

노인인권보호지침

2025년

노인장기요양시설 **벨엘동산**

목 차

1. 지침의 목적 및 노인인권보호의 정의

1) 지침의 목적	1
2) 노인인권보호의 정의	1
3) 노인인권보호를 위한 윤리강령	1

2. 노인학대 유형

1) 신체적 학대	3
2) 정서적(심리적) 학대	3
3) 성적 학대	3
4) 경제적 학대	3
5) 방임	4
6) 자기방임	4
7) 유기	4

3. 노인학대 예방방법

1) 노인학대 예방방법(직원)	4
2) 노인학대 예방방법(기관)	5

4. 노인학대 대응방법

1) 노인학대 대응방법(직원)	7
2) 노인학대 대응방법(기관)	7
3) 노인학대 신고체계	8

<별첨>

노인학대 예방관련 유관기관	9
----------------	---

1. 지침의 목적 및 노인인권보호의 정의

1) 지침의 목적

노인인권보호지침은 시설에 거주하는 어르신의 존엄성과 권리를 보호하고, 인권침해를 사전에 예방하며, 인권 중심의 돌봄 문화를 정착시키기 위한 목적을 가진다. 어르신이 시설 내에서 안전하고 존중받는 환경 속에서 생활할 수 있도록 하고, 모든 종사자가 인권 감수성을 바탕으로 한 돌봄을 실천할 수 있도록 한다.

2) 노인인권보호의 정의

노인인권보호란, 노인이 나이, 건강 상태, 장애, 성별, 사회적 지위 등의 이유로 차별받지 않고, 인간으로서의 존엄성과 권리를 온전히 보장받으며 살아갈 수 있도록 하는 모든 제도적 · 실천적 조치를 말한다. 특히 노인요양시설과 같은 돌봄 환경에서는 신체적 · 정신적 학대나 방임, 사생활 침해, 자기결정권의 제한 등 인권침해 요소가 발생하지 않도록 예방하고, 발생 시 신속하게 대응하는 체계를 갖추는 것이 필수적이다.

노인인권은 단순히 학대의 부재를 넘어, 어르신이 시설 내에서 주체적으로 생활하고, 존중받으며, 안전하고 편안한 환경 속에서 일상생활을 영위할 수 있도록 보장하는 것을 의미한다. 따라서 노인인권보호는 모든 종사자가 인권 감수성을 가지고 어르신을 존중하는 태도로 돌봄을 실천하는 데에 기반을 두며, 시설의 운영 전반에 걸쳐 반영되어야 한다.

3) 노인인권보호를 위한 윤리강령

- ① **존엄한 존재로 대우받을 권리** : 노인은 나이와 상관없이 한 사람의 독립된 인격체로서 존엄한 존재로 대우받아야 할 권리가 있다. 단순히 보호나 도움이 필요한 대상이 아니라, 삶의 경험과 지혜를 가진 주체적인 존재로 바라보아야 하며, 말과 행동 하나하나에 존중과 예의를 담아야 한다. 돌봄의 현장에서는 노인의 감정과 자존감을 상하게 하는 언행을 삼가고, 항상 따뜻하고 공손한 태도로 대하는 것이 기본적인 윤리적 책임이다. 이 권리는 노인의 인권 보호의 출발점이자 모든 실천의 중심이 된다.
- ② **질 높은 서비스를 받을 권리** : 노인은 누구나 차별 없이 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다. 돌봄은 단순히 기본적인 생존을 돕는 것을 넘어, 노인의 삶의 질을 향상시키기 위한 전문적이고 체계적인 서비스여야 한다. 이를 위해 돌봄 종사자는 지속적인 교육을 통해 전문성을 갖추고, 신체적·정서적·사회적 측면까지 고려한 전인적 돌봄을 실천해야 한다. 또한 모든 서비스는 노인의 욕구와 상황에 맞게 제공되어야 하며, 그 과정에서 존중과 배려의 태도를 유지하는 것이 중요하다. 이는 노인이 인간답고 행복한 삶을 살아갈 수 있도록 하는 핵심적인 권리 중 하나이다.
- ③ **가정과 같은 환경에서 생활할 권리** : 노인은 익숙하고 편안한 가정과 같은 환경에서 생활할 권리가 있다. 이는 단지 물리적인 공간을 의미하는 것이 아니라, 정서적으로 안정되고 심리적으로 따뜻함을 느낄 수 있는 분위기를 포함한다. 돌봄이 이뤄지는 공간은 단절되고 획일적인 시설이 아니라, 개인의 삶의 방식과 취향이 존중되는 곳이어야 하며, 노인이 소속감과 안정을 느낄 수 있도록 배려해야 한다. 친숙한 물건, 정서적 교류, 자유로운 일상 활동 등이 보장될 때, 노인은 비로소 시설이 아닌 ‘삶의 터전’에서 지낸다고 느낄 수 있다.
- ④ **신체적 구속을 받지 않을 권리** : 노인은 신체적 구속 없이 자유롭게 생활할 권리를 가

