노 인 인 권 보 호 지 침

노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- 7년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금형(제55조의 2)

노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
- 5년 이하의 징역 또는 1천 5백만원 이하의 벌금형(제55조의 3)

자신의 보호 · 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
- 5년 이하의 징역 또는 1천 5백만원 이하의 벌금형(제55조의 3)

노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
- 5년 이하의 징역 또는 1천 5백만원 이하의 벌금형(제55조의 3)

노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
- 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금형(제55조의 4)

임마누엘동산요양원

■ 목 적

본 지침은 "노인학대"에 대한 개념 정의를 명확히 함으로써 기관 운영 및 장기요양사업 중 발생할 수 있는 노인학대문제를 방지하고, 본 시설를 이용하는 수급자 모두의 존엄성을 보호하고 삶의 질을 향상시키는데 1차적인 목적이 있음. 아울러 현장에서 실제로 노인학대문제가 발생했을 경우 전 직원의 적절한 대응에 도움을 주고자 함.

■ 정 의

"노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다. -『노인복지법 제1장, 1조의 2항의 4호』

■ 노인 권리보호

● 노인 권리선언

노인의료복지시설 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다. 노인의료복지시설 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

○ 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
○ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
○ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
○ 시설 내·외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
○ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
○ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
○ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
○ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
○ 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
○ 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
○ 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

● 노인 권리보호를 위한 윤리강령

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인의료복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 '시설 생활노인의 권리 선언' 에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

○ 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
○ 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
○ 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
○ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
○ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
○ 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
○ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2) 질 높은 서비스를 받을 권리

○ 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
○ 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
○ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
○ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.
○ 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
○ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
○ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

○ 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

○ 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

○ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

○ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.

○ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4) 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.

5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

○ 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6) 통신의 자유에 대한 권리

○ 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

○ 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.

○ 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.

○ 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

○ 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

○ 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 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

○ 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

○ 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

○ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

10) 시설 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

○ 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

○ 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

○ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

○ 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

○ 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

○ 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

○ 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

○ 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

○ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

○ 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

○ 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

■ 노인학대의 유형

유 형	내 용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 손상·고통·장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난·모욕·위협·협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적수치심을 유발하는 행위 또는 성희롱·성추행·성폭행 등 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적행위
경제적 학대	노인의 자산을 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하는 행위 또는 노동에 대한 합당한 대가를 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자가 부양 의무(책임)를 거부하거나 불이행 또는 포기하여 노인에게 의식주 및 의료서비스를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 최소한의 자기보호 관련행위(의식주 제공, 의료처치 등)를 의도적으로 포기하거나 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	의존적인 상태의 노인을 보호자 또는 부양의무자가 버리는 행위

■ 구체적인 노인학대 행위 및 증상

1. 신체적 학대

구체적 행위	증 상
- 때린다, 세게 친다, 꼬집는다. - 흉기로 위협한다, 찌른다 물건을 집어던진다. - 강하게 누르거나 붙잡는다. - 신체를 구속·감금한다. 묶는다. - 무리하게 먹인다. 불필요한 약물을 투여한다. - 강하게 흔든다, 난폭하게 다룬다. - 담배 등으로 화상을 입힌다.	- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 - 치료를 받지 못한 상처 - 신체 부상(얼굴, 목, 가슴, 복부, 팔, 다리 등) - 외관상 드러나지 않는(옷이나 신체 일부분에 의해 가려진) 상처 - 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분의 출혈흔적 - 영양부족 또는 질병과 관련 없는 탈수증세 - 이상한 체중감소 - 행동 또는 활동수준의 변화

2. 성적 학대

구체적 행위	증 상
- 노인이 성적 수치심을 느낄 수 있는 성 관련 언어 표현 및 행위를 한다. - 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적굴욕감을 유발하는 행위를 한다. - 강제적으로 성행위 또는 강간하는 경우 - 성적수치심을 유발하는 환경	- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 - 속옷이 찢어져 있음 - 외부 성기부분이나 항문부위의 타박상 또는 하혈 - 성병 - 우울, 수면장애 - 사회관계의 단절 - 분노 또는 수치심

