노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

Contents

Ⅰ. 시설 생활 노인 인권보호 지침 ····· 1
1. 목적 ····· 1
2. 제정 배경 ····· 1
3. 시설 생활 노인 권리선언 ····· 2
4. 시설 생활 노인 권리보호를 위한 윤리강령 ····· 3

Ⅱ. 시설 생활 노인 학대예방 및 개입지침 ····· 7
1. 노인학대 유형 ····· 7
2. 각 기관의 역할과 임무 ····· 8
3. 시설 생활 노인 학대예방 ····· 10
4. 시설 생활 노인 학대사례 개입 ····· 11

Ⅲ. 시설 안전 관리 지침 ····· 16
1. 생활 노인 외출 및 실종 시 조치사항 ····· 16
2. 응급환자 발생 및 안전사고 시 조치사항 ····· 18
3. 사망자에 대한 조치사항 ····· 20
4. 화재예방 및 발생 시 노인 대피 등 조치사항 ····· 21
5. 감염병 및 식중독 예방 등 위생관리 ····· 23
6. 노인복지시설에서의 통장 등 입소자 금품관리 ····· 25
7. 시설 내 안전관리 체계 구축 ····· 25
8. 야간 대처 강화 및 야간 인력 배치 ····· 25

◈ 부록 ····· 27
1. 노인복지법의 노인학대 관련 조항 ····· 29
2. 노인복지 생활시설 학대 판정지표 ····· 31
3. 중앙 및 시·도 노인보호전문기관 설치현황 ····· 46
4. 사회복지시설 안전점검표 ····· 48

Ⅰ. 시설 생활 노인 인권보호 지침

1 목 적

■ 이 지침은 노인복지시설(노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설 중 주·야간보호시설과 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

2 제정 배경

- 급격한 인구고령화에 대비하여, 정부에서는 '인구·고령화사회대책팀' 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, 노인교육프로그램 개발 및 고용 기회 제공 등을 통해 노인의 기본권을 보장하기 위하여, 「노인복지법」 제3조, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 제6조, 「건강가정 기본법」 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, 자아 실현, 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
- 사회보장위원회 노인학대 방지 종합대책(2014.10.)에서는 시설내 학대 예방 강화를 위하여 '학대사례조사판정위원회' 의 공정성 강화, 시설학대 평가 강화 등을 명시함
- 이에 노인복지시설 생활노인의 인권을 명확히 규정하고, 이를 보호하기 위한 시설 운영자, 종사자, 가족, 지역사회 등 관련자들이 취해야 할 구체적인 행동강령을 마련할 필요가 있음

3 시설 생활 노인 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

4 시설 생활 노인 권리보호를 위한 윤리강령

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 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, 경제적착취 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 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6) 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 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, 의사결정과정에 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.

Ⅱ. 시설 생활 노인 학대예방 및 개입지침

1 노인학대 유형

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

유 형	정 의
신체적 학대	• 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	• 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	• 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 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 2015 노인보호전문기관 업무수행지침상의 「노인복지생활시설 학대 판정지표」 (부록 2)를 참조

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, 학대피해 노인의 전원 조치 및 학대 행위자에 대한 행정조치

4) 노인보호전문기관

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

노인복지법 61조의 2에 따라 현장조사를 노인보호전문기관 직원 또는 사법경찰관리의 업무를 방해한자는 200만원 이하의 과태료를 부과한다.

- 노인학대 사례의 신고접수, 조사, 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 수사 기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호 실시, 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등

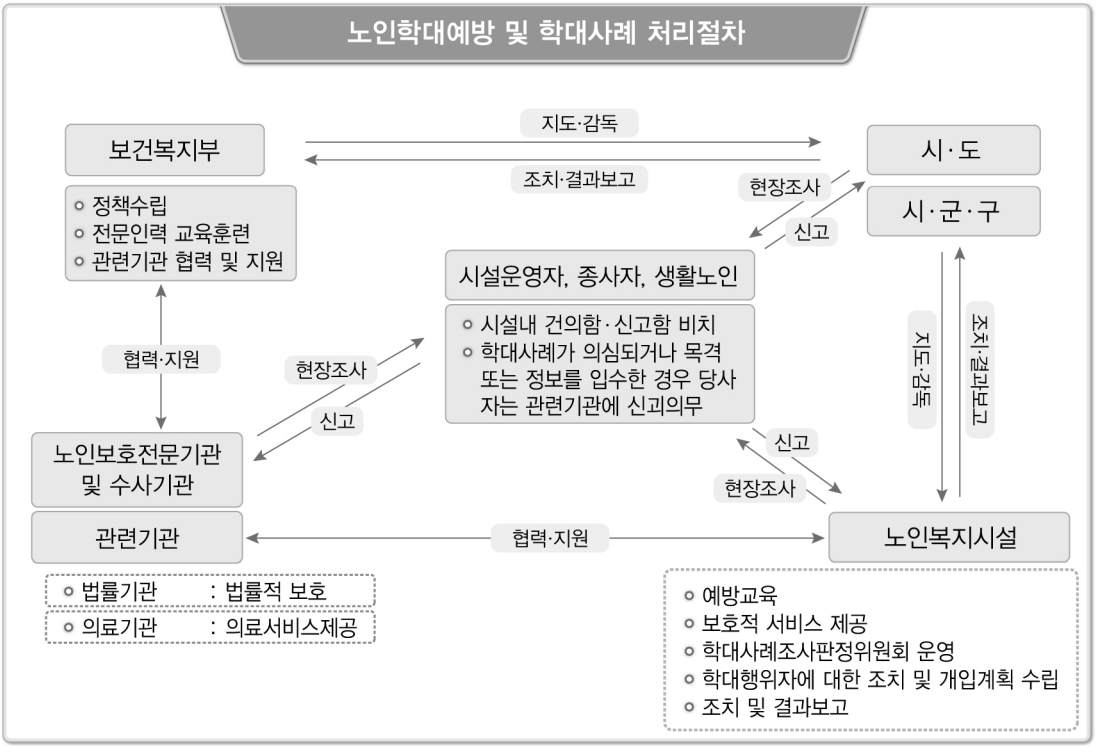
6) 관련 기관

- 사법경찰 : 노인학대 신고사례에 대한 현장조사, 노인보호전문기관에게 노인 학대사례 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·운영 하며, 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 대한 보호처분을 포함한 판정, 후견인의 지정, 가족으로부터의 노인의 격리 등

7) 노인학대 신고의무자 및 신고의무자 신분 보호

- 노인학대 신고 의무자는 노인복지시설의 장과 그 종사자, 노인복지상담원, 노인장기요양기관의 장과 종사자 등으로 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 함
- 노인학대행위자 등 노인학대행위와 관련되어 있는 자는 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해해서는 아니 되며, 이를 위반할 경우 과태료를 부과함(노인복지법 제39조의7제3항 및 제61조의2 제2항제1호 신설)
- 노인학대 신고의무자의 신분보호를 강화하기 위하여 신고인의 신분보호 및 신원노출 금지의무를 위반하는 자에 대하여 1년 이하의 징역 또는 300만원 이하의 벌금에 처하도록 함(노인복지법 제57조제2호 신설)

3 시설 생활 노인 학대예방



■ 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 보급 하고, 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 협박, 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.

4 시설 생활 노인 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 시설과 노인보호전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건 복지콜센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 노인학대 신고의무자 이며, 노인복지법 61조의2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 300만원 이하의 과태료가 부과된다.

- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인 보호전문기관이나 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, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 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(학대 행위자로부터 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 2의 '노인복지 생활시설 학대 판정지표' 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 위험에 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 장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 지역노인보호전문기관으로 하여금 관련기관 종사자(경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원, 국민건강보험공단 종사자 등) 중 4명이상 및 노인보호 전문기관 상담원(당연직) 1명

이상, 입소어르신 1명 이상, 보호자 1명 이상 등을 포함한 7인 이상의 학대사례 조사판정위원회를 구성하여 개최할 수 있도록 적극지원하여야 한다. 이 경우 시설장 및 시설 내부 종사자는 위원회에 참관하여 의견 등을 제시 할 수 있다.