진다. 어떠한 상황에서도 노인의 동의 없이 신체를 억제하거나 움직임을 제한하는 것은 인권 침해이며, 반드시 최소한의 경우에만 엄격한 기준과 절차에 따라 이뤄져야 한다. 편의나 관리의 목적, 또는 돌봄 인력의 부족을 이유로 구속을 정당화해서는 안 되며, 가능한 모든 대체 방법이 우선 고려되어야 한다. 신체적 자유는 인간의 기본 권리이며, 노인이 안전하고 존엄하게 일상을 영위할 수 있도록 최대한의 배려와 보호가 함께 이루어져야 한다.

- ⑤ **사생활 및 비밀보장에 대한 권리** : 노인은 자신의 사생활과 개인 정보를 보호받을 권리가 있다. 이는 일상생활의 사소한 부분에서부터 건강 정보, 가족 관계, 개인의 선택과 관련된 모든 내용에 이르기까지 폭넓게 적용된다. 복지시설이나 돌봄 현장에서는 노인의 신체 활동이나 개인적 대화, 진료 내용 등이 외부에 노출되지 않도록 철저히 보호해야 하며, 정보를 공유할 때에는 반드시 당사자의 동의를 얻어야 한다. 프라이버시를 존중하는 태도는 노인에 대한 기본적인 예의이자, 인권 보호의 핵심이며, 이를 통해 노인은 안전하고 신뢰할 수 있는 환경에서 생활할 수 있게 된다.
- ⑥ **통신의 자유에 대한 권리** : 노인은 자유롭게 소통하고 의사를 표현할 수 있는 통신의 자유를 누릴 권리가 있다. 가족, 친구, 외부 사회와의 전화, 편지, 인터넷 등을 통한 교류는 노인의 정서적 안정과 사회적 연결감을 유지하는 데 중요한 역할을 한다. 복지시설이나 돌봄 현장에서는 이러한 소통 수단을 제한하거나 감시해서는 안 되며, 오히려 노인이 자유롭게 연락하고 소식을 주고받을 수 있도록 환경과 기회를 적극적으로 제공해야 한다. 통신의 자유는 노인의 고립을 막고 삶의 주체로서 사회에 연결되어 있음을 느낄 수 있게 해주는 중요한 인권 중 하나다.
- ⑦ **정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리** : 노인은 자신의 정치적 견해, 문화적 가치, 종교적 신념을 자유롭게 표현하고 실천할 권리가 있다. 이는 개인의 정체성과 삶의 철학을 이루는 중요한 요소로, 어떤 이유로도 억압되거나 무시되어서는 안 된다. 돌봄 현장에서는 특정 사상이나 신념을 강요하거나 차별하는 일이 없도록 주의해야 하며, 노인이 원하는 방식으로 예배를 드리거나 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 보장해야 한다. 이러한 자유는 노인이 자신의 삶을 주체적으로 이어가고, 존엄과 자율성을 지키며 살아갈 수 있게 하는 핵심적인 권리다.
- ⑧ **소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리** : 노인은 자신의 정치적 견해, 문화적 가치, 종교적 신념을 자유롭게 표현하고 실천할 권리가 있다. 이는 개인의 정체성과 삶의 철학을 이루는 중요한 요소로, 어떤 이유로도 억압되거나 무시되어서는 안 된다. 돌봄 현장에서는 특정 사상이나 신념을 강요하거나 차별하는 일이 없도록 주의해야 하며, 노인이 원하는 방식으로 예배를 드리거나 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 보장해야 한다. 이러한 자유는 노인이 자신의 삶을 주체적으로 이어가고, 존엄과 자율성을 지키며 살아갈 수 있게 하는 핵심적인 권리다.
- ⑨ **불평의 표현과 해결을 요구할 권리** : 노인은 자신의 불편함이나 불만을 자유롭게 표현하고, 그에 대한 적절한 해결을 요구할 권리가 있다. 돌봄을 받는 과정에서 생길 수 있는 문제나 불만사항에 대해 노인이 주저하지 않고 이야기할 수 있는 분위기가 조성되어야 하며, 그 의견은 가볍게 넘기지 않고 진지하게 경청하고 반영해야 한다. 시설이나 종사자는 노인의 목소리를 존중하고, 불만이 제기되었을 때 신속하고 공정하게 처리하는 체계를 갖춰야 한다. 이는 노인의 권리를 보호하고, 더 나은 서비스 환경을 만들어가는 데 필수적인 요소다.