3. 정서적 학대

구체적 행위	증 상
- 노인에게 욕을 하거나 고함을 지른다. - (요양원 등의 시설에 보내겠다고) 협박한다. - 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. - 신체능력 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. - 노인을 가족과 친구로부터 격리시키거나, 외출시키지 않는다. - 사회생활을 방해한다. - 노인을 보지 않거나 말을 걸지 않고, 질문에 대답하지 않는다. - 노인만 따로 식사를 하게 한다. - 비웃거나 조소를 한다. 창피를 준다.	- 반응하려고 하지 않는다. - 질문에 “네” “아니오”라는 짧은 답변 이외에는 응답이 없다.

4. 경제적 학대

구체적 행위	증상
- 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 동의 없이 수정한다. - 노인의 허락 없이 계약을 하거나 부동산 관련거래를 한다. - 노인의 허락 없이 재산을 증여한다. - 노인의 허락 없이 노인 명의의 통장에서 돈을인출하거나 노인의 돈을 빌려준다. - 노인에게서 돈을 빌린 후 갚지 않거나 노인의물건을 빼앗는다.	- 자신의 생활을 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. 필요한 물건을 살 수가 없다. - 체납된 각종 고지서가 집에서 발견된다. - 은행계좌에서 현저한 또는 비적절한 거래가발견된다. - 개인 소지품이 없어졌다. - 노인 재산이 타인 명의로 갑자기 전환되었다.

5. 방임

구체적 행위	증상
- 식사와 물을 주지 않는다. - 병원에 데려가지 않는다. - 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 이발, 목욕 등). - 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등). - 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 한다. - 노인 방만 청소하지 않는다. - 몸을 움직일 수 없는 노인의 체위변경을 소홀히 한다. - 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처 하게 한다.	- 오물, 대소변 냄새 등 노인건강 또는 안전에 위험한 환경 - 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하다. - 욕창, 땀띠, 염증, 이(기생충) 등이 있다. - 노인에게 필요한 안경, 보청기, 의치 등이 없다. 또는 부수어져 있다. - 식사를 거르고 있다. - 영양실조 또는 탈수증상이 있다. - 필요한 의료혜택을 받지 않고 있거나 필요한 약을 먹지 못하고 있다. - 언제나 같은(계절에 맞지 않는) 의복, 더럽고 찢어진 의복을 입고 있다. - 침대나 이불이 오물로 더럽혀져 있다. - 기저귀가 교환되지 않고 있다. - 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.

6. 자기방임

구체적 행위	증상
- 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 문제가 발생한다. - 자신의 신변청결, 건강관리, 가사 등에 대해본인의 할 의사가 부족하거나 본인이 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.	- 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 - 필요한 치료 또는 약복용 중지 또는 이로 인한 건강상태의 악화 - 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위

7. 유기

구체적 행위	증상
- 노인을 낯선 장소에 버린다. - 노인을 다른 거주지에 거주하게 하고 연락을두절한다. - 노인을 강제적으로 반감금형태의 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다.	- 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며,자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. - 자녀(보호자)와 연락이 전혀 되지 않으며, 주거지를 옮겼거나 이민을 떠났다. - 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.

■ 노인학대 금지

『노인복지법』 제39조의9(금지행위)에 의거, 누구든지 노인학대행위를 해서는 아니 된다.

■ 노인학대 대응방법

● 장기요양기관 시설장,간호사, 요양보호사는 노인학대를 사전 예방하기 위해 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

○ 기관(시설장 및 종사자)은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 기관운영규정에 노인학대예방 및 해결을 위한 규정을 명문화함으로써 노인학대 근절을 위해 노력하여야 한다.

○ 기관은 기관 내에 본 지침을 항시 비치하여 직원 및 수급자(보호자) 모두가 열람할 수 있도록 해야 하며, 매년 1회 제공하여야 한다.

○ 기관은 전 수급자 및 직원을 대상으로 본 지침에 대한 교육 또는 노인인권 및 학대예방 관련 전문 외부전달교육을 반기1회 이상 실시하여야 한다.

