목 차

- 일정표 ····· 4
- 인사말씀 경상남도노인보호전문기관장 곽인철 ····· 5
- 격려사_1 경상남도지사 김두관 ····· 6
- 격려사_2 경상남도의회 의원 임경숙 ····· 8
- 축 사 중앙노인보호전문기관장 김진영
- 주제발표 서울사이버대학교 복지시설경영학과 교수 권금주 ····· 9
- 토 론_1 하동노인전문요양원장 한삼협 ····· 37
- 토 론_2 창신대학 사회복지학과 교수 장유미 ····· 39
- 토 론_3 애양노인복지센터 팀장 이창길 ····· 45
- 부 록 ····· 49

_경상남도 노인보호전문기관 소개

_시설생활노인 학대예방 및 개입지침

_2010년 전국노인보호전문기관 현황

일 정 표

식 순		시 간	내 용	소요 시간
【준 비】		13:30 ~ 14:00	- 등록 - 실외 : 노인학대예방 판넬 전시 - 실내 : 노인보호전문기관 사업소개 홍보 영상물 상영	30분
1 부	사회 / 서수정(경상남도노인보호전문기관 부장)			
	【개 회 식】	14:00 ~ 14:20	- 개회선언 및 국민의례 - 인사말씀 및 내빈소개 - 격려사 : 박수조(보건복지여성국장) 임경숙(경상남도의회 의원) - 축사 : 김진영(중앙노인보호전문기관장)	20분
	【주제발표】	14:20 ~ 15:10	- 노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안 : 권금주(서울사이버대학교 복지시설경영학과 교수)	50분
2 부	좌장 / 곽인철(경상남도노인보호전문기관장)			
	【토 론 1】	15:10 ~ 15:20	- 한삼협(하동노인전문요양원장)	30분
	【토 론 2】	15:20 ~ 15:30	- 장유미(창신대학 사회복지학과 교수)	
	【토 론 3】	15:30 ~ 15:40	- 이창길(애양노인복지센터 팀장)	
	【질의응답】	15:40 ~ 15:55	- 토론 정리 및 참석자 질의응답	20분
	【폐 회】	15:55 ~ 16:00	- 폐회선언 및 기념품 배포	

인사말씀 – 경상남도노인보호전문기관장 곽인철

저희 법인에서 노인보호전문기관을 지정받아 운영한지 벌써 3년이란 시간이 흘렀습니다.

“노인학대”라는 부정적인 이미지의 사업을 처음 시작할 때 들었던 두려운 마음, 그러나 노인복지의 측면에서 노인학대는 반드시 다루어야 한다는 사명감, 사업영역이 경남도내라 무궁무진한 일거리가 있을 것이라는 설레임…….

이런 마음가짐으로 사업을 시작하여 노인학대예방의 최전선에서 그야말로 불철주야 뛰어다닌 결과, 어느덧 경남에서는 노인학대 상담기관으로서 터전을 닦고 입지를 굳히게 되었습니다.

워낙 메시지가 강하고 사회적 이슈가 되는 분야의 일이라 더러는 학대행위자에게 위협을 받고, 더러는 학대피해어르신과 같이 가슴을 쓸어내리며 경남의 곳곳을 훑어나갔습니다. 그러나 의욕만큼 해결되지 않는 사례를 접하면서 제도적, 정책적 한계와 상담의 기술적인 한계를 절감하기도 했습니다.

특히 노인복지시설종사자는 신고의무자로 시설마다 정기적인 교육을 실시하고 있지만 아직 노인복지현장에서는 어르신을 수혜자로 여기는 인식이 짙음을 느끼곤 합니다. 그래서 노인에 대한 인식을 재정립하고, 노인학대 문제에 대한 인식을 새롭게 하는 계기를 마련하기위해 경상남도와 저희기관이 마련한 세미나 「노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안」 에서는 시설운영자, 종사자, 학계 등 다양한 분야의 의견을 들어보고, 검토하는 시간이 마련될 것입니다.

오늘 이렇게 많은 노인복지종사자들이 참석한 것은 노인학대와 노인인권 문제에 대한 깊은 관심의 표현이라고 보며, 이 사업에 적극 동참 해주시는 경상남도에 감사드립니다. 아울러 그동안 저희 기관에 사랑으로 격려해주시고, 지원해주신 많은 분께 진심으로 감사드리며, 날마다 좋은 날만 되시길 바랍니다.

격려사 1 – 경상남도지사 김두관

여러분, 반갑습니다.

경상남도 노인보호전문기관 개관 3주년을 맞아 노인학대 예방을 위한 “노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입 방안”을 주제로 세미나를 개최하게된 것을 진심으로 축하를 드립니다.

아울러, 이번 세미나를 준비하시느라 수고하신 곽인철 경남노인보호전문기관 관장님 및 관계자 여러분께 진심으로 감사를 드립니다.

또한, 오늘 세미나 주제발표를 해주실 권금주 서울사이버대학교 교수님을 비롯한 토론자와 바쁘신 중에도 세미나에 참석하여 주신 내외빈 여러분께 감사드립니다.

존경하는 노인복지가족 여러분!
우리 고유의 미풍양속인 경로효친사상의 약화 및 경기침체 등으로 인해 학대를 받고 있는 어르신의 사례를 언론 등을 통해 접할 때면, 착잡한 마음 이루 금할 길이 없습니다.

아시는 바와 같이, 노인학대는 가족해체로 이어짐은 물론 사회적 갈등요인으로 작용하고, 그 무엇보다도 편안하고 행복하게 살아가셔야 할 어르신에게는 씻을 수 없는 큰 상처를 입히게 됩니다.

과거 60~70년대 피폐한 경제를 살리려고 희생하신 어르신들의 피와 열정이 있었기에 세계 10위권의 경제대국으로 도약하게 되었고, OECD가입 및 G20 정상회의 개최 등 국가적 쾌거를 거둘 수 있었다고 할 수 있습니다.

존경하는 노인복지가족 여러분!
경상남도는 노인인구가 38만명, 11.8%로서 전국 4번째로 어르신들이 많이 계시며,

초고령화 9개군, 고령지역이 3개 시군에 달하고 있습니다.

이에 따라 노인복지 향상을 위해 “기초노령연금제”, “노인일자리 제공”, “노인장기요양보험제”, “노인시설 및 노인보호전문기관운영” 등 다양한 시책을 펼쳐나가고 있으며, 내년에는 이에 더하여 학대를 받는 어르신이 마음 편하게 생활하실 수 있도록 “학대피해노인을 위한 쉼터”를 설치할 계획으로 있습니다.

앞으로도 경남도는 이에 머물지 않고 노인학대 예방을 위해 보다 더 많은 시책을 추진해 나가도록 하겠습니다.

존경하는 노인복지가족 여러분!

학대피해어르신 예방을 위해서는 중앙 및 지방정부는 물론, 노인보호전문기관 뿐만 아니라 사회구성원 모두가 함께 나서야 할 것입니다.

단지 가족문제로 치부하여서는 절대 안 됩니다. 사회구성원의 적극적인 관심과 참여 의식, 그 분들이 내 가족이라는 인식을 가지고 함께 지혜를 모야야 할 것입니다. 이러한 때 오늘 노인학대예방 세미나를 개최하게 된 것은 매우 뜻 깊은 일이라고 생각합니다.

아무쪼록, 오늘 세미나에서 심도 있는 논의와 토론을 통해 노인학대예방 및 학대피해 어르신이 학대에서 벗어나 편안하고 행복하게 살아가실 수 있는 좋은 방안이 모색되기를 기대합니다.

끝으로 오늘 행사에 참석하여 주신 내외빈 여러분과 비록 참석은 하지 못하셨지만, 늘 노인학대예방에 관심과 협조를 아끼지 않으시는 모든 분들의 앞날에 건승과 행운을 기원합니다.

감사합니다.

격려사 2 – 경상남도의회 의원 임경숙

학대받는 어르신들의 보호와 권익을 위해 2008년 1월 개소했던 경상남도 노인보호전문기관이 어느덧 3주년을 맞이하여 “노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안"이라는 주제로 세미나를 개최하게 되었음을 진심으로 축하드립니다.

이번 세미나 준비에 애쓰신 경상남도노인보호전문기관 곽인철 관장님을 비롯한 직원들과 관계자 여러분의 노고에 심심한 격려의 말씀을 드립니다. 귀중한 시간을 내어 발표와 강연을 맡아주시고 함께 뜻을 모아주신 각계 전문가 분들과 내빈 여러분께도 깊은 감사를 드립니다.

아시는 바와 같이 우리나라는 2000년부터 고령화 사회에 접어들었고, 고령화의 추세는 최장수국가이자 초고령국가인 일본보다 10년이나 단축한 26년 만에 초고령사회로 이동할 전망입니다. 경상남도 또한 2010년 기준으로 전체 인구 중 65세 이상 인구의 비율은 11.6%로 고령화 사회이며, 그에 따른 여러 가지 노인문제가 발생하고 있습니다. 이제 노인문제는 더 이상 가정만의 문제가 아니며 국가와 사회, 우리 모두가 함께 책임져야할 과제라고 하겠습니다.

최근 노인복지시설 및 노인요양병원의 양적인 확대가 이루어지고 있습니다만, 노인문제의 근본적인 해결과 수준 높은 복지서비스의 제공을 위해서는, 무엇보다 공공 노인보호 인프라의 대폭적인 확충이 시급하며, 이에 따른 노인보호전문기관을 비롯한 노인복지사업은 더욱 다양화되고 전문화되어야 할 것입니다. 이러한 맥락에서 이번 세미나가 참으로 의미 있게 여겨지고 많은 기대를 갖게 합니다. 각 분야의 전문가가 함께하신 귀한 자리인 만큼 도내 노인복지 발전을 위한 좋은 의견을 모아주시기 바랍니다. 여러분께서 제안해 주시는 정책과제에 대해서는 저나 우리도의회 차원에서도 잘 살피고 앞장서 챙겨나갈 것이라는 말씀을 드립니다.

노인복지현장에서 어르신들을 돌보고 계시는 사회복지 가족 여러분! 경남도내 어르신들의 미래를 책임지고 있다는 긍지와 자부심을 가지고, 어르신들에게 사랑을 듬뿍 쏟아 주시기 바랍니다. 다시 한 번 축하와 감사의 인사를 드리며 여러분 모두 항상 건강하시고 가정에 행복이 가득하기를 기원합니다.

주제발표 – 서울사이버대학교 복지시설경영학과 교수

개관 3주년 기념

2010 노인학대예방 세미나

노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안

경상남도노인보호전문기관

노인학대 신고·상담 1577-1389

노인복지종사자의 노인학대 인식 정도와 사회복지적 개입

서울사이버대학교 권 금 주

들어가는 말

❖ 노인학대는 발생장소에 따라 가정내 학대와 시설학대로 나누고 있는데, 우리나라는 **2004**년 노인보호전문기관이 설치된 이후 지금까지 노인학대 사례는 주로 가정에서 발생하는 학대가 큰 비중을 차지하고 있다.

❖ **2005**년부터 **2009**년까지 전국 노인보호전문기관 상담사업 보고에 의하면 가정 내에서 발생하는 학대는 **92.9~88.2%**의 비율을 보이고 있고, 반면 생활시설에서 발생한 학대 신고 사례는 **1.5~2.5%** 내에서 보고되고 있다.

연도	가정내	생활시설	병원	이용시설	공공장소	기타
2005년	92.9	2.3(46건)	1.8(36)	0.2	0.5	2.4
2006년	88.3	1.5(33건)	1.7(38)	0.1	1.5	6.9
2007년	89.1	2.5(58건)	2.6(59)	0.2	3.0	2.6
2008년	90.0	2.3(55건)	2.6(61)	0.4	3.5	1.3
2009년	88.2	2.1(55건)	2.5(66)	0.6	3.1	3.6

들어가는 말

❖ 이와 같은 보고가 매년 일반 **매체에서 '노인학대 90% '가정'서 발생... 53% "아들이 가해자'**(국민일보, **2008), '노인학대 가해자 72%가 자녀세대'**(연합뉴스, **2010)** 등으로 보도되면서 사회적으로 **노인학대는 주로 자녀가 학대행위자가 되어 가정에서 발생하고 있다고 인식**하는 경향이 있다.

❖그러나 주지하다시피 노인학대와 인권에 관심을 갖고 있는 실천 현장, 행정 체계, 그리고 연구 분야 등 여러 영역에서는 **2008**년 도입된 노인장기요양보험제도의 영향으로 가정에서 독립적으로 생활이 어려운 노인을 돌보는 노인요양시설이 급증하고 있고, 설치조건이 시장체제에 의해 운영되는 후유증으로 마치 화산이 폭발하기 직전의 고요함처럼 시설에서 노인학대가 발생할 수 있는 가능성이 잠재되어 있다고 한 목소리로 말하고 있다.

❖ 우리나라보다 노인학대에 관심을 먼저 가졌으며, 노인생활시설에서 여생을 보내는 노인의 수가 다수를 차지하는 외국의 경우는 노인을 가정과 같은 전문적 보호를 제공하는 환경을 조성하는 것과 더불어, 그들의 인권이 보호받지 못하고 다양한 학대로 이어지지 않도록 하기 위한 연구와 정책을 실시하였던 선례를 보더라도 우리나라도 생활시설 노인학대 발생이 아직 표면화되지 않았지만, 지금부터라도 노인학대를 가정내 학대만이 아닌 시설학대까지 범위를 넓힐 때라 여겨진다.

