

급여 제공 지침

시설명	새마을 복지용구
사업 종류	재가노인복지시설 (복지용구)
사업 연도	2025. 06

목 차

1.	중사자 윤리 지침 -----	1
2.	성폭력 예방 및 대응 지침 -----	4
3.	노인 인권 보호지침 -----	8
4.	개인정보 보호지침 -----	16
5.	복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고·응대 절차 -----	20

1. 종사자 윤리 지침

● 윤리 지침

노인복지시설의 종사자는 노인의 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 종사자가 지켜야 하는 윤리적 행동 규범을 말한다.

○ 사회복지 시설에서 어르신을 모시는 종사자의 윤리는 매우 중요함으로 지침을 정하여 모든 종사자가 인식하여 윤리적 지침을 기반으로 어르신에게 서비스 제공

● 종사자의 기본 윤리

- ① 전문가가 지녀야 할 품위와 자질을 유지하고, 자신의 업무에 자부심을 품고, 책임감을 가지고 업무를 수행한다.
- ② 종사자는 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
- ③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 사회정의 실현과 어르신의 복리증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구한다.
- ⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.
- ⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.
- ⑦ 종사자는 직무를 수행할 때 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니 된다.
- ⑧ 종사자는 하급자에게 법령이나 규정을 위반하여 자기 또는 타인의 이익을 위하여 공정한 직무 수행을 현저하게 해치는 지시를 하여서는 아니 된다.
- ⑨ 고객의 요구와 기대를 정확하게 파악하여 이에 부응하는 최상의 서비스를 제공하기 위하여 항상 노력한다.

● 수급자에 대한 윤리

- ① 어르신이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체 조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
- ③ 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹행위, 유기와 방임 등의 학대를 해서는 안 되며, 학대 행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해

노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

- ④ 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동도 시켜서는 안 된다.
- ⑤ 서비스의 제공 시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.
- ⑥ 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.
- ⑦ 노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

[종사자의 노인 권리보호를 위한 행동 강령]

- 노인 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.
- 업무 수행 과정에서 알게 된 생활 노인 개인의 정보는 사전 동의 없이 공개되어서는 안 된다.
- 마지막까지 인간으로서 품위를 유지하고 권리와 가치가 손상되지 않도록 한다.
- 어떠한 이유로도 차별 및 노인학대는 정당화될 수 없다.
- 서비스 제공자 편의 때문에 노인의 신체를 억제해서는 안 된다.
- 노인의 건강 상태, 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 불평과 고충이 자유롭게 표현되며, 이를 해결하려고 조치해야 한다.

● 전문가로서의 윤리

○ 자율 존중의 원칙

모든 인간은 인간의 존엄성에 의해 자기 신체에 대한 고유한 권리를 지니고 있으며 누구나 자기 신체에 행해질 일에 관해 결정할 권리를 갖습니다. 인지기능이 저하된 치매 수급자라 하더라도 돌봄을 제공할 때는 치매 수급자의 의견을 존중하고 그들의 의사를 존중하도록 노력해야 하며 행위에 대한 타당한 설명을 수급자 수준에 맞게 설명해 주어야 합니다.

○ 정의의 원칙

모두에게 동등한 대우를 해야 합니다. 만일 수급자의 요구, 신체적 특성이나 상황 등에 따라 동등한 대우가 어려우면 그에 대한 정당한 근거가 있어야 합니다. 따라서 수급자 돌봄에 있어 인간의 존엄성 유지와 함께 불평등이 생기지 않도록 주의와 노력이 필요합니다.

- ① 어르신에게 개인별 상태에 따른 질 높은 돌봄과 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는 데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
- ② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스 제공 시 어르신의 동의를 받아야 한다.
- ③ 직무 수행 중에 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 따라 소중히 다루어져야 하고 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험 요인으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
- ⑤ 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.
- ⑥ 시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.
- ⑦ 돌봄 과정에서 노인의 권익 신장을 위한 상담과 조치하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해받았을 때 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 마련하여야 한다.

