11차시: 노인생활시설에서의 인권(1)

Ⅰ. 노인복지법상 노인복지시설

◆ 노인복지법 제32조와 34조에 의한 노인복지생활시설에는 노인주거복지시설과 노인 의료복지시설로 나눌 수 있다.

◆ 노인주거 복지시설

1) 양로시설(노인을 입소시켜 급식과 그 밖의 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설)
2) 노인공동생활가정(노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설)
3) 노인복지주택(노인에게 주거시설을 임대하여 주거의 편의, 생활지도, 상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설)이 있다.

◆ 노인의료 복지시설

1) 노인요양시설(치매, 중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식 및 요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설)
2) 노인요양공동생활가정(치매, 중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설)이 있다.

Ⅱ. 노인생활시설에서의 노인 인권문제

◆ 노인생활시설에서 생활하는 노인들의 인권문제는 매우 광범위하고 다양한 내용을 포함하고 있어 간략하게 정리하는 것에 한계가 있다. 따라서 본 사례에서는 다음과 같은 기준에 근거하여 노인인권문제를 다루고자 한다.

1. "헌법 제10조"에 보장된 모든 인간의 행복추구권의 내용을 노인인권의 관점에서 구체화시킨 11가지 항목

1) 존엄권과 평등권으로 노인은 존엄한 존재로 대우 받고 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리 나아가 노인의 잠재능력을 존중받고 이를 활용할 권리가 있다.
2) 생존권으로 의.식.주를 보장받을 권리, 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리, 적절한 소득을 보장받을 권리가 있다.
3) 보호받을 권리로 수발을 요구하고 받을 권리, 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공받을 권리가 있다.
4) 신체의 자유로서 시설 내.외부 활동에서 신체적 구속을 받지 않을 권리를 가진다.
5) 프라이버시 권리로 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리가 있다.
6) 통신권으로 우편 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리가 있다.
7) 참정권 및 종교의 자유로서 정치. 문화. 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리가 있 다.
8) 재산권으로 개인소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리를 가진다.
9) 참여권으로 시설 내.외부에서 개인적 활동 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리를 가진다.
10) 자기결정권으로 시설 입.퇴소 일상생활 서비스이용 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리가 있다.
11) 권리 침해를 당했을 때 권리구제를 요구할 권리가 있다.

2. 시설생활노인 권리보호를 위한 윤리 및 행동강령(보건복지부, 한국노인복지중앙회, 2018).

◆ 시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 '시설 생활노인의 권리 선언'에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1) 입소 전 단계

(1) 시설정보에 대한 접근성을 보장받을 권리

① 노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영주체, 위치, 환경, 서비스내용 등)를 접하는데 어려움이 없어야 한다.

② 시설은 카페, 블로그, 메신져, 기관 홈페이지 등 온라인 매체를 통해 정보를 상시 공개하도록 노력하며, 노인과 보호자를 위해 시설에 대한 정보를 관할 지자체에 제공하도록 노력해야 한다.

③ 시설은 노인 및 보호자가 시설정보 수집을 위해 시설을 방문한 경우 안내책자 등을 제공하며, 질문에 친절하고 성실히 임해야 한다.

④ 노인 및 보호자가 시설에 정보요청 시 정보제공에 의해 제3자(동료 생활노인 등)의 피해가 발생하지 않는 범위에서 성실히 임해야 한다.

⑤ 시설은 노인 및 보호자가 시설선택 시 혼란을 야기할 수 있는 허위정보를 제공해서는 안된다.

2) 입소 계약단계

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

① 입소 계약과 관련한 충분한 정보(계약기간, 장기요양급여의 내용 및 비용, 비급여 항목과 비용 등)를 제공해야 한다.

② 노인의 권리, 시설에서 제공되는 서비스 내용, 입소절차, 운영 규칙 및 규정, 기관 라운딩 등 시설 내 생활에 대한 전반적인 정보를 대상자 특성에 맞게 설명 또는 공지해야 한다.

③ 노인이 시설 내에서 자유로운 생활을 영위할 권리와 자유로운 생활이 제한받게 되는 상황이 공유되어야 한다.

