

노인인권보호지침

목 차

1. 목적
2. 개념
3. 노인권리보호
4. 노인학대유형
5. 노인학대예방 및 대응방법
6. 노인학대 사례의 발견과 신고
7. 노인학대예방을 위한 시설종사자의 역할
8. 노인학대 신고전화



사회복지법인 아름다운집 재단

아름다운집

노인인권보호지침

1. 목적

수급자의 존엄성을 보호하고 어르신 학대 및 폭력의 철저한 방지를 위하여 어르신 학대에 대한 법적·제도적 근거와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하여 인지시키고자 한다.

2. 개념

2004년 개정된 노인복지법 제1조2의 3호에서 노인 학대에 관하여 정의하고 있는데 ‘노인 학대라 함은 어르신에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.’라고 언급하고 있다. 즉, 노인 학대는 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.

3. 노인권리보호

1) 시설생활노인 권리

"노인인권"이란 노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는데 필요한 모든 권리를 말한다. 노인복지시설(이하 시설) 어르신은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 어르신 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 어르신이 어르신으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 어르신에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 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 금지시켜서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위협을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

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

(5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- ① 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 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

- ① 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

- 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.

(8) 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 대한 결과를 알려주어야 한다.

(9) 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.

(10) 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 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 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 시설 생활어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 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, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 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, 의사결정과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- ⑤ 어르신의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활 어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

4. 노인 학대 유형

노인학대의 유형

(노인복지법 제1조 2와 제39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

유 형	정 의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 어르신에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대(착취)	노인의 의사에 반하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	보호자 또는 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
	자기방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호관련 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

1) 신체적 학대

구체적 행위	증 상
▪ 때린다. ▪ 세게 친다. ▪ 꼬집는다. ▪ 물건을 집어 던진다. ▪ 흥기로 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.	▪ 설명할 수 없는 상처 ▪ 설명과 일치하지 않는 상처 ▪ 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찢린 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

2) 정서적 학대

구체적 행위	증 상
▪ 말로 욕을 퍼붓는다. ▪ 어르신에게 고함을 지른다. ▪ 말로 혐오스럽게 한다. ▪ 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ▪ 어르신에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ▪ 신체적 저하로 인한 어르신의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ▪ 어르신이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ▪ 유아처럼 다룬다. ▪ 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다. ▪ 외출시키지 않는다. ▪ 어르신을 보지 않는다. ▪ 어르신에게 말을 걸지 않는다. ▪ 무시하고 대답하지 않는다. ▪ 어르신만 따로 식사를 먹게 한다. ▪ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. ▪ 위협적으로 무례한 태도를 취한다. ▪ 어르신의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다. ▪ 어르신의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다.	▪ 반응하려고 하지 않는다. ▪ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. ▪ 표정이 없다. ▪ 정서상태 : 우울, 공포, 혼돈 상태, 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 썩 들어가 있다. ▪ 가족의 안색을 살핀다. ▪ 가족을 피하려고 한다. ▪ 집에 돌아가려 하지 않는다.

3) 성적 학대

구체적 행위	증 상
▪ 어르신이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ▪ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ▪ 폭행 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ▪ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ▪ 원치 않는 성행위 및 강간 ▪ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요 공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	▪ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ▪ 속옷이 찢어짐 ▪ 외부성기부분이나 항문 부위의 타박상이나 하혈 ▪ 성병 ▪ 우울, 사회관계의 단절 ▪ 수면장애 ▪ 분노 또는 수치심

4) 재정적 학대

구체적 행위	증 상
▪ 어르신의 유언장을 허위로 작성하거나 어르신이 작성한 유언장을 어르신의 동의 없이 수정한다. ▪ 어르신의 허락 없이 어르신의 이름을 사용해서 계약을 한다. ▪ 어르신의 허락 없이 부동산(재산)을 사고판다, 빌린다. ▪ 어르신의 허락 없이 어르신 명의의 증서를 변경한다. ▪ 어르신의 허락 없이 어르신 재산을 증여한다. ▪ 어르신의 허락 없이 어르신 명의의 은행구좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ▪ 어르신에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다.	▪ 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. ▪ 어르신의 서명이 아닌 어르신의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다. ▪ 개인 소지품이 없어졌다. ▪ 어르신의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다.

