

복지이슈 FOCUS

현상공감 경기복지재단

제21호
2022-21

2022. 10.

노인요양서비스, 노인과 종사자의 인권은 공존할 수 없나?

유병선 연구위원 (bsyoo@ggwf.or.kr)
김주연 연구원 (jykim@ggwf.or.kr)

목차

- I. 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권 침해 현황
- II. 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권 공존의 쟁점
- III. 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권 공존 방안

참고문헌



경기복지재단
GYEONGGI WELFARE FOUNDATION

■ 연구진

연구책임 | 유병선 경기복지재단 연구위원

공동연구 | 김주연 경기복지재단 연구원

■ 복지이슈 FOCUS는 빠른 복지환경 변화에 대응하고, 주요현안 및 이슈를 발굴하기 위하여 복지 이슈를 진단하고, 정책을 제안하기 위해 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있으며, 본 보고서의 내용과 관련하여 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9394 Fax : 031-898-5935 E-mail : bsyoo@ggwf.or.kr

■ 노인요양서비스 현장에서 노인과 종사자 인권 침해의 문제는 지속적으로 문제가 되어 오고 있으며, 인권 침해는 계속 증가하고 있음

- 2021년 기준 노인요양시설에서 노인학대 발생 건수는 526건으로, 2005년 집계 이후 최고치를 기록
- 노인요양서비스 현장에서 종사자의 81.3%가 업무 중 폭언, 폭행, 성희롱 경험하여 종사자 인권침해도 매우 심각한 상황

■ 노인요양서비스 현장에서 노인과 종사자의 인권 공존의 쟁점들

- 안전한 서비스 vs 노인 학대 사이에서의 윤리적 딜레마
- 장기요양세팅에서 좋은 돌봄은 가능한가?
- 인권교육을 통해 인권침해 예방이 가능한가?
- 업무량이 과다한 환경에서 인권감수성까지 요구할 수 있나?
- 현 제도는 종사자의 인권을 충분히 보장하고 있는가?

■ 노인요양서비스에서 노인 인권과 종사자 인권 공존을 위한 과제

- 노인요양서비스에서 일방의 인권이 아닌 노인과 종사자 인권 공존 노력 필요
 - 향후 연구와 제도설계는 노인과 종사자 인권이 공존할 수 있는 해법을 제시해야 함
- 노인요양서비스 환경에 맞는 인권친화적 돌봄 개념 정립 필요
 - 노인요양서비스에서 현장에서 실천가능한 구체적인 인권 개념 정립 필요
- 사회적인 인식개선과 함께 인권을 보장할 수 있는 제도 마련 및 실행
 - 인권을 존중하기 위한 사회적인 인식 개선이 전제되어야 함(공익광고 등 활용)
 - 인권침해를 예방하고, 인권침해 후 보호하는 제도 마련(업무과부하 등 근로환경 개선)
- 노인, 종사자, 그리고 보호자 대상으로 인권 존중 교육이 이루어 져야 함
 - 인권감수성을 높이기 위한 의무교육이 아닌 구체적이고 현실적인 교육 필요

I 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권 침해 현황

■ 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권의 현실

- 모든 인간은 존엄한 존재로서 인간다운 삶을 살아가도록 하는 것이 인권이라고 볼 때 사회복지 영역에서 인권은 모든 것의 바탕이 되어야 함
 - 인권은 노인요양영역에서도 중요하며, 인권에 기반한 노인복지 서비스 제공이 강조되고 있음
 - 노인요양서비스에서도 노인과 종사자의 인권 개념은 보편적 인권의 개념과 다르지 않고, 그 대상을 노인요양 현장에서의 종사자와 노인으로 국한되는 것임
- 그럼에도 불구하고 사회복지영역에서의 인권침해는 아직까지도 우리 주변에서 발생하고 있으며, 노인인구의 증가와 함께 장기요양서비스를 제공하는 현장에서의 인권침해는 지속적으로 문제 되고 있음
 - 노인요양서비스 제공과정에서 서비스 대상자인 노인 인권침해와 서비스를 제공하는 종사자 인권침해는 모두 지속적으로 증가하는 것으로 나타나고 있음
- 노인요양서비스에서 노인과 종사자 인권 침해는 신문 기사를 통해 우리가 쉽게 접하는 만큼 계속적·지속적으로 발생하고 있음
 - 노인요양서비스 제공과정에서 종사자가 노인을 학대하는 경우, 또는 노인에 의해 종사자의 인권침해가 발생하는 것은 우리 사회에서 빈번하게 나타나고 있음

“노인학대 6774건, 거리두기 할 때 시설에선 500여건이나”

보건복지부로부터 제출받은 ‘2021 노인학대 현황보고서’ 따르면 2021년 전체 노인학대 건수는 2020년 대비 약 8.2% 증가한 6774건으로 집계됐다. 학대 건수는 △2016년 4280건 △2017년 4622건 △2018년 5188건 △2019년 5243건 △2020년 6259건 △2021년 6774건으로 매년 늘고 있다.

특히 생활 시설 내 학대 건수는 2016년 238건에서 2021년 536건으로 5년 사이 2배 이상으로 늘었다. 시설 학대 대상의 경우 치매가 의심되거나 치매진단을 받은 노인인 경우가 많아 스스로 방어하거나 신고할 능력이 부족해 현장에서의 노인 학대 상황은 더 심각한 상황이다. 연도별 노인 재학대 건수의 경우 2016년에는 249건(5.8%)이었던 것이 2021년 739건(10.9%)으로 늘었다.

출처 : 이데일리, <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01121766632461104>

“요양보호사 3명 중 1명 성희롱 당해, 상습 가해 노인 제재 방법 없어”

“진짜 성희롱을 당했어요. 73세 어르신인데, 보호자가 저보고 같이 목욕을 시키자는 거예요. 팬티를 입고 목욕 하신다면 헤드리갓다 했는데, 어르신이 벗는 거예요. 이렇게는 못한다 했는데, 보호자가 수건만 덮어놓더라고요.”

