
노인인권보호지침

다비다노인요양원

제1장 총칙

제1조(목적)

본 지침은 (이하 “본 기관”이라 한다.)의 전 직원 및 수급자와 접촉이 예상되는 모든 사람에게 적용하여 본 기관의 전 직원과 수급자가 노인의 인권을 이해하고 노인학대 이해하고 예방 및 대응방법으로 부터 안전을 목적과 노인의 인권을 존중하는 태도와 실무적용 능력을 함양한다.

제2조(정의)

노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리와 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위, 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기하거나 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황, 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적으로 거부하거나 이행하지 않아 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료비, 의식주를 제공하지 않는 행위)와 또는 사망에 이르게 하는 행위방임 하는 것을 의미한다.

제2장 노인권리 보호

제3조(노인권리)

노인권리이란 노인이 인간답게 살아갈 권리를 의미한다. 다시 말하면, 노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리를 의미한다. 따라서 국가는 이러한 노인권리의 개념을 바탕으로 관련 법적, 정책적 기준을 정비하고 이를 이행할 제도를 확충해야 한다.

제4조(노인의 권리보장과 인권보호)

수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리를 포함하여 노인복지는, 인권이 강조된 정책과 제도로 구체화되는 새로운 변화를 요구하고 있으며, 노인복지의 관점이 시혜적 관점에서 권리적 차원으로 변화되어야 함을 의미한다.

제5조(노인권리보호 지침)

1. 수급자 권리보호의 권리

- ① 수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리
- ② 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ③ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- ④ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- ⑤ 신체적 구속을 받지 않을 권리
- ⑥ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ⑦ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- ⑧ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- ⑨ 비난이나 제약을 받지 않고 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- ⑩ 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- ⑪ 일상생활, 서비스 이용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정을 행사할 권리
- ⑫ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리

제6조 (노인의 권리보호를 위한 윤리강령)

노인은 가정과 사회로부터 인권에 대해 가족과 사회로부터의 관심이 제한될 수 있다.

사회적 약자의 생존권과 보호받을 권리를 보장해야 한다. 장기요양보험제도의 도입으로 이제는 모든 노인을 포함하는 인권문제는 앞으로 새로운 사회적 이슈가 될 수 있다. 따라서 운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 보호서비스와 관련된 모든 사람은 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 11가지의 윤리강령을 준수해야 한다. (보건복지부, 2006).

(1) 존엄한 존재로 대우받을 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근하거나 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다. 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사 할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복행위를 해서는 안 된다.
- ③ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ④ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑤ 기관은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 연1회 이상 실시해야 한다.
- ⑥ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 수급자의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 기본적 권리와 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 종사자의 능력개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제해결을 위한 지지 망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 제한을 받지 않을 권리

- ① 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 지원방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의

긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.

- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 시설 규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적 제한이나 심리적 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

- ① 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족과 관련된 노인의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다.
- ② 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

- ① 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ③ 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- ① 노인 개인 소유의 재산과 소유물을 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 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 알려 주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- ① 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

(10) 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역주민은 시설 생활노인의 지역사회활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대 관

계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- ② 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 노인의 권리변화, 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.
- ⑤ 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

제3장 노인학대 예방 및 대응방법

제7조(목적)

본 지침은 (이하 "본 기관"이라 한다.)의 전 직원 및 수급자와 접촉이 예상되는 모든 사람에게 적용하여 본 기관의 전 직원과 수급자가 노인학대 예방 및 대응방법으로 부터 안전을 목적으로 한다.

