
사업계획서

2025년

사랑가득 요양원

- 목 차 -

1. 사업개요

1-1. 사업명	9
1-2. 사업개요	9
1-3. 사업목표	9
1-4. 운영이념	10
1-5. 사업내용	10
1-5-1) 노인요양시설(공동생활가정) 급여제공	10
1-5-2) 급여제공의 원칙	10-11
1-5-3) 급여제공 절차	12-13
1-5-4) 수입사업	14
○ 비급여 비용	14
○ 장기요양 수가	14
○ 요양원 급여비용	15
1-6. 사업대상	16
1-6-1) 입소대상자	16
1-6-2) 홍보 및 모집방안	16
1-7. 사업일정	17
1-7-1) 업무일정 계획	17
○ 일일 서비스 일정표	17
○ 월간 서비스 일정표	18-20
1-7-2) 연간 사업추진 일정	21

2. 이용자 프로그램 계획

2-1. 프로그램 일정	22
2-2. 인지 프로그램 목표	22
2-3. 신체 프로그램 목표	22
2-4. 사회적응 프로그램 목표	23
2-5. 가족 프로그램 목표	23

2-6. 특화 프로그램 목표	23
2-7. 맞춤형 프로그램 목표	23
2-8. 월간/연간 프로그램 일정	24
2-9. 프로그램 예산	24
2-10.세부 프로그램 계획(안)	25-28

3. 직원 및 이용자 교육계획

3-1. 직원/이용자 교육의 필요성 및 목적	29
3-2. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원교육의 내용	29
3-2-1) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 이용자교육의 내용	29
3-2-2) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원(종사자)교육의 내용	29
3-2-3) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원(종사자) 의무교육의 내용	30
3-3. 직원/이용자 교육을 통해 기대되는 효과	30
3-4. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자교육(연간계획)	30
3-5. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자교육(세부일정)	31-32
3-6. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/의무교육(세부내용)	33
3-7. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자무교육(세부계획)	34-41
1) 종사자 윤리지침 2) 성폭력예방 및 성희롱예방 3) 응급상황대응교육 4) 감염예방 및 관리교육 5) 치매예방 및 관리교육 6) 욕창예방 및 관리교육 7) 낙상예방 및 관리교육 8) 노인인권·노인학대 예방 및 대응관리 교육 9) 근골격계 질환 예방교육 10) 개인정보 보호교육 11) 신규직원 교육 12) 운영규정교육 13) 투약관리교육 14) 재난대피훈련 및 교육 15) 구강관리 및 간호교육 16) 직원예의교육 CS 17) 인지치료에 대한 이해 18) 노인성질환교육 19) 노인성피부질환관리교육 20) 식중독예방 및 위생관리 21) 안전관리교육 22) 호스피스교육 23) 의료폐기물 배출자 과정 24) 석면건축물 안전관리 과정 25) 소방안전관리 보조자교육	
3-8. 직원(종사자) 역량강화교육의 필요성	42
3-8-1) 역량강화를 위한 교육실시의 목표 및 내용	42
3-8-2) 역량강화를 위한 교육실시의 기대효과	42

3-8-3) 역량강화를 위한 교육실시계획	42-43
------------------------------	-------

4. 기관현황

4-1. 일반현황	44
4-1-1) 기관정보	44
4-1-2) 기관현황	44
4-1-3) 기관 운영일	44
4-2. 조직 및 인원	44
4-2-1) 종사자 인력현황	44-45
4-2-2) 조직구조	45
4-3. 직종별 업무분장	46
4-4. 사업점검 계획	47-48

5. 이용자 급식제공 및 위생관리계획

5-1. 이용자 급식관리계획	49-52
5-2. 이용자 위생관리계획	53-54

6. 이용자 고충처리 계획

6-1. 이용자 고충처리 계획의 필요성	55
6-2. 이용자 고충처리 계획에 따른 기대되는 효과	55
6-3. 이용자 고충처리위원회 명단	55
6-4. 신청방법	56
6-5. 신청서 및 구비서류	56
6-6. 고충사항의 접수	56
6-7. 고충사항 처리기간	56
6-8. 고충사항의 처리과정	57
6-9. 반복 및 중복 고충의 처리	57
6-10. 접수거부·처리지연 등의 시정요구	57
6-11. 이의신청의 방법 및 처리절차	57

6-12. 국가인권위원회 진정	57
------------------------	----

7. 운영위원회 활용계획

7-1. 목적	58
7-2. 목표	58
7-3. 사업개요	58
7-4. 운영위원회 일정	58
7-5. 추진방법	58-59
7-6. 기대효과	59
7-7. 수당지급	59
7-8. 예산	59

8. 재무회계 처리

8-1. 목적	60
8-2. 회계구분	60
8-3. 세입처리	60
8-4. 세출처리	60
8-5. 예산서 제출관리	61
8-6. 결산서 제출관리	61
8-7. 인건비 지출관리	62
8-8. 세입·세출예산서	62

9. 운영충당적립금 및 시설 환경개선충당금 사용계획

9-1. 운영충당 적립금 사용계획	63
9-2. 시설 환경개선 준비금 사용계획	64

10. 시설안전관리 계획

10-1. 시설 안전관리의 필요성	65
10-2. 시설 안전관리를 통해 기대되는 효과	65

10-3. 사업목표	65
10-4. 사업내용	65
10-4-1) 안전관리 교육계획	65-66
10-4-2) 자산관리 계획	66
10-4-3) 안전관리 업무	66-67
10-4-4) 재난유형별 안전관리 활동	68-70
10-4-5) 소방 안전관리	71
10-4-6) 동절기/하절기 안전관리	72-73

11. 지역사회 자원 활용계획 및 교류를 통한 다양한 서비스 제공계획

11-1. 지역사회 자원활용계획-지역사회 교류의 필요성 및 기대되는 효과	74
11-2. 지역사회 자원활용계획의 내용 및 실행방법	74-76
11-3. 지역사회 자원활용	76-77
11-4. 기관 홍보	77
11-5. 자원봉사자 관리	78-79
11-6. 후원자원 모집 및 관리	80-81
11-7. 지역사회교류 사업의 평가	81

12. 보험가입 계획

12-1. 의무가입	82
12-2. 전문인배상 책임보험	82
12-3. 영업배상 책임보험	82
12-4. 엘리베이터 배상책임보험	82
12-5. 가스 배상책임보험	82
12-6. 자동차보험	83
12-7. 보험가입 예산계획	83

13. 사회보험가입 및 퇴직금 적립 계획

13-1. 사회보험 가입의무	84
-----------------------	----

13-2. 퇴직 및 퇴직급여	84
13-3. 퇴직절차	84
13-4. 정년	85
13-5. 퇴직금	858577
13-7. 퇴직금 중간정산	857

14. 직원 처우개선을 위한 복지(포상, 휴가제도) 계획

14-1. 직원 처우개선을 위한 복지 계획의 필요성	86
14-2. 직원 처우개선을 위한 복지 계획에 따른 기대되는 효과	86
14-3. 포상기준	86
14-4. 복지포상계획 및 사업예산	86
14-5. 휴가제도	87-88

15. 종사자 채용 계획

15-1. 직원의 구분	89
15-2. 신규채용	89
15-3. 결격사유	89
15-4. 수습채용	89
15-5. 신규채용 구비서류	90
15-6. 근로계약	90
15-7. 근무평정	90

16. 장기요양요원 추가배치 및 인력확보 계획

16-1. 채용절차 및 인력확보 계획 및 필요성	91
16-2. 추가 인력배치 계획	91
16-3. 인력확보 및 추가인력배치의 기대되는 효과	91-92
16-4. 추가인력 배치 사업예산	92

17. 직원의 건강검진 및 건강관리 계획

17-1. 직원의 건강검진 및 건강관리의 필요성	93
17-2. 직원의 건강검진 및 건강관리의 내용	93
17-3. 근골격계 질환검사 및 조치 계획	93
17-4. 직원의 신체 및 정신건강관리 계획	93
17-5. 직원의 건강검진 및 건강관리를 통해 기대되는 효과	93
17-6. 건강관리 사업 예산	93

18. 직원의견 및 고충처리 절차에 관한 사항

18-1. 직원의견 및 고충처리의 필요성	94
18-2. 직원의견 및 고충처리의 기대되는 효과	94
18-3. 조직 및 책임	94
18-4. 방침 및 기준	94
18-5. 교육	94
18-6. 고충처리함 비치	95
18-7. 고충처리인의 임명	95
18-8. 고충처리위원의 신분 및 처우	95
18-9. 불만 및 고충처리 방법	95
18-10. 고충처리 절차 안내	95-96
18-11. 상담실	96
18-12. 대장비치	96

19. 사업결과 평가계획

19-1. 사업평가 및 차기반영	97
-------------------------	----

1. 사업개요

1-1. 사업명

- 1) 기 관 명 : 사랑가득 요양원
- 2) 급여종류 : 노인요양공동생활가정 급여
- 3) 사업기간 : 2025. 03. 01. ~ 2025. 12. 31.

1-2. 사업개요

노인장기요양보험법에 의한 장기요양 급여 이용자에게 인력과 시설을 갖추어 장기요양급여를 제공한다.

- 1) 출산율이 급격히 저하되어 인구구조의 급속한 고령화 문제도 직면하고 있으며, 이러한 사회 변화에 따른 새로운 복지수요를 충족하기 위한 장기요양보장제도 필요.
- 2) 특히 고령화의 진전과 함께 핵가족화, 여성의 경제활동 참여가 증가하면서 종래 가족의 부담으로 인식되던 장기요양문제가 사회적·국가적 책무임.
- 3) 고령화의 진전과 함께 핵가족화, 여성의 경제활동참여가 증가하면서 종래 가족의 부담으로 인식되던 장기요양문제가 이제 더 이상 개인이나 가계의 부담으로 머물지 않고 이에 대한 사회적·국가적 책무가 강조되고 있습니다. 이와 같은 사회 환경의 변화와 이에 대처하기 위해 사회보험방식 및 조세방식으로 그 재원을 마련하여 장기요양보장제도를 도입하여 운영.

1-3. 사업목표

지역사회의 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행한다.

- 1) 시설과 인력을 갖추어 급여를 제공한다.
- 2) 노인장기요양보험법과 노인복지법에 따른 서비스 제공
- 3) 장기요양급여는 표준장기이용계획서에 따라 필요한 범위 안에서 제공

※ 2025년 주요사업 목표

사업구분	목 표	방 법
이용자확보	월별 이용자 9명 유지	다양한 홍보방법 수행
감염병 예방관리	감염병 예방수칙 준수	자체소독 실시
	손씻기 및 소독 실시	
평가준비	우수기관 선정 목표	평가매뉴얼 기반의 업무실시 및 확인
역량강화	직원의 역량강화를 위한 외부교육	외부교육에 적극적으로 참여

1-4. 운영이념

요양원의 기본 이념은 사람이 사람답게 살아야 하는 존엄과 행복의 가치를 추구하며, 이의 실현을 위한 실천적 원리로 봉사정신을 덕목으로 하여 섬김, 사랑, 희생을 지역사회 소외된 노인 돌봄의 핵심가치로 정하고 실천하겠습니다.

- 1) 어르신에게 항상 낮은 목소리, 부드러운 말씨, 조심스러운 몸가짐으로 내 부모님처럼 섬기겠습니다.
- 2) 치매 어르신을 존엄한 인격체로서 존중하고 사랑하겠습니다.
- 3) 어르신들의 편안한 노후를 위해 우리들이 무엇을 더 할 수 있는지 희생하겠습니다.

1-5. 사업내용

이용자를 하루 중 일정한 시간동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여.

1-5-1) 노인요양시설(공동생활가정) 급여제공

장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요내용, 이용자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적절하게 제공.

- 1) 이용자를 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하면서 이용자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하며 아래 각 호의 세부적인 기준을 준수한다.
 - ① 상시적으로 이용자 건강관리 및 위생관리를 하고 이용자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
 - ② 정기적으로 사회적응 훈련을 제공한다.
 - ③ 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기(1년을 1월~6월, 7월~12월로 나누어 매 반기, 이하 "반기"라 한다.) 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영한다.
- 2) 표준급여제공시간으로 하되 기관의 운영규정에 따라 탄력적으로 정할 수 있다.
- 3) 이용자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.
- 4) 1~4등급 치매이용자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 프로그램을 주 3회 또는 월 12회 이상 제공한다.
- 5) 5등급 이용자 및 인지지원등급 이용자는 인지활동형 프로그램을 제공한다.
- 6) 인지활동형 프로그램은 인지활동형 프로그램 관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램관리자, 치매전문요양보호사 또는 외부강사가 1회 60분 이상 제공한다.

1-5-2) 급여제공의 원칙

1) 대상자 중심의 서비스 제공

- ① 이용자 또는 보호자와 상담을 실시하고, 급여내용을 상세히 설명함으로써 이용자 중심의 급여제공이 이루어지도록 한다.

- ② 적절한 급여제공을 위하여 이용자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 서비스를 제공한다.
- ③ 급여제공시 이용자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고 발생하지 않도록 한다.
- ④ 대상자 중심의 서비스 제공계획과 프로그램을 구성하여 운영한다.
- ⑤ 급여의 질 개선을 위하여 이용자 또는 보호자의 의견을 반영하여 평가하고 개선을 위해 노력한다.

2) 급여제공계획과 기준에 근거한 서비스 제공

- ① 적절한 서비스 제공에 필요한 시설이나 장비를 마련한다.
- ② 급여제공계획에 따른 급여내용과 제공시간을 준수하여 필요한 급여를 제공한다.
- ③ 양질의 급여제공을 위하여 급여제공에 필요한 교육을 정기적으로 실시한다.
- ④ 효율적인 업무수행을 위하여 직원의 자격증 및 업무범위와 책임소재를 명확히 한다.
- ⑤ 개인 또는 단체의 자원봉사자와 지역사회자원을 적극적으로 연계·활용하여 다양한 서비스가 제공되도록 한다.
 - 이용자의 다양한 지역사회 활동을 위하여 다양한 지역사회 자원을 개발하고 연계한다.
 - 시설장과 종사자는 이용자들에게 다양한 서비스 제공을 위하여 연계된 지역사회 자원의 정보를 전담직원 배치 및 사회복지정보시스템 등을 활용하여 체계적으로 관리한다.
 - 자원에 대한 정기적 업데이트와 지속적인 관계유지를 통해 체계적인 지역사회 네트워크를 구축한다.

3) 권리와 책임에 따른 서비스 제공

- ① 이용자의 인권과 권리를 존중하면서 급여를 제공한다.
- ② 이용자의 자기결정권을 존중하고 존엄한 존재로 대우한다.
- ③ 수이용자에게 안전하고 가정과 같은 편안한 환경을 제공한다.
- ④ 이용자의 사생활을 보호하며 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
- ⑤ 종사자는 업무수행시 항상 친절하고 예의바른 언행을 실천한다.
- ⑥ 이용자의 삶의 질 증진시키고 잔존능력을 유지·향상하기 위한 질 높은 서비스를 제공하도록 노력한다.
- ⑦ 종사자는 질 높은 서비스를 제공하기 위하여, 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- ⑧ 매년 건강검진을 받고, 평소 계획적인 휴식과 운동, 건강관리를 통해 근골격계 질환이나 감염을 예방하기 위해 노력한다.
- ⑨ 이용자에 대한 학대나 기관의 부당행위를 발견하였을 경우 지체 없이 관련 절차에 따라 신고한다.

1-5-3) 급여제공 절차

구분	방 법
이용상담 및 계약	① 급여 이용을 원하는 이용자(보호자) 등이 전화, 내방 등을 통해 이용 관련 상담을 한다. ② 급여 이용을 원하는 이용자에 대한 기본적인 사항을 체크한 후 이용료 및 급여에 대한 안내를 한다. ③ 급여 이용을 원하는 이용자의 일반적인 상황을 확인한다. - 장기요양이용자 여부(인정서 확인) - 표준장기 이용계획서 - 다른 시설급여 이용 여부 - 보험 자격(의료급여 등) 등 ④ 급여 이용을 원하는 이용자에 대한 기본 정보를 수집한다. - 이용자(보호자)의 현황(성명, 이용자와의 관계, 연락처, 이용사유 등) - 이용자의 기본사항(성별, 나이, 주소, 거주지 약도, 전화번호 등) - 이용자의 현황(건강·인지·신체상태 및 케어상황 등), 현재의 문제점 및 욕구 파악 ⑤ 급여이용 - 이용이 가능한 경우 급여 제공을 결정하고, 이용이 어려운 경우 타기관 정보제공 및 의뢰를 한다. ⑥ 급여 이용에 대한 계약을 체결한다. - 이용자에게 이용결과 및 급여 수립계획을 알리고, 이용자나 그 가족과 이용을 위한 계약서를 작성한다. - 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서에도 서명을 받는다. - 계약서 작성 후 서비스 안전 수칙을 제공한다. - 계약서 작성 후, 기관과 이용가족 각자 계약서를 보관하도록 한다. 반드시 이용자에게 계약서 부분을 제공한다.
사정	① 이용자의 욕구와 문제, 현재의 기능, 장점과 잠재능력, 요구되어지는 서비스 등을 관찰, 평가하여 기관이용의 적합성을 확보함과 동시에 이용자의 문제에 대해 원인을 규명하고 그것을 해결하거나 감소시킬 수 있는 방법에 대해 전문적인 판단을 한다. ② 사정을 통해 파악해야 할 내용들은 다음과 같다. - 신체상태 욕구사정(일생생활동작 수행능력 등), 질병 욕구사정(과거병력, 현 진단명 등), 인지상태 욕구사정(정신상태, 감정 등), 의사소통 욕구사정(청취능력, 발음능력 등), 영양상태 욕구사정(음식섭취 패턴, 배설 양상 등) 가족 및 환경적 욕구사정(가족상황, 거주환경, 수발부담 등), 자원이용 욕구사정(의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등), 개별적으로 호소하는 주관적 욕구사정 - 낙상, 욕창, 인지기능 상태를 정기적으로 파악한다. - 욕구사정하고, 전반에 대한 총평을 기재한다.

구분	방 법
계획수립	① 초기 사정에서 확인된 이용자 및 보호자에게 여러 가지 문제 및 요구가 있을 때, 우선순위를 결정하여야 한다. 급박하고, 이용자의 요구가 큰 문제부터 해결한다. ② 이용자와 보호자의 문제 및 욕구의 우선순위에 따라 이용자와 가족과 합의된 문제 해결 목표를 수립한다. ③ 목표는 사정단계에서 확인된 문제를 해결하는 것으로 한다. 목표수립시 이용자의 욕구정도, 이용자의 장애, 질환의 특성 정도, 이용자 잔존 기능 정도, 보호자 및 가족의 수발 정도를 고려한다. ④ 급여 우선순위 및 목표에 따라 제공할 서비스 내용을 결정한다. ⑤ 급여 내용을 효과적으로 지원해 줄 수 있도록 서비스횟수, 일정을 결정한다. ⑥ 낙상, 욕창, 인지 평가와 욕구사정 평가 후 급여 제공 계획서를 작성한다.
급여제공	① 초기 사정 및 급여계획에 따라 급여를 제공한다. ② 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인인권보호 지침, 관절구축예방, 치매예방에 대해 설명하고 자료를 제공한다. ③ 급여제공과정에서 이용자의 상태변화 및 반응, 적응정도를 반영하여 급여 제공 계획을 수정·보완할 수 있다. ④ 제공직원이 바뀌는 경우에는 급여제공 전에 새로운 직원을 소개하고 인수인계 내용을 기록한다.
모니터링 및 재평가	① 재평가 결과 및 이용자의 욕구 변화를 반영하여 급여 제공 계획을 수정 · 보완할 수 있다. ② 계획된 대로 급여가 제공되고 있는지 평가하여야 한다. ③ 욕구사정, 낙상위험도, 욕창위험도, 욕구평가는 연 1회 평가한다. ④ 급여제공계획을 연 1회 수립한다. ⑤ 사례회의를 정기적으로 하며, 결과를 급여에 반영한다.
이용종료 및 적정서비스 연계	① 급여 계약기간이 종료될 시점에서 기관은 계약종결 및 연장에 대해 이용자 혹은 보호자에게 알리고, 재계약 의사를 확인한다. ② 이용자가 급여종결을 원할 경우에는 확인하여 이용을 종료하고, 만약 연장을 원할 경우 연장 계약서를 재작성한다. ③ 건강상태가 악화되었거나 높은 등급으로 변경되어 타 급여를 원하는 경우 지역내 이용할 수 있는 서비스(지역 내 해당되는 모든기관 안내)에 대한 안내를 실시하여, 이용자가 서비스를 편리하게 전환할 수 있도록 지원한다. ④ 이용자가 원하는 경우, 연계 가능한 서비스에 대해 정보를 제공하고, 적절히 연계하여야 한다. ⑤ 이용자가 전원·퇴소시 연계기록지를 작성하고 제공해야 한다.

1-5-4) 수입사업

사업에 필요한 운영비는 장기요양수급 대상자의 보험수가와 국고 보조금 및 지방비를 원칙으로 하고, 서비스에 직접 제공되는 비급여 항목은 대상자로부터 실비를 징수한다.

사업구분	방 법
요양급여수입	이용자에게 급여를 제공한 후 장기요양급여비용 청구를 통해공단으로부터 받는 장기요양급여 비용
가산금수입	인력추가배치, 간호사 배치, 맞춤형 프로그램
본인부담금	장기요양급여 중 본인에게 수납한 비용
비급여항목	식사재료비, 간식비, 이미용비
보조금	국가나 시·군·구로부터 받는 보조금
후원금	민간단체 및 개인으로부터 받는 후원금

1) 비급여 비용

장기요양급여의 범위에서 제외되는 비용으로 기관에서 정한다.

