

노인인권 보호지침

1 인권의 정의

인권이라 함은 단지 인간이라는 이유로 해서 누리는 기본적인 권리이다, 기본적인 인권은 박탈할 수도 없고, 양도할 수도 없는, 인간이 인간답게 생존할 수 있는 조건인 기본적인 권리를 뜻한다.

‘모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄성과 권리에 있어서 평등하다. 사람은 이성과 양심을 부여받았으며 서로에게 형제애의 정신으로 대하여야 한다.’ (세계인권선언 제 1조)

‘모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.’(헌법 제10조)

‘인권은 어떠한 문화에도 이질적이지 않으며, 모든 국가에 본질적으로 존재한다. 즉 인권은 보편적이다.’(코피 아난 전 UN 사무총장)

2 4대 기본적인 권리

1. 생존권 : 적절한 생활수준을 누릴 권리, 안전한 주거지에서 살아갈 권리, 충분한 영양을 섭취하고 기본적인 보건 서비스를 받을 권리 등 기본적인 삶을 누리는 데 필요한 권리
2. 보호권 : 모든 형태의 학대와 방임, 차별, 폭력, 고문, 징집, 부당한 형사처벌, 과도한 노동, 약물과 성폭력 등 유해한 것으로부터 보호받을 권리
3. 발달권 : 잠재능력을 최대한 발휘하는데 필요한 권리로, 교육받을 권리, 여가를 즐길 권리, 문화생활을 하고 정보를 얻을 권리, 생각과 양심·종교의 자유를 누릴 권리
4. 참여권 : 자신의 나라와 지역사회 활동에 적극적으로 참가할 수 있는 권리로 자신의 의견을 표현하고, 자신의 삶에 영향을 주는 문제들에 대해 발언권을 지니며, 단체에 가입하거나 평화적인 집회에 참여할 수 있는 권리

3 시설 생활노인 권리선언

노인복지시설 생활노인은 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온 자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있다. 노인복지시설 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- ▶ 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ▶ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공받을 권리
- ▶ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- ▶ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- ▶ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ▶ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리

4 시설 생활노인 권리보호를 위한 윤리강령

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 노인과 의 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 직무 안전에 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.

노인학대예방 및 대응 지침

1. 치매 노인 학대 예방의 필요성

노령 인구 증가로 치매에 걸리는 노인 수가 크게 늘어나는 추세다. 전 세계적으로 치매는 65세 이상 노인에서 약 5-10%의 유병률을 보이며, 2008년 지구상에는 현재 약 3,810만의 치매 환자가 있을 것으로 추정된 바 있다.

그러나 치매를 앓고 있는 노인들이 학대에 무방비로 노출돼 있으며, 노인학대사례 가운데 치매가 의심되거나 치매 진단을 받은 노인들이 계속 증가하고 있다. 최근 5년 동안 치매 노인에 대한 학대 사례는 64.5%나 늘었다. △2010년 577건 △2011년 622건 △2012년 782건 △2013년 831건 △2014년 949건 등이다. 전체 학대사례 대비 치매 노인 비중 역시 2010년 18.8%에서 지난해 26.9%로 8.1%p 높아졌다.

이에 치매성 노인에 대한 학대 문제가 심각한 사회문제로 대두 되고 있으며 치매에 대해 정확히 인식하고 치매 노인 학대 예방에 노력을 기울일 필요가 있다.

2. 치매의 정의

치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 후천적으로 다양한 원인으로 인해 기억, 언어, 판단력 등의 여러 영역의 인지기능이 떨어져서 일상생활에 상당한 지장이 나타나는 상태로, 치매는 어떤 하나의 질병 명이 아니라, 특정한 조건에서 여러 증상들이 함께 나타나는 증상들의 묶음이다.

치매의 대표적인 초기 증상은 기억력 장애이며, 나이가 들면서 젊었을 때에 비해 기억력은 저하 되지만, 치매는 이러한 정상적인 변화와는 다르다.

즉, 치매는 질병이며 나이가 들어서 생기는 자연스러운 결과가 아니다. 나이가 들면서 생기는 기억력 저하는 대개 사소한 일들에 국한되어 있으며, 개인의 일상생활을 심각하게 저해하지 않는다.

3. 노인 학대 정의

노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적,정신적,정서적,성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의2 제4호)

4. 노인학대의 특성

노인학대의 특성은 노인의 특성, 학대 가해자의 특성, 관계적 특성, 가정 환경적 특성, 사회구조적 특성으로 분류할 수 있다.

