

노인인권보호 대응 매뉴얼

1. 노인권리보호

노인복지시설 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 권리와 존엄한 노후생활의 보장을 받을 권리를 지니고 있다. 노인복지시설 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

1. 시설 운영 및 생활관련 정보를 제공 받고 입소를 선택할 수 있는 권리
2. 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리
3. 안락한 가정과 같은 환경과 안전한 주거환경에서 생활할 권리
4. 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리
5. 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리
6. 부당한 신체구속을 받지 않을 권리
7. 건강한 생활을 위한 서비스를 제공 받을 권리
8. 시설 내·외부 활동 및 사회적(종교, 정치 등) 관계에 참여할 권리
9. 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
10. 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
11. 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
12. 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리
13. 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리

2. 노인 권리보호를 위한 윤리 및 행동강령

1. 입소 전 단계

○ 시설정보에 대한 접근성을 보장받을 권리

- 노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영주체, 위치, 환경, 서비스내용 등)를 접하는데 어려움이 없어야 한다.

- 시설은 카페, 블로그, 메신저, 기관 홈페이지 등 온라인 매체를 통해 정보를 상시 공개하도록 노력하며, 노인과 보호자가 시설에 대한 정보를 관할 지자체에 제공하도록 노력해야 한다.

- 노인 및 보호자가 시설정보 수집을 위해 시설을 방문한 경우 안내책자 등을 제공하며, 질문에 친절하고

성실히 임해야 한다.

- 노인 및 보호자가 시설에 정보요청 시 정보제공에 의해 제3자(동료 생활노인 등)의 피해가 발생하지 않는 범위에서 성실히 임해야 한다.

- 시설은 노인 및 보호자가 시설선택 시 혼란을 야기할 수 있는 허위정보를 제공해서는 안 된다.

2. 입소 계약단계

- 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설 활동 참여, 권리와 의무 등 시설 운영 전반에 관한 충분한 정보를 제공 받을 권리

- 입소 계약과 관련한 충분한 정보(계약기간, 장기요양급여의 내용 및 비용, 비급여 항목과 비용 등)를 제공해야 한다.

- 노인의 권리, 시설에서 제공되는 서비스 내용, 입소절차, 운영 규칙 및 규정, 기관 라운딩 등 시설 내 생활에 대한 전반적인 정보를 대상자 특성에 맞게 설명 또는 공지해야 한다.

- 노인이 시설 내에서 자유로운 생활을 영위할 권리와 자유로운 생활이 제한받게 되는 상황이 공유되어야 한다.

- 노인 스스로 입소를 결정하며, 공정한 입소 계약을 맺을 권리

- 입소 계약과정에서 노인의 의사가 자유롭게 표현되며, 존중되어야 한다.

- 가족 등 타인의 강요가 아닌 노인 스스로가 입소 여부를 결정하도록 자기결정권을 보장해야 하며, 그러한 권리가 보장될 수 있도록 지역사회자원연계 등 필요한 노력을 해야 한다.

- 시설은 돌봄이 어려울 것으로 예상되는 노인을 배척하는 등 편의에 의해 자의적이고 선별적으로 입소노인을 선택해서는 안 된다. 다만, 의료적 서비스가 더 필요하거나 입소정원 초과 등 합리적 사유로 입소가 부적합한 것으로 판단된 경우에도 노인 및 보호자에게 타 시설 소개 등 노인이 적합한 서비스를 공백 없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.

- 입소 계약 시 당사자(시설, 노인, 보호자 등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할 수 있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격, 취향 등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이 각 한 부씩 보관한다.

※ 입소 계약 ‘당사자’는 입소자 본인이 원칙이며, 인지능력 부족 등의 사유로 본인에 의한 입소 계약이 어려운 경우에 한해 대리인 또는 보호자가 당사자가 되어 계약하여야 함

3. 생활단계

- 개별화된 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리

- 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경 요청 시 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다.

- 시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에

의해 진행되어야 한다.

- 노인의 욕구가 반영되지 않거나 서비스 제공이 늦어질 때 그 이유를 노인이 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 필요시 동의를 구해야 한다.
- 생활실에 노인 개인 물품을 설치 또는 이용하는 것을 허용해야 한다.
- 개인적 생활스타일(헤어스타일, 의복 등)을 선택하거나 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- 자기결정과 선택이 어려운 노인은 올바른 선택을 할 수 있도록 적절히 지원해야 한다.
- 노인 및 보호자가 부적절하거나 실현가능성이 없는 개별화된 서비스를 요구할 경우 노인의 이익에 가장 부합하는 정보를 제공하여 노인 및 보호자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

○ 안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리

- 휠체어 등 보조기구 이동 공간 확보, 미끄럼 방지, 문턱제거, 안전바 설치 등 저하된 신체기능을 고려한 주거환경을 제공해야 한다.
- 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하기 위해 환기, 온도, 습도, 소음, 채광, 조명, 청소 등에 만전을 기해야 한다.
- 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- 소방기구를 정기적으로 점검하며, 비상상황에 대비한 비상연락장치(비상벨 등)를 필요한 장소(생활실, 화장실, 욕실 등)의 사용 가능한 공간에 설치해야 한다.