들어가는 말

❖ 그런 의미에서 노인 돌봄의 역할을 주되게 담당하면서 다른 한편으로는 동전의 양면성처럼 학대행위자가 될 수 있는 노인복지종사자들이 노인학대를 어떻게 인식하고 있으며, 어떤 태도와 행동을 취하고자 하는지 직시하여, 이를 어떻게 해결해 나가야 하는지 함께 논의해보는 오늘 세미나는 의미가 크다고 생각되며, 이 장을 통해 시설에서 발생할 수 있는 학대를 예방할 수 있는 다양한 개입방안과 정책이 논의되길 바란다.

❖ 따라서 본 글에서는 다음과 같은 주요 내용을 중심으로 서술하고자 한다.

1)노인학대와 관련한 개념 변화를 통해 현재 노인학대의 인식 범위를 이해한다.
2)노인복지종사자는 누구이며, 이중에서 노인보호전문기관에서 주목해야 할 대상은 누구인지 알아본다.
3)노인복지종사자의 노인학대 인식 정도와 노인복지시설에서의 노인학대 실태를 선행연구 등을 통해 살펴본다.
4) 앞으로 노인복지종사자에 의해 발생할 수 있는 노인학대를 어떻게 사회복지적 관점에서 예측하며, 해결방안에 대해 제언한다.

❖ 노인복지종사자에 의해 발생하는 노인학대를 어떻게 개입할 것인지 이제 초기 고민과 토론의 장이므로 이 시간을 통해 좀 더 적극적이고 실천 가능한 방안들이 모색되기를 기대한다.

노인학대 개념의 변화

❖ 노인학대의 외재적 정의와 내재적 정의(Johnson, 1986)

- 외재적 정의: 행위적으로 한 가지 이상 나타난 것을 말하는데 **빈도와 정도, 그리고 밀도 등의 측정에 의한 것으로 노인학대의 조작적 정의**와 가깝다. 이 정의는 서비스 전문인의 관점을 일차적인 개입자로서 가장 적합하다고 파악한다.

- 내재적 정의: **문화적 차이, 정책이나 복지 수준, 그리고 사회의 포용수준에 따라 다르게 나타나는 것**으로 노인학대와 관련하여 사회적으로 수용된 행위와 그렇지 않은 행위를 구별하여 사회에 따라 학대에 대해 다양한 견해를 가질 수 있음을 나타낸다. 즉, **노인학대에 대한 인식이나 지각에 따라 노인학대를 정의**하는 것을 말한다.

■ 따라서 노인학대의 개념은 학자, 국가, 그리고 시간의 흐름에 따라 다양하게 나타나고 있어, 합의를 이끌어내는 것이 매우 곤란하다.

노인학대 개념의 변화

❖ 노인학대 정의의 발달과정에서 공통 특성(정경희 외, 2007)

1) 노인학대에 관한 개념정의에서 초기 연구들은 주로 학대행위자의 의도적 행위만을 학대로 규정하였으나, 시간이 지남에 따라 행위의 의도성에 관계없이 노인 중심에서 그에게 나타난 적절치 않은 행위로까지 노인학대의 범위가 확대되었다.

- 초기의 연구에는 의도적인 행위만을 학대로 보았으나, 학대와 방임 모두 의도적일 뿐만 아니라 비의도적일 수 있다고도 주장(Douglass, Hickey, Noel, 1980 ; Breckman & Adelman, 1988; Godkin, Wolf & Pillemer,1989)하였다.

- 노인학대의 개념 규정은 노인학대 등장 초기에는 노인의 신체적 멍이나 골절 등과 같은 눈에 보이는 결과에만 중점을 두었으나, 현시점의 노인학대의 개념은 노인학대를 누군가가 의도적으로 노인에게 해를 가하는 개념의 소극적 전제에서 벗어나 노인의 인권과 보장을 전제로 하는 적극적인 넓은 범주까지 이해하였다(권금주, 2006).

노인학대 개념의 변화

❖ 노인학대 정의의 발달과정에서 공통 특성(정경희 외, 2007)

3) 초기의 노인학대의 개념정의가 주로 가족성원이나 부양자에 의한 부적절한 행위만을 학대에 포함시킨 반면, 최근에는 가족과 부양자는 물론 노인복지시설 종사자, 심지어는 노인 자신에 의한 부적절한 행동까지도 노인학대에 포함시키고 있다는 점이다.

- 노인학대 행위자에 대해 특정한 대상을 지칭하기 보다, 노인을 포함하여 관계를 맺고 있는 모든 환경의 사람까지도 지칭

- 영국 **Action on Elder Abuse(AEA)**의 노인학대 정의: 신뢰가 기대되는 관계에서 발생하는 노인에게 상해나 고통을 일으키는 단일한 혹은 반복적인 행동이나 적절한 행위의 결핍

- 권중돈**(2004)** 정의: 노인자신, 노인의 가정이나 전문노인시설의 모든 관계에서 발생되는 노인에게 해가 되거나 장애를 일으킬 수 있는 일회성이거나 반복적인 행동 또는 적절한 행동의 부족

노인학대 개념의 변화

❖ 노인학대 정의의 발달과정에서 공통 특성(정경희 외, 2007)

2) 초기의 노인학대에 대한 개념정의는 위해가 되는 행동 뿐만 아니라 노인의 생활, 복지, 더 나아가 권리를 보장하는데 부족하거나 적절하지 못한 행위로까지 포함시키고 있어 노인학대 범위가 확대되고 있다.

- 영국 보건부**(DoH)**에서는 노인학대를 '타인에 의한 노인의 시민권 또는 인권 침해 행위'라는 정의를 통해 노인의 권리 침해 행위를 노인학대로 보았다.

- 노인구타 -> 노인학대 -> 부적절한 처우**(mistreatment)**라는 용어로 학대**(abuse)**가 가지고 있는 협의의 개념을 확대하고자 하는 주장이 있다.

- 일본의 고령자 학대방지법:노인학대는 노인이 다른 사람으로부터 부적절한 취급에 의해 권리, 이익을 침해 받는 상태나 생명, 건강, 생활이 손상되는 상태

- 정경희 외**(2009)**의 정의: 노인학대를 '노인 자신, 노인의 가정이나 노인복지시설의 모든 관계에서 발생하는 노인에게 위해가 되거나 장애를 일으키거나, 노인의 복리와 권리를 보장하는데 적절치 못한 일회성 또는 반복적 행동과 적절한 행동의 부족'이라고 정의하고 있다.

노인복지 종사자는 누구인가?

❖ 노인복지시설의 정의

1)노인복지법 기준
- 노인의료복지시설: 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 노인전문병원 등
- 재가노인복지시설: 방문요양서비스, 주・야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 중 하나 이상의 서비스를 제공하는 시설
- 노인주거복지시설: 양로시설・노인공동생활가정, 노인복지주택 등
- 노인여가복지시설: 노인복지관, 경로당, 노인교실(노인대학), 노인휴양소
- 노인보호전문기관

2)운영주체 기준 : 정부, 비영리단체, 또는 개인이 운영하는 시설(신고/미신고)

3) 서비스 기준 : 이용시설, 중간시설, 생활시설

4)운영 객체: 노인을 주요 대상으로 서비스를 제공하는 시설

노인복지 종사자는 누구인가?

❖ 노인복지 종사자의 정의

1)노인보건복지사업안내**(2010):** 인건비를 지급받는 사람
- 시설장, 사무국장, 사회복지사, 간호사, 요양보호사
- 사무원, 영양사, 조리원, 위생원, 관리원
- 이중 많은 비율을 차지하고 있는 종사자: 사회복지사, 간호사, 요양보호사

2)노인복지법 제**39**조의**6:** 노인복지시설종사자는 '노인복지시설의 장 및 그 종사자'라는 명칭으로 노인학대 신고의무자로 규정되어 있음. 이들은…
- 노인과의 접촉, 접근성이 수월한 직업군
- 노인보호전문기관과 연계하여 은폐된 노인학대 사례 발견, 신고, 협력
- 재가노인의 방문요양으로 노인학대 사례를 발견할 가능성 높음

3)노인학대 개념: 노인학대를 행할 가능성을 소유한 노인학대행위자
- 노인 돌봄을 공적으로 책임지는 사람
- 노인 특성, 종사자 개인 요소 또는 환경적 상황에 의해 학대행위 가능성 소유
- 시설 입소 비율이 높을수록 노인학대 행위자로서 주목되고 있음

노인복지 종사자는 누구인가?

❖ 본 발표에서 주목하는 노인복지종사자

1) 노인장기요양보험 시행과 관련하여 노인관련 시설이 급증하는 것에 중점

2) 노인장기요양시설의 시장참여 허용에 따른 노인 서비스의 질과 관련하여 인력 부족, 저임금 등 열악한 작업환경으로 학대행위를 할 가능성이 높음

3) 시설학대에 관심과 개입이 필요하다는 인식 증진하면서 주로 노인의료복지시설 또는 노인재가복지시설 중심의 노인장기요양시설에 주목하고 있음

■ 따라서 노인장기요양보험에 따른 **노인장기요양시설의 종사자를 주 대상으로 하여 노인학대 인식과 실태, 그리고 개입방안에 대해 모색** 하고자 함

노인복지 종사자 노인학대 실태

❖ 지역사회 내 노인학대 발생률

▪ 미국: 비록 소규모이고 정확성은 떨어지지만 지역사회 내에서 노인학대 발생은 **2~10%** 정도 (Thomas, 2000; Bonnie & Wallace, 2003; Lachs & Pillemer, 2004; Post et.al. 2010에서 재인용)

▪ 캐나다: 전국 규모의 캐나다 노인학대 조사(The National Survey on Abuse of the Elder in Canada)인 **The Ryerson Study(1989)**는 지역사회에 거주하는 노인 **2,000**명을 대상으로 한 전화조사 결과로 약 **4%**의 노인이 학대나 방임을 당한 것으로 제시함

▪ 우리나라: **1998**년 한국보건사회연구원이 전국 **6**대도시 노인복지회관 이용자 **865**명을 대상으로 조사한 '노부모학대 실태에 관한 사례연구"에서는 **8.2%**에 해당하는 노인들이 학대를 받은 경험이 있는 것으로 나타났고, **2009**년 조사에서는 **13.8%**로 조사됨

■ 그러나 비율만으로 단순비교가 어려운데, 그 이유는 나라 또는 연구자마다 노인학대 개념, 유형이 다르고 노인학대로 규정하는 지표가 차이가 있기 때문이다.

■ 그러나 지역사회 내 노인학대는 **3~10%**로 정도로 가늠해볼 수 있음

노인복지 종사자 노인학대 실태

❖ 노인복지시설에서 노인학대 실태

▪ 노인학대 정의와 노인학대 행위 지표가 국제적으로 통일되지 않은 상태에서 국가 간 비교도 어렵고, 또 시설의 작업환경이나 대상 노인의 기능 및 여러 특징의 차이로 노인학대 실태를 상호 비교하는 것은 제한성 있음을 전제로 제시함

➢Pillemer & Moore(1990) 연구

▪ 요양시설 간호사와 간호조무사 **577**명을 대상으로 조사

▪ **1**년 동안 응답자의 **36%**가 적어도 **1**회 이상 신체적 학대 행위, **81%**는 정서적 학대 행위를 목격하였다고 응답

▪ 이들의 학대 행위는 신체적 학대의 경우, 주로 밀거나 행동을 규제하는 행위이고, 정서적 학대의 경우는, 소리를 지르거나, 모욕을 주거나 욕을 하는 행위

▪ 또한 응답자 중 **10%**는 지난 **1**년 동안 적어도 **1**회 이상 입소노인에게 신체적 학대 행위를, **40%**는 정서적 학대행위를 하였다고 응답

노인복지 종사자 노인학대 실태

➢ Post, Page, Conner, Prokhorov, Fang & Biroscak(2010)연구

▪ 미시간의 장기요양(**long-term care**)서비스 관련 기관(요양시설, 재가복지서비스, 호스피스 등)을 대상으로 **RRD**(**random digit dial survey**) 방법으로 **60**세 이상의 노인 중 **1**년 이상의 돌봄을 제공했던 종사자 **735**명 조사

▪ 한 가지 유형 이상의 노인학대 행위를 한 경험이 **29.1%(214**명)이며, 두 가지 이상의 노인학대 경험은 **15%**였음

▪ 특히 경험자의 **51.4%(110/214)**가 두 가지 이상의 노인학대 경험에 포함됨

▪ 가장 빈번한 심리적 공격 행동은 환자에게 소리치는 것임

▪ 학대유형별로 살펴보면 응답자의 수가 조금씩 다르지만 신체적 학대가 **4.2%**, 부당한 케어(**caretaking abuse**)가 **12.7%**, 언어적 학대 **11.2%**, 정서적 학대 **13.0%**, 방임 **16.2%**, 성학대 **0.6%**, 재정적 학대(**material abuse**) **9.2%**

▪ 방임이 가장 높고 언어 및 정서적 학대, 기관으로부터의 부당한 처우 등이 높은 비율로 발생함

Cf> 여기서 부당한 케어는 요양기관이 돌봄을 제공하면서 발생하는 학대로 약물 과복용, 약물 축소 또는 지연, 적절치 않은 신체적 규제, 부당한 압박감, 부적합한 배변처치 또는 신체적 처벌 등의 행위로 정의

