

# 노인학대예방 및 대응지침

## 1. 목적

본 지침은 “노인학대”에 대한 개념 정의를 명확히 함으로써 기관 운영 및 서비스 제공중 발생할 수 있는 노인학대문제를 방지하고, 본 기관을 이용하는 수급자 모두의 존엄성을 보호하고 삶의 질을 향상 시키는데 일차적인 목적이 있음. 아울러 현장에서 실제로 노인학대문제가 발생했을 경우 전 직원의 적절한 대응에 도움을 주고자 함을 목적으로 한다.

## 2. 정의

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

## I. 노인학대 유형

### 1. 노인학대의 유형

| 유형     | 내용                                                                                            |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                             |

### 2. 구체적인 노인학대 행위 및 증상

#### 1) 신체적 학대

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                                                                                         | 증상                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 때린다, 세게 친다, 꼬집는다.</li> <li>- 흉기로 위협한다, 찌른다, 물건을 집어던진다.</li> <li>- 강하게 누르거나 붙잡는다.</li> <li>- 신체를 구속·감금한다. 묶는다.</li> <li>- 무리하게 먹인다, 불필요한 약물을 투여한다.</li> <li>- 강하게 흔든다, 난폭하게 다룬다.</li> <li>- 담배 등으로 화상을 입힌다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처</li> <li>- 치료를 받지 못한 상처</li> <li>- 신체 부상(얼굴, 목, 가슴, 복부, 팔, 다리 등)</li> <li>- 외관상 드러나지 않는(옷이나 신체 일부분에 의해 가려진) 상처</li> <li>- 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리부분의 출혈흔적</li> <li>- 영양부족 또는 질병과 관련 없는 탈수증세</li> <li>- 이상한 체중감소</li> <li>- 행동 또는 활동수준의 변화</li> </ul> |

## 2) 성적 학대

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                               | 증상                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인이 성적 수치심을 느낄 수 있는 성 관련 언어 표현 및 행위를 한다.</li> <li>- 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적굴욕감을 유발하는 행위를 한다.</li> <li>- 강제로 성행위 또는 강간하는 경우</li> <li>- 성적수치심을 유발하는 환경</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움</li> <li>- 속옷이 찢어져 있음</li> <li>- 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상 또는 하혈</li> <li>- 성병</li> <li>- 우울, 수면장애</li> <li>- 사회관계의 단절</li> <li>- 분노 또는 수치심</li> </ul> |

## 3) 정서적 학대

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 증상                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인에게 욕을 하거나 고함을 지른다.</li> <li>- (양로원 등의 시설에 보내겠다고) 협박한다.</li> <li>- 쓸모없는 늙은이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다.</li> <li>- 신체능력 저하로 인한 노인의 실수를 비난하고 꾸짖는다.</li> <li>- 노인을 가족과 친구로부터 격리시키거나, 외출시키지 않는다.</li> <li>- 사회생활을 방해한다.</li> <li>- 노인을 보지 않거나 말을 걸지 않고, 질문에 대답하지 않는다.</li> <li>- 노인만 따로 식사를 하게 한다.</li> <li>- 비웃거나 조소를 한다. 창피를 준다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반응하려고 하지 않는다.</li> <li>- 질문에 “네” “아니오”라는 짧은 답변 이외에는 응답이 없다.</li> </ul> |

## 4) 경제적 학대

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                                                                                          | 증상                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 동의 없이 수정한다.</li> <li>- 노인의 허락 없이 계약을 하거나 부동산 관련거래를 한다.</li> <li>- 노인의 허락 없이 재산을 증여한다.</li> <li>- 노인의 허락 없이 노인 명의의 통장에서 돈을인출하거나 노인의 돈을 빌려준다.</li> <li>- 노인에게서 돈을 빌린 후 갚지 않거나 노인의물건을 빼앗는다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자신의 생활을 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. 필요한 물건을 살 수가 없다.</li> <li>- 채납된 각종 고지서가 집에서 발견된다.</li> <li>- 은행계좌에서 현저한 또는 비적절한 거래가발견된다.</li> <li>- 개인 소지품이 없어졌다.</li> <li>- 노인 재산이 타인 명의로 갑자기 전환되었다.</li> </ul> |

