

# **노인인권 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침**

# 학대를 받지 않을 권리

## 1. 인권 이슈

노인학대는 가장 심각한 인권침해 행위이다. 최근에는 노인학대(elder abuse)의 개념이 노인에게 위해(危害)를 가하는 소극적 개념에서 '부적절한 처우(maltreatment)'라는 넓은 의미로 받아들여지고 있다. 그러므로 신체적 학대, 심리·정서적 학대, 언어적 학대, 경제·재정적 학대, 성적 학대, 유기와 같은 노인에게 위험이 되는 행동뿐만 아니라 타인과 자신에 의한 방임, 자기방임까지도 학대로 간주하고 있으므로, 노인시설에서 극단적 인권침해 행위인 학대가 발생할 개연성은 더욱 높아지고 있다.

노인복지법에서는 노인학대를 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 기본적 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 사용하는 행위 등으로 구분하고 있다. 즉, 노인복지법에서는 신체적 학대, 성적 학대, 방임, 재정적 착취 등으로 구분하고 있으며, 욕설과 같은 언어적 학대, 수치심 유발 등과 같은 심리적 학대, 유기, 기본권 침해 등은 학대의 유형에서 제외하고 있다. 그러나 노인보호전문기관 업무수행지침(보건복지가족부, 2007)에서는 학대의 범위를 신체적 학대, 언어·정서적 학대, 성적 학대, 재정적 학대(착취), 방임, 자기방임, 유기라는 7가지로 규정하고 있다.

노인복지시설의 생활노인에 대한 학대실태를 한국보건사회연구원과 국가인권위원회의 조사(2002)에 의거하여 살펴보면, 강제노동을 당한 경험이 있는 노인이 4.2%, 노인의 동의 없이 자신의 수입이나 재산을 이용당한 경험이 4.9%, 시설 종사자에 의해 폭언이나 폭행을 당한 경험이 7.0%, 아픈데도 종사자가 적절한 조치를 취해주지 않은 경우가 16% 등 신체적 학대, 언어적 학대, 재정적 학대, 방임 등의 학대들이 광범위하게 나타나고 있는 것으로 조사되었다. 그리고 다른 노인에 의한 폭언이나 폭행을 목격한 경험이 있는 비율이 40% 가까이에 이르고 있는 점을 근거로 하여 볼 때, 노인복지시설에서의 학대 발생률은 매우 높은 것으로 나타나고 있다.

이와 같이 노인복지시설에서는 종사자에 의한 학대 뿐 아니라 동료 노인 간의 학대행위가 빈번하게 발생할 수 있는 상황에서, 노인이 학대, 방임 등을 당하지 않고 안전한 생활을 할 수 있도록 안전생활권을 보장하는 것은 매우 당연한 것이다. 노인복지시설 생활노인의 안전생활권 보장과 관련된 세부적 인권 이슈를 살펴보면 다음과 같다.

### 1) 신체적 학대를 받지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위인 신체적 학대로부터 보호받고 안전한 생활을 영위할 권리가 있다.

### 2) 언어 및 정서적 학대를 받지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으

로 고통을 주는 행위인 언어·정서적 학대로부터 보호받고 안전한 생활을 할 권리를 지닌다.

### 3) 성적 학대를 받지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등과 같은 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위인 성적 학대로부터 보호받을 권리가 있다.

### 4) 재정적 학대(착취)를 받지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 노인의 동의 없이 재산이나 자금을 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위인 재정적 착취로부터 보호받고 안전한 생활을 할 권리를 지닌다.

### 5) 방임을 당하지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 서비스 제공자로서의 책임이나 의무를 의도적 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위인 방임을 당하지 않을 권리가 있다.

### 6) 자기방임으로부터 보호받을 권리

노인복지시설 생활노인은 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위인 자기방임으로부터 보호받을 권리를 지닌다.

### 7) 유기 당하지 않을 권리

노인복지시설 생활노인은 부양의무자나 시설에서 노인을 버리는 행위인 유기를 당하지 않고 안전하게 생활할 권리를 지닌다.

## 2. 인권 규범 및 기준

노인복지시설 생활노인의 학대받지 않을 권리는 세계인권선언 제 3조, 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제협약 제 2조와 제 9조, 노인을 위한 유엔원칙, 노인복지법과 노인장기요양보험법에 분명히 명기되어 있는데, 이에 대해서는 부록을 참조하면 될 것이다. 보건복지가족부(2006. 5.)에서 제정한 노인복지시설 인권보호 지침에서는 시설 생활노인의 권리 11가지에 준엄한 존재로 대우받을 권리, 신체적 제한을 받지 않을 권리를 포함하여 학대로부터 보호받을 권리를 명기하고, 다음과 같은 윤리강령을 제시하고 있다.

#### ◎ 생활노인의 인권보호를 위한 윤리강령: 준엄한 존재로 대우받을 권리

- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인  
에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

◎ 생활노인의 인권보호를 위한 윤리강령: 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 생활노인 또는 종사자 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 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안된다.