- ⑩ **시설 내 · 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리** : 노인은 자신의 관심과 욕구에 따라 시설 내외부에서 다양한 활동에 자유롭게 참여할 권리가 있다. 산책, 여가 프로그램, 문화 행사, 지역사회 활동 등은 노인의 삶에 활력을 주고 사회적 관계를 유지하는 데 중요한 역할을 한다. 돌봄 현장에서는 노인의 이동과 참여를 제한하거나 수동적인 생활에 머무르게 해서는 안 되며, 가능한 한 자율적이고 능동적인 생활을 지원해야 한다. 활동 참여의 자유는 노인의 자율성과 존엄을 실현하는 중요한 수단이며, 활기차고 의미 있는 노후 생활을 가능하게 한다.
- ⑪ **정보 접근과 자기결정권 행사의 권리** : 노인은 자신의 삶과 관련된 다양한 정보에 접근하고, 그 정보를 바탕으로 스스로 결정을 내릴 권리가 있다. 건강 상태, 치료 방법, 돌봄 서비스 내용, 생활 규칙 등에 대해 충분하고 정확한 설명을 들을 수 있어야 하며, 그에 따라 본인의 의사에 따라 선택하거나 거부할 수 있는 권리가 보장되어야 한다. 정보가 제한되거나 이해하기 어렵게 제공되면 자기결정권이 침해될 수 있으므로, 돌봄 제공자는 노인의 눈높이에 맞는 방식으로 정보를 제공하고, 모든 결정 과정에 노인을 적극적으로 참여시켜야 한다. 이 권리는 노인을 수동적인 존재가 아닌 삶의 주체로 존중하는 데 기반이 된다.

2. 노인학대 유형

1) 신체적 학대

신체적 학대는 노인을 때리거나 밀치는 등 신체에 직접적인 상해를 입히는 행위로, 가장 눈에 띄기 쉬운 형태의 학대다. 주먹이나 도구를 사용해 폭행하는 것뿐만 아니라, 억지로 움직이게 하거나 강제로 제압하는 행위도 포함된다. 이러한 학대는 노인의 신체적 고통뿐 아니라 정신적인 충격과 불안을 유발할 수 있으며, 때로는 생명에 위협이 되기도 한다.

2) 정서적(심리적) 학대

정서적 학대는 노인을 무시하거나 비하하고, 고의적으로 불안과 수치를 느끼게 하는 행위를 통해 정신적 고통을 주는 행위다. 소리를 지르거나, 무시하거나, 위협하거나, 사랑하는 사람과의 연락을 차단하는 것도 정서적 학대에 해당된다. 겉으로 드러나지 않지만, 장기적으로 노인의 자존감을 저하시켜 우울증, 무기력증 등의 문제를 일으킬 수 있다.

3) 성적 학대

성적 학대는 노인의 동의 없이 성적인 접촉을 시도하거나, 성적으로 수치심을 주는 행동을 포함한다. 이는 강제적인 신체 접촉뿐 아니라 음란한 말이나 행동, 외설적인 노출 등도 포함되며, 신체적으로 취약한 노인에게는 큰 정신적 충격과 수치심을 남긴다. 대부분 피해자가 수치심이나 두려움으로 말하지 못해 은폐되기 쉬운 학대 유형 중 하나다.

