

노인 인권보호 지침

■ 노인권리보호

I. 노인 인권보호를 위한 실천원칙	1
II. 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령	1
III. 종사자 윤리행동 강령	1
IV. 인권보호지침	2

■ 노인학대 유형

I. 노인학대란?	17
II. 노인학대의 유형	17
1. 신체적 학대	18
2. 정서적 학대	18
3. 성적 학대	19
4. 경제적 학대	19
5. 방임	20
6. 자기방임	20
7. 유기	20

■ 노인학대예방 및 대응방법

I. 노인학대예방지침	22
II. 노인학대 예방	23
III. 시설 생활노인 학대사례 개입	26
IV. 노인학대 신고방법 및 절차	27
V. 노인보호전문기관 및 쉼터 소개	29
VI. 노인학대 예방활동	30
VII. 노인학대와 관련한 근무자의 준수사항	31
VIII. 노인학대 사례관리와 보호조치	32
IX. 노인노인학대 대응신고 및 처리절차	33
X. 노인학대 신고의무자	34

<참고1> 시설에서 발생할 수 있는 학대 자체확인 ... 35

<참고2> 노인학대예방 및 학대사례 처리절차 ... 41

<참고3> 노인복지법의 노인학대 관련 조항 ... 42

<참고4> 노인학대의 구체적 행위와 증상 ... 43

<참고5> 노인학대 처벌법 ... 48

<참고6> 노인보호전문기관 ... 49



우리요양원

노인 인권보호 지침

I. 노인 인권보호를 위한 실천원칙

1. 독립의 원칙
2. 참여의 원칙
3. 보호의 원칙
4. 자아실현의 원칙
5. 존엄의 원칙

II. 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
2. 질 높은 서비스를 받을 권리
3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
4. 신체적 제한을 받지 않을 권리
5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
6. 통신의 자유에 대한 권리
7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
8. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리
9. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
10. 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

III. 종사자 윤리행동 강령

- 1조. 우리직원은 이용자에게 어떠한 이유로도 권위적인 자세를 취하지 않고 폭력, 폭언은 절대 사용하지 않는다.
- 2조. 우리직원은 이용자의 개성을 이해하고 이용자 스스로가 선택, 결정한 것을 존중하며 항상 대등한 입장에서 성실하게 대응한다.
- 3조. 우리직원은 이용자의 장애상태, 행동, 성격, 성별, 연령 그 외 어떠한 이유에 의해서도 절대 차별해서는 안 된다.
- 4조. 우리직원은 이용자가 지역사회 안에서 시민으로서 생활하기 위하여 항상 지역의 이해와 협조를 얻을 수 있도록 노력한다.
- 5조. 우리직원은 이용자의 사생활 보호, 비밀유지, 재정관리, 또한 사적인 공간과 시간의 확보를 배려하도록 노력한다.
- 6조. 우리직원은 항상 이용자의 소리를 잘 듣고 이용자의 고민이나 서비스 제공요구에 대해 적절하게 해결할 수 있도록 노력한다.
- 7조. 우리직원은 이용자에 대한 격려와 칭찬을 잊지 않고 모든 이용자가 자부심을 가지고 생활할 수 있도록 이용자와 함께 만들어간다.
- 8조. 우리직원은 서비스 제공자로서 필요한 전문성을 높이기 위해 항상 노력한다.

IV. 인권보호지침

우리는 입소한 어르신에게 신체적 학대, 언어나 정서적 학대, 성적 학대, 재정적 학대를 하지 않으며 자신의 관리를 못하는 노인에게 대해 방임하거나 입소비용 미납 등으로 특별한 조치없이 퇴소시키는 등의 유기를 하지 않는다.

이를 실천하기 위해 다음과 같은 지침을 시행한다.

제 1 장 총 칙

제 1 조(목적)

본 지침은 인간의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진 이용자에게 있어 생활시설 거주 및 서비스 이용의 과정에서 발생할 수 있는 인권침해사건을 사전예방 및 사후복구 하도록 하는 규정을 제정함으로써 당사자의 인권침해 방지와 특정권리를 보장함에 그 목적이 있다.

제 2 조(용어의 정의)

본 규정에서 사용되는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. “인권”이라 함은 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
2. “특정권리”란 이용자가 일반적으로 개인이 누리는 모든 권리를 평등한 입장에서 누릴 수 있도록 보장하기 위하여 지역사회와 국가가 해야 할 역할을 구체적으로, 또 법률적으로 제시한 표현을 말한다.
3. “이용자”라 함은 시설에 입소하여 생활하는 노인을 말한다.

제 3 조(기본이념)

본 규정에 의한 이용자의 인권보장은 다음 각 호와 같은 기본이념을 추구한다.

1. 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권 : 인간의 존엄과 가치는 모든 인간이 소유하는 인간으로서의 존엄과 가치를 공권력은 물론 개인도 존중하여야 한다는 것을 말하며, 행복추구권은 안락하고 만족스러운 삶을 추구할 수 있는 권리를 말한다.
2. 이용자의 완전한 참여와 평등의 보장 : 소극적으로는 모든 생활의 영역에 있어서 이용자에 대한 부당한 갖가지의 차별을 금지하고, 적극적으로는 이용자에 대한 사회적·물리적 제약요인을 제거함으로써 현재적 이용자와 잠재적 이용자 사이에 실질적 평등이 구현되도록 하는 것을 말한다.
3. 인간다운 생활권 : 인간다운 생활은 인간다운 생존을 의미하며 그것은 인간의 존엄성에 상응하는 건강하고 문화적인 생활을 의미하는 것으로, 인간다운 생활을 영위하기 위한 일정한 소득보장 및 의료보장과 복지서비스 조치가 구체적으로 확보되어야 하고, 이의 실현을 위한 이용자의 절차참여의 권리도 함께 보장되는 것을 말한다.
4. 자기결정권 : 이용자 스스로 자신의 삶의 방식을 결정하고 그 생활 전반에 걸쳐 스스로의 삶을 주체적으로 이끌 뿐만 아니라 사회활동에 적극적으로 참여하기 위해 모든 일상적인 활동의 결정권을 이용자에게 부여하는 것을 말한다.

제 4 조(인권보장위원회)

이용자의 인권보장 및 침해예방사업을 원활하게 추진하기 위하여 시설장 직속으로 “이용자인권보장위원회(이하 위원회라 한다)”를 설치한다.

제 2 장 인권침해 예방의 범주

제 5 조(인권침해예방의 범주)

본 지침에 의한 인권침해예방의 범주는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 개인적 권리 보장과 침해 예방
2. 이용자의 사회적 권리 보장과 침해 예방

제 6 조(이용자의 개인적 권리)

이용자의 개인적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 자기관리 및 위생 보장
2. 개인물품 관리 보장
3. 주거생활(주거환경 및 공간배치)의 보장
4. 종교생활의 보장
5. 성생활의 보장
6. 식생활의 보장
7. 의료 및 건강생활의 보장
8. 프로그램의 참여 등
9. 신체적·정신적 학대 또는 폭력 방지
10. 통신 및 정보접근권 보장
11. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 개인적 권리

제 7 조(이용자의 사회적 권리)

이용자의 사회적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 직업생활 및 노동기회 부여
2. 교육 및 학습 보장
3. 공공서비스 수급 보장
4. 선거 및 참정 보장
5. 정보이용 및 접근 보장
6. 사회생활(대인관계 등)
7. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 사회적 권리

제 3 장 이용자의 개인적 권리

제 1 절 자기관리 및 위생 보장

제 8 조(목적)

이용자의 자기관리 및 개인위생 보장이라 함은 집단적 생활공간에서 발생할 수 있는 사생활 및 개인별 프라이버시의 침해를 미연에 방지케 함으로써 이용자의 신체적 권익 보호 및 자립생활능력 향상을 도모하는 것을 말한다.

제 9 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 자기관리 및 위생에 대한 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

1. 의복의 선택
 - 가. 이용자는 각자의 연령과 취향, 욕구에 따라 자신의 치수에 맞는 의복을 선택하도록 한다.
 - 나. 이용자는 스스로 개인별 의복을 구입 착용할 수 있다.
 - 다. 중증이용자의 경우에는 담당직원의 도움을 받아 선택·구입을 하되, 담당직원의 임의대로 구입할 수 없다.
2. 의복의 착·탈
 - 가. 이용자의 의복의 착·탈 시에는 그 모습이 타인에게 노출되어서는 안된다.
 - 나. 이용자가 다른 이용자의 의복을 빌려 입는 경우에는 최대한 당사자의 동의를 얻어야 하며, 착의이후에는 빠른 시일 내에 원상복귀토록 한다.
 - 다. 중증 이용자의 의복 착·탈의 경우에는 가급적 동성의 직원이 보조를 하도록 하며, 이 경우에도 당사자의 동의를 얻어야 한다.
3. 의복 보관 및 정리정돈
 - 가. 이용자의 개인적 의복은 제한 없이 접근할 수 있어야 하며, 개인별 옷장에 보관한다.
 - 나. 이용자 스스로 개인별 의복을 정리할 수 있도록 지원한다.
 - 다. 담당직원이 이용자의 의복 정리 지원 및 의복 폐기 시에는 당사자의 동의를 얻어야 한다.

4. **확일적 의복 착용의 제한**

- 가. 시설 내부에서는 가급적 모든 이용자를 대상으로 확일적인 의복을 착용한다.
- 나. 거동이 덜 불편한 이용자가 확일적인 의복을 입지 않는다고 차별하지 않는다.

5. **이·미용**

- 가. 이용자는 본인의 연령과 취향에 맞게 머리스타일을 선택하도록 한다.
- 나. 이용자가 이·미용을 하는 경우에는 내부 종사자가 해 주거나 지역사회의 시설을 개별적으로 이용하도록 한다. 다만, 자원봉사자에 의해 시설 내에서 이·미용을 하는 경우에는 확일적인 머리스타일이 되지 않도록 한다.
- 다. 이용자는 본인의 취향에 따라 헤어 젤, 빗, 밴드 등의 머리손질도구를 구입하고 보관할 수 있다.

6. **화장**

- 가. 이용자는 각자의 성별·연령과 취향, 피부상태에 따라 그에 맞는 화장을 선택하도록 한다.
- 나. 이용자는 선택한 화장품에 대하여 스스로 보관·사용할 수 있으며 시설은 이를 제한하지 않는다.

7. **화장실 이용**

- 가. 이용자는 생리적 현상으로 화장실을 이용하는데 있어 어떠한 제한도 받지 않는다.
- 나. 화장실은 사적공간에 해당되므로 타인에게 노출되거나 2인 이상 동시에 사용할 수 있는 공간 배치는 제한한다.
- 다. 중증이용자로 스스로 화장실을 이용하는데 어려움이 있을 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 이용자의 사전 동의를 구하도록 한다.
- 라. 간이변기를 이용할 때도 전향과 동일하게 시행한다.

8. **목욕**

- 가. 이용자는 본인의 의지에 따라 자유롭게 목욕을 할 수 있다.
- 나. 이용자의 개인의 성향 및 취향, 건강상태 등을 고려하여 개별적인 목욕용품을 사용할 수 있다.
- 다. 이용자의 목욕은 타인에게 노출되어서는 안되며, 개인의 일상 활동 등을 고려하여 목욕시간과 횟수를 개별화하고 가급적 스스로 할 수 있도록 한다.
- 라. 중증이용자로 스스로 목욕을 하는데 어려움이 있을 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 이용자의 사전 동의를 구하도록 한다.

제 10 조(시설의 역할)

- ① 이용자에 대한 자기관리 및 위생을 보장하기 위하여 시설에서는 다음과 같은 역할을 담당한다.
 - 1. 이용자의 사생활이 보호될 수 있는 공간 및 물품을 마련한다.
 - 2. 이용자의 개별 의류 보관 공간을 마련한다.
 - 3. 화장실 이용을 용이하게 하기 위하여 수세식 변기로써 여자용은 10인당 변기 2개 이상, 남자용은 15인당 대변기 2개, 소변기 2개 이상을 설치하고 이용자를 위한 편의시설을 설치한다.
 - 4. 목욕탕 및 화장실은 외부에 노출되지 않도록 적절한 장비와 시건장치를 한다.