2. 성폭력 예방 및 대응 지침

○ 성폭력이란

성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 성적인 언어나 행동으로 상대방에 대해 성적 수치심과 정신적·육체적 손상 또는 고통을 주고 인간의 존엄성과 성적 자기 결정권 등의 인권을 침해하는 행위로, 강간뿐 아니라 회롱이나 음란 전화, 성기 노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당

● 성폭력의 유형

구분	행위
육체적 행위	- 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 - 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 - 안마나 애무를 강요하는 행위 - 회식 자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	- 음란한 농담이나 음담패설 등 - 외모에 대한 성적인 비유나 평가 - 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 - 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 - 음란한 내용의 전화 통화
시각적 행위	- 외설스러운 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 - 성과 관련된 자신의 특정 신체 부위를 고의로 노출 및 만지는 행위 - 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회 통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

○ 성폭력의 성립 유형

기관은 특히 종사자가 수급자에 대한 성폭력에 대해 주의 의무를 해야 한다.

- 남녀 또는 직책의 구분 없이 발생할 수 있으며, 성립이 가능함.

1. 종사자→ 종사자	2. 종사자→ 수급자
3. 수급자→ 종사자	4. 수급자→ 수급자

● 성폭력 예방

1) 수급자 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방 교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료와 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 종사자나 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- ⑦ 평소 종사자나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑧ 수급자께서 자신의 성적 언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑨ 수급자께서 명시적인 의사 표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해 하여서는 안 된다.

2) 종사자의 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방 교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 시설 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료와 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 평소 종사자나 수급자분과의 불필요한 신체적 접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.
- ⑧ 시설장은 성폭력이 부서 내에 일어나지 않도록 예방 교육에 힘쓴다.
- ⑨ 시설장은 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미리

방지한다.

- ⑩ 시설장은 성폭력이 발생하였을 때는 신속히 처리하여 피해자가 제2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
- ⑪ 시설장은 사무실 내에서 시설 내에서 혹은 회식 자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

● 성폭력 대응 방안

○ 시설의 대처 방법

종사자 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[종사자·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 수급자를 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
 - 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
 - 수급자의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
 - 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
 - 산책 활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우
- 기저귀 관리나 목욕 급여 제공과 같은 성폭력 발생할 수 있는 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여 제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.
- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 시설장에게 보고하여야 하며, 시설장은 관계자에 관한 확인 및 조사를 시행하고 교육하여 재발하지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.
- ① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시
 - 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방 교육을 수급자와 종사자에게 각각 실시한다.
 - ② 성폭력 예방 및 대응 지침을 공개된 장소에 비치
 - ③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지
 - 성폭력으로 인한 피해가 있을 때 그 피해자에게 원하지 않는 업무 배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
 - ④ 성폭력 행위자에 대한 조치 시행
 - 종사자에 의한 성폭력이 발생하였을 때는 그 행위자를 징계한다.
 - 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다.
 - ⑤ 시설장은 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여

야 한다.

○ 개인의 대처 방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 수급자에게는 거부 의사표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 주라고 요구한다. 시정 요구에도 상습적으로 계속하면 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- ③ 시설장에게 보고하여 적절한 조치 하도록 한다.
- ④ 외부 기관의 도움을 요청한다.
 - 심리적 치유 상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단되면 외부의 전문 기관(성폭력 상담소, 여성 노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비 지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

○ 성폭력 피해자의 대응 방안

- ① 성폭력 피해 수급자나 종사자는 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담받을 수 있다.
- ② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 수급자 성폭력을 한 경우 피해 수급자는 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ③ 수급자나 종사자에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그밖에 형사 처벌의 대상이 될 때는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.

신고절차



● 여성 긴급상담 전화 1366

3. 노인 인권 보호지침

● 노인 인권 보호

노인복지시설(이하 시설) 노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상하기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

○ 존엄한 존재로 대우받을 권리

- ① 수급자의 의사에 반하는 어떠한 노동도 시켜서는 안 된다.
- ② 수급자가 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 기회를 부여해야 한다.
- ③ 수급자가 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기와 방임 등의 학대를 해서는 안 되며, 학대 행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 수급자와의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 종사자에게 수급자의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.

○ 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 수급자의 삶의 질을 증진하고, 잔존능력을 유지하고 자립 능력을 고양하기 위한 질 높은 복지 용구를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 복지 용구를 제공해야 한다.
- ④ 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육 기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 직무 수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위협을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

○ 신체적 구속을 당하지 않을 권리

- ① 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 안전의 목적을 불가피하게 일시적으로 신체적 제한하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수

없는 경우를 제외하고는 수급자의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 때도 수급자의 심신, 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 수급자 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 시설 규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

○ 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

① 수급자의 사생활을 보장하고, 직무 수행 과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 수급자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 수급자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 수급자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에만 정보를 공개할 수 있다.