- 시설의 장은 현장조사의 완료와 함께 학대사례조사판정위원회의 판정결과를 반영하여, 학대 사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위 자가 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 '2015 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 시·군·구에 보고하여야 하며, 노인의 삶의 질에 중대한 위험이 초래된 학대 사례에 대해서는 조사완료와 함께 그 사실을 시·군·구에 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 학대사례조사판정위원회의 판정결과를 반영하여 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여 해당 시·군·구에 보고하여야하며, 시·군·구는 시설의 계획이행여부를 확인하여야 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, 노인보호 전문기관과 협조 및 연계, 학대행위자 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 대해서는 학대사례조사판정위원위에서 해당 행위가 노인복지법 제39조의 9(금지행위)의 각호에 해당하는지 여부에 대해 판단하고, 노인복지법에 규정된 절차 및 조치에 따라 이행되도록 한다.
- 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.

Ⅲ. 시설 안전 관리지침

시설 안전관리 시 '화재, 전기, 가스, 위생, 시설물, 자연재난'에 대한 안전관리 상세사항은 「사회복지시설 안전관리 매뉴얼(SOP)*」을 확인하여 관리하고, 그 외 사항에 대해서는 아래의 관리지침에 따라 운영하시기 바랍니다.

* 보건복지부 홈페이지 → 정보 → 발간자료 코너에 게시

1 생활 노인 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

<table>
<tr><th colspan="2">자립외출이 가능한 어르신</th><th colspan="3">보호자의 동행이 필요한 경우</th></tr>
<tr><td colspan="2">♥ 자립으로 보행 가능
(보장구사용하여 자립 보행 가능)
♥ 인지기능상 외출에 어려움이 없는 어르신</td><td colspan="3">♥ 안전하게 자립보행이 어려운 어르신
♥ 인지기능이 저하된 어르신</td></tr>
<tr><td colspan="2">본인·가족의 의사</td><td colspan="3">본인·가족의 의사</td></tr>
<tr><td colspan="2">직원에게 알림
본인이 희망할 경우 행선지 파악</td><td colspan="3">직원과의 상담
가능한 행선지, 용무 등을 파악하고 지원방법을 모색</td></tr>
<tr><td></td><td>단순외출</td><td>가족의 협조가 가능한 경우</td><td colspan="2">가족의 협조가 어려운 경우</td></tr>
<tr><td>직원의 명함, 신상정보 지참 확인</td><td>정기외출 프로그램 활용
/시장보기 등</td><td>가족상담/어르신상담
- 일정, 차량 등 조정</td><td colspan="2">자원봉사자·직원연결
- 일정, 차량 등 조정</td></tr>
<tr><td>필요시 대중교통편 안내
인근지역 차량 지원</td><td>❶ 1:1 or 다수로
이동 동행 → 완료
❷ 용무 대행</td><td>외출준비 안내
❶ 의복, 약 등 준비
❷ 처치 방법 설명
❸ 유의사항 안내</td><td colspan="2">외출준비, 봉사자 교육
❶ 의복, 약 등 준비
❷ 처치 방법 설명
❸ 유의사항 안내</td></tr>
<tr><td>외 출</td><td>구입·전달, 업무처리
- 영수증 지참</td><td>외 출</td><td colspan="2">외 출</td></tr>
<tr><td>귀 원
- 안부 여쭙고 건강 확인</td><td>결과확인 및 교환
- 대장에 기록</td><td>귀 원
- 안부 여쭙고 건강 확인</td><td colspan="2">귀 원
- 안부 여쭙고 건강 확인</td></tr>
</table>

1. 어르신 이탈 발견

⇢ 어르신 담당직원에게 비상연락
⇢ 직원간 역할 분담 (3개조)
(위급시 곧바로 신고)

➡ ❶ 원내를 다시 샅샅이 살펴본다.
- 장롱, 창고, 계단아래, 욕실, 기타 잘 사용하지 않는 공간 등

➡ ❷ 마당, 대문 밖 가까운 거리로 나가 어르신을 찾는다.

➡ ❸ 주변어르신과의 상담을 통하여 이탈당시 정보를 얻는다.
- 어르신이 언제까지 머물렀는지
- 최근 어디를 가고자 생각을 말한 적이 있는지
- 나가는 상황을 목격한자가 있는지
(언제쯤, 무엇을 입고, 누구와 함께, 무엇을 타고...)
- 교회, 사찰, 친지방문 가능성 확인

➡ ❹ 신상정보를 소지(목걸이, 팔찌, 명함 등)하고 있었는지 확인

2. 신 고

➡ ❶ 가장 가까운 지구대(파출소)를 방문하여 신고
- 사진, 신상정보 지참. 이탈 당시 옷차림, 용모 등의 정보를 설명할 수 있는 직원이 직접 방문하여 신고 접수
- 위에서 확인한 내용을 상세하게 설명

➡ ❷ 지역내 도움 받을 수 있는 곳에 대한 정보 수집
- EX) 콜택시 연락처를 사전에 확보하여 비상시 무전을 쳐서 이송 여부를 확인할 수 있도록 함

3. 보고, 직원 비상연락

⇢ 원장에게 보고

➡ ❶ 낮에 발생시
- 사무국장 또는 생활복지사의 지시 하에 대처

➡ ❷ 야간에 발생시
- 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
※ 평상시 정확한 연락망을 구비하고, 실제 상황을 예상하여 연습이 필요함

4. 보호자 연락

➡ ❶ 어르신의 가출상황을 알리고 협조를 구함
- 어르신이 평소 기억하고 있는 장소가 있으면 가보도록 함
- 집으로 도착시 시설로 통보해 줄 것을 요청.
- 어르신 찾는 상황을 수시로 교류하도록 하여, 서로 협조관계를 만들어 나가도록 함

➡ ❷ 평소 가족상담을 담당하는 직원이 전화하여 상황을 상세하게 안내하며, 가족의 반응·의견에 대처할 수 있도록 함
- 가족이 예상 장소에 가보지 못할 경우, 직원-파출소와 연계하여 대처 함

5. 어르신 찾기 재신고 및 확인

❶ 차량으로 2인 1조로 나누어 한명은 운전, 한명은 살피는 역할로 4~5팀 구성
- 인근대로, 골목길 안쪽, 지하철, 하천아래, 슈퍼 안 등을 꼼꼼히 살핌
- 어르신의 기동상태와 이탈시간을 고려
- 바깥으로 출동시 반드시 휴대폰을 소지하여 수시로 정보 교환이 가능하도록 함

❷ 이탈발견 1시간이 경과한 후에도 찾지 못할 경우 파출소에 다시 신고하여 협조를 구함
- 콜택시에도 연락하여 무전을 요청 함

❸ 가족과 상담하여 상황을 교류하고 정보 확인

2) 실종시 처리 절차(예시)

6. 전단배포 유관기관 협조, 신고

➊ 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

➋ 경찰서, 구청, 관련 복지시설에 공문으로 가출어르신 정보를 제공하고 입소의뢰 시 협조 구함

➌ 한국노인복지시설협회의 '가출노인 찾아주기' 사이트에 접속하여 이탈 어르신에 대한 정보를 게시

결 과

찾았을 경우

❶ 각 신고처에 다시 연락하여 찾았음을 보고해야 함
❷ 가족, 출동 직원들에게 연락하여 귀원 조치
❸ 어르신의 건강상태 체크 후 조치
- 체온, 혈압, 맥박, 혈당, 심리상태 등을 꼼꼼히 확인
- 따뜻한 음료를 제공하거나, 청결유지, 필요시 병원 연계하여 치료를 받도록 함

