

노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

2010. 4.



보건복지부

목차

1.	시설 생활노인 인권보호지침		
1-1.	목적	/	1
1-2.	제정 배경	/	1
1-3.	시설 생활노인 권리선언	/	3
1-4.	시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령	/	4
2.	시설 생활노인 학대예방 및 개입지침		
2-1.	노인 학대 유형	/	10
2-2.	각 기관의 역할과 임무	/	11
2-3.	시설 생활노인 학대예방	/	14
2-4.	시설 생활노인 학대사례 개입	/	16
3.	시설 안전관리 지침		
3-1.	생활노인 외출 및 실종 시 조치사항	/	22
3-2.	응급환자 발생, 안전사고 시 조치사항	/	25
3-3.	사망자에 대한 조치사항	/	28
3-4.	화재예방 및 발생 시 노인대피 등 조치사항	/	30
3-5.	전염병 및 식중독 예방 등 위생관리	/	32
◇	부록	/	35

1. 시설 생활노인 인권보호지침

1-1. 목적

이 지침은 노인복지시설(노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가 노인복지시설 중 주야간보호시설과 단기보호시설을 말함)에서 생활하는 노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 시설 생활노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함.

1-2. 제정 배경

- 급격한 인구고령화에 대비하여, 정부에서는 ‘인구·고령화사회 대책팀’을 발족(2003.10)하는 한편 ‘저출산·고령사회 대응을 위한 국가실천전략’을 수립(2004.1)하여 보고하고, ‘저출산·고령사회위원회’를 운영해 왔으나, 여전히 노인의 권리 보호에 한계가 있음.
- 노인의 기본권을 확보하기 위한 주거권 보호, 보호의 사각지대 해소, 신체적·정신적 의존 상태에 있는 노인의 건강보호, 노인 교육프로그램 개발 및 고용 기회 제공 등을 통해 노인의 기본권을 보장하기 위하여, 「노인복지법」 제3조, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 제6조, 「건강가정기본법」 제25조, 「교육기본법」 제3조에서는 노인의 권리보호를 위한 국가 및 지방자치단체의 책임과 가족의 노력을 명시함.

- 노인을 위한 유엔원칙(1991. 12)은 정부가 고려해야 할 독립, 참여, 보호, 자아실현, 존엄의 5개 영역의 18개 원칙을, 마드리드 고령화국제행동계획(2002년)은 건강과 영양, 주택과 환경, 소득보장과 고용, 교육 등에서 취해야 할 98개 권고 조항을 명시함.
- 국가인권정책기본계획 권고안(2006.1.)에서는 노인의 신체적·정신적 상황에 맞추어 노인의 생활욕구에 대응할 수 있는 인적 서비스 체제를 갖추고 노인의 인간다운 삶을 보장하기 위한 근로기회 제공 및 노후 소득보장, 평생교육체계를 구축할 것을 권고함.
- 이에 노인복지시설 생활노인의 인권을 명확히 규정하고, 이를 보호하기 위한 시설 운영자, 종사자, 가족, 지역사회 등 관련자들이 취해야 할 구체적인 행동강령을 마련할 필요가 있음.

1-3. 시설 생활노인 권리선언

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

- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 시설 내·외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

- 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

1-4. 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지 시설에서의 보호서비스와 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 안된다.
- 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, 정서적학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

- 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- 시설은 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, 기능상태를 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.
- 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 시설은 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 구속을 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 안 된다. 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 안 된다.

- 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 안된다.

10) 시설 내외부 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 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 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 안된다.
- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 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, 여가활용 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.
- 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

2. 시설 생활노인 학대예방 및 개입지침

2-1. 노인학대 유형

- 노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같음

유형	정의
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 강제적으로 행하는 모든 성적 행위

경제적 학대 (착취)	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서의 통제 등을 하는 행위
방임	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	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

- 노인학대의 구체적 지표와 행위는 2010 노인보호전문기관 업무수행지침상의 '유형별 대표적 행위'(부록 3)를 참조.

2-2. 각 기관의 역할과 임무

1) 보건복지부

- 노인보호업무와 관련한 법·제도적 정책 수립, 노인복지시설에 대한 행·재정적 지원 강화, 노인보호전문상담원 자격관리 및

교육훈련, 관계 중앙행정기관과의 협력체계 구축 지원 등

2) 시·도

- 시설에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 노인보호전문기관 상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치, 학대피해노인의 보호 및 지원을 위한 지역사회내 보호체계 구축, 노인학대예방과 노인보호전문기관 활동에 관한 홍보와 지원 등

3) 시·군·구

- 학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 노인보호전문기관 상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 관할지역 내 시설학대 발생 시, 학대피해노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

4) 노인보호전문기관

- 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 시설학대 사례에 대한

개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원, 노인복지시설 종사자 및 이용자에 대한 노인학대예방교육 실시

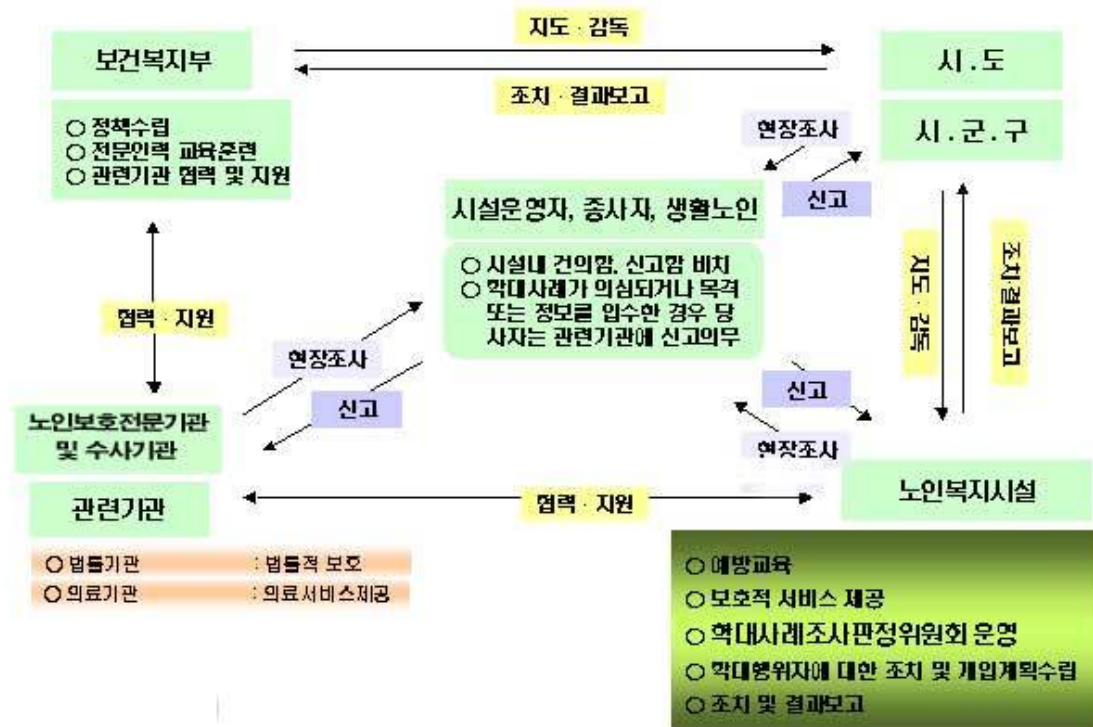
5) 노인복지시설

- 시설내 노인학대의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소의뢰 시 신속한 보호 실시, 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등

6) 관련 기관

- 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대한 현장조사, 노인보호전문기관에게 노인학대사례 이관 및 공동개입, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호시설 또는 의료기관에 조치 의뢰
- 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 학대피해 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술, 학대피해노인 발견 시 노인보호전문기관에 지체없이 신고
- 법률기관 : 학대피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대

한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등



2-3. 시설 생활노인 학대예방

【노인학대예방 및 학대사례 처리절차】

노인복지시설 운영자와 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

- 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.