제 11 조(직원의 역할)

- ① 이용자에 대한 자기관리 및 위생을 보장하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
 - 1. 이용자의 의사를 최대한 존중하여 스스로 자기 관리를 할 수 있도록 지원하여야 한다.
 - 2. 신체적·정신적 이유로 인해 전반적 또는 부분적인 보조가 필요한 경우, 이용자에게 그에 따른 설명과 동의를 최대한 얻어야만 한다.

제 2 절 개인물품의 관리 보장

제 12 조(목적)

이용자의 개인물품의 관리 보장이라 함은 집단적 생활공간에서 발생할 수 있는 개인소유권 박탈을 미연에 방지함으로써 이용자의 개별적인 소유권을 최대한 보장하여 자존감 회복을 도모하는 것을 말한다.

제 13 조(관리보장의 영역)

이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 개인물품의 범위 : 개인물품의 범위는 화장품, 세면도구, 앨범, 의류 등의 개인생활용품 외에 본인이 선물로 받은 물품, 장신구, 책 등 이용자가 개인적인 물품이라고 여기는 모든 물품이 포함된다.

구 분	세 부 내 용
피복	의류, 속옷, 신발 등
장신구	머리핀, 지갑, 허리띠, 액세서리, 개인거울 등
화장품류	파우더, 기초화장품, 립스틱 등
가전제품류	카세트, 이어폰, 핸드폰, 컴퓨터, CD 플레이어 등
개인적으로 의미가 있는 물품류	상장, 앨범, 사진 등
교재류	잡지책, 학습지, 각종 책 등
세면도구류	칫솔, 치약, 수건 등
취미관련 물품류	개인적 취미활동 물품 예) 십자수관련용품 등
침구류	베개, 이불 등
선물받은 물품	액자, 음악 테이프 등
기 타	개인적인 물품이라고 인정되는 각종 물품

2. 개인물품의 구입

가. 이용자는 개인적 물품을 구입하는데 있어 제약을 받지 않아야 하며, 본인의 취향 및 욕구에 따라 스스로 구입하도록 한다.

나. 시설에서 제공되는 물품 이외의 개인물품의 구입은 이용자의 개인적 비용으로 구입하는 것을 원칙으로 하되, 개인비용으로 구입하지 않더라도 개인의 소유가 명확한 경우에는 해당 이용자의 개인물품으로 간주하도록 한다.

다. 전 호에 의해 이용자가 개인물품의 구입을 위해 과도한 소비생활을 하는 경우에는 담당직원은 이용자의 동의를 얻은 후 최소한의 제한을 둘 수 있다.

라. 중증이용자의 보호자는 담당직원에게 미리 현금을 맡기고 이용자의 요청대로 물품을 구입해 줄 것을 요청할 수 있다.

3. 개인물품의 보관

가. 이용자는 개인의 물품을 스스로 보관할 수 있다.

나. 개인물품의 도난 방지를 위해 이용자는 시건장치를 설치토록 요구할 수 있으며, 시건장치에 따른 열쇠의 보관도 이용자가 하도록 한다.

다. 중증이용자로 개인물품의 보관이 어려운 경우에는 담당직원의 지원을 받을 수 있으나, 최대한 해당 이용자의 동의를 얻어야 한다.

제 14 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 개인물품을 보관할 수 있는 사물함과 도난방지를 위하여 시건장치를 최대한 개별적으로 확보·비치한다.
2. 이용자의 개인물품 관리보장에 대한 시설의 원칙과 방향을 제시한다.
3. 이용자의 개인물품 관리보장이 최대한 유지될 수 있도록 이용자 및 직원에 대한 교육을 실시하여야 한다.

제 15 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 개인물품의 관리 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 개인물품의 관리보장이 이루어질 수 있도록 최대한 지원한다.
2. 이용자의 동의 및 의사에 반하여 개인물품을 임의로 처분하지 않는다.

제 3 절 주거생활 보장

제 16 조(목적)

이용자의 주거생활 보장이라 함은 과거 생활시설의 특성상 집단적이고 획일적인 주거공간에서 벗어나 지역사회의 일반가정과 같은 주거환경의 마련을 통하여 쾌적하고 안락한 환경에서 살아 갈 수 있는 권리를 보장하는 것을 말하며 더 나아가 이용자의 삶의 질을 향상시키는 데 그 목적이 있다.

제 17 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 주거환경의 조성

- 가. 이용자는 일반가정과 같은 주거환경의 구조와 쾌적하고 안락한 주거환경을 선택할 수 있다.
- 나. 이용자의 생애주기와 성별에 맞고, 사생활을 보장할 수 있는 주거공간을 보장받을 수 있다.
- 다. 이용자는 실내 환경에 있어서 본인의 의견을 제시할 수 있으며, 이를 통해 커튼, 침대 커버, 조명 등 실내 장식의 주기적 변화를 꾀할 수 있다.
- 라. 이용자는 장애정도를 고려한 편의시설 설치 등 이용자에게 필요한 물리적 환경을 지원받을 수 있다.
- 마. 이용자의 이미지 고양을 위해 주거환경은 최대한의 미적조화를 도모 한다.

2. 숙소 배치

- 가. 이용자는 본인의 숙소 배치를 위한 회의에 참가하여 의견을 제시할 수 있다. 다만 이용자의 의사소통이 힘들고 중증인 경우에는 담당직원이 평상시 이용자의 욕구를 반영하고, 타 이용자와의 상호관계 및 장애정도를 고려하여 당사자의 동의를 얻은 후 숙소를 배치할 수 있다.
- 나. 이용자가 거주하는 숙소의 인원은 4 인실 이하로 한다.
- 다. 이용자는 숙소 내에 시설장이 허용하는 범위 내에서 본인의 사적물품을 비치할 수 있다.
- 라. 이용자는 본인의 생활공간이 임의로 개방되지 않도록 시건장치를 요구할 수 있다.

3. 임시숙소 배치

- 가. 이용자가 시설에 신규입소를 하게 되는 경우 연령 및 장애정도에 따라 임시 숙소를 배치할 수 있다.
- 나. 임시숙소의 배치는 일정기간 동안 이용자의 기본적인 습관 및 태도, 능력 등에 대한 관찰을 하기 위함이므로 관찰기간이 종료된 후에는 이용자의 동의를 얻어 숙소를 배치하여야 한다.

제 18 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

- 1. 시설은 시설 내·외적으로 이용자가 쾌적하고 안락한 주거환경을 영위할 수 있도록 최대한 노력한다.
- 2. 시설은 이용자의 이미지를 고양시키기 위해 주거환경을 변화·발전시켜야 한다.
- 3. 시설은 이용자의 생활인원을 최소화하기 위해 다양한 방법을 모색 추구하여야 한다.
- 4. 주거환경과 관련되어 외부의 후원물품이 접수되는 경우에는 시설과 이용자의 이미지를 고려하여 수납한다.

제 19 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 주거생활을 보장하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

- 1. 이용자의 의사와 상관없이 담당직원이 임의로 이용자의 숙소를 배치하지 않는다.
- 2. 이용자의 생활공간 내에서는 이용자 스스로 공간배치 및 환경미화를 할 수 있도록 적극 지원한다.
- 3. 이용자의 주거공간을 불특정인에게 개방하여서는 안되며, 임의로 출입하지 않도록 유념한다.

제 4 절 종교생활의 보장

제 20 조(목적)

이용자의 종교생활 보장이라 함은 헌법상에 보장된 종교자유 원리가 생활시설의 이용자에게도 보장됨을 말하며, 이와 더불어 이용자가 자유로운 종교생활을 영위할 수 있도록 지원함에 목적이 있다.

제 21 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 종교생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 이용자의 종교 선택

1. 이용자는 본인의 의사에 따라 다양한 종교를 선택할 수 있다.
2. 이용자는 종교의 선택을 위해 다양한 정보를 제공받을 수 있으며, 선택된 종교에 대하여는 어떠한 제한을 받지 않는다.

② 이용자의 종교 활동

1. 이용자는 본인이 선택한 종교를 위해 다양한 활동에 참여할 수 있다.
2. 이용자는 시설 내에서 이루어지는 종교 활동에 대하여 전반적 또는 부분적으로 참석을 거부할 수 있으며, 어느 누구도 이를 제한하지 않는다.

제 22 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 종교생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 이용자의 신규입소 및 이용자에게 시설의 종교를 사전에 반드시 공지하여 본인이 선택할 수 있도록 한다.
2. 시설은 이용자의 생애주기에 적합한 종교 활동에 참석할 수 있도록 지원 한다.
3. 이용자가 시설의 종교이념에 맞지 않는 타 종교를 선택할지라도 이를 무시하거나 침해하지 않는다.

제 23 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 종교생활 보장을 위하여 시설의 직원은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자가 자유로운 종교생활을 할 수 있도록 최대한 지원한다.
2. 종교에 대한 올바른 인식과 참여를 원하면 적극 협조하여야 한다.

제 5 절 성생활 보장

제 24 조(목적)

이용자의 성생활 보장이라 함은 이용자 스스로가 비이용자와 같이 동일한 성적 권리를 가지며 스스로 성을 표현하고 건전한 성생활을 영위할 수 있는 권리가 있음을 말하며, 이를 지원함으로써 이용자 스스로의 성적 정체성을 확립하는데 그 목적이 있다.

제 25 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 성생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 이용자는 인간으로서 성을 존중받을 권리가 있다.
- ② 이용자는 성으로부터 자유로울 수 있으며 성적 욕구를 표현할 수 있다.
- ③ 이용자는 자신의 성을 결정할 수 있다.

제 26 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 성생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 사적 공간이 확보될 수 있도록 최대한 노력한다.
2. 직원 및 이용자를 대상으로 이용자의 성에 대한 교육을 실시하고, 이를 위해 성교육용 기자재 구입 및 교육용 자료를 확보하여야 한다.

제 27 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 성생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 성에 대한 상담과 교육시 담당직원은 너그러운 상담자의 역할을 수행한다.
2. 이용자의 성적 행동에 대하여 담당직원은 일관성 있는 지도를 한다.
3. 이용자의 성의식과 성행동에 대해 올바르게 지도하여야 한다.

제 6 절 식생활 보장

제 28 조(목적)

이용자의 식생활 보장이라 함은 시설에서 제공되는 식단 및 간식에 있어 이용자의 개별적 특성과 욕구를 존중하고 선택의 자유를 보장하는 것을 말하며, 이를 통해 만족감과 행복감을 도모하는데 그 목적이 있다.

제 29 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 식생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 단체급식에 있어서의 보장

1. 이용자는 생존에 필요한 식생활의 보장을 넘어 행복감을 느낄 수 있도록 지원받아야 하며, 이를 제한하지 않는다.
2. 이용자의 특별한 욕구가 있거나 필요할 경우에 영양사는 단체급식의 식단 작성시 반영한다.
3. 단체급식에 있어서는 매 끼니마다 정기적으로 3찬 이상을 마련하여 가급적 이용자가 선호음식을 직접 선택할 수 있도록 한다.
4. 이용자가 선호 음식에 대해 추가 욕구가 있을 때에는 이를 제한하지 않는다.
5. 단체식의 배식 또는 섭식에 대해서는 이용자가 자율적으로 하는 것을 기본원칙으로 하되, 이용자의 정도에 따라 동의를 얻은 후에 담당직원이 지원할 수 있다

② 가정식의 보장

1. 이용자는 시설이 제공한 주거공간에서 자유로운 식생활을 보장받는다.
2. 동 항을 보장하는 방법은 위 제 1 항의 방법과 같다.

③ 보조기구 및 환경의 지원

1. 이용자는 장애특성을 고려하여 식생활에 필요로 하는 보조기구 등을 보장받을 수 있다.
2. 이용자의 식사환경은 최대한 쾌적하며, 식사를 하기 쉬운 공간배치가 이루어져야 한다.

④ 간식의 선택·결정

1. 이용자는 주식 이외의 간식에 있어 본인의 기호식품 및 취향에 따라 선택할 수 있다.
2. 이용자는 시설의 간식비 또는 개인용돈을 사용하여 스스로 구입·섭취할 수 있다.
3. 이용자는 간식의 종류와 시간을 가능한 자율적으로 선택할 수 있다.
4. 시설의 집단적인 간식 지급에 있어서도 이용자는 강요받지 않는다.