◎ 시설 생활노인 학대 예방 지침 및 학대사례 개입 지침

- 전체 조항(부록 5 참조)

3. 인권 사례

◎ 사례 1: 노인과 종사자의 신체적 학대

우리 시설에 성격이 괴팍한 A 할아버지가 있어요. A 할아버지는 자기 성에 안차거나 조금만 마음에 안 들어도 선생들한테 욕을 하고 심지어는 때리기까지 합니다. 처음에는 요양보호사 선생들한테 어르신이니 참으라고 타이르고 몇 달 동안 그냥 내버려 두었습니다. 그런데 하루 이틀도 아니고 자꾸 그런 일이 발생하니까 선생들 사기를 생각하지 않을 수 없고 해서 지금은 그런 일이 벌어질 때마다 벌(罰)로 한나절 동안 방에 가두고 나오지 못하게 합니다. 다른 방법이 없어요.

◎ 사례 2: 언어 및 정서적 학대

할머니! 사자방 C 할아버지 좋아하지? 어제도 몰래 할아버지 방 앞에서 왔다 갔다 하는 거 내가 봤어요. 어! 진짜 인가보네, 얼굴 빨개진 게.....(중략).....할머니 내가 농담한 것 같고 왜 그렇게 빠치고 그래요. 아이 미안혀.

아이-, xx! 할머니 또 그냥 오줌 썼네. 내 오늘 아침부터 일진이 더럽더라니까. 할머니 한번만 더 그러면 내가 키 썩워가지고 내쫓을 거야. 다음부터 쉬 마렵다고 얘기할거야 안할 거야. 대답해봐, 얼른.....

### ◎ 사례 3: 성적 학대

실습 갔다 경험한 건데요. 저는 학교에서 배운 대로 와상노인 기저귀 갈 때 베드 주변의 커튼을 치고 갈려고 했어요. 그런데 시설 선생님이 오시더니 그러다 커튼에 똥 묻으면 빨래만 늘고 할머니는 창피한지 아닌지도 모르니까 그냥 갈으라고 하는 거예요. 틀린 것 같지만 실습생이라 어쩔 수 없는 처지이고 보니.....

### ◎ 사례 4: 재정적 학대

들리는 말에 의하면 D 할아버지는 시설 들어오시기 전에는 돈이 굉장히 많았다고 하더라고요. 그런데 시설에 들어오고 나서 자식들이 어르신 도장 훔쳐서는 그 많던 돈을 사업자금으로 써버렸다고 하네요. 어르신한테 한마디 말도 않고 말 이에요. 그 일이 생각날 때마다 눈물을 흘려요. 참 안되었다는 생각이 들어요. 요즈음은 시설에 내야 하는 돈 조차도 자식들이 안 보내줘서 "내 평생 눈치 보며 밥 먹기는 참이야"라고 미안해 어쩔 줄 몰라 해요.

### ◎ 사례 5: 방임

내가 몸이 아파서 누워 있었는데 목이 말라 물 좀 달라고 했더니. E 선생인가 하는 놈이 들은 척도 않고 다른 사람하고 시시덕거리더라고, 글썄...일부러야 그럴라고. 그런 건 아니겠지? 하루 종일 할머니, 할아버지 뒷수발하고 대소변 치우고 해보세요. 나중에는 할머니가 뭐라고 해도 손 하나 까딱하기 싫을 때가 있어요. 우리 권리는 어디 가서 찾는데요.

### ◎ 사례 6: 자기방임

모든 걸 귀찮아하는 F 할머니가 있어요. 걱정되어 매번 "할머니 그렇게 누워만 있으면 다리에 힘이 빠져서 나중에 더 힘들어져요. 일른 일어나세요. 저랑 저기까지 걸어갔다 와요, 일른요....."라고 권해보지요. 그러면 F 할머니가 뭐라 하는 줄 아세요. "아, 그냥 내버려둬. 살만큼 살았는데 이러다 죽겠지. 귀찮으니까 저리가....."이렇게 말해요. 그래도 몇 번 더 권해보지만 그럴 때마다 듣기 싫은 말 들으면 내가 왜 이래야 하는데. 이런 생각이 드는 건 어쩔 수 없어요.

### ◎ 사례 7: 유기

우리 시설 C 어르신이 집에 가고 싶다고 하도 노래를 불러서 가족하고 상의해서 집으로 모시고 갔다 오기를 몇 번 반복했어요. 그런데 한번은 부랑노인이 있다고 입소시켰으면 좋겠다고 경찰서에서 연락이 왔기에 가봤더니 아 글썄 그 할아버지가 거기 있는 거예요. 어찌된 영문인지 정확히는 모르지만, 자식들이 버린 걸 거예요.

#### 4. 인권관점 실천을 위한 가이드라인

노인복지시설 생활노인에 대한 학대를 예방하고, 학대사례가 발생하였을 때 신속하고 적절한 조치를 취하여 시설에서 안전한 생활을 할 수 있는 권리를 보장하기 위하여 노인복지시설 운영자와 종사자는 다음과 같은 실천 가이드라인을 따라야 할 것이다.