제8조(노인학대 정의)

노인 학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 정서적, 성적 고통이나 장애를 주는 행위 또는 경제적 착취, 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 스스로를 보호하지 않는 자기방임 및 유기를 의한다. 노인에 대하여 신체적/ 정신적/ 정서적/ 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제9조(책무)

본 기관은 노인학대 예방교육의 실시, 노인학대 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 교육할 책무가 있으며, 노인 학대 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제4장 노인 학대 유형

제10조 (노인 학대 유형)

- 노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유 형	내 용
① 신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용해서 노인에게 신체적인 손상, 고통 등을 유발시키는 행위 ※ 폭행, 폭력, 흥기사용, 감금, 화상 등 신체적 손상을 주는 행위
② 언어 · 정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
③ 성적 학대	성적 수치심 유발 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
④ 재정적 학대 (착취)	노인의 자산을 노인의 동의없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
⑤ 방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위 ※ 필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위
⑥ 자기방임	노인 스스로가 의식주제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호 관련행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신 또는 생명에 위험을 초래할 수 있는 행위
⑦ 유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
■ 때린다. ■ 세게 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.	■ 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 관계없는 탈수상태 ■ 이상한 체중 감소 ■ 행동이나 활동 수준이 변화	☒ 외상없음 ☒ 부종 ☒ 멍들 ☒ 할퀴 ☒ 꼬집힘 ☒ 물어뜯김 ☒ 찢김 ☒ 경미한 출혈 ☒ 머리카락 뽑힘 ☒ 목줄린 흔적 ☒ 묶은 흔적 ☒ 유해한 약물투여 흔적 ☒ 감금 ☒ 뺨(접질림) ☒ 골절 ☒ 탈골 ☒ 인대손상 ☒ 고막파열 ☒ 화상 ☒ 복부출혈 ☒ 호흡곤란 ☒ 두개골 골절 ☒ 경뇌막 혈종 ☒ 뇌손상 ☒ 신체떨림(수전증) ☒ 의식장해 ☒ 사망 ☒ 뇌사 ☒ 기타

2. 언어 · 정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 말로 욕을 퍼붓는다. ■ 노인에게 고향을 지른다. ■ 말로 혐오스럽게 한다. ■ 말로(양로원 등의 기관으로 보내겠다)협박한다. ■ 노인에게 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ■ 신체적 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ■ 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 비관하는 것을 싫어한다. ■ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다.	■ 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 싹 들어가 있다. ■ 가족의 안색을 살핀다. ■ 가족을 피하려고 한다. ■ 집에 돌아가려 하지 않는다.	☑ 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. 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 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 행위 ■ 원치 않는 성행위 및 강간 ■ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등)	■ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ■ 속옷이 찢어짐 ■ 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ■ 성병 ■ 우울, 사회관계의 단절 ■ 수면장애 ■ 분노 또는 수치심	☑ 성적수치심 유발 행위 ☑ 성적 수치심 유발 환경 ☑ 성폭력 ☑ 성추행 ☑ 성폭행 ☑ 강제적 성행위 및 강간 ☑ 기타

4. 재정적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ■ 노인의 허락없이 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 값나는 물건을 빼앗는다. ■ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행구좌를 해약한다.	■ 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.	☒ 강제적인 명의변경 ☒ 부양전제 증여후 부양의무 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

5. 자기방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 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.	■ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ■ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ■ 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위	☒ 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 ☒ 의도적으로 식사 거부 ☒ 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 발생 ☒ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☒ 자해 ☒ 자살기도 ☒ 사망 ☒ 기타

6. 방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 식사와 물을 주지 않는다 ■ 약물을 불충분하게 투여한다 ■ 치료를 받게 하지 않는다(병원에 데리고 가지 않는다) ■ 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) ■ 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등) ■ 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다 ■ 노인 방만 청소하지 않는다 ■ 외상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다 ■ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다	■ 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 ■ 약취가 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	☒ 의료적방임 (치료받아야 하는 상황) ☒ 보장기구(보청기, 당뇨 체크기구 등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원단절 ☒ 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(1년이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

7. 유기

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
■ 노인을 낯선 장소에 버린다 ■ 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ■ 거동이 불편한 노인을 기관에 맡기고 연락을 두절한다. ■ 노인을 강제적으로 반감금 형태 기관에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함	■ 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.	☒ 노인을 길, 기관, 낯선 장소에 버림 ☒ 반감금 형태의 기관에 시작됨 ☒ 사망 ☒ 기타

제11조 (각 기관의 역할과 임무)

1) 보건복지부

- 노인보호업무와 관련한 법.제도적 정책 수립, 노인복지기관에 대한 행.재정적 지원 강화, 노인 학대 전문 인력 자격관리 및 교육훈련, 관계 중앙행정기관과의 협력체계 구축 지원 등