- 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

2-4. 시설 생활노인 학대사례 개입

1) 학대사례의 발견과 신고

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인 학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대 관련기관(보건복지콜센터:전화 129), 시·군·구 노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서

학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출 시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
- 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 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 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

2) 조사와 사정

- 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.

- 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, 부록 3의 '유형별 대표적 행위' 기준을 참고하여, 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인하여야 한다.
- 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
- 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 행위자, 학대피해 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.
- 시설의 장과 사무국장은 학대의 위협에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세한 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 학대행위자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
- 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.
- 정확한 자료수집을 위하여 이 지침에 제시된 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
- 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
- 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
- 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

- 시설의 장과 사무국장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 시설장, 사무국장, 간호사(또는 촉탁의, 물리치료사), 영양사, 생활지도원 등 시설 내부 인사 5인 이하와 관련기관 종사자(경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 및 노인보호전문기관 상담원(당연직)을 포함한 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영하여야 한다.
- 시설의 장은 현장조사의 완료와 함께 학대사례조사판정위원회를 개최하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌 문제 등을 포괄적으로 파악하고, 이를 근거로 학대사례에 대한 정확한 판정과 피해노인의 후속 보호조치, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입 계획을 수립하여야 한다.
- 신고 접수된 사례가 학대에 해당하는지의 여부를 판정함에 있어서는 '2010 노인보호전문기관 업무수행지침'의 사례판정과 관련된 절차를 준용한다.
- 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.
- 시설은 학대 사례 현황과 조치결과를 분기별로 시군구에 보고하여야 하며, 노인의 삶의 질에 중대한 위험이 초래된 학대 사례에 대해서는 조사완료와 함께 그 사실을 시군구에 조속히 보고하여야 한다.

- 보고를 받은 시·군·구는 시·도에 분기별 보고(시·도는 반기별로 복지부에 보고)함과 동시에 학대 사례에 대한 시설의 보호조치의 계획과 실행을 지도 감독하여야 한다.

3) 학대 사례에 대한 보호조치

- 시설의 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, 노인보호전문기관과 협조 및 연계, 학대 행위자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
- 노인보호전문기관, 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 인사

관리규정에 의거하여 시설의 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.

4) 평가와 사후조치

- 시설의 장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
- 사례평가의 경우 학대피해노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설종사자, 시설운영위원과 외부 학대사례조사판정위원(당연직 노인보호전문기관 상담원 포함)을 참석시켜야 한다.
- 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 학대피해노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.
- 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 노인학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

3. 시설 안전관리지침

3-1. 생활노인 외출 및 실종 시 조치사항

시설 내에 생활하는 어르신 중 보행, 인지기능이 양호한 어르신의 경우 자유로운 외출·외박이 가능하며, 그렇지 않은 경우 보호자가 동행하여 목적지로의 외출이 가능하다. 그러나 인지·판단력이 저하된 노인(치매 등)이 보호자 동행 없이 무단으로 시설 내를 이탈한 상황이 발생하였을 때 신속한 대처와 안전한 귀원을 돕기 위해 다음의 조치를 취하여야 한다.

1) 외출·외박 절차

<p style="text-align: center;">자립외출이 가능한 어르신</p>	<p style="text-align: center;">보호자의 동행이 필요한 경우</p>		
<p>♥ 자립으로 보행 가능 (보장구사용하여 자립 보행 가능) ♥ 인지기능상 외출에 어려움이 없는 어르신</p>	<p>♥ 안전하게 자립보행이 어려운 어르신 ♥ 인지기능이 저하된 어르신</p>		
<p style="text-align: center;"><u>본인 · 가족의 인사</u></p>	<p style="text-align: center;"><u>본인 · 가족의 인사</u></p>		
<p style="text-align: center;"><u>직원에게 알림</u> 본인이 희망할 경우 행선지 파악</p>	<p style="text-align: center;"><u>직원과의 상담</u> 가능한 행선지, 용무 등을 파악하고 지원방법을 모색</p>		
	<p style="border: 1px solid black; padding: 5px;">단순외출</p>	<p style="border: 1px solid black; padding: 5px;">가족의 협조가 가능한 경우</p>	<p style="border: 1px solid black; padding: 5px;">가족의 협조가 어려운 경우</p>

직원의 명함, 신상정보 지참 확인	정기외출 프로그램 활용 / 시장보기등	가족상담/어르신 상담 -일정, 차량 등 조정	자원봉사자, 직원연결 -일정, 차량 등 조정
필요시 대중교통편 안내 인근지역 차량 지원	① 1:1 or 다수로 이동 동행 → 완료 ② 용무 대행	외출준비 안내 ① 의복, 약 등 준비 ② 처치 방법 설명 ③ 유의사항 안내	외출준비, 봉사자 교육 ① 의복, 약 등 준비 ② 처치 방법 설명 ③ 유의사항 안내
인 출	구입전달, 업무처리 -영수증 지참	인 출	인 출
귀 원 -안부 여쭙고 건강 확인	결과확인 및 교환 -대장에 기록	귀 원 -안부 여쭙고 건강 확인	귀 원 -안부 여쭙고 건강 확인

2) 실종시 처리 절차(예시)

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 1. 어르신 이탈 발견 </div> <p>→ 어르신 담당직원 에게 비상연락 → 직원간 역할 분담(3개조) (위급시 곧바로 신고)</p>	<p>① 원내를 다시 살살이 살펴본다.</p> <p>→ - 장롱, 창고, 계단아래, 욕실, 기타 잘 사용하지 않는 공간 등</p> <p>② 마당, 대문 밖 가까운 거리로 나가 어르신을 찾는다.</p> <p>→ ③ 주변어르신과의 상담을 통하여 이탈당시 정보를 얻는다.</p> <p>→ - 어르신이 언제까지 머물렀는지, - 최근 어디를 가고자 생각을 말한 적이 있는지, - 나가는 상황을 목격한자가 있는지 (언제쯤, 무엇을 입고, 누구와 함께, 무엇을 타고...)</p> <p>→ - 교회, 사찰, 친지방문 가능성 확인</p> <p>④ 신상정보를 소지(목걸이, 팔찌, 명함 등)하고 있었는지 확인.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 2. 신 고 </div>	<p>① 가장 가까운 지구대(파출소)를 방문하여 신고.</p> <p>→ - 사진, 신상정보 지참. 이탈 당시 옷차림, 용모 등의 정보를 설명할 수 있는 직원이 직접 방문하여 신고 접수. - 위에서 확인한 내용을 상세하게 설명.</p> <p>→ ② 지역내 도움 받을 수 있는 곳에 대한 정보 수집</p> <p>- EX) 콜택시 연락처를 사전에 확보하여 비상시 무전을 쳐서 이송 여부를 확인할 수 있도록 함.</p>

