

노인인권보호/ 노인학대 예방 및 대응지침



노인의료복지시설

웰스테이요양원

노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침

1. 목적

노인복지시설(이하 시설) 생활 노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

2. 노인권리보호

가. 존엄한 존재로 대우받을 권리

- 1) 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 2) 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 기회를 부여해야 한다.
- 3) 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- 4) 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 5) 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속해서 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극적으로 협조하여야 한다.
- 6) 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
- 7) 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

나. 질 높은 서비스를 받을 권리

- 1) 어르신의 삶의 질을 증진 시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 2) 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별

화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

- 3) 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 4) 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지해서는 안 된다.
- 5) 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 높이어야 한다.
- 6) 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 7) 직원은 직무 수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

다. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 1) 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- 2) 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- 3) 목욕, 의복과 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리를 빈틈없이 해야 한다.
- 4) 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 5) 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

라. 신체적 구속을 받지 않을 권리

- 1) 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- 2) 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 3) 시설규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

마. 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등

관계자의 동의를 받은 후 어르신 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

바. 통신의 자유에 대한 권리

어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

사. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 1) 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 2) 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 3) 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

아. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 1) 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 2) 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 관한 결과를 알려주어야 한다.

자. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 1) 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 2) 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 3) 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

차. 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 1) 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 2) 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 기회를 부여해야 한다.

- 3) 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요하면 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 4) 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 5) 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 6) 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

가. 정보 접근과 자기 결정권 행사의 권리

- 1) 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 2) 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 3) 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가 활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 4) 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 5) 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

3. 노인학대예방 및 대응방법

가. 노인학대유형

노인학대의 유형(노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

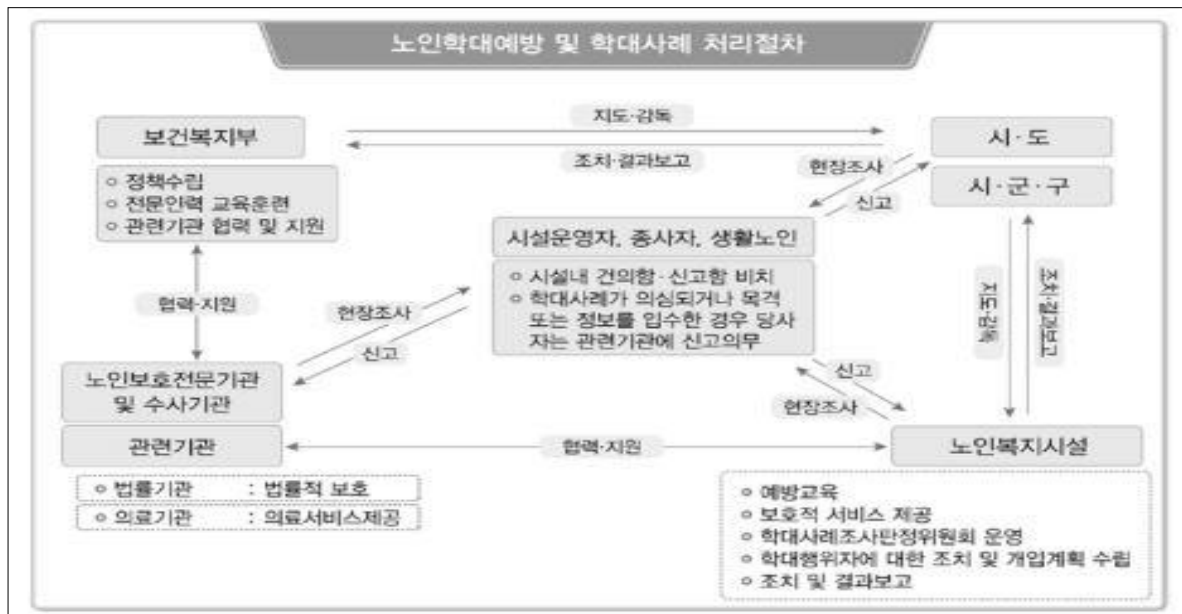
유형	정의
신체적 학대	- 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	- 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	- 성적 수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	- 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위

(착취)	행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	- 보호자 또는 부양의무자의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
	자기 방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	- 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 - 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

나. 노인학대예방

- 1) 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도 감독을 실시해 나가야 한다.
- 2) 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 3) 시설은 학대 예방을 위하여 종사자와 생활 노인들에게 인권교육자료를 보급하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부 강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- 4) 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 해야 한다.
- 5) 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 6) 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- 7) 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 8) 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- 9) 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 10) 종사자는 노인의 잔존능력을 유지하기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

[그림 1] 노인학대예방 및 학대사태 처리절차



※. 노인복지시설의 역할과 의무

시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사태 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설 이용자 중 학대 피해 노인 및 학대 행위자에 대해 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대 피해 노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자와 이용자 대상 노인학대 예방 교육 시행, 시설 내 학대 발생 현황 및 조치결과 보고 등

다. 노인학대 대응방법

1) 학대사태의 발견과 신고

- (1) 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- (2) 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활 노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만 사항을 청취하고, 불만 사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- (3) 시설 종사자는 생활 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- (4) 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대 관련 기관(보건복지상담센터 : 전

화 129), 시·군·구 노인복지 담당 부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.