노인복지 종사자 노인학대 실태

➢ **Naton & Eisikovitis (2010)연구**

- 이스라엘 22개 요양시설 직원 510명을 대상으로 조사
- 64.3%는 신체적(34.1%) 방임 또는 정신적 방임(30.2%)
- 응답자의 70%가 다른 직원의 학대 상황을 목격하였다고 보고

➢ **Saveman, Astrom, Bucht, & Norberg(1999)연구**

- 스웨덴 생활시설의 간호사와 간호조무사 499명 조사
- 응답자의 11%(55명)가 지난 1년간 노인학대 목격
- 신체학대 74%, 정서학대 71%, 방임 56%, 재정적 학대 25%, 성적학대 2%
- 응답자의 2.2%(11명)이 직접 학대 행함

노인복지 종사자 노인학대 실태

➢ **국가인권위원회 (2002)연구**

- 무료와 실비노인요양시설 종사자(1,260명)와 입소노인(337명) 조사
- 정서적 학대와 방임 관련 내용의 목격율이 높고 신체적 학대, 재산착취는 낮음
- 노인은 방임 26.6%, 아플 때 적절한 조치 받지 못함 15.9%, 폭언과 폭행 6%

➢**유성호, 강선아(2006)연구**

- 시설종사자 중 26.5%가 노인학대 목격 (35명)
- 목격횟수: 1회 12명, 2회 10명, 3회 8명, 4회 이상 5명
- 목격 학대 유형: 언어 및 정서적 학대 55.6%, 자기방임 14.8%, 방임 13.0%, 신체적 학대 13.0% (중복응답 포함 총 54건)
- 노인학대 목격자 중 91.4%(32명)가 학대를 목격하지만 신고하지 않음

노인복지 종사자 노인학대 실태

➢ 충청남도노인보호전문기관(2010)연구

- 충남지역 장기요양기관, 양로시설, 공동생활가정 거주노인 182명
- 노인의 경우 방임 30%(주거환경, 의복, 침구의 청결문제, 프로그램 부재)
- 정서적 학대 19%(무기력하고 무표정 태도, 유아적 표현, 불친절한 행동)
- 성적 학대 17%(신체부위 노출하고 기저귀 교체, 기저귀 채우고 옷 입히지 않음)
- 신체적 학대 7% (방안에서 나오지 못하게 함, 종교행사 참여 강요, 외출금지, 격리강박에 대해 기록 하지 않음, 동의서 없음 등)

노인복지 종사자 노인학대 실태

❖ 요약

- 노인학대 실태 조사의 국가 또는 시대별 단순비교는 제한이 있으며, 각 나라 또는 문화마다의 노인학대 개념과 유형, 지표에 대한 이해가 전제되어야 함
- 그럼에도 불구하고 노인관련 시설에서 노인학대는 지역사회에서 발생하는 노인학대보다 더 높은 수준으로 보고되고 있음
- 노인관련 시설에서 노인학대도 지역사회 내 노인학대와 비슷하게 주로 정서적 학대와 방임 관련 행위가 다수를 차지하고 있음
- 정서적 학대는 소리를 지르거나, 무시하기, 어린아이처럼 다루기, 무응답 또는 무표정 등 종사자가 노인을 대하는 언행과 태도 관련 행위임
- 방임은 환경과 노인의 청결 문제, 부적절한 케어로 시설의 케어 환경과 서비스 질의 수준과 관련된 행위가 주된 것임
- 우리나라는 성적학대 보고가 높은데 이는 기저귀 교체 시 주요부위 노출 등과 관련된 행위가 지표로 되어 있기 때문임

노인복지 종사자 학대 신고 태도

➢유성호, 강선아(2006)연구

- 충남 무료요양시설 9개소, 무료전문요양시설 3개소 132명 조사
- 지난 1년간 노인학대 관련 교육: 없음 43.2%, 1회 26.5%, 2~3회 22.7%
- 노인학대 긴급전화번호 운영 여부: 67.4%(89명)가 알고 있음
- 89명 중 노인학대 긴급전화번호(1389) 인지: 88.8%(79명)
- 노인학대 교육경험이 있는 경우, 노인학대 긴급전화번호 인지 및 노인학대 신고의무자 인지에 교육경험 없는 집단에 비해 유의미한 영향을 준다고 제시
- 노인학대 목격자 중 91.4%(32명)가 학대를 목격하지만 신고하지 않음
- 이유는 '피해노인 상황이 심각하지 않다고 판단' 34.3%, '가해자의 학대 이유를 알아본 후 중재' 28.6%, '결과적으로 모른척 함' 14.3% 등이었음
- 노인학대 신고의무자 학대 사실 인지하고 신고하지 않을 경우 69.7%가 처벌해야 된다고 응답
- 신고의무자를 처벌하는 것이 노인학대 예방에 도움이 된다고 68.2%가 응답

노인복지 종사자 학대 신고 태도

➢충청남도노인보호전문기관(2010)연구

- 장기요양기관, 양로시설, 공동생활가정 거주노인 182명, 시설종사자 242명
- 종사자 학대사례 목격 10.7%
- 노인보호전문기관 인지 여부 91.3%
- 학대사례 목격 후 대응방법 33명 응답자 중, 내부해결 또는 신고 안함 72.7%
- 차후 학대 사례 신고 여부: 신고하겠다 92.6%(224명)
- 신고 이유: 노인 권익 차원 69.8%(169명), 직원의 보호할 책임 20.7%(50명)

➢ 노인보호전문기관 신고현황

- 2005년 신고의무자 신고건수 169건 중 노인복지시설종사자는 41건(24.3%)
- 2007년 신고의무자 신고건수 324건 중 노인복지시설종사자는 107건(33.0%)
- 2009년 신고의무자 신고건수 498건 중 노인복지시설종사자는 221건(44.4%)

노인복지 종사자 학대 신고 태도

❖ 요약

- 시설에서 종사자의 노인학대 경험보다 목격 수준은 월등히 높게 나타나는데, 이는 자신의 학대 행위에 대해서는 엄격하게 평가하지 않는다는 반증임
- 목격한 노인학대 사례에 대해 내부해결 또는 신고하지 않음이 대부분이나, 차후 노인학대 목격 사례 신고하겠다는 응답은 높게 나타남. 이는 신고해야 된다는 인지는 갖고 있으나, 실제 사례가 발생하게 되면 여러 상황요인에 의해 행동으로까지 옮겨지지는 못하고 있음
- 신고하지 않은 이유는 개인적 요인보다, 시설에서 노인학대 사례를 목격 또는 발견하였을 때 어떤 과정으로 문제를 해결해야 하는지, 절차에 대한 규정 미비 때문이라고 여겨짐
- 또한 상사 또는 동료 직원의 비윤리적 행위를 신고한 신고자에 대한 신분과 신고내용의 비밀을 철저히 보호하는 장치 미비, 신고자를 조직의 배신자로 보는 태도 등도 영향을 끼치고 있다고 봄

노인복지 종사자 노인학대 원인

➢ **Naton & Eisikovitis (2010)연구**

- 종사자의 경우
  - 정서적 피로 또는 비인격화되는 소진(burnout)과 노인학대는 높은 정적 상관관계
  - 일의 경력과 노인학대도 정적 상관관계
  - 종사자의 노인에 대한 태도와 노인학대는 부적 상관관계

- 피해노인의 경우
  - 노인의 성과 노인학대는 정적 상관관계
  - 노인의 인지상태와 노인학대는 부적 상관관계
  - 이 결과에 의하면 치매 여성노인의 경우 매우 높은 위험군이라 할 수 있음

노인복지 종사자 노인학대 원인

➢ Shiri & Miri(2009)연구

- 18개 nursing home의 208명 간호보조원 조사
- 노인학대를 묵인하는 태도 4점 만점에 3.24
- 역할갈등은 2.81, 소진은 2.76, 그리고 업무과다는 2.69
- 역할갈등과 역할모호성, 소진이 노인학대 묵인하는 태도에 영향을 줌
- 소진은 역할갈등, 역할모호성, 업무과다의 매개역할을 하여 노인학대 묵인하는 태도에 영향을 줌

노인복지 종사자 노인학대 원인

➢ Post, Page, Conner, Prokhorov, Fang & Biroscak(2010)연구

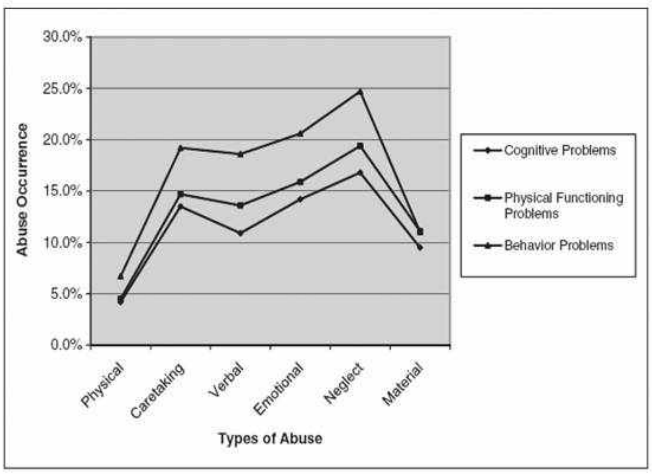


Figure 1. Abuse occurrence rates for persons with health-related problems

- 노인의 인지장애, 신체기능 장애, 행동문제가 노인학대 유형에 미치는 영향 조사
- 인지장애는 노인학대 유형에 유의미한 영향을 주지 않음
- 신체기능문제는 신체적 학대 외 모든 유형에 유의미한 영향을 줌
- 행동문제는 신체적 학대와 재정적 학대(material abuse) 제외하고 유의미함

노인복지 종사자 노인학대 원인

➢ 권지영(2009)연구

- 대구광역시 노인의료복지시설 종사자 382명
- 언어정서적 학대가 가장 높은 수준으로, 다음으로 신체적 학대, 방임 순임
- 종사자 특성: 미혼일 때, 근무 년수가 1~3년 미만일 때, 노인학대 예방교육을 받지 않았을 때 노인학대 행위와 상관관계
- 조직환경적 특성: 근무형태가 1일 3교대일 때, 고용형태가 계약직일 때, 근무시간이 길 때 노인학대 행위와 상관관계
- 노인의 의존성: 일상동작수행, 정서적, 인지적, 의존성이 노인학대 행위와 상관관계, 이중 인지적 의존성이 상관관계 가장 높음
- 고용상태가 계약직일 때, 근무형태가 1일 3교대, 시설종사자 1인당 담당 노인수가 많을수록, 시설종사자가 미혼일수록 노인학대행위에 영향을 줌

노인복지 종사자 노인학대 원인

❖ 요약

- 노인복지시설 종사자의 노인학대 행위에 영향을 주는 요인은 크게 피해노인과 종사자, 그리고 조직환경으로 구분하여 볼 수 있음
- 피해노인의 경우는 인구학적 특성보다 인지, 신체, 행동과 관련된 장애 또는 문제로 학대가 발생하는 것으로 볼 수 있음. 그러나 이 중에서 신체기능장애와 행동 문제가 인지장애보다 더 영향이 크게 작용할 수 있음
- 종사자의 경우는 역할갈등, 역할모호성, 그리고 소진 등을 주된 영향요인으로 보는 편이고 종사자의 노인학대 관련 교육 유무, 경력, 결혼 유무 등도 영향요인으로 제시됨. 따라서 종사자에게 노인을 돌보는 직무에 대한 가치를 내재화하는 것과 더불어 조직환경적으로도 종사자가 소진되어 노인에게 대하는 태도로 문제가 발생되지 않도록 노력하는 것이 중요함
- 조직환경은 근무형태 및 근무시간, 그리고 고용형태 등이 영향이 있다고 제시되고 있는데, 시설 자체 내에서도 학대가 발생하지 않도록 여러 조치를 취하는 것이 필요함

노인복지시설에서 노인학대 기준

✓ 노인복지시설에서 노인학대 판단 기준은 무엇인가?

✓ 시설에서 발생하는 노인학대는 어느 범위와 수준까지 신고해야 하는가?

✓ 그럼 도대체 시설에서는 노인학대 발생이 없도록 하려면 어디까지 신경 써야 하는가?

노인복지시설에서 노인학대 기준

- 노인학대 유형과 지표가 있지만, 이는 일정 범주 내의 기준이고, 실제 사례에서 노인학대 판정에 곤란을 겪는 경우는 사례회의나 판정위원회를 활용하여 판단하고 있다.
- 또한 앞서 살펴본 것처럼 노인학대 기준은 국가 또는 문화마다 다르고, 시간의 흐름에 따라 학대행위 여부가 변할 수 있기 때문에, 분명한 학대 범위 내 행위를 제외하고, 모든 학대행위를 칼로 자르듯 명확한 판정기준을 제시하기 불가능하다.
- 실제 노인복지시설에서 종사자에 의해 노인학대가 발생하는 경우, 노인만이 아닌 노인의 자녀, 의사, 변호사, 경찰 등 다양한 체계가 개입되면서 시설에서 보는 기준과 다르게 이의를 제기할 가능성이 높다.
- 그러므로 '이것이 노인학대' 라는 기준에 국한하지 않고, 현재 노인복지와 관련하여 사회적 정향이 어떻게 변화하고 있는지를 이해하고, 그 안에서 바람직한 노인복지시설 운영을 고민하고 실천하려는 적극적 대처가 필요하다.
- 이는 역으로 노인복지시설이 노인학대 개념에서 벗어나 노인돌봄이라는 개념에서 지향하는 바가 무엇인지를 이해하고, 이를 실제 현장에서 윤리강령 및 행동지침으로 적용하여 실천하는 방법을 제시하므로, 노인학대 기준을 파악하는 방법이 될 수 있다.
- 따라서 현재 노인복지와 관련된 사회적 정향의 주요 내용과 노인돌봄에서 지향하는 가치에 대해 살펴보고 이를 통해 노인복지시설이 무엇을 주요 가치로 삼고 지향해야 하는가를 알아보고자 한다.