<p style="text-align: center;">3. 보고, 직원 비상연락</p>	<p>→ ① 낮에 발생시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사무국장 또는 생활복지사의 지시 하에 대처. <p>→ ② 야간에 발생시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시설 내 조직체계에 따라 상황을 보고 함. - 필요시 평상시 마련되어 있는 비상연락망을 가동하여 어르신 이탈 상황을 교류하고 찾을 수 있도록 함. - 인근 지역 거주 직원의 협조를 구함. <p>※ 평상시 정확한 연락망을 구비하고, 실제 상황을 예상하여 연습이 필요함.</p>
<p style="text-align: center;">4. 보호자 연락</p>	<p>→ ① 어르신의 가출상황을 알리고 협조를 구함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어르신이 평소 기억하고 있는 장소가 있으면 가보도록 함. - 집으로 도착시 시설로 통보해 줄 것을 요청. - 어르신 찾는 상황을 수시로 교류하도록 하여, 서로 협조관계 를 만들어 나가도록 함. <p>→ ② 평소 가족상담을 담당하는 직원이 전화하여 상황을 상세하게 안내하며, 가족의 반응·의견에 대처할 수 있도록 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가족이 예상 장소에 가보지 못할 경우, 직원-파출소와 연계 하여 대처 함.
<p style="text-align: center;">5. 어르신 찾기 재신고 및 확인</p>	<p>→ ① 차량으로 2인 1조로 나누어 한명은 운전, 한명은 살피는 역할로 4~5팀 구성.</p> <p>→ - 인근대로, 골목길 안쪽, 지하철, 하천아래, 슈퍼 안 등을 꼼꼼 히 살핌.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어르신의 기동상태와 이탈시간을 고려. - 바깥으로 출동시 반드시 휴대폰을 소지하여 수시로 정보 교 환이 가능하도록 함. <p>→ ② 이탈발견 1시간이 경과한 후에도 찾지 못할 경우 파출소에 다시 신고하여 협조를 구함.</p> <p>→ - 콜택시에도 연락하여 무전을 요청 함.</p> <p>→ ③ 가족과 상담하여 상황을 교류하고 정보 확인.</p>

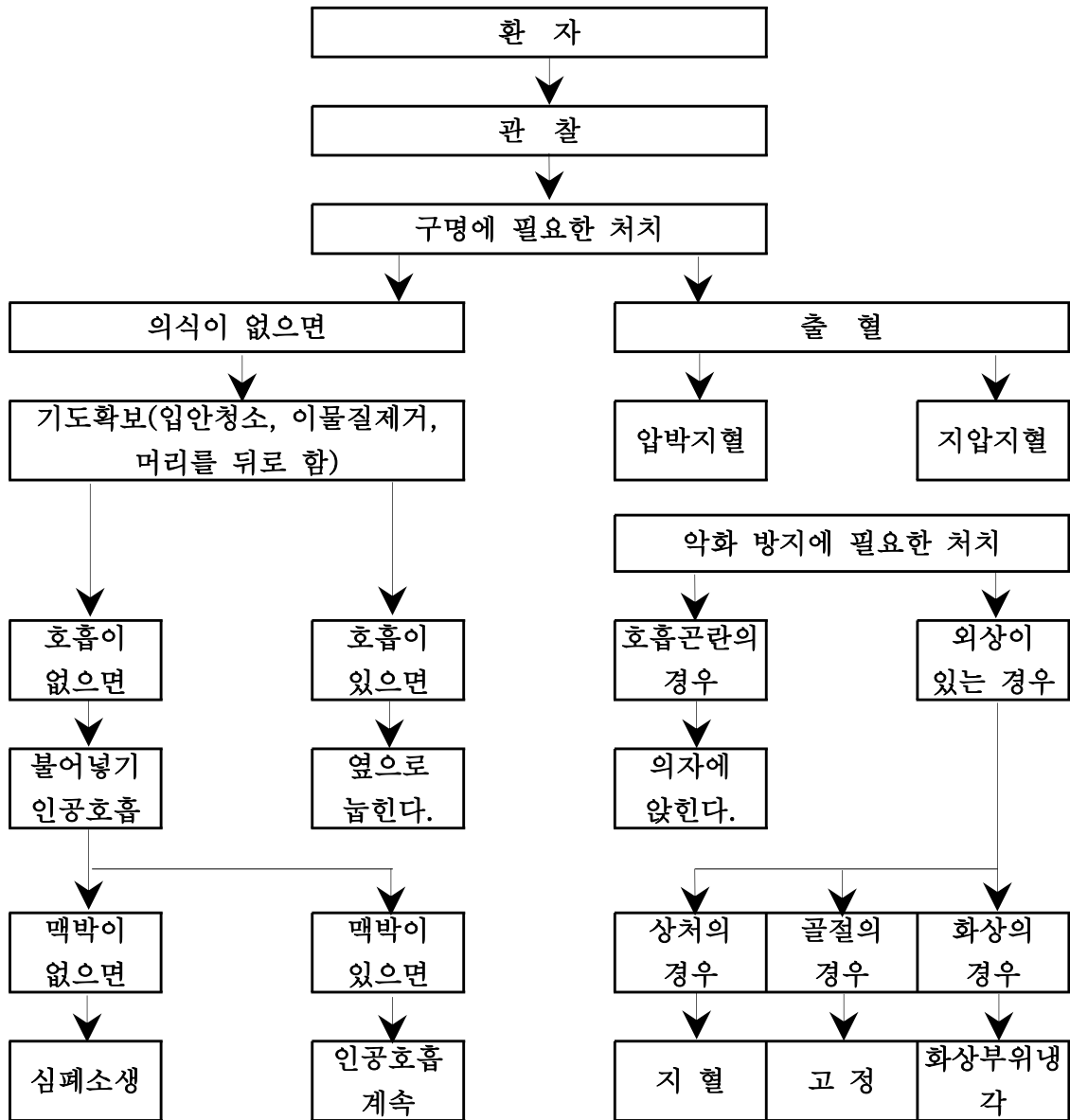
6. 전단배포 유관기관 협조, 신고	<p>➔ ❶ 1~2시간이 지나도 발견하지 못할 경우 전단지 작성 및 배포. - 사무실에서 대기하는 직원이 사진, 인상착의, 의복상태 등의 내용으로 전단을 작성하여 출동조에 전달. - 인근지역 주민들이 어르신을 보호하고 있을 경우 연락을 취할 수 있도록 배포.</p> <p>➔ ❷ 경찰서, 구청, 관련 복지시설에 공문으로 가출어르신 정보를 제공하고 입소의뢰 시 협조 구함.</p> <p>➔ ❸ 한국노인복지시설협회의 '가출노인 찾아주기' 사이트에 접속하여 이탈 어르신에 대한 정보를 게시.</p>
< 결 과 >	
찾았을 경우	찾지 못했을 경우
<p>❶ 각 신고처에 다시 연락하여 찾았음을 보고해야 함.</p> <p>❷ 가족, 출동 직원들에게 연락하여 귀원 조치.</p> <p>❸ 어르신의 건강상태 체크 후 조치. - 체온, 혈압, 맥박, 혈당, 심리상태 등을 꼼꼼히 확인. - 따뜻한 음료를 제공하거나, 청결유지, 필요시 병원 연계하여 치료를 받도록 함.</p>	<p>❶ 관할 경찰서에 가출노인 신고공문 발송.</p> <p>❷ 병원 등 보호 가능한 유관기관으로 확대하여 공문 발송, 전단배포</p> <p>❸ 계속하여 찾지 못할 경우 실종신고 - 파출소(지구대)</p>

3-2. 응급환자 발생 및 안전사고 시 조치사항

- 시설에서 위독, 사고 등으로 인해 갑작스러운 응급환자가 발생할 경우 간호사의 응급처치를 실시하고 119 호출, 촉탁의사 및 협약의료기관과의 연락, 자체 구급차량 이용 등 가장 신속한 방법으로 의료기관을 이용할 수 있도록 한다.