○ 기관은 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없는지 수시로 점검하고, 전 직원에 대한 지도감독을 철저히 하여야 한다.

○ 요양보호사는 급여제공 이전에 수급자(보호자)에게 노인학대예방에 대해 설명하고 관련 자료를 제공하여야 한다.

○ 요양보호사는 본 지침의 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고, 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

1) 노인학대의 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 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 **노인보호전문기관(전화 1577-1389)**, 정선군 주민생활지원과 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 노인보호전문기관에 신고하여야 한다.

○ 계약의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인보호전문 기관에 신고하여야 한다.

○ 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관에 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.

2) 조사와 사정

○ 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 한다.

○ 시설의 장, 간호사는 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 간호사는 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 장은 현장조사가 완료와 함께 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 '노인보호전문기관업무수행지침' 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.

3) 학대 사례에 대한 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, 피해노인의 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, 노인보호 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

○ 노인보호전문기관, 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 시설의 운영규정에 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.

4) 평가와 사후조치

○ 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.

○ 사례평가의 경우 피학대 노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설종사자, 시설운영위원을 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.

● 외박후 귀원하신 어르신에 대한 노인학대 대응방법

○ 외박후 귀원하신 어르신에 대해 시설 종사자는 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인보호전문 기관에 신고하여야 한다.

○ 외박후 귀원하신 어르신에 대한 노인학대 대응방법은 노인학대 대응방법 매뉴얼을 준용한다.

■ 신고 및 대응조치

1. 『노인복지법』 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.

1. 『노인장기요양보험법』 제31조에 따른 **장기요양기관** 및 제32조에 따른 **장기요양기관의 장과 그 종사자**는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수사기관에 신고하여야 한다. - 『노인복지법』 제39조의6의 ②

2. 기관 종사자는 노인학대행위 또는 학대의심증상을 목격하였거나 또는 학대 우려나 위험이 있다고판단되는 경우 즉시 담당상급자(관리책임자) 및 기관장, 해당 관계공무원, 노인보호전문기관(1577-1389), 경찰 등에 신고하여야 한다.

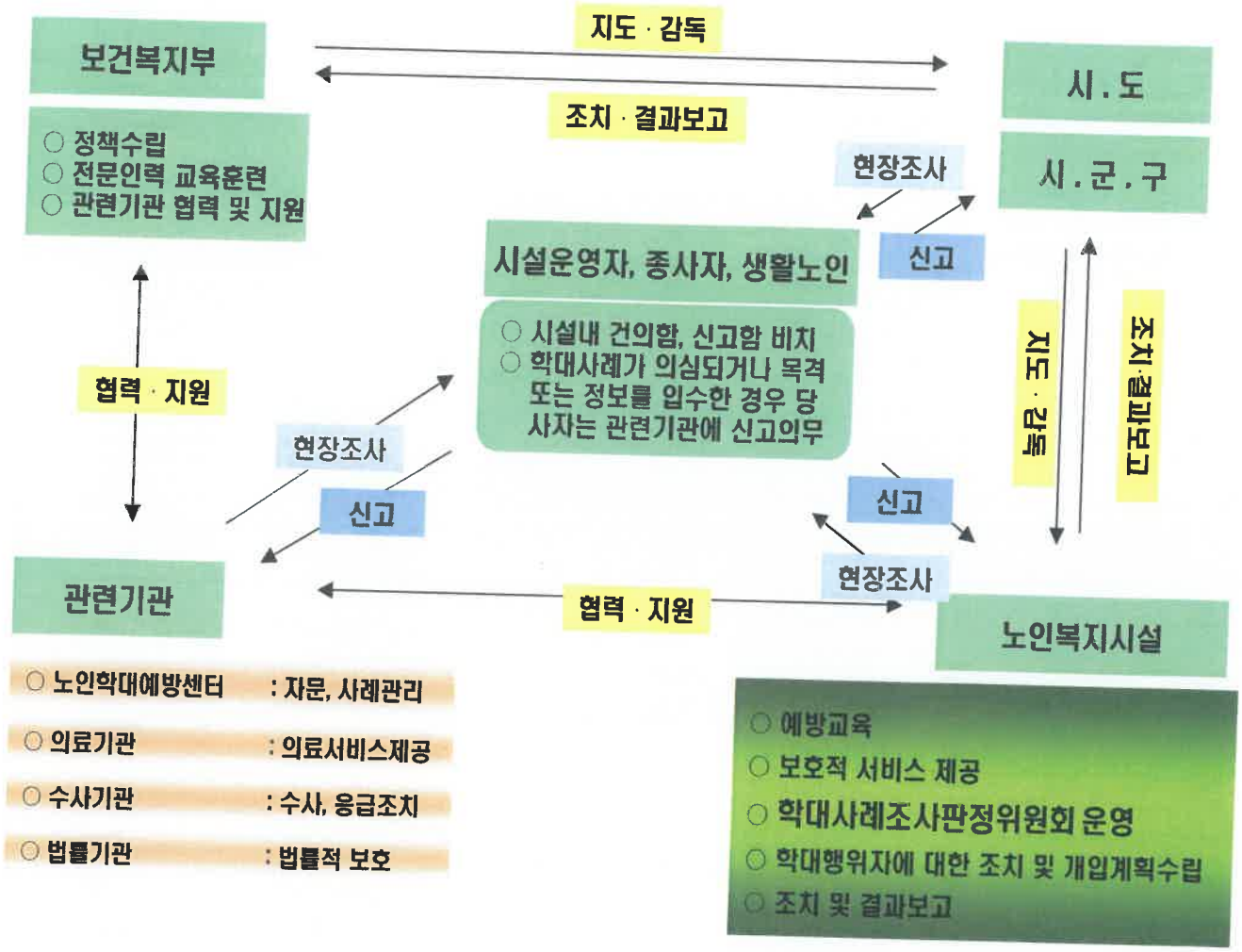
※ 전국 25개 노인보호전문기관에서는 현장조사, 상담, 피해자 일시보호, 법률·의료서비스 연계, 노인 학대 예방교육 서비스를 무료로 제공합니다.