노인복지시설에서 노인학대 기준

▪ 노인복지 관련 사회적 정향 변화는 다음과 같다.

- 클라이언트는 더 이상 수혜자가 아니라 권리를 가진 소비자라고 정의하고 있다. 그러므로 전문직의 관계는 권위적 관계에서 동반-협력 또는 파트너십 관계로 변화하고 있다.

- 클라이언트의 인권은 가장 중요한 이슈이며, 이들의 자율성 및 권리 강화하는 방향을 강조하고 있다. 따라서 클라이언트 욕구에 민감하게 반응하며, 실천 과정에서 전문적 기술과 지식 사용에 대해 클라이언트로 하여금 고지된 동의를 얻어야 하는 등, 어떤 경우라도 인권침해가 되지 않도록 해야 한다.

cf> 1991년 노인을 위한 유엔원칙: 노인의 권익을 위한 자립, 참여, 보호, 자아실현, 존엄 권고

2006년 보건복지부: 노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침

- 선택적 복지에서 보편적 복지로 확대되고 클라이언트가 다양화되면서, 서비스의 선택과 서비스를 제공 받는데 권리를 적극 이용하고 있다.

- 또한 노년기에 대한 관점이 남은 여생이 아닌, 제3의 인생으로 끝까지 삶의 의미를 부여해야 한다며 그 중요성이 인식되면서, 몸과 환경이 어떤 상황이라 할지라도 존엄하게 살고 존엄하게 죽고자 하는 인식이 확대되고 있다.

노인복지시설에서 노인학대 기준

▪ 노인을 어떻게 돌보고 서비스를 제공해야 하는가에 **1982**년 '유엔 국제 고령화 행동계획'에서, 최근 '노인복지시설 인권매뉴얼'(**2009**, 한국노인복지시설협회)에 이르기까지 관심이 높아지면서 원칙 또는 윤리강령, 지침 등의 형식으로 제시하고 있음

▪ **1991**년 '노인을 위한 유엔원칙'에서는 노인의 권익을 위해 자립, 참여, 보호, 자아실현, 존엄 등 **5**개항으로 구분하여 **19**개 원칙을 채택하여 각 정부가 이를 반영할 것을 권고하였으며, **2006**년 보건복지부 '노인복지시설 인권보호 및 안전관리 지침'에서는 시설생활노인의 기본권리를 보장하고 인간다운 생활을 보장하기 위해 존엄한 존재로 대우받을 권리, 질 높은 서비스를 받을 권리 등 **11**개의 권리 및 **43**개의 세부내용을 제시하고 있다.

▪ 이와 같은 내용을 통해 노인돌봄의 가치는 인생의 마지막을 인간답게 유지하도록 하며, 지친 가족에게 필요한 안식을 제공하고, 경제적, 정서적으로 사회발전에 기여하는 것이라 할 수 있다.

▪ 특히 노인과 관련하여 인생의 마지막을 인간답게 유지하도록 하는 것은 노인의 입장에서 끝까지 품위와 존엄을 잃지 않는 것이 무엇인지 고려하여 돌보는 것이라 할 수 있다. 이를 일본에서는 ' 상대방을 자신과 같이 생각하는 마음', ' 자신의 일처럼 생각하는 것' 등으로 정의한 '존엄성을 생각하는 돌봄' 또는 '존엄 있는 케어' 라는 개념을 사용하고 있다.

노인복지시설에서 노인학대 기준

▪ 즉, 노인복지시설에서 '존엄을 생각하는 돌봄'을 실천할 수 있도록 이를 시설의 기본방향으로 설정하여, 구체적 행동으로 실천할 시스템 구성을 먼저 조성할 필요 있다.

▪ '존엄을 생각하는 돌봄'을 서비스 개념과 연결해보면, 이는 '서비스의 질(quality)로 달리 표현할 수 있는데, 생활시설 노인에게 서비스의 질 만족에 영향을 주는 요인을 개인요인, 직원요인, 시설요인으로 구분하여 조사한 결과 직원의 지지가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다(김은경, 2007)

▪ 또한 직원들과의 관계, 직원들의 친절성과 관심, 반응 등이 만족도에 유의미한 영향을, 고객충성도 및 구전의도는 물리적 설비, 약속된 서비스, 개별적 관심, 직원의 예절에 따라 좌우된다고 하였다(최희경, 2010 재인용)

▪ 최희경(2010)은 요양보호사 대상으로 '좋은 돌봄'의 주요 특징을 연구한 결과, 가족같은 돌봄, 개인 존중, 자립성 촉진, 기능(증상) 개선이었으며, 장애요인은 업무 부담과 근로조건 악화, 전문성 부재, 가족들의 지나친 요구 등으로 나타났고, 이를 극복하기 위해 동료 지지와 인성 함양, 규칙의 재구성이 요구된다고 하였다.

▪ 임연옥(2008)이 노인복지관 이용 노인을 대상으로 한 연구에서도 노인이 '존중'받고, '관심과 인정'을 받으며, '친교를 하고 경제적으로 절감'을 하는 것과 같은 관계혜택을 지각할 수록 고객만족과 고객충성도에 모두 긍정적인 영향을 준다고 하였다.

노인복지시설에서 노인학대 기준

❖ 요약

▪ 노인복지시설에서 노인학대는 노인보호전문기관이 제공하는 노인학대 유형과 지표가 있지만, 세세한 모든 행위에 대해서 명확하고 뚜렷한 기준을 제시하는 것은 한계가 있다.

▪ 오히려 노인복지시설이 노인학대 기준만을 준수하려는 소극적 태도보다, 노인 돌봄이라는 이상적 모델을 추구하고 이를 실천하려는 노력으로 가능한 노인학대라는 언급이 되지 않도록 시설 환경을 조성하려는 태도가 필요하다.

▪ 즉, 노인을 돌보는데 있어 이들의 인생의 마지막을 인간답게 유지하도록 하는 사명을 갖고 있는 노인복지시설은 노인 인권이 강화되고, 서비스 만족을 높이는데 요구되는 요소를 구체적으로 실천하는 것이 중요하다.

▪ 관련 연구를 통해서 노인은 시설의 물리적 환경 및 약속된 서비스를 제공하는 것과 더불어, 그들에게 관심과 인정을 보이고, 존중하며, 가족 같은 돌봄을 제공한다고 느끼게 하는 것 등을 중요한 요소로 밝히고 있다.

▪ 이를 위해서 노인복지시설은 조직환경 뿐 아니라, 외부 자원을 활용하여 소극적으로는 노인학대가 발생하지 않도록, 적극적으로는 이상적 노인 돌봄이 실현되도록 노력할 필요가 있다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

▪ 지금까지 본인은 인간의 인생 마지막에 존엄한 돌봄을 실현하고 있는 노인복지시설이 자신의 존재 가치와 실천 노력을 상실할 때, 학대행위자가 될 수 있다는 사실을 전제로 노인복지시설에서 노인학대 위험 정도와 이를 어떻게 대처하고 있는지, 그리고 노인학대 기준을 어떤 관점으로 보아야 하는지에 대해 살펴보았다.

▪ 그렇다면 노인복지시설에서 노인학대 문제가 발생하지 않도록 하기 위해서 어떤 방안들을 마련하고 실천해야 하는가?

▪ 여기서는 우선, 시설 내에서 우선 노인학대 관련한 규정과 조치와, 나아가 종사자의 근무행태의 전문성 강화 및 근무환경을 향상하는 내적 방안과 종사자 대상의 심화교육 및 상담 시스템 마련, 노인인권옹호 옴부즈맨 시스템 도입 등 외부 관련 자원을 활용하는 외적 방안으로 나누어 제시하고 한다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 노인학대 예방관련 노인복지시설의 대처

▪ 시설은 노인 돌봄에서 주요한 가치와 철학, 그리고 방안을 마련하였다면, 이는 종사자를 통해 구현해야 한다. 즉 시설이 추구하는 가치와 목적을 종사자들로 하여금 내재화하여 실천하는 것이 중요하다.

▪ 기본적으로 노인학대와 관련하여 노인학대에 대한 명확한 기준설정과 공시, 시설운영규정에 예방과 해결방안, 그리고 문제 있는 종사자에 대한 처리 및 처벌 기준 마련과 고지가 요구된다.

▪ 둘째, 노인학대예방교육 실시가 노인학대 위험을 낮추는 것과 상관관계가 있다는 선행연구 결과처럼 이를 1년에 적어도 상하반기에 정기적으로 실시할 필요가 있다.

▪ 셋째, 돌봄에 문제가 있거나, 이로 인해 학대 발생 위험이 있는 노인을 사전에 예방 차원으로 사례회의 또는 수퍼비전을 통해 특별 관리하는 것이 요구된다.

▪ 넷째, 생활노인 및 보호자의 불만처리, 의견개진 창구 마련하고 절차에 의해 불만 처리과정과 결과를 공지하여 문제가 확대, 오해되지 않도록 한다.

▪ 다섯째, 실제 노인학대 사례가 발생했을 때, 이를 기존에 마련한 방안에 의해 개방성과 일관성, 그리고 책임성을 가지고 처리하는 것이다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 종사자 근무 행태의 전문성 강화

▪ 노인복지종사자는 자신이 노인돌봄의 도구이고 수단이다. 따라서 종사자가 근무를 함에 있어 그들이 가진 행태의 전문성 수준이 낮다면 노인학대 위험도 높아질 수 있다. 따라서 역할갈등이나 역할모호성을 갖지 않도록 하고 소진과 스트레스를 경험하지 않도록 하는 여러 방안을 실현할 필요가 있다.

▪ 첫째, 노인을 돌보는 역할에 대한 가치 정립 교육 및 훈련이 필요하다. 자기반영적 성찰을 통한 자아인식 개발, 관련 지식과 이론 교육, 구체적 돌봄 실천기술 습득 등이 기본 교육으로 실시되어야 한다.

둘째, 전문적 돌봄과 더불어 사전 학대 사례 발견 및 사후 학대 문제 발생 때 증거자료 구비를 위해 서비스 제공 관련 기록을 강화해야 한다. 단지 노인에 대한 정보와 제공된 서비스명을 기록하는 것이 아니라. 정보→대응→반응→판단→계획으로 나누어 기록한 후, 시행하고, 평가하여 어떤 돌봄이 가장 적절한지 알아차림 훈련, 케어기술의 습득의 기회를 갖도록 한다.

▪ 셋째, 위와 같은 기록을 통한 서비스 강화에 꼭 필요한 것이 수퍼비전이다. 상사 또는 동료 간의 수퍼비전을 제공하여 효과적이고 효율적인 서비스 제공이 가능하도록 하며, 전문성 강화의 기회가 되도록 한다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 종사자 근무환경 및 조건 향상

▪ 노인복지시설 종사자의 노인학대 행위에 영향을 주는 요인에서 조직환경 면에서 근무형태 및 근무시간, 그리고 고용형태 등이 영향이 있다고 제시되고 있어, 시설 자체 내에서도 학대가 발생하지 않도록 근무환경 및 조건에 대한 조치가 필요하다.

▪ 첫째, 앞서 '노인학대 예방관련 노인복지시설의 대처'에서도 강조한 것 처럼, 시설이 추구하는 가치와 목적을 종사자가 내재화하여 실천할 수 있도록 직무의 중요성, 가치 등을 조직 차원에서 강조하고 교육 훈련을 지원해야 한다.

▪ 둘째, 실제 근무조건의 변화 및 개선이 필요하다. 이는 개별 시설의 노력과 더불어 정책적으로 시설의 재정 안정화가 함께 취해져야 하는 주요 과제라 할 수 있다. 그러나 정책 변화와 별도로 시설 내부적으로 종사자의 근무조건을 향상시키도록 끊임 없이 노력하는 것이 요구된다.