## 5) 방임

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 증상                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사와 물을 주지 않는다.</li> <li>- 병원에 데려가지 않는다.</li> <li>- 청결유지를 태만히 한다(옷 갈아입기, 기저귀교환, 이발, 목욕 등).</li> <li>- 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다(안경, 의치, 보청기 등).</li> <li>- 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 한다.</li> <li>- 노인 방만 청소하지 않는다.</li> <li>- 몸을 움직일 수 없는 노인의 체위변경을 소홀히 한다.</li> <li>- 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 오물, 대소변 냄새 등 노인건강 또는 안전에 위험한 환경</li> <li>- 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분하다.</li> <li>- 욕창, 딱피, 염증, 이(기생충) 등이 있다.</li> <li>- 노인에게 필요한 안경, 보청기, 의치 등이 없다. 또는 부수어져 있다.</li> <li>- 식사를 거르고 있다.</li> <li>- 영양실조 또는 탈수증상이 있다.</li> <li>- 필요한 의료혜택을 받지 않고 있거나 필요한 약을 먹지 못하고 있다.</li> <li>- 언제나 같은(계절에 맞지 않는) 의복, 더럽고 찢어진 의복을 입고 있다.</li> <li>- 침대나 이불이 오물로 더럽혀져 있다.</li> <li>- 기저귀가 교환되지 않고 있다.</li> <li>- 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다.</li> </ul> |

## 6) 자기방임

| 구체적 행위                                                                                                                                                                                             | 증상                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 문제가 발생한다.</li> <li>- 자신의 신변청결, 건강관리, 가사 등에 대해 본인의 할 의사가 부족하거나 본인이 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음</li> <li>- 필요한 치료 또는 약복용 중지 또는 이로 인한 건강상태의 악화</li> <li>- 의도적으로 죽고자 하는 모든 행위</li> </ul> |

## 7) 유기

| 구체적 행위                                                                                                                                                           | 증상                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인을 낯선 장소에 버린다.</li> <li>- 노인을 다른 거주지에 거주하게 하고 연락을 두절한다.</li> <li>- 노인을 강제적으로 반감금형태의 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며, 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다.</li> <li>- 자녀(보호자)와 연락이 전혀 되지 않으며, 주거지를 옮겼거나 이민을 떠났다.</li> <li>- 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다.</li> </ul> |

# II. 노인학대 예방

노인시설에서 학대행위자는 가족, 동료어르신, 외부인뿐만 아니라 시설장과 직원이 될 수도 있다. 노인시설의 운영자와 종사자는 노인학대행위자가 되지 않도록 노인인권 및 노인학대에 대한 올바른 인식을 정립하고 부적절한 처우와 학대를 사전에 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 실천하는 것이 중요하다.

### 1. 시설의 역할

- 1) 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화 한다.
- 2) 시설 내 노인학대예방을 위한 철저한 교육과 시도감독 실시한다.
- 3) 시설 내 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 생활 어르신과 종사자 모두가 학대에 대한 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.
- 4) 학대예방을 위해 종사자와 생활 어르신들에게 인권교육자료를 보급한다.
- 5) 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 정기적으로 실시한다.
- 6) 기관은 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없는지 수시로 점검하고, 전 직원에 대한 지도감독을 철저히 하여야 한다.

### 2. 시설종사자의 역할

- 1) 동료에 의한 노인학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치(증거물확보)한다.
- 2) 어르신들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결 할 수 있도록 한다.
- 3) 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반(反)하는 노동행위를 강요하지 않는다.
- 4) 어떤 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설하여서는 안되며 항상 존대어를 사용한다.
- 5) 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 하지 않는다.

- 6) 목욕이나 기저귀 교체시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않게 노력한다.
- 7) 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위하여 최선의 서비스를 제공한다.
- 8) 시설종사는 급여제공 이전에 수급자(보호자)에게 노인학대예방에 대해 설명하고 관련 자료를 제공하여야 한다.
- 9) 요양보호사는 본 지침의 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고, 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

## Ⅲ. 노인학대 대응방법

### 1. 관련법령

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

### 2. 신고 및 대응조치

- 1) 『노인복지법』 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.
- 2) 『노인장기요양보험법』 제31조에 따른 **장기요양기관** 및 제32조에 따른 **재가장기요양기관의 장과 그 종사자**는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때 즉시 노인보호전문기관 및 수사기관에 **신고하여야 한다.** - 『노인복지법』 제39조의6의 ②
- 3) 기관 종사자는 노인학대행위 또는 학대의심증상을 목격하였거나 또는 학대 우려나 위험이 있다고 판단되는 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.

