

노인일자리사업 참여자 인권보호

제1장 총칙

제1조 (목적)

이 규정은 인간의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진 부산동구시니어클럽 참여자에게 서비스이용과정에서 발생할 수 있는 인권침해사항을 예방 및 방지하여 그에 따른 특정 권리를 보장하는데 목적이 있다.

제2조 (정의)

1. 인권이란 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
2. 권리란 일반적으로 누리는 모든 권리를 평등한 입장에서 누릴 수 있도록 보장하기 위하여 지역사회와 국가가 해야 할 역할을 구체적이고 법률적으로 제시한 권리를 말한다.

제3조(기관의 책무)

1. 부산동구시니어클럽은 참여자가 기관을 이용하거나 서비스를 받는데 제도상 또는 행정상의 모순이 있거나 개선할 사항이 있다고 인정될 때 이를 개선하도록 노력하여야 한다.
2. 부산동구시니어클럽은 참여자의 인권을 보호하기 위한 예방, 접수 및 처리 절차, 인식개선 등의 구체적인 방안을 마련해야 한다.
3. 관련 분쟁이 발생하였을 경우 기관과 직원은 합법적인 방법을 통해 공정하게 개입해야 한다.
4. 직원을 대상으로 「노인복지법」 제6조의3에 따라 인권 교육을 시행할 수 있다.
5. 직원을 대상으로 참여자 인권보호 서약서를 작성할 수 있다.

제4조 (기본가치)

참여자의 인권보장은 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권, 참여자의 완전한 참여

와 평등의 보장, 인간다운 생활권, 참여자의 자기결정권을 바탕으로 한다.

제5조 (참여자 인권보호 담당자)

부산동구시니어클럽은 인권보호 및 권익증진 담당자를 지정하여 다음 각 호에 해당하는 역할 수행을 독려해야 한다.

- ① 참여자 상담 및 진행 총괄
- ② 의견 접수 및 접수 대장 관리
- ③ 해당 사항에 대한 조사
- ④ 사안에 따라 위원회에 안건 부의
- ⑤ 접수자에게 결과 통지
- ⑥ 결과보고서 작성 및 게시

제2장 참여자 권리보장

제6조 (참여자 인권보호)

- 1. 참여자에게 운영 규정에 위반되지 않는 범위 내에서 다양한 서비스에 참여할 기회를 제공하고, 자기결정권을 최대한 보장한다.
- 2. 참여자의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하며 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 서비스를 제공하도록 노력한다.
- 3. 참여자의 욕구, 기능 상태를 파악하여 참여자 중심의 통합적, 개별적 서비스 제공을 할 수 있도록 노력한다.
- 4. 참여와 상담을 진행할 때 의사표현의 자유, 상담내용 및 개인정보의 비밀 보장을 위한 환경을 조성하여 인권을 보호하도록 노력한다.
- 5. 참여자의 건강과 기능을 고려하여 영양급식을 제공하도록 한다.
- 6. 일자리, 동아리 활동, 지역사회 및 세대 간 교류 등 다양한 사회참여에 대한 권리를 부여 하도록 한다.
- 7. 참여자가 편리하고 쾌적한 환경에서 기관을 이용할 수 있도록 항상 노력한다.
- 8. 기관 운영의 참여와 협력을 위해 운영위원회를 구성할 때 참여자 대표를 포함하도록 한다.
- 9. 인권침해, 노인학대 등 인권관련 진정신청을 할 수 있도록 별도의 인권 진정함을 설치하여 운영하도록 한다.

제7조 (참여자 존중)

참여자의 인권보장은 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권, 참여자의 완전한 참여와 평등의 보장, 인간다운 생활권, 참여자의 자기결정권을 바탕으로 한다.

제8조 (차별금지)

1. 참여자에 대해 어떠한 처벌이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
2. 참여자의 성별, 지역, 학력, 성적지향, 장애, 인종, 종교, 가치관, 문화, 언어, 정치적신념 등으로 서비스제공에 차별을 두지 않아야 한다.
3. 참여자는 기관의 차별적 서비스가 있을 경우 서비스를 거부할 수 있다.