“기저귀를 채우는 데 느닷없이 발로 차고 욕하고, 방어할 틈을 주지 않아요.”

노인요양시설에 근무하는 장기요양요원 절반 이상이 지난 1년간 돌보는 노인 또는 그 가족에게 욕을 듣거나 폭행을 당한 것으로 조사됐다. **정원 30명 미만 노인요양시설의 종사자는 3명 중 1명꼴로 성희롱을 당했다. 하지만 10명 중 6명은 그냥 참고 일했다고 답했다.** 소속 기관에 호소한들 해결되는 경우가 드물어서다. 장기요양요원의 근로환경을 근본적으로 개선할 수 있는 조치가 필요하다는 지적이 나온다.

출처 : 서울신문, <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20220504500177>

■ 노인요양서비스에서 노인에 대한 인권침해 현황

○ 노인 인권침해는 대표적으로 노인학대¹로 알아볼 수 있는데, 장기요양서비스가 제공되는 **노인의료복지시설²과 재가노인복지시설³에서의 노인학대가 매년 증가하고 있어 노인인권침해가 심각해 지고 있음을 알 수 있음**

- 노인요양시설 내 노인학대 건수는 매년 증가해 2021년 노인생활시설 내 노인학대 발생건수는 526건으로 지난 2005년 집계 이후 최고치를 경신한 것으로 나타남(중앙노인보호전문기관, 2020)

1 “노인학대”란 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기(遺棄) 또는 방임(放任)을 하는 것(「노인복지법」 제1조의2제4호).
다음의 어느 하나에 해당하는 행위는 치매 노인 학대에 해당(「노인복지법」 제39조의9).
① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
③ 자신의 보호·감독을 받는 치매 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
⑤ 노인을 위해 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
⑥ 폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위

2 노인복지법 제34조(노인의료복지시설) ① 노인의료복지시설은 다음 각 호의 시설로 한다. <개정 2007. 8. 3.>
① 노인요양시설 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·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·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설

3 제38조(재가노인복지시설) 재가노인복지시설은 다음 각 호의 어느 하나 이상의 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다.
① 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인(이하 “재가노인”이라 한다)으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
② 주·야간보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
③ 단기보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애노인을 보호시설에 단기 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스
④ 방문 목욕서비스 : 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스
⑤ 그 밖의 서비스 : 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 보건복지부령으로 정하는 서비스

- 또한, 이용시설의 노인학대에서 재가노인복지시설의 노인학대 건수를 분리해서 발표하기 시작한 2016년의 노인학대는 12건에서 2019년에는 128건으로 3년 전보다 10배 이상 급증한 것으로 나타남

〈표 1〉 연도별 시설 내 학대 현황

(단위 : 건)

연도	생활시설		이용시설	
	노인주거복지시설	노인의료복지시설	노인여가복지시설	재가노인복지시설
2012	216		35	
2013	251		42	
2014	246		44	
2015	206		57	
2016	62	176	4	12
2017	35	292	1	15
2018	59	321	1	40
2019	54	432	3	128
2020	55	668	4	102
2021	536		87	

출처 : 보건복지부·노인보호전문기관(2012~2021) 각 연도 노인학대 현황보고서

- 이러한 수치는 장기요양서비스를 제공하는 과정에서 재가와 시설에서 모두 노인학대가 지속적으로 증가하고 있음을 알 수 있음

■ 노인요양서비스에서 종사자에 대한 인권침해 현황

- 반면에 요양서비스 제공과정에서 근로자인 요양보호사와 서비스 대상 노인 또는 보호자로부터 인권침해도 사회적으로 문제가 되고 있음
 - 노인요양서비스를 제공하는 과정에서 치매 노인 또는 보호자로부터 종사자의 인권 침해도 발생되고 있음. 2019년 장기요양실태조사에 따르면, 전체 장기요양요원의 절반 가까이 시간제 계약직으로 불안정한 근로조건에서 일하는 것으로 나타났으며, 장기요양요원은 수급자(가족)로부터 성희롱, 신체·언어적 폭력, 규정업무 외 업무를 강요받는 등 인권침해를 지속적으로 경험했음(강은나·이윤경·임정미·주보혜·배혜원, 2019).
 - 전국요양서비스노동조합(2021)이 실시한 ‘노동환경 실태조사’ 결과에 의하면, 응답자의 81.3%가 업무 중 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 것으로 나타나 노인요양서비스 종

사자의 인권침해는 매우 심각한 상황임. 서비스 제공과정에서 종사자 10명 중 8명 이상이 폭행 경험이 있는 것으로 나타났으며, 생명을 위협하는 높은 수준(발로 차기, 목 조르기 등)의 신체 폭력을 경험했다는 종사자도 32.5%로 나타나 심각성이 매우 큼

- 많은 종사자가 지난 1년간 수급자(가족)로부터 부당행위를 당했다고 보고함. 특히 노인요양시설(정원 30명 이상/30명 미만 모두)에서 근무하는 종사자 중 절반 이상이 비난·고함·욕설 등의 언어적 부당행위와 고집기·밀치기·주먹질 등의 신체적 부당행위를 경험하였으며, 정원 30명 미만의 노인요양시설 종사자 중 32.4%는 성희롱, 신체 접촉 등 성적 부당행위를 경험함. 반면, 방문형 서비스 종사자는 규정 외 업무 요구(35.0%) 혹은 초과 업무 요구(34.0%)에 빈번하게 노출되고 있었으며, 사비로 수급자의 물품을 구입해 줄 것을 요구받거나(13.9%), 수급자(가족)의 부당한 민원을 경험(10.9%)했다는 응답도 나타남(남궁은하·고은아, 2022)

〈표 2〉 급여형태별 서비스대상자·가족으로부터 부당행위 경험률

(단위 : %)

특성	재가급여		시설급여		
	방문형 서비스	주·야간보호/ 단기보호	노인요양 공동생활가정	노인요양시설 (30명 미만)	노인요양시설 (30명 이상)
비난, 고함, 욕설 등	24.4	42.1	42.3	54.5	51.2
신체적 위협	6.9	35.0	40.2	51.7	51.6
성희롱, 성적 신체 접촉	9.9	20.4	17.5	32.4	21.7
규정 외 업무 요구	35.0	24.9	18.6	19.3	28.3
초과 업무 요구	34.0	29.9	25.8	23.4	24.4
사비 구입 요구	13.9	6.1	4.1	10.3	5.8
기관에 민원 제기	10.9	8.1	3.1	11.0	6.2

출처 : 남궁은하·고은아(2022). 장기요양요원의 부당 처우 경험과 권익 보호를 위한 방안. p. 4.

