보장된 주거 생활 형태를 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인의 건강상의 이동 상황에 따라서 센터 환경의 위험요소를 줄일 수 있도록 노력해야 하고 화장실 등에는 미끄럼 방지용 깔판을 설치한다.
- 벽 모서리, 가구 모서리, 기둥 등의 면을 둥글게 하고, 통로에는 물건을 적재하지 않아야 하며, 소화기 등은 매립해 설비한다.
- 주·야간보호센터 현관 밖에는 완만한 경사로를 설치하며, 현관 내부에는 벽 부착형 접이식 의자를 설치해, 노인이 신발을 안전하게 신고 벗을 수 있도록 한다.
- 실내 공간의 넓이는 휠체어 이동, 보행기 이동, 지팡이 보행 등 각 보행 방법에 따라 교차 이동에 불편함이 없도록 출입문, 복도 등의 넓이를 충분히 확보한다.
- 가능하면 실내온도를 여름에는 22-25도, 겨울에는 18-22도를 유지하되 개인차가 있으므로 가능한 한 노인의 의견을 반영해 조절한다.
- 습도는 연간 56-60%가 적합하며, 장마 시 습도가 높아지면 제습기로 습기를 제거하고, 겨울에는 난방으로 인해 건조해지기 쉬우므로 가습기를 사용하도록 한다.
- 자연 채광은 자외선 살균 효과가 있고 신진대사를 좋게 하나, 채광에 의한 직사광선은 각막에 장애를 초래할 수 있으므로 커튼, 발, 블라인드 등을 설치해 잘 관리한다.
- 환기 시에는 바람이 노인에게 직접 닿아 호흡기 질환을 유발하지 않도록 간접 환기 방법을 사용한다.

(2) 세심하고 안전한 목욕 서비스를 받을 권리 보호

장기요양 수급권자에게 목욕은 위생 관리와 건강 보호를 위해 기본적으로 필요한 중요한 서비스 영역이다. 그러나 가정에서 홀로 생활할 경우나 가족이 있으나 목욕 지원이 안 될 경우에는 주·야간보호센터에서 목욕 서비스를 지원받을 수 있다. 센터 이용 노인이 목욕 서비스를 희망할 때 요양보호사는 노인의 건강 상태를 체크해 건강에 무리가 없도록 세심하고 안전한 목욕 서비스를 제공해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 목욕 서비스를 결정하기 전에 센터 이용 노인의 얼굴색, 표정과 정서 상태, 질환 등

의 신체 및 심리 상태를 면밀하게 관찰한다.

- 정해진 목욕 일정이라 할지라도 목욕을 하기 전에 사전에 센터 이용 노인에게 의사를 묻고 동의를 구해야 한다.
- 목욕 서비스를 하는 과정에서 피부 발진, 멍, 상처 등과 같은 신체 상태를 점검하고, 따뜻한 교감과 대화를 통해 노인의 다른 욕구를 찾아내기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 목욕 서비스를 제공하기 전 목욕 시설과 장비를 사전에 점검해야 한다.
- 목욕을 거부하는 것이 단순히 씻기 싫어하기 때문이라기보다 다른 욕구나 불만이 있어 이를 목욕 거부라는 방법을 통해 전달하려는 의도일 수 있으므로, 노인이 목욕을 거부할 때에는 불만이나 충족되지 않은 욕구를 찾아서 해결하는 노력을 기울여야 한다.
- 목욕 중에 성적 수치심을 느끼지 않도록 중요 부분은 수건으로 가리는 등의 세심한 배려가 필요하다.
- 아무런 대화도 없이 목욕 서비스를 하기보다는, 과정을 설명하고 더 필요한 부분은 무엇인지, 기분은 어떤지 계속 대화를 나누면서 정서적 교감과 친밀한 관계를 형성하기 위해 노력해야 한다.
- 목욕 서비스 과정에서 화상이나 낙상, 미끄러짐 등의 안전사고를 예방하는 데 최선의 노력을 기울여야 한다.
- 종사자의 인력 부족으로 자원봉사자의 목욕 보조를 받아야 하는 경우에는 목욕 서비스에 들어가기 전에 자원봉사자에게 노인과 몇 번 접촉할 기회를 부여해 관계 형성을 도모한 후 목욕 서비스 보조 활동에 참여하도록 해야 한다.

(3) 적절한 배변 서비스를 받을 권리 보호

주·야간보호센터 이용 노인 중에는 대소변을 스스로 관리할 수 없는 노인이 있으며, 이러한 노인을 위해 요양보호사는 배설보조기 등의 복지용구를 사용하거나 화장실 이동 보조를 통해 배변 서비스를 지원하게 된다. 이러한 경우에 센터 이용 노인은 자아존중감에 상처를 입지 않으면서도 위생적이고 안전하며 적절할 배변 서비스를 받을

권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인이 스스로 배변할 수 있도록 하고, 남아 있는 배변 능력을 유지시키기 위해서 보행 훈련, 팔약근 운동 등을 실시해야 한다.
- 대소변 기능의 유지 및 향상을 위해서는 정기적인 검사와 진료가 필수적이다. 특히 여성 노인에게 자주 발생하는 요실금과 악취, 요로감염 등을 예방하기 위해 산부인과에서 정기검진을 받도록 해 노인의 배변 기능을 최대한 유지하고 질환을 사전에 예방하는 것이 중요하다.
- 센터의 화장실 설비가 노인이 익숙하게 사용하던 화장실 설비와 다를 수 있으므로, 사전에 변기 사용법에 익숙해질 수 있도록 도와야 한다.
- 화장실로 이동하는 데 장애가 되는 요소를 사전에 제거해 화장실 이용에 불편함이 없도록 하고, 변기 주위에 안전손잡이 등 편의시설을 설치해 혼자 힘으로 변기 사용이 가능하도록 지원해야 한다.
- 센터 이용 노인의 잔존 능력을 최대한 활용함으로써 노인의 기능을 오랫동안 유지하기 위해서는 노인의 기저귀 착용을 되도록 지양해야 한다.
- 배변 욕구를 타인에 의존해 해결하는 것은 노인에게 자아존중감 저하 등의 심리적 문제를 일으키므로, 배변 서비스 과정에서는 노인이 심리적으로 편안한 느낌을 가질 수 있도록 최대한 배려해야 한다.
- 주·야간보호센터는 화장실 이동과 배변 서비스 과정에서 발생할 수 있는 안전사고를 사전에 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다.
- 배변과 배뇨 의사를 표현할 수 없는 노인들의 경우 평소 서비스 과정에서 노인의 배변 주기를 파악해 실금을 사전에 예방하는 것이 바람직하다.
- 기저귀 착용 노인이 배변과 배뇨를 했을 경우 최대한 신속하고 안전하게 기저귀를 교체해주어야 한다.
- 노인이 화장실 이외의 장소에 대소변을 보았다면, 즉시 뒤처리를 해주고 다시 한 번

화장실 위치를 알려주어야 한다.

- 침상에서 실금을 한 경우에도 신속한 뒤처리가 중요한데, 이 경우에 노인이 자신의 실수에 대해 수치감이나 죄책감을 느끼지 않도록 배려해야 한다.

(4) 안전한 외출 및 이동 서비스를 받을 권리

주·야간보호센터의 외출 및 이동 서비스 진행 시 노인의 안전한 이동권을 확보하기 위해 차량 운전자와 보조 운행자는 세심한 관찰과 노인의 건강 상태에 따른 면밀한 이동 보조 서비스를 제공해야 한다. 또한 센터 이용 노인은 자유로운 이동과 지역사회 외부 활동과 사회복지기관 및 문화 교육기관의 프로그램에 참여하기 위해 자유롭게 외출할 수 있는 권리를 지니고 있다.

즉, 센터 이용 노인은 주·야간보호센터 내에서의 이동, 실내 이동과 보행, 산책 및 외출 등의 이동과 관련된 욕구를 충족하기 위해서 기능 상태에 따라 체위 변경, 휠체어의 이용, 요양보호사의 보행 보조 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 중증 질환 노인이나 치매 노인의 경우 낙상 및 골절, 실종 등 사고의 위험성이 있어 산책이나 외출 시 항상 종사자가 동행해 사고를 방지해야 한다.
- 배회 증상이 있는 치매 노인을 위해 센터 내 배회 공간(예를 들면 8자 배회로)을 마련해 안전한 배회 환경을 조성해야 한다.
- 지역사회의 축제나 식당 등을 미리 조사하고 섭외해 시기마다 소집단으로 외출이나 외부 프로그램을 진행한다면 노인의 삶의 만족도가 향상될 수 있다.
- 가까운 거리의 외출은 센터에서 교통편의 서비스를 제공할 수 있지만 장거리 외출의 경우에는 이동에 소요되는 비용을 노인이 자부담해야 한다는 사실을 노인과 가족에게 인지시켜, 서비스 비용 문제로 인한 갈등이 일어나지 않도록 사전에 조치를 취한다.

3) 일상생활 지원 서비스

인간의 가장 기본적 욕구는 의식주로서, 주·야간보호센터는 이용 노인이 선호하는 음식을 식단에 반영해 식사를 제공해야 한다. 또한 육류 등 특정 음식을 기피하거나 장염 등으로 음식 섭취가 어려운 노인에게는 특별 식단을 준비해 때에 맞춰 적절히 제공해야 한다.

주·야간보호센터 이용 노인 중 당뇨, 고혈압, 고지혈증 등 특정 질환을 앓고 있는 노인에게는 식이요법이 필요하므로 특별 급식 서비스를 실시해야 하며 음식을 씹거나 삼키는 기능이 저하된 노인에게는 유동식 등 삼키기 쉬운 음식을 제공해야 한다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리
인권 기준	세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

인권보호 실천원칙

(1) 질 높은 영양 및 급식 서비스를 받을 권리 보호

노인에게 충분한 영양 섭취와 양질의 식사는 노년기의 건강을 유지하는 데 필수적

인 것이며, 생활의 즐거움과 만족감을 주는 동시에 식사를 통해 타인과 교제하는 기회도 준다. 그러므로 노인의 식생활에 대한 기호도와 만족도를 조사해 노인들의 개별 욕구가 반영되는 식사를 제공해야 하며 주·야간보호센터는 이용 노인에게 충분한 식사 시간을 제공하도록 하며, 식사를 재촉하는 등의 언행을 해서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존 능력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적인 수발과 일상생활 지원 서비스를 제공해야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려해 개별화한 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 지원해야 한다.
- 센터 이용 노인들의 식생활 기호도와 개별 욕구를 반영하는 식사가 제공되도록 해야 한다.
- 다양한 조리법과 식단으로 센터 이용 노인들이 평소 먹고 싶어 하던 음식을 먹을 수 있도록 배려해야 한다.
- 음식물을 씹거나 삼키는 기능이 저하된 노인에게는 유동식 등 삼키기 쉬운 부드러운 음식을 제공해야 한다.
- 치매 등으로 인해 식사하는 방법을 인지하지 못하는 노인에게는 식사 방법을 설명해 주고 스스로 먹을 수 있도록 말로 돕고 필요한 부분에서만 식사 보조를 한다.
- 식욕은 심리적 영향을 받기 쉬우며 건강과 기능의 악화가 식사량의 변화에 직접적인 영향을 미치므로 하루 동안의 음식 섭취량, 식욕 상태, 운동량을 고려해 센터 이용 노인이 안정된 상태에서 즐겁게 식사할 수 있도록 배려해야 한다.

(2) 깨끗하고 위생적인 환경에서 생활할 권리를 보호

주·야간보호센터 이용 노인은 하루 중 일정 시간을 센터 내부에서 머무르며 식사, 배변, 기능 회복 훈련, 간호 서비스, 사회활동 지원 서비스 등의 지원을 받으며 일과를 보낸다. 이러한 지원이 다양한 노인성 질환을 가지고 있는 노인을 대상으로 공동생활

을 통해 이루어지기 때문에 주·야간보호센터의 환경은 기본적으로 위생적이고 안전해야 하며 노인의 자율적 이동권을 확보해야 한다. 또한 주·야간보호센터는 일정 시간 동안 다수의 노인이 공동생활을 하는 공간이므로 각종 감염이나 전염성 질환에 노출될 가능성이 크므로 개인위생 관리에 각별히 주의를 기울이고 종사자들이 위생 관리에 힘써야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터에서는 영양보호사를 대상으로 센터 이용 노인의 개별적 건강 상태나 일상생활 동작 능력, 센터 이용 노인의 개인적 욕구 등에 적합한 일상생활 지원 서비스를 할 수 있도록 정기적인 교육을 지속적으로 실시해야 한다.
- 센터 이용 노인의 건강 상태와 일상생활 동작 능력 수준을 고려하되, 가능하면 노인 스스로 개인위생을 관리하도록 해 잔존 능력을 유지시키는 것이 바람직하다.
- 센터 이용 노인의 개인 물품은 스스로 관리하도록 하되, 정리정돈을 잘하고 청결하게 관리하도록 도와야 한다. 다만 인지 기능과 건강 상태로 인해 본인이 할 수 없을 때에는 영양보호사가 관리한다.
- 구강 내 염증과 구취를 예방하고, 식욕을 증진시키기 위해 구강 관리를 철저히 하고, 의치를 청결하게 관리할 수 있도록 한다.
- 얼굴, 손발 등을 깨끗이 닦고 관리해 혈액순환을 돕고 개인위생과 청결을 유지하도록 도와야 한다.
- 센터 이용 노인의 건강 상태와 일상생활 동작 능력을 고려할 때 노인 스스로 할 수 있다고 판단되고 또한 노인이 스스로 하기를 원할 경우 간단한 청소나 속옷 정리, 집안일 등의 청결 활동을 자발적으로 하도록 하되, 노인이 원하지 않을 경우에는 이러한 청결 활동을 시켜서는 안 된다.
- 정기적으로 주·야간보호센터 청소, 환기를 실시하고 청결하게 관리해야 한다.
- 센터 이용 노인의 잔존 능력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 영양보호서비스를 제공해야 한다.



- 요양보호사는 직무 수행상의 사고로 인해 노인에게 위험이 초래되지 않도록 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

4) 기능 회복훈련

주·야간보호센터 이용 노인은 질병, 신체 및 감각 기능의 저하, 일상생활 동작 기능의 저하로 인해 독립적인 생활이 불가능해 부분적 혹은 전면적으로 타인의 도움을 받아 생활하고 있다. 물리치료 및 작업치료에 필요한 각종 의료기기 및 재활기구를 활용해 치료 서비스를 시행할 물리치료사, 작업치료사는 노인의 기능회복훈련에 대한 욕구에 적극적으로 대처해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	개인적 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 받을 권리 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권
인권 기준	<p>세계인권선언 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.</p> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p> <p>경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p>



(1) 개인적 욕구에 상응하는 재활치료 서비스를 받을 권리 보호

노인의 재활 욕구에 상응하는 치료 서비스를 제공하기 위해서는 노인의 질병과 기능 수준에 알맞은 재활치료가 무엇인지 진단하고 평가하는 일이 선행되어야 한다. 이와 함께 노인 본인과 보호자의 재활치료에 대한 확인 및 동의가 있어야 한다. 즉 의사의 진단 및 처방결과에 상응하는 재활치료 서비스가 적절한 도구 및 치료용구가 구비된 환경에서 제공되어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 노인이 같은 노인성 질환을 가진 경우라도 노인 개인이 가진 기능 회복 욕구와 능력에는 차이가 있으므로 개별화한 훈련 계획을 수립한다.
- 어떠한 기능회복훈련 치료도 각 개인의 의사에 반해 강압적으로 이루어져서는 안 된다. 노인이 거부할 경우 충분한 설득과 안내를 통해 기능회복훈련을 받도록 권장해 건강권을 유지할 수 있도록 도와야 한다. 노인의 의사 파악이 불가능할 경우, 의사의 소견을 기초로 해 가족과 협의하고 기능회복훈련 여부를 결정한다.

(2) 재활치료 서비스에 대한 동등한 접근권 보호

주·야간보호센터는 한정된 인력과 기능회복훈련 도구를 가지고 다수의 노인에게 서비스를 제공하기 때문에 자칫 노인 개개인의 욕구를 반영하지 못할 수도 있고, 의사를 적극적으로 표현하지 않거나 표현할 수 없는 노인에게는 서비스가 제한되는 경우가 발생할 수 있다. 그렇기 때문에 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 노인에게 사전 서비스 계획과 내용이 공지되어야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 센터 이용 노

인권 기준

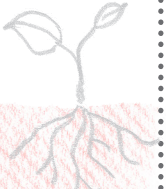
노인의 권리

적절한 치료와 간호 서비스를 받을 권리
투약 관련 보건의료 서비스를 받을 권리
감염 및 사고 예방과 관련해 보건 위생 서비스를 받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.



인권보호 실천원칙

(1) 적절한 치료와 간호 서비스를 받을 권리 보호

센터 이용 노인은 적절하고도 질 높은 간호 서비스를 제공받을 권리가 있으며 건강 유지와 질환의 치료를 위해 협력 의료기관 또는 외부 의료기관으로부터 적절한 치료 및 처치, 입약, 투약 등의 적절한 간호 서비스를 받을 수 있도록 주·야간보호센터에서는 적극적인 조치를 해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터에서는 종사자를 대상으로 노년기의 건강관리, 질병 치료 및 간호 방법 등에 대한 교육을 지속적으로 실시해 종사자의 서비스 역량을 강화해야 한다.
- 주·야간보호센터에서는 노인의 심리, 건강 등의 서비스를 위해 보호자와 노인, 그리고 시설 간의 의사소통 채널을 유지해 노인의 질병 상태나 치료 상황에 대해 수시로 알리고, 상호 협력해 적절한 보건의료 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다.
- 주·야간보호센터에서 장기요양급여 범위 내에서 제공하는 보건의료 서비스만으로 노인의 건강 유지와 질병 치료가 어려울 경우, 외부 의료기관 이용의 필요성과

인에게 개별적으로 사전에 공지되어야 한다.

- 치매, 뇌질환 등으로 의사소통에 제한이 있는 노인에게 서비스 계획을 수립할 때는 재활치료에 대한 노인의 욕구와 필요성에 대해 보호자와 충분히 상의해야 한다.
- 정해진 치료 공간과 치료 인력, 치료 보조 인력을 적절한 규모로 확보하기 위해 노력해야 한다. 공간과 도구, 인력의 한계를 감안해 시간 단위, 주간 단위, 월 단위로 치료 일정과 계획을 수립해 특정 노인에게 서비스가 집중, 중복되거나 또는 누락, 배제되지 않도록 주의한다.
- 다양한 치료기구를 마련할 수 있는 방법을 모색한다. 외부의 재정 지원 기관의 공모 사업에 적극적으로 사업을 제안하는 것도 방법이 될 수 있다.
- 장기요양등급이 상향 조정되는 것을 우려해 재활치료를 소극적으로 시행하는 일이 없어야 한다.

5) 간호, 처치 및 응급서비스

건강한 노화(healthy aging)는 노년기의 삶의 질을 결정하는 핵심적 요인이지만, 주·야간보호센터 이용 노인 대부분 병리적 노화의 결과로 인해 다양한 만성 퇴행성 질환을 앓고 있다. 그러므로 주·야간보호센터 이용 노인은 개인의 기능 수준과 건강 상태에 적절한 치료와 간호 서비스를 받아 2차적 장애에 이르거나 기능 저하를 예방하고 기능 회복을 도모할 수 있는 재활치료 서비스를 받을 수 있다. 그리고 이동 능력이 제한된 경우에는 센터 내·외부에서 이동 보조 서비스를 받아야 하며, 센터에서의 개인적 간호 서비스가 제공되어야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

노인의 건강 유지를 위한 보호자의 의무 및 경제적 부담에 대해 이해시켜야 한다.

- 주·야간보호센터의 협력 의료기관뿐 아니라 보건소, 개인병원, 종합병원 등과의 협력 체계를 사전에 구축해 진료비 할인 및 후불 결제 등을 통해 노인과 보호자의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의 제공 및 우선 진료 등과 같은 적절한 의료 서비스를 빠르게 받을 수 있도록 한다.
- 병원 진료 과정에서 의료진이 정확한 진단과 처방을 내릴 수 있도록 종사자는 노인과 동행해 노인의 증상과 생활상의 어려움을 정확하게 설명해야 한다.
- 노인에게 제공하는 보건의료 서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대해 노인과 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.
- 외부 의료기관 장기 입원에 따른 장기요양급여 감소를 이유로 노인의 병원 진료와 보건의료 서비스 이용을 제한해서는 안 된다.
- 응급 상황의 노인이 발생한 경우 신속하게 병원에 이송하도록 하고, 가족에게 사후 보고를 정확히 해야 한다.

(2) 투약 관련 보건의료 서비스를 받을 권리 보호

투약은 꼭 필요한 경우에만 의사의 처방을 받아 복용을 지원하고 노인의 자의의사에 반해 투약하는 일은 없도록 한다. 또한 복용의 이유 및 효과에 대해 노인에게 알아듣기 쉽도록 설명하고, 반드시 동의를 얻어야 한다. 의사 표현이 어려운 노인의 경우 보호자의 동의를 받는다. 시력장애가 있는 노인의 경우, 크고 분명하게 명기해주고, 여러 가지 약을 복용해야 할 경우 섞지 않고 분리해 준다. 청력장애가 있는 노인의 경우, 글로 적어가면서 설명하고 눈을 마주치며 시각 효과를 줄 수 있는 그림 등을 이용한다. 인지 능력과 기억력 장애가 있는 노인에게는 간단하고 분명하게 설명하고 질문 등을 통해 이해한 정도를 확인한다. 만약, 노인이 약 복용을 거부하면 그 이유를 듣고 최대한 존중하되, 친분과 신뢰가 쌓인 간호사가 약을 꼭 복용해야 하는 이유와 복용하고 건강해져서 할 수 있는 일에 대해 상담하고 설득해 동기를 부여한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 의료진의 정확한 진단과 처방에 따라 투약 여부를 결정하고, 투약 시에는 투약 기준을 준수하고 부작용을 예방하기 위한 노력을 기울여야 하며, 투약하는 약물의 종류와 양을 세밀하게 기록해두어야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지해서는 안 된다.
- 간호사 및 간호조무사, 요양보호사는 이용 노인의 건강 상태, 질병과 증상, 치료 및 투약에 관한 상세한 내용을 숙지해 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.
- 요양보호사 및 주·야간보호센터 종사자는 직무 수행상의 사고로 인해 이용 노인에게 위험이 초래되지 않도록 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 감염 및 사고 예방과 관련해 보건 위생 서비스를 받을 권리 보호

감염성 질환에 감염되거나 감염이 의심되는 노인은 의사의 진단에 따라 병력에 의한 차별이 발생하지 않는 범위에서 주·야간보호센터 이용을 제한할 수 있다. 의사의 진단에 의해 주·야간보호센터 이용이 가능한 감염성 질환의 경우에는 공동 프로그램 참여를 한시적으로 제한하되, 반드시 사전에 그 사유를 충분히 설명하고 동의를 얻어야 한다. 또한 센터 이용 노인에게 사고 예방 행동 요령을 교육하되, 이해할 수 있도록 쉽고 분명하게 설명한다. 특별히 의사소통이 어려운 노인의 경우, 다양한 그림 및 소리 자료를 사용해 이해를 돕고, 확실히 전달되었는지 질문 등을 통해 확인한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 예정자의 전염병 유무를 포함한 건강 상태를 확인해야 하며, 전염병 병력이 있을 경우 주·야간보호센터 종사자에게 전염병에 대한 지식, 수발 시 주의사항 등을 주지시켜야 한다.
- 감염이나 전염성 질환을 일으킬 우려가 있는 음식물, 기저귀, 폐기물 등은 위생관리 지침에 의거해 처리하고, 센터 이용 노인의 개인위생을 철저히 하며, 종사자 교육을 통해 위생 및 안전 관리에 최선의 노력을 기울이도록 함으로써 감염이나 전염성 질

환을 예방해야 한다.

- 주·야간보호센터의 모든 이용 공간, 주방기구, 간호기구 등을 정기적으로 소독 살균하며, 종사자 및 방문객을 통한 감염 방지를 위해 손소독제를 비치해 사용한다.
- 파리, 모기 등 해충에 의한 오염을 방지하기 위해 구제 조치를 실시하고, 전염병 예방법시행 규칙에서 정한 규정에 따라 전문업체에 의뢰해 정기 소독을 실시한다.
- 탈지면류, 주사기, 튜브 등 감염성 폐기물은 일반폐기물과 분리 배출, 보관한 후에 위탁업체에 의뢰해 반드시 소각 처리해야 한다.

6) 치매 관리 지원

우리 인간은 생존에서 사망에 이르기까지 인간으로서의 존엄성을 잃지 않을 권리를 지닌다. 이러한 인권 사상을 기반으로 해 의식주 등을 보장받을 권리, 수발을 요구하고 받을 권리, 적절하고 충분한 의료를 보장받을 권리 등 개별적인 노인의 욕구에 상응하는 지원을 받을 수 있다고 명시(김미혜, 1999)하고 있다.

주·야간보호센터 이용 노인은 치매 증상과 더불어 복합적인 노인성 질환을 가지고 있는 경우가 많으며 이러한 노인들에 대해서는 세심한 요양보호서비스 계획과 함께 돌발 상황 및 응급 상황에 철저히 대비해 노인들이 보다 안전하고 편안하게 주·야간보호센터를 이용할 수 있도록 종사자들은 배려해야 한다.

치매 노인은 기억의 상실, 기분 변화 등의 초기 증상으로부터 충동 조절의 실패, 환청 또는 수면 장애, 의사소통 불능, 대소변 문제, 배회, 자학 행위, 자살 충동, 공격성 등 중기 또는 후기 증상에 이르기까지 다양한 문제를 경험해 대인관계와 일상생활에 많은 장애를 겪게 된다. 외상 노인 역시 오랜 외상 상태로 인해 신체 기능에 손실을 가져와 근력 및 균형능력의 저하, 방광 기능 및 배변 장애 등이 유발된다. 또한 대면 활동의 시간과 공간이 제한되어 천장과 벽을 보고 지내는 시간이 많아져 우울증, 치매 증상이 더해지기도 한다.

이와 같은 특정 질환 및 그에 따른 증상 때문에 개인활동 지원 서비스나 외출 및 지

역사회 내의 프로그램 참여에 제한받을 가능성이 높다. 그러나 이러한 노인에게는 오히려 더욱 적극적인 사회적 기능을 유지하기 위해 프로그램 참여나 지역사회와의 접촉 및 교류가 필요하며 노인 혼자 방치되거나 해서 우울과 불안을 느끼지 않도록 더욱 배려해야 한다. 따라서 질환이나 증상, 요양등급의 경중에 따라 다른 노인과 차별되지 않고 동등한 처우를 받을 권리를 가지고 있음을 방문요양보호사는 숙지해야 한다.

이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	치매 등 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 치매 노인에게 맞는 맞춤 프로그램을 제공받을 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 서비스 내용과 과정에 대한 정보를 안내받을 권리
인권 기준	<p>세계인권선언 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 누릴 수 있다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p>

(1) 치매 등 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 보호

치매 노인이 주·야간보호센터를 이용할 경우에는 각종 프로그램 참여에 제약이 따를 수 있으며 이러한 상황에서 요양보호사는 치매 노인의 증상에 따라 프로그램 참여를 독려하고 지원해야 한다. 노인의 자기결정권을 기반으로 프로그램 참여 등 산책 및 치료 프로그램에 참여를 희망하지 않을 경우 보호자와 상의해 치료와 재활에 도움이 되는 부분은 어느 정도 수행해 노인성 질환의 진행을 관리해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 노인들이 치매 증상과 상태를 잘 이해할 수 있도록 주기적인 상담을 하고, 노인성 질환과 증상에 대한 교육을 실시해 치매 노인과 동료 노인 사이의 마찰을 줄이도록 노력해야 한다.
- 정기적인 산책 및 외출로 치매 노인으로 하여금 시설 생활에 활력을 갖도록 하며 배회 및 탈출에 대한 욕구를 해소하도록 돕는다.
- 주·야간보호센터 내의 배회 공간이 마땅하지 않거나 산책 및 외출을 도와줄 인력을 확보하기 어렵다면 낙상 사고, 세제 음용(飲用), 모서리, 날카롭고 위험한 물건 등 안전사고의 위험이 있는 요인들을 제거해 안전한 배회 공간을 마련한다.
- 치매 등 특수한 질환과 상태, 증상을 이유로 특정 프로그램에 참여를 제한해서는 안 된다.

(2) 치매 노인에게 맞는 맞춤형 프로그램을 제공받을 권리 보호

치매로 인한 정신·행동 증상 유무 및 행동 변화를 확인해 치매 노인 개개인에게 적절한 프로그램이 진행될 수 있도록 이용 상담과 계약 시 사회복지사는 노인의 인지 상태와 건강상태, 서비스 욕구 등을 사정해 노인에게 적절한 서비스 계획을 세워야 한다. 또한 치매 노인의 여가 및 정서 안정을 위해 치매관리 프로그램(음악요법, 화상요법 등) 및 신

체활동, 인지요법, 작업요법 프로그램 등을 개발해 실시하는 것을 권장한다. 치매관리 프로그램을 진행할 때에는 반드시 가족의 동의하에 이루어져 치매 노인이 프로그램 참여를 거부하는 경우 신뢰감과 친밀감이 형성된 종사자 및 가족 부양자를 통해 설득하고 권유 할 수 있도록 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 치매로 인한 정신·행동 증상 유무 및 행동 변화를 확인해 치매 노인 개개인에게 적절한 프로그램이 진행될 수 있도록 이용 상담과 계약 시 사회복지사는 노인의 인지 상태와 건강 상태, 서비스 욕구 등을 사정해 노인에게 적절한 서비스를 실시해 욕구를 충족시켜야 한다.
- 치매 노인의 여가 및 정서 안정을 위해 치매관리 프로그램(음악요법, 화상요법 등), 신체활동 프로그램, 인지요법 프로그램, 작업요법 프로그램 등을 개발해 실시하는 것을 권장한다.
- 또한 치매 노인의 행동을 수정하거나 바꾸려 하기보다는 센터 환경을 개선하고 각 노인의 욕구를 파악해 해결하는 데 최선을 다한다.
- 치매관리 프로그램을 진행할 때에는 반드시 가족의 동의를 얻어 치매 노인이 프로그램 참여를 거부하는 경우 신뢰와 친밀감이 형성된 종사자 및 가족이 설득하고 권유하도록 한다.

(3) 신체적 제한을 받지 않을 권리 보호

치매 노인은 자해, 치료 행위 거부, 노인의 건강을 해칠 수 있는 반복적 문제 행동을 하거나 배회 증상이 있을 수 있는데 이때 정상적인 요양 서비스와 언어적 표현만으로 이를 제한할 수 없는 경우 신체적·물리적으로 제한을 가할 수밖에 없는 상황이 발생하기도 한다. 또한 치매 노인은 실종의 위험이 있고, 외상 노인은 신체 기능상 외출과 산책 등 이동에 제한을 겪게 되어 치매 노인과 외상 노인에게는 본의 아니게 활동과 외출을 제한하는 경우가 발생한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라

야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 센터 이용 노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 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.
- 격리나 강박 등 신체적 제한을 가해야 하는 상황에 대해 명백한 기준과 지침, 업무 매뉴얼을 만들고, 종사자들을 대상으로 지속적으로 교육을 실시한다.
- 신체적 제한에 있어 중요한 원칙은 첫째, 노인의 건강과 생명 보호를 위한 것이어야 한다. 둘째, 업무 편의를 위한 것이어서는 안 된다. 셋째, 명확한 기준과 원칙하에 이루어져야 한다. 넷째, 신체적 제한의 범위는 최소화해야 한다 등이다.

(4) 서비스 내용과 과정에 대한 정보를 안내받을 권리 보호

주·야간보호센터는 반복되는 소소한 서비스라 할지라도 현재 제공하고자 하는 서비스와 프로그램이 무엇이며, 어떠한 방법과 과정을 통해 진행할 것인지, 이를 말로 설명하고 더 필요한 사항이 있다면 계속 대화를 나눔으로써 서비스에 대한 정보를 제공할 뿐만 아니라 제공되는 서비스와 프로그램 과정에 대해 치매 노인의 알 권리 즉, 정보권을 충분히 보장해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 치매 증상으로 인해 의사소통이 불가능할지라도 노인과 교류할 수 있는 적절한 의사소통 방법을 모색하거나 노인의 표정, 상태 등의 변화를 면밀히 관찰한다.
- 서비스의 과정마다 서비스의 내용과 시행 방법을 노인에게 말로 알리고 불편한 점은 없는지, 기분은 어떠한지 지속적인 대화를 시도하도록 한다. 대화가 불가능한 상태의 노인이라고 하더라도 동일한 방식으로 서비스를 제공한다.
- 매일 반복되는 일상적인 서비스는 노인에게 종사자와 관계를 형성하고 교감을 나

누는 사회활동이며 일상생활의 일부임을 기억하고 반복적인 내용이지만 서비스를 시작하기 전에 치매 노인에게 상세하게 설명한다.

사례 : 치매 노인의 목욕 서비스 및 프로그램 참여 거부

주·야간보호센터에서는 가족의 부양 스트레스를 줄여주고 노인의 위생 관리를 위해 일주일에 한 번 목욕 서비스를 진행한다. 그러나 A노인은 치매와 감상선 기능 저하증 등의 복합적인 질환으로 말미암아 무기력한 나머지 모든 서비스에 불참하고 불만에 가득 차 있어 단순한 보행 이동조차 거부한다. 요양보호사 : “어르신 오늘은 목욕 서비스가 진행되는 날입니다. 저희가 목욕 준비를 하려고 하는데 어르신 괜찮으실까요?”
A 노인 : 싫어, 싫어, 다 싫어, 귀찮아. 도대체 뭐 여기 오면 맨날 씻기고 그래. 씻다가 끝나겠네. 됐으니 난 그냥 두도록 해.
요양보호사 : 네! 그럼, “어르신 그럼, 목욕 싫으시면 깨끗하고 시원하게 해드릴게요.”
감상선 기능 저하증과 치매로 모든 서비스를 거부하고 프로그램 참여에 대한 부정적인 반응을 보이는 A노인은 늘 모든 프로그램 시작 전에 요양보호사 및 종사자들과 실랑이를 한다. 심지어 송영 서비스에 대해서도 낮 동안은 집에 가겠다고 고집을 부리다가 저녁이 되어 집에 모셔다 드리려고 하면 집에 안 가겠다고 하신다.

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 프로그램 참여를 꺼릴 경우, 노인 본인에게도 서비스를 안내하면서 동의를 구하고, 치매 노인성의 특성을 고려해 수급권자의 가족에게 서비스 전반에 대한 설명을 하고 동의를 구해 노인에게 서비스를 진행해야 한다.
- 치매 질환 등의 특성으로 인해 목욕 서비스를 거부할 경우에는 “깨끗하게 해드릴게요” “개운하게 해드릴게요” “시원하게 해드릴게요” 같은 용어로 서비스 진행을 유도하는 것도 좋다.
- 치매 노인은 무관심, 무감각, 감정 불안정, 강한 고집, 돌봄 거부 등의 복합적인 증상을 보인다. 이때 종사자와 요양보호사는 시간 간격을 두고 서비스 및 프로그램 참여를 반복적으로 권유하거나 혹은 다른 종사자가 권유해 분위기를 전환시키는 것이 도움이 될 수 있다.

7) 사회활동 프로그램

주·야간보호센터의 사회활동 프로그램은 인간의 사회권 중 건강증진권과 평생교육권 등의 개념으로 진행되어야 한다. 사회활동 프로그램은 일상생활에서 발생하는 신체적·심리적 피로감에서 벗어나 적절한 활동과 휴식을 취함으로써 노년기의 여가와 문화권을 지원해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및

‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>공평한 사회활동 프로그램 접근권 지역사회 자원을 이용할 권리</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제25조 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.</p> <p>경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제12조 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.</p>

인권보호 실천원칙

(1) 공평한 사회활동 프로그램 접근권 보호

센터 이용 노인 누구나에게 여가와 문화생활을 향유할 수 있는 사회활동 프로그램 참여권을 보장해야 한다. 노인 개인의 감각 기능과 인지 기능 수준에 적합한 사회활동 프로그램을 개별적 또는 집단적인 방법으로 제공해 노인의 욕구에 부응해야 한다. 이러한 사회활동 프로그램은 가능하다면 분야별 전문가가 실시하는 것이 가장 바람직하겠지만 상황이 여의치 않다면 주·야간보호센터 종사자들이 음악, 미술, 레크리에이션 등의 다양한 프로그램을 실시해 센터 이용 노인이 건강한 노년기를 보낼 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인의 사회활동 지원 서비스 선택권을 최대한 보장하되 노인의 프로그램 참여 동

기가 낮다는 점을 고려해 적극적인 참여를 유도하기 위한 노력을 기울여야 한다.

- 주·야간보호센터 내에 있는 여가·문화생활 및 건강 증진 공간과 시설, 장비와 매체를 최대한 개방해 노인들이 자유롭게 이용할 수 있어야 한다.
- 주·야간보호센터 이용 노인의 생일을 체크하여, 월별 생일 노인을 모아 생일 축하를 해드리는 것도 노인의 사회권을 지원하는 방법이 될 수 있다.

(2) 지역사회 자원을 이용할 권리 보호

노년기에 들어서는 직업의 상실과 경제적인 사유로 사회적 역할을 할 기회가 단절되어 사회권이 취약해지는 것이 일반적이다. 장기요양등급을 받은 노인은 주·야간보호센터를 이용하면서 다행히 가정 밖으로 외출을 하고 주·야간보호서비스 프로그램을 통해 다른 노인과 교류하고 소통하면서 사회권을 유지할 수 있게 된다. 그러한 이유로 주·야간보호센터는 이용 노인의 사회권과 문화생활권을 유지할 수 있도록 다양한 지역사회 자원을 연계하고 관리해 노인이 여가문화 서비스에 참여하도록 독려해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터의 모든 이용 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 존중해 프로그램을 기획한다.
- 노인에 대한 여가·문화생활 및 건강 증진에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 원하는 여가·문화생활 및 건강 증진 서비스 프로그램을 다양하게 개발해 실시한다.
- 음악활동, 미술활동, 야외활동, 특별활동, 절기 및 기념행사 등을 실시해 노인이 여가·문화생활 서비스와 건강 증진 프로그램을 지속적으로 향유할 수 있도록 지원한다.

👉 사례 : 개인의 서비스 욕구만을 주장해 타인의 서비스권을 방해하는 경우

월 1회 나들이를 진행할 경우 인지 기능이 좋은 A노인은 매번 본인의 의견을 중심으로 나들이 장소와 식사 메뉴를 선정할 것을 담당 사회복지사에게 반복적으로 요구하며 다른 노인들의 의견보다 자신의 의견을 최우선으로 반영할 것을 강력히 주장한다.

A노인 : “다른 노인들은 정신이 좋지 않아 어딜 가든 마찬가지지만 난 가고 싶고, 먹고 싶은 것을 이야기할 수 있고, 또 내가 잘 아는 식당도 많이 있다. 그곳으로 가면 식당 서비스도 좋고, 다른 모르는 식당 가는 것보다 더 좋지 않으나!”

사회복지사 : 어르신, 어르신의 말씀은 제가 이해를 잘 했습니다. 어르신께서 의견 주신 곳도 좋은 곳 같습니다. 그러나 매달 어르신의 의견만을 반영해 나들이와 외식 지원 프로그램을 진행하기는 어렵습니다. 주·야간보호센터는 어르신 외에도 다른 많은 어르신의 의견을 수렴해 사업을 진행하기 때문에 이번 어르신의 제안을 다음번에 반영하도록 노력할게요.

👉 인권 보호 실천 원칙

- 노인에게 개인이 누려야 할 권리가 있지만, 공동생활은 동료 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서만 인정되는 것이며, 다른 동료 노인의 권리를 보호해주어야 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 노인에게 대한 서비스 과정에 적극적으로 협조해줄 것을 부탁한다.

8) 의사소통 및 고충 처리

우리 인간은 누구나 자유권적 기본권으로 정신적인 활동에 관한 자유권을 보장받아 개인적 및 집단적 표현을 할 수 있다. 의사소통이나 표현의 자유권은 의사소통 기술이나 표현 능력과는 무관하게 기본적으로 보장되어야 하는 권리이다. 그러므로 의사소통의 권리는 인지장애나 언어장애 등 표현 능력이 상실되었다 할지라도 보장되어야 하는 권리이다. 또한 노인이 주·야간보호센터 서비스를 이용하는 데 불편한 점과 고충이 있다고 표현하면 종사자들은 즉각적으로 문제를 해결하기 위해 노력해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.



노인의 권리

자유로운 의사 표현과 소통의 권리
자유로운 정보통신 생활의 권리
고충 표현과 해결을 요구할 권리

인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제19조

사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지닐 권리와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다.



인권보호 실천원칙

(1) 자유로운 의사표현과 소통의 권리 보호

주·야간보호센터 이용 노인은 누구나 센터 운영 및 프로그램과 관련해 자신의 의견과 욕구를 자유롭게 표현할 수 있는 소통의 권리를 지닌다. 의사 표현이 가능한 노인에게는 정기적인 욕구조사를 실시해 노인의 욕구를 센터 운영과 프로그램에 반영할 수 있도록 한다. 의사표현 능력이 부족한 노인에게는 잠재된 욕구 파악을 위해 개별 상담을 진행하고 질병과 증상 노인의 상태를 고려해 존중하는 감각 기능에 맞는 개별적 의사소통 방법을 찾아내도록 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 의사표현 능력이 있는 센터 이용 노인의 의견을 수렴하기 위한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 의사표현 능력이 부족한 센터 이용 노인의 잠재된 욕구를 파악하기 위해 개별 상담을 실시한다.

- 질병별, 증상별로 노인의 개인 상태를 고려하고 존중하는 감각 기능에 맞는 개별적 의사소통 방법을 찾아내기 위해 최선을 다한다.
- 노인들 상호간에 의사표현 기회를 확대하기 위해 노인들 간의 교류를 촉진하는 프로그램을 실시한다.

(2) 자유로운 정보통신 생활의 권리 보호

의사소통과 표현의 자유에 대한 권리 보장은 의사소통 수단을 자유롭게 이용할 권리 보장의 의미를 함축하고 있다. 주·야간보호센터는 이용 노인이 센터 내외부의 타인들과 교류하고 의사소통의 자유를 누리는 데 꼭 필요한 면회, 유·무선 전화, 편지나 우편물, 신문이나 인터넷 등의 수단을 활용하는 데 제약을 주어서는 안 된다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 노인의 요청이 있는 경우 개인적 서신을 대필하거나 전화 걸기 대행, 인터넷 검색 대행 등 자유로운 정보통신생활을 지원해주어야 한다.
- 주·야간보호센터 내 휴대전화 충전기 설치 등 정보통신생활의 접근성을 높여주고, 휴대전화의 사용을 금지해서는 안 된다.

(3) 고충 표현과 해결을 요구할 권리 보호

주·야간보호센터는 보행과 인지 기능이 어느 정도 양호한 노인이 공동생활을 하는 곳이므로 노인이 센터 이용에 따른 고충을 자유롭게 표현할 경우가 있다. 주·야간보호센터 하루 일과의 생활 규칙과 개별적 서비스 및 프로그램 등에 대해 노인이 불편함을 표현하면 그 노인만의 개인적인 고충이라고 생각하기보다는 합리적인 개선 방안을 모색하는 것이 바람직하다. 보편적 욕구 실현뿐만 아니라 노인의 개별적 욕구, 선택적 욕구, 보완적 욕구 등을 파악해 소수의 의견일지라도 당사자의 고충을 해결하기 위해 종사자들은 끊임없이 노력해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 노인과 정기적인 이용자 간담회를 통해 센터 이용에 따른 고충을 적극적으로 듣는 창구를 마련해야 하며, 해결된 내용을 노인과 그 가족에게 안내해야 한다.
- 별도의 상담 공간을 마련해 타인의 방해 없이 노인이 센터 이용에 따른 불만, 불편 또는 고충을 자유롭게 표현할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 의견이나 불편을 수렴하기 위한 공식적 절차(예:건의함, 상담실)를 마련해 주·야간보호센터 이용 노인은 누구나 편리하게 이용할 수 있어야 한다.
- 노인이나 가족부양자가 불평 및 민원을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적인 대우를 해서는 안 된다.
- 노인이 종사자에게 인격적 모욕을 하거나 인권을 침해하는 일이 발생했을 때, 노인과 상담을 통해 종사자의 인권을 침해한 과정을 상세히 듣고, 노인이 부적절한 행동을 한 것이 확인되었을 경우에는 일차적으로 노인에게 재발 방지 약속을 받는다. 그러나 그 뒤에도 종사자에게 대한 인격적인 모욕, 폭력이 계속될 경우 보호자와 상의해 일정 기간 귀가 조치해 가정에서 문제가 되는 행동이 호전되고 난 뒤 다시 이용할 수 있도록 한다.

9) 종사자의 인권 보호 및 존중

인간은 누구든지 존엄한 존재로 대우받아야 하고 직업 활동을 통해 사회와 관계를 유지하며 살아가게 된다. 직업인은 누구나 직업 활동에 따른 기본적인 윤리 강령을 지키며 직업이 요구하는 자세를 견지하며 일한다. 어떤 일에 종사하든 종사자는 스스로 자기관리에 힘써야 하며 고용주는 근로자의 근로권을 보장해야 한다.

그러나 요양보호서비스 제공을 담당하는 요양보호사는 저임금, 포괄임금, 장시간 노동, 산업재해 노출 등 열악한 근로환경에 처해 있고 서비스 수급 노인이나 그 가족으로부터 폭행·폭언·성희롱 등의 위협에 노출되어 있다.(국가인권위원회, 2012.) 장기요양서비스 기관의 경우 지나친 시장 경쟁으로 인해 서비스 고객인 노인의 선택권이 강화되면

서 장기요양서비스에 대한 과도한 요구와 불만 제기 등이 폭력으로 확대되는 사례들이 보고되고 있다. 이 같은 일은 종사자의 사기를 저하시키고 의욕을 상실하게 만들 뿐 아니라 신체적·정신적 질병을 유발해 결과적으로 산재발생률과 이직률을 높이는 결과를 낳고 있다. 또한 장기요양서비스 기관 종사자의 임금 수준, 근로시간, 휴가 및 보상제도, 교육훈련 등 노동환경 전반이 열악한 것으로 드러나 개선이 요구되고 있다.

특히 국가인권위원회(2012.6.14)는 ‘요양보호사 노동 인권 개선 정책권고’를 통해 보건복지부, 고용노동부, 지방자치단체, 국민건강보험공단 등에 요양보호사의 노동 인권 보호를 위한 각종 보호 조치 마련과 제도의 개선, 근로감독 강화, 지자체의 실질적 관리 감독, 폭력 및 성희롱 예방과 대처를 위한 매뉴얼 마련, 이를 위한 수급자 및 수급자 가족의 교육을 제도화할 것을 권고했다. 이 과정에서 종사자들의 인권보호 및 존중에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

종사자의 권리 종사자의 인권을 존중할 의무

인권 기준

세계인권선언 제1조

모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

세계인권선언 제23조

모든 사람은 노동할 권리, 직업을 자유롭게 선택할 권리, 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리, 실업으로부터 보호 받을 권리를 가진다. 모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제24조

모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.

세계인권선언 제30조

이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는 개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.



인권 기준

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제6조

가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리도 포함된다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제7조

가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

(1) 종사자의 인권 보호 및 존중

주·야간보호센터 종사자의 인권을 향상시키기 위해 보호센터의 장, 센터 이용 노인, 가족, 동료 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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 강화해나가야 한다.
- 주·야간보호센터의 장은 종사자와의 정기적인 상담을 통해 서비스 제공 과정의 어

인권 기준

려움이나 인권침해 사례 등을 확인하고, 이를 개선할 수 있는 조치를 적극적으로 취해야 한다.

- 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.

4. 서비스 종결 단계

주·야간보호센터 이용을 통한 노인의 기능 호전, 가족의 부양, 장기 입원 또는 시설 입소 등의 사유로 주·야간보호서비스를 종결하고자 할 경우, 노인과 보호자는 서비스 종결 의사를 자유롭게 표현하고 스스로 서비스 종결을 결정할 권리가 있다. 그러므로 주·야간보호센터는 이용 노인의 종결 사유에 대한 상담을 통해 노인과 보호자의 자율적 종결 결정을 따라야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

노인의 권리

의사 표현의 자유
서비스 종결의 자기결정권
부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리
지역사회 다른 서비스에 대한 정보접근권
사생활 보호 및 비밀 보장에 관한 권리

인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제19조

사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지닐 권리와 표현의 자유에 대한 권리를 가진다.

인권보호 실천원칙

(1) 의사표현의 자유권 보호

센터 이용 노인과 가족 등의 보호자는 주·야간보호서비스를 이용할 필요성이 없어졌거나 시설에 입소하는 등의 계획이 있을 경우 이용 상담 및 계약 과정과 동일하게 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 권리를 가지며, 만약 의사 표현 능력에 제한이 있는 노인의 경우 가족 등의 보호자가 대신해 노인의 의사를 표현할 수 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 이용 종결 상담과 다른 기관에 서비스를 의뢰하기 위한 의사표현

을 노인과 보호자가 자유롭게 할 수 있도록 해야 하며, 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 상담을 실시해야 한다.