비급여 수가		
식사재료비	10,500원	3식 기준
간식비	무료(기관에서 부담)	오전, 오후
이미용비	무료(기관에서 부담)	

2) 2025년 장기요양 수가 (단위 : 1일, 원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
14,496	13,450	12,400	12,400	12,400
기초생활수급자는 전액무료				

※ 붙임 1 : 수납비용 산출내역서 (노인요양공동생활가정)

3) 2025년 노인요양공동생활가정 급여비용

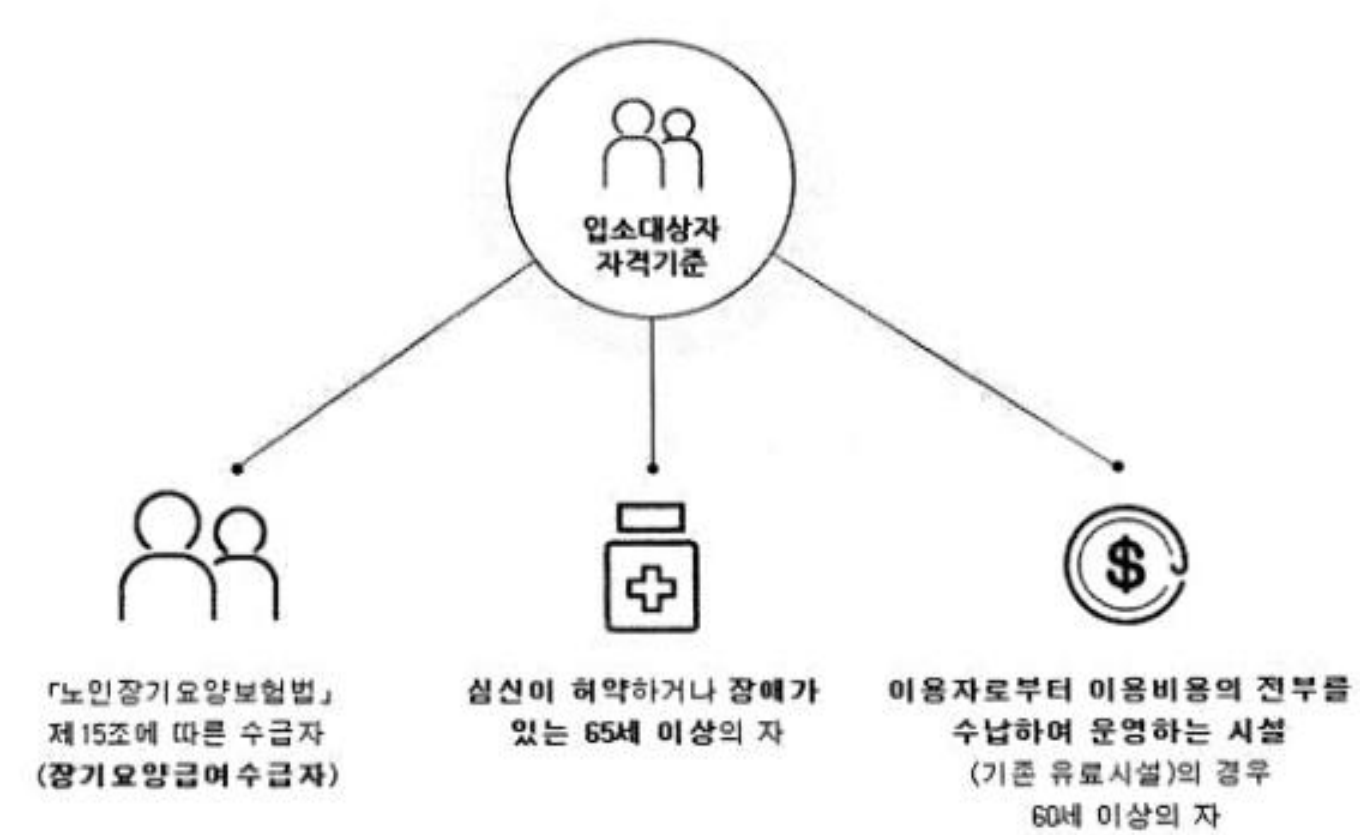
(단위 : 1일, 원)

등급	'25년 수가	'25년 본인부담
1	72,480	14,496
2	67,250	13,450
3,4,5	62,000	12,400

1-6. 사업대상

1-6-1) 입소대상자

- 1) 「노인장기요양법」 제15조에 따른 이용자(장기요양급여 이용자)
- 2) 65세 이상 기초수급자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자
- 3) 이용자로부터 비용의 전부를 수납하여 운영하는 시설(기존 유료시설)의 경우 60세 이상의 자
- 4) 노인장기요양등급자 중 시설급여를 인정 받은 자



1-6-2) 홍보 및 모집방안

홍보방법	서비스 내용
전단지	현수막이나 전단비 배포를 통해 이용자 모집
인터넷 영업	홈페이지나 블로그를 통해 이용자 모집
현장영업	복지관 및 노인 관련단체 방문을 통한 인적 영업

1-7. 사업일정

1-7-1) 업무일정 계획

1) 일일 서비스 일정표

06:00~07:40	새날이 밝으면 개인위생 시간
	위생용품을 교환
	세탁된 옷으로 갈아입고
	머리를 손질해 드리고 얼굴과 몸에 로션을 바르면
	어르신 아침 단장은 마무리...
07:40~08:30	아침 식사 시간
08:30~08:40	식후에는 치아관리(양치)
08:40~08:50	투약시간
08:50~09:30	휴식시간
09:50~11:00	위생 점검 시간
11:00~12:00	TV시청
12:00~12:40	점심 식사 시간
12:40~13:00	정리 정돈. 위생 점검(양치)
13:00~14:00	휴식시간.
14:00~14:50	치매예방 및 관리프로그램 시간
14:50~15:00	간식시간
15:00~15:30	위생 점검 시간
15:30~17:00	휴식시간
17:00~17:50	저녁 식사 시간
17:50~18:30	위생 점검 시간
18:30~20:00	TV시청 및 휴식 시간
20:00~21:00	위생 점검 시간
21:00~	취침준비와 함께 꿈나라로

2) 월간 서비스 일정표

월	사업내용
매월	- 수급자 생계비 보조금 신청서 - 수급자 생계비 보조금 정산서 - 촉탁의사 진료 - 근무편성표 작성 - 장기요양급여청구 - 식단표 - 여가프로그램 - 치매예방 및 관리프로그램 - 종사자 복지수당 신청서 - 응급의료기기 점검
1월	- 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴 - 여가프로그램/의견수렴 - 낙상위험도 평가(연1회)/낙상예방교육 실시/조치기록 - 급여제공지침교육(연1회) - 장기요양 급여계획 및 동의서(연1회) - 영양보호사 처우개선 지급 계획서 제출(연1회) - 욕구사정(연1회) - 욕창위험도 평가(1/4분기)/교육내용 기록 - 사례관리회의(1/4분기) - 인지기능검사(연1회)
2월	- 직원회의(1/4분기) - 수급자(보호자)와 정기적인 상담(1/4분기) - 약품점검일지(1/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
3월	- 구충제복용(상반기) - 종사자 건강검진(연1회) - 정기소독(1/4분기) - 포상제도(1/4분기) - 운영규정교육(연1회) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴 - 운영위원회(1/4)
4월	- 급여제공지침 교육(연1회)) - 재난상황대응교육 및 화재발생대응 소방훈련(상반기) - 시설안전점검(상반기) - 사례관리(2/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴 - 욕창위험도 평가(2/4분기)/교육내용 기록

월	사업내용
5월	- 집중배설관찰기록표(연1회) - 수급자와 정기적인 상담(2/4분기) - 어버이날 축하행사 - 보호자회의(상반기) - 직원회의(2/4분기) - 전기안전점검(연1회) - 약품점검일지(2/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
6월	- 질향상계획(연1회) - 운영위원회(2/4) - 포상제도(2/4분기) - 정기소독(2/4분기) - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴 - 여가프로그램/의견수렴 - 급여제공에 대한 결과 평가(상반기) - 장기요양 급여계획 및 동의서 재작성 - 요양보호사전문인배상책임보험(6/1)/영업배상책임보험
7월	- 직원회의(3/4분기) - 욕창위험도 평가(3/4분기)/교육내용 기록 - 노인학대예방교육(연1회) - 수급자 감염병검사(연1회) - 수급자와 정기적인 상담(3/4분기) - 사례관리(3/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
8월	- 약품점검일지(3/4분기) - 만족도조사(연1회) - 정기소독(3/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
9월	- 포상제도(3/4분기) - 구충제복용(하반기) - 운영위원회(3/4) - 정화조관리 - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴

월	사업내용
10월	- 노인의날(10/2) - 독감예방접종(연1회) - 가스안전점검(연1회) - 욕창위험도 평가(4/4분기)/교육내용 기록 - 시설안전점검(하반기) - 수급자와 정기적인 상담(4/4분기) - 정기소독(4/4분기) - 지역사회가 주최하는 행사 참여(연1회) - 사례관리(4/4분기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
11월	- 재난상황대응 교육 및 화재발생대응 소방훈련(하반기) - 직원회의(4/4분기) - 보호자회의(하반기) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴
12월	- 성탄절 축하 행사 - 운영위원회(4/4) - 포상제도(4/4분기) - 2026년도 사업계획서 및 예산서 제출(12/25)) - 2025년 운영위원회 결과보고 발송(연1회) - 여가프로그램/의견수렴 - 치매예방 및 관리프로그램/의견수렴

1-7-2) 연간 사업추진 일정

추진내용	세부추진일정												비 고
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
사업계획 수립	●												연 1회
직원회의	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
복지포상	●			●			●			●			분기
이용자 교육			●						●				반기 필요시
직원교육			●						●				반기 필요시
노인인권교육	●												연 1회
보호자 회의	●						●						반기
재난상황훈련			●						●				반기
소방교육			●						●				반기
직원 건강관리	●												연 1회
정기소독	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
소방시설점검	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
상담관리	●			●			●			●			분기 필요시
사례관리	●			●			●			●			분기
약품점검		●			●			●			●		분기
보호자 소통	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
본인부담금 관리	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
자원봉사관리	주1회 이상												주

2. 이용자 프로그램 계획

본 요양원은 보호자가 이용자를 돌볼 수 없는 경우 요양원을 이용함으로써 신체활동 및 일상생활 지원서비스 및 다양한 프로그램을 진행함으로써 인지 및 신체기능을 유지시켜 주는데 목적이 있으며, 운영규정 제7장에 따라 제공되는 서비스 및 프로그램을 다음과 같다.

- 1) 정기적으로 이용자의 심신 상태를 고려하여 적절한 인지기능 프로그램 및 신체활동 프로그램을 제공한다.
- 2) 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영한다.
- 3) 정기적으로 사회적응 훈련을 제공한다.
- 4) 5등급 이용자 및 인지지원등급 이용자가 주·야간보호 급여를 이용할 때 마다 인지 활동형 프로그램을 제공한다.

2-1. 프로그램 일정

구 분	대 상	일 정	비 고
인지활동	이용자	주3회	인지기능 유지 및 개선
	5등급, 인지 지원등급	이용시	인지기능 유지 및 개선
신체활동	이용자	주2회	신체운동
여가활동	이용자	주2회	여가활동
사회적응	이용자	반기	사회참여 유도
가족지지	이용자, 보호자	분기	생신 잔치
가족내방참여	이용자, 보호자	반기	어버이날, 송년의 날
특화프로그램	이용자	반기	어르신들의 공감대를 형성, 정서적 지지 도움
프로그램평가	인지, 신체, 사회적응	반기	의견수렴 후 평가

2-2. 인지 프로그램 목표

인지훈련의 목적은 집중력과 기억력 수준을 유지하며 대상자의 심리적 안정을 유지하고 요양원 내에서의 생활과 사회적 참여를 이끌어낼 수 있도록 한다.

- 1) 대상자의 인지수준 및 인지평가에 따른 기반으로 맞춤형 인지 활동 제공
- 2) 실생활 도구를 활용한 프로그램 확대를 통해 인지훈련 접근성 높임

2-3. 신체 프로그램 목표

다양한 프로그램을 통해 어르신들의 삶이 즐겁고 행복할 수 있도록 한다.

- 1) 어르신의 신체활성화 및 기능회복 훈련
- 2) 정서적 안정 및 지지를 위한 미술, 만들기, 음악, 소풍 등

2-4. 사회적응 프로그램 목표

사회에서 적응할 수 있는 사회참여 프로그램 제공을 위해 지역사회 자원을 적극 활용하도록 한다.

- 1) 어르신의 사회적응 및 사회참여
- 2) 시장보기, 장보기, 세상소식 듣기, 지역주민참여 프로그램

2-5. 가족 프로그램 목표

가족이 참여 가능한 프로그램을 통해 어르신과 가족의 유대관계 및 가족지지

- 1) 어르신 생일잔치 시 가족초대
- 2) 연말, 어버이날 전체가족과 함께 하는 프로그램 진행
- 3) 프로그램에 대한 가족 및 어르신의 평가와 상담

2-6. 특화 프로그램 목표

지역 내 어린이집, 아동, 청소년 및 대학생들과 1:3세대 공감나누기를 통해 심리·정서적 지지를 제공하고, 족욕을 통해 혈액순환증진·스트레스 완화를 하여 심신에 안정감을 갖도록 한다.

- 1) 1:3세대 공감나누기
 - 어린이집·지역아동요양원·청소년자원봉사·사회복지 실습생 참여행사
- 2) 힐링(족욕)
 - 특화 프로그램으로 건강을 위한 힐링 족욕 제공

2-7. 맞춤형 프로그램

- 1) 이용자의 건강수준 유지·개선 등을 위하여 이용자 상태별 맞춤형 프로그램을 다양하게 제공
- 2) 맞춤형 프로그램은 관련 자격증을 소지한 외부강사가 주 1회 또는 월 4.3회 이상, 프로그램별 1회 60분 이상 제공한다.
- 3) K-MMSE 검사 또는 활동성을 확인하여 대상자의 인지기능 및 신체활동 수준을 파악하여 프로그램 진행

구 분	강 사	자격증	일정
인지활동	외부강사	치매활동 관련 자격증	주 3회
	외부강사	인지활동 관련 자격증	
신체활동	외부강사	웃음치료 관련 자격증	주 1회
	외부강사	뇌건강체조 관련 자격증	
여가활동	외부강사	레크레이션 지도자 자격증	주 1회

2-8. 월간/년간 프로그램 일정

추진내용	세부추진일정												주기
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
가족모임 및 지지 프로그램	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	매월
가족내방참여 프로그램						●						●	반기
사회적응 프로그램					●				●				반기
특화 프로그램				●						●			반기

2-9. 프로그램 예산

구 분	내 역	단위	계산식	연간계산(원)
가족지지	생신잔치 준비	월	50,000 * 12회	600,000
가족내방참여	다과 준비	반기	50,000 * 2회	100,000
지역사회행사	외부나들이	반기	50,000 * 2회	100,000
특화프로그램	행사 물품	반기	50,000 * 2회	100,000
프로그램 교재 및 교구 구입		반기	50,000 * 2회	100,000
재활사업비(운동기구, 의료기구 등)		반기	100,000 * 2회	200,000
합 계				1,200,000

2-10. 세부 프로그램 계획(안)

사업명	세부 사업명	사 업 내 용	사업 대상	사업목표	추진일정 및 진행자
시설 적응 지원	초기상담	입소상담, 요양원 생활안내, 입소초기상담, 욕구사정 및 서비스계획(평가)	보호자 어르신	원활한 요양원 이용을 돕고 어르신이 새롭고 낯선 환경에 잘 적응할 수 있도록 한다.	수시
	기초 사정 및 서비스 계획수립	입소 후 일주일 동안 집중 관찰하여 어르신의 욕구 및 신체능력 파악, 초기 상담 시 계획을 보완하여 서비스를 제공 (낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능검사, 급여계약, 구사정, 개인정보보호)	이용 어르신		수시
이동 서비스	송영 서비스	오전, 오후 안전한 송영 지원	이용 어르신	이동시 불편함 없이 안전하게 송영한다	매일 사회복지사 요양보호사
영양 상담 및 관리 건강 증진 및 신체 기능 강화 프로그램	급식	어르신들의 건강상태나 영양상태를 고려한 식단을 구성하여 다양한 음식을 제공	이용 어르신	잘못된 식생활에서의 탈피를 통하여 균형 잡힌 영양을 제공한다.	1일 2회 (점심&저녁) 요양보호사
	간식	식사 외의 먹거리 제공으로 부족한 영양소 보충 및 어르신 간에 간식을 나누어 먹는 시간을 드려 서로간의 친밀감을 제공	이용 어르신	-영양소 보충 및 이용자 서로간의 친밀감을 향상한다. -공동체 의식 형성에 도움을 준다.	1일 2회 (간식시간) 요양보호사
	의료기관 연계	연계의료기관이나 협약의료기관 이용으로 어르신 건강관리 지원	이용 어르신	응급상황 등 병원 진료를 필요로 하는 경우에 대비하여 연계할 의료기관에 진료를 받을 수 있도록 한다	수시 연계 의료기관
	구강관리	식사 후 양치질을 도움 및 어르신 구강 상태 확인	이용 어르신	건강한 치아 상태를 유지한다.	점심, 저녁 식사 후 요양보호사
	위생관리	손발톱정리, 면도, 손 씻기, 커지제거 등 개인위생을 위해 정기적 관리	이용 어르신	개인위생 청결을 통하여 타인에 대한 불쾌감을 해소하고 신진대사작용을 활발히 하여 정서적 안정을 유지한다	수시 요양보호사
	활력 증후체크	매일 어르신들의 혈압과 체온 체크	이용 어르신	건강유지와 각종 질병의 예방을 위한다.	매일 간호조무사
	독감 예방접종	유행성독감 예방으로 건강증진	이용 어르신	-건강체계를 통해 일상생활 수행능력 향상도모 -질병악화 방지 -안전한 생활유지 -심리적 안정 도모 -사회격리현상 방지 -인지 기능회복 유도 -개인위생관리를 통한 일상생활 기능회복	년 1회
	투약관리	정해진 시간에 투약 지원 및 투약에 따른 어르신 상태 확인	어르신		수시 간호조무사
	구충제 복용	예방책으로 구충제를 미리 복용하여 구충으로 인한 질병발생 예방 및 관리	이용 어르신		봄/가을 복용
	목욕	어르신들의 개인위생 관리 및 질병예방	이용 어르신		목욕:주1~2회 (상시) 요양보호사
	이미용 서비스 (자원연계)	어르신의 욕구에 맞는 컷트	이용 어르신		월 1회 자원봉사자

사업명	세부 사업명	사 업 내 용	사업 대상	사업목표	추진일정 및 진행자
	물리치료	퇴행성관절염, 디스크, 요통 등의 어르신에게 부종감소 및 관절변형방지를 위한 온열 치료/전기치료 실시	이용 어르신		물리치료사 (요양원:도움 요청)
	건강체조	어르신들의 난이도에 맞추어 건강 체조를 매일 꾸준히 실시	이용 어르신		매일 요양보호사
	놀이교실	여러 가지 놀이를 통하여 어르신들의 흥미 있는 분야를 찾고 다른 어르신들과의 유대감 증진(볼링, 농구 등의 게임)	이용 어르신		월2회 요양보호사
인지 향상 및 신체 프로 그램	웃음치료	웃음을 통해 즐거운 감정을 유발시키고, 상호작용을 가능하게 어르신들의 신체적, 정신적 측면을 활성화 유도	이용 어르신	심신 건강 및 언어능력, 기억력 등 향상에 도움이 되고, 기분을 좋게 한다	전문치료강사 및 자원봉사자
	음악교실	자원봉사자들과 함께 추억이 담긴 가요 부르기 및 감상	이용 어르신	어르신의 기억 속에 있는 추억의 가요를 불러봄으로써 과거를 회상하며 안정된 정서를 추구한다	전문강사 자원봉사자
	미술교실	매월 다양한 주제의 미술 프로그램 진행	이용 어르신	손을 사용한 소근육 운동과 그림 형태의 지각 등을 통해 두뇌 기능을 자극한다	월 1회 사회복지사 요양보호사
	인지활동	어르신들이 쉽고 재미있게 참여 할 수 있는 도구를 활용한 활동 지원 (인지활동형 ebook, 퍼즐, 게임 등)	이용 어르신	집중도와 인지 향상을 유도한다	전문강사
	요리교실	매월 다양한 주제로 영양사의 진행에 따라 간단한 재료손질하고, 만들기 진행	이용 어르신	요리 손질을 통해 일상 생활 능력을 강화시킨다. 또한 완성된 요리를 맛보며 뿌듯함과 만족감을 가진다.	월 1회 조리원 (요양원: 도움요청)
	신체활동	관절의 구축을 예방하고 신체 활동을 지원하여 건강한 노후생활 지원	이용 어르신	신체 활력 증진과 건강기능 유지	전문강사
여가 & 문화 프로 그램	어린이집 공연관람 (자원연계)	어린이집 원생들의 율동 및 노래 공연 관람	이용 어르신 및 주민 참여	아이들과 유대관계를 형성하고 아이들의 재롱을 보며 행복감을 느낄 수 있다.	자원봉사 자원연계
	악기연주 공연관람	자원봉사자들의 다양한 악기연주 및 노래 감상	이용 어르신	어르신의 기억 속에 있는 추억을 되해겨 볼 수 있는 가요를 감상하고, 함께	자원봉사 자원연계
	영화관람	다양한 장르의 영화 감상	이용 어르신	어르신들의 집중력 향상 및 두뇌를 자극한다	월 1회
	개별 프로그램	말벗서비스, 녹색공원 산책 등 주말 이용 어르신들에게 개별적인 서비스를 해드린다	이용 어르신	어르신의 의견에 맞추어 개별 서비스가 이루어져 서비스 만족도를 높인다.	일요일
사회 적응 훈련 프로	공원 나들이	공원길 산책 진행	이용 어르신	사회적응을 위한 목적으로 밖에 나가 주변 경관도 구경하고 산책 진행해 보는 기회를 갖는다	월 1회 요양보호사

사업명	세부 사업명	사 업 내 용	사업 대상	사업목표	추진일정 및 진행자
그럼	시장 나들이	시장 구경 및 물건구매	이용 어르신	사회적응을 위한 목적으로 현재 시장에 판매되고 있는 식자재 구경과 구입을 통해 일상생활 능력을 향상시킨다.	
지역 사회 행사	지역사회 행사 참여	지역사회 행사(축제, 전시회 등) 참여	어르신 및 주민참 여	어르신들의 건강한 노후생활을 영위 할 수 있도록 건전한 여가 선택의 기회를 제공한다	수시 요양보호사
요양 원행 사	생신잔치	선물증정, 축하공연, 다과제공	어르신 및 보호자	생신을 맞이하신 어르신의 생신을 축하드리고, 직원들과 함께 공연관람을 통해 가족애를 느낀다	매월 요양보호사
	설날 및 추석행사	명절놀이, 명절음식 만들기, 선물증정	어르신 및 보호자	명절을 맞아 서로에게 덕담과 음식을 나누며, 의미 있는 명절을 보낸다.	설날, 추석 요양보호사
	노인의 날 행사	노인의 날 행사 참가 및 요양원내 노인의 날 행사 참여(경로현장 및 노인강령 낭독, 기념선물 증정 등)	어르신 및 주민참 여	지역 문화 행사에 참여하여 여가 및 문화의식 함양과, 어르신들의 날을 기념한다.	노인의 날
	성탄행사	크리스마스 카드 만들기 및 공연 관람	어르신	연말에 크리스마스를 기념하여 즐겁게 맞이한다	성탄절 요양보호사
특화 프로 그램	건강을 위한 힐링족욕	특화프로그램으로 건강을 위한 힐링 족욕을 진행한다.	이용 어르신	-발의 피로가 깨끗이 풀릴 뿐 아니라 심신이 상쾌해진다. -온몸의 혈액 순환을 촉진시키므로 냉증이나 감기에 효과적이다.	월 2회 요양보호사
교육 및 회의	어르신 상담	개인적인 문제나 일상생활 상담을 통하여 스스로 이야기 할 수 있는 기회를 제공	어르신	소외감과 고독감을 덜어드림과 동시에 해결방안을 모색한다.	분기별 1회 사회복지사
	보호자 회의	상, 하반기 어르신들의 가족을 모시고 토론회와 전문 강사의 가족교육을 통하여 지지 및 격려 또한 정보의 기회제공	보호자	어르신과 보호자를 대상으로 의견과 욕구를 수렴해 요양원의 만족도를 높인다.	반기별 1회 보호자
	직원회의	이용자 어르신의 관리상의 문제점을 해결하기 위한 방안을 모색을 위한 회의진행	직원	부서간의 업무 공유 및 직원 상호간의 유대를 강화한다	분기별 1회 직원
	사례관리 회의	복잡하고 다양한 욕구를 가진 어르신들을 정기적인 회의를 통해 문제 파악, 해결	직원	어르신의 욕구, 문제, 장점, 자원 등에 대한 정확한 사실을 바탕으로 효과적인 급여를 제공한다.	분기별 1회 직원
	직원교육	운영규정, 급여제공지침 및 의무교육 실시	직원	교육을 받은 내용을 숙지하여 업무능력향상과 올바른 이해로 케어업무에 도움이 된다.	연 1회