찾지 못했을 경우

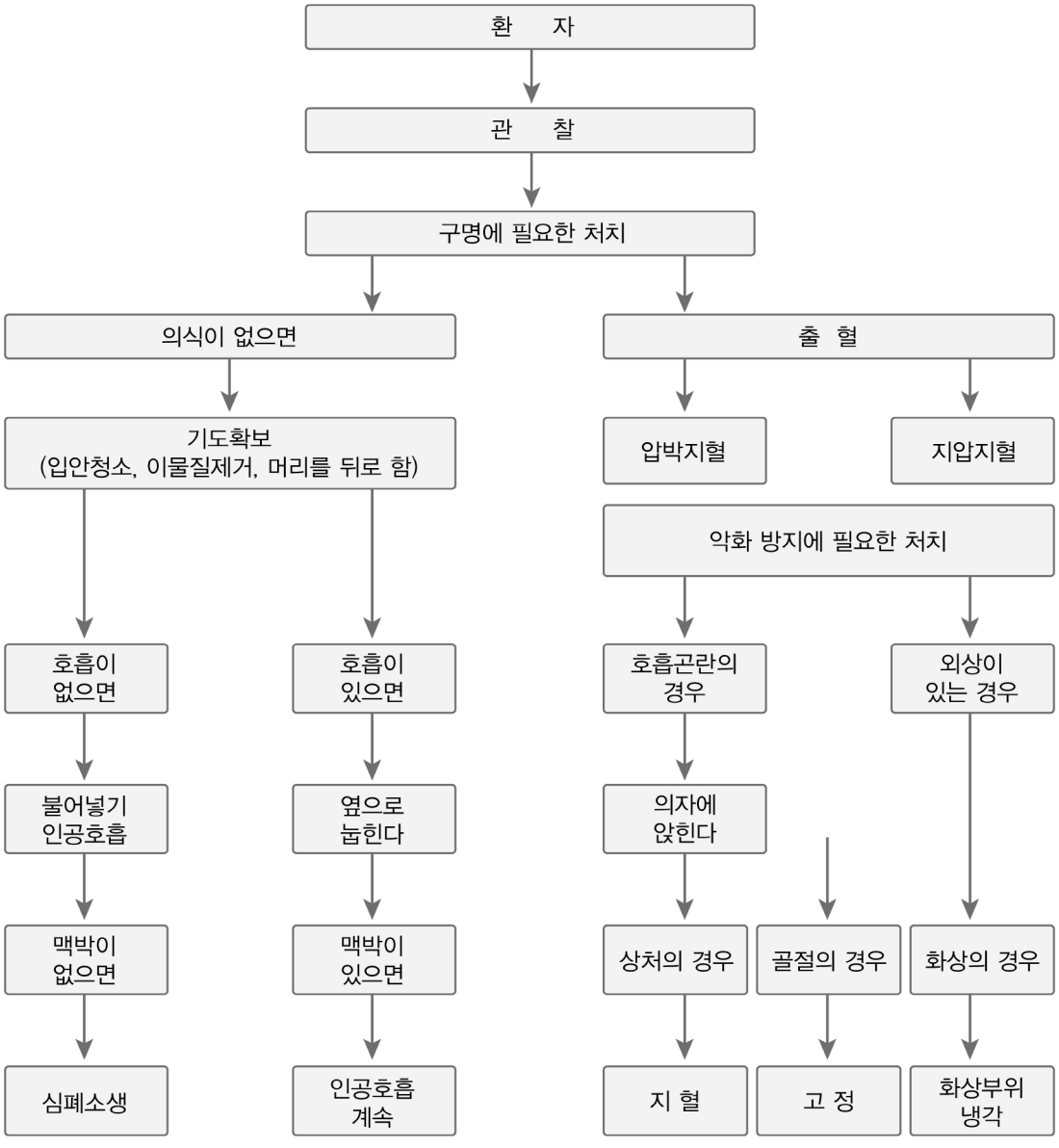
❶ 관할 경찰서에 가출노인 신고공문 발송
❷ 병원 등 보호 가능한 유관기관으로 확대하여 공문발송, 전단배포
❸ 계속하여 찾지 못할 경우 실종신고
- 파출소(지구대)

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 조치방법을 습득할 수 있도록 교육을 실시한다.
- 시설 생활노인의 응급상황 및 안전사고에 대하여 긴급조치 후 보호자 연락을 신속하게 취하여야 하며, 사례보고, 의무기록지 등을 참고하여 최선의 방지 대책을 수립하도록 한다.
- 시설 생활노인이 넘어졌을 경우 골절, 외상, 뇌출혈 등이 예측될 수 있음으로 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 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 관계기관에 보고하여야 하며, 필요한 조치를 취해야 한다.

② 사망자가 발생했을 경우 시설은 보호자와 해당 시·군·구에 지체 없이 통보하여야 한다. 다만, 시설이 보호자에게 통보하지 않은 경우 해당 시·군·구는 해당시설에 대해 사망자가 발생한 날로부터 7일이내에 보호자에게 통보하도록 지시하여야 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 형사 고발 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 납골당 에 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.

1) 유류금품 처리(노인복지법 제48조)

- 복지실시기관* 또는 노인복지시설의 장은 장례를 행할 자가 없는 생활노인이 사망하여 장례를 행함에 있어서 사망자가 유류한 금전 또는 유가증권을 그 장례에 필요한 비용에 충당할 수 있으며, 부족이 있을 때에는 유류물품을 처분하여 그 대금을 이에 충당할 수 있다.

  * 복지실시기관 : 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장 (노인복지법 제28조제2항 참조)

- 직계 혈족 등 상속인의 존부가 분명하지 아니한 때에는 그 외 잔여금품은 민법에 따라 처리하여야 한다.

2) 보고 및 퇴소 처리

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

4 화재예방 및 발생 시 노인 대피 등 조치사항

■ 시설은 화재예방을 위하여 아래와 같이 연소방지시설을 설비하고 방화관리계획을 수립 하고, 전기, 가스, 소방시설물에 대한 정기안전 점검을 실시하여야 하며, 시설의 종사자는 화재 발생시 노인대피 등 행동요령을 숙지하여야 한다.

1) 건축물 및 내장재에 대한 연소방지시설 설비

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

2) 방화관리계획 수립 및 교육

- 시설은 방화관리 책임자를 선임하여 비상연락망 및 자위소방대 조직 등 방화 관리를 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), 전기시설 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, 스프링클러 설비 등), 피난시설의 정상작동여부(미끄럼대, 피난사다리, 유도등, 비상 조명등), 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 써야하며 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 한 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.

6) 비상대응 훈련 실시

- 기관장 주관 하에 실제 상황을 고려한 모의훈련을 실시하고(연2회 이상으로 주·야간 각 1회 이상), 훈련과정을 입소자에게 공개
  - 주관 : 시설장(안전관리책임관)
  - 참여 : 종사자·생활자(생활자에게 훈련 공개)
  - 주안점 : 생활자 참여가 어려운 경우 대체물품(인체모형 등) 적극 활용, 대피 완료시간 체크 등 목표위주 훈련으로 실시
- 훈련결과는 지자체 안전점검 시 필수 확인사항

5 감염병 및 식중독 예방 등 위생관리

■ 시설에서 필요한 최저한의 감염병과 식중독 등 위생관리에 관한 다음의 사항을 준수하여야 하며, 시설장은 생활노인의 감염병 또는 식중독이 발생하거나 만연되지 않도록 강구·조치하여야 한다.