2) 시.도

- 기관에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지기관과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치 등

3) 시.군.구

- 학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지기관과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 피해대노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

4) 노인복지기관

- 기관 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인 학대 예방을 위한 종사자 및 생활노인 교육, 기관 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고, 학대관련 전문조직과의 협력

5) 관련 기관

- 노인학대예방센터 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 기관학대 사례에 대한 개입, 기관의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원
- 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호센터 또는 의료기관에 조치 의뢰
- 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성.운영하며, 의뢰받은 피해대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술
- 법률기관: 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

제12조 (학대 사례에 대한 보호조치)

- 기관의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 기관의 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 기관의 인사관리규정에 의거하여 기관의 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.

제5장 노인 학대 예방

제13조 (노인학대 예방지침)

노인의 안전생활권을 보호하기 위해서는 운영자와 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 기관 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
3. 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급 하고, 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 기관과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
7. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐뜯, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
9. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
10. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제6장 노인 학대 대응방법

제15조 (노인 학대의 발견과 신고)

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

1. 기관은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 기관은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 운영위원회에 노인대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
3. 기관은 종사자는 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
4. 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 기관이나 노인학대 관련기관(노인학대예방센터, 보건복지콜센터), 시·군·구 노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
5. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 노인은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
6. 노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 기관이나 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
7. 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당기관 또는 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
8. 기관의 노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인학대 관련기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
9. 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
10. 신고를 받은 기관 운영자는 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
11. 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 판단 되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
12. 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

제16조 (노인학대 신고)

주변에 학대받고 계신 어르신이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담전화 **1577-1389**번으로 전화한다.

응급사례로 판단될 경우 12시간 내 노인보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 기관조사하고 필요한 조치를 취한다. 그 외에도 **1577-1389**번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공받을 수 있다.

노인보호전문기관은 노인학대 등 노인권익 침해문제에 대해 전문적이고 체계적으로 대처하여 노인인권에 대한 국민인식 제고와 노인권익증진을 통해 노인의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사업을 활발히 펼쳐나가고 있다.

1. 신고대상

1) 학대 피해 노인

- 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.

2) 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
 - ※ 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 가정폭력 관련 상담소의 상담원 및 가정폭력피해자보호시설의 종사자
- 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

2) 신고시기

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

3. 신고자의 권리

1) 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

- 1) 상담원은 학대와 관련된 내용을 신고하는 신고인에게 자신의 정보(전화번호, 주소)를 반드시 밝힐 수 있도록 요구함
- 2) 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 없음을 알려준다.

제17조 (접수 방법)

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

제18조 (접수 고려사항)

- 1) 노인 학대 사례로서의 적합성 판단
 - 일회성 노인상담으로 종결하여야 할 것인지 노인학대 의심사례로 접수하여 현장조사를 통한 노인학대 판

정 및 지속적 상담을 할 것인지 판단하여야 한다.

- 학대의심사례인지 일반사례인지 판단하기 위한 노인학대 피해자, 학대행위자의 기본정보 및 구체적 학대 유형, 빈도, 정도를 조사한다.
- 판단은 노인학대 사정 및 판단 기준에 의해 사례의 학대 여부와 심각성 등을 고려하여 상담자가 결정하 되, 자체 사례회의 또는 동료 상담원의 도움을 받는 방법 등도 활용한다.

2) 사례의 위급성 여부 판단

- 위급한 사례로 판단되는 경우 12시간 내에 현장조사를 실시하되, 단독으로 현장조사를 수행하지 않도록 하고 가능한 경찰관과 동행하도록 협조토록 하며, 단순 노인학대 사례는 48시간 내에 현장조사를 실시하 여야 한다.
- 12시간 내에 현장조사가 어려운 경우 사례의 위급성을 파악할 수 있도록 관할 경찰서의 경찰관, 시·군· 구 위기가정SOS상담소 상담원 및 읍·면·동사무소의 사회복지전담공무원에게 우선 협조를 구하되, 가능한 빠른 시간 내에 현장조사를 실시하도록 한다.
- 상담자 이외 자의 협조를 받아 현장조사를 한 경우에는 실제 조사자(기관)로부터 조사결과를 파악하고 필 요한 조치를 취하여야 한다.