5) 방 입

구체적 행위	증 상
▪ 식사와 물을 주지 않는다. ▪ 약물을 불충분하게 투여한다. ▪ 치료를 받게 하지 않는다.(병원에 데리고 가지 않는다) ▪ 청결유지를 태만히 한다.(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱 깎기, 산발, 목욕 등) ▪ 어르신에게 필요한 기구를 제공하지 않는다.(안경, 의치, 보청기 등) ▪ 거동이 불편한 어르신을 장기간 혼자 있게 둔다. ▪ 어르신 방안 청소하지 않는다. ▪ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. ▪ 어르신이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.	▪ 오물, 대소변 냄새, 어르신 주변 환경에 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 더럽혀져 있다. ▪ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ▪ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.

6) 자기방임

구체적 행위	증 상
▪ 어르신 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ▪ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 보인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 어르신도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	▪ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ▪ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ▪ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행 위

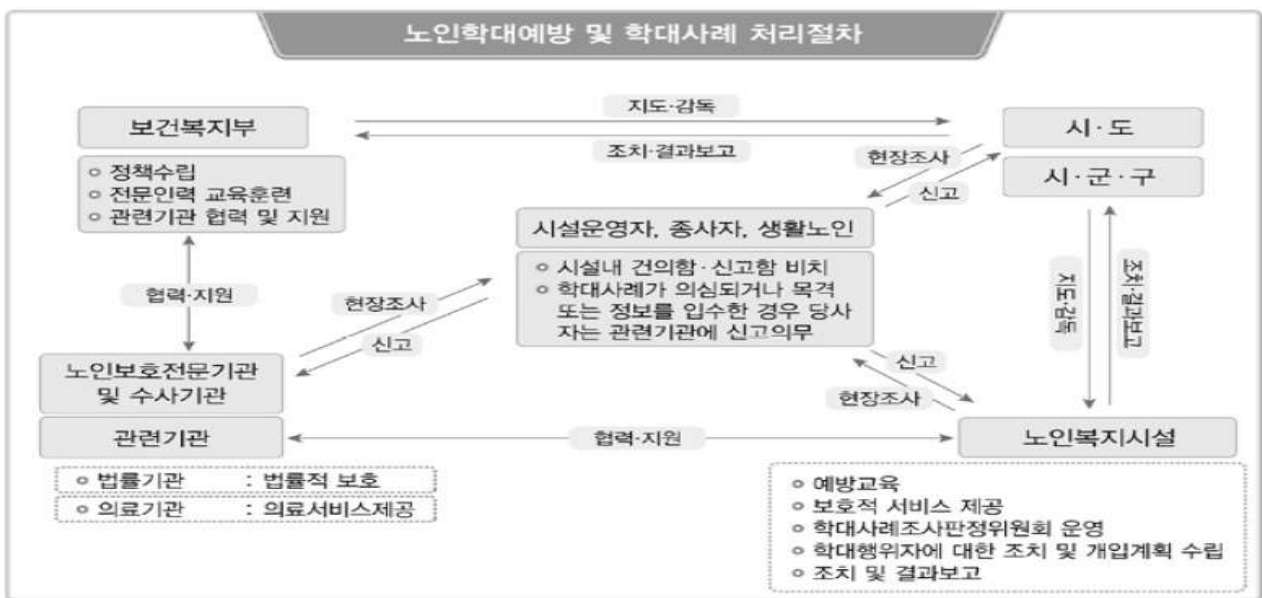
7) 유기

구체적 행위	증 상
▪ 어르신을 낯선 장소에 버린다. ▪ 어르신을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ▪ 거동이 불편한 어르신을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ▪ 어르신을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아 오지 못하게 한다.	▪ 어르신이 낯선 장소에서 오랜 시간 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. ▪ 어르신의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.

5. 노인 학대 예방 및 대응방법

1) 노인 학대 예방

- ① 시설은 시설운영규정에 학대행위 예방과 해결을 위한 규정 명문화, 철저한 교육과 지도 감독 실시한다.
- ② 시설 내에 노인 학대에 해당하는 구체적 행위 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료 보급하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 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 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 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 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.



노인복지시설의 역할과 의무

시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 및 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소의뢰시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등

2) 노인학대 대응방법

(1) 노인 개인 차원의 대응방안

노인 학대를 유발하는 어르신의 특성과 관련된 요인 중에서 인구사회학적 변인은 통제가 불가능하므로 노인학대의 예방과 감소를 목적으로 하여 개입 가능한 부분은 어르신의 의존성이다.