(2) 노인 스스로 입소를 결정하며, 공정한 입소 계약을 맺을 권리

① 입소 계약과정에서 노인의 의사가 자유롭게 표현되며, 존중되어야 한다.

② 가족 등 타인의 강요가 아닌 노인 스스로가 입소 여부를 결정하도록 자기결정권을 보장해야하며, 그러한 권리가 보장될 수 있도록 지역사회자원연계 등 필요한 노력을 해야 한다.

③ 시설은 돌봄이 어려울 것으로 예상되는 노인을 배척하는 등 편의에 의해 자의적이고 선별적으로 입소노인을 선택해서는 안 된다. 다만, 의료적 서비스가 더 필요하거나 입소정원초과 등 합리적 사유로 입소가 부적합한 것으로 판단된 경우에도 노인 및 보호자에게 타 시설 소개 등 노인이 적합한 서비스를 공백 없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.

④ 입소 계약 시 당사자(시설, 노인, 보호자 등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할 수 있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격, 취향 등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이 각 한 부씩 보관한다.

3) 생활단계

(1) 개별화된 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리

(2) 안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리

(3) 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리

(4) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

(5) 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리

(6) 신체구속을 받지 않을 권리
(7) 건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리
(8) 시설 내·외부 활동 및 사회적 관계에 참여할 권리
(9) 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리 할 권리
(10) 이성교재, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
(11) 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

4) 퇴소단계

(1) 노인 스스로 퇴소를 결정 하고 퇴소 후 거주지(원가정 복귀, 전원, 입원 등)를 선택할 권리
① 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
② 노인 및 보호자의 퇴소 결정은 최대한 존중 되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복시키기 위한 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.
③ 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 있는 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 보장해야 한다.
④ 퇴소 후 지역사회 내 서비스 연계가 필요한 경우 생활노인의 욕구를 반영하여 충분한 정보를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.
⑤ 보호자의 방임, 생활노인의 개인적 성향, 종사자와의 불화 등 부당한 사유로 노인의 퇴소를 권유하거나 강요하지 않아야 한다.
⑥ 퇴소 이후에도 노인의 삶이 적정수준 유지될 수 있도록 지역사회 자원 등 활용 가능한 서비스를 알아보고 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.

3. 보건복지부와 중앙노인보호전문기관(2016)의 "노인인권실태조사 분석 및 개선방안 연구"에서 제시한 "시설 노인 인권의 5개영역"

1) 건강권(적절한 영양상태 제공, 신체 억제최소화를 위한 노력, 욕창발생 예방 및 관리를 위한 노력)
2) 존엄권(위생관리의 적절성, 존중받을 권리, 교류 및 소통, 종교의 자유)
3) 안전권(비상벨 설치의 적절성)
4) 자기결정권(프로그램 참여의 자율성 보장)
5) 권리구제(고충처리 절차)

Ⅲ. 노인복지시설 인권침해 사례

1) 노인의 직원에 대한 불만 (존엄권 · 행복권)

○○노인복지시설에 입소해 있는 이00노인(82세, 남)은 직원에 대한 불만이 아주 많다. 이런 불만들은 직원에게 욕설하기, 폭력행사하기, 또는 본인이 기회만 되면 직원을 죽이고 시설을 나가겠다고 협박하기 등 다양한 형태로 표현되고 폭발하기도 한다. 불만이 생긴 이유로는 "시설 직원이 자신에게 관심을 갖지 않는다", "자신이 음식을 먹는지 안 먹는지 신경 쓰지 않는다", "자신의 생계비를 시설에서 착복 한다" 등 다양한 형태로 나타나고 있다. 그러나 직원들은 직원들 나름대로 신경을 많이 쓰고 관심을 갖고 최선을 다하고 있다고 한다.

◆ 노인 인권 관점에서의 해석
- 직원들이 대체로 노인의 생활전반에 대하여 관심을 갖지 않는 것
- 음식을 먹는지 안 먹는지에 대해서 신경을 쓰지 않는 것

- 생계비를 착복한 것

◆ 노인은 존엄한 존재로 대우 받을 권리가 있으며, 어떠한 이유로도 신체적, 언어 및 심리적, 정서적, 재정적 착취, 방임 등의 학대를 받아서는 안 된다. 만약 이러한 학대 행위가 발생했을 경우에는 법률과 지침에 따라 피해 노인에 대하여 신속한 보호조치가 이루어 져야 한다.