제 30 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 식생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 시설은 식사 및 간식지급에 있어서 최대한 이용자의 욕구를 반영하도록 노력한다.
2. 시설은 최대한 일반화된 식기나 가정식을 지원할 수 있도록 노력한다.
3. 시설은 이용자의 식생활에 필요한 보조기구와 환경을 지원한다.

제 31 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 식생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 담당직원은 평상시 이용자의 식습관을 관찰하여 개인별 선호 음식을 올바르게 조사한다.
2. 이용자의 음식 선택에 있어 자율성이 보장되도록 최대한 지원한다. 다만 이용자의 건강상의 위험으로 인해 간호사나 의사의 소견이 있는 경우에는 이를 조정할 수 있다.

제 7 절 의료 및 건강생활의 보장

제 32 조(목적)

이용자의 의료 및 건강생활의 보장이라 함은 이용자의 건강 유지를 위한 각종 지원을 받을 수 있는 권리를 일컫는 것으로, 주거시설의 기본적인 의료서비스기능을 강화함으로써 이용자의 개별적 특성에 따른 기능적 향상을 추구하는데 그 목적이 있다.

제 33 조(권리보장의 영역)

전항의 규정에 따라 이용자에 대한 의료 및 건강생활은 최대한 보장되어야 하며, 시설에서 이를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.

1. 이용자는 장애를 예방하거나 적절한 치료를 위해 전문의료진의 진료를 받을 수 있다.
2. 이용자는 전항에 의한 진료계획을 세우고 진행하는데 있어 직접 참여하고 알아야 할 권리를 가진다.
3. 이용자는 지속적인 재활과 치료를 위해 의료비용에 대한 적절한 지원을 받을 수 있다.
4. 이용자는 본인의 건강을 유지하기 위한 각종 서비스의 지원을 요청할 수 있다.

제 34 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 의료 및 건강생활을 보장하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자에 대한 의료계획 수립 및 지원
2. 이용자의 의료비용을 확인하고 보호자에 통보

제 37 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 의료 및 건강생활을 보장하기 위하여 시설의 직원은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 건강 유지를 위한 일일점검 및 관찰
2. 이용자의 의료서비스 지원시 당사자에 대한 알 권리 부여

② 제 1 항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1 회 이상 점검하여, 이를 시설장에게 보고한다.

제 8 절 프로그램 참여 등 보장

제 38 조(목적)

이용자의 프로그램 참여 등 보장이라 함은 시설의 기본적인 기능에 따라 이용자의 재활을 도모하기 위한 각종 재활서비스에 이용자가 참여하는 것과 시설에서 운영되어지는 모든 프로그램들에 있어 이용자가 스스로의 욕구에 따라 프로그램을 선택·참여할 수 있음을 보장하는 것을 말하며, 이를 통해 이용자의 선택·결정권과 재활서비스의 전문화를 도모하는데 그 목적이 있다.

제 39 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 프로그램 참여 등 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 서비스 지원계획 수립 및 참여

1. 이용자는 시설에서 지원되는 각종 서비스에 차별없이 지원받을 수 있으며, 이는 어떠한 경우라도 제한하지 않는다.

2. 이용자는 시설에 입소한 이후 서비스 계획 수립에 있어 협조하여야 하며, 서비스계획수립회의에 참여하여 본인의 의사를 표명할 수 있다.

3. 이용자는 서비스계획 수립에 따라 동의 여부를 자유롭게 결정할 수 있다.

② 프로그램의 선택 및 지원

1. 이용자는 시설에서 진행되는 각종 프로그램에 본인의 욕구와 생애주기에 따라 자유롭게 선택·참여한다.

2. 이용자는 프로그램의 선택에 있어 시설 내에서 진행되는 것뿐만 아니라, 지역사회의 다양한 인적·물적 자원이 연계된 프로그램을 선택할 수 있다.

3. 중증이용자는 프로그램 참여에 따른 각종 편의용품 등의 지원을 받을 수 있다.

4. 이용자는 본인의 의사에 반하는 프로그램에 참여하지 않을 수 있다.

③ 자원봉사자와의 활동 참여

1. 이용자는 자원봉사자와의 활동 참여에 있어 본인의 욕구 및 생애주기에 따라 개별적으로 지원받을 수 있으며, 이를 제한하지 않는다.

2. 이용자는 자원봉사자의 활동에 참여하지 않을 수 있으며, 이를 제한하지 않는다.

3. 이용자는 자원봉사자의 지원을 거부할 수 있으며, 이것이 불이익으로 작용할 수 없다.

제 40 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 시설은 이용자의 개별적 서비스계획 수립을 위해 최대한의 노력한다.
2. 시설은 이용자의 프로그램 활동에 따른 모든 비용을 부담한다.
3. 시설은 가급적 이용자가 통합적 지역사회 속에서 프로그램에 참여할 수 있도록 지원한다.

제 41 조(직원의 역할)

- ① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
1. 이용자의 프로그램 선택에 있어 본인의 선택·결정을 존중하고 지원하도록 노력한다.
 2. 자원봉사자와의 활동에 있어 자원봉사자를 사전 교육하고 보호차원의 활동보다는 이용자가 스스로 할 수 있도록 지도하고 조력할 수 있도록 지원한다.
 3. 이용자의 외부활동 참여에 따라 이용자의 외모를 단정히 할 수 있도록 지도하여 깔끔한 이미지를 표현할 수 있도록 한다.
 4. 본인의 욕구를 표현하기 어려운 이용자의 경우는 최대한의 관찰을 통하여 욕구를 찾아 지원한다.

제 42 조(권리보장의 제한범위)

제 39 조 규정에도 불구하고 이용자의 프로그램 등 참여 보장을 침해하는 경우에 있어서는 다음 각호와 같다.

1. 이용자의 치료를 위한 치료 프로그램(언어치료, 심리치료, 수치료, 물리치료, 놀이치료 등)이 수립된 경우
2. 이용자의 부적응행동으로 인해 프로그램 참여가 극히 어려운 경우

제 43 조(제한범위의 절차)

전항의 규정에 의해 이용자의 프로그램 등 참여를 제한하는 경우에 있어서는 다음 절차에 의하여야 한다.

1. 이용자의 통합적 서비스계획수립회의 및 사례회의 실시
2. 회의록에 따른 결정사항의 이용자 동의
3. 시설장 결재 및 원상회복을 위한 결의 수립

제 9 절 신체적·정신적 학대 및 폭력 방지

제 44 조(목적)

이용자는 누구에게나 신체자유권리가 있으며 이는 신체적·정신적으로 자유롭게 살 수 있는 권리가 있음을 말하며, 더구나 시설에서 생활하고 있다는 이유만으로 신체적·정신적 폭력을 당해서는 안 된다는 것을 의미한다.

제 45 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하고 그들의 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 제 1 항의 규정에 의한 정신적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.
1. 이용자의 연령에 상관없이 무조건 어린아이로 취급하며 반말과 욕설을 사용하는 경우
 2. 이용자의 의사표현에 대해 무관심 또는 무시하는 경우
 3. 이용자를 비하하는 용어를 사용하는 경우
 4. 기타 이용자가 정신적 폭력이라고 느끼는 경우
- ② 제 1 항의 규정에 의한 신체적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.
1. 어떠한 이유에서든지 이용자에게 신체적 체벌을 가하는 경우
 2. 교육적·비교육적 구분을 떠나 이용자를 방치·유기하는 경우
 3. 어떠한 사유이든지 의도적인 배제나 무관심을 하는 경우
 4. 기타 이용자가 확실하게 신체적 폭력이라고 느끼는 경우

제 46 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 감금장치가 되어 있는 시설물의 폐지 및 개보수 조치
2. 정신적·신체적 폭력 방지를 위한 직원 및 관련자들의 교육 강화
3. 이용자의 고충처리 및 개별상담을 위한 조치

제 47 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정신적·신체적 학대나 폭력을 방지하기 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 자선적 시혜서비스가 아닌 철저한 전문가적 서비스 실천방법 모색 및 연구
 2. 이용자에게 대한 사적감정 배제

제 48 조(권리보장의 제한범위)

제 47 조 규정에도 불구하고 이용자의 신체자유권리를 침해하는 경우에 있어서는 다음 각호와 같다.

1. 의료기관의 처방에 의해 일정기간 신체적인 제약을 실시하는 경우
2. 전문가의 개입과정에 따른 서비스의 일부분으로 진행되는 경우

제 49 조(제한범위의 절차)

전항의 규정에 의해 이용자의 신체자유권리를 제한하는 경우에 있어서는 다음 각호의 절차에 의하여야 한다.

1. 의료기관의 진단서 및 서비스 계획서 내용 확인
2. 해당 이용자의 동의 및 사실전달
3. 해당 이용자를 위해 2인 이상의 담당자를 임시 선정하고 그중한명은 감독자의 직위를 선정
4. 기간이 종료되는 시점에 즉시 원상회복
5. 기간중 수시로 제약 이외의 사항이 침해되지는 확인

제 4 장 이용자의 사회적 권리

제1절 공공서비스 수급보장

제 50 조(목적)

이용자의 공공서비스 수급 보장이라 함은 이용자는 연령, 성별, 장애유형과 정도에 따라 적절한 서비스를 받을 권리가 있음을 말하며, 이는 이용자가 비이용자와 동등한 권리와 의무를 이행하기 위해 정부나 지방자치단체에서 실시하는 각종 공적서비스를 명확하게 수급할 수 있도록 시설에서 보장되어야 함을 의미한다.

제 51 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 공공서비스 수급 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 공적 수급비용의 보장
1. 이용자는 국가 및 지방자치단체에서 행하는 각종 복지시책의 종류에 따른 지원대상으로서 그 혜택을 받을 수 있다.
 2. 이용자는 본인에게 지원되는 공적 수급비용에 대하여 본인의 재할·치료 등으로 사용하여야 한다.
 3. 이용자는 생활시설에서 지원되는 서비스 이외에도 이용자로서 보장되는 공적 서비스는 모두 혜택을 받을 수 있다.
 4. 이용자는 장애로 인해 추가로 발생하는 비용, 즉 이동비용의료비용양육비용 등에 있어 최대한의 지원을 받을 수 있다.
- ② 보장구 사용의 보장
1. 이용자는 장애유형과 정도에 따라 다양한 보장구를 지원받는다.
 2. 이용자는 보장구의 활용에 있어 어떠한 제한도 받지 않는다.
 3. 이용자는 보장구 사용에 따른 비용에 있어서도 최대한의 지원을 받을 수 있다.
- ③ 도우미 지원 보장
1. 이용자는 장애로 인해 발생될 수 있는 여러 상황들에 적절하게 지원할 수 있는 각종 도우미를 지원받을 수 있다.
 2. 도우미는 시설의 직원, 자원봉사자, 유급활동가 등을 모두 포함하며, 활용에 따른 비용은 최대한의 지원을 받을 수 있다.

제 52 조(시설의 역할)

① 이용자에게 대한 공공서비스 수급 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 국가에서 행해지는 각종 복지시책에 대한 정보 파악 및 제공
2. 이용자에게 지원되는 공적수급비용의 철저한 관리 및 집행
3. 보장구 및 도우미 활용에 따른 최대한의 비용 지급

② 제 1 항의 규정에 의한 시설의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1 회 이상 점검하여야 하며, 이를 시설장에게 보고토록 한다.

제 53 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 공공서비스 수급 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 국가에서 행해지는 각종 복지정책에 대한 정보 파악 및 제공
2. 보장구 및 도우미 활용에 따른 방법 및 지도안 작성 공유

제 2 절 선거 및 참정 보장

제 54 조(목적)

이용자의 선거 및 참정권의 보장이라 함은 생활시설내 이용자가 정치에 참여하거나 투표를 할 수 있는 권리가 보장됨을 말하며, 시설에서는 이를 제한하지 않아야 함을 의미한다.

제 55 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 선거정보 접근 보장

1. 이용자는 선거법에 명시된 바와 같이 선거와 관련된 모든 정보의 접근이 보장된다.
2. 이용자는 정보접근에 있어 필요한 경우 보조용품의 지급을 요구할 수 있다.
3. 이용자는 선거와 관련된 각종 정보에 대하여 본인의 의지에 따라 취사선택할 수 있다.

② 투표권 행사 보장

1. 이용자는 선거법에 따른 투표권을 자유롭게 행사하며, 이를 제한할 수 없다.
2. 이용자는 장애정도에 따라 거소투표를 신청하여 투표권을 행사할 수 있다.