사업명	세부 사업명	사 업 내 용	사업 대상	사업목표	추진일정 및 진행자
	신규직원 교육	신규 직원을 대상으로 급여제공 전에 신규교육을 실시(어르신 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망, 업무분장)	신규 직원	신규직원이 어르신 보호 및 업무능력 향상을 위해 교육을 받는다.	수시
	이용자 안전관리	어르신에게 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방/노인학대예방 교육실시	어르신	안전한 일상생활을 유지할 수 있도록 돕는다.	연 1회
	소화 및 경보설비 교육	요양원의 안전한 소화 및 경보장치사용을 위하여 정기적인 교육 실시	직원	소방교육의 중요성을 깨닫고 직원을 대상으로 화재예방에 대비한다.	분기별 1회
	재난대피 훈련	요양원의 재난상황을 대비하여 재난대피훈련을 실시	직원 어르신	재난상황에 맞는 가상훈련을 실시하여 재난 발생시 안전하게 대피할 수 있다.	분기별 1회 직원
자원 봉사자 및 후원 자관 리	자원 봉사자 관리	자원봉사자와 친목을 도모하고 가족적인 유대관계를 형성하도록 하여 지속적인 봉사활동을 유지하도록 한다.	자원 봉사자	-지역사회 내 인적자원 개발 -지역사회 공동체 의식 및 시민의식 함양	수시
	후원자 관리	보다 나은 서비스 제공을 위한 후원처(자)를 개발 및 관리	후원자	-봉사활동에 대한 동기 부여 및 지속성 유지 -자아 존중감 강화 및 자기인식 강화	수시
정보 제공 기록 물	홈페이지 관리	기관의 소식(월간프로그램 계획표, 식단표 등)을 온라인 또는 오프라인으로 제공	지역주민 보호자	지역사회 내 주야간보호 요양원 사업에 대한 이해를 도모함으로써 접근성 증대한다.	홈페이지 관리(수시) 월 1회 이상
	노인장기 요양보험 홈페이지 관리	요양원 정보 변경 및 소식 업로드	지역주민 보호자		수시
	본인 부담금	장기요양급여비용 명세서를 제공	보호자	요양원의 본인부담금을 적정하게 받아 수급질서 확립을 위하여 노력한다.	매월
	장기요양 급여제공 기록지 제공	어르신별 급여계획에 따라 급여를 기록하여 장기요양급여제공기록지를 제공	어르신 (보호자)	체계적인 급여제공이 이루어진다.	매월
	연계 기록지 제공	전원이나 퇴소시 연계기록지를 제공	어르신 (보호자)	이용자 특성 반영 및 연속적인 급여제공을 위해 구체적으로 작성하여 보호자(어르신)에게 제공해야 한다.	수시

3. 직원 및 이용자 교육계획

3-1. 직원/이용자 교육의 필요성 및 목적

어르신에게 제공되는 급여의 질 향상을 위하여 어르신 케어에 필요한 교육을 실시하며 직원의 자질과 역량을 강화하여 서비스적 마인드 변화를 도모함으로 친절하고 섬김을 실천할 수 있는 자세를 배우게 하며 스스로 안전 및 자기 관리를 할 수 있도록 한다.

3-2. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자 교육의 내용

직원교육은 운영규정 제26장에 따르며 내용은 다음과 같다.

3-2-1) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 이용자교육의 내용

- 1) 종사자 윤리지침 : 이용자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리 (연1회)
- 2) 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법 (연1회)
- 3) 응급상황 대응지침(심폐소생술교육) : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법 (연1회)
- 4) 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리 (연1회)
- 5) 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료 (연1회)
- 6) 욕창예방 및 관리지침 : 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료 (연1회)
- 7) 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치 (연1회)
- 8) 노인인권보호지침 : 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법 (분기별 1회)
- 9) 근골격계 질환 예방지침 (연1회)
- 10) 개인정보보호지침(비밀유지를 위한 교육) : 수집및이용목적,수집항목,보유및이용기간등(연1회)
- 11) 고충처리 지침 : 직원 고충처리 (연1회)
- 12) 인권침해 대응지침 : 종사자 인권침해 대응 (연1회)
- 13) 야간근무지침 : 안전한 야간근무 지침 (연1회)

3-2-2) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원(종사자)교육의 내용

- | | |
|---|---------------------|
| 11) 신규직원 교육 (필요시) | 12) 운영규정 교육 |
| 13) 투약관리 교육 | 14) 재난대피훈련 및 교육(반기) |
| 15) 구강관리 및 간호 교육 (연하기능조절교육) | |
| 16) 직장예의 교육 (서비스 마인드 교육) | |
| 17) 인지 치료에 대한 이해 및 다양한 응용프로그램 | |
| 18) 노인성 질환 교육 (1,2차) - 설사, 변비관리 / 호흡기질환 등 | |
| 19) 노인성 피부질환관리 교육 | |
| 20) 식중독 예방 및 위생관리 교육 | |
| 21) 안전관리 교육 | 22) 호스피스교육 |
| 23) 의료폐기물 배출자과정 교육 | 24) 석면건축물 안전관리과정 교육 |
| 25) 소방안전관리 보조자 교육 | |

※ 기타교육 : 급여제공기록서류 작성요령 / 소화설비 및 경보설비 사용방법 교육(반기별) / 기본간호교육(위생케어,흡인,피딩등) / 퇴직연금교육(퇴직연금가입사업장만)-의무교육 / 직장내 괴롭힘 예방교육-의무교육 / 응급처치, 심폐소생술교육

3-2-3) 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원(종사자) 의무교육의 내용

- | | |
|-----------------|-------------|
| 1) 감정노동종사자 건강보호 | 2) 성희롱 예방교육 |
| 3) 장애인 인식 개선교육 | 4) 노인학대예방교육 |
| 5) 아동학대신고의무자 교육 | 6) 긴급복지 |

3-3. 직원/이용자 교육을 통해 기대되는 효과

직원/이용자 교육을 통하여 효율적인 기관의 운영목표 달성과 직원의 업무능력의 향상 및 자질의 배양을 토대로 제공되는 급여의 질을 향상에 대한 기대로 다음과 같이 교육을 실시한다.

3-4. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자교육 [연간계획]

구 분		실시주기											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
신규직원교육(필요에 따라 항시)		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
급여 제공 지침 교육	종사자 윤리 지침			○									
	성폭력예방 및 대응지침			○									
	응급상황 대응지침		○										
	감염예방관리지침					○							
	치매예방 및 관리지침				○							○	
	육창예방 및 관리지침				○								
	낙상예방 및 관리지침						○						
	노인인권보호지침, 학대예방			○			○			○			○
	근골격계질환 예방지침					○							
	개인정보 보호지침						○						
	고충 처리 지침		○										
	인권침해 대응 지침			○									
직무 교육	야간 근무 지침				○								
	소방설비사용교육		○					○			○		
법정 의무 교육	운영규정교육	○											
	감정노동종사자 건강보호	○											
	성희롱 예방교육			○									
	장애인 인식 개선교육					○							
	노인학대예방교육							○					
	아동학대 신고의무자교육									○			
이용 자	퇴직연금교육											○	
	개인정보보호, 성폭력, 성희롱예방		○						○				
재난대피,소방훈련,안전관리	노인인권보호, 학대예방			○					○				
			○					○			○		
직원외부교육 : 공단 및 지자체 실시, 외부 전문성강화, 서비스질 향상, 평가교육, 자격증 보유자 보수교육등													

3-5. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자 교육계획 (세부일정)

월별	교육명	교육종류	강사	실시예정일	실시여부
1월	기본간호교육(구강관리위생케어흡입피딩 등)	직원직무교육	간호조무사		
	안전관리교육	직원직무교육	사회복지사		
	노인인권보호 학대예방 및 신고의무자교육(직원대상)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	노인인권보호 학대예방 및 관리교육(이용자대상)	이용자 대상 교육	사회복지사		
2월	치매예방 및 관리자침(연회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	간호조무사		
	장애인 인식 개선교육	직원직무교육	시설장		
	감정노동종사자 건강보호(연회)	직원의무교육	전문강사		
3월	운영규정교육	직원직무교육	시설장		
	안전관리교육(신재)	직원직무교육	사회복지사		
	응급상황대응자침(연 1회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	간호조무사		
	성희롱 예방교육(연 1회)	직원 의무교육	전문강사		
4월	신규직원교육, 운영규정교육, 퇴직연금교육	직원직무교육	시설장		
	안전관리교육	직원직무교육	사회복지사		
	의료폐기물 배출자 고정	직원역량강화교육	외부강사		
	노인인권보호 학대예방 및 신고의무자교육(직원대상)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	노인인권보호 학대예방 및 관리교육(이용자대상)	이용자 대상 교육	사회복지사		
5월	직장예의교육(CS교육), 직장내 성희롱예방교육	직원직무교육	시설장		
	성폭력예방·성희롱예방 관리자침(연회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	삼폐소생술교육	직원직무교육	간호조무사		
	재난대피훈련 및 교육(소화기 사용방법교육)	직원직무교육, 이용자대상교육	사회복지사		
	석면건축물 안전관리인 고정	직원역량강화교육	외부강사		
	소방안전관리 보조자 교육	직원역량강화교육	외부강사		
6월	호스피스교육	직원직무교육	간호조무사		
	종사자 윤리자침(연회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	구강관리 및 간호교육(연하기능조절교육)	직원직무교육	간호조무사		
	노인인권보호 학대예방 및 신고의무자교육(직원대상)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	노인인권보호 학대예방 및 관리교육(이용자대상)	이용자 대상 교육	사회복지사		
	장애인 인식개선교육(연회)	직원 의무교육	전문강사		
7월	욕창예방 및 관리자침(직원대상, 이용자대상)(연회)	이용자 급여제공 교육/ 이용자 대상 교육	간호조무사		
	인자치료에 대한 이해 및 다양한 응용프로그램	직원직무교육	사회복지사		
	치매예방 및 관리교육(연회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	간호조무사		

월별	교육명	교육종류	강사	실시에 정일	실시 여부
8월	건강의 원리(종사자건강관리요령)	직원직무교육	사회복지사		
	감염예방 및 관리자침(연1회)	이용자 급여 제공을 위한 교육	간호조무사		
	근골격계질환 예방자침(연1회)	직원직무교육	물리치료사		
	식중독 예방 및 위생교육	직원직무교육	조리사		
	노인학대 예방교육(연1회)	직원 의무교육	전문강사		
9월	개인정보보호자침(연1회)	직원직무교육	시설장		
	안전관리교육	직원직무교육	사회복지사		
	노인성질환교육 1차(설사,변비등의 관리)	직원직무교육	간호조무사		
	낙상예방 및 관리자침(직원대상 이용자대상) (연1회)	이용자 급여제공을위한교육 / 이용자 대상교육	시설장		
	노인인권보호, 학대예방 및 신고의무자교육(직원대상)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	노인인권보호, 학대예방 및 관리교육(이용자대상)	이용자 대상 교육	사회복지사		
10월	재난대피훈련 및 교육(소화기 사용방법교육)	직원직무교육, 이용자대상교육	사회복지사		
	투약 관리 교육	직원직무교육	간호조무사		
	노인성질환교육 2차(호흡기질환 등)	직원직무교육	간호조무사		
	종사자의 역량강화교육	직원역량강화교육	외부강사		
	아동학대 신고의무자 교육(연 1회)	직원 의무교육	전문강사		
11월	노인인권보호, 학대예방 및 신고의무자교육(직원대상)	이용자 급여 제공을 위한 교육	시설장		
	노인인권보호, 학대예방 및 관리교육(이용자대상)	이용자 대상 교육	사회복지사		
	직장예의교육(CS교육), 성희롱·성폭력예방교육	직원직무교육	시설장		
12월	노인성 피부질환관리 교육	직원직무교육	간호조무사		
	인자치료에 대한 이해 및 다양한 응용프로그램	직원직무교육	사회복지사		
	간급복지 신고의무자 교육	직원 의무교육	전문강사		

※ 상기 교육계획 중 종사자 의무교육은 연1회 이상 2시간 이상 전문강사 초빙, 혹은 사이버 강의 수강 대체 등으로 교육하기로 하며, 교육내용, 교육일시, 참석자 명단 등을 작성하여 보관하기로 하며, 교육 내용은 수시로 확인할 수 있도록 팜플릿 등으로 제작 비치하기로 한다.

3-6. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 종사자 의무교육 (세부내용)

no	교육명	교육내용	강사	실시에 정일	실시 여부
1	감정노동 종사자 건강보호	1. 사회복지시설 종사자 감정노동 특성 및 이해 2. 고객응대 매뉴얼의 내용과 활용 방법 3. 감정노동으로 인한 직무 스트레스 관리와 정신건강증진	전문강사 or 사이버강의		
2	성희롱 예방교육	1. 성희롱·성폭력 관련 법령 및 지침 2. 성희롱·성폭력 발생 시의 처리절차 및 조치기준 3. 성희롱·성폭력 피해자에 대한 고충상담, 구제절차 및 보호조치 4. 성희롱·성폭력을 한 자에 대한 징계등 제재조치 5. 민원인, 고객등에 의한 성희롱·성폭력 예방과 발생시 대처방안 6. 기타 성희롱·성폭력 예방에 관한 사항 등	전문강사 or 사이버강의		
3	장애인 인식 개선교육	1. 장애의 정의 및 장애유형에 대한 이해 2. 직장 내 장애인의 인권과 장애인에대한 차별금지 및 정당한 편의제공 3. 장애인고용촉진 및 직업재활과 관련된 법과 제도 4. 그 밖에 직장 내 장애인 인식개선에 필요한 사항	전문강사 or 사이버강의		
4	노인학대 예방교육	1. 노인학대현황. 2. 노인학대 발견시 신고내용 3. 노인학대의 종류 알아보기. 4. 노인학대피해 어르신의 상담Tip 5. 노인보호전문기관 및 쉼터소개 6. 노인학대 처벌기준교육	전문강사 or 사이버강의		
5	아동학대 신고의무자 교육	1. 아동학대 예방 및 신고의무에 관한 법령 2. 아동학대 발견 시 신고 방법 3. 피해아동 보호 절차 등	전문강사 or 사이버강의		
6	긴급복지 신고의무자 교육	1. 긴급지원 대상자 신고의무에 관한내용. 2. 긴급지원 대상자 발견시 신고내용 3. 긴급지원대상자 보호절차	전문강사 or 사이버강의		
※ 교육계획 : 년 1회이상, 2시간 이상 교육					
※ 교육방법 : 전문강사 초빙 혹은 사이버 강의 수강 대체 등으로 교육					
※ 기록보관 : 교육내용, 교육일시, 참석자 명단을 작성하여 보관하기로 하며 교육 내용은 수시로 확인 할 수 있도록 팜플릿 등으로 제작 비치 한다.					

3-7. 급여제공지침 및 운영규정에 따른 직원/이용자 교육 (세부계획)

본 요양원 운영규정 제26장 제108조에 따라, 교육의 의무가 있으며, 소속 직원을 교육시킬 책임감을 가지고 각 교육의 세부계획에 따라 아래와 같이 직원/이용자 교육을 진행하도록 한다.

1	교 육 명	종사자 윤리지침	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	종사자가 직장생활을 하면서 느낄 수 있는 윤리의식 및 직업적 소명감 고취		
	교육내용	급여 서비스를 제공할 때 어르신을 대할 때, 또는 직원 서로간의 직업윤리 및 직종별 의식 등에 대해 알아가면서 보다 더 올바른 윤리의식 고취		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	직업별 의식 및 윤리의식을 고취시킨다		

2	교 육 명	성폭력 예방 및 성희롱 예방	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 성희롱의 법적 성립요건과 행위적 요건 등에 대한 정확한 이해를 돕는다. 2. 요양원내의 성희롱 예방 노력에 대해 인지한다. 3. 실제적 관련 행위 또는 유사행위가 일어났을 경우 대처법 또는 후속조치에 대해 적극적 대처에 임한다.		
	교육내용	급여 서비스를 제공할 때 올바른 행위에 대해 인지하여 업무 중 어르신들 또는 서비스를 제공하는 직원이 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 성적 행위와 언어를 사용하지 않음으로써 인간의 존엄성을 존중하는 생활 서비스를 뜻함		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	성희롱 또는 유사 행위는 절대 일어나지 않도록 하며, 적극적인 대처로 그 이상의 상태를 예방한다.		

3	교 육 명	응급상황 대응교육 (심폐소생술 교육 포함)	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 부상자의 생명을 구함. 2. 상태의 악화방지 3. 고통을 경감, 회복하는데 있다.		
	교육내용	사고나 질병 또는 재회로부터 자기 자신을 지키고 갑자기 환자가 발생 하였을 때 그 환자에게 의사의 치료를 적기에 받을 수 있도록 의사의 진료 전까지의 즉각 적이고 임시적인 적절한 응급조치를 말한다.		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 심폐소생술실전연습 3. 쇼크처치실전연습 4. 기도유지실전 연습 5. 지혈법 실전연습 6. 질의응답 7. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	응급 상황에 대처하여 조치를 취할 수 있다		

4	교 육 명	감염예방 및 관리교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 어르신에 대한 개인 감염관리를 철저히 할 수 있다. 2. 스스로 감염관리를 통해 크로스감염을 막는다. 3. 전체적인 환경적인 감염관리를 잘할 수 있다. (청소, 먼지, 분진) 4. 공중위생에 대해 알고 관리를 함으로 공동생활의 위생을 관리할 수 있다.		
	교육내용	감염관리를 통하여 크로스 감염을 막는다. 분변관리의 중요성, 손을 통한 감염, 상주균, 침상목욕, 회음부케어, 구강·손톱관리, 모발케어, 침상·환의교환		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 토론 3. 질의응답 4. 시범 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	감염관리에 대해 배움으로 철저하게 관리하여 감염을 예방할 수 있다.		

5	교 육 명	치매예방 및 관리교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	치매에 대한 원인, 유형, 증상, 대처방법, 예방법, 치료에 대하여 앞으로 어르신을 이해하게 되고 도움을 드릴 수 있고, 빠르게 치매가 진행되지 않도록 하는데 도움을 드릴 수 있다.		
	교육내용	치매는 뇌의 병변에 의하여 기억장애, 사고장애, 판단장애, 지남력(식별력)장애, 계산력 장애 등과 같은 인지기능과 고등정신기능이 감퇴, 정서장애, 성격변화, 일상생활동작능력장애 등이 수반됨으로 직업, 일상적 사회활동, 대인관계에 장애를 초래하는 노년기 대표적인 기질성 정신장애를 이해한다.		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 실제 입소어르신의 상황 이해 3. 실제적 도움을 주고 치료적 방법을 생각하고 실습 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	강의를 통해 질환을 이해하게 됨으로써 본인을 다스릴 수 있고 어르신을 위한 진심어린 서비스를 제공할 수 있다		

6	교 육 명	욕창예방 및 관리교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원 및 어르신
	교육목적	1. 욕창의 중요성, 2. 체위변경을 통한 관리 예방에 도움을 줄 수 있다.		
	교육내용	조직의 혈액공급 부족인 국소적 허혈로 일어난다. 혈액이 조직에 도달하지 못했을 때 세포는 산소와 영양분을 뺏기고 신진대사 노폐물이 축적되어 조직의 괴사가 일어나며 지속적 압력은 작은 혈관을 손상시키므로 발생됨		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 실제적인 체위 변경 시 3. 마사지법 시범 4. 소독법 시범 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	요양보호적 서비스의 중요성을 알게 되고 실제적으로 도움을 줄 수 있게 된다.		

7	교 육 명	낙상예방 및 관리교육 (어르신 체위변경 및 이동훈련)	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원 및 어르신
	교육목적	낙상의 위험요인과 예방법에 대해 배움으로 어르신을 안전하게 하고 스스로 대처법을 키울 수 있도록 도우며 발생을 줄일 수 있다.		
	교육내용	몸이 균형을 유지하지 못하여 갑작스럽게 자세가 변하면서 바닥에 주저앉거나 눕는 것을 의미하며, 예방 및 관리방법에 대해 알아본다.		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 토론 3. 경험나누기 4 교육평가-소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	낙상으로부터 어르신을 안전하게 지킬 수 있고, 사고 발생율을 줄인다.		

8	교 육 명	노인인권, 노인학대 예방 및 대응관리 교육 (분기별)	교육일시	
	교육강사	사회복지사	교육대상	전체 직원 및 어르신
	교육목적	인권 감수성 향상을 위한 교육 적극 참여, 인권 감수성에 기반을 둔 실천, 노인을 보호받아야 할 대상에서 완전한 권리를 가진 주체이며, 노인에 대하여 인간 그 자체에 대한 존엄성의 가치 인식, 노인의 권익옹호를 최우선하는 가치 행동, 노인의 종교, 인종, 성, 연령, 국적, 결혼상태, 성적 취향, 경제적 지위, 정치신념, 장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위에 관계없이 공정하게 대우를 할 수 있도록 의무교육을 하여 인간의 존엄성을 존중할 수 있도록 한다		
	교육내용	모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적견해 또는 그 밖의 견해, 출신, 사회적 신분(출신), 재산이 많고 적음, 출생 또는 그 밖의 지위(신분)에 따른 그 어떤(종류의차별)도 없는 인간의 존엄과 가치를 지켜주는 급여성서비스를 제공한다. 신체적, 언어·정서적, 성적, 재정적, 방임, 자기방임, 유기 노인에 대한 금지 행위를 바탕으로, 노인 학대의 유형을 구분하고 이해한다.		
	실시방법	1. 노인인권 의무교육참여 2. 강의(영상포함) 3. 토론 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	낙상으로부터 어르신을 안전하게 지킬 수 있고, 사고 발생율을 줄인다.		

9	교 육 명	근골격계 질환 예방교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	근골격계 질환의 발생 원인, 유형, 증상, 대처방법, 예방법, 치료에 대한 정확한 이해를 통해 질환이 발생하지 않도록 적극적으로 대처한다.		
	교육내용	근골격계 질환이 발생할 수 있는 모든 부위와 움직임에 대한 이해를 통해 적극적으로 질환을 예방하며 안전한 급여성서비스를 제공한다.		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 시범(예방자세) 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기 교육에 반영		
	기대효과	질환에 대한 강의와 시범을 통해서 본인의 몸을 적극적으로 돌봄으로써 어르신 들에 대한 서비스의 질 향상을 도모한다.		

