노인인권보호지침

늘평안노인요양공동생활가정

목 차

1 노인 권리 보호

2 노인 학대 유형

3 노인 학대의 구체적 행위와 증상

4 노인 학대 예방

5 노인 학대 대응방법

6 외박후 귀원하신 어르신에 대한 노인학대 대응방법

부록 노인(수급자) 권리보호
노인학대사례 업무 진행도

노인 인권 보호지침

노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 시설 생활노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함

Ⅰ 노인 권리 보호

대표자, 직원, 어르신 가족, 지역사회등 기관 등 이용과 관련된 모든 자는 어르신의 기본적인 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
   가. 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
   나. 어르신이 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
   다. 어르신이 어르신으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
   라. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학 대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 어르신에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
   마. 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
   바. 기관은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 주기적으로 실시해야 한다.
   사. 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취해야 한다. 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리
   가. 어르신의 삶의 질을 향상시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
   나. 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
   다. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.

라. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
마. 기관은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
바. 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
가. 기관은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
나. 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
다. 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
라. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
마. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4. 신체적 구속을 받지 않을 권리
가. 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 제외 하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
나. 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, 가족등에게 그 사실을 통지하여야 한다.
다. 기관 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

5. 사생활 및 비밀 보장에 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 어르신의 서비스 증진을 위한 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

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

7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
가. 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

나. 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
다. 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
가. 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
나. 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
다. 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

9. 기관 내 · 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
가. 기관 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
나. 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 장기요양시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
다. 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
라. 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
마. 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
바. 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역 사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

10. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리
가. 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시켜야 한다.
나. 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료 · 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
다. 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
라. 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.
마. 어르신의 권리, 입 · 퇴소 및 운영과 관련된 기관의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

Ⅱ 노인 학대 유형

※ 노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유형	정의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어·정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취 하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

신체적학대
신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위

정서적학대
비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 행위

성적학대
성적 수치심 유발 행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위

경제적학대
노인의 의사에 반하여 재산 또는 권리를 빼앗는 행위

방임
노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위

유기
보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

Ⅲ 노인 학대의 구체적 행위와 증상

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
■ 때린다. ■ 세게 친다. ■ 꼬집는다. ■ 물건을 집어 던진다. ■ 흉기로 위협한다. ■ 강하게 누른다. ■ 찌른다. ■ 강하게 흔든다. ■ 강하게 붙잡는다. ■ 난폭하게 다룬다. ■ 무리하게 먹인다. ■ 신체 구속한다. ■ 감금(가둠)한다. ■ 의자나 침대에 묶어둔다. ■ 불필요한 약물 투여한다. ■ 담배 등으로 화상 입힌다.	■ 설명 할 수 없는 상처 ■ 설명과 일치하지 않는 상처 ■ 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찔린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ■ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ■ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진) 상처 ■ 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분에 출혈한 흔적 ■ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ■ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ■ 이상한 체중 감소 ■ 행동이나 활동 수준이 변화	☑ 외상없음 ☑ 부종 ☑ 멍듬 ☑ 할퀌 ☑ 꼬집힘 ☑ 물어뜯김 ☑ 찢김 ☑ 경미한 출혈 ☑ 머리카락 뽑힘 ☑ 목졸린 흔적 ☑ 묶은 흔적 ☑ 유해한 약물투여 흔적 ☑ 감금 ☑ 삠(접질림) ☑ 골절 ☑ 탈골 ☑ 인대손상 ☑ 고막파열 ☑ 화상 ☑ 복부출혈 ☑ 호흡곤란 ☑ 두개골 골절 ☑ 경뇌막 혈종 ☑ 신체떨림(수전증)☑ 뇌손상 ☑ 의식장해 ☑ 뇌사 ☑ 사망 ☑ 기타