제 56 조(시설의 역할)

① 이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 선거법에 따른 공정한 선거 진행
2. 선거 및 참정에 필요로 하는 보조기구의 보급 등 조치
3. 이용자 및 직원에 대한 올바른 선거 교육 실시

제 57 조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 선거 및 참정 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.

1. 이용자의 장애정도 및 능력에 따른 올바른 선거 교육 실시
2. 선거와 관련된 중립성 확보

제 3 절 정보이용 및 접근 보장

제 58 조(목적)

이용자의 정보이용 및 접근 보장에 있어 정보이용이라 함은 정보에 접근할 수 있는 권리와 정보매체를 이용할 수 있는 권리를 말하며, 접근보장이라 함은 이용자의 이동권, 건축물 접근권, 거주이주권 등 어디든 접근할 수 있는 권리를 보장함을 말한다.

제 59 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 정보이용 및 접근 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 정보이용의 보장

1. 이용자는 어떠한 제한없이 공공정보에 접근하고 이용할 수 있어야 한다.
2. 장애를 이유로 자신의 권리를 실현하기 위하여 필요한 의사소통을 할 수 없는 이용자는 의사소통에 필요한 보조기구를 지원받거나 보조 인력을 지원받을 수 있다.
3. 이용자는 시설 내에 설치된 컴퓨터, 전화 등 정보매체를 정해진 규정 내에서 제한없이 이용할 수 있다.

② 이동·접근의 보장

1. 이용자는 '장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률'에 정한 바와 같이 편의시설 설치·운영되도록 지원받는다.
2. 이용자는 일상적인 생활을 수행할 수 있도록 공공건물과 그 시설, 그리고 교통수단을 자유롭게 이용할 수 있어야 한다.
3. 이용자는 이동 및 접근을 위해 필요한 보조기구를 지원받거나 보조인력을 지원받을 수 있다.

제 60 조(시설의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 이용자의 정보이용 및 이동접근을 보장하기 위한 각종 편의시설 설치·운영
 2. 이용자의 이동접근을 원활히 하기 위한 각종 수단 확보

제 61 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 공공정보 및 복지시책, 서비스절차 등에 대한 자료 수집 및 공개 열람
 2. 이용자의 이동접근 보장을 위한 보조인력으로서의 제 역할

제 4 절 사회생활 보장

제 62 조(목적)

이용자의 사회생활 보장이라 함은 이용자와 이용자 간에, 이용자와 직원 간에, 이용자와 비이용자 간에 원만한 대인관계를 유지할 수 있도록 지원하고 지도하는 것을 말한다.

제 63 조(권리보장의 영역)

이용자에 대한 사회생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

- ① 이용자와 이용자 간의 관계
 1. 이용자간의 관계에서는 긍정적인 상호 작용이 촉진되어야 한다.
 2. 이용자는 긍정적인 상호작용을 위해 생애주기 및 성별에 따른 대우와 역할을 수행한다.
- ② 이용자와 직원 간의 관계
 1. 직원과 이용자의 관계는 상호 존중과 솔직함, 성실, 진심 등에 의해 특징지어야 한다.
 2. 이용자와 직원간의 관계에 있어서는 어떠한 차별도 있어서는 안된다. 예컨대, 별도의 식사나 식사 공간, 특정한 용어의 사용, 유니폼 착용 등과 같이 상대적 차별이 있어서는 안된다.
- ③ 이용자와 비이용자 간의 관계
 1. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 가치있는 사람으로 인정받아야 한다.
 2. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 생애주기에 따라 상호 존중되고 긍정적인 상호작용이 촉진되어야 한다.
 3. 이용자는 시설 내에서와 밖에서 자유로이 외부인과 만날 수 있으며, 특별한 사정이 없는한이를 제한하지 않는다.
 4. 외부방문자는 자유로이 입소 이용자들과 교류할 수 있다.
- ④ 공간 및 비용지원
 1. 이용자는 개별이 아닌 공동의 공간이더라도 외부사람의 방문시 개별적인 시간을 보낼 수 있도록 공간을 마련한다.
 2. 이용자가 대인관계 유지 및 지도에 필요로 하는 비용은 최대한 지원한다.
 3. 이용자가 외부인을 초청하는 경우 시설이 아닌 다른 공간에서의 초청을 원할 때에도 최대한 지원한다.

제 64 조(시설의 역할)

- ① 이용자에게 대한 사회생활 보장을 위하여 시설에서는 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 이용자, 직원, 대중들과의 상호작용이 역동적이 되도록 최대한의 방향 설정과 지원을 한다.
 2. 상호작용의 증진을 위한 각종 보장구 지원 및 이동권을 보장한다.
 3. 시설의 개방화를 촉진하여 이용자들이 또래의 비이용자들과 교류할 수 있는 기회를 많이 가질 수 있도록 최대한 노력한다.
 4. 사회생활 증진을 위한 제비용을 가급적 부담한다.

제 65 조(직원의 역할)

- ① 이용자에게 대한 사회생활 보장을 위하여 시설의 직원들은 다음 각호와 같은 역할을 담당한다.
1. 직원은 이용자들에게 적합한 모델링이 될 수 있도록 행동한다.
 2. 직원은 이용자들이 대인관계를 발달시키고 유지하는데 있어서 필요한 모든 지원을 한다.
 3. 직원은 이용자들 간의 대화를 사적인 것으로 인정하여 존중한다.

제 5 장 인권침해 사전 예방체계

제 66 조(인권상황조사)

- ① 제 5 조의 규정에 의해 위원회에서는 이용자의 인권침해를 사전에 예방할 수 있도록 매년 정기적으로 “이용자 인권 상황조사”를 실시하여야 하며, 이를 시설장에게 보고한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 인권상황조사의 내용 및 방법은 서식을 작성하여 비치한다.
- ③ 제 1 항의 규정에 의한 인권상황조사의 결과에 있어 이용자의 인권침해의 징후가 있는 경우에는 즉시 이의 해소를 위한 조치를 취한다.

제 67 조(교육강화)

- ① 본 센터에서는 이용자의 인권보장을 위해 직원 및 관련자원에 대한 인권교육을 강화한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 교육은 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 직원에 대한 교육과정에 이용자 인권보장의 중요성을 강조하는 내용을 반영한다.
 2. 본 센터의 각종 교육과정에 인권분야를 필수과목으로 지정함으로써 지속적인 예방사업을 펼친다.
 3. 이용자 당사자에게도 교육을 실시하여 스스로의 인권을 보호할 수 있는 능력을 키운다.

제 6 장 인권침해 사후 복구체계

제 68 조(사실의 인지)

- ① 시설에서는 이용자의 인권침해예방 및 사후 복구를 위해 이용자 및 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실에 대한 정보를 투고할 수 있는 방법을 모색한다.
- ② 제 1 항의 방법에 의해 정보를 인지한 때에는 어떠한 내용과 어떠한 상황과 어떠한 대상자이든 무관하게 사실조사를 실시한다.

제 69 조(사실조사)

- ① 제76조 규정에 의한 인권상황조사 및 제80조 사실의 인지 등에 의해 이용자의 인권침해상황이 발생한 경우에는 위원회에서 선 조사 후 조치를 취한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 사실조사는 다음 각 호와 같다.
 1. 사실조사는 인권침해의 발생 및 인지 후 일주일 이내에 실시한다.
 2. 사실조사를 담당하는 자는 위원회에서 지명한다.
 3. 사실조사요원은 2 인 이상이어야 하며 관련부서의 직원은 참여할 수 없다.
 4. 사실조사는 “이용자인권침해 사실 조사지” 양식을 사용하되, 조사자가 필요하다고 판단할 경우 별도의 양식을 추가할 수 있다.
 5. 사실조사요원은 조사이후 결과를 3 일 이내에 위원회에 보고한다.

제 70 조(위원회의 결정·조치)

- ① 위원회는 이용자의 인권 및 행복추구가 침해되었다고 판단하는 즉시 적절한 결정 및 조치를 취한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 위원회의 결정·조치를 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 위원회는 이용자의 인권 등이 침해된 것으로 판단하는 경우에는 이를 공고할 수 있다.
 2. 공고는 사안에 따라 본 센터 내와 본 센터 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다.
 3. 시설은 이사회, 전 직원, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 한다.
 4. 시설 외는 인권을 침해한 자와 같은 종류의 국내의 다른 기관, 지도·감독관청 등을 대상으로 한다.
 5. 위원회는 인권을 침해당한 이용자에 대하여 침해한 자로부터 그 피해를 보상받을 권리를 충분히 행사할 수 있도록 조력한다.
 6. 위원회는 피해보상이 법적·도덕적으로 모두 이루어지도록 조치한다.
 7. 위원회는 피해보상과는 별도로 인권을 침해당했거나 침해한 자를, 시설장에게 행정적 보호 또는 불이익 등 필요한 조치를 취하도록 권고할 수 있다.
 8. 위원회로부터 행정적 권고를 받은 시설장이 이를 이행하였을 경우, 그 결과를 위원장에게 통보하여야 한다. 또한 권고를 거부·유예한 경우에도 이와 같으나 그 사유를 함께 밝혀야 한다.

제 71 조(징계조치)

- ① 이용자의 인권을 침해한 자에게 시설의 장은 규정된 징계의 절차에 따라 그 해당자를 징계한다.
- ② 제 1 항의 규정에 의한 징계조치는 다음 각 호와 같이 실시한다.
 1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 시설의 장은 인사규정의 ‘징계의 절차’에 따라 해당자를 징계한다.
 2. 징계하기로 결정한 경우에는 그 계획을 해당자 및 위원회에 통보하여야 한다.
 3. 위원회에서는 시설의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해상황을 제시할 수 있다.
 4. 만약 징계에 관한 규정이 없거나 적절한 해당 조문이 없어 판단을 내리기 곤란한 경우에는 위원회에 이의 조치방안 검토를 의뢰할 수 있다.

제 7 장 진정권의 보장

제 72조(목적)

이 장은 시설의 이용자가 시설의 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회법에 의하여 국가인권위원회(이하 “위원회”라 한다.)에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장하기 위함이다.

제 73조(이용자의 진정권 보장)

이용자가 위원회에 진정하고자 하는 경우 시설직원은 이용자에게 즉시 진정서를 작성하는데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공한다.

① 이용자가 위원회 위원 또는 소속직원 면전에서 진정하기를 원하는 경우 시설 직원은 즉시 그 뜻을 위원회에 통보한다.

② 직원은 1항에 따라 이용자가 작성한 진정서를 즉시 위원회에 송부하고 위원회로부터 접수증을 교부받아 이를 진정인에게 전달한다. 제2항의 통보에 대한 위원회의 확인서 및 면담예정서는 발급받는 즉시 진정을 한 시설 이용자에게 전달한다.

제74조(진정방법의 고지 등)

① 시설의 장은 시설이용자를 최초로 보호·수용하는 때에는 시설이용자에게 인권침해사실을 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 고지하여야 한다.

② 시설의 장은 인권침해에 관하여 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 기재한 안내서를 시설이용자가 상시로 열람할 수 있는 곳에 비치한다.

제75조(진정함의 설치·운동)

① 시설의 장은 시설 내의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉함용 봉투를 비치한다.

② 시설의 장은 제1항의 규정에 의하여 진정함을 설치한 때에는 위원회에 진정함이 설치된 장소를 통보한다.

③ 시설의 장은 시설이용자가 직접 서식에 의한 진정서를 봉투에 넣고 이를 봉함한 후 진정함에 넣을 수 있도록 한다.

④ 시설에 소속된 직원은 매일 지정된 시간에 시설이용자가 위원회에 제출할 목적으로 작성한 진정서 또는 서면이 진정함에 들어 있는지 여부를 확인하며, 진정함에 진정서 또는 서면이 들어 있는 때에는 지체없이 이를 위원회에 송부한다.

⑤ 제1항의 규정에 의한 봉함용 봉투의 양식은 서식에 의한다.

제76조(위원회가 보낸 서면의 열람금지)

시설에 소속된 직원은 위원회명의로의 서신을 개봉한 결과 당해 서신이 위원회가 진정인인 시설이용자에게 발송한 서신임이 확인된 때에는 당해 서신중 위원회가 열람금지를 요청한 특정서면은 이를 열람하여서는 아니된다.