▪ 셋째, 직원 사기 진작과 상호 협력과 신뢰관계를 위한 특별행사, 보상체계, 개별 관심 표명 등을 실시하고 보여주어야 한다. 예를 들면 , '3비' 즉, '3비'란 비난, 비판, 불평 금하기라는 표어 지키기를 제시하고 가장 잘 지킨 직원에게 포상하는 이벤트를 실시하는 것 등이다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 종사자 대상의 심화교육 및 상담 시스템 마련

- 노인복지시설에서 발생하는 학대 보고 등을 보면, 적절치 못한 돌봄에 의한 학대인 경우가 많다. 정서적 학대 및 방임을 비롯하여 **Post** 외**(2010)**의 연구에서 제시한 부당한 케어**(caretaking abuse)** 등이 주로 보고되고 있다.
- 이와 같은 학대 유형은 종사자가 노인을 돌보는데 과정에서 돌봄의 가치 상실, 돌봄 지식 및 기술의 부족, 또는 열악한 근무환경 속에서 노인학대 행위로 인지하지 못하고 발생할 가능성이 높다.
- 또한 발생한 상황에 대해 타인 또는 본인이 인지하였다고 하더라도 이를 즉각 노인보호전문기관으로 신고하는 경우는 매우 낮은데, 이유는 여러 각도에서 볼 수 있지만, 중요한 것은 인지하더라도 신고하지 않고 묵인하고 있다는 것이다.
- 따라서 노인학대 행위 여부 및 처리 과정에 초점을 둔 심화교육과 근무 상황에서 종사자 개인의 힘으로 해결할 수 없는 문제들을 상담하고 도와 줄 창구가 필요하다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 종사자 대상의 심화교육 및 상담 시스템 마련

- 현재 실시하고 있는 신고의무자 노인학대예방교육은 노인학대가 무엇인지, 노인학대 실태 및 노인보호전문기관의 소개였다면, 심화교육 과정은, 실제 시설에서 일어나는 노인학대 위험 사례를 제시하고, 왜 노인학대이며, 이를 어떻게 해결해 가는지 사례 처리 과정을 보여 주어, 시설에서 좀 더 민감하게 노인학대가 발생하지 않도록 실천하는데 목적을 두고, 내용과 교육 방법을 마련할 필요가 있다.
- 또 하나인 상담 창구는 기존 학대사례 신고 접수 및 처리과정과 별도로, 시설에서 학대 위험 또는 학대 상황이 발생하였거나, 학대가 일어날 위험이 있음에도 불구하고 종사자 개인의 힘으로 해결할 수 없는 여러 어려운 상황이 있을 때, 상담하고 지원하는 시스템을 마련하여 시설에서 발생하는 학대 문제를 해결하기 위해 외부에서 지원을 제공하는 것이다.
- 익명으로 상담을 받으며, 시설명과 학대 상황을 듣고 어떻게 문제를 처리하는 것이 바람직한지, 외부에서는 어떻게 도울 수 있는지 구체적인 방안에 대해 상담하고 필요한 지원을 제공하는 것이다.
- 이에 대한 현실적 실천에 대해서는 좀 더 고민과 논의가 필요한데, 관심이 있는 노인보호전문기관에서 좀 더 발전적인 실천 방안으로 만들어 가길 기대한다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 노인인권옹호 옴부즈맨 시스템 도입

▪ 노인학대에서 옴부즈맨 제도는 주로 공식적으로 승인한 제 3자(조사관)가 시설에서 생활하는 노인이 겪는 문제점이나 학대, 인권침해 사례를 발견하고 이를 고발 조치하는 역할을 담당한다.

▪ 현재 우리나라에서는 필요성은 인지하나, 아직까지 법과 제도적 장치가 되어 있지 않고, 단지 노인보호전문기관에서 지역사회 내 학대 발견을 위해 자원봉사 또는 노인일자리사업의 일환으로 실시하는 정도이다.

▪ 그러나 노인장기요양보험 실시로 재가서비스센터 및 노인요양시설에서 서비스 관련 부적절한 처우 등의 노인학대가 발생할 가능성에 대해 민간차원에서 자원을 유입하여 그 필요성과 효과성을 제시하도록 노인인권 옴부즈맨 시스템을 실시할 필요가 있다.

▪ 옴부즈맨 시스템은 시설과 개인 노인 등, 두 차원에서 실시될 수 있는데 우선 시설은 외부 평가를 통해 노인인권옹호 부분에서 인터넷 또는 여러 정보 매체를 통해 외부에 정보를 공개하여 시설 자체 내에서 인권옹호 관련 환경 및 서비스 질을 향상하도록 하는 데 초점을 둔다.

노인복지시설에서 노인학대 예방

❖ 노인인권옹호 옴부즈맨 시스템 도입

▪ 이는 일본의 쇼난복지네트워크 모델과 같이, 고발하고 규탄하는 것이 아니라, 상호 협조하여 시설에서는 노인인권이 보장되고, 서비스가 질적으로 향상하는 기회와 이를 통해 시설 평가에 긍정적 효과를 가져오게 하고, 노인보호전문기관으로서는 노인학대를 예방하거나 학대 사례를 발굴하는데 수월하도록 하는 방식을 추구한다.

▪ 또 하나의 차원은 생활시설 입소 노인 중에서 노인 본인 또는 가족이 개인적 차원으로 노인인권옹호 옴부즈맨 시스템과 계약하여 개인의 노인인권옹호 및 시설의 서비스 질에 대한 점검을 실시하는 것이다.

▪ 즉 정기적으로 시설을 방문해 직접 계약된 노인과 개별상담을 실시하고, 시설서비스에 관하여 본인의 욕구나 곤란한 점을 경청하고, 이에 대해 시설에 요청하고, 요청사항의 실천 여부를 점검하고 문제가 있는 경우는 개입하는 형태로 운영하는 것이다.

▪ 이 시스템 또한 현실적 적용에 대해서는 좀 더 많은 고민과 논의를 통해 우리나라에서 적용 가능한 모델이 만들어지길 기대한다.

나가는 말

❖ 노인복지시설종사자, 특히 의존적 노인을 돌보는 일을 하는 종사자에게는 돌봄에 대한 헌신에 감사와 존경의 태도와, 혹시 노인학대 행위자일 수도 있다는 이중적인 잣대가 항상 따라 다닐 것이다.

❖ 양면적 태도를 불식시키는 방법은 노인학대 행위를 하지 않는 시설이고 종사자임을 투명하게 개방하여 보여주는 것이다.

❖ 그러기 위해서는 우선, 시설에서 노인을 돌보는 데 있어서 질적으로 서비스를 제공하도록 경영 및 운영 차원에서 제시하도록 노력해야 하며, 종사자는 시설에서 추구하는 가치와 목적을 내재화하여 실천할 수 있도록 전문성을 개발해 나가야 할 것이다.

❖ 그러나 그렇지 않은 시설과 종사자에 대해서는 엄중한 처벌과 외부 평가가 요구되는데, 현재로서는 이에 대한 제도적 기반이 마련되어 있지 않아, 민간차원에서 이를 선구적으로 실천하여 그 필요성을 제시하는 것이 한 방법이다.

❖ 노인보호전문기관을 중심으로 노인이 서비스를 제공받는데 있어 그들의 권리 또는 인권이 침해되지 않도록 옴부즈맨제도를 적극 활성화할 필요가 있으며, 이는 대립과 감시가 아닌 상호협조를 통한 노인보호 및 각 조직에 도움을 제공하는 면으로 방향을 발전시켜야 할 것이다.

참고문헌

권금주(2006). 노인학대 과정에 관한 연구: 가해며느리 경험을 중심으로. 이화여자대학교 박사학위 청구논문.

권중돈(2004). 노인학대에 영향을 미치는 요인. **한국노년학**, 24(1), 1-19.

권지영(2009). 노인의료복지시설에서의 노인학대 행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. **사회복지개발연구**, 15(1), 1-27.

국가인권위원회(2002). 지역사회에서의 노인학대 실태 조사. 서울: 국가인권위원회.

노인보건복지사업안내(2010). 보건복지부.

이서영(2009). 일본의 권리옹호시스템에 관한 연구- 지역네트워크형 복지옴부즈활동의 함의-. **노인복지연구**, 44, 303-326.

유성호, 강선아(2008). 노인요양시설종사자의 노인학대 관련 법조항에 대한 이해, 노인학대 목격실태와 노인학대 신고의무위반자의 처벌에 대한 태도, **사회복지정책**, 33, 311-333.

정경희, 이윤경, 이소정, 오영희, 방효정, 권금주 (2007). 노인보호전문기관에서의 노인학대 판정지표 및 사정도구 개발. 중앙노인보호전문기관·한국보건사회연구원.

정경희, 이윤경, 오영희, 손창균, 윤지은, 이은진, 권중돈, 김경호(2009). 2009년도 전국 노인학대 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원.

임연옥(2008). 노인복지관의 고객충성도에 관한 연구 : 고객만족, 서비스 품질, 관계혜택의 관계를 중심으로. 이화여자대학교 박사학위 청구논문

최희경(2010). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 '좋은 돌봄'에 대한 연구. **노인복지연구**, 48, 31-58.

충청남도노인보호전문기관 (2010). 시설학대 실태조사 보고서. 충청남도노인보호전문기관

참고문헌

Breckman, R. S. & Adelman. R. D.(1988). *Strategies for Helping Victims of Elder Mistreatment.* Saga Publication

Douglass, R. L., Hickey, T. & Noel, C.(1980). *A study of maltreatment of the elderly and other vulnerable adults.* Ann Arbor, MI:University of Michigan.

Godkin, M. A., Wolf, R. S. & Pillemer, K. A.(1989). A case-comparison analysis of elder abuse and neglect. *International Journal of Aging and Human Development,* 28(3), 207-225.

Johnson, T.(1986). *Critical Issues in the Definition of Elder Mistreatment, in Elder Abuse: Conflict in the Family.* By Pillemer. K. & Wolf. R.(ed.). Auvurn House Publishing Company.

Natan, M. B., Lowenstein A. & Eisikovits Z. (2010) Psycho-social Factors Affecting Elders'' Maltreatment in Long-term Care Facilities. *International Nursing Review* 57, 113--120

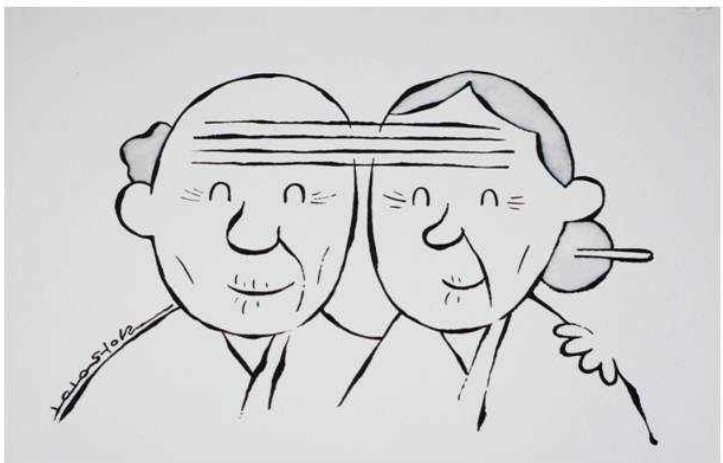
Pillemer, K. A. & Moore, D.(1990). Highlights From a Stud도 of Abuse of Patients on Nursing Home. *Journal of Elder Abuse and Neglect, 2,* 5-30.

Post, L., Page, C., Conner, T., Prokhorov, A., Fang, Y. & Biroscak, B. J.(2010). Elder Abuse in Long-Term Care : Types, Patterns, and Risk Factors. *Research on Aging,* 32(3), 323-348.

Shiri, S. A. & Miri, C.(2009). Nursing Aids' Attitudes to Elder Abuse in Nursing Homes: The Effect of Work Stressors, *The Gerontologist,* 49(5), 674-684.

Saveman, B., Astrom, S., Bucht, G. & Norberg, A,(1999). Elder Abuse in Residential Settings in Sweden, *Journal of Elder Abuse and Neglect,* 2(10/1/2), 43-60.

감사합니다!



2010년 노인학대예방 세미나 34

토 론

- 토론 1 – 하동노인전문요양원장 한삼협
- 토론 2 – 창신대학 사회복지학과 교수 장유미
- 토론 3 – 애양노인복지센터 팀장 이창길

토론 1 – 하동노인전문요양원장 한삼협

노인학대에 대한 노인복지시설의 입장

먼저 장기요양보험제도의 시행으로 노인복지시설에 대한 개념의 혼동과 노인복지시설의 위치에 대한 패러다임이 전환되고 있는 시점에서 경남노인보호전문기관에서 개원 3주년을 기념해 실시하는 노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안이라는 주제의 노인학대예방 세미나는 시의 적절하다고 생각하며, 이 세미나를 계기로 우리 모두 노인학대에 대한 인식을 개선하는 계기가 되길 바라면서 노인복지시설의 입장에서 서울 사이버대학의 권금주 교수님의 주제발표에 대한 몇 가지 토론을 전개하고자 합니다.

1) 1쪽 들어가는 말의 도표를 보면 분명히 생활시설과 병원의 노인학대 비율이 지난 5년 동안 생활시설은 1.5%에서 2.5%이고, 병원은 1.7%에서 2.6%로 최소의 범위와 최대의 범위가 병원이 높음에도 불구하고 가정 내 학대와 시설의 학대로 나누고 있는데 그 이유가 무엇인지 밝혀주십시오.

2) 2쪽 장기요양보험제도의 영향으로 (중략) 노인학대가 발생할 수 있는 가능성이 잠재되어 있다고 한목소리로 말하고 있다는 정의에서도 이미 장기요양보험제도의 시행으로 시설들은 이미 생존을 위한 경쟁에 돌입하였고 만약 시설 내 학대와 같은 문제가 발생하면 문을 닫아야 하는 것이 현실이기 때문에 전국 어디에도 문을 닫으려는 시설은 없을 것이며 차제에 교수님께 당부 드리고 싶은 것은 연구를 할 때 인가시설과 미인가 시설에 대한 정확한 비교연구를 한번 해 주십사 당부 드립니다.