제9조 (참여자 권익보호)

참여자의 정당한 이익을 최우선 행동 기준으로 하며, 항상 참여자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제10조 (참여자와의 약속이행)

참여자와 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제11조 (사생활 보호와 비밀유지)

1. 참여자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
2. 참여자의 사전 승인 없이 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 참여자의 명예를 보호해야 한다.
3. 참여자는 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요 조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며, 직원은 이를 신속히 처리해야 한다.

제12조 (인권을 존중받을 권리)

참여자에게 생명이나 신체 위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다.

제3장 참여자 제한

제13조 (인권제한의 원칙)

참여자의 권익이나 인권을 제한할 경우 다음 각 호의 원칙을 준수하도록 한다.

- ① 법률과 명시적 규칙에 근거하도록 한다.
- ② 공공이익을 우선하도록 한다.
- ③ 약자의 편에서 합리적으로 판단하도록 한다.
- ④ 제한은 최소화로 한다.

제14조 (신체적 제한의 최소화)

1. 다른 참여자나 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할만한 수단방법이 없을 경우, 증상 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등을 제외하고는 참여자의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 안된다.
2. 어쩔 수 없이 신체적 제한을 할 경우에도 참여자의 심신의 상황, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유를 기록하고 본인이나 가족에게 그 사실을 통지한다.
3. 신체적 제한은 일시적임을 확실히 해야 하고, 참여자에게 가장 이로운 방식으로 제한을 하며, 사전고지 및 동의서를 작성하여 보관한다.
4. 그 밖에 고의로 신체적 제한을 하거나 장애인에 대한 착취, 폭력 및 괴롭힘 사례가 발견되면 이를 확인하고 조사하며 적절한 경우에는 위원회에 회부한다.

제4장 참여자 인권사항

제15조 (인권침해 범주)

1. 참여자 간 인권침해
2. 참여자와 직원 간 인권침해
3. 부산동구시니어클럽에 의한 인권침해
4. 기타 인권침해

제16조 (인권침해 유형)

1. 폭언 및 폭행, 성희롱, 성추행, 체벌, 학대 등 부당하거나 부적절한 행동
2. 일방적인 강요나 강압적인 행위
3. 서비스 전반에 관한 정보 등 알 권리를 보호받지 못하는 행위

4. 서비스 내용에 대한 정보 접근권을 보호받지 못하는 행위
5. 서비스 이용 진행 단계에서 의사 표현의 자유를 보호받지 못하는 행위
6. 개인정보 및 사생활을 보호받지 못하는 행위
7. 차별 예방 및 평등권을 보호받지 못하는 행위
8. 서비스 선택과 변경에 대한 권리 보호를 받지 못하는 행위
9. 고충 처리 수용의 권리 보호를 받지 못하는 행위
10. 건강증진 및 적절한 보건 서비스를 받지 못하는 행위
11. 쾌적한 환경에서 이용할 권리 보호를 받지 못하는 행위
12. 기타 비윤리적인 행위

제17조 (참여자 정보제공)

참여자는 아래 방법으로 인권침해 예방과 대응에 대한 정보를 제공 받을 수 있다.

- ① 이용안내서
- ② 홈페이지

제18조 (인권침해 예방)

1. 참여자의 인권침해 예방을 위한 홍보, 정보제공 등 예방활동을 시행한다.
2. 연 1회 이상 교육을 실시하여 직원과 참여자에게 인권침해에 해당하는 구체적인 행위를 설명하여 모두가 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.
3. 인권침해를 예방하기 위하여 참여자의 욕구와 불만사항을 청취하고, 신속하게 처리하여야 한다.
4. 직원은 참여자 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하도록 노력한다.
5. 공식적 사업(노인일자리)이나 프로그램 등 목적 이외에 참여자의 뜻에 반하는 노동 행위를 강요해서는 안된다.
6. 직원은 참여자가 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
7. 직원은 참여자의 가족 관계, 사회적 관계 등에 관심을 가지고 교류하고 활동할 수 있도록 돕는다.
8. 직원은 참여자가 인권침해를 받은 것이 자신의 잘못이라 생각하는 등 자책하지 않도록 하고, 전문 기관에 도움을 요청할 수 있도록 한다.
9. 전 직원은 인권보호를 위한 서약서를 작성한다.

