

노인안전보호, 학대예방 및 관리 지침

한세단기주간보호센터

노인인권보호 노인학대예방 및 대응지침

1. 목 적

우리 한세단기주야간보호센터와 장기요양급여제공계약을 체결하고 장기요양서비스를 제공받는 수급자의 존엄성을 보호하고 노인학대의 철저한 방지를 위하여 노인인권 보호 학대에 대한 법적·제도적 근거와 개념, 유형 등을 지침서에 정확하게 명시하고 학대, 폭력에 대한 예방 및 대응을 위한 지침을 마련코자 한다.

2. 개 념

우리나라에서는 2004년 개정된 노인복지법 제1조2의 3호에서 노인 학대에 관하여 정의 하고 있는데 ‘노인 학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.’ 라고 언급하고 있다. 즉, 노인 학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위, 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 의미하는 것이다(보건복지부, 2004).

3. 노인 권리보호

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호 서비스와 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 안 된다.
- 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, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 센터의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- 센터는 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 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, 기능 상태를 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 안 된다.
- 센터는 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 센터에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 이용비용 문제 해결을 위한 지지 망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에

최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 센터는 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 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 시설규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

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 안 된다.

10) 시설 내 외부 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 센터 내부의

다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 센터 이용노인의 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, 여가활동 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, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 센터 이용노인의 권리, 센터 입·퇴소 및 운영과 관련된 센터의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 센터 이용노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

4. 노인 학대 유형과 증상

가. 노인학대의 유형

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

우리나라 노인학대의 유형	
유 형	정 의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어 · 정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대(착취)	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에게 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

나. 노인학대의 구체적 행위와 증상

노인학대예방센터 업무수행지침(2004.09)에서 제시하고 있는 노인학대의 구체적 행위와 증상들은 다음과 같다.

① 신체적 학대

구 체 적 행 위	증 상	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.	▪ 설명할 수 없는 상처 ▪ 설명과 일치하지 않는 상처 ▪ 치료를 받지 못한 상처(잘린상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ▪ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ▪ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진)상 처 ▪ 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 ☒목졸린 흔적 ☒묶은 흔적 ☒유해한 약물투여 흔적 ☒감금 ☒뺨(접질림) ☒골절 ☒탈골 ☒인대손상 ☒고막파열 ☒화상 ☒복부출혈 ☒호흡곤란 ☒두개골 골절 ☒경뇌막 혈종 ☒신체떨림(수전증) ☒뇌손상 ☒의식장애 ☒뇌사 ☒사망 ☒기타

② 언어 · 정서적 학대

구 체 적 행 위	증 상	학대 세부내용 분류
- 말로 욕을 퍼붓는다. - 노인에게 고향을 지른다. - 말로 혐오스럽게 한다. - 말로 (양로원 등의 시설로 보내 겠다) 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 격리 한다 - 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 취급 한다 - 위협적으로 무례한 태도를 취한다 ·노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어 한다. - 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 숙 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

구 체 적 행 위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ▪ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위 ▪ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ▪ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ▪ 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 ▪ 외부성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ▪ 성병 ▪ 우울, 사회관계의 단절 ▪ 수면장애 ▪ 분노 또는 수치심	☒ 성적수치심 유발 행위 ☒ 성적 수치심 유발 환경 ☒ 성희롱 ☒ 성추행 ☒ 성폭행 ☒ 강제적 성행위 및 강간 ☒ 기타

④ 재정적 학대

구 체 적 행 위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 노인의 동의 없이 수정한다. ▪ 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 악용한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ▪ 노인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ▪ 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. ▪ 노인의 허락 없이 노인 명의의 은행계좌를 해약한다.	▪ 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	☒ 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 의사표시상태에서노인의 재산 갈취 ☒ 신용카드 명의도용 및 도용 ☒ 노인임금 채무 불이행 ☒ 기타

⑤ 방 임

구 체 적 행 위	증 상	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 ▪ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다 ▪ 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다	▪ 오물, 대소변 냄새, 노인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 ▪ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다 ▪ 욕창이 있다. ▪ 땀띠, 염증, 이(기생충)이 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 체크 기구등) 제공거부 ☒ 필수생활비, 생계비 지원 단절 ☒ 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(1년 이상) ☒ 노인의 배회 ☒ 신변 위험 상태 방치 ☒ 죽게 내버려 둠 ☒ 가출 후 찾지 않음 ☒ 기타

⑥ 자기방임

구 체 적 행 위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리 하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ▪ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 보인이 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

⑦ 유기

구 체 적 행 위	증 상	학대 세부내용 분류
▪ 노인을 낯선 장소에 버린다 ▪ 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ▪ 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. ▪ 노인을 강제적으로 반강금 형태 시설에 보내 집으로 돌아 오지 못하게 함	▪ 노인이 낯선 장소에서 오랜 시간 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, 시설, 낯선 장소에 버림 ☒ 반강금 형태의 시설에 입소됨 ☒ 사망 ☒ 기타

5. 노인 인권보호 및 학대예방을 위한 활동

우리 한세단기주야간보호센터 운영자와 종사자는 종사자 또는 노인의 인권보호에 앞장서야 하며 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

- ① 시설은 노인 인권보호와 학대예방에 관한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대 행위에 대한 예방 과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 시설 내에 노인인권 유린과 학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 시설은 노인의 인권보호와 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육 자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 년 2회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.

- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 인권유린과 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 센터나 노인 학대 관련기관에 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 협박, 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.

5. 노인 인권유린과 학대에 따른 대응방법

- ① 종사자는 어르신들에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 어르신학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- ② 종사자는 동료 종사자 또는 어르신들에 의해 이루어지는 구체적 인권유린과 학대행위를 목격하거나, 어르신이 인권유린은 물론 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 어르신이 인권유린이나 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 센터장이나 노인학대 관련기관

(노인학대예방센터 1577-1389, 보건복지콜센터전화 129), 시군구 노인복지 담당부서의 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰에 신고하여야 한다.

- ③ 인권유린을 당하였거나 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 어르신은 해당 센터나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- ④ 어르신이 동료 어르신의 인권유린과 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 시설장이나 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.
- ⑤ 외부 의료기관의 의료진은 어르신을 진료하는 과정에서 인권에 대한 유린행위나 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.
- ⑥ 시설장은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- ⑦ 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- ⑧ 신고 받은 인권유린과 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 어르신의 상처가 심각한 경우, 어르신의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 어르신의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- ⑨ 시설장은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

6. 노인 인권보호 학대예방 및 학대사례 처리절차

