

노인학대 및 인권보호지침

1. 인권보호지침

제1조(목적)

본 지침은 자혜양로원에서 생활하는 노인의 기본적 인권을 보장받고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 존엄한 존재로 존경받으며 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조(권리보장)

노인복지시설에서 생활하는 노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적인 권리와 안정된 생활을 보장 받을 권리를 지니고 있다. 노인복지시설에서 생활하는 노인은 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여 다음과 같은 기본적 권리를 보장받을 수 있도록 하여야 한다.

1. 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
2. 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
3. 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
4. 시설 내 · 외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
5. 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
6. 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
7. 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
8. 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현 하고 이의 해결을 요구할 권리
9. 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
10. 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근 하고 자기결정권을 행사할 권리

제3조(권리보호)

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 노인복지시설에서 생활하시는 노인의 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장해야 한다.

제4조(권리보장)

시설에서 생활하시는 어르신들은 존엄한 존재로 대우 받을 권리가 있으며 시설에서는 다음

각 호와 같이 보장한다.

1. 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시키지 않는다.
2. 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여한다.
3. 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 하지 않는다.
4. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 재정적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 하지 않으며, 학대행위가 발생했을 경우와 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취한다.
5. 가족이 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조할 수 있도록 지원한다.
6. 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시한다.
7. 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구한다.

제5조(질 높은 서비스를 받을 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 질 높은 서비스를 받을 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공한다.
2. 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행한다.
3. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공한다.
4. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시키지 않는다.
5. 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고한다.
6. 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

제6조(가정과 같은 환경에서 생활할 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 가정과 같은 환경에서 생활할 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공한다.
2. 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공한다.
3. 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기한다.
4. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공한다.
5. 편안하고 안전한 실내온도를 유지한다.

제7조(신체적 제한을 받지 않을 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 신체적 제한을 받지 않을 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 생활어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할 만한 간호수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반(反)하는 신체적 제한을 하지 않는다.
2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지한다.
3. 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방하지 않는다.

제8조(사생활 및 정보수집, 비밀보장에 대한 권리)

시설은 시설에서 생활하시는 어르신들의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개하지 않는다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

제9조(통신의 자유에 대한 권리)

시설에서 생활하는 어르신들은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있으며 시설 종사자는 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장한다.

제10조(정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사하지 않는다.
2. 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사하지 않는다.
3. 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중한다.

제11조(소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 소유재산의 자율적 관리에 대한 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장한다.

2. 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.

제12조(불평의 표현과 해결을 요구할 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 불평을 표현하고 해결할 요구할 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(건의함, 간담회, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하며, 노인은 개인적인 일로 언제든지 직원에게 대화를 청할 수 있으며, 노인이 직원에게 대화를 요청할 시 직원들은 항상 대화에 응하여야 한다.
2. 노인이나 가족은 간담회 및 개별적으로 고충상담직원(사회복지사)에게 고충상담을 할 수 있으며, 담당직원이 고충을 접수하였을 때에는 모든 직원이 협력하여 제기된 고충이나 불평을 적극적인 자세로 고충을 해결할 수 있도록 한다.
3. 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주지 않는다.

제13조(시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장 한다.
2. 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여한다.
3. 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조 장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계한다.
4. 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부하지 않는다.
5. 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장한다.
6. 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력한다.

제14조(정보 접근과 자기결정권 행사의 권리)

시설에서 생활하시는 어르신들은 정보접근과 자기결정권 행사의 권리가 있으며 시설은 다음 각 호와 같이 보장한다.

1. 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시킨다.
2. 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용한다.
3. 노인이 의식주, 보건의료서비스, 문화활동, 여가활동, 종교활동, 자치활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 하며 시설에서는 노인의 활동에 대하여 차량 및 인력, 장소 등을 제공한다.

4. 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중한다.
5. 생활노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지한다.

2. 어르신 학대예방 및 대응 지침

제1조(목적)

자혜양로원에서 생활하는 어르신들의 노인학대를 예방하고, 노인권익을 증진하여 노인의 삶의 질을 향상시키도록 함을 목적으로 한다.

제2조(노인학대의 정의)

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

제3조(노인학대의 유형)

1. 신체적 학대 : 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
2. 정서적 학대 : 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
3. 성적 학대 : 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
4. 재정적 학대(착취) : 노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인재산에 관한 법률권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사 결정에서의 통제 등을 하는 행위
5. 방임 : 보호자 또는 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
 - * 자기방임 : 노인 스스로가 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
6. 유기 : 의존적인 상태의 노인을 보호자 또는 부양의무자가 버리는 행위

제4조(시설에서의 학대예방)

시설장 및 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전에 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

1. 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나간다.
2. 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가

학대에 정확한 이해를 갖출 수 있게 한다.