제77조(진정서의 자유로운 작성 및 제출)

① 시설이용자가 시설의 장에 대하여 위원회에 보내는 진정서 그밖의 서면의 작성의사를 표명한 때에는 시설의 장은 이를 금지하거나 방해하여서는 아니된다.

② 시설에 소속된 직원은 시설이용자가 위원회에 보내기 위하여 작성중이거나 소지하고 있는 진정서 또는 서면을 열람·압수 또는 폐기하여서는 아니된다. 다만, 제1항의 규정에 의하여 미리 작성의사를 표명하지 아니하고 작성중이거나 소지하고 있는 문서의 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 시설에 소속된 직원은 시설이용자가 징벌혐의로 조사를 받고 있거나 징벌을 받고 있는 중이라는 이유로 위원회에 보내기 위한 진정서 또는 서면을 작성하거나 제출할 수 있는 기회를 제한하는 조치를 하여서는 아니된다.

노인학대 유형

[노인학대유형]



목 차	
I . 노인학대란?	17
II . 노인학대의 유형	17
1. 신체적 학대	18
2. 정서적 학대	18
3. 성적 학대	19
4. 경제적 학대	19
5. 방임	20
6. 자기방임	20
7. 유기	20
노인학대신고	129 또는 1577-1389

우리요양원

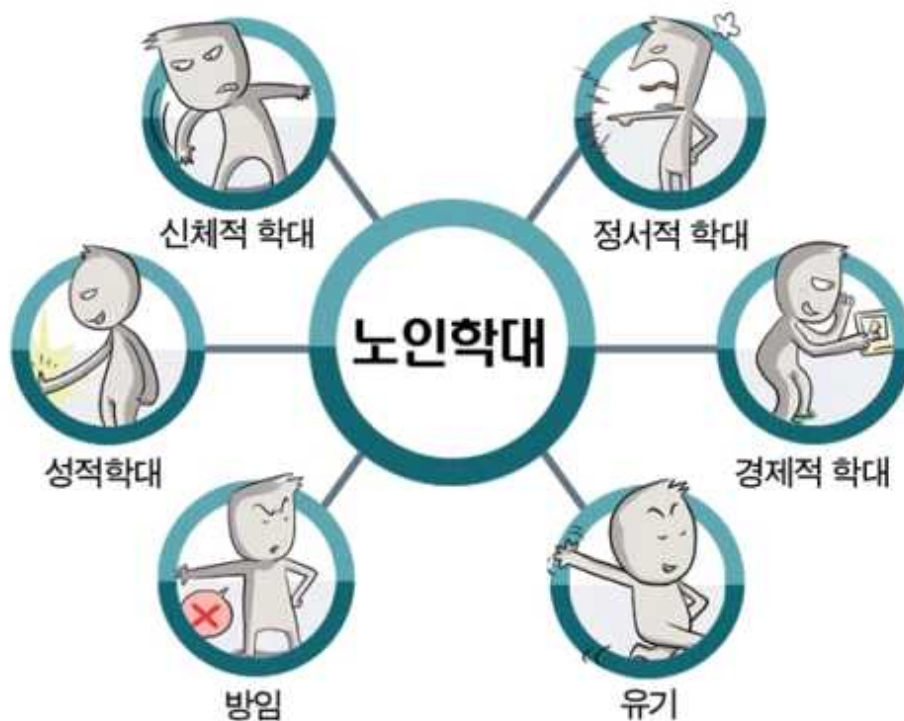
【노인학대 유형】

◆ ‘학대 없는 우리요양원’ 어르신들의
행복 보금자리가 되어 드리겠습니다 ◆

I . 노인학대란?

- ◆ 노인학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 정서적, 성적고통이나 장애를 주는 행위 또는 경제적 착취, 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 스스로를 보호하지 않는 자기방임 및 유기를 의미한다.
- ◆ 노인에게 대하여 신체적/정신적/정서적/성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2 제4호)

II . 노인학대의 유형



◆ 신체적 학대 (Physical Abuse)

◆ 물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애등을 유발시키는 행위

◎ 구체적 행위

- 노인을 폭행 한다.
(밀치거나 발로 차기, 때리기, 목조르기, 할퀴거나 꼬집기, 물어뜯기, 물건집어던지기 등)
- 노인을 제한된 공간에 강제로 가두거나 노인의 거주지 출입을 통제한다.
(집안에 가두기, 방에 자물쇠달기, 집에 들어오지 못하게 막기 등)
- 노인의 신체를 강제로 억압한다.
(침대에 묶기, 손, 발 묶기 등)
- 신체적 해를 가져올 위험성이 큰 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.
(칼이나 가위로 위협, 기물파손 등)
- 노인의 신체적 생존을 위협할 수 있는 행위를 한다.
(가스, 전기 단절, 식사단절, 치료에 필요한 약물단절 등)
- 약물을 사용하여 노인의 신체를 통제하거나 생명을 저해 한다.
(불 필요한 약물이나 주사 강제 복용, 투입 등)
- 노인이 원하지 않거나 수행하기 어려운 노동을 하게 한다.

◆ 정서적 학대 (Emotional Abuse)

◆ 노인에게 행해지는 정서적 침해 행위로 구체적으로는 노인의 소속과 애정, 자존의 욕구 실현을 저해하는 행위

◎ 구체적 행위

- 노인과의 접촉을 기피한다.
(무시, 대화거부, 무관심 등)
- 노인의 사회관계 유지를 방해 한다.
(친구/친지와 연락방해, 사회활동이나 종교활동 방해 등)
- 노인을 위협/협박하는 언어적 표현이나 감정을 상하게 하는 행동을 한다.
(고함 및 욕하기, 자존심 상하게 하기, 비웃기 등)
- 노인과 관련된 의사결정 과정에서 소외시킨다.
(노인의 의사 무시, 집안 행사에서 제외 등)

◆ 성적 학대 (Sexual Abuse)

- ◆ 노인이 성적으로 강제적 폭력 또는 행위를 겪는것과 노인에게 직접적인 성관계를 강요하는 것은 아니지만 학대행위자의 행위로 말미암아 노인으로 하여금 수치심을 갖게 하거나 느끼게 하는 행위

◎ 구체적 행위

- 노인에게 성폭력을 행한다.
(원치 않는 성관계 요구, 원치 않는 신체접촉 등)
- 노인에게 성적 수치심을 주는 표현이나 행동을 한다.
(공개된 장소에서 기저귀교체, 공개된 장소에서 목욕시키기, 음담패설로 혐오감 주기 등)

◆ 경제적 학대(착취) (Financial / Exploitation)

- ◆ 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률, 권리위반, 경제적 권리와 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위

◎ 구체적 행위

- 노인의 소득 및 재산, 임금을 가로채거나 임의로 사용한다.
(노인의 임금, 연금 가로채기, 허락없이 현금을 인출하여 사용, 빌린 돈 갚지 않기 등)
- 노인의 재산에 관한 법률적 권리를 침해하는 행위를 한다.
(동의 없이 부동산 명의 변경, 부양을 전세로 재산을 증여받고 부양의무 불이행 등)
- 노인의 재산 사용 또는 관리에 대한 결정을 통제한다.
(노인의 재산사용을 제한, 재산관리 관련 결정을 제한하거나 강요 등)

◆ 방임 (Neglect)

- ◆ 노인의 의식주 문제를 비롯해 기본적인 생존과 관련한 부양자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부하는 행위

◎ 구체적 행위

- 거동이 불편한 노인의 의/식/주 등 일상생활 관련보호를 제공하지 않는다.
(스스로 식사, 배변이 어려운 노인을 방치, 심각한 질환이 있는 노인을 홀로 방치 등)
- 경제적 능력이 없는 노인의 생존을 위한 경제적인 보호를 제공하지 않는다.
(노인의 기본적인 생존을 위한 생활비 미지원 등)
- 의료관련 욕구가 있는 노인에게 의료적 보호를 제공하지 않는다.

◆ 자기방임 (Self-neglect)

- ◆ 노인 자신의 육체적/정신적 건강을 위해 필요한 자원이나 서비스에 대한 노인 스스로의 총체적 거부 행위

◎ 구체적 행위

- 자신을 돌보지 않거나 돌봄을 거부함으로써 노인의 생명이 위협받는다.
(노인 자신이 의료처치 거부, 노인 스스로 의/식/주 행위를 거부 등)

◆ 유기 (Abandonment)

- ◆ 의존적인 상태의 노인을 보호자 또는 부양자 의무자가 버리는 행위

◎ 구체적 행위

- 의존적인 노인을 유기한다.
(연락 및 왕래 두절, 낯선 장소에 버림 등)

노인학대예방 및 대응방법

[노학대예방지침] [노인학대신고기관] [노인학대관련 내용]



목 차	
I. 노인학대예방지침	22
II. 노인학대 예방	23
III. 시설 생활노인 학대사례 개입	26
IV. 노인학대 신고방법 및 절차	27
V. 노인보호전문기관 및 쉼터 소개	29
VI. 노인학대 예방활동	30
VII. 노인학대와 관련한 근무자의 준수사항	31
VIII. 노인학대 사례관리와 보호조치	32
IX. 노인노인학대 대응신고 및 처리절차	33
X. 노인학대 신고의무자	34
<참고1> 시설에서 발생할 수 있는 학대 자체확인 ...	35
<참고2> 노인학대예방 및 학대사례 처리절차 ...	41
<참고3> 노인복지법의 노인학대 관련 조항 ...	42
<참고4> 노인학대의 구체적 행위와 증상 ...	43
<참고5> 노인학대 처벌법 ...	48
<참고6> 노인보호전문기관 ...	49
노인학대신고	129 또는 1577-1389

우 리 요 양 원

I . 【노인학대 예방지침】

제1조(목적) **우리요양원**에 입소하여 요양서비스를 제공받는 수급자들에 대한 정서적 물리적 학대의 예방과 대응의 지침을 제정하여 노인들이 존경과 존엄을 유지하고 삶의 질을 향상케 하는데 있다.

제2조(학대의 정의) "노인학대"라 함은 노인에게 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2 제3호)

제3조(학대의 행위) 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 행함을 말한다.

제4조(학대행위 금지) 노인복지법 제39조의9(금지행위)에 의거 누구든지 학대행위를 해서는 안 된다.

제5조(신체적 폭행) 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위를 해서는 안된다.

제6조(정서적 수치심) 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위를 해서는 안 된다.

제7조(방임행위)자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위를 해서는 안된다.

제8조(노인의 이용행위)노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위를 해서는 안 된다.

제9조(착취) 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위를 해서는 안 된다.

제10조(학대피해자의 대응조치) 노인의 학대가 발생한 경우 관련법에 의거 신고하거나 현장에서 필요한 응급조치를 해야 한다.

제11조(시설에서의 학대방지와 응급조치) 시설은 노인학대에 대한 적극적 교육, 조사, 인식개선 등의 노력을 해야 한다.

II . 【노인학대 예방】

■ 노인학대를 예방하려면?

(시설운영 유의점)

- ◆ 노인관련 시설에서 학대행위자는 노인의 가족, 동료노인, 외부인 뿐만 아니라 시설의 장과 직원이 될 수도 있습니다.
- ◆ 노인학대행위자가 되지 않도록 노인인권 및 노인학대에 대한 올바른 인식을 정립하고 이를 실천하는 것이 중요합니다.

시설의 역할	시설종사자의 역할
<ul style="list-style-type: none"> •시설운영규정에 학대행위 예방과 해결을 위한 규정 명문화, 철저한 교육과 지도감독 실시 •시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위 공시 •종사자와 생활노인들에게 인권 교육자료 보급 •노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙 (노인보호전문기관) 등 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시 •시설운영 전반에 대한 외부 전문가 자문 실시 •시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족 1인 이상 참여 	<ul style="list-style-type: none"> •동료의 학대 행위를 목격한 경우 신속히 신고(해당 시설, 노인보호전문기관 또는 수사기관)하고 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치(증거물 확보) •노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위 예방 및 해결 •노인학대 행위의 민감성 및 방지를 위한 개인 및 직원들 간의 노력 •바람직한 노인돌봄 방법에 대한 모색 및 의견교환의 장 마련

- ◆ 최적의 돌봄 환경 조성을 위한 민·관 협력과 노력이 필요합니다.

