

노인요양시설 은혜의집

노인인권보호 지침

1. 신고전화의 홍보

: 1577-1389

※ 1389번 의미 : 일년(1) 삼백육십오일(3) 빨리(8) 구해(9) 주세요

2. 노인권리 보호

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생 했을 경우 신속하게 보호 조치를 취해야 한다.
- ④ 시설은 종사자에게 노인의 권리와 학대예방에 대해 교육 하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 노인의 삶의 질을 향상 시키고, 잔존능력을 유지하기 위한 질 높은 서비스를 제공 하여야 한다.
- ② 상담을 통하여 노인의 개별적 욕구와 기능 상태를 고려한 서비스 계획과 제공이 되어야 한다.
- ③ 개인의 선호도와 건강 및 기능 상태에 따라 적절한 영양급식을 제공 하여야 한다.
- ④ 종사자의 역량강화를 통한 서비스의 질을 향상 시킨다.
- ⑤ 안전사고로 인한 위험을 최소화하기 위해 안전에 최선을 다해야 한다.

3) 깨끗한 환경에서 생활할 권리

- ① 안전하고 깨끗한 환경을 제공하여야 한다.
- ② 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

- ① 입소자 및 직원의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 높거나, 대체 방법이 없어 치료 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급한 상황을 제외하고는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- ② 불가피한 신체적 제한을 실행 할 경우 상황, 시간, 사유, 보호자 연락 등 자세한 기록을 남긴다.
- ③ 타인의 안전 위협이나, 의료 목적 외의 신체적 제한이 되는 약물을 제공하지 않는다.

5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- ① 개인의 사생활 및 개인정보 및 신상에 관하여 비밀을 보장 하여야 한다.

- ② 우편, 전화 등의 개인적 통신 수단을 사용할 수 있어야 한다.
- ③ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 수 있어야 한다.
- ④ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 수 있어야 한다.
- ⑤ 개인적인 활동과 개인의 삶에 영향을 미치는 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 수 있어야 한다.

3. 노인학대의 유형

1) 공간에 따른 유형

- ① 가정학대 : 노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인 자녀뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대
- ② 시설학대 : 노인에게 비용(무료 포함)을 받고 제공하는 은혜의집 등의 시설에서 발생하는 학대
- ③ 기 타 : 가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대

2) 구체적 행위

① 신체적 학대 (Physical Abuse)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 때린다. ▪ 세게 친다. ▪ 꼬집는다. ▪ 물건을 집어 던진다. ▪ 흉기로 위협한다. ▪ 강하게 누른다. ▪ 찌른다. ▪ 강하게 흔든다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 설명 할 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 	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"> ☒ 외상없음 ☒ 멍 들음 ☒ 꼬집힘 ☒ 찢김 ☒ 머리카락 뽑힘 ☒ 목 졸린 흔적 ☒ 유해한 약물투여 흔적 ☒ 감금 </div> <div style="width: 50%;"> ☒ 부종 ☒ 할퀴 ☒ 물어 뜯김 ☒ 경미한 출혈 ☒ 묶은 흔적 ☒ 뺨(접질림) </div> </div>

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 강하게 붙잡는다. ▪ 난폭하게 다룬다. ▪無理하게 먹인다. ▪ 신체 제재한다. ▪ 감금(가둠)한다. ▪ 의자나 침대에 묶어둔다. ▪ 불필요한 약물 투여한다. ▪ 담배 등으로 화상 입힌다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ▪ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수상태 ▪ 이상한 체중 감소 ▪ 행동이나 활동 수준이 변화 	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%;"> ☒ 골절 ☒ 고막파열 ☒ 호흡곤란 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 뇌손상 ☒ 뇌사 ☒ 기타 </div> <div style="width: 33%;"> ☒ 탈골 ☒ 화상 ☒ 두개골 골절 ☒ 신체 떨림(수전증) ☒ 의식장해 ☒ 사망 </div> <div style="width: 33%;"> ☒ 인대손상 ☒ 복부출혈 ☒ </div> </div>

② 언어 · 정서적 학대 (Verbal · Emotional Abuse)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 말로 욕을 퍼붓는다. 노인에게 고함을 지른다. 말로 혐오스럽게 한다. 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심 을 상하게 하는 말을 한다. 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. 유아처럼 다룬다. 고령자를 가족과 친구로부터 격리한다. 외출시키지 않는다. 노인을 보지 않는다. 노인에게 말을 걸지 않는다. 무시하고 대답하지 않는다. 노인만 따로 식사를 먹게 한다. 창피를 준다. 비웃거나 조소를 한다. 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. 위협적으로 무례한 태도를 취한다, 노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다. 노인의 일상적인 사회활동이나 종교활동을 노골적으로 방해한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 반응하려고 하지 않는다. 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. 표정이 없다. 정서 상태 : 우울, 공포, 혼돈상태, 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 쑥 들어가 있다. 가족의 안색을 살핀다. 가족을 피하려고 한다. 집에 돌아가려 하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 무관심 ☒ 소리 지름 ☒ 비하된 언어 ☒ 이유 없는 짜증과 화 ☒ 심한욕설 ☒ 대꾸안함 ☒ 무시 ☒ 모멸감 ☒ 고의적 따돌림 ☒ 언어적 협박 및 위협 ☒ 흥기로 위협 ☒ 과대한 요구 ☒ 생활기구 제한 ☒ 기물파손 ☒ 물건던짐 ☒ 사회적 활동 제한 ☒ 사용 공간 제한 ☒ 생활기구 사용 제한 ☒ 쫓아냄 ☒ 집 못 들어오게 함 ☒ 나가지 못하게 함 ☒ 기타