2. 신고 받은 사례에 대하여 기관장은 신속한 조사와 적절한 대응조치를 취해야 하며, 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 관련 내용을 기록으로 남겨 관리해야 한다.

3. 심각한 상처 또는 노인의 생명이 위급한 상황일 경우 응급조치와 대응조치가 신속하게 이루어져야 한다.

4.기관은 노인보호전문기관, 경찰, 의료·법률·행정 및 사회복지 관련기관과 긴밀하게 협조하여 학대사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

【노인학대예방 및 학대사례 처리절차】



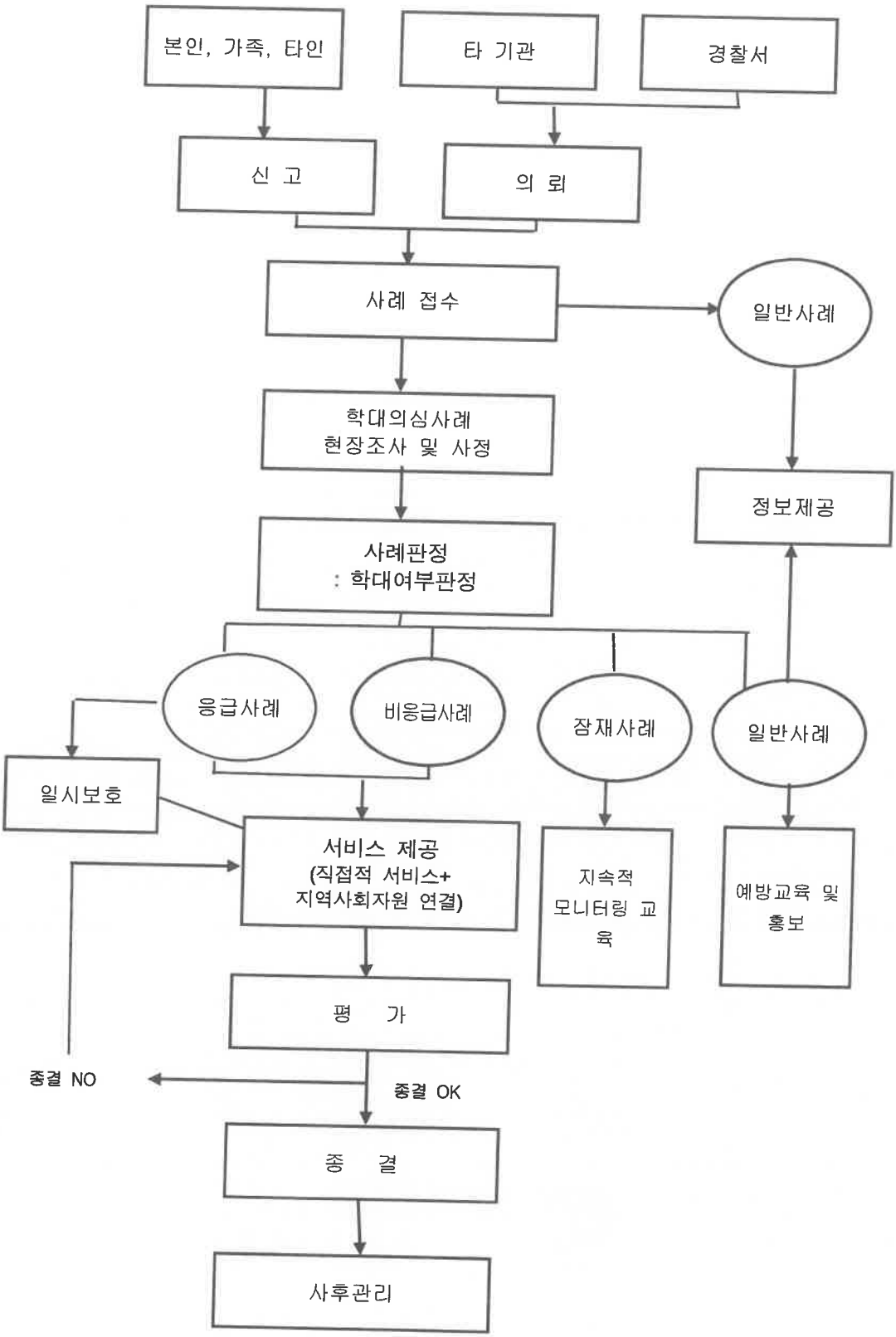
■ 시행일

이 지침은 2022년 01월 01일부터 시행한다.