4) 경제적 학대

경제적 학대는 노인의 재산이나 소득, 연금, 통장 등을 무단으로 사용하거나 착취하는

행위를 말한다. 가족이나 지인이 노인의 재산을 본인의 이익을 위해 몰래 관리하거나, 노인을 속여 재산을 이전받는 등의 행동이 포함된다. 경제적 학대는 노인의 자립 기반을 무너뜨리고, 노후의 안전한 삶을 위협하는 매우 심각한 문제다.

5) 방임

방임은 노인의 기본적인 필요를 고의적으로 무시하거나 방치하는 것으로, 의식주, 위생, 치료 등 필수적인 돌봄을 제공하지 않는 행위를 말한다. 돌봄 책임이 있는 보호자나 시설 종사자가 노인의 필요를 알고도 이를 무시할 경우 방임에 해당된다. 이는 노인의 건강을 악화시키고 생존 자체를 위협할 수 있는 심각한 학대 유형이다.

6) 자기방임

자기방임은 노인이 자신의 건강이나 생활을 적절히 관리하지 못하고 위험한 상태로 방치하는 것을 의미한다. 이는 정신적 질환이나 인지저하, 우울증 등으로 인해 스스로 돌봄이 불가능한 상황에서 나타나며, 주위에서 이를 인식하고 도와주지 않으면 방치 상태가 심각해질 수 있다. 자기방임도 사회적 관심과 개입이 필요한 중요한 학대 유형이다.

7) 유기

유기는 노인을 보호해야 할 가족이나 보호자가 의도적으로 돌봄을 포기하고, 노인을 혼자 방치하거나 버리는 행위를 말한다. 병원, 거리, 시설 등에 노인을 데려다 놓고 돌아오지 않거나 연락을 끊는 등의 방식으로 나타나며, 노인의 생존과 안전을 심각하게 위협하는 학대 유형이다. 유기는 신체적·정서적 학대보다 더 큰 상실감과 불안을 유발할 수 있으며, 사회적 고립과 생명 위협으로 이어질 수 있다.

3. 노인학대 예방방법

1) 노인학대 예방방법(직원)

- ① **인권 중심의 돌봄 실천** : 직원은 어르신을 단순한 돌봄의 대상이 아닌, 하나의 인격체로 존중해야 한다. 모든 돌봄 과정에서 어르신의 선택과 의사를 반영하고, 스스로 할 수 있는 부분은 지지해주는 태도가 중요하다. 어르신의 존엄을 훼손하지 않도록 배변, 목욕, 식사 보조 시 말과 행동에 더욱 신중을 기해야 하며, 돌봄 과정이 수치심이나 불편함을 유발하지 않도록 세심하게 배려해야 한다.

예시	- 목욕, 배변케어 등 신체접촉 전 사전 설명하기 - 복장, 식사, 여가활동 등 어르신의 선택을 존중하기
----	---

- ② **적절한 의사소통 유지** : 어르신과의 대화에서는 인내심과 공감의 필요가 있다. 말이 느리거나 반복될 수 있지만, 끊지 않고 경청하는 태도가 신뢰를 쌓는다. 의사소통 시 명확하고 부드러운 어조로 설명하고, 어르신이 이해하기 어려운 표현은 피한다. 무시하거나 비꼬는 말투, ‘귀찮게 하지 말라’는 식의 표현은 학대로 간주될 수 있으므로 절대 삼가야 한다.

예시	- 어르신이 이해하기 쉽도록 천천히, 또렷하게 말하기 - 어르신 말씀이 느려도 끝까지 경청하며 맞장구치기
----	---

- ③ **자기 감정 및 스트레스 관리** : 돌봄 업무는 신체적 피로뿐 아니라 감정적 스트레스도 크기 때문에 자기 관리가 매우 중요하다. 화가 나거나 감정이 격해질 때는 잠시 자리를 벗어나 진정할 시간을 가지거나 동료와 교대를 요청하는 등 스스로의 감정을 조절할 수 있어야 한다. 시설이 제공하는 감정노동 대응 매뉴얼이나 상담 프로그램 등을 적극 활용하는 것도 좋다.