【노인학대 예방 10대 수칙】

우리 모두의 약속입니다!

- 1) 어떠한 경우에도 어르신을 학대할 권리는 아무도 없습니다.
- 2) 어르신 본인의 건강을 유지하도록 끊임없이 노력하십시오.
- 3) 경제적인 능력을 유지하도록 노력하십시오.
- 4) 자녀가 어르신 부양을 이유로 재산상속을 요구하여도 자녀에게 모든 재산을 상속하지 마십시오.
- 5) 자녀와의 관계뿐 아니라 사회적 관계에 관심을 가지고 참여하십시오.
- 6) 지금 하시고 있는 일이 있다면 중단하지 말고 지속하도록 노력해야 합니다.
- 7) 과거에 집착하기보다 세상의 변화를 이해하려고 노력하십시오.
- 8) 자녀와 갈등을 갖지 않도록 자녀뿐 아니라 어르신도 가정의 화목을 위해 최선을 다하셔야 합니다.
- 9) 학대받는 것이 자신의 잘못이라 지적하고 숨기보다는 주변 사람에게 도움을 청하십시오.
- 10) 노인이 되었다고 도움 받으시려고 하시기보다는 주변사람에게 도움을 주는 일을 하도록 노력해야 합니다.

【노인학대 신고/상담안내】

- 노인학대 신고 긴급전화 : 129
- 노인보호전문기관 : 1577-1389
- 서울대표 : 02-3472-1389

【노인학대 예방을 위해 이렇게 행동하여 주세요!】

- 1) 어르신과 가깝게 지내도록 노력하십시오.
- 2) 어르신을 부양하는데 어려움에 처하면 도움을 받을 수 있는 지원을 찾아보십시오.
- 3) 어르신이 와상상태 등 수발이 필요한 경우 장기간 보호가 가능한지 가족의 능력을 검토해 본 후 대 처하십시오.
- 4) 어르신을 보호할 수 있는 대안을 찾으십시오.
- 5) 잠재된 어르신의 무능력을 예상하고 어르신이 원하는 바를 가족간 합의를 거쳐 계획을 세우도록 하십시오.
- 6) 어르신 부양에 있어서 능력의 한계를 무시하고 자신을 혹사하지 마십시오.
- 7) 일단 노인이 가정에 같이 살게 되면 가족문제가 사라질 것이라고 생각하지 마십시오.
- 8) 노인의 독립적인 생활을 인정하고 불필요한 사생활 간섭은 삼가 주시기 바랍니다.

【노인학대 신고/상담안내】

- 노인학대 신고 긴급전화 : 129
- 노인보호전문기관 : 1577-1389
- 서울대표 : 02-3472-1389

Ⅲ. 시설생활노인 학대사례 개입

◆ 학대사례 발견 및 신고

- 시설내 건의함, 신고함 비치
- 누구든지 시설에서 노인학대가 의심되면 즉시 신고
(129 또는 1577-1389 등)
- 노인보호전문기관은 신고인의 신분을 보장하며 의사에 반해 신분을 노출하지 않음

◆ 신고이후 시설의 조치내용

- 시설은 신고인의 신분보장, 학대사례 응급조치 및 기록을 유지하도록 함.

◆ 조사와 사정

- 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 현장조사 실시
- 시설장은 노인의 안전 확인, 학대사례에 대한 정보 수집, 학대사례조사판정위원회 구성 운영

◆ 학대사례에 대한 보호조치

- 노인보호전문기관 등 관련기관과 협력하여 개입 진행
- 노인에 대한 종합적인 사례관리 제공
- 시설장은 노인의 안전한 보호를 위한 서비스계획 수립 및 실시
- 학대행위자에 대한 치료적 개입을 우선하고 징계가 요구될 경우 자문과 규정에 의거 결정

◆ 평가

- 노인의 안전한 보호조치 평가
- 노인의 신체, 심리적 기능회복 정도 평가
- 학대재발 가능성 평가
- 결과는 분기별로 시군구에 보고

◆ 사후조치

- 일정기간 정기적으로 관리하여 학대재발여부 확인

IV. 노인학대 신고방법 및 절차

◆ 신고요령

- 신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고해야 합니다. (노인복지법 39조의 6 제2항)
- 주변에서 학대받는 노인을 발견했을 때
- 본인이 학대를 받고 있다고 생각될 때

◆ 신고방법

- ① 연중 24시간 긴급전화 **129 또는 1577-1389**로 전화
- ② 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- ③ 직접 방문 상담 접수(노인보호전문기관)
- ④ 이동상담, 가정방문 상담 접수
- ⑤ 서신, 온라인에 의한 접수
- ⑥ 병원, 보건소, 재가복지센터, 기타 전화상담 센터 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- ⑦ 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수



◆ 신고내용

- 피해 노인의 이름, 성별, 나이, 주소, 전화번호
- 노인의 학대상황과 입은 상처나 피해에 대한 설명

◆ 신고자의 비밀보장

- 노인복지전문기관 및 상담원은 신고자의 개인정보에 대한 비밀을 보장하며, 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있습니다.

(노인복지법 제39조의 6 제3항)

☹️ **노인복지시설 종사자 외에도 장애인복지시설, 가정폭력관련 상담소, 가정폭력 피해자 보호시설, 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설, 장기요양기관, 재가장기요양기관, 건강가정지원센터의 모든 직원도 노인학대 신고의무자입니다.**

😊 노인학대 예방을 위해서?

- ♣️ 정기적으로 노인학대 관련 교육에 참여합니다.
- ♣️ 노인학대예방과 관련된 교육 및 프로그램 실시에 적극적으로 협조합니다.
- ♣️ 노인학대예방을 위한 지역사회협력체계 구축에 적극적으로 동참합니다.

V. 노인보호전문기관 및 쉼터 소개

◆ 노인보호전문기관

- 노인복지법에 근거하여 노인학대예방 및 노인인권보호를 위한 업무 실시
- 사업내용



◆ 학대피해노인 전용쉼터

- 목적 : 학대피해노인에 대한 일정기간 보호조치 및 심신 치유프로그램 제공을 통한 학대피해노인의 보호 강화
- 입소대상 : 만60세 이상 학대피해노인으로 쉼터의 보호가 필요하다고 인정되는 자
- 입소기간 : 입소일로부터 3개월

VI. 노인학대 예방활동

원장(시설장)과 종사자는 종사자 또는 동료, 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여나가도록 한다.

- ▶ **우리요양원**은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ▶ **우리요양원**은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ▶ **우리요양원**은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육 자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 원장이나 노인학대 관련기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐뜯, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ▶ **우리요양원** 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

Ⅶ. 노인학대와 관련한 근무자의 준수사항

- ▶ 근무자는 동료 근무자의 노인에 대한 학대행위를 목격 하였을 경우 원장이
나 노인학대 관련기관에 신속히 신고하여야 한다.
- ▶ 근무자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결하여야
한다.
- ▶ 근무자는 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요
해서는 안 된다.
- ▶ 근무자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱, 욕
설을 해서는 안 되며 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ▶ 근무자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심이 상하게 하는 말을 해서는 안
된다.
- ▶ 근무자는 목욕이나 기저귀 교환 시에 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록
하여야 한다.
- ▶ 근무자는 노인의 자존 능력을 유지할 수 있도록 최선의 노력을 하여야 한
다.

Ⅷ. 노인학대 사례관리와 보호조치

- ▶ 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 피해노인의 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 사례관리가 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 고려하여 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.

IX. 노인학대에 대한 대응 및 처리절차

● 대응(신고) 지침

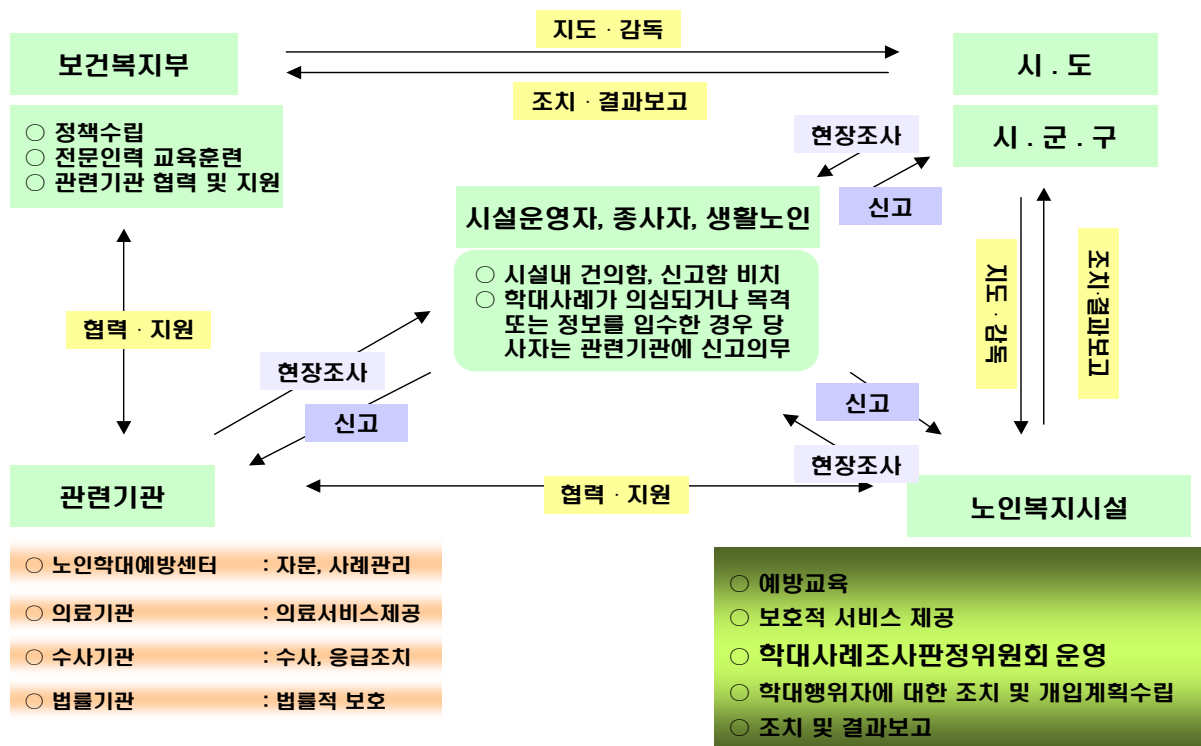
■ 학대피해 어르신

- 노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 한다.
- 직접 당해 기관에 신고하기가 어려울 시 타인에게 의뢰한다.

■ 학대를 발견한 자

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

● 노인학대 처리절차



X. 노인학대 신고 의무자

■ 노인학대 신고의무자(노인복지법 제39조의6 제2항)

■ 신고의무자

- 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인(의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원 / 의 료 인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사)
- 노인복지시설의 장 및 그 종사자
- 장애인복지법 제48조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담 · 치료 · 훈련 또는 요양을 행하는 자
- 가정폭력방지및피해자보호등에관한법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

■ 신고 시기 및 접수방법

신고의무자는 그 직무상 노인 학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉시” 신고하여야 한다.

- 연중 24시간 긴급전화 1389 유선접수
- 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- 직접 방문 상담 접수

■ 노인학대 신고자의 권리보장

■ 신고자의 신분보장 (노인복지법 제39조의6 제3항)

- 신고인의 신분은 보장되고 신고인의 의사에 반하여 신분이 노출하지 않음
- 신고인이 원하는 경우 사례에 대한 결과를 제공받을 수 있음을 알려준다.
- 상담자는 상담의뢰자의 개인 정보에 대한 비밀을 보장하여야 한다.

■ 익명 신고자 처리

- 신상담원은 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 제 39조의6 제3항)
- 신고자가 자신의 정보(노인과의 관계, 전화번호, 주소 등), 피해노인에 대한 정보를 밝히지 않는 경우에는 노인학대 사례로 접수되지 않고 상담원이 현장에 나가 조사할 수 없음

【시설에서 발생할 수 있는 학대 자체 확인 ①】



신체적 학대

물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애를 유발시키는 행위

요양보호사 김씨는 최근 치매로 시설에 입소한 오씨 할아버지 때문에 스트레스를 받는다. 오씨 할아버지는 김씨가 스쳐 지나가 기만 하면 “꼴 보기 싫으니까 저리가!”, “너 같은 것은 죽어야 해” 하면서 소리를 버럭 지른다. 어느 날은 지팡이로 김씨를 갑자기 내려치려 하자, 요양보호사 김씨는 너무 화가 나서 지팡이를 뺏고 할아버지 두 손을 끈으로 묶어 침대에 강제로 옮긴 뒤, 30분간 방 침대에서 내려오면 지팡이로 맞는다며 침대 귀퉁이를 지팡이로 때리며 엄포를 주었다.