■ 노인(수급자)권리보호

단계	서비스 내용	인권 영역과 항목
입소 이전 단계	시설정보에 대한 접근	거주이전과 선택의 자유권 / 시설에 관한 정보접근권
	입소상담	의사표현의 자유권 /시설운영 및 입소 절차에 관한 정보접근권 개인정보 및 사생활보호권
	입소결정과입소계약	입소시설 선택과 입소 여부의 자기결정권 입소 계약 내용에 대한 정보 접근 및 공정한 입소 계약을 맺을 권리
입소 초기 단계	시설 생활 안내	시설 생활 정보를 제공 및 설명을 받을 권리 보호 시설 규정에 대한 정보를 제공받을 권리
	입소 사정 및 서비스 목표 설정	수급자의 사정 과정 참여와 자기 결정권 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리 / 신체적 자유권
	서비스 계획 수립	개별화된 서비스 계획 수립 과정에의 참여와 자기결정권 질 높은 서비스를 제공받을 권리
	초기 적응 지원	생활 불편 해결을 위한 조치를 받을 권리/ 서비스 이용의 자유권
입소 생활 단계	시설생활의 기본 처우	종사자와 동료 노인으로부터 인격적 존중을 받을 권리 개인적 생활스타일을 유지하고 영위할 권리 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리
	의료 및 재활 서비스	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리
	일상생활 지원	적절한 의료 서비스를 받을 권리 개인적 욕구에 상응하는 재활치료서비스를 받을 권리 안전한 재활치료 서비스를 받을 권리, 서비스에 대한 동등한 접근권
	여가,문화,경제 정치,종교활동	공평한 여가문화생활 서비스를 받을 권리 여가문화생활 서비스의 선택권 지역사회 여가문화 서비스를 이용할 권리 개인소유물 관리 및 소비 활동의 권리 정치적 의사표현과 투표의 자유권 종교의 자유를 보장받을 권리
	생활환경	적절한 주거 환경에서 생활할 권리/ 안전한 환경에서 생활할 권리
	의사소통 및 고충처리	자유로운 의사표현과 소통 및 정보통신 생활을 누릴 권리 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
	특수욕구 및 개별적 욕구	개인적 사적 생활과 특별한 욕구 충족에 대해 요구할 권리 공평한 서비스를 누릴 권리
	치매 등 특수 질환	치매 등 특정 질환을 이유로 차별받지 않고 평등한 처우를 받을 권리 신체적 제한을 받지 않을 권리 치료 및 약물 처방에 대한 자기결정의 권리
	서비스 선택과 변경	서비스에 대해 알고 선택할 권리/ 서비스의 변경을 요구할 권리
	서비스 이용 지원	가족과 유대관계를 유지할 권리 / 지역사회와 교류할 권리 외부인과 친밀한 관계를 맺을 권리 동료 노인으로부터 존엄한 존재로 대우받을 권리
	종사자의 인권을 존중할 의무	종사자의 인권을 존중할 의무
퇴소 단계	퇴소 상담	의사표현의 자유권 /퇴소의 자기 결정권 부당한 사유로 퇴소당하지 않을 권리
	서비스 의리 및 추후 서비스	전원이나 입원에 대한 의사표현과 자기 결정권 지역사회와 다른 시설의 서비스에 대한 정보접근권 서비스 내역에 대한 알 권리와 비밀 보장에 관한 권리 서비스의 지속성을 보장받을 권리

노인학대사례 업무 진행도



■ 노인(수급자)권리보호를 위한 윤리강령(추가)

입소 前 단계	시설정보에 대한 접근성을 보장받을 권리	■노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영주체,위치,환경,서비스내용 등)를 접하는데 어려움이 없어야 한다.
		■시설은 카페,블로그,메신져,기관 홈페이지등 온라인 매체를 통해 정보를 상시 공개하도록 노력하며, 노인과 보호자가 시설에 대한 정보를 관할 지자체에 제공하도록 노력해야 한다.