- 주·야간보호서비스 종결을 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 장기요양 기관과 보호자는 부당한 강요를 하거나 종결에 따른 의사 결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.
- 가족 등의 보호자는 노인이 자율적 의사 결정 능력이 없다고 객관적으로 증명된 경우를 제외하고 어떤 경우에도 노인의 서비스 종결과 관련된 결정을 대리해 행사해서는 안 된다.

(2) 서비스 종결의 자기결정권 보호

센터 이용 노인의 기능 회복, 가족 부양 등의 사유와 시설 입소, 장기 입원 등으로 부득이하게 방문요양서비스를 지속할 수 없는 경우 노인은 스스로 서비스 종결을 결정할 권리를 갖는다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인과 보호자의 주·야간보호서비스 종결 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 서비스 종결을 번복시키는 회유, 강요, 협박 등 부적절한 언행을 해서는 안 된다.

(3) 부당한 사유로 서비스를 종결당하지 않을 권리 보호

이용 노인은 서비스를 통해 자신의 욕구를 충족할 수 없거나 더 이상 서비스를 받을 필요가 없는 경우, 그리고 본인부담금 등의 비용을 장기간 납부하지 않은 경우를 제외하고는 서비스 종결을 당하지 않을 권리가 있다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 서비스 종결과 부당성을 호소하고 권리 보장을 요구할 수 있는 법적 절차와 권익옹호기관에 관한 정보를 상세하게 제공해야 한다.

(4) 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 보호

주·야간보호센터 이용이 종결되더라도 노인의 지역사회와의 사회권과 교류권을 보장하기 위해서 장기요양서비스 기관에서는 노인에게 필요하다고 생각되는 정보를 안내해 정보접근권을 유지해야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 다른 시설 서비스 의뢰에 대한 주·야간보호센터 이용 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 한다.
- 주·야간보호센터 이용 노인이 타 기관 이용을 결정해 주·야간보호센터에서 진행된 서비스 내용과 기능 상태 등에 관한 상세한 기록을 그 기관에서 요구할 경우 정보를 공개하고 전달해 노인의 요양보호권이 유지될 수 있도록 해야 한다.
- 주·야간보호센터 종사자는 전원이거나 서비스 종결 과정에서 노인이 필요로 할 수 있는 건강보험 등의 급여, 지역사회와 다른 이용 기관에서 제공하는 서비스와 급여 등의 지역 자원과 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해두어야 한다.
- 노인과 보호자가 전원과 종결 과정에서 필요로 하는 서비스 정보를 요구할 경우 상세한 정보를 알기 쉬운 방법을 사용해 제공해야 한다.

(5) 사생활 보호 및 비밀 보장의 권리 보호

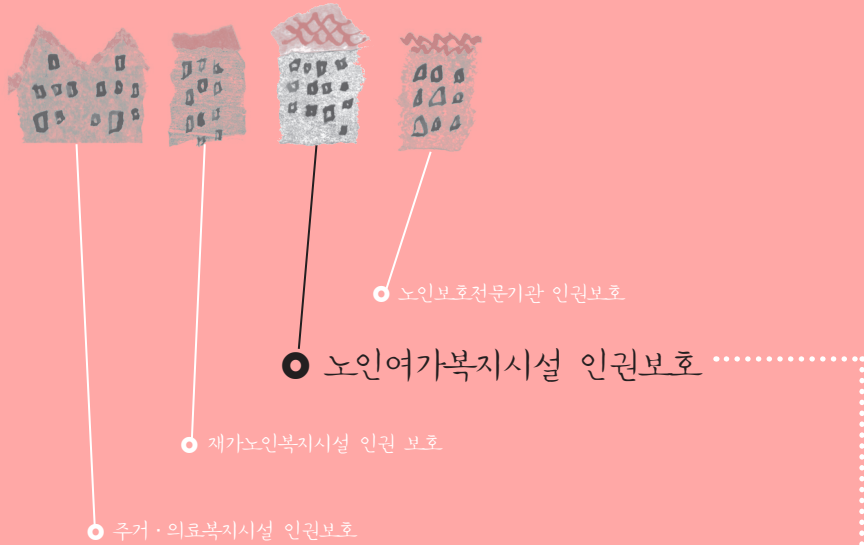
센터 이용 노인 역시 사생활 보호와 비밀 보장에 대한 권리를 충분히 보장받아야 한다. 이러한 노인의 권리를 보호하기 위해 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 주·야간보호센터 종사자와 요양보호사는 서비스가 종결된 노인의 개인정보에 대해 비밀 보장의 원칙을 준수해야 한다.

제 4 장

노인여가복지시설
인권 보호





노인여가복지시설 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성

노인복지법상 노인여가복지시설에는 노인복지관뿐만 아니라 노인교실, 경로당이 포함되지만, 여기에서는 대표적인 노인여가복지시설인 노인복지관에 국한해 노인 인권에 대해 다룬다.

노인복지관은 2012년 말 기준으로 전국 269개소가 운영되고 있으며, 기관당 평균 등록 회원 수는 5,983명이고, 이 중 현재 이용하는 등록 회원은 2,185명이며, 1일 평균 이용 인원은 717명으로 나타났다. 즉, 하루에 전국에서 노인복지관을 이용하는 노인은 약 20만 명에 달해 다수의 노인이 노인복지관을 이용하고 있음을 알 수 있다(한국노인종합복지관협회, 2012). 노인복지관 서비스는 다양하게 운영되고 있으나, 실제 실천 현장인 노인복지관에서 제공되는 서비스는 인권적 관점 즉, 노인의 권리에 입각해 기획되기보다는

노인의 욕구를 기반으로 해 기획되고 실천되고 있다. 그뿐만 아니라 노인 인권 전반에 관한 논의는 이루어지고 있지만, 노인복지관 이용 노인의 인권에 대해서는 전혀 논의된 바가 없어 노인 인권 전반에 대한 내용을 근거로 추정할 수 있을 뿐이다.

사회복지 전문직은 인권 전문직이며, 사회복지 전문가는 인권을 증진시키고 보호하며 인간의 기본적인 사회적 욕구를 충족시키기 위해 확실하고 충분하게 관여해야 한다. 이를 위해서 사회복지 전문직은 인권에 대해 더 많이 알고 깊이 이해해야 한다. 또한 인권 감수성을 갖추고 인권 관점에 근거해 서비스 수급권자의 욕구와 문제 파악, 자원 사정, 계획 수립, 서비스 제공 과정이 이루어지면 사회복지 실천의 질적인 수준이 높아질 수 있다. 이렇듯 인권에 민감한 사회복지 실천으로 더 전문적인 수준의 사회복지 실천이 이루어질 수 있으므로 사회복지 실천과 인권은 상호보완적인 관계이다(국가인권위원회, 2008).

이는 노인복지관에도 동일하게 적용되는 것으로, 노인복지관 종사자들 또한 스스로 인권 전문직임을 인지해야 한다. 그러나 실제 노인복지관 실천 현장의 종사자들은 서비스를 제공할 때 인권적 관점의 실천이 바탕이 되어야 함을 민감하게 인지하지 못하고, 업무 과중으로 인해 서비스 제공에 급급한 것이 현실이다. 서비스 제공자인 종사자가 노인의 인권적 관점에 기반을 둔 서비스를 제공하지 않는 것도 당사자인 노인의 입장에서 보면 그 권리를 침해받는 것이라고 할 수 있다.

인권이라는 개념이 노인복지관에 도입된 것은 2009년으로 보건복지부와 서울특별시의 제2차 노인복지관 평가에서 찾아볼 수 있다. 즉, ‘이용자의 권리’ 영역에서 ‘이용자의 비밀 보장, 이용자의 고충 처리, 시설의 정보 제공 노력’이라는 세 항목이 평가지표로 구성되었고, 평가 항목은 아니지만 자체평가보고서에 노인복지관 직원 및 이용자를 대상으로 한 ‘인권교육 실시에 관한 사항’을 작성하도록 하였다. ‘인권교육 실시에 관한 사항’ 항목은 차기 평가 시 반영 예정이라는 안내로, 노인 및 종사자에 대한 인권교육 실시 여부가 평가 항목에 예비 지표의 성격으로서 처음 나타났다.

이후 2012년 제3차 노인복지관 평가에서는 ‘이용자의 권리’ 영역이 확장되어 ‘이용자의 비밀 보장, 이용자의 고충 처리, 서비스 정보 제공 및 이용자의 자기결정권, 이용

자의 권리’라는 네 항목의 평가 지표로 구성되었고, 2009년 제2차 노인복지관 평가에서의 ‘인권교육 실시에 관한 사항’은 서울특별시 특성화 지표에서 ‘이용자 권리 보호’ 평가 항목으로 “기관은 이용자의 서비스 제공에 있어서 이용자의 권리와 인권을 보호하고 학대 예방을 위하여 노력하고 있는가”라는 평가 지표로 정식 선정되었다.

이처럼 2009년 이전에는 노인 인권에 대한 현장의 관심은 매우 낮았으며, 평가 결과에 따른 불이익에 예민한 노인복지관들은 인권 보호가 평가 항목으로 나타난 2009년 이후에야 노인 인권에 대해 본격적인 관심을 갖게 되었다고 본다.

노인복지관에서는 인권 보호가 평가 항목으로 선정되었으므로, 그 중요성을 인지하고 노인복지관 이용 당사자인 노인뿐만 아니라 종사자에 대해서도 인권교육을 실시하기 시작했다. 그러나 2012년에도 평가 지표에서 인권교육에 관한 지표를 살펴보면 “종사자 및 이용자를 대상으로 이용자 권리 보호, 인권 및 학대 예방에 대한 교육 및 훈련을 연 1회 이상 실시하고 있는가”를 확인하는 것이었다.

종사자들 이용자든지 각각 연 1회 이상이라는 의무교육 횟수는 교육의 효과를 나타내기에는 매우 애매하며, 거의 모든 노인복지관에서 기본적으로 인정받는 시행 횟수를 초과해 교육을 실시하는 경우는 거의 희박하다고 할 수 있다. 이렇듯 인권 관점 노인복지 실천의 도입 단계라 할 수 있는 인권교육에서 매우 소극적인 활동을 하고 있는 것이 노인복지관 인권의 현주소이다.

이용자인 노인 입장에서 살펴봐도 인권 의식은 매우 초보적인 수준이라고 할 수 있다. 이용 당사자인 노인도 노인복지관 이용을 인권으로 인식하지 못하고 있다. 즉, 스스로 노인복지관 이용 시 인권 관점에 입각해 서비스를 제공받아야 한다는 것을 인지하지 못하고 있다는 것이다. 인권에 관한 교육을 실시해도 이용하는 노인이 모두 교육에 참여하는 것은 아닐 뿐더러 노인 대부분은 노인복지관이라는 곳이 노년의 다양한 여가생활을 할 수 있는 좋은 곳 등 유익한 장소로 인식해 노인복지관에 대한 만족도가 높은 편이다. 이렇듯 이용 노인들은 실제 노인복지관에서 다양한 서비스를 받고 있지만, 권리에 입각해 모든 서비스를 제공받고 있다고는 볼 수 없다. 더 많은 더 질 높은

서비스를 요구하는 경우도 간혹 있지만, 실제 예산 및 공간의 한계로 인해서 그러한 요구가 수용되지 않는 경우가 대부분이다. 또한 더 높은 수준의 서비스를 요구하는 경우에 동료 노인들로부터 비난을 받는 일까지 발생하고 있다.





전체적으로 노인복지관과 관련해 이용자 및 종사자의 노인 인권 의식이 낮다고 평가하기에는 한계가 있겠지만, 노인 인권에 대한 감수성을 갖추고 노인복지관에서 제공하는 서비스를 인권 관점에서 개발, 실행, 평가하는 경우는 거의 없다고 할 수 있다. 따라서 노인복지관 이용 노인의 인권을 증진하고 질 높은 서비스를 제공해 노인의 인간다운 노후 생활을 지원하기 위해서는 노인복지관 종사자와 노인의 노인 인권에 대한 인식을 제고하기 위한 교육이 필수적이다.

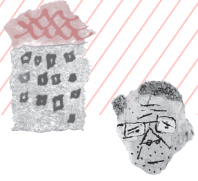
2. 인권의 영역과 세부 권리

노인복지관 이용 노인이 갖는 인권의 영역과 세부 권리를 알아보기 위해 세계인권선언 및 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약(1976), 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약(1976), 노인을 위한 유엔원칙(United Principles for Older Persons:1991), 마드리드 고령화 국제행동계획(International Plan of Action on Ageing:2002) 등의 국제 인권 규정과 함께 우리나라의 헌법, 국가인권위원회법 및 정책 관련 권고안 규정과 보건복지부 관련 규정을 살펴볼 필요가 있다.

노인복지관 이용 노인의 인권은 아직까지 명확히 규정된 것이 없는 상태이나, 노인복지관에서 진행되는 프로그램에는 노인이 갖는 거의 모든 인권 항목이 해당한다고 할 수 있다. 그 중에서도 특히 평생교육권, 문화생활향유권, 건강권이 주축을 이룬다고 볼 수 있다. 이에 노인복지관 이용 노인의 인권에 대해서 서비스 제공 단계별 즉, 서비스 이용 이전 단계, 서비스 이용 초기 단계, 서비스 이용 단계, 서비스 종결 단계로 구분해 인권의 영역과 세부 권리를 살펴보고자 한다. 이를 정리하면 <표 4-1> 과 같다.

<표 4-1> 서비스 제공 단계별 노인복지관 이용 노인의 인권 영역과 세부 권리

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
 서비스 이용 이전 단계	기관 및 서비스 정보에 대한 접근	기관에 대한 알 권리, 서비스 내용에 대한 정보접근권
	이용 상담	의사표현의 자유권, 개인정보 보호 및 사생활보호권(비밀보장권), 평등권, 차별 금지, 서비스 선택과 변경에 대한 권리
	서비스 이용 결정과 계약	이용 선택과 이용 여부의 자기결정권, 이용 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 이용(회원 가입) 계약을 맺을 권리
 서비스 이용 초기 단계	욕구 사정 및 서비스 목표 설정	욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공의 권리, 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 계획 수립 과정에 참여할 권리, 자기결정권, 질 높은 서비스를 받을 권리
	서비스 이용 종합안내 및 적응지원	서비스 내용에 대해 종합적인 정보를 제공받을 권리, 적응 지원을 받을 권리, 고충 처리 수용의 권리
 서비스 이용 단계	건강생활 지원서비스	건강증진권 및 적정 생활수준 향유권, 적절한 보건의료 서비스를 받을 권리, 서비스를 선택할 권리
	후생 및 편의증진 서비스	위생 및 영양권과 질 높은 급식 서비스를 받을 권리, 이동 서비스를 받을 권리, 쾌적한 환경에서 서비스를 이용하고 서비스를 선택할 권리
	정서생활 지원서비스	소통권, 비밀 보장이 되는 공간에서 상담받을 권리, 서비스를 선택할 권리
	문화여가 지원서비스	문화생활 참여 및 향유의 권리, 서비스를 선택할 권리
	평생교육 지원서비스	평생교육권, 수준에 적합한 교육을 받을 권리, 서비스를 선택할 권리
	사회참여 지원서비스	봉사활동에 참여할 권리, 인센티브를 제공받을 권리, 동아리 활동을 지원받을 권리, 지역사회 및 세대 간 교류할 권리, 서비스를 선택할 권리
	소득·고용 지원 서비스	경제권, 직업적 역량 개발의 권리, 적합한 일자리를 제공받을 권리, 일에 상응한 보상을 받을 권리, 안전한 환경에서 일할 권리, 서비스를 선택할 권리
 서비스 종결 단계	종결 상담과 결정	의사표현의 자유권, 회원 탈퇴의 자기결정권, 부당한 사유로 탈퇴를 당하지 않을 권리
	서비스 의뢰 및추후 서비스	서비스 의뢰에 대한 의사표현과 자기결정권, 지역사회 다른 기관의 서비스에 대한 정보접근권, 비밀 보장 권리, 추후 서비스를 보장받을 권리



I 서비스 이용 이전 단계


경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제1조 1에 의하면, 경제적·사회적 및 문화적 발전을 자유로이 추구한다고 규정되어 있다. 노후의 여가시간을 건강하고 활기차게 보내고 싶은 것은 모든 노인의 욕구이자 권리이다. 더불어 질병 및 경제적인 어려움 등을 가진 노인들은 지역사회의 적절한 보호가 필요하다. 그러므로 노인복지관에서는 이러한 욕구를 가진 노인과 가족 및 지역주민에게 필요한 정보를 제공하고 상담을 실시해 노인들이 큰 어려움 없이 서비스 이용을 결정할 수 있도록 도와야 한다.

1. 기관 및 서비스 정보에 대한 접근

노인복지법 제36조에 따르면 노인여가복지시설인 노인복지관은 “노인의 교양·취미생활 및 사회참여 활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강 증진 및 질병 예방과 소득 보장, 재가 복지, 그 밖의 노인의 복지 증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설”이라고 규정되어 있다.

노인들은 제한적인 경제활동 기회와 빈곤 등으로 말미암아 사회활동 범위가 축소되고, 정보화 교육을 받을 기회도 없을 뿐더러 인터넷 정보 활용이 미흡해 다양한 정보에 접근하기가 어렵다. 그러므로 노인복지관에서는 기관 운영과 서비스에 관한 자세한 정보를 노인에게 제공해 노인들이 보호받으며 활기찬 노후 생활을 영위할 수 있도록 도와야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천 원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	기관에 대한 알 권리 서비스 내용에 대한 정보접근권	
인권 기준	세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.	

인권보호 실천원칙

1) 기관에 대한 알 권리 보호

노인복지관을 이용하고자 하는 노인들은 노인복지관에 대한 전반적인 사항을 알기

를 원한다. 따라서 노인복지관은 설립 주체, 설립 목적, 운영 법인 등 노인복지관 전반에 관한 정보를 노인에게 충분히 제공해야 한다. 이러한 알 권리를 보장하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 노인복지관 이용에 관한 욕구와 의견을 충분하고도 자유롭게 표현할 수 있도록 의사소통 기회를 부여해야 한다.
- 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.
- 노인의 이용 결정에 영향을 미칠 수 있는 부적절한 정보를 제공하거나 시설에 불리한 정보를 의도적으로 누락하고 제공해서는 안 된다.

2) 서비스 내용에 대한 정보접근권 보호

노인이 노인복지관 이용을 결정하기 위해서는 시설의 위치, 운영 목표와 방향, 서비스 내용과 비용, 인력과 시설 환경 등에 관한 상세한 정보를 손쉽게 얻고 활용할 수 있어야 한다. 따라서 노인복지관은 노인과 가족 및 지역 주민이 필요로 하는 모든 정보를 충분히 제공해야 하는데, 노인의 시설에 관한 정보접근권을 보장하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙을 제시하면 다음과 같다.

- 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.
- 노인복지관은 노인과 가족 및 지역 주민이 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 직

접 방문 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 다양한 정보 제공 통로와 매체를 마련해두어야 한다.

- 노인복지관은 이용 상담과 시설 안내 담당자를 배치해, 체계적인 이용 상담과 시설 안내가 이루어질 수 있도록 한다.
- 노인복지관에 접근하는 주요 도로 등에 시설 안내 표지판을 설치해 노인과 가족 및 지역 주민이 시설을 직접 방문할 경우 쉽게 찾을 수 있도록 해야 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.
- 노인복지관 자체 홈페이지, 블로그 또는 카페 등에 주소, 연락처, 직원과 시설 현황, 서비스의 종류와 비용, 주차편의시설, 기타 정보 등을 거짓 없이 성실하게 게재해야 한다.
- 노인이나 가족 및 지역 주민들이 시설에 대한 정보를 우편으로 송부해줄 것을 요구하면 이에 성실히 응해야 한다.



사례 : 불친절한 전화 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 담당자 있을 때 다시 전화를 하라고 그러더라고.”

인권 보호 실천 원칙

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.

2. 이용 상담

노인이나 가족들은 노인복지관을 방문하거나 전화, 인터넷 등을 이용해 보다 더 자세한 정보를 바탕으로 복지관의 이용 여부를 결정하고자 한다. 이에 상담 시에도 지켜야 할 인권이 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

<p>노인의 권리</p>	<p>의사 표현의 자유 개인정보 및 사생활 보호 평등권 보호 및 차별 예방 서비스 선택과 변경에 대한 권리 보호</p>
<p>인권 기준</p>	<p>세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.</p> <p>세계인권선언 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 할 수 있다.</p> <p>세계인권선언 제12조 누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 합부러 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한</p> <p>간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조 누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.</p>

인권보호 실천원칙

1) 의사 표현의 자유 보호

노인은 이용 상담 과정에서 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 자신의 의사를 표현할 수 있어야 한다. 또한, 개인적인 가족 사항 등 굳이 밝히고 싶지 않은 사항에 대해서는 대답하지 않을 권리도 동시에 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙을 제시하면 다음과 같다.

- 노인이 자신의 욕구를 타인의 방해나 제재를 받지 않고 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 공간에서 이용 상담을 실시해야 한다.
- 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.
- 노인복지관 종사자는 노인이 필요로 하는 상세한 정보를 제공한 이후에는 주로 노인이 질문하고 이야기할 수 있도록 경청하고 지지해주어야 한다.

2) 개인정보 및 사생활 보호

노인은 이용 상담 과정에서 개인적 정보와 사생활을 복지관 종사자에게 공개하게 된다. 이때 이용 노인은 제공한 개인정보 보호와 사생활에 관한 비밀을 보장받을 권리가 있다. 이를 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 개인적 비밀이 보장될 수 있는 환경을 갖춘 상담 공간에서 이용 상담을 진행해야 한다.
- 노인에게 개인정보를 수집하고 활용하기 전에 정보 수집의 목적과 취급에 관한 사항을 충분히 알리고 동의를 구해야 한다.
- 이용 상담 과정에서 획득한 노인의 개인적 정보와 사생활에 관한 정보를 보호해야

하며, 전문적인 목적 이외에 활용해서는 안 된다.

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

3) 평등권 보호 및 차별 예방

노인은 이용 상담 과정에서 어떠한 사회적 지위나 경제적 여건, 신체적 여건 등에 처해 있더라도 평등한 권리를 지닌다. 또한 이용 상담 과정에서 어떠한 차별도 받지 않을 권리를 지닌다. 이를 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 개인의 평등권은 여타의 여건에 처해 있더라도 보호됨을 상세히 설명하고, 이러한 평등권은 이용 노인 누구에게나 공히 적용됨을 설명한다.
- 서비스를 이용하는 데 차별을 받지 않을 권리에 대해 자세히 설명하고, 이러한 차별 금지는 이용 노인 누구에게나 공히 적용됨을 설명한다.

4) 서비스 선택과 변경에 대한 권리 보호

노인은 이용 상담 시 자신의 욕구에 적합한 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 또한 서비스를 변경할 권리도 있다. 이를 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 서비스 선택에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스 및 이용하기에 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 돕는다.
- 서비스 이용 중 서비스 변경 사항이 발생하더라도 변경에 대한 권리가 이용 노인에게 있음을 알려주고, 노인이 원하는 서비스로 변경할 수 있도록 돕는다.



사례 : 개방된 공간에서의 회원 가입 상담

“복지관에 회원 가입하려고 갔는데 프로그램 담당자가 사무 보는 책상에서 그냥 가입 상담을 받아주더라고요. 눈도 안 마주치고 컴퓨터만 보면서, 집주소를 비롯해 학력이나 가족 사항, 경제 사항 등 이것저것 사적인 것을 계속해서 물어보는데... 주변에 왔다갔다 하는 사람들이 내 얘기를 들을까봐 신경 쓰여서 대답하기가 영 불편했어요.”



인권 보호 실천 원칙

- 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 알려드리고 충분한 양해를 구한다.

3. 서비스 이용 결정과 계약

노인은 활기찬 노후 생활을 영위하기 위해 본인이 원하는 노인복지관을 찾고 노인복지관 이용 전반에 관한 충분한 정보를 바탕으로 스스로 이용 여부를 결정할 수 있어야 한다. 복지관 이용을 결정한 후에는 복지관과 공정한 이용을 위한 계약(회원 가입)을 체결해야 하는데, 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.



노인의 권리

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



인권 기준

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

**인권보호
실천원칙**

1) 이용 선택과 이용 여부의 자기결정권 보호

노인은 자신이 이용할 시설을 스스로 선택하고, 이용 여부를 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있어야 한다. 이를 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

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

노인이 노인복지관 이용을 결정하고 이용 계약(회원 가입)을 하기 위해서는 이용 계약과 관련된 충분한 정보를 얻을 수 있어야 하며, 노인은 자신의 경제적 여건 등을 이유로 차별받지 않고 공정한 이용 계약을 맺을 권리를 갖는다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

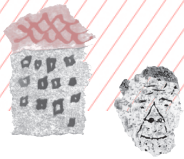
- 노인복지관은 노인과 이용 계약을 체결하기 이전에 노인이 계약 과정에서 알아야 하거나 알고 싶어 하는 정보(이용 시간, 서비스의 내용 및 비용 등)를 상세하게 제공해야 한다.
- 노인복지관은 계약서(회원 가입 신청서) 작성 시 중요한 사항에 대해 알기 쉽게 상세한 설명을 해주어야 하며, 계약 시 노인의 의견을 존중하고 최대한 반영해야 한다.
- 노인복지관은 계약 체결 시 회원의 권리와 의무에 대해 상세하게 설명하고, 추후 회원증을 발급해 회원의 자격으로 모든 서비스를 이용할 수 있도록 한다.
- 노인복지관은 이용 계약 체결 시 노인복지관을 이용하면서 발생할 수 있는 고충 사항에 대해서 절차에 따라 처리됨을 알려야 한다.

사례 : 기존의 노인 회원 수가 아주 많음을 이야기함

“나도 다른 노인들처럼 노인복지관에서 하고 있는 재미있는 프로그램에 참여하고 싶었어요. 상담자는 이곳 복지관의 기존 가입된 노인 회원 수가 아주 많아서 원하는 프로그램에 참여하려면 대기하는 시간이 꽤나 길고, 또 기다린다고 해도 준비불기로 추첨하기 때문에 뽑히지 않으면 참여하지 못할 수도 있다고 하더군요. 내가 이 얘기를 듣고 든 생각은... 나보고 이곳 복지관에 회원 가입을 하라는 것인지, 말라는 것인지 헷갈리더라고요.”

인권 보호 실천 원칙

- 노인복지관은 노인이 이용 여부를 스스로 결정할 수 있도록 도와야 하므로 의사 결정에 부정적인 영향을 주는 의견은 피하고, 객관적이고 정확한 정보를 제공해야 한다.
- 노인이 어떤 프로그램을 희망하면 회원 가입해 참여할 수 있음을 알려주고, 그 해당 프로그램 운영 방식에 대해서도 노인이 알기 쉽게 자세하게 설명해 충분한 이해를 돕는다.



II 서비스 이용 초기단계

1. 욕구 사정 및 서비스 목표 설정

노인이나 가족이 노인복지관 이용을 결정하고, 이에 따라 자신의 욕구에 맞는 서비스를 제공받기 위해 욕구 사정 및 서비스 목표 설정 과정을 거치게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



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

인권 기준

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



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

노인은 스스로 자신의 욕구와 역량을 기반으로 개별적인 서비스를 결정할 수 있는 권리를 지닌다. 즉, 노인에게 제공되는 서비스는 종사자의 전문성이나 자신의 경험을 바탕으로 독단적으로 결정하는 것이 아니라 노인이 스스로 자신에게 유리한 결정권을 갖는다. 욕구 사정의 내용 측면에서도 노인이 표현한 욕구뿐만 아니라 잠재된 복합적인 욕구를 파악해 궁극적으로 필요한 사항에 대해서도 노인과 공유하도록 한다. 이때 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. 이러한 욕구 사정을 위한 자유로운 의사표현과 정보 제공의 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 사정 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
- 노인의 욕구가 어떠한 것이라도 자유롭게 표현하도록 지지하고, 노인복지관에 대한 기대치가 무엇인지를 충분히 이야기하도록 격려한다.
- 노인이 자신의 의사를 표현하는 데 불편함을 느끼는 반응이나 환경을 만들지 않는다.

- 노인이 자신의 의사를 표현하는 데 언어적 의사소통에 어려움이 있는 경우에는 다양한 욕구 사정 도구를 사용해 명확하게 자신의 욕구를 드러낼 수 있도록 한다.
- 노인의 욕구 표현에 대해 종사자가 충분히 이해했는지를 재차 질문과 확인을 통해 명료화한다.
- 노인복지관 종사자는 욕구 사정 과정에서 알게 된 개인정보에 대해서는 비밀을 철저히 보장해야 한다.
- 욕구 사정 시 노인이 가진 장애요인에 대처하기 위한 복지관 내 서비스 및 도움에 대한 정보를 충분히 제공해야 한다.

2) 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리 보호

서비스 목표를 설정하는 것은 노인과 노인복지관이 어떻게 서로 협력해나갈 것인지에 대한 방향을 정하는 것이며, 앞으로 제공할 서비스와 이를 통해 달성해야 할 결과들을 모색하는 단계이다. 노인은 자신이 제공받게 될 서비스에 대한 목표 설정 과정에 참여할 권리를 가지며, 스스로 결정할 수 있는 권리를 행사할 수 있어야 한다.

이와 같이 목표 설정 과정이 상호 협의를 바탕으로 원만히 이루어지면 다음 단계인 서비스 계획 단계에서 서비스 내용을 결정하기가 용이해지며, 서비스 제공 과정에서 노인이 권리의 주체로서 협력·참여할 수 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 서비스 목표 설정 과정에 적극적으로 참여할 수 있도록 격려해야 한다.
- 서비스 목표를 설정하는 과정에서 노인의 신체·심리·사회적 상태를 정확히 사정해, 이를 바탕으로 적절한 서비스 목표를 세우도록 한다.
- 노인이 부적절하거나 과도한 욕구를 제시하는 경우, 그 요구를 즉각적으로 거절하기 보다는 노인복지관이 제공할 수 있는 서비스에 대해 충분히 설명해 이해를 돕는다.

사례 : 무작정 참여할 프로그램을 알려달라고 함

“내가 나이가 많은데... 시골에서 혼자 살다가 이번에 아들 내외가 하도 성화를 해서 할 수 없이 아들네 집으로 왔어. 낮에 혼자 있다보니 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.”

인권 보호 실천 원칙

- 노인이 자신이 원하는 것 또는 희망하는 프로그램이 무엇인지를 명확하게 표현할 수 있도록 도와며, 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.

2. 서비스 계획 수립

노인복지관은 노인에 대한 체계적 사정에 근거한 서비스 목표를 설정해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.



노인의 권리

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



인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유 로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

인권보호 실천원칙

(1) 서비스 선택 계획 수립 과정 참여와 자기결정권 보호

노인은 자유의지에 따라 자신이 제공받을 서비스를 스스로 선택하고 결정할 수 있는 권리를 기본적으로 가진다. 따라서 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. 이 과정에서 노인은 자신의 욕구에 맞는 서비스를 제공받을 수 있게 되며, 노인복지관 종사자는 노인이 선택한 서비스 내용이 일치하는지를 확인해 계획 수립에 반영하게 된다. 이러한 권리보호를 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 서비스 계획 수립 과정에 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 참여를 격려해야 한다.
- 서비스 계획을 수립할 때 노인의 욕구와 요구 사항을 최우선적으로 고려하고 충분히 존중해야 한다.
- 노인의 특성에 맞는 서비스 계획을 수립해야 하며, 서비스의 내용과 제공 빈도 등을 노인이 서비스 수립 과정에 참여해 결정하도록 한다.
- 욕구 사정을 통해 확인된 노인의 욕구가 여러 가지 있을 경우에는 우선순위를 정해 순위가 높은 서비스를 제공할 수 있도록 계획해야 한다.

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

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리 보호

노인은 자신이 제공받을 서비스에 대한 계획 수립 과정에 참여할 권리를 가지며, 추후 서비스 제공을 받을 때 노인의 다양한 개별 특성에 맞는 질 높은 서비스를 받을 권리를 지닌다. 따라서 양적인 측면에서 노인에게 일률적인 서비스를 제공하기보다는 노인의 욕구에 적합한 서비스를 보다 적절하게 제공할 수 있는 질적인 요소도 고려해 서비스 계획을 수립해야 한다. 이러한 권리 보호를 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 서비스의 질적인 문제에 대해서 언제든지 말할 수 있도록 격려해야 한다.
- 서비스 계획 수립 단계에서 노인이 자신의 건강 및 기능 수준에 맞는 적절한 서비스를 기대하고 요구할 수 있도록 지원한다.
- 노인이 요구한 서비스가 서비스 계획에 반영되지 못했거나 서비스 제공 시기가 변경되었을 때는 반드시 그 이유와 목적을 노인이 이해할 수 있도록 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 복지관 내부의 서비스뿐만 아니라 지역사회의 다양한 문화행사, 세대 통합 등에 참여할 수 있도록 서비스 계획을 수립하고, 그 기회를 제공해야 한다.



사례 : 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 봉사 활동을 하라고 하네요.”

🔑 인권 보호 실천 원칙

- 노인의 자발성에 의해 자원봉사 활동을 선택한 것에 대해 높이 평가하고 인정해준다.
- 노인 자원봉사 활동 내용과 활동 시간, 인센티브 등에 대해 자세하게 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.

3. 서비스 이용 종합 안내 및 적응 지원

노인이 노인복지관 서비스를 자유롭게 이용하기 위해서는 서비스 이용에 대한 종합적이고 세밀한 안내를 받아야 하며, 또한 초기 적응을 위한 지원을 받게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리

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

인권 기준

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.



인권보호 실천원칙

1) 종합적인 서비스 정보를 제공받을 권리 보호

노인은 노인복지관 서비스를 제공받을 때 서비스 내용에 대한 종합적인 정보를 제공받을 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

2) 적응 지원을 받을 권리 보호

노인은 노인복지관 서비스를 초기에 제공받을 때 스스로 자유롭게 잘 이용할 수 있도록 적응 지원을 받을 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 노인복지관 및 서비스에 대해 적응 지원을 받을 수 있는 제반 환경을 조성하고, 별도의 시간과 공간을 마련해 오리엔테이션이 제공됨을 알려야 한다.
- 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.

- 노인복지관 적응에 어려움을 겪는 노인이 있는지를 민감하게 점검해야 한다.

3) 고충 처리 수용의 권리 보호

노인은 노인복지관 서비스 이용 시 다양한 고충 사항이 발생할 수 있으며, 고충 사항이 원만히 해결·처리될 수 있도록 불평 사항 등을 표현하고 해결을 요구할 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 겪는 고충 사항은 초기 적응 단계뿐만 아니라 서비스 제공 전체 기간에 걸쳐 언제든지 말할 수 있음을 알려주고, 별다른 제약 없이 부담 없이 말하도록 격려해야 한다.
- 노인의 고충이나 서비스와 관련된 제반 의견을 수렴하기 위해 기관 내 공식적인 절차(예: 건의함, 운영간담회, 온라인 의견 접수 등)를 마련해 시행해야 한다.
- 노인이 불편 사항이나 어려움을 제기했다는 이유로 노인에게 불이익이나 차별적인 처우를 해서는 안 된다.
- 고충 처리 결과에 대해 기간 내에 당사자에게 통보하고, 필요한 경우 그 결과를 게시판에 게시해 그 처리 절차에 대해서 공고해야 한다.
- 제기된 고충이 노인 쌍방의 문제일 경우일지라도, 기관 차원에서 적극적으로 개입해 화해를 중용하는 등 법적인 절차로 진입하지 않도록 상담 서비스를 제공해야 한다.

사례 : 복지관 적응 어려움

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

인권 보호 실천 원칙

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



III 서비스 이용 단계

1. 건강생활 지원 서비스

노인복지관에서의 건강생활 지원 서비스는 주로 신체 건강에 초점을 두고 있으며, 노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 건강생활 지원 서비스 즉, 건강 증진 서비스 및 기능회복 지원 서비스를 제공받게 된다. 노인의 건강은 다른 생활 영역에 가장 큰 영향을 미치는 요소로, 건강이 바탕이 되어야 노후 생활을 잘 영위해갈 수 있다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



인권 기준

노인의 권리

건강증진권 및 적정 생활수준 향유권
적절한 보건으로 서비스를 받을 권리
재활치료 서비스를 받을 권리
서비스를 선택할 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활 수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활능력의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하

여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.



인권보호 실천원칙

1) 건강증진권 및 적정 생활수준 향유권 보호

노인은 노인복지관을 이용할 때 자신의 건강을 유지하고, 건강을 증진시킬 뿐만 아니라 적절한 생활수준을 유지하고 향유할 권리를 가진다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 건강권 관련 서비스에 대한 사항에 대해서 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 건강한 삶을 살아갈 수 있도록 질환을 예방하고 조기에 질환을 관리할 수 있도록 건강 관련 특별 강좌를 개설해 전문적 정보를 얻을 수 있도록 한다.
- 노인의 신체 기능에 맞는 체력단련실 개설 및 노인 건강에 적합한 운동 프로그램을

개설해 노인 스스로 자신의 건강을 유지해갈 수 있도록 도와야 한다.

2) 적절한 보건의료 서비스를 받을 권리 보호

노인복지관 이용 노인은 자신의 건강 유지와 질병 치료에 필요한 정보 및 보건의료 서비스를 적절히 받을 수 있어야 한다. 촉탁의 및 간호사 배치, 협력 의료기관과의 협약 체결, 외부 의료 관련 기관의 연계 등을 통해 노인이 적절한 서비스를 받을 수 있도록 해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

3) 재활치료 서비스를 받을 권리 보호

신체 및 감각 기능의 저하, 일상생활 동작 기능의 저하로 인해 신체적인 어려움을 겪는 노인복지관 이용 노인은 물리치료사 배치 및 외부 연계 기관과 협력해 필요한 재활치료 서비스를 적절히 받을 수 있어야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 재활치료 서비스에 대한 사항에 대해서 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

- 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.
- 노인복지관은 재활치료 장비와 기구의 사용에 대한 지침과 매뉴얼을 마련해야 한다.
- 노인의 사소한 내용의 호소라도 가볍이 넘기지 말고 그 욕구를 수렴하기 위해 항상 긍정적인 반응을 보이도록 한다.
- 재활치료 및 운동치료 장비와 기구는 항상 안전하고 즉시 사용 가능한 상태로 유지·관리하며, 수리 등 보수가 필요한 경우에는 즉시 보수될 수 있도록 조치한다.
- 물리치료 등 재활치료는 사전 계획에 따라 공평하게 이루어져야 하며, 이용 노인에게 사전에 공지되어야 한다.
- 정해진 인력과 공간의 한계를 감안해 치료 일정을 일 단위, 주간 단위, 월 단위로 계획을 수립해 특정 노인에게 서비스가 집중·중복되거나 누락·배제되지 않도록 유의한다.

4) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 건강생활 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

사례 : 갑자기 쓰러진 노인

‘노인복지관 장기·바독실에서 계속 장기를 두던 노인이 갑자기 앉은 채로 쓰러졌다. 옆에 있는 노인이 사무실에 노인이 쓰러졌음을 급히 알려왔다.’

인권 보호 실천 원칙

- 긴급한 상황이므로 바로 간호사(또는 촉탁의사)에게 연락을 취해 노인이 쓰러진 장소로 즉시 파견해 의식이 있는지부터 살피고 바로 혈압, 맥박, 호흡, 체온, 혈당 등을 체크할 수 있도록 한다.
- 노인의 상태에 따라 후속 조치를 결정하되, 시급한 경우가 아니면 진료실(건강관리실)에서 안정을 취할 수 있도록 조치를 취한다. 시급히 병원에 이송해야 할 경우에는 바로 119에 신고해 조치를 취하고, 함께 병원에 동행해 노인이 불안해하지 않도록 세심하게 말을 건네는 등 심리적 안정감을 가질 수 있도록 계속 지지한다.
- 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 절차(follow-up)를 가진다.

2. 후생 및 편의 증진 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 후생 및 편의 증진 서비스 즉, 급식 서비스, 이미용 서비스, 목욕 서비스, 셔틀버스 지원 서비스를 제공받게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

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



인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제12조

가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 위생 및 영양권과 질 높은 급식 서비스를 받을 권리 보호

영양 및 급식 서비스는 노인이 건강한 삶을 영위해나가는 데 가장 기본이 되는 생리적 욕구이자 생명 유지에 필수적인 인권 영역이다. 노인은 충분한 영양 섭취와 양질의 식사를 통해 건강을 유지할 뿐 아니라, 노인복지관에서의 활동에 만족감을 준다. 또한, 스스로 개인적인 위생 관리를 위해 이미용 서비스 및 목욕 서비스를 받을 권리가 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 급식 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인복지관의 영양 전문 인력(영양사 등)은 전문가의 자문을 통해서 노인의 특성에 맞는 조리법과 식단을 개발해 노인의 선호와 기호를 반영하는 식사를 마련해야 한다.
- 최대한 편안한 분위기에서 식사할 수 있도록 충분한 시간을 제공하고, 식사를 빨리 마치도록 재촉해서는 안 된다.
- 식사 메뉴 및 열량은 노인이 잘 알고 이용할 수 있도록 주간 및 월간 단위로 게시판, 홈페이지 등 온·오프라인(on-off Line)을 통해 충분히 공지해야 한다.
- 타인의 건강을 해치는 경우가 아니라면 여타의 이유로 급식 서비스에 차별을 두어

서는 안 된다.

- 수급권자 등 무료 급식 서비스를 지원받는 노인들에 대해서 낙인이 되지 않도록 유의하고 차별하지 않아야 한다.
- 다소 거동이 불편해 식사하는 데 어려움이 있는 노인을 위해서 별도의 배려석을 마련해 해당 노인이 편안하게 식사할 수 있도록 지원해야 한다.
- 최대한 스스로 식사 및 퇴식할 수 있도록 하고 필요한 부분에 한해 도움을 제공한다.
- 식자재에 대해서는 철저한 위생 관리와 함께 조리장의 청결을 유지하고, 조리원의 위생 상태, 냉장·냉동고의 온도 점검, 수질검사 등과 같은 위생 지침을 준수해야 한다.
- 조리원의 위생 수준을 높이기 위해 정기적으로 위생 안전 교육을 실시해야 한다.
- 노인들의 욕구를 반영하기 위해 정기적으로 기호도 조사 및 만족도 조사를 실시해야 한다.
- 노인의 의견과 기호도를 반영해 신메뉴 개발 등 적극적인 영양 관련 프로그램을 개발하기 위해 노력해야 한다.
- 이미용 서비스는 개인위생뿐만 아니라 심미적인 의미도 있으므로, 개인 취향을 살려 서비스를 지원해야 한다. 또한 미용기구에 대해서는 보건 위생을 위해 소독을 철저히 해야 한다.
- 목욕 서비스의 경우, 개인위생에 적합한 서비스가 지원될 수 있도록 준비하고 무엇보다도 기본적인 안전에 유의해야 한다. 또한 응급 상황에도 철저히 대비해야 한다.

2) 이동 서비스를 받을 권리 보호

노인은 신체적인 제약뿐만 아니라 지리적인 제약으로 인해서 이동하는 데 어려움을 겪는데, 노인이 다양한 서비스를 이용하기 위해서는 이동 서비스를 받을 권리가 있다. 노인의 이동 서비스를 받을 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 이동 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.

- 노인이 지역 내에서 원활하게 이동할 수 있도록 대중교통 연계, 셔틀버스 운행 등 적극적인 이동 서비스를 제공해야 한다.
- 노인이 이동 시 잘 알아볼 수 있도록 안내표지판을 적소에 배치하고, 온라인(홈페이지)에서도 찾아오는 방법을 자세히 안내한다.
- 셔틀버스를 운행할 경우에는 운전기사에게 노인이 자리에 앉은 후에 출발하는 등 안전 운행에 대한 지침을 마련하고 준수할 수 있도록 교육한다.
- 거동 불편 및 장애로 인해 휠체어 등 보조 이동 기구를 이용하는 노인이 노인복지관 내에서 증별 이동할 때 어려움이 없도록 엘리베이터 사용이 원활하도록 정기적인 점검을 실시한다.

3) 쾌적한 환경에서 이용할 권리 보호

노인은 안전하고 쾌적한 환경에서 노인복지관을 이용할 권리가 있다. 특히 노인복지관은 다수의 노인이 이용하므로 각종 감염이나 전염성 질환에 노출될 가능성이 존재하고 있으므로 이러한 감염 및 전염성 질환에 이환되지 않도록 철저한 집단위생 관리를 실시해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

4) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 후생 및 편의 증진 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 동시에 자신의 욕구에 부합하지 않는 서비스는 선택하지 않을 권리도 갖는다. 또한 회원이면 누구나 서비스에 동등한 접근권을 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

3. 정서생활 지원 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 정서생활 지원 서비스 즉, 상담 서비스를 제공받게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리

의사 표현의 자유
비밀 보장이 되는 공간에서 상담받을 권리
서비스를 선택할 권리

인권 기준

세계인권선언 제12조
누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제25조
모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조
아무도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.



1) 의사 표현의 자유 보호

의사표현의 자유는 노인을 포함한 인간 누구에게나 기본적으로 보장되어야 하는 권리이다. 그럼에도 사회적 체면이나 상담 경험의 부재 등으로 인해 이러한 의사표현의 권리를 침해당할 가능성이 높다. 노인의 의사표현권을 보장하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

2) 비밀 보장이 되는 공간에서 상담받을 권리 보호

노인이 접한 다양한 문제를 해결하기 위해 상담받을 때에는 기본적으로 비밀 보장이 되는 공간에서 상담받을 권리가 있다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 상담 및 상담 공간과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 편안하게 상담받을 수 있도록 방음이 되는 등 비밀 보장 시설과 환경이 갖춰진 별도의 개별 상담실을 마련해야 한다.

3) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 정서생활 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

4. 문화여가 지원 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 문화여가 지원 서비스 즉, 다양한 문화 활동 및 여가 지원 서비스를 제공받게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

문화·여가생활 참여 및 향유의 권리
서비스를 선택할 권리

인권 기준

세계인권선언 제 27조

모든 사람은 그 사회의 문화생활에 자유롭게 참여하고 예술을 즐기며 과학의 진보와 그 혜택을 공유할 권리를 가진다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제15조

가입국은 누구에게나 다음 권리가 있음을 인정한다.

가. 문화적인 생활에 참여할 수 있는 권리

나. 과학의 진보와 그 응용에서 오는 혜택을 누릴 수 있는 권리

다. 자기가 창조한 과학적·문화적·예술적 작품에서 생기는 유형·무형의 이익을 보호받는 데에서 오는 혜택을 누릴 수 있는 권리



인권보호 실천원칙

1) 문화·여가생활 참여 및 향유의 권리 보호

문화 및 여가 활동은 인간이 일상생활에서 발생하는 정신적·신체적 피로에서 벗어나 적절한 활동과 휴식을 취해 전반적인 삶의 질을 높이는 인간의 권리이다. 노인 또한 누구나 신체 및 정신적 수준이나 사회적 제약에 관계없이 문화와 여가생활을 향유할 수 있는 권리를 지닌다. 특히 비교적 시간적인 여유가 많아 문화·여가에 대한 욕구

가 다양하다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 문화·여가생활과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인에 대한 문화 및 여가생활에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서비스 프로그램을 개발해 실시한다.
- 노인의 연령이나 신체적인 기능 상태 등에 적합한 문화·여가 프로그램을 개발해 실시한다.
- 문화나 여가생활은 자유로운 활동이자 선택적인 활동이어야 하므로 다양한 여가·문화서비스를 제공해야 한다.
- 노인복지관에 있는 공간 및 시설, 장비와 매체를 개방해 노인이 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.
- 예술문화단체 및 예술봉사단을 초청해 정기적인 문화 공연을 실시하고, 외부 기관의 문화 공연 관람을 위해 다양한 문화예술단체와 교류하고 연계한다.
- 지역사회 내에서 다양한 문화 서비스에 참여할 수 있도록 관련 자료를 수시로 입수하고 게시해 정보를 제공한다.

2) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 문화여가 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 또한 서비스를 선택하지 않을 권리도 동시에 가지고 있으며, 회원이면 누구나 서비스에 동등한 접근권을 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인에게 노인복지관이 제공할 수 있는 문화여가지원 서비스에 대해 충분히 설명하고, 부가적인 사항에 대해서는 질문하도록 격려한다.
- 노인에게 자신이 희망하는 서비스를 선택할 권리가 있음을 알려준다.

- 노인이 자신의 욕구에 부합하지 않는 서비스에 대해서는 눈치 보지 않고 선택하지 않을 권리가 있음을 알려준다.
- 노인복지관 회원이면 누구나 차별 없이 문화여가 지원 서비스에 동등하게 접근할 수 있음을 알려준다.

사례 : 신체 활동이 제한적인 고령 노인의 문화적 욕구

“나는 팔십이 넘어 나이가 많아서 맨스나 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 보면 좋겠어.”

인권 보호 실천 원칙

- 신체 활동이 제한적인 고령 노인을 대상으로 한 문화 지원 서비스를 개발하고, 이들을 대상으로 희망하는 프로그램에 대한 욕구조사를 정기적으로 실시한다.
- 문화 욕구를 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 이용하는 데 불편함이 없도록 이동 서비스를 지원하고, 관련 정보를 사전에 제공한다.