예시	- 감정이 격해질 땐 잠시 자리 비우며 감정 조절 - 힘들 땐 동료나 관리자에게 솔직히 털어놓기
----	--

- ④ **학대 발생 의심 시 적극적인 신고** : 직원은 학대 행위의 당사자가 아니더라도, 주변에서 발생하는 학대나 의심 상황을 방관해서는 안 된다. 예를 들어 동료 직원이 어르신에게 부적절한 언행을 하거나, 이유 없이 격리하거나 방치하는 경우가 관찰된다면 즉시 관리자에게 보고해야 한다. 학대 의심 시, 객관적인 기록(시간, 상황, 발언 등)을 남기는 것이 중요하며, 이는 이후 조사나 조치에 도움이 된다.

예시	- 멍 · 상처 발견 시 즉시 관리자에게 보고하기 - 어르신이 특정 직원을 피할 때 관리자에 알리기
----	--

- ⑤ **지속적인 인권교육 참여** : 직원은 정기적인 인권교육을 통해 학대의 개념, 유형, 사례 및 예방 방법을 숙지해야 하며, 이를 실제 업무에 적용할 수 있는 능력을 길러야 한다. 교육은 단순히 의무 이수가 아니라, 현장에서 실천 가능한 지식과 태도를 배우는 과정으로 인식해야 하며, 최신 사례나 제도 변화에도 꾸준히 관심을 가지는 태도가 필요하다.

예시	- 기관에서 실시하는 정기 인권교육에 빠짐없이 참석 - 교육 후 실제 사례나 행동에 적용해보기
----	---

2) 노인학대 예방방법(기관)

- ① **인권 중심의 운영방침 수립 및 실천** : 시설은 운영 전반에 어르신의 인권이 중심이 되도록 체계를 정립해야 한다. 어르신의 자기결정권, 종교 · 개인생활 존중, 사생활 보호 등의 항목이 실제 생활계획, 식사 및 프로그램 운영, 공간 배치 등에 반영되어야 한다. 인권 관련 지침은 문서로 명확히 제시하고, 직원들이 이를 쉽게 이해하고 실천할 수 있도록 안내해야 한다.

예시	- 시설 운영규정에 ‘노인인권 보호’ 항목을 명시하고 전 직원에게 공유 - 생활계획 수립 시 어르신의 의견을 반영하고 기록에 남기기
----	--

- ② **정기적인 직원 교육 실시** : 노인학대 예방을 위한 교육은 연 1회 이상의 정기 교육뿐 아니라, 신규 입사자에 대한 초기 인권교육을 반드시 포함해야 한다. 교육 내용은 단

순 이론 전달이 아닌, 실제 사례 기반의 실천 교육으로 구성되어야 효과적이다. 특히 어르신과 갈등이 발생할 수 있는 상황에서의 언어사용, 감정 조절 방법, 학대 판단 기준 등을 중심으로 교육을 진행하는 것이 바람직하다.

예시	- 전 직원 대상 분기별 인권 및 학대예방 교육 의무화 - 신규 직원 채용 시 인권교육 이수 여부를 확인하고 초기교육 실시
----	---

- ③ **학대 발생 시 즉각 대응 체계 구축** : 시설은 학대가 발생했을 때 신속하고 체계적으로 대응할 수 있는 내부 절차를 마련해야 한다. 예를 들어, 학대 의심 시 신고 → 확인 → 조사 → 보호조치 → 외부기관 연계까지 이어지는 단계별 매뉴얼이 필요하다. 담당자를 지정하고, 직원들이 누구에게 어떻게 보고해야 하는지 알 수 있도록 평소에 충분히 안내되어야 한다.

예시	- 학대 의심 시 즉시 보고 및 대응할 수 있는 내부지침 마련 - 대응 책임자 지정 및 노인보호전문기관과 협력체계 구축
----	---

- ④ **감정노동 및 업무 스트레스 관리 시스템 운영** : 직원의 과도한 스트레스와 감정 소진은 결국 어르신과의 관계에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 이를 예방하기 위해 상담창구, 정서지원 프로그램, 휴식공간 마련, 인력충원 등의 실질적인 지원이 필요하다. 교대 근무나 야간근무 시에는 직원 간 상호지지 체계를 강화하고, 정기적인 감정 상태 점검도 도움이 될 수 있다.