3) 노인복지 종사자는 누구인가 3쪽에서 노인장기요양시설의 시장참여 허용에 따른 노인 서비스의 질과 관련하여 인력부족, 저임금 등 열악한 작업환경으로 학대행위를 할 가능성이 높다고 하는데 이는 노인복지현장에 종사하는 종사자들의 직업윤

리관을 과소평가하는 형태이며 또한 노인복지시설의 요양보호사의 처우와 병원 간병인의 처우 중 어디가 높은지에 대한 명확한 비교연구가 필요하다고 판단됨에도 불구하고 연구의 소재를 시설에 주안점을 두고 있고, 물론 이러한 연구의 결과가 시설종사자의 처우를 개선하는데 도움을 주는 방향으로 진행된다면 참 좋겠지만 그렇지 못한 것이 현실인 점을 감안할 때 연구의 주제자체에 상당한 문제가 있음을 지적하고 싶습니다.

4) 노인복지 종사자 노인학대 실태 1쪽에 1998년 한국보건사회연구원이 전국 6대 도시 노인복지회관 이용자 865명을 대상으로 한 '노부모학대 실태에 관한 사례연구'에서 8.2%가 학대 경험이 있는 것으로 나타났고 2009년의 조사에서는 13.8%로 증가했다는 것으로 표현하고 있는데 노인복지회관은 노인복지시설과는 무관함으로 요약에서 제시하고 있는 노인관련시설에서 노인학대도 지역사회 내 노인학대보다 높은 수준으로 보고되고 있다고 표현하였는데 노인관련시설이 아니라 노인관련기관으로 수정하는 것이 정확한 표현이라 지적해 둡니다.

5) 선행연구 <유성호, 김선아(2006)>에 의하면 시설들의 노인의 인권에 대한 인식이 매우 낮은 것으로 설명되고 있지만 2008년 7월 시행된 장기요양보험제도와 법개정으로 인한 시설 평가 항목에서 교수님께서 제시한 모든 사안들이 포함되어 있어 시설들의 노인의 인권에 대한 인식이 많이 개선된 것으로 판단되는데 선행연구 후에 연구가 없는 것인지 아니면 인식이 개선된 것인지에 대한 설명이 필요하다고 판단되며 향후 이와 관련된 연구도 필요하다고 제시하고 싶습니다.

물론 시설의 입장에서 원고를 중심으로 주관적인 판단을 정리하다보니 다소 불편한 표현이 있었다면 넓은 마음으로 혜량해 주시고 한 시골 촌놈의 노인복지시설운영의 어려움에 대한 넋두리로 봐주시면 감사하겠습니다. 마지막으로 좋은 토론회에 초청해주신 관계자 여러분께 감사드립니다.

토론 2 - 창신대학 사회복지학과 교수 장유미

노인학대에 대한 딜레마

권금주 교수님의 “노인복지종사자의 노인학대”에 관한 연구는 매우 시의적절한 논의라고 생각한다. 다양한 연구와 현황에 대한 폭넓은 지식을 전해주시는 것 같았다. 관계에서의 가까운 것, 선을 가지는 것, 벽이 있는 것에 대해 한 번 더 생각해 볼 수 있었다. 특히 인권과 존엄성에 대한 고민을 할 수 있는 시간이었다. 오랫동안 함께 지내온 사람들의 관계를 특히 가족일 때, 예의와는 조금 다르게 행동할 수 있는 것을 두고 우리는 학대라고 하는가 고민해 보았다. 그러한 생각 때문에 또 수발을 하는 경우 ‘누구 때문에 내가 이렇게 사는가’에 대한 한숨과 힘듦에 짐을 주기 않기 위해 더 드러내지 않은 채 지내온 것이 사실이다. 이번의 논의를 통해 노인과 관련된 모든 관계에서 즉 가족뿐만 아니라 그 외 모든 사람들이 어떻게 관계해야 하는가를 사회복지적 개입에서 뿐만 아니라 삶 전체에서 다시금 생각하고 정리할 수 있었던 시간이었다.

우리나라의 노인부양비는 2007년 통계청에 의하면 13.8%로 생산가능 인구 7.3명이 노인 1명을 부양하는 실정이었고, 2030년에는 37.7%, 2050년에는 72%에 이를 것으로 전망하고 있다. 이러한 인구의 고령화로 빈곤한 노인의 수가 증가하고 있고 독신여성노인이 증가하고 있으며 만성질환노인이 90.9%나 되고, 치매 등 의사능력이 없는 노인이 계속 늘어나고 있어 인권침해 가능성은 높아가고 있다(한국 보건사회연구원, 2004).

장기요양보호노인을 위한 노인요양시설은 무엇보다도 시설생활인으로서의 인권을 존중하고 가정과 같은 전문적 보호를 제공할 수 있는 환경이 제공되어야 한다. 그러나 노인요양시설은 대부분 지역사회 속에서 지리적, 공간적으로 분리되어 있고 시설노인과 종사자는 모두 시설에 종속되어 있는 특성을 가지고 있어 노인요양시설은 다양한 학대문제가 발생될 수 있는 사각지대라고 할 수 있다. 따라서 시설내의 학대를 예방하고 개입하기 위한 실증적이고 체계적인 연구는 매우 의미가 있는 것이다.

따라서, 좀 더 심도 깊은 논의를 위해서는 학대와 관련된 지표를 좀 더 세심하게 정리한 양적연구와 구조적인 내용까지도 알 수 있는 질적 연구가 함께 이루어져야 할 것 같다. 특히 피해상황 뿐만 아니라 가해상황도 동시에 고려하는 상방 간의 상호작용에 초점을 둔 논의가 필요하다. 왜냐면 상황에 따라 나타나는 우리의 딜레마를 해결하기 위해서라도 말이다.

1. 노인복지종사자의 노인 학대

먼저, 시설의 노인복지종사자의 노인 학대에 관해 살펴보면, 조운희(2008)의 노인요양시설 입소노인의 인권이 종사자 학대충동에 미치는 영향에 대한 연구에서 노인요양시설 입소노인을 대상으로 이들의 인권보호 인식정도가 종사자에 대한 학대충동에 미치는 영향을 조사 분석한 결과 첫째, 요양시설 입소노인은 자유권 요인 중에 '강제 격리 생활', '강제 노동 동원', '자의적인 입소' 및 '자유로운 통신 사용'을, 생존권 요인 중에 '맞춤식단 식사', '개인적 수치심 인식', '자랑할 만큼 좋은 시설', '자존심 손상하는 언행', '개인물품 소지입소' 등은 인권보호 수준이 상대적으로 낮다고 인식하는 것으로 나타났다.

둘째, 요양시설 입소노인은 관계적 학대충동상황 또는 수발적 학대충동상황 보다 종사자에 대한 정서적 학대충동상황이 높게 나타났으며, 종사자에 대한 정서적 학대충동요인은 '무력한 존재감을 들게 할 때', '본인과 가족 무시할 때', '이해하지 못한다는 느낌을 줄 때', '타가정과 비교할 때', '문제 경청 외면할 때', '과도한 간섭과 반대를 할 때' 등의 순으로 나타났다.

셋째, 요양시설 입소노인들의 생존권과 종사자에 대한 정서적 학대충동 및 수발적 학대충동 간에는 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타나 생존권에 관한 인식정도가 높을수록 종사자에 대한 정서적 학대충동과 수발적 학대충동상황이 유발될 수 있는 것으로 나타났다.

넷째, 요양시설 입소노인의 종사자에 대한 정서적 학대충동에 영향을 미치는 인권보호 요인은 '충분한 수발서비스', '자존심 손상하는 언행', '맞춤식단 식사', '청결한 의복과 침구사용', '불만사항 수시접수 절차' 등이, 종사자에 대한 수발적 학대충동에 영향을 미치는 인권요인은 '서비스 요구 거부', '충분한 수발서비스', '강제 노동 동원', '맞춤식단 식사', '불만사항 수시접수 절차', '재산임의 사용' 및 '강제 격리 생활' 등이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 재가의 노인복지종사자의 노인 학대에 관해 살펴보면, 얼마 전 ○○○요양원에 입소한 노인들이 일부 요양보호사에 의해 욕설과 뺨을 맞고 밥을 굶기는 등 학대를 받은 사실이 일부 언론을 통해 보도되었다. 서비스 이용자들을 보호해야 할 요양보호사들이 입소노인을 학대하고 인권을 유린한 것은 복지의 기본이념은 커녕 노인장기 요양보험제도의 근간을 흔드는 중요한 사태이다. 철저한 원인과 사후관리의 엄중한 조치가 이루어져야 할 것이다.

또한 근본원인이 되고 있는 제도 자체에 내재된 서비스 질 관리시스템의 부재뿐만 아니라 요양보호사들의 처우와 근무조건에 대한 개선이 절실히 필요한데, 이는 단순히 일부 요양시설과 요양보호사의 문제가 아니라 제2, 제3의 유사사태로 이어질 수 있는 사안이었다. 이러한 사태를 가져오게 된 배경과 제도의 구조적 모순에 대한 문제점은 다음과 같다.

첫째, 요양서비스를 담당할 요양보호사 교육과정을 지적하고자 한다. 노인장기요양보험제도가 재가요양서비스 위주로 이루어져야 하고 그렇게 된다고 볼 때 무엇보다 요양보호사의 역할이 중요하다. 그럼에도 불구하고 학력·기준 없이 짧은 교육시간으로 양성한다는 그 자체가 문제였다. 현재 시험제도의 도입으로 전문성 확보에 주력하고 있지만, 시행되고 있는 요양보호사의 교육과정이 교과서의 구성과 운영도 제대로 정립되어 있지 않은 상태이며 그나마 보건복지가족부가 내놓은 지침에서 그 내용이 형식적이고 단편적이어서 질적으로도 필요로 하는 과목이 영역별로 재구성되어야 한다. 특히 요양보호사가 노인복지라는 전문기술과 함께 복지이념의 기본 마인드 없이 시장논리의 수단으로만 참여할 경우 요양서비스의 휴머니즘적 문제와 서비스의 질적 만족도는 다양한 불만으로 제기될 수밖에 없을 것이다. 여기에 정기적인 보수교육 및 교육체제의 정비와 관리가 다시 한 번 요구된다.

둘째, 근무조건과 처우문제이다. 양질의 요양서비스는 요양보호사들의 처우와 직결돼 있다. 시급 7천여원을 받는 요양보호사 1명이 많게는 10여명의 노인환자를 돌보는 사례도 있다. 노인환자 2.5명을 돌보도록 규정한 노인복지법 시행령이 있으나 마나한 제도이다. 어떻게 보면 이런 사례는 예견된 일이라고 볼 수 있다. 요양보호사들의 처우와 근무조건이 현실적이지 못해 자부심과 긍지도 가질 수 없을 뿐만 아니라 일부 수급자들로부터 파출부에 해당하는 인식과 대우로 인격적인 자존심마저 위협받고 있다. 올해 초 기준으로 전국요양보호사 22만명 가운데 실제 취업자는 5만 명에 지나지 않는다. 지난해 전국요양보호사협회에서 조사한 자료에 의하면 재가요양기관 요양보호사의 40%가 낮은 임금 및 노동조건을 가장 큰 어려움으로 손꼽았다. 요양보호서비스는 사회복지서비스의 실태와 공공적 성격이라는 현실을 들여다보는 자세가 필요하다.

셋째, 선진국과 같이 사회복지사와 요양보호사 등 요양서비스별 전문 인력의 적정 투입이 요구된다. 투입된 요양보호요원은 철저한 실명책임제로 요양서비스를 담당하도록 하여야 한다. 따라서 수급자에게 질 높은 서비스로 만족감을 주고 이에 상응하는 대우를 받을 수 있는 요양보호사책임제도의 운영시스템도입이 필요하다.

넷째, 소위 '인권 사각지대'로 알려진 노인 빈곤 및 학대 등의 문제는 그 피해 유형이 무척 다양한데다가 정도가 심각하다. 지금부터라도 국가 및 인권위원회는 노인 당사자의 인권을 중심으로 소외된 노인 인권문제 해결에 적극적으로 나서야 하며 지킴이단 활동을 통해 실태조사와 홍보 활동 등이 전개되어야 한다.

2. 노인학대 방지 시스템 열악과 전문 인력 권한 미비

또 다른 사례로, 얼마 전 모시고 있는 어르신 중에 아들로부터 노인학대 징후가 있어 신고했는데, 현재 우리의 노인학대 방지 시스템이 열악하고 관련 공무원이나 노인보호소 직원들의 권한 미비로 처리에 한계를 느꼈다. 노인학대는 개인 문제로 치부해 개입이 쉽지 않을뿐더러 대부분 가해자가 가족이라는 점에서 신고를 기피해 실제적인 대응이 어렵다. 지자체들도 심각성을 알지만 비영리단체에 위탁운영하고 요양원 몇 개를 긴급쉼터로 정하는 게 전부인 것이다.

하지만 이런 긴급쉼터는 단순히 노인 상담, 일시보호 조치이며 초기효과는 있을 수 있으나 피해자들에게 실질적인 도움이 되지 못한다. 따라서 접근성이 있는 노인 담당 공무원, 관할 경찰, 장기요양보험 운영센터와 요양보호사, 이웃(통·반장)이 지속적으로 모니터링하고 노인보호전문기관은 측면 지원하는 역할분담이 문제 해결의 시발점이라고 본다. 이를 위해 근원적으로 노인학대를 방지할 체계적인 법정비를 통해 노인관련 공무원과 위탁 노인보호소 직원들의 법적인 권한과 임무를 명확히 하여 현실적인 학대 예방책을 마련하는 게 급선무이다.