5. 평생교육 지원 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 평생교육 지원 서비스 즉, 다양한 교육 관련 프로그램 지원 서비스를 제공받게 된다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	평생교육권 수준에 적합한 교육을 받을 권리 서비스를 선택할 권리
인권 기준	세계인권선언 제26조 모든 사람은 교육을 받을 권리를 가진다. 교육은 적어도 초등과 기초적 단계에서는 무상이어야 한다. 초등교육은 의무적이어야 한다. 기술교육과 직업교육은 일반인이 이용할 수 있어야 하며 고등교육은 능력에 따라 모든 사람에게 동등하게 열려 있어야 한다. 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제13조 가입국은 누구에게나 교육받을 권리가 있음을 인정한다. 가입국은 교육이 인격의 완성과 인격의 존엄성에 대한 의식을 온전히 발전시키는 방향으로 나아가야 하며, 또 인권과 기본적 자유에 대한 존경심을 굳건하게 해야한다는 것에 동의한다.

인권보호 실천원칙

1) 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 역량 강화, 사회관계망 확대 및 유지, 노년기 역할 모델 제시, 노인복지 비용 경감 등의 긍정적인 효과를 기대할 수 있게 된다(권중돈, 2012b). 노인복지관에서는 노인의 교육에 관한 권리를 보장하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 평생교육 지원 프로그램과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인의 평생교육 지원 프로그램 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 서

비스 프로그램을 개발해 실시한다.

- 평생교육은 생애 주기에 따라 지속적으로 진행되는 지적 활동이므로 다양한 평생교육 프로그램을 제공해야 한다.
- 노인복지관은 다양한 교육을 위한 공간, 시설, 교재 및 장비를 확보하도록 노력한다.
- 노인복지관에 있는 교육 공간 및 시설, 장비를 개방해 노인이 자율성을 가지고 활용할 수 있도록 한다.

2) 수준에 적합한 교육을 받을 권리 보호

노인은 평생교육 프로그램을 이용할 때 각자의 수준에 적합한 교육을 받을 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

3) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 평생교육 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 또한 서비스를 선택하지 않을 권리도 동시에 가지고 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

사례 : 계속 수업을 받고 싶어 함

“내가 복지관을 벌써 5년째 다니고 있어요. 금년에는 미국에 사는 딸네 집에 가서 한 일년 있다 오게 될 것 같아서 수강 신청을 아예 안 했는데, 글썄 안 가도 되는 상황이 되어서 수업만 못 듣게 되었지 뭐예요. 그런데 수강 신청을 안 해서 그 수업에 들어갈 수 없다는 거예요. 나는 그동안 정말 열심히 수업도 듣고 다른 회원들이 모르는 거 있다고 하면 기꺼이 남아서 알려주기도 하고 술선수범해왔는데... 너무 아쉬워요. 정말 계속해서 이 수업 듣고 싶어요. 선처해주세요.”

인권 보호 실천 원칙

- 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 청강할 수 있도록 조치를 취하며, 노인에게 서운한 마음이 들지 않도록 충분히 설명해야 한다.
- 노인복지관에서 실시하는 평생교육 프로그램 중 대체해 수강할 수 있는 프로그램이 있는지를 살펴보고 노인의 욕구와 부합한 프로그램을 추천한다.

6. 사회참여 지원 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 사회참여 지원 서비스 즉, 자원봉사 활동, 동아리 활동, 지역사회 및 세대 간 교류 프로그램 지원 서비스를 제공받게 된다. 이

과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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

인권 기준

- 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 자유를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.
- 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제15조
가입국은 누구에게나 문화적인 생활에 참여할 수 있는 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 봉사 활동에 참여할 권리 보호

노인은 여가시간을 잘 활용하고, 개인과 사회 발전에도 기여할 수 있는 자원봉사 활동에 참여할 권리를 지닌다. 노인은 다른 세대에 비해 비교적 충분한 여가시간을 가지고 있어 개인적으로 이러한 여가시간을 잘 활용할 수 있고, 개인 발전 및 사회 발전에도 기여한다는 점에서 봉사 활동이 높이 평가되고 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

- 노인의 자원봉사에 대한 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 자원봉사 활동 프로그램을 개발해 실시한다.
- 노인이 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 다양한 자원봉사 프로그램을 제공해야 한다.
- 노인이 자원봉사 활동을 할 때 이에 잘 적응할 수 있도록 적절한 기초 교육 및 전문 교육을 제공해야 한다.
- 노인이 자원봉사 활동 중에 특별한 어려움이 있는지 등을 수시로 점검해 지원해야 한다.

2) 인센티브를 제공받을 권리 보호

봉사 활동에 대한 인센티브는 봉사 활동을 지속하게 하는 주요 동기 중 하나이다. 노인복지관 이용 노인 중 봉사 활동에 참여하는 노인은 그에 상응하는 적절한 인센티브를 제공받을 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 자원봉사 활동에 따른 인센티브와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 인센티브에 대한 노인의 욕구조사를 근거로 해 노인들이 희망하는 다양한 인센티브 제도를 마련한다.
- 노인이 자원봉사 활동에 따른 인센티브를 받을 수 있도록 안내하고 관리한다.

3) 동아리 활동을 지원받을 권리 보호

자율성을 바탕으로 한 동아리 활동은 소속감 증진 및 상호간 사회적·정서적 지지 체계를 형성할 수 있으므로, 노인복지관 이용 노인은 다양한 사회참여 활동 중 동아리 활동을 지원받을 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 동아리 활동과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 동아리 활동을 하고자 희망할 때에는 적극적으로 검토해 동아리 활동 공간 제공 및 대외 활동 지원 등 제반 사항을 지원해야 한다.
- 동아리 활동이 원활하게 진행되는지에 대해서 정기적인 점검을 실시하고 자율적인 활동이 될 수 있도록 지원한다.

4) 지역사회 및 세대 간 교류할 권리 보호

노인은 지역사회에서 노인복지관이 형성한 지역 복지 네트워크 관계를 통해 얻는 효과를 향유할 수 있는 권리가 있다. 또한 노인은 지역사회 내에서 소외되지 않고 아래 세대와 교류할 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 지역사회 및 세대 간 교류와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 교류 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 교류 프로그램을 개발하고 계획에 반영해 실시한다.
- 노인복지관은 지역사회와 적극적으로 교류하고, 지역사회 주민 및 대표자를 자원봉사자, 후원자, 운영위원으로 참여하게 하는 등 지역사회와 유대 관계를 돈독히 한다.
- 노인복지관은 지역사회 주민과 노인이 통합할 수 있는 행사 및 프로그램을 정기적으로 실시한다.
- 노인복지관은 1·3세대 통합 프로그램에 대해서도 관심을 가지고 실시한다.

5) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 사회참여 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 또한 서비스를 선택하지 않을 권리도 동시에 가지고 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

7. 소득·고용 지원 서비스

노인은 노인복지관에서 이용하는 서비스 중 소득·고용 지원 서비스 즉, 다양한 소득 지원 및 고용 지원과 관련한 서비스를 제공받게 된다. 이 과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

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



인권 기준

세계인권선언 제3조

모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.

세계인권선언 제22조

모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장을 받을 권리를 가지며 국가적 노력 및 국제적 협력에 의해 또한 각국의 조직 및 자원에 따라 자신의 존엄과 자신의 인격의 자유로운 발전에 불가결한 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현을 요구할 권리를 가진다.

세계인권선언 제23조

모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제9조

사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조

가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리로 포함된다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제7조

가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제9조

가입국은 사회보험을 포함한 사회보장을 받을 권리가 누구에게나 있음을 인정한다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제11조

가입국은 누구나 상당한 생활수준을 유지하고, 또한 부단히 생활조건을 향상시킬 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 경제권 보호

소득은 노인의 삶의 질을 보장하는 기본적인 조건이며, 고용 지원은 이런 조건을 확보하는 방법 중 하나이다(박석돈, 2008). 대다수 노인은 건강해 일할 능력과 의지를 갖고 있으며, 노년기의 일, 즉 경제활동은 생계유지의 목적 이외에 건강 유지, 자아실현과도 깊은 관련이 있다. 이에 노인은 경제적인 권리를 지니고 있으며, 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 고용 지원과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 고용 지원 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 고용 관련 프로

그램을 개발하고 실시한다.

- 노인의 경제권이 잘 보호될 수 있도록 정책적인 건의에도 참여해야 한다.

2) 직업 역량 개발 권리 보호

노인의 경제활동은 대부분 생계유지와 밀접한 관련이 있으며, 새로운 직업을 갖기 위해서는 그 직업과 관련된 별도의 교육 훈련을 통해 자신의 직업적 역량을 개발할 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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.

3) 적합한 일자리를 제공받을 권리 보호

노인은 발달 과정상 약간의 신체적·기능적 제약이 있을 수 있다. 하지만 일 자체에서 즐거움을 얻고, 일에 따르는 물질적 보상이나 지위 상승에 대한 욕심이 적고, 결론이 적고, 젊은 노동자에 비해 업무상 사고나 재해율이 더 낮고, 젊은 노동자가 기피하는 곳은 일을 마다하지 않으며, 성실하고 양심적인 특성을 지니는 등 고령 노동 인력이기 때문에 가질 수 있는 강점이 있다(권중돈, 2012b). 그럼에도 노인의 일자리는 경비원, 건물청소원(청소원), 물품배달원, 가사도우미 등 직종이 다양하지 않다. 이에 노인이 새롭고 적합한 일자리를 제공받을 권리를 누리기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

- 노인 일자리 사업을 수행하기 위해 지자체와 긴밀히 협력 관계를 유지하고, 지역 특성에 맞는 일자리 프로그램을 개발하고 실시한다.

4) 일에 상응한 보상을 받을 권리 보호

노인의 취업 사유는 경제적 이유가 압도적이므로, 단순한 급여 기준이 아니라 물가 상승 및 노동강도 등의 노동력 수준을 감안해 임금을 책정할 필요가 있다. 노인은 자신의 노동활동에 대해 상응한 보상을 받을 권리를 지니고 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

5) 안전한 환경에서 일할 권리 보호

모든 사람이 노동의 권리와 동시에 안전한 환경에서 일할 권리도 가지며, 노인도 마찬가지로 권리를 지닌다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 일하는 환경과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 안전한 환경에서 일할 수 있도록 사전에 교육하고 조정해야 한다.
- 노인이 안전하지 못한 환경에서 일하는 사실을 알게 된 때에는 개입해 적절한 조치를 취해야 한다.

- 노인이 안전하지 못한 환경에서 일하다 재해를 입게 되었을 때에는 즉시 개입해 병원에 동행해 치료를 받게 하고, 산재보험 수급 등 제반 사항을 검토하고 그에 따라 보호해야 한다.

6) 서비스를 선택할 권리 보호

노인은 자신의 의지에 따라 노인복지관의 고용 지원 서비스를 선택할 권리를 지닌다. 또한 서비스를 선택하지 않을 권리도 동시에 가지고 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

8. 종사자의 인권 보호 및 존중

노인은 노인복지관 서비스의 수급권자이다. 이러한 주요 서비스 수급권자에게 서비스를 제공하기 위해 일하는 사람들이 노인복지관의 종사자들이다. 본 장에서는 노인여가복지시설 분야 종사자의 인권에 대해서도 논의하고자 한다. 종사자의 인권이 적절히 보호되고 신장되지 않을 경우 노인에게 제공하는 서비스의 질이 저하되는 부정적 결과를 낳을 수도 있기 때문이다. 특히 실제 노인복지관 현장에서 종사자들의 인권이 침해되는 사례가 빈번하게 발생하고 있으며 인권 보장 수준은 매우 미흡한 상태이다. 따

라서 인권 옹호자적 관점에서 종사자의 인권에 대해서도 살펴보는 것도 의미가 있겠다.

국가인권위원회의 사회복지사 인권상황 실태조사(2013)에서는 인권 관련 문제를 제도적 차원의 문제로 정부의 적절한 지침과 지원의 부족에서 발생하는 부분, 사회복지서비스 이용자로부터의 인권침해, 사회복지시설 내부 운영과 관련되어 발생하는 인권침해 세 가지로 보았다. 노인복지관 종사자의 인권 관련 문제도 이와 같은 맥락이라고 할 수 있으며 근로자로서의 권리를 보호받아야 한다. 이 과정에서 종사자들의 인권 보호 및 존중에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

종사자의 권리

종사자의 인권 보호 및 존중

인권 기준	세계인권선언 제1조 모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.	개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.
세계인권선언 제23조	모든 사람은 노동할 권리, 직업을 자유롭게 선택할 권리, 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리, 실업으로부터 보호 받을 권리를 가진다. 모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.	경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조 가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리가 포함된다.
세계인권선언 제24조	모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.	경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제7조 가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.
세계인권선언 제30조	이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는	

1) 종사자의 인권 보호 및 존중

노인복지관 종사자는 노동자로서의 모든 권리를 지닌다. 그러나 노인복지관은 비영리 공익을 추구하는 사회복지시설이라는 점과 사회복지사가 주축을 이루고 있다는 점에서 노동자로서의 권리만을 주장하기에는 태생적인 한계를 지닌다. 또한 노인복지관 종사자는 자신의 노동자로서의 권리를 주장하기에 앞서 이용자인 노인의 인권을 더 옹호해야 하는 입장에 있다. 그럼에도 노인복지관 종사자는 근로자로서의 권리를 지닌다는 점을 분명히 해야 한다.

인간으로서 또 노동자로서 동시에 사회복지 서비스의 질적인 면을 담보하는 측면에서 종사자의 인권은 기본적인 권리이자 보호받아야 할 권리이다. 이러한 노인복지관 종사자의 인권을 보호하기 위해서 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 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 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고, 종사자의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 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.

- 종사자는 인권침해 사례 발생 시 상급자에게 즉시 상담을 요청해 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 인권침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분한 휴식 시간을 갖는다.
- 노인복지관 이용자는 종사자의 인권이 침해되지 않도록 배려하고 존중해주어야 한다. 종사자에게 폭언이나 폭행, 성희롱을 했을 경우, 법적인 처벌을 받게 됨을 인식하고 인격적으로 존중해주어야 한다.



IV 서비스 종결 단계

노인은 자기결정권을 가지고 노인복지관 이용을 결정했듯이, 노인복지관 이용의 필요성이 없어졌을 때에도 마찬가지로 자기결정권을 행사할 수 있다. 다른 기관의 서비스를 이용하기 위해서나 다른 지역으로의 이사, 요양원 입소 등의 사유로 거주지를 이동하는 경우, 사망하는 경우가 해당된다. 따라서 노인복지관에서는 위와 같은 사유로 서비스를 종결할 때 노인이나 가족이 종결 상담 및 서비스 의뢰 및 추후 서비스 과정에서도 권리를 보장받을 수 있도록 도와야 한다.

1. 종결 상담과 결정

노인이나 가족이 여러 가지 사유로 인해 노인복지관 이용 종결을 결정하고자 할 경우, 자신의 의사를 자유롭게 표현하고 스스로 종결을 결정할 권리를 지닌다. 이에 따라 원활한 종결을 위해 상담 과정을 거치게 된다. 이 과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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

인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그들의 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



인권보호 실천원칙

1) 의사 표현의 자유 보호

노인은 노인복지관 이용 결정(회원가입)할 때와 마찬가지로 종결(회원탈퇴)할 때도 자신

의 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 권리를 지닌다. 종결에 대한 의사표현은 노인이 자발적으로 하는 것이 바람직하지만, 사망의 경우에는 가족이나 지인이 대신할 수 있는 권리를 지닌다. 특히 노인이 노인복지관 서비스 내용에 만족하지 못하는 경우 회원 탈퇴 의사를 자유롭게 표현하는 데 어려움이 따를 수 있다. 회원 탈퇴 시 의사표현의 자유권을 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 회원 탈퇴 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 상담 환경이 잘 갖추어진 별도의 상담실에서 종결 상담을 실시해야 한다.
- 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.
- 종결 상담 시 부정적인 감정이 표현되거나 종결의 귀책사유에 대한 논란이 있는 경우에도 종사자는 상담의 원리에 입각해 비심판적 태도를 취하고 감정이입, 수용 등 전문적 상담자로서의 태도를 유지해야 한다.

2) 회원 탈퇴의 자기결정권 보호

종결(회원 탈퇴)과 관련된 자기결정권 보호 조치는 회원 가입 단계부터 언제든지 종결을 청구할 권리가 있음을 명백히 공지해야 한다. 이러한 회원 탈퇴의 자기결정권을 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 회원 탈퇴를 자율적으로 결정할 수 있는 권리는 노인에게 있으므로, 종사자는 부당한 강요나 의사 결정에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 의견을 피력해서는 안 된다.
- 노인의 회원 탈퇴 결정은 최대한 존중되어야 하며, 노인의 회원 탈퇴 결정을 반복시키기 위한 강요, 회유, 협박 등 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.

3) 부당한 사유로 탈퇴당하지 않을 권리 보호

노인복지관은 회원 탈퇴와 관련해 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 하며, 정당한 사유가 아니면 노인을 강제적으로 탈퇴시키거나 탈퇴를 강요해서는 안 된다. 이때 정당한 사유는 운영 규칙에서 제시하는 탈퇴의 사유에 해당되어야 하고, 사유에 해당되더라도 노인에게 상당한 시간을 두고 미리 예고해야 한다. 또한 탈퇴와 관련한 사유와 절차에 대해서 상담과 서면을 통해 알기 쉽고 상세하게 설명해야 할 의무가 있으며, 해당 노인은 이를 들을 권리가 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

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

사례 : 회원 탈퇴를 강요당하는 노인

“저 노인은 우리 프로그램반에서 말쟁쟁이야. 도통 다른 사람의 말은 들으려고 하지 않고 자기 고집만 피우고... 우리가 뭐라고 하면 도리어 화내고 욕하고... 기본 에티켓이 안 된 사람이야. 저런 노인은 복지관에 못 나오게 해야 해. 복지관에서도 저 노인을 못 나오게 하란 말이예요.”

인권 보호 실천 원칙

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

2. 서비스 의뢰 및 추후 서비스

노인은 자신의 문제나 욕구에 맞는 질 높은 서비스를 제공받기를 기대하지만, 그 욕구가 충족되지 못할 경우에는 다른 기관의 서비스가 필요할 수도 있다. 또한 다른 지역으로 이사해 다른 노인복지관을 이용하게 될 경우에도 그 기관에 대한 상세한 정보를 갖고 있지 못하고, 정보를 가지고 있다 하더라도 서비스 접근에 제한이 있어 쉽게 이용할 수 없는 경우도 있다. 이 과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

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

인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하

여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.



인권보호 실천원칙

1) 서비스 의뢰에 대한 의사표현과 자기결정권 보호

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. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 서비스 의뢰와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 자신의 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 별도의 상담 공간에서 상담을 실시해야 한다.
- 상담과 관련해 충분한 시간을 할애하고, 외부의 방해를 받지 않고 의사소통할 수 있도록 조치하고, 상담 내용에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
- 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.

2) 지역사회 다른 기관의 서비스에 대한 정보접근권 보호

노인은 지역사회나 다른 시설과 기관에서 제공하는 서비스 정보에 접근하고 활용할 권리를 지닌다. 그러나 노인은 지역사회나 다른 시설, 다양한 서비스에 대한 정보접근성이 낮아 부적절한 결정을 내릴 수 있다. 따라서 노인의 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 타 기관 서비스와 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인복지관 종사자는 지역사회와 다른 기관의 서비스에 대한 상세 정보를 사전에 수집해두어야 한다.

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

3) 비밀을 보장받을 권리 보호

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. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인이 비밀 보장과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 자신의 정보와 기록을 활용하고자 할 경우 노인이 원하는 형태로 기록을 제공해야 한다.
- 노인복지관은 자체적인 개인정보 보호 규칙을 제정해 이 규정에 의거해 노인의 개인정보가 보호되도록 관리해야 한다.
- 노인이 받은 서비스 내역과 개인정보는 철저히 비밀을 보장해야 한다.

4) 추후 서비스를 보장받을 권리 보호

노인은 노인복지관에서 탈퇴하는 것으로 서비스가 종결되는 것이 아니며, 탈퇴한 이후에도 지속적인 추후 서비스가 이루어져야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인복지관 종사자가 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

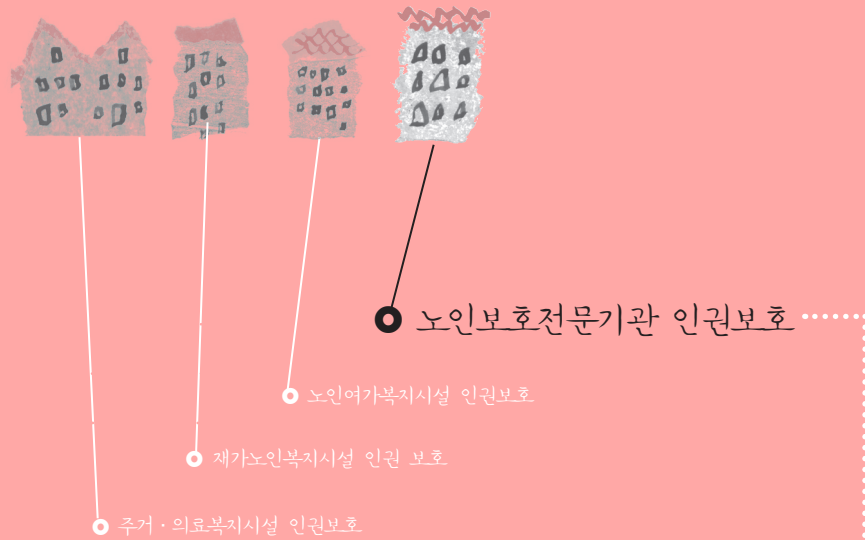
- 노인이 지속적인 서비스 보장과 관련해 무엇이든 질문할 수 있도록 격려해야 한다.
- 노인이 탈퇴한 이후에 노인복지관에서 제공받을 수 있는 추후 서비스를 요청할 수 있는 방법을 상세하게 설명해주어야 한다.
- 노인복지관은 탈퇴한 이후에도 정기적인 전화 상담 등의 방법을 활용해 노인의 생활적응에 대해 관심을 기울여야 한다.

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

제 5 장

노인보호전문기관
인권 보호





노인보호전문기관 이용 노인의 인권 이해

1. 인권 실천의 필요성

노인학대는 대표적 일탈 행위로서 그 개념은 다차원적이고, 사회문화적 차이 등으로 인해 국가와 학자에 따라 다양하게 정의되고 있으며, 합의된 정의는 존재하지 않고 있다. 즉, 노인학대의 개념은 '단순히 누군가가 의도적으로 노인에게 위해(危害)를 가하는 소극적이고 협의적인 개념'에서부터 '노인의 인권 보호'를 전제로 하는 적극적이고 광의의 개념'에 이르기까지 매우 다양하다.

노인학대와 관련된 용어는 학대(abuse), 폭력(violence), 유기(abandonment), 방임(neglect), 부적절한 처우(maltreatment or mistreatment), 착취(exploitation) 등으로 다양하게 사용하고 있다. 국내에서는 '상위 개념으로서의 학대'와 '하위 개념으로서의 학대'를 반복 사용함으로써 초래되는 혼란을 방지하기 위해 '부적절한 처우(mistreatment)'라는 용어를 사용하는 것을 선

호하는 학자도 있다(우국희, 2001). 그러나 아직까지는 상위 개념의 학대는 ‘노인학대’라는 용어를 주로 사용하고 있으며, 하위 학대 유형에 대해서는 ‘신체적 학대’ 등과 같이 학대 행위의 내용과 상황을 지칭하는 용어와 함께 학대라는 용어가 사용되는 경향이 강하게 남아 있다(권중돈, 2012).

우리나라의 노인복지법 제1조의2 제4호에 의하면 노인학대라 함은 노인에게 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것이라고 명시되어 있으며, 노인학대를 신체적 학대, 정서적 학대, 경제적 학대, 방임, 자기방임, 성적 학대, 유기라는 7가지 유형으로 구분하고 있다.

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

그러나 노인학대는 인간존엄권만을 침해하는 행위가 아니다. 노인학대의 하위 유형 각각에 포함되는 행위가 매우 다양하므로, 노인 인권의 어떤 영역을 구체적으로 침해한 행위인지를 명확히 밝히는 것은 한계가 있다. 그러나 신체적 학대와 성적 학대는 신체적 자유권의 심각한 침해 행위이며, 유기는 주거 자유권 등의 사생활 자유권, 정서적 학대는 정신적 자유권, 경제적 학대는 경제적 자유권과 사회권, 방임과 자기방임은 사회권 전반에 대한 심각한 침해 행위이다. 이와 같이 노인학대는 가장 기본적인 노인 인권 영역인 인간존엄권의 심각한 침해 행위이며, 세부적 학대 행위는 자유권, 사회권을 심각하게 침해하는 행위임에 분명하다.

노인보호전문기관은 노인학대 관련 업무를 전담하는 유일한 기관으로서, 2014년 현재 전국에 24개소의 지역노인보호전문기관이 운영되고 있다. 노인보호전문기관은 노인학대 등 노인 권익 침해 문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하고, 노인학대 예방 및 노인 인식 개선 사업 등을 통해 노인의 삶의 질 향상을 도모하는 데 목적을 두고 있다. 현장에서 학대피해 노인을 직접적으로 대면하는 노인학대 상담원이 개입할 때는 인권적이고 전문화된 접근이 이뤄져야 할 것이다.

특히 학대라는 행위의 특성상 주로 가족에 의해 이뤄지며, 재발의 가능성이 높다는 점을 감안해 학대행위자를 포함한 가족 전체를 대상으로 하는 가족치료까지 확대되도록 노력할 필요도 제기된다. 노인학대 문제는 다학제적인 접근이 필요하며, 학대피해 노인뿐만 아니라 학대행위자를 통합적으로 치료할 수 있는 지역의 의료 및 법률, 사법기관 등의 체계적이고 통합적인 사례관리가 필요하지만, 실제 실천 현장에서는 노인보호전문기관에 대한 인식이 부족하고 법적인 권한의 제약으로 인해 효율적인 사례관리를 하는 데 한계가 있는 게 사실이다. 게다가 노인보호전문기관의 상담원들은 이직률이 높고 업무에 대한 정확한 이해와 전문성이 떨어지는 경우가 있어 상담 및 사례를 관리함에 있어 역량이 축적되지 못하고 있다.

또 체계적이고 매뉴얼화한 상담원 교육이 이루어지지 않아 학대피해 노인에게 대한 적절한 개입이 어렵고 학대피해 노인을 보호할 때도 반인권적인 개입을 하는 시행착오를 겪고 있다. 이에 본 교재에서는 일단 노인학대 상담 중 가장 중요한 학대피해 노인과의 상담에 초점을 두고 상담원이 인권적으로 개입할 수 있는 구체적 접근 방안을 살펴보고자 한다.

2. 인권의 영역과 세부 권리



노인보호전문기관에서는 노인학대 의심 사례에 대한 신고나 접수가 이루어지면, 현장조사와 사정(assessment)을 한 후 학대 사례에 대한 판정 절차를 거쳐, 학대받은 노인이 필요로 하는 서비스를 제공하는 사례관리 방법으로 서비스를 제공한다.


노인학대를 상담하고 사례관리를 진행하는 노인보호전문기관 상담원들은 인권에 대해 좀 더 많이 알고, 더 깊이 이해해야 하며, 인권감수성을 갖고 인권 관점에 근거해 의뢰인의 욕구와 문제, 자원과 강점을 사정하고 서비스 계획을 수립해 개별화된 맞춤형 서비스를 제공해나갈 때 사회복지 실천의 질적 수준이 높아질 수 있다. 이처럼 인권 보장은 노인학대 사례 실천 과정을 통해 더욱 잘 이루어질 수 있을 것이며, 노인학대

상담은 인권에 민감할수록 더욱 높은 수준의 실천이 가능해지므로, 인권과 상담원들을 통한 상담 및 사례관리는 상호보완적 관계에 있다.

본 장에서는 일단 노인학대 상담 중 가장 중요한 학대피해 노인과의 상담에 초점을 두고 인권적 개입의 구체적 접근 방안을 살펴본다. 따라서 노인학대 상담 및 서비스가 제공되는 단계를 사례 접수 이전 단계, 신고 및 접수 단계, 상담 및 사례관리 단계, 종결 단계로 구분하고 단계별 서비스 내용과 그 안에서 발생하는 인권 영역과 인권 항목을 제시하며 이를 통해 노인보호전문기관에서 종사하는 상담원들이 학대피해 노인의 인권을 보호하기 위한 실천 원칙을 제시했다. 단계별 서비스 내용과 인권 영역 및 항목은 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 노인보호전문기관 이용 노인의 인권 영역과 항목

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
 사례접수 이전단계	기관 정보에 대한 접근	기관에 관한 정보접근권
	노인학대 인식 제고 교육 및 홍보	노인 대상 교육을 통한 노인 보호 결정권, 교육을 통한 신고자의 비밀 보장 권리, 노인 인권 및 학대 예방에 관한 교육 받을 권리, 노인보호전문기관에 대한 정보를 알 권리
 신고접수 단계	접수 상담	상담 절차에 대해 설명받을 권리, 의사표현의 자유권, 개인정보 및 사생활보호권.
	사정 및 목표 설정	욕구 사정을 통한 서비스 정보 알 권리, 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
	서비스 계획 수립	서비스 선택 과정에서의 자기결정권, 양질의 서비스를 제공받을 권리
 상담 및 사례관리 단계	현장조사	현장 상담에 대한 설명을 받을 권리, 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리, 학대피해 노인의 특성을 고려한 상담을 받을 권리,
	법률 및 전문적인 정보 제공 서비스	전문적인 법률 제도 및 정보를 받을 권리
	지역자원 연계 서비스	사회·경제적 지원 서비스를 받을 권리, 여가복지 서비스를 이용할 권리, 재가복지 서비스를 받을 권리
	의료 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리, 치료 여부를 선택할 수 있는 권리, 전문적인 의료적 판정을 받을 권리

 상담 및 사례관리 단계	보호 서비스	신변 안전에 대한 보호 권리, 적절한 주거 환경에서 생활할 권리, 유기된 노인의 일시보호 받을 권리, 장기 입소 전환 시 입소 시설 선택의 권리
	상담원의 권리 보호	학대행위자의 위협으로부터 보호받을 권리, 사례 개입 과정에서 적절한 법적 보호를 받을 권리, 노동자로서 정당한 대가를 받을 권리
	학대행위자 권리 보호	기관 정보 및 역할에 대해 알 권리, 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리, 노인 보호 및 부양에 관한 정보를 알 권리, 연계 및 지원된 서비스에 대한 선택 권리
종결 단계	종결 상담	의사표현의 자유권, 사례 종결의 자기결정권, 사례 종결에 대해 충분한 절차 및 방법을 알 권리
	추후 서비스	재학대 발생 시 기관의 서비스를 받을 권리, 추후 서비스에 대해 알 권리 및 서비스 결정권, 지속적이고 체계적인 점검 받을 권리



I 사례 접수 이전 단계

긴급한 학대 상황에 처한 학대피해 노인은 신체의 안전을 보장받을 권리가 있다. 노인보호전문기관에서는 노인학대 신고 접수 후 사례관리 서비스 이용은 노인의 자기결정권을 통해 선택하도록 하고 있다. 학대피해 노인을 이웃이나 지인이 신고하는 경우 노인보호전문기관 상담원은 해당 학대피해 노인에게 개입해도 되는지 의사를 분명히 확인해야 한다. 또한 신고자에게 노인보호전문기관이 개입할 수 있도록 학대 피해 노인에게 충분히 설명해줄 것을 부탁한다.

학대피해 노인의 욕구 및 의사를 파악하지 않은 채 신고자와 개입 방법에 대해 논의하면서 사례를 진행하게 된다면 노인의 자기결정권을 침해할 소지가 있다. 따라서 학대피해 노인의 욕구 및 의사를 충분히 파악한 후 개입 방법에 대해 논의해야 한다.

누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있음이 노인복지법 제39조의 6 제1항에 명시되어 있다. 하지만 신고자는 본인의 신분

노출을 부담스럽게 생각해서 노인보호전문기관에 신고하는 것을 꺼리기도 한다. 이런 경우 노인학대 신고자의 신분과 신고 내용은 비밀이 보장됨을 충분히 설명해, 적극적으로 신고할 수 있도록 해야 한다.

1. 기관 정보에 대한 접근

노인보호전문기관에서는 사례 개입 시 절차에 대한 정보 제공 및 기관에 대한 정보를 리플릿을 제작해 배포하거나 홈페이지 등을 통해 다양한 방법으로 기관을 홍보하고 있다. 하지만 노인 대다수와 일반 시민은 노인보호전문기관 및 신고 전화에 대한 인지도가 낮은 게 사실이다. 노인보호전문기관에 대해 잘 알지 못하면 서비스를 이용할 수 없게 되고, 따라서 학대 상황에 전문적이고 체계적인 개입을 할 수 없게 된다. 그러므로 노인보호전문기관에서는 노인과 가족 및 신고자에게 기관에 관한 상세한 정보를 제공해 학대피해 노인이 느끼는 정서적 불안을 최소화하고 전문적이고 체계적인 개입을 통해 학대 상황에 대처할 수 있도록 도와야 한다. 이 과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	기관에 대한 정보 접근권
인권 기준	세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.



1) 기관에 대한 정보접근권 보호

학대피해 노인 및 신고자가 노인보호전문기관에 신고하기 위해서는 기관의 위치, 서비스 내용, 이용 절차 및 이용 방법 등에 관한 상세한 정보를 손쉽게 얻고 활용할 수 있어야 한다. 따라서 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인과 가족 및 신고자가 필요로 하는 모든 정보를 충분히 제공해야 하는데, 기관의 정보접근권을 보장하기 위해 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인보호전문기관에서는 기관과 이용 방법에 대한 홍보 계획을 세우고, 지역사회의 노인이나 가족 및 신고자가 손쉽게 정보를 획득할 수 있도록 체계적인 기관 홍보를 실시하고 지역사회와 협약 체결 및 협력을 통해 지속적으로 교류해야 한다.
- 노인과 가족 및 신고자가 전화, 대중매체 광고, 인터넷, 홍보물, 소셜네트워크서비스(SNS) 등의 다양한 방법으로 정보를 획득할 수 있도록 다양한 정보 제공 통로와 체계를 구축해야 한다.
- 노인보호전문기관 신고와 관련된 초기 상담에 친절하고 성실하게 임해야 하며, 학대 피해 노인 및 신고자가 필요로 하는 정보를 충분히 제공해야 한다.
- 노인보호전문기관에 접근하는 주요 도로 등에 시설 안내 표지판을 설치해 학대피해 노인이나 신고자가 기관에 직접 방문할 경우 쉽게 찾을 수 있도록 해야 한다.

2. 노인학대 인식 제고 교육 및 홍보

노인보호전문기관은 국민이 노인학대와 노인보호전문사업에 대한 이해를 넓히고 노인보호전문사업에 참여할 수 있도록 해야 하며 노인학대 사례를 조기에 발견하고 예방하기 위해 지역 주민 및 신고자를 상대로 교육 서비스를 제공해야 한다. 교육 서비

스를 통해 효(孝), 노인 자살 예방, 노인 차별 해소 등 노인 인식 개선 및 인권 향상을 도모할 수 있다.

그리고 노인보호전문기관은 지역 주민이 노인보호전문사업에 참여할 수 있도록 다양한 홍보 매체를 활용해 홍보해야 한다. 학대피해 노인 및 부양가족, 일반인을 대상으로 홍보 활동을 벌여 노인학대 개념과 노인보호전문기관의 역할 및 제공 서비스에 대한 이해를 향상 시켜야 한다. 노인학대 실태 및 심각성에 관한 홍보 활동을 통해 사회적 인식 확산 및 노인 차별 해소를 도모할 수 있다. 그리고 노인보호전문기관과 상담 의뢰자, 협력기관 간의 상호 이해 및 관계를 원활하게 함으로써 노인보호전문기관의 운영에 도움이 될 수 있으며 자원 개발 및 기금을 조성할 수 있다. 이 과정에서 노인이 누릴 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

노인 대상 교육을 통한 노인 보호 결정권
교육을 통한 신고자의 비밀 보장 권리
노인 인권 및 학대예방 교육을 받을 권리
노인보호전문기관에 대한 정보를 알 권리

인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.



1) 노인 대상 교육을 통한 노인보호 결정권 보호

노인을 대상으로 하는 교육 및 홍보를 통해 노인보호전문기관 사업에 대한 이해를 넓힐 수 있으며 학대 상황에 대해 본인 스스로 결정해 신고할 수 있는 권리를 우선적으로 보장할 수 있게 된다. 학대피해 노인은 누구의 간섭 없이 일정한 사적 사항에 관해 스스로 결정할 수 있는 자유가 있다. 다만 건강상의 문제 및 치매와 같은 인지 기능이 손상된 경우 보호자의 결정으로 개입을 할 수 있다. 하지만 학대피해 노인의 의사를 충분히 확인해야 한다. 이를 위해 노인보호전문기관이 따라야 할 인권 보호 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인에게 맞는 교육 자료와 방법으로 설명해야 하며, 노인에게 적절한 보살핌과 보호를 받을 권리가 있음을 알려주고, 자기방어를 할 수 있는 힘을 배양해줘야 한다.
- 학대피해 노인에게 노인보호전문기관의 개입 및 자신의 욕구에 대해 자유롭게 의사 표현을 할 수 있도록 기회를 부여해야 한다.

2) 교육을 통한 신고자의 비밀 보장 권리 보호

노인학대 사례에 개입하기 위해서는 적극적인 신고 분위기가 형성되어야 한다. 신고자들이 노인보호전문기관의 사업 내용을 이해하고 학대 신고자의 비밀이 보장되는 사실을 인식해 노인학대에 대한 신고에 적극적으로 할 수 있도록 노인학대 예방 교육을 한다. 신고자의 비밀보장권을 위해 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙을 제시하면 다음과 같다.

- 교육을 통해 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 설명한다.
- 학대피해 노인을 보호하고, 가족의 결속을 도우려는 노인보호전문기관의 의도를 충분히 교육한다.

- 신고자가 학대피해 노인임을 확인할 수 있는 정보를 밝히지 않는다면, 노인학대 의심 사례로 접수되지 않아 해당 노인이 도움을 받을 수 없음을 알리고 학대피해 노인과 관련한 정보를 확인할 수 있도록 신고자를 교육해야 한다.
- 노인복지법 제39조의 6을 설명하며 신고자의 이름, 전화번호 등에 대한 비밀을 보장함을 교육한다.

3) 노인 인권 및 학대예방 교육을 받을 권리 보호

노인학대는 지역사회 내에서 발생하며 치료적 접근보다는 예방적 차원에서 접근해야 문제를 근본적으로 해결할 수 있다. 이를 위해 연령, 성별, 직업군 등의 계층을 다양화하고 차별화한 교육을 통한 접근이 필요하다. 이를 위한 노인보호전문기관이 따라야 할 원칙은 다음과 같다.

- 계층을 다양화해서 차별화한 교육 콘텐츠를 개발해야 한다.
- 다양한 교육 기자재(PPT, 동영상, SNS) 및 관련 소프트웨어를 활용할 수 있도록 상담원의 역량을 강화해야 한다.
- 교육 콘텐츠에 대한 완성도를 높이기 위해서는 상담원들이 노인 인권에 대한 감수성을 증진시키는 것이 무엇보다 중요하다.

4) 노인보호전문기관에 대한 정보를 알 권리 보호

학대피해 노인 및 신고자 그리고 지역 주민이 노인보호전문기관의 서비스를 이용하기 위해서는 노인보호전문기관에 대한 정보가 있어야 한다. 노인보호전문기관은 다양한 방법으로 기관에 대해 홍보 활동을 해야 하며 이를 위해 노인보호전문기관이 따라야 할 원칙은 다음과 같다.

- TV, 라디오, 유선방송의 노인학대 관련 뉴스, 시사 프로그램, 다큐멘터리 또는 신문의 노인학대 관련 보도 기사, 기획기사, 인터뷰 기사와 같은 대중매체를 통한 홍보

방법을 사용한다.

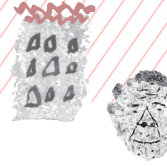
- 노인보호전문기관은 잡지, 생활정보지, 관련 기관의 정기간행물을 통해 노인학대 신고 상담 전화번호를 홍보한다.
- 자원봉사자 또는 노인인권지킴이단을 활용해 관련 기관 방문 또는 거리 홍보 활동을 실시한다.

사례 : 노인보호전문기관에 대한 정보 미흡

‘학대 상황을 목격하고 도움을 주고 싶지만 신고자는 “옆집에 할머니랑 아들 둘이 살고 있는데 아들이 할머니를 그렇게 때리고 욕하나 봐. 도와주고 싶은데 무슨 방법으로 내가 도와야 할지 모르겠더라고요.”라며 안타까워한다.’

인권 보호 실천 원칙

- 노인보호전문기관은 다양한 방법(TV, 라디오, 기획기사, 생활정보지)을 통해 지역사회 내 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 노인학대 예방에 대한 이해를 높여야 한다.
- 예방 교육을 통해 노인학대가 구체적으로 무엇인지를 알리고 노인학대를 당하거나 노인학대 의심 사례를 발견한 경우 대처할 수 있는 방법을 설명해야 한다.



II 사례 신고 접수 단계

1. 접수 상담

노인학대 신고 접수 상담 과정에서는 학대피해 노인의 정서적 불안감을 해소하고, 학대피해 노인이 상담원을 신뢰할 수 있는 관계를 형성해야 한다. 학대피해 노인이나 신고자가 노인보호전문기관에 대한 정보를 파악하고 도움을 요청하는 경우라 하더라도 구체적으로 어떻게 도움을 받을 수 있는지 구체적으로 알고 싶어 하는 욕구가 있다. 따라서 학대피해 노인의 정황 및 정보에 대한 파악이 필요하다.

이 과정에서 노인 및 신고자가 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천 원칙’은 아래와 같다.

노인의 권리

상담 절차에 대해 설명 받을 권리
의사 표현의 자유
개인정보 및 사생활 보호권



인권 기준

세계인권선언 제12조
누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조
누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

인권보호 실천원칙

1) 상담 절차에 대해 설명 받을 권리 보호

학대피해 노인 및 신고자가 노인학대 신고 및 기관의 개입을 위해서는 상담 절차에 대해 상세한 정보 제공이 필요하며, 학대피해 노인 및 신고자는 상담 절차에 대해서 충분한 설명을 들을 권리가 있다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 사례 진행 절차(접수, 사정, 계획 수립, 서비스 제공, 종결, 추후 서비스)에 대해서 구체적인 정보를 제공해야 한다.
- 정보를 제공할 때 학대피해 노인 및 신고자가 이해하기 쉬운 용어를 사용한다.
- 학대피해 노인 및 신고자가 이해하지 못할 경우 분명하고 똑똑한 어조로 반복적으로

로 설명해 내용을 분명히 이해할 수 있도록 설명한다.

2) 의사 표현의 자유 보호

학대피해 노인 및 신고자가 노인보호전문기관에 신고하는 경우 상황으로 인한 정서적인 불안감을 갖고 있다. 그러므로 정황 및 욕구에 대해서 상담원과의 신뢰 관계 속에서 학대피해 노인이 자유롭게 의사표현을 할 수 있도록 분위기를 조성해야 한다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인 및 신고자가 학대 정황 및 욕구에 대해서 정확히 진술할 수 있도록 기관의 상담원은 감정을 이입해 경청하는 자세를 갖추어야 한다.
- 학대피해 노인 및 신고자가 충분히 이야기할 수 있는 시간을 제공해야 하며 필요에 따라 현장조사를 통해 추가적으로 내용을 파악할 수 있음을 설명해야 한다.
- 상담 내용을 기록하거나 녹취하는 경우 학대피해 노인 및 신고자에게 사전에 그 목적 및 활용 범위에 대해서 설명한 후 비밀 보장에 대해 언급해야 하며 기록 및 녹취에 대해서도 동의를 구해야 한다.

3) 개인정보 및 사생활 보호

원활한 사례 진행을 위해서는 학대피해 노인 및 신고자의 개인정보나 개인력 및 가족력을 기관 상담원에게 설명할 필요가 있고, 학대피해 노인 및 신고자는 개인정보와 개인력 및 가족력에 대한 비밀을 유지하고 보호받을 권리가 있다. 따라서 상담원은 사례를 진행하는 과정에 한해 제공받은 정보를 사용해야 하며, 그 외 다른 목적으로 개인 및 신상 정보를 사용해서는 안 된다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인 및 신고자가 노인보호전문기관에 내방해 신고할 경우 외부로부터 비밀이 보장될 수 있는 개별 상담실에서 신고 절차가 진행되어야 한다.

**인권보호
실천원칙**

- 정보 수집의 목적에 대해서 충분히 설명해야 하며 학대피해 노인 및 신고자의 동의를 구한 뒤 정보를 수집해야 한다.
- 노인학대 사례 진행 목적 이외에 학대피해 노인 및 신고자의 정보를 사용해서는 안 된다.

2. 사정 및 목표 설정

사정 및 목표 설정 과정은 학대피해 노인의 욕구와 사례 개입의 적합성을 판정하고, 그 판정 결과를 근거로 해 학대피해 노인의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위한 중요한 단계이다. 이 과정에서 노인 및 신고자가 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.



노인의 권리	욕구 사정을 통한 서비스 정보를 알 권리 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리
인권 기준	세계인권선언 제12조 누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 합부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다. 세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.



1) 욕구 사정을 통한 서비스 정보를 알 권리 보호

학대피해 노인은 본인의 욕구를 중심으로 제공되는 서비스를 결정할 수 있는 권리를 지닌다. 따라서 노인보호전문기관은 서비스 결정 과정에서 학대피해 노인 및 보호자의 욕구를 명확하게 반영해 학대피해 노인이 스스로 결정하도록 해야 한다. 이를 위해 학대피해 노인이 본인의 욕구에 대해서 충분히 진술할 수 있도록 분위기와 환경을 조성해야 하며 학대피해 노인이 필요로 하는 서비스에 대해서 수용적인 태도를 취해야 한다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인 본인이 사정 단계에 참여할 수 있도록 기회를 제공하고 격려해야 한다.
- 학대피해 노인이 기관에 원하는 서비스 내용에 대해서 충분히 진술하도록 격려한다.
- 학대피해 노인이 건강에 문제가 있어 본인의 욕구에 대해서 진술하기 어려울 경우 다양한 방법이나 보호자를 통해 욕구를 파악한다.
- 학대피해 노인이 본인의 욕구에 대해서 진술할 수 있도록 충분한 시간을 제공한다.

2) 서비스 목표 설정 과정에 참여할 권리 보호

학대피해 노인은 본인에게 제공될 서비스에 대한 목표 설정 과정에 참여할 권리가 있다. 이러한 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인에 대한 서비스 목표를 설정할 때 노인의 욕구를 중심으로 하므로 본인의 의사를 정확한 말과 행동으로 표현할 수 있도록 독려한다.
- 학대피해 노인에게 기관에서 제공 가능한 서비스 범위에 대해서 설명하고 과도한 요구를 할 경우 서비스 제공의 한계를 분명히 알린다.

사례 : 상담원의 일방적인 목표 설정

“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 아들과 같이 계시면 위험하세요. 지금 저희가 맥으로 방문할 테니 짐 정리하고 계세요.” “...”

인권 보호 실천 원칙

- 노인보호전문기관 상담원이 일방적인 목표 설정을 하지 않으며 학대피해 노인과 충분히 협의하고 목적 및 이유 대해 충분히 설명한 후 목표 설정을 한다.

3. 서비스 계획 수립

기관에서는 학대피해 노인에 대한 체계적인 사정에 근거해 서비스 목표를 설정하고, 학대 상황을 해결할 수 있는 서비스를 계획한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.



노인의 권리 서비스 선택 과정에서의 자기결정권 양질의 서비스를 제공받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

인권보호 실천원칙

1) 서비스 선택 과정에서의 자기결정권 보호

학대피해 노인은 자신에게 필요한 서비스를 선택할 수 있고 또한 변경할 수 있다. 이는 서비스 이용에 따른 정보, 비용에서부터 서비스의 내용과 질에 이르기까지 정확하게 알 권리가 있으며 자신에게 적합한 서비스를 이용하기 위한 과정에 참여할 수 있는 권리와 연결된다. 이러한 학대피해 노인의 권리를 보장하기 위해서 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인의 욕구와 학대 상황을 최우선적으로 고려하고, 학대피해 노인의 의사 결정을 최대한 존중해야 한다.
- 학대피해 노인이 본인에게 제공되는 서비스를 본인의 의사를 통해 직접 선택할 수 있도록 상담원은 노인에게 설명하고 정보를 제공해야 한다.
- 학대피해 노인이 서비스를 선택했을 때, 본인에게 발생할 수 있는 일에 대해서 설명하도록 한다.

2) 양질의 서비스를 제공받을 권리 보호

학대피해 노인은 양질의 서비스를 받을 권리가 있으며, 이는 학대피해 노인의 생존권, 참여권과 밀접하게 연결된다. 또한 자신에게 필요하다고 여겨지는 서비스를 이용하지 못할 경우, 필요한 서비스의 제공을 요청할 수 있다. 노인보호전문기관은 여건이 허락하는 한 학대피해 노인의 욕구를 반영해 기관에서 제공할 수 있는 서비스를 제공하거나 지역사회를 통해 연계된 서비스를 통해 대안을 제시해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인의 욕구가 다양할 경우 학대 상황에 맞는 우선순위의 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.
- 학대피해 노인의 강점 및 문제점을 고려해 서비스를 제공해야 한다.
- 학대피해 노인의 성별, 연령, 건강 상태, 학대 유형 등의 특성과 욕구에 맞는 서비스를 계획해 제공해야 한다.