1) 노인의 특성

- ① 지나치게 의존적이며, 치매, 퇴행성 질환 등 신체적·정신적 건강상태가 나쁘다.
- ② 경제적으로 어려우며, 많은 도움을 필요로 하는 고령노인이다.
- ③ 공격적이며 무절제한 행동을 보이거나 반대로 우울증에 빠지거나 체념을 잘하고 학대에 대해 노인 스스로의 잘못으로 인식하는 경향이 있다.
- ④ 여성 노인이 남성 노인보다 더 학대 받는 경우가 많다.

2) 학대 가해자의 특성

- ① 알콜 중독, 약물중독 등으로 인하여 분별이 어렵다.
- ② 재정적 어려움을 경험하며, 외부와의 접촉이 거의 없는 고립자이거나 자아존중감이 낮다.
- ③ 공격적 혹은 소심한 성격을 소유하였거나 노인에 대한 지식과 이해가 부족한 경우가 많다.

3) 관계적 특성

- ① 학대받은 경험을 통해 세대 간의 폭력이 전이되었거나, 피해노인과 가해자의 미해결된 갈등적관계의 역사를 가지고 있다.
- ② 가족 간 스트레스, 과도한 부양의 책임 등이 해당된다.

4) 가정 환경적 특성

- ① 경제적 문제, 재산문제, 부적절한 주거환경 등이 있다.

5) 사회구조적 특성

- ① 노인차별주의, 노인에 대한 부정적 고정관념, 사회보장 및 노인복지서비스의 결여 등으로 인한 외부적 스트레스, 개인주의 팽배로 인한 효 사상과 가족주의 등 전통적 가치관의 약화가 해당된다.
- ② 노인학대의 발생 원인은 복합적이고 다차원적으로 작용하는 경우가 많다.

5. 노인학대의 유형

우리나라는 2004년 노인복지법 개정을 통해 노인학대에 대한 규정을 신설하고, 효과적인 개입 방안으로 노인보호전문기관의 설치규정을 신설하였다. 이를 통해 노인 인권 침해의 대표적인 사례인 노인학대를 제도적으로 대처할 수 있는 기틀이 마련되었다. 이에 따라 각 시·도에 노인학대 예방센터가 설치·운영되기 시작하였다.

1) 발생공간에 따른 분류

- ① 가정학대

노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만

아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대

② 시설학대

노인에게 비용(무료포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대

③ 기타-가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대

2) 노인학대의 행태적 분류

① 신체적 학대

물리적 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위.

● 구체적 증상

- 노인을 폭행한다.
- 노인을 제한된 공간에 강제로 가두거나, 노인의 거주지 출입을 통제한다.
- 노인의 신체를 강제로 억압한다.
- 신체적 해를 가져올 위험성이 큰 행위로 노인을 협박하거나 위협한다.

● 대표적 예측 징후

- 설명할 수 없거나 설명과 일치하지 않는 상처 및 부상
- 치료받지 못한 상처 및 부상
- 머리카락이 뽑힌 흔적 또는 머리 부분에 출혈한 흔적
- 영양부족 상태 또는 질병과 관련 없는 탈수 상태
- 위축감, 두려움 및 불안 증세가 심함

② 정서적 학대

노인에게 행해지는 정서적 침해 행위로 비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인의 소속과 애정, 자존의 욕구 실현을 저해하는 행위.

● 구체적 증상

- 노인과의 접촉을 기피한다.
- 노인의 사회관계 유지를 방해한다.
- 노인을 위협·협박하는 언어적 표현이나 감정을 상하게 하는 행동을 한다.
- 노인과 관련된 결정사항에 대해서 의사결정과정에서 소외시킨다.

● 대표적 예측 징후

- 흥분 또는 화가 난 분노의 모습
- 눈물을 머금거나 우는 모습
- 잠을 못자거나 안절부절 못하는 불안한 모습
- 무반응 또는 무표정한 모습

③ 성적 학대

노인이 성적으로 강제적 폭력 또는 행위를 겪는 것과 노인에게 직접적인 성관계를 강요하는 것은 아니지만 학대행위자의 행위로 노인에게 성적 수치심을 갖게 하거나 느끼게 하는 행위.

● 구체적 증상

- 노인에게 성폭행을 행한다.

- 노인에게 성적 수치심을 주는 표현이나 행동을 한다.
- ◎ 대표적 예측 징후
 - 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움
 - 속옷이 찢어짐
 - 외부 성기부위이나 항문부위의 타박상이나 하혈

④ 경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗아가는 행위로서 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반, 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제 등을 하는 행위.