2. 정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 말로 욕을 퍼붓는다. ■ 노인에게 고함을 지른다. ■ 말로 협오스럽게 한다. ■ 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ■ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ■ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ■ 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ■ 유아처럼 다룬다 ■ 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다 ■ 외출시키지 않는다 ■ 노인을 보지 않는다 ■ 노인에게 말을 걸지 않는다 ■ 무시하고 대답하지 않는다 ■ 노인만 따로 식사를 먹게 한다 ■ 창피를 준다 ■ 비웃거나 조소를 한다 ■ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다 ■ 위협적으로 무례한 태도를 취한다노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다 ■ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교활동을 노골적으로 방해한다	■ 반응하려고 하지 않는다 ■ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다 ■ 표정이 없다 ■ 정서상태 : 우울, 공포, 혼돈상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 ■ 무기력하다 ■ 말하기를 꺼려하거나 주저한다 ■ 고개를 숙이고 있다 ■ 웃는 모습이 아니다 ■ 눈물을 머금다, 운다, 절망이나 동요를 보인다 ■ 대화에 참가하지 않는다 ■ 걱정되는 듯한 모습을 하고 있다 ■ 눈이 쑥 들어가 있다 ■ 가족의 안색을 살핀다 ■ 가족을 피하려고 한다 ■ 집에 돌아가려 하지 않는다	☑ 무관심 ☑ 소리 지름 ☑ 비하된 언어 ☑ 이유 없는 짜증과 화 ☑ 심한욕설 ☑ 대꾸안함 ☑ 무시 ☑ 모멸감 ☑ 고의적 따돌림 ☑ 언어적 협박 및 위협 ☑ 흉기로 위협 ☑ 과대한 요구 ☑ 생활기구 제한 ☑ 기물파손 ☑ 물건던짐 ☑ 사회적 활동 제한 ☑ 사용 공간 제한 ☑ 생활기구 사용 제한 ☑ 쫓아냄 ☑ 집 못 들어오게 함 ☑ 나가지 못하게 함 ☑ 기타

3. 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ■ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 ■ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ■ 물건이나 흉기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ■ 원치 않는 성행위 및 강간 ■ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	■ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ■ 속옷이 찢어짐 ■ 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ■ 성병 ■ 우울, 사회관계의 단절 ■ 수면장애 ■ 분노 또는 수치심	☑ 성적수치심 유발 행위 ☑ 성적 수치심 유발 환경 ☑ 성희롱 ☑ 성추행 ☑ 성폭행 ☑ 강제적 성행위 및 강간 ☑ 기타

4. 경제적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ■ 노인의 허락없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ■ 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고판다, 빌린다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. ■ 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. ■ 노인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다 ■ 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ■ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ■ 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약한다.	■ 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다 ■ 필요한 물건을 살 수 없다 ■ 체납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. ■ 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다 ■ 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다 ■ 개인 소지품이 없어졌다 ■ 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다	☑ 인감도용 ☑ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☑ 강제적인 명의변경 ☑ 부양전제 증여후 부양의무 불이행 ☑ 은행계좌 무단 인출 ☑ 현금갈취☑ 동산갈취 ☑ 부동산갈취 ☑ 재산권사용제한 (예. 근저당) ☑ 유언장 허위 작성 ☑ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☑ 불완전한 의사표시상태에서 노인의 재산 갈취 ☑ 신용카드 명의도용 및 도용 ☑ 노인임금 채무 불이행 ☑ 기타

5. 방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 식사와 물을 주지 않는다 ■ 약물을 불충분하게 투여한다 ■ 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다) ■ 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) ■ 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등) ■ 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다 ■ 노인 방만 청소하지 않는다 ■ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다 ■ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다	■ 오물, 대소변 냄새, 노인 주변환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 ■ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다 ■ 욕창이 있다. ■ 땀띠, 염증, 이(기생충)가 있다 ■ 악취가 난다. ■ 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부수어져 있다 ■ 식사를 거르고 있다 ■ 영양실조나 탈수상태에 있다 ■ 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다 ■ 의복을 착용하지 않았다. ■ 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. ■ 오물로 침대나 이불이 더렵혀져 있다 ■ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ■ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다	☑ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☑ 보장기구(보청기, 당뇨체크기구등) 제공거부 ☑ 필수생활비, 생계비 지원단절 ☑ 비위생 거주 환경 ☑ 개인위생 방치(와상, 치매등 거동 불가능 노인) ☑ 난방 단절 ☑ 전기, 가스, 수도 단절 ☑ 주거환경 안전사고 위험 ☑ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☑ 영양실조 ☑ 탈수상태 ☑ 연락두절 ☑ 왕래두절(1년이상) ☑ 노인의 배회 ☑ 신변 위험 상태 방치 ☑ 죽게 내버려 둠 ☑ 가출 후 찾지 않음 ☑ 기타

6. 자기방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ■ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	■ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ■ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ■ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위	☑ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☑ 의도적으로 식사 거부 ☑ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☑ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☑ 자해 ☑ 자살기도 ☑ 사망 ☑ 기타

7. 유기

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인을 낯선 장소에 버린다 ■ 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ■ 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ■ 노인을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함	■ 노인이 낯선 장소에서 오랜시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. ■ 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. ■ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. ■ 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.	☑ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☑ 반강금 형태의 시설에 입소됨 ☑ 사망 ☑ 기타

