

# 이용자 학대 · 인권침해 예방 및 대응 규정

**제1조 (목적)** 이 규정은 복지관을 이용하는 모든 이용자 및 보호자(가족)의 편의를 도모하고 복지관 사업에 적극적인 참여 독려와 이용자의 권리를 증진하고자 하는데 그 목적이 있다.

**제2조 (적용범위)** 이 규정의 적용범위는 복지관 이용자(이하“이용자”라 한다)와 복지관 임직원(이하“직원”이라한다)으로 한다. 복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

## 제3조 (인권 및 학대의 정의)

이용자의 인권은 인간이기에 갖는 본질적이고 선천적인 권리로서, 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는데 필요한 모든 권리를 말하며, 이용자에 대하여 신체적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.

## 제4조 (이용자의 인권존중)

이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적, 정신적, 성적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련사건 발생시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

**제5조 (이용자 권익보호)** 이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

**제6조 (이용자 약속이행)** 이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

## 제7조 (사생활 보호와 비밀유지)

1) 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.

2) 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다.

3) 이용자 당사자 및 보호자, 후견인을 본 복지관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조리를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를 신속히 처리해야 한다.

## 제8조 (이용자 인권을 존중받을 권리)

1) 이용자의 특성상 생명이나 신체위협 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 있다.

2) 이용자는 동등한 인간으로서 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적, 언어적, 성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 복지관 고충처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.

3) 이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력해야하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.

**제9조 (인권교육)** 이용자와 직원을 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

**제10조 (이용자의 학대 및 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화)**

모든 이용자에 대해 복지관 직원은 어떠한 형태의 학대 및 괴롭힘이나 신체적, 정신적 학대행위를 하여서는 안되며, 이용자를 보호하기 위하여 모든 적절한 행정적, 교육적 및 그밖의 조치를 취하여야 한다.

**제11조 (이용자의 참여안내)** 복지관은 이용자에게 프로그램 이용 및 교육, 치료, 훈련 서비스 제공 등 모든 사업의 과정에서 이용자 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있음을 초기 상담 시 이용자에게 반드시 안내하고 동의를 받아야 한다.

**제12조 (이용자 대표에 대한 운영위원회 참여)**

복지관 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 복지관 운영전반에 대한 이용자들의 참여를 증진 시킨다

- 1) 이용자 대표는 1명 이상 3명 이내로 구성한다.
- 2) 이용자 대표는 복지관 이용자 중 각 분야별 이용자를 고려하여 적정인원에 대해 관장이 추천하고 지방자치단체장에게 임명 또는 위촉 승인을 요청한다.
- 3) 이용자 대표의 운영위원의 임기는 3년으로 연임할 수 있다.
- 4) 이용자 대표는 분기1회 운영위원회에 참석한다.
- 5) 이용자 대표는 운영위원회 안건을 분야별 이용자들의 의견을 수렴하여 참여한다.
- 6) 기타 운영위원회 운영세부 사항은 복지관 '운영위원회 규정'에 의한다.

**제13조 (이용자의 안전 및 편의에 대한 권리)** 복지관 이용자는 안전을 위해 최우선으로 서비스를 제공받으며, 안전을 위해 시설물에 대한 교체 및 유지보수를 요구할 권리가 있다.

**제14조 (이용자의 알권리)** 이용자는 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

**제15조 (정보제공 및 자기결정권)**

1) 이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족의 자기결정에 의하여 결정되고 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의를 받아야 하며, 원하지 않을 경우 서비스를 거부할 권리가 있다.

2) 복지관이용과 관련한 제반서류는 이용자나 가족이 각 프로그램 담당자에게 요청하여 관장의 승인을 얻어 제공 받을 수 있다.

#### **제16조 (이용자학대 및 인권침해 예방과 대응원칙에 대한 기관의 조치사항)**

1) 복지관은 어떠한 이유로도 복지관을 이용하는 모든 지역주민을 포함한 이용자 및 가족에게 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적학대, 재정적 착취, 방임 등 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피해대 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다. 또한 이용자는 이러한 일이 발생했을 시에는 상담실 및 복지관 고충처리위원 및 직원에게 요청하여 관장의 승인을 얻어 적절한 보호서비스를 제공받을 수 있다.