제5장 참여자 인권침해 대응체계

제19조 (인권침해 조사 및 처리방법)

참여자가 타 참여자, 직원, 기관 등으로부터 인권침해나 학대 등을 경험했을 때, 이에 관하여 시설에 현장확인 또는 조사 등을 요구할 수 있으며, 참여자는 아래 방법으로 인권침해 예방과 대응에 대한 정보를 제공 받을 수 있다.

사례의 발견과 신고

조사사정

피해자 보호조치

사후조치

제20조 (접수창구의 설치)

1. 첫 현장조사는 기관의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.
2. 신고를 받은 기관장은 지체 없이 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

제21조 (인권침해 조사 및 사정)

1. 기관 내 참여자 고충처리담당이 학대사례 조사위원으로서 신고인의 의견을 경청하고, 학대의 구체적 행위 증상 및 기준을 참고하여 기관장과 부장 및 각 부서장에게 보고하고 참여자의 안전과 응급성 여부를 확인하여 즉각적으로 개입 및 처리하여야 한다.
2. 직원은 학대 및 인권침해의 위험에 노출되거나 학대 및 인권침해를 당한 참여자와 행위자 각각에 대한 직접면접을 통하여 학대 및 인권침해가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
3. 조사과정에서 피해 참여자의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 행위 및 증상지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
4. 의심사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피해 참여자의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.
5. 학대 및 인권침해 행위자로 의심되는 자가 진술하는 상황과 참여자의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
6. 학대 및 인권침해 행위자와 참여자의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격

자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.

7. 피해 참여자, 학대 및 인권침해 행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 육하원칙에 의하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

8. 기관은 현장조사 결과를 바탕으로 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 기관장, 인사위원, 고충처리 위원 등 시설 내부인사 5인 이하와 외부의 전문가와 관련기관 직원(경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대 및 인권침해 사례조사판정위원회를 임시적으로 구성하여 운영한다.

제22조 (인권침해 피해자 보호조치)

1. 응급사항 발생의 경우 학대사례 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 참여자의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
2. 직원은 신고인의 의견을 경청하고, 참여자 학대 및 인권침해 사례로서의 적합성과 참여자의 안전 및 응급성 여부를 확인 하여야 한다.
3. 피해 참여자에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적지지, 서비스 개선, 법률상담, 국가인권위원회, 노인보호전문기관 등과 협조하여 사후관리가 이루어지도록 한다.
4. 참여자의 보호 및 인권침해 재발을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정 기간 정기적으로 관리하여 인권침해 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.
5. 인권침해 행위가 재발 될 가능성이 희박하고, 피해자의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

제23조 (인권침해 가해자 처리)

1. 인권침해 행위자가 직원인 경우 업무에서 배제(직위해제)하고 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 판단하여 시설의 인사규정에 의거하여 징계의 수준을 결정한다.
2. 인권침해 행위자가 강사, 자원봉사자인 경우 계약 관계를 종료하거나 활동을 중단시키고, 학대의 정도에 따라 관계기관에 협조(신고) 요청을 하도록 한다.
3. 인권침해 행위자가 참여자인 경우 그 내용 사실을 확인하고 일자리사업 참여를 중단하도록 한다. 다만 피해자와 인권침해 행위자에 대한 지속적인 상담을 통해 심리적 지지를 할 수 있도록 하며 인권이 침해되지 않도록 관계 기관과 충분히 검토 후 참여 중단을 결정하도록 한다.
4. 인권침해 행위자가 외부인의 경우 그 내용 사실을 확인하고, 응급조치가 필요한 경우에는 먼저 기관에서 조치를 취하고 관계기관에 협조(신고) 요청을 하도록 한다.

5. 인권침해 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰한다.

제24조 (사후조치)

1. 참여자의 인권침해 사후 복구를 위해 참여자 및 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실에 대한 정보를 진정할 수 있는 방법을 모색하여야 한다.
2. 인권침해 행위가 재발 될 가능성이 희박하고, 피해자의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

부칙

제25조 규정 외의 사항

이 규정에 명시되지 않은 사항에 대해서는 법령 및 통상 관례에 따른다.