10	교 육 명	개인정보 보호교육 (개인정보 비밀유지를 위한 교육)	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	서비스를 이용하기 위해 제공된 이용자들의 개인정보를 수집, 이용, 제공과정중에 발생할 수 있는 개인정보 또는 개인정보의 침해를 수동적이 아닌 능동적 자세로 방지한다. 서비스를 위한 개인정보의 수집을 최소한으로 하며, 일단 수집된 정보를 절대 훼손, 침해 또는 누설하지 않는다		
	교육내용	개인정보, 급여서비스, 서비스제공자, 서비스 이용자, 그 외 제3자 등에 대한 구분, 이해를 통해서 급여이용자(어르신들)과 급여제공자(직원)들의 개인사생활에 대한 적극적 보호를 돕는다		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	개인정보보호법에 따른 사생활 보호에 대한 이해를 통해 개인정보 비밀 유지를 위해 노력한다.		

11	교 육 명	신규직원 교육 (항시, 필요시)	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	새로 입사하게 되는 직원들에게 개별적인 노무, 인사, 관련 종의 업무 메뉴얼 교육을 통하여 업무숙련도를 높여, 서비스를 받으시는 어르신들의 만족도를 높이하고자 한다.		
	교육내용	신규 입사하는 직원의 업무숙련도와 적응도를 높이기 위하여 관련된 내용을 교육한다.		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	직종별 다른 업무내용과 직원간의 필요한 업무 이해도를 높여 업무를 수행하는데 도움을 줄 수 있을것이라 기대한다.		

12	교 육 명	운영규정 교육	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	요양원을 운영하는데 보다 더 나은 직원들의 이해를 도움으로써 운영의 투명성을 높일 수 있다.		
	교육내용	운영규정에서 다루는 각 항목에 대하여 보다 더 나은 이해를 도움으로써 직원들의 요양원 내 생활에 보다 더 이해를 도우며, 요양원 운영에 투명성을 제고한다.		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	운영규정 교육을 통해 보다 더 나은 요양원운영에 대한 이해를 돕고, 직원들의 숙지를 돕는다.		

13	교 육 명	투약관리 교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	투약의 중요성을 알고 투약관리를 정확하게 할 수 있다.		
	교육내용	투약에 대한 지침으로 약물에 대해 먼저 알고 있어야 하며 항 정신성 약은 잠금장치가 있어야 하고 약물이 혼탁하거나 색이 변한 것은 사용하지 않으며 투약 전 대상자의 카드나 팔찌 이름을 확인 후 투약하며 6가지 투약의 원칙으로 정확한 약, 용량, 시간, 경로, 대상자, 기록을 한다		
	실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	투약의 원칙과 지침을 숙지하여 어르신의 투약 및 약물에 대한 안전성을 높인다.		

14	교 육 명	재난대피훈련 및 교육 (반기별) (소화기 사용방법 교육포함)	교육일시	
	교육강사	사회복지사	교육대상	전체 직원 및 어르신
	교육목적	1. 재난 발생 시 어르신과 본인이 안전하게 대피할 수 있다. 2. 화재로부터 소화기 사용을 얹으로 안전하게 대처할 수 있다. 3. 재난 시 알아야 하는 연락처를 익히므로 재난 상황 시 도움을 구할 수 있다.		
	교육내용	재난 발생 시 대피요령, 비상구, 소화기 사용법, 재난시의 연락처, 재난시 업무분장 숙지		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 소화기 실전 교육 3. 토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	재난에 빠르고 신속하게 대처하여 본인과 어르신의 안전을 지킬 수 있으며 화재 시 큰 화재가 되기 전에 대처함으로 어르신과 요양원의 손실을 막을 수 있고 안전을 지킬 수 있다.		

15	교 육 명	구강관리 및 간호교육 (연하기능 조절 교육)	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 어르신을 케어하는 데 기본적인 간호상식을 알게 함으로써, 보다 더 나은 서비스를 제공한다. 2. 어르신들의 구내염을 예방하고 치료에 도움을 준다. 3. 치아 관리와 틀니관리를 잘 할 수 있도록 돕고 스스로 불가능시 적절하게 도움을 준다. 4. 올바른 구강위생 관리법과 치아부식 예방법을 알고 돕는다.		
	교육내용	1. 어르신 케어 시 필요한 기본 간호 상식에 대하여 알아본다. 2. 적절한 구강간호 제공, 구강 내 조직 양과 감염을 예방하고 치아와 치태를 제거한다.		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 시 3. 토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	기본적인 간호 상식을 알고, 케어서비스 질 증진에 도움을 준다. 어르신들의 구강 케어에 대해 알고 구강염을 줄이며, 예방 및 판단에 도움을 주어 적절한 조치를 할 수 있다		

16	교 육 명	직장예의교육 CS (서비스 마인드 교육)	교육일시	
	교육강사	시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	직업적 윤리의식 및 사명감을 토대로 보다 더 나은 서비스를 제공한다		
	교육내용	직업적 윤리의식을 고찰하며, 서비스를 제공하는 사람과 제공받는 어르신과의 올바른 이해를 원칙으로 한다.		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	근무 시 가질 수 있는 어려움이나 힘든 점들에 대해 보다 더 서로 이해할 수 있는 계기가 된다		

17	교 육 명	인지 치료에 대한 이해 및 다양한 응용프로그램	교육일시	
	교육강사	사회복지사	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 요양보호사들이 요법에 대한 이해를 통하여 어르신을 적극적 참여를 유도할 수 있다. 2. 어르신 스스로 중요성을 인식하고 프로그램을 찾아 참여한다. 3. 각 팀 요원들도 중요도를 알고 도우며 시간분배를 하며 돕는다.		
	교육내용	음악요법, 이완요법, 레크리에이션, 발마사지, 아로마요법, 회상요법, 미술요법, 일상동작훈련(체조·운동요법), 산책, 공연 등 여러 요법과 관리법이 미치는 영향		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 시 3. 토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	어르신 본인이 중요성을 인식하고 프로그램 개발에 대해 의사를 표시하고 찾아 참석하며, 각 담당 요양보호사 및 각 별 담당자도 프로그램이 겹치지 않도록 조율하며 시간분배하고 자발적으로 돕는다. 이로 말미암아 어르신 기능 회복이 월등해진다.		

18	교 육 명	노인성 질환 교육 (1,2차)	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	어르신 중요 질환에 대해 정확히 알고 도움을 줄 수 있다		
	교육내용	'당뇨, 고혈압, 치매, 파킨슨병, 퇴행성 관절염, 류마치스관절염, 빈혈, 우울증, 심장질환 등 기타 질환과 증상, 치료. 간호 특히, 설사, 변비관리등과 호흡기 질환에 대해서 집중 강의		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 시범 3. 토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	노인성 질환 - 설사, 변비, 호흡기 질환 등 중요 질환에 대해 알고 도움을 줄 수 있다.		

19	교 육 명	노인성 피부 질환 관리교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	피부구조에 대해 알고 정상균. 주의사항에 대해 얹으로 우리 몸의 역할 중 발생된 부산물과 그에 대한 처리와 이상 발견 시 대처하고 관리할 수 있다.		
	교육내용	피부 조직의 단계인 표피, 진피, 피하지방, 근육의 단계. 내부조직보호를 위해 상피, 결체, 근육, 신경 등과 관리시의 주의사항, 정상균과 몸의 역할과 부산물		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 시범 3.토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	피부의 구조와 기능과 부산물에 대해 알고 관리하며 도울 수 있다.		

20	교 육 명	식중독 예방 및 위생관리	교육일시	
	교육강사	조리원, 시설장	교육대상	전체 직원
	교육목적	1. 음식관리, 섭취관리를 통한 식중독을 예방함에 있다. 2. 어르신에 대한 개인 위생관리를 철저히 할 수 있다. 3. 스스로 위생관리를 통해 크로스 감염을 막는다.		
	교육내용	음식보관방법 및 식품위생, 처리방법을 알아보고 위생관리를 통하여 크로스 감염예방을 안다		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 시 3. 토론 4. 질의응답 5. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	식중독 예방 및 위생관리에 대해 배움으로 철저하게 관리할 수 있고 감염을 예방할 수 있다.		

21	교 육 명	안전관리교육	교육일시	
	교육강사	사회복지사	교육대상	전체 직원
	교육목적	일어날 수 있는 사고에 대하여 미연에 방지하고 근로자의 몸을 아끼고 사랑하는 근로공간을 만들고자 한다.		
	교육내용	요양원 내 시설물 관리 및 근로자 본인의 몸을 보호하고자 근골격계 질환 및 직무 관련하여 발생할 수 있는 사고 예방을 위한 교육		
	실시방법	1. 강의(영상포함) 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
	기대효과	안전에 대한 경각심을 가지고, 안전 및 관리에 힘써 사고 발생을 미연에 방지시킨다.		

22	교 육 명	호스피스교육	교육일시	
	교육강사	간호조무사	교육대상	전체 직원
	교육목적	호스피스에 대해 이해함으로 어르신과 가족을 이해하고 돌볼 수 있으며 죽음을 평안히 맞을 수 있도록 신체적 정신적 사회적 영적으로 도울 수 있고 상황대처를 질적으로 줄 수 있다.		
	교육내용	죽음을 앞둔 말기 환자와 그 가족을 사랑으로 돌보는 행위로서 남은 여생동안 인간으로서 존엄과 높은 삶의 질을 유지하면서 죽음을 평안히 맞이하도록 신체적, 정신적, 사회적, 영적으로 도우며 사별 가족의 고통과 슬픔을 경감시키기 위한 총체적인 사랑의 돌봄 활동을 소개한다.		
	실시방법	1. 강의 2. 호스피스 관련 책 소개하고 읽고 감정발표 3. 가상체험으로 침상에 누워 생각해보기 4. 역할극으로 대상되어보기 5. 토론 6. 질의응답 7. 교육평가 - 소감문 작성 차기교육에 반영		
	기대효과	교육을 통해 호스피스 대상자를 이해하고 자신의 감정을 돌아보며, 대상자에게 진심을 다한다		

23	교 육 명	의료폐기물 배출자 과정
	대 상	시설장, 간호조무사, 사무국장
	내 용	- 환경보건협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 의료폐기물 배출자 과정을 통해 의료폐기물 배출의 올바른 방법을 알고, 실시한다.

24	교 육 명	석면건축물 안전관리인 과정
	대 상	시설장, 사무국장
	내 용	- 한국석면환경협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 석면건축물 안전관리인 과정을 통해 석면관련 체크리스트법 등 올바른 지식을 이해하고 실시한다. (석면의 특성 및 위해성/석면건축물 안전관리인의 역할 / 석면관련 법과 제도외)

24	교 육 명	소방안전관리 보조자 교육
	대 상	시설장, 사무국장
	내 용	- 한국소방안전협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 소방안전관리 보조자 교육을 통해 소방안전수칙, 현 소방관의 소방안전의 실재를 안다. (3일간의 교육 이수 후, 국가시험응시 예정)

3-8. 직원(종사자) 역량강화교육의 필요성

본 요양원 운영규정 제26장 제111조에 따라, 요양원에 종사자들을 대상으로 지역사회에서 실시 하는 교육을 통하여, 다양한 업무 현장에서의 실천기술을 습득할 수 있는 기회를 제공 함으로 요양원에서 종사하는 종사자들의 역량을 강화시키고자 다음과 같은 내용으로 역량강 화 교육을 실시하고자 한다.

3-8-1) 역량강화를 위한 교육실시의 목표 및 내용

- 1) 직원(종사자)들의 전문성 강화 정서지원을 통해 원활한 복지서비스를 제공할 수 있도록 한다.
- 2) 서비스의 질 향상에 기여함으로써 서비스 수혜자의 만족도를 높이도록 한다.
- 3) 평가에 대비 의무교육을 정기적으로 실시함으로써 시설평가에 반영한다.
- 4) 네트워크 활성화와 종사자 간 정보교류의 장을 확대하는데 힘쓴다.

3-8-2) 역량강화를 위한 교육실시의 기대효과

어르신들이 건강하고 편안한 생활을 할 수 있도록 전문적인 자질을 갖추어 직원(종사자) 자신의 역량강화를 통해 직무만족도를 높인다.

3-8-3) 역량강화를 위한 교육실시계획

내 용	내 역	단위
ICT활용 전산 교육	사회복지사, 요양보호사	분기별
재무회계 교육	사회복지사	분기별
직무능력 향상 교육	고용노동부 HRD교육	분기별
기타 역량강화 교육	협회, 기관	분기별
의료폐기물 배출자 과정	환경보전협회	회
석면건축물 안전관리인 과정	한국석면환경협회	회
소방안전관리 보조자교육	한국소방안전협회	명

※ 사업결과 평가 내용이 반영 되거나, 연도별 중점목표 등록

※ 직원 (종사자) 역량강화교육 (세부계획안)

교 육 명	종사자의 역량강화교육	교육일시	(미정)
교육강사	(사)한국학생인성교육진흥원 사무총장	교육대상	전체 직원
교육목적	심신이 쇠약해진 노인들을 위한 노인학대예방교육 및 요양보호사들의 노인돌봄 서비스 제공시 전문성을 살리려는데 교육 목적을 둔 역량강화교육을 실시한다.		
교육내용	노인학대신고가 매년 꾸준히 증가하고 있는 가운데 일부 노인보호시설에서 폭력 및 학대가 이루어지고 있어 사회적 문제로 지적되고 있다. 노인돌봄서비스 역량강화 교육을 진행하고, 노인학대예방 및 직무능력 향상을 위해 전 직원을 대상으로 역량강화 교육을 진행한다. 우리나라도 초고령화 사회로 접어들면서 노인요양시설은 점점 더 늘어나고 있으나 노인학대문제에 대한 사회적 인식이 부족한 것이 현실이다. 우리나라는 매년 6월 15일을 '노인학대예방의 날'로 지정하였으며 UN도 "세계 노인 학대 인식의 날" 을 지정해 노인학대의 심각성을 인식하고 있다. 노인인권 보호활동에 적극적으로 활동하고 관심을 갖고, 요양보호사 및 사회복지사로서 역량을 높인다.		
실시방법	1. 강의 2. 토론 3. 질의응답 4. 교육평가 - 소감문 작성, 차기교육에 반영		
기대효과	어르신들이 건강하고 편안한 생활을 할 수 있도록 전문적인 자질을 갖추어 자신의 역량강화를 통해 직무만족도를 높인다.		

4. 기관현황

4-1. 일반현황

4-1-1) 기관정보

요양원대표	나혜선	기관번호	
기 관 명	사랑가득요양원	급여종류	노인요양공동생활가정
연 락 처	032-663-3993	(FAX)	032-661-3993
기관주소	경기도 부천시 원미구 부일로 428-3 (5층, 삼풍빌딩)		
현 황	이용정원	현인원	대기인원
	9	4	0

4-1-2) 기관현황

구 분 시설별	침실 (생활실)	특별침실	사무실/ 간호사실	직원휴게실	프로그 램실	주방 및 조리실	화장실 /세면장	목욕실 /세탁실
개 소	4	1	1	1	1	1	1	1

4-1-3) 기관 운영일

일자	월	화	수	목	금	토	일
운영시간	24시	24시	24시	24시	24시	24시	24시

4-2. 조직 및 인원

사업에 필요한 법적 인력배치 기준을 준수하여 급여서비스 제공

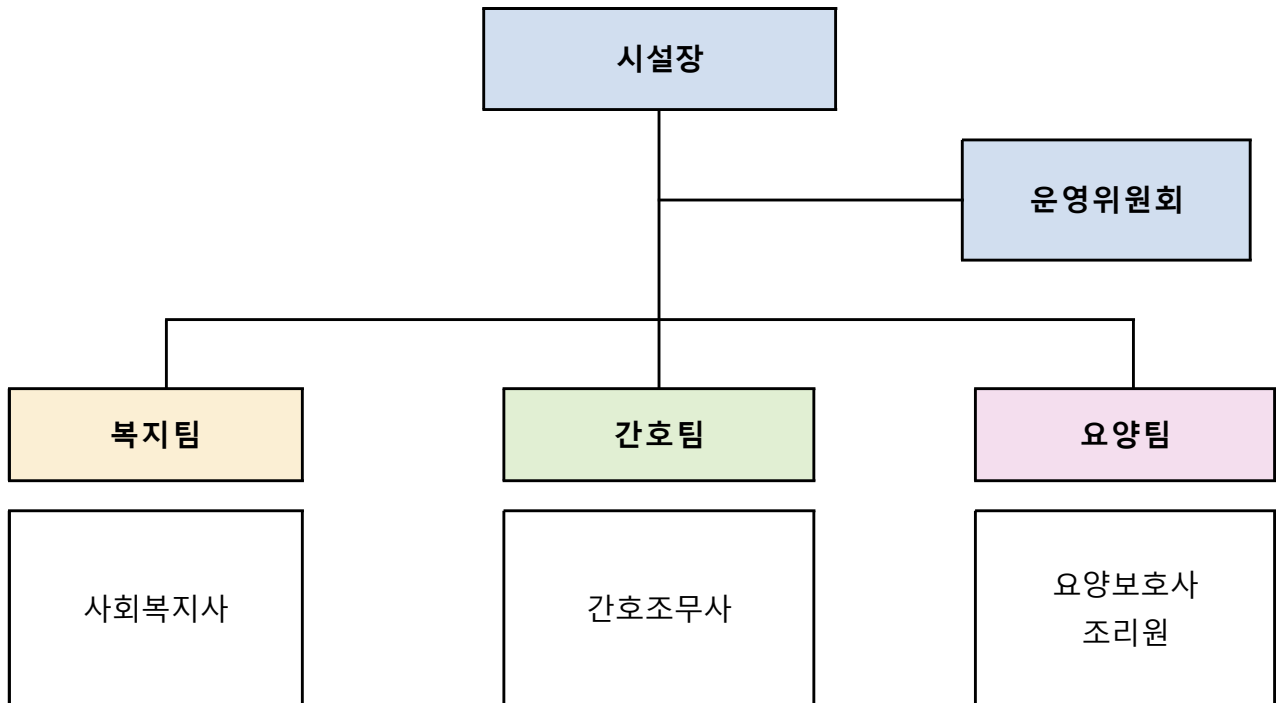
4-2-1) 종사자 인력현황

합계	시설장	사회복 지사	간호 (조무)사	물리 (작업) 치료사	요양보 호사	사무 국장	조리원	보조원 운전사	기타
6	1	1	1		3		1		

- 1) 시설장은 이용자별 시설서비스 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.

- 2) 사회복지사는 이용자의 건강유지, 여가선용 등 노인의 복지서비스제공계획을 수립하고 복지증진에 관하여 상담 및 지도 등의 업무를 수행한다.
- 3) 이용자의 증원으로 인한 추가 인력배치가 요구될 때에는 이용자에게 대한 서비스 제공의 질적인 저하가 발생되지 않도록 필요 인원을 즉시 추가 배치 하도록 하며 증원인력 구성은 시설 장기요양기관사업 안내지침에 의거하여 증원한다. 추가 인력에 대한 부분은 고용24, 복지넷, 여성인력개발원, 요양원의 블로그 등을 활용한다.

4-2-2) 조직구조



4-3. 직종별 업무분장

직 종	업 무 내 용	비 고
시설장	국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항 사업계획 및 업무승인 처리 입·퇴소 처리 및 상담관리	
사회복지사	이용자 상담 및 급여계획에 관한 사항 프로그램계획 및 운영에 관한 사항 직원교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 급여서비스 모니터링 및 급여 평가 및 변경 보호자 상담 및 보호자 소통에 관한 사항 자원봉사자 관리에 관한 사항	(없을 경우 시설장)
간호(조무)사	이용자 간호사정 및 간호계획 수립에 관한 사항 투약, 욕창 등 간호 및 처치 업무 수행에 관한 사항 이용자의 건강상태 관리업무에 관한 사항 약품관리 및 점검에 관한 사항 예방 접종 계획 및 실시 의료(간호) 교육에 대한 관리(이용자, 직원)	
요양보호사	신체활동지원 서비스 및 일상생활지원 이용자 환경 및 미화 관리 프로그램 운영지원 식사 및 목욕서비스 지원 이용자 관찰 및 보고	이용자 3명당 1명
사무국장	수입 지출에 관한 처리 이용자 서류 및 직원 서류관리 물품관리에 관한 사항	필요시 (없을 경우 시설장)
조리원	식사제공 및 간식제공 위생점검 및 식자재 관리	(없을 경우 시설장,요양보호사)

4-4. 사업점검 계획

시설점검 항목에 따라 사업을 점검 한다.

구 분			
분야	점 검 항 목	점 검 결 과	
시설 운영 분야	○ 영업배상 책임보험(공제) 가입 - 사망사고(화재 및 안전사고) ○ 종사자 건강검진 -> 결핵포함	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 급식시설 관리·운영 - 식자재 유통기한 준수 - 냉장보관 및 청결상태 - 식단표와 급식 일치 여부	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 종사자 관리 - 채용 시 범죄경력 조회 및 - 건강검진 (결핵포함) - 인력기준 준수	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 노인의료복지시설 기준 준수 - 욕실입구 바닥 턱 설치 - 복도 및 계단실 손잡이 설치 - 안전정지 작동여부(자동열림장치,알림벨, 손세정제, 소화기, 경보시설, 환기, 의료폐기물상자,안전손잡이,온도.습도 등)	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 차량 운행 및 관리 - 차량운행 일지 작성 - 차량점검 일지 작성	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 시설기준에 적합하게 운영여부 - 설치신고 및 변경신고 이행 - 평면도와 시설현황 일치여부	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
회계 분야	○ 물품관리 - 불용결정 및 물품 폐기 - 재물조사 이행 및 물품관리	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 세출예산 집행 - 세출예산 과목 구분 - 보조금 전용카드 사용 여부 등 - 시설회계처리 적정성 - 증빙서류 구비, 결재취소 세입처리	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
후원금 관리	○ 비지정 후원금 사용 적정성 - 기관운영비 사용 - 후원금 관리대장 기재 사항 - 영수증 처리(간이)	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 후원금으로 종사자 수당 지급 - 경직수당 부담 지급	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	

구 분			
분야	점 검 항 목	점 검 결 과	
시설 안전 분야	○ 소방설비 (소화기,경보설비, 간이스프링클러) 작동 여부	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 피난안내도 및 유도등 작동 비상연락 및 재난상황 대응 준비	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 완강기, 비상구 등 대피시설 확보여부 및 관리 여부 ○ 정전시 비상등 설치	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 화재보험·배상책임보험·엘리베이터보험·가스보험·자동차보험 가입여부 - 보험계약서 자료확인 - 종합보험 가입 여부(대인/대물)	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 개인정보 잠금장치 ○ 약품보관함 잠금장치 ○ 주방 잠금장치	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
	○ 안전관리교육 실시 여부 ○ 소화기 작동법 교육 ○ 응급상황 대응 교육	결과	☐ 양호 ☐ 보통 ☐ 양호
		조치사항	
※ 점검 전 시설에서 준비할 사항 <일반> - 해당 지자체의 개별지침 존재 여부 - 운영규정 : 급여지침서 및 복무규정(보수규정) - 기관 현황(직원명부 포함) - 출근부/근무상황부(출장,연가 등) - 교육훈련일지 - 회의록 - 보조금 지원 관련 서류철 - 건강검진 서류철(오름차순)		<회계 일반> - 시설보험증서 : 가스, 시설, 차량 - 통장, 장부 - 급여대장 - 근로계약서 - 신용카드 사용내역	

5. 이용자 급식제공 및 위생관리계획

5-1. 이용자 급식관리계획

5-1-1) 사업목적

운영규정 제27장 115조에 따라, 본 시설은 자체조리 급식을 원칙으로 한다.