사례 : 학대피해 노인의 욕구를 존중하지 않은 서비스 계획 수립

▲상담원은 학대피해 노인과 초기 면접 상담을 하며, 노인에 대한 정보와 욕구 등을 자기 나름대로 파악해 학대피해 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 불가능했다.

인권 보호 실천 원칙

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



III 사례 상담 및 사례관리 단계

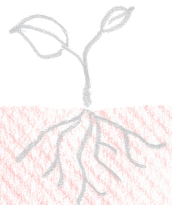
1. 현장조사 및 사정

노인보호전문기관은 현장조사를 통해 학대피해 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인하고, 신변 보장과 안전 조치를 강구해야 하며 정확한 사례 판정에 필요한 객관적인 자료 및 정보를 수집해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

현장 상담에 대한 설명을 받을 권리
상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리
학대 피해 노인의 특성을 고려한 상담을 받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제1조
모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

세계인권선언 제19조
모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

인권보호 실천원칙

1) 현장 상담에 대한 설명을 받을 권리 보호

학대피해 노인은 노인보호전문기관 및 현장조사에 대해서 알 권리가 있다. 따라서 노인보호전문기관 상담원은 충분한 설명을 사전에 해야 한다. 이러한 학대피해 노인의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인에게 노인보호전문기관의 역할 및 현재 학대 상황을 인지할 수 있도록 충분히 설명해야 한다.
- 노인보호전문기관 상담원은 학대피해 노인에게 현장조사의 필요성에 대해 설명하고, 제공 가능한 서비스에 대해 충분히 안내해야 한다.
- 학대피해 노인이 학대 상황을 부정하는 경우 지속적인 관찰을 통한 재검토가 필요하며 학대피해 노인이 학대를 인정하고 피해 사실을 말할 수 있도록 신뢰 및 공감

형성을 해야 한다.

- 학대피해 노인이 계속해서 학대 사실을 부정할 경우 이웃, 가정봉사원, 방문 간호사 등의 협조를 얻어 학대 상황의 지속 여부를 관찰해야 한다.
- 노인보호전문기관 상담원은 학대피해 노인의 언어뿐 아니라 몸짓, 손짓, 표정 등 비언어적 메시지에 대한 관찰과 경청, 공감 능력을 갖추어야 한다.

2) 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리 보호

학대피해 노인은 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리가 있다. 이러한 권리 보호를 위해 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 존엄한 존재로 존중받을 권리는 언어 사용으로부터 비롯된다고 할 수 있다. 상담원은 학대피해 노인과 상담 및 서비스 제공을 할 때 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- 학대피해 노인의 동의 없이 외부로 학대피해 노인의 신상 정보를 공개하지 말아야 한다.
- 학대피해 노인이 진술하는 내용에 대해서 최대한 존중하며 경청하는 자세로 상담에 임해야 한다.
- 학대피해 노인에게 충분한 상담 시간을 제공해 학대피해 노인이 상담원에게 본인의 정황 및 의사를 충분히 전달할 수 있도록 한다.

3) 학대피해 노인의 특성을 고려한 상담을 받을 권리 보호

학대피해 노인은 성별, 건강 상태, 환경과 같은 상황 및 개인적 특성을 고려한 상담을 받을 권리가 있다. 이러한 학대피해 노인의 권리를 보호하기 위해 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인의 동의 없는 일방적인 현장조사는 자제해야 하지만 학대피해 노인이 응급 상황일 경우 신속한 현장조사를 진행해야 한다.

- 성적 학대를 당한 노인일 경우 기관에서는 동성의 상담원과 상담할 수 있도록 인력을 배치해야 한다.
- 정황을 구체적으로 파악하기 위해 학대행위자와 분리된 공간에서 학대피해 노인에게 안정감을 준 다음 상담을 진행해야 한다.
- 시설 학대 사례의 경우 상담원은 피해 사실과 관계된 시설 운영 관계자 등에 대해서 심판자적인 태도로 말해서는 안 되며, 확인이 안 된 사실에 대해 공격적인 자세로 말해서는 안 된다.
- 시설 학대의 경우 객관적인 상황을 파악하고 사실을 확인하기 위해서는 시설 전체를 둘러보면서 시설과 주변을 세심히 관찰하고, 입소해 있는 노인 및 요양보호사 등을 대상으로 독립된 공간에서 상담을 진행해야 한다.
- 심리검사 및 기타 검사를 할 경우 표준화된 검사 도구를 활용해 검사를 하고, 관련 근거 자료를 첨부해야 한다.

👉 사례1 : 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...”

👉 인권 보호 실천 원칙

- 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.

👉 사례2 : 상담원의 부적절한 언어 사용

노인보호전문기관 상담원이 학대피해 노인과 친밀감을 형성하기 위해 부적절한 언어를 사용하는 경우가 있다.

“어르신 식사는 하셨어? 아들은 어디 갔는데? 아들이 어르신 때렸어?”

“밥은 먹었고요. 아들은 지금 잠깐 나갔네요. 어제 저녁에 술 마시고 때렸어요.”

“아 그랬구나.”

👉 인권 보호 실천 원칙

- 상담원은 학대피해 노인과 상담 및 서비스를 제공할 때 반드시 존댓말을 사용해야 한다.

2. 법률 및 전문적인 정보 제공 서비스

노인보호전문기관의 상담원이 학대 사례를 진행하는 과정에서 부양비나 재산상의 문제 등의 법률적인 문제가 결부될 때, 전문적인 법률 자문이나 법정대리인의 역할이 필요할 수 있다. 이러한 경우 노인보호전문기관이 직접적으로 문제를 해결하는 데에는 한계가 있으므로 법정대리인을 통한 전문적인 법률 지원 서비스가 제공되어야 한다. 또한 성적 학대 및 학대피해 노인, 학대행위자가 정신질환이 있을 경우 지역 내 정신보건센터 및 신경전신과 전문의 등 전문기관의 협조를 받아 보다 전문적인 서비스를 제공해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리 전문적인 법률 제도 및 정보를 받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제6조

모든 사람은 어디에서나 법 앞의 인격으로 인정 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제7조

모든 사람은 법 앞에 평등하며, 아무런 차별 없이 법의 동등한 보호를 받을 수 있다. 모든 사람은 이 선언을 위반하는 어떤 차별로부터도, 또한 그러한 차별을 부추기는 어떤 행위로부터도 평등한 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제16조

사람은 누구나, 어디에서건, 법 앞에서 하나의 인격으로 인정받을 권리를 가진다.



인권보호 실천원칙

1) 전문적인 법률 제도 및 정보를 받을 권리 보호

학대피해 노인은 전문적인 법적 제도 및 정보를 제공받을 권리가 있으며 이러한 학대피해 노인의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인이 전문적인 법률 상담을 원할 경우 법무법인이나 법률사무소 등과 연계해 사례를 진행해야 한다.
- 학대피해 노인이 학대와 관련해 학대행위자를 사법적으로 처리하기를 원하는 경우, 노인의 정확한 의도를 파악해 법률적인 도움을 제공할지를 결정하며, 법적으로 문제를 해결할 수 있는지 정확히 살펴 도움을 제공해야 한다.
- 학대피해 노인이 학대행위자를 처벌하기를 원하는 경우, 학대피해 노인이 고소 절

차를 진행할 수 있도록 지원하거나, 노인보호전문기관에서 학대행위자를 직접 고발하도록 한다.

- 학대피해 노인의 욕구를 구체적으로 파악해 욕구에 맞는 전문적인 정보를 제공하도록 한다.
- 지역사회 내 사회복지서비스 제공 기관과 협약 및 협조를 요청해 학대피해 노인이 원하는 정보 및 서비스가 제공될 수 있도록 노력한다.

3. 지역 자원 연계 서비스

학대피해 노인은 지역 자원의 서비스를 이용할 권리가 있으나 학대피해 노인은 노인보호전문기관을 포함해 여러 지역 자원에 대한 정보접근성이 낮다. 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인에게 그러한 서비스를 안내하고 연계할 필요가 있으며, 노인이 처한 정보 제한 문제를 해결하고 학대피해 노인이 지역 자원을 적극적으로 활용할 수 있도록 이에 대한 정보를 안내하고 연계해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

사회적·경제적 지원 서비스를 받을 권리
여가복지 서비스를 이용할 권리
재가복지 서비스를 받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

세계인권선언 제22조

모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장을 받을 권리를 가지며 국가적 노력 및 국제적 협력에 의해 또한 각국의 조직 및 자원에 따라 자신의 존엄과 자신의 인격의 자유로운 발전에 불가결한 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현을 요구할 권리를 가진다.

인권보호 실천원칙

1) 사회적·경제적 지원 서비스를 받을 권리 보호

학대피해 노인은 기초생활수급권, 긴급복지지원법에 의한 의료비 및 생계비 지원, 주거지원 서비스 등 공공부조 제도를 포함한 사회적 지원 서비스를 받을 권리가 있다. 학대피해 노인이 필요한 서비스를 선택, 이용할 수 있도록 상담원은 학대피해 노인이 안전한 주거환경에서 심신 상태를 편안히 유지할 수 있도록 적절한 정보 및 서비스를 제공하고 연계할 필요가 있다. 이러한 학대피해 노인이 사회적·경제적 지원 서비스를 자율적으로 선택, 이용할 수 있도록 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 상담원은 학대피해 노인이 이용할 수 있는 서비스 내용에 대해 상세하게 설명하고, 서비스 선택과 이용에 있어 노인의 자기결정권을 충분히 보장한다.
- 학대피해 노인이 서비스를 제공받는 과정에서 불편한 사항이 없는지를 수시로 확인하고, 자유롭게 불평을 제기할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 학대피해 노인은 자신이 선택할 수 있는 서비스의 범위와 내용에 대해 자유롭게 질문하고 요구할 수 있으며, 상담원은 서비스에 대한 개선 요구 의견도 수렴해야 한다.
- 학대피해 노인을 긴급한 상황에서 신속히 지원할 수 있도록 지역사회 내에 사회·경제적 지원 기관이나 제도 등에 대한 정보를 수집해 두어야 한다.

2) 여가복지 서비스를 이용할 권리 보호

학대피해 노인 또한 다른 일반 노인과 마찬가지로 신체 및 정신적 기능 수준이나 제약에 관계없이 여가와 문화생활을 향유할 수 있는 권리를 보장받아야 한다. 따라서 노인보호전문기관은 학대피해 노인의 자율적 의사 및 상황에 따라 이용할 수 있는 여가생활 정보를 최대한 안내하고 연계하며 자유롭게 이용할 수 있도록 충분한 기회를 제공해야 한다. 이러한 권리 보장을 위해 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인의 욕구를 최대한 반영하고, 상황에 적합한 여가생활 서비스에 대한 정보를 안내해 노인의 여가생활 선택 및 기회 폭을 넓혀야 한다.
- 학대피해 노인의 욕구 및 건강 상태 등을 반영해 지역사회 내에 위치한 노인복지관 등에 대한 정보 및 위치 등을 자세히 설명한다.
- 학대피해 노인 또한 일반 노인과 마찬가지로 다양하고 충분한 여가생활과 문화 서비스를 이용할 수 있도록 하고, 노인 스스로 참여 여부를 선택할 수 있게 해야 한다.

3) 재가복지 서비스를 받을 권리 보호

학대피해 노인의 특성과 욕구에 따라 재가복지 서비스를 받을 권리가 있다. 이에 상담원은 학대피해 노인에게 방문요양, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕 서비스, 노인 기본 및 종합 돌봄서비스, 도시락 및 밑반찬 배달 등의 재가복지 서비스에 대해 설명하고 적절한 서비스를 선택할 수 있도록 안내해야 한다. 또한 이와 관계된 장기요양보험 및 연계할 수 있는 재가복지서비스 기관에 대해서도 적절하게 설명해, 학대피해 노인이 서비스를 선택하고 이용하는 데 자율권을 최대한 보장해주어야 한다. 이러한 노인의 권리보호를 위해 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인의 욕구를 최대한 반영하고, 상황에 적합한 재가복지 서비스에 대한

인권 기준

노인의 권리

적절한 의료 서비스를 받을 권리
치료 여부를 선택할 수 있는 권리
전문적인 의료 판정을 받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제6조

사람은 누구나 생명을 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 법률에 의해 보호받는다. 아무도 그 생명을 함부로 빼앗기지 않는다.



인권보호 실천원칙

1) 적절한 의료 서비스를 받을 권리 보호

학대피해 노인은 적절한 의료 서비스를 받을 권리가 있으며 이러한 학대피해 노인의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 기관의 협력 의료기관 뿐만 아니라 보건소, 개인병원, 종합병원 등과 협력 체계를 사전에 구축해 응급한 상황에 처한 학대피해 노인이 적절한 의료 서비스를 받을 수 있도록 한다.
- 학대피해 노인의 외상을 확인하기 전에 반드시 학대피해 노인에게 외상을 확인하는 이유와 목적을 설명해야 하며 동의를 받아야 한다.
- 가족 등 보호자의 의료비 부담 능력이 제한되어 있는 경우 진료비 할인 및 후불 결제 등을 통해 노인과 보호자의 의료비 부담을 완화시키고, 진료 편의 제공 및 우선

정보를 안내해 학대피해 노인의 안녕을 도모해야 한다.

- 지역사회에서 도시락, 밑반찬 배달 등을 하는 재가복지 서비스 제공 기관과 지속적이고 우호적인 업무 협력 관계를 맺어 학대피해 노인들이 원할 경우 이러한 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
- 재가복지 서비스와 관련된 장기요양보험에 관해 학대피해 노인이 이해할 수 있도록 충분한 정보를 제공해야 한다.
- 학대피해 노인이 장기요양 서비스 기관을 이용하고자 할 때 해당되는 등급 판정을 받기 어려운 경우 관할 지역 장기요양운영센터 등과 같은 해당기관에 학대피해 노인이 시설 입소 등급을 받을 수 있음을 인지시키고 이에 해당하는 절차를 거처도록 돕는다.
- 학대피해 노인에게 재가복지 서비스를 연결하고, 노인 가정의 상황을 점검해 학대피해 노인이 더 심각한 상태에 이르지 않도록 사전에 예방한다.

4. 의료 서비스

응급치료가 필요한 학대피해 노인은 적절한 의료 서비스를 받을 권리가 있다. 응급치료가 필요할 경우 119구급대 또는 의료기관에 지원 요청을 해야 한다. 따라서 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인이 협력 의료기관 또는 지정된 의료기관으로부터 적절한 진료 및 처치, 입원 등 적절한 의료 서비스를 받을 수 있도록 연계해야 한다.

그러나 학대피해 노인이 의료비 부담이나 보호자의 반대로 적절한 치료를 받기 어렵거나 포기하는 경우도 있고, 부양의무자인 가족들이 치료에 대해 적극적 의지를 보이지 않거나 회피할 수도 있으며, 학대피해 노인 스스로가 모든 의료 서비스를 거부하는 경우도 있다. 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인의 생명이 위급하거나 위험한 상태라고 판단되는 경우 우선적으로 의료 서비스를 연계해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

진료 등과 같은 적절한 의료 서비스를 빠르게 받을 수 있도록 한다.

2) 치료 여부를 선택할 수 있는 권리 보호

학대피해 노인은 치료 여부를 선택할 권리가 있다. 따라서 학대로 발생한 외상에 대한 치료 여부를 학대피해 노인 스스로 결정할 수 있게 도움을 줘야 한다. 학대피해 노인이 원하지 않는 치료를 기관이 임의적으로 결정해서는 안 된다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인 본인의 의사와 선택을 가장 우선적으로 존중한다.
- 학대피해 노인이 자신이 받는 치료 내용과 비용에 대해서 알려줘야 한다.
- 상담원은 학대피해 노인과 충분히 상담해 치료의 내용을 결정하도록 도와야 한다. 단 학대피해 노인의 건강 상태가 응급 상황인 경우 보호자 및 전문의의 판단을 통해 치료할 수 있도록 해야 한다.

3) 전문적인 의료 판정을 받을 권리 보호

학대로 인해 외상이 생긴 노인에게는 전문적인 의료 판정 및 진료를 받을 수 있도록 조치해야 한다. 학대피해 노인은 입원 및 치료에 대해서 전문의로부터 정확한 진단을 받아 상태에 맞는 서비스를 제공받을 권리가 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인이 학대로 인해 신체 통증을 호소할 경우 전문의의 정확한 판정을 받아야 하며 이에 대한 치료를 해야 한다.
- 학대피해 노인이 치매가 의심될 경우 상담원은 전문적인 판정을 받도록 해야 하며 전문적 판정 없이 치매로 판단하지 말아야 한다.
- 학대일 경우 학대피해 노인은 보호자가 없는 경우이므로 학대피해 노인의 의사를 반영해 치료받을 수 있도록 서비스를 제공해야 한다.

- 병원 진료 과정에서 의료진이 정확한 진단과 처방을 내릴 수 있도록 상담원은 학대피해 노인과 동행해 노인의 증상과 학대 상황에 대해 정확하게 설명해야 한다.

사례 : 신체적 외상 확인에 대해 수치심을 느끼는 학대피해 노인

노인보호전문기관의 남자 상담원이 여성인 D어르신 외상을 확인해 학대피해 노인이 수치심을 호소했다. “상담원이 상처를 보여달라고 했는데 가슴 부위에 멍이 있었거든. 근데 남자 상담원이 공개된 장소에서 확인해서 기분이 좋지 않았어.”

인권 보호 실천 원칙

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

5. 보호 서비스

학대피해 노인과 학대행위자를 분리해야 할 경우 학대피해 노인은 적절한 보호 서비스를 받을 권리가 있다. 응급 사례인 경우 학대피해 노인 및 보호자의 동의하에 노인보호전문기관 전용 쉼터 및 지역사회 내 학대피해 노인 지정 쉼터로 지정된 요양원을 통해 보호 서비스를 제공해야 한다. 하지만 전용 쉼터 및 시설을 통한 보호가 학대피해 노인 부양 및 보호에 대한 책임 회피의 구실이 될 소지가 있는지 정확히 판단해야 하며 보호 조치를 취한 뒤에도 가족에게 일시적 보호임을 상기시켜 이에 대한 조치를 학대행위자 외의 가족 및 보호자들이 책임질 수 있도록 해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

신변 안전 보호를 받을 권리
적절한 주거환경에서 생활할 권리
유기된 노인의 일시 보호 받을 권리
장기 입소 전환 시 입소 시설 선택의 권리

인권 기준

세계인권선언 제3조
모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.

세계인권선언 제25조

모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제9조

사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.



인권보호 실천원칙

1) 신변 안전 보호를 받을 권리 보호

학대피해 노인은 학대행위자로부터 안전한 공간으로 분리될 권리가 있으며 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 현장조사 및 사례관리 중 학대행위자의 학대로 인해 학대피해 노인이 위험한 상황에 처할 경우 우선적으로 분리를 시도한다.
- 학대피해 노인의 선택에 따라 분리가 진행될 수 있도록 학대피해 노인에게 학대 상황에 대해 충분히 인지할 수 있게 도움을 줘야 한다.
- 학대피해 노인이 학대행위자와 분리를 거부할 경우 강제적으로 분리를 시도해서는

안 되며 지속적인 상담 및 설득을 해야 한다.

- 학대피해 노인이 학대행위자와 분리를 거부하나 학대 상황이 심각할 경우 보호자의 동의를 받아 분리를 시도해야 한다.
- 학대피해 노인이 학대행위자와 분리하는 과정에서 보호자가 학대행위자이며, 다른 보호자가 없는 경우 상담원이 긴급 및 응급 사례로 판단해 보호시설로 분리를 시도한다.
- 학대피해 노인을 분리할 경우 학대피해 노인 및 보호자에게 분리 이후 보호될 곳에 대한 정보를 충분히 제공해 불안감을 해소시켜야 한다.
- 분리 후 보호를 진행하는 중에도 학대피해 노인의 보호자와 정기적이고 지속적으로 연락해 보호자가 학대피해 노인에게 관심을 가질 수 있도록 해야 한다.
- 학대피해 노인이 건강상의 문제로 학대행위자와 분리되어야 한다는 욕구를 표현하지 못할 경우 보호자에게 충분히 설명한 뒤 분리하고 보호를 진행해야 한다.

2) 적절한 주거 환경에서 생활할 권리 보호

학대피해 노인은 안전한 환경에서 생활할 권리가 있으며 이러한 학대피해 노인의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 자기방임으로 인한 학대피해 노인은 모든 서비스를 거부할 수 있다. 이러한 경우 학대피해 노인이 스스로 결정해 서비스를 선택할 수 있도록 정보를 제공해야 하며 이를 위해 상담원은 노인과 관계 형성을 충분히 해야 한다.
- 보호 시설에 대한 정보를 충분히 제공하며, 보호시설에 양해를 구해 사전 견학을 함께 할 수 있도록 해 시설에 대한 선입견 및 불안감을 해소할 수 있도록 해야 한다.
- 학대피해 노인에게 안전한 환경에서 생활해야 하는 이유를 충분히 설명해 시설 입소는 본인이 선택할 수 있도록 한다.
- 방임으로 인한 학대피해 노인일 경우 보호자에게 이러한 사실을 전달해 위험한 환

경에서 생활하는 것을 개선할 수 있도록 해야 한다.

3) 유기된 노인의 일시보호 받을 권리 보호

학대피해 노인은 유기 상황에서 노인보호전문기관의 신속한 개입을 통해 보호받을 권리가 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 유기 상황일 경우 신속한 현장조사가 진행되어야 하며 보호 가능한 지역사회 내 자원을 많이 확보해둬야 한다.
- 학대피해 노인의 신상 정보가 파악되지 않아 복지 서비스를 제공하지 못할 경우 해당 시·군청에 협조를 요청해 행려자 번호를 부여받도록 한다.
- 학대피해 노인의 건강 상태에 맞게 의료 서비스를 제공해야 한다.
- 경찰에 협조를 요청해 학대피해 노인의 신상 정보를 파악할 수 있도록 한다.
- 학대피해 노인의 신상 정보가 파악되기 이전까지 지역사회 내 시설 및 의료기관을 통해 보호를 진행해야 한다.

4) 장기 입소 전환 시 입소 시설 선택의 권리 보호

학대피해 노인이 학대 상황에서 분리된 후 지역사회 내 시설에서 일시보호 상태에 있다가 퇴소할 때 학대피해 노인 및 보호자의 요구로 인해 시설에 장기 입소할 경우가 생길 수 있다. 이때 학대피해 노인 및 보호자에게는 장기 입소할 시설을 선택할 권리가 있다. 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인에게 맞는 적절한 시설을 선택할 수 있도록 정보를 제공해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인이 장기 입소 전환 시 본인의 욕구와 의견을 충분히 자유롭게 표현할 수 있도록 해야 한다.

- 다만 학대피해 노인이 치매 등으로 인해 본인의 의사를 제대로 표현할 수 없다고 판단된 경우에 한해서 법정대리인 및 보호자가 그 선택과 결정을 대신할 수 있게 한다.
- 학대피해 노인이 시설 생활을 직접 경험하고 선택하기를 원할 경우 시설에 협조를 요청해 시설 견학을 통해 사전에 체험할 수 있는 기회를 제공해야 한다.



사례 : 학대피해 노인 및 보호자와 협의되지 않은 시설에 장기 입소

학대행위자와 분리된 후 학대피해 노인 전용 쉼터인 시설에서 일시보호를 진행했으며 기초생활수급권자로 책정되어 장기 보호가 가능하게 되었다. 하지만 학대피해 노인 및 보호자와 협의하지 않고 노인보호전문기관 상담원이 시설 측과 협의해 장기 입소를 진행했다.



인권 보호 실천 원칙

- 학대피해 노인 및 보호자에게 시설을 선택할 수 있는 정보를 제공해야 하며 선택을 강요하거나 결정을 대리해서는 안 된다.
- 학대피해 노인의 종교나 원 가정과의 접근성 등을 고려해 입소할 시설을 선택할 수 있도록 최대한 많은 정보를 주어야 한다.

6. 상담원의 권리 보호

노인보호전문기관의 상담원들은 사례를 진행하는 과정에서 노인학대 가해자로부터 위협적이거나 공격적인 행동으로 신변에 위험을 경험하기도 한다. 또한 노인학대에 대한 현장조사 과정에서 학대행위자로부터 폭언이나 폭행을 당하고 상해까지 입는 경우도 간혹 발생한다. 이처럼 사례를 진행하는 과정에서 상담원의 신변보장이나 인권에 대한 보호는 간과되기 쉽다. 그러나 모든 사람에게 생명권과 자유와 안전을 누릴 권리가 있듯이 노인보호전문기관 상담원들이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권 보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

상담원의 권리

학대행위자의 위협으로부터 보호받을 권리
사례 개입 과정에서 적절한 법적 보호를 받을 권리
노동자로서 정당한 대가를 받을 권리



인권 기준

세계인권선언 제1조

모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

세계인권선언 제3조

모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.

세계인권선언 제23조

모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제24조

모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.

세계인권선언 제30조

이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는 개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제6조

가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻을 권리도 포함된다.

경제적·사회적 문화적 권리에 관한 국제규약 제7조

가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

인권보호 실천원칙

1) 학대행위자의 위협으로부터 보호받을 권리 보호

상담원은 학대행위자로부터 폭언과 폭행을 당하는 등 위협적인 상황에 직면했을 때, 자신을 안전하게 보호하고 대처할 수 있는 권리를 가진다. 이에 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 현장조사 시 상담원은 반드시 2인 이상 동행하며, 노인학대행위 조사원증을 제시하고 현장조사에 대한 협조를 구한다.

- 신변 보호와 관련된 안전 교육에 참여해, 발생할 수 있는 상황에 맞는 대처 방법을 숙지해야 한다.
- 학대행위자에 대한 현장조사를 실시할 경우 호신용품을 지참해 위협받는 상황에 대처해야 한다.

2) 사례 개입 과정에서 적절한 법적 보호를 받을 권리 보호

상담원은 학대피해 노인에 대해 의료 및 재정적 조치 등과 같은 적절한 보호 조치를 취하고, 이에 대한 행위에 대해서 법적인 보호를 받을 권리가 있다. 이에 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인에게 의료적 조치가 필요해 병원에 입원동의서나 수술동의서를 제출해야 할 때를 대비해, 법원에 법정후견인 신청을 해서 노인들에 대한 신상 감호를 할 수 있는 법적 구속력을 갖추고 이에 대한 보호를 받도록 한다.
- 학대피해 노인이 치매 등으로 인해 자기결정 능력이 결여된 경우 법적인 보호자가 아닐지라도 노인보호전문기관이나 상담원이 법정후견인이 되어 재산 관리를 할 수 있도록 하여 노인에 대한 경제적 학대를 방지하고 상담원이 법적 구속력을 갖추고 이에 대한 보호를 받도록 한다.
- 노인보호전문기관은 긴급 사례 및 학대피해 노인의 신변 처리와 관련해 보호자(학대행위자)와의 사이에서 발생할 수 있는 분쟁에 대해서 상담원이 법적으로 보호받을 수 있는 법이나 제도의 신설이 필요하다.

3) 노동자로서 정당한 대가를 받을 권리 보호

노인보호전문기관 상담원은 노동자로서의 기본적인 권리를 갖는다. 이에 노인보호전문기관이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인보호전문기관은 근로자로서 상담원의 근무 환경과 특성을 고려해서 국가가 정

하는 근로기준법 등을 준용해야 한다.

- 상담원은 일반 사회복지 분야와 달리 특수한 근무 상황에 놓이게 된다. 따라서 노인 보호전문기관은 상담원은 공격적이고 충동적 성향의 학대행위자와의 대처 상황 등의 위험한 상황을 고려해, 이에 대한 제도적 장치 및 보상을 실시해야 한다.

👉 사례 : 학대행위자로부터 위협받는 상담원

Y상담원은 학대행위자와 상담을 진행하기 위해 가정을 방문했는데 학대행위자가 “안으로 들어오세요”라고 하여 Y상담원이 현관으로 들어가려고 했으나 방문 상담에 동행한 상담원이 Y상담원에게 “들어가지 마세요. 흥기를 들고 있는 것 같아요”라고 이야기하였다.

👉 인권 보호 실천 원칙

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

7. 학대행위자의 권리 보호

노인보호전문기관은 학대피해 노인 및 학대행위자에게 관련 서비스를 제공할 때 학대행위자의 기본적인 인권을 존중해야 한다. 학대행위자 또한 노인보호전문기관에 대해서 알 권리가 있으며 기관 상담원으로부터 존중받을 권리가 있다.

상담원은 학대행위자와 상담을 진행할 때 학대행위자를 학대에 대한 문제나 원인을 제공한 가해자로 보고 심판적 태도로 대해서는 안 되며, 학대피해 노인의 안전한 생활 및 주거 환경을 위한 일시보호 및 부양 방법에 관한 정보를 제공해야 한다. 이에 학대행위자의 의견을 배제해서는 안 되며 학대피해 노인이 전문적인 의료적 판정을 받은 후 치료와 관련해서는 우선적으로 선택할 수 있는 권리를 제공해야 한다. 이 과정에서

학대행위자가 가진 권리와 그에 대한 ‘인권 기준’ 및 ‘인권보호 실천원칙’은 아래와 같다.

인권 기준

학대행위자의 권리

기관 정보 및 역할에 대해 알 권리
상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리
노인 보호 및 부양에 관한 정보를 알 권리
연계 및 지원된 서비스에 대한 선택 권리

인권 기준

세계인권선언 제1조
모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조
모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

인권보호 실천원칙

1) 기관 정보 및 역할에 대해 알 권리 보호

학대행위자 또한 노인보호전문기관의 역할에 대해 알 권리가 있다. 상담원은 학대행위자에게 노인보호전문기관에 대해서 설명해야 하며 현장조사의 목적 및 내용을 충분히 전달해 학대행위자에게 협조를 받아야 한다. 또한 기관이 학대피해 노인 및 학대행위자를 위한 역할까지 하고 있음을 정확히 전달할 필요가 있다. 이러한 학대행위자의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 노인보호전문기관 정보에 대해서 상세히 설명하며 사례 진행 절차(접수, 사정, 계획 수립, 서비스 제공, 종결, 추후 서비스)에 대해서 구체적으로 정보를 제공해야 한다.
- 정보를 제공할 때 학대행위자가 이해하기 쉬운 용어를 사용한다.
- 학대행위자의 건강 상태가 좋지 않아 전화 상담이 어려울 경우 현장조사에 대한 동의를 구해 현장조사를 진행해 정보를 파악한다.
- 학대행위자에게 노인보호전문기관의 역할 및 현재 학대 상황을 인지할 수 있도록 충분히 설명해야 한다.
- 노인보호전문기관 상담원은 학대행위자에게 현장조사의 필요성에 대해 설명해야 하며 기관의 역할이 처벌이나 구속을 위한 심판자가 아니라 조력자임을 인지시킨다.

2) 상담원으로부터 인격적인 처우를 받을 권리 보호

학대행위자 또한 상담원으로부터 존중받을 권리가 있다. 다수의 학대행위자는 학대 정황에 대해서 인정하지 않으며 기관의 개입을 원하지 않는다. 상담원이 현장조사 및 상담을 진행할 때 학대행위자를 존중하지 않을 경우 자유권적 기본권을 해치는 상황이 되어 학대행위자는 학대 정황에 대해 더욱 부정하며 노인보호전문기관의 개입을 거부하게 된다. 그러므로 노인보호전문기관 상담원은 학대행위자의 인격을 존중하며 상담에 임해야 한다. 이러한 학대행위자의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 상담원은 학대행위자와 상담 및 서비스를 제공할 때 반드시 존댓말을 사용해야 한다.
- 학대행위자의 동의 없이 외부로 학대행위자의 신상 정보를 공개하지 말아야 한다.
- 학대행위자가 진술하는 내용에 대해서 심판자적인 자세로 평가해서는 안 되며, 정확하게 확인이 안 된 사실에 대해서 추궁하듯이 상황을 파악하고 상담을 진행해서는 안 된다.
- 학대행위자에게 충분한 상담 시간을 제공해 학대행위자가 상담원에게 학대 정황 및 의사를 충분히 전달할 수 있도록 한다.

- 독립된 공간에서 타인의 방해 없이 학대행위자가 충분히 진술할 수 있도록 해야 한다.
- 학대행위자와 상담을 진행할 경우 학대행위자를 최대한 존중해야 하며 사생활에 관한 질문을 할 때에는 정확한 사실 확인을 위해 필요한 것임을 알리고 이러한 질문에 문제가 있다고 생각될 때는 답변을 회피할 수 있음을 알린다.
- 학대행위자가 원한다면 상담 내용은 절대 비밀이 보장됨을 확신시켜야 한다.
- 학대행위자가 중독 상태로 인해 정상적인 상담이 불가능할 경우 관련 전문기관에 의뢰해야 한다.
- 학대행위자의 감정에 무조건적으로 이입하거나 책망하듯이 상담하지 말고 의식적으로 경청해야 하며, 학대행위자 스스로가 감정을 터놓고 이야기할 수 있는 분위기를 조성해야 한다.

3) 노인 보호 및 부양에 관한 정보를 알 권리 보호

학대행위자는 학대피해 노인 분리 시 보호에 관한 설명 및 정보에 대해 알 권리가 있으며 부양 방법에 대한 정보를 알 권리가 있다. 이러한 학대행위자의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인을 학대행위자와 분리할 경우 분리의 목적 및 절차에 대해서 설명해야 한다.
- 학대피해 노인 분리 후 학대행위자가 학대피해 노인의 건강 및 신변 상태에 대해서 문의할 경우 상담원은 충분한 정보를 제공해야 한다.
- 학대피해 노인과 분리된 후 제공되는 서비스에 대해서 학대행위자에게 정보를 제공해야 한다.
- 학대행위자가 학대피해 노인을 만나고 싶어 할 경우 보호 중인 시설 및 쉼터가 아닌, 제3의 공개된 장소에서 만나게 한다.
- 학대행위자가 학대피해 노인을 보호하고 있는 시설 및 쉼터의 위치에 대해서 문의

할 경우 비공개에 이유에 대해서 설명해야 한다.

4) 연계 및 지원된 서비스에 대한 선택 권리 보호

학대행위자는 적절한 서비스와 전문가의 의료적 판정을 받을 권리가 있으며 치료와 관련해 우선적으로 치료 방법을 선택할 권리가 있다. 이러한 학대행위자의 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대행위자의 중독 상태에 대해서 상담원이 판단해서는 안 되며 전문의의 진단을 받아야 한다.
- 학대행위자가 중독 상태로 인해 치료를 받아야 할 경우 학대행위자가 본인이 결정할 수 있도록 기회를 제공해야 하며 설득해야 한다.
- 치료를 거부하는 중독 상태의 보호자가 학대 행위를 지속하는 경우 학대피해 노인 및 타 자녀와 상담하거나 협의를 통해 치료받을 수 있도록 해야 한다.
- 학대피해 노인 및 보호자가 의료비 부담에 대한 경제적 능력이 없는 경우 지역사회 의 자원을 개발해 연계함으로써 의료비 부담을 경감하기 위한 노력을 해야 한다.

사례 : 상담원의 잘못된 학대행위자 상태 정의

‘학대행위자인 D씨는 평소 음주 횟수가 많지만 알코올중독과 관련해 진단을 받지 않았다. 하지만 노인보호전문기관 상담원이 본인을 알코올중독이라고 단정 지어 이야기한 것에 대해 불쾌한 감정을 표시했다.’

인권 보호 실천 원칙

- 상담원은 학대피해 노인 및 신고자의 진술만으로 학대행위자의 중독 상태에 대해서 상담원이 판단해서는 안 되며 전문의의 정확한 진단을 받아야 한다.



IV 종결 단계

종결 상담 및 추후 서비스 단계에서도 학대피해 노인의 자기결정권이 존중받아야 하며, 학대 상황 종료로 인해 노인보호전문기관의 개입이 필요 없을 경우 사례 종결이 가능하다. 학대피해 노인이 다른 지역으로 거주지를 옮김으로 인해 관할 지역의 노인보호전문기관에 의뢰하는 경우 또한 사례 종결이 된다. 따라서 노인보호전문기관은 사례를 종결할 경우 학대피해 노인이 자기결정권을 가지고 종결 및 추후 서비스 상담을 할 수 있도록 도와야 한다.

1. 종결 상담

학대피해 노인이 시설에 입소하거나 개입 거부, 지원된 서비스를 계속 거부하면 사례 종결이 진행되고, 학대행위자의 사법 처리나 시설 및 병원 입원 등의 사유로 상담이 종결된다. 이와 같은 사유로 학대 사례 종결 상담이 진행될 경우, 학대피해 노인은 이에 대해 자유롭게 본인의 의사를 표현할 수 있어야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리	<p>의사 표현의 자유 사례 종결의 자기결정권 사례 종결에 대해 충분한 절차 및 방법을 알 권리</p>	
인권 기준	<p>세계인권선언 제18조 모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.</p> <p>세계인권선언 제19조 모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견</p> <p>을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.</p> <p>시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조 모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.</p>	

인권보호 실천원칙

1) 의사표현의 자유

학대피해 노인은 노인보호전문기관의 개입을 결정할 때와 마찬가지로 학대 상황이 해결되거나 본인이 더 이상의 개입을 원하지 않을 경우에도 의사를 자유롭게 표현

할 권리가 있다. 또한 사례를 진행하는 과정에서 학대피해 노인이 사망한 경우 보호자와 상담을 통해 기관에서 사례를 종결하게 됨을 설명해야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원은 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 학대피해 노인이 기관의 개입을 원하지 않을 경우 본인 의사를 자유롭게 표현할 수 있도록 기회를 제공해야 한다.
- 학대피해 노인이 노인보호전문기관에서 제공하는 서비스에 만족하지 못해서 사례 종결을 원할 경우 원하는 서비스에 대해서 진술할 수 있도록 의사를 자유롭게 표현할 수 있는 환경을 조성해야 한다.
- 학대 상황이 해결되지 않은 상태에서 학대피해 노인이 개입을 원하지 않을 경우 상담원은 노인보호전문기관의 개입이 학대피해 노인에 대한 보호를 목적으로 하는 것이며, 학대행위자를 처벌하거나 분리할 목적이 아님을 이해시키고, 기관 및 상담원의 역할이 문제 해결을 위한 지지 및 옹호하기 위한 것임을 설득시켜야 한다.

2) 사례 종결의 자기결정권 보호

상담원은 학대피해 노인의 의사를 최대한 반영해 사례 진행 및 종결이 가능함을 충분히 설명해야 한다. 학대피해 노인의 사례 종결의 자기결정권을 위해서 노인보호전문기관과 상담원은 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 노인학대 사례 종결 시 학대피해 노인과 충분히 협의한 후 학대피해 노인의 의사를 확인해 사례 종결을 해야 한다.
- 학대피해 노인의 건강상의 문제로 인해 자의적 의사 결정 능력이 없다고 객관적으로 판단된 경우 보호자의 욕구를 참고해야 한다.
- 학대피해 노인이 사례 종결에 대한 자기결정권을 인정하더라도 학대 문제 해결 및 상황을 충분히 고려해 학대피해 노인에게 가장 도움이 되는 결정을 내릴 수 있도록

도와야 한다.

3) 사례 종결에 대해 충분한 절차 및 방법을 알 권리 보호

학대피해 노인과 사례 종결을 협의하는 과정에서 상담원은 학대피해 노인에게 사례 종결의 이유에 대해 설명해야 하며, 학대피해 노인은 사례 종결 이후 노인보호전문기관의 추후서비스 절차를 알 권리가 있다. 이러한 권리보호를 위해 노인보호전문기관은 다음과 같은 실천 원칙을 따라야 한다.

- 상담원은 학대피해 노인에게 사례 종결의 이유에 대해서 설명해야 하며 학대피해 노인이 이해할 수 있도록 도와야 한다.
- 학대피해 노인과 노인학대 사례 종결을 할 경우 상담원은 일방적으로 사례 종결을 통보해서는 안 된다.
- 학대피해 노인에게 사례 종결 이후 추후 서비스에 대한 절차 및 목적을 설명해야 하며 이 과정에서 학대피해 노인의 동의를 구해야 한다.

사례 : 상담원의 일방적인 사례 종결

A노인은 학대피해 독거노인으로 집이 화재로 전소해 노인보호전문기관의 도움을 받게 되었다. A노인은 기초생활수급권자가 되어 임대아파트를 얻게 되면서 사례가 일방적으로 종결되었다. 하지만 학대피해 노인은 친척들이나 친구들의 전화번호가 저장되어 있는 휴대폰이 전소되어 아무에게도 연락할 수 없어 외로움과 우울증으로 힘들어하고 있다.

인권 보호 실천 원칙

- 상담원은 학대피해 노인의 위기 개입 시 발생하는 욕구 해결뿐만 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.

2. 추후 서비스

노인보호사업지침에는 추후 서비스를 학대피해 노인의 안전을 유지하고 학대 재발 가능성에 대한 방지 및 예방, 가족의 안정 유지를 목적으로 종결된 사례를 일정 기간 정기적으로 관리하고 지속적으로 점검할 것을 규정하고 있다. 노인학대 사례의 경우 학대의 근본적 원인이 완전히 해결되지 않을 경우 언제든지 학대가 재발할 수 있다. 노인보호전문기관에서는 이러한 학대 재발을 사전에 방지해야 하며 학대 상황이 재발할 때에는 신속하게 개입해야 한다. 이 과정에서 노인이 가진 권리와 그에 대한 '인권 기준' 및 '인권보호 실천원칙'은 아래와 같다.

인권 기준

노인의 권리

재학대 발생 시 기관의 서비스를 받을 권리
추후 서비스에 대해 알 권리 및 서비스 결정권
지속적이고 체계적인 점검 받을 권리

인권 기준

세계인권선언 제12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

세계인권선언 제19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제1조

모든 시민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 시민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.

시민적·정치적 권리에 관한 국제규약 제17조

누구도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대하여 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

1) 재학대 발생 시 기관의 서비스를 받을 권리 보호

노인보호전문기관에서 학대피해 노인에게 추후 서비스를 제공하는 중 재학대가 발생했을 경우 학대피해 노인은 최대한 신속하고 적절한 서비스 제공을 받을 권리가 있다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 종결 후에도 학대피해 노인에게 재학대 상황이 발생했을 때 노인보호전문기관의 추후 서비스를 받을 수 있음을 공지하고, 재학대 신고를 두려워하지 않도록 지지해야 한다.
- 재학대 우려가 있는 학대피해 노인의 경우, 노인보호전문기관에서 지역사회 인적 및 물적 자원을 최대한 활용해 추후 서비스를 실시해야 한다.
- 학대피해 노인의 추후 서비스 제공 중에 재학대가 발생할 경우, 노인보호전문기관에서는 학대피해 노인의 욕구에 맞춘 서비스를 신속하고 적절하게 제공해야 한다.

2) 추후 서비스에 대해 알 권리 및 서비스 결정권 보호

학대피해 노인은 노인보호전문기관에서 제공하는 추후 서비스의 목적을 알 권리가 있으며, 이는 추후 서비스의 내용 및 절차에 대한 내용 및 스스로 서비스를 선택하고 결정할 수 있는 권리 내용을 포함한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인이 추후 서비스의 목적 및 의도를 문의할 경우, 왜곡되지 않게 성실히 답해주어야 한다.
- 학대피해 노인이 추후 서비스 상담을 할 때, 학대피해 노인의 애로 사항을 편안히 말할 수 있는 분위기를 조성하는 데 노력해야 하며, 상담 내용에 대해서는 비밀을

보장해야 한다.

- 학대피해 노인이 추후 서비스 이용뿐만 아니라 서비스를 거부할 때에도 학대피해 노인의 자기결정권을 최대한 보장해야 하고 노인의 자기결정에 대해 방해되는 언행을 삼가야 한다.

3) 지속적이고 체계적인 점검을 받을 권리 보호

학대피해 노인은 추후 서비스를 지속적이고 체계적으로 받을 권리가 있다. 위기 개입 이후 사례가 종결되더라도 재학대 발생 우려 및 피해 노인 심신의 안정 등을 위해 추후 서비스는 지속적이고 체계적으로 진행되어야 한다. 이러한 권리를 보호하기 위해서 노인보호전문기관과 상담원이 따라야 할 실천 원칙은 다음과 같다.

- 학대피해 노인이 지속적이고 체계적인 추후 서비스를 받을 수 있도록 상담 자원봉사자나 독거노인 돌보미 연결 등 지역의 인적자원 및 제도 등을 확보하고 연계해야 한다.
- 추후 서비스 대상 노인 중 생계유지가 어려운 노인에 대한 지원을 위해 지역 후원자나 물적 지원 체계를 구축해야 한다.
- 추후 서비스는 학대피해 노인 가족의 안전 유지를 목적으로 하므로, 예방적 차원에서 노인뿐만 아니라 학대행위자를 대상으로 서비스를 연계하고 자원을 확보해야 한다.



국가인권위원회(2004. 9.). 교사를 위한 학교인권교육의 이해

국가인권위원회(2004a). 유엔인권해설집: 국제인권장전.

국가인권위원회(2004b). NAP수립을 위한 노인권 기초현황조사

국가인권위원회(2006a). 국가인권정책기본계획 권고안(2007~2011)

국가인권위원회(2006b). 노인에 대한 사회 차별 실태조사: 개인적 및 제도적 차별 경험을 중심으로.

국가인권위원회(2007a). 유엔인권해설집: 유엔인권조약제도.

국가인권위원회(2007b) 장애인권리협약 해설집.

국가인권위원회(2009. 12.a). 노인 인권상황 실태조사.

국가인권위원회(2009. 12.b). 노인복지시설 방문조사 보고서.

국가인권위원회(2010. 5.). 노인인권지킴이단 활동보고서(2009).

국가인권위원회(2012). 노인인권보호와 증진을 위한 토론회 자료집.

국가인권위원회(2013). 노인인권 관련 정책 개선권고.

국가인권위원회(2013). 사회복지사 인권상황 실태조사 결과발표회 자료집.

권중돈(2006). 노인복지실천에서의 인권관점 도입 방안 고찰. 광진노인종합복지관 개관 3주년 기념세미나 자료집, 1-20.

권중돈(2010). 인권관점 노인복지실천 방안 모색. 한국노인복지실천연구회. 창립총회 및 기념세미나 자료집, 17-34.

권중돈(2010a). 노인권익위원(Ombudsman) 파견사업 효과성 평가연구. 서울: 한국노인종합복지관협회.

권중돈(2011. 8.). 노인 인권보호를 위한 향후 정책과제. 보건복지부. 노인인권보호와 노인보호전문기관의 역할, 3-18.

권중돈(2011. 9.). 노인인권보호를 위한 노인복지기관의 역할과 현실. 부산 중구노인복지관. 개관 5주년 기념세미나 자료집, 7-25.

권중돈(2012a). 인권과 노인복지실천. 서울: 학지사.

권중돈(2012b). 노인복지론(5판). 서울: 학지사.

권중돈·김기태·정은영·오명문·정희남·한정란(2011). 노인권익위원(Ombudsman) 교육교재. 한국노인종합복지관협회.

김미옥·정진경·김희성·최영식·윤덕찬(2006). 장애인생활시설 인권교육 교재 및 프로그램 개발. 서울: 국가인권위원회.

김미혜(1999). 노인과 인권. 복지동향, 통권 8호, 31-40.

김용자(1998). 인권의 의미와 발전과정. 아동권리연구, 2(2), 5-19.

김중섭(2001). 한국 지역사회의 인권: 2001 진주지역 사례연구. 서울: 오름.

남구현외(2005). 장애인시설 생활인 인권상황 실태조사: 양성화된 조건부 신고 복지시설을

류은숙(2009). 인권의 이해. 보건복지가족부, 한국정신사회재활협회. 정신보건시설 인권교육 참고교재(1), 9-33.

박석돈외(2008). 노인복지론. 양서원.

박수천(2005). 노인 인권 보호의 세계 동향과 성년후견인제 도입방안. 한국노인복지학회. 2005년 추계학술대회 자료집, 11-34.

밝은노후(2004). NAP수립을 위한 노인권 기초현황조사. 국가인권위원회.

변용찬 외(2009). 성년후견제 사회복지분야 지원방안 연구. 한국보건사회연구원.

보건복지가족부(2006. 5.). 노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침.

보건복지부(2000). 고령화 관련 국제행동계획과 노인을 위한 유엔원칙.

보건복지부(2002). 마드리드 고령화국제행동계획.

보건복지부(2006. 5.). 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침.

보건복지부(2013). 발달장애인 성년후견지원 사업안내.

보건복지부·중앙노인보호전문기관(2013). 2012년 노인학대 현황보고서.

보건복지부·한국보건사회연구원(2012). 2011년도 노인실태조사.

서울시고령자취업알선센터협회(2013). 서울시고령자취업알선센터 20년사 보고서.

서혜경(2001). 노인권익운동의 오늘과 내일. 밝은 노후, 창간호, 25-31.

안치민(2003). 복지권의 구성과 성격. 한국사회복지학, 55, 5-25.

염형국(2004). 시설장애인의 인권보장을 위한 실천방안 모색. 교남 소망의 집. 개원 22주년 기념 세미나 자료집.

이봉철(2001). 현대인권사상. 서울: 아카넷.