Ⅳ 노인 학대 예방

1. 각 기관의 역할과 임무

가. 시 · 도

시설에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치 등

나. 시 · 군 · 구

학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 피학대노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

다. 노인복지시설

시설 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인 학대 예방을 위한 종사자 및 생활노인 교육, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고, 학대관련 전문조직과의 협력

라. 관련 기관

· 노인보호전문기관 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 시설학대 사례에 대한 개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원 (TEL :1577- 1389)

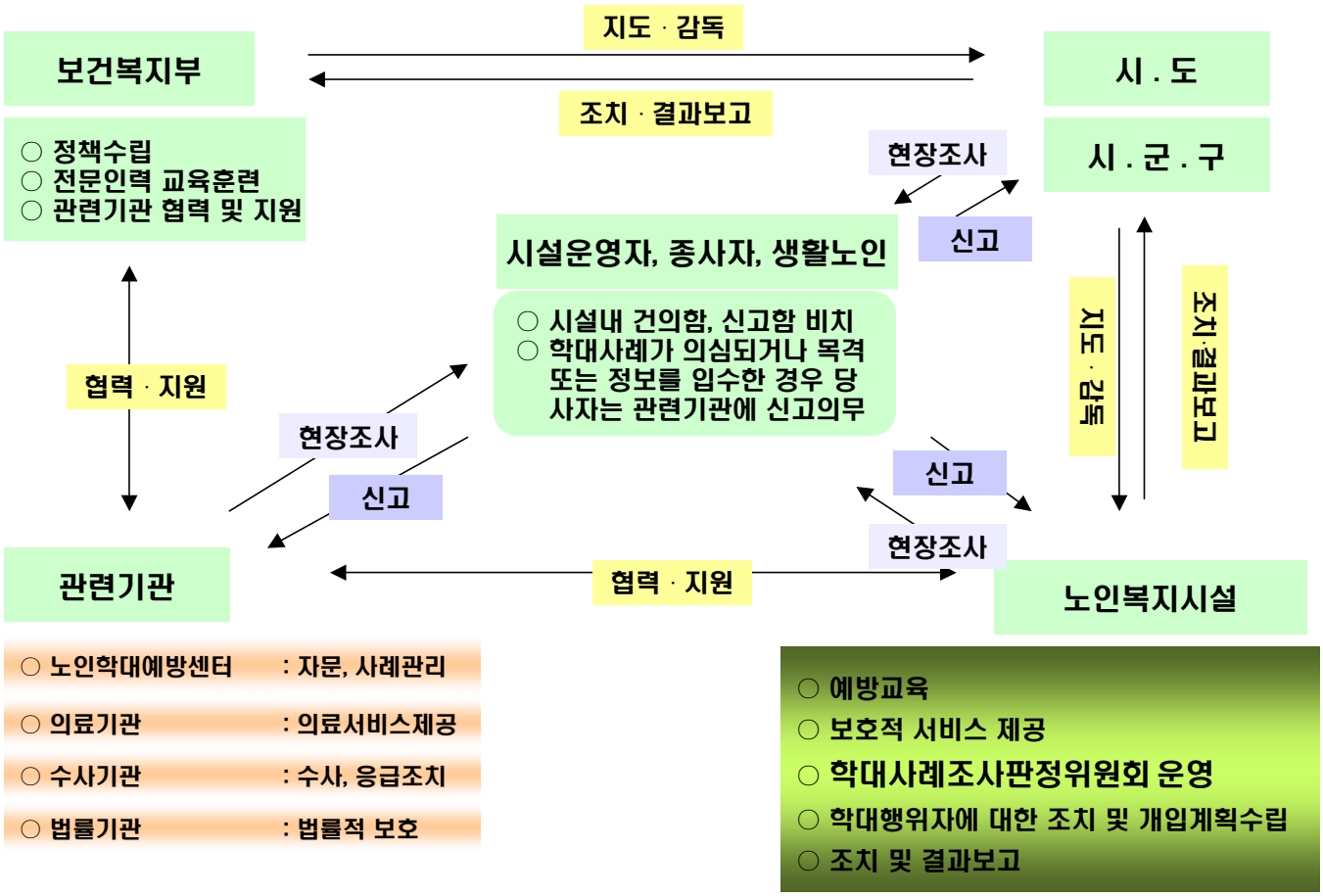
· 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호 시설 또는 의료기관에 조치 의뢰

· 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술

· 법률기관 : 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

2. 노인 학대예방

【노인학대예방 및 학대사례 처리절차】



노인복지시설 운영자와 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 시설은 시설내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 최소 반기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
7. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
9. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
10. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

Ⅴ 노인 학대 대응방법

1. 노인학대의 발견과 신고

○ 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.