- 시설의 물리치료사와 간호사는 응급대처 요령을 숙지하고 시설의 여건상 의사와 간호사가 현장에 즉시 투입할 수 없는 야간 등의 상황을 대비하여 생활지도원 등 모든 직원이 조치 방법을 습득할 수 있도록 교육을 실시한다.
- 시설 생활노인의 응급상황 및 안전사고에 대하여 긴급조치 후 보호자 연락을 신속하게 취하여야 하며, 사례보고, 의무기록지 등을 참고하여 최선의 방지대책을 수립하도록 한다.
- 시설 생활노인이 넘어졌을 경우 골절, 외상, 뇌출혈 등이 예측될 수 있으므로 의식상태, 통증 유무, 출혈 유무 등을 확인하고 필요한 조치를 취하도록 하여야 한다.
- 고령자의 경우 뼈가 약함으로 수발 시 이를 유념하여야 하며, 넘어짐이나 안전사고로 인해 골절이 발생하였을 경우 전신을 주의 깊게 관찰하는 등 적절한 조치를 취하여야 하며, 이동시에는 가급적 골절 부위를 고정 후 이동하도록 한다.

■ 응급환자 발생시 처리 순서



3-3. 사망자에 대한 조치사항

- 시설장은 시설 생활노인이 사망한 경우 그 의식을 경건한 장례절차에 따라 행하여야 한다.
- 장례사유 발생 시 시설의 조치
 - ① 장례 사유발생 시 사망자 처리에 대하여 시설장은 관계 기관에 보고하여야 하며, 필요한 조치를 취해야 한다.
 - ② 사망자가 발생했을 경우 시설은 보호자에게 지체 없이 통보하여야 한다.
 - ③ 장례절차는 생활노인의 유지와 보호자 뜻에 따라 결정한다. 다만, 무연고자인 경우는 시설의 결정에 따라 적법한 절차로 실시하며, 생활노인의 유지를 우선으로 한다. 보호자들이 별도의 장례를 희망하는 경우에는 보호자에게 모든 절차를 이전하도록 하며, 시설은 그 외 가능한 사항에 대해 적극적으로 협조하여야 한다.
 - ④ 생활노인 사망의 직접 원인이 직원의 현저한 과실이나 고의적인 사실로 확인되어지면, 시설장은 해당 직원을 인사심의위원회를 통해 징계해야 하며, 필요에 따라 형사고발 조치해야 한다.
- 장례장소는 보호자의 의사를 존중하여 장소를 결정하되, 무연고자는 시설 내에 지정된 장소 또는 장례식장(영안실)에서 시설 주관 하에 함을 원칙으로 한다.

- 장지 및 시신의 처리는 생활노인의 유지 또는 보호자의 뜻이 있는 경우를 제외하고는 화장을 원칙으로 하며, 시설이 소재한 행정구역내의 국공립 납골당에 안치하거나 유택동산에 산골하는 방법으로 처리하되, 어떠한 경우에도 시설 내에 사망자의 유골 보관은 금한다.
- 장례비용은 국민기초생활보장법에 의한 수습권자인 생활노인이 사망하였을 경우 국민기초생활보장법에서 제시한 비용으로 충당하되, 추가비용이 발생할 경우에는 보호자가 부담함을 원칙으로 한다. 다만, 무연고자의 경우에는 추가비용을 시설에서 부담하여야 한다. 이외에는 보호자가 장례비용 일체를 부담하여야 한다.

3) 유류금품 처리

- 생활노인의 사망 후 유류금품은 본인의 의사에 따라 처리하여야 한다. 다만, 의사표시 없이 사망한 경우에는 우선 장례비용으로 사용하고, 그 외 잔여금품은 직계혈족 등 유족의 의사에 따라 처리한다.
- 위 항의 조치가 불가능한 경우 잔여 유류금품처리는 시설 운영위원회에 상정하여 심의 결과에 따라 운영비 등에 편입 사용할 수 있다.
- 위 항의 내용에 불구하고 사망자의 유족이 생활노인 생존시 보호자로서 의무를 전혀 행사 하지 않았다고 입증될 경우에는 유족의 의사를 따르지 않고 시설운영위원회 심의결과에 따라 처리할 수 있다. 다만, 이 경우 시설입소 시 보호자로부터 각서를 받는 등의 선행조치를 취할 필요가 있다.

4) 보고 및 퇴소 처리

- 시설은 생활노인 사망 후, 행정기관에 사망 1개월 이내에 제반 관련 서식에 의거, 사망사실을 보고하여 퇴소 처리를 하여야 한다.

3-4. 화재예방 및 발생 시 노인대피 등 조치사항

시설은 화재예방을 위하여 아래와 같이 연소방지시설을 설비하고 방화관리계획을 수립하고, 전기, 가스, 소방시설물에 대한 정기 안전 점검을 실시하여야 하며, 시설의 종사자는 화재 발생시 노인 대피 등 행동요령을 숙지하여야 한다.

1) 건축물 및 내장재에 대한 연소방지시설 설비

- 시설은 층별, 용도별, 방화벽, 방화문, 경계벽 등에 대하여 방화 구획을 설정하여야 하며, 내장재의 불연화 시설의 설비 및 커튼, 카페트, 종이류를 제외한 벽지, 방출입문 등 목재시설에 대하여 방염 처리하여야 한다.

2) 방화관리계획 수립 및 교육

- 시설은 방화관리 책임자를 선임하여 비상연락망 및 자위소 방대 조직 등 방화관리를 위한 방화관리 종합계획을 수립하고 이행하여야 하며, 전 종사자를 대상으로 소화요령, 인명대피, 유도요령 등에 대한 소방교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

3) 전기 및 가스시설 안전점검

- 시설은 화기 사용시설(난방시설, 취사시설), 가연성 가스시설 점검(LNG시설, LPG시설, 도시가스시설 저장 및 취급), 전기 시설 점검(변전, 발전, 옥내외배선, 누전경보시설, 환기시설 등), 냉난방시설(보일러, 냉동기, 공조기, 각종배관 등)에 대하여 정기적으로 안전점검을 실시하고 점검일지를 기록하여야 한다.

4) 소방시설 점검

- 시설은 소화시설의 정상작동여부, (소화기구, 자동탐지기, 옥내외소화전, 스프링클러설비 등), 피난시설의 정상작동여부(미끄럼대, 피난사다리, 유도등, 비상조명등), 경보설비 작동여부(비상벨, 비상방송설비, 누전경보기 등), 비상구(복도, 직통계단) 등 소방시설에 대한 점검을 정기적으로 실시하고 점검일지를 기록하여야 한다.

5) 화재발생시 조치사항

- 전 생활노인 및 종사자는 화재를 감지하는데 신경을 써야 하며 누구든지 화재의 발생 사실을 최초로 목격하는 자는 119에 신고, 구내전파 및 초기소화 등의 조치를 취해야 한다.
- 화재발생 사실이 구내에 전파되면 평소 편성운영중인 자위소방대의 분대 또는 반별로 개별 임무를 즉각 수행하여야 한다.