- (5) 학대 위험 상황에 처하거나 학대를 당한 생활 노인은 해당 시설과, 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- (6) 생활 노인이 동료 생활 노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- (7) 계약 의사 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- (8) 시설의 생활 노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담 공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대 의심사례를 신고하여야 한다.
- (9) 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출해서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- (10) 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심 사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- (11) 신고받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속해서 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양 상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- (12) 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담 기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

2) 조사와 사정

- (1) 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 시행되어야 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.
- (2) 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인하여야 한다.
- (3) 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- (4) 학대 의심사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 행위자, 학대 피해

노인의 비밀보장을 위한 방안을 먼저 마련하여야 한다.

- (5) 시설의 장과 사무국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활 노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세한 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 학대 행위자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
- (6) 학대사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.
- (7) 정확한 자료수집을 위하여 이 지침에 제시된 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- (8) 학대 행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- (9) 학대 행위자와 피해 노인의 진술이 일치하지 않으면 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- (10) 피해 노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 육하원칙에 따라 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
- (11) 시설의 장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 지역노인보호전문기관으로 하여금 관련 기관 종사자(경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원, 국민건강보험공단 종사자 등) 중 4명 이상 및 노인보호전문기관 상담원(당연직) 1명 이상, 입소 어르신 1명 이상, 보호자 1명 이상 등을 포함한 7인 이상의 학대사례 조사판정위원회를 구성하여 개최할 수 있도록 적극적으로 지원하여야 한다. 이 경우 시설장 및 시설 내부 종사자는 위원회에 참관하여 의견 등을 제시할 수 있다.
- (12) 시설의 장은 현장조사의 완료와 함께 학대사례조사판정위원회의 판정결과를 반영하여, 학대사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위 자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 이를 근거로 학대사례에 대한 정확한 판정과 피해 노인의 후속 보호조치, 학대 행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입계획을 수립하여야 한다.
- (13) 신고 접수된 사례가 학대에 해당하는지를 판정함에서는 '2015 노인보호전문기관 업무수행지침'의 사례판정과 관련된 절차를 준용한다.
- (14) 학대사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대 여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.
- (15) 시설은 학대사례 현황과 조치결과를 분기별로 시·군·구에 보고하여야 하며, 노인의 삶의 질에 중대한 위험이 초래된 학대사례에 대해서는 조사 완료와 함께 그 사실을 시·군·구에 조속히 보고하여야 한다.

- (16) 보고를 받은 시·군·구는 시·도에 분기별 보고(시·도는 반기별로 복지부에 보고)함과 동시에 학대사례에 대한 시설의 보호조치 계획과 실행을 지도 감독하여야 한다.

3) 학대사례에 대한 보호조치

- (1) 시설의 장은 학대사례조사판정위원회의 판정결과를 반영하여 피해 노인, 학대 행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여 해당 시·군·구에 보고하여야 하며, 시·군·구는 시설의 계획 이행 여부를 확인하여야 한다.
- (2) 학대사례에 대한 조치를 계획함에서는 학대를 유발하는 위험요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대 행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- (3) 학대 의심 또는 피해 생활 노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해 노인의 격리와 특별 보호 서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인보호전문기관과 협조 및 연계, 학대행위자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- (4) 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
- (5) 학대 행위자에 대해서는 학대사례조사판정위원 위에서 해당 행위가 노인복지법 제39조의 9(금지행위)의 각호에 해당하는지에 대해 판단하고, 노인복지법에 규정된 절차 및 조치에 따라 이행되도록 한다.
- (6) 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.

4) 평가와 사후조치

- (1) 시설의 장은 학대사례의 진행 정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- (2) 사례평가의 경우 학대 피해 노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설 종사자, 시설운영 위원과 외부 학대사례조사판정위원(당연직 노인보호전문기관 상담원 포함)을 참석시켜야 한다.
- (3) 학대행위가 재발할 우려가 희박하고, 학대 피해 노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

- (4) 노인의 안전 유지 및 학대 재발 우려를 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정 기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

<참고자료> 보건복지부 노인복지시설 인권 보호 및 안전관리지침

노인보호 전문기관 또는 신고기관 관련 자료

학대받고 계신 어르신이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담전화 1577-1389번으로 전화하시면 됩니다.

응급사례로 판단될 경우 12시간 내 노인보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 방문 조사하고 필요한 조치 해드립니다. 그 외에도 1577-1389번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상 , 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공 받으실 수 있습니다.

노인보호전문기관은 노인학대 등 노인권익 침해문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하여 노인 인권에 대한 국민 인식 제고와 노인권익증진을 통해 노인의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사업을 활발히 펼쳐나가고 있습니다.

1. 노인학대 신고 접수(1577-1389) 및 현장조사
2. 노인학대 개입에 따른 전문서비스 제공 및 연계: 상담
3. 노인보호전문기관 사업 전산시스템체계확립: 사례관리 및 현황 파악
4. 노인학대 예방을 위한 교육 및 홍보
5. 노인보호전문기관 사업 협력체계 구축 : 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지기관과의 긴밀한 협력
6. 노인에 대한 사회적 인식개선 및 권익향상을 위한 교육