예시	- 정기적인 직원 만족도 조사와 심리상담 연계 프로그램 운영 - 교대근무 조정 등 피로 누적 예방을 위한 근무환경 개선
----	---

- ⑤ **의사소통 및 고충처리 창구 마련** : 어르신과 보호자, 직원 모두가 의견을 자유롭게 제기하고 해결할 수 있는 창구를 마련해야 한다. 예를 들어 익명이 보장되는 건의함, 신고함, 고충처리 담당자 지정, 정기 면담 등을 통해 소통 기회를 확보하고, 접수된 내용은 객관적으로 검토하고 신속하게 처리되어야 한다. 이를 통해 문제 상황이 커지기 전에 조기에 대응할 수 있다.

예시	- 어르신 · 보호자 대상 인권고충함 비치 및 정기 확인 - 직원 대상 익명 고충접수함 및 관리자 면담제도 운영
----	---

4. 노인학대 대응방법

1) 노인학대 대응방법(직원)

- ① **학대 인지 및 상황 확인** : 직원은 어르신의 신체적 상처, 감정 변화, 언어 표현 등을 통해 학대 징후를 민감하게 인지해야 한다. 반복적인 멍, 설명되지 않는 상처, 극단적인 위축, 특정인을 두려워하는 모습, 갑작스러운 돈·소지품 문제 등은 학대의 신호일 수 있다. 단편적인 정황만으로 판단하지 말고, 객관적이고 사실 기반으로 상황을 확인해야 한다.
- ② **피해 어르신의 안전 확보** : 학대가 의심되거나 확인된 경우, 즉시 피해 어르신의 신체적·정서적 안전을 최우선으로 확보해야 한다. 가해자로부터 분리하고, 필요 시 응급조치를 시행하거나 간호 인력과 협력해 진료를 받을 수 있도록 돕는다. 어르신에게는 학대를 당한 사실을 묻기보다는, “불편하신 점이 있으세요?”, “안 괜찮으셔도 괜찮습니다”처럼 부담을 덜 주는 방식으로 접근해야 한다.
- ③ **즉각적인 내부 보고** : 학대 상황을 목격하거나 의심이 들면, 즉시 상급자나 기관의 지정된 담당자에게 보고해야 한다. 이때 주관적 판단보다는 시간, 장소, 목격자, 어르신의 반응 등 객관적 사실 중심으로 보고하는 것이 중요하다. 간단한 보고서나 기록을 남겨두는 것도 후속 조치를 위해 도움이 된다.
- ④ **외부 기관 연계 지원 협조** : 기관이 학대 신고를 결정하거나 외부기관의 조사가 시작되었을 때, 관련 직원은 자료 제공, 진술, 보호 지원 등 필요한 협조를 적극적으로 해야 한다. 또한 피해 어르신이 상담, 병원 진료, 법률 지원 등을 원할 경우, 그 연계를 위한 안내와 동행 등을 도와주는 역할도 수행한다.
- ⑤ **2차 피해 예방 및 태도 유지** : 피해 어르신이 심리적 불안을 느끼지 않도록 일상적인 돌봄 과정에서도 더욱 배려심 있게 접근해야 한다. 다른 직원이나 어르신들이 상황을 학대 해석하거나 소문이 퍼지는 것을 방지하고, 피해자의 사생활과 인격권 보호를 철저히 지키는 태도가 필요하다. 또한 가해자로 지목된 직원에 대해서도 확정 전까지는 차분한 태도를 유지한다.