○ 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

① 수급자의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

② 수급자의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교 행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

③ 수급자의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

○ 고충의 표현과 해결을 요구할 권리

① 수급자의 의견이나 고충을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 고충 처리함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

② 수급자나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하는 조치를 해야 한다.

③ 수급자나 가족이 고충을 제기했다는 이유로 수급자에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

○ 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 수급자와 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 다른 수급자의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 기회를 부여해야 한다.

③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

④ 수급자가 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.

⑤ 수급자의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

○ 정보 접근과 자기 결정권 행사의 권리

① 수급자의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.

② 수급자 요구할 때 건강 상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

③ 수급자의 의식주, 보건의료서비스, 여가 활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

④ 수급자의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

⑤ 수급자의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

● 노인학대

○ 노인학대의 정의 (노인복지법 제 1 조의 2 제 4 호)

노인학대란 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말함

○ 노인복지시설의 역할과 의무

시설 내 노인학대 의심 사례 및 학대 사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설 이용자 중 학대 피해 노인 및 학대 행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대 피해 노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자와 이용자 대상 노인 학대 예방 교육 시행, 시설 내 학대 발생 현황 및 조치 결과 보고 등 노인학대란 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말함

○ 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.

- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수 상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

● 노인학대 유형

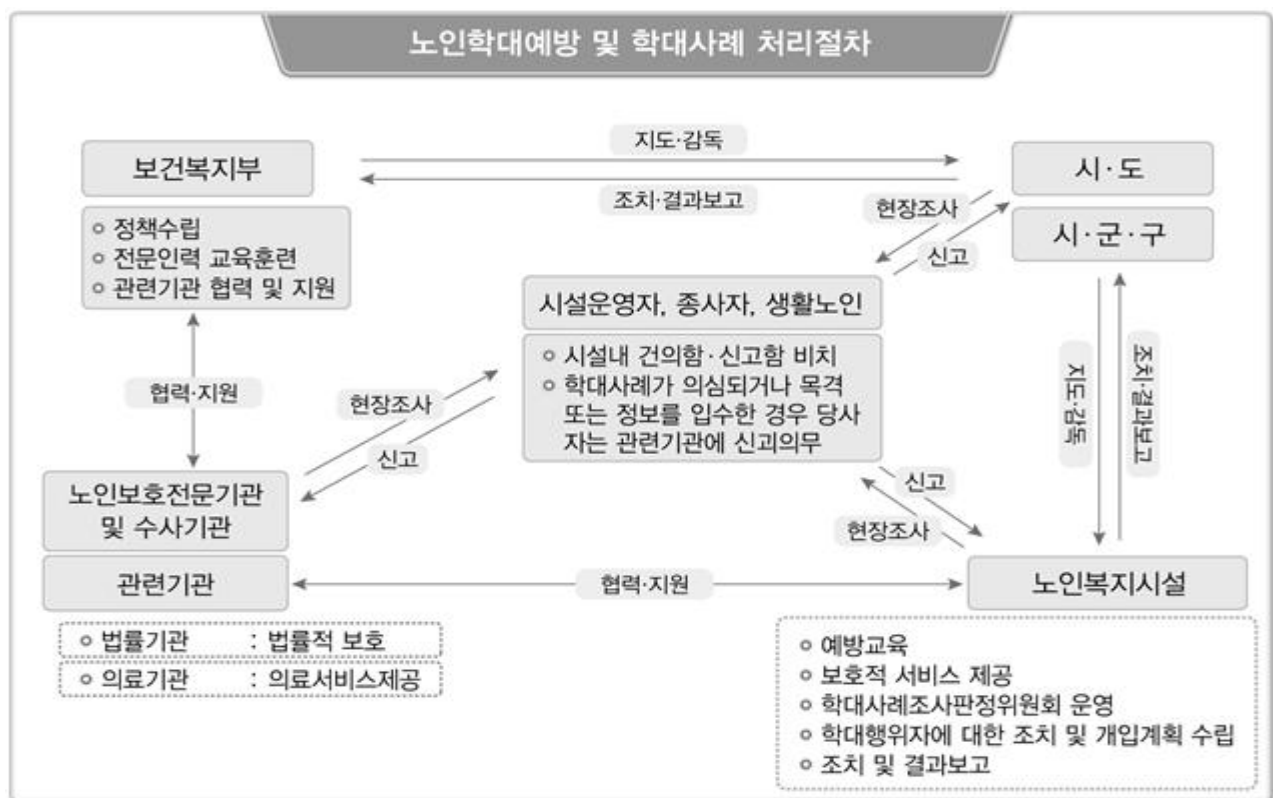
노인학대의 유형(노인복지법 제 1 조의 2 와 제 39 조의 9 에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지 행위)

