

입소한 어르신에게 신체적 학대, 언어나 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 학대를 하지 않으며 스스로 관리를 하지 못하는 노인에게 대해 방임하거나 유기하지 않는다. 이를 실천하기 위해 다음과 같은 지침을 시행한다.

I 시설 생활 노인인권보호

1.

주사랑소규모요양원에서 생활하는 노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 시설 생활노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 한다.

2. 시설 생활 노인 권리선언

주사랑소규모요양원 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다. 주사랑소규모요양원 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.

- 시설 운영 및 생활관련 정보를 제공 받고 입소를 선택할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리
- 안락한 가정과 같은 환경과 안전한 주거환경에 생활할 권리
- 개인적 사생활과 비밀 보호에 대한 권리
- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리
- 부당한 신체구속을 받지 않을 권리
- 건강한 생활을 위한 서비스를 제공 받을 권리
- 시설 내·외부 활동 및 사회적(종교, 정치 등) 관계에 참여할 권리
- 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리
- 고충의 표현과 해결을 요구할 권리
- 퇴소를 결정하고 퇴소 후 거주지를 선택할 권리
- 시설 종사자와 동료 노인의 인권을 보호해야 할 권리

3. 시설 생활 노인 권리보호를 위한 윤리강령

주사랑소규모요양원에서의 요양서비스와 관련된 모든 자(시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등)는 ‘시설 노인의 권리 선언’에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

1) 입소 전 단계

① 시설정보에 대한 접근성을 보장받을 권리

- 노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영주체, 위치, 환경, 서비스내용 등)를 접하는데 어려움이 없어야 한다.
- 시설은 카페, 메신저, 공간 홈페이지 등 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 정보요청 시 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.

2) 입소 계약단계

① 시설 압·퇴소, 일상생활, 서비스 아용, 제반 시설 활동 참여, 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, 운영 규칙 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.

② 노인 스스로 입소를 결정하며, 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 배치하는 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 서비스를 공백 없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.
- 입소 계약 시 당사자(시설, 노인, 보호자 등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할 수 있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격, 취향 등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이

한 부씩 보관한다.

※ 입소 계약 "당사자"는 입소자 본인이 원칙이며 인지능력 부족 등의 사유로 본인에 의한 입소 계약이 어려운 경우에 한해 대리인 또는 보호자가 당사자가 되어 계약하여야 함

3)

① 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 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.
- 노인의 욕구가 반영되지 않거나 서비스 제공이 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, 의복 등)을 선택하거나 선정할 수 있는 권리를 보장해야 한다.
- 자기결정과 선택이 어려운 노인은 올바른 선택을 할 수 있도록 적절히 지원해야 한다.
- 노인 및 보호자가 부적절하거나 실현가능성이 없는 개별화된 서비스를 요구할 경우 노인의 이익에 가장 부합하는 정보를 제공하여 노인 및 보호자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

② 안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리

- 휠체어 등 보조기구 이동 공간 확보, 미끄럼 방지, 문턱제거, 안전바 설치 등 저하된 신체 기능을 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(비상벨 등)를 필요한 장소(생활실, 화장실, 욕실 등)의 사용 가능한 공간에 설치해야 한다.

③ 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 안 된다.
- 노인이나 가족이 요구할 경우 건강상태와 치료, 돌봄, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하며, 타인에게 정보를 제공해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있다.
- 입소 노인의 개인적 사생활이 농담이나 흥밋거리로 다루어져서는 안 된다.
- 입소 노인이 원할 때 정보통신기기(유무선 전화기 등) 사용, 우편물 수발신에 제한이 있어서는 안 된다.

④ 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 처대 등의 사유로 인간으로서 권리와 가치가 손상되지 않도록 하여야 한다.
- 종사자는 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.
- 시설장과 종사자는 노인에 대한 인권을 존중할 의무를 지니며 노인복지법 제6조의3에 의한 인권교육을 이수하여야 하며, 시설장은 입소 노인에게 인권교육을 실시하도록 노력해야 한다.
- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존중하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조해야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 봉보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중해야 한다.
- 생활노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

⑤ 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·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.

⑥ 신체구속을 받지 않을 권리

- 시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안 된다. 다만, 생활노인 또는 종사자들의 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 안 된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 일시적으로 신체를 제한하거나 구속한 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 한 수밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.

⑦ 건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리

- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 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 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지하고 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.

- 잔존능력을 유지하고 기력을 향상시키기 위해 하체근육재활 및 밀착 돌봄 등 노력을 기울여야 한다.
- 기저귀 케어가 불필요한 노인에게 일괄적으로 기저귀를 사용하지 않도록 하며, 타인의 도움 없이 스스로 배변할 수 있도록 노력한다.
- 보건의료 서비스 제공 시 노인의 의사를 반영해서 이루어져야 하나, 건강상 반드시 필요한 서비스의 경우 건강권이 우선시 되도록 보호자와 상의 하는 등 올바른 조치를 취해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
- 시설은 종사자의 능력 개발을 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 퇴소 시 까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
- 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.

⑧ 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, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인이 원치 않는 정우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 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 안 되며, 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.

⑨ 개인 소유의 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 안 된다. 다만, 노인이 스스로

재산을 관리 할 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. 노인에게 후원금품을 강요하거나 노인의 개인 재산을 기부 한 것으로 조작해서는 안 된다.

⑩ 이성교제, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리

- 노인의 이성교제를 금기시하거나 흥밋거리로 다루지 않아야 하며, 타인의 불편을 초래하지 않는 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 권리가 침해되지 않는 범위에서 노인 본인과 가족의 의사를 반영하여 주어진 시설환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

⑪ 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

- 노인인 보호자의 불만 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.
- 노인인 보호자의 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인인 보호자가 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

4) 퇴소단계

① 노인 스스로 퇴소를 결정 하고 퇴소 후 거주지(원가정 복커, 전원, 입원 등)를 선택할 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 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 있는 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 보장해야 한다.
- 퇴소 후 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 유지될 수 있도록 지역사회 자원 등 활용 가능한 서비스를 알아보고 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.