- 시설에서는 감염병 및 식중독 예방과 만연을 방지하기 위한 대책을 검토하는 대책위원회를 구성하여 운영하여야 한다. 대책위원은 시설장, 사무국장, 의사, 간호사, 사회 복지사, 영양사, 생활지도원으로 구성하며, 구성원의 책임 및 역할 분담을 명확히 하여야 한다.
- 시설에서는 감염병 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 관계기관과의 연대, 의료처치, 행정기관에의 보고, 시설 내의 연락 체제 등을 마련하여야 한다.
- 시설에서는 시설 종사자를 대상으로 위 지침을 토대로 감염병 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 감염병에 관한 사항도 포함한 건강상태를 확인하여야 하며, 그 결과 감염병에 대한 병력이 있어도 특별한 경우를 제외하고는 서비스 제공을 거절하지 않아야 한다. 다만 감염병 병력이 있는 생활노인에 대해서는 감염대책 담당자가 다른 시설 종사자에게 감염병에 대한 지식, 수발시 주의 사항 등에 대하여 주지시켜야 한다.

감염병 및 식중독 발생 예방 수칙

- 개인위생
  - 물은 반드시 끓여 마시기
  - 용변 후 반드시 씻기
  - 수시로 손을 깨끗이 씻기
- 오염예방
  - 화장실, 쓰레기통 등 오염원의 시설개선 및 청결유지
  - 파리, 모기, 바퀴벌레 등 해충구제
  - 취사, 식사도구 등은 끓는 물에 소독실시
- 감염경로 차단
  - 날음식, 찬음식의 생식금지
  - 물수건 등의 공동사용금지
  - 오염구역의 소독
- 조리사 등의 위생관리
  - 개인위생관리 철저
  - 날음식, 어패류의 공동급식 금식
  - 조리기구·시설의 청결유지
  - 음식물의 장기보관 금지
  - 위생교육 철저
- 환자발생시 대처방안
  - 시설 소재지의 보건소에 즉시 신고
  - 응급조치 및 격리수용 조치

6 노인복지시설에서의 통장 등 입소자 금품관리

- 입소자가 의사무능력자인 경우, "국민기초생활보장사업 안내"를 참고하여 급여관리자 지정 등의 방법으로 관리
- 입소자가 의사무능력자가 아닌 경우에는 본인의 의사여 반하여 통장 등 개인금품을 시설에서 관리하지 않도록 할 것

7 시설 내 안전관리 체계 구축

- (안전관리책임관) 시설장을 '안전관리책임관'으로 지정하여 시설안전 책임성 강화
  - 안전업무 실무자 관리, 안전관리 전반을 지휘·감독·지원
- (안전관리담당자) 시설 내 종사자를 '안전관리담당자'로 지정하여 안전관리책임관을 보조 및 지원

※ 시설은 안전관리책임관, 안전관리담당자를 지정하여 시·군·구에 보고하고, 시·군·구는 지정현황 등에 대해 지속적으로 관리

8 야간 대처 강화 및 야간 인력 배치

- (야간 대처 강화) 대형사고 발생 가능성이 높은 야간에 대해 당일 야간 근무 준비상태를 제3자가 확인 후 근무토록 함
  - 당일의 입소현황·최단 대피경로 사전답사·비상연락망 등을 확인하여 위급상황 시 야간근무자의 초동대처 촉진

* 당직자가 아닌 야간 교대근무자(2~3교대)에게도 비상대응 임무를 명시하고, 제3자(시설장 또는 차선임자)에게 사전보고토록 의무화

- (야간 필수 인력배치) 화재 취약 시간대인 야간인력을 필수적으로 배치하여 야간근무 지침에 따르되, 시설상황에 적합한 범위 내에서 시설장이 근무인원을 결정하여 배치하도록 함

〈참고〉 야간근무 지침

▣ 야간 근무지침 표준(안) ▣

1. **(목적)** 본 지침은 야간근무자의 근무절차와 방법 등을 규정함으로써 야간 등 취약시간대에 시설 입소자(입원자) 및 종사자의 안전을 지키는 것을 목적으로 한다.

2. **(적용)** 본 지침은 다음의 범위에 적용된다.
   1) 인적범위 : 당직자에게 최우선 적용된다. 다만 당직자가 아니더라도 야간(21~06시)에 시설물의 안전 및 초동대처를 책임지는 종사자는 근무의 형태와 명칭, 인원수를 불문하고 이 지침의 적용을 받는다. (이하 당직자로 칭함)
   2) 기관범위 : 사회복지생활시설 및 요양병원, 정신병원
   3) 시간범위 : 야간(21~06시). 단, 시설내 야간교대근무 시간이 있는 경우 그에 따른다.

3. **(근무준비)** 당직자는 매일 18시까지 당일을 기준으로 야간 안전취약요인을 확인하고 비상시 대피방법 등을 준비하여야 한다. 준비사항은 다음과 같으며 기록으로써 유지한다.
   1) 당일 입소현황, 당일 층별 최단 대피경로 확인
      (와상환자, 거동불편자 등 취약환자 위주로 파악)
   2) 초동조치를 위한 소화기 위치 및 대피경로상 방해요인 제거
   3) 비상시 시설 내외 비상연락망(소방관서, 의료기관) 확인
   4) 당직업무 수행을 위한 지참물 : 마스터키 등

4. **(준비확인)** 당직자의 안전 준비사항은 다음 방식으로 확인한다.
   1) 확 인 자 : 시설장(부득이한 경우 최선임자 順)
   2) 보 고 자 : 당직자
   3) 확인방법 : 당직자는 준비상태를 기록한 문서와 함께 구두로써 이를 보고하고, 시설장은 질의응답의 형태로 준비상태를 반드시 확인한다(크로스체킹). 이때 미흡한 부분에 대해서는 지적을 하여 보완토록 한다.
   4) 확인종결 : 확인자는 준비상태가 충분함을 확인하는 의미로 기록지에 서명하고, 2년간 보존한다.

5. **(근무실시)** 준비상태를 확인종결받은 당직자는 규정된 시간에 근무를 하고 시설의 순찰을 최소 2시간에 1번씩 실시한다(단 시설에 3시간 이내의 빈도로 별도 순찰 등 규정이 있는 경우 그에 따른다). 순찰시 특이사항은 당직일지에 기록한다.

6. **(초동대처)** 순찰 또는 신고 등으로 비상상황을 인지한 경우 입소자 등을 최단경로로 대피시키고, 비상연락망의 가동 및 가능한 범위에서 초기진화 등을 실시하여야 한다.

7. **(당직점검)** 당직 준비확인을 한 확인자는 불시에 당직상태를 점검할 수 있다.

부 록

부록 1 : 노인복지법의 노인학대 관련 조항

부록 2 : 노인복지 생활시설 학대 판정지표

부록 3 : 중앙 및 시·도 노인보호전문기관 설치현황

부록 4 : 사회복지시설 안전점검표

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 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

1. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
2. 제31조에 따른 노인복지시설의 장과 그 종사자 및 제7조에 따른 노인복지상담원
5. 「사회복지사업법」 제14조에 따른 사회복지전담공무원 및 같은 법 제34조에 따른 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설의 장과 그 종사자
6. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 장기요양기관 및 제32조에 따른 재가장기요양 기관의 장과 그 종사자

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 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.

③ 노인학대행위자 등 노인학대행위와 관련되어 있는 자는 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해하여서는 아니 된다.