이석준(2001). 고령화사회의 노인인권보장에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

이창수 외(2005). 인권관련 정부 통계 현황에 대한 실태조사. 국가인권위원회.

정은하(2005). 노인 취업훈련의 성과와 제언. 서울노인복지센터 부설 활기찬미래연구소.

조효제(2007). 인권의 문법. 서울: 후마니타스.

차명직(2006). 인권. 서울: 살림.

최용기(1999). 법과 인권. 서울: 대명출판사.

한국노인복지시설협회(2009. 10.). 노인복지시설 인권매뉴얼.

한국노인종합복지관 협회(2012). 노인복지관 기능 및 역할 정립 연구.

한국노인종합복지관협회(2010). 노인권익위원(Ombudsman) 교육교재.

한국장애인개발원(2012). 성년후견제도의 이해.

현외성 외(2000). 한국노인복지학강론. 서울: 유몽출판사.

Australian Government Dept. of Health and Ageing(2005. 4). The Residential Care Manual.

Campbell, T.(2006). Rights: A critical introduction, London: Routledge.

Galtung, J.(1994). Human rights in another key. Cambridge: Polity Press.

Gewirth, A.(1982). Human Rights, Illinois: The University of Chicago Press.

Gottehrer, D. M. Hostina, M(1998). Essential Characteristics of a Classical Ombudsman, American Bar Association.

Ife, J.(2000). Human rights and social work, Columbia University Press.

Ife, J.(2006). Human rights and human services: Opportunities and challenges. 국가인권위원회. 사회복지분야 인권관점 도입·확산을 위한 워크숍 자료집, 23-43.

International Federation of Social Workers(IFSW)(2002). IFSW Manual: Social work and the rights of the child.

International Ombudsman Association(2009a), IOA Best Practices: A Supplement to IOA's Standards of Practice(3rd ed.)

International ombudsman Association(2009b), IOA Standards of Practice, www.ombudsassociation.org.

Kane, R. A.(2001), Long-term Care and a Good Quality of Life: Bringing Them Closer Together, The Gerontologist, 41(3), 293-304.

NASW(2000), Social work speaks: NASW policy statements, 2000-2003(5th ed.), Washington, D. C.: NASW Press.

Paine, T.(1987), Rights of man, New York: Prometheus Books

Reighert, E.(2003), Social work and human rights: A foundation for policy and practice, New York: Columbia University Press.

Sember, B. M.(2005), Human Rights: Your Legal Guide to Living Life to the Fullest, Illinois: Sphinx Pub.

Skegg, A.(2005), Human rights and social work, International Social Work, 48(5), 667-672.

Sweet, W.(2003), Philosophical theory and the universal declaration of human rights, Univ. of Ottawa Press.

Tulloch, G. J.(1975), A Home is not a Home: Life within Nursing, New York : Seaburry.

UN Center for Human Rights(2005), 인권과 사회복지실천(이혜원 역), 서울: 학지사

United State Ombudsman Association(2003), Governmental Ombudsman Standards,

United State Ombudsman Association(2004), Model Ombudsman Act for State Governments,

Wronka, J.(1992), Human rights and social policy in the 21th century, Md.: Univ Press of America.

인터넷 사이트

- 국가인권위원회(<http://www.humanrights.go.kr>)
- 국제옴부즈맨협회(International Ombudsman Association)(<http://www.ombudsassociation.org>)
- 뉴질랜드 의회 옴부즈맨(www.ombudsmen.parliament.nz)
- 미국 노인국(<http://www.aoa.gov>)
- 법제처 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>)
- 보건복지부(<http://www.mw.go.kr>)
- 위키피디아 백과사전(<http://en.wikipedia.org>)
- 인권운동사랑방(<http://www.sarangbang.or.kr>)

부록

1. 세계인권선언
2. 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약
3. 시민적·정치적 권리에 관한 국제규약
4. 마드리드 고령화 국제행동계획

부록 1.

세계인권선언

(Universal Declaration of Human Rights: 1948)

인류사회의 모든 구성원이 갖는 고유한 존엄과 평등하고도 양도할 수 없는 권리를 승인함은 세계의 자유, 정의와 평화의 기초이기에, 인권 무시와 멸시는 인류의 양심을 짓밟는 만행을 초래하였으며, 언론과 신앙의 자유 그리고 공포와 결핍 없는 세계의 도래는 사람들의 최고의 소망으로 선언되어 왔기에, 인간이 전제와 탄압에 저항하는 최후의 수단으로 반란을 일으키지 않도록 하기 위하여 법의 지배에 의해 인권을 보장하는 것이 필수적이기에, 여러 국가 사이의 우호적 관계의 발전을 증진시키는 것이 필수적이기에, 유엔의 여러 국민들은 유엔헌장에서 기본적 인권, 인간의 존엄과 가치, 그리고 남녀의 평등권에 대한 믿음을 재확인하고, 더욱 광범한 자유 중에서 사회적 진보와 생활수준 향상을 촉진하고자 결의하였기에, 가입국은 유엔과 협력하여 인권과 기본적 자유의 보편적인 존중 및 준수의 촉진을 이루어내고자 서약하였기에, 이러한 권리와 자유에 대한 공통된 이해는 그러한 서약의 완전한 실현에 가장 중요한 것이므로, 따라서 이에 국제연합 총회는, 사회의 모든 개인과 기관이 이 세계인권선언을 항상 마음에 새기면서, 가입국 자신의 인민들과 자국의 통치하에 있는 인민에게도 이들 권리와 자유의 존중을 교육을 통하여 촉진하는 일 및 그 보편적이고 효과적인 승인과 준수를 확보하도록 국내적 및 국제적인 점진적 조치를 통하여 확보하기 위하여 노력하도록, 모든 인민과 모든 국가가 이룩해야 할 공통의 기준으로 이 세계인권선언을 공포한다.

제 1조

모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하다. 모든 사람은 이성과 양심을 타고났으며 서로 동포의 정신으로 행동하여야 한다.

제 2조.

1. 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 또는 기타의 의견, 국민적 또는 사회적 출신, 재산, 출생 또는 이들과 유사한 그 어떠한 이유에 의해서도 차별을 받지 않고 이 선언에 규정된 모든 권리와 자유를 띌 수 있다.
2. 나아가 개인이 속하는 국가 또는 지역이 독립국이든 신탁통치지역이든 비자치지역이든, 또는 어떤 주권제한 하에 있든지, 그 국가 또는 지역의 정치적, 사법적 또는 국제적인 지위에 근거하는 어떤 차별도 받지않는다.

제 3조

모든 사람은 생명, 자유 및 신체의 안전에 대한 권리를 가진다.

제 4조

누구도 노예가 되거나 괴로운 노역을 강요당하지 않는다. 노예제도와 노예매매는 어떤 형태로든 금지된다.

제 5조

누구도 고문 또는 잔인하고 비인도적이며 모욕적인 취급 또는 형벌을 받지 않는다.

제 6조

모든 사람은 어디에서나 법 앞의 인격으로 인정받을 권리를 가진다.

제 7조

모든 사람은 법 앞에 평등하며, 아무런 차별 없이 법의 동등한 보호를 받을 수 있다. 모든 사람은 이 선언을 위반하는 어떤 차별로부터도, 또한 그러한 차별을 부추기는 어떤 행위로부터도 평등한 보호를 받을 권리를 가진다.

제 8조

모든 사람은 헌법 또는 법률에 의해 부여된 기본적인 권리를 침해하는 행위에 대하여, 권한을 가진 국내법원으로부터 유효한 구제를 받을 수 있는 권리를 가진다.

제 9조

아무도 자의적인 체포, 구금 및 추방을 당하지 않는다.

제 10조

모든 사람은 자신의 권리와 의무 및 자신에 대한 형사책임이 결정될 때에 독립된 공평한 법원에 의해 공정한 공개 심리를 받는 데 있어 완전히 평등한 권리를 가진다.

제 11조

1. 범죄의 소추를 받은 사람은 누구나 자신을 변호하는 데 필요한 모든 것을 보장받는 공개재판을 통하여 법률에 따라 유죄가 입증될 때까지 무죄로 추정될 권리를 가진다.
2. 누구도 행위시에 국내법 또는 국제법에 의해 범죄를 구성하지 않은 작위나 부작위로 인하여 유죄가 되지 않는다. 또한 범죄가 행해진 때의 형벌보다 더 무거운 형벌을 받지 않는다.

제 12조

누구도 자신의 개인적인 일, 가족, 주거 또는 통신에 대하여 함부로 간섭받거나 명예 및 신용에 대하여 공격을 받지 않는다. 모든 사람은 이러한 간섭이나 공격에 대하여 법의 보호를 받을 권리를 가진다.

제 13조

1. 모든 사람은 각국의 경계 내에서 자유롭게 이전하고 거주할 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자국이나 다른 나라를 떠나거나 자국에 돌아갈 권리를 가진다.

제 14조

1. 모든 사람은 박해를 피하여 타국에 피난처를 구하고 체재할 권리를 가진다.
2. 이 권리는 비정치적 범죄 또는 국제연합의 목적 및 원칙에 반하는 행위만을 원인으로 하는 소추의 경우에는 원용될 수 없다.

제 15조

1. 누구에게나 국적을 가질 권리가 있다.
2. 누구나 자의적으로 국적을 박탈당하거나 국적을 변경할 권리를 거부당하지 않는다.

제 16조

1. 성년 남녀는 인종, 국적 또는 종교에 의한 어떤 제한도 받지 않고 혼인하며 가정을 만들 권리를 가진다. 그들은 혼인기간 중 또는 그것을 해소할 때에 시에 혼인에 관하여 평등한 권리를 가진다.
2. 혼인은 그 의사를 가진 양 당사자의 자유롭고 완전한 합의에 의해서만 성립된다.
3. 가정은 사회의 자연적이고 기초적인 집단 단위로서 사회와 국가의 보호를 받는다.

제 17조

1. 모든 사람은 단독으로 또는 타인과 공동하여 재산을 소유할 권리를 가진다.
2. 누구나 자의적으로 자신의 재산을 빼앗기지 않는다.

제 18조

모든 사람은 사상, 양심 및 종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 종교 또는 신념을 바꿀 자유, 단독 또는 타인과 공동하여 공적 또는 사적으로 포교, 행사, 예배 및 의식을 통하여 종교나 신념을 표명할 자유를 포함한다.

제 19조

모든 사람은 의견과 표현의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 간섭을 받지 않고 자신의 의견을 가질 자유를 포함하며, 또한 모든 수단을 통하여, 국경을 넘거나 넘지 않거나에 관계없이, 정보와 사상을 추구하고 받고 전할 자유를 포함한다.

제 20조

1. 모든 사람은 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리를 가진다.
2. 누구도 결사에 소속할 것을 강요 받지 않는다.

제 21조

1. 모든 사람은 직접 또는 자유롭게 선출된 대표자를 통하여 자국의 정치에 참여할 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자국에서 평등하게 공무를 담당할 권리를 가진다.
3. 인민의 의사는 통치권력의 기초가 되어야 한다. 이 의사는 정기적이고 진정한 선거에 의해 표명되어야 한다. 이 선거는 평등한 보통선거에 의한 것이어야 하고 비밀투표 또는 그것과 동등한 자유가 보장되는 투표절차에 의해 치러져야 한다.

제 22조

모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장을 받을 권리를 가지며 국가적 노력 및 국제적 협력에 의해 또한 각국의 조직 및 자원에 따라 자신의 존엄과 자신의 인격의 자유로운 발전에 불가결한 경제적, 사회적 및 문화적 권리의 실현을 요구할 권리를 가진다.

제 23조

1. 모든 사람은 노동할 권리, 직업을 자유롭게 선택할 권리, 공정하고 유리한 노동조건을 확보할 권리, 실업으로부터 보호 받을 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 어떤 차별도 받지 않고 동등한 노동에 대하여 동등한 보수를 받을 권리를 가진다.
3. 모든 노동자는 자신과 가족이 인간의 존엄에 적합한 생활을 할 수 있는 공정하고 유리한 보수를 받고, 나아가 필요한 경우에는 다른 사회적 보호수단에 의해 보충 받을 권리를 가진다.
4. 모든 사람은 자신의 이익을 보호하기 위하여 노동조합을 조직하고 또한 그것에 가입할 권리를 가진다.

제 24조

모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여 휴식 및 여가를 누릴 권리를 가진다.

제 25조

1. 모든 사람은 의식주, 의료 및 필요한 사회복지에 의해 자신과 가족의 건강 및 복지에 충분한 생활수준을 유지할 권리를 가지며, 실업, 질병, 심신장애, 배우자의 사망, 노령 기타 불가항력에 의한 생활불능의 경우에는 보장을 받을 권리를 가진다.
2. 어머니와 어린이는 특별한 보호와 원조를 받을 권리를 가진다.
3. 모든 어린이는 부모의 혼인 여부에 관계없이 동일한 사회적 보호를 받는다.

제 26조

1. 모든 사람은 교육을 받을 권리를 가진다. 교육은 적어도 초등과 기초적 단계에서는 무상이어야 한다. 초등교육은 의무적이어야 한다. 기술교육과 직업교육은 일반인이 이용할 수 있어야 하며 고등교육은 능력에 따라 모든 사람에게 동등하게 열려 있어야 한다.
2. 교육은 인격의 충분한 발전과 인권 및 기본적 자유의 존중을 강화할 것을 목적으로 하여야 한다. 교육은 모든 나라, 인종적 또는 종교적 집단 상호간의 이해, 관용 및 우호관계를 증진하는 것이어야 하고, 평화의 유지를 위하여 국제연합의 활동을 촉진하는 것이어야 한다.
3. 부모는 자녀에게 주는 교육의 종류를 선택하는 데 있어 우선적 권리를 가진다.

제 27조

1. 모든 사람은 그 사회의 문화생활에 자유롭게 참여하고 예술을 즐기며 과학의 진보와 그 혜택을 공유할 권리를 가진다.
2. 모든 사람은 자신이 창작한 과학적, 문화적 또는 예술적 작품에서 생기는 정신적 및 물질적 이익을 보호받을 권리를 가진다.

제 28조

모든 사람은 이 선언에서 제시된 권리와 자유가 완전하게 실현될 사회적 및 국제적 질서에 대한 권리를 가진다.

제 29조

1. 모든 사람은 그 인격의 자유롭고 완전한 발전이 그 사회 속에서만 가능한, 그런 사회를 만들어 나갈 의무를 진다.
2. 모든 사람은 자신의 권리와 자유를 행사함에 있어서, 타인의 권리와 자유의 정당한 승인 및 존중을 보장하고 민주사회의 도덕, 공공질서 및 일반적 복지의 정당한 요구를 만족시키는 것만을 목적으로 하여 법률로써 정해진 제한에만 복종한다.
3. 이러한 권리와 자유는 어떤 경우에도 국제연합의 목적과 원칙에 반하여 행사할 수 없다.

제 30조

이 선언의 모든 규정은, 어떤 나라나 집단 또는 개인에 대하여 이 선언에 열거된 권리와 자유의 파괴를 목적으로 하는 활동에 종사하거나 또는 그러한 목적의 행위를 할 권리를 인정한다고 해석되어서는 안된다.

부록 2.

경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약

이 조약의 가입국은, 국제연합헌장에 밝혀진 원칙에 따라, 인류사회의 모든 사람이 나면서부터 가지고 있는 존엄성과 평등하고 남에게 넘겨줄 수 없는 권리를 인정함이 자유와 정의와 세계평화의 기본이 됨을 고려하고, 이러한 권리는 인간의 고유한 존엄성으로부터 유래함을 인정하며, 세계인권선언에 따라 공포와 궁핍으로부터의 벗어나야 한다는 자유 인간의 이상은 사람이라면 누구나 자신의 시민적·정치적 권리와 함께 경제적·사회적·문화적 권리를 누릴 수 있는 조건이 조성되었을 때만 달성될 수 있음을 인정하고, 국제연합헌장을 수락한 여러 나라가 인권과 자유에 대한 보편적인 존중과 준수를 촉진시킬 의무를 지고 있음을 고려하고, 개인도 타인과 공동체에 대해 책임이 있는 바, 이 조약에 명시된 권리의 증진과 준수를 위해 노력할 의무를 지고 있음을 인식하면서, 다음과 같이 합의한다.

제 1 부

제 1조

1. 모든 인민은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 인민은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그들의 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.
2. 모든 인민은 그들의 천연재화와 자원을 자신들을 위해 자유로이 처분할 수가 있다. 이 때, 손해의 원칙에 근거한 국제적 경제협력 때문에 생기는 의무와 국제법을 위반해서는 안된다. 어떠한 경우에도 한 인민은 그들의 생존 수단을 빼앗겨서는 안된다.
3. 비자치지역 및 신탁통치지역의 행정 책임을 지고 있는 나라를 포함하여 이 조약의 가입국은 국제연합헌장의 규정에 따라 자결권의 실현을 촉진하고, 또한 자결권을 존중한다.

제 2 부

제 2 조

1. 각 가입국은 특히 입법 조치의 채택을 포함한 모든 적절한 수단에 의하여 이 조약 에서 인정한 권리의 완전한 실현을 점진적으로 달성하기 위해, 개별적으로 또한 국 제적인 원조와 협력, 특히 경제적 기술적인 지원과 협력을 통하여, 자기 나라의 가용 자원이 허용하는 최대한도까지 조치를 취할 의무를 진다.
2. 가입국은 이 조약에서 선포된 권리가 인종 · 피부색 · 성별 · 언어 · 종교 · 정치적 또는 기타의 의견 · 민족적 또는 사회적 출신 · 재산 · 가문 · 기타의 신분으로 기인하는 어 떠한 종류의 차별도 받지 않고 행사되도록 보장할 의무를 진다.
3. 개발도상국은 인권 및 자국 경제를 적절하게 고려하는 가운데 이 조약에서 인정된 경제적 권리를 비자국민에게 어느 정도로 보장할 것인가를 정할 수 있다.

제 3 조

가입국은 이 조약에 규정된 모든 경제적 · 사회적 · 문화적 권리를 넘겨가 평등하게 누리도록 보장할 의무를 진다.

제 4 조

가입국은 이 조약에 따라서 국가가 제공하는 권리의 향유에 있어서 법률이 정하는 바에 따라서만 국가가 그 권리에 제한을 가할 수 있음을 인정한다. 그 제한은 이 권리의 본질과 모순되지 아니하고, 또한 오직 민주사회에서의 공공복지를 증진시킬 것을 목적으로 하는 경우에 한한다.

제 5 조

1. 이 조약의 어떠한 조항도 국가 · 집단 · 개인에게 다음 권리를 인정해 주는 것으로 해석되어서는 안된다. 그 권리란, 이 조약에 인정된 권리 또는 자유를 파괴하거나, 이 조약에 규정된 제한의 범위를 넘어서 제한을 가할 것을 목적으로 하는 활동에 종사, 또는 행위를 벌일 권리를 말한다.
2. 어떤 나라에서 특정한 기본적 인권이 법률 · 조약 · 규칙 또는 관습으로 인정되거나 현실로 존재하는 경우, 이 조약이 그 권리를 인정하지 않고 있다는 이유로, 또한 인 정하는 범위가 좁다는 이유로 그 권리를 제한하거나 침해하지 못한다.

제 3 부

제 6 조

1. 가입국은 노동의 권리를 인정한다. 이 권리에는 각자가 자유롭게 선택하거나 수락 하는 노동으로 생계를 꾸려나갈 기회를 얻은 권리도 포함된다. 가입국은 노동의 권 리를 보장하기 위해 적절한 조치를 취한다.
2. 가입국이 노동의 권리를 완전하게 실현하기 위해 취하는 조치에는 개개인에게 기 본적인 정치적 · 경제적 자유를 보장하는 조건 아래서, 착실한 경제적 · 사회적 · 문화적 발전과 완전하고도 생산적인 고용을 달성하기 위한 기술 및 직업의 지도 · 훈련 계획 · 정책 · 방법이 포함된다.

제 7 조

가입국은 누구나 공정하고 유리한 노동조건, 특히 다음 항목을 보장하는 노동조건을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

가. 최소한 모든 노동자에게 제공하는 다음의 보수

- (1) 공정한 임금 및 어떤 차별도 없는 동일한 가치의 노동에 대한 동일한 보수, 특히 여자의 경우 동일한 노동에 대한 동일한 임금과 함께 남자의 노동조건에 뒤떨어지지 않는 노동조건을 보장할 것.
- (2) 이 조약의 규정에 부합하는 노동자 자신과 그 가족의 평균적인 생활

나. 안전하고 위생적인 작업 조건

다. 연공서열과 능력 이외의 어떤 것도 고려되지 않고, 누구나 고용관계 안에서 적절한상급 지위로 승진할 수 있는 균등한 기회

라. 휴식, 여가 및 노동시간의 합리적 제한, 공휴일에 대한 보수와 정기적인 유급휴일

제 8 조

1. 가입국은 다음의 권리를 보장할 것을 책임진다.

가. 모든 사람은 자신의 경제적 · 사회적 이익을 증진시키고 보호하기 위해 누구든지 노동조합을 조직할 수 있고, 또 해당 노동조합의 규칙에만 따르는 가운데 자신이 선택하는 노동조합에 가입할 수 있는 권리. 그러한 권리의 행사에 대하여는 법률로 정해진 바, 국가의 안전이나 공공질서를 위해서 또는 타인의 권리와 자유를 보장하기 위해서 민주사회에 필요한 제한 이외의 어떠한 제한도 가할 수 없다.

나. 노동조합이 전국적인 연맹 또는 총연맹을 결성할 권리 및 연맹이나 총연맹이 국제적인 노동조합조직을 결성하거나 거기에 가입할 권리

다. 노동조합은 법률로 정한 바, 국가의 안전이나 공공질서를 위해서 또는 타인의 권리와 자유를 보호하기 위해서 민주사회에서 필요한 제한 이외의 어떠한 제한도 받지 않고 자유롭게 활동할 권리

라. 파업권, 그러나 이 권리는 그 나라의 법률에 따라 행사되어야 한다.

2. 이 조문은 군, 경찰 또는 국가행정기관 구성원이 앞에 쓴 권리를 행사하는 것에 대하여 합법적인 규제를 배제하는 것이 아니다.

3. 이 조의 어떠한 규정도 결사의 자유 및 단결권 보호에 관한 II.O조약(1948) 가입국이, 동 조약에 규정된 보장을 저해하는 입법 조치를 취하거나, 저해하는 방식으로 법을 적용하는 것을 허용하지 않는다.

제 9 조

가입국은 사회보험을 포함한 사회보장을 받을 권리가 누구에게나 있음을 인정한다.

제 10 조

가입국은 다음을 인정한다.

1. 가정은 사회의 자연적이고 기본적인 단위이다. 가능한 한 최대의 보호와 원조가 가정에 대해 주어져야 한다. 특히 가정의 형성을 위해 그렇거니와, 한 가정이 부양할 어린이의 양육과 교육을 책임지고 있는 동안에는 보호와 원조가 마땅히 주어져야 한다. 결혼은 혼인 의사를 가진 두 당사자의 자유로운 합의로 이루어져야 한다.
2. 산전산후의 상당한 기간 동안 산모에게 특별한 보호가 주어져야 한다. 직장생활을 하고 있는 산모인 경우에는 그 기간동안 유급휴가나, 상당한 사회보장의 혜택이 따르는 휴가가 주어져야 한다.
3. 출생이나 그 밖의 조건을 이유로 하는 어떠한 차별도 없이 모든 어린이와 청소년을 돕기 위한 특별한 보호와 원조의 조치가 취해져야 한다. 어린이와 청소년을 그들의 정신 또는 건강에 해롭거나, 생명을 위험을 주거나, 그 정상적인 발육에 지장을 줄 우려가 있는 노동에 종사시키는 행위는 법률로 처벌되어야 한다. 또한 국가는 연령제한을 정해야 한다. 그 연령에 미치지 못한 어린이를 임금을 주고 일을 시키는 행위는 법률로 금지되고, 또한 처벌되어야 한다.

제 11 조

1. 가입국은 누구나 상당한 생활수준을 유지하고, 또한 부단히 생활조건을 향상시킬 권리가 있음을 인정한다. 상당한 생활수준이란 자기와 자기 가족이 쓸 상당한 식량, 의복 및 주택을 그 내용으로 한다. 가입국은 이 권리의 실현을 확보하기 위해 적절 한 조치를 취하고, 또한 그러기 위해서는 자유로운 합의에 근거한 국제협력이 매우 중요하다는 것을 인정한다.

2. 가입국은 사람이 누구나 굶주림에서 벗어날 기본적인 권리를 가지고 있음을 인정하면서, 단독으로는 물론 국제협력을 통해, 다음을 이룩하기 위해 구체적인 계획, 기타 필요한 조치를 취한다.

가. 식량의 생산 · 보존 · 분배의 방법을 개선한다. 개선의 방법으로는 기술적 및 과학적 지식을 충분히 이용하는 것, 영양 원칙에 관한 지식을 보급하는 것, 천연자원을 가장 효과적으로 개발하고 이용할 수 있도록 농지제도를 발전 또는 개혁하는 것 등을 들 수 있다.

나. 식량의 수입국과 수출국 쌍방의 문제를 고려하면서, 수요와 관련하여 세계의 식량 공급품의 분배가 공평하게 이루어지도록 한다.

제 12 조

1. 가입국은 누구에게나 성취할 수 있는 최고수준의 신체적 및 정신적 건강을 누릴 권리가 있음을 인정한다.

2. 가맹국이 이 권리의 완전한 실현을 위해 취할 조치에는 다음 사항을 위하여 필요 한 조치가 포함된다.

가. 사산율과 유아사망율의 감소 및 어린이의 건전한 발육을 위한 대책

나. 환경위생 및 산업위생의 모든 부분의 개선

다. 전염병, 풍토병, 직업병 및 기타 질병의 예방 · 치료 및 억제

라. 질병 발생시 누구나 의료와 의학적 배려를 받을 수 있는 여건의 조성

제 13조

- 가입국은 누구에게나 교육받을 권리가 있음을 인정한다. 가입국은 교육이 인격의 완성과 인격의 존엄성에 대한 의식을 온전히 발전시키는 방향으로 나아가야 하며, 또 인권과 기본적 자유에 대한 존경심을 굳건하게 해야한다는 것에 동의한다. 더 나아가서 가입국은 교육이 모든 사람으로 하여금 자연스런 사회에 효과적으로 참가 할 수 있게 한다는 것, 모든 나라와 인종·종족·종교 집단 사이에 이해와 관용 및 우의를 촉진시킨다는 것, 그리고 평화를 유지하기 위해 국제연합의 활동을 증진시킬 수 있도록 하는 것에 동의한다.
- 가입국은 이 권리의 완전한 실현을 달성할 목적으로 다음을 인정한다.
 - 초등 교육은 모든 사람에게 무상 의무 교육으로 실시한다.
 - 기술 및 직업 중등교육을 포함하여 여러 가지 형태의 중등교육은 모든 적절한방법을 통해서, 특히 무상교육의 점진적 도입에 의하여 모든 사람이 일반적으로이용할 수 있도록 하고, 또한 모든 사람에게 개방한다.
 - 고등 교육은 모든 적절한 방법을 통해, 특히 무상교육의 점진적 도입에 의하여, 능력에 따라 모든 사람에게 균등하게 개방한다.
 - 초등교육을 받지 못했거나 그 전 과정을 마치지 못한 사람들을 위해 될 수 있는 대로 광범하게 기초교육을 장려 또는 강화한다.
 - 모든 단계의 학교제도의 발전을 적극적으로 추구하고, 적절한 장학제도를 수립하며, 교원의 물질적 처우는 부단히 개선한다.
- 가입국은 부모 또는 법정 후견인이 자녀를 위해 학교를 선택할 자유를 존중할 책임을 진다. 여기서 말하는 학교란 공공기관이 설치하지 아니하되, 국가가 설정하거나 승인한 교육상의 최저기준에 합치하는 학교를 가리킨다. 또한 가입국의 부모 또는 법정 후견인이 자신의 신념에 따라서 자녀의 종교교육과 도덕교육을 책임지는 자유를 존중할 것을 약속한다.
- 이 조문의 어떠한 규정도 개인 및 단체가 교육기관을 설치·운영하는 자유를 막는 것으로 해석되어서는 안된다. 그러나 교육기관이 언제나 1항에 제시된 원칙을 준수하고 있고, 또 그 기관에서 이루어지는 교육이 국가가 설정한 최저기준에 부합하고 있다는 조건 아래에서만 그러하다.

제 14조

이 조약 가입 당시에 본토에서는 물론이요, 그 통치하에 있는 다른 지역에서 무상 초등의무교육을 실시하지 못하고 있는 각 가입국은 다음을 이행할 책임을 진다. 즉 무상 의무교육 원칙을 점진적으로 실시하기 위한 상세한 행동계획을 2년 이내에 마련·채택 하되, 합리적인 실시 기간이 그 계획에 명시되어 있어야 한다.

제 15조

- 가입국은 누구에게나 다음 권리가 있음을 인정한다.
 - 문화적인 생활에 참여할 수 있는 권리
 - 과학의 진보와 그 응용에서 오는 혜택을 누릴 수 있는 권리
 - 자기가 창조한 과학적·문화적·예술적 작품에서 생기는 유형·무형의 이익을보호받는 데에서 오는 혜택을 누릴 수 있는 권리.
- 가입국이 이 문화적 권리의 완전한 실현을 이룩하기 위하여 취하는 조치 중에는 과학과 문화의 보전·발전·보급에 필요한 조치가 포함된다.

제 4부

제 16조

- 가입국은 이 조약에서 인정된 권리가 잘 지켜지도록 하기 위해서 어떤 조치를 취했고 또 어떤 발전이 이루어졌는가 하는 보고서를 이 조약 제4부의 규정에 따라 제 출할 의무를 진다.
- 가. 모든 보고서는 국제연합 사무총장에게 제출한다. 국제연합 사무총장은 이 조약의 규정에 따라 경제사회이사회가 심의할 수 있도록 그 사본을 보낸다.
 - 국제연합 사무총장은 또한 전문기구 회원국이기도 한 가입국으로부터 온 보고서의 사본 또는 관련 부분을 전문기구 앞으로 보낸다. 그러나 이것은 그 보고서 또는 보고서의 일부가 그 전문기구의 기본 문서에 따라 임무 범위에 속하는 사항과 관련이 있는 경우에 한한다.

제 17조

- 가입국은, 경제사회이사회가 가입국 및 관계 전문기구와 협의를 거친 다음 이 조약의 발효 후 1년 이내에 작성하는 계획에 따라, 보고서를 단계적으로 제출한다.
- 보고서에는 이 조약에 규정된 의무의 이행 정도에 영향을 미치는 요인 및 장애를 기재할 수 있다.
- 관련 정보가 가입국에 의해 국제연합 또는 전문기구 앞으로 이미 제출되었을 경우, 그 정보를 다시 작성할 필요는 없고, 제출된 정보에 대한 명확한 언급만으로 족 하다.

제 18조

국제연합헌장은 인권 및 기본적 자유 분야의 책임을 경제사회이사회에 지우고 있다. 이 책임에 따라 경제사회이사회는 이사회 앞으로 보고서를 보내주는 문제에 관해 전문기구와 사전 협의를 가질 수 있다. 그 보고서는 조약 준수 촉진 활동에서 이룩된 진전에 관한 것인데, 그 활동이 동 전문기구의 활동 범위에 속해 있어야 한다. 전문기구의 권한 있는 기관이 채택한, 협약 실시에 관한 결의 및 권고의 자세한 내용이 이 보고서에 포함될 수 있다.

제 19조

가입국의 경우는 제16조와 제17조의 규정에 따라, 전문기구의 경우는 제18조의 규정에 따라, 각각 인권에 관한 보고서를 제출하기로 되어 있다. 경제사회이사회는, 검토와 일반적인 권고를 위해, 또는 적당하다고 생각하는 경우에는 정보용으로, 적절한 보고서를 인권위원회 앞으로 보낼 수 있다.

제 20조

가입국 및 관계 전문기구는 제19조의 규정에 따라 행해진 일반적 권고에 대한 의견을 경제사회이사회에 제출할 수 있다. 인권위원회의 보고서 또는 인권위원회의 보고서에서 언급된 문서가 그와 같은 일반적 권고를 언급하고 있을 경우, 그 부분에 관한 의견도 위와 똑같다.

제 21조

경제사회이사회는 일반적 성격을 지닌 권고가 첨부된 보고서와, 가입국 및 전문기구로부터 접수한 정보의 개요를 수시로 총회에 제출할 수 있다. 그 정보란 이 조약에서 인정된 권리의 실현을 위해 취해진 조치 및 이룩된 진전 사항에 관한 것을 말한다.

제 22조

이 조약 제4부에 규정된 보고서에서 어떤 사안이 제기될 경우, 경제사회이사회는 기술원조 제공에 관여하는 국제연합의 다른 기구, 그 보조기관 및 전문기구에 대해 주의를 환기시킬 수 있다. 그 사안이란, 앞에 쓴 기관들이 각기의 소관 분야에서 이 조약의 효과적이고도 점진적인 시행에 도움이 될 만한 국제적 조치를 결정하는 데 참고가 되는 것을 말한다.

제 23조

가입국은 이 조약에서 인정된 권리를 실현시키기 위한 국제적 조치에는 조약의 체결, 권고의 채택, 기술원조의 제공, 관계국 정부와 협조하여 조직된 협의 및 연구를 목적으로 하는 지역회의와 전문가 회의의 개최와 같은 방안이 포함된다는 것을 인정한다.

제 24조

국제연합헌장 및 전문기구 기본문서는 국제연합의 여러 기관 및 전문기구의 임무를각각 규정하고 있는 바, 이 조약의 어느 규정도 국제연합헌장 및 전문기구 기본문서의 규정을 이 협약에 규정된 사항에 대해 적용하는 것을 막는다고 해석되어서는 안 된다.

제 25조

모든 인민은 그들의 천연재화와 자원을 충분히 그리고 자유스러이 누리고 또 이용할 타고난 권리를 가지고 있는 바, 이 조약의 어느 규정도 그 권리를 막는다고 해석되어서는 안 된다.

제 5 부

제 26조

1. 이 조약은 국제연합 가입국이나 전문기구 회원국, 국제사법재판소 규정 가입국, 그리고 국제연합 총회가 이 조약에 가입하도록 요청한 그밖의 국가가 서명할 수 있도록 개방된다.
2. 이 조약은 비준 절차를 밟아야 한다. 비준서는 국제연합 사무총장에게 기탁된다.
3. 이 조약은 1항에서 언급된 국가가 가입할 수 있도록 개방된다.
4. 가입은 가입서가 국제연합 사무총장에게 기탁됨으로써 이루어진다.
5. 국제연합 사무총장은 이 조약에 서명하거나 가입한 모든 국가에 대해 비준서 또는 가입서를 기탁할 것을 통보한다.

제 27조

1. 이 조약은 35번째의 비준서 또는 가입서가 국제연합 사무총장에게 기탁된 날로부터 더 3개월 후에 발효된다.
2. 35번째의 비준서 또는 가입서가 기탁된 후에 이 조약을 비준하거나 이 조약에 가입하는 국가에 대해서는, 이 조약은 그 국가의 비준서 또는 가입서가 기탁된 날로부터 3개월 후에 발효된다.

제 28조

이 조약의 조항은, 어떠한 제한이나 예외 없이, 연방 국가의 모든 지역에 적용된다.

제 29조

1. 어느 가입국이나 개정을 제안할 수 있고 또 개정안을 국제연합 사무총장에게 제 출할 수 있다. 국제연합 사무총장은 그 즉시로 여러 가입국에 대해 개정안을 통보 하고, 그 제안을 검토·표결할 가입국 회의의 개최를 찬성하는지 또는 반대하는지를 국제연합 사무총장에게 통고해줄도록 요청한다. 가입국의 3분의 1 이상이 회의 개최를 찬성할 경우, 국제연합 사무총장은 국제연합의 주관 아래 회의를 소집한다. 과반수의 찬성으로 채택된 개정안은 승인받기 위해 국제연합 총회에 제출된다.
2. 개정안은 국제연합 총회가 승인하고 또 가맹국의 3분의 2가 그 나라 헌법에 규정 된 절차에 따라 수락했을 때 효력을 발생한다.
3. 개정안은 효력 발생시에 개정을 수락한 가입국에 대해 구속력을 가진다. 그 밖의 가입국은 이 조약의 조항 및 그 국가가 수락한 그 이전의 모든 개정에 의해 종전대로 구속된다.

제 30조

제 26조 5항의 규정에 따라 행해지는 통보와 상관없이, 국제연합 사무총장은 제26조1항에서 언급된 모든 국가에 대해 다음 사항을 통고한다.

가. 제26조의 규정에 따른 서명, 비준 및 가입.
 나. 제27조의 규정에 따른 이 조약의 발효 일자 및 제29조의 규정에 따른 개정이 효력을 발생하는 일자.

제 31조

1. 이 조약은 중국어·영어·프랑스어·러시아어·스페인어로 기록된 것을 정본으로 하고, 국제연합 기록보관소에 기탁된다.
2. 국제연합 사무총장은 제26조에 언급된 모든 국가 앞으로 이 조약의 인증된 등본을 송부한다.

부록 3.

시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약

이 협약의 가맹국은, 국제연합헌장에서 밝혀진 원칙에 따라, 인류사회의 모든 사람이 나면서부터 가지고 있는 존엄성과 동등하고 남에게 넘겨줄 수 없는 권리를 인정함이 자유와 정의와 세계평화의 기본이 됨을 고려하고, 이 여러 권리가 사람이 나면서부터 가지고 있는 존엄성에 유래함을 인정하고, 세계인권선언에 따라, 자유인은 시민적 및 정치적 자유, 공포 및 굶주림에서 벗어나야 한다는 이상이, 사람이라면 누구나 자기의 경제적·사회적·문화적 권리와 함께 시민적·정치적 권리를 누릴 수 있는 조건이 조성되었을 때만 달성되는 것임을 인정하고, 국제연합헌장을 수락한 제국이 인권과 자유에 대한 보편적인 존중과 준수를 촉진시킬 의무를 지고 있음을 고려하고, 개인도 타인과 공동체에 대해 책임이 있는 바, 이 협약에 명시된 권리의 증진과 준수를 위해 노력할 의무를 지고 있음을 인식하면서, 다음과 같이 협정한다.

제 1 부

제 1조(자기결정권)

1. 모든 사람은 자결권을 가진다. 이 권리에 근거하여 모든 사람은 그 정치적 지위를 자유로이 결정하고, 또한 그 경제적·사회적·문화적 발전을 자유로이 추구한다.
2. 모든 사람은 천연 재화와 자원을 자신들을 위하여 자유로이 처분할 수 있다. 이때, 손해의 원칙에 근거한 국제적 경제협력 때문에 생기는 의무와 국제법을 위반해서는 안 된다. 어떠한 경우에도 한 사람의 생존수단이 빼앗겨서는 안 된다.
3. 가맹국(비자치령 및 신탁통치령의 행정책임 을 지고 있는 나라를 포함)은 국제연합헌장의 규정에 따라 자결권의 실현을 촉진하고, 또한 자결권을 존중한다.

제 2 부

제 2조(가맹국의 협약준수의무)

- 가맹국은 그 영토 안에 살고 또 그 관할 아래 있는 모든 개인에게 대해, 이 협약에서 인정된 여러 권리를 존중해 주고 또 보장해 줄 의무를 진다. 권리의 존중과 보장에 있어서인종·피부색·성별·언어·종교·정치적 또는 기타의 의견·민족적 또는 사회적 출신·재산·출생·기타의 신분에 기인하는 어떠한 종류의 차별도 두어서는 안된다.
- 가맹 당시, 입법조치 또는 기타의 조치가 필요한 바, 헌법상의 절차와 이 협약의 규정예따라 상기 조치를 취하는 데 필요한 방법을 강구하기로 한다.
- 가맹국은 다음의 의무를 진다.
 - 이 협약에서 인정된 권리 또는 자유를 침해당한 사람은 누구나 효과적인 구제조치를 받을 것을 보장하는 일. 그 침해가 공격적 자격을 가지고 행동하는 사람들에 의해서 자행 되었을 경우에도 똑같다.
 - 구제조치를 구하는 사람의 권리가 관할권 있는 사법기관, 행정기관, 입법기관, 또는 그 나라의 사법체계에 따른 관할권 있는 기관에 의해 결정되는 것을 보장하고, 또 사법상의 구제조치의 가능성을 발전시키는 일.
 - 구제조치가 허락되었을 경우, 관할권 있는 기관이 그 조치를 집행하는 것을 보장하는 일.

제 3조(남녀평등)

가맹국은 남녀가 평등하게 이 협약에 설정된 모든 시민적·정치적 권리를 누릴 것을 보장할 의무를 진다.

제 4조(긴급사태하의 일탈〔逸脫〕 조치)

- 국민의 생존을 위협하는 공공의 긴급사태가 발생하고, 또 긴급사태의 존재가 공식적으로선포된 경우, 가맹국은 사태의 긴급성에 비추어, 필요한 한도 안에서, 이 협약에 따라 지게 되는 다른 의무에서 일탈(逸脫)하는 조치를 취할 수 있다. 그러나 그 조치는 국제법에 따라 지게되는 다른 의무에 저촉되어서는 안 되고, 또 인종·피부색·성별·언어·종교·사회적 출신을 유일한 이유로 하는 차별을 그 속에 포함해서는 안 된다.
- 1항의 규정은 제6조, 제7조, 제8조 1항 및 2항, 제11조, 제15조, 제16조 및 제18조의 규정에서 일탈함을 허용하는 것은 아니다.
- 가맹국 중 일탈권을 이용하는 국가는 일탈한 조항과 일탈하게 된 이유를, 국제연합사무총장을 통해 다른 가맹국에 즉시 통고하여야 한다. 또한 일탈 조치가 끝나는 날 당사국은 국제연합사무총장을 통해 그 사실을 다른 가맹국에게 통고하여야 한다.

제 5조(해석적용상의 주의)

- 이 협약의 어떠한 조항도 국가·집단·개인에게 다음 권리를 인정해 주는 것으로 해석되어서는 안 된다. 그 권리란, 이 협약에 인정된 권리 및 자유를 파괴하거나, 이 협약에 규정된 제한의 범위를 넘어서 제한을 가할 것을 목적으로 활동에 종사 또는 행위를 할 권리를 말한다.
- 가맹국은 특정한 기본적 인권이 법률·조약·규칙 또는 관습으로 인정되거나 (현실로) 존재하는 경우, 이 협약이 그 권리를 인정하지 않고 있다는 이유로, 또는 인정하는 범위가 좁다는 이유로 그 권리를 제한하거나 침해하지 못한다.

제 3 부

제 6조(생명권)

- 사람은 누구나 생명을 누릴 권리를 가진다. 이 권리는 법률에 의해 보호받는다. 아무도 그 생명을 함부로 빼앗기지 않는다.
- 사형제도를 폐지하지 않고 있는 국가의 경우, 범행이 이루어진 당시의 시행법률에 비추어 가장 중대한 범죄인 때에만 사형이 선고될 수 있다. 그러나 법률은 이 협약의 조항 및 '집단 학살의 범죄예방 및 처벌에 관한 협약' 의 조항에 저촉되지 않아야 한다. 이 형벌은 관할권 있는 법원이 선고한 확정판결에 의해서만 집행될 수 있다.
- 생명 박탈이 집단학살의 범죄를 구성한 경우에는 이 조문의 어떠한 규정도 가맹국이 '집단 학살의 범죄예방 및 처벌에 관한 협약' 의 규정에 따라 지는 의무로부터 어떠한 방법으로 일탈하는 것을 허용하지 않음을 양해한다.
- 사형이 선고된 사람에게는 특사나 감형을 청구할 수 있는 권리가 있다. 사형선고에 대한 사면·특사 또는 감형을 모든 사건에 주어질 수 있다.

- 18세 미만의 사람이 저지른 범죄에 대해 사형이 선고되어서는 안된다. 또한 임신 중인 여자에게 사형이 집행되어서는 안된다.

제 7조(고문·인체실험의 금지)

아무도 고문이나 가혹한, 비인도적인 또는 모욕적인 처우나 형벌을 받지 않는다. 특히 본인의 자유의사에 따른 동의 없이는 아무도 의학적 또는 과학적 실험의 대상이 되지 않는다.

제 8조(노예·예속·강제노동의 금지)

- 아무도 노예의 처지 또는 노예적 처지에 묶여 있지 않는다. 노예제도와 노예 매매는, 어떤 형태이건, 금지된다.
- 아무도 예속자로서 부림을 당하지 않는다.
- (a) 아무도 강제노동에 종사하도록 강요당하지 않는다.
 - 범죄에 대한 형벌로서 중노동이 따르는 구금형을 부과할 수 있는 국가에서는, 3항 (a)의규정이 관할권 있는 법원에 의한 형벌의 선고로 중노동에 종사시키는 것은 금한다고 주장되어서는 안 된다.
 - 이 규정을 적용함에 있어 강제노동이라는 용어에는 다음이 포함되지 않는다.
 - 3항 (b)의 규정에는 언급되지 않았으나, 법원의 합법적인 명령으로 구금당하고 있거나, 조건부로 구금이 면제되고 있는 사람에게 통상적으로 요구되는 노동 또는 용역.
 - 군사적 성격을 띤 용역, 또는 양심에 따른 병역거부자가 법률에 따라 부과되는 국민적 용역.
 - 사회의 존립 또는 복지를 위협하는 긴급사태 또는 재해에 즈음해서 부과되는 용역.
 - 시민의 통상적인 의무로 여겨지고 있는 직업 또는 용역.

제 9조(신체의 자유)

- 사람은 누구나 신체의 자유 및 안전을 누릴 권리를 가진다. 아무도 함부로 체포 또는 구금당하지 않는다. 법률에 의한 정해진 이유 및 절차에 의하지 않고는 아무도 그 자유를 빼앗기지 않는다.
- 체포당하는 사람은 체포당할 때 그가 체포당하는 이유에 대해 통고받고, 또 자기의 혐의사실에 대해 신속하게 통고받는다.
- 형법상의 혐의로 체포 또는 구금당한 사람은 편사 또는 법률에 의해 사법권의 행사가 허용된 다른 관리 앞에 신속하게 인도되고, 또 타당한 기간 안에 재판에 회부되거나 석방 될 수 있는 권리를 가진다. 재판에 회부된 사람이 구치소에 구금당하는 것이 관례로 되어서는 안된다. 그러나 석방에 즈음해서 재판 또는 사법적 절차상 그 밖의 단계에서의 출두 및 필요한 경우 판결의 집행을 위한 출두가 보증되어야 한다는 조건을 붙일 수 있다.
- 체포 또는 구금으로 자유를 빼앗긴 사람은 법원을 대상으로 하는 절차를 밟을 수 있는 권리를 가진다. 그 절차가 목적하는 바는, 법원이 그 구금의 합법성에 관해 지체 없이 결정을 내릴 수 있고, 또 그 구금이 합법적이지 아닐 경우 석방을 명령할 수 있도록 하는 데 있다.
- 불법으로 체포 또는 구금당한 사람을 마땅히 배상받을 권리를 가진다.

제 10조(수감자 처우)

- 자유를 빼앗긴 모든 사람은 인도적으로, 또한 인간으로서 타고난 존엄성이 존중되는 가운데 다루어진다.
- (a) 기소당한 사람(미결수)은 예외적인 사정이 있는 경우를 제외하고는 유죄선고를 받은사람(기결수)과 분리되고, 또 유죄 선고를 받은 사람이 아니라는 그 지위에 알맞은 별도 대우를 받는다.
 - 소년범은 성인과 분리되고, 또 될 수 있는 대로 신속하게 재판을 받는다.
- 행형제도는 수감자의 교정과 사회복귀를 그 기본적인 목표로 삼는 수감자의 처우를 포함한다. 소년범은 성인과 분리되고, 또 그 나이와 법적 지위에 알맞은 처우를 받는다.

제 11조(민사구금의 금지)

아무도 계약상의 의무를 이행하지 못했다는 이유만으로 금당하지 않는다.

제 12조(이동·거주·출입국의 자유)

- 합법적으로 한 국가의 영토 안에 머무르고 있는 사람은 누구나 자유롭게 이동하고 또 자유롭게 거처를 선택할 수 있는 권리를 가진다.
- 사람은 누구나 자국을 포함한 어떤 나라로부터도 자유롭게 떠날 수 있다.
- 1항과 1항에 규정된 권리는 다음의 경우를 제외하고는 어떠한 제한도 받지 않는다. 법률에 의해 규정되고, 국가의 안전·공공

질서·공중위생·도덕·타인의 권리와 자유를 보호하기 위해 필요하며, 또한 이 협약에서 인정된 다른 권리와 상충되지 않을 경우에는 제한이 가해질 수 있다.

4. 아무도 자국에 돌아오는 권리를 빼앗기지 않는다.

제 13조(외국인의 추방)

가맹국의 영토 안에 합법적으로 머무르고 있는 외국인은 법률에 의거하여 내려진 결정에 따라서만 추방당한다. 국가의 안전이나 기타 부득이한 이유가 있는 경우를 제외하고는, 해당 외국인은 자신의 추방에 반대하는 이유를 제시하는 것이 허용되고, 또 관할 권 있는 기관 또는 그 기관이 특별하게 지명하는 사람에 의해 그 사안을 재심받는 것이 허용되며, 그렇게 하기 위해 자신의 대리인을 출두시키는 것이 허용된다.