■ 노인요양서비스에서 노인과 종사자는 서로의 인권을 침해하는 관계인가?

- 이상의 수치들은 노인요양서비스 제공과정에서 노인과 종사자는 서로 인권을 침해하는 갈등관계로 보임
- 노인요양서비스 제공 현장에서 서비스 대상자인 노인과 서비스 제공자인 종사자는 공생의 관계임에도 불구하고 지금까지 접근은 서비스 대상자 또는 서비스 제공자 한쪽에만 초점을 두어 왔음

- 이러한 접근은 노인 인권과 종사자 인권을 상충하는 것으로 오인하게 만들고, 어느 한 쪽의 인권이 침해당하지 않고 보호받기 위해서는 다른 한쪽을 비난하는 논의 구조를 만들어선 안됨
 - 노인요양서비스에서 대상자인 노인과 서비스 제공자인 종사자는 서로 공생의 관계로 한 쪽의 인권에만 초점을 맞추는 것은 노인과 종사자 모두에게 올바른 해결책이 될 수 없음
- 따라서 이제는 장기요양서비스의 노인과 종사자의 인권을 동시에 보호하는 방안을 고민할 필요가 있음

II 노인요양서비스에서 노인과 종사자인권 공존의 쟁점⁴

■ 안전한 서비스 vs 노인 학대 사이에서의 윤리적 딜레마

- 노인요양서비스 종사자는 노인에게 안전한 서비스 제공과 노인인권 사이에서 갈등하고 있으며, 윤리적 딜레마에서 자유롭지 못한 것으로 나타나고 있었음
 - 특히 치매노인의 경우 원활한 의사소통이 불가능하고, 본인이 의식하지 않고 나오는 폭력적인 행동으로 인해 노인학대에 해당되는 제압 등을 하게 되는 상황은 종사자를 윤리적인 딜레마에 놓이게 함
 - 노인들의 자기결정권을 존중해 주어야 하나 그렇지 못할 경우 이를 제지하게 되고 이는 노인학대로 봐야 하는지 고민이 큰 것으로 나타남
 - 이로 인해 학대로 오인받기 쉬운 서비스의 경우는 서비스 제공을 포기하는 경우가 나타나기도 함

4 노인요양서비스 현장에서의 노인인권과 종사자 인권에 대한 현장에서 발생하는 쟁점을 정리하기 위해 시설관계자와의 FGI를 진행함. 인터뷰는 연구목적을 설명하고 2차에 걸쳐 이루어졌으며, 인터뷰 대상자는 아래 표와 같음

〈각주 표 1〉 인터뷰 대상자

구분	기관	직책	인터뷰어 대상자
1	00종합재가센터	센터장	A
2	경기00노인보호전문기관	기관장	B
3	00 노인의집	원장	C
4	00 요양원	원장	D

덩치가 크고 하루에 몇 번씩 기저귀 케어를 해야하는 어르신이 있어요. 기저귀 케어를 하려고 하면 발차기를 하고, 우리 선생님들(사회복지사) 팔을 물어뜯어요. 그러면 진짜 4명에서 제재를 할 수 밖에 없거든요. 우리 선생님들 다치게 할 수 없으니까, 기관장인 내가 해요. 물고 뜯어도 어떻게 해요. 어르신 기저귀 교체는 해야 되지... -C요양원 원장

코로나 거리두기가 끝나고 어르신들 외출이랑 외박이 가능해졌거든요. 근데 그 어르신 외출 허용해드리면 망상 때문에 통제가 전혀 안되거든요. 또 외출을 못하게 막아버리면, 자기결정권 보장 못받는다고 주장하니까... 시설에서는 코로나로 거리두기가 해제되고도 이런 것 때문에 골머리 아픈거예요. 자기결정권 보장해주느냐 마느냐, 매일매일 딜레마에 빠져요. -D요양원 원장

우리가 어르신을 위해서 질 높은 서비스가 무엇인지 우리 선생님들이랑 고민을 많이 했어요. 그런데 그게 어렵거든요. 어르신 기저귀 케어를 할 때, 어르신을 팔을 잡고 기저귀 교체를 할 수 밖에 없어요. 그런 딜레마 앞에서 확대하는 것 같다고 아예 그 어르신 케어 포기하신 종사자도 있어요. 나는 시설장으로 어쩔 수 없이 내가 팔을 잡고 기저귀 교체를 했죠. 그리고 저는 노인보호전문기관에 상담요청을 많이 했었어요. -C요양원 원장

■ 장기요양서비스에서 좋은 돌봄은 가능한가?