◆ 그러나 일방적으로 노인의 말만 들어서는 안 되며 직원들의 의사도 적극 들어봐야 문제를 정확히 파악할 수 있다. 이00 노인의 경우, 직원들의 이야기를 들어보면, 본인이 다리에 힘이 없어 방에서 식사하기를 원하여 매일 방으로 음식을 배달해 드린다. 이때 "음식에 침을 뱉었다", "음식이 맛이 없다"는 등의 항의를 자주 하고, 시설 입소자의 경우 기초연금만 개인 통장으로 입금되고 생계비는 따로 지급되지 않는데도 불구하고 시설에서 본인의 생계비를 착복한다는 등의 오해를 하고 있다고 한다. 이런 상황을 자세히 설명해도 들으려고 하지 않고 해당 직원에게 심한 욕설을 하는 등 막무가내식의 행동을 하기도 한다. 이처럼 노인과 직원 사이에 대화가 되지 않고 갈등이 심화되어 문제를 해결하기가 쉽지 않다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기

- 강점
· 인지능력과 청력 양호
· 혼자 외출 가능
· 자신이 필요한 음식을 스스로 구입해서 먹을 수 있음
- 약점
· 한번 마음에 들지 않은 사람에게는 심한 욕설과 모욕감을 주는 언행을 함
· 상상속의 이야기를 꾸며 내어 상대방에 대하여 악담을 하기도 함
· 직원들이 자신에게 관심과 사랑을 가져 주기를 원하고 있음
· 자신만의 차별화된 서비스를 제공받고 싶어 함

◆ 해결방법

- 노인과 끊임없이 라포(Rapport) 형성
- 노인의 관심사가 무엇인지 알아보고, 대화시 경청하는 자세를 가짐
- 생계비 지급 관련 문제는 운영위원회, 시·군·구 담당 직원에게 전달
- 정기적인 상담을 통하여 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태 파악

◆ 적용결과

- 매우 안정적 상태로 변화
- 생계비 지급 관련 오해 해소
- 담당직원 교체 배정으로 직원과의 관계가 호의적으로 변화

2) 노인의 의사에 반한 부당 입소 (존엄권 · 자기결정권)

○○노인 복지시설 신00 노인(여, 82세)은 자신의 의사와 상관없이 가족들이 일방적으로 시설에 입소시켰다고 생각하고 있어 심리적으로 아주 불안하고 우울 증상도 간헐적으로 나타나고 있다. 이로 인해 가족에 대한 불신과 서운함 때문에 마음을 열지 못하고 생활하고 있다.

◆ 시설생활노인 권리선언에는 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기 결정권을 행사할 권리가 있으며, 또한 시설 생활 노인 권리보호를 위한 윤리강령에는 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다고 되어 있다. 즉 입소 시 대상 노인의 인지능력을 고려하여 노인의 자기결정권을 최대한 존중하며 노인과 가족 모두 충분한 설득 과정을 거쳐 동의할 수 있도록 해야 한다는 것이다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기

- 강점
· 인지능력이 매우 양호
· 신체적, 정신적으로 건강한 편
· 자신의 의사를 충분히 표현할 수 있음
· 주변 사람들과도 좋은 관계를 유지하려고 노력
- 약점
· 자신의 의사와 상관없이 입소하였기 때문에 가족에 대한 불신과 원망으로 약간의 우울증을 가지고 있음

◆ 대상노인의 욕구 분석
- 1차적 욕구: 자신이 왜 입소하게 되었는지에 대한 가족들의 배려와 충분한 상황 설명을 듣고 싶어함
- 2차적 욕구: 심리적 안정과 시설에 적응할 수 있도록 직원들의 관심과 배려가 필요함

◆ 해결방법
- 가족들에게 노인의 상태를 설명하고 지속적으로 방문할 수 있도록 유도
- 직원들과 주변 노인들의 각별한 배려

◆ 적용결과
- 2년째 시설에서 생활 중
- 시설 노인들과 잘 어울리며 생활

◆ 노인의 자기결정권은 매우 중요하므로 입소 전 노인의 의사를 반영하고 설득하는 과정을 통해 결정하도록 하는 것이 바람직하다. 위의 사례와 같이 충분한 이해와 설득의 과정 없이 입소한 경우, 입소 후에라도 시설생활 노인의 권리나 생활규칙 등을 본인이나 보호자에게 충분히 설명하고 공지하여 이해를 돕도록 해야 한다.