3) 중복 의뢰 또는 이전 상담기록 확인

- 이미 접수되었던 사례인지 중복 접수여부를 확인하여야 한다.
- 학대유형이나 학대행위자가 다른 경우 새로운 신고사례로 접수하여 새로운 접수번호를 부여하고, 한 가정 또는 시설에서 두 명 이상의 피해노인이 있을 경우 이를 피해 노인에 따라 각각의 신고사례로 접수한다.

제7장 노인 학대 현장조사 및 사정

제19조 (현장조사)

1) 목적

- 노인학대 사례로서의 적합성 판정, 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인한다.
- 피해 노인에 대한 신변보장과 안전조치를 한다.
- 충분한 자료 및 정보를 수집한다.
- 지원체계 및 서비스 제공을 위한 계획을 수립한다.

2) 현장조사가 시급히 요청되는 경우

- 노인의 생명이 위급한 경우나 노인의 안전이 저해되고 있다고 판단되는 경우
- 노인학대사례 여부의 판정이 불분명한 경우
- 피해노인 본인 및 상담 의뢰자가 방문해 주기를 원하는 경우
- 상담자가 판단하기에 현장조사가 필요하다고 사정되는 경우
- 기타 사례회의 등에서 추가 정보수집에 대한 필요가 확인된 경우

3) 현장조사 시 주의 사항

- 2인 이상 동행하여, 필요한 경우 경찰관의 협조를 구한다.
- 카메라, 비디오카메라, 녹음기 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 가정 내 출입을 강제적으로 취하기보다, 유연한 조사가 되도록 조사방법을 강구 한다.
- 가능한 한 피해 노인 및 학대행위자를 직접 대면한다.
- 상담원은 노인학대행위조사원증을 반드시 제시한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후 가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 지속적인 방임은 신체 학대만큼 치명적일 수 있으므로 가볍게 다루지 않도록 주의한다.

- 학대 발생에 영향을 미치는 중요한 요인을 파악한다.
- 비밀 보장의 원칙을 준수한다.
- 노인에게 발생할 부정적 영향의 정도를 파악하고, 필요한 경우 이에 대한 조치를 취한다.
- 현장 방문할 상담원의 안전성이 보장되도록 하여야 하고, 안전성 보장에 필요한 경우 경찰관과 동행하도록 한다.
- 학대행위자 및 가족 구성원들이 전문가의 안전을 위협할 폭력의 역사, 정신장애, 알코올, 약물남용 등을 가지고 있다고 판단되면 접촉 전 취할 방법을 준비한다.
- 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.

4) 증인의 확보

- 노인학대 상황을 설명하는 증인의 말은 가능한 한 정확하게 기록되어야 한다.
- 증인의 증언 내용은 언제, 어디서, 누구에 의해, 어떻게 학대가 이루어졌는지에 대한 정보가 포함되어야 한다.
- 증인을 언제 어디서 어떻게 접촉하였는지에 대한 기록도 포함되어야 한다.
- 증인의 연락처(성명, 주소, 이메일, 전화, 핸드폰)를 반드시 받아 놓도록 한다.

5) 증거자료의 확보

- 이후의 개입에서 법적인 조치를 강구하는 경우, 근거를 제시할 수 있도록 증거를 확보하여야 한다.
- 학대 상처, 부상부위 또는 방이나 침대 상태 등에 대한 사진, 비디오 녹화 등
- 병원의 응급실이나 경찰서에서의 위기상황에 대한 사진, 비디오 녹화
- 학대와 관련된 음성녹음, 비디오 녹음, 약술 및 기록 등

제20조 (노인학대처벌규정)