3. 노인복지종사자에 대한 학대

먼저, 재가의 노인복지종사자의 노인 학대에 관해 살펴보면, 얼마 전 일자리가 불안하니 전문직을 택하는 중년여성들 중 요양보호사 자격증 따기 열풍도 불었다. 간병인으로 일하던 사람들도 "앞으로 보호사 자격증이 있어야만 이런 간병 일도 할 수 있다"는 정부의 대대적인 홍보를 보고 자격증을 땄다. 현재 전국에 80만 명 있으며, 그 중 21만여 명만 이 일을 하고 있고, 정부는 이마저도 줄일 예정이다.

요양보호사는 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활이 힘든 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사 지원 서비스를 제공하는 직업으로 시

설에서 요양보호사들에게 서비스 대상자들을 선정해 줘야 하지만 현실은 요양보호사가 대상자를 직접 구하는 경우가 더 많다. 동네 마당발들에게 1인당 얼마씩 쳐서 대상자들을 소개 받는다.

보통의 직무 역시 거동이 불편한 대상자들을 병원에 데려 가거나 운동시키는 등의 신체지원과 말벗이 되는 정서지원이 주고 가사일 지원은 부수 업무인데 대상자의 가족들이 집안일을 시키는 경우가 많다. "마치 파출부 부리듯, 시장도 봐달라고 하고 베란다 청소부터 손빨래까지 별별 거를 다 시켜요. 시골에선 '고추 따라 들깨 따라' 면서 밭일까지 시키죠." 사실 요양보호사들은 파출부가 아니라고 수없이 마음속으로 항변하지만 잘릴까봐 거절도 못했다.

요양기관들은 주로 40-50대 저소득층 여성들인 요양보호사를 근로계약서도 없이 고용해놓고 이들이 받는 돈의 35%를 이런저런 명목으로 떼 간다. 이 바람에 치매노인 목욕 등 심한 육체노동을 한 달 동안해도, 요양보호사들 손에 들어온 돈은 얼마 되지 않는다. 요양기관들은 심지어 보험까지 요양보호사에게 들게 하기 때문에 노인들을 돌보다 사고가 나면 보호사가 모든 책임과 비용을 고스란히 물어야 하는 경우가 많다.

요양보호사가 여성들이다 보니 대상자나 대상자 가족들에게 당하는 성폭력 문제도 심각하다. "나랑 자면 아파트 사준다", "너랑 나랑 잔대도 누가 뭐랄 사람 있겠냐" 등의 희롱을 당하기 일쑤다. 시골은 외진 곳에 집이 많아서 사건이 벌어져도 도움을 청할 데도 변변찮다. 서비스대상자와 단둘이 좁은 공간에서 일을 해야 한다는 특수성 때문에 성희롱과 폭언 등의 위험에 그대로 노출돼 있지만 처벌조항 등 대책은 전혀 마련돼 있지 않아 요양보호사들의 호소가 잇따르고 있다.

요양 보호사 이모(48) 씨는 자신이 돌보는 치매환자로부터 성관계를 노골적으로 요구받고 성추행까지 당했지만 아무런 대응도 할 수 없었다. 이 씨는 "70대 할아버지가 금품까지 제공한다고 하며 성관계를 요구하는데 난감했다"며 "요구를 들어주지 않자 자신의 몸을 일부러 노출하고 지팡이로 때리기까지 했다"고 하소연했다. 상황이 이렇다보니 치매 노인이 축축한 기저귀 한 장으로 반나절을 나는 게 다반사처럼 여겨지는 등 서비스 질은 날이 갈수록 낮아지고 있는 실정이다.

보통 "사회에 봉사한다"는 마음으로 이 일을 하고 있지만, 자신의 노동이 사회적으로 하찮게 평가되는 것에 대한 항변이 계속 되고 있다.

또한 과다한 이용자 유치 경쟁과 요양기관 간 담합, 부당청구로 인한 보험재정 낭비, 인건비 절감 등 요양보호사의 노동조건 저하를 통한 이윤창출 등으로 요양현장은 불법과 편법이 난무하고 있지만 관할 부서인 보건복지가족부 등은 제대로 된 실태조사 한 번 하지 않았다. 이는 전국에 8천 개가 넘는 사설요양기관들이 정부당국의 관리 소홀을 틈타 돈을 버는 데만 열중하고 있는 것이다. 영리기관이 소득창출에만 신경 쓰는 사이, 요양보호사들은 저임금과 인권침해에 시달리고 서비스의 질은 점점 낮아지고 있다. 노인장기요양보험과 관련된 사회복지종사자에 대한 관리를 민

간시설이나 기관에 맡겨서는 안 된다는 얘기이다.

한편 시설의 노인복지종사자의 노인 학대에 관해 생각해 보면, 보호자와 환자와의 관계에서 더 많은 딜레마를 느끼게 된다. 서비스 수혜자와 공급자의 입장에서 생각해 보면 말이다.

따라서, 이렇듯 많은 논의들을 통해 다시금 인간 존엄성에 대한 사회복지의 우선하는 가치를 생각하게 하고 사회복지적 방향성을 일깨워 주는 것 같다.

토론 3 - 애양노인복지센터 팀장 이창길

노인복지종사자의 노인학대 인식정도와 사회복지적 개입방안에 대한 토론

Ⅰ. 여는 말

2008년 7월 노인장기요양보험제도 시행 이후 노인복지 수요의 증가와 서비스의 다변화로 인해 노인복지 환경이 빠르게 변화되었다.

영리추구를 목적으로 한 재가장기요양기관의 시장진입과 방문요양기관의 공급과잉 등으로 인한 다양한 문제들은 재가노인 종사자의 직무성 및 가치관의 혼란과 사업개념 등에 혼돈을 주고 있다. 또한, 노인 서비스의 질과 관련하여 인력부족, 저임금 등의 열악한 작업환경으로 노인학대 행위를 할 가능성이 높다고 볼 수 있는데 본 내용에서는 일선의 전문 인력인 요양보호사의 업무환경과 노인학대에 대한 인식정도 및 실제 행위에 대한 사례, 기타 현장에서 나타나는 노인학대에 대한 사례들을 살펴보고자 한다.

Ⅱ. 노인복지현장에서 나타나는 노인학대 사례

1. 가정학대

노인복지현장에서는 노인과 동일 가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의해 행해지는 학대가 빈번이 나타나고 있다.

사례1) 본 센터에서 장기요양보험서비스를 제공받는 허00 노인은 결혼하지 못한

지체장애를 가진 50대 초반의 아들과 함께 생활하고 있음. 아들은 특별한 직업 없이 농사일과 공공근로 등의 일을 하고 있으며 거의 매일 술을 마시고 있음. 특히 비가 오는 날이면 밖에 나가지 않고 하루 종일 술을 마시는 경우가 많은데 적당량 이상의 음주를 했을 경우 자신이 장애로 인해 결혼하지 못한 것에 대한 열등감과 불만 등으로 어머니에게 고함소리와 갖은 욕설을 하며 밥상을 엎고, 물건을 집어 던지는 등의 언어 · 정서적 학대를 하고 있음.

하지만, 허00 노인은 아들의 행동이 자신의 부족함에서 나타나는 것이라 생각하며 주위에 밝히기를 꺼려하며 참고 생활하고 있음.

사례2) 노인장기요양보험제도 이전부터 본 센터에서 재가서비스를 제공받고 있는 기초생활수급자 진00 노인은 중증 치매환자로 열악한 생활환경과 원만하지 못한 대인관계로 인해 일상생활 유지에 어려움이 많음. 진00 노인에게는 조카가 있지만 멀리 떨어져 있어 자주 방문하지 못하고 있음. 문제는 조카가 진00 노인의 수급비를 관리하면서 진00 노인에게 아무런 지원을 해주지 않고 있음.

노인장기요양보험제도 시행 이후 센터에서는 정기적인 방문요양 서비스 실시로 진00 노인의 생활 및 환경개선을 위해 조카에게 노인장기요양보험제도에 관한 설명과 신청방법, 절차, 과정 등을 설명하였으나 혹시 그로 인한 수급금액의 감소가 되는 것을 우려해 자신이 알아서 하겠다며 모든 것을 거부하였고, 기존 진00 노인이 받고 있는 서비스 또한 종결을 요청하였음. 현재 진00 노인은 우여곡절 끝에 장기요양보험 서비스를 제공받고 있으나 조카의 지원은 아직도 미흡하고 부족한 상태이며 이는 전형적인 방임과 재정적 학대로 보임.

2. 시설학대

노인에게 비용(무료포함)을 받고 서비스를 제공하는 시설(요양원, 방문요양기관)에서 서비스를 제공하는 일부 노인복지종사자들은 열악한 작업환경과 저임금, 인력부족 등으로 간혹 노인학대를 목격하거나 경험한다. 노인복지현장에서 전문 인력인 요양보호사들이 노인학대를 목격하거나 경험을 하는 데에는 여러 요인과 환경적인 문제 그에 따른 고충이 있다고 생각하며 그에 따른 몇 가지를 살펴보고자 한다.

1) 요양보호사의 직업의식 부족 및 전문성 결여

노인복지종사자의 대부분은 요양보호사이다. 요양보호사는 학력과 연령에 제한을

두지 않고 있으며 과거 정해진 시간만 이수하고 실습을 마치면 자격증을 취득할 수 있었다. 그로인해 클라이언트에 대한 전문적 서비스 제공보다는 보호차원의 단순 서비스에 치중되어 있으며 적당히 시간만 채우려는 마음과 힘든 것은 기피하려는 경향을 보인다.

사례1) 노인장기요양보험제도 시행 초기에 본 센터에서는 서비스를 원하는 대상자의 수요는 있었으나 활동지역이 농 · 어촌 지역이라는 불리한 특성상 요양보호사의 공급이 원활이 이루어지지 않았음. 그로인해 전문성 및 직업의식에 대한 검증을 마치지 못한 요양보호사를 일부 채용하여 현장에 파견하게 되었음. 일부 요양보호사는 대상자의 집에 방문하여 간단한 서비스만 제공한 후 피곤하다는 이유로 잠을 자는 등의 방임과 대상자의 요구를 무시하고 하고 싶은 일과 쉬운 일 만을 수행한 후 클라이언트의 불만과 서비스 요청에 오히려 "귀찮다", "까탈스럽게 그러지 마라", "센터에 전화해서 요양보호사 바꿔 달라고 하라." 등의 부당한 케어와 정서적 학대 등을 한 것으로 나타남.

2) 저임금 및 열악한 근무환경

요양보호사들은 노인복지현장에서 전문 인력 임에도 불구하고 열악한 환경과 저임금, 대상자로부터 파출부 정도의 인식을 받아 대체로 근무기간이 길지 않으며 이직률 또한 심각한 상태이다.

사례2) 본 센터의 경우 100여 만원 정도의 급여를 요양보호사에게 지급하고 있으나 요양보호사 활동범위가 넓어 그에 따른 차량유지비나 기타비용이 많이 드는 것에 대한 호소를 수시로 받고 있음. 또한 요양보호사와의 개인상담을 통해 열악한 상황에서 직업의식과 사명감을 가지고 서비스를 제공하더라도 "허드렛일 하는 사람" 정도의 인식으로 행동하고 판단하는 클라이언트의 모습에서 반감을 느껴 무기력하고 불친절한 행동, 무표정 등의 정서적 학대를 하는 것으로 나타남.

3) 노인학대 예방관련 교육 미흡

노인에게 서비스를 제공하는 시설(요양원, 방문요양기관)에서는 요양보호사들에게 노인학대 예방관련 교육을 실시하고 있지만 사업과 근무의 특성상 정기적으로 교육을 제공하기에는 어려움이 많다. 각 시설에서는 교육기관과의 연계와 요양보호사 교육과정의 내실화를 마련하여 전문성을 확보하는 것이 중요하다.

사례3) 본 센터의 요양보호사들은 2009년 경상남도노인보호전문기관에서 실시한 사회복지종사자 교육훈련 사업을 통해 노인학대 예방교육 및 노인자살 예방교육 등의 교육을 받았음. 교육을 이수한 요양보호사들은 정기적인 교육을 통해 노인의 이해와 심리 등을 파악하는데 많은 도움이 되었고, 그로인해 업무의 능률과 현장에서 나타날 수 있는 실제 노인학대 행위에 대한 부분이 줄었다고 토로함.

Ⅲ. 맺는말

최근 노인학대 문제는 개인의 문제가 아닌 사회문제로 인식되어 지고 있다.
노인복지현장에서 근무하는 요양보호사는 전문직업인 만큼 복지에 대한 마인드와 전문성을 가지고 있어야 한다.

요양보호사가 클라이언트에게 서비스를 제공함에 있어 전문성이 낮다면 노인학대 및 기타 문제의 발생이 나타날 확률은 높다고 볼 수 있다. 이에 따라 노인에게 서비스를 제공하는 시설(요양원, 방문요양기관)에서는 요양보호사들에 대한 전문성 강화와 교육과정의 내실화를 통해 시설 자체에서 노인학대가 일어나지 않도록 하여 노인학대 위험을 낮추고 요양보호사의 근무환경 및 조건에 대한 조치를 통해 사기진작과 업무능률을 높여 상호협력과 신뢰관계를 유지하도록 해야 한다. 또한 요양보호사도 시설에서 요구하는 가치와 목적에 부합하도록 노력해야 하며 전문성 개발에 힘써야 할 것이다.

아울러, 사회에서의 노인학대 문제는 우리 가정의 문제이고 가까운 곳에서 일어날 수 있는 문제이므로 개개인의 관심으로 개선 될 수 있도록 조금 더 신경 쓰고 주위에 귀를 기울여야 할 것이다.