◇ 대표적 행위	◇ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> • 꼬집고 때리거나 이리저리 끌고 다니고 밀어서 넘어뜨린다. • 제한된 공간에 감금하거나 거주지출입을 통제한다. • 침대 등에 묶거나 신체를 구속하여 움직이지 못하게 한다. • 물건을 던지거나 칼 등의 흉기로 위협한다. • 기본 생존유지에 필요한 장치(가스, 난방, 전기, 수도) 및 물품(밥통, 냉장고), 식사, 음료 등으로부터 단절시킨다. • 의사의 처방대로 약을 주지 않거나 처방이 없는 약물을 강제로 먹인다. • 원치 않는 일(노동)을 강요한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 및 부상 • 치료받지 못한 상처 및 부상 • 머리카락이 뽑힌 흔적 또는 머리 부분에 출혈한 흔적 • 영양부족 상태 또는 질병과 관련 없는 탈수 상태 • 이상한 체중 감소 • 바깥출입이 거의 없거나 집 주변에서 배회함 • 묶인 흔적 또는 상처 • 위축감, 두려움 및 불안증세가 심함



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 신체적 학대를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 힘 또는 폭력으로 통제하거나 제대로 돌보지 않아 타박, 골절 등의 피해가 생긴 적이 있다.
- ☐ 치료나 요양의 목적 이외에 어르신 의 뜻에 반하는 노동행위를 강요한 적이 있다.
- ☐ 손 또는 몸으로 강하게 억압하며 짓누른 적이 있다.
- ☐ 제한된 공간에서 나가지 못하게 통제해온 적이 있다.
- ☐ 적법한 절차 없이 신체 일부 또는 모두를 사용하지 못하게 장치(끈이나 억제대로 묶어두기, 수갑 채우기, 손발목 묶기 등)를 사용한 적이 있다.
- ☐ 생존유지에 필요한 식사, 음료, 약물(심장관련, 당뇨, 혈압 등)로부터 단절시킨 적이 있다.
- ☐ 의료적으로 불필요한 약물이나 주사를 강제로 복용, 투입하게 한 적이 있다.

【시설에서 발생할 수 있는 학대 자체 확인 ②】



정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위

요양보호사 이씨는 시설에서 일한지 3년째로 이젠 제법 일이 능숙하다. 그러나 시간 내 일을 끝내려다 보니, 난폭하게 기저귀를 갈거나 생활노인들의 자질구레한 요구를 못들은 척하는 행동이 늘기 시작했다. 이를 본 생활노인 중 조씨 할머니가 불평을 털어놓자 화를 내며 “힘들어 죽겠는데 별 시비를 다 걸고 있네! 정말 버릇이 없는 할망구일세.”라며 얼굴을 휩 돌리고 방을 나갔다. 이후에 요양보호사 이씨는 더욱 조씨 할머니를 무시하는 모습이 많아졌다.



◆ 대표적 행위	◆ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> • 쳐다보지 않고 무시한다. • 말을 걸지 않고 대화를 하지 않는다. • 일상생활 타가구원과 별도로 한다. • 친구, 친지들과 만나거나 연락하는 것을 방해하며 사회 활동, 종교활동, 이성교제 등을 방해한다. • ‘죽이겠다’, ‘시설로 보낸다’, ‘집에서 나가라’ 등의 위협·협박을 한다. • 고향을 지르거나 욕을 한다. 모욕적인 말 등으로 수치심을 느끼게 한다. • 노인과 관련된 결정에서 소외시킨다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 흥분 또는 화가 난 분노의 모습 • 눈물을 머금거나 우는 모습 • 잠을 못자거나 안절부절 못하는 불안한 모습 • 무반응 또는 무표정한 모습 • 극단적인 행동 또는 히스테리를 보임 • 걱정과 근심이 가득한 모습 • 말하기를 꺼려하거나 주저함 • 가족 또는 보호자 등과 대화가 거의 없거나 눈치를 봄 • 사람을 만나거나, 외부활동을 피하거나 꺼림 • 다툼, 욕설, 큰소리가 자주 들림



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 정서적 학대를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 어르신을 쳐다보지 않거나 말을 걸어도 무시하는 등 마치 없는 사람처럼 대한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 자존심을 상하게 하는 말, 모욕적인 말, 수치감을 느끼게 하는 언행을 한 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 욕을 하거나 화를 낸 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 ‘집으로 보내겠다’, ‘밥 안주겠다’, ‘죽게 내버려 두겠다’ 등의 위협과 협박을 한 적이 있다.
- ☐ 입소 및 퇴소, 물품 처분 등 주요사항에 대해 어르신의 의사를 반영하지 않고 행한 적이 있다.
- ☐ 어린아이 다루듯 하며, 반말을 사용한 적이 있다.
- ☐ 종교활동을 노인의 의견과 관계없이 강제적으로 참여시킨 적이 있다.
- ☐ 어르신의 가족, 친구 등과의 만남을 제한하거나 방해한 적이 있다.



성적 학대

성적수치심 유발행위나 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적행위

입소한지 얼마 안 된 박씨 할머니 기저귀를 이성 요양보호사가 교체하려고 하자, 이를 거부하는 할머니에게 “아직도 여자인 줄 아나봐. 이젠 다 보여줘도 괜찮거든요.”라고 비웃으며 강제로 기저귀를 갈았다.



◆ 대표적 행위	◆ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> 강제적으로 성관계를 갖거나 강요 또는 시도한다. 원치 않는 스킨십 및 신체일부를 만진다. 신체를 빗대어 혐오감을 주는 언행을 한다. 사람들이 보고있음에도 불구하고 노인의 성적부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체 또는 목욕을 시킨다. 	<ul style="list-style-type: none"> 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 속옷이 찢어짐 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈 신체의 주요부분을 노출시킴 성병 분노 또는 수치심 특정 유형의 사람들에 대한 두려움



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 성적 학대를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 어르신의 신체를 빗대어 혐오감을 주는 언행을 한 적이 있다.
- ☐ 사람들이 보고 있음에도 불구하고 어르신의 성적부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체하거나 목욕을 시킨 적이 있다.
- ☐ 원하지 않거나 판단능력이 부족한 어르신임에도 불구하고 어르신의 성적 신체부위 전체 또는 일부를 노출시켜 놓은 적이 있다.



경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 재산에 관한 법률 권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위

모 양로시설에서는 보호자인 아들이 시설이용비를 3개월째 지불하지 않자, 노인이 끼고 있는 금으로 된 반지를 강제로 빼앗고 할아버지에게 직접 아들에게 전화해서 시설이용비를 지불하지 않으면 보호자 없이 퇴소시키겠다고 전하라고 강요했다.



◆ 대표적 행위	◆ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> 노인의 허락없이 임금, 연금, 재산, 주식 등을 가로채거나 임의로 사용한다. 공적부조(국민기초생활보장 수급자 생계비, 노령연금 등) 급여를 가로채거나 임의로 사용한다. 빌린 돈을 갚지 않거나 귀중한 물건을 돌려주지 않는다. 노동에 대한 대가를 정당하게 지급하지 않는다. 노인의 허락없이 신용을 도용하여 이익을 취한다. 대리권을 악용한다. 부양을 전제로 재산 상속을 약속 또는 증여하였으나, 부양의무를 이행하지 않는다. 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환됨 노인을 강요하거나 노인의 허락없이 재산관련 서류를 처리함 노인이 빌려준 돈 또는 물건을 받지 못함 노인부양 전제로 재산을 증여했으나 부양하지 않음 개인 귀중품이 없어짐 은행계좌의 현저한 혹은 부적절한 거래가 있음 체납된 공과금 및 고지서가 발견됨 노인의 임금이 체불됨 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 경제적 학대를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 어르신의 물건 및 금품을 허락없이 사용하거나 갈취한 적이 있다.
- ☐ 공적부조(국민기초생활보장 수급자 생계비, 노령연금 등) 급여를 가로채거나 임의로 사용한 적이 있다.
- ☐ 어르신 돈이나 재산을 어르신 마음대로 관리 또는 사용 못하게 한 적이 있다.
- ☐ 어르신의 재산을 어르신이 원하지 않는 방법으로 사용하도록 강요한 적이 있다.



방 입

부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의
의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위

(※ 노인 스스로가 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적, 비의도적으로 포기하여 심신이
위험한 상황, 사망에 이르게 하는 자기방임 포함)

시설에 어머니를 맡긴 정씨는 명절에 잠시 집으로 어머니를 모
시고 왔다. 모처럼 목욕을 시키려고 보니 엉덩이에 땀띠가 나서
짓무르기까지 한 것을 발견했다. 병원에 곧바로 가니 의사가 꽤
오랫동안 진행된 것 같은데 어떻게 이렇게까지 놔두었냐는 말을
했다.



◆ 대표적 행위	◆ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> • 스스로 식사, 배변처리, 청결유지가 어려운 노인을 방치한다 • 심각한 질환(치매 등)이 있는 노인을 홀로 거주하게 한다 • 안정된 주거공간을 제공하지 않는다(컨테이너 거주 등) • 경제적 능력이 없는 노인에게 경제적 지원을 하지 않는다 • 의료적 처치가 필요한 노인에게 의료적 처치를 하지 않는다 • 노인의 간병을 소홀히 한다(악취, 욕창, 염증 등 발생) <p>◆ 자기방임</p> <ul style="list-style-type: none"> • 노인이 의료적 치료행위를 거부한다. • 노인 스스로 생존을 위해 필수적인 의·식·주 관련 행위를 거부하여 생명이 위협받는다. • 노인이 돌봄을 거부하여 생명이 위협 받는다 • 알코올 남용 및 자살시도 	<ul style="list-style-type: none"> • 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치된 상태 • 머리,수염,목욕,손톱, 옷입기 등의 신변처리가 안된 상태 • 노인 주변 환경 건강이나 안전의 위험 증후 • 의복 및 이불 등의 빨래가 제대로 되어 있지 않은 주거 환경 • 식사를 거르는 등의 영양실조나 탈수상태 • 기본적 생활비 지원 거의 없음 <p>◆ 자기방임</p> <ul style="list-style-type: none"> • 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않음 • 생명에 위협이 될 의식주 거부를 노인 스스로 함 • 자살을 시도함



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 방임 행위를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 스스로 할 수 없는 식사, 배변, 목욕, 옷입기 등 일상생활 도움을 제대로 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 화재, 안전사고, 위생문제 등 위험한 환경 등에 노출시킨 적이 있다.
- ☐ 청결유지를 소홀히 하여 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하거나 악취가 난 적이 있다.
- ☐ 어르신 의 의복, 침구 등을 비위생적으로 제공한 적이 있다.
- ☐ 어르신 의 의복을 날씨와 계절에 맞지 않게 제공한 적이 있다.
- ☐ 치료가 필요한데도 병원 치료를 신속히 취하지 않거나 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 어르신에게 필요한 보장구(휠체어, 보행보조차, 위행용품, 이동식좌변기 등)를 정당한 이유없이 제공하지 않은 적이 있다.
- ☐ 돌봄의 부족과 소홀로 악취, 욕창, 염증 등이 나타나거나 심해진 적이 있다.
- ☐ 생활노인을 위한 프로그램이 거의 운영되고 있지 않다.
- ☐ 어르신에 치료, 약복용, 식사 등을 거부하여 몸이 많이 안 좋아지거나 생명이 위험한 상태를 목격한 적이 있다.(자기방임)
- ☐ 어르신이 자살을 계획 또는 시도하는 것을 목격한 적이 있다.(자기방임)



유 기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

“입소비용이 몇 달째 미납되어 연락하면 가족들이 내일 입금하겠다고 한게 몇 번째인지 몰라요. 그런데 며칠 전부터는 가족들이 전화해도 받지 않더라고요. 그래서 문자로 ‘입소비용 미납으로 노인을 집으로 돌려보냅니다.’라고 보낸 후 노인을 집 앞에 내려드리고 왔습니다.”