제 14조(공평한 재판을 받을 권리)

- 모든 사람은 법 앞에서 평등하다. 사람은 누구나 형사상의 혐의를 받고 재판에 회부되거나 권리·의무에 관한 분쟁으로 재판을 받게 될 때, 법률에 따라 설치된, 관할권 있는, 독립된 그리고 편파적이 아닌 법정이 관장하는 공정한 공개 심리를 받을 권리를 가진다. 재판의 전부 또는 일부가 보도 기관 및 공중에게 공개되지 않는 경우가 있다. 즉 민주사회에서 인정된 도덕·공공질서·국가안보상의 이유가 있을 때, 또는 그 공개라 사법의 이익을 해치게 되는 특별한 상황에서는 법정이 꼭 필요하다고 보는 한도 안에서, 재판이 공개되지 않을 수 있다. 그러나, 미성년자의 이익이 걸려 있거나, 그 (소송)절차가 부부간의 분쟁 또는 어린이에 대한 후견과 관계되는 경우를 제외하고는, 어떠한 형사사건 또는 소송에서 내려지는 선고라 하더라도 공개되어야 한다.
- 형사상 범죄와 관련하여 소추당한 사람은 누구나, 법률에 따라 유죄로 밝혀질 때까지는 무죄로 추정받을 권리를 가진다.
- 형사상의 범죄혐의를 받고 재판에 회부되었을 때 누구에게나 남들과 똑같이 최소한 다음 보장을 받을 권리가 있다.
 - 본인이 알아듣는 말로 그가 받고 있는 혐의의 성질과 그 이유를 신속하게 그리고 상세하게 고지(告知)되는 일.
 - 방어를 준비하기 위해 적절한 시간과 편의가 제공되고, 또 자기가 선임한 변호인과 연락을 가지는 일.
 - 부당하게 지체되지 않고 재판을 받는 일.
 - 본인이 출석하는 가운데 재판을 받고, 또 자기 자신이 또는 자기가 선임한 변호인을 통해 방어하는 일. 변호인이 없는 경우에는 변호인을 선임할 권리가 있다는 사실이 고지되는 일. 사법상 이익을 위하여 변호인이 필요하면서도 충분한 지불수단이 없는 경우에 그 비용을 부담하지 않고서도 변호인의 도움을 받는 일.
 - 본인에게 불리한 증인을 본인이 신문하거나(변호인으로 하여금) 신문케 하는 일. 본인에게 불리한 증인과 똑같은 조건 아래 본인에게 유리한 증인을 출석시켜 이를 신문하는 일.
 - 법정에서 사용되는 말을 알아듣지 못하거나 말하지 못하는 경우 무료로 통역의 도움을 받는 일.
 - 본인에게 불리한 진술을 하도록 강요당하거나 유죄를 인정하도록 강요당하지 않는 일.

- 미성년자인 경우 그 절차는 당사자의 나이와 갱생 촉진을 고려한 것이어야 한다.
- 유죄의 선고를 받은 사람은 누구나 그 선고와 형량을 법률에 따라 상급법정에서 재심받을 권리가 있다.
- 확정 판결에 의해 유죄로 인정되었다가, 나중에 새로운 사실 또는 새로이 발견된 사실에 의해 오판이었음이 밝혀져서 그 유죄 선고가 파기되었거나 사면이 베풀렸을 경우, 그 유죄선고 때문에 복역하게 된 사람은 법률에 따라 보상받는다. 그러나 그러한 사실이 제때에 알려지지 않는 것이 전적으로 또는 부분적으로 본인의 잘못 때문이었음이 밝혀질 경우에는 그렇지 않다.
- 어떠한 사람도 그 나라의 법률과 형사 절차에 따라 유죄·무죄가 확정된 행위로 인해서 또다시 재판에 회부되거나 처벌받지 않는다.

제 15조(소급처벌의 금지)

- 아무도, 행위 당시에는 국내법상으로 또는 국제법상으로 형사 범죄를 구성하지 않는 작위 또는 부작위를 이유로 하여, 형사법으로서 유죄의 선고를 받지 않는다. 또한 범죄가 행해진 당시에 적용되는 형벌보다 더 무거운 형벌이 가해지지 않는다. 범죄가 행해진 다음에 보다 더 가벼운 형벌을 가하기로 법률이 개정되었을 경우, 범법자는 개정된 법률로부터 혜택을 받는다.
- 국제사회가 인정하는 법의 일반원칙에 따라 실행 당시에 범죄가 되는 작위 또는 부작위를 이유로 하여 어떤 사람을 재판에 회부하여 처벌하는 것을 이 조문의 어떠한 규정도 막는 것이 아니다.

제 16조(법률 앞에서 인격으로 인정받을 권리)

사람은 누구나, 어디에서건, 법 앞에서 하나의 인격으로 인정받을 권리를 가진다.

제 17조(사생활·명예·평판의 존중)

- 아무도 자신의 사생활, 가정, 집 또는 통신에 대해 함부로 간섭당하지 않고 또 자신의 명예와 신용에 대해 공격당하지 않는다.

- 사람은 누구나 앞에서 말한 간섭 또는 공격에 대해 법률의 보호를 받을 권리를 가진다.

제 18조(사상·양심·종교의 자유)

- 사람은 누구나 사상·양심·종교의 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리에는, 자기가 선택하는 종교 또는 신념을 가지거나 받아들이는 자유, 자기 혼자서 또는 남들과 함께, 공공연히 또는 은밀하게 예배·의식·행사·강론이라는 형태로 자기의 종교 또는 신념을 밝히는 자유가 포함된다.
- 아무도 자기가 선택하는 종교 또는 신념을 가지거나 받아들이는 자유를 해칠 우려가 있는 강제를 강요당하지 않는다.
- 법률에 규정되어 있고, 또 공공의 안녕·공공질서·공중건강·도덕·타인의 기본적 권리와 자유를 보호하기 위해 필요한 제한에 의해서만 종교 또는 신념을 표명하는 자유가 제약 받는다.
- 이 협약의 가맹국은 부모(경우에 따라서는 법정후견인)가 자신의 신념에 따라 그 자녀에게 종교적 및 도덕적 교육을 베푸는 자유를 존중할 의무를 진다.

제 19조(표현의 자유)

- 사람은 누구나 간섭받지 않고 의견을 지날 권리를 가진다.
- 사람은 누구나 표현의 자유에 대한 권리를 가진다. 이 권리에는 구두·필기·인쇄·예술형태·본인이 선택하는 그 밖의 전달 수단으로 국경과는 무관하게, 모든 종류의 정보와 사상을 추구하고 얻고 전달하는 자유가 포함된다.
- 제2항에 규정된 권리의 행사에는 특별한 의무와 책임이 따른다. 그러므로 이 권리에 일정한 제한이 가해질 수 있다. 그러나 그 제한은 법률에 규정되어 있고, 또 다음을 목적으로 삼는 것이어야 한다.
 - 타인의 권리 또는 평판에 대한 존중
 - 국가의 안전·공공질서·공중건강 또는 도덕의 보호

제 20조(전쟁선전 등의 금지)

- 전쟁을 위한 어떠한 선전도 법률에 의해 금지된다.
- 차별·적대감정·폭력을 선동하는 국민적·인종적·종교적 증오의 고취는 법률에 의해 금지된다.

제 21조(집회의 자유)

평화적 집회의 권리는 인정된다. 법률에 따라 가해지는 제한으로서, 국가의 안전 공공의 안녕·공공질서 또는 공중건강과 도덕의 보호, 또는 타인의 권리와 자유의 보호를 위해 민주사회에서 필요로 하는 것 이외의 어떠한 제한도 이 권리의 행사에 가해지지 않는다.

제 22조(결사의 자유·단결권)

- 사람은 누구나 타인과 결사하는 자유를 누릴 권리를 가진다. 이 권리에는 자기 이익을 보호하기 위해 노동조합을 결성하고 이에 가입하는 권리가 포함된다.
- 법률에 규정된 제한으로서, 국가의 안전·공공의 안녕·공공질서 또는 공중건강과 도덕의 보호 또는 타인권리의 자유로운 보호를 위해 민주사회에서 필요로 하는 것 이외의 어떠한 제한도 이 권리의 행사에 가해지지 않는다. 이 조항의 규정은 군대와 경찰 구성 원의 상기 권리의 행사에 대해 합법적 제한을 가하는 것을 막지 않는다.
- 1948년에 '결사의 자유 및 단결권 보호에 관한 II.O조약' 이 체결된 바 있다. 그런데 이 조문의 어떠한 규정도 동 조약의 가맹국이 동 조약에 규정된 보장을 해치는 입법조치를 강구하거나, 동 조약에 규정된 보장을 해치는 방법으로 법률을 적용하는 것을 허용하 지 않는다.

제 23조(가정 및 결혼에 관한 권리)

- 가정은 사회의 자연적이고 기초적인 집단 단위이다. 가정은 사회와 국가의 보호를 받을 권리가 있다.
- 결혼할 수 있는 나이가 된 남녀가 결혼하여 한 가정을 이룰 수 있는 권리는 인정된다.
- 양 당사자의 자유로운 그리고 완전한 동의 없이는 결혼이 성립되지 않는다.
- 이 협약의 가맹국은 배우자 쌍방이 결혼생활을 하는 동안 또는 이혼하게 될 때 평등한권리·의무를 누릴 수 있도록 적절한 조치를 강구한다. 이혼의 경우에는 어린이를 보호하는 데에 필요한 조치가 강구된다.

제 24조(어린이의 권리)

- 어린이는 누구나, 인종·피부색·성별·언어·종교·민족적 또는 사회적 출신·재산·출생에 기인하는 어떠한 차별도 받지

않고, 미성년자라는 지위로 보아 마땅히 받아야 할 보호 조치를 가정·사회·국가로부터 받을 권리가 있다.

2. 어린이는 누구나 출생 직후에 등록되고 또 이름을 가진다.
3. 어린이는 누구나 국적을 얻을 권리가 있다.

제 25조(공무 참여)

시민은 누구나, 제2조에 규정된 어떠한 차별 또는 불합리한 제한을 받지 않고, 다음을 행할 권리 및 기회를 가진다.

- (a) 자신이 직접 나서서 또는 자유스럽게 선출된 대표를 통해서, 공공의 일을 처리하는 것.
- (b) 진정한 정기적 선거에서 투표하고 또 피선되는 것. 이 선거는 보통 및 평등 선거권을 기반으로 하여 비밀투표로 실시되고, 또한 선거인의 자유스런 의사 표현이 보장되는 것 이라야 한다.
- (c) 일반적이고 평등한 조건 아래 자국의 공무에 나서는 것.

제 26조(법을 앞에서의 평등 및 차별금지)

모든 사람은 법을 앞에서 평등하다. 누구나 어떠한 차별도 받지 않고 법률의 보호를 똑같이 받을 권리가 있다. 이 점에 있어서 법률은 어떠한 차별도 금지한다. 또한 인종·피부색·성별·언어·종교·정치적 또는 기타 의견·민족적 또는 사회적 출신·재산·출생 또는 기타 지위에 기인하는 어떠한 차별도 받지 않도록 평등하고도 효과적인 보호를 모든 사람에게 보장한다.

제 27조(소수민족 보호)

인종적·종교적 또는 언어적 소수 민족이 존재하는 국가의 경우, 소수 민족에 속하는 사람은 다음 권리를 부정당하지 않는다. 그 권리란, 그 집단에 속하는 다른 사람들과 함께 뭉쳐서 자신들의 문화를 누리거나 자신들의 종교를 신봉·실천하거나, 자신들의 언어를 사용하는 것을 말한다.

제 4부

제 28조

1. 인권위원회(이하 위원회라 한다.)를 둔다. 위원회는 18명의 위원으로 구성되고 이하는 조문에 규정된 직무를 맡는다.
2. 위원회는 가맹국 국민 중에서 고결한 인격을 갖추었고 또 인권분야에서 뛰어난 능력을 갖춘 사람들로 구성된다. 사법분야에서 경험을 쌓은 사람의 참여가 유익하 다는 점이 고려된다.
3. 위원회의 위원은 개인 자격으로 선출되고 또 그 직무를 수행한다.

제 29조

1. 제28조에 규정된 자격을 갖추었고 또 가맹국에 의해 후보자로 지명된 사람들의 명단 중에서 비밀투표로 위원회 위원이 선출 된다.
2. 가맹국은 2명 이내의 후보자를 지명할 수 있다. 지명된 사람은 그 국가의 국민이어야 한다.
3. 누구나 재지명을 받을 수 있다.

제 30조

1. 위원회 의원의 첫번째 선거는 이 협약이 발효된 날로부터 6개월 이내에 실시된다.
2. 제34조의 규정에 따라 선출된 동석을 채우기 위한 선거를 제외하고, 국제연합사무 총장은 위원회 위원 선거일의 적어도 4개월 전에, 위원회 위원으로 지명된 사람의 명단을 3개월 안으로 제출할 것을 요청하는 서안을 가맹국 앞으로 보낸다.
3. 국제연합사무총장은 지명된 모든 사람의, 알파벳순으로 된 명단을 작성하되 그들을 지명한 가맹국을 적시하여 작성하고, 선거일의 적어도 1개월 전에 가맹국 앞으로 보낸다.
4. 위원회 위원의 선거는 국제연합사무총장에 의해 소집되고 국제연합본부에서 개최되는 가맹국회의에서 실시된다. 이 회의의 정족수는 가맹국의 3분의 2로 한다. 이 회의에 참석하여 투표권을 행사하는 가맹국 대표가 던진 최대 다수 및 과반수의 투표를 얻은 피지명자가 위원회 위원으로 선출된다.

제 31조

1. 위원회는 같은 국가의 국민 2명 이상을 포함해서는 안 된다.

2. 위원회의 선거에 즈음하여 위원의 배분이 지리적 형평을 유지하고, 또 서로 다른 문명형태와 주요한 법을 체계가 대표되도록 하는 배려가 있어야 한다.

제 32조

1. 위원회 위원의 임기는 4년으로 한다. 위원은 재지명을 받았을 경우 재선될 수 있다. 그러나 첫 번째 선거에서 선출된 위원 중 9명의 임기는 2년으로 한다. 첫 번째 선거가 있는 직후에 제30조 4항에 규정된 회의의 의장은 앞에서 말한 9명의 이름을 제비로 뽑는다.
2. 임기 만료에 즈음한 선거는 앞에 나온 여러 조문의 규정에 따라 실시된다.

제 33조

1. 위원회 위원 중 한 사람이 잠정적 부재가 아닌 다른 이유로 그 직무를 수행할 수 없게 되었다고 나머지 위원들이 일치하여 인정할 경우, 위원회의장은 그 사실을 국제연합사무총장에 알리고, 이에 따라서 국제연합사무총장은 그 위원의 의석이 공석이 되었음을 선언한다.
2. 위원회 위원이 사망 또는 사임했을 경우, 의장은 즉시 그 사실을 국제연합사무총장에게 알리고, 이에 따라서 국제연합사무총장은 사망 또는 사임한 날로부터 그 위원의 의석이 공석이 되었음을 선언한다.

제 34조

1. 제33조의 규정에 따라 공석이 선언되었는데 잔여 임기가 공석선언 때부터 기산하여 6개월 이내가 아닐 경우에는, 국제연합사무총장은 그 사실을 그 가맹국에 알린다. 각 가맹국은 공석을 채울 목적으로 2개월 이내에 제29조의 규정에 따라서 지명된 사람의 명단을 보낼 수 있다.
2. 국제연합사무총장은 지명된 사람의, 알파벳순으로 된 명단을 작성하여 가맹국 앞으로 보낸다. 공석을 채우기 선거는 앞에 나온 규정에 따라서 실시한다.
3. 제33조의 규정에 따라서 선언된 공석을 채우기 위해 선출된 위원회 위원은 동 조문의 규정에 따라 의석이 없어진 위원의 잔여 임기동안 재임한다.

제 35조

위원회 위원은 국제연합총회가 위원회의 첫 번째 회의를 소집하고 그 회의를 국제연합본부에서 개최한다.

제 36조

국제연합사무총장은 이 협약에 규정된 직무를 위원회가 효과적으로 수행하기 위해 필요로 하는 직원 및 편의를 제공한다.

제 37조

1. 국제연합사무총장은 위원회의 첫 번째 회의를 소집하고 그 회의를 국제연합본부에서 개최한다.
2. 위원회는 첫 번째 회의 이후로는 절차 규칙에 정해진 때에 회의를 개최한다.
3. 위원회는 통상적으로 국제연합본부 또는 제네바에 자리 잡은 국제연합사무소에서 회의를 개최한다.

제 38조

위원회의 모든 위원은 직무 개시에 앞서, 공개된 위원회 석상에서, 공평하게 그리고 양심적으로 직무를 수행할 것을 엄숙하게 선언한다.

제 39조

1. 위원회는 임기 2년의 임원을 선출한 임원은 재선될 수 있다.
2. 위원회는 절차 규칙을 정한다. 절차 규칙에는 특히 다음 사항이 포함된다.
 - (a) 위원회의 정족수가 12명이라는 것.
 - (b) 출석 위원의 과반수 찬성으로 위원회의 결정이 이루어진다는 것.

제 40조

1. 가맹국은 이 협약에서 인정된 권리의 실현을 위해 자국이 어떤 조치를 취했고 또 그 권리를 누림에 있어서 어느 정도의 진전이 이루어졌는가에 관한 보고를 다음에 따라 제출할 의무를 진다.
 - (a) 자국에 대해 이 협약이 효력을 발생하는 때로부터 1년 이내.

- (b) 그 이후에는 위원회가 요청할 때.
- 2. 모든 보고는 국제연합사무총장 앞으로 제출하고, 동 사무총장은 그 보고를 위원회 앞으로 보내어 검토 받도록 한다. 보고에는, 이 협약의 실시예 영향을 미치는 요인과, 경우에 따라서는, 난점이 기재된다.
- 3. 국제연합사무총장은, 위원회와 협의한 다음, 그 보고의 사본을 전문기구 앞으로 보낼 수 있고, 그 전문기구의 권한에 속한 사항과 관계되는 부분을 보낸다.
- 4. 위원회는 가맹국이 제출한 보고를 검토한다. 위원회는 자신의 보고 및 위원회는 가맹국으로부터 받은 보고의 사본과 함께(앞에서 말한) 일반적인 견해를 경제사회이사회 앞으로 보낼 수 있다.
- 5. 가맹국은 제4항의 규정에 따라 작성된 견해에 대한 자신의 논평을 위원회 앞으로 보낼 수 있다.

제 41조

- 1. 가맹국은 위원회의 다음 권한을 인정한다는 선언을, 이 조문의 규정에 따라 어느 때든지 행할 수 있다. 그 권한이란, 이 협약에 따른 의무를 가맹국 중 어떤 나라가 이행하지 않고 있다고 주장하는 다른 가맹국의 통보를 접수하고 또 검토하는 것을 말한다. 위원회의 그와 같은 권한을 자국에 관해 인정한다는 선언을 행한 가맹국이 제기하는 경우에만, 그와 같은 통보가 접수되고 또 검토된다. 그와 같은 선언을 행하지 아니한 가맹국이 제기하는 경우, 위원회는 그 통보를 접수하지 않는다. 이 조문의 규정에 따라 접수된 통보는 다음 절차에 따라 처리된다.
 - (a) 한 가맹국이 불 때에 자른 가맹국이 이 협약의 조항을 실시하지 않고 있을 경우, 그 사안에 대해 서면 통보로 해당국의 주의를 환기할 수 있다. 통보 수령국은 통보를 받은 지 3개월 안에 그 사안을 밝히는 설명서 또는 그 밖의 문서를 통보 송부국 앞으로 보낸다. 그 문서에는 그 사안에 관해 임 취해진, 취하고 있는, 또는 앞으로 취할 수 있는 국내 절차와 국제 수단에 대한 언급이, 가능한 그리고 타당한 한도까지, 포함되고 있어야 한다.
 - (b) 첫 통보가 수령국에 의해 접수된 지 6개월 안에, 관계 가맹국 쌍방이 만족할 수 있는 정도로 그 사안이 조정되지 아니했을 경우, 위원회와 상대방에게 통고함으로써 그 사안을 위원회에 위임할 권리를 쌍방이 모두 가진다.
 - (c) 그 사안에 관해 이음이 가능한 국내의 조치가 취해졌고 달리 방법이 없다는 것을 확인한 경우에 한해서, 위원회는 일반적으로 인정된 국제법의 원칙에 따라 위임받은 사안을 처리한다. 그러나 구제 조치의 적용이 불합리하게 지연되는 경우에는 그렇지 않다.
 - (d) 이 조문의 규정에 따라 통보를 검토하는 경우, 위원회는 비공개 회의를 개최한다.
 - (e) (c)의 규정에 따르는 것을 전제로 하여, 위원회는 이 협약에서 인정된 인권과 기본적 자유의 존중을 기초로 하는, 사안의 우호적 해결을 이를 목적으로 관계 가맹국 사이에서 협의를 주선한다.
 - (f) 위원회는 위임받은 사안이 어떠한 것이건, (b)에서 말하는 관계 가맹국에 대해 관련 정보의 제공을 요구할 수 있다.
 - (g) (b)에서 말하는 관계 가맹국은 그 사안이 위원회에서 검토되고 있을 때 대표를 출석 시키고, 구두 또는 서면으로 자국의 의견을 말할 권리를 가진다.
 - (h) 위원회는 (b)에서 말하는 통고를 받은 날로부터 12개월 이내에 보고를 제출한다.
 - (i) (e)에 규정된 대로 해결이 이루어질 경우, 위원회는 보고서에 사실 및 해결에관한 사항을 간략하게 기술한다.
 - (ii) (e)에 규정된 대로 해결이 이루어지지 않을 경우 위원회는 보고서에 사실에 관한 사항을 간략하게 기술하고, 관계 가맹국의 의견서 및 구두 진술의 기록을 첨부한다.
- 2. 이 조문의 (모든)규정은 규약 가맹국 10개국 1항의 규정에 따른 선언을 행했을 때 효력을 발생한다. 선언은 가맹국이 국제연합사무총장에게 기탁하고, 국제연합사무총장은 그 사본을 다른 가맹국 앞으로 보낸다. 선언은 국제연합사무총장 앞으로 보내는 통고로써 어느 때든지 철회할 수 있다. (그러나 선언의 철회가 있기 전에) 이 조문의 규정에 따른 통보가 이미 있었을 경우, 철회가 통보의 주제인 사안의 검토를 막지 못한다. 선언 철회의 통고가 국제연합사무총장에 의해 접수된 후에는, 그 가맹국이 새로이 선언을 행하지 않는 한, 그 가맹국의 새로운 통보는 접수되지 않는다.

제 42조

- 1. (a) 제 41 조의 규정에 따라 위원회에게 위임된 사안이 관계 가맹국 쌍방에 만족을 주게끔 해결이 이루어지지 않을 경우, 위원회는 관계 가맹국의 사전 동의를 얻어, 특별조정위원회(이하 조정위원회라 약칭한다)를 설치할 수 있다. 조정위원회는 이 협약에 대한 존중을 기초로 하는, 사안의 우호적 해결을 이를 목적으로 관계 가맹국 사이의 협의를 주선한다.
- (b) 조정위원회는 관계 가맹국 쌍방이 받아들이는 위원 5명으로 구성된다. 조정위원회의 구성 전부 또는 일부에 관해 3개월 이내에 관계 가맹국 쌍방이 합의를 이루지 못했을 경우, 위원회의 비밀투표로 합의를 얻지 못한 조정위원회위원을 선출하되 위원회위원 중에서 3분의 2 다수표를 얻은 사람으로 한다.
- 2. 조정위원회위원은 개인 자격으로 직무를 수행한다. 위원은 관계 가맹국 · 협약 가맹국이 아닌 국가 · 제41조의 규정에 따른 선언을 행하지 않고 있는 국가의 국민이어서는 안 된다.

- 3. 조정위원회는 의장을 선출하고, 또 절차규칙을 채택한다.
- 4. 조정위원회 회의는 보통 국제연합본부 또는 제네바 소재의 국제연합사무소에서 개최된다. 그러나 조정위원회가 국제연합사무총장 및 관계 가맹국과의 협의를 거쳐 정하는 경우에는 그 밖의 적당한 곳에서 개최될 수 있다.
- 5. 제36조의 규정에 따라 제공되는 사무국은 이 조문의 규정에 따라 설치되는 조정위원회를 위해서도 용역을 제공한다.
- 6. 위원회가 접수한 그리고 취합한 정보는 조정위원회에 대해 제공되어야 한다. 조정위원회는 관계 가맹국에 대해 그 밖의 관련 정보를 무엇이나 요구할 수 있다.
- 7. 조정위원회는 사안을 충분히 검토한 다음, 그러나 어떤 경우에도 사안을 다루기 시작하지 12개월 이내에, 관계 가맹국에 대해 통지를 보내기 위해 위원회의장에서 보고를 제출한다.
 - (a) 12개월 이내에 사안의 검토를 끝내지 못하는 경우에는, 조정위원회는 보고서에 사안의 검토 상황을 간략하게 기술한다.
 - (b) 이 협약에서 인정된 인권의 존중을 기초로 하는, 사안의 우호적 해결이 이루어지는 경우에는, 조정위원회는 보고서에 사실과 해결책을 간략하게 기술한다.
 - (c) (b)에서 말하는 해결이 이루어지지 않을 경우, 조정위원회는 보고서에 다음을 수록한다.
 - (i) 관계 가맹국간의 분쟁과 관련되는 모든 사실 관계에 대한 조사 결과.
 - (ii) 사안의 우호적 해결의 가능성에 대한 의견
 - (iii) 또한 이 보고서에는 관계 가맹국이 제출한 진술서와 구두진술의 기록이 포함한다.
 - (d) (c)의 규정에 따라 조정위원회의 보고가 제출될 경우, 관계 가맹국은 조정위원회의 보고 내용을 수락할 것인가 아니할 것인가를 그 보고를 접수한 지 3개월 이내에, 조정위원회의장 앞으로 통고한다.
- 8. 이 조문의 규정은 제41조의 규정에 근거한, 위원회의 임무에 아무런 영향을 미치지 않는다.
- 9. 관계 가맹국은 국제연합사무총장이 작성한 예산안에 따라서 조정위원회위원의 모든 비용을 평등하게 부담한다.
- 10. 국제연합사무총장은, 필요한 경우, 9항의 규정에 따른 관계 가맹국의 비용 부담에 앞서 조정위원회의 비용을 지불할 권한을 가진다.

제 43조

위원회위원 및 제42조의 규정에 따라 임명되는 조정위원회위원은 국제연합을 위해 임무를 수행하는 전문가가 누리기로 되어있는 편의 · 특권 · 면제를 누릴 자격이 주어진다. 이편의 · 특권 · 면제는 ‘국제연합의 특권 및 면제에 관한 조약’ 의 관련 조항에 규정된 바와 같다.

제 44조

국제연합 및 전문기구의 기본문서와 조약에 의해서, 또는 그 기본문서와 조약에 따라서 인권분야에 관한 절차가 규정되어 있는 바, 이 협약의 시행에 관한 규정은 상기절차를 침해하지 않고 적용된다. 또한 가맹국간에 효력을 가지는 일반적인 또는 특별한 국제협정이 있을 경우, 이 협약의 시행에 관한 규정은 가맹국이 그 협정에 따라 분쟁을 해결하고자 다른 절차를 취하는 것을 막지 않는다.

제 45조

위원회는 활동에 관한 연차보고를 경제사회이사회를 통해 국제연합총회 앞으로 제출한다.

제 5 부

제 46조

국제연합헌장 및 전문기구 기본문서는 국제연합의 여러 기관 및 전문기구의 임무를각각 규정하고 있는 바, 이 협약의 어느 규정도 국제연합헌장 및 전문기구 기본문서의 규정을 이 협약에 규정된 사항에 대해 적용하는 것을 막는다고 해석되어서는 안 된다.

제 47조

모든 인민은 그들의 천연 재화와 자원을 충분히 그리고 자유로이 누리고 또 이용할천부의 권리를 가지고 있는 바, 이 협약의 어느 규정도 그 권리를 막는다고 해석되어서는 안된다.

제 6 부

제 48조

1. 이 협약은 국제연합 가맹국이나 전문기구 회원국, 국제사법 재판소 규정 가입국, 그리고 국제연합총회가 이 협약의 가맹국이 될 것을 요청한 그 밖의 국가가 서명할 수 있도록 개방된다.
2. 이 협약은 비준 절차를 밟아야 한다. 비준서는 국제연합사무총장에게 기탁된다.
3. 이 협약은 1항에서 언급된 국가가 가입할 수 있도록 개방된다.
4. 가입은 가입서가 국제연합사무총장에게 기탁됨으로써 이루어진다.
5. 국제연합사무총장은 이 협약에 서명하거나 가입한 모든 국가에 대해 비준서 또는 가입서를 기탁할 것을 통보한다.

제 49조

1. 이 협약은 35번째의 비준서 또는 가입서가 국제연합사무총장에게 기탁된 날로부터 3개월 후에 발효된다.
2. 35번째의 비준서 또는 가입서가 기탁된 후에 이 협약에 비준하거나 이 협약에 가입하는 국가에 대해서는, 이 협약에 그 비준서 또는 가입서가 기탁된 날로부터 3개 월 후에 발효된다.

제 50조

이 협약의 규정은, 어떠한 제한이나 예외없이, 연방국가의 모든 지역에 적용된다.

제 51조

1. 어느 가맹국이나 개정을 제안할 수 있고 또 개정안을 국제연합사무총장에게 제출 할 수 있다. 국제연합사무총장은 그 즉시로 여러 가맹국에 대해 개정안을 통보하고, 그 제안을 검토, 표결할 여러 가맹국회의의 개최를 찬성하는지 또는 반대하는지를 국제연합사무총장에게 통고해 주도록 요청한다. 가맹국의 3분의 1이상이 회의 개최를 찬성할 경우, 국제연합사무총장은 국제연합의 주관 아래 회의를 소집한다. 과반수의 찬성으로 채택된 개정안은 승인받기 위해 국제연합총회에 제출된다.
2. 국제연합총회가 승인하고 또 가맹국의 3분의 2가 그 나라 헌법에 규정된 절차에 따라 수락했을 때, 개정은 효력을 발생한다.
3. 개정은, 효력 발생 시에, 개정을 수락한 가맹국에 대해 구속력을 가진다. 그 밖의 가맹국은 이 협약의 규정 및 그 국가가 수락한 그 이전의 개정에 의해 종전대로 구속당한다.

제 52조

제48조 5항의 규정에 따라 행해지는 통보와 상관없이, 국제연합사무총장은 제48조 1항에서 언급된 모든 국가에 대해 다음 사항을 통고한다.

- (a) 제48조의 규정에 따른 서명, 비준 및 가입.
- (b) 제49조의 규정에 따라 이 협약이 효력을 발생하는 날자 및 제51조의 규정에 따라 개정의 효력을 발생하는 날자.

제 53조

1. 이 협약을 중국어·영어·프랑스어·러시아어·스페인어로 기록된 것을 정본(正本)으로 하고, 국제연합기록보관소에 기탁된다.
2. 국제연합사무총장은 제48조에서 언급된 모든 국가 앞으로 이 협약의 인증된 등본을 송부한다.

부록 4.

마드리드 고령화국제행동계획

(MADRID INTERNATIONAL PLAN OF ACTION ON AGEING)

I. 서문

1. 비엔나에서 개최된 제1차 세계고령화회의에서 채택된 “고령화국제행동계획”은 중요한 정책과 사업이 발전하면서 과거 20년간 고령화와 관련된 사고와 행동을 지배해 왔다. 노인을 위한 인권과 관련하여 1991년에 만들어진 “노인을 위한 유엔원칙”은 독립, 참여, 보호, 자아실현 및 존엄과 같은 영역에 지침을 제공하였다.
2. 20세기에 장수와 관련한 혁명이 이루어졌다. 평균수명은 1950년 이후 20세가 늘어 66세로 증가하였으며, 2050년에는 10년이 더 연장될 것으로 예상되고 있다. 이러한 인구학적 승리와 21세기 전반기의 빠른 인구증가는 2000년 6억명이던 60세 이상의 인구가 2050년에 20억명 정도로 증가하는 것을 의미하며, 세계의 노인인구의 비율도 1998년 10%에서 2025년에는 15%로 증가할 것으로 전망되고 있다. 이러한 증가는 향후 50년 사이에 노인인구가 4배로 증가할 것으로 예상되는 개발도상 국가에서 가장 크고 빠르게 이루어질 것이다. 아시아와 라틴아메리카는 노인인구의 비율이 1998년 8%에서 2025년 15%로 증가하는 반면, 아프리카는 그 비율이 단지 같은 기간 동안 5%에서 6%로 증가하였지만 2050년이 되면 두 배로 증가할 것으로 예상되고 있다. 만연되어 있는 에이즈와의 투쟁과 경제·사회적 어려움이 계속되고 있는 사하라사막 이남의 아프리카 지역은 노인인구의 비율이 위 수준의 절반정도가 될 것이다. 유럽과 북미지역은 노인 인구의 비율이 1998년에서 2025년 사이에 각각 20%에서 28%로, 16%에서 26%로 증가할 것이다. 이러한 세계적인 인구학적 변화는 모든 개인, 지역사회, 국가 및 국제적인 생활에 심각한 결과를 가져올 것이다. 인류의 사회, 경제, 정치, 문화, 심리, 정신적인 모든 분야가 발전될 것이다.
3. 현재 진행중인 현저한 인구변화는 금세기 중반이면 세계 인구에서 노인층과 청년층이 동일한 비율을 점유하게 될 것이다. 세계적으로 60세 이상의 인구비율은 2000년과 2050년 사이에 두 배가 되어 10%에서 21%로 증가할 것으로 예상되는 반면에, 아동인구 비율은 1/3이 감소되어 30%에서 21%수준이 될 것으로 전망된다. 일부 개발도상국가와 경제체제전환국가의 경우 노인인구 수는 이미 아동의 수를 넘어섰고, 출산율은 인구대체수준 이하로 떨어졌다. 일부 선진국의 경우 2050년이면 인구가 아동 수의 두 배를 넘을 것이다. 선진국은 71명의 노인 성비(100명의 여성 대비 남성 수)가 78로 증가할 것으로 보인다. 개발도상국은 일반적으로 평균수명의 남녀간 차이가 더 적기 때문에 여성노인이 선진국과 같은 정도로 남성노인보다 많게 되지는 않을 것이다. 현재 개발도상국은 60세 이상 노인인구의 평균성비가 88이며 세기 중반이면 약 87 정도가 될 것으로 전망된다.
4. 21세기 전반에 빠르게 인구고령화를 경험할 것으로 전망되고 있는 개발도상국가에서는 인구의 고령화가 중요한 사회문제로 대두될 것이다. 노인 비율이 2050년이면 8%에서 19%로 증가한 반면, 아동비율은 33%에서 22%로 감소할 것이다. 이러한 인구변화는 커다란 자원문제 제기한다. 선진국들은 고령화가 점진적으로 진전되어 왔음에도 불구하고 고령화와 실업 및 연금 제도의 지속성과 관련하여 도전에 직면하고 있는 반면에, 개발도상국들은 인구의 고령화와 발전이라는 두 가지 도전에 동시에

직면하고 있다.

5. 선진국과 개발도상국은 여타 중요한 인구학적 차이를 갖고 있다. 선진국의 경우 대부분의 노인들이 도시 지역에 살고 있으나, 개발도상국가의 경우 노인들의 다수가 오늘날에도 농촌지역에 살고 있다. 인구전망에 의하면 2025년까지 선진국 인구의 82%가 도시지역에 살게 될 것이나, 개발도상국은 인구의 절반 이하가 도시 지역에 거주할 것으로 보인다. 개발도상국은 농촌 지역의 노인인구 비율이 도시지역보다 높다. 고령화와 도시화 관계에 대하여 더 많은 연구가 필요하기는 하지만, 인구 전망에 따르면 향후 많은 개발도상국의 농촌지역에 더 많은 노인인구가 있게 될 것이다.
6. 또한, 노인이 살고 있는 가구의 종류와 관련하여 선진국과 개발도상국사이에 중요한 차이 있다. 개발도상국은 노인의 많은 비율이 다세대 가구에 살고 있다. 이러한 차이는 개발도상국과 선진국의 정책방향이 동일해서는 안 될 것임을 암시한다.
7. 노인인구 중에서 가장 빠르게 증가하는 집단은 80세 이상의 후기고령층 노인들이다. 2000년 후기 고령층 노인은 7천만 명이었으나 다음 50년간에 5배 이상으로 증가할 것으로 전망된다.
8. 노인인구가 증가하면서 점차적으로 여성노인이 남성노인을 수적으로 압도하게 될 것이다. 모든 곳에서 여성노인의 상황이 정책 행동을 위한 우선 순위가 되어야 한다. 남성과 여성의 완전한 평등을 확보하고 고령화 문제에 대한 효과적이고 효율적인 방안을 마련하는데 있어 고령화가 여성과 남성에게 상이한 영향을 미치는 것을 인식하는 것이 불가결하다. 따라서 모든 정책·사업·입법에서 남녀 성 평등적 관점의 통합을 확보하는 것이 중요하다.
9. 세계적인 고령화 진전과정을 더 큰 발전의 과정에 통합하는 것이 긴급하다. 고령화 관련 정책은 주요 유엔회의와 정상회의에서 최근에 채택된 세계적 조치들과 기본원칙들을 고려하면 서 더 광범위한 삶의 과정과 사회적 견해를 담고 있는 발전적인 관점에서 면밀하게 검토되어야 할 것이다.
10. 2002 고령화국제행동계획은 21세기 고령화의 엄청난 잠재가능성이 실현될 수 있도록 하기 위하여 모든 분야의 모든 수준에서 태도, 정책 및 관행의 변화를 요구하고 있다. 많은 노인들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내고 있으며 또한 그들의 가정과 지역사회에서 참여를 하고 있다. 행동계획의 목적은 모든 사람들이 안전과 존엄을 가지고 노후를 보내며 완전한 권리를 가진 시민으로서 그들의 사회에 참여를 계속하도록 보장을 하는 것이다. 건강하고 풍성한 노년의 기초는 인생에서 일찍이 닦여 지는 것을 인식하면서, 행동계획은 정책결정자들이 개인과 인구의 고령화에 관련된 중요한 우선순위에 초점을 맞추도록 도와 주는 실제적인 도구가 되는 것을 의도하고 있다. 고령화의 본질과 그것이 제기하는 도전의 공통적인 모습은 인식되었으며, 특정한 권고들은 각 국가들이 처한 다양한 상황에 맞추어 적용시킬 수 있도록 입안되었다. 행동계획은 세계화 과정에 있는 모든 국가들의 상호존성은 물론, 다양한 지역에서 발생하고 있는 발전과 변천의 많은 상이한 단계를 고려하고 있다.
11. 1999년 세계노인의 해 주제이었던 “모든 세대를 위한 사회”는 개인의 평생개발, 다세대간 관계, 인구고령화와 발전과의 상호 관계, 그리고 노인의 현황 이렇게 네 가지 영역을 담고 있다. 세계노인의 해는 고령화 문제를 모든 분야에 통합시키고, 생활의 모든 영역에서 중요한 기회들을 촉진하기 위한 노력들을 포함하여, 전 세계적으로 인식, 조사연구 및 정책행동을 진전시키는 것을 도왔다.
12. 중요한 유엔 회의, 정상회의, 특별 총회 그리고 후속 검토과정들은 모든 사람의 경제·사회적여건 향상을 위한 모든 수준에서의 목적, 목표와 약속들을 수립했다. 이러한 것들은 노인들을 위하여 특별한 기여와 관심이 있어야 한다는 맥락을 제공하고 있다. 그러한 조치들을 이행하는 것은 노인들이 발전과정에 완전히 참여하고 평등하게 발전의 혜택을 받도록 할 것이다. 이러한 목적, 목표와 약속들과 관련하여 2002 고령화국제행동계획에 담겨 있는 중심적인 여러 가지 주제들은 다음과 같다.
 - (a) 모든 사람의 인권과 모든 노인들의 기본적인 자유의 완전한 실현
 - (b) 노년기의 빈곤해소 및 노인을 위한 유엔원칙을 세우는 목표를 재확인하는 것을 포함 하여 안전한 노후의 달성
 - (c) 노인들이 소득활동과 봉사활동을 포함하여 사회의 경제·정치·사회적 생활에 완전하고 효과적으로 참여할 수 있게 능력을 부여하기
 - (d) 노인들이 단일한 동질집단이 아니라는 것을 인식하면서, 노후에 지역사회에서의 평생 교육과 참여와 같은 것은 물론, 전 생애를 통한 개인개발, 자아실현 및 복지를 위한 기회 제공
 - (e) 개인의 경제적, 사회적, 문화적 권리 및 시민적, 정치적 권리의 완전한 향유와 노인에 대한 모든 형태의 폭력과 차별의 철폐
 - (f) 특히, 성차별의 철폐를 통하여 노인의 성 평등 달성

- (g) 사회개발을 위하여 가정, 세대 간 상호의존, 연대와 호혜주의의 중요성 인식
- (h) 예방적 보건의료와 재활관련 보건의료를 포함한 노인을 위한 보건의료, 지원, 사회적 보호의 제공
- (i) 국제행동계획을 실제적인 행동으로 전환함에 있어 모든 수준의 정부, 시민사회, 민간 분야 및 노인들 사이의 협력관계 촉진
- (j) 특히 개도국에서 과학적 연구와 전문적 지식을 강화하고, 기술의 가능성을 고령화가 개인, 사회, 건강 분야에 미치는 영향에 초점을 맞추도록 하는 것
- (k) 노화과정에 있는 노인에 고유한 상황과 노인들의 특수한 환경에 대한 인식 및 노인들 에게 직접 영향을 미치는 결정에 노인들이 자신들의 소리를 효과적으로 낼 수 있는 방법을 찾을 필요성에 대한 인식

13. 노인들이 완전히 차별 없이 평등하게 참여하는 모든 세대를 위한 포괄적인 사회를 창조하기 위하여, 발전에의 권리를 포함하여 모든 인권과 기본적인 자유를 증진하고 보호하는 것은 중요하다. 연령에 근거한 차별과 싸우고 노인들의 존엄을 증진하는 것은 노인들이 받아야할 존경을 확보하는데 있어 기본적인 것이다. 모든 인권과 기본적인 자유의 증진과 보호는 모든 세대를 위한 사회에 도달하는데 있어 매우 중요하다. 이러한 가운데, 세대 간 상호부조적인 관계는 포괄적이고 효과적인 대화를 통하여 키워지고 강조되고 장려되어야 한다.
14. 행동을 위한 권고는 노인과 발전, 노후까지 건강과 안녕 증진, 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보라고 하는 3가지 주요 방향으로 구성되었다. 노인들의 생활이 어느 정도 안전한가 이 세 가지 방향으로의 진전에 따라서 크게 영향을 받는다. 주요 방향은 고령화 세계에서 성공적인 적응이라는 특정한 목표를 위한 정책의 형성과 이행을 안내하기 위한 것이다. 이때 고령화 세계에서의 성공적인 적응은 사회개발, 노인의 삶의 질 향상, 그리고 전 생애에 걸쳐 복지의 질을 밑에서 떠받치고 있는 다양한 공식·비공식 제도의 지속 가능성으로 측정된다.
15. 세계적인 의제를 안으로 고령화를 주류화하는 것이 중요하다. 광범위하고 공평한 접근을 통하여 정책적 통합을 이루기 위해서는 공동의 노력이 요구된다. 주어진 과제는 사회적 경제적 발전과 인권을 위한 여타 체제와 고령화를 연계시키는 것이다. 특정한 정책들이 나라 지역에 따라 상이하겠지만, 인구고령화는 세계화와 같은 정도로 미래를 바꿀 힘을 가지고 있는 범 세계적인 힘이다. 노인 자신들의 향상뿐만이 아니라 전체 사회의 향상을 위해 선두 적인 역할을 함으로써 사회에 기여할 수 있는 노인들의 능력을 인식하는 것이 중요하다. 인구 고령화의 잠재력을 미래발전의 근거로 끌어안는 적극적인 사고가 우리에게 요구되고 있다.

II. 행동을 위한 권고

A. 주요 방향 I : 노인과 발전

16. 노인들은 발전과정에서 완전한 참여자가 되어야 하며 또한 그 이익을 공유하여야 한다. 어떠한 개인도 발전의 혜택을 받을 기회에서 제외되어서는 안된다. 모든 국가에서 발생하고 있는 사회 경제적 변화와 아울러 인구고령화는 노인들을 사회경제적 발전에 지속적으로 통합하고 노인을 세력화 할 수 있는 긴급한 조치를 요구하고 있다. 또한, 이주, 도시화, 확대가족에서 소규모 유동적인 가족으로의 변화, 독립성을 증진시키는 기술에의 접근부족 및 기타 사회경제적 변화들은 노인들을 발전의 주류에서 소외시키고 그들의 유용한 경제·사회적 역할을 박탈하며 전통적인 그들의 지원 자원을 약화시킬 수 있다.
17. 발전은 사회의 모든 분야에 혜택을 줄 수 있지만, 경제성장의 혜택을 공평하게 배분하는 여러 정책을 도입하고 유지함으로써 적절한 과정을 유지시킬 필요가 있다. 사회개발정상회의에서 채택된 코펜하겐 사회개발선언과 행동계획에 있는 원칙들 중의 하나는 정부가 세대 간 형평성을 확보함으로써 현재 세대와 미래 세대를 위한 그들의 책임을 이행하도록 하는 체제를 만드는 것이다. 더 나아가 새천년 정상회의는 1990년대에 국제회의들을 통하여 제시된 빈곤해소와 사회적인도주의적인 목표의 이행이 장기적인 과제임을 확인하였다.

※ 코펜하겐 사회개발 선언과 행동계획(Copenhagen Declaration on Social Development and Programme of Action)은 1995. 3. 6.-12.간 덴마크 코펜하겐에서 개최된 유엔사회개발정상회의에서 채택되었음. 선언은 인류가 빈곤, 실업, 사

회분열과 같은 사회문제에 긴급히 대처할 필요성을 확인하고 사회개발의 원칙, 목표와 10대 공약 사항을 담고 있음. 행동 계획은 선언에 열거된 원칙을 따르고 10대 공약사항인 사회개발을 위한 여건 조성, 빈곤 퇴치, 완전고용, 사회통합, 남녀평 등, 교육 및 보건서비스 확충, 아프리카지역의 사회개발, 구조조정에 있어 사회개발 목표달성, 재원동원, 국제협력 증진의 이행에 필요한 정책과 조치사항들을 담고 있음.

※ 새천년정상회의(Millennium Summit)는 2000. 9. 6.-8.간 미국 뉴욕 유엔본부에서 개최되어 유엔새천년선언문(United Nations Millennium Declaration: A/RES/55/2, 2000.9.18)을 채택하였음. 21세기에 국제사회에서 필요한 가치와 원칙으로서 자유, 평등, 연대, 관용, 자연존중, 책임공유를 들고 있음. 아울러, 추진 목표로서 평화·안전·군비축소, 개발과 빈곤해소, 환경보호, 인권·민주주의·선정, 취약 계층보호, 아프리카 지원, 유엔 기능강화를 담고 있음.

18. 정책결정자들은 노동력의 생산성과 경쟁력을 향상시킴으로써 고령화되고 있는 노동력에 효과적으로 적응하는 것과 동시에 사회보장제도의 지속가능성을 확보할 필요가 있음을 주목하게 되었다. 적절한 경우, 연금제도가 건전한 재정적 토대에 놓여지도록 다방면에서 개혁 전략이 이행되어야 한다.

과제 1: 사회와 발전에 적극적인 참여

19. 모든 세대를 위한 사회는 노인들이 사회에서 계속적으로 기여할 수 있는 기회를 제공하는 것을 목표로 포함한다. 이러한 목표를 위하여 노인들에 대한 일체의 배제와 차별을 없애는 것이 필요하다. 노인들의 사회적 경제적인 기여는 그들의 경제적인 활동을 넘어서 이루어지고 있다. 그들은 종종 가족과 지역사회에서 중요한 역할을 수행한다. 그들은 가족구성원 보호, 생산적이고 생계를 위한 일, 가구 살림, 지역사회 자원봉사활동 등과 같은 경제적으로 측정할 수 없는 많은 귀중한 기여를 하고 있다. 더욱이, 이러한 역할들은 미래의 노동력의 준비에도 기여를 한다. 모든 분야에서 각 세대들의- 특히 여성들- 무보수 노동의 기여를 포함한 이러한 모든 기여들이 사회적으로 인식되어야 한다.

20. 사회적, 경제적, 문화적, 여가 활동과 자원봉사 활동에 참여하는 것은 또한 개인의 복지 향상과 유지에 기여를 한다. 노인단체는 옹호를 통한 참여를 가능하게 하고 다세대간 상호작용을 증진할 수 있는 중요한 수단이다.