○ 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리

- 개인정보수집하고 활용하기 전에 그 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하며, 사전 동의 없이 그 정보를 공개해서는 안 된다.
- 입소상담 및 직무수행과정에서 얻은 정보에 대한 비밀을 당사자의 허락 없이 타인에게 노출해서는 안 된다.
- 노인이나 가족이 요구할 경우 건강상태와 치료·돌봄, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하며, 타인에게 정보를 제공해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있다.
- 입소 노인의 개인적 사생활이 농담이나 흥밋거리로 다루어져서는 안 된다.
- 입소 노인이 원할 때 정보통신기기(유무선 전화기 등) 사용, 우편물 수발신에 제한이 있어서는 안 된다.

○ 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 치매 등의 사유로 인간으로서 권리와 가치가 손상되지 않도록 하여야 한다.
- 종사자는 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가

침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.

- 시설장과 종사자는 노인에 대한 인권을 존중할 의무를 지니며 노인복지법 제6조의3에 의한 인권교육을 이수하여야 하며, 시설장은 입소 노인에게 인권교육을 실시하도록 노력해야 한다.

- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조해야 한다.

- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중해야 한다.

- 생활노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

○ 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리

- 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.

어떠한 이유로도 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

- 노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.

- 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.

○ 신체구속을 받지 않을 권리

- 시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안 된다. 다만, 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나(절박성), 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.

○ 건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리

- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 개별화된 식단으로 운영해야 한다.

- 종사자의 편의에 따라 식사시간이 조정되지 않도록 하며, 연하 장애가 있는 노인의 경우 연하곤란 식사 제공 방안에 따라 적절한 음식물이 제공되어야 한다.

- 노인의 건강상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지하고 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.
- 노인의 잔존능력을 유지하고 기력을 향상시키기 위해 하체근육재활 및 밀착 돌봄 등 노력을 기울여야 한다.
- 기저귀 케어가 불필요한 노인에게 일괄적으로 기저귀를 사용하지 않도록 하며, 타인의 도움 없이 스스로 배변할 수 있도록 노력한다.
- 보건의료 서비스 제공 시 노인의 의사를 반영해서 이루어져야 하나, 건강상 반드시 필요한 서비스의 경우 건강권이 우선시 되도록 보호자와 상의 하는 등 올바른 조치를 취해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고해야 한다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
- 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.

○ 시설 내·외부 활동 및 사회적 관계에 참여할 권리

- 시설 내 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통에 제재를 가해서는 안 된다.
- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인이 원치 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장해야 한다.
- 시설장은 노인의 지역행사 참여, 자원봉사자 연계 등 지역사회와의 유대관계 증진을 위한 노력을 기울여야 한다.
- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 되며, 자유로운 투표권을 보장해야 한다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 노인의 삶의 방식 등 문화적 차이와 생활양식의 차이를 최대한 존중하여 프로그램 기획 등

서비스를 제공해야 한다.

○ 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리 할 권리

- 공간이 허용하는 한 개인물품을 관리·보관하는 보안장치가 마련된 사물함 등을 개인에게 제공해야 한다.
- 시설은 노인 또는 보호자가 원하지 않는 이상 개인의 금전 및 물품관리와 사용에 대한 권리는 타인에게 양도하거나 임의로 처분해서는 안 된다. 다만, 노인이 스스로 재산을 관리 할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분 할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려 주어야 한다.
- 노인에게 후원금품을 강요하거나 노인의 개인 재산을 기부한 것으로 조작해서는 안 된다.

○ 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리

- 노인의 이성교제를 금기시하거나 흥밋거리로 다루지 않아야 하며, 타인의 불편을 초래하지 않는 범위에서 존중되어야 한다.
- 노인의 성적욕구를 인간의 기본욕구로서 선입견 없이 받아드려야 한다.
- 흡연, 음주 등 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 시설에 생활하는 타인의 권리가 침해되지 않는 범위에서 노인본인과 가족의 의사를 반영하여 주어진 시설환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

○ 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

- 노인과 보호자의 불만 및 고충을 처리하기 위한 규정을 마련하며, 그 방법과 절차를 안내해야 한다.
- 시설생활의 불편함과 고충을 자유롭게 표현하며 이를 해결하기 위한 제도적 장치(건의함, 고충처리위원회 등)를 마련해야 한다.
- 노인과 보호자의 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인과 보호자가 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

4. 퇴소단계

○ 노인 스스로 퇴소를 결정 하고 퇴소 후 거주지(원가정 복귀, 전원, 입원 등)를 선택할 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