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 기본적 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 노인복지시설과 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)

제57조(벌칙) 다음 각호의 1에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 300만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제39조의6제3항에 따른 신고인의 신분 보호 및 신원 노출 금지 의무를 위반한 자 <신설 2011.6.7>

제61조의2(과태료)

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 200만원 이하의 과태료를 부과한다.<개정 2011.6.7>

1. 제39조의7제3항을 위반하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해한 자

부록-2 | 노인복지 생활시설 학대 판정지표

● 노인보호전문기관 업무수행지침(2015.1)에 제시된 노인학대의 유형별 대표적 행위는 다음과 같음

▮ 신체적 학대(Physical Abuse)

● **지표 1 : 노인을 폭행한다.**

세부지표	대표적 행위
신체 일부를 이용하여 노인을 폭행한다.	☑ 주먹으로 친다. ☑ 뺨(따귀)을 툭툭 치거나 때린다. ☑ 꼬집는다. ☑ 할퀸다. ☑ 머리를 쥐어박는다. ☑ 발로 찬다. ☑ 멍이 들 정도로 탁탁 친다. ☑ 밀치거나 넘어뜨린다. ☑ 몸을 벽에 박거나 바닥에 내리친다. ☑ 머리채를 움켜잡거나 잡아당긴다. ☑ 머리, 목, 또는 몸을 강하게 잡아 흔든다. ☑ 팔 또는 발을 비튼다.
도구를 이용하여 노인을 폭행한다.	☑ 막대기, 끈, 빗자루 등으로 구타한다. ☑ 신문, 서류철 등으로 친다. ☑ 베개 등으로 친다. ☑ 이불 등을 덮은 후 때린다. ☑ 물건을 던져 노인이 맞는다. ☑ 흉기를 사용하여 폭행한다. ☑ 담뱃불 등으로 화상을 입힌다.
노인을 누르거나 억업한다.	☑ 멱살을 추켜잡는다. ☑ 목을 조르거나 누른다. ☑ 몸을 제압하거나 누른다. ☑ 발로 몸을 밟아 누른다. ☑ 입을 막거나 입술을 꽉 잡는다. ☑ 몸을 벽이나 구석으로 밀어붙인다.

노인의 몸을 함부로 다룬다.	☑ 몸의 일부를 잡고서 끌고 다닌다. ☑ 사지를 붙잡고 이동시킨다. ☑ 손이나 발로 툭툭치며 다룬다. ☑ 짐짝처럼 마구 다룬다. ☑ 손 대신 발로 노인을 다룬다.

- **지표 2 : 노인의 신체를 구속하거나 제한된 공간에 가둔다.**

세부지표	대표적 행위
억제대로 노인의 신체를 구속한다.	☑ 생명 유지 또는 치료 목적 외에 억제대(벨트, 조끼, 장갑 등)를 사용한다. ☑ 보호자에게 사전 동의와 사후 정황보고 또는 본인 동의 없이 억제대를 사용한다. ☑ 전신 억제대를 사용한다. ☑ 장시간 억제대를 사용한다.
억제대 외의 도구를 이용하여 노인의 몸을 묶거나 구속한다.	☑ 억제대가 아닌 도구(끈, 천, 수갑, 테이프 등)로 몸 또는 몸의 일부를 구속한다. ☑ 억제대가 아닌 도구로 침대, 기둥 등에 묶는다. ☑ 침대 난간 높이를 높게 하거나 철책을 설치하여 침대 밖으로 나오지 못하게 한다.
노인을 감금하거나 격리한다.	☑ 방 또는 격리실 등에 자물쇠, 끈, 막대기 등을 설치하여 못나오게 한다. ☑ 방 또는 일부 공간에서 나가지 못하도록 감시하고 위협적으로 막는다. ☑ 벽만 응시하여 보게 하고 움직이지 못하게 한다. ☑ 시설 밖으로 못나가게 감금하거나 감시하며 막는다.

● **지표 3 : 신체적 해를 가져올 위험성이 큰 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.**

세부지표	대표적 행위
위험한 도구로 노인을 협박하거나 위협한다.	☑ 칼이나 가위, 주사기 등을 들이대어 협박하거나 위협한다.
물건을 던지거나 기물파손 등의 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.	☑ 물건(의자, 양동이, 화분, 유리컵 등)을 던져 협박하거나 위협한다. ☑ 벽을 치거나 거울을 깨는 등의 행위로 협박하거나 위협한다. ☑ 주변에 있는 집기나 물품(예: 의자, 침대, 침구 등)을 발로 걷어차며 협박하거나 위협한다.

● **지표 4 : 노인의 신체적 생존을 위협할 수 있는 행위를 한다.**

세부지표	대표적 행위
노인의 기본 생존유지에 필요한 식사 또는 음료를 단절한다.	☑ 탈수상태에 빠질 정도로 물을 주지 않거나 단절한다. ☑ 영양실조에 빠질 만큼 최소량의 음식도 주지 않거나 단절한다.
노인에게 강제로 불필요한 약물이나 의료처치를 하여 생명을 저해한다.	☑ 수면제, 신경안정제, 항우울제 등을 강제로 먹인다. ☑ 강제로 주사를 놓는다. ☑ 강제로 불필요한 의료처치를 한다.
노인의 치료 및 생존에 필요한 약물 및 주사를 단절한다.	☑ 의사가 처방한 약이나 주사제 또는 생존에 필요한 약물 및 주사를 단절하여 치료를 방해한다.
노인의 기본 생존유지에 필요한 설비를 단절한다.	☑ 냉, 난방을 단절한다. ☑ 수도, 전기, 가스를 단절한다.

- **지표 5 : 노인이 원하지 않거나 수행하기 어려운 노동을 하게 한다.**

세부지표	대표적 행위
노인이 수행하기 어렵거나 원하지 않은 일(노동)을 강요한다.	☑ 노인이 수행하기 어렵거나 원치 않음에도 농지 경작 또는 임야 정리 등의 일을 시킨다. ☑ 노인이 수행하기 어렵거나 원치 않음에도 시설 청소, 조리, 설거지 등의 일을 시킨다. ☑ 노인에게 사택 또는 시설장 집의 일을 시킨다. ☑ 강제로 다른 노인을 돌보게 한다(식사수발, 기저귀 교체, 목욕 등).
노인을 감금하여 일(노동)을 강요한다.	☑ 시설 또는 다른 공간에 가두고 일을 시킨다. ☑ 노예처럼 일을 시킨다.

정서적 학대(Emotional Abuse)

지표 1 : 노인을 무시하거나 기피한다.

세부지표	대표적 행위
노인의 말에 반응하지 않는다.	☑ 이야기를 들어주지 않고 무시한다. ☑ 질문에 대답을 하지 않고 무시한다. ☑ 요청에 대응하지 않는다(물이나 약을 달라, 화장실에 데려다 달라, 밥을 더 달라 등).
노인을 기피한다.	☑ 쳐다보지도 않고 무시한다. ☑ 말을 걸지 않거나 대화를 피한다. ☑ 자신의 손이 노인에게 닿는 것을 피한다.

지표 2 : 노인의 사회적 관계 유지를 방해한다.

세부지표	대표적 행위
노인의 일상적인 사회활동, 종교활동, 취미여가활동 참여를 제한하거나 강요한다.	☑ 사회활동, 종교활동, 취미여가활동을 참여하지 못하게 방해하거나 강요한다. ☑ 다른 노인들과 어울리는 것을 제한하거나 강요한다. ☑ 노인의 이성교제를 방해한다. ☑ 종교적 물건(염주, 십자가, 묵주 등)의 사용을 금지시키거나 강요한다. ☑ 전화, 컴퓨터, 신문, 개인우편물 · 구독물 · 인쇄물 수취를 제한하거나 단절한다. ☑ 투표 참여를 제한하거나 강요한다.
노인이 가족이나 친구와 만나거나 연락하는 것을 방해한다.	☑ 가족이나 친구의 면회나 방문을 방해한다. ☑ 가족이나 친구와의 전화 통화를 방해한다. ☑ 외출과 외박을 막는다.
노인을 집단으로 따돌린다.	☑ 다른 노인들과 공모하여 따돌린다. ☑ 직원, 자원봉사자, 실습생들 간에 공모하여 따돌린다.