- 화재발생 시 건물구조에 가장 익숙한 종사자들이 질서 있고 적절한 노인대피를 유도하여야 하며, 대피 유도 시에는 큰 소리로 외치는 등 생활노인들에게 불안감을 조성할 수 있는 행동을 자제하고 침착하게 행동하여야 한다.
- 대피시에는 유독가스와 연기로 인한 질식을 방지하기 위하여 수건 등을 물에 적셔서 입과 코를 막고 숨을 짧게 쉬며 가능한 낮은 자세로 엎드려 대피토록 유도하여야 하며, 엘리베이터는 이용하지 않도록 한다.
- 아래층으로의 대피가 불가능할 때에는 옥상으로 대피시켜 구조를 기다리도록 하며, 이 경우 대피한 노인들이 동요하지 않게 하거나, 바람을 등지게 하는 등의 적절한 조치를 취하여야 한다.

3-5. 전염병 및 식중독 예방 등 위생관리

시설에서 필요한 최저한의 전염병과 식중독 등 위생관리에 관한 다음의 사항을 준수하여야 하며, 시설장은 생활노인의 전염병 또는 식중독이 발생하거나 만연되지 않도록 강구조치하여야 한다.

- 시설에서는 전염병 및 식중독 예방과 만연을 방지하기 위한 대책을 검토하는 대책위원회를 구성하여 운영하여야 한다. 대책위원은 시설장, 사무국장, 의사, 간호사, 사회복지사, 영양사, 생활지도원으로 구성하며, 구성원의 책임 및 역할 분담을 명확히 하여야 한다.

- 시설에서는 전염병 및 식중독 예방과 만연 방지를 위한 지침을 마련하여야 하며, 평상시 대책 및 발생시 대응 등에 대한 내용이 포함되어야 한다. 평상시 대책으로는 시설내의 위생관리 (환경의 정비, 배설물의 처리, 혈액 및 체액처리 등), 일상의 수발과 관련된 예방대책(표준적인 예방대책), 조기 발견을 위한 일상의 관찰 항목 등을 마련하고, 발생시의 대응으로는 관계 기관과의 연대, 의료처치, 행정기관에의 보고, 시설 내의 연락 체제 등을 마련하여야 한다.
- 시설에서는 시설 종사자를 대상으로 위 지침을 토대로 전염병 및 식중독 예방과 방지를 위한 교육을 실시하여야 하며, 특히 신규 채용 시에는 반드시 위생관리 교육을 실시토록 하되, 조리나 세탁 등 위생과 관련된 업무를 실시하는 종사자에 대해서는 위 지침에 의거하여 실시 내용과 점검 기록을 비치하여야 한다.
- 시설은 입소예정자의 전염병에 관한 사항도 포함한 건강상태를 확인하여야 하며, 그 결과 전염병에 대한 병력이 있어도 특별한 경우를 제외하고는 서비스 제공을 거절하지 않아야 한다. 다만 전염병 병력이 있는 생활노인에 대해서는 전염대책 담당자가 다른 시설 종사자에게 전염병에 대한 지식, 수발시 주의사항 등에 대하여 주지시켜야 한다.

■ 전염병 및 식중독 발생 예방 수칙

○ 개인위생

- 물은 반드시 끓여 마시기
- 용변후 반드시 씻기
- 수시로 손을 깨끗이 씻기

○ 오염예방

- 화장실, 쓰레기통 등 오염원의 시설개선 및 청결유지
- 파리, 모기, 바퀴벌레 등 해충구제
- 취사, 식사도구 등은 끓는 물에 소독 실시

○ 전염경로 차단

- 날음식, 찬음식의 생식금지
- 물수건 등의 공동사용금지
- 오염구역의 소독

○ 조리사 등의 위생관리

- 개인위생관리 철저
- 날음식, 어패류의 공동급식 금지
- 조리기구·시설의 청결유지
- 음식물의 장기보관 금지
- 위생교육 철저

○ 환자발생시 대처방안

- 시설 소재지의 보건소에 즉시 신고
- 응급조치 및 격리수용 조치

부 록

부록 1 : 노인복지법의 노인학대 관련 조항

부록 2 : 외국의 노인복지시설 생활노인 학대 예방·해결을 위한 제도와 프로그램

부록 3 : 노인보호전문기관 업무수행지침
- 노인학대의 유형별 대표적 행위

부록 4 : 전국노인보호전문기관 설치현황

부록 1: 노인복지법의 노인학대 관련 조항

제1조의2 (정의)

4. "노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제39조의6 (노인학대 신고의무와 절차)

- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ② 다음 각호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 1. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 2. 노인복지시설의 장 및 그 종사자
 5. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담 공무원
- ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.

제39조의7 (응급조치의무 등)

- ① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대 신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대 행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.

제39조의8 (보조인의 선임 등)

- ① 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

제39조의9 (금지행위) 누구든지 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
3. 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적인 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적외의 용도에 사용하는 행위

제39조의11 (조사 등)

- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지 시설과 노인의 주소·거소, 노인의 고용 장소 또는 제39조의9의 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항의 경우 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.

제55조의2 (벌칙) 제 39조의9제1호(상해에 한한다)의 행위를 한 자는 7년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다

제55조의3 (벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제39조의9제1호(폭행에 한한다)부터 제4호까지에 해당하는 행위를 한 자.

제55조의4 (벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제39조의9제5호에 해당하는 행위를 한 자 (이상 신설)

부록 2: 외국의 노인복지시설 생활노인 학대 예방·해결을 위한 제도 및 프로그램

1. 미국

1) 시설 노인 학대 발생률

1999-2000년 사이 전체 요양시설의 30.5%에 해당하는 시설에서 생활노인에 대한 학대 발생

2) 노인학대 관련 법률

- 사회보장법, 성인보호서비스법, 노인복지법, 형법, 가정폭력방지법, 후견인 보호법, 시설학대법, 주 장기옴브즈맨 프로그램 관련법 등
- 노인학대 예방 및 해결을 위한 조치는 주로 노인복지법 Title VII에 근거함
- 노인학대 문제에 보다 강력한 대응을 요구하는 노인정의법(Elder Justice Act) (안)이 승인 됨(2009.3.2).

3) 노인학대 대처 조직 및 기구

연방정부 노인국(AoA)과 주 노인복지 담당부서, 국립노인학대센터(NCEA), 노인학대예방위원회(NCPEA), 노인학대 및 방임 정보센터(CANE), 성인보호담당관 협회(NAAPSA) 등의 노인학대 관련 조직 이외에, 성인보호기관, 주정부의 자격관리기관, 요양시설 질관리 위원회, Medicaid 기관, Medicare Fraud Control Unit 등에서 시설 학대문제에 개입

4) 노인학대의 주요 프로그램

- 성인보호서비스, 정신건강사정서비스, 상담, 법적 지원(legal hotline or legal assistance developer), 장기옴브즈맨 프로그램, 게이트키퍼(gate keeper program) 등이 있음
- 가정내 노인학대를 예방·해결하기 위해서는 성인보호서비스(Adult Protective Service), 장기요양시설 생활노인의 학대와 관련해서는 장기 요양보호 옴부즈맨 프로그램(Long Term Care Ombudsman Program:LTCOP) 실시