		■노인 및 보호자가 시설정보 수집을 위해 시설을 방문한 경우 안내책자 등을 제공하며, 질문에 친절하고 성실히 임해야 한다.
		■노인 및 보호자가 시설에 정보요청시 정보제공에 의해 제3자(동료 생활노인 등)의 피해가 발생하지 않는 범위에서 성실히 임해야 한다.
		■시설은 노인 및 보호자가 시설선택 시 혼란을 야기할 수 있는 허위정보를 제공해서는 안된다.
입소 계약 단계	시설 입,퇴소, 일상생활,서비스이용, 제반시설, 활동참여, 권리와 의무 등 시설운영 전반에 관한 충분한 정보를 제공 받을 권리	■입소 계약과 관련한 충분한 정보(계약기간,장기요양급여의 내용 및 비용,비급여 항목과 비용 등)를 제공해야 한다.
		■노인의 권리,시설에서 제공되는 서비스 내용, 입소절차,운영규칙 및 규정, 기관 라운딩 등 시설 내 생활에 대한 전반적인 정보를 대상자 특성에 맞게 설명 또는 공지해야 한다.
		■노인이 시설 내에서 자유로운 생활을 영위할 권리와 자유로운 생활이 제한받게 되는 상황이 공유되어야 한다.
	노인 스스로 입소를 결정하염, 공정한 입소 계약을 맺을 권리	■입소 계약과정에서 노인의 의사가 자유롭게 표현되며, 존중되어야 한다.;
		■가족 등 타인의 강요가 아닌 노인 스스로가 입소 여부를 결정하도록 자기결정권을 보장해야 하며, 그러한 권리가 보장될 수 있도록 지역사회자원연계 등 필요한 노력을 해야 한다.
		■시설은 돌봄이 어려울 것으로 예상되는 노인을 배척하는 등 편의에 의해 자의적이고, 선별적으로 입소노인을 선택해서는 안된다. 다만, 의료적 서비스가 더 필요하거나 입소정원 초과 등 합리적 사유로 입소가 부적합한 것으로 판단된 경우에도 노인 및 보호자에게 타 시설 소개 등 노인이 적합한 서비를 공백없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.
		■입소 계약시 당사자(시설,노인,보호자등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할수 있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격,취향등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이 각 한 부씩 보관한다.
생활 단계	개별화된 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리	■노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경 요청 시 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다.
		■시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아니 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.
		■노인의 욕구가 반영되지 않거나 서비스 제고이 늦어질 때 그 이유를 노인이 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 필요시 동의를 구해야 한다.
		■생활실에 노인 개인 물품을 설치 또는 이용하는 것을 허용해야 한다.
		■개인적 생활스타일(헤어스타일,의복등)을 선택하거나 결정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
		■자기결정과 선택이 어려운 노인은 올바른 선택을 할 수 있도록 적절히 지원해야 한다.
		■노인 및 보호자가 부적절하거나 실현가능성이 없는 개별화된 서비스 요구할 경우 노인의 이익에 가장 부합되는 정보를 제공하여 노인 및 보호자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