2) 학대사례가 발생하였을 시 신속하고 최선의 적절한 조치를 취하고 시설에서 안전하게 보호될 수 있는 권리를 보장하기 위하여 기관장과 직원들은 인권보호를 위해 실천원칙을 따라야 한다.

3) 복지관은 이용자 인권 및 학대와 관련된 외부강사 등을 초빙하여 직원들에게 연1회 이상 정기적으로 교육을 실시하고 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시한다.

4) 복지관은 이용자 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 관련 규정에 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화 하여야 한다.

5) 복지관 내에 이용자학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(홈페이지 등)하여 이용자 및 직원들이 학대에 대한 정확한 이해를 갖출 수 있도록 하여야 한다.

6) 복지관은 이용자학대 방지를 위해 인권진정함 및 신고함 등과 같은 학대 사례를 조기 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.

7) 복지관은 이용자학대를 사전에 예방하기 위하여 각 프로그램 별 이용자들과의 간단회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하고자 노력하여야 한다.

#### **제17조 (이용자인권침해 및 학대방지를 위한 직원의 조치사항)**

1) 복지관 직원은 이용자 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.

2) 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 헐뜯, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존칭어를 사용하여야 한다.

3) 직원은 이용자가 수치심(성적)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안되며, 공손한 태도로 대해야 한다.

4) 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체적, 심리.정서적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 이용자 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

5) 모든 직원은 동료직원 또는 이용자에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나 학대 받을 우려나 위협이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 학대관련기관, 시군구 사회복지담당부서의 관계공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

#### **제18조 (이용자학대 발생에 대한 직원의 조치사항)**

- 1) 복지관은 신고인의 신분을 보장하여야 하며, 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서는 안된다.
- 2) 신고를 받은 기관장은 지체없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 3) 신고받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 신속한 조치를 취해야 한다.
- 4) 복지관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스내 용을 기록하여 유지하여야한다.
- 5) 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피해대 이용자의 비밀 보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

### 제19조 (이용자학대사례 조사 및 담당자 지정)

- 1) 복지관은 학대사례에 대한 첫 현정조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.
- 2) 복지관 내 이용자 고충처리담당자가 이용자학대사례 조사위원으로서 신고인의 의견을 경청하고, 이용자 학대의 구체적 행위와 증상 및 기준을 참고하여 관장과 국장 및 상급자에게 보고하고 이용자의 안전과 응급성 여부를 확인하여 즉각적으로 개입 및 처리하여야 한다.
- 3) 응급상황 발생의 경우 학대사례 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해이용자의 신변보장과 안전조치를 취하여야 한다.
- 4) 관장과 국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 이용자와 학대 행위자 각각에 대한 직접 면접을 통해 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
- 5) 학대사례 조사과정에서 피해 이용자의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력을 하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상지료, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 6) 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 이용자의 상태 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 7) 학대행위자와 피해이용자의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술청취등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 8) 피해이용자, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

### 제20조 (이용자학대사례 판정과정에 있어서 인권보호)

- 1) 복지관은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 기관 내 중간관리자 이상급 2인이상 5인 이내로, 학대사례조사판정 회의를 실시하여 진행한다.
- 2) 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 이용자의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 3) 학대행위자와 피해이용자의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술청취 등을

통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.

4) 피해이용자, 학대행위자, 신고자, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6차 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

5) 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대이용자의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

#### **제21조 (이용자학대사례 판정 후 후속 보호조치)**

1) 복지관은 피해 이용자, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.

2) 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험요인의 제거, 피해 이용자의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위를 결정하여야 한다.

3) 학대 의심 또는 피해 이용자에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적지지, 서비스 개선, 법률적 상담, 학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

4) 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구 될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(운영규정 등)에 의거하여 기관장이 징계의 수준을 최종 결정한다.

5) 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취해야 한다.

6) 기관장은 학대사례의 진행정도, 개입정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 점검 및 평가한다.

**제22조 (이용자학대 재발가능성 방지 및 관리)** 복지관은 이용자의 안전유지 및 보호, 학대 재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 이용자 학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.