5) 장기요양보호 음부즈맨 프로그램의 주요 내용

- 법적 근거: 노인법 Title VII chapter 3
- 프로그램의 목적: 노인법에 의거하여 연방정부의 재정지원을 받아 시설의 불만 사항 및 노인학대사례를 조사하고 해결함을 목적으로 함
- 역사: 1972년 노인법에 규정, 2000년 법 개정을 통해 제도 강화
- 재원: 연방정부 60%, 주정부 25%, 지역사회 재원이 15% 정도를 차지함
- 음부즈맨의 책임과 역할
 - 생활노인 또는 대리인에 의해 접수된 불만사항을 조사, 해결한다.
 - 거주자에게 장기요양서비스에 대한 정보를 제공한다.
 - 정부기관에 생활노인의 이익을 대변하고, 생활노인을 보호하기 위한 행정적, 법적, 기타 해결책을 강구한다.
 - 생활노인의 건강, 안전, 복지, 권리에 관련된 법과 규정들을 분석하고 논평하며 개정을 제안한다.
 - 장기요양보호에 관한 이슈와 관심사를 소비자와 일반 대중에게 교육하고 정보를 제공하며, 법, 규정, 정책, 조치사항에 대한 대중의 논평을 촉진시킨다.
 - 음부즈맨 프로그램에 참여하는 시민단체의 발전을 촉진한다.
 - 생활노인의 안녕과 권리를 보호하기 위한 생활노인 및 가족위원회 구성을 위한 기술적 지원을 제공한다.
 - 생활노인의 삶의 질과 케어의 질을 향상시킬 수 있는 변화를 주창한다.
- 2000년 현재 2000년 현재 591개의 지역사무소에서 15,497명의 직원과 자원 봉사자가 활동을 하고 있는데, 유급 직원은 소수에 불과하며 대부분이 자원 봉사자에 의해 활동이 이루어짐

6) 국립노인학대센터의 요양시설 노인학대예방을 위한 권고(2002년)

- 학대 관련단체의 조정기능 강화
- 시설종사자에 대한 학대 교육과 훈련 강화
- 종사자의 소진(burnout)예방을 위한 업무환경 개선
- 질 높은 서비스(good care) 제공에 적합한 시설 환경 개선

- 학대 신고의무자와 일반 대중에 대한 교육과 신고의무 기준의 엄격한 적용
- 학대 유경험자인 종사자(abusive nurse aides)의 재고용과 신규 종사자 채용시 고용기준 엄격 적용
- 시설운영위원회(resident councils)의 기능 강화

2. 일본

1) 노인학대 관련법

- 민법, 노인복지법, 개호보험법에 일부 노인학대 관련 조항이 있었지만, 2005년 11월 '고령자 학대 방지, 고령자 부양자에 대한 지원방안에 관한 법률'을 제정하여 본격적으로 시설 생활노인의 학대에 대처
- 시설 학대의 유형: 설 종사자에 의한 '신체적 학대, 방임, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대'로 규정(동법 2조)
- 시설 학대의 예방: 시설 종사자에 대한 연수 실시, 시설생활노인의 고충처리 체계의 정비, 시설종사자에 의한 학대 방지 조치의 강구를 규정(동법 20조)
- 시설 학대 발생시 대처방안: 생활노인 또는 시설종사자의 학대행위를 시정촌에 신고할 의무, 시정촌의 도도부현에 대한 학대발생 보고 의무, 신고자에 대한 신변보호조치, 시정촌과 도도부현의 신고된 학대사례에 대한 조치, 도도부현 지사의 시설학대 상황에 대한 공표 등을 규정(동법 21-25조)

3) 노인학대 대처 조직 및 기구

- 공적 노인복지전달체계: 시정촌(市町村)→ 신고된 시설학대 사례에 대한 조치와 보고, 도도부현(都道府縣)→ 보고받은 사례에 대한 조치사항의 검토와 시설학대 상황의 공표
- 1995년 노인학대 프로젝트에 의해 일본노인학대예방센터(JEAPE)을 설립하여, 학대 연구, 상담, 연수, 응급전화인 support line 운영

3) 노인학대의 주요 프로그램

- 노인권리옹호사업

- 재산상담기관
- 고령자 학대방지위원회의 help line, 노인학대예방센터의 support line, 생명의 전화 등의 전화상담
- 노인성추행방지프로그램
- 후견인지원센터
- 성년후견인제도: 노인 재산의 관리나 수발, 신상감호에 관한 대응할 수 있는 대리인을 활용하는 제도
- 시설옴부즈맨 프로그램
 - 발달: 1997년 시작
 - 구성: 변호사가 2명, 대학의 교원 등 교육전문가가 4명, 시민이 2명, 사법서사가 1명, 전문직이 1명으로 총 10명으로 구성
 - 주요 활동: 시설에서의 학대가 대외적으로 알려지기 전에 시설생활이나 활동에 대한 의견이나 요청사항을 듣고, 필요한 경우 이의 개선을 제언하고, 함께 개선 방안을 모색하는 활동(특히 생활노인과 종사자의 이해관계가 상충될 경우 의견을 청취하고, 이를 해결함)으로, 매월 옴부즈맨이 시설을 방문하여 상담을 하거나 가족간담회 직원회의에 참석.
- 신체구속 제로 작전
 - 시설에서의 노인에 대한 신체적 구속이 ① 신체적 기능의 저하와 증상의 진행과 같은 신체적 피해, ② 노인이나 가족에 대한 정신적 고통의 가중과 같은 정신적 피해, ③ 개호보험시설에 대한 불신이나 편견 초래와 같은 사회적 피해를 야기함
 - 이에 후생노동성에서는 일시적으로 환자의 신체를 구속하고, 행동을 억제하는 신체적 구속을 금지시키기 위하여, 후생노동성 산하에 '신체구속 제로 작전 추진위원회 설치 운영'하고, 신체구속 제로 작전을 통하여 개호의 질적 향상이나 생활환경 개선을 도모하고 고령자의 존엄성을 유지하고자 함
 - 신체구속이 부당하거나 구속을 당하고 싶지 않은 경우에 생활노인과 가족은 그 의사를 시설 측에 명확히 전달하여야 함

3. 영국

1) 법적 근거

- 요양시설등록법(1991), 요양시설규제법(1984), 사회사업법(1968) 등에 근거하여 시설에서의 노인학대 문제에 대처

2) 대처 조직

- Action on Elder Abuse(AEA; 노인학대 전국조직), Better Government for Older People(BGOP), Older People's Advisory Group(OPAG) 등

3) 노인학대 주요 프로그램 내용

- Action on Elder Abuse에서는 노인학대 인식개선, 교육, 연구, 학대 관련 정보의 수집, 학대피해 노인에 대한 정보제공 및 보호사업, 무료 전화상담 (elder abuse helpline) 운영
- 사회보호감독위원회(Commission for Social Care Inspection; CSCI)에 전화 (helpline)로 신고하면, 법과 절차에 따라 조사, 보호, 처벌 등의 조치를 취함
- No Secret 프로그램: 2000년 노인학대를 예방하고 학대피해노인 보호기능을 강화하기 위해, 영국내 노인 보건복지, 노인학대 관련 기관간의 연계성 (multi-agency)을 강화하기 위한 프로그램

4. 캐나다

1) 시설 학대의 유형

- 신체적 학대, 재정적 학대, 성적 학대, 정서적 학대, 방임, 자기방임, 유기

2) 노인학대 관련 법

- 형법, 성인보호법, 성인후견인법, 개정 요양시설법, 지역사회 보호시설법

3) 조직 및 기구

- 전국노인자문위원회, 국가노인학대센터(National Centre on Elder Abuse)