노인 권리 보호를 위한 행동 강령

- 및 보호자가 시설과 관련한 올바른 정보를 제공받을 수 있도록 한다.
- 시설 입소 시 노인이 스스로 결정하도록 하며, 노인의 의사를 존중한다.
- 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 반영하여 서비스를 제공한다.
- 신체적 장애 등으로 주거생활의 어려움이 발생하지 않도록 주의를 기울여야 한다.
- 업무수행 과정에서 알게 된 생활노인 개인의 정보는 사전 동의 없이 공개되어서는 안된다.
- 마지막까지 인간으로서 품위를 유지하고 권리와 가치가 손상되지 않도록 한다.
- 어떠한 이유로도 차별 및 노인학대는 정당화 될 수 없다.
- 서비스 제공자 편의에 의해 노인의 신체를 억제해서는 안 된다.
- 노인의 건강상태, 개인적 선호 및 기능 상태에 따른 개별화된 생활 및 보건의료 서비스를 제공한다.
- 노인의 면회나 외출, 외박 기회를 거부하거나 제한을 두어서는 안 된다.
- 노인의 개인 소유 재산과 소유물을 서비스 제공자 임의로 처분하지 않는다.
- 노인의 이성교제 등 사생활이 놀림이나 헐뜯거리로 다루어져서는 안 된다.
- 노인의 불평과 고충이 자유롭게 표현되며, 이를 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 퇴소의 결정과 관련된 내용은 노인의 의사가 최우선적으로 존중되어야 한다.

II. 노인학대 유형

1. 관련근거 및 학대 신고

- 1) 노인복지법 제39조의6 제1항 따라 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호 전문기관 및 수사기관에 신고 할 수 있으며, 제2항에 따라 노인학대 신고의무자에 해당하는 직군의 장 및 종사자는 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 신고해야함
- 2) 학대 시설, 시설장 및 종사자 명단·이력 공표, 시설종사자 및 상습범에 대한 가중 처벌, 노인 학대 관련 범죄자의 노인시설 운영·취업 제한 등 시설학대 예방을 위한 노인복지법 개정 (2015.12, 시행)
- 3) 관련근거 : 노인복지법 제39조의4-7, 노인장기요양보험법 제37조 등
- 4) 노인학대 신고 : 노인보호전문기관(1577-1389), 보건복지상담센터(129), 정부 민원 안내콜센터 (110), 경찰(112), 나비세김(노인지킴이), 노인학대 신고 앱

2. 노인학대 유형

■ 발생공간에 따른 분류

구 분	내 용
① 가정학대	노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대
② 시설학대	노인에게 비용(무료 포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대
③ 기 타	가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대

■ 노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지 행위를 바탕으로 노인학대 유형 구분

유 형	정 의
신체적 학대	• 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	• 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	• 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대 (착취)	• 노인의 의사에 반()하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	<ul style="list-style-type: none"> • 보호자 또는 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위) • 자기방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	<ul style="list-style-type: none"> • 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 • 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

Ⅲ. 각 기관의 역할과 임무

기관의 역할과 임무

1. 보건복지부

관련한 법·제도적 정책 수립, 노인복지시설에 대한 행·재정적 지원 강화, 노인보호전문상담원 자격관리 및 교육훈련, 관계 중앙행정기관과의 협력체계 구축 지원 등

2. 시·도

1) 시설에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 노인보호 전문기관 상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의6, 7의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치, 학대피해노인의 보호 및 지원을 위한 지역사회내 보호체계 구축, 노인학대예방과 노인보호전문기관 활동에 관한 홍보와 지원 등

2) 생활시설 학대 발생시설 자료 취합 등 관리(광역시·도→보건복지부)

3. 시·군·구

1) 담당공무원은 노인복지법 제39조의7제7항에 따라 학대피해노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신문초회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 노인보호전문기관 상담원으로 하여금 노인복지 시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5, 제2항의 보호조치를 의뢰받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시

2) 행정조치가 필요한 경우 장기요양보험법 제63조에 의거하여 청문 절차를 거쳐야 한다.

3) 기초지자체는 장기요양기관에서 노인 학대 발생 시, 노인장기요양보험법을 우선 검토하여야 함. (동법 시행규칙 제29조 발표2)

4) 관할지역 내 시설학대 발생 시, 노인복지법 제39조의11에 따라 담당공무원은 지역노인보호 전문기관 및 사법경찰관과 동행하여 현장조사 및 학대피해 노인의 전원조치 및 학대 행위자에 대한 행정조치 실시 : 담당 공무원은 노인보호전문기관 또는 수사기관에서 조사 동행 요청 시 반드시 참석해야 함.

5) 관할 지역 시설학대 발생 시 담당 공무원은 지역노인학대사례판정위원회에 당연직으로 참석하여야 함

6) 시·군·구청의 장은 노인복지법 제39조의18에 따라 제39조의9의 금지행위(노인폭행, 성폭행, 방임, 정서학대 등)로 제60조에 따른 처벌을 받은 법인 등이 운영하는 시설에 대하여 그 위반행위, 처벌내용, 해당법인 또는 시설의 명칭, 대표자 성명, 시설장 성명 및 그 밖에 다른 시설과의 구별에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 공표할 수 있음. 이 경우 공표여부를 결정할

때에는 그 위반행위의 동기, 정도, 횟수 및 결과 등을 고려해야 함. : 같은 법 시행령 제20조의13에 따라 위반사실 공표 시에는 해당기관의 인터넷 홈페이지에 3년동안 공표하여야 함.

7) 생활시설내 노인학대 발생 시설 조치 결과(행정처분 결과 등)는 행정처분이 확정된 날로부터 14일 이내에 시·군·구에서 광역 시·도 및 지역노인보호전문기관으로 조치결과를 통보해야 함.

8) 시·군·구청의 장은 노인학대관련범죄경력자가 노인복지법 제39조의17제1항에 해당하는 노인 관련기관을 운영하거나 노인관련기관에 취업 또는 사실상 노무를 제공하고 있는지를 직접 또는 관계기관 조회 등의 방법으로 점검·확인함

4. 노인보호전문기관

1) 노인학대 사례의 신고접수, 조사, 신고된 시설학대 사례에 대한 개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원, 노인복지시설 중사자 및 이용자에 대한 노인학대예방교육 실시

2) 노인복지법 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체 없이 노인학대의 현장에 출동하여야 하며, 출동한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자를 보호하기 위하여 신고된 현장에 출입하여 관계인에 대하여 조사를 하거나 질문을 할 수 있다.

3) 생활시설 학대 발생시설 조치결과를 시·군·구에서 받아 중앙노인보호전문기관으로 통보

5. 노인복지시설

1) 시설내 노인학대의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사 기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호 실시, 시설내 중사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등

2) 노인관련기관의 장은 그 기관에 취업 중이거나 사실상 노무를 제공 중인 사람 또는 취업하려거나 사실상 노무를 제공하려는 사람에 대하여 노인학대관련범죄 전력을 확인하여야 한다. 이 경우 본인의 동의를 받아 관계 기관의 장에게 노인학대관련 범죄 전력 조회를 요청하여야 한다. (노인복지법 제39조의17제5항) 노인학대관련 범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람은 그 확정된 때부터 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료 되거나 집행이 유예·면제된 날부터 일정기간(최대 10년 이내) 시설을 운영하거나 노인관련 기관에 취업 또는 사실상 노무를 제공할 수 없다.