3) 어르신의 퇴소 요구 (존엄권 · 자기결정권)

○○복지시설의 김00노인(여, 78세)은 일몰증후군(치매 환자가 밤에 보이는 불안 반응)이 있다. 야간 근무자는 저녁 6시에서 9시까지 늦게는 밤 10시경까지 이야기를 들어주고 취침을 유도해야 하는 어려움이 있다. 대상 노인뿐만 아니라 다른 노인들도 케어 해야 하기 때문에 직원들의 고충이 크다고 할 수 있다.

◆ 김00노인의 경우 노인의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여 충분한 시간을 갖고 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시켜 결정을 존중해야 하는 노인의 존엄권 · 자기결정권과 관련이 있다. 이처럼 노인 본인의 의사결정권을 존중하여 해결하도록 해야 하지만, 피치 못한 상황으로 본인의 의사결정을 충분히 반영하지 못한 채 시설에 모셨을 경우 가족에게 충분한 정보제공과 시설에 빨리 적응할 수 있는 차별적 서비스를 제공하는 것이 좋다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기
- 강점
· 신체적으로 건강
· 청력과 시력 모두 매우 양호한 편
· 식사를 잘함
· 무엇이든 설명을 하면 이해하고 수용하는 편
- 약점
· 경도인지장애가 있음
· 변화된 환경에 순응하지 못함

· 일몰이나 밤이 되면 급격한 행동변화가 나타남

◆ 해결방법

- 직원들이 좀 더 관심을 가지고 살펴보도록 함
- 경도인지장애로 인한 불안 증세가 나타날 경우 주의를 환기시키고 관심을 다른 곳으로 돌리도록 대화 유도

◆ 적용결과

- 4개월 경과 후 일몰증후군 증상 대폭 감소

4) 종사자의 케어 문제 (행복추구권)

○○노인 복시시설 종사자 김00 요양보호사(여, 51세)는 시설 노인들과 대화 할 때 가끔 큰소리를 지르거나 윽박지르는 듯한 말투 때문에 어려움을 호소하고 있다. 노인들 대부분이 청력이 감퇴하여 잘 듣지 못하고, 일부는 비협조적인 태도를 보이기 때문에 자신도 모르게 화를 내고 윽박지르게 된다며 이로 인해 관계와 소통의 어려움이 많다고 한다.

◆ 이런 직원들의 속사정에도 불구하고 겉으로 드러난 직원들의 반응은 인권침해의 소지가 될 수 있다. 대한민국 헌법 제10조에 근거한 모든 인간의 행복추구권의 내용을 노인 인권의 관점으로 구체화하면 노인들은 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공받을 권리가 있다. 노인들이 비협조적인 태도를 가지고 있고 청력감퇴로 인해 대화가 어려울지라도 직원들은 노인들의 수발(care)에 신경을 써야 하고, 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공해야 한다는 것이다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기

- 강점

· 성격이 활달하고 노인들과 잘 어울림
· 책임감을 가지고 맡은 일을 잘 해냄

- 약점

· 직설적인 화법으로 대화하다보니 상대방의 감정이나 입장을 배려하지 못할 때가 종종 있음
· 감정의 기복이 있어 소통에 어려움이 있음

◆ 해결방법

- 어르신이 편하게 서비스를 받을 수 있도록 시간이 좀 더 지체되더라도 기다려주고 배려해주어야 함을 인식하도록 함
- 종사자 자신의 성격을 파악해 보고 직설적인 화법보다는 상대방의 말을 경청하고 배려하는 화법으로 대화를 시도함