조리원은 수급자가 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 식단을 작성하여, 시설장의 승인을 얻어야 한다.

- 1) 영양소가 골고루 들어간 급식을 통한 어르신의 건전한 심신발달 도모한다.
- 2) 음식섭취량을 파악하여 섭취에 어려움이 있을 경우 특수영양식을 제공한다.
- 3) 질환별 식단에 따른 건강증진 및 건강유지를 도모한다.
- 4) 어르신의 욕구를 반영한 식사를 제공 한다.
- 5) 급식 관련사항을 파악하여 식단 작성 및 절기식을 제공한다.
- 6) 한국인 1일 영양권장량을 충족하는 식단을 제공한다.
- 7) 김치를 제외한 1식 3찬식 제공한다.
- 8) 시설은 월1회 점검하기로 한다.

5-1-2) 중점 추진사업

- 1) 어르신의 개별욕구를 파악하여 식단에 반영함으로써 입맛을 돋우고 급식에 대한 만족도를 높인다.
- 2) 어르신의 급식평가(개별 영양평가판정-건강검진결과지반영, 월별 체중현황 파악참조, 기호도 및 식습관조사)를 통한 식단을 작성하여 급식의 효율성을 높인다.
- 3) 월1회 체중체크를 통해 체중변동이 있을 시 원인을 파악하여 조치를 취한다.
- 4) 절기에 맞는 특식과 각종 행사 식을 통해 다양한 음식의 체험으로 급식의 만족도를 최대화 한다.
- 5) 양질의 식자재 구매를 통한 안전한 급식환경을 조성하고 급·배식상의 적정 배분을 통해 어르신들에게 적절한 영양을 제공한다.
- 6) 어르신의 식습관, 위생지도 등의 교육을 통해 올바른 식생활 습관 및 태도를 기른다.
- 7) 어르신 개별 질환에 대한 개별 치료식을 제공하여 질환 예방 및 건강관리를 지원한다.
- 8) 식당 환경의 위생관리 및 안전사고에 대비하여 급식의 안전성을 도모한다.
- 9) 개별 음식섭취량을 1일 1회 파악하여 섭취에 어려움이 있는 어르신에게 특수영양식을 제공하여 건강증진 및 건강유지를 도모한다.
- 10) 매월 1회 원하시는 어르신에게 버섯전골, 삼겹살, 칼국수, 해물탕 등을 기존에 식판으로 식사를 하시던 것과는 달리 식당차림처럼 특별하게 한상으로 대접해드림으로써 특별식에 대한 욕구를 해소하고 급식의 만족도를 높인다.
- 11) 어르신들과 함께 간식을 만드는 시간을 가짐으로써 식욕을 돋우고 어르신들이 프로그램에 참여함으로써 어르신들의 생활에 활력을 불어넣는 효과를 얻는다.
- 12) 나트륨을 많이 섭취하면 고혈압, 위암, 뇌졸중 등에 악영향을 주기 때문에 염도계를 활용하여 저염식을 어르신께 제공함으로써 성인병의 위험을 줄이고 몸에 신진대사를 원활하게 하여 건강한 노후를 보내실 수 있도록 한다.

5-1-3) 식재료 구입

- 1) 급식은 수급자와 직원이 섭취하는 주식, 부식, 간식, 외식 등을 말한다.
- 2) 본 시설은 영양사(조리원)가 입소자와 직원이 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 식단을 작성하여, 시설장의 승인을 얻어야 한다.
- 3) 식재료 구입은 식자재 마트와 식자재 유통업체 우리농산물식자재마트에서 구매하기로 한다.
 - 매주 월요일과 목요일에 전화 또는 인터넷으로 우리농산물식자재마트에서 조리원과 발주량 합의후, 직접 발주서 작성 및 전송한다.
- 4) 식품구매 시 반드시 유통기한을 확인하고 신선한 물품을 구매한다.

5-1-4) 급식공간의 관리 및 식재료 보관

장기보관 식품의 경우 청결과 보관에 유념하여 중간에 폐기되지 않도록 한다. 구매 전 동일한 후원물품 또는 보관물품을 확인하여 중복 구매하지 않도록 한다. 구입된 장기보관 부식 및 조미료는 반드시 식품수불부에 의하여 그 수불 기록이 적절히 유지되도록 한다.

- 목적 -

- 1) 식당 및 조리실을 위생적으로 관리하여 감염발생의 위험을 감소시키기 위해 노력한다.
- 2) 식품 보관 및 관리를 위생적으로 하여 이용자에게 안전하고 위생적인 식사를 제공한다.

5-1-5) 식재료 조리 후 관리

모든 물품은 유통기한 내 조리한다. 식단은 사무국장 또는 시설장의 허락 없이 임의로 변경할 수 없다.

5-1-6) 식재료 위생 관리

- 1) 급식 생산에 사용되는 기기 및 기구는 청소계획을 수립하여 정기적으로 실시하며, 청소와 소독과정에 대한 기록을 작성, 비치한다.
- 2) 음식과 관련된 폐기물은 수분과 영양성분이 많아 쉽게 상하고 오수와 악취가 발생되며 환경오염을 유발시키므로 관리에 유의해야 한다. 따라서 음식물 쓰레기가 발생되지 않도록 노력하여야 한다.(음식물쓰레기 5ℓ 종량제 봉투- 편의점에서 구입)
- 3) 급식 종사원이 개인의 건강, 작업 중 수칙 및 올바른 손 씻기 등을 준수하도록 한다.
- 4) 요양원에서 사용되는 음용수는 수도법 및 먹는물 관리법에 따라 수질검사를 받고 사용하도록 한다. (광역상수도를 사용할 경우는 제외하고, 지하수를 사용할 경우)

5-1-7) 조리원 위생 관리

- 1) 단체급식의 식중독 발생을 방지하기 위해서는 조리에 직접 종사하는 조리원에게 식중독과 미생물, 시설 및 설비위생관리, 개인위생관리, 식품위생관리 등에 대해 교육을 실시한다.
- 2) 정기적인 건강진단은 1년 1회 받도록 하며(식품위생법 제40조), 급식관리자는 조리종사원들이 유효한 건강진단결과서를 지니도록 관리한다.

3) 조리 종사원은 개인 청결을 유지하도록 한다.

- ① 식품 취급 전에는 반드시 손을 씻고, 필요한 경우 마스크를 착용해야 한다.
- ② 시계, 반지, 목걸이, 귀걸이, 팔지 등의 장신구 착용을 금지 하고, 지나친 화장과 향수, 인조 속눈썹, 인조 손톱 등의 사용을 금한다.
- ③ 손톱은 주 1회 이상 짧게 자르고 매니큐어를 칠하지 않는다.
- ④ 손을 베거나 찰과상이 있는 경우에는 소독제가 포함된 일회용 밴드를 붙이고, 고무 장갑을 끼고 작업한다.
- ⑤ 작업 전 머리망, 위생복 및 위생화의 청결을 확인하도록 한다.
- ⑥ 앞치마는 조리용, 배식용, 세척용으로 구분하고, 식품을 취급하는 고무장갑은 생식품과 조리 식품으로 구분하여 사용하고, 세척 및 소독한다.
- ⑦ 개인 소유의 약, 열쇠, 필기류 등의 소지품은 탈의실에 보관하여 작업 중 식품에 유입 되는 일이 없도록 관리한다.

5-1-8) 배식담당자의 위생 관리

1) 목적 : 위생적으로 식사를 운반하고 배식함으로써 감염발생의 위험을 감소시키기 위해 노력한다. 식사운반 및 배식 시 기준을 확인하고 관리한다.

2) 방법

- ① 음식을 옮기거나 보관할 때 청결하고 소독된 용기를 사용한다.
- ② 냉장식품과 온장식품에 대한 배식 온도관리 기준을 설정하여 관리한다. 냉장보관은 식품 5℃ 이하, 온장보관은 식품을 57℃ 이상으로 유지한다.
- ③ 배식대에 보관 시 자주 저어 전체의 온도가 균일하게 유지되도록 한다. 뚜껑을 덮어 오염 물질이 음식에 떨어지는 것을 방지하고, 열을 보존한다.
- ④ 식기, 수저, 컵 등은 세척, 소독 후 별도의 보관함에 보관하며, 외부에 비치할 경우에는 별도 덮개를 사용하여 배식 전까지 보관한다.
- ⑤ 식기에서 입에 닿는 부분은 절대로 손으로 잡지 않도록 한다.
- ⑥ 안전한 급식을 위해서는 조리완료 시점부터 배식완료시까지 2시간 이내로 관리하여 미생물 증식을 최소화하여야 한다.
- ⑦ 배식에 사용하는 기구들은 적절한 방법으로 세척, 소독, 건조된 것이어야 한다.
배식용 운반기구(배식차, 승강기)는 사용후 바로 세척, 소독하여 청결 상태를 유지한다.

5-1-9) 급식생산에 사용되는 기기 및 기구 관리

1) 세척하기 전에 소독이 끝난 용기 받침선반 등 필요기구를 미리 준비한다.

2) 수동으로 세척 및 소독을 할 경우에는,

- 1단계 : 먹는 물로 기구 및 용기에 붙은 음식물 찌꺼기를 씻어내고 애벌세척 한다.
- 2단계 : 수세미에 세척제를 묻혀 이물질들을 완전히 닦아낸다.
- 3단계 : 흐르는 물에 세척제를 충분히 씻어낸다.
- 4단계 : 열탕, 기구 등의 살균소독제 등으로 소독한다.

3) 식기세척기를 사용할 경우에는 음식물 찌꺼기를 제거하고 식기 세척기에 급식 기구 및 용기를 투입하면 세척·헹굼·소독이 자동적으로 이루어진다.

4) 소독 후에는 식품 접촉면을 공기로 건조하거나 청결히 보관할 수 있는 찬장 또는 보관고에 넣어둔다.

5-1-10) 급식 보존식 및 폐기물 관리

- 1) 보존식은 식단표 확인후 음식당 100g이상 밀폐용기에 담고 날짜, 식단명, 채취자명을 기록하고 맨마지막 날짜 보존식을 꺼낸다. 사고를 대비해 원인을 알 수 있도록 일주일 분량으로 보존식 냉동고 안에 총 6개의 보존식이 있어야 한다.
총 제공한 식품의 매회 1인분 분량은 영하 18도 이하에서 144시간 이상 보관한다.
주 1회 이상 세척·소독한다.
- 2) 쓰레기 및 잔반은 가급적 장시간 방치되지 않도록 한다.
- 3) 쓰레기는 쓰레기통, 찬반은 찬반수거통 외의 다른 곳에 함부로 방치해서는 안 된다.
- 4) 쓰레기 또는 잔반을 장시간 보관 시 환기가 잘되는 곳에 보관하고 수거해간 후는 세척 및 소독을 실시한다.
- 5) 재활용이 가능한 쓰레기는 급식소 이외의 장소에 별도로 둔다.

5-1-11) 세부사업 추진계획

목적	목표	사업내용	대상자	연간횟수	시기	비고
영양지원 서비스	직원 교육 및 후생복지	식이 상담 및 영양교육	어르신	2회	7월, 1월	
		종사자 위생교육	직원	12회	월1회	
		하절기 위생교육		1회	8월	
		조리사 위생교육		1회	연중	
		조리사 OR 영양사 보수교육		1회	연중	
	특별급식 지원	절기특별식 규정 외 6건 (구정, 대보름, 어버이날, 초복, 중복, 말복, 추석)	어르신	7회	연중	
		행사 특별식 생신잔치 외		12회	연중	
		종교특별식 부활절 외 1건 (부활절, 추수감사절)		2회	연중	
		월동 김장실시	-	1회	11월	
		특별한 한상	어르신	12회	월1회	
		함께 만드는 간식		월2회	연중	
	급식운영 관리	식자재 관리	영양팀	발생시	연중	
		소모품, 조리기구 관리		발생시	연중	
		위생관리(세척, 소독)		365일	연중	
		주방대청소 및 집기류 소독		주1회	매주	
		검식 및 보존식 관리		매끼마다	연중	
		식단표 게시		52회	주1회	
		기능상태 파악을 통한 조치	어르신	발생시	연중	
		개별육구 파악을 통한 식단 반영		주1회	연중	
		특수 영양식 제공		발생시	연중	
		어르신께 생환의 기쁨을 드릴 수 있음		1일2식	매일	
영양 및 식단관리	급식	어르신의 질병회복을 돕고 건강을 유지, 증진하는 효과	어르신			
	간식	부족한 영양과 어르신의 기호 요구도를 충족시킴		1일2회	매일	

5-2. 이용자 위생관리계획

5-2-1) 사업목적

본 요양원 운영규정 제27장 위생관리 제 120조, 제28장 시설물 및 안전관리에 따라 질환으로 인한 신체적 장애로 일상생활이 어려운 어르신을 대상으로 생활과 관련된 활동을 보조 지원 함으로써 기본적인 욕구를 해결하여 원활한 일상생활을 영위하고자 한다.

5-2-2) 중점 추진사업

기본적인 욕구 해결, 생활안정을 이용자의 감염병 예방 및 확산을 막기 위하여 식품 등에 대한 위생관리 및 소독관리를 적극적으로 수행하고, 생활안정을 통한 건강관리를 돕는다.

5-2-3) 기대되는 효과

- 1) 기본적인 욕구 해결을 위한 보조자의 적극적인 개입
- 2) 욕구 해결을 통한 신체적, 정신적 안정유도
- 3) 생활안정을 통한 건강의 유지 및 증진

5-2-4) 세부사업 추진계획

목적	목표	사업내용	대상자	시기
일상생활 및 위생관리	세안 및 손씻기	• 불편한 어르신이라 하더라도 물수건을 이한 세안방법 보다는 세면대를 이용하여 가급적 보통의 세안활동을 할 수 있도록 적극 유도, 개인의 위생 상태를 유지하는 것만이 아니라 활동을 통한 신체의 신진대사를 유도함으로써 건강상태를 유지 및 향상	어르신	수시
		• 얼굴, 목, 손씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면 동작 지도, 세면 지켜보기	어르신	수시
	구강위생 관리	• 대상자의 쾌적한 신체상태 및 깨끗한 위생상태 실시 • 신체적 상태 및 기능, 구강상태에 따른 위생관리 실시 • 중증 외상어르신: 식수와 가글 용액을 이용한 구강 간호 • 경증외상 및 활동어르신: 칫솔을 이용한 구강간호 • 틀니 착용어르신: 틀니세척 및 위생 보관 관리 • 구강청결(양치질등), 양치 지켜보기, 가글액/물양치, 의치손질, 필요물품 준비 및 사용용품의 정리	어르신	수시
	머리감기	• 일반 및 경증어르신: 목욕탕으로 이동하며 드라이기를 이용하여 말리기 • 세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기 • 필요용품 준비 및 사용물품의 정리	어르신	수시

목적	목표	사업내용	대상자	시기
	몸단장	- 손·발톱을 정리하며 남자어르신의 경우 면도를 자주 하여 청결을 유지한다. - 머리단장, 손·발톱 깎기, 면도, 면도지켜보기, 화장하기, 필요용품 준비 및 사용물품 정리	어르신	수시
	옷 갈아입기	- 양말을 매일 갈아 신어 오염된 의복을 수시로 갈아입음으로써 2차 감염을 예방 - 의복준비(양말, 신발포함), 지켜보기 및 지도, 속옷 겉옷 갈아입기, 의복 정리	어르신	수시
일상생활 및 위생관리	목욕도움	- 신체적인 청결을 유지하고 오염과 관련하여 2차적인 감염을 예방하고 건강상태를 유지 - 목욕탕까지 이동보조하며 더운물로 목욕함으로써 청결을 유지 - 입욕 준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함)지켜보기, 목욕카 조작, 욕실 정리	어르신	주1회 (월5회)
	식사도움	1일 2회 식사와 2회 간식을 드림으로 규칙적인 식사로 건강을 유지 - 간식은 건강상태를 확인하여 드리며 당뇨어르신 에게는 당이 적은 것으로 공급 - 아침·점심·저녁식사도움, 간식도움, 수분섭취도움, 지켜보기, 경관 영양실시, 구토물정리, 식사준비 및 정리	어르신	1일 1~2회
	이동도움	보행이 불편한 어르신대상으로 휠체어로 옮겨 타기를 도와주며 요양원 내 보행 어르신을 주의관찰. 거실에서 의 활동에 참여하게 함으로써 정서적지지	어르신	수시
	화장실 이용하기	- 욕구해결을 통한 신체적, 정신적 안정유도, 기저귀 처리를 신속하게 하여 청결상태유지, 2차 감염예방 - 일반 어르신 : 화장실 이용시 이동 보조를 하고 지켜보며, 뒤처리를 돕기 - 화장실 이동보조, 배뇨, 배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	어르신	수시
	세탁물 관리	- 일반세탁물과 오염세탁물을 구분하여 세탁 - 세탁물 정리정돈, 세탁물빨기, 넣기, 정리, 배포, 사용물품의 소독 - 법정 전염병 어르신이 사용한 세탁물, 병원균의 오염이 우려되는 세탁물 및 어르신의 체액이나 분비물이 묻은 세탁물은 별도의 용기에 분리하여 세탁 - 오염 세탁물 중 락스, 삶기 등의 방법이 불가능한 경우 솜이불 등은 일광소독을 충분히 시행 - 세탁물의 상태를 관찰하여 어르신이 실금, 하혈 등 건강 이상이 있는지 확인하고 이상이 있는 경우 보고 - 오염이 심할 때에는 불림 또는 부분세탁	어르신	수시

6. 이용자 고충처리 계획

본 요양원 운영규정 제23장(이용자의 고충처리절차에 관한 사항)에 따라, 기준을 세분화하여 다음과 같이 계획하기로 한다.

6-1. 이용자 고충처리 계획의 필요성

요양원을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모할 필요가 있다. 그에 대한 절차는 아래와 같다.

고충처리 안내	고충처리 접수	기록 및 보고	고충처리 결과	조치 처리
고충처리 절차 안내 및 교육	고충처리 다양한 방법으로 접수	고충처리 접수 기록 및 보고	고충처리 협의 및 결과 통보	고충처리 해결 및 조치

6-2. 이용자 고충처리 계획에 따른 기대되는 효과

요양원에 근무하는 종사자는 누구나 인사 또는 요양원 이용자 또는 보호자도 종사자 근무와 관련한 고충을 청구할 수 있다. 요양원의 대표자(또는 시설장)는 고충이 접수되었을 경우 고충처리위원회를 구성하여 심의하는 등 이에 대해 적극적으로 해결할 수 있도록 노력을 다하여 이용자의 불편한 사항, 신상에 관한 문제 등에 대해 고충을 다루고 협의, 해결, 조치함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전 도모의 효과를 줄 수 있다.

6-3. 이용자 고충처리위원회 명단

본 요양원의 운영규정 제23장에 따라, 다음과 같이 고충처리 책임자 및 고충처리 위원회 명단을 구성하고, 고충처리위원회에 따른다.

이용자 고충처리위원회 명단

번호	이름	직책	비고
1		시설장	고충처리 담당자(지정)
2		사회복지사	
3		간호조무사	
4		요양보호사	

본 요양원 운영규정 부록 ※붙임3의 서식 (고충처리신청서, 고충처리청구서, 고충처리회의록, 고충처리결과통보서, 고충처리관리대장)을 사용하기로 한다.

6-4. 신청방법

요양원을 이용함에 있어 불만이 있거나 고충사항이 있는 경우 먼저 담당자와 상담하도록 하며, 이 외에 상담직원과 상의하거나 전화, 직원면담, 건의함, 홈페이지, 시설장과의 대화시간, 고충처리위원회 등을 통해 신청한다.

6-5. 신청서 및 구비서류

- 1) 신청서의 기재사항은 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 것을 최소한의 것으로 한정, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.
- 2) 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

6-6. 고충사항의 접수

- 1) 고충사항 접수업무는 고충과 관련된 업무 담당자가 소속 된 팀에서 주관한다.
담당팀 아닌 다른 팀에서 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 담당팀에 이송하여 즉시 접수될 수 있도록 한다.
- 2) 건의함은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리 한다.
- 3) 고충처리 담당의 장은 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항은 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
- 4) 고충처리담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리 대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

6-7. 고충사항 처리기간

- 1) 이용자가 요양원을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
- 2) 이용자가 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 고충의 심의는 1주 이내로 하며 그 처리 결과는 15일 이내에 민원인에게 통보 한다.
- 3) 고충처리위원회에서 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리 기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 한다.

6-8. 고충사항의 처리과정

- 1) 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 15일 이내에 그 처리결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보한다.
- 2) 시설장은 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보한다.

6-9. 반복 및 중복 고증의 처리

고충처리담당팀의 창은 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 한다.

6-10. 접수거부·처리지연 등의 시정요구

- 1) 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반력을 하는 때에는 고충처리 담당팀의 장에게 이를 시정할 것을 요구한다.
- 2) 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀의 작은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 고충신청인에게 통보한다.

6-11. 이의신청의 방법 및 처리절차

- 1) 시설장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 시설장에게 이의신청을 할 수 있다.
이의신청은 다음 각호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 - ① 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - ② 이의신청의 취지 및 이유
 - ③ 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 - ④ 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
- 2) 시설장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
- 3) 시설장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리 대장에 기록·유지한다.

6-12. 국가인권위원회 진정

이용자가 요양원의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며, 내용은 다음 각 호와 같다.

- 1) 국가기관, 지방자치단체 또는 구금 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법에서 보장된 인권침해를 당한 경우
- 2) 법인, 단체 또는 사인(私人)에 의하여 평등권침해의 차별행위, 즉 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的) 지향, 병력(病歷) 등을 이유로 차별행위를 당한 경우
- 3) 민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 제 증명의 신청, 국가인권위원회 법령해석, 행정 업무, 진정사건처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우

7. 운영위원회 활용계획

7-1. 목적

본 요양원은 운영규정 제 12장, 제13장에 의거 운영위원회를 구성하고 운영의 민주성·투명성 제고 및 요양원이용·생활자의 권익 향상등을 위해 설치하고 운영하는데 그 목적이 있다. (「사회복지사업법」 제36조 및 동법 시행규칙 제24조 의거)

7-2. 목표

- 1) 요양원의 운영과 관련된 사업계획 및 예산을 운영위원회의 심의를 통하여 지역사회와 함께 공유하며 발전해 나간다.
- 2) 요양원의 사업 및 예산을 위원들과 함께 공유하며 문제점 및 발전방향을 모색해 나간다.
- 3) 다음 분기의 계획을 고유함으로 위원들이 요양원 사업에 갖고 참여하도록 한다.