범죄 경력자 취업제한 제도 개요

- () 노인복지법 제39조의17. 시행령 제20조의9에서10. 시행규칙 제29조의19에서20
- (대상) 노인학대관련 범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람 중 법원으로부터 노인관련기관 취업제한명령 받은 사람
- (제한 기관) 제39조의17 제1항 각 호에 규정된 노인관련기관
- (제한기간) 법원이 노인학대관련 범죄 사건의 판결과 동시에 최대 10년 이내의 범위에서 취업 제한 기간을 정하여 선고('19.6.12일부터 적용)
 - 법률 개정 전 노인학대 관련 범죄로 확정판결을 받은 사람은 개정법 부칙(제15880호)에 따라 선고·확정된 형의 종류에 따라 차등 적용
 - 3년 초과와 징역 또는 금고형, 치료감호 : 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료되거나 집행이 유예·면제된 날로부터 5년 취업제한
 - 3년 이하의 징역 또는 금고형, 치료감호 : 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료되거나 집행이 유예·면제된 날로부터 3년 취업제한
 - 벌금형: 형이 확정된 날로부터 1년 취업제한
 - 다만, 종전의 규정을 적용하는 것이 노인학대관련범죄를 범하고 확정판결을 받은 사람에게 유리한 경우에는 종전의 규정을 따름

6. 노인학대 신고의무자 및 신고의무자 신분 보호

- 1) 노인학대 신고 의무자는 노인복지시설의 장과 그 종사자, 노인복지상담원, 노인장기요양기관의 장과 종사자 등으로 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 함(노인복지법 39조의6제2항에 따른 신고의무자)
- 2) 노인학대행위자 등 노인학대행위와 관련되어 있는 자는 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해해서는 아니 되며, 이를 위반할 경우 징역 또는 벌금을 부과함
- 3) 노인학대 신고의무자의 신분보호를 강화하기 위하여 신고인의 신분보호 및 신원노출 금지의무를 위반하는 자에 대하여 1년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금에 처하도록 함(노인복지법 제57조)

IV. 시설 생활 노인학대 예방 및 대응방법

1. 노인학대 정의

노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조2 제3호)

2. 노인학대 특성

노인의 특성, 학대 가해자의 특성, 관계적 특성, 가정 환경적 특성, 사회구조적 특성으로 분류할 수 있다.

1) 노인의 특성

- ① 지나치게 의존적이며, 치매, 퇴행성 질환 등 신체적·정신적 건강상태가 나쁘다.
- ② 경제적으로 어려우며, 많은 도움을 필요로 하는 고령노인이다.
- ③ 공격적이며 무절제한 행동을 보이거나 반대로 우울증에 빠지거나 체념을 잘하고 학대에 대해 노인 스스로의 잘못으로 인식하는 경향이 있다.
- ④ 여성 노인이 남성 노인보다 더 학대 받는 경우가 많다.

☞ 시설 특성 : 치매 등의 노인성 질환으로 인해 신체적·정신적 건강상태가 저하되어 시설 직원의 케어 없이는 스스로 일상생활이 곤란한 노인이 대부분을 차지하고 있다. 또한 남녀 성별과 인지기능(치매 등)의 차이에 따라 학대 빈도의 차이가 발생할 수 있다.

2) 학대 가해자의 특성

- ① 알콜중독, 약물중독 등으로 인하여 분별이 어렵다.
- ② 재정적 어려움을 경험하며, 외부와의 접촉이 거의 없는 고립자이거나 자아존중감이 낮다.
- ③ 공격적 혹은 소심한 성격을 소유하였거나 노인에 대한 지식과 이해가 부족한 경우가 많다.

☞ 시설 특성 : 시설에서는 직원 및 타 수급자가 학대 가해자가 될 수 있다. 직원의 경우는 수급자에 대한 케어 부담감 또는 스트레스가 원인이 될 수 있으며, 수급자의 경우는 치매로 인한 공격적인 성향을 갖고 있거나 낮은 자아존중감으로 인한 시기, 질투 혹은 자신의 처지보다 못하다고 생각하는 우울감 등이 원인이 될 수 있다.

3) 관계적 특성

- ① 학대받은 경험을 통해 세대 간의 폭력이 전이되었거나, 피해노인과 가해자의 미해결된 갈등적 관계의 역사를 가지고 있다.
- ② 가족 간 스트레스, 과도한 부양의 책임 등이 해당된다.

특성 : 경험을 통해 직원 또는 타 수급자간에 폭력이 전이 되거나, 묵인 하에 지속적인 학대가 발생될 수 있다.

4) 가정 환경적 특성

- ① 경제적 문제, 재산문제, 부적절한 주거환경 등이 있다.

시설 특성 : 직원의 업무 부담감, 수급자간의 다름, 시설물 이용 등에 따른 마찰 등이 있다.

5) 사회구조적 특성

- ① 노인차별주의, 노인에 대한 부정적 고정관념, 사회보장 및 노인복지서비스의 결여 등으로 인한 외부적 스트레스, 개인주의 팽배로 인한 효 사상과 가족주의 등 전통적 가치관의 약화가 해당된다.
- ② 노인학대의 발생 원인은 복합적이고 다차원적으로 작용하는 경우가 많다.
- ③ 노인학대는 관련법과 제도적 장치를 더욱더 강화하고 교육 및 홍보를 활성화하는 동시에 노인과 학대 피해자에 대한 역량 및 지지망을 확보해 주어야만 한다.

시설 특성 : 시설에서의 학대 발생 시 보호자가 없기 때문에 직원 간 혹은 수급자간에 학대를 가하거나 목격하는 경우에도 묵인 될 수 있으므로, 직원과 수급자를 대상으로 한 교육 및 홍보활동을 진행하고 수급자의 신체적·정신적 변화에 대해 수시로 관찰하여야 한다.

3. 시설 생활 노인학대 예방

- 1) 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시한다.
- 2) 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대한 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.
- 3) 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호 전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치해야 한다.
- 4) 시설 입소 및 서비스 이용 시 노인의 보호자에게 노인학대신고앱 ‘나비새김(노인지킴이)’을 안내하고 시설장 및 종사자도 노인학대신고앱을 설치하도록 독려하여야 한다.
- 5) 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결한다.
- 6) 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
- 7) 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 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 자존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 11) 모든 종사자에게 노인 인권 및 학대예방교육을 실시한다.
- 12) 노인인권보호지침을 모든 보호자(수급자)에게 제공하며, 시설 내부에 노인학대에 관한 정보 게시 및 수록 (소식지, 카페 등)한다.
- 13) 시설 운영위원회 보호자 대표 위촉하여 노인학대예방에 대한 의견을 청취한다.