○ 노인요양서비스에서의 질 높은 서비스는 과연 무엇인지를 고민하고 있으나 현실적으로 좋은 돌봄을 제공하는데 한계가 많은 것으로 나타남

- 거동이 불편하고 인지가 저하된 치매노인을 대상으로 서비스를 제공할 때 현실에서 좋은 돌봄, 인간친화적인 돌봄이 가능한지 의문이 있음

전체 케이스에서 극단적인 사례도 많아요. 저희는 거의 일상 사례라고 보면 되거든요. 무기력하고 우울감에 빠져 있는 어르신한테 서비스 제공할 때 종사자가 어르신 우울해 하면 안되니까, 자기 방식대로 서비스를 제공하거든요. 그럼 그것도 인권침해잖아요. 요양보호사는 이렇게 살고 있으니까 어르신을 위한 케어였다고 신념에 꼭 차있어요. -A종합재가센터 센터장

학대의심사례를 보면 안타까운 사례가 많음. 종사자들이나 함께하고 있는 모든 분들이 인권에 대한 이해가 부족하고, 어떻게 대처할지 몰라서 나도 모르게 학대행위자로 놓여지는 경우가 많아요. 서비스원으로 가면서 공공성 강화 목적이 있기 때문에, 권역에 있는 기관장들이랑 좋은 돌봄 실천하는 타지역으로.. '인간중심 돌봄' 은 시설장이 자영업자가 아닌 가치를 추구할 수 있어야 하고, 직원 인권감수성 높이는 것은 헌법에 잘 나와 있고, 노동법으로 잘 보장해줘야해요 - B노인보호전문기관 센터장

○ 노인장기요양서비스 세팅에서의 노인이나 보호자로부터의 종사자에 대한 인권침해 역시 큰 것으로 나타나고 있으며, 이를 예방하거나 제재할 방법을 모색하는 것도 매우 어려운 것으로 나타남

- 치매 노인이 꼬집거나 폭언을 하는 경우에 대응하는 것 자체가 의미가 없다는 의견도 있음
- 치매 정도가 비교적 경증인 재가인 경우에는 1:1로 서비스를 제공하는 과정에서 서비스 당사자인 노인으로부터의 성희롱 등 인권친화적인 환경이 조성되지 못하는 경우도 많은 것으로 나타남

노인이나 보호자의 반말, 폭언은 일상이라고 보시면 되요. 이거에 민감하게 반응하는 요양보호사들도 있지만, 치매 노인이라서 이해하고 넘어가는 요양보호사들도 많아요. 치매노인이 그러는데 뭐라고 하겠어요. 이해하는 경우가 많죠. - D요양원 원장

남자노인들 집에서의 성희롱도 다반사이고, 이렇게 위험한 노인들은 센터에 보고하도록 해서 2인조로 나가서 서비스를 제공하도록 하고 있죠. 저희 센터는 재가요양보호사 선생님들은 가정으로 가기 때문에 신체적이나 정신적 폭력 노출이 높은 편이에요. 보호자도 위험성이 감지된다고 하는데요 뭐.. - A종합재가센터 센터장

■ 인권교육을 통해 인권침해 예방이 가능한가?

- 서비스를 제공하는 요양보호사들이 대부분 50대 이상임을 감안하면 이들에게 인권감수성을 높이는 것에는 어려움이 많은 것으로 나타남
 - 서비스 제공자인 요양보호사들의 인권감수성을 높이기 위한 방안이 현실적으로 쉽지 않은 것으로 나타남. 특히, 인권감수성을 측정하면 인권감수성이 높게 나타나고 있으나, 실제로 서비스 제공현장에서 하는 실천행동에서는 인권감수성이 높게 나타나지 않는 것으로 나타나고 있음

인권감수성이라는건 시설장이 가치를 추구할 수 있어야 되는 것 같아요. 요양보호사 선생님들이 대부분 나이가 60대 이상이다 보니, 삶의 환경이 고스란히 배여있기 때문에, 편안한 상태에서 어르신들에게 서비스를 제공하기가 어려운 구조라고 보면 되요.. - D요양원 원장

인권감수성을 높이기 위해서 종사자들의 인권감수성을 측정해요. 그런데 실제 서비스제공은 전혀 인권친화적이지 않아요. 그래서 그 자리에서 바로 말을 해주어야 해요. “선생님, 어르신한테 반말로 한 거 다시 말씀드리세요”. 이런 식으로요. 머리로 인권을 아는 것과 서비스 제공시의 실천과는 별개인 것 같기도 해요. - C 요양원 원장

- 그럼에도 불구하고 장기요양서비스에서 인권감수성을 높이기 위한 교육은 매우 중요하며, 서비스 대상자가 치매노인이라는 특성과 종사자들의 연령이 중장년 이상이라는 특성을 감안하여 인권감수성을 높이기 위한 구체적·현실적 교육이 필요함

- 서비스 대상자인 노인이 치매로 본인의 의사를 정확히 표현하지 못하고, 의도치 않은 폭력 등을 행사하는 경우가 많기 때문에 무엇보다 종사자의 인권감수성을 높이는 교육이 중요함을 강조함

종사자들에게 끊임없이 교육을 해서 내가 하는 일에 대해 좋은 돌봄, 인간 중심의 좋은 돌봄에 대해 충분히 교육을 받을 수 있도록 해야하는거죠. 지금 상황에서는 더 많은 교육이 필요한 실정인 것 같아요. - A 종합재가센터 센터장

인권감수성 교육이 굉장히 중요해요. 우리 요양원에서는 필요 없는 교육을 너무 많이 듣고 있어요. 10가지 법정의무교육에, 요양원은 사회복지시설로 들어가니까 장애인, 아동 기타 다른 교육까지 교육이 너무 많아요. 수료증을 제출해야 되니까 의미없는 수료증을 내고 있는 거죠.. 내가 시설장으로써 종사자들에게 어르신들은 나와 다른 삶을 살아온 사람이다 라고 하면서 인권감수성 교육을 중점적으로 했는데도 60대 종사자들을 쉽게 바꿀 수가 없겠더라고요. -C요양원 원장

저도 그렇게 생각해요. 사회초년생에 맞춘 것 대학생 졸업한 사람한테 하는 교육이랑 동일하게 진행해서는 절대 인권감수성을 높일 수가 없어요. 교육의 다양성이 되어야하는거죠. 3년 이상이 되면 방법을 달리해서 본인이 익숙한 방법으로 업무를 하기 때문에, 근무연수마다 심화과정으로 교육 커리큘럼이 만들어져야 하는 거죠. 인권교육 정교화가 필요해요. 인권감수성은 근무연차마다 다르게 나타나고 있거든요. 10년 이상 근무한 종사자들은 인권감수성이 높아요. 업무숙련도가 높아지니까요, 인권감수성이 가장 낮은 종사자 연수는 3~5년이에요. 첫 직장에 요양보호사로 일하게 되면 충실하거든요. -B노인보호전문기관 기관장