◆ 적용결과

- 스스로 마인드 컨트롤하는 방법 적용
- 청력감퇴 노인과의 대화방법 연습
- 평상시 노인들과 좋은 관계를 유지하려고 노력

5) 와상 노인의 여가 생활 (건강권 · 존엄권)

○○노인복시시설의 최00노인(여, 89세)은 수개월 째 와상 환자로 생활하고 있다. 현재는 난소암이 많이 전이되어 있는 상태로 악취가 많이 나고 있어 청결을 유지를 위해 각별히 신경 쓰고 있다. 그러나 목욕하기나 침구교체 등을 거부하고 한여름에 자신의 방에 있는 선풍기도 작동하지 못하게 하는 등 주변 사람이나 직원들이 케어 하는데 많은 어려움이 있다. 더구나, 휠체어를 타고서라도 외부 활동을 하기 원할 때가 많이 애로사항이 많다.

◆ 이런 경우, 노인 인권관점에서 어떻게 대처 하는 것이 좋은지 살펴보고자 한다. 시설 생활노인 권리선언에는 노인은 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리가 있으며, 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리가 있다고 되어 있다. 또한 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있도록 기회를 제공해야 한다고 되어 있다. 뿐만 아니라 노인의 삶을 증진시키고, 자존능력을 유지하며 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공해야 한다고 되어 있다. 이러한 생활노인 권리선언을 이행하기 위해서 직원들은 장기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행해야 한다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기

- 강점

· 인지능력이 있음
· 청력과 시력이 좋은 편임
· 의사소통이 분명함
· 자신으로 인해 주변사람들에게 피해를 주고 있다는 사실에 미안해 함

- 약점

· 보행이 불편하여 휠체어를 이용해야 함
· 난소암으로 인해 악취가 많이 남
· 성격변화가 심하고 주변 사람들에게 이유 없는 불평을 하기 때문에 다툼의 소지가 많은 편임

◆ 해결방법

- 개별적 케어를 통해 노인의 욕구를 파악하고 휠체어를 통한 외부출입 실시
- 방안에 혼자 누워있는 시간을 최대한 줄여서 다른 사람과 어울리도록 함
- TV시청 시간도 할애해서 기분 전환을 하도록 배려해야 함

◆ 적용결과

- 본인이 필요로 할 때 자유롭게 외부 활동이나 TV시청 등을 이용
- 와상환자임에도 대체로 만족한 시설 생활 영위

6) 시설 생활의 불평(불평 해결을 요구할 권리)

○○노인복지시설의 김00노인(여, 82세)은 같은 방을 사용하는 동료 노인 때문에 불평이 많다. 동료 노인이 장이 좋지 않아 설사를 자주하고, 화장실에 다녀올 때마다 냄새가 많이 난다고 한다. 또한 한여름 더운 밤에 잠을 잘 때도 선풍기를 틀지 못하게 한다고 한다. 날씨도 덥고 냄새도 심해서 어떻게 해야 할지를 모르겠다고 한다.

◆ 노인의 인권 관점에서 보면, 생활노인의 인권보호를 위한 윤리강령에는 노인의 불평의 표현과 해결을 요구할 권리가 있다고 되어 있다. 이를 위해 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다고 되어 있고, 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다고 되어 있으며, 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다고 되어 있다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기

- 강점

· 건강한 신체와 정신을 가지고 있음
· 인지능력이 양호함
· 의사소통이 무난함
· 글을 읽고 쓰는데도 문제가 없음
· 나름대로 남을 배려하는 측면도 강하게 나타남

- 약점
· 불평이 시작되면 그 한 곳에 집중함
· 누가 이야기를 해도 듣지를 않으려는 고집이 있음

◆ 해결방법
- 계속해서 지속적인 관심을 가지고 있으며, 언제든지 또 다른 불평이나 문제가 있을 때 말씀해 주기를 원하고 관찰함
- 건강하고 인지능력이 있는 이러한 노인들의 문제해결을 위해서 불평 시 바로 누군가 관심을 가지고 해결하려는 노력의 자세를 가짐

7) 밤마다 사무실 전화기를 사용(통신의 자유)

○○노인복시시설의 김00노인(94세, 여)은 밤만 되면 사무실로 내려와서 집에 전화를 하겠다고 고집을 피운다. 혼자 전화를 집에 걸 수 있는 상태가 아니기 때문에 직원들이 전화를 걸어 주어야 하고, 통화시도 귀가 잘 들리지 않기 때문에 옆에서 지켜봐 주어야 한다. 야간에는 근무하는 직원도 소수이기 때문에 돌봐야 할 노인들도 많아서 직원들이 힘들 때가 많다는 것이다.