생활 단계	안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리	■휠체어 등 보조기구 이동 공간 확보, 미끄럼방지, 문턱제거, 안전바 설치 등 저하된 신체기능을 고려한 주거환경을 제공해야 한다.
		■시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하기 위해 환기,온도, 습도,소음,채광,조명,청소 등에 만전을 기해야 한다.
		■목욕, 의복, 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
		■소방기구를 정기적으로 점검하며, 비상상황에 대비한 비상연락장치(비상벨등)를 필요한 장소(생활실,화장실,욕실등)의 사용 가능한 공간에 설치해야 한다.
	개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리	■개인정보수집하고 활용하기 전에 그 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하며, 사전 동의 없이 그 정보를 공개해서는 안 된다.
		■입소상담 및 직무수행과정에서 얻은 정보에 대한 비밀을 당사자의 허락 없이 타인에게 노출해서는 안된다.
		■노인이나 가족이 요구할 경우 건강상태와 치료,돌봄,제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하며, 타인에게 정보를 제공해서는 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적인 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있다.
		■입소 노인의 개인적 사생활이 농담이나 흥밋거리로 다루어져서는 안된다.
		■입소 노인이 원할 때 정보통신기기(유무선전화기 등) 사용, 우편물 수발신에 제한이 있어서는 안 된다.
	존엄한 존재로 대우받을 권리	■치매 등의 사유로 인간으로서 권리와 가치가 손상되지 않도록 하여야 한다.
		■종사자는 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해도리 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.
		■시설장과 종사자는 노인에 대한 인권을 존중할 의무를 지니며,노인복지법 제5조의 3에 의한 인권교육을 이수하여야 하며, 시설장은 입소 노인에게 인권교육을 실시하도록 노력해야 한다.
		■가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조해야 한다.
		■노인의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결저을 존중해야 한다.
		■생활노인, 가족,시설장,종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않느 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.
	차별 및 노인학대를 받지 않을 권리	■성별,종교,신분,경제력,장애 등 신체조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
		■어떠한 이유로도 신체적,정신적,정서적,성적,경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임등의 학대 해위르 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
		■노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
		■ 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.