인권감수성이라는건 시설장이 가치를 추구할 수 있어야 되는 것 같아요. 요양보호사 선생님들이 대부분 나이가 60대 이상이다 보니, 삶의 환경이 고스란히 베어있기 때문에, 편안한 상태에서 어르신들에게 서비스를 제공하기가 어려운 구조라고 보면 되요. 종사자들에게 끊임없이 교육을 해서 내가 하는 일에 대해 좋은 돌봄, 인간 중심의 좋은 돌봄에 대한 충분히 교육을 받을 수 있도록 해야하는거죠. 지금 상황에서는 더 많은 교육이 필요한 실정인 것 같아요. -A종합재가센터 센터장

■ 업무량이 과다한 환경에서 인권감수성까지 요구할 수 있나?

- 종사자의 업무가 과중한 경우 노인인권을 침해할 수 있는 상황에 놓일 가능성을 배제할 수 없는 것이 현실이라는 지적도 나옴

- 종사자들의 인권친화적이지 못한 행동을 하는 것을 옹호하는 것은 아니지만 종사자들도 사람이기에 불안한 고용, 과중한 업무에서의 인권 친화적 서비스 제공의 어려움을 토로하고 있음

종사자 처우개선을 위해서 '좋은 일자리'가 강화되고 있어요. 종사자들이 심적으로 안정적이어야 좋은 돌봄 서비스로 이어질텐데 '좋은 일자리'만 강조되고 있으니까 왜곡이 일어나죠. 예전에는 1:1 맞춤 돌봄서비스

로 갔는데, 이제는 2:1, 3:1 서비스가 이뤄져야 종사자들의 소진과 스트레스가 덜 해요. 1:1 돌봄서비스만 강조하다가, 종사자들이 개인적인 사정이 생겼을 때 돌봄 공백이 일어나면 어떻게 매꿀수가 없었거든요. 휴가도 못갔어요.. -A종합재가센터 센터장

- 또한, 적절한 업무가 배정될 때 돌봄에서 배제되는 노인이 발생되지 않도록 할 수 있기 때문에 적절한 업무는 노인과 종사자의 인권을 보호하기 위해 중요한 것으로 지적됨

- 장기요양서비스가 시장원리에 따라 운영되는 만큼 민간 재가복지기관에서 힘든 노인들에게는 서비스를 제공하지 않게 되면 이 또한 또 다른 형태의 노인학대가 되는 문제가 있는 것으로 나타남
- 따라서 적절한 업무량으로 모든 노인들이 서비스를 받게 하는 근로조건을 만드는 것이 중요함을 강조하였음

민간은 요양보호사가 어르신을 보고 선택하기도 하지만.. 난이도 있는 어르신은 역량이 높은 종사자들한테 제때 서비스를 못 받기도 하고, 뭐 그 반대의 경우도 생기긴 하죠. 여기 종사자 선생님들은 어르신들을 선택할 수 없어서 '어르신을 선택할 권리를 달라'고 주장하는 선생님들도 있어요. -A종합재가센터 센터장

■ 현 제도는 종사자의 인권을 충분히 보장하고 있는가?

- 현재의 제도는 노인인권 침해가 빈번히 행해지는 종사자 인권침해를 방지할 수는 없는 것으로 나타남

- 현장에서 종사자들의 인권침해는 보호자로부터가 많이 발생하고 있으며, 실제로 종사자들은 치매노인도 아닌 보호자의 인권침해에 대해 보호받지 못하는 것으로 나타남

요양시설에서는 인권에 대한 제약이 많아졌어요. 요양시설은 어떻게 하든 계속 힘들거라고 예상이 되요. 요양시설은 보호자들도 중요하다고 생각하거든요. 극단적인 예를 들면, 저희 시에서 악성민원 보호자를 좀 해결해주면 상을 주겠다고 하는 거예요. 그 얘기를 들으니까 얼마나 악성민원을 자주 넣었는지, 시 담당자가 얼마나 스트레스를 받았는지 알겠더라고요. -C요양원 원장

- 종사자에게 적절한 근로환경이 보장되면, 노인과 보호자로부터 종사자가 인권침해를 당하는 것으로부터 보호할 여지도 큼

- 재가서비스는 가정에서 서비스가 이루어지기 때문에 종사자가 위험에 노출될 가능성이 있는 경우를 보호할 수 있는 방안이 없음

- 또한, 장기요양보험에서 종사자들의 인권보호조치를 강화하기 위한 제도적인 개선의 필요성이 제기되고 있음

정신질환 병력이 있거나, 알콜중독을 가진 보호자가 있으면 2명이나 3명이 케어하러 가정으로 같이가요. 어르신이 케어 난이도가 약해도 보호자 위험성이 보이면 꼭 2명이 가야 되는거예요. 1:1 맞춤 돌봄서비스는 더 이상 안 되요. -A종합재가센터 센터장

우리도 서비스 거부권이 있었으면 좋겠어요. 진짜 얼마나 심하냐면, 센터에 매일매일 와서 생활공간에 습도랑 온도를 매일 체크하고 가는 보호자가 있어요. 그걸 어떻게 막냐고요. 결국 우리가 막으니까 그 민원은 청와대까지 갔어요. -A종합재가센터 센터장

장기요양보험 서비스를 이용할 때 서비스 내용에 대한 계약만 하지 말고, 공단과 같은 제3자의 기관에서 보호자 교육을 의무적으로 이수하도록 하고, 보호자로서 종사자 인권 보호를 하도록 교육하고 인식을 개선하는 것을 제도화했으면 좋겠어요. 물론 시설에 입호할 때 보호자의 권리와 의무 등을 시설차원에서 진행하고 있지만, 당사자인 우리가 하는 것보다는 공단과 같은 제3의 기관에서 중립적으로 해주는 게 필요하죠. -C요양원 원장