- 노인 및 보호자의 퇴소 결정은 최대한 존중 되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복시키기 위한 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.
- 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 있는 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 보장해야 한다.
- 퇴소 후 지역사회 내 서비스 연계가 필요한 경우 생활노인의 욕구를 반영하여 충분한 정보를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.
- 보호자의 방임, 생활노인의 개인적 성향, 종사자와의 불화 등 부당한 사유로 노인의 퇴소를 권유하거나 강요하지 않아야 한다.
- 퇴소 이후에도 노인의 삶이 적정수준 유지될 수 있도록 지역사회 자원 등 활용 가능한 서비스를 알아보고 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.

3.

종사자의 노인 권리보호를 위한 행동강령

- 노인 및 보호자가 시설과 관련한 올바른 정보를 제공받을 수 있도록 한다.
- 시설 입소 시 노인이 스스로 결정하도록 하며, 노인의 의사를 존중한다.
- 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 반영하여 서비스를 제공한다.
- 신체적 장애 등으로 주거생활의 어려움이 발생하지 않도록 주의를 기울여야 한다.
- 업무수행 과정에서 알게 된 생활노인 개인의 정보는 사전 동의 없이 공개되어서는 안 된다.
- 마지막까지 인간으로서 품위를 유지하고 권리와 가치가 손상되지 않도록 한다.
- 어떠한 이유로도 차별 및 노인학대는 정당화 될 수 없다.
- 서비스 제공자 편익에 의해 노인의 신체를 억제해서는 안 된다.
- 노인의 건강상태, 개인적 선호 및 기능 상태에 따른 개별화된 생활 및 보건의료 서비스를 제공한다.
- 노인의 면회나 외출, 외박 기회를 거부하거나 제한을 두어서는 안 된다.
- 노인의 개인 소유 재산과 소유물을 서비스 제공자 임의로 처분하지 않는다.
- 노인의 이성교제 등 사생활이 놀림이나 흥밋거리로 다루어져서는 안 된다.
- 노인의 불평과 고충이 자유롭게 표현되며, 이를 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 퇴소의 결정과 관련된 내용은 노인의 의사가 최우선적으로 존중되어야 한다.

4.

노인학대의 유형

- 노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유 형	정 의
신체적 학대	• 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위 ◎ 구체적 행위 1. 노인을 폭행한다. (밀치거나 발로차기, 때리기, 목 조르기, 할퀴거나 꼬집기, 물어뜯기, 물건 집어 던지기 등) 2. 노인을 제한된 공간에 강제로 가두거나, 노인의 거주지 출입을 통제한다. (집안에 가두기, 방에 자물쇠 달기, 집에 들어오지 못하게 막기 등) 3. 노인의 신체를 강제로 억압한다. (침대에 묶기, 손·발 묶기 등) 신체적 해를 가져올 위험성이 큰 행위로 노인을 협박하거나 위협한다. (칼이나 가위로 위협, 기물파손 등) 4. 노인의 신체적 생존을 위협할 수 있는 행위를 한다. (가스·전기 단절, 식사단절, 치료에 필요한 약물단절 등) 5. 약물을 사용하여 노인의 신체를 통제하거나 생명을 저해한다. (불필요한 약물이나 주사 강제 복용, 투입 등) 6. 노인이 원하지 않거나 수행하기 어려운 노동을 하게 한다
정서적 학대	• 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위 ◎ 구체적 행위 1. 노인과의 접촉을 기피한다. (무시, 대화거부, 무관심 등) 2. 노인의 사회관계 유지를 방해한다. (친구·친지와 연락 방해, 사회활동이나 종교 활동 방해 등) 3. 노인을 위협·협박하는 언어적 표현이나 감정을 상하게 하는 행동을 한다. (고함 및 욕하기, 자존심 상하게 하기, 비웃기 등) 4. 노인과 관련된 의사결정 과정에서 소외시킨다. (노인의 의사 무시, 집안 행사에서 제외 등)
성적 학대	• 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위 ◎ 구체적 행위 1. 노인에게 성폭력을 행한다.(원치 않는 성관계 요구, 원치 않는 신체접촉 등) 2. 노인에게 성적 수치심을 주는 표현이나 행동을 한다.(공개된 장소에서 기저귀 교체, 공개된 장소에서 목욕시키기, 음담패설로 혐오감 주기 등)
경제적 학대 (착취)	• 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위 ◎ 구체적 행위 1. 노인의 소득 및 재산, 임금을 가로채거나 임의로 사용한다. (노인의 임금, 연금 가로채기, 허락없이 현금을 인출하여 사용, 빌린 돈 갚지 않기 등) 2. 노인의 재산에 관한 법률적 권리를 침해하는 행위를 한다. (동의 없이 부동산 명의 변경, 부양을 전제로 재산을 증여받고 부양의무 불이행 등)