4. 노인학대 유형에 따른 사례 및 대응방법

■ 신체적 학대

1) 직원→수급자

사례1) 힘 또는 폭력으로 통제하거나 제대로 돌보지 않아 타박, 골절 등의 피해가 생기는 경우, 습관적으로 수급자에게 꿀밤을 때리거나, 머리를 손가락을 밀어내거나, 볼, 얼굴 등 신체 일부를 툭툭 치는 경우

☞ 대응방법

- ① 수급자에게 신체적으로 해를 입히는 행위는 약한 강도 또는 천근강의 표시, 장난의 의미라고 해도 노인 학대 행위에 포함되어 있음을 종사자들에게 강조한다.
- ② 동료 종사자간에 이런 행위들이 관찰된다면, 그 자리에서 즉시 잘못된 행동임을 알린다.
- ③ 케어 중에 어르신의 신체 부분에 멍자국 또는 상해자국이 발견된다면 그 즉시 보고한다.
- ④ 시설에서는 치매 어르신 등 특수질환을 앓고 있는 어르신들에게 서비스를 제공하는 방법과 증상에 대한 대처방법을 종사자에게 교육하여 종사자 스스로 증상에 행동에 적절히 대처할 수 있는 역량을 강화하여, 어르신에 의한 부적절한 행위를 사전에 예방할 수 있도록 도와드려야 한다.

사례2) 수급자 및 보호자 동의 없이 신체 일부 또는 모두를 사용하지 못하게 장치를 사용하는 경우

☞ 대응방법

- ① 먼저, 제재를 사용하는 방법 보다는 제재가 아닌 다른 방법을 이용하여 노력한 후, 최후의 방법으로 생각하도록 하며, 불가피하게 제재시에는 먼저 어르신의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없는 사유에 대하여 자세히 기록 한다. 이는 보호자의 동의하에 시행할 수 있음을 인지한다.
- ② 일부러 사용하지 못하게 하는 부분 보다는 활동할 수 있도록 하되, 손으로 할 수 있는 활동을 제공할 수 있도록 하여 관심을 다른 곳으로 유도할 수 있도록 해야 한다.
- ③ L-tube, 유치도관 사용자의 경우, 자꾸 빠서 건강상의 심각한 문제가 발생할 것으로 예상될 때 사용하되, 보호자의 동의하에 실시하며 시설 수급자 제재규정에 따라야 한다.

3) 의료적으로 불필요한 약물이나 주사를 강제로 복용, 투입하는 경우

☞ 대응방법

- 약물투여는 수급자 및 보호자의 동의하에 실시한다.
- ② 의사의 진단에 따라 정확하고 필요한 약을 처방받아 복용할 수 있도록 한다.
- ③ 수면제 같은 경우에는 약물을 투여하기 보다는 낮 시간 동안 많은 활동을 유도하여, 수면 시간에 도움이 될 수 있도록 노력한다.

2) 수급자→수급자

사례1) 인지기능 저하 어르신에게 폭언, 폭설 등 시끄럽게 한다면 얼굴을 주먹으로 때리거나, 뺨을 때리는 등의 폭력성 또는 이유 없이 어르신들을 습관적으로 때리는 경우

☞ 대응방법

- ① 피해 어르신의 상황을 정확히 파악하여 의료조치 및 심리적 안정을 시켜야 한다.
- ② 폭력적인 어르신과의 적절한 의사소통 방법을 찾는다. 배회나, 욕설, 자학 행위 등을 하게 되는 진짜 이유를 찾아 그 욕구를 해소하는 방법을 모색하도록 한다.
- ③ 폭력 어르신의 흥분을 가라앉히고 사건의 경과를 이해하되, 폭력을 행사한 어르신 행동의 부적절함에 대해 교육을 시킵니다. 폭력 어르신과 가족에게 재발방지약속을 받되, 지속적인 인권침해가 예상되는 경우 퇴소 조치될 수 있음을 인지시킨다.
- ④ 지속적으로 관찰하여 공격성을 포함한 부적응행동을 자주 보이는 상황을 파악하여 사전에 부적응 행동이 나타나지 않도록 예방조치를 취하는 것이 바람직하다.
- ⑤ 상황이 심각하고 폭력성이 많은 어르신 경우에는 가족에게 연락을 하여 상황을 알리고 며칠 동안 가족의 보호아래 지내시는 건 어떤지 여부를 여쭙어보고, 가족을 통해 어르신을 안정 시키어 폭력의 심각성을 인식시켜 드린다.
- ⑥ 일단 같은 장소에서 소리 지르거나 문제행동양상이 있는 어르신에게는 호실이 아닌 다른 곳으로 옮겨 시선을 분산시키거나 집중할 수 있는 활동을 제공하여 반복적인 행동이 되지 않도록 도와드린다.
- ⑦ 시설 내에서 폭력성이 보이는 어르신을 대상으로 인지적 증상과 부적응행동을 감소시키기 위한 프로그램을 실시한다.
- ⑧ 폭력성을 유발하는 위험도구를 호실에서 사용하지 않도록 한다.
- ⑨ 동료 어르신들에게는 폭력적인 어르신의 행동을 이해시키고 일상생활에서 배려할 수 있도록 한다.

사례2) 보조도구 이용 중인 어르신에게 늦게 간다며 빨리 가라고 밀쳐버리는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신들 이동이 잦은 프로그램 및 식사시간에는 담당자들의 도움을 받아 복도 정리가 될 수 있도록 도와드린다.
- ② 복도에 어르신이 동시에 이동 중에 있다면 케어자는 먼저 도움을 제공하여 사전에 사고를 예방할 수 있도록 한다.
- ③ 복도 이동 중에는 빨리 가는 것이 아니라 안전하게 이동하는 것이 우선임을 안내한다.

■ 정서적 학대

1) 직원→수급자

사례1) 잦은 호출을 누르는 어르신에게 가보지 않고, 쳐다보지 않거나 말을 걸어도 무시하는 등 마치 없는 사람처럼 대하는 경우

☞ 대응방법

- ① 호출벨이 울릴 경우에는 어떤 위급한 상황인지 판단이 불가하오니, 직접 가서 확인한다.
- ② 어르신의 요구사항을 들어주지 않는 경우에는 위험상황이 생길 수 있으니, 그 자리에서 해결한다.
- ③ 어르신에 대한 윤리에 대해 인지한다.