7-3. 사업개요

- 1) 사업명 : 운영위원회
- 2) 내 용 : 운영위원회를 구성하고 운영함
- 3) 대 상 : 운영위원

7-4. 운영위원회 일정

사업내용	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
운영위원회 진행일정			●			●			●			●

7-5. 추진방법

사업내용	세부내용	수행시기
운영위원회 구성	① 위원회는 위원장 및 요양원의 장 각1인을 포함하여 5인이상 15인 이하의 위원으로 구성한다. ② 위원회의 위원은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람중에서 임명하거나 위촉한다. 1) 요양원의 장 2) 이용자 대표 3) 요양원 이용자의 보호자 대표 4) 요양원 종사자의 대표 5) 후원자 대표 또는 지역주민 6) 그 밖에 요양원의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 ③ 위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다. ④ 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간에도 불구하고 3 년으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직기간으로 한다. ⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.	임기3년

사업내용	세부내용	수행시기
운영위원회 기능	① 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다. 1) 요양원운영계획의 수립·평가에 관한 사항 2) 요양원 프로그램의 개발·평가에 관한 사항 3) 요양원 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항 4) 요양원의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항 5) 요양원 종사자와 대상자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항 6) 요양원과 지역사회의 협력에 관한 사항 7) 그 밖에 요양원의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항 ② 요양원의 장은 다음 각 호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고 하여야 한다 1) 요양원의 회계 및 예산, 결산에 관한 사항 2) 후원금 조성 및 집행에 관한 사항 3) 그 밖에 요양원운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항	임기3년
운영위원회	① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다. ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다. 1) 정기회의 (분기별 1회) 2) 위원장의 소집요구가 있는 경우 3) 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우 ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.	분기별 1회

7-6. 기대효과

- 1) 사업 및 예산을 지역사회와 함께 공유하여 발전해 나감으로 지역사회에서 노인의료복지 시설의 위상을 정립시켜 나가는데 커다란 도움을 줄수 있다.
- 2) 위촉된 운영위원의 참여 극대화를 통해 요양원 발전에 많은 관심과 참여도를 높일수 있다.

7-7. 수당지급

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 요양원 예산의 범위안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 실비 지급하기로 한다.

7-8. 예산

구 분	산출근거	금 액	비 고
회의비	10만원 * 4회	400,000	

8. 재무회계 처리

8-1. 목적

요양원은 운영규정 제14장 재무회계관리에 따라, 장기요양기관으로 지정받은 노인복지시설의 세입 세출을 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙, 노인장기요양기관 재무회계규칙에 근거하여 운영하여야 한다.

8-2. 회계구분

사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙, 노인장기요양기관 재무회계규칙 상의 시설회계로 관리한다.

8-3. 세입처리

- 1) 사회복지시설 정보시스템(희망이음)을 통하여 세입처리를 한다.
- 2) 노인장기요양기관 재무회계규칙의 세입예산과목에 따라 구분한다
 - ① 장기요양급여수입 및 가산금수입은 공단에서 수령한 금액과 세입결산서의 금액이 일치하여야 한다.
 - 장기요양급여수입이 감산이 발생할 경우 실제 수령한 금액을 수입처리 한다
 - ② 전년도이월금(후원금)은 전년도에 수령한 후원금중 사용하고 남은 금액을 수입처리 하여 후원금 목적에 맞게 사용하여야 한다.
 - ③ 전년도 이월금(식재료비)은 전년도에 수령한 식재료비 수입중 사용하고 남은 금액을 수입처리하여 식재료비 구입에만 사용한다.
 - ④ 직원 식재료비 수입은 직원들이 요양원에서 식사하는 경우 수령하여 식재료비 구입에 사용하여야 한다(다만, 시설에서 직원 식재료비를 지원할 수 있다)

8-4. 세출처리

- 1) 요양원은 사회복지시설 정보시스템(희망이음)을 통하여 세출처리를 한다.
- 2) 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비비율이상으로 지출하여야 한다.
- 3) 지출은 당해연도 세출예산이 정한 금액의 범위 내에서 할 수 있다.
- 4) 후원금의 지출은 지정후원금은 후원자가 지정한 용도에 비지정후원금은 사회복지시설 관리안내에서 정한 "비지정후원금의 사용 기준"에 의거해서 사용하여야 한다.
- 5) 지자체에서 지급되는 보조금의 지출내역은 사회복지시설 정보시스템을 통하여 매월 정산 보고 한다.
- 6) 요양원은 연간 세출내역은 세출결산서를 작성하여 시·군·구청에 보고하여야 한다.
- 7) 요양원은 기관대표자명의 및 기관명의로 등록된 차량을 업무에 사용하였을 경우에만 비용을 지출한다. (타 명의 차량인 경우 기관대표와 사용권(사용대차, 임대차 계약)설정할 경우 차량을 등록하여 차량유지 비용을 지출한다)
- 8) 요양원은 차량유지비 지출을 위한 증빙자료로 차량운행일자, 운전자, 운행시간, 주행거리 등을 포함한 차량운행일지를 기록·보관한다.

8-5. 예산서 제출관리

1) 세입예산서

- ① 요양원은 예상되는 모든 수입은 세입예산서에 계상하여 작성한다.
- ② 세입예산서의 합계금액은 세출예산서의 합계금액과 일치하도록 한다.
- ③ 세입예산서는 1년간 공단으로부터 받을 장기요양급여액과 본인부담금, 식재료비 수입 등 1년간 세입 될 것으로 예상되는 금액으로 편성한다.
- ④ 전년도에 결산후 발생한 잉여금은 전액 세입예산서에 전년도이월금(후원금, 식재료비) 등으로 구분하여 세입처리한다.

2) 세출예산서

- ① 요양원은 예상되는 모든 지출은 세출예산서에 계상하여 작성한다.
- ② 세출예산서의 합계금액은 세입예산서의 합계금액과 일치하도록 한다.
- ③ 세출예산서의 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부장관이 정하여 고시하는 인건비비율 이상으로 편성한다.
- ④ 세출예산서에서 세출예산과목구분 관/항/목별로 편성된 금액을 초과하여 지출할 수 없다.

3) 예산서 제출

- ① 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입/세출예산서를 회계연도 개시 5일전까지 시장, 군수, 구청장에게 제출한다.
- ② 세입/세출예산서를 제출할때는 "예산총칙" 과 "임직원보수일람표" 를 첨부하여하고, 의결한 회의록 및 운영위원회 회의록을 첨부하여 제출한다

8-6. 결산서 제출관리

1) 세입결산서

- ① 요양원의 모든 수입은 세입결산서에 세입처리 하여야 한다.
- ② 세입결산서는 1년간 공단으로부터 받은 장기요양 급여액이 일치하여야 한다.
- ③ 세입결산서는 본인부담금/식재료비 수입과 1년간 이용자로부터 받은 본인부담금/식재료비 수입액이 일치하여야 한다.
- ④ 전년도 결산후 발생한 잉여금은 전액 당해연도 세입예산에 전년도이월금으로 세입처리 한다.
- ⑤ 기타 1년간 수입된 모든 금액과 세입결산서의 결산금액이 일치하도록 한다.

2) 세출결산서

- ① 요양원의 모든 지출은 세출결산서에 세출처리 하여야 한다.
- ② 세출결산서는 1년간 지출한 인건비는 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 장기요양급여비용 중 인건비비율 이상이어야 한다.
- ③ 세출결산서의 인건비 지출은 직접인건비와 간접인건비를 산출할 수 있도록 직원별로 구분하여 회계처리 한다.
- ④ 기타 1년간 지출된 모든 금액과 세출결산서의 결산금액이 일치하도록 한다.

3) 결산서 제출

- ① 사회복지시설 정보시스템을 통하여 세입/세출결산서를 3월 31일까지 시장·군수·구청장에게 제출 한다.
- ② 요양원은 요양원 운영위원회 보고를 거쳐 시장·군수·구청장에게 제출 한다.

8-7. 인건비 지출 관리

1) 인건비 지출비율

요양원은 노인장기요양보험법에 의해 보건복지부 장관이 정하는 장기요양원 인건비 지출비율은 아래와 같다.

구 분	장기요양요원	인건비지출비율	비 고
노인요양 공동생활가정	사회복지사 간호(조무)사 물리(작업)치료사 요양보호사	67.49%	

2) 인건비 인정 범위

- ① 급여(세전금액)
- ② 퇴직금(1년미만 퇴사자로 인한 환급금액은 포함하지 않는다)
- ③ 사회보험부담금
- ④ 시간외 수당, 제수당

3) 장기요양급여 인정 범위

- ① 공단급여
- ② 본인부담금
- ③ 가산금액(인력가산, 야간가산)
- ④ 종사자 식대, 제수당

8-8. 세입 · 세출예산서

- 1) 세입 · 세출 예산총칙
- 2) 세입 · 세출 예산서
- 3) 임직원 보수일람표

9. 운영충당적립금 및 시설 환경개선충당금 사용계획

9-1. 운영충당적립금 사용계획

요양원은 운영규정 제17장 운영충당적립금 및 환경개선준비금에 따라 시설을 안정적으로 운영하기 위한 자금으로 운영충당적립금을 아래와 같이 적립하기로 한다.

2025년도 특별회계 계획서

- 특별회계명 : 운영충당적립금
- 적립금액 : 12,000,000원 (월 200,000원)
- 적립기간(당해연도) : 2025년 03월 ~ 2030년 02월
- 사용용도 : 설비관련 장비, 파손 및 내구연한 등으로 교체가 필요한 사무기기
- 적립방법 : 금융기관 5년 장기적금 (농협은행)
- 관리방식 : 사랑가득요양원 본 회계에서 지출처리 후 특별회계로 운영

본 요양원은 2025년도에 건립되어, 현재 ____년이 경과하였기에 중장기적인 계획을 가지고 시설의 정상적인 운영을 위한 준비금을 적립하여야 지속적인 노인복지사업을 유지할 수 있다고 판단되어 이를 적립하고자 함.

1. 적립목적

운영충당적립금 : 시설의 장비, 파손 및 노후등으로 교체가 필요한 사무기기에 대하여 운영비에서 일정 금액을 적립하고자 함.

2. 적립금액의 범위

센터 운영과 인건비를 지급하는데 영향을 미치지 않는 범위 내에서 적립금액을 결정하였음.

3. 적립방식

사용 용도가 발생할 경우 손실이 발생하지 않고, 중도 해지 또는 인출하여 사용이 가능한 방식으로 적립하고자 함.

4. 특별회계 사용

운영충당 적립금 : 시설의 장비 등의 노후에 따른 정비, 보수, 수리가 필요하다고 판단될 경우

위 적립금은 2024년도 세출예산에 편성하여 운영위원회 보고 및 이사회의 승인을 득한 후 집행하기로 함.

요양원대표

(인)

____시장 귀하

9-2. 시설 환경개선 준비금 사용계획

요양원은 운영규정 제17장 운영충당적립금 및 환경개선준비금에 따라 시설 이미지 개선을 위한 자금으로 시설환경개선 준비금을 아래와 같이 적립하기로 한다.

2025년도 특별회계 계획서

- 특별회계명 : 시설환경개선 준비금
- 적립금액 : 12,000,000원 (월 200,000원)
- 적립기간(당해연도) : 2025년 03월 ~ 2030년 02월
- 사용용도 : 시설 개·보수, 내부 도색 등 시설환경개선
- 적립방법 : 금융기관 5년 장기적금 (농협은행)
- 관리방식 : 사랑가득요양원 본 회계에서 지출처리 후 특별회계로 운영

본 건축물은 1994년도에 신축되어, 준공일부터 30년이 경과된 노후 건축물이며, 또 노유 자시설로 개설 20년 경과된 시설로 중장기적인 보수가 필요함.

따라서 지속적인 노인복지 사업을 유지하기 위하여 시설환경개선 준비금을 적립하고자 함.

1. 적립목적

시설환경개선 준비금 : 시설의 장비, 기타 노후에 대비하여 운영비에서 일정 금액을 적립하고, 시설 노후에 따라 적립된 금액을 이용하여 시설 개·보수, 내부 도색 등에 사용할 예정.

2. 적립금액의 범위

요양원 운영과 인건비를 지급하는데 영향을 미치지 않는 범위 내에서 적립금액을 결정하였음.

3. 적립방식

사용 용도가 발생할 경우 손실이 발생하지 않고, 중도 해지 또는 인출하여 사용이 가능한 방식으로 적립하고자 함.

4. 특별회계 사용

시설환경개선 준비금 : 시설의 시설물, 장비 등의 노후에 따른 정비, 보수, 수리가 필요하다고 판단될 경우

위 적립금은 2025년도 세출예산에 편성하여 운영위원회 보고 및 이사회회의 승인을 득한 후 집행하기로 함.

요양원대표 (인)

_____시장 귀하

10. 시설 안전관리 계획

본 요양원은 운영규정 제28장 시설물 및 안전관리에 따라, 시설안전관리체계를 정립함으로써 각종 재해와 안전사고로부터 인명과 시설을 보호함을 목적으로 체계적인 시설안전관리로 각종 사고 발생요인을 사전에 제거하고 사고 발생 시 체계적인 대응으로 시설의 인명 및 재산피해를 최소화하도록 기본방향을 구축한다.

10-1. 시설 안전관리의 필요성

시설은 일반적인 영리기업과 달리 재산의 확장과 이윤에 앞서 이용자에 대한 안전과 삶의 질 향상을 그 목적으로 하고 있다. 따라서 시설에서의 관리란 자산에 대한 관리뿐 아니라, 이용자의 안전과 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 모든 내용을 포함한다. 때문에 각 부서의 원활한 의사소통과 협조체계가 이루어졌을 때 그 시설이 기능적인 역할을 한다고 볼 수 있다. 시설의 전반적인 안전관리와 쾌적한 환경개선을 위하여 정기적인 점검과 기능보강 등이 정기적으로 관리될 필요가 있다. 또한 안전관리교육을 통해 긴급사태에 대비할 수 있도록 계획한다.

10-2. 시설 안전관리를 통해 기대되는 효과

시설 재산의 보호 및 거주어르신에 대한 안전관리를 통해 불의의 사고로부터 미연에 방지하고 쾌적한 환경을 조성한다. 화재, 전기, 가스, 위생, 시설물, 자연재난 등으로 인해 재난사태가 발생할 때 관리자나 이용자들이 지켜야하는 임무나 역할, 조치사항을 체계적이고 신속하게 대응한다면 피해를 최소화 할 수 있다.

10-3. 사업목표

- 1) 자산현황 관리 및 증감에 대한 통계관리
 - ① 건물 용도별 현황 및 기관별 현황 작성 및 관리
 - ② 자산관련 각종 대장 관리(토지·건물)
 - ③ 정기재물조사를 통한 비품관리 및 비품대장 작성 관리
 - ④ 장비관리 및 장비목록 대장 작성 관리
 - ⑤ 불용품 파악 및 처리·폐기 업무
- 2) 정기적인 점검을 통하여 기능보강 및 환경개선 사업을 실시해 시설이 노후되는 것을 지연시키고 쾌적한 시설을 유지할 수 있도록 한다.
- 3) 소방/전기/가스/방역 등에 대한 정기적인 안전점검 계획을 실시한다.

10-4. 사업내용

10-4-1) 안전관리 교육계획

교육명	의료폐기물 배출자 과정
대 상	시설장, 사회복지사
내 용	- 환경보건협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 의료폐기물 배출자 과정을 통해 의료폐기물 배출의 올바른 방법을 알고, 실시한다.

교육명	석면건축물 안전관리인 과정
대 상	시설장
내 용	- 한국석면환경협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 석면건축물 안전관리인 과정을 통해 석면관련 체크리스트법 등 올바른 지식을 이해하고 실시한다. (석면의 특성 및 위해성/석면건축물 안전관리인의 역할/석면관련 법과 제도외)

교육명	소방안전관리 보조자 교육
대 상	시설장
내 용	- 한국소방안전협회를 통한 (코로나 바이러스 감염증으로 인해) 온라인교육 실시 예정 - 소방안전관리 보조자 교육을 통해 소방안전수칙, 현 소방관의 소방안전의 실재를 안다. (3일간의 교육 이수 후, 국가시험응시 예정)

10-4-2) 자산관리 계획

시기	연 중		
대 상	시설의 자산으로 등재되어 있는 부동산 및 동산		
내 용	- 건물 용도별 현황 및 기관별 현황 작성 및 관리 - 자산관련 각종 대장 관리(토지·건물) - 정기재물조사를 통한 비품관리 및 비품대장 작성 관리 - 장비관리 및 장비목록 대장 작성 관리 - 불용품 파악 및 처리·폐기(불용품 폐기시에 반드시 사진을 촬영, 근거자료 첨부)		
준비물	사진기	관련서류	재산대장, 건축물관리대장, 비품관리대장

10-4-3) 안전관리 업무

1) 안전관리 점검

구 분	실시주기			비고
	시설 내, 외부	건축물	토목시설	
수시점검	수시			
정기 안전점검	매월	반기	년1회(2월또는3월)	
긴급점검	필요시	필요시	필요시	모든 시설물
정기점검	분기	반기	반기	안전등급에 따라 적용
정밀점검		2~5년	1~4년	

2) 안전관리 책임자 현황

구 분	성 명	직 책	비 고
안전관리 책임자		대표자/시설장	
소방시설 책임자		시설장/사회복지사	
가스 및 전기시설		시설장/요양보호사	
비상시설 및 재난훈련		시설장/간호조무사	
시설 건물 구조물		대표자	

3) 안전관리 연간업무

구 분	실시주기					
	매월	격월	분기	반기	연	필요시
안전관리영역 위험시설물 안전점검	●					
옥상방수층 보수공사						●
하철기 장마대책 시설점검					●	
비상발전시설 정기점검, 조경시설물 점검					●	
동절기 가동준비, 동파지역 점검					●	
동절기 화재예방 점검					●	
냉.난방기 냉매점검/보일러 점검				●		
시설 내. 외부 청소상태 수시점검	●					
각종배관 및 소방 기계실 수시점검						●
노후 보일러 • 에어컨 •통신장비 교체						●
화단보수, 조형물 교체						●
승강기 부품교체 및 관리						●
승강기 안전점검	●					
조명시설 보수교체						●
안전관리 교육실시			●			
소방설비 점검실시	●					
재난상황 훈련실시				●		
전기설비 점검실시	●					
가스설비 점검실시					●	
시설 내·외 정기소독			●			
코로나 19 방역소독(월4회)	●					

10-4-4) 재난유형별 안전관리 활동

1) 화재 안전관리

내용	화재안전관리
목적	• 화재 및 안전관리 예방활동 • 화재 시 소화활동 및 대피활동 등의 화재 대응활동
범위	• 소방안전관리자는 매뉴얼을 활용하여 화재 시 대응태세 갖추기
예방활동	• 시기/점검자 : 월1회 이상, 안전관리자 • 매년 교육훈련계획 : 매년 12월 31일까지 다음연도 교육훈련계획 수립
대비활동	• 자체 실정에 맞는 화재예방계획 수립 및 실행 • 정기적인 교육훈련을 통한 안전의식 고취 • 화재시 대응태세를 완비하며, 화재예방 활동을 통한 위험요소의 제거
대응활동	• 피난계획서준비, 피난안내도 작성하여 쉽게 볼 수 있는 벽면에 부착 • 피난방송준비, 피난절차, 피난 후 안전관리

2) 전기 안전관리

내용	전기안전관리
목적	• 감전, 합선, 누전 등과 같은 전기 재난을 사전에 예방
범위	• 전기 누전이나 단락(합선)과 같은 사용 부주의에 의한 사고발생시 • 시설의 안전점검 시
예방활동	• 용량에 맞는 차단기를 설치, 월 1회 이상정기적인 차단기 시험 • 각 차단기 및 접속부의 단자는 단단하게 조여 있는지 확인
대비활동	• 전기설비(과거 침수지역의 누전차단기 작동여부를) 점검 • 침수대비 비상장비(변전실, 배수장비) 점검 • 정전대비(랜턴, 양초) 사전준비
대응활동	• 차단기 올려도 바로 동작돼 다시 내려갈 경우 가전기기가 누전 등의 문제가 있는 경우이므로, 가전업체로 A/S를 의뢰 • 차단기가 정상적으로 올라가지 않을 경우 옥내 전등 및 콘센트 회로에 문제가 있는 경우 전문가 지원받기 (한국전기안전공사 1588-7500)

3) 가스 안전관리

내용	가스안전관리
목적	가스의 누출로 인하여 발생하는 화재 예방
범위	- 시설내의 가스가 누출되었을 경우 적용 - 인근 지역의 가스누출로 인해 피해가 미칠 경우 적용
예방활동	- 안전의식 재고를 위해 예방과 홍보 실시 - 가스점검은 정기적으로 실시하고 보일러실 배기통을 점검 - 가스용기는 흔들림 없이 견고하게 설치하여 보관 - 주변에 기본적인 소화시설을 설치 - 가스시설 표준설치도에 맞게 설치유무 확인
대비활동	- 사용 전 주의사항 : 환기 - 사용 중 주의사항 : 불꽃 확인 - 평상 시 누설점검
대응활동	- 저장탱크 가스 누출 시 화기사용을 금지하고 누출부위 막기 - 가스 흡입 시에는 산소결핍을 일으키므로 신선한 공기가 통하는 장소로 옮기기 - 가스 누출 시 응급조치 : 가스공급을 차단하고 환기, 전기기구사용 절대 금지 - 판매점이나 도시가스 지역관리소에 연락하여 조치

4) 위생 안전관리

내용	위생안전관리
목적	위생 점검과 적절한 위생유지관리를 통하여 위생상의 위해를 방지
범위	환기, 채광, 조명, 실내온도, 습도, 소음, 공기질, 폐기물, 급식·환경위생
예방활동	- 이용자 : 올바른 손 씻기 6단계 숙지 - 식중독, 전염병 전염로 차단 - 관리자 : 식중독 발생여부 판단, 조치, 방역 - 전염병 : 예방, 발생 및 조치, 방역소독 실시, 단체활동 자제 및 연기환기 이산화탄소 유지량 500ppm 이내 - 온습도 : 겨울 16~21℃ (40~50%) 여름 20~25℃ (40~70%), 채광조명, 공기질, 폐기물, 급식, 환경 등 점검
대비활동	- 요양원의 위생에 대한 위기관련 정보공유 및 협조체계를 구축하여 운영 - 위기나 위협에 대한 대비활동을 매뉴얼로 대응체계를 구축
대응활동	- 재난발생시 위기경보를 발령하고 수준별로 대응활동을 전개 - 대비대책과 긴급한 위기상황 대응책으로 위기상황의 장기화를 방지