◆ 노인인권 관점에서 보면 노인의 전화 걸기는 통신권에 해당된다. 시설 노인은 우편 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리가 있다. 생활노인의 인권보호를 위한 윤리강령에도 통신에 대한 자유의 권리가 있다고 되어 있으며, 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다고 되어있다.

◆ 대상 노인의 강점과 약점 찾기
- 강점
· 정이 많음
· 인지능력이 있음
· 신체적으로 나이에 비해서 건강함
· 식사를 잘 하는 편임
- 약점
· 청력감퇴가 심해서 남의 이야기를 잘 듣지 못함
· 가정에 대한 안부나 소식을 늘 기다리며, 습관적으로 저녁이 되면 사무실에 내려와서 전화를 함

◆ 해결방법
- 귀가 잘 들리지 않기 때문에 조용한 상담실에서 대화를 시작함
- 매일 하던 전화를 1주에 1차적으로 4회 정도로 줄이기로 함

◆ 적용결과
- 1년 경과 후 1주일에 1회 정도 사무실에서 가족과 통화

■ 평가하기

1. 시설생활노인 권리보호를 위한 윤리강령에 들어가지 않는 것은?

① 노인은 존엄한 존재로 대우 받을 권리가 있다.
② 노인은 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
③ 가정과 같은 환경에서 생활할 권리가 있다.
④ 신체적 제한을 받을 권리가 있다.
(정답) ④
(해설) 노인은 신체적 제한을 받지 않을 권리가 있다.

2. 와상 노인이라고 여가생활을 할 수 없게 한다면 노인의 어떤 인권 권리 침해에 해당되는가요?

① 건강권, 행복권, 존엄권
② 신체 제한받지 않을 권리
③ 사유재산권
④ 사생활 및 비밀보장 권리
(정답) ①
(해설) 와상 노인이라고 할지라도 여가생활을 할 수 있게 하지 않는다면 노인인권의 건강권과 행복권, 존엄권을 침해하는 것이 될 수 있다.

3. 노인생활시설의 인권침해에 관한 내용으로 옳지 않은 것은?

① 노인은 어떠한 이유로도 학대를 받아서는 안 된다.
② 학대 행위가 발생했을 경우, 피해 노인에 대하여 신속한 보호조치가 이루어져야 한다.
③ 노인과 직원의 갈등 상황을 파악하기 위하여, 직원의 의사보다는 피해 노인의 말을 적극적으로 들어야 한다.
④ 노인과 직원과의 갈등을 해결하기 위하여 노인과 라포(Ropport)를 형성하는 것이 중요하다.
(정답) ③
(해설) 일방적으로 노인의 말만 들어서는 안 되며 직원들의 의사도 적극 들어봐야 문제를 정확히 파악할 수 있다.

■ 참고문헌

- 곽미정 외(2016). 노인복지론. 서울: 정민사.
- 보건복지부(2006). 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침.
- 보건복지부, 중앙노인보호전문기관(2016). 노인보호전문기관 노인학대 개입 사례집.
- 보건복지부, 중앙노인보호전문기관(2016). 노인인권실태조사 분석 및 개선방안 연구.
- 보건복지부, 한국노인복지중앙회(2018). 노인보건복지 사업안내.
- 조선일보: http://news.chosun.com/site/data/html_dir/2018/03/17/2018031700236.html
- 한국노인복지중앙회. (2013). 노인복시시설 인권메뉴얼. 서울: 한국노인복지중앙회.
- 행정안전부(2017). 17년 8월말 주민등록 인구수 5,175만 명.