사례2) 어르신에게 자존심을 상하게 하는 말, 모욕적인 말, 수치감을 느끼게 하는 언행을 하는 경우, 어린이가 다루 듯하며, 반말을 사용하는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신의 자존심을 상하게 하는 말은 하지 않는다.
- ② 어르신은 존대 받을 권리가 있으며, 항상 높임말을 사용하며, 시설 내 수급자에 대한 호칭을 통일하여 어르신들의 혼동을 방지한다.(00 어르신~ 존칭을 항상 사용한다.)

사례3) 입소 및 퇴소, 물품처분 등 주요사항에 대한 시설의 전반적인 서비스 제공 여부를 어르신의 의사를 반영하지 않고 행한 경우, 사생활 등 의사결정권을 제한하는 경우

☞ 대응방법

- ① 시설 내에서 함부로 변경하지 않고, 어르신의 의사여부를 가장 먼저 물어본 후, 동의하에 변경되어 질 수 있도록 해야 함.
- ② 서비스 계획서에 어르신의 욕구파악을 위한 조사를 먼저 실시한 후, 욕구에 맞는 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

어르신의 이름이 적혀 있는 모든 물품에 한해서는 어르신에게 어떻게 해드릴까요 등의 처분 여부를 여쭙고 그에 맞게 처리할 수 있도록 한다.

4) 기저귀 케어시, 수급자에게 맨날 똥이나 싸다면서, 그만 좀 해라 등의 인격 무시, 폭언 등을 하는 경우

☞ 대응방법

- ① 우리는 수급자에게 최선의 서비스를 제공할 의무가 있다. 어르신에 대한 윤리를 인지하고, 이에 맞게 서비스를 제공한다.
- ② 어르신의 상태를 충분히 이해하고, 어르신에게 맞는 서비스를 제공한다.
- ③ 어르신은 존중받을 권리가 있음을 알아야하며, 우리가 해야 하는 일임을 인식하고, 즐겁게 업무에 임한다.

사례5) 치매나 문제행동의 어르신이 시끄럽게 한다고 문을 닫아 버리는 행위

☞ 대응방법

- ① 치매로 인한 문제행동의 어르신에게 좋은 대처방안을 생각한다. 다양한 프로그램 참여를 도와드리거나, 어르신이 좋아하는 간식을 제공하는 등의 노력을 시행한다.
- ② 어르신이 시선을 다른 곳으로 옮길 수 있도록 환경을 조성한다.
- ③ 호실에서 어르신에게 개별 서비스를 진행하고, 집중할 수 있는 활동을 같이 시행한다.
- ④ 어르신의 행동양상을 이해하려고 노력한다.
- ⑤ 어르신의 불안감을 느끼지 않도록 안정감을 제공한다.
- ⑥ 문제행동이 있는 경우, 제공자가 요인이 되지 않았는지 생각한다.

사례6) 스스로 이동이 어려운 수급자에게 침상에서 휠체어 이동을 요구하였음에도 불구하고 바쁘다며 있다가 나가라고 하는 경우

☞ 대응방법

- ① 먼저, 수급자에게는 긍정의 의사를 표현하도록 한다. (네 알겠습니다. 금방 도와드리겠습니다.) 그리고, 수급자의 욕구를 들어드린다.
- ② 현재 피쳐 못할 사정으로 바로 요구사항을 들어주지 못할 때에는 동료 종사자에게 부탁하여 바로 시행될 수 있도록 해 드린다.

2) 수급자 → 수급자

사례1) 같은 호실을 사용하신 어르신께서 대변 냄새 많이 난다며 모욕감을 주는 행위

☞ 대응방법

- ① 기저귀 케어 시, 동시 간에 다른 서비스를 제공한다.
- ② 방 배정 시에 특히, 대·소변으로 인한 예민성이 보일 경우 어르신의 성향을 고려하여 조정한다.
- ③ 본 시설 어르신들의 상태를 알려, 이해를 도울 수 있도록 한다.

사례2) 식사하는 곳에서 인지저하의 어르신이 자리에 앉으려고 할 때, 밥맛 떨어진다, 더럽다며 다른 데로 가라고 소리치는 경우

☞ 대응방법

- ① 종사자 먼저 어르신을 무시하거나 어린아이 대하듯 하는 행동은 하지 않습니다. 항상 존댓말을 사용하여 어르신들께 예의를 표하고, 시설에서 정한 호칭을 통일해서 사용할 수 있도록 한다.
- ② 종사자가 사전에 어르신이 앉을 수 있는 자리를 생각한 후에 앉을 수 있도록 도와드린다.
- ③ 잘못된 행동임을 알려드리고, 정해진 자리가 있는 것이 아님을 알려드린다.
- ④ 식사하는 곳에서의 자리는 정해지지 않았으며, 어느 누구든지 앉고 싶은 곳에 앉을 수 있다고 말씀드린다.

사례3) 같은 호실에서 특정 어르신에 대한 흉을 보는 등의 따돌림행위

☞ 대응방법

- ① 잘못된 행동임을 알려드리고, 친화력을 증진시킬 수 있는 호실활동 및 프로그램 참여를 유도한다.
- ② 유난히 불만이 많고, 일정 어르신들에게 피해를 주는 어르신이 있다면 교육을 통해 생각의 변화를 만들 수 있는 기회를 제공한다.
- ③ 직원들이 직접 어르신 앞에서 심리역할극을 통해 어르신의 잘못된 행동을 보여 드린다.

■ 성적 학대

1) 직원→수급자

사례1) 사람들이 보고 있음에도 불구하고 어르신의 성적 부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체하거나 목욕시키는 경우

☞ 대응방법

- ① 케어 시작 전 가림막을 사용하여 어르신의 전신을 가린다.

케어 시작 전에는 항상 수급자에게 준비할 수 있는 시간을 제공할 수 있도록 한 후, 수급자가 시작해도 좋다는 표현과 함께 서비스 시작됨을 알려드린다.

- ③ 어르신께서 수치심을 느끼지 않도록 표정관리 및 언어적 표현을 조심하여 최대한 배려한다.
- ④ 종사자는 어려워도 항상 어르신을 관리하기 위한 대상이 아닌 서비스를 향유하는 주체로 인식하고 대해야 한다.
- ⑤ 목욕 서비스와 같이 수치심을 유발할 수 있는 서비스 제공시 어르신이 신뢰하는 종사자로 하여금 서비스를 제공하게 하여 최대한 편안한 환경을 제공하도록 한다.
- ⑥ 시설에서는 더 나은 서비스를 위해 종사자에 대한 처우를 개선하고 태도 등과 관련한 부분에 대해 종사자 교육도 시행하도록 한다.