	3. 노인의 재산 사용 또는 관리에 대한 결정을 통제한다. (노인의 재산 사용을 제한, 재산관리 관련 결정을 제한하거나 강요 등)
방임	• 보호자 또는 부양의무자로서의 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) • 자기방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
	◎ 구체적 행위 자신을 돌보지 않거나 돌봄을 거부함으로써 노인의 생명이 위협받는다. (노인 자신이 의료처치 거부, 노인 스스로 의·식·주 행위를 거부 등)
유기	• 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 • 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에게 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위
	◎ 구체적 행위 의존적인 노인을 유기한다. (연락 및 왕래 두절, 낯선 장소에 버림 등)

5.

노인인권 침해 및 학대 예방

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

- 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 종사자는 동료 종사자의 노인에게 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라조치를 취해야 한다.
- 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐뜯, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다..

1) 학대사례의 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.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설에 알리고 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- 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 시설과 노인보호전문기관, 수사 기관, 노인학대 신고 관련기관 보건복지상담센터 : 전화 129, 정부민원안내콜센터 : 전화 110), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 축탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설에 알리고, 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하고, 동행하여 현장조사를 실시해야 한다.

※ 노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법 제31조에 따른 장기요양기관의 장과 종사자는 노인학대 신고의무자이며, 노인복지법 제39조의6제2항을 위반하여 노인학대를 신고하지 아니한 사람은 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

※노인복지법 제60조 양벌규정에 의해 노인의 신체에 대한 상해행위에 대해서 그 법인 또는 개인에게도 벌금형을 과하도록 되어 있으나, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러지 아니함

- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에

반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.

- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기, 노인의 영양상태 및 급식 위생상태(유통기한 지난 음식 등) 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

〈노인복지시설〉

- 학대사실을 알게 된 시설운영자는 노인보호전문기관의 조사에 적극 협조한다.
- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 학대피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 학대사실을 증명할 수 있는 증거자료를 조작 또는 삭제하면 안된다.

〈노인보호전문기관〉

- 정확한 자료수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상 지포, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 조사 또는 질문 통하여 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 학대행위자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다. 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 학대행위자와 학대피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 학대피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 육하 원칙에 입각 하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
- 조사 과정에서 추가로 학대의심 사례로 확인된 사항에 대하여 조사해야 한다.
- 신고된 노인학대 사례는 조사완료와 함께 그 사실을 시·군·구에 조속히 보고하여야 한다.

〈국가 및 지방자치단체〉

노인보호전문기관의 사례판정 결과를 받은 시·군·구는 조치결과를 즉시 시·도에 보고하고 지역노인보호전문기관에 통보(시·도는 즉시 복지부에 보고)함과 동시에 학대

사례에 대한 시설의 보호조치의 계획과 실행을 지도 감독하여야 한다.

3) 학대사례의 판정

〈노인보호전문기관〉

- 신고 접수된 사례가 학대에 해당하는지의 여부를 판정함에 있어서는 노인보호전문기관 사례판정과 관련된 절차에 따른다
- 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 관계인의 조사 등을 통해, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.

4) 학대 사례에 대한 보호조치

〈노인복지시설〉

- 시설의 장은 지방자치단체의 조치결과를 반영하여 학대피해노인을 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 계획이행여부를 확인하여야 한다.
- 시설의 장은 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험요인의 제거, 학대피해노인의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- 시설의 장은 학대 의심 또는 학대피해노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적지지, 학대행위자와 학대피해노인의 격리 등의 보호조치를 해야한다.
- 시설의 장은 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

〈노인보호전문기관〉

- 현장조사 완료와 함께 노인보호전문기관의 판정결과를 반영하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입계획을 수립하여야 한다.
- 학대 의심 또는 학대피해노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대행위자와 학대피해노인의 격리와 의료서비스, 법률서비스, 학대행위자 상담교육 등 종합적인 서비스가 제공되어야 한다.

〈국가 및 지방자치단체〉

- 지방자치단체는 학대행위자에 대해서는 해당 행위가 노인장기요양보험법 제37조(장기 요양기관 지정의 취소 등), 노인복지법 제39조의9(금지행위)의 각호에 해당하는지 여부에 대해 판단하고, 법에 규정된 절차 및 조치에 따라 이행되도록 한다.

- 지방자치단체는 학대행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시설에 행정조치를 취해야 한다

5) 평가와 사후조치

- 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- 노인보호전문기관은 학대행위가 재발될 가능성이 희박하고, 학대피해노인의 안전이 확보 되었을 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.
- 노인학대 발생 시설의 장은 인권교육 운영 및 교육기관과 지정 등에 관한 고시 에 따라 인권교육 기관이 실시하는 인권교육(방문교육)을 받아야 한다.