○ 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.

○ 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 **노인보호전문기관(전화 1577-1389)**, 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

○ 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설이나 노인보호전문기관에 신고하여야 한다.

○ 계약의사 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인보호전문 기관에 신고하여야 한다.

○ 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.

○ 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안된다.

○ 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

○ 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

○ 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

2. 조사와 사정

○ 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.

○ 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, '노인학대의 구체적 행위와 증상' 기준을 참고하여, 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인하여야 한다.

○ 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.

○ 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피학대 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

○ 시설의 장과 사무국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세한 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.

○ 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.

○ 정확한 자료수집을 위하여 이 지침에 제시된 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.

○ 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.

○ 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.

○ 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

○ 시설의 장과 사무국장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 시설장, 사무국장, 간호사(또는 촉탁의, 물리치료사), 영양사, 생활지도원 등 시설 내부 인사 5인 이하와 외부의 노인학대 전문가와 관련기관 종사자(노인학대예방센터 상담원, 경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영하여야 한다.

○ 시설의 장은 현장조사가 완료와 함께 학대사례조사판정위원회를 개최하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 이를 근거로 학대사례에 대한 정확한 판정과 피해노인의 후속 보호조치, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입계획을 수립하여야 한다.

○ 신고 접수된 사례가 학대에 해당하는지의 여부를 판정함에 있어서는 '노인보호전문기관업무수행지침'의 사례판정과 관련된 절차를 준용한다.

○ 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제 3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.

○ 시설은 학대 사례 현황과 조치결과를 분기별로 시군구에 보고하여야 하며, 노인의 삶의 질에 중대한 위험이 초래된 학대 사례에 대해서는 조사완료와 함께 그 사실을 시군구에 조속히 보고하여야 한다.

3. 학대 사례에 대한 보호조치

○ 시설의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.

○ 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.

○ 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발 · 영양 · 재활 · 사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인보호 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

○ 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

○ 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 학대사례조사판정위원회의 자문을 받아 시설의 인사관리규정에 의거하여 시설의 장이 징계의 수준을 최종 결정한다.

○ 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

○ 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.

○ 사례평가의 경우 피학대 노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설종사자, 시설운영위원과 외부 학대사례조사판정위원을 참석시켜야 한다.