2) 기저귀 교체 시, 개인별 스크린을 사용하지 않고, 문만 닫아버리는 경우

☞ 대응방법

- ① 기저귀 케어 등의 신체일부가 노출되는 서비스 시에는 항상 스크린으로 어르신을 보호할 수 있도록 한다.
- ② 우리 어르신들은 항상 보호받아야 할 권리가 있음을 인지시킨다.

사례3) 어르신의 신체 부분을 만지거나, 불쾌감을 주는 행위

☞ 대응방법

- ① 어르신과 친밀도 또는 좋다는 표현을 신체의 민감한 부위를 접촉하는 것 보다는 가급적이면 언어적 표현을 할 수 있도록 한다.
- ② 목욕 시, 민감한 부분에 대해서는 어르신의 자가격 움직임으로 위생관리 할 수 있도록 도와드린다.
- ③ 욕창으로 인한 체위변경이 필요한 수급자를 대상으로 욕창 부위에 치료가 필요한 경우, 성별이 다른 어르신 또는 방문객, 성별이 다른 직원이 보지 못하도록 스크린을 꼭 사용하도록 한다. 남녀 방문자들을 구분하여 여성 어르신 공간에 외부 남성이 방문하는 일은 삼가도록 해야 한다.
- ④ 기저귀 케어 시, 동성 케어자가 서비스 제공할 수 있도록 한다.

사례4) 케어 중 알게 된 신체 비밀을 누설하는 경우

☞ 대응방법

- ① 종사자 간에는 원활한 서비스 제공에 반드시 필요한 내용이 아니면 어르신에 대한 개인 정보나 사생활을 공유하지 않는게 바람직하다.
- ② 서비스 제공 중에 알게 된 어르신의 신체 비밀에 대해서는 종사자들간에 얘기하지 않는다. 어르신을 대상으로 이야깃거리를 만들지 않는다.

③ 어르신들께서 있는 공간에서 절대 다른 어르신 이야기 또는 서비스 제공 중에 알게 된 정보에 대해서는 함부로 말하지 않는다.

④ 시설에서는 종종 신입 종사자가 어르신들과 빨리 친해지기 위해 어르신들과 너무 깊은 내용의 대화를 시도할 때가 있는데 이런 부분에 대한 교육도 필요하다.

2) 수급자→수급자

사례1) 차매 어르신이 여성 어르신이지만 남성어르신 같이 생겼다면 옷을 벗기고 그 모습을 즐기는 경우

☞ 대응방법

- ① 먼저 남성이 아닌 여성임을 인지시켜드린다.
- ② 옷을 벗기는 행위는 잘못된 행위임을 알리고, 해서는 안 될 행동임을 반복적으로 인지시킨다.
- ③ 두 어르신을 분리시켜 그런 행동을 할 수 없는 상황들을 만들도록 노력한다.

사례2) 기저귀 케어 또는 목욕탕에서 다른 어르신을 쳐다보며, 웃고 있는 경우

☞ 대응방법

- ① 케어 전, 주위에 누가 보고 있는 사람은 없는지 확인한 후, 서비스를 제공하도록 한다.
- ② 서로 마주보게 하지 않는다.
- ③ 수치감을 주는 행동은 하지 않는다.
- ④ 반드시 스크린을 이용한다.

사례3) 이동이 가능한 남자 어르신이 인지 없는 여자 어르신 침상으로 올라가 성행위를 시도하려는 경우

☞ 대응방법

- ① 향진된 어르신을 유심히 요보호 관찰 한다.
- ② 인지기능이 저하된 여자어르신을 남자어르신이 자주 성행위를 시도하려고 할 때에는, 인지 기능이 정상인 어르신에게 동의를 구하고 같은 호실에 배치하여 남자어르신이 방으로 오려고 하는 경우 직원에게 알릴 수 있도록 요청한다.
- ③ 옷갈아입기, 기저귀 케어, 목욕케어 같은 신체의 일부가 공개되는 서비스 시에는 항상 주위에 누가 보고 있는 사람은 없는지, 스크린으로 가려져 있는지 확인 후에 서비스가 제공될 수 있도록 한다.
- ④ 이성의 방에는 출입을 금함을 알려드린다.
- ⑤ 성적으로 문제행동이 있는 경우, 낮,밤 근무시 집중 요보호관찰을 통해 사전에 사고를 예방한다.

4) 이성과 스킨십을 하고, 성적부위를 만지는 경우

☞ 대응방법

- 모일 수 있는 거실 같은 장소에서 남성과 여성 어르신이 나란히 앉아 있는 경우는 유심히 관찰하고, 자리를 이동시켜 사전에 예방한다.
- ② 성적행동이 있는 수급자를 유심히 관찰하고, 관심사를 이동시키기 위해 다양한 프로그램 참여를 유도하기 위한 노력을 한다.

■ 경제적 학대

1) 직원→수급자

사례1) 어르신의 물건 및 금품을 허락 없이 사용하거나 갈취하는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신 입소 당시, 가져온 물품에 대한 증거를 사진으로 찍어 파악하도록 한다.
- ② 어르신의 물건에 이름을 적어둔다.
- ③ 어르신의 물건을 대지 않는다.
- ④ 어르신과 절대 돈과 관련된 거래를 하지 않는다.

사례2) 어르신 돈이나 재산을 어르신 마음대로 관리 또는 사용 못하는 하는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신께서 돈을 관리할 수 없는 경우 일차적으로 보호자분 동의하에 시설 내에서 관리할 수 있도록 한다.
- ② 시설에서는 어르신의 관리대장을 만들어 물품 및 현금을 사용한 날짜에 대해 정확히 기록할 수 있도록 한다. 사진증빙자료를 만든다.
- ③ 어르신이 필요한 물품이나, 먹고 싶은 간식 등을 수시로 조사하여 요구사항을 들어드린다.

2) 수급자→수급자

사례1) 호실어르신의 가족들이 찾아와 용돈 주는 걸 보고, 우리 자식들 오면 값을 떼니 돈을 빌려 달라 하고, 돈을 빌리지 않았다며 돈을 갚지 않는 경우

☞ 대응방법

- ① 수급자끼리의 돈 거래를 하지 않음을 말씀드린다.
- ② 돈 거래가 있었을 경우, 반드시 직원을 불러 상황에 대한 설명을 통해 증거를 남긴다.

사례2) 보호자분 방문으로 선물, 간식 등을 본인 것이라며 억지로 먹어버리는 경우

☞ 대응방법

- ① 보호자분 방문 시, 선물이나 간식은 담당자를 통해 이름을 먼저 부착할 수 있도록 하여 사전에 예방한다.