5) 시설물 안전관리

내용	시설물 안전관리
목적	• 건축물과 주변 토지에 대한 일반적인 안전점검 실무요령을 기술하여 적절한 유지관리
범위	• 피난계단의 사용 및 소방 활동 등의 제한이 우려되는 시설, 시설의 위치가 원거리에 위치해 신속한 도움을 받는데 어려움 있는 시설
예방활동	• 재난위험시설 등 재해취약시설에 대한 안전점검 및 정비를 강화 • 정기적인 안전점검 실시에 따른 즉각적인 보수, 정비로 위해요인을 수시 제거 • 건축물, 승강기, 전기, 가스, 소방, 위생, 공연장, 수영장 등에 대한 법적으로 명시된 시설물의 점검, 검사, 보고 업무와 일상적 업무점검
대비활동	• 재난발생 대응을 위한 현장 중심의 교육·훈련을 실시하여 대형사고가 예상 시나리오에 따른 관계기관과의 합동훈련 실시계획을 마련하여 시행
대응활동	• 인명구조, 구급 활동 등 신속한 재난 대응 체계와 상황보고 및 유관기관 협조체계 가동 • 요양원 이용자들에 대한 구호활동 신속하게 전개 및 복구 진행상황 및 관계 기관의 지원계획 확인

6) 지진 · 해일 안전관리

내용	지진 · 지진해일
목적	• 인명과 재산피해가 발생할 수 있는 비상상황에서 이를 관리하는 관리자들이 단계별로 활동하는 행동요령과 방향규정
범위	• 지진발생에 의한 피해 최소화를 위해 응급대책 및 긴급 지원체계의 가동이 필요시 • 신속한 지진해일 상황 정보 및 경보를 전파 • 신속한 긴급 대응조치 • 지진 발생 후 재난 대응 시 여진 및 2차 피해방지를 대비함
예방활동	• 지속적인 대비활동 및 지진 발생 시 신속한 전파체계를 구축하여 운용 • 시설 및 주변시설 안전점검 실시, 정보전달 시설점검 • 재난대비 정기적 훈련실시(방재훈련실시, 대피 유도훈련, 연락체계 구축, 정보 전달 임무별 역할) • 재난대비 교육실시
대비활동	• 요양원 이용자의 보호자 및 가족등의 연락체계를 확보하여 비상시 신속히 연락 • 피해 최소화를 위한 대응 및 복구장비를 준비
대응활동	• 지진 및 지진해일로 인해 시설의 홍수, 산사태 등의 피해 위험성에 따른 순찰을 실시 • 지진 및 지진해일로 인한 사회복지 시설 상황을 보고(지자체, 소방서 등)

10-4-5) 소방 안전관리

1) 응급상황 발생시 대처방법

구 분	최초 화재 발견시 (초기 진화가 가능한 경우)	초기 화재 진화 실패시 (초기 진화가 불가능한 경우)
최초발견자(근무자)	• 건물내 경보 전파 - 육성("불이야"), 발신기 등 • 최초 소화활동 실시 - 투척용소화기, 수동식소화기 등	• 건물내 경보 전파 - 육성, 발신기 등 자동경보
최초발견자(이용자)	• 근무자에게 경보전파(가능시) - 육성("불이야") 및 호출버튼 등	• 근무자에게 경보전파(가능시) - 육성("불이야") 및 호출버튼 등
지휘 연락반	• 지휘반은 화재현장 지휘, 통제 - 소화활동에 우선하여 지휘, 통제 - 화재의 규모 판단후 활동 지휘 • 소방기관에 경보전파(119) • 자위소방대 비상소집 준비	• 관계기관에 경보전파 • 자위소방대 비상소집 • 소화/대피/구조활동의 지휘.통제 • 소방대 도착시 화재상황 등의보고
소화 진압반	• 초기 소화활동 실시 - 수동식소화기 등 소화기구 - 옥내소화전 사용준비 및 호스이동	• 옥내소화전등을 이용한 소화활동 • 화재실의 가연물 제거 • 가스누출로 인한 화재시 - 밸브차단 및 용기 이동(가능시) - 폭발우려시 소화활동 중단하고 대피
대피 유도반	• 화재지점의 이용자를 우선적 대피 (화재 규모와 상관없이 실시) • 화재지점에 이용자 접근통제 • 피난로 확보/출입문등 개방	• 이용자를 안전구역으로 대피 유도 • 비상구확보 및 피난기구 설치 • 방화문(방화셔터)등 확보로 화재 차단 및 피난로 확보
구조 구급반	• 대피유도반 지원(구급반) • 소화/진압반 지원(구조반)	• 대피 및 소화반 지원 • 응급환자 구조 및 구급활동 실시 - 응급구호소로 환자이동 응급조치 - 환자분류(자체치료 또는 후송)

10-4-6) 동절기/하절기 안전관리

내용	동절기 안전점검
폭설대책	• 시설물 점검 - 노후 건축물, 위험물 저장시설, 비닐하우스, 임시가건물 등 폭설에 대비한 시설물 안전상태 ※ 하절기 점검 시 균열, 누수 등 철저히 점검 요망
	• 폭설로 인한 고립, 눈사태 등 사고 발생 예상 지역 내 요양원 이용자 안전대책 강구여부 • 폭설로 인한 고립, 눈사태 등 사고 발생 예상 지역 내 요양원 이용자 안전대책 강구여부
	• 요양원 차량 안전장구 휴대 운영 상태
제설대책	• 제설장비 및 물자 확보 여부 ※ 제설자재 : 제설작업차량, 적사함, 영화칼슘, 모래주머니, 삽, 빗자루 등
	• 폭설시 제설작업에 따른 민·관·군 연계체계 구축 여부
동파대책	• 보일러, 태양열 집열판, 온수탱크 등 난방시설가동·보온 상태
	• 각종 계량기, 상·하수도배관, 화장실 옥상 물탱크 등 동파 우려 시설 및 설비 안전상태
난방관리 대책	• 가스저장실 내 가스공급 중단으로 인한 피해가 발생하지 않도록 공급업체와 사전 협력 체제 유지상태
	• 전기안전사고 예방을 위한 요양원 이용자 및 종사자에게 전열기 사용 안전교육 실시 여부
	• 시설 난방설비 문제 시 대체난방 확보상태 ※ 정전사고 시 또는 태양열난방 운영 시설 등의 대체난방 강구 여부 등
화재사고 대책	• 연탄·도시가스·LNG·LPG 등 각종 가스설비 사전점검 여부 • 전기시설(배선 등), 취사시설, 난방시설 등 각종 전기사용시설 안전관리상태, 누전차단기 정상 작동 여부 • 소화설비 및 경보설비의 정상작동, 소화용수설비 확보 등 소방설비 정상가동 상태
요양원이용자 건강관리 대책	• 독감(인플루엔자) 예방접종, 빙판길 낙상사고 및 동상 저체온 증세 예방대책 등 생활자 건강관리 대책 마련
책임보험 가입여부	• 화재, 가스, 엘리베이터 및 안전사고로 인해 생명·신체에 피해를 입은 보호 대상자에 대한 손해배상 책임보험 가입 여부

내용	하절기 안전점검
강풍, 폭우, 침수 대책	• 시설물 점검 - 노후 건축물, 위험물 저장시설, 비닐하우스, 임시가건물 등 장마, 폭우, 태풍, 침수에 대비한 시설물 안전상태 ※ 동절기 점검 시 균열, 누수 등 철저히 점검 요망 • 폭우 및 침수로 인한 고립, 범람사태 등 사고 발생 예상 지역 내 요양원 이용자 안전대책 강구여부 • 폭우 및 침수로 인한 고립, 산사태 등 사고 발생 예상 지역 내 요양원 이용자 안전대책 강구여부 • 강풍으로 인한 탈락 및 파손(창호, 유리, 지붕, 조형물, 조경) 발생 시설 안전대책 강구 • 시설내 배수설비 운영 상태 확인
배수대책	• 배수펌프 및 물자 확보 여부 ※ 배수자재 : 이동식 배수펌프, 물호수, 이동식 전기선, 랜턴, 우의, 양동이 등 • 폭우시 배수작업에 따른 민·관·군 연계체계 구축 여부
침수대책	• 집중호우 및 강풍으로 인한 시설물 상태 • 토목 배수로 및 우수관로 상태, 옥상 우수관 및 루프드레인 설치 상태 • 요양원내 창호, 출입문, 비상문, 공용부위 각종 DOOR 안전상태 • 변압기, 배전반, 콘센트, 전선, 스위치, 피뢰침, 가스저장시설 안전상태
냉,난방 관리대책	• 가스저장실내 가스공급 중단으로 인한 피해가 발생하지 않도록 공급업체와 사전 협력 체제 유지상태 • 전기안전사고 예방을 위한 요양원거주자 및 종사자에게 전열기 사용 안전교육 실시여부 • 요양원 냉,난방설비 문제 시 대체 냉,난방 확보상태 ※ 정전사고 시 또는 태양열난방 운영 시설 등의 대체난방 강구 여부 등
누전사고 대책	• 전기시설(배선 등), 취사시설, 냉,난방시설 등 각종 전기사용시설 안전관리상태, 누전차단기 정상 작동 여부 • 소화설비 및 경보설비의 정상작동, 소화용수설비 확보 등 소방설비 정상가동상태
요양원이용자 건강관리 대책	• 고온다습한 기온으로 수인성 감염병(세균성 이질, 장티푸스, 장출혈성대장균, 노루바이러스 감염병, 모기매개 감염병, 피부병)의 예방대책 강구요양원 이용자 건강관리 대책 마련
책임보험 가입여부	• 화재, 가스, 엘리베이터 및 안전사고로 인해 생명·신체에 피해를 입은 보호 대상자에 대한 손해배상 책임보험 가입 여부

11. 지역사회 자원 활용계획 및 교류를 통한 다양한 서비스 제공계획

11-1. 지역사회 자원활용계획 – 지역사회 교류의 필요성 및 기대되는 효과

1) 지역사회 교류의 필요성

본 요양원 운영규정 제15장에 따라, 지역사회 자원관리란 시설의 목적달성을 위해 각종 시설비,

자금, 인력, 프로그램 등을 지역사회 내에서 개발하여 활용하는 일련의 과정이므로 지역사회 자원을 활용할 수 있도록 다양한 서비스 제공과 계획이 필요하다.

2) 지역사회 교류를 통해 기대되는 효과

지역사회 교류사업에 대한 시행결과는 연 1회 이상 시설 자체평가를 통해 평가하고 그 결과를 보고하도록 한다. 그에 대한 보고서를 계획하여 지역사회 교류를 실시·활용함으로써 자원에 대한 정기적 업데이트와 지속적인 관계유지를 통해 체계적인 지역사회 네트워크를 구축한다.

11-2. 지역사회 자원활용계획의 내용 및 실행방법

11-2-1) 유관기관과의 협력

1) 공공기관과의 협력

① 보건복지부

- 보건복지부는 시설운영의 근거가 되는 장애인복지법과 장애인복지사업안내, 사회복지 시설관리안내 등 시설관련 개별법령과 지침을 마련하는 일을 한다.
- 요양원은 이용자의 권리보장과 안정적인 시설 운영을 위하여 필요한 정책 및 개선사항을 한국장애인복지시설협회 등 유관기관과 함께 꾸준히 제안한다.

② 관할 행정기관(시·군·구)

- 관할 행정기관(구청)은 복지기획, 복지대상 통합조사, 서비스연계, 급여지급, 기금지원을 하며 요양원의 인·허가 및 관리감독, 종사자 배치와 운영보조금 등을 지원하는 역할을 한다.
- 요양원의 안정적 운영을 위해 시설평거나 예산수립 시 시설의 현실성 있는 예산이 반영될 수 있도록 모임, 협의회, 협회 등의 조직은 활동에 적극 참여한다.
- 해당 요양원에 소재한 기초자치단체의 경우 보건복지부 및 지방자치단체와의 행정적 사항에 대한 교량적 역할을 담당하고 있다. 따라서 해당 기초자치단체의 관련부서와 담당자와 유기적인 업무협조가 가능하도록 관계를 맺는다.

③ 주민자치요양원, 복지요양원

- 주민자치요양원, 복지요양원은 요양원의 바자회나 체육행사를 진행할 때 공원이나, 장소, 장비(천막,책상) 등을 요청하여 사용할 수 있고, 갑작스런 폭우나 눈으로 피해를 입었을 경우 펌프설치 등에 필요한 도움을 받을 수 있는 중요한 지역사회 자원을 활용한다.
- 주민자치요양원을 통해 요양원 안내지(리플릿)를 비치하여 요양원이용 정보를 제공한다. 또한, 지역주민에게 쌀, 김장, 농산물 등 후원물품을 제공할 수 있는 연결고리가 될 수

있는 자원을 반영한다.

④ 보건소

- 보건소와 협력하여 이용자 및 직원의 건강검진, 코로나19 관련 검사, 코로나19 접종, 정기적인 소독, 질병 특별관리, 건강관리교육 등을 실시한다.

⑤ 소방서

- 소방서와 협력하여 이용자 소장 및 안전관련 교육훈련, 119구급대 등 지원을 받는다.

⑥ 경찰서

- 이용자 이탈이나 가출 등 안전사고 발생 시 경찰서 소속 경찰지구대 도움을 받는다.
- 경찰서와 협력하여 장애인 성폭력 예방, 신속한 신변확보를 노인(장애인)사전 지문 인식 등록을 한다.

2) 복지기관과의 협력

- ① 요양원과 관련한 다양한 복지정책이나 패러다임에 대한 정보 및 요양원 운영과 이용자 제공 프로그램이나 서비스에 대한 정보를 공유할 수 있도록 지역사회 복지기관들과의 협력 관계를 수립하고 유지한다.

※ 협력 복지기관

- 노인복지협회
- 장애인복지시설협회
- 한국장애인복지시설협회(www.kawid.or.kr)
- 장애인 거주시설 모임(시설 · 주간 · 단기 · 그룹홈 연합 모임)
- 한국장애인직업재활시설협회(www.kavrd.or.kr) 등

- ② 또한 실무자들의 모임을 통해 업무 수행과 관련된 어려움이나 경험을 서로 나누며 서식에 대한 공유나 업무처리에 대한 정보를 얻는다.

※ 협력 협회

- 한국 장기요양기관노인협회(협회가입예정)
- 관할시설협회(협회가입예정)

- ③ 사회복지법인 및 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 한국사회복지사협회 보수교육 센터(edu.welfare.net)등에서 연간 8시간이상 보수교육을 받아야 한다. 요양원종사자 중 보수 교육을 이수하지 않을 경우 요양원과 종사자 모두에게 과태료가 부과되니 주의해야 한다.

3) 기타 자원봉사자 및 기관과의 협력

- ① 각 지역별 자원봉사요양원은 지역주민들에게 자원봉사활동을 홍보하고 자원봉사자를 발굴, 교육, 지역자원봉사단 육성, 시설과 연계하는 활동을 하고 있다. 요양원에서는 자원봉사센터 수요처로 등록하여 필요한 자원봉사자를 수급받아 활용한다.
- ② 지역사회 내 이용자들의 건강관리를 무료로 지원받을 수 있는 건강검진요양원, 치과지원 기관 등의 정보를 파악하고 무료지원을 받을 수 있도록 한다.
- ③ 사회서비스(바우처) 제공, 기관 등과 연계하여 이용자들에게 필요한 치료(활동) 및 문화여가, 스포츠, 여행 등 필요한 정보와 서비스를 제공받도록 한다.

4) 보건 및 유관기관 연락처

No	협력기관	연락처	연계할 내용
1	보건복지부	상담센터 129	
2	한국노인장기요양기관협회	02-2665-2023	
3	부천시복지위생국 노인복지과	032-625-2886	어르신들의 다채로운 프로그램 상호교환, 요양원을 이용해야하는 이용자소개 요청
4	심곡동 행정복지센터	032-320-3000	요양원 기초수급자 들의 지원요청, 지역사회 후원자 지원요청
5	1365 자원봉사센터	1365	자원봉사자 활용
6	부천우리병원	032-672-4100	전염병관련 검사 및 조치
7	오정보건소	032-320-3000	전염병관련 검사 및 조치
8	부천원미경찰서	032-320-6650	지역내 치안관리
9	원미파출소	032-680-6855	지역내 치안관리 및 이용자보호
10	부천순천향병원 응급의료센터	1899-5700	어르신들의 응급상황시 조치
11	가톨릭대학교부천성모병원	1577-0675	어르신들의 응급상황시 조치
12			
13			

11-3. 지역사회 자원 활용

11-3-1) 지역사회 자원조사

- 1) 요양원에 필요한 자원을 분석하여 지역사회에서 활용 가능한 자원을 조사하여 구체적인 자료로 기록 관리하며, 이 자료는 정기적으로 수정 보완해 나간다.
- 2) 신규자원을 개발할 때에는 기존자원(봉사자, 후원자, 직원, 주민 등)을 활용한다.
- 3) 이용자들의 활동(송년회, 어버이날행사, 물품구매, 공공시설 및 대중교통이용 문화·여가 활동 등)에 필요한 지역사회자원에 대한 정보를 사전 조사한다.

11-3-2) 지역사회 자원 및 지역주민 참여

- 1) 요양원의 부족한 인력을 지역사회에서 개발하여 활용한다.
 - ① 조리 및 식사준비 : 종교단체의 어머니회, 부녀회 등
 - ② 사회적응훈련 : 대학생, 동아리 봉사단체 등
 - ③ 이용자 프로그램 지원 : 미술학원, 미술전공 대학생 등 재능기부자
 - ④ 치위생 서비스 지원 : 지역 내 치과병원 및 의원, 치과 공학전공 대학생 등
 - ⑤ 방문 건강관리 서비스 지원 : 지역내 병·의원, 간호대 동아리 봉사단체 등
 - ⑥ 미술치료 서비스 : 지역 내 미술학원, 미대생, 동아리 봉사단체 등
 - ⑦ 문화나눔 및 공연서비스 : 지역 내 행사 동아리 봉사단체, 사물놀이 봉사단체 등

2) 지역사회에 있는 시설을 연계하여 이용자들에게 전문적이고 다양한 활동에 참여한다.

- ① 기관 및 단체에서 행사하는 여가활동 참여 : 송년회, 사물놀이 등
- ② 신체활동이나 체력증진을 위한 체육활동 : 구민체육센터, 태권도장 등
- ③ 심리안정지원 : 상담, 치료
- ④ 개별 이용자 여가지원 : 피아노, 미술, 무용, 악기, 동아리 활동

3) 지역사회연계 행사개최 및 행사 참여계획

- ① 지역주민이 참여하는 행사를 연 1회 이상 개최한다(어버이날 원내개최)
- ② 이용자가 지역사회에서 주최하는 행사에 연 1회 이상 참여한다(소래포구축제 참여)
- ③ 행사에 보호자가 참여할 수 있도록 계획을 수립하고 보호자 참여 역시 권장한다.

11-4. 기관 홍보

- 1) 지역사회 홍보는 후원 개발이나 자원봉사자 모집 및 친밀한 요양원의 이미지를 알리기 위한 매우 중요한 수단이다.
- 2) 기관에서는 효율적인 요양원홍보와 관련한 업무를 수행할 전담직원(홍보담당자)을 배치한다.
- 3) 홍보는 적절한 정보를 적절한 시기에 하는 것이 중요하며 홍보자료는 정확한 사실에 기초해서 작성한다.
- 4) 전달하고자 하는 내용이나 의견은 일목요연하게 설명하고 사실에 근거한 관련사진, 통계화 및 수치화된 자료를 제시한다.

① 홈페이지 및 인터넷 커뮤니티

- 홈페이지나 카페, 클럽 등 인터넷을 통한 홍보는 다양한 내용을 수록하여 각계각층에 게시물을 알릴 수 있는 효과적인 방법이다.
- 이용 희망자들이 요양원의 선택과 관련된 필요한 정보를 얻을 수 있도록 한다.
 - 요양원운영의 목적, - 요양원 이용절차, - 제공되는 서비스, - 직원의 자격증과 경력
 - 정원, 비용 등
- 홈페이지를 통해 요양원의 사업내용이나 필요한 자원 모집관련 사항을 안내하고 홈페이지 및 인터넷 커뮤니티 상으로 자원 활동이나 기부신청도 받을 수 있도록 한다.

② 소식지 발간

- 요양원 운영과 이용자 서비스 지원 내용들을 포함한 정기적인 소식지 발간을 통해 요양원을 홍보한다.
 - 감사인사 글, - 이용자들의 프로그램이나 활동내용과 사진, - 요양원 일정 안내
 - 감동사례, 직원변동 - 자원개발 홍보 및 결산 보고, - 후원 수입 및 사용내역 공고 등

③ 기타 홍보활동

- 기금마련 행사, 이벤트, 각종 요양원 내외 행사 초청
- 요양원 이용안내문 발송
- 이메일 및 요양원 블로그를 통한 자원모집 홍보
- 지역신문, 지역 유선방송등을 통한 요양원 및 행사 홍보
- 지역사회, 종교기관, 공공기관 등 요양원 및 행사 홍보 포스터부착, 전단지 배포 등

11-5. 자원봉사자 관리

11-5-1) 자원봉사자 모집 계획

- 1) 자원봉사자는 모집활동 전에
 - ① 자원봉사자들이 참여할 수 있는 프로그램을 준비하고
 - ② 자원봉사자 활동일지에 자원봉사자의 소속과 봉사자명을 등록한다.
 - ③ 자원봉사 관리 계획서를 마련하도록 한다.
 - ④ 요양원내 직원들의 자원봉사자에 관한 이해가 필요하며
 - ⑤ 잠재적 자원봉사자의 동기와 욕구, 관심이 무엇인지 조사한다.
- 2) 계획서에는 자원봉사자가 필요한 프로그램과 봉사활동 내용을 구체화 시킨다.
 - ① 필요한 자원봉사자 수 ② 자원봉사자가 수행할 내용(기술, 자격)
 - ③ 기간(시간대) ④ 장소 ⑤ 예산 등

11-5-2) 자원봉사자 활용의 목적 및 계획

모집방법	- 자원봉사요양원, 학교, 종교단체, 주민요양원 등의 연계를 통하여 자원봉사자를 모집한다.
목 적	- 다양한 자원봉사인력들을 발굴하여 대상자에게 맞는 체계적인 자원봉사 교육을 진행하여 동기부여와 원활한 서비스가 전달 될 수 있도록 유도한다.
운영방법	- VMS, 1365(자원봉사자 인증관리)를 통한 관리 및 인증관리 시스템을 통하여 자원 봉사의 활성화 및 관리에 만전을 기한다.

11-5-3) 자원봉사자 모집 및 면접

- 1) 신규 자원봉사자 및 단체를 모집할 수 있도록 활동한다.
 - ① 자원봉사자 단체 및 지역관련 기관을 통한 모집
 - ② 요양원소식지, 홈페이지, 홍보지를 통한 모집
 - ③ 본인의 자발적, 개별적 신청으로 모집
 - ④ 기존 봉사자(단체)의 추천 및 소개 등을 통한 모집
- 2) 배치 전 내방이나 전화상담을 통해 일정과 활동분야를 결정한다.
- 3) 면접을 통해 자원봉사자의 시간, 기술, 재능, 흥미에 관한 충분한 정보를 얻어야 하며 봉사자의 욕구보다는 요양원과 이용자들의 욕구가 우선시 되어야 한다.

