

노 인 학 대 예 방 지 침

제1장 총칙

제1조 (목적)

노인학대의 철저한 방지를 위하여 노인 학대에 대한 법적·제도적 근거와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하고 학대예방을 위한 대응 지침을 압구정노인복지관 직원들에게 인지시켜 노인의 기본적 인권을 옹호하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 하고자 함이다.

제2조 (노인인권 정의)

노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리로서 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

제3조 (노인학대의 정의)

‘노인학대’라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조2의 4호) 즉, 노인학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위, 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 의미하는 것이다.

제2장 역할과 의무

제4조 (기관의 역할과 의무)

- 1. 시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 2. 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대하여 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입에 협조하여야 한다.
- 3. 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하여야 한다.

제5조 (노인학대 예방교육)

압구정노인복지관은 직원을 대상으로 매년 노인학대 예방교육을 실시하여야 한다.

- 1. 노인학대 예방 및 신고의무에 관한 법령
- 2. 노인학대 발견시 신고 요령
- 3. 피해노인 보호 절차
- 4. 노인학대 예방 교육은 1시간 이상이어야 한다.
- 5. 노인학대 예방 교육은 집합 교육 또는 인터넷강의 등을 활용하여 할 수 있다.

제6조 (금지행위)

노인에게 금지행위는 노인복지법 제39조의9에 따라 다음 각 항과 같다.

- 1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- 2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
- 3. 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적으로 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
- 4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
- 5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사

용하는 행위

제7조 (노인학대 신고의무와 절차)

- 1. 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관(1577-1389), 수사기관(경찰서 112), 정부민원안내 콜센터(110)에 신고할 수 있다.
- 2. 다음 각호에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 가. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - 나. 제31조에 따른 노인복지시설의 장과 그 종사자 및 제7조에 따른 노인복지상담원
 - 다. 「장애인복지법」 제58조의 지침에 의한 장애인복지시설에서 장애인에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양 업무를 수행하는 사람
 - 라. 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조 및 제7조에 따른 가정폭력 관련 상담소 및 가정 폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자
 - 마. 「사회복지사업법」 제14조에 따른 사회복지전담공무원 및 같은 법 제34조에 따른 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설의 장과 그 종사자
 - 바. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 장기요양기관 및 제32조에 따른 재가장기요양기관의 장과 그 종사자
 - 사. 「119구조·구급에 관한 법률」 제10조에 따른 119구급대의 구급대원
 - 아. 「건강가정기본법」 제35조에 따른 건강가정지원센터의 장과 그 종사자
- 3. 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.
- 4. 관계 중앙행정기관의 장은 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람의 자격취득 교육과정이나 보수교육 과정에 노인학대 예방 및 신고의무와 관련된 교육 내용을 포함하도록 하여야 한다.
- 5. 제4항에 따른 교육 내용·시간 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제3장 위원회의 설치와 운영

제8조 (위원회의 설치 및 구성)

노인학대 사안의 처리와 관련하여 센터의 장이 부치는 사항을 심의하기 위하여 노인학대 예방위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. 위원회는 위원장을 포함한 6인의 위원으로 구성한다. 위원장은 소속 기관의 장이 되고, 위원장을 제외한 위원은 10분의 7을 초과하여서는 아니 되며, 위원 중 2명 이내를 외부 성희롱 방지 관련 전문가를 위촉할 수 있다.

제9조 (위원회의 회의)

- 1. 위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.
- 2. 위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 신고인은 특정위원 기피신청이 가능하고 해당위원은 회피할 수 있다.

제10조 (조사의 종결)

조사결과 노인학대에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제11조 (재발방지조치 및 징계 등)

기관의 장은 노인학대 예방 및 재발 방지를 위하여 필요한 경우 부서전환, 행위자에 대한 재발방지 교육 등 필요한 조치를 취할 수 있으며, 이 경우 당해 조치는 피해자를 불이익하게 할 수 없다. 또한, 기관장은 법령에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 노인학대에 대해서 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 하여야 한다.

제12조 (노인학대 예방 및 대응매뉴얼)

이 지침에 의한 노인학대 예방 및 대응매뉴얼을 마련하여, 교육 및 홍보을 하고 센터내에 비치하여야 한다.

제13조 (비밀누설의 금지)

노인학대에 대한 비밀누설을 금지해야 한다.