행 위	징 역	벌 금
신체에 상해 를 입히는 행위	7년 이하	2천만원 이하
신체에 폭행 을 가하는 행위	5년 이하	1천5백만 원 이하
성적수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위		
유기나 방임 행위		
구걸 하게 하는 행위		
노인을 위하여 증여 , 급여된 금품 을 목적 외에 용도에 사용하는 행위	3년 이하	1천만원 이하
신고인 신원노출 금지위반	1년 이하	3백만원 이하
현장조사 거부 및 업무방해	2백만 원 이하 과태료	

※ 노인학대 법적 처벌기준: 노인복지법, 가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법, 형법, 적용가능

제21조 (노인학대 사례에 대한 보호조치)

노인장기요양기관의 서비스과정에서 발생한 학대사례에 대해서는 다음과 같은 지침에 의거하여 보호조치가 이루어져야 한다.

- 기관의 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 인사관리 규정에 의거하여 시설의 장이 징계의 수준을 최종 결정 한다.
- 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.

구 분	주 소	연 락 처	홈 페이지
중앙(서울)	서울특별시 마포구 마포대로 182-10(성촌빌딩 2층)	02)3667-1389	www.noinboho.org
서울특별시남부	서울특별시 서초구 남부순환로 2124	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울특별시북부	서울특별시 강북구 노해로 69 대성빌딩 2층	02)921-1389	www.sn1389.or.kr
부산광역시동부	부산광역시 동구 중앙대로274번길 3-5 2층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부산광역시서부	부산광역시 부산진구 동평로405번길 85	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
대구광역시	대구광역시 남구 이천로 128, 3층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
인천광역시	인천광역시 남동구 용천로 208 인천시사회복지관	032)426-8792 ~ 4	www.ic1389.or.kr
광주광역시	광주광역시 남구 사직안길 18	062)655-4155 ~ 7	www.gjw.or.kr/kj1389
대전광역시	대전광역시 서구 문정로 170번길 103	042)472-1389	www.dj1389.org
울산광역시	울산광역시 중구 태화로 90	052)265-1389	www.us1389.or.kr
경기남부	경기 성남시 중원구 둔촌대로 183번길 20	031)736-1389	www.kg1389.or.kr
경기북부	경기도 의정부시 가동로 136번길 7	031)821-1461	www.gnnoin.kr
경기서부	경기도 부천시 오정구 오정동 252번길 26 2층	032)683-1389	www.ggw1389.or.kr
강원도	강원도 춘천시 동면 소양강로 110번지 2층	033)253-1389	www.1389.or.kr
강원동부	강원도 강릉시 강릉대로 348 2층	033)655-1389	www.gd1389.or.kr
충청북도	충북 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17	043)259-8120 ~ 2	www.cb1389.or.kr
충청북도북부	충청북도 충주시 예성로 76	043)846-1380 ~ 2	www.cbb1389.or.kr/
충청남도	충청남도 아산시 번영로 206번길 42	041)534-1389	www.cn1389.or.kr
충청남도남부	충청남도 논산시 시민로 210번길 9-8 2층	041)734-1389	www.cnn1389.or.kr
전라북도	전라북도 전주시 덕진구 팔달로 340	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전북서부	전북 군산시 진포로 151 광동빌딩 3층	063)443-1389	www.jbw1389.or.kr
전라남도	전남 순천시 저전길 84	061)742-3071	www.jn1389.or.kr
전라남도서부	전라남도 무안군 삼향읍 오룡5길 전라남도 노인회관	061)281-2391	www.j1389.or.kr
경상북도	경상북도 포항시 북구 삼흥로 411 기쁨의 복지관 B	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경북서북부	경상북도 예천군 예천읍 충효로 424-21(본사무소)	054)655-1389	www.gbnw1389.or.kr
경상남도	경상남도 창원시 마산합포구 문화북4길 15	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
경상남도서부권	경상남도 진주시 문산읍 월아산로 1098 2층	055)754-1389	www.gnw1389.co.kr
제주특별자치도	제주특별자치도 제주시 관덕로7길 3	064)757-3400	www.jejuinoin.org

노인학대 신고/상담 안내 노인보호전문기관 / 노인학대 신고
 (긴급전화 ☎ 1577-1389)