신체적 학대	정서적 학대	경제적 학대
		
폭행, 신체를 강제로 억압, 물리적인 힘에 의한 위협	욕설, 고의적인 따돌림, 무시	노인의 재산을 허락없이 사용하거나 갈취
성적 학대	방임 및 자기방임	유 기
		
성폭력, 성희롱	의식주, 경제적 및 의료적 보호를 제공하지 않고 방치	의존적인 노인을 유기

학대 유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발하는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발하는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

● 노인학대 예방

- ① 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 철저한 교육과 지도·감독을 실시해야 한다.
- ② 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 수급자와 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 학대 예방을 위하여 종사자와 수급자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대 행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치해야 한다.
- ⑤ 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대 행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동 행위를 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 말해서는 안 된다.
- ⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지하기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.



● 노인학대 대응 방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 노인학대 사례를 조기에 발견하는 조치 해야 한다.
- 시설은 노인학대를 예방하기 위하여 수급자의 요구와 불만 사항을 청취하고, 불만 사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 수급자 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 자세히 관찰하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대 관련 기관(보건 복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인 복지 담당 부서의 관계 공무원 또는 노인 복지 상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험 상황에 부딪치거나 학대를 당한 노인은 해당 시설과, 노인 보호 전문 기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활 노인이 동료 생활 노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격하였을 때 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활 노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인 복지 상담원, 사회복지 전담 공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대 의심 사례를 신고하여야 한다.
- 신고를 받은 시설 운영자는 바로 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심 사례에 대해 조사와 조치해야 한다.
- 신고받은 학대 사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기와 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강 상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속하게 조치해야 한다.

○ 노인에 대한 금지 행위(노인복지법 제 39 조의 9)

- ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위
- ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
- ④ 노인에게 구걸하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
- ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

○ 노인학대 신고 의무자

노인복지법 제 39 조의 6 에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기 요양기관 및 재가 장기 요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고 의무자**이며, 노인복지법 제 61 조의 2 에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500 만 원 이하의 과태료가 부과된다.

○ 시설의 역할 과 의무

시설 내 노인학대 의심 사례 및 학대 사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설 이용자 중 학대 피해 노인 및 학대 행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대 피해 노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호 시행, 시설 내 종사자와 이용자 대상 노인 학대 예방 교육 시행, 시설 내 학대 발생 현황 및 조치 결과 보고 등



보건복지부



노인보호전문기관

어르신의 **행복**을 지켜드리는 번호,
기억해주세요

노인학대신고·상담전화

1577-1389

또는 **129**

노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

4. 개인정보 보호지침

○ 개인정보

‘개인정보’란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

○ 개인정보 수집 및 이용 목적

▶ 개인정보처리자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

- ① 정보 주체의 동의를 받은 경우
- ② 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
- ③ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
- ④ 정보 주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
- ⑤ 정보 주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보 주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- ⑥ 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하는 데 필요한 경우로서 명백하게 정보 주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

▶ 개인정보처리자는 제1항 제1호에 따른 동의를 받을 때는 다음 각호의 사항을 정보 주체에게 알려야 한다. 다음 각호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

- ① 개인정보의 수집·이용 목적
- ② 수집하려는 개인정보의 항목
- ③ 개인정보의 보유 및 이용 기간
- ④ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

1. 개인정보의 이용 목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 시에는 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.

가. 수급자의 장기 요양급여 제공

나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사 처리

다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리

라. 민원에 대한 사무 처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

○ 개인정보 수집 항목

① 개인정보처리자는 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.

② 개인정보처리자는 정보 주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다.

- 정보 주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우

- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)

- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당 장기 요양급여 제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기 요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보

나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)

- 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인 정보

다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사 정보

라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보

마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

이용자	장기 요양 인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준 장기 이용계획서 정보	급여 종류 및 내용
	본인부담금 감경 여부 확인을 위한 정보	감경을 확인 정보
	입소 보고 및 의료비 공제	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제 정보
신청인 기재 사항의 성명, 주소, 연락처, 고유 식별정보(생년월일), 장기 요양 인증 번호, 건강 및 질병 이력, 신체 상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기 요양급여 자격 결정 및 수혜 이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등		

○ 개인정보 보유 및 이용 기간

- ① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

법령에 따른 개인정보 보유·이용 기간 또는 정보 주체로부터 개인정보를 수집할 때 동의받은 보유·이용 기간 내에서 개인정보를 처리·보유.