제4장 인권 및 학대방지 대응 매뉴얼

제14조 (인권침해 및 학대방지를 위한 직원의 조치사항)

- 1. 직원은 이용자 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
- 2. 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 헐박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 3. 직원은 이용자가 수치심(성적)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 되며, 공손한 태도로 대해야 한다.
- 4. 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 이용자 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 5. 모든 직원은 동료 직원 또는 이용자에 의해 이루어지는 구체적인 학대행위를 목격하거나, 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 학대 관련기관(노인보호전문기관), 자치구 담당 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

제15조 (학대 발생에 대한 직원의 조치)

- 1. 복지관은 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- 2. 신고를 받은 기관장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 3. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며, 이용자의 상처가 심각한 경우, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- 4. 복지관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스내용을 기록하여 유지하여야 한다.
- 5. 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피학대 이용자의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

제16조 (학대사례 조사과정 관련)

- 1. 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.
- 2. 기관장, 과장(팀장)은 신고인의 의견을 경청하고, '이용자학대의 구체적 행위와 증상·기준을 참고하여, 이용자학대 사례로서의 적합성과 이용자의 안전 및 응급성 여부를 확인 하여야 한다.
- 3. 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해이용자의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 4. 기관장과 과장(팀장)은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 이용자와 학대 행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
- 5. 학대 사례 조사과정에서 피해 이용자의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 6. 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 이용자의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 7. 학대행위자와 피해이용자의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 8. 피해이용자, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 육하원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

제17조 (학대사례 판정과정에 있어서 인권보호)

- 1. 기관장과 과장(팀장)은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 기관장, 과장(팀장), 간호사(또는 촉탁의, 물리치료사), 관련 사회복지사 시설 내부 인사 5인 이하와 외부의 학대 전문가와 관련기관 종사자(경찰, 법조인, 학계,관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영 한다.
- 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 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 4. 피해이용자, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 육하원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
- 5. 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피해이용자의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

제18조 (후속 보호조치)

- 1. 기관장은 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(인사규정, 회원관리 규정 등)에 의거하여 기관장이 징계의 수준을 최종결정한다.
- 5. 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 자치구에 행정조치를 취해야한다.
- 6. 기관장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- 7. 이용자의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 이용자학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

제19조 (이용자에게 인권침해 및 학대를 한 직원에 대한 재발방지조치와 징계)

- 1. 기관장과 과장(팀장)은 현장조사결과를 바탕으로 상기 학대사례 조사과정 관련, 학대사례 판정과정에 있어서 인권보호 절차를 수행하여 사실을 확인한다.
- 2. 이용자를 대상으로 인권침해 및 학대 행위를 한 직원에 대한 징계가 요구될 경우 복지센터 내에 인권침해 고충처리위원회를 통해 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(운영규정, 지침 등)에 의거하여 기관장이 징계의 수준(인사이동, 파면, 해임, 정직, 감봉, 근신 또는 견책 등)을 최종결정한다.
- 3. 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 고려하였을 때 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 자치구에 행정조치를 취한다.

제20조 (동료 이용자간, 직원에게 인권침해 및 학대를 한 이용자의 제재와 절차)

- 1. 복지관은동료이용자간 발생된 인권침해 및 학대행위로 복지관의 중재에도 불구하고 원만한 해결이 어려울 시 복지관인권침해 고충처리위원회에서 개입하여 관련절차에 따라 사실을 확인하고 해당자를 이용정지 시킬 수 있다.
- 2. 이용자로부터 직원이 인권침해 및 학대를 받은 경우 복지관 인권침해 고충처리위원회가 개입하거나, 피해를 받은 직원이 관련사실을 제기하여 적절한 조치를 받는다.
- 3. 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 고려하였을 때 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단

될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 자치구에 행정조치를 취한다.

- 4. 기관장은 관련사실 조사절차를 시행 후 행위가 사실로 파악될 시 해당 이용자 및 관련자에 대하여 서비스 이용제한이나, 복지관 이용정지(사안의 정도에 따라 최소 1개월~1년, 영구 이용정지) 등의 적절한조치를 결정하여 해당자에게 통보(서면 or 대면)하는 절차로 진행한다.
- 5. 학대 및 인권침해 행위로 복지센터 이용정지 조치를 받았던 이용자의 제재기간 만료 후 복지센터 재이용 신청 시 이용정지 사유와 관련한 재발 방지 약속(확인)과 함께 기관장의 승인 후 이용할 수 있다.