■ 방임

1) 직원→수급자

사례1) 스스로 할 수 없는 식사, 배변, 목욕, 옷입기 등 일상생활 도움을 제대로 제공하지 않는 경우

☞ 대응방법

- ① 우리는 어르신에게 최선의 서비스를 제공할 의무가 있음을 인식한다.
- ② 어르신의 기본욕구를 충족해드려야 하며, 원하실 때 요구사항을 들어주어야 한다.
- ③ 기본적인 욕구 충족이 어려워 질 경우, 어르신의 생명과 연결됨을 인지한다.

사례2) 치료가 필요한 상황임에도 불구하고 치료를 신속히 취하지 않거나 제공하지 않는 경우

☞ 대응방법

- ① 노인의 특성을 이해하고, 질병에 대한 기본지식을 인지한다.
- ② 응급상황대응교육 시, 관심을 가지고 적극적인 자세로 교육에 임한다. 나의 임무는 어떤 것인가 인지할 수 있도록 해야 한다.
- ③ 사건, 사고에 대한 발생을 숨기지 않는다. 시간이 지남에 따라 어르신의 상태가 악화됨을 인지한다.
- ④ 일어날 수 있는 상황에 대해 항상 미리 대처한다.
- ⑤ 낙상 및 골절의 경우, 응급상황 지침에 따라 실시하되, 위험상황에 대해 숨기지 않고, 곧바로 알린다.(윤리강령에서는 종사자는 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무 진행경과와 결과에 대해 보고해야 한다.)

사례3) 어르신에게 필요한 서비스를 제공하지 않아, 욕창, 염증, 악취가 심해지는 경우

☞ 대응방법

- ① 매일 제공되는 기본적인 서비스를 충실히 임한다.
- ② 서비스에 대한 교육에 참여하고, 관심을 가지며, 적극적인 자세로 임한다.
- ③ 호실에 계시는 어르신이 오늘의 나의 얼굴임을 인지한다.

- 어르신을 향한 손길의 횟수가 증가됨에 따라 어르신의 건강상태는 좋아짐을 인식한다.
- ⑤ 기본적인 케어가 잘 수행되어진다면 2차적인 합병증, 질병을 예방할 수 있다.

4) 어르신에게 필요한 보장구를 정당한 이유 없이 제공하지 않아 이동을 하지 못하게 하는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신이 원하는 요구사항을 들어드린다.
- ② 보장구를 통한 이동을 함으로써 어르신의 잔존기능 유지에 도움이 됨으로써 종사자들의 신체적 부담감이 감소됨을 인지한다.

2) 수급자→수급자

사례1) 움직임이 어려운 어르신이 경우, 손이 닿는 곳에 물통이나 간식거리가 있었는데 먹지 못하게 손이 닿지 않는 곳으로 밀어놓는 경우

☞ 대응방법

- ① 자신의 물건이외에는 손대지 않도록 안내한다.
- ② 신체적으로 어려우신 어르신들을 위해 대신 호출벨을 눌러주거나, 서로 도와줄 수 있음을 알려드린다.

■ 자기방임

1) 직원→수급자

사례1) 어르신이 치료, 약복용, 식사 등을 거부하여 건강이 많이 안 좋아지거나 자살을 계획 또는 시도하는 경우

☞ 대응방법

- ① 가족들과 연락하여 어르신의 현재 상태를 설명하여 문제해결 방안을 모색한다.
- ② 기관에서는 어르신의 의지를 증진시키기 위한 노력을 한다.
- ③ 어르신에게 삶의 즐거움, 새로운 활기를 느끼게 해드린다.
- ④ 어르신에게는 누군가가 자기에게 관심을 가지고 있음을 느끼게 하여, 고립감을 느끼지 않도록 도와드린다.
- ⑤ 비슷한 연령대의 어르신의 사례를 들어가며 호전된 모습을 보여주게 하거나, 비슷한 연령대의 어르신을 만남을 통해 공감대를 형성할 수 있도록 한다.

■ 유기

1) 직원→수급자

사례1) 타지로 나들이 행사에 참여한 후, 길을 잃어 버린 후, 찾지 않는 경우

☞ 대응방법

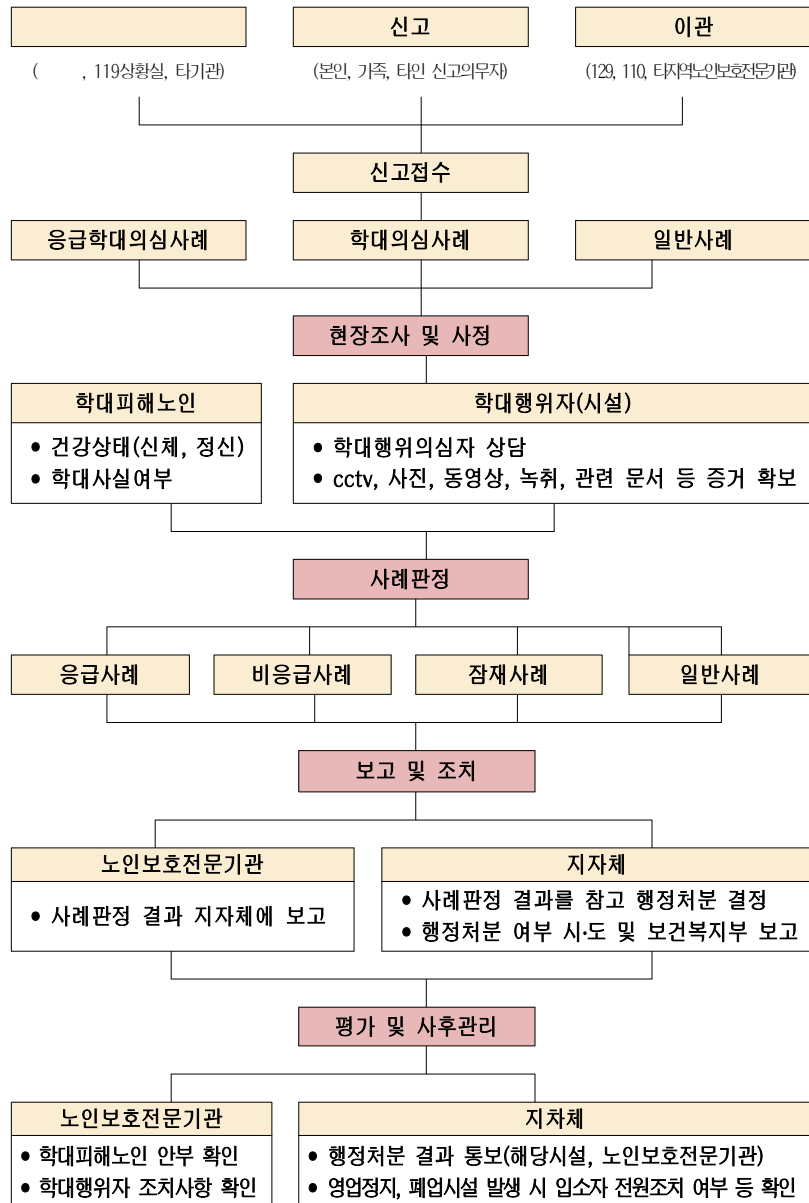
- ① 나들이 행사 같은 경우 어르신과의 1:1케어자를 선정 한 후, 케어자는 어르신의 모든 서비스를 담당한다.
- ② 출발과 도착 시, 케어자는 어르신이 있는지 확인한 후, 인솔자에게 정보를 전달한다.
- ③ 1:1 케어자가 갑자기 자리를 비워야 하는 상황 시, 종사자 한명을 직접 지정하여 위험상황 발생을 막는다.