요양보호사 인력 충원을 얘기할 때 국가에서 책임이라고 하면 너무 멀게만 느껴져요. 장기요양보험은 사회보험이기 때문에 국가가 운영하지만, 국가 책임이라고 하면 거시적이니까.. 시스템적으로 해결해 나가야 하는 것이라면 2인 서비스를 주장하고 싶어요. -D양로원 원장

III 노인요양서비스에서 노인과 종사자인권 공존 방안

■ 노인요양서비스에서 일방의 인권이 아닌 노인과 종사자 인권이 공존하기 위한 노력이 필요

- 노인요양서비스에 대한 인권은 그동안 노인 또는 종사자 일방에만 초점을 두었음. 하지만 인권친화적인 노인요양서비스 제공을 위해서는 어느 한쪽의 희생을 강요해서는 안 됨
 - 그동안 노인요양서비스에서의 선행연구를 보면, 노인인권침해를 강조하거나 종사자의 인권침해만을 강조하고 있음.
 - <표 3>과 <표 4>는 노인요양서비스에서 인권을 다룬 연구 중 일부를 제시한 것임. 하지만, 선행연구에서 노인요양서비스 현장에서의 노인과 종사자의 인권을 동시에 다룬 연구는 보이지 않고 있음

〈표 3〉 노인요양서비스 종사자 인권침해 관련 선행연구

NO	연구제목(연도/연구자)	연구결과
1	전국요양서비스노동조합 (2021) 노동환경 실태조사	<ul style="list-style-type: none"> - 본 연구 대상은 전국 요양보호사 541명을 대상으로 이뤄졌고, 조사방법은 구조화된 설문지를 통한 온라인 조사, 조사내용은 요양보호사의 육체적, 정신적 상해 경험을 중심으로 한 노동환경 조사를 실시함 - 응답자 541명 중 70%가 3년 이상, 50%는 5년 이상의 경력을 가지고 있고, 시설 요양보호사가 65.2%, 재가 요양보호사가 30.5%, 주야간보호센터 요양보호사가 4.3%로 응답함 - 전체 응답자 중 육체적, 정신적 상해 경험이 있는 종사자는 81.3%, 정신적 상해 경험이 있는 종사자는 83.7%, 성희롱 43.3%, 보호자에게 욕설 20%, 보호자에게 성희롱이 10.9%로 나타남
2	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터(2021) 2021 서울시 장기요양요원 실태조사 연구결과	<ul style="list-style-type: none"> - 본 조사 연구대상은 요양보호사 1,168명, 방문요양사회복지사 171명, 면접조사는 요양보호사, 방문요양사회복지사, 시설장 등 24명으로 진행되었고, 성희롱 등 부당대우 경험이 있는 응답자는 전체의 22.9%, 방문요양의 경우 28.3%로 상대적으로 높게 나타남 - 비인격적 대우는 전체의 41.2%, 방문요양은 44.6%로 상대적으로 높음. 언어폭력경험은 33.0%, 주야간보호가 44.3%로 높았고, 신체폭력경험은 전체의 21.2%, 시설이 34.7%로 높게 나타남 - 부당대우 대처방식 결과는 기관에 보고하고 대응조치 요구(43.0%), 개인적으로 참고 넘어감(42.9%)으로 나타남

〈표 4〉 노인요양서비스 노인 인권침해 관련 선행연구

NO	연구제목(연도/연구자)	연구결과
1	권금주 외 2인(2016) 노인요양병원의 노인학대 실태 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 본 연구는 노인요양병원에서 발생하고 있는 노인학대 실태를 알아보기 위해 설문조사를 진행하였고 연구 대상은 86명으로 함. 노인요양병원에서 목격한 노인학대 실태를 분석한 결과 1개 이상의 노인학대행위를 목격한 것으로 나타남 - 목격된 행위 중 신체구속 25개소(29.1%), 요구무시 21개소(24.4%), 성적추치심(22.1%), 위협적 언행(22.1%)로 나타남. 또한 폭행 목적 13개소(15.1%), 생존위협 5개소(5.8%)으로 나타남 - 노인학대 대처와 노인학대 행위비교를 알아본 결과, 노인학대 규정을 가지고 있는 기관이 68개소(79.1%), 처벌규정이 있는 기관 44개소(51.1%), 노인학대 직원교육 실시하고 있는 기관이 63개소(73.2%), 학대예방 모니터링단 구성 응답한 요양병원이 27개소(331.4%), 신고자 비밀보장과 신분보호조치가 되어있다고 응답한 기관이 56개소(65.1%) 등으로 나타남 - 이러한 결과에 따라 노인요양병원의 노인학대 실태를 방관할 수 없는 문제이기 때문에 실질적인 효력을 담보할 필요가 있음. 나아가 노인요양병원이 주도적으로 직원 및 환자의 노인인권 증진 노력, 노인인권 신고 및 예방을 위한 자체 내 활동 의무화, 인권 보호를 적극적으로 수행할 수 있는 제도적 장치 강화가 필요함

- 이제는 연구와 제도의 방향자체가 일방의 인권을 단죄하기 위한 해법이 아닌 공존을 위한 해법을 제시해야 할 것임
 - 현재까지 노인요양서비스에서의 인권의 접근은 노인학대가 발생한 시설을 폐쇄, 영업정지를 한다거나, 보호자로부터 폭행을 당한 요양보호사가 참거나 하는 식으로 어느 일방의 희생을 강요하는 경우가 많았음
 - 하지만, 장기요양서비스는 사람 사이에 이루어지는 서비스인 만큼 노인과 종사자 인권을 모두 보호하는 방안으로 노인요양서비스에서의 인권에 대한 접근이 이루어져야 할 것임