3. 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육 자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시한다.
4. 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 시설장과 노인학대 보호전문 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
5. 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
6. 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
7. 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
8. 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
9. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
10. 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

제5조 (학대사례의 발견)

시설장 및 종사자는 학대예방을 위하여 학대사례를 조기에 발견하여 조치하여야 한다.

1. 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
3. 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

제6조 (학대사례의 신고)

시설장 및 종사자는 학대사례 발견 시 신고하여야 한다.

1. 모든 시설종사자는 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 시설과 노인보호전문기관, 수사기관, 노인학대관련기관(보건 복지콜센터 ; 전화 129), 시·군·구 노인복지담당부서의 관계공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
2. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 시설과 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
3. 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
4. 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
5. 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대

해 조사와 조치를 취해야 한다.

7. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 신속한 조치를 취해야 한다.

제7조 (신분 및 비밀보장)

1. 시설장은 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출 시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서는 안 된다.
2. 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 학대피해 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

제8조 (학대사례의 조사와 사정)

시설장 및 종사자는 학대사례 발견 시 신고하여야 한다.

1. 학대사례에 대한 첫 현장조사는 시설의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시되어야 하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관과 공동으로 진행되어야 한다.
2. 시설장과 사무국장은 신고인의 의견을 경청하고, 별첨1의 '노인학대의 구체적 행위와 증상' 기준을 참고하여, 노인학대 사례로서의 적합성과 노인의 안전 및 응급성 여부를 확인하여야 한다.
3. 응급상황인 경우에는 학대사례로서의 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해노인의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
4. 시설장과 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.
5. 학대 사례 조사과정에서 피해 노인의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력한다.
6. 정확한 자료 수집을 위하여 이 지침에 제시된 구체적 학대행위 및 증상 지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.
7. 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 노인의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생의 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.
8. 학대행위자와 피해노인의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황 증거를 확보하여야 한다.
9. 피해노인, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6차 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.
10. 시설장과 사무국장은 현장조사결과를 바탕으로 하여 보다 상세한 조사와 사정이 요구될 경우 시설장, 사무국장, 사회복지사, 간호사, 영양사 등 시설 내부 인사 5인 이하와 관련기관 종사자(경찰, 법조인, 학계, 관계 공무원 등) 및 노인보호 전문기관 상담원(당연직)을 포함한 2인 이상 5인 이내로, 학대사례조사판정위원회를 구성하여 운영하여야 한다.
11. 시설장은 현장조사의 완료와 함께 학대사례조사판정위원회를 개최하여, 학대사례의 특성, 학대의 정도, 학대의 원인, 노인에게 미치는 영향, 학대행위자가 지닌문제 등을 포

괄적으로 파악하고, 이를 근거로 학대사례에 대한 정확한 판정과 피해노인의 후속 보호 조치, 학대행위자에 대한 조치 등에 대하여 구체적인 개입 계획을 수립하여야 한다.

12. 학대 사례를 판정함에 있어서 가능한 피해자와 학대행위자 및 제 3자의 상담 등을 통해 결정하도록 하며, 어느 한쪽의 의견만으로 학대여부 및 그 심각성을 평가하지 않도록 주의한다.
13. 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.

제9조 (학대사례에 대한 보호조치)

시설은 학대사례에 대한 보호조치를 하여야 한다.

1. 시설장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립 하고 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
2. 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.
3. 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, 학대 행위자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.
4. 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.
5. 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.
6. 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.

제10조 (평가와 사후조치)

시설은 학대사례에 대한 보호조치 후 평가와 사후조치를 하여야한다.

1. 시설장은 학대사례의 진행정도, 개입 정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 평가한다.
2. 사례평가의 경우 학대피해노인과 가족 등 관계인이나 대리인, 시설종사자, 시설운영위원과 외부 학대사례조사판정위원(당연적 노인보호전문기관 상담원 포함)을 참석시켜야 한다.
3. 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대노인의 신체 및 심리적 기능이 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

4. 노인의 안전 유지 및 학대재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정 기간 정기적으로 관리하여 노인 학대 문제의 재발여부를 확인하여야 한다.

제12조 (기록)

시설장은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대사례에 대한 접수, 상담 기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

자혜양로원장