- 4) 신고 받은 사례에 대하여 기관장은 신속한 조사와 적절한 대응조치를 취해야 하며, 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 관련 내용을 기록으로 남겨 관리해야 한다.
- 5) 심각한 상처 또는 노인의 생명이 위급한 상황일 경우 응급조치와 대응조치가 신속하게 이루어져야 한다.
- 6) 기관은 노인보호전문기관, 경찰, 의료·법률·행정 및 사회복지 관련기관과 긴밀하게 협조하여 학대사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

### 3. 요양기관에서의 대처 방법

- 노인 학대·폭력에 대한 예방교육 실시와 예방을 위한 노력을 해야 한다.
  - 서비스 제공자들에게 노인학대 및 폭력에 대한 예방교육을 연 1회 이상 실시해야 한다.
- 학대· 폭력 행위자에 대해 조치할 의무가 있다.
  - 학대· 폭력이 발생하였을 경우에는 해당자를 징계해야 한다.
  - 학대· 폭력을 한 서비스 이용자에게는 재발 방지 약속이나 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취해야 한다.
- 노인 학대· 폭력 처리지침을 문서화하여 기관 내에 두어야 한다.

#### 4. 개인의 대처 방법

- 단호히 거부의를사를 표현할 수 있도록 한다.
  - 서비스 이용자가 거부의를사를 표시하고 시정을 요구할 수 있도록 한다.
- 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
  - 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 취하도록 한다.
- 외부기관의 도움을 요청한다.
  - 실리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(노인학대예방센터 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 평소 학대· 폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- 가급적이면 학대· 폭력에 대한 매체물 등을 접하지 않도록 한다.

### Ⅲ. 학대 · 폭력 피해자의 고충상담 및 구제절차

#### 1. 고충의 접수

- ① 고충처리 절차에 따라 센터에 보고 한다.
- ② 접수는 피해자의 접근도와 이용도를 향상시키기 위하여 문서 또는 전화, 인터넷메일 등을 이용할 수 있다.

#### 2. 상담과 조사

- ① 사건접수와 동시에 신속하게 조사하여야 한다.
- ② 피해자, 학대 · 폭력 용의자로부터 사건에 대하여 설명을 듣고 공정하고 세심하게 조사·기록한다.
- ③ 조사과정에서 취득한 개인정보는 양자의 프라이버시에 관한 문제로 반드시 비밀을 지켜야 한다.
- ④ 피해자의 입장을 고려하여 학대 · 폭력 용의자와의 대질조사를 지양하고 참고인 및 증인의 증언을 들어서 처리할 수 있다.
- ⑤ 피해자와 증인을 학대 · 폭력 용의자의 보복으로부터 보호해야 한다.
- ⑥ 조사된 결과가 학대 · 폭력에 해당되면 담당자는 기관장에게 보고한다.

#### 3. 확인 및 징계조치

- ① 기관장은 학대 · 폭력 사실이 확인되면 학대 · 폭력 행위자에 대하여 경고, 해고 등의 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② 경고 등 가벼운 징계는 학대 · 폭력 행위를 근절시킬 확고한 경우에만 해당되고, 경고를 하였음에도 학대 · 폭력 행위가 근절되지 않고 지속된 경우에는 가중처벌 하여야 한다.

#### 4. 결과통지

조사가 완료되었을 때에는 피해자와 학대 · 폭력 행위자 모두에게 그 결과에 대해서 알려야 한다.

#### 5. 사후재발 방지

노인 학대 · 폭력 사건에 대한 조치 후 학대 · 폭력문제가 재발하지 않도록 관심을 가져야 한다.

## 노인보호 전문기관 또는 신고기관 관련 자료

주변에 학대받고 계신 어르신이 있다면 연중 24시간 노인학대 신고상담전화 1577-1389번으로 전화하시면 됩니다.

응급사례로 판단될 경우 12시간 내 노인보호전문기관의 직원이 경찰관과 동행하여 현장을 방문조사하고 필요한 조치를 취해드립니다. 그 외에도 1577-1389번을 통해 학대받고 계신 어르신께서 상담서비스, 복지서비스, 법률서비스, 의료서비스, 보호서비스, 정보제공서비스 등을 제공받으실 수 있습니다.

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

### o 노인전문기관 사업내용

1. 노인학대 신고접수(1577-1389) 및 현장조사
2. 노인학대 개입에 따른 전문서비스 제공 및 연계: 상담
3. 노인보호전문기관사업 전산시스템 체계확립 : 사례 관리 및 현황 파악
4. 노인학대 예방을 위한 교육 및 홍보
5. 노인보호전문기관사업 협력체계 구축 : 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지기관과의 긴밀한 협력
6. 노인에 대한 사회적 인식개선 및 권익향상을 위한 교육