■ 노인요양서비스 환경에 맞는 인권친화적 돌봄 개념 정립 필요

- 우리사회는 인권의 개념에 기초하여 노인인권을 보호하고 있으며, 종사자의 경우 근로자에 준하여 인권보호에 초점을 두고 있음
 - 노인 인권이란 ‘노인이 헌법과 법률이 정한 기본권과 안정된 생활을 보장받을 권리’로, 우리나라는 노인 인권⁵을 보호하기 위해 2004년 노인복지법 개정을 통해 노인학대방지, 신고의무 및 금지사항을 규정하였고, 노인학대 예방을 위한 노인보호전문기관 운영을 실시하여 노인 인권을 보호하고자 노력하고 있음. 이를 실천하기 위해 장기요양시설 등 노인복지시설을 운영하는 자와 그 종사자들은 반드시 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육⁶과 인권교육⁷을 이수하도록 하고 있음
- 한편, 요양서비스를 제공하는 종사자는 근로자⁸로 볼 수 있는데, 우리 헌법에서 근로자의 근로조건의 기준에 인간의 존엄성을 보장하도록 하고 있음⁹
 - 노인장기요양보험법에 장기요양요원의 보호 규정을 마련하여 장기요양요원이 수급자와 그 가족으로부터 인권침해를 받지 못하도록 규정하고 있으며, 장기요양기관장 역시 부당한 업무를 하지 못하도록 규정하고 있음

5 국가인권위원회(2022)에 의하면 노인의 ‘주거권, 건강권, 사회복지권’이라는 3가지 권리 보장을 노인 인권 증진의 목표로 규정함
노인을 위한 UN원칙: ①독립의 원칙, ②자아실현의 원칙, ③참여의 원칙, ④존엄의 원칙, ⑤보호의 원칙

6 노인복지법 제39조의6제5항에 노인학대 신고의무자가 소속된 다음 기관의 장은 소속 노인학대 신고의무자에게 노인학대예방 및 신고의무에 관한 교육을 실시하고 그 결과를 보건복지부장관에게 제출하도록 하고 있으며, 그 대상기관은 장기요양기관(「노인장기요양보험법」 제2조제4호)이 포함됨

7 노인복지법 제6조의 3 : 노인복지시설의 인권교육은 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향, 노인복지시설에서 발생하는 인권침해 사례, 노인복지시설에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차, 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요로 하는 내용이 포함되어야 함

8 근로자 : 임금을 목적으로 사용자에게 노동을 제공하는 사람

9 헌법 제32조 ① 모든 국민은 근로의 권리를 가진다

③ 근로 조건의 기준은 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정한다

〈표 5〉 장기요양요원의 보호 관련 법률 (노인장기요양보험법 제35조 4)

내용
<p>제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우 2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우 <p>② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외 행위의 제공을 요구하는 행위 2. 수급자가 부담하여야 할 본인 부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

출처 : 국가법령정보센터(2022). 노인장기요양보험법(시행 2022. 6. 22 / 법률 제18610호, 2021. 12. 21., 일부개정)

○ 인권은 헌법에 규정된 인권을 중심으로 하여 정의됨

- 자유권¹⁰: 자유롭게 생활할 수 있는 권리, 신체의 자유, 사생활의 비밀과 자유, 결사의 자유를 포함함
- 사회권¹¹: 인간다운 생활을 할 권리, 건강권, 근로권, 교육권
- 참정권¹²: 정치에 참여할 권리
- 청구권¹³: 기본권이 침해되었을 때 국가에 청구할 수 있는 권리
- 평등권¹⁴: 모든 인간이 법 앞에 평등하며 차별 받지 않을 권리

○ 이에 근거하여 노인요양시설의 인권은 보다 구체적으로 정의될 수 있으며, 이는 노인과 종사자 모두에서 해당된다고 볼 수 있음

- 자유권 : 알권리, 자기결정권, 통신의 자유, 사생활 보호
- 사회권 : 건강권(방역, 의료접근성, 건강유지), 안전권(학대방지), 노동권(적정 노동, 휴식, 보상)
- 평등권 : 차별 금지
- 청구권 : 권리 구제

10 헌법 제21조 ① 모든 국민은 언론, 출판의 자유와 집회·결사의 자유를 가진다

11 헌법 제11조 ① 모든 국민은 법 앞에 평등하다. 누구든지 성별·종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적·경제적·사회적·문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별을 받지 아니한다.

12 헌법 제24조 ① 모든 국민은 법률이 정하는 바에 의하여 선거권을 가진다

13 헌법 제34조 ① 모든 국민은 인간다운 생활을 할 권리를 가진다

14 헌법 제26조 ①모든 국민은 헌법과 법률이 정하는 바에 의하여 국가 기관에 청원할 권리를 가진다

〈표 6〉 노인요양시설 인권 개념

헌법의 기본권		노인요양시설에서의 세부적인 인권 개념
자유권		알 권리, 자기결정권, 통신의 자유, 사생활 보호
사회권	건강권	방역, 의료접근성, 건강유지
	안전권	학대방지
	노동권	적정 노동, 휴식, 보상
평등권		차별금지
청구권		권리구제

출처 : 국가인권위원회(2021). 코로나19 관련 노인요양시설 인권상황 실태조사.