4) 주요 프로그램과 서비스

- 예방 프로그램: 학대 교육(노인, 부양자, 전문가, 일반인)
- 보호프로그램: 성인후견인제도, 성인보호프로그램(성인보호 입법, 건강 및 사회 서비스), 학대 의무신고제, 옹호프로그램(Advocacy Centre for the Elderly), 통합적 다분야 팀접근(옹호, 건강보호 및 사회서비스 조정 등), 위기의 전화, 응급서비스, 노인시설의 노인학대 예방 옴부즈맨제도(Elder Abuse Prevention Ombudsman), 지역변화인 부서의 법률서비스, 응급의료서비스, 자살예방서비스, 심리평가

5. 호주

1) 정책 기본방향

- 학대보다는 권리의 개념으로 접근하고 있으며, 시설 생활노인 권리선언과 윤리 강령 및 행동지침에 근거하여 생활노인 권리보호에 주력하고 있음

2) 노인학대 관련법

- 노인보호법(1997), 노인복지시설 생활노인의 권리선언

3) 조직 및 기구

- 노인보호자문위원회, 노인보호 고충해결기구(Aged Care Complaints Resolution Scheme), 노인보호사정팀(Aged Care Assessment Team)

4) 주요 프로그램과 서비스

- 노인보호사정팀: 노인학대에 대한 사정, 시설간 입소 의뢰, 사례조정, 권이용호 기관과의 연계활동
- 시설별 고충해결 절차(internal complaint resolution) 운영 의무화(노인보호법)
- 노인보호 고충해결위원회(The Aged Care Complaints Resolution Committees): 시설에서 해결되지 않아 전화(1800 550 552)로 신고, 접수된 권리 침해사례와 관련하여 협상, 중재의 과정을 거쳐 서비스 제공자의 생활 노인 권리보장에 대한 책임 정도를 결정하고, 협상이나 중재가 원만히 진행되지 않을 경우 다른 시설로 의뢰 조치

부록 3: 노인학대의 유형별 대표적 행위

○ 노인보호전문기관 업무수행지침(2010.1)에 제시된 노인학대의 유형별 대표적 행위는 다음과 같음

□ 신체적 학대 (Physical Abuse)

판정지표	대표적 행위
1. 노인을 폭행한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인을 밀치거나 넘어뜨린다. ☑ 노인을 발로 찬다. ☑ 노인을 주먹으로 폭행한다. ☑ 노인의 몸을 벽에 박거나 바닥에 내리치는 행위 등을 가한다. ☑ 노인의 머리나 목, 또는 몸을 강하게 잡거나 흔든다. ☑ 노인의 목을 조른다. ☑ 노인을 손 또는 몸으로 강하게 억압하며 짓누른다. ☑ 노인의 몸을 발로 밟는다. ☑ 노인을 질질 끌고 다닌다. ☑ 노인의 머리채를 잡아당기거나 움켜잡아 뽑는다. ☑ 노인을 할퀴거나 꼬집는다. ☑ 노인을 입으로 물어뜯는다. ☑ 몽둥이, 빗자루 등의 도구로 노인을 폭행한다. ☑ 물건을 던져 노인에게 상해를 입힌다. ☑ 칼이나 흉기를 사용하여 노인에게 상해를 입힌다. ☑ 담배불 또는 도구를 이용하여 노인에게 화상을 입힌다.
2. 노인을 제한된 공간에 강제로 가두거나, 노인의 거주지 출입을 통제한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인을 집 안의 제한된 공간에서 나가지 못하게 통제한다. ☑ 노인을 집 밖으로 나가지 못하게 통제한다. ☑ 노인을 제한된 공간에 장치(자물쇠 등)를 설치하여 출입을 통제한다. ☑ 노인을 집 밖으로 끌어낸다. ☑ 노인을 집 밖으로 쫓아낸다. ☑ 노인을 집에 들어오지 못하게 한다. ☑ 노인의 거주지 주변 출입을 통제한다.
3. 노인의 신체를 강제로 억압한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인을 침대 등에 묶어 움직이지 못하게 한다. ☑ 노인의 신체 일부 또는 모두를 사용하지 못하게 장치(예: 끈으로 묶어두기, 수갑 채우기, 손·발목 묶기 등)를 설치한다.

판정지표	대표적 행위
4. 신체적 해를 가져올 위험성이 큰 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 칼이나 가위 등 흉기를 사용하여 노인을 협박하거나 위협한다. ☑ 물건을 던지거나 기물파손을 하는 등의 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.
5. 노인의 신체적 생존을 위협할 수 있는 행위를 한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인을 기본 생존 유지에 필요한 장치(가스, 난방, 전기, 수도)로부터 단절시킨다. ☑ 노인을 기본 생존 유지에 필요한 식사 또는 음료를 보관하는 물품(밥통, 냉장고)으로부터 단절시킨다. ☑ 노인을 기본 생존 유지에 필요한 식사 또는 음료로부터 단절시킨다. ☑ 노인을 치료 및 생존 유지에 필요한 약물(심장관련, 당뇨, 혈압 등)으로부터 단절시킨다.
6. 약물을 사용하여 노인의 신체를 통제하거나 생명을 저해한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인에게 의료적으로 불필요한 약물이나 주사를 강제로 복용·투입하게 한다.
7. 노인이 원하지 않거나 수행하기 어려운 노동을 하게 한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인이 원치 않는 의사를 보였음에도 불구하고 일(노동)을 하도록 강요한다. ☑ 노인을 강제로 수감하거나 위협하여 일(노동)을 강요한다. ☑ 노인이 일을 수행하기 어려운 정신 및 신체적 상황임에도 불구하고 일(노동)을 하도록 강요한다. ☑ 노인에게 정신 및 신체적 악화를 가져올 수 있는 일 또는 조건에서 일(노동)을 하도록 강요한다.

□ 정서적 학대 (Emotional Abuse)

판정지표	대표적 행위
1. 노인과의 접촉을 기피한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인을 쳐다보지 않고 무시한다. ☑ 노인에게 말을 걸지 않거나 대화를 하지 않는다. ☑ 노인의 말과 행동을 지속적으로 무시하고 반응을 보이지 않는다. ☑ 노인의 일상생활(식사, 일상물품 사용 등)을 타가구원과 별도로 하게 한다.
2. 노인의 사회관계 유지를 방해한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인이 친구나 친지들과 만나거나 연락하는 것을 방해한다. ☑ 노인의 친구나 친지 등이 방문하는 것을 싫어한다. ☑ 비방이나 폭력적 행동 등으로 타인이 노인과의 관계를 유지하는 것을 싫어하게 만든다. ☑ 노인의 일상적인 사회활동이나 종교 활동을 노골적으로 방해한다. ☑ 비방이나 유언비어로 노인의 경제활동을 저해한다. ☑ 노인의 이성교제를 방해한다.
3. 노인을 위협·협박하는 언어적 표현이나 감정을 상하게 하는 행동을 한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ '죽이겠다. 고 협박한다. ☑ '시설로 보낸다. 또는 '집에서 나가라' 등의 위협·협박을 한다. ☑ 노인의 요구를 무조건 무시한다. ☑ 노인에게 고향을 지르거나 욕을 한다. ☑ 노인에게 혐오스러운 말을 한다. ☑ 노인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ☑ 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ☑ 노인에게 창피를 준다. ☑ 노인을 비웃거나 조소를 한다. ☑ 노인을 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다.
4. 노인과 관련된 결정사항에 대해서 의사결정 과정에서 소외시킨다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인의 거취 결정에서 노인을 배제시킨다. ☑ 노인의 소지품 처분을 결정할 때 노인의 의사를 반영하지 않는다. ☑ 노인을 집안 경조사에 참여시키지 않는다.