- **지표 3 : 노인의 감정을 상하게 하는 언행을 한다.**

세부지표	대표적 행위
노인에게 수치심이나 모욕감을 주는 언행을 한다.	☑ 비난하거나 험담한다. ☑ 창피를 준다. ☑ 꾸짖거나 야단친다. ☑ 구박하거나 괄시한다. ☑ 비웃거나 조롱한다. ☑ 누명을 씌운다.
노인의 자존심을 상하게 하는 말을 한다.	☑ 반말을 한다. ☑ 존칭어로 부르지 않거나 별명을 부른다. ☑ 아기에게 하는 말투로 구슬린다(00하면 사탕 줄게, 아 착하지 등). ☑ 아이를 나무라듯이 말한다. ☑ 노인이 감추고 싶어 하는 사생활 이야기를 하고 다닌다.

- **지표 4 : 노인에게 위협적인 언행을 한다.**

세부지표	대표적 행위
노인에게 폭언을 한다.	☑ 고함(큰 소리)을 지른다. ☑ 욕설이나 상스러운 말을 한다. ☑ 윽박지른다(예: 혼나볼래! 쫓겨나봐야 알겠어! 등)
노인에게 두려움을 주는 행동을 한다.	☑ 때리는 시늉을 한다. ☑ 삿대질을 한다. ☑ 주먹을 들이대며 위협한다. ☑ 인상을 쓰며 말한다. ☑ 끔찍하거나 혐오스러운 상황을 보게 한다.

● **지표 5 : 노인의 사생활과 입 · 퇴소와 관련한 의사결정권을 제한한다.**

세부지표	대표적 행위
획일적인 서비스를 강요한다.	☑ 일률적인 헤어스타일을 강요한다. ☑ 획일적인 옷차림 강요한다. ☑ 시설에서 제시한 일정에 무조건 따르도록 강요한다.
노인의 사생활을 침해한다.	☑ 동의 없이 사진을 찍는다. ☑ 개인 정보 및 의료기록 등을 동의 없이 공개하거나 활용한다. ☑ 본인의 정보를 열람하는 것을 막는다.
노인의 거취를 결정하는 과정에서 노인을 배제시킨다.	☑ 입 · 퇴소 또는 전원 결정시 노인의 의사를 확인하지 않는다. ☑ 의논 없이 임의로 방을 바꾼다.

성적학대(Sexual Abuse)

● 지표 1 : 노인을 성추행하거나 성폭행한다.

세부지표	대표적 행위
노인에게 성추행을 한다.	☑ 노인에게 입맞춤, 포옹, 애무 등을 한다. ☑ 가슴이나 엉덩이 등의 신체 부위를 만진다(더듬거린다, 쓰다듬다. 툭툭친다, 꼬집는다, 비튼다, 움켜잡는다 등). ☑ 노인에게 자신의 성적 부위 등을 만지게 하거나 애무를 요구한다.
노인과 강제로 성관계를 시도하거나 갖는다.	☑ 노인과 강제로 성관계를 시도하거나 강요한다. ☑ 판단능력이 없거나 의사표현이 어려운 노인을 성폭행한다. ☑ 신체장애로 항거불능인 상태인 노인을 이용하여 성폭행한다.

● 지표 2 : 노인에게 성적 수치심을 주는 표현을 하거나 행위를 한다.

세부지표	대표적 행위
성적 수치감이나 혐오감을 느끼게 하는 언행을 한다.	☑ 음란하고 상스러운 성적 농담을 던진다. ☑ 신체를 빗대어 성희롱을 한다.(예: 외모에 대한 성적인 비유.) ☑ 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 소문을 유포한다. ☑ 목욕, 기저귀교체 등에 대해 동성자의 케어를 원함에도 불구하고 이를 조치하지 않는다.
노인에게 음란물이나 타인의 음란행위를 보게 한다.	☑ 거실 등의 공용 공간 등에서 음란영상을 보게 한다. ☑ 음란한 사진, 낙서, 출판물 등을 게시하거나 보여준다. ☑ 자신 또는 타인의 성적 부위를 보여주거나 만지는 행위를 보게 한다. ☑ 자위행위를 보게 한다.
노인의 성적 신체 부위를 몰래 촬영한다.	☑ 기저귀 찬 모습을 촬영한다. ☑ 알몸이나 성적 부위를 촬영한다. ☑ 촬영된 성적 신체 부위 사진이나 영상을 공개한다.

노인을 벗겨놓은 상태로 둔다.	☑ 옷을 입히지 않고 그대로 둔다. ☑ 알몸 또는 성적부위를 가리지 않은 상태로 둔다.
다른 사람들이 보는 곳에서 노인의 신체 및 성적 신체부위를 드러내어 성적 수치심을 느끼게 한다.	☑ 성적 신체 부위를 드러내고 기저귀를 교체한다(예:가림막 미설치 및 가림막 미사용) ☑ 알몸 또는 신체 일부를 벗겨놓고 목욕대기를 하게 한다. ☑ 신체와 성적 신체 부위를 가리지 않고 목욕을 시킨다. ☑ 성적 신체 부위를 드러내고 옷을 갈아입힌다.

▮ 경제적 학대(Financial Abuse/Exploitation)

● 지표 1 : 노인의 재산을 가로채거나 임의로 사용한다.

세부지표	대표적 행위
노인의 현금, 물건, 부동산을 가로채거나 임의로 사용한다.	☑ 현금을 가로채거나 임의로 사용한다. ☑ 물건이나 소지품을 가로채서 임의로 사용하거나 처분한다. ☑ 노인의 동의 없이 노인 명의의 통장에서 현금을 인출하여 사용하거나 노인의 신용카드를 사용한다. ☑ 연금(연금 및 기초노령연금), 수당(장애수당, 생계급여 등), 임대료, 주식, 보험금 등을 가로채거나 임의로 사용한다. ☑ 노인이 받은 선물, 돈, 음식물 등을 가로챈다. ☑ 노인으로부터 빌린 돈을 갚지 않거나 빌린 물건을 돌려주지 않는다. ☑ 부동산을 임의로 사용한다. ☑ 퇴소 시 입소 보증금을 돌려주지 않는다.
노인에게 서비스 비용을 과도하게 청구한다.	☑ 퇴소 시 부당한 추가비용을 요구한다. ☑ 서비스 이용료를 과도하게 요구한다.
노인의 노동에 대한 대가를 지급하지 않는다.	☑ 일자리, 부업 등에 참여시키고 임금을 지급하지 않거나 부당하게 지급한다. ☑ 시설 내 대체인력으로 활용한 후 임금을 지급하지 않는다.

● 지표 2 : 노인의 재산에 관한 법률적 권리를 침해하는 행위를 한다.

세부지표	대표적 행위
노인의 재산 관련 문서를 허위로 작성하거나 변조한다.	☑ 금융 서류, 계약서, 위임장, 유언장 등에 서명을 날조한다. ☑ 동의 없이 부동산 또는 고가의 동산의 명의를 변경한다.
노인의 신용을 이용하여 이익을 취한다(명의도용).	☑ 동의 없이 노인명의로 은행, 사채 등에서 대출을 받는다. ☑ 동의 없이 노인의 은행 계좌, 보험 등을 해약한다. ☑ 동의 없이 노인 명의의 계좌를 개설하거나 보험을 계약한다.

- **지표 3 : 노인의 재산 사용이나 그 결정을 통제한다.**

세부지표	대표적 행위
노인이 원하지 않는 방법으로 재산을 사용하도록 제한하거나 강요한다.	☑ 헌금, 공양, 후원금, 기부금 등을 강요한다. ☑ 노인이 희망하는 현금을 비롯한 재산 사용을 이유 없이 제한한다. ☑ 노인의 의사에 반하여 물건이나 소지품을 사용하도록 강요한다.
노인 명의의 재산을 강제로 소유하려고 한다.	☑ 노인 명의의 재산을 소유하려고 협박한다. ☑ 금융 서류, 계약서, 위임장, 유언장 등에 서명을 강요한다..