- ① 노인 스스로 의존성을 줄이고 자립능력을 기르기 위한 노력이 이루어져야 한다.
- ② 노인 스스로가 존경 받을 수 있도록 행동하며 가족이나 사회활동에 적극적으로 참여하는 것이 바람직하다.
- ③ 노인 학대에 대한 교육을 통하여 어르신 학대를 정확히 이해해야 한다.
- ④ 가족의 부당한 처우를 당연시하고 은폐하기보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조 요청을 할 수 있도록 노인의 인식 변화가 필요하다.

(2) 가족 차원의 대응방안

가족에 대해서는 학교 교육이나 사회교육 프로그램을 통해서 노인과 동거하는 가족들이 노년기 특성 및 노인의 심리적 특성에 대해서 이해할 수 있는 기회를 부여해 나가야 한다.

- ① 개인적인 성격이나 스트레스가 원인이라면 이에 대한 상담이나 치료 프로그램을 통해서 개선시킬 수 있도록 해야 한다.
- ② 직업이 없거나 경제적 곤란에 대해서는 이에 대한 서비스를 제공할 수 있는 정부기관 등을 통해 도움을 요청한다.
- ③ 노인학대의 가해자는 주로 직계가족, 특히 주로 아들과 며느리, 딸 등이며 부양자인 동시에 가해자인 이들은 부양 스트레스를 경험하고 있으므로 스트레스 해소를 위한 전문기관의 도움을 받도록 한다.

(3) 사회적 차원의 대응방안

노인학대에 대한 적극적인 사회적 대응방안이 강구되지 않고 있는 이유 중의 하나는 노인학대에 대한 일반인의 인식이 매우 낮다.

- ① 노인학대의 문제가 단순히 개인이나 가족의 문제가 아니라 사회 전체의 문제로 인식할 수 있는 사회적 의식의 전환이 이루어져야 한다.
- ② 노인복지관련 법률의 제정과 개정 및 노인보호전문기관과 같은 전문기관의 설치 등을 통하여 노인학대의 인식을 높여야 한다.

③ 노인복지관련 법률을 준수하고 실천하여 사회에서 노인이 학대 받지 않도록 노력한다.

노인복지법 제39조의6, 의료법에 따라 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관의 장과 종사자는 노인학대 신고의무자이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만 원 이하의 과태료가 부과된다.

6. 노인학대 사례의 발견과 신고

1) 학대 사례의 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 건강 상태를 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 우려가 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터: 전화129), 시·군·구 노인 복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 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 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- 신고를 받은 시설운영자는 지체없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 신속히 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 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.
- 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안

전 및 응급성 여부를 확인하여야 한다.

- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 행위자, 학대피해 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, 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 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 6차 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

3) 학대 사례에 대한 보호조치

- 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 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 심리적지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 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.
- 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 기밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
- 학대 행위자에 대해서는 학대사례조사판정위원회에서 해당 행위가 노인복지법 제39조의 9(금지행위)의 각호에 해당하는지 여부에 대해 판단하고, 노인복지법에 규정된 절차 및 조치에 따라 이행되도록 한다.
- 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.
- 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 학대 피해노인의 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.

7. 노인 학대 예방을 위한 시설종사자의 역할

본원에서는 운영자와 직원, 노인 상호간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전에 예방·대응하기 위해 다음과 같이 노력하겠습니다.

- 본원은 노인 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대행위에 대한 예방과 해결을 위해 철저한 교육과 지도감독을 하겠습니다.
- 본원은 노인 학대의 구체적 행위를 명시하여 어르신과 직원 모두가 학대에 대한 정확한 이해를 갖출 수 있도록 하겠습니다.
- 본원은 학대예방을 위하여 직원과 입소 어르신들에게 인권교육 자료보급과 관련교육을 정기적으로 실시하겠습니다.
- 직원은 학대행위를 목격하였을 경우, 시설이나 노인학대 관련기관에 신속히 알리고, 제반규정에 따라 조치를 취하겠습니다.
- 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결하겠습니다.
- 치료나 요양 목적 외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요하지 않겠습니다.
- 어떠한 이유로도 어르신을 협박, 무시, 조롱, 욕설을 하지 않으며, 항상 존대어를 사용하겠습니다.
- 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 하지 않겠습니다.
- 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력하겠습니다.
- 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공하겠습니다.

8. 노인학대 신고전화

아름다운집	031)987-9685
경기도노인보호전문기관	031)736-1389
노인학대 전문상담전화	1577-1389
노인학대 긴급전화	129