##### ◎ 노인학대에 대한 종사자 및 노인의 인식 증진

노인복지시설에서 생활하는 노인에게 대한 학대를 예방하기 위해서는 가장 먼저 이루어져야 할 것은 시설 운영자, 종사자, 생활노인이 노인학대에 해당하는 구체적 행위들을 정확하게 인식하는 것이다. 따라서 노인복지시설에서는 생활노인에 대한 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙 등을 초빙하여 최소 분기 1회 이상 정기적 교육을 실시하고, 노인학대에 해당하는 다음과 같은 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시해야 한다.



| 학대유형   | 세부적 학대행위                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 성적 학대  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인이 성적 수치심을 갖게 하는 성관련 언어 표현 및 행위를 한다.</li> <li>○ 성적 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위를 한다.</li> <li>○ 폭행한 후 강제로 성행위 및 강간하는 행위를 한다.</li> <li>○ 물건이나 흥기를 사용하여 강제로 성폭행을 행한다.</li> <li>○ 원치 않는 성행위 및 강간을 행한다.</li> <li>○ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)을 조성한다.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
| 재정적 학대 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다.</li> <li>○ 노인 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다.</li> <li>○ 노인 허락 없이 부동산(재산)을 사고팔거나, 빌린다.</li> <li>○ 노인 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다.</li> <li>○ 노인 허락 없이 노인 재산을 증여한다.</li> <li>○ 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다.</li> <li>○ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다(돈을 훔친다, 돈을 악용한다, 연금을 가로채서 사용한다, 등).</li> <li>○ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌를 해약한다.</li> <li>○ 노인의 소득(연금, 임대료 등)이나 값나가는 물건을 가로챈다.</li> <li>○ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다.</li> <li>○ 대리권을 악용한다.</li> </ul> |
| 방임     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 식사와 물을 주지 않는다.</li> <li>○ 약물을 불충분하게 투여한다.</li> <li>○ 치료를 받게 하지 않거나, 병원에 데리고 가지 않는다.</li> <li>○ 청결유지(옷갈아입히기, 기저귀교환, 손톱깎이, 목욕 등)를 태만히 한다.</li> <li>○ 노인에게 필요한 기구(안경, 의치, 보청기 등)를 제공하지 않는다.</li> <li>○ 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다.</li> <li>○ 노인의 생활실만 청소하지 않는다.</li> <li>○ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다.</li> <li>○ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.</li> </ul>                                                                                                                                   |

| 학대유형  | 세부적 학대행위                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 자기 방임 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다.</li> <li>○ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.</li> </ul>                                                       |
| 유기    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노인을 낯선 장소에 버린다.</li> <li>○ 노인을 다른 주거지에 기거하게 하고 연락을 두절한다.</li> <li>○ 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다.</li> <li>○ 노인을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다.</li> <li>○ 입소비용을 납부하지 않았다는 이유로 어떤 보호조치도 없이 시설에서 퇴소시킨다.</li> </ul> |

# **노인학대 사례 발생의 예방**

노인복지시설 생활노인의 안전생활권을 보호하기 위해서는 가장 먼저 종사자 또는 동료노인, 가족이나 외부인에 의해 이루어질 수 있는 학대행위를 예방하기 위한 노력을 기울여야 한다. 시설에서의 학대를 예방하기 위해서는 다음과 같은 조치를 취해야 한다.

- 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.
- 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시(公示)하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
- 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안되며, 공손한 태도로 대해야 한다.
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

#### ◎ 학대 사례의 발견과 신고

노인복지시설에서 학대사례가 발생하였을 경우 이의 발견과 신고를 위하여 다음과 같은 지침을 따라야 한다.

- 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 노인학대 관련기관(노인학대예방센터, 보건복지콜센터), 시·군·구 노인복지담당부서의 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 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
- 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.

- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인학대 관련기관에 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.

#### ◎ 학대 사례의 조사와 사정

노인복지시설에서 학대사례가 발생하였을 경우 이에 대한 조사와 사정을 위해서는 다음과 같은 지침을 따라야 한다.

- 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, 요양보호사 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 '노인학대예방센터 업무수행 지침'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.
- 보고를 받은 시.군.구는 시.도에 분기별 보고(시.도는 반기별로 복지부에 보고)함과 동시에 학대 사례에 대한 시설의 보호조치의 계획과 실행을 지도 감독하여야 한다.

#### ◎ 학대 사례에 대한 보호조치

노인복지시설에서 발생한 학대사례에 대해서는 다음과 같은 지침에 의거하여 보호조치가 이루어져야 한다.

- 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, 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 심리적 지지, 학대 행위자와 피해 노인의 격리와 특별보호서비스, 수발.영양.재활.사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례 관리가 이루어져야 한다.
- 노인학대예방센터, 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 고

려하여 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.

#### ◎ 학대 사례에 개입의 평가와 사후조치

노인복지시설에서 학대사례가 발생하였을 경우 이에 대한 조사와 사정을 위해서는 다음과 같은 지침을 따라야 한다.

- 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.