방임(Neglect)

● 지표 1 : 노인의 일상생활 관련 보호 및 서비스를 방치한다.

세부지표	대표적 행위
식사 및 수분공급을 방치한다.	☑ 스스로 식사하기 힘든 노인의 돌봄을 소홀히 한다. ☑ 스스로 수분 섭취가 어려운 노인의 돌봄을 소홀히 한다. ☑ 질환에 따른 식사(예:당뇨식, 저염식, 유동식 등)를 먹이지 않는다. ☑ 대소변을 자주 본다고 물과 음식을 적게 먹인다.
노인에게 부적절한 돌봄을 제공한다.	☑ 옷을 과격하게 입히거나 벗긴다. ☑ 빨리 식사를 마치도록 재촉한다. ☑ 강제로 빠르게 먹인다. ☑ 음식을 다 먹지 못했는데도 식판을 치운다. ☑ 기저귀, 옷, 약 등의 물건을 던져준다.
노인의 개인위생을 소홀히 하거나 제공하지 않는다.	☑ 화장실 이용을 제한시킨다. ☑ 화장실에서 배변처리를 해주지 않은 채 장시간 내버려 둔다. ☑ 기저귀에 용변을 본 상태로 장시간 내버려둔다. ☑ 스스로 세면, 양치질, 머리감기, 뒷물, 목욕 등이 어려운 노인을 불결한 상태로 내버려둔다. ☑ 의복이나 침구를 불결한 상태로 내버려둔다.
노인의 체위변경 및 이동을 소홀히 하거나 제공하지 않는다.	☑ 욕창예방 및 관리가 필요한 노인에게 체위변경을 실시하지 않거나 소홀히 한다. ☑ 일어나 앉기, 옮겨 앉기, 걷기 등의 도움이 필요한 노인을 내버려둔다.

● **지표 2 : 노인을 부적절한 환경에서 생활하도록 방치한다.**

세부지표	대표적 행위
노인에게 부적절한 음식을 제공한다.	☑ 유통기한이 지난 음식을 먹인다. ☑ 상하거나 부패한 음식을 먹인다. ☑ 먹다 남은 음식을 먹인다. ☑ 음식점에서 버린 음식을 먹인다. ☑ 바닥에 떨어진 음식을 먹인다.
노인을 위험한 주거환경에서 생활하게 한다.	☑ 냉,난방 공급을 제대로 하지 않는다. ☑ 침실이 아닌 곳에서 자게 한다(예: 창고, 복도, 욕실). ☑ 감염, 전염 등의 위험이 있는 환경에 방치한다. ☑ 안전사고(화상, 낙상, 감전, 충돌, 질식, 중독 등)의 위험에 노출된 환경에 방치한다.
노인에게 기본 물품을 적절하게 제공하지 않는다.	☑ 기본적으로 제공해야 하는 물건(의복, 침구, 위생용품) 및 비품(개인사물함, 보장구 등)을 제공하지 않는다. ☑ 시설에서 비위생적인 물건 및 비품을 제공한다.

● **지표 3 : 노인에게 의료적 처치 및 보호를 소홀히 한다.**

세부지표	대표적 행위
노인의 질환 및 의료조치에 대한 관리를 소홀히 하거나 제공하지 않는다.	☑ 당뇨, 혈압 등 질환을 관리하지 않은 채 방치한다. ☑ 질환 치료와 관련된 약 복용을 소홀히 한다. ☑ 욕창 발생 시 필요한 처치를 하지 않은 채 방치한다. ☑ 삽입된 기관 및 소변줄, 장루 등을 관리하지 않은 채 방치한다. ☑ 보호자가 요구했다는 이유로 노인에 대한 의료조치를 제공하지 않는다.
응급상황 발생 시 대처를 소홀히 하거나 제공하지 않는다.	☑ 응급상황임에도 즉각적으로 병원으로 이송하지 않는다. ☑ 병원 진료가 필요함에도 가족에게 알리지 않고 내버려 둔다. ☑ 병원 진료를 막는다(예: 공실, 인력부족 등을 이유로).

- **지표 4 : 자기방임 노인을 방치한다.**

세부지표	대표적 행위
돌봄 및 의료처치 등의 거부가 노인의 생명에 위협됨을 알면서도 방치한다.	☑ 식사 거부 등의 행위로 생명의 위험에 빠질 수 있는 노인을 방치한다. ☑ 의료처치 또는 약복용을 거부하여 생명의 위험에 빠질 수 있는 노인을 방치한다. ☑ 기본적인 생존에 필요한 돌봄을 거부하는 노인을 방치한다.
자살을 계획하거나 시도하는 노인을 방치한다.	☑ 생명에 위협을 줄 정도로 약물이나 알코올을 남용하는 것을 알면서도 방치한다. ☑ 노인이 자살을 시도하거나 계획하고 있음을 알게 되었음에도 조치를 취하지 않는다.

- **지표 5 : 학대사례를 방치하거나 신고하지 않는다.**

세부지표	대표적 행위
학대로 의심되거나 학대당하는 노인을 보고도 은폐하거나 방치한다.	☑ 노인이 동료 노인에게 폭행 또는 괴롭힘을 당하였으나 조치를 취하지 않는다. ☑ 동료 직원 또는 실습생 등 돌봄 책임을 가진 사람들이 노인을 학대하는 것을 알면서도 신고하지 않는다.
학대를 신고하려는 자를 의도적으로 방해한다.	☑ 노인학대를 신고하려는 자를 저지한다. ☑ 노인학대 사실을 가족 또는 외부인에게 알리지 않도록 지시하거나 협박한다.

유기(Abandonment)

- **지표 : 보호가 필요한 노인을 유기한다.**

세부지표	대표적 행위
보호가 필요한 노인을 내다버린다.	☑ 시설 밖으로 끌어내거나 쫓아낸다. ☑ 길거리에 내다버린다. ☑ 소풍, 쇼핑 등 외부활동 후에 노인을 놔두고 온다. ☑ 길을 잃거나 실종되었다는 이유로 노인을 찾지 않는다. ☑ 노인을 타시설로 보낸 후 보호자에게 알리지 않는다.

부록-3 | 중앙 및 시·도 노인보호전문기관 설치현황 (27개소)

(노인학대 상담전용 전화 1577-1389 또는 129)

(2014년 12월 말)

구 분	주 소	연 락 처	홈 페 이 지
중앙(서울)	서울특별시 마포구 마포대로 182-10 (성촌빌딩 2층)	02)3667-1389	www.noinboho.org
서울특별시남부	서울특별시 서초구 남부순환로 2124	02)3472-1389	www.seoul1389.or.kr
서울특별시북부	서울특별시 강북구 노해로 69 대성빌딩 2층	02)921-1389	www.sn1389.or.kr
부산광역시동부	부산광역시 동구 중앙대로274번길 3-5 2층	051)468-8850	www.bs1389.or.kr
부산광역시서부	부산광역시 부산진구 동평로405번길 85	051)867-9119	1389.bulgukto.or.kr
대구광역시	대구광역시 남구 이천로 128, 3층	053)472-1389	www.dg1389.or.kr
인천광역시	인천광역시 남동구 용천로 208 인천시사회복지관 204호	032)426-8792~4	www.ic1389.or.kr
광주광역시	광주광역시 남구 사직안길 18	062)655-4155~7	www.gjw.or.kr/kj1389
대전광역시	대전광역시 서구 문정로 170번길 103	042)472-1389	www.dj1389.org
울산광역시	울산광역시 중구 태화로 90	052)265-1389	www.us1389.or.kr
경기남부	경기 성남시 중원구 둔촌대로 183번길 20	031)736-1389	www.kg1389.or.kr
경기북부	경기도 의정부시 가능로 136번길 7	031)821-1461	www.gnnoin.kr
경기서부	경기도 부천시 오정구 오정동 252번길 26 2층	032)683-1389	www.ggw1389.or.kr
강원도	강원도 춘천시 동면 소양강로 110번지 2층	033)253-1389	www.1389.or.kr
강원동부	강원도 강릉시 강릉대로 348 2층	033)655-1389	www.gd1389.or.kr
충청북도	충북 청주시 흥덕구 1순환로 438번길 39-17	043)259-8120~2	www.cb1389.or.kr
충청북도북부	충청북도 충주시 예성로 76	043)846-1380~2	ww.cbb1389.or.kr/