○ 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

○ 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

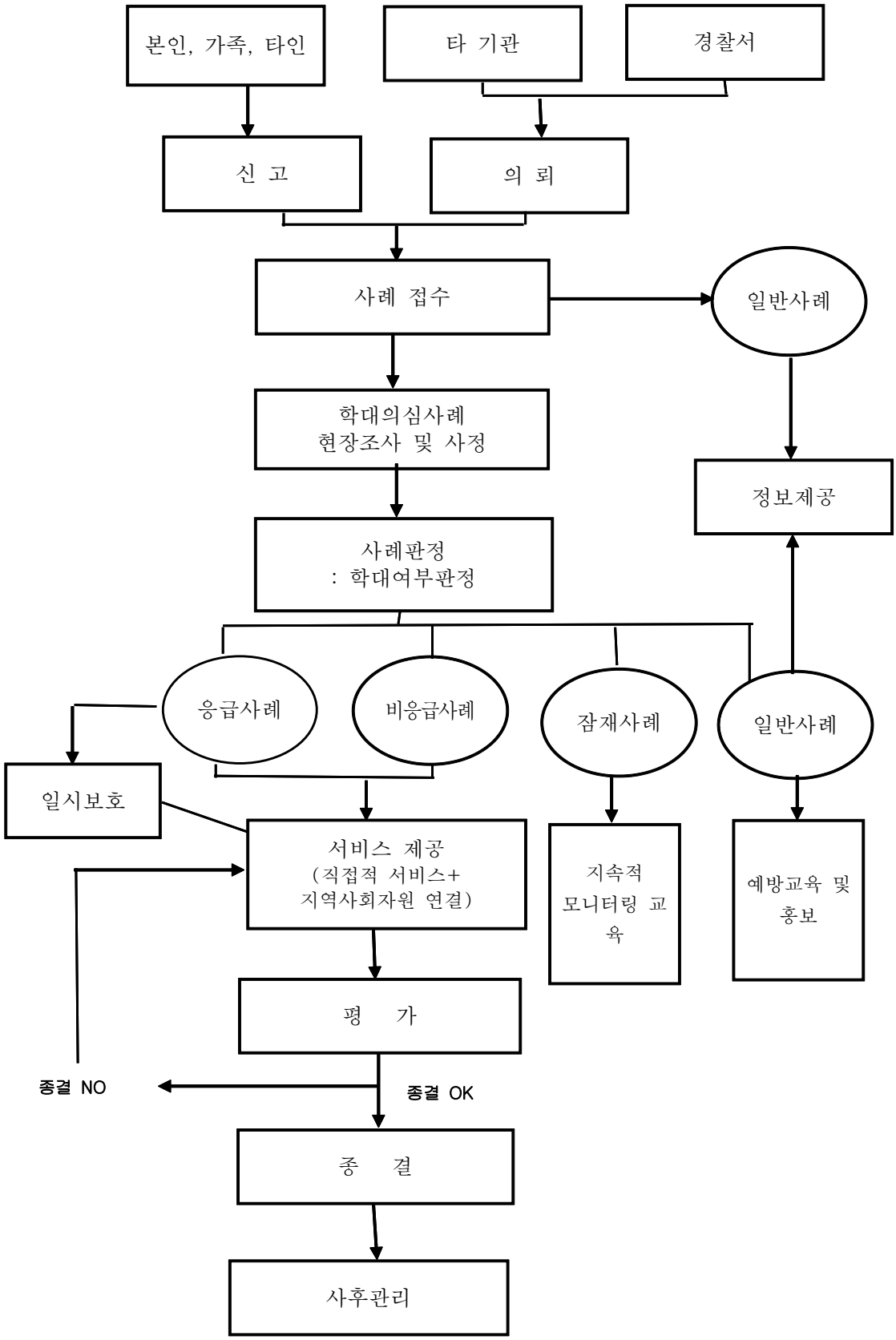
Ⅵ 외박후 귀원하신 어르신에 대한 노인학대 대응방법

○ 외박후 귀원하신 어르신에 대해 시설 종사자는 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 계약의사 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인보호전문 기관에 신고하여야 한다.

○ 외박후 귀원하신 어르신에 대한 노인학대 대응방법은 Ⅳ. 노인 학대 대응방법 매뉴얼을 준용한다.

■ 노인(수급자)권리보호

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 이전 단계	시설정보에 대한 접근	– 거주이전과 선택의 자유권 / 시설에 관한 정보접근권
	입소상담	– 의사표현의 자유권 /시설운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 – 개인정보 및 사생활보호권
	입소결정과입소계약	– 입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 – 입소 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 입소 계약을 맺을 권리
입소 초기 단계	시설 생활 안내	– 시설 생활 정보를 제공 및 설명을 받을 권리 보호 – 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리
	입소 사정 및 서비스 목표 설정	– 수급자의 사정 과정 참여와 자기 결정권 – 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 / 신체적 자유권
	서비스 계획 수립	– 개별화된 서비스 계획 수립 과정에의 참여와 자기결정권 – 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	– 생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리/ 서비스 이용의 자유권
입소 생활 단계	시설생활의 기본 처우	– 종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 – 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 – 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	– 적절한 의료 서비스를 받을 권리 – 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리
	일상생활 지원	– 적절한 의료 서비스를 받을 권리 – 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 – 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	여가,문화,경제 정치,종교활동	– 공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 – 여가문화생활 서비스의 선택권 – 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 – 개인소유물 관리 및 소비 활동의 권리 – 정치적 의사표현과 투표의 자유권 – 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	– 적절한 주거 환경에서 생활할 권리/ 안전한 환경에서 생활할 권리
	의사소통 및 고충처리	– 자유로운 의사표현과 소통 및 정보통신 생활을 누릴 권리 – 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
	특수욕구 및 개별적 욕구	– 개인적 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리 – 공평한 서비스를 누릴 권리
	치매 등 특수 질환	– 치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 – 신체적 제한을 받지 않을 권리 – 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정의 권리
	서비스 선택과 변경	– 서비스에 대해 알고 선택할 권리/ 서비스의 변경을 요구할 권리
	서비스 이용 지원	– 가족과 유대관계를 유지할 권리 / 지역사회와 교류할 권리 – 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 – 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	– 종사자의 인권을 존중할 의무
퇴소 단계	퇴소 상담	– 의사표현의 자유권 /퇴소의 자기 결정권 – 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의리 및 추후 서비스	– 전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기 결정권 – 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 – 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 – 서비스의 지속성을 보장받을 권리

■ 노인학대사례 업무 진행도