◇ 대표적 행위	◇ 예측 징후
<ul style="list-style-type: none"> 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않는다 노인을 시설, 병원에 입소시키고 연락과 왕래를 두절한다 노인을 낯선 장소에 버린다. 배회노인에 대해 부양의무자가 부양의무 이행을 거부한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 노인이 낯선 장소에서 배회하고 있음 노인이 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못하는데 버려져 있음 가족 및 보호자가 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않음 노인을 시설, 병원 등에 입소시킨 후 연락 두절



♣♣♣ 시설에서 발생할 수 있는 유기 행위를 체크해 봅시다. ♣♣♣

- ☐ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나 이민을 떠난 것을 목격한 적이 있다.
- ☐ 시설 입소 후 가족과 연락을 시설 측에서 두절시킨 적이 있다.
- ☐ 어르신을 시설 입소 후 알 수 없는 낯선 곳으로 장시간 옮긴 적이 있다.

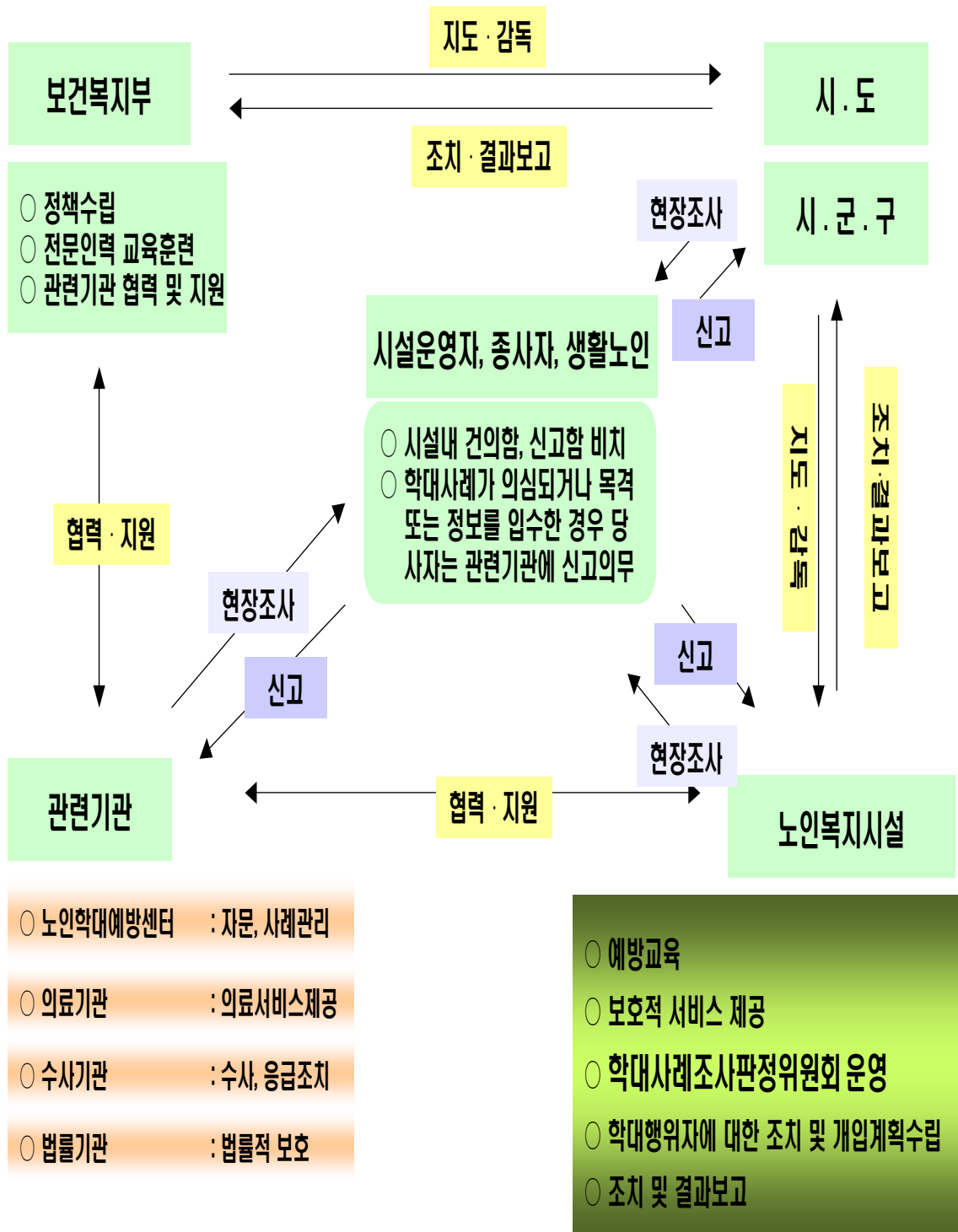


♠ 노인학대에 해당하는 행위는 무엇일까요?

- ♣ 친하다는 이유로 어르신에게 반말을 한다.
- ♣ 어르신이 믿는 종교와 상관없이 시설 종교행사에 참석하도록 한다.
- ♣ 업무편의를 위해 공개된 장소에서 어르신의 기저귀를 교체한다.
- ♣ 급하게 시서리가 필요해서 어르신이 맡겨놓은 금품을 나중에 돌려드릴 생각으로 이야기나 기록도 하지 않고 사용했다
- ♣ 입소한 어르신은 누구나 예외 없이 시설청소를 해야 한다.
- ♣ 거동이 어려운 어르신 방에 못 쓰는 물품, 취급주의 물품을 쌓아 놓았다.

위의 예시는 모두 노인학대에 해당하는 행위입니다.
나도 모르는 사이에 노인학대를 하고 있지는 않지요?

【노인학대예방 및 학대사례 처리절차】



노인복지법의 노인학대 관련 조항

제1조의2 (정의)

3. "노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제39조의6 (노인학대 신고의무와 절차)

- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ② 다음 각호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 1. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 2. 노인복지시설의 장 및 그 종사자
 5. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원
- ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.

제39조의7 (응급조치의무 등)

- ① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대 신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.

제39조의8 (보조인의 선임 등)

- ① 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

제39조의9 (금지행위) 누구든지 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

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 목적외의 용도에 사용하는 행위

제39조의10 (조사 등)

- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인의 주소·거소, 노인의 고용 장소 또는 제39조의9의 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
- ② 제1항의 경우 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.

노인학대의 구체적 행위와 증상

○ 노인학대예방센터 업무수행 지침(2사랑사랑4.9)에 제시된 노인학대의 구체적 행위와 증상은 다음과 같음

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 때린다. ▪ 세계 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. 	<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 ▪ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ▪ 영양부족 상태 또는 질병과 관계 없는 탈수상태 ▪ 이상한 체중 감소 ▪ 행동이나 활동 수준이 변화 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 외상없음 ☒ 부종 ☒ 멍들 ☒ 할퀴 ☒ 꼬집힘 ☒ 물어뜯김 ☒ 찢김 ☒ 경미한 출혈 ☒ 머리카락 뽑힘 ☒ 목졸린 흔적 ☒ 묶은 흔적 ☒ 유해한 약물투여 흔적 ☒ 감금 ☒ 뺨(접질림) ☒ 골절 ☒ 탈골 ☒ 인대손상 ☒ 고막파열 ☒ 화상 ☒ 복부출혈 ☒ 호흡곤란 ☒ 두개골 골절 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 신체떨림(수전증) ☒ 뇌손상 ☒ 의식장해 ☒ 뇌사 ☒ 사망 ☒ 기타

사례

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

2. 언어·정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 말로 욕을 퍼붓는다. ▪ 노인에게 고향을 지른다. ▪ 말로 혐오스럽게 한다. ▪ 말로 (양로원 등의 시설로 보내겠다) 협박한다. ▪ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 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 종교 활동을 노골적으로 방해한다 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 반응하려고 하지 않는다 ▪ 질문을 해도 '네' '아니오'라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다 ▪ 표정이 없다 ▪ 정서상태 : 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 ☒ 과도한 요구 ☒ 생활기구 제한 ☒ 기물파손 ☒ 물건던짐 ☒ 사회적 활동 제한 ☒ 사용 공간 제한 ☒ 생활기구 사용 제한 ☒ 쫓아냄 ☒ 집 못 들어오게 함 ☒ 나가지 못하게 함 ☒ 기타

사례

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

3. 성적 학대

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 유발하는 행위 폭행한 후 강제로 성행위 및 강간하는 것 물건이나 흥기를 사용하여 강제로 성폭행하는 것 원치 않는 성행위 및 강간 성적 수치심을 유발하는 환경 (남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 속옷이 찢어짐 외부성기부위이나 항문부위의 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

사례

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 처지이긴 보니…….

4. 재정적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 무효화한다. 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, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다 노인의 허락 없이 노인 금전에서 돈을 빌려준다. 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. 노인의 값나가는 물건을 빼앗는다. 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌를 해약한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다 필요한 물건을 살 수 없다 채납된 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"> ☒ 인감도용 ☒ 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 ☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여후 부양 의무 불이행 ☒ 은행계좌 무단 인출 ☒ 현금갈취 ☒ 동산갈취 ☒ 부동산갈취 ☒ 재산권사용제한 (예. 근저당) ☒ 유언장 허위 작성 ☒ 의사표현 능력이 없는 노인의 재산 갈취 ☒ 불완전한 의사표시상태에서 노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인임금 채무 불이행 ☒ 기타

사례

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 말이에요. 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.

5. 방입

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, 손톱 깎기, 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 주변환경에 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 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 의료적방입 (치료받아야 하는 상황) ☒ 보장기구(보청기, 당뇨 체크기구등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원단절 ☒ 비위생 거주 환경 ☒ 개인위생 방치(와상, 치매등 거동 불가능 노인) ☒ 난방 단절 ☒ 전기, 가스, 수도 단절 ☒ 주거환경 안전사고 위험 ☒ 거동 불가능 노인에게 충분치 못한 식사 제공 ☒ 영양실조 ☒ 탈수상태 ☒ 연락두절 ☒ 왕래두절(1년이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

사례

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.

6. 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 본인이 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 기본 생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☒ 자해 ☒ 자살 기도 ☒ 사망 ☒ 기타

사례

모든 걸 귀찮아하는 F 할머니가 있어요. 걱정되어 매번 “할머니 그렇게 누워만 있으면 다리에 힘이 빠져서 나중에 더 힘들어져요. 얼른 일어나세요. 저랑 저기까지 걸어갔다 와요, 얼른요…….” 라고 권해보지요. 그러면 F 할머니가 뭐라 하는 줄 아세요. “아, 그냥 내버려둬. 살만큼 살았는데 이리다 죽겠지. 귀찮으니깐 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.

7. 유기

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 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> 노인이 낯선 장소에서 오랜시간 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. 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☒ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 ☒ 반감금 형태의 시설에 입소됨 ☒ 사망 ☒ 기타

사례

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.

<참고5>

노인학대 처벌법(노인복지법 제39조의 9)

법	내 용	비 고
노인 복지법	✓ 노인의 신체에 상해를 입히는 행위	7년이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금 (시행일:2017.6.3.)
	✓ 노인의 신체에 폭행을 가하는 행위	5년이하의 징역 또는 5 천 만 원 이 하 의 벌금 (시행일:2017.6.3.)
	✓ 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위	
	✓ 자신의 보호 및 감독을 받는 노인을 유 기하거나 의식주를 포함한 기본적 보 호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위	
	✓ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위	
	✓ 폭언,협박,위협 등으로 노인의 정신건 강에 해를 끼치는 정서적 학대행위	
	✓ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품 을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행 위	3년이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 (시행일:2017.6.3.)
	✓ 신고인의 신분 보호 및 신원 노출 금지 의무를 위반한 자	1년이하의 징역 또는 1천만원 이 하의 벌금 (시행일:2017.6.3.)
	✓ 노인학대 신고의무자로서 노인학대를 신고하지 아니한 자	5백만원 이하의 과태료

노인보호전문기관이란?

노인보호전문기관은 노인복지법에 근거하여 전국 17개 시·도에서 노인학대 예방 및 노인권익향상을 위한 업무를 실시하고 있습니다.



여러분의 관심으로 노인학대를 예방할 수 있습니다.

노인학대 신고 전국 어디서나 국번없이
24시간 상담 **1577-1389** 또는 **129**



보건복지부



노인보호전문기관