구 분	주 소	연 락 처	홈 페 이 지
충청남도	충청남도 아산시 번영로 206번길 42	041)534-1389 041)534-9222	www.cn1389.or.kr
충청남도남부	충청남도 논산시 시민로 210번길 9-8 2층	041)734-1389 041)734-1389	www.cnn1389.or.kr
전라북도	전라북도 전주시 덕진구 팔달로 340	063)273-1389	www.jb1389.or.kr
전북서부	전북 군산시 진포로 151 광동빌딩 3층	063)443-1389	www.jbw1389.or.kr
전라남도	전남 순천시 저전길 84	061)742-3071 061)753-1389	www.jn1389.or.kr
전라남도서부	전라남도 무안군 삼향읍 오룡5길 전라남도 노인회관 4층	061)281-2391	www.j1389.or.kr
경상북도	경상북도 포항시 북구 삼흥로 411 기쁨의 복지관 B102	054)248-1389	www.noin1389.or.kr
경북서북부	경상북도 예천군 예천읍 충효로 424-21(본사무소) 경북 김천시 평화12길 10 2층 (분사무소)	054)655-1389 054)436-1390	www.gbnw1389.or.kr
경상남도	경상남도 창원시 마산합포구 문화북4길 15	055)222-1389	www.gn1389.or.kr
경상남도서부권	경상남도 진주시 문산읍 월아산로 1098 2층	055)754-1389	www.gnw1389.co.kr
제주특별자치도	제주특별자치도 제주시 관덕로7길 3	064)757-3400	www.jejunoin.org

부록-4 | 사회복지시설 안전점검표

시도	시군구	시설유형	시설명
시설의 구분	☐ 생활시설 ☐ 이용시설		

운영주체		시설장	
시설소재지		연락처	

분 야 별 안 전 점 검

분야	점검항목		
건축물 관 리	지반침하, 구조체 변위 및 변형 여부, 균열상태	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
		조치사항	
	철근 노출, 부식, 콘크리트 박리·박락 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
		조치사항	
	외벽 마감 및 방수 상태, 내부 마감 손상 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
		조치사항	
	지붕 및 옥상방수 상태 및 손상 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
		조치사항	
부 대 시설물 관 리	창호 상태 및 마감	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
		조치사항	

		배수시설 정비 여부 (배수로, 배수관, 집수정, 배수펌프 등)	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
		담장 및 옹벽 손상 여부	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
안전시설 설치	소방시설	-소방용수 확보 여부 -(생활시설) 간이 스프링클러, 자동 화재탐지·속보 설비 설치 여부 및 정상 작동 여부 *** 「소방시설 설치법」에 따른 의무 설치 사항**	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
	가스시설	연탄·도시가스·LNG·LPG 등 각종 가스사고 발생예방 사전점검 여부	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
	전기시설	-전기시설(배선 등), 취사시설, 냉방시설, 등 각종 전기사용시설의 안전관리 상태 -승강기의 안전관리 상태 -누전차단기 등 정상작동 여부	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
보험 가입 여부		화재로 인한 손해배상책임	결과	□ 가입 □ 미가입 □ 기타( )
			조치사항	
		화재 외의 안전사고로 인한 생명·신체에 피해를 입은 보호대상자에 대한 손해배상책임 *** 「사회복지사업법」에 따라 '14.6.5. 까지 의무 가입 사항**	결과	□ 가입 □ 미가입 □ 기타( )
			조치사항	
		자위소방대 조직 편성 여부(p.9)	결과	□ 편성 □ 미편성 □ 기타( )
			조치사항	

화재안전관리 매뉴얼* 준수	비상연락망 편성 여부(p.11)	결과	☐ 편성 ☐ 미편성 ☐ 기타( )
		조치사항	
	화재 발생 시 대응 체계 숙지 여부(p.17)	결과	☐ 숙지 ☐ 미숙지 ☐ 기타( )
		조치사항	
	시설유형별 대응절차 숙지 여부(p.22~27)	결과	☐ 숙지 ☐ 미숙지 ☐ 기타( )
		조치사항	
	소화기구 점검 및 관리 여부(p.37~41)	결과	☐ 점검·관리 ☐ 미점검·관리 ☐ 기타( )
		조치사항	
	화재수신기 및 화재탐지설비 점검 및 관리 여부(p.43~45)	결과	☐ 점검·관리 ☐ 미점검·관리 ☐ 기타( )
		조치사항	
화재안전관리 매뉴얼* 준수	비상구/방화문 점검 및 관리 여부(p.46)	결과	☐ 점검·관리 ☐ 미점검·관리 ☐ 기타( )
		조치사항	
	유도등, 소화전, 스프링클러 점검 및 관리 여부(p.50~54)	결과	☐ 점검·관리 ☐ 미점검·관리 ☐ 기타( )
		조치사항	
	가스누설경보기 점검 및 관리 여부(p.55)	결과	☐ 점검·관리 ☐ 미점검·관리 ☐ 기타( )
		조치사항	

재난대응 적정성		재난초기 신고접수 및 보고, 업무협력기관(소방서, 지자체) 간 전파체계 수립 여부	결과	□ 수립 □ 미수립 □ 기타( )
			조치사항	
		재난대응 업무협력기관 간의 재난대응 협의 체계 수립 여부	결과	□ 수립 □ 미수립 □ 기타( )
			조치사항	
안전관리 교육·훈련		안전관리 교육 프로그램 개발·시행 여부 - 화재안전교육, 안전사고예방수칙 교육, 이용자·생활자·종사자 교육 등	결과	□ 개발·시행 □ 개발·미시행 □ 미개발 □ 기타( )
			조치사항	
		프로그램별 교육·훈련의 정기적 운영 여부	결과	□ 연1회 □ 반기별 □ 분기별 □ 미운영 □ 기타( )
			조치사항	
급식시설관리	조리원위생상태	-위생모·위생복·작업화 등의 청결 -식품 제조·가공·조리 시 마스크 착용	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	
	원료·조리가공식품취급	-부패·변질 및 무신고(허가) 표시제품 등 사용 여부 -저장 조건, 포장·용기 등의 적정 상태 -유통기한이 경과된 제품의 진열·보관 또는 조리·가공 등 재사용 여부	결과	□ 양호 □ 불량 □ 해당없음 □ 기타( )
			조치사항	

	조리·가공설비및시설	-벌레·쥐, 이물 혼입 방지 여부 -칼·도마·행주 등 조리기구 및 설비 등의 적정 세척, 소독 여부 -작업장 내 수세시설 및 소독시설의 구비 및 작동 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
			조치사항	
	기타	-먹는 물 정기 수질검사 여부 -쓰레기 및 쓰레기장의 청결 관리 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
			조치사항	
시설 생활자 건강관리 대책		집단 식중독 등 전염병 사고, 노약자 일사병 등 생활자 건강관리 대책의 수립 여부	결과	☐ 양호 ☐ 불량 ☐ 해당없음 ☐ 기타( )
			조치사항	
건의사항				

상기와 같이 해당 ○○○○시설을 조사함

. . .

조사자 : 소속 성명 서명
소속 성명 서명
소속 성명 서명
소속 성명 서명

※화재안전관리매뉴얼은 보건복지부 홈페이지 → 정보 → 연구정보 → 발간자료 코너에 게시