- ◎ 구체적 증상
 - 노인의 소득 및 재산, 임금을 가로채거나 임의로 사용한다.
 - 노인의 재산에 관한 법률적 권리를 침해하는 행위를 한다.
 - 노인의 사용 또는 관리에 대한 결정을 통제 한다.
- ◎ 대표적 예측 징후
 - 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환됨
 - 노인을 강요하거나 노인의 허락 없이 재산 관련 서류를 처리함
 - 노인이 빌려준 돈 또는 물건을 받지 못함
 - 노인부양 전제로 재산을 증여했으나 부양하지 않음

⑤ 방임

노인의 의식주 문제를 비롯해 기본적인 생존과 관련해 부양자로서 책임이나 의무 혹은 비의도적으로 거부하는 행위 또는 노인 자신의 육체적, 정신적 건강을 위해 필요한 자원이나 서비스에 대해 노인 스스로의 총체적 거부(자기방임)의 행위를 말한다.

- ◎ 구체적 증상
 - 거동이 불편한 노인의 의·식·주 등 일상생활 관련보호를 제공하지 않는다.
 - 경제적 능력이 없는 노인에게 의료적 보호를 제공하지 않고 방치한다.
 - 자신을 돌보지 않거나, 돌봄을 거부함으로써 노인의 생명이 위협받는다.
 - 노인 스스로 삶에 대한 의지가 없고, 생명에 위협이 될 수 있는 행위를 한다.
- ◎ 대표적 예측 징후
 - 대소변 냄새, 악취, 땀띠, 염증, 욕창 등이 방치된 상태
 - 머리, 수염, 목욕, 손톱, 옷 입기 등의 신변처리가 안된 상태
 - 노인 주변 환경 건강이나 안전의 위험 증후

⑥ 유기

의존적인 노인을 보호자 또는 부양의무자가 버리는 행위를 말한다.

- ◎ 구체적 증상
 - 의존적인 노인을 유기한다.
- ◎ 대표적 예측 징후
 - 노인이 낯선 장소에서 배회하고 있음
 - 노인이 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못하는데 버려져 있음

6. 노인학대 예방수칙

- 1) 어떠한 경우에도 어르신을 학대할 권리는 아무도 없다.
- 2) 어르신 본인의 건강을 유지하도록 끊임없이 노력한다.
- 3) 경제적인 능력을 유지하도록 노력한다.
- 4) 자녀가 어르신 부양을 이유로 재산상속을 요구하여도 자녀에게 모든 재산을 상속하지 않는다.
- 5) 자녀와의 관계뿐 아니라 사회적 관계에 관심을 가지고 참여한다.
- 6) 지금 하시고 있는 일이 있다면 중단하지 말고 지속하도록 노력해야 한다.
- 7) 과거에 집착하기보다 세상의 변화를 이해하려고 노력한다.
- 8) 자녀와 갈등을 갖지 않도록 자녀뿐 아니라 어르신도 가정의 화목을 위해 최선을 다하셔야 한다.
- 9) 학대 받는 것이 자신의 잘못이라 지적하고 숨기보다는 주변 사람에게 도움을 청한다.
- 10) 노인이 되었다고 도움 받으시려고 하시기보다는 주변사람에게 도움을 주는 일을 하도록 노력해야 한다.

7. 노인학대 예방을 위한 가족의 행동지침

- 1) 어르신과 가깝게 지내도록 노력한다.
- 2) 어르신을 부양하는데 어려움에 처하면 도움을 받을 수 있는 지원을 찾아본다.
- 3) 어르신이 와상상태 등 수발이 필요한 경우 장기간 보호가 가능한지 가족의 능력을 검토해 본 후 대처한다.
- 4) 어르신을 보호할 수 있는 대안을 찾는다.
- 5) 잠재된 어르신의 무능력을 예상하고 어르신이 원하는 바를 가족 간 합의를 거쳐 계획을 세우도록 한다.
- 6) 어르신 부양에 있어서 능력의 한계를 무시하고 자신을 혹사하지 않는다.
- 7) 일단 노인이 가정에 같이 살게 되면 가족문제가 사라질 것이라고 생각하지 않는다.
- 8) 노인의 독립적인 생활을 인정하고 불필요한 사생활 간섭은 삼가 준다.

8. 노인학대 대응방법

1) 노인 개인 차원의 대응방안

- ① 노인학대를 유발하는 노인의 특성과 관련된 요인 중에서 인구사회학적 변인은 통제가 불가능하므로 실제로 노인학대의 예방과 감소를 목적으로 하여 개입 가능한 부분은 노인의 의존성이다.
- ② 노인 스스로 의존성을 줄이고 자립능력을 기르기 위한 노력이 이루어져야 한다.
- ③ 노인 스스로가 존경 받을 수 있도록 행동하고 가족이나 사회활동에 적극적으로 참여하는 것이 바람직하다.
- ④ 노인학대에 대한 교육을 통하여 노인학대를 정확히 이해해야 한다.
- ⑤ 가족의 부당한 처우를 당연시 하고 은폐하기보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조요청을 할 수 있도록 노인들의 인식을 변화시키는 노력이 필요하다.