사례2) 가족과의 연락을 두절 시키는 경우

☞ 대응방법

- ① 어르신 호실별 배치되어 있는 전화번호를 보호자에게 알린다.
- ② 어르신의 소식 및 시설 소식을 매월 가족들에게 보내드린다.
- ③ 상담을 통해 어르신의 안부 및 현재 상태에 대해 자주 연락한다.
- ④ 대상자를 정하여 고향방문 프로그램을 통해 어르신의 집을 방문하여 가족들과 시간을 보낼 수 있도록 제공한다.

【시설 입소 노인 학대사례 업무진행도】



V. 시설 생활 노인 학대사례 개입

1. 학대사례의 발견과 신고

- 1) 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 2) 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족은 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 3) 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 징후가 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 4) 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
 - 생활노인이 동료생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설에 알리고 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- 5) 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호전문기관, 수사 기관, 노인학대 신고 관련기관 (보건복지상담센터 : 전화 129, 정부민원안내콜센터 : 전화 110), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
 - 노인학대신고앱 '나비새김(노인지킴이)'을 설치하여 노인학대 위험요인 신고 시 적극 활용하도록 한다.
 - 축탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설에 알리고, 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하고, 동행하여 현장조사를 실시해야 한다.

* 제39조의6에 따라 의료법 제3조제1항에 따른 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법 제31조에 따른 장기요양기관의 장과 종사자는 노인학대 신고의무자이며, 노인복지법 제39조의6제2항을 위반하여 노인학대를 신고하지 아니한 사람은 500만원 이하의 과태료를 부과 한다.

* 노인복지법 제30조 양벌규정에 의해 노인의 신체에 대한 상해행위에 대해서 그 법인 또는 개인에게도 벌금형을 과하도록 되어 있으나, 법인 또는 개인이 그 위반 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러지 아니함.

- 6) 장은 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 보호자에게 반드시 통보해야 한다.
- 7) 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다
- 8) 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로 부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기, 노인의 영양상태 및 급식 위생상태(유통기한 지난 음식 등) 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- 9) 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

2. 사정

1) 노인복지시설

- ① 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.
- ② 학대사실을 알게 된 시설운영자는 노인보호전문기관의 조사에 적극 협조한다.
- ③ 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신분 보장과 안전조치를 취해야 한다.
- ④ 학대사실을 증명할 수 있는 증거자료를 조작 또는 삭제하면 안된다.

2) 노인보호전문기관

- ① 정확한 자료수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.

3. 학대 사례에 대한 보호조치

1) 노인복지시설

- ① 시설의 장은 지방자치단체의 조치결과를 반영하여 학대피해노인을 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여 해당 시·군·구에 보고하여야 하며, 시·군·구는 시설의 계획 이행 여부를 확인하여야 한다.
- ② 시설의 장은 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험요인의 제거, 학대피해노인의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다.
- ③ 시설의 장은 학대 의심 또는 학대피해노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대행위자와 학대피해노인의 격리 등의 보호조치를 해야 한다.

- ④ 시설의 장은 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

2) 노인보호전문기관

- ① 현장조사 완료와 함께 노인보호전문기관의 판정결과를 반영하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입 계획을 수립하여야 한다.
- ② 학대 의심 또는 학대피해노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대행위자와 학대피해노인의 격리와 의료서비스, 법률서비스, 학대행위자 상담교육 등 종합적인 서비스가 제공되어야 한다.

3) 국가 및 지방자치단체

- ① 지방자치단체는 학대행위자에 대해서는 해당 행위가 노인장기요양보험법 제37조 (장기 요양 기관 지정의 취소 등), 노인복지법 제39조의9(금지행위)의 각호에 해당하는지 여부에 대해 판단하고, 법에 규정된 절차 및 조치에 따라 이행되도록 한다.
- ② 행정처분이 필요한 경우 각 법률에 의거하여 청문 절차를 거쳐야 한다.
- ③ 지방자치단체는 학대행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 시법기관에 수사와 조치를 의뢰하고 해당 시설에 행정조치를 취해야 한다.

4. 평가와 사후조치

- 1) 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- 2) 노인보호전문기관은 학대행위가 재발될 가능성이 희박하고, 학대피해노인의 안전이 확보되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.
- 3) 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.
- 4) 노인학대 발생 시설의 장은 인권교육 운영 및 교육기관과 지정 등에 관한 고시에 따라 인권교육 기관이 실시하는 인권교육을 받아야 한다.

노인학대 **국번없이**
신고상담 **1577-1389**

노인학대 처벌법(노인복지법 제7장 - 노인복지법 제39조의 9 금지행위 위반 시)

법 률	내 용	처 벌
제55조의2	노인의 신체에 상해를 입히는 행위	7년이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금
벌칙 제55조의3	노인의 신체에 폭행을 가하는 행위	5년이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
	노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위	
	자신의 보호 및 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위	
	노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위	
	폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위	
	업무를 수행중인 노인보호전문기관의 직원에 대해 폭행 또는 협박하거나 위계 또는 위력으로 그 업무를 방해한 자	3년 이상의 유기징역 (상해시)무기 또는 5년 이상의 징역 (사망시)
벌칙 제55조의4	단체 또는 다중의 위력을 보이거나 위험한 물건을 휴대하고 노인보호전문기관의 직원을 상해(사망)에 이르게 한 때	
	노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위	3년이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
벌칙 제57조	위계 또는 위력을 행사하여 노인학대 금지행위 관련 관계 공무원의 출입또는 조사를 거부하거나 방해한자	
	신고인의 신분보호 및 신원노출 금지의무를 위반한자	1년이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
벌칙 제61조의2	학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사자가 그 직무상 알게 된 비밀을 누설	
	노인학대 신고의무자로서 노인학대를 신고하지 아니한 자	5백만원 이하의 과태료

* 법적 처벌 기준 : 노인복지법 외 타 법률 적용 가능