21. 목표 1: 노인의 사회적, 문화적, 경제적, 정치적인 기여의 인식

- 행동들
- (a) 인권협약과 기타 인권협정 - 특히 모든 형태의 차별철폐와 관련 있는 - 의 이행을 증진함으로써 모든 인권과 기본적인 자유를 완전히 향유할 수 있도록 보장함
- (b) 가정, 지역사회 및 경제에 대한 노인들의 공헌을 인식하고 장려하고 지원함
- (c) 노인들이 문화적, 경제적, 정치적, 사회적 생활과 평생교육에 참여하는 것을 장려하고, 계속적으로 참여할 수 있도록 하는 기회, 프로그램 및 지원을 제공함
- (d) 노인들이 상부상조 활동 및 세대간 지역사회 단체에 참여할 수 있도록 정보와 접근을 제공하고, 그들의 잠재능력을 실현할 기회를 제공함
- (e) 모든 연령층에게 사회적 인식을 포함하는 자원봉사를 위한 환경을 조성하고, 자원봉사의 참여기회가 거의 없거나 참여를 못하였던 노인들의 참여를 촉진함
- (f) 노인의 문화적, 사회적, 경제적 역할과 무보수 노동을 포함한 노인들의 지속적인 사회적 기여에 대한 광범위한 이해를 증진함
- (g) 노인들은 장애나 기타 지위와 관계없이 공평하게 대우를 받아야 하며, 그들의 경제적인 공헌에 관계없이 존중되어야 함
- (h) 노인들의 욕구를 고려하며, 모든 생애단계에서 존엄을 지니고 살 권리를 존중함
- (i) 사용자들 사이에 노인노동자들의 계속적인 고용에 도움이 될 수 있도록 노인의 생산적인 능력에 대한 우호적인 태도를 증진하고, 노인들의 자각을 포함하여 노동시장에서 노인들이 갖고 있는 가치에 대한 인식수준을 제고함
- (j) 사회적 고립과 싸우는 전략으로서 시민적 문화적 참여를 증진하고 노인의 세력화를 지원 함

22. 목표 2: 모든 수준의 의사결정 과정에서의 노인 참여

- 행동들
- (a) 모든 수준의 의사결정 과정에서 노인들의 욕구와 관심을 고려함

- (b) 노인단체가 없는 경우, 특히 의사결정과정에서 노인들을 대표할 수 있도록 모든 수준에서 의 노인단체의 설립을 장려함
- (c) 모든 수준의 의사결정 과정에서 노인들이, 특히 여성노인이, 완전하고 평등하게 참여할 수 있도록 하는 조치를 취함

과제 2: 근로와 고령화되고 있는 노동력

23. 노인들은 그들이 일하기를 원하고 생산적으로 일할 능력이 있는 한 소득을 창출하는 일을 계속할 수 있어야 한다. 실업, 불충분한고용과 노동시장의 경직성은 종종 개인적인 차원에서는 그들의 기회를 제한하고 사회적 차원에서는 사회의 에너지와 기술을 빼앗음으로써 이를 어렵게 하고 있다. 이러한 이유 때문에 사회 개발정상회의의 코펜하겐 선언 중 완전고용의 달성이 라는 목표의 증진이라는 공약3의 이행은 매우 중요하다. 그 이행을 위한 전략과 정책들은 동 정상회의의 행동계획과 제24차 특별유엔총회에서 권고된 고용증진 이니셔티브에 포함되어 있다. 사업장에서 고령 근로자들을 유지함으로써 얻는 이익에 대한 인식을 제고할 필요가 있다.

24. 개발도상국과 경제체제 전환국들의 경우, 현재 근로 중인 나이든 사람들의 대부분은 비공식 경제 분야에 종사하고 있다. 이는 종종 그들로부터 적절한 근로조건과 공식 경제 분야에서 제공되는 사회보장을 박탈하는 결과를 가져오고 있다. 많은 선진국과 경제체제 전환국들의 경우 평균수명이 법정 퇴직연령이나 연금수급 연령을 넘어서고 있다. 더구나 이러한 나라들은 출산율의 감소로 인하여 노동시장에 진입하는 사람들이 줄어들고 있다. 이 경향은 종종 연령차별이 동반되기도 한다. 노동력 부족은 노동시장에 진입하는 젊은층의 감소, 근로자의 고령화, 조기퇴직 경향의 결과로 발생하는 것 같다. 이러한 맥락에서 탄력적인 퇴직, 새로운 근로조건, 적용할 수 있는 작업환경, 장애노인을 위한 직업재활과 같은 고용가능성을 확대하는 정책들이 중요하며 그러한 정책들은 노인들이 유급고용과 기타 활동을 결합할 수 있도록 하여야 한다.

25. 노동시장에서 여성노인들에게 영향을 주는 요인들, 특히 비연속적인 직업경력과 가족보호의무로 인하여 야기되는 저임금, 능력개발 부족과 같이 여성이 유급 근로활동에 종사하는데 영향을 주거나 그들의 연금형성과 기타 은퇴소득 자원에 영향을 주는 요인들에 대하여 특별한주의가 필요하다. 근로와 관련하여 가정친화적인 정책의 부족은 이러한 어려움을 가중시킬 수 있다. 여성의 소득활동 기간 중 빈곤과 저소득은 종종 노년까지 빈곤을 수반할 수 있다.국제행동계획의 하나의 중요한 목표는 직업현장에서 연령의 다양성과 성의 균형을 달성하는 것이다.

26. 모든 사람을 위한 완전고용이라는 목표와 관련해서는, 고령근로자의 지속적인 고용이 노동시장에서 젊은이의 기회를 감소시키는 것은 아니며, 궁극적으로 사회의 모든 구성원들에게 이익을 가져올 국가경제의 향상에 지속적이고 소중한 기여를 한다는 사실이 인식되어야 한다. 또한 고령근로자들의 경험과 기술을 젊은 근로자와 신규 근로자들의 훈련에 이용함으로써 전반적인 경제에 이익을 줄 수 있다.

27. 잠재적인 노동력 부족이 존재하는 곳에는 그 사실이 더 많은 근로자들이 완전한 퇴직을 기꺼이 미루는 것을 장려하고 시간제 근로이든 완전 고용이든 계속적으로 고용되도록 하기 위하여 현존 인센티브 구조에 커다란 변화를 촉진시킬 수 있다. 인적자원관리의 관행과 정책은 노인근로자들을 고려하여야 하며, 그들의 특수한 일부 욕구에 주의를 기울여야 한다. 노인들이 노후에도 고용되어 있기 위하여 필요한 기술, 건강과 능력을 가질 수 있도록 작업장 환경과 근로조건이 적절히 조정되어야 한다. 이것은 사용자, 노동단체 및 인적자원 관리자들이 노인근로자들을 작업장에서 붙잡아 생산적인 수행을 촉진하게 하는 새로운 국내적이고 국제적인 근로관행에 면밀한 주의를 기울여야한다는 것을 암시한다.

28. 목표 1: 일하기를 원하는 모든 노인에게 고용기회 부여

- 행동들
- (a) 예를 들어, 노동시장정책이 모든 연령의 사람들이 혜택을 받도록 생산과 고용에서 높은 성 장률을 촉진하는 것을 목표로 삼도록 하는 것과 같은 고용증진을 거시경제정책의 중심에 둠
- (b) 노인들이 일하기를 원하고 그럴 능력이 있는 한 일을 계속할 수 있도록 함
- (c) 근로연령인구의 노동시장 참여를 증진하고 그들이 노후에 배제되거나 의존하게 되는 위험을 감소시키는 조치를 취함. 이러한 조치는 실업자와 장애인을 노동시장에 재통합하도록 노력하는 것은 물론, 여성노인의 참여증진, 예방에 중점을 둔 지속적인 근로관련 보건서비스, 근로능력 유지를 위한 안전과 산업보건의 증진, 기술에의 접근, 평생교육, 계속 교육, 직장 내 훈

련, 직업재활과 탄력적인 퇴직제도와 같은 정책들을 통하여 증진될 수 있음.

- (d) 장기간 실업자와 장애인과 - 그들이 노후에 배제되거나 의존하게 되는 위험을 감소시키기 위하여 - 같은 취약계층 및 여성의 참가를 제고를 위하여 특별한 노력을 기울임
- (e) 노인들에게 소규모 및 micro 사업의 창업을 장려하고 성차별과 같은 차별이 없이 신용 용자를 받을 수 있도록 함으로써 노인들의 자영업 활동을 증진함
- (f) 비공식분야에 이미 종사하고 있는 노인들을 지원하여 그들의 소득, 생산성 및 근로조건의 개선을 도모함
- (g) 노인들의 고용을 증진하고, 고용상태에 있는 노인 근로자들에 대한 불이익을 예방함으로써 공식 노동시장에서의 연령 장벽을 제거함
- (h) 적절한 경우, 특히 이미 얻은 연금에 대한 권리를 유지하면서, 탄력적인 퇴직정책 및 제도 의 원칙을 적용함으로써 사용자 의 욕구는 물론 근로자의 욕구를 고려하는 퇴직에 대한 새로운 접근을 증진함. 이러한 목적을 달성하기 위한 가능한 조치로 조기 퇴직에 대한 유인과 압력을 감소시키고, 퇴직연령을 넘어 일하는데 대한 불이익을 제거하는 것을 들 수 있음.
- (i) 노인가족, 장애가족, 에이즈를 포함한 만성질환 가족을 보호하고 있는 근로자의 비중이 늘어나 고 있는바, 근로와 보호책임 을 조화시킬 수 있는 가정 친화적이고 성인지적인 정책들을 개발함으로써 그러한 보호책임을 인식하고 수용함
- (j) 예를 들면, 이미 획득한 연금에 대한 권리, 장애급여 및 건강급여가 연장된 퇴직연령으로 인하여 불이익이 생기기 않도록 보 호함으로써 퇴직연령 이후의 근로에 대한 불이익을 제거 함
- (k) 특히, 근로자지원 프로그램을 만들어 근로자들의 능력을 유지시키고 그들이 나이가 들어감 에 따라 생기는 욕구를 수용하 는 것을 목적으로 하는 새로운 근로환경과 혁신적인 사업장을 증진시킴
- (l) 근로자들이 더 오래 근로활동을 함으로 인하여 생기는 잠재적인 재정적, 건강 그리고 기 타 영향들에 관하여 근로자들이 사 전에 고지된 결정을 내릴 수 있도록 지원함
- (m) 고령의 근로자나 구직자에 대한 부정적인 인식을 바로잡음으로써 노인 근로자에 대한 현실적인 모습을 증진시킴
- (n) 정책 또는 의사 결정자들이 기업합병을 승인할 때 노인들이 젊은이들 보다 불이익을 받거나 이익 감소 또는 실직을 당하지 않도록 노인근로자들을 고려하여야 함

과제 3: 농촌개발, 이주 및 도시화

29. 많은 개발도상국가와 경제체제전환국은 젊은층의 도시 탈출로 인하여 고령인구가 농촌지역에 많이 나타나고 있다. 노인들은 전통적인 가족지원과 적절한 재정적인 지원조차 없이 남겨지는 경우도 있다. 식량안보와 농업생산을 위한 정책과 사업은 농촌 지역 고령화가 갖는 의미 고려하여야 한다. 농촌지역의 여성노인들은 그들의 역할이 가족부양을 위한 무보수 근로에 국한되어 있고 생존을 타인에게 의존하고 있는 경우 특히 경제적으로 취약하다. 개발도상 국가와 경제체제전환국의 농촌지역 노인들은 종종 기본적인 서비스와 경제적 자원 및 지역사회 자원의 부족을 경험하고 있다.

30. 적절한 국제이주의 제한에도 불구하고, 이주는 국제적으로 증가하여 왔다. 개발도상국가와 경제체제전환국에서 해외자녀로 부터 송금을 포함한 경제적인 지원은 종종 노인들과 그들의 지역사회와 지역경제에 중요한 생명선이다. 초기 국제이주자들이 고령화됨에 따라 일부 정부들은 노인이주자들을 지원하는 방안을 찾고 있다.

31. 도시환경은 일반적으로 농촌지역에 비하여 전통적인 확대가족망과 상호관계를 유지하는데 큰 도움이 되지 않고 있다. 농촌에 서 도시로 이주한 개발도상국가의 노인들은 종종 사회안전망의 상실에 직면하며 도시의 지원체계의 부족으로 고통을 받는다. 그로 인하여 특히 노인들이 질병이나 장애를 가지고 있는 경우에는 그들의 소외와 배제를 초래할 수 있다. 농촌에서 도시이주 와 저개발 도시의 확장에 대한 오랜 역사를 지닌 국가들에서는 가난한 노인인구가 증가하고 있다. 개발도상국가와 경제체제전 환국의 도시환경은 종종 혼합된 주거, 빈곤, 경제적 자립 상실, 가정 밖에서 생계를 버는 가족구성원으로부터 물질적 사회적 보 호가 거의 없는 상황으로 특징 지워진다.

32. 목표 1: 농촌지역의 생활여건 및 하부구조 개선

- 행동들
- (a) 재정서비스와 하부구조서비스에 대한 지속적인 접근과 향상된 농업기법과 기술에 대한 훈련을 통하여 고령화되는 농민의 능력을 강화함
- (b) 소득창출사업이나 농촌기업에 대한 자금제공 혹은 지원 및 경제적 다각화를 통하여 소규모 기업의 설립과 활성화를 장려함
- (c) 제대로 대우받지 못하고 있는 농촌지역에 투자를 장려하기 위하여 소규모 신용용자 및 소규모 금융기관을 포함한 지방금

용 서비스의 발전을 조장함

- (d) 농촌 및 오지지역에서 진행중인 성인교육, 훈련 및 재훈련을 증진함
- (e) 지식기반 경제와 사회에 농촌과 오지 사람들이 연결 되도록 함
- (f) 경제적 자원에의 평등한 접근과 관리와 관련하여 농촌과 오지지역 여성노인들의 권리가 고려되도록 하여야 함
- (g) 농촌과 오지지역의 노인들을 위하여 적절한 사회적 보호조치를 장려함
- (h) 농촌과 오지지역에서 노인을 위한 기본적인 사회서비스에 대한 평등한 접근을 보장함

33. 목표 2: 농촌지역 노인들의 소외 완화

- 행동들
- (a) 장애노인을 포함하여 농촌노인들이 독립을 유지할 수 있도록 하는 사업을 입안·수행 하고 관련 서비스를 제공함
- (b) 전통적인 농촌지역과 지역사회 지원제도를 촉진하고 강화함
- (c) 농촌지역에서 친척이 없는 노인들-특히, 종종 더 적은 자원을 가지고 긴 노년을 맞이하고 있는 여성노인들-에 대한지원에 초점을 맞춤
- (d) 농촌지역 여성노인들이 금융과 하부구조에 대한 서비스를 받을 수 있도록 우선순위를 부여함
- (e) 특히 노인들의 지식과 경험의 교환을 촉진하는 농촌과 지역사회의 혁신적인 지원제도를 증진함

34. 목표 3: 노인이주자의 새로운 지역사회 통합

- 행동들
- (a) 노인이주자들을 위한 사회적 지원 네트워크를 장려함
- (b) 이주노인들이 경제적 안정과 건강보장을 유지하도록 돕는 조치를 입안함
- (c) 도시화의 부작용을 예방하거나 상쇄시키기 위하여 노인 회관의 설치와 같은 지역사회에 기반을 둔 조치들을 개발함
- (d) 문화적으로 적절하고 개인들이 희망하는 경우 세대간 공동 거주를 촉진하는 주택설계를 장려함
- (e) 노인들이 원하는 경우 그들과 함께 사는 가족들을 지원함
- (f) 적절하고 국내법에 일치하는 한 노인이주자들을 새 정착 국가의 사회적, 문화적, 정치적, 경제적 생활 속에 통합하고 그들을 존중하도록 장려하는 정책과 사업을 개발함
- (g) 노인이주자들에게 공식서비스를 제공함에 있어 언어와 문화적 장벽을 제거함

과제 4: 지식, 교육 및 훈련에의 접근

35. 교육은 활동적이고 성취적인 생활을 위한 매우 중요한 기초중의 하나이다. 새천년정상회의 2015년까지 모든 아동이 완전한 기초 교육을 마칠 수 있도록 하자는 약속을 한 바 있다. 지식기반사회는 교육과 훈련에 대하여 평생 동안의 접근보장을 제도화 하는 정책을 요구하고 있다. 지속적인 교육과 훈련은 개인과 국가 양자의 생산력 확보에 절대 필요하다.

36. 현재 개발도상국에는 최소한의 문자해독과 기본적 계산능력만을 가지고 노년에 이르는 많은 사람들이 있고, 이는 그들의 생 계능력을 제한하고 그리하여 건강과 복지 향유에 영향을 미친다. 모든 국가에서 전 생애에 걸친 교육과 훈련은 노인들의 고용 참여의 전제조건 중하나이다.

37. 다양한 연령분포 구조를 가진 직장은 개인들이 기술, 지식 및 경험을 공유할 수 있는 환경을 창조한다. 이러한 종류의 상호 훈 련은 집단적인 협약과 정책으로 공식화 할 수 있으며 혹은 비공식적인 관행으로 남겨 놓을 수도 있다.

38. 교육이나 훈련 없이 기술적 변화에 직면하게 되는 노인들은 소외를 경험할 수 있다. 젊은 시절의 교육에의 접근성을 증가시키 는 것은 그들이 기술적 변화에 대응하는 것을 포함하여 노년기 적응에 도움을 줄 것이다. 그러나 이럼에도 불구하고, 세계의 많 은 지역에서 문맹률이 높게 남아 있다. 기술은 사람들을 함께 하도록 만들 수 있으며, 그리하여 연령계층 사이에서 소외와 분리 를 감소시키는데 기여할 것이다. 따라서 노인들이 기술적 변화에 접근하고, 참여하고 적응할 수 있도록 하는 조치들이 취해져 야 한다.

39. 훈련, 재훈련 및 교육은 근로자가 직장 변화에 적응하고 업무를 수행하는 능력을 결정하는 중요한 결정인자들이다. 기술적인 조직적인 변화들은 근로자의 기술을 쓸모없게 만들며 전에 축적한 근로경험의 가치를 극적으로 감소시킨다. 노동인력으로 남

아있는 노인들에게 지식, 교육 및 훈련 기회에 대한 접근을 더 한층 강조하는 것이 필요하다. 이러한 사람들은 특히 광범위하게 사용이 확산되고 있는 정보기술을 고려할 때 젊은 근로자들보다 기술적인·조직적인 변화들에 대한 적응에 종종 더 많은 어려움을 경험한다.

44. 목표 1: 직업 지도 및 배치서비스를 포함하여 지속적인 교육, 훈련 및 재훈련에 대한 전 생애를 통한 기회 균등 - 행동들
- (a) 2015년까지 성인 문자 해독률 수준을 50%까지 - 특히 여성노인들을 위하여 - 향상시키고, 모든 성인들을 위한 기초적이고 지속적인 교육에 대한 형평성 있는 접근을 향상시킴
 - (b) 장애노인을 위한 특수 문자교육과 컴퓨터훈련을 포함하여 노인과 고령화되고 있는 산업인력을 위하여 문자 해독률, 기본적인 계산능력 및 기술훈련을 장려하고 증진함
 - (c) 노인근로자를 위한 훈련과 재훈련에 대한 접근을 증진시키는 정책을 이행하고, 퇴직 후에도 노인들이 배운 지식과 기술을 계속적으로 사용하도록 장려함
 - (d) 여성노인들의 욕구를 고려하여 새로운 기술 - 특히 정보와 통신기술 - 혜택을 모든 사람이 이용할 수 있도록 함
 - (e) 노인들이 일상생활의 기술적인 수요에 효과적으로 대응할 수 있도록 도와주는 사용자 친화적인 정보를 개발하고 전파시킴
 - (f) 노인들의 신체적인 능력과 시력의 변화를 고려하는 컴퓨터 기술과 인쇄, 오디오 기기 의 설계를 장려함
 - (g) 사용자와 근로자들에게 노인들을 대상으로 한 지속적인 훈련과 교육의 혜택을 분명하게 보여줄 수 있도록 훈련과 생산성 사이의 상관관계를 결정적으로 보여줄 수 있는 많은 조사연구를 장려함
 - (h) 노동조합과 사용자단체들에게 노인 - 특히 여성노인 - 재훈련의 가치에 대한 인식을 고양함

44. 목표 2: 연령증가에 따라 늘어나는 경험의 이익을 인식하여 모든 연령계층 사람들의 잠재능력과 전문지식의 완전한 이용 - 행동들
- (a) 교육을 받은 노인들의 잠재능력과 전문지식을 완전히 활용하는 조치를 고려함
 - (b) 새로운 기술의 사용을 포함하여 세대 간 지식과 경험의 교환을 위한 교육프로그램 속에 기회를 제공함
 - (c) 노인들이 지도자, 조정자 그리고 상담가로 활동하도록 함
 - (d) 명백한 양성 평등적 시각을 가지고 가정, 이웃, 지역사회에서 전통적 비전통적 세대 간 상호지원활동을 장려하고 지원함
 - (e) 노인자원봉사자들이 모든 분야에서 - 특히, 정보기술 분야에서 - 그들의 기술을 제공하도록 장려함
 - (f) 사회적, 문화적, 교육적 지식과 노인들의 잠재능력의 활용을 장려함

과제 5: 세대 간 연대성

42. 가족, 지역사회 그리고 국가의 모든 수준에서 세대간 연대성은 모든 세대를 위한 사회 달성의 토대를 이루고 있다. 연대성은 또한 사회적 결합과 공식적 공공복지 및 비공식적 보호제도의 근거를 위한 중요한 전제조건이다. 변화하는 인구학적, 사회적, 경제적 환경은 경제 성장과 발전을 유지하고 적절하고 효과적인 소득유지와 서비스 제공을 위하여 연금, 사회보장, 보건 및 장기요양 제도의 조정이 필요하다.

43. 가정과 지역사회 수준에서 세대 간 유대는 모든 사람에게 가치가 있을 수 있다. 사람들을 격려시킬 수 있는 현대사회생활의 지리적 이동성과 여타 압력에도 불구하고, 모든 문화의 대부분 사람들은 그들의 전 생애에 걸쳐 가족과 긴밀한 관계를 유지한다. 이러한 관계는 양방향으로 작용을 하여 노인들이 재정적으로나 손자와 여타 친척을 교육하고 보호하는데도 현저한 기여를 제공한다. 정부를 포함한 사회의 모든 분야에서 그러한 유대를 강화하는 노력을 하여야 한다. 그럼에도 불구하고, 젊은 세대와 함께 사는 것이 언제나 노인들이 좋아하거나 최선의 선택은 아니라는 것을 인식하는 것이 중요하다.

44. 목표 1: 세대간 평등과 상호이익을 통한 연대성 강화 - 행동들
- (a) 공공교육을 통하여 고령화가 전체 사회의 문제라는 이해를 증진함
 - (b) 세대 간의 연대성을 촉진하도록 기존 정책들의 검토를 고려하여 사회적 결속을 증진함
 - (c) 노인들이 사회적 자원임에 초점을 맞추어 세대간의 상호적이고 생산적인 교류를 증진하기 위한 선도 사업을 개발함
 - (d) 지역사회에서 특히 모든 연령계층의 모임을 촉진하고 세대 간 격리를 피함으로써 세대간 관계를 유지하고 개선하는 기회

를 최대화함

- (e) 동시에 부모, 자녀 및 조부모를 보호하여야 하는 세대의 특수한 상황에 주의를 기울일 필요성을 고려함
- (f) 사회개발의 핵심적인 하나의 요소로서 세대 간 연대성과 상호지원을 증진하고 강화함
- (g) 상이한 문화와 환경에서 가족 공동거주와 독립 거주를 포함한 노인 거주제도의 장점과 단점에 대한 조사연구를 시작함

과제 6: 빈곤 해소

45. 노인의 빈곤해소를 목적으로 하는 빈곤투쟁은 고령화행동계획의 하나의 기본적인 목적이다. 비록 빈곤해소 목표와 정책들에 대하여 근래에 세계적인 관심의 초점이 되었지만, 많은 나라의 노인들은 아직도 이러한 정책과 사업들에서 배제되는 경향이 있다. 빈곤이 그 지방에 고유한 곳에서 평생 동안 빈곤 속에 사는 사람들은 종종 더 심각한 빈곤 속에 노년을 맞이한다.

46. 여성들의 경우 특히 계속적인 직업경력에 근거한 사회보장제도가 갖고 있는 제도적인 편향성이 빈곤의 여성화에 더 기여를 하고 있다. 모든 불리한 전통과 관행은 물론 경제력 배분에서 여성 불평등과 차이, 남녀간의 무보수 노동의 불평등한 배분, 여성 기업 활동에 대한 기술과 재정지원 부족, 자본에 - 특히 토지, 용자 및 노동시장 접근 - 대한 불평등한 접근과 관리는 여성에 대한 경제적인 능력부여를 제한하여 왔으며, 여성의 빈곤화를 심화시켰다. 많은 사회에서 이혼 또는 별거 중이거나 미혼인 여성과 과부를 포함한 여성 가정들은 특히 빈곤의 위험 하에 있다. 특별한 사회적 보호조치가 여성 - 특히 여성노인들 - 의 빈곤화에 대처하기 위하여 필요하다.

47. 또한 장애인들도 부분적으로 사용자의 차별과 그들의 욕구를 수용할 직업장 부재로 인하여 장애가 없는 노인들보다 더 많은 빈곤의 위험 하에 있다.

48. 목표 1: 노인들의 빈곤 감소 - 행동들
- (a) 2015년까지 극도의 빈곤 속에 생활하고 있는 사람들의 비율을 반으로 감소시킴
 - (b) 빈곤감소 목표에 도달하기 위한 정책과 사업들 속에 노인들을 포함함
 - (c) 고용, 소득창출기회, 용자, 시장과 자산들에 대한 노인들의 평등한 접근을 증진함
 - (d) 빈곤해소 전략과 이행 사업에서 여성노인, 후기고령노인, 장애노인, 독신노인들의 특수한 욕구에 특별히 주의를 기울이도록 함
 - (e) 가난한 여성노인의 욕구를 확인하는 중요한 수단인 하나로 적절하고 모든 적절한 수준에서 가능한 경우 연령과 여성에 관계된 빈곤 지표들을 개발하고, 그 검토가 연령계층과 성별에 따라 이루어지도록 기존 빈곤지표의 사용을 장려함
 - (f) 빈곤해소를 위한 개발노력에 노인들의 기여를 증진하고 노인들이 그로부터 혜택을 받을 수 있도록 노인들 - 특히 여성노인 - 에게 능력을 부여하는 혁신적인 사업을 지원함
 - (g) 노인들을 위한 지속 가능한 사회적 경제적 지원을 달성하기 위하여, 국제적으로 합의된 목표들과 보조를 맞추어 국가적인 빈곤해소 노력을 지원하기 위한 국제적인 협력을 강화함
 - (h) 빈곤해소를 - 특히 노인들의 빈곤 - 위한 개발도상 국가들의 노력을 돕기 위하여 더욱 더 세계화되고 있는 경제에의 참여를 저해하고 있는 장애들에 대응할 수 있도록 개발도상국들의 발전능력을 강화함

과제 7: 소득보장, 사회보장 및 빈곤예방

49. 소득보장과 사회보장 조치들은 기여금을 내는 가 여부와 관계없이 고도로 구조화된 제도뿐만이 아니라 비공식적인 제도도 포함한다. 그것들은 경제적 번영과 사회적 결합을 위한토대의 하나이다.

50. 세계화, 구조조정 프로그램, 재정적 제약과 증가하는 노인인구는 종종 공적 사회보호(보장)제도에 대한 압력을 가하는 것으로 인식되고 있다. 적절한 소득보장을 지속적으로 제공하는 것은 매우 중요하다. 그 적용이 제한적인 사회보장제도를 가지고 있는 개발도상국의 국민들은 비공식적인 가족지원을 과다하게 요구하는 시장 충격과 개인적 불행들에 취약하다. 경제체제전환국들은 경제변화가 모든 계층의 국민들 - 특히 노인과 아동부양 가족들 - 을 가난하게 만들었다. 극도의 인플레이션이 발생한 곳에서는 연금, 장애보험, 건강급여와 저축을 거의 가치 없는 것으로 만들었다.

51. 여성의 빈곤화 - 특히 여성노인들 - 에 대응하기 위하여 적절한 사회보호(보장) 조치들이 요청된다.

52. 목표 1: 모든 근로자에게 가능한 연금, 장애보험과 건강급여를 포함한 기본적인 사회(보장)를 제공하는 프로그램 증진

- 행동들
- (a) 모든 사람이 노년기에 적절한 경제적 보호를 받을 수 있도록 하는 정책을 개발하고 이행함
- (b) 사회보장제도 내에서 성 평등을 확실하게 확보하도록 노력함
- (c) 적절한 경우 사회보장제도가 증가하는 공식적, 비공식적 근로인구에 적용될 수 있도록 함
- (d) 비공식분야에서 일하는 사람들을 위한 혁신적인 사회보장 프로그램을 고려함
- (e) 저 기술 노인근로자들에게 사회보장제도에 대한 접근을부여할 수 있는 고용증진 프로그램을 도입함
- (f) 연금제도와 적절한 경우 장애보험의 건전성, 지속가능성, 지급능력과 투명성을 확보하도록 노력함
- (g) 사적연금과 보충연금 그리고 적절한 경우 장애보험에 대한 규제제도를 설치함
- (h) 모든 분야의 사회보장에 대하여 노인들에게 조인과 상담서비스를 제공함

53. 목표 2: 사회적으로 경제적으로 취약한 계층에 특별한 주의를 기울이며 모든 노인들에게 충분한 최저소득을 제공

- 행동들
- (a) 적절한 경우 무각출 연금제도와 장애급여제도의 설치를 고려함
- (b) 긴급한 사안으로 다른 지원을 받지 못하고 있는 노인들 - 그들의 대부분은 여성이며 특히 혼자 살고 있거나 빈곤에 더 노출되어 있음 - 에게 최저소득을 보장하는 사회보장 제도를 조직함
- (c) 연금제도와 장애보험을 필요한 경우 개혁할 때마다 노인들의 생활수준을 고려함
- (d) 연금, 적절한 경우 장애보험 그리고 저축제도에 대하여 지나친 인플레이션이 미치는 영향을 상쇄 하는 조치를 취함
- (e) 국제기구들은 - 특히 국제금융기구 - 그들의 설립취지에 따라 개발도상국가와 필요한 모든 국가들에게 그들이 기본적인 사회보장을 - 특히 노인들을 위한 - 달성하려는 노력을 도와주도록 요청함

과제 8: 긴급 상황

54. 자연재해, 기타 인도주의적인 비상사태와 같은 긴급 상황에서 노인들이 특히 취약하며, 가족과 친구로부터 격리되고 음식과 피난처를 찾기가 더 어려울 수 있으므로 그들이 취약한 것으로 취급되어야 한다. 또한 그들에게 일차적인 보호자역할을 하도록 요구될 수도 있다. 정부와 인도주의적 구호기관은 노인들이 재활과 재건을 증진하여 비상사태에 대응하는데 긍정적인 기여를 할 수 있음을 인식하여야 한다.

55. 목표 1: 자연재해와 기타 인도주의적인 비상사태 기간과 그 이후 식량, 피난처, 의료 및 기타 서비스에 대한 노인들의 동등한 접근

- 행동들
- (a) 무력분쟁과 외국점령 하에서 장애를 입은 사람들에게 대한 물리적 의료재활서비스 제공을 포함하여 무력분쟁과 외국점령 하에 있는 노인들을 보호하고 지원하는 구체적인 조치를 취함
- (b) 정부들은 국내 강제이주 상황에 있는 노인들을 위하여 유엔 총회결의에 따라 인도주의적 인 지원과 긴급구조를 보호, 지원 및 제공하도록 함
- (c) 긴급 상황에 처한 노인들을 찾고 확인하며, 원조수요평가 보고에 그들의 기여와 취약성을 포함하도록 함
- (d) 구호기관 요원들에게 노인들의 특수한 신체적 건강문제와 노인들의 요청사항에 기본 적인 지원을 적용하는 방법에 대하여 인식을 제고하도록 함
- (e) 적절한 서비스를 이용할 수 있도록 하며, 노인들이 서비스에 실제적인 접근을 하며, 적절한 경우 계획과 전달서비스도 서비스에 포함하는 것을 목표로 함
- (f) 새롭고 낯선 환경에서 나이가 들어가는 상이한 문화적 배경의 노인난민들은 종종 특별한 사회망과 별도의 지원이 필요하다는 것을 인식하고, 그러한 서비스에 실제적인 접근이 가능하도록 하는 것을 목표로 함
- (g) 재난 준비, 구호대원 훈련, 서비스와 물품 제공을 포함한 재난구호계획에 있어서 노인들을 지원하기 위한 명백한 내용을 포함하고 국가적인 지침을 작성함
- (h) 노인들이 가족과 사회적 유대를 재건하는 것을 지원하고, 그들의 외상 후 스트레스에 주의를 기울임

- (i) 재난 발생 이후 노인들에 대한 부정적 방법의 재정적 착취를 예방하기 위한 제도적 장치를 설치함
- (j) 위험에 직면한 여성들에게 특별한 주의를 기울이며, 긴급 상황에서 노인들에 대한 신체적, 심리적, 성적 및 재정적인 학대에 관한 경각심을 높이고 노인들을 그로부터 보호함
- (k) 특히 활동적인 사람들을 더 자립적이 되도록 도우며, 노인들을 위한 더 좋은 지역사회 보호를 장려함으로써, 난민 관련 프로그램의 계획과 이행 모든 측면에서 노인난민을 하나의 목표로 하여 포함하도록 장려함
- (l) 자연재해, 여타 인도주의적 비상사태 및 분쟁 후 상황으로 영향을 받고 있는 나라에 대해 여 재건과 장기적 발전에 도움이 되는 방향으로 인도적 지원 부담을 공유하고 그 지원을 조정하는 국제적인 협력을 증진함

56. 목표 2: 비상사태 이후 지역사회와 사회구조 재건에 노인들의 기여 제고

- 행동들
- (a) 약한 노인들을 확인하고 돕는 것을 포함하여 지역사회 구조와 재활사업의 제공에 노인들 을 포함함
- (b) 가정과 사회의 교육, 의사소통 및 갈등해소에서 노인들을 지도자로 인식함
- (c) 여성노인들의 특별한 욕구를 감안하여 소득창출, 교육 프로그램, 직업 활동을 포함한 재활사업을 통하여 노인들이 경제적 자립을 다시 달성하도록 지원함
- (d) 이주상태와 토지, 여타 생산적이고 개인적인 자산의 몰수 상태에 있는 노인들에게 법률 적인 자문과 정보를 제공함
- (e) 자연재해나 여타 인도주의적인 비상사태에 제공되는 인도주의적 지원 프로그램과 지원물품에 있어서 노인들에 대한 특별한 주의를 기울임
- (f) 긴급 상황 이후에 노인들의 기여를 성공적으로 활용한 사례들로부터 얻은 교훈을 공유하고 적절한 경우 적용함

B. 주요 방향 II: 노년까지의 건강과 안녕 증진

57. 건강은 불가결한 하나의 개인 자산이다. 마찬가지로 전반적으로 높은 국민건강 수준은 사회의 경제성장과 발전에 불가결하다. 특히 개발도상국가 일부 인구집단은 아직도 모든 연령층에서 높은 유병율과 사망률을 경험하고 있는 사실로 인하여 모든 인류가 아직은 건강한 장수의 혜택을 완전히 누리지 못하고 있다.

58. 노인들은 재활의료와 성적인 건강을 포함하여 예방적이고 치료적인 의료에 대한 접근 을 보장받을 자격이 충분히 있다. 질병 예방과 전 생애에 걸친 건강증진 및 질병예방 활동을 포함한 건강 보호 및 서비스에 대한 노인들의 완전한 접근은 이미 장애를 가진 노인들의 삶의 질 향상은 물론, 노인들의 독립유지, 질병의 예방과 지원, 장애치료에 초점을 둘 필요가 있다. 건강 보호와 서비스는 관련 종사자들에게 필요한 훈련을 포함하고 노인 인구의 특별한 욕구 충족을 촉진할 필요가 있다.

59. 세계보건기구는 건강을 단순한 질병이나 허약함이 없는 것이 아니라, 완전한 신체적, 정신적, 사회적 안녕 상태로 정의하고 있다. 건강하고 안녕한 상태로 노년에 이르기 위하여 생애에 걸친 개인적인 노력과 그러한 노력이 성공할 수 있는 환경이 요구된다. 개인의 책임은 건강한 생활습관을 유지하는 것이며, 정부의 책임은 노년까지 건강과 안녕 증진을 가능하게 하는 지원적 인 환경을 만드는 것이다. 인도주의적이고 경제적인 이유로 노인들에게 다른 집단과 동일하게 예방적이고 치료적인 의료와 재활을 제공할 필요가 있다. 동시에, 적절한 경우 관련 대 학과정과 보건의료체계에 노인병리학의 도입을 고려하면서 노인들의 특별한 욕구에 대응하도록 설계된 보건서비스를 이용할 수 있어야 한다. 정부 이외에 지원적 인 환경을 만드는 데 정부와 밀접한 협력을 하면서 개인들이 건강한 생활습관을 유지하도록 지원하는 여타 중요한 행위자로 특히 민간단체와 가족이 있다.

60. 전염성 질환과 기생충질환의 만연에서 만성질환과 퇴행성질환의 만연으로 이동하고 있음을 보여주는 역학적인 변화가 세계 의 모든 지역에서 진행 중에 있다. 그러나 많은 개발도상국가와 경제체제 전환국들은 증가하는 비전염성 질환의 위협과 동시에 에이즈, 결핵과 말라리아와 같은 새로이 나타나고 다시 발생하는 질환과 싸우는 이중의 부담에 직면하고 있다.

61. 증가하고 있는 노인인구에 대한 보호와 치료의 수요는 적절한 정책을 요구하고 있다. 그러한 정책의 부재는 커다란 비용증가를 야기할 수 있다. 건강증진과 질병예방, 보조기술, 필요한 경우 재활치료, 정신보건서비스, 건강한 생활습관 증진과 지원적 인 환경을 포함한 평생건강증진 정책들이 노년에 따라오는 장애의 정도를 감소시키고 예산절약에 영향을 미칠 수 있다.

과제 1: 전 생애에 걸친 건강증진과 안녕

62. 건강증진은 사람들이 자신의 건강을 관리하고 향상시키도록 장려한다. 건강증진을 위한기본적인 전략은 1986년 오타와 건강증진선언에 담겨있다. 건강한 수명 연장, 모든 사람을 위한 삶의 질 증진, 사망률과 유병률 감소, 그리고 평균수명 연장의 목표들은 1994년 국제연구개발회의에서 설정되었다. 이러한 목표들은 세계보건기구가 공중보건 및 적절한 보건의료 접근 향상을 위하여 권고한 행동들의 이행을 통하여 더 효과적으로 달성될 수 있다.

63. 건강증진활동과 생애에 걸친 질병예방을 포함한 보건 의료와 서비스에 대한 노인들의 평등한 접근은 건강한 노후의 초석이다. 생애에 걸친 관점은 건강증진과 질병예방 활동이 이미 장애를 가지고 있는 노인들의 삶의 기능과 질을 향상시키는 것은 물론 치료도 제공 하면서 독립을 유지하고 질병과 장애의 예방과 지연에 초점을 맞출 필요가 있음을 인식하는 것을 포함한다.

64. 건강상태를 유지하고 향상시키는 것은 개인건강에 영향을 미치는 특별한 행동들 그 이상을 요구한다. 건강은 물리적 환경, 지리, 교육, 직업, 소득, 사회적 지위, 사회적 지원, 문화와 성을 포함한 환경적, 경제적, 사회적 결정인자의 영향을 강하게 받는다. 노인들의 경제적 사회적 상황 개선은 또한 그들의 건강을 향상시킨다. 입법과 서비스 전달의 향상에도 불구하고 여성에 대한 생애에 걸친 동등한 기회는 아직 많은 분야에서 실현되지 않았다. 여성들은 생애에 걸쳐 그들의 노후에 사회적, 경제적, 물질적, 심리적 안녕에 대하여 누적적인 영향을 미치는 장애들에 직면하므로 여성들을 위하여 노후 안녕에 대한 전 생애적 접근이 특히 중요하다.

65. 아동들과 노인들은 중간 연령층의 개인들보다 여러 형태의 환경오염에 더 영향을 받기 쉬우며, 가장 낮은 수준의 오염에도 영향을 받을 수 있다. 환경오염에 기인하는 의학적 상황들은 생산성을 감소하고 사람들이 나이가 들어감에 따라 삶의 질에 영향을 미친다. 영양불량과 빈약한 영양섭취는 또한 노인들을 부적절한 위험에 처하게 하고, 그들의 건강과 활력에 역효과를 줄 수 있다. 노인의 질병, 장애와 사망률의 주요 원인들은 특히 영양, 신체적 활동과 흡연 중지에 초점을 맞추는 건강증진과 질병 예방 조치들을 통하여 완화될 수 있다.

66. 목표 1: 질병의 위험과 그 결과로 노년에 잠재적 의존을 증가시키는 누적적인 영향요소 감축

- 행동들
- (a) 노인들 -특히 가난하고 소외되어 있는 노인들- 의 건강증진을 위하여 그 중에서도 빈곤 해소정책에 우선순위를 둠
- (b) 적절한 경우 사람들이 나이가 들어감에 따라 가족과 지역사회가 그들에게 의료와 보호를 제공할 수 있도록 하는 여건을 확보함
- (c) 노인들의 건강을 향상시키고 장애와 사망을 감소시키는 목표-특히 성별 목표-를 설정함
- (d) 노년에 질병과 장애의 유발을 촉진하는 주요 환경적, 사회경제적인 요인들을 찾아내고 주의를 기울임
- (e) 건강에 해로운 다이어트, 신체적 활동부족 그리고 흡연과 알코올 남용과 같은 건강에 해로운 것으로 알려진 주요 위험인자, 보건교육, 예방정책 및 홍보 활동에 초점을 맞춤
- (f) 알코올 남용 예방을 위한 종합적인 행동을 취하고, 모든 세대가 담배 사용을 중단하는 것을 증진하기 위하여 담배 생산품의 사용 및 담배연기에 대한 비자발적 노출을 감소시킴
- (g) 법률적이고 행정적인 조치를 수립하고 이행하며, 아동기부터 전 생애를 통하여 환경 오염원 에 대한 노출을 감소시키기 위한 캠페인과 같은 공중정보 및 건강 증진을 조직함
- (h) 모든 의약품에 대한 안전한 사용을 증진하고, 산업계와 전문가가 참여한 규제와 교육을 통하여 처방의약품의 남용을 최소화함

67. 목표 2: 노인질병 예방정책 개발

- 행동들
- (a) 질병과 장애를 예방하거나 그 발생을 지연시키는 조기 개입조치들을 입안함
- (b) 예방적 조치로서 성인예방접종사업을 증진함
- (c) 성 인지적인 일차예방과 검진사업을 노인들에게 제공함
- (d) 사람들이 건강한 생활습관을 갖고 자기 관리를 하며 노년에 이르도록 상담과 지도를 수행하는 보건, 사회서비스, 의료 전문가들에게 훈련과 인센티브를 제공함
- (e) 사회적 고립과 정신질환으로 야기되는 위험한 결과에 주의를 기울이며, 동료 상호간 봉사 및 이웃방문사업을 포함한 지역 사회활동과 상호부조 단체를 지원하고, 자원봉사 활동에 대한 노인들의 적극적인 참여를 촉진함으로써 노인 건강에 대한 위험을 감소시킴

- (f) 사회적 소외와 싸우고 능력증진을 지원하기 위한 전략으로서 노인들의 시민적 문화적 참여를 증진함
- (g) 가능한 경우 모든 세대에 대한 부상을 예방할 목적으로 국내적 국제적인 안전기준을 엄격하게 이행하고 강화함
- (h) 비자발적인 부상의 원인에 대한 이해를 제고하고, 보행자안전에 대한 조치를 취하며, 추락 예방사업을 이행하며, 가정에서의 화재위험을 포함한 위험을 최소화하고, 안전에 대한 정보를 제공함으로써 비자발적 부상을 예방함
- (i) 노인연령층의 질병 심화를 예방하는 정책을 안내하도록 노인들에게 공통적인 질병들에 관한 모든 수준의 통계적 지표를 개발함
- (j) 신체적 활동과 스포츠를 포함한 활동적이고 건강한 생활습관을 노인들이 갖거나 유지하도록 장려함

68. 목표 3: 식품 및 적절한 영양에 대한 모든 노인들의 접근

- 행동들
- (a) 깨끗한 물과 안전한 식품에 대한 노인들의 평등한 접근을 증진함
- (b) 국내적 국제적 수준 모두에서 안전하고 영양적으로 적절한 식품공급을 보장함으로써 식품안전을 달성함. 이과 관련하여, 식품과 의약품이 정치적 압력을 위한 도구로서 사용되지 않도록 함.
- (c) 생애에 걸쳐 남성과 여성에게 특수한 영양적 요구가 충족되도록 특별한 주의를 기울이며 유아기부터 생애에 걸친 건강하고 적절한 영양을 증진함
- (d) 그 중에서도 국가적인 영양목표 개발을 통하여 되도록이면 지역적인 식량에 근거하여 적절한 에너지를 공급하고, 필수 및 미량 영양소의 결핍증을 예방하는 균형 있는 식사를 권장함
- (e) 노인을 위한 건강증진과 질병예방 사업을 입안하고 수행함에 있어서 영양결핍과 그에 수반하는 질병에 특별한 주의를 기울임
- (f) 물, 칼로리, 단백질, 비타민과 무기물의 적절한 섭취를 포함하여 노인들의 특별한 영양적 욕구에 대하여 노인들, 일반 공중, 비공식 보호자들에게 교육을 시킴
- (g) 식사를 방해하고 영양부족을 야기할 수 있는 질환을 예방하고 치료하는 공급 가능한 치과서비스를 증진함
- (h) 모든 보건과 의료관련 근로자와 전문가들을 위한 훈련 프로그램 과정에 노인의 특별한 영양학적 요구를 포함함
- (i) 병원과 여타 보호환경에 있는 노인들을 위하여 접근 가능한 영양과 식품을 적절하고 충분히 제공하도록 보장함

과제 2: 보건의료 서비스에 대한 보편적이고 평등한 접근

69. 노인들을 위한 보건의료와 재활에 대한 투자는 노인들이 건강하고 활동적일 수 있는 기간을 확장시킨다. 궁극적인 목적은 건강증진과 질병예방으로부터 일차보건의료의 제공, 급성질환치료, 재활, 만성건강문제에 대한 지역사회치료, 장애노인을 포함한 노인을 위한 신체적 정신적 재활, 고통스럽고 치료가 불가능한 질환으로 고통을 받고 있는 노인들을 위한 고식적 진료에 이르기까지 지속적인 보호이다. 노인을 위한 효과적인 보호는 신체적, 정신적, 사회적, 영적인, 환경적인 요인들을 통합할 필요가 있다.

※ 주 : 고식적 진료(Palliative care)는 세계보건기구의 정의에 따르면 환자의 질병에 대하여 치료적인 처치가 반응을 보이지 않는 경우 적극적인 완전 보호를 의미함. 다시 말하면, 질병의 고통과 여타 징후를 관리하며 환자와 가족에게 심리적, 사회적, 영적인 지원을 제공하는 것을 말함.

70. 일차 보건의료는 지역사회와 그 나라에서 자립과 자결의 정신으로 개발의 모든 단계에서유지가 가능한 비용으로, 주민의 완전한 참여를 통하여 사회사의 개인과 가족에게 일반적으로 접근이 가능하며, 실용적 과학적으로 건전하고 사회적으로 수용 가능한 방법과 기술에 근거한 기본적인 보건의료이다. 노인들은 보건의료 서비스에 대한 재정적, 신체적, 심리적, 법률적인 장애를 경험할 수 있다. 또한, 노인들은 그들의 치료가 젊은이들의 치료보다 가치가 적다고 인식될 수 있기 때문에 서비스의 제공에서 연령차별과 연령관련 장애차별에 마주칠 수도 있다.

71. 우리는 많은 개발도상국과 최빈곤국가를 괴롭히고 있는 공중보건문제들 - 특히 에이즈, 결핵, 말라리아, 여타 전염병과 같은 - 의 중대함을 인식하고 있다. 우리는 세계무역기구의 지적재산권 협정(WTO/TRIPS Agreement)이 이러한 문제들을 대응하기 위한 광범위한 국가적 국제적 행동의 한 부분이 되어야 한다는 필요성을 강조한다.

72. 지적재산권 보호는 신약의 개발을 위하여 중요하다. 또한 우리는 그것이 가격에 대하여 미치는 영향에 대하여 우려하고 있다.

우리는 지적재산권 협정이 회원국들이 공중보건조치를 취하는 것을 방해하거나 방해하여서는 안된다는 것을 동의한다. 따라서 우리는 지적재산권 협정에 대한 약속을 확인하면서 특히 모든 사람을 위한 의약품에 대한 접근증진과 공중보건 보호 위한 정부의 권리를 지원하는 방향으로 그 협정이 해석되고 이행될 수 있으며 그렇게 되어야 한다는 것을 주장한다.

73. 정부들은 모든 세대를 위하여 보건의료를 제공하는 것은 물론, 보건의료의 기준을 설정하고 관리하는 일차적인 책임을 가지고 있다. 정부, 민간단체, 지역사회단체 및 민간분야 사이의 협력은 노인들을 위한 서비스와 보호에 가치 있는 기여를 한다. 그러나 가족과 지역사회에서 제공하는 서비스가 효과적인 공중보건체계를 대신할 수 없다는 것을 인식하는 것이 매우 중요하다.