생활 단계	신체구속을 받지 않을 관리	■시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안 된다. 다만 생활노인 또는 종사자등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나(절박성), 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성)증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안된다.
		■긴급하거나 어쩔 수 없느 경우로 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수 밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.
	건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리	■개인적 선호와 건강 및 기능상태에 따라 다양한 영야급식을 개별화된 식단으로 운영해야 한다.
		■종사자의 편의에 따라 식사시간이 조정되지 않도록 하며, 연하 장애가 있는 노인의 경우 연하곤란 식사 제공 방안에 따라 적절한 음식물이 제공되어야 한다.
		■노인의 건강상태,질병과 증상,치료 및 투약등에 관한 상세한 내용을 숙지하고 적절한 요양서비스를 제공해야 한다.
		■노인의 잔존능력을 유지하고 기력을 향상시키기 위해 하체근육재활 및 밀착돌봄 등 노력을 기울여야 한다.
		■기저귀 케어가 불필요한 노인에게 일괄적으로 기저귀를 사용하지 않도록 하며, 타인의 도움없이 스스로 배변할 수 있도록 노력한다.
		■보건의료 서비스 제공시 노인의 의사를 반영해서 이루어져야 하나, 건강상 반드시 필요한 서비스의 경우 건강권이 우선시 되도록 보호자와 상의하는 등 올바른 조치를 취해야 한다.
		■건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인의 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.
		■시설은 종사자의 능력개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고해야 한다.
		■월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
		■종사자는 직무수행사의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
		■모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.
	시설 내,외부 활동 및 사회적 관계에 참여할 권리	■시설 내 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통에 제재를 가해서는 안 된다.
		■다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가,문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
		■시설 외부의 건강,사회,범률 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
		■노인이 원치 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.
		■노인의 자유로운 외출,외박 기회를 최대한 보장해야 한다.
		■시설장은 노인의 지역행사 참여, 자원봉사자 연계 등 지역사회와의 유대관계 증진을 위한 노력을 기울여야 한다.
		■노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안되며, 자유로운 투표권을 보장해야 한다.
		■노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
		■노인의 삶의 방식 등 문화적 차이와 생활양식의 차이를 최대한 존중하여 프로그램 기획 등 서비스를 제공해야 한다.

생활 단계	개인소유의 재산과 소유물을 스스로 관리 할 권리	■공간이 허용하는 한 개인물품을 관리,보관하는 보안장치가 마련된 사물함 등을 개인에게 제공해야 한다.
		■시설은 노인 또는 보호자가 원하지 않는 이상 개인의 금전 및 물품관리와 사용에 대한 권리는 타인에게 양도하거나 임의로 처분해서는 안된다.
		■다만, 노인이 스스로 재산을 관리 할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분 할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.
		■노인에게 후원금품을 강요하거나 노인의 개인 재산을 기부한 것으로 조작해서는 안된다.
	이성교제,성생활,기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리	■노인의 이성교재를 금기시하거나 흥밋거리로 다루지 않아야 하며, 타인의 불편을 초래하지 않느 범위에서 존중되어야 한다.
		■노인의 성적욕구를 인간의 기본욕구로서 선입견 없이 받아드려야 한다.
		■흡연,음주 등 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 시설에 생활하는 타인의 구너리가 침해되지 않는 범위에서 노인 본인과 가족의 의사를 반영하여 주어진 생활환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 마련해야 한다.
	비난이나 제약을 받지 않고 시설 운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리	■노인과 보호자의 불만 및 고충을 처리하기 위한 규정을 마련하며, 그 방법과 절차를 안내해야 한다.
		■시설생활의 불편함과 고충을 자유롭게 표현하며 이를 해결하기 위한 제도적 장치(건의함,고충처리위원회 등)를 마련해야 한다.
		■노인과 보호자의 불만,불평,고충처리를 요구했다는 이유로 노인엑 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안된다.
		■노인과 보호자가 불판,불평,고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안된다.
퇴소 단계	노인 스스로 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지(원가정복귀, 전원,입원등)를 선택할 권리	■노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴솟시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
		■노인 및 보호자의 퇴소 결정은 최대한 존중 되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복시키기 위한 회유,강요,협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.
		■ 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 있느 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 보장해야 한다.
		■ 퇴소후 지역사회 내 서비스 연계가 필요한 경우 생활노인의 욕구를 반영하여 충분한 정보를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.
		■보호자의 방임, 생활노인의 개인적 성향, 종사자와의 불화 등 부당한 사유로 노인의 퇴소를 권유하거나 강요하지 않아야 한다.
		■퇴소 이후에도 노인의 삶이 적정수준 유지될수 있도록 지역사회 지원 등 활용 가능한 서비스를 알아복 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.