"함께하는 마음! 학대없는 세상!"

경상남도노인보호전문기관

상담사업

- 노인학대 긴급 신고전화 24시간 운영
- 노인학대 의심사례 현장조사 실시
- 피해노인 및 학대행위자 상담
- 노인학대 상담 및 사례관리

홍보사업

- 대중매체를 통한 홍보
- 노인학대예방 사진전 및 캠페인
- 직접활동(세미나) 기획 및 개최
- 다양한 홍보물 제작 및 배포

교육사업

- 일반노인 및 일반인 예방교육
- 부양가족에 대한 예방교육
- 신고의무자 및 관련기관 종사자 예방교육
- 지킴이 및 자원봉사자 예방교육

지역사회연계

- 타 관련기관과의 네트워크 구축
- 자원봉사자 모집·관리 및 구축
- 일시쉼터연계
- 노인학대위험군 및 취약계층에 대한 안전망 구축

상담사업

교육사업

홍보사업

노인학대신고상담 1577-1389

(631-370) 경남 창원시 마산합포구 평화동 4-3 (마산금강노인복지관 내)

- 전 화 : 1577-1389 / 055)222-1389
- 전 송 : 055) 221-8449
- 홈페이지 http://www.gn1389.or.kr
- E-mail : gn1389@naver.com

※ 모든 신고내용과 신고자의 신분은 비밀보장의 원칙을 준수합니다.

☎1577-1389

학대받는 어르신을 향한 당신의 사랑입니다.

신체적 학대

폭행, 신체를 강제적으로 억압
물리적인 힘에 의한 위협

정서적 학대

반말 · 욕설 · 비난
고의적인 따돌림

경제적 학대

노인의 재산을 허락없이
사용하거나 갈취

성적 학대

성폭력, 성희롱

방임 및 자기 방임

의식주, 경제적 및 의료적
보호를 제공하지 않고 방치

유기

의존적인 노인을 유기

어떤 경우에 신고해야 할까요?

- 지속적으로 노인에게 상해를 입힌 경우
- 반말 · 욕설 · 비난 등을 통해 노인에게 정서적으로 고통을 주는 경우
- 노인의 자산을 동의없이 사용하는 경우
- 부양의 책임을 거부 또는 회피하는 경우
- 노인을 버리는 경우
- 노인이 원치 않은 성적행위 및 성적수치심을 유발하는 행위

노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침 중 시설생활노인 학대예방 및 개입지침

_시설생활노인 학대예방 및 개입지침

1. 노인학대 유형

○ 노인복지법 제 1조 2와 제 39조 9에 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
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	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취 하여 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 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

○ 노인학대의 구체적 행위와 증상은 노인학대예방센터 업무지침상의 '노인학대의 구체적 행위와 증상'(부록 3)을 참조.

2. 각 기관의 역할과 임무

1) 보건복지부

○ 노인보호업무와 관련한 법·제도적 정책 수립, 노인복지시설에 대한 행·재정적 지원 강화, 노인 학대 전문 인력 자격관리 및 교육훈련, 관계 중앙행정기관과의 협력체계 구축 지원 등

2) 시·도

○ 시설에 대한 업무지도 및 감독, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대노인에 대한 행정적인 조치 등

3) 시·군·구

○ 학대피해 노인 및 보호자 또는 학대행위자의 신분조회 요청 등에 대한 협조, 필요시 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인 또는 관계인에 대한 조사, 노인 인권보호 및 학대예방 관련 위원회 설치 운영, 격리보호가 필요하여 노인복지법 제39조의5 제1항 제2호의 보호조치를 의뢰 받은 학대피해 노인에 대한 행정적인 조치 실시, 피학대노인의 전원 조치 및 학대행위자에 대한 행정조치

4) 노인복지시설

○ 시설 내 학대 예방 및 학대사례 조기 발견과 신속한 조사, 피해노인에 대한 치료적 개입 및 보호서비스 제공, 학대행위자의 예방, 치료계획을 실시, 노인 학대 예방을 위한 종사자 및 생활노인 교육, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고, 학대관련 전문조직과의 협력

5) 관련 기관

○ 노인학대예방센터 : 노인학대 사례의 신고접수, 신고된 시설학대 사례에 대

한 개입, 시설의 학대사례 판정에 대한 자문, 학대사례에 대한 사례관리 절차 지원

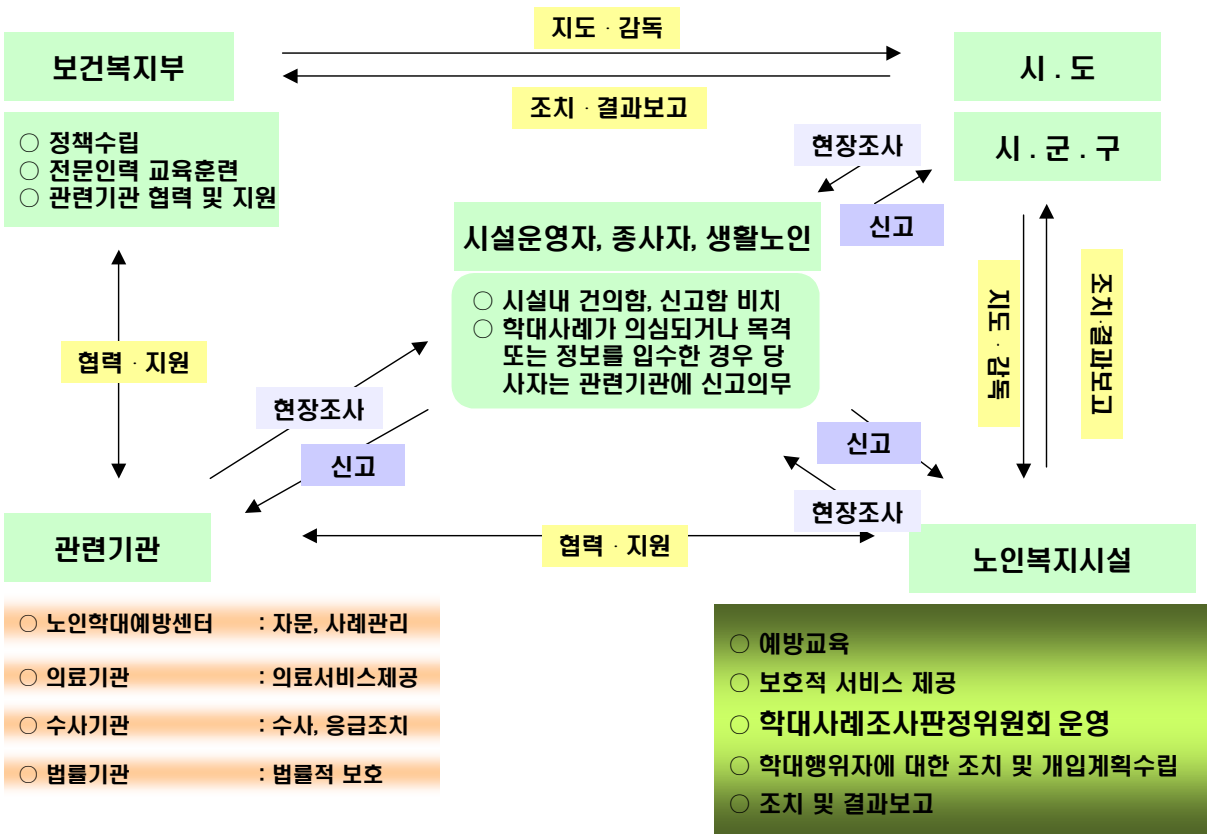
○ 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대해 현장조사, 노인학대행위자의 형사재판을 요하는 사례에 대한 수사 전담, 응급조치를 요하는 노인학대 사례를 일시보호시설 또는 의료기관에 조치 의뢰

○ 의료기관 : 다분야의 보건의료전문가로 구성된 학대노인보호팀을 구성·운영하며, 의뢰받은 피학대 노인에게 종합적인 의료서비스 제공, 노인학대 판정을 위한 의학적 진단, 소견 및 증언 진술

○ 법률기관: 피해노인의 법률적 보호 및 학대행위자에 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

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 시설내에 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 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
○ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련기관에 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 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
○ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
○ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
○ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

4. 시설 생활노인 학대사례 개입

1) 학대사례의 발견과 신고

○ 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 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 시설이나 노인학대 관련기관(노인학대예방센터, 보건복지콜센터;전화 129), 시·군·구 노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

○ 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설이나 노인학대 관련기관에 신고하여야 한다.

○ 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.

○ 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지전담공무원 등의 관계자는 노인학대 관련기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.

○ 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안된다.

○ 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 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 한다.

○ 시설의 장, 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, 부록 3의 '노인학대의 구체적 행위와 증상'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 가해자, 피학대 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

○ 시설의 장과 사무국장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 생활노인과 학대행위자 각각에 대한 직접 면접을 통하여 자세한 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 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 외부의 노인학대 전문가와 관련기관 종사자(노인학대예방센터 상담원, 경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 등의 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영하여야 한다.

○ 시설의 장은 현장조사가 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 개입계획을 수립하여야 한다.

○ 신고 접수된 사례가 학대에 해당하는지의 여부를 판정함에 있어서는 '노인학대예방센터 업무수행지침'의 사례판정과 관련된 절차를 준용한다.

○ 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제 3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도

록 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, 학대행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

○ 노인학대예방센터, 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 인사관리규정에 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 피학대 노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설종사자, 시설운영위원과 외부 학대사례조사판정위원을 참석시켜야 한다.

○ 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대노인의 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.

2010년 전국노인보호전문기관 현황 (2010. 9. 1.)

시 도	주 소	전화번호	팩 스	이메일
중앙	서울 종로구 권농동 126-2번지 삼성빌딩 3, 4층 www.noinboho.org	02)3667-1389	02)2634-5023	noinboho @hanmail.net
서울	서울 서초구 방배2동 3274-3 www.seoul1389.or.kr	02)3472-1389	02)523-1043	caritas1389 @hanmail.net
부산 동부	부산 동구 초량3동 1164-5번지 2층 www.bs1389.or.kr	051)468-8850 051)441-8359	051)468-8851	busan1389 @hanmail.net
부산 서부	부산 부산진구 양정2동 260-5 1389.bulgukto.or.kr	051)867-9119	051)865-0446	1389 @bulgukto.or.kr
대구	대구 남구 이천동 381-9 www.dg1389.or.kr	053)472-1389	053)476-1081	seniorabuse @empal.com
인천	인천 남동구 간석3동 26-3 www.ic1389.or.kr	032)426-8792~4	032)426-8794	ic1389 @hanmail.net
광주	광주광역시 남구 사동 57-1 www.kj1389.or.kr	062)655-4155~7	062)655-4158	silver1389 @hanmail.net
대전	대전 유성구 도룡동 385-14번지 더포엠II 102호 www.dj1389.org	042)472-1389 042)472-1390	042)472-1392	daejeon1389 @hanmail.net
울산	울산 남구 야음2동 577-6 www.ulsan1389.or.kr	052)265-1389 052)265-1380	052)257-1889	ulsan1389 @naver.com
경기 남부	경기 성남시 수정구 산성동 2178 www.kg1389.or.kr	031)736-1389	031)735-3795	kgn1389 @naver.com
경기 북부	경기 의정부시 의정부1동 226-10 www.gnnoin.kr	031)821-1461	031)821-2246	gnc1389 @kg21.net
경기 서부	경기 부천시 오정구 오정동 192-8 2층 www.ggw1389.or.kr	032)683-1389	032)683-1388	kgwnoin1389 @naver.com
강원	강원 춘천시 후평1동 710-4 www.1389.or.kr	033)253-1389	033)242-1389	0331389 @hanmail.net
강원 동부	강원도 강릉시 포남1동 1162번지 www.gd1389.or.kr	033)655-1389	033)655-0512	gd1389 @hanmail.net
충북	충북 청주시 흥덕구 신봉동 146-7(충북재활의원 3층) www.cb1389.or.kr	043)259-8120~2	043)259-8127	cb1389 @hanmail.net
충북 북부	충북 충주시 지현동 1498번지 http://www.cbb1389.or.kr	043)846-1380~2	043)846-1389	cbb1389 @hanmail.net
충남	충남 아산시 온천동 제일빌딩 1층 www.cn1389.or.kr	041)534-1389 041)534-9222	041)534-9224	cn1389 @empal.comc
전북	전북 전주시 덕진구 진북1동 366-8 www.jb1389.or.kr	063)273-1389	063)273-1287	jbnoin1389 @hanmail.net
전남	전남 순천시 인제동 101-6 www.jn1389.or.kr	061)742-3071 061)753-1389	061)742-3079	1389jn @hanmail.net
전남 서부	전남 목포시 상동 970-18 www.j1389.or.kr	061)281-2391	061)281-2392	wj1389 @naver.com
경북	경북 포항시 북구 동빈동 69-4 www.noin1389.or.kr	054)248-1389	054)232-5677	noin1389 @hanmail.net
경북 서북부	경북 예천군 예천읍 서본리3-38 3층 http://www.gbnw1389.or.kr/	054)655-1389	054)655-1391	gbnw1389 @naver.com
경남	경남 창원시 마산합포구 평화동 4-3 금강노인복지관 2층 www.gn1389.or.kr	055)222-1389	055)221-8449	gn1389 @gkswc.com
제주	제주도 제주시 삼도2동 44-1 www.jejunoin.org	064)757-3400	064)757-1389	jj1389 @hanmail.net