- 하지만 노인요양서비스에서 이러한 인권 개념을 적용하고 실천하는 것은 어렵다는 것이 현장의 목소리임. 따라서 노인과 종사자 모두의 인권을 보호할 수 있는 노인요양서비스 현장에 적용할 수 있는 구체적인 인권친화적 돌봄 개념 정립이 필요함
 - 실제로 치매노인의 경우 원활한 의사소통이 불가능하고, 본인이 의식하지 못하고 나오는 폭력적인 행동으로 인해 종사자가 노인 학대에 해당되는 제압 등을 하게 되는 상황은 종사자를 윤리적인 딜레마에 놓이게 하는 것으로 나타남
 - 따라서 안전한 서비스제공과 노인인권 침해라고 하는 상황에 맞는 인권친화적 돌봄 개념 정립이 필요할 것으로 보임

■ 사회적 인식개선과 함께 인권을 보장할 수 있는 제도 마련 및 실행

- 노인과 종사자 모두의 인권을 존중하는 인간중심 돌봄에 대한 사회적 인식이 필요함
 - 노인장기요양서비스 제공현장에서 종사자들은 국가자격증을 취득하고 전문 요양서비스를 제공함에도 불구하고 ‘아줌마’ 등의 사회적으로 하대하는 뉘앙스로 불리는 등 존중받지 못하는 것을 토로하고 있음
 - 요양보호사들이 존중받도록 사회적 인식을 개선하기 위한 공익광고 등도 중요한 역할을 할 것임

- 한편, 노인학대에 대해서는 사회적으로 홍보와 제도 보안을 통해 노인학대 예방을 위한 경각심이 많이 이루어지고 있으나, 여전히 남의 눈을 피해서나 종사자들이 하던 방식대로 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인학대가 발생하기도 함
 - 때문에 노인에 대한 학대를 발견하였을 때 도움을 받을 수 있는 정보 제공 등 노인 학대 예방을 위한 사회적인 문화를 형성하는 것이 중요함
- 또한, 사회적인 인식 개선은 인식개선으로 끝나는 것이 아니라 근로환경 개선을 통해 인권 침해가 이루어지지 않도록 하고 인권침해가 이루어졌을 경우 적절한 조치가 마련되는 시스템적으로 운영되어야 함
- 정부에서는 인권에 대한 국가책임제를 통감하여 이를 실천하는데 필요한 제도적인 뒷받침을 실행해야 함. 이를 위해서는 종사자들에 대한 인권침해가 이루어지지 않도록 근로환경을 개선하는 작업이 선행되어야 함
 - 구체적으로 노인에 의한 종사자의 인권침해가 발생할 우려가 높은 재가서비스의 경우 2인 1조로 현장에 투입하여 서비스를 제공할 수 있도록 하는 것, 종사자가 갑자기 아플 경우 충분히 쉴 수 있는 휴가 제도를 보장하는 것, 종사자가 인권침해를 당했을 경우 이에 대한 치료와 적절한 조치를 취하는 것 등 요양보호사 일방이 참는 것이 아닌 제도적으로 인권침해를 구제하는 제도가 마련되고 실행되어야 함

■ 인권감수성을 높이고 실천할 수 있는 교육이 노인, 종사자, 그리고 보호자까지 이루어져야 함

- 인권감수성을 높이기 위한 노인(보호자)와 종사자 교육(의무교육이 아닌 구체적이고 현실적인 교육)을 마련할 필요가 있음
- 현재 요양서비스 현장에서 제공되는 의무교육은 업무상 인권감수성을 높이기 보다는 의무적으로 수료증을 제시하는 형식으로 이루어지고 있어 인권친화적인 서비스를 제공하기에는 적절한 교육이라고 보기 어려움
 - 또한, 인권감수성에 대한 지식을 아는 것과 돌봄에서 인권을 고려한 서비스를 제공하는 것은 별개로 나타나는 만큼 실천가능하도록 교육 프로그램을 만들고 이를 보급하는 것이 중요함
 - 특히, 경증치매로 집에서 서비스를 제공받는 노인들은 종사자의 인권 중요성과 서비스 이용자로서의 권한과 의무를 교육할 필요도 있음

- 또한, 노인에 의한 종사자 인권 침해 뿐만 아니라 보호자로부터 종사자들의 인권 침해를 보호할 수 있는 제도적인 보완도 필요함
 - 종사자들은 노인, 보호자 모두에게서 인권침해를 받고 있는 만큼 보호자들이 스스로 종사자의 인권침해를 하지 못하도록 하는 방안도 강구되어야 함
 - 예를 들어, 보호자 교육을 통해 요구할 수 있는 서비스 범위나 불합리한 것을 요구하면 안되는 행동 등에 대한 지침을 만들고 국민건강보험공단과 같은 제3의 기관에서 교육을 할 필요가 있음
 - 장기요양서비스를 이용할 경우, 보호자 교육 의무도 제도적으로 보완하는 것도 하나의 방법이 될 수 있음

참고문헌

- 권금주 외 2인(2016). 『노인요양병원의 노인학대 실태 분석』. 한국산학기술학회 논문지. 17(1): 553-600.
- 강은나·이윤경·임정미·주보혜·배혜원(2019). 『2019년 장기요양 실태조사』. 한국보건사회연구원.
- 국가법령정보센터(2022). 『노인복지법』.
- 국가법령정보센터(2022). 『노인장기요양보험법』.
- 국가법령정보센터(2022). 『헌법』.
- 국가인권위원회(2021). 『코로나 19 관련 노인요양시설 인권상황 실태조사』.
- 남궁은하·고은아(2022). 『장기요양요원의 부당 처우경험과 권익보호를 위한 방안』. 한국보건사회연구원. 보건복지 ISSU&FOCUS. 423호.
- 중앙노인보호전문기관(2021). 『2021 노인학대 현황보고서』.
- 중앙노인보호전문기관(2020). 『2020 노인학대 현황보고서』.
- 전국요양서비스노동조합(2021). 『노동환경 실태조사』.
- 한국보건사회연구원(2021). 『장기요양요원 처우 개선을 위한 실태조사』.
- 이데일리, “노인학대 6774건, 거리두기 할 때 시설에선 500건이나”
<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=0112176663246110>
- 서울신문, “요양보호사 3명 중 1명 성희롱 당해, 상습 가해 노인 제재 방법 없어”
<https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20220504500177>

경기복지재단 복지이슈 FOCUS 2022-21

노인요양서비스, 노인과 종사자의 인권은 공존할 수 없나?

발행일 2022년 10월

발행인 지주연 대표이사 권한대행

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. ggwf.gg.go.kr