가. 장기 요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간 (5년).

나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간. (3년)

다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때.

개인정보 보유기간	서비스 제공계약 해지로부터 5년 후 폐기
개인정보 이용 기간	수급자 계약 해지 시까지

▶ 개인정보의 제3자 제공

개인정보를 개인정보 처리 방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 아래의 경우에는 예외.

가. 정보 주체로부터 별도의 동의를 받은 경우

나. 법률에 특별한 규정이 있는 경우

▶ 개인정보의 파기

- 개인정보 보유기간의 경과, 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 지체없이 해당 개인정보를 파기.

- 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

▶ 개인정보의 안정성 확보 조치

가. 관리적 조치

- 개인정보의 안전한 처리를 위하여 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차를 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 교육.

나. 기술적·물리적 조치

- 개인정보 처리시스템 및 개인정보 취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검.

안전성 조치	내용
관리적 조치	▷ 개인정보 교육 및 지침자료 비치
기술적 조치	▷ 접근 권한의 관리 ▷ 비밀번호 관리 ▷ 보안 프로그램의 설치 및 운영
물리적 조치	▷ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설 ▷ 잠금장치 설치

5. 복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고·응대 절차

○ 목적

복지용구 이용 중에 발생한 안전사고에 대하여 보고·대응 체계를 마련함으로써, 신속하고 정확한 업무처리로 수급자 만족도를 제고하기 위함

○ 신고 방법

사고 발생 후 즉시 누구나 노인장기요양보험 홈페이지에(복지용구신고센터) 로그인하여 신고, 전산오류 등으로 입력이 곤란한 경우 복지용구사업소 및 공단에 우편 및 팩스 등으로 신고하여 구매·대여한 복지용구사업소, 안전사고가 발생한 제품명 및 제품 코드·바코드 구매·대여일, 구매·대여 비용, 피해 구분 (제품 불량, 사용 미숙 등) 및 내용, 증빙자료 등을 포함하여 제출한다.

○ 복지용구사업소 신고접수 시 처리 체계

① 안전사고 신고 → ② 사고 내용 접수(전산) → ③ 원인 파악 및 조치 → ④ 조치 의뢰 → ⑤ 조치 실시 → ⑥ 조치 보고 → ⑦ 조치 내역 입력·보고(전산) → ⑧ 안전관리 내역 확인(후속 조치) → ⑨ 결과 확인(모니터링)

○ 안전사고 접수 방법에 따른 응대

- ① 수급자 또는 보호자 안전사고 신고
- ② 공단 사고 내역 접수 및 안전사고 발생 안내 및 조치 요구
- ③ 복지용구사업소 사고 내역 접수 확인
- ④ 복지용구사업소 원인 파악 및 조치
- ⑤ 복지용구사업소 조치 내역 입력·보고
 - 전산오류 등으로 입력이 어려울 경우 우편 및 팩스 등으로 공단에 입력요청
- ⑥ 공단 결과 확인(모니터링)·안전관리 내역 확인(후속 조치)
 - 수급자를 방문 또는 유선 등으로 조치 내역 확인
 - 안전사고가 다수 발생한 제품에 대해서 품질 사후관리 실시

○ 원인 파악 및 조치

1) 사고 발생 원인에 따른 처리

- ① 사용 부주의 배상 요청 처리가 어려움, 발생한 손해에 대해서는 자부담으로 처리
- ② 제품 노화

제조물의 결함으로 생명·신체 등에 손해를 입은 자는 제조업체에 배상 요청이 가능함 (단, 손해 발생 후 3년간 손해배상을 행사하지 않으면 소멸)

2) 제품에 대한 후속 처리(복지용구사업소, 공급업체)

① 지체없이 실시

② 유상 수리한 경우 2개월 이내에 정상적으로 사용하는 과정에서 종전과 동일한 고장이 재발한 경우 무상 수리하고, 수리할 수 없는 경우 종전에 받은 수리비를 환급

③ 사업소의 귀책 사유로 인한 소비자 피해의 처리 과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사 비용 등의 경비는 사업소가 부담

④ 교환 : 같은 종류의 물품 등으로 하되 교환할 수 없는 경우 유사물품 등으로 교환