74. 목표 1: 노인들에게 보편적이고 평등한 보건의료 접근을 보장하기 위하여 연령, 성별 또는 언어적 장애를 포함한 여타 이유로 인한 사회적 경제적 불평등 철폐

- 행동들
- (a) 보건과 재활 자원의 평등한 분배를 보장하는 조치를 취하고 특히, 가난한 노인들을 위하여 이러한 자원에 대한 접근을 향상시키며, 기본적인 의약품 치료와 여타 치료적 조치를 포함하여 농촌이나 오지지역과 같은 서비스 취약지역에 대하여 이러한 자원의 분배를 증진함
- (b) 그 중에서도 사용자 요금의 인하나 폐지, 보험제도 및 여타 재정지원 조치로 농촌이나 오지지역에 사는 노인들뿐만이 아니라 가난한 노인들을 위한 평등한 의료접근을 증진함
- (c) 기본적인 의약품치료와 여타 치료적 조치에 대한 가능한 접근을 증진함
- (d) 보건과 재활 서비스의 효과적인 사용과 선택에 대하여 노인들을 교육하고 능력을 부여함
- (e) 연령과 기타 형태의 차별에 관계없이 노인들이 일차 보건의료에 접근할 수 있도록 보장하는 국제적인 의무를 이행함
- (f) 노인들의 일차보건의료에 대한 접근을 향상하고, 보건의료에서 연령차별과 기타 형태의 차별을 철폐하기 위한 조치를 취함
- (g) 농촌지역에서의 지리적인 자원적인 한계를 감소시키기 위하여 가능한 경우 원격진료와 원격 교육과 같은 기술을 이용함

75. 목표 2: 노인욕구에 대응하는 일차보건의료 서비스의 개발과 강화 및 그 과정에서의 노인참여증진

- 행동들
- (a) 일차보건의료에 대한 보편적이고 평등한 접근을 제공하는 조치를 취하고, 노인들을 위한 지역사회 보건사업을 수립함
- (b) 노인들에게 보건지원서비스를 제공함에 있어서 지역사회를 지원함
- (c) 적절하고 도움이 되는 경우 일차보건의료사업에 전통의학학을 포함시킴
- (d) 기본적인 노년학과 노인병학에 대하여 일차보건의료 사업자와 사회사업가들에게 교육을 시킴
- (e) 특히 개발도상국에서 노인들을 괴롭히고 있는 질병들에 대하여 적절한 가격으로 제공될 수 있는 치료제-특히 의약품- 개발을 목적으로 하는 연구에 민간기업들이 투자하도록 동원하는 모든 수준의 조치와 인센티브를 장려하고, 세계보건기구가 보건연구 분야에서 공공분야와 민간분야 사이의 협력을 증진하는 것을 고려하도록 요청을 함.

76. 목표 3: 노인욕구를 만족시키는 지속적인 보건의료 개발

- 행동들
- (a) 적절한 수준에서 노인들에 대한 적절한 보건의료와 재활 기준을 설정하는 규제제도를 개발함
- (b) 지역 보건사업의 계획, 집행 및 평가에 대한 체계적인 수요 평가기준을 결정하는 지역사회 개발전략을 이행하며, 동 기준은 노인들의 기여를 포함하여야 함.
- (c) 일차보건의료, 장기요양치료, 사회서비스 및 기타 지역사회 서비스의 조정을 향상시킴
- (d) 고식적 진료의 제공을 지원하고 종합적인 보건의료에 그를 통합함. 이 목적을 위하여 훈련과 고식적 진료의 기준을 개발하고, 고식적 진료 서비스의 모든 제공자들에게 여러 전문분야에 걸친 접근을 장려함.
- (e) 노인들의 다양하고 변화하는 보건수요에 자원을 탄력적으로 배치할 수 있도록 예방과 건강증진, 일차의료, 급성치료, 재활, 장기 및 고식적 진료를 포함한 지속적인 보호하에 모든 범위의 서비스 입안 및 조정을 증진함
- (f) 노년학적인 특수 서비스를 개발하고, 일차보건의료 및 사회보호서비스와 동 서비스와의 조정을 향상함

77. 목표 4: 노인의 개발참여 및 일차보건서비스와 장기요양치료 서비스 강화

- 행동들
- (a) 사회적 보호와 보건의료 및 재활사업의 입안, 수행 및 평가에 노인을 포함시킴
- (b) 보건의료와 사회적 보호 제공자들에게 노인보호와 관련된 결정을 내림에 있어서 노인들을 완전히 참여시키도록 장려함
- (c) 노인들의 자기 보호를 증진하고, 건강과 사회 서비스에서 노인들의 힘과 능력을 최대화시킴

(d) 건강정책의 형성에서 노인들의 욕구와 인식을 통합함

과제 3: 노인과 에이즈

78. 노인의 에이즈 감염이 그들에게 발생하는 기타 면역결핍 증후군으로 잘못 인식될 수 있기 때문에 노인들의 에이즈 진단은 어렵다. 노인들은 단지 일반적으로 공중캠페인의 대상으로 취급되지 않고 있고, 따라서 자신들을 어떻게 보호하는가 하는 교육을 받을 수 없기 때문에 에이즈 감염의 위험이 높을 수 있다.

79. 목표 1: 감염노인과 감염되거나 생존한 가족을 돌보는 노인 모두를 위한 에이즈 영향평가 향상

- 행동들
- (a) 노인들의 에이즈 감염정도 평가를 위한 에이즈 자료를 수집하고 그 수집을 확대함
- (b) 노인 보호자들의 건강상태와 욕구에 대한 양적인 질적인 자료 모두를 수집하는 것을 포함 하여 에이즈 환자의 노인보호자에 대하여 특별한 주의를 기울임

80. 목표 2: 에이즈 감염노인과 그들의 보호자에게 적절한 정보, 보호기술 관련 훈련, 치료, 의학적 보호 및 사회적 지원 제공

- 행동들
- (a) 적절한 경우 공중보건과 예방 전략을 지역의 전염병을 반영하도록 개정함. 일반 국민을 위한 에이즈 예방과 위험에 관한 정보는 노인들의 욕구를 반영하여야 함.
- (b) 노인보호자의 건강과 안녕에 대한 가능한 부정적인영향을 최소화하면서 노인보호자가 효과적인 보호를 제공하는 것을 도울 수 있도록 훈련을 제공함
- (c) 에이즈 치료와 지원전략이 에이즈에 감염된 노인들의 욕구를 감안하도록 함

81. 목표 3: 에이즈를 포함한 만성질환을 가지고 있는 아동의 보호자와 부모대리인으로서 역할을 개발하도록 노인들의 기여를 증진하고 인식함

- 행동들
- (a) 유엔에이즈선언문에서 합의된 바와 같이 노인들-특히 보호제공자로서의 노인의 역할-에 대한 에이즈의 경제적 영향을 검토함
- ※ 유엔에이즈선언문(Declaration of Commitment on HIV/AIDS: Global Crisis, Global Action)은 2001.6.23-29간 미국 뉴욕 유엔본부에서 개최된 유엔 에이즈특별총회에서 채택되었음. 에이즈 감염감소, 예방, 치료 등을 위한 지도력, 감염자인권, 감염 위험의 최소화, 에이즈 고아, 사회경제적 영향의 최소화, 연구와 개발, 분쟁지역의 에이즈, 재원 등의 내용을 담고 있음.

- (b) 유엔새천년선언문에 따라 노인들이 자신들과 손자들의 욕구를 만족시키는 것을 지원할 수 있도록 노인보호자들에게 현물 지원, 보건의료 및 용자를 제공하는 정책을 도입함
- (c) 에이즈문제와 관련하여 아동, 청년 및 노인과 함께 일하는 정부 기관과 민간단체 사이의 협력을 촉진함
- (d) 모든 국가-특히 에이즈로 심각한 영향을 받고 있는 나라들-의 사회경제적 발전에 있어서 노인들의 공헌을 더 잘 이해하고 강조할 수 있도록 하는 조사·연구의 협력을 장려하고, 그 결과를 가능한 널리 전파하도록 함

과제 4: 보호 제공자와 보건전문가의 훈련

82. 노인과 함께 일하는 모든 보건전문가들을 위하여 노인병학과 노년학 분야 교육기회를 확대하고, 사회서비스분야의 전문가들에게도 보건과 노인에 관한 교육 프로그램을 확대하는 것이 전 세계적으로 긴급히 필요하다. 또한, 비공식 보호제공자들도 노인보호에 관한 정보와 기본적인 훈련에 접근시킬 필요가 있다.

83. 목표 1: 노인 욕구와 관련된 보건전문가와 준전문가들을 위한 향상된 정보와 훈련 제공

- 행동들
- (a) 노년학과 노인병학을 포함하여 노인들에게 서비스 및 보호를 제공하는 보건의료 전문가 들, 사회적 보호 전문가들, 그리고 비공식 보호제공자들을 위한 교육과 훈련 프로그램을 시 작하고 증진하며, 모든 국가 - 특히 개발도상국 - 들의 이러한 노

력을 지원함.

- (b) 고령화의 사회적 심리적 측면뿐만 아니라 노인들의 건강, 안녕 및 보호에 대한 종합적 인 접근을 목적으로 보건 및 사회적 보호 전문가들에게 지속적인 교육 프로그램을 제공 함
- (c) 학생들의 노인병학과 노년학 등록 확대를 위한 특별한 노력을 포함하여 노년학과 노인병 학에 관한 전문교육을 확충함

과제 5: 노인들의 정신건강 육구

84. 세계적으로 정신건강문제는 장애와 삶의 질 악화의 중요한 한 원인이다. 정신건강 문제는 분명히 불가피한 노화과정의 한 결과의 아니며, 정신질환을 가진 노인 수의 현저한 증가는 인구의 고령화에 기인하는 것으로 볼 수 있다. 다양한 상실과 삶의 변화는 종종 정신적인질환을 수반할 수 있으며, 그 질환들은 적절한 진단이 이루어지지 않는다면 부적절한 치료 받게 되거나 아예 치료를 못 받게 될 수 있으며 혹은 임상적으로 불필요한 시설수용에 이르게 할 수도 있다.

85. 그러한 질병들을 대응하는 전략은 의약품 복용, 심리 사회적 지원, 인식훈련 프로그램과보호 가족, 종사자 및 특수한 입원보호구조에 관한 훈련을 포함한다.

86. 목표 1: 노인 정신건강 문제에 대한 예방에서부터 초기개입, 치료서비스와 관리 제공에 이르는 종합적인 정신건강 보호서비스 개발

- 행동들

- (a) 전문가들과 비공식 보호제공자들을 위한 진단절차, 적절한 투약, 심리치료 및 교육을 포함 하여 노년기 정신질환의 예방, 적시 발견 및 치료 향상을 위한 국가적 지역적인 전략을 개발하고 이행함
- (b) 질병의 초기단계에서 적절한 경우 알츠하이머와 그와 관련된 질환들의 질 평가 및 진단 수준을 향상시키는 효과적인 전략을 개발함. 이러한 질환에 대한 연구는 환자, 보건전문 가 및 보호자의 욕구에 맞추는 여러 전문분야에 걸친 근거를 가지고 수행되어야 함.
- (c) 알츠하이머와 여타 치매 관련 정신질환을 가지고 있는 사람들이 가능한 기간 동안 집에서 살며 그들의 의료 욕구에 대응할 수 있도록 돕는 프로그램을 제공함
- (d) 자조를 지원하는 프로그램을 개발하고 환자, 가족 및 기타 보호자들을 위한 휴식 보호를 제공함
- (e) 병원에서 퇴원한 환자의 재통합을 돕는 심리 사회적 치료 프로그램을 개발함
- (f) 불필요한 시설수용을 방지하기 위하여 종합적이고 지속적인 지역사회 서비스를 개발함
- (g) 정신적 장애로 고통을 받고 있는 노인들의 욕구에 대응하여 안전과 치료를 제공하고 개인의 존엄을 증진하는 서비스를 도입하고 시설을 설치함
- (h) 정신질환의 증상, 치료, 결과 및 진단에 관한 공중 정보를 증진함
- (i) 장기요양치료 시설에 살고 있는 노인들에게 정신건강 서비스를 제공함
- (j) 보건의로 전문가들에게 모든 정신질환과 우울증의 발견 및 평가에 대한 지속적인 훈련을 제공함

과제 6: 노인과 장애

87. 손상과 장애의 발생은 나이가 들면서 증가한다. 여성노인들은 그 중에서도 평균수명과 질병감염에서의 남녀차이와 생애에 걸친 성 차별로 인하여 노년기 장애에 특히 취약하다.

88. 손상과 장애의 영향은 종종 장애인에 대한 부정적인 고정관념으로 인하여 악화된다. 그 고정관념은 그들의 능력에 대한 기대를 낮추게 하거나, 장애인들이 그들의 잠재능력을 완전히 발휘하지 못하게 하여 사회정책에 대한 기대를 감소시키는 결과를 초래할 수 있다.

89. 모든 노인들을 위하여 개입과 지원적 인 환경을 조성하는 것은 사회의 모든 분야에서 장애인들이 완전히 참여하도록 하고 독립을 증진하는데 불가결하다. 인지적 장애를 가진 사람들의 노화는 계획과 의사결정과정에서 고려하여야 할 하나의 요소이다.

90. 목표 1: 장애인들의 전 생애에 걸친 최대한 기능적 능력 유지 및 완전한 참여 증진

- 행동들

- (a) 장애인노인 문제를 국가정책 의제에 포함하고 장애 관련 사업조정기관들이 장애인노인문제 에 관하여 주의를 기울이도록 함
- (b) 보건, 환경적, 사회적 요인들을 고려하면서 장애의 예방 및 치료를 위하여 적절한 경우 남녀평등과 연령을 감안한 국가적 지역적 정책, 입법, 계획과 사업들을 개발함
- (c) 장애인노인을 위한 신체적 정신적 재활서비스를 제공함
- (d) 장애의 발생 원인에 대한 교육과 생애에 걸쳐 장애를 어떻게 예방하고 관리하는지에 대한 정보를 제공하는 지역사회 사업을 개발함
- (e) 장애의 발생과 악화를 예방하기 위하여 연령 친화적인 기준과 환경을 만들
- (f) 장애인노인의 생활상의 어려움을 줄이기 위한 주택 선택사항의 개발을 장려하고, 독립을 권장하며, 일반 공중이 사용하는 상업 지역과 서비스뿐만 아니라 공공장소, 교통 및 여타 서비스를 장애인노인들의 접근이 가능하도록 함
- (g) 서비스와 지원에 대한 장애인노인의 욕구를 충족시키고 완전한 사회통합을 이루기 위하여 장애인노인을 위한 재활, 적절한 보호 및 보조기술의 제공을 장려함
- (h) 가입한 국제협약을 포함하여 적용 가능한 국제법에 따라 차별이 없이 가장 취약한 인구 집단을 포함한 모두에게 의약품과 의료기술에의 접근성을 증진하며, 혜택을 받지 못하는 집단을 포함하여 모두에게 그에 대한 공급가능성을 촉진함
- (i) 장애인노인과 그 보호자들의 자조 단체 설립을 장려하고 촉진함
- (j) 생산성을 유지하고 있고 유급 근로나 자원봉사활동이 가능한 장애인노인들을 사용자가 받아들이도록 장려함

C. 주요 방향 III: 능력을 부여하고 지원하는 환경 확보

91. 사회개발을 위하여 능력을 부여하는 환경을 증진하는 것은 유엔사회개발정상회의에서 합의된 핵심적인 목표들 중의 하나였다. 그것은 제24차 유엔사회개발특별총회에서 새롭게 되고 강화되었다. 그 공약은 새천년선언문에 설정된 국가적 국제적 수준에서의 참여적이고 투명하며 책임 있는 정치체제와 선정을 핵심적이며 구조적인 조건으로 포함하고 있다. 모든 인권의 보편성·불가분성·상호 의존성·상호연관성에 대한 인식, 공적 개발원조와 부채 감경을 통한 개발도상국에 대한 외부원조 증가, 환경적 경제적 사회적 정책들 사이의 상호작용의 중요성 인식, 선진국 시장에 대한 개발도상국과 경제체제전환국의 접근 향상, 국제적인금융 동요의 부정적인 영향 축소. 이와 같은 측면과 능력을 부여하는 환경의 여타 측면, 경제성장 및 사회개발을 실현하는 것은 이 행동계획에서 합의된 목표와 정책의 달성을 가능하게 할 것이다.

※ 제24차 유엔사회개발특별총회: 2000. 6. 26. ~7. 1.간 스위스 제네바에서 개최되어 1995. 3. 사회개발정상회의에서 채택한 코펜하겐 선언 및 행동계획을 재확인하고 이행상황을 평가하는 한편 그 후속조치를 논의함.

92. 사회개발을 위한 국내적 국제적 자원의 동원은 2002 고령화 국제행동 계획의 이행에 있어서 매우 중요한 요소이다. 1982년 이후로 기존 자원의 효과적이고 효율적인 활용을 높이기 위한개혁이 점차적으로 주의를 받아왔다. 그러나 부적절한 국가 세금의 부과와 징수는 인구변화나 여타 요인과 같은 사회서비스와 사회보호제도에 관한 새로운 도전과 결합하여 많은 나라에서 사회서비스와 사회보호 제도의 재정을 위협하게 하고 있다.

또한, 많은 부채를 가지고 있는 개발도상국이 직면하고 있는 증가하는 부채부담은 지속 가능한 수준을 넘어섰고, 인간 중심의 지속 가능한 개발과 빈곤퇴치를 달성하는데 중요한 하나의 장애물이 되고 있다는 인식이 확산되고 있다. 많은 경제체제 전환국과 개발도상국들의 경우 과도한 부채는 사회개발을 증진하고 기본적인 서비스를 제공하는 그들의 능력을 심각하게 제약하고 있다.

93. 우리는 근심을 가지고 새천년선언문에 담겨있는 것을 포함하여 국제적으로 합의된 개발목표들을 달성하기 위하여 필요한 자원이 현재 심각하게 부족하다는 추정에 주목한다. 새천년선언문에 담겨있는 것을 포함하여 국제적으로 합의된 개발목표들을 달성하기 위하여 선진국과 개발도상국 사이에 새로운 협력을 요구하고 있다. 우리는 모든 수준에서 건전한 정책 과 선정을 펼치고, 법에 의거할 것을 약속한다.

또한, 우리는 국내자원을 동원하고, 국제적인 자금을 끌어오며, 개발의 견인차로서 국제교역을 증진하며, 개발을 위한 국제적인 재정적 기술적 협력, 지속 가능한 부채조달 및 외부적인 부채구제를 증가시키며, 국제적인 통화·재정·무역 제도를 준수하고 일관성을 제고할 것을 약속한다.

94. 또한, 모든 여성과 남성, 아동, 청년과 노인을 위한 포괄적이고 결집력 있는 사회를 만들기 위한 정책과 사업을 강화하는 약속

도중요하다. 모든 노인들은 어떠한 상황하에 있든지 그 들의 능력을 높여주는 환경 속에서 살아갈 권리가 있다. 일부 노인들은 높은 정도의 신체적 지원과 보호가 필요한 반면에, 대부분 노인들은 자원봉사활동을 통하여 계속적으로 활동적이며 생산적이고 싶어 하며 그렇게 할 능력이 있다. 노인들에게 능력을 부여하며 그들이 사회에 계속적으로 기여할 수 있도록 지원하는 정책들이 필요하다. 그것은 깨끗한 물과 적절한 식품과 같은 기본적인 서비스에 대한 접근을 포함한다. 또한, 그것은 동시에 생애에 걸친 개발과 독립을 강화하며, 호혜와 상호의존의 원칙에 근거한 사회적 제도들을 지원하는 정책들을 요구하고 있다. 정부들은 위와 같은 능력을부여하는 환경- 시민사회와 노인들 자신이 참여하는-을 조장하는 정책을 만들고 이행하는데 중심적인 역할을 하여야 한다.

과제 1: 주택과 주거환경

95. 주택과 주거 환경은 주택유지의 재정적 부담, 주택의 중요한 정서적 심리적 안정성과 같은 접근가능성과 안전과 같은 요소 때문에 노인들에게 특별히 중요하다. 좋은 주택은 건강과 안녕을 증진시킬 수 있는 것으로 인식되고 있다. 또한, 가능한 경우 노인들이 어느 곳에서 살 것인지에 대한 적절한 선택권을 제공하는 것이 정책과 사업에 포함되어야 할 중요요소이다.

96. 개발도상국과 일부 경제체제 전환국의 경우 급속한 인구의 고령화는 계속적인 도시화 주택과 서비스가 부족한 비 도시 지역에서 늘어나고 있는 사람들의 수가 증가와 동시에 발생하고 있다. 동시에 많은 사람들이 농촌지역에서 확대가족의 전통적인 환경보다는 고립 속에서 늘어나고 있다. 혼자 남겨져 그들은 종종 적절한 교통과 지원 제도가 없이 지내고 있다.

97. 선진국의 경우 노인들을 위한 환경조성과 적절한 교통수단의 제공이 또한 증가하는 관심사항 중의 하나이다. 주택개발은 전형적으로 자신들의 수송수단을 가지고 있는 젊은 가족들을 위하여 설계되고 있다. 교통은 농촌지역에서 문제이다. 왜냐하면, 노인들은 나이가 들어 가면서 점점 더 대중교통에 의존하게 되는데 종종 농촌지역에서는 대중교통이 부적절하기 때문이다. 그와 더불어, 일부 노인들은 자녀들이 이사를 가거나 배우자를 사별한 이후에도 계속 유지하기 어려 운 주택에 계속 살게 된다.

98. 목표 1: 노인들을 위하여 개인적인 선호를 반영하며 가능한 주택선택을 제공하는 지역사회에서의 노화 증진

- 행동들
- (a) 연령-통합적인 지역사회의 개발을 증진함
- (b) 노인을 가족과 지역사회에 지속적으로 통합하는 것을 지원하는 여러 분야의 노력을 조 정함
- (c) 다세대 지역사회를 지원하도록 설계된 교통, 보건, 위생 및 안전과 같은 지역사회 의 하 부구조에 대한 투자를 장려함
- (d) 상품과 서비스에 대한 노인들의 접근을 용이하게 하는 정책을 도입하고 사업을 지원함
- (e) 노인들을 위하여 공공주택의 형평성 있는 할당을 촉진함
- (f) 주거환경, 장기요양치료 및 사회적 교류기회의 통합을 확보하기 위하여 공급 가능한 주택 과 사회적 지원서비스를 연계함
- (g) 연령 친화적이고 접근 가능한 주택설계를 장려하고, 공공 건축물과 공간에 대한 용이한 접근을 보장함
- (h) 노인, 가족 및 보호자들에게 공급 가능한 주택선택에 대하여 적절한 시기에 효과적인 정 보와 조언을 제공함
- (i) 노인들에게 제공되는 주택은 그들의 보호와 문화적 욕구를 고려하도록 함
- (j) 노인들이 계속적으로 더 많이 주택선택을 할 수 있도록 촉진함

99. 목표 2: 특히 장애인과 같은 노인들의 욕구를 고려하여 독립적인 주거를 향상시킬 수 있도록 주택과 환경 설계를 증진

- 행동들
- (a) 새로운 도시공간은 기능성과 접근성에 있어 장애가 없도록 보장함
- (b) 기술과 독립적인 주거를 지원하도록 설계된 재활서비스의 채택을 증진함
- (c) 주택과 공공 공간의 설계를 통하여 공동거주와 다세대간 동거를 위한 수요에 부응함
- (d) 노인들이 이동성과 접근성에 장애가 없는 주택을 만드는 것을 지원함

100. 목표 3: 노인들을 위한 접근 가능하고 공급 가능한 교통수단의 제공증진

- 행동들
- (a) 농촌과 도시지역에서 효과적인 대중교통 서비스 제공을 증진함
- (b) 도시지역에서 거주지 인근 사업과 서비스와 같은 공적 사적 대체교통 수단의 증가를 촉 진함
- (c) 노인 운전사의 훈련과 평가, 안전한 도로의 설계 및 노인과 장애인의 욕구를 충족시키는 새로운 형태의 요리서비스 차량 개

발을 장려함

과제 2: 보호 및 보호제공자 지원

101. 노인보호 혹은 노인들을 위하여 필요한 사람들에 대한 보호는 주로 가족, 지역사회에 의하여 - 특히 개발도상국에서는 - 제 공되고 있다. 가족과 지역사회는 또한 에이즈에 감염된 사람들의 예방, 보호, 지원 및 치료에서 핵심적인 역할을 하고 있다. 보 호자가 노인인 경우에 그들을 지원하는 조치가 이루어져야 하며, 노인들이 보호대상자인 경우에는 예방, 치료 및 지원 서비스 의 효과적인 전달을 위하여 필수적인 사항으로 인적 자원과 사회적 하부구조를 설치하고 강화할 필요가 있다. 이러한 보호제 공 제도는 이러한 보호를 필요로 하는 인구 증가함에 따라 공공정책으로 강화 되어야 한다.

102. 공식적인 보호정책이 잘 개발된 나라에서조차 세대상호간 유대와 상호 의존은 대부분보호가 아직도 비공식적인 것을 지켜 주고 있다. 비공식적인 보호는 보충적인 성격을 가지고 있으며 전문적인 보호를 대체하지 아니한다. 자신의 지역사회에서의 늙 는 것은 모든 나라에서 하나의 이상이다. 그러나 많은 나라에서보호자에게 보상이 없는 가족보호는 새로운 경제적 사회적 긴 장을 초래하고 있다. 특히 대부분의 비공식 보호를 계속하여 제공하고 있 여성에 대한 비용은 이제는 인식되고 있다. 여성보호 자들은 노동시장에서의 부재, 사라진 승진 및 저소득 때문에 낮은 연금기여의 재정적인 불이익을 받고 있다. 그들은 또한 일과 가사사무를 균형 시키려는 신체적 정서적 스트레스를 받고 있다. 그 상황은 특히 여성에게 동시에 아동과 노인 보호책임을 요 구하고 있다.

103. 세계의 많은 지역 - 특히 아프리카 - 에서 에이즈 전염병은 이미 어려운 여건 속에서 살고 있는 여성노인들에게 에이즈에 걸린 자녀와 손자들 그리고 에이즈로 고아가 된 손자들을 보호하는 추가된 부담을 지도록 강요하고 있다. 성인 자녀가 자신들 의 늙은 부모를 돌보는 것이 더 정상적인 때에조차 많은 노인들은 예상치 않게 병약한 자녀를 돌보는 책임이나 손자들을 돌보 는 유일한 부모 역할의 과제를 맡고 있다.

104. 지난 20년간 지역사회에서의 보호와 노인이 자신의 지역사회에서 살아가도록 하는 것은 많은 정부의 정책목표가 되어왔다. 때때로 내재하는 논리는 가족이 대부분의 보호를 제공한다는 가정하에 지역사회 보호가 수용보호 보다 비용이 덜 든다는 예상 때문에 재정적인 것이었다. 적절한 지원이 없으면 가족 보호자들은 과중한 부담에 시달릴 수 있다. 이와 더불어, 공식적인 지역 사회 보호제도는 그것들이 존재하는 곳에서조차 종종 빈약한 자원동원과 조정 때문 에 충분한 역량을 갖고 있지 못하다. 이러 한 결과로 수용보호는 병약한 노인이나 보호자들이 더 선호하는 선택이 될지도 모른다. 이러한 일련의 문제점에 비추어, 가족 에서부터 시설에 이르기까지 지속적이고 제공 가능한 보호의 선택이 바람직하다. 궁극적으로 노인들이 자신들의 욕구평가와 서비스 전달관리에 참여하는 것이 가장 효과적인 선택을 하는데 매우 중요 하다.

105. 목표 1: 노인을 위한 지속적이고 다양한 보호와 서비스 제공 및 보호제공자에 대한 지원 제공

- 행동들
- (a) 지역사회에 기초한 보호와 가족보호를 위한 지원을 제공하는 조치를 취함
- (b) 병원입원과 요양원 입소의 가능한 대체수단으로서 노인들이 독립적인 생활을 계속할 수 있도록 혼자 사는 노인들에게 질 높은 보호와 지역사회에 기초한 요양보호에 대한 접근을 향상시킴
- (c) 훈련, 정보, 심리적 경제적 사회적 법률적 제도를 통하여 보호제공자들을 지원함
- (d) 비공식적인 지원을 받을 수 없거나, 그것이 상실되었거나, 바람직하지 않은 경우에 노인들에게 지원제공을 보장하는 조치 를 취함
- (e) 서로 다른 문화와 환경 속에 있는 보호제도에 대한비교연구를 촉진함
- (f) 인식장애를 지닌 사람을 위한 고령의 보호자가 가지고 있는 특별한 욕구에 대응하는 전략을 준비하고 이행함
- (g) 공식적인 보호 환경에서 질 높은 보호가 제공되도록 기준과 제도를 세우고 적용함
- (h) 가정 내에서 노인을 돌보는 가족의 능력을 제고할 목적으로 공식적인 비공식적인 사회 적 지원체계를 - 특히 증가하고 있 는 병약한 노인들을 위한 장기적 지원과 서비스 제공을 포함한 - 개발함
- (i) 적절한 조치를 통하여 여성노인과 남성노인들의 자립을 고양하며, 질 높은 삶의 조건을 만들어내고, 그들이 가능하거나 희 망하는 한 지역사회에서 독립하여 일하고 살아갈 수 있도록 함
- (j) 일과 가정생활 사이의 더 낫은 조화를 위한 조치로서 여성과 남성간 보호책임을 평등하게 배분하는 것을 고려하면서 지역 사회에 기초한 보호 및 가족보호에 대한 지원 제공을 증진함

106. 목표 2: 노인의 - 특히 여성노인 - 보호자 역할 지원

- 행동들
- (a) 보호를 제공하는 노인과 그 보호하에 있는 가족 양자를 위한 휴식 서비스, 조언 및 정보를 포함한 사회적 지원제공을 장려함
- (b) 보호를 제공하고 있는 노인을 - 특히 여성노인 - 어떻게 지원할 것인지 확인하고, 그들의 특별한 사회적 경제적 심리적 요구에 주의를 기울임
- (c) 손자를 기르는 조부모의 긍정적인 역할을 다시 강화함
- (d) 서비스 제공 계획에서 늘어나고 있는 노인인 보호제공자들을 고려함

과제 3: 유기, 학대 및 폭력

107. 노인에 대한 유기, 학대 및 폭력은 다양한 신체적, 심리적, 정서적, 재정적인 형태를 가지고 있으며, 모든 사회적, 경제적, 민족적, 지리적 영역에서 발생한다. 노화의 진전은 치료능력의 감퇴를 수반하여 노인 학대피해자는 충격으로부터 결코 완전히 신체적으로 혹은 정서적으로 회복하지 못 할지도 모른다. 충격의 영향은 부끄러움과 두려움으로 도움을 청하기를 꺼려하게 만들어 더 악화될지도 모른다. 지역사회는 노인에 대한 학대, 소비자 사기 및 범죄를 예방하기 위하여 함께 노력하여야 한다. 전문가들은 가정과 지역사회 및 수용시설에서 공식적 비공식적 보호자들에 의한 잠재적인 유기, 학대 혹은 폭력의 위험성이 있음을 인식할 필요가 있다.

108. 여성노인들은 차별적인 사회적 태도와 여성인권의 미 실현으로 인하여 더 큰 신체적 심리적 학대위험에 직면하고 있다. 일부 해로운 전통과 관례는 여성노인들을 대한 학대와 폭력 - 종종 빈곤과 법률적 보호의 부족으로 인하여 악화된 - 을 초래하고 있다.

109. 여성의 빈곤은 경제적 기회와 자원의 부재, 신용대부·토지소유·상속을 포함한 경제적 자원접근 부족, 교육 및 지원서비스 접근 부족, 그리고 의사결정 과정에서 그들의 최소한의 참여와 직접적으로 관련되어 있다. 빈곤은 또한 여성들을 성적인 착취에 노출되어 있는 상황에 빠지게 할 수 있다.

110. 목표 1: 노인에 대한 모든 형태의 유기, 학대 및 폭력 근절

- 행동들
- (a) 노인 학대와 그의 다양한 성격 및 원인에 대하여 언론이나 여타 인식고양 캠페인을 이용하여 전문가들을 민감하게 하고 일반 대중을 교육시킴
- (b) 여성의 건강 및 안녕에 해로운 과부양을 철폐함
- (c) 노인학대를 근절하는 법률을 만들고 법률적 노력을 강화함
- (d) 노인과 관련된 해로운 전통적 관습을 철폐함
- (e) 지역사회 사업을 개발함으로써 노인 학대를 대응함에 있어서 민간단체를 포함한 시민사 회와 정부사이에 협력을 장려함
- (f) 유기, 학대 및 폭력 - 특히 긴급 상황 하에서 - 에 대한공중의 경각심을 높이고 그로부터 노인들을 보호함으로써 모든 형태의 유기, 학대 및 폭력으로 인한 여성노인에 대한 위험을 최소화함
- (g) 여성노인과 남성노인에 대한 모든 형태의 폭력의 원인, 성격, 정도, 심각성 및 결과에 관 하여 더 많은 조사연구를 장려하고 조사 및 연구의 결과를 널리 전파함

111. 목표 2: 노인학대 대응을 위한 지원서비스 신설

- 행동들
- (a) 학대의 희생자를 위한 서비스와 학대자의 재활제도를 도입함
- (b) 의심이 있는 노인 학대를 보고하도록 일반 대중뿐만 아니라 보건과 사회서비스 전문가 들을 장려함
- (c) 보건과 사회서비스 전문가들이 학대로 고통을 받고 있는 노인들에게 제공될 수 있는 보호 와 지원을 알려주도록 장려함
- (d) 보호전문직 훈련에 있어서 노인학대의 처리법을 포함함
- (e) 노인들에게 소비자 사기에 대하여 교육시키는 안내프로그램을 입안함

과제 4: 노화의 이미지

112. 노화에 대한 긍정적인 시각은 2002 고령화국제행동계획의 불가결한 측면의 하나이다. 평생 동안의 경험으로 얻게 되는 권위, 지혜, 위엄과 자제에 대한 인정은 역사를 통하여 노인들에게 부여되는 정상적인 존경의 한 측면이다. 이러한 가치들은 어떤 사회 에서는 종종 무시되고 있으며, 노인들은 건강과 지원 서비스에 대한 증가하는 욕구로 인하여 경제적으로 하나의 소모품으로 어울리지 않게 묘사되고 있다. 비록 건강한 노화가 노인들에게 자연스럽게 점차 중요한 과제로 되었지만, 보건료, 연금 및 기타 서비스의 규모와 비용에 대한 공공의 초점은 때때로 노화에 대한 부정적인 이미지를 조장하여 왔다. 노인들을 매우 중대한 공헌을 하는 매력적이고 다양하고 창조적인 개인들로 보는 이미지가 일반 대중의 주목을 받아야 한다. 여성 노인들은 특히 오도된 부정적인 고정관념의 - 그들이 제공하거나 가지고 있는 공헌, 강함, 풍부한 자원, 인간성과 같은 방법으로 그들을 묘사하는 대신에 종종 약하고 의존적인 것으로 표현한다 - 영향을 받고 있다. 이러한 고정관념은 지역적인 국가적인차원에서 배타적인 관행을 강화한다.

113. 목표 1: 노인의 권위, 지혜, 생산성, 여타 중요한 공헌에 대한 대중의 인식 향상

- 행동들
- (a) 편향된 선입관과 신화에 대응하여 노인들의 과거와 현재의 공헌을 인정하고, 그 결과로 존경, 감사, 위엄과 민감성을 가지고 노인들을 대우하는 개인적인 그리고 집단적인 책임 이 있는 정책구조를 개발하고 널리 증진함
- (b) 대중매체가 장애인노인을 포함하여 여성노인과 남성노인의 지혜, 강함, 공헌, 용기 및 풍부한 자원을 강조하는 이미지를 조장하도록 장려함
- (c) 교육자들이 노인을 포함한 모든 세대 사람들의 공헌을 교육과정에서 인정하고 포함시키도록 장려함
- (d) 대중매체가 고정관념의 묘사를 극복하고 인류의 모든 다양성을 밝게 비추도록 장려함
- (e) 대중매체가 변화의 선구자이며, 농촌지역을 포함한 개발전략에서 노인의 역할을 촉진함 에 있어서 지도적인 요소가 될 수 있음을 인식함
- (f) 대중매체가 노인들의 활동과 관심을 발표할 수 있도록 여성노인과 남성노인에 의한 공헌 을 촉진함
- (g) 대중매체와 민간분야 및 공공분야가 직장에서의 연령주의를 피하고 노인들의 긍정적인 이미 지를 나타내도록 장려함
- (h) 여성노인들의 자존심을 고양하기 위하여 그들의 공헌에 대한 긍정적인 이미지를 증진함

III. 이행과 후속조치

114. 2002 고령화국제행동계획의 이행은 앞으로 발생할 인구변화에 대응하고 노인의 기술과 에너지를 동원하기 위하여 모든 수준에서 지속적인 행동을 요구할 것이다. 그것은 새로운 도전에 대응하기 위하여 체계적인 평가를 요구할 것이다. 그 외에 고령화에 주의를 기울이는 정책을 추구하기 위하여 개발도상국가를 돕는 국제적 지원이 중요하며 계속적으로 있을 필요성이 있다.

115. 행동계획의 이행은 그 중에서도 인간존엄, 인권, 평등, 존경, 평화, 민주주의, 상호책임과 협력, 그리고 사람들의 다양한 종교적, 민족적인 가치와 문화적 배경에 대한 충분한 존중에 근거한 노인들의 사회개발을 위한 정치적, 경제적, 민족적 그리고 정신적인 비전을 요구하고 있다.

국가적 행동

116. 정부는 2002 고령화국제행동계획의 광범위한 권고사항을 이행할 일차적인 책임을 가지고 있다. 계획의 성공적인 이행을 위하여 필요한 첫 단계는 고령화와 노인들의 관심사항을 국가적인 발전계획과 빈곤해소전략에서 주류화하는 것이다. 사업혁신, 재정적 자원의 동원, 그리고 필요한 인적자원의 개발은 동시에 착수되어야 한다. 따라서 여러 가지 중에서도 민주주의, 법치주의, 모든 인권과 기본적인 자유의 존중, 국가적 국제적인 모든 수준에서의 선정에 기초를 두고 있는 능력을 부여하는 환경뿐만 아니라 정부와 시민사회 및 민간분야의모든 부문사이에 효과적인 협력관계가 있어야 행동계획의 이행에 진전이 있을 것이다.

117. 민간단체의 역할은 국제행동계획의 이행, 평가 및 후속조치에 있어서 정부를 지원하는데 중요하다.

118. 적절한 경우 고령화 관련 기관과 국가위원회의 설치 같은 행동계획의 제도적 후속조치 증진하기 위한 노력들이 만들어져야 한다. 특히, 노인단체와 같은 관련 시민사회분야의 대표를 포함한 고령화 국가위원회는 매우 귀중한 공헌을 할 수 있으며, 고령화와 관련하여 국가적인 자문과 조정기구로 이용될 수 있다.

119. 기타 이행을 위한 중요한 요소들은 효과적인 노인단체들, 고령화에 대한 훈련과 조사활동, 정책의 기획·관리·평가를 위한 성과 연령에 특수한 정보의 편집과 같은 국가적인 자료의 수집과 분석을 포함한다. 이행의 진전에 대한 독립적이고 공정한 관리는 또한 소중하며, 자치적인 기관에 의하여 수행될 수 있다. 시민사회는 물론 정부는 인센티브를 높임으로써 노인들을 대표하고 지원하는 단체들에 의한 자원의 동원을 촉진할 수 있다.

국제적인 행동

120. 우리는 세계화와 상호의존성이 무역, 투자, 자본이동과 정보기술을 포함한 기술향상을 통하여 세계경제의 성장과 전 세계에 걸친 발전과 생활수준의 향상을 위한 새로운 기회를 열고 있다는 것을 인식하고 있다. 동시에 심각한 금융위기, 불안정, 빈곤, 사회 내부와 사회 사이에 배제와 불평등을 포함한 심각한 도전이 존재한다. 일부 경제체제 전환국은 물론 개발도상국가들 - 특히 최빈곤 국가들 - 이 세계경제에 통합하고 완전히 참여하는데 심각한 장애들이 남아있다. 만약에 사회적 경제적 발전의 혜택이 모든 나라들에게 확대되지 않는다면, 모든 국가들과 전체 지역에서 증가하는 많은 사람들이 세계경제로부터 소외되어 남게 될 것이다. 우리는 이제 사람들과 국가에게 영향을 미치는 이러한 장애들을 극복하고 나타난 기회의 잠재력을 모든 사람들이 혜택을 받도록 완전히 실현시킬 수 있도록 하기 위하여 행동을 하여야 한다.

121. 세계화는 기회와 도전을 동시에 제공하고 있다. 개발도상국가들과 경제체제 전환국들은 그러한 도전과 기회에 대응하는데 특별한 어려움에 직면하고 있다. 세계화는 완전히 포괄적이고 형평성이 있어야 하며, 국가적인 국제적인 수준에서 정책과 조치들이 개발도상국가와 경제체제전환국들이 도전과 기회에 효과적으로 대응할 수 있도록 그들의 완전하고 효과적인 참여 아래 입안되고 이행되어야 할 필요성이 크다.

122. 개발도상국, 최빈곤국가, 경제체제전환국들에 대한 지원과 재정적인 지원제공의 중요성을 인식하면서, 국가적인 발전노력을 보충하고 동 국가들이 이 행동계획을 이행하는 것을 지원하기 위한 높은 수준의 국제적인 협력이 불가결하다. 그 중에서도,
○ 국가적인 발전노력을 보충하기 위하여 우리는 국제적인 통화, 금융 및 무역체제의 조화·관리·일관성을 높일 필요성이 시급함을 인식하고 있다. 이러한 목적에 기여하기 위하여 우리는 계속적으로 세계적인 경제 관리를 개선하고 발전증진을 위한 유엔의 지도적 역할을 강화하는 것이 중요하다는 것을 강조한다. 같은 목적을 위하여 모든 관련 행정부처와 기관들 사이의 협조 증진을 강화하는 노력이 국가적 차원에서 있어야 한다. 유사하게 우리는 새천년선언문의 발전목표인 지속적인 경제 성장, 빈곤해소 및 지속 가능한 발전을 이루기 위하여 국제기구 및 운영적인 국제적인 차원에서 일관성을 조정하는 정책 및 사업을 장려하여야 한다.

○ 진행중인 중요한 국제금융구조개혁 노력은 더 많은 투명성과 개발도상국 및 경제체제전환국의 효과적인 참여를 가지고 유지되어야 할 필요가 있다. 개혁의 중요한 목표중의 하나는 발전과 빈곤해소를 위한 재원조달을 높이는 것이다. 또한, 우리는 발전에 도움을 주고 있는 국제적인 금융 구조의 중요한 구성인자로서 국가발전노력에 중요한 공헌을 하고 있는 건전한 국내금융 분야에 대한 우리의 약속을 강조한다.

○ 적절한 경우 부채교환사업과 같은 부채감소를 위한 현재의 질서 있는 제도를 포함하여 장기간에 걸쳐 그들의 부채를 지속 가능하도록 설계된 다양한 국내적인 국제적인 조치들을 통하여 최빈곤국가, 저소득 개발도상국가 및 중간소득 개발도상국가들의 부채문제를 효과적으로 대응하기 위하여 신속하고 협력된 행동을 요구하면서,

○ 개발도상국가들이 새천년선언문의 내용을 포함한 국제적으로 합의된 발전목표를 달성하기 위하여는 공적개발원조와 여타 자원의 실질적인 증가가 필요하다는 것을 인식하면서, 아직 공적개발원조로서 국민총생산(GNP)의 0.7%를 개발도상국가들에게 그리고 최빈곤국가들에게는 0.15%를 지원하지 아니한 선진국들은 그러한 목표를 달성하려는 구체적인 노력을 하도록 촉구하며, 개발도상국가들은 공적개발원조가 발전목표를 달성하는데 도움을 줄 수 있도록 효과적으로 사용되도록 확실히 함으로써 발전을 이루도록 장려를 하여야 한다.

123. 향상되고 집중된 국제적인 협력과 선진국과 국제개발기구들의 효과적인 약속이 행동계획의 이행을 높이고 가능하게 할 것

이다. 국제금융기구와 지역의 개발은행들은 개발도상국과 경제체제 전환국들이 행동계획을 이행하는 것을 돕는 노력의 일부로서 노인들을 발전의 자원으로 인식하고 관련 정책과 사업에서 동 사실을 고려하도록 대출과 원조 관행을 점검하고 조정할 것을 요청한다.

124. 마찬가지로 고령화를 국가적 수준을 포함하여 각자의 사업에 통합 하려는 유엔의 기금과 사업에 의한 약속도 중요하다. 개발도상국가의 고령화 관련 능력개발과 훈련을 특별히 증진하려는 단체들에 대한 국제사회와 국제개발기구의 지원은 지극히 중요하다.

125. 고령화 관련 국제협력의 기타 우선순위는 적절한 경우 소득창출 사업설립과 정보전파 같은 정책과 사업개발을 지원하기 위하여 경험, 최선의 사례, 연구자, 연구결과 및 자료수집의 교환을 포함하여야 한다.

126. 유엔최고관리자조정위원회는 그 의제로 유엔기구내 2002고령화국제행동계획의 광범위한 이행을 포함하여야 한다. 고령화 세계회의의 준비를 위하여 유엔에 설치된 연락처는 유지되고 강화되어야 한다. 행동계획의 이행을 위한 책임을 맡을 유엔 내 조직적인 역량이 향상되어야 한다.

127. 유엔의 고령화 관련 연락처로서 경제사회국의 고령화 사업(programme on ageing)이 정책개발과 이행의 지침입안, 발전 의제에 고령화의 주류화 주창, 시민사회와 민간분야사이의 대화추진, 정보교환 등을 포함하여 행동계획을 촉진하고 증진할 것이다.

128. 유엔의 지역위원회들은 행동계획을 지역적 차원의 행동계획으로 전환시킬 책임이 있다. 그들은 또한 요청이 있는 경우 고령화 관련 행동의 이행과 관리에 있어서 국가기관들을 지원하여야 한다. 경제사회이사회는 이러한 측면에서 지역위원회의 역할을 강화시킬 수 있다. 지 역적 차원의 민간단체들도 행동계획을 증진하려는 네트워크를 개발하는 그들의 노력에 대하여 지원을 받아야 한다.

조사연구

129. 모든 국가에서 - 특히 개발도상국가 - 고령화와 관련된 종합적이고 다양하며 특수화된 조사연구를 장려하고 향상시켜야 할 필요성이 있다. 연령과 성과 관련된 자료의 수집과 분석을 포함한 조사연구는 효과적인 정책을 위하여 중요한 증거를 제공한다. 행동계획과 관련된 조사연구의 중요한 과제는 행동계획에 정의된 권고와 행동의 이행을 적절하게 촉진하는데 있다. 신뢰할 만한 정보의 제공은 새로이 등장하는 문제를 확인하고 행동을 위한 권고를 채택하는데 불가결하다. 또한 적절한 경우 핵심적인 지표와 같은 종합적이고 실제적인평가 도구를 고안하고 사용하는 것이 적기의 정책적 대응을 촉진하기 위하여 필요하다.

130. 고령화에 대한 국제적인 조사연구는 또한 고령화 관련 정책을 지원하고 2002 고령화국제행동계획의 성공적인 운영에 필요하다. 그것은 고령화 관련 국제적인 조사연구의 조정을 증진하는데도 도움을 줄 것이다.

세계적인 모니터링, 검토 및 개정

131. 회원국의 행동계획 이행에 대한 체계적인 검토는 성공적인 노인들의 삶의 질 향상에 절대 필요하다. 정부들은 여타 이해당사자들과 협력하여 적절한 검토조치를 결정할 수 있다. 회원국사이의 정기적인 검토결과와 공유는 귀중하다.

132. 사회개발위원회는 후속조치와 2002 고령화국제행동계획 이행의 평가를 책임진다. 위원회 인구 고령화의 다른 차원들을 현재 행동계획에 포함되어 있는 대로 그의 업무에 통합시켜야 한다. 검토와 평가는 세계회의관련 효과적인 후속조치를 위하여 불가결하며, 그를 위한 방법은 가능한 빨리 결정되어야 한다.

1948

유엔 노인의 권리선언

⋮

1952

ILO 사회보장의 최저기준에 관한 협약

⋮

1967

ILO 장애·노령·유족연금에 관한 128조 협약

⋮

1982

유엔 고령화에 관한 국제행동계획

⋮

1991

노인을 위한 유엔 원칙

자립(Independence)

노인은 소득, 가족과 지역사회의 지원 및 자조를 통해 적절한 식량, 물, 주거, 의복 및 건강 보호에 접근할 수 있어야 한다.

참여(Participation)

노인은 그들의 복지에 직접 영향을 미치는 정책의 형성과 이행에 적극적으로 참여하고, 그들의 지식과 기술을 젊은 세대와 함께 공유해야 한다.

보호(Care)

노인은 각 사회의 문화적 가치 체계에 따라 가족과 지역사회의 보살핌과 보호를 받아야 한다.

자아실현(Self-fulfillment)

노인은 자신의 잠재력을 완전히 개발하기 위한 기회를 추구해야 한다.

존엄(Dignity)

노인은 존엄과 안전 속에서 살 수 있어야 하며, 착취와 육체적 정신적 학대로부터 자유로워야 한다.

⋮

1998

OECD 고령사회대비 7대원칙

⋮

2002

마드리드 고령화 국제행동계획