③ 성적학대 (Sexual Abuse)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 폭행한 후 강제로 성행위 및 강간하는 것 물건이나 흥기를 사용하여 강제로 성폭행하는 것 원치 않는 성행위 및 강간 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 속옷이 찢어짐 외부성기부분이나 항문 부위의 타박상이나 하혈 성병 우울, 사회관계의 단절 수면장애 분노 또는 수치심 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 성적수치심 유발 행위 ☒ 성적 수치심 유발 환경 ☒ 성희롱 ☒ 성추행 ☒ 성폭행 ☒ 강제적 성행위 및 강간 ☒ 기타

④ 재정적 학대 (Financial Abuse/ Exploitation)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고판다, 빌린다. 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. 노인의 소득(연금, 임대료 등)을 가로챈다. 대리권을 악용한다. 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. 노인의 값있는 물건을 빼앗는다. 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다 개인 소지품이 없어졌다 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 인강도용 ☒ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여 후 부양의무 불이행 ☒ 은행계좌 무단 인출 ☒ 현금 갈취 ☒ 동산갈취 ☒ 부동산 갈취 ☒ 재산권사용제한(예. 근저당) ☒ 유언장 허위 작성 ☒ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☒ 불안정한 의사표시상태에서 노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인임금 채무 불이행 ☒ 기타

⑤ 방임 (Neglect)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 식사와 물을 주지 않는다. 약물을 불충분하게 투여한다. 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다) 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎이, 산발, 목욕 등) 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등) 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다. 노인 방만 청소하지 않는다. 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다. 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다. 욕창이 있다. 땀띠, 염증, 이(기생충)가 있다. 약취가 난다. 의치, 보청기, 안경 등이 없다. 또는 부서져 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 의료적방임 ☒ 보장기구(보청기, 당뇨체크기구 등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☒ 비위생 거주 환경 ☒ 개인위생 방치(와상, 치매 등 거동 불가능 노인) ☒ 난방 단절 ☒ 전기, 가스, 수도 단절 ☒ 주거환경 안전사고 위험 ☒ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☒ 영양실조 ☒ 탈수상태 ☒ 연락두절 ☒ 왕래두절(1년 이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상대 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

자기방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강 관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 보인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강 문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☒ 자해 ☒ 자살기도 ☒ 사망 ☒ 기타

⑦ 유기학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 노인을 낯선 장소에 버린다. 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. 노인을 강제적으로 반 강금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> 노인이 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, 이만을 떠났다. 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☒ 반 강금 형태의 시설에 입소됨 ☒ 사망 ☒ 기타

4. 대응방법

1) 신고

① 대상

○ 학대피해노인

- 노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 의뢰할 수 있다. 이때 피해자의 이야기를 충분히 수용하도록 하되 피해여부가 사실인지, 학대의 응급성이 요구되는지에 초점을 두고 자료를 수집하여야 한다.

○ 타인

- 노인학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 경우에 노인과 다양한 관계를 맺고 있는 사람들이 신고하거나 사례를 의뢰할 수 있다.
 - 가족 및 친지
 - 지역주민 및 이웃
 - 기관(동사무소, 경찰서, 보건소, 병원, 사회복지 관련기관 등)

2) 노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의6 제2항)

① 신고의무자

- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - ※ 의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원
 - ※ 의료인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사
- 노인복지시설의 장 및 그 종사자
- 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담 · 치료 · 훈련 또는 요양을 행하는 자
- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력관련 상담소의 상담원 및 가정 폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

② 신고 시기

- 신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉시” 신고하여야 한다.

3) 신고자의 권리

- 신고자의 신분보장 (노인복지법 제39조의6 제3항)
 - 신고인의 신분은 보장되고 신고인의 의사에 반하여 신분이 노출하지 않음과, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 알려준다.
 - 상담자는 상담의뢰자의 개인 정보에 대한 비밀을 보장하여야 한다.

4) 익명 신고자 처리

- 상담원은 학대와 관련된 내용을 신고하는 신고인에게 자신의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 요구함
- 신고인의 이름, 전화번호 등과 같은 신고인의 비밀은 보장됨을 알려줌(노인복지법 제39조의6 제3항)
 - 신고자가 자신의 정보(노인과의 관계, 전화번호, 주소 등), 피해노인에 대한 정보를 밝히지 않는 경우에는 노인학대 사례로 접수되지 않고 상담원이 현장에 나가 조사할 수 없음을 알려준다.

5) 접수 방법

- 연중 24시간 긴급전화 1577-1389 운영
- 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- 직접 방문 상담 접수
- 이동상담, 가정방문 상담 접수
- 서신에 의한 접수
- 병원, 보건소, 재가복지센터, 기타 전화상담 센터 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수

5. 노인학대 예방

은혜의 집 운영자와 종사자 또는 어르신들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울인다.

시설은 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 어르신과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.

2. 시설은 학대예방을 위하여 종사자 및 어르신들께 노인학대에 대한 교육을 실시한다.
3. 종사자는 동료 종사자등의 노인에 대한 학대 행위를 목격 하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리 기준에 따라 조치를 취해야 한다.
4. 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대 행위를 예방하고 해결해야 한다.
5. 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동 행위를 강요해서는 안 된다.
6. 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용 하여야 한다.
7. 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
8. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
9. 종사자는 어르신의 잔존 능력을 유지시키기 위한 서비스를 제공해야 한다.
10. 시설은 시설 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해 어르신에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시한다.