2) 가족차원의 대응방안

- ① 가족에 대해서는 학교교육이나 사회교육 프로그램을 통해서 노인과 동거하는

가족들이 노년기 특성 및 노인의 심리적 특성에 대해서 이해할 수 있는 기회를 부여해 나가야 할 것이다.

② 개인적인 성격이나 스트레스가 원인이라면 이에 대한 상담이나 치료 프로그램을 통해서 개선시킬 수 있게 해야 한다.

③ 직업이 없거나 경제적 곤란에 대해서는 이에 대한 서비스를 모색해 주는 접근 방법이 필요하다.

④ 노인학대의 가해자는 주로 직계가족, 특히 주로 아들과 며느리, 딸 등이며, 부양자인 동시에 가해자인 이들은 부양 스트레스를 경험하고 이러한 스트레스를 견뎌내기 힘든 상황에서 학대를 하는 것으로 나타나고 있다.

⑤ 부양부담 경감을 위한 부양수당제도의 도입, 노인장기요양이 필요한 노인을 위한 사업의 확대 및 활성화 그리고 재가노인복지사업의 다양화 등 가족지원서비스가 강화되어야 한다.

3) 사회적 차원의 대응방안

① 노인학대에 대한 적극적인 사회적 대응방안이 강구되지 않고 있는 이유 중의 하나는 노인학대에 대한 일반인의 인식이 매우 낮다는 것이다.

② 노인학대의 문제가 단순히 개인이나 가족의 문제가 아니라 사회 전체의 문제로 인식할 수 있는 사회적 의식의 전환이 이루어져야 할 것이다.

③ 우리나라에서는 2004년 노인복지법 개정을 통하여 노인학대의 금지, 노인학대 예방을 위한 긴급전화의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고 및 응급조치 의무, 보조인의 선임 등의 노인학대 관련 조항을 신설하였다.

9. 노인학대 신고의무(노인복지법 제39조의)

1) 신고대상

(1) 학대피해노인

① 노인학대를 현재 당하고 있는 당사자 노인이 직접 신고를 의뢰할 수 있다.

② 이때 피해자의 이야기를 충분히 수용하도록 하되 피해여부가 사실인지, 학대의 급성이 요구되는지에 초점을 두고 자료를 수집하여야 한다.

(2) 타인

① 노인학대를 발견, 목격하거나 학대가 의심되는 경우에 노인과 다양한 관계를 맺고 있는 사람들이 신고하거나 사례를 의뢰할 수 있다.

② 가족 및 친지, 지역주민 및 이웃, 기관(동사무소, 경찰서, 보건소, 병원, 사회복지 관련기관 등

2) 신고의무자

(1) 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

① 의료기관 : 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 노인전문병원, 의원, 치과의원, 한의원, 조산원

② 의료인 : 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사

(2) 노인복지시설의 장 및 그 종사자

(3) 장애인복지법 제58조의 규정에 의한 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양을 행하는 자

(4) 가정폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 제5조 및 제7조의 규정에 의한 가정폭력 관련 상담소의 상담원 및 가정폭력 피해자 보호시설의 종사자

(5) 노인복지상담원 및 사회복지사업법 제14조에 의한 사회복지전담공무원

3) 신고시기

신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 되거나 노인학대가 의심되는 경우 “즉

시" 신고하여야 한다.

4) 신고방법

① **연중 24시간 긴급전화 1389 운영**

- ② 노인학대예방센터 홈페이지 등 인터넷을 통한 신고접수
- ③ 직접 방문 상담 접수
- ④ 이동상담, 가정방문 상담 접수
- ⑤ 서신에 의한 접수
- ⑥ 병원, 보건소, 재가복지센터, 기타 전화상담 센터 등으로부터 의뢰된 사례 접수
- ⑦ 타 기관, 타 상담기관 등으로부터 의뢰된 사례 접수



5) 신고자의 권리

- ① 노인복지법 제39조의6 제1항: 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 수사기관 에 신고할 수 있다.
- ② 노인복지법 제39조의6 제3항 : 신고자의 신분은 보호되어야 하며, 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.
- ③ 노인복지법 제39조의11 : 학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.

6) 센터 내 노인학대 및 보호방치, 행위구속이 일어난 경우 처리 절차

발견 즉시 담당자에게 알림 -> 시설장 보고 -> 회의 -> 보호자에게 상황 및 대처 방안 안내