□ 성적학대 (Sexual Abuse)

판정지표	대표적 행위
<p>1. 노인에게 성폭력을 행한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 강제적으로 성관계를 갖는다. ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 강제적으로 성관계를 강요 또는 시도한다. ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 입맞춤, 애무 등을 요구한다. ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 가슴이나 엉덩이 등 신체 일부를 만진다. ☑ 판단능력이 없거나 의사표현을 할 수 없는 노인을 성폭행 한다.
<p>2. 노인에게 성적 수치심을 주는 표현이나 행동을 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인의 신체를 빗대어 혐오감을 주는 언행을 한다. ☑ 성적 언행 등으로 노인에게 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 한다. ☑ 사람들이 보고 있음에도 불구하고 노인의 성적 부위를 드러내고 옷 또는 기저귀를 교체한다. ☑ 사람들이 보고 있음에도 불구하고 노인을 알몸으로 목욕시킨다. ☑ 원하지 않거나, 판단능력이 부족한 노인임에도 불구하고 성적 신체부위를 몰래 촬영한다. ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 학대행위자의 성기 및 자위행위를 보게 한다. ☑ 노인이 원치 않음에도 불구하고 포르노 잡지나 비디오를 보게 한다. ☑ 원하지 않거나, 판단능력이 부족한 노인임에도 불구하고 노인의 성적 신체 부위 전체 또는 일부를 알몸으로 노출시켜 놓는다.

□ 경제적 학대 (Financial Abuse/Exploitation)

판정지표	대표적 행위
<p>1. 노인의 소득 및 재산, 임금을 가로채거나 임의로 사용한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인의 허락 없이 임금, 연금, 임대료, 재산 등을 가로챈다. ☑ 의사표현 능력이 없는 노인의 연금, 재산 등을 가로챈다. ☑ 노인의 허락 없이 저축, 주식 등을 임의로 사용한다. ☑ 공적 부조(예: 국민기초생활보장 수급자 생계비) 급여를 가로채거나 임의로 사용한다. ☑ 노인의 허락 없이 노인명의의 은행계좌로부터 현금을 인출하여 사용한다. ☑ 노인의 허락 없이 노인 소유의 귀중한 물건을 빼앗는다. ☑ 노인 소유의 귀중한 물건을 파괴하는 등 재산적 피해를 준다. ☑ 노인에게 빌린 돈을 갚지 않거나 귀중한 물건을 돌려주지 않는다. ☑ 노인의 노동에 대한 대가를 정당하게 지급하지 않는다.
<p>2. 노인의 재산에 관한 법률적 권리를 침해하는 행위를 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인 소유의 부동산을 노인의 동의 없이 임의로 사용하거나 강제로 명의 변경한다. ☑ 노인의 허락 없이 수표 및 기타 금융·법적 서류에 서명을 날조한다. ☑ 노인의 허락 없이 노인의 신용을 이용하여 이익을 취한다(명의 도용). ☑ 노인의 허락 없이 노인명으로 은행 등에서 대출을 받는다. ☑ 노인의 허락 없이 노인명의의 은행계좌, 보험 등을 해약한다. ☑ 사기나 강압, 부당한 위력으로 유언장, 계약서, 위임장 등에 서명을 허위로 작성하거나 변조한다. ☑ 대리권을 노인이 원하지 않는 방법으로 악용한다. ☑ 노인부양을 전제로 재산 상속을 약속 또는 증여하였으나, 부양의무를 이행하지 않는다.
<p>3. 노인의 재산 사용 또는 관리에 대한 결정을 통제 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인이 희망하는 재산 사용을 이유없이 제한하거나 강요한다. ☑ 노인 자신의 돈을 일상생활에서 마음대로 사용하지 못하게 한다. ☑ 노인의 재산을 노인이 원하지 않는 방법으로 사용하도록 강요한다. ☑ 노인의 재산관리 관련 결정을 제한하거나 강요한다. ☑ 노인 명의의 재산을 불법적으로 소유하려고 협박한다. ☑ 수표 및 기타 금융·법적 서류에 서명을 강요한다.

□ 방임 (Neglect)

판정지표	대표적 행위
<p>1. 거동이 불편한 노인의 의·식·주 등 일상생활 관련 보호를 제공하지 않는다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 스스로 식사하기 힘든 노인을 방치한다. ☑ 스스로 배변처리가 어려운 노인을 방치한다. ☑ 노인 스스로 청결유지(목욕, 빨래 등) 또는 환경관리(청소 등)가 불가능함에도 불구하고 이를 방치한다. ☑ 심각한 질환(치매 등)이 있는 노인을 홀로 거주하게 한다. ☑ 노인에게 안정된 주거공간을 제공하지 않고 떠돌게 한다. ☑ 노인이 부적절한 주거공간(컨테이너 등)에 거주하는 것을 방치한다.
<p>2. 경제적 능력이 없는 노인의 생존을 위한 경제적인 보호를 제공하지 않는다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 경제적 능력이 없는 노인의 기본적 생존을 위한 생활비를 지원하지 않거나 중단한다. ☑ 경제적 능력이 없는 노인의 생활관련 업무(세금 및 각종 요금 납부)를 방치한다. ☑ 경제적 능력이 없는 노인의 사회적 활동(용돈, 종교활동비, 경조사비 등)을 위한 경제적 지원을 제공하지 않는다.
<p>3. 의료 관련 욕구가 있는 노인에게 의료적 보호를 제공하지 않는다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인에게 필요한 보장구(틀니, 보청기, 돋보기, 지팡이, 휠체어 등)를 제공하지 않는다. ☑ 노인에게 필요한 의료적 처치를 제공하지 않거나 거부·방해하거나 혹은 소홀히 한다. ☑ 질병으로 인해 거동이 불편한 노인의 간병을 소홀히 한다(악취, 욕창, 염증 등 발생).
<p>4. 자신을 돌보지 않거나, 돌봄을 거부함으로써 노인의 생명이 위협받는다(자기방임)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인 자신이 의료처치 또는 약복용 등 의사의 지시에 따른 치료행위를 거부한다. ☑ 건강, 생활, 환경 등의 위험한 상황에서 노인이 도움을 요청하지 않거나 거부한다. ☑ 노인 스스로 생존을 위해 필수적인 의·식·주 관련 행위를 거부함으로써 생명이 위협받는다. ☑ 일상생활 수행을 위한 신체적·정신적 능력을 상실한 노인이 돌봄을 거부함으로써 생명이 위협받는다. ☑ 건강에 치명적임에도 불구하고 노인이 약물이나 알코올 남용을 지속한다. ☑ 노인이 자살을 시도한다.

□ 유기(Abandonment)

판정지표	대표적 행위
1. 의존적인 노인을 유기한다.	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노인과 연락을 두절하거나 왕래를 하지 않는다. ☑ 노인을 시설, 병원에 입소시키고 연락과 왕래를 두절한다. ☑ 인지기능을 상실한 노인(치매, 약물중독, 알코올중독, 정신질환 등)을 고의적으로 가출 또는 배회하게 한다. ☑ 노인을 낯선 장소에 버린다. ☑ 배회하는 상태에서 발견된 노인에 대하여 부양의무자가 부양의무 이행을 거부한다.