2) 노인학대 대응방법(기관)

- ① **학대 발생 보고 접수 체계 운영** : 기관은 내부적으로 학대 신고 및 보고 체계를 마련해 두고 있어야 하며, 모든 직원이 이를 숙지하고 활용할 수 있어야 한다. 보고 체계는 신속하고 단계별로 정리되어야 하며, 접수자는 중립적인 입장에서 사실 확인을 시작해야 한다. 익명 신고도 가능하도록 하여, 두려움 없이 학대 의심을 제기할 수 있는 환경을 조성해야 한다.
- ② **신속한 피해자 보호조치 시행** : 피해 어르신의 안전을 확보하기 위한 1차적 조치를 기관이 주도해야 한다. 해당 어르신을 가해자로부터 분리하고, 필요 시 병원 진료, 상담 연계, 심리적 안정 지원 등을 신속히 제공한다. 특히 성적 학대, 신체적 학대와 같이 외상이 확인되는 경우에는 의료기관 및 경찰과의 연계를 병행한다.
- ③ **조사 및 외부기관 보고** : 기관은 학대가 발생한 경우, 내부 조사를 실시함과 동시에 필요한 경우 보건복지부, 지자체, 노인보호전문기관 등에 즉시 보고해야 한다. 내부 조사에서는 관련자 면담, CCTV 분석, 일지 검토 등을 포함하고, 공정성과 객관성이 유지되어야 한다. 조사 내용은 문서화하여 보관하고, 필요 시 외부 기관에 제출할 수 있

도록 준비한다.

- ④ **가해 직원에 대한 조치 및 재발방지** : 가해 직원이 확인된 경우, 경중에 따라 인사조치, 징계, 교육명령, 경찰 신고 등 적절한 조치를 시행한다. 또한 재발 방지를 위해 해당 상황에 대한 원인 분석 및 후속 조치를 시행하고, 필요한 경우 시설의 운영방침이나 교육내용을 수정, 보완한다.
- ⑤ **피해자 및 가족 지원, 시설 이미지 회복** : 피해 어르신과 보호자에게 상황을 진지하게 설명하고, 사과 및 회복 조치를 위한 적극적인 노력을 보여야 한다. 신뢰 회복을 위한 후속 모니터링과 상담, 생활환경 개선, 추가 보호 계획 등을 포함해야 하며, 장기적으로는 시설 이미지 회복과 예방 강화를 위한 캠페인이나 교육 확대 등도 함께 병행해야 한다.

3) 노인학대 신고체계

단계	주요내용	담당주체	비고
1단계	학대인지 및 초기확인	전 직원	어르신 상태 변화, 상처, 언어 표현 등 이상 징후 파악
2단계	즉시 내부 보고	목격직원 → 시설장or지정 담당자	구두/서면 보고, 사실 중심의 내용 전달
3단계	피해자 보호 조치	기관 관리자	가해자와 분리, 응급조치, 상담 연계 등 실시
4단계	내부조사 및 외부기관 신고	시설장	CCTV 확인, 관련자 면담 후 필요 시 노인보호전문기관, 지자체, 경찰 등에 신고
5단계	사후관리 및 재발방지 대책	기관 전체	피해자 보호 연속 지원, 직원 재교육, 시설 운영 개선 등

노인학대 예방관련 유관기관

① 노인보호전문기관

역할	노인학대 사례의 상담, 신고 접수, 현장 조사, 피해 노인 보호 및 사후 관리 등을 담당한다.
연락처	국번 없이 1577-1389 (24시간 운영)
신고절차	- 전화신고 : 1577-1389로 전화하면 가까운 지역 노인보호전문기관으로 연결 - 온라인신고 : 노인학대 신고 앱 '나비새김(노인지킴이)'을 통해 신고 - 방문신고 : 관할 노인보호전문기관에 직접 방문하여 신고

② 경찰서(여성청소년과)

역할	노인학대 관련 범죄 수사 및 피해자 보호 조치를 수행한다.
연락처	긴급 상황 시 112
신고절차	- 긴급신고 : 즉각적인 대응이 필요한 경우 112로 신고 - 방문신고 : 가까운 경찰서의 여성청소년과에 방문하여 상담 및 신고

③ 보건복지상담센터

역할	노인복지 전반에 대한 상담 및 노인학대 신고를 접수한다.
연락처	국번 없이 129
신고절차	- 전화신고 : 129로 전화하여 노인학대 관련 상담 및 신고를 진행

④ 정부민원안내콜센터

역할	각종 민원 상담 및 노인학대 신고를 접수하여 관련 기관에 연결한다.
연락처	국번 없이 110
신고절차	- 전화신고 : 110으로 전화하여 노인학대 신고를 접수하면, 관련 기관에 전달