11-5-4) 자원봉사자 교육

- 1) 자원봉사자에게 활동에 대해 명확히 설명하고 필요한 곳에 배치해야 한다.
- 2) 봉사자를 대상으로 사전 오리엔테이션과 정기적인 교육을 한다.
- 3) 기업이나 학교 등의 단체와 결연을 통해 자원봉사(사회공헌)의 기호와 교육을 제공함으로써 유기적인 관계를 유지한다.

11-5-5) 자원봉사자 배치 및 기록

- 1) 자원봉사자를 지도감독할 담당자를 업무분장을 통해 정(배치)한다.
- 2) 신규 봉사자들이 쉽게 접근할 수 있는 봉사 영역과 전문자원봉사자(재능기부)가 할 수 있는 봉사 영역을 구분하여 관리한다.
 - ① 요양원 내·외 : 청소, 말벗, 식사보조, 외부활동, 프로그램 진행 보조 등
 - ② 전문자원봉사 : 교육, 의료, 이 미용, 도배, 전기공사 등
 - ③ 개인결연 : 언어치료, 예·체능활동, 이동지원 등
 - ④ 가족봉사 등
- 3) 자원봉사자(단체)의 활동일정과 활동분야는 신청 서식에 맞춰 빠짐없이 기록하여야 하며, 자원봉사자의 개인정보가 누출되지 않도록 관리 한다.
- 4) 자원봉사(단체) 활동 후 간단한 미팅을 진행하고 봉사활동일지나 소감문을 기록하도록 한다.
- 5) 전체 자원봉사자(단체) 활동내역은 자원봉사자 관리대장에 의해 연도별로 누계하여 관리 한다.
- 6) 자원봉사자 통합 전산시스템활용을 통해 개별적 자원봉사자 활동내역 관리 및 자원봉사 업무에 대한 통계 확인 등 효율적인 업무를 수행하도록 한다.
- 7) 자원봉사자(단체)의 신규 등록 및 활동실적 등록, 자원봉사확인서(인증서) 발급업무를 공정하고 정확하게 수행하여야 한다.

11-5-6) 자원봉사자 사후관리

- 1) 자원봉사자 관리 프로그램을 계획하여 자원봉사자(단체) 간의 교류 기회를 제공 및 친목의 시간을 갖도록 하여 중도탈락을 예방하고 전문자원봉사자로 양성한다.
- 2) 다양한 지지활동을 통해 요양원정보를 공유하고 자원봉사의 필요성과 중요성을 인식시켜 지속적인 봉사활동에 참여 한다.
- 3) 간담회를 통해 봉사활동에 대한 감사함을 전하고 협력방안을 모색, 고충해소를 위한 시간을 갖도록 한다.
 - ① 봉사활동에 대한 감사
 - ② 요양원 행사 및 소식 전달
 - ③ 봉사활동의 어려움이나 문제점
 - ④ 건의사항, 욕구조사
 - ⑤ 향후 계획 논의
- 4) 자원봉사자 단합회, 워크숍 등을 통해 사기진작과 동기를 부여한다.
- 5) 문화공연을 후원하는 단체(복지넷 아름다운재단)를 활용하여 봉사자들에게 공연티켓 등을 전달한다.
- 6) 활동 후 서신 및 SNS 등을 이용하여 감사의 뜻을 전달한다.
 - ① 자원봉사자 통합 전산시스템
 - ② 1365 자원봉사포털(www.1365.go.kr) : 전국의 자원봉사 정보를 한곳에 모아 다양한 자원봉사 검색 및 신청부터 실적확인까지 원스톱으로 제공되고 있다.
 - ③ 사회복지 자원봉사 인증관리(www.vms.or.kr) : 전국 각지의 사회복지단체가 가입되어 있어 자원봉사 실적을 인증요원을 통해 적립되어 자원봉사확인서의 신뢰도를 높이고 모든 자원봉사 내역이 합산되고 전산 관리되는 장점이 있다.
- 7) 자원봉사자 활동계획
자원봉사자는 주1회 이상 정기적으로 활용한다.

11-6. 후원자원 모집 및 관리

11-6-1) 후원자원 모집계획

- 1) 효율적인 후원자원 모집 및 관리를 위해 후원자원 관리 계획서를 마련하도록 한다.
- 2) 평상시에 잠재적 후원자들에게 신뢰도 높은 요양원으로 보여질 수 있도록 활동하고 지역의 후원자원의 욕구와 현황을 파악한다.
 - ① 후원자의 욕구 및 관심사 파악
 - ② 후원자가 원하는 사업 및 프로그램 파악
 - ③ 지역주민의 생활수준 파악
 - ④ 기업의 주요생산물 파악
- 3) 파악된 후원자원의 욕구 및 현황 중에서 요양원에서 반영 가능한 사업 또는 프로그램을 적극 활용한다.
- 4) 요양원 운영과 이용자 서비스 제공에 필요한 재원인 후원금 목표액을 산출하여 후원계획을 구체화한다.
 - ① 필요한 이용자나 프로그램
 - ② 필요한 금액 파악
 - ③ 예상 후원자 수
 - ④ 후원관련 소요비용 추계
 - ⑤ 후원자의 보상방법

11-6-2) 후원자원 모집방법

후원자원 모집방법과 내용은 다음과 같다.

- 1) DM발송
 - ① 발송 대상자를 분류하여 모집활동
 - ② 첨부물은 기관소식지, 지로용지, 관련기사, 사진, 후원신청 양식 등
 - ③ 내용은 간결하고 설득력 있게, 호소력이 강한 사진, 신문 기사를 편집하여 사용
 - ④ 후원금이나 신청서를 받으면 1주일 내로 감사서신, 영수증, 후원금을 사용처 공개알림
- 2) 인터넷 홍보
 - ① 인터넷사용이 많은 젊은 층을 대상
 - ② 요양원의 사업내용이나 모금이 필요한 상황을 소개
 - ③ 이메일을 통해 소식지 전달 및 후원을 요청
 - ④ 네이버 해피빈 가입 및 홍보
- 3) 행사 및 이벤트
 - ① 일일찻집, 자선음악회, 후원자 초대이 밤, 전시회, 바자회, 경매행사 등
 - ② 행사의 주요 참석 가능한 대상의 성, 연령, 직업, 주요 관심사를 고려
 - ③ 후원액수를 추정하고 행사 전 모금액 중 일정금액의 후원 약정
 - ④ 이용자가족과 주민의 참여를 독려하고 예상인원을 파악
- 4) ARS모금
 - ① 요양원에 전화를 걸어 전화자동응답시스템을 이용하여 후원금을 납부하는 방법
 - ② 한국통신 700번 교환 회선을 개설

11-6-3) 후원자원 관리

- 1) 후원자원 관리 방법으로는 감사편지, 요양원소식지, 연하장 및 성탄카드발송, 정기적인 전화, 결연 이용자의 소식, 요양원행사 초청 등으로 관리한다.
- 2) 요양원에 대한 만족도가 후원을 선택 또는 유지시키는 결정에 영향을 주기에 지역에서 요양원에 대한 신뢰도가 높아질 수 있도록 투명한 운영과 다양한 프로그램을 수행한다.
- 3) 전 직원에 대한 후원자 서비스 교육을 실시하여 후원자 담당 직원이 아니더라도 후원 문의에 모두 대답할 수 있도록 한다.
- 4) 후원자 행사(후원의 밤)를 마련하여 후원자에 대한 포상 등 감사의 뜻을 전달한다.
- 5) 연중 일정 계획에 따라 감사 메시지(후원에 대한 감사와 가치, 사용내역 등)를 서신, 전화 및 메일 등을 이용하여 개별적으로 꾸준히 전달하는 사후관리를 한다.
- 6) 후원에 대한 감사선물은 이용자가 만든 작품, 정성이 담긴 적절한 상품을 선정하여 전달한다.

11-7. 지역사회교류 사업의 평가

지역사회 교류사업에 대한 시행결과는 연 1회 이상 시설 자체평가를 통해 평가하고 그 결과를 보고하도록 한다. 그에 대한 보고서를 아래와 같이 계획하였으며, 활용하도록 한다.

■ 지역사회교류 사업평가 및 차기반영 보고서(활용예시) ■

※ 직원회의를 통해 이전 사업결과를 평가하고 차기년도 사업계획에 반영함.

구 분	계 획	결과(2025년)	차기년도(2026년)반영계획
지역사회 행사	이용자와 보호자, 지역주민 행사참여 및 원내행사 개최 연1회 이상	연_회 이상	지역사회와 정기적 행사를 위한 교류를 다양하게 확대 실시
작성일자 : 2025 년 월 일			
작성자 :			서명(인)
시설장 :			서명(인)

12. 보험가입 계획

본 요양원은 운영규정 제 16장에 따라 의무가입보험과 시설물 사용에 따른 보험에 가입하도록 한다.

12-1. 의무가입

사회복지사업법에 의한 의무가입 보험인 「영업배상책임보험」과 노인장기요양보험법에 의한 노인의료복지시설의 의무가입 보험인 「전문인배상책임보험」에 가입한다.

12-2. 전문인 배상 책임보험

본 요양원은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 이용자 및 종사자 전원에 대해 전문인 배상책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장 한도는 다음과 같다.

- 1) 사망시 1인당 1억원 이상으로 가입한다.
- 2) 연간 총배상 한도액은 1억원(1년간 청구할 수 있는 총금액)
- 3) 1 사고당 500,000원을 공제한 후 나머지를 지급

12-3. 영업배상 책임보험

본 요양원은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 요양원 소유(관리)자 영업배상 책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장한도는 다음과 같다.

- 1) 대인 1인당 2억원- 인적사고 한 사고의 한사람당 최고 2억원 한도내에서 배상
- 2) 대물 1사고당 1천만원- 물적 사고당 1천만원 한도 내에서 배상

12-4. 엘리베이터 배상책임보험

본 요양원 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 요양원에서 설치된 엘리베이터 책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장한도는 인당 8천만원 1사고당 1천만원 한도 내에서 배상한다.

12-5. 가스 배상책임보험

본 요양원 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 요양원에서 사용중인 가스(LPG, LNG) 책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장 한도는 대인 8천만원 대물 3억 한도 내에서 배상한다.

12-6. 자동차보험

요양원에서 차량을 운행할 경우는 자동차손해배상보장법 제5조, 제48조에 의거 의무보험인 "책임보험"에 가입하여야 한다.

단, 요양원에서 지입차량을 이용할 경우 지입차에 대한 차주와 계약을 맺고 책임보험 및 종합보험에 가입되어 있어야 한다.

12-7. 보험가입 예산계획

구 분	대 상	산출근거	금 액	보험기간
화재, 가스보험	건물	사용하는 면적	300,000	연간
엘리베이터보험	건물을 단독으로 사용할 경우	사용하는 승강기		
전문인, 영업배상 책임보험	이용자, 종사자	이용자 9 + 종사자 7 명	1,575,000	연간
자동차종합보험	차량 전체	승합 1대	800,000	연간
계			2,675,000	

13. 사회보험가입 및 퇴직금 적립계획

13-1. 사회보험 가입의무

4대보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 4대보험은 사회보험정보연계센터 또는 국민건강보험공단을 통해 가입하며, 4대 보험료는 법령이 정한 바에 따라 아래와 같이 "사용자"와 "근로자"가 각각 부담하여 납부한다.

4대보험	
구 분	보험료 산정
국민연금	- 연금보험료 = 보수월액 X 연금보험료율 - 보험료율(전체) : 9% - 직원 부담 : 4.5% - 사용자 부담 : 4.5%
건강보험	- 건강보험료 = 보수월액 X 건강보험료율 - 보험료율(전체) : 7.09% - 직원 부담 : 3.545% - 사용자 부담 : 3.545%
건강보험(장기요양)	- 장기요양보험료 = 건강보험료 X 장기요양보험료율 - 보험료율(전체) : 12.95% - 직원 부담 : 50% - 사용자 부담 : 50%
고용보험	- 실업급여 = 보수월액 X 고용보험료율 - 보험료율(전체) : 1.8% - 직원 부담 : 0.9% - 사업주 부담 : 0.9% - 고용안정 사업 및 직업능력 개발사업 - 150인 미만 기업, 사업주 부담 = 건강보험료 X 0.25%
산재보험	- 산재보험료 = 보수액 X 산재보험료율 - 사업주 부담 = 보험료율(전체) : 0.6~0.7%

13-2. 퇴직 및 퇴직급여

본 요양원은 직원(종사자)에게 '근로자 퇴직급여보장법'에 따라 근로복지공단에 퇴직급여를 가입하며, 퇴직 및 퇴직급여 처리는 운영규정 제19장 81조에 따른다.

13-3. 퇴직절차

- 1) 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일전에 퇴직원을 제출하고 요양원의 승인을 얻어야 한다.
- 2) 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
- 3) 퇴직자는 다음 각 호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
 - 업무복 및 직원증 반납
- 4) 직원은 퇴직 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 요양원이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

13-4. 정년

직원의 정년은 담당업무 및 직책에 따라서 다음 각 호와 같이 적용한다.

- 1) 관리직 : 만65세가 되는 다음날
- 2) 현장직 : 정년을 두지 않는다.
- 3) 정년초과자를 필요에 따라 1년 이하 단위의 계약직원(단시간)으로 고용할 수 있다.

13-5. 퇴직금

퇴직금은 1년 이상 계속 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직 후 14일 이내에 지급한다. 다만, 당사자와의 합의에 따라 지급기한을 30일까지 연장할 수 있다. 근속년수 1년 미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지불하지 아니하며, 근속년수 1년을 초과하는 연미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례계산하여 지급한다.

13-6. 퇴직연금 가입

기업이 근로자의 노후소득보장과 생활안정을 위해 근로자 재직기간 중 퇴직급여 재원을 외부의 금융기관에 적립하여 기업 또는 근로자(가입자)의 지시에 따라 운용하고, 근로자 퇴직 시 연금 또는 일시금으로 지급하는 기업복지제도에 가입하기로 한다.

※ 확정기여형(DC) 퇴직연금

- 1) 사용자가 납입할 부담금(매년연간 임금총액의1/12이상)이 사전에 확정된 퇴직연금 제도임
- 2) 사용자가 근로자 개별 계좌에 부담금을 정기적으로 납입하면, 근로자가 직접 적립금을 운용하며, 근로자 본인의 추가 부담금 납입도 가능한 상품.
- 3) 근로자는 사용자가 납입한 부담금과 운용손익을 최종 급여로 지급받는 상품.

* 일시금 또는 연금으로 55세 이후에 수령할 수도 있는 상품.

13-7. 퇴직금 중간정산

- 1) 직원은 퇴직하기 전에 일정근속기간에 대하여 퇴직금의 중간정산을 서면으로 청구할 수 있다. 단, 직원의 퇴직금 중간정산의 청구가 있는 경우 요양원은 그 지급에 대한 여부를 결정 및 시행한다.
- 2) 퇴직금 산정을 위한 평균임금의 기산일은 퇴직금 중간정산 청구 시점으로 하고 중간정산 이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산시점부터 새로이 기산 한다.
- 3) 퇴직금의 중간정산이후 계속 근로 수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.
- 4) 퇴직금의 중간정산이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수가 새로이 기산되는 것을 제외 하고는 근로연수와 관련이 있는 여타 근로조건에는 변동이 없다.

※ 제8조(퇴직금제도의 설정 등) ② 사용자는 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

14. 직원 처우개선을 위한 복지(포상, 휴가제도) 계획

14-1. 직원 처우개선을 위한 복지 계획의 필요성

본 요양원 운영규정 제20장 제82조에 따라, 직원이 재직 중에 요양원에 끼친 공로가 우수하거나 근무성적이 우수한 직원을 포상하기 위한 원칙을 규정함으로써 직원의 동기부여와 사기진작 및 요양원의 운영 체계상 질서와 규율 확립을 위해 직원 처우개선을 위한 복지 계획이 필요하다.

14-2. 직원 처우개선을 위한 복지 계획에 따른 기대되는 효과

포상은 그 공로에 따라 표창장, 감사장, 공로패로 행하고 부상으로 상품, 특별보너스, 특별휴가 등으로 하며 문서를 통한 방법을 통해 복지를 제공, 시행함으로써 직원의 동기를 부여하고, 기관의 사기를 고취 시킬 수 있다.

14-3. 포상기준

본 요양원은 운영규정 제20장 제83조에 따른다.

14-4. 복지포상계획 및 사업예산

- 1) 매월 직원 생일날에 생일 축하금 5만원을 지급한다.
- 2) 명절날에 직원들에게 선물 세트를 제공한다.
- 3) 분기별 우수직원을 선정하여 10만원 상품권 지급한다.
- 4) 장기근속자 여행지원(코로나 등 전염병 시기는 여행지원을 상품권이나, 현금으로 대체)

구 분	시 기	내 역	예산지급계획
포상 (우수직원)	1분기	우수직원 상품제공(100,000 * 1명)	100,000
	2분기	우수직원 상품제공(100,000 * 1명)	100,000
	3분기	우수직원 상품제공(100,000 * 1명)	100,000
	4분기	우수직원 상품제공(100,000 * 1명)	100,000
생일 축하금	생일날	5만원 상당의 상품 또는 생일케익 제공(50,000 * 7명)	350,000
명절 선물세트	구정, 추석	5만원 상당의 선물 또는 명절 보너스 제공(50,000*7명*2회)	700,000
포상휴가 (우수직원)	분기	분기별로 우수직원에게 3일 동안의 포상 휴가 제공	유급휴가이며 월 기준 근무시간 준수시
소 계			1,450,000

14-5. 휴가제도

14-5-1) 특별 휴가

직원이 특별휴가를 얻고자 할 때에는 사전에 휴가신청서를 제출하여 허가를 받아야 하며, 특별휴가 중의 임금은 무급을 원칙으로 한다.

14-5-2) 월차 휴가

- 1) 요양원은 1월에 대하여 1일의 유급휴가를 부여한다.
- 2) 제1항의 규정에 의한 유급휴가는 1년간에 한하여 적치하여 사용하거나 분할하여 사용할 수 있다. 다만, 근로자의 청구가 있거나 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 이를 통상임금으로 지급할 수 있다.

14-5-3) 연차유급휴가

- 1) 근로기준법에 의한 연차 유급휴가를 따른다.
- 2) 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 경우에는 그 시기를 변경하거나 이를 취업규칙이나 기타로 정하는 바에 의한 통상임금으로 지급한다.
- 3) 휴가는 1년간 사용하지 아니하면 소멸한다. 다만, 요양원의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
- 4) 연차는 4시간씩 2회로 나누어 사용한다.
- 5) 제4항에 따라 연차를 2회로 나누어 사용한 때에는 연차 1일을 사용한 것으로 본다.
- 6) 제4항에 따라 나누어 사용하는 연차는 오전 9시부터 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다.
- 7) 연차 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」에서 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연차를 사용하지 아니하여 연차가 소멸한 때에는 그 미사용연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 요양원의 귀책사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

14-5-4) 유급휴가의 대체

서면 합의에 의하여 “운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한사항”의 규정에 의한 연차유급휴가일에 갈음하여 특정 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

14-5-5) 생리휴가

여성 직원의 청구가 있을 경우 월 1일의 유급생리휴가를 부여한다.

14-5-6) 장기근속 휴가 및 장기근속 장려금

본 요양원의 재직기간을 합산하여 3년 이상 장기근속자에게 장기근속 휴가(여행)를 부여하여 종사자의 처우를 개선하고 사회서비스 분야의 일. 가정 양립이 가능한 양질의 서비스 질 제고를 가져오기 위하여 장기근속 휴가(여행)제도를 부여한다.

1) 유급휴가 기준

근속기간	3년이상~5년미만	5년이상~7년미만	7년이상~10년미만	비 고
휴가일수	1일	2일	3일	

- ① 활용방향 : 여행, 독서 등 재충전 기회로 활용하기로 한다.
- ② 사용방법 : 직원은 요양원의 절차에 따라 휴가결재 득한 후 사용한다.
- ③ 장기근속자 여행지원 (코로나 등 전염병시기는 여행지원을 상품권이나, 현금으로 대체)
- ④ 현금 및 상품권 지원기준 : 3년이상 ~ 5년미만 근무자 (현금 10만원)
5년이상 ~ 7년미만 근무자 (현금30만원)
7년이상 ~ 10년미만 근무자 (현금50만원)

15. 종사자 채용계획

15-1. 직원의 구분

본 요양원 운영규정 제 18장 인사관리규정에 따르며, 요양원의 업무를 수행하기 위하여 노인 의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준에 따른 필요수로 규정하고 필요에 따라 직원을 고용한다.

- 1) "직원"이란 요양원과 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
- 2) 임용이란 신규채용·전보·파견·겸임·휴직·정직·직위해제, 복직·면직·해임 및 파면을 말한다.

15-2. 신규채용

요양원의 장은 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적신분, 출신지역, 출신학교 등에 의한 차등을 두지 않는다.

- 1) 직원의 신규채용은 공개채용을 원칙으로 하되 필요한 경우 특별채용 등 다른 형태의 채용 방법을 병행한다.
 - ① 공개 모집을 원칙으로 고용24(www.work24.go.kr), 여성인력개발센터 등 다양한 채널과 홍보를 통하여 본 요양원에 적합한 종사자를 채용한다.

• 고용24 구인사이트 www.work24.go.kr	• 여성인력개발센터 : www.ilwoman.or.kr
---	---

- ② 서비스의 질적 수준 향상을 위하여 관련분야의 경력자를 우선 선발한다.
- 2) 채용은 직종별로 실시하며 업무수행에 필요한 능력의 검증은 직무의 성격에 따라 필기시험, 면접, 서류심사의 방법 중에서 택일 또는 병행하여 실시한다.
- 3) 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 제1항의 규정에 불구하고 특별 채용을 한다.
 - ① 계약직원으로 근무성적이 우수하거나 채용 예정직에 상응한 근무실적이 있을 경우
 - ② 공개채용에 의하여 임용하는 것이 부적당한 경우
 - ③ 채용 예정의 직종과 관련된 자격증 소지자를 채용하는 경우
 - ④ 법률에 의하여 의무적으로 채용하여야 하는 경우
 - ⑤ 기타 특별한 사유로 긴급히 충원을 해야 할 경우 동종업무에 적당한 자를 계약직으로 채용할 때

15-3. 결격사유

결격사유가 있는 사람은 직원으로 임용될 수 없다. 그 내용은 운영규정 제 18장 인사규정 제62조에 따른다.

15-4. 수습채용

- 1) 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원 으로 임용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다. 이 경우 15일 이상의 특별휴가 및 휴직기간, 정직 및 직위해제 기간은 수습기간에 계산하지 아니한다.
- 2) 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소한다.

15-5. 신규채용 구비서류

직원의 신규채용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

1) 응시자로부터 서류를 제출받아 검토한 후

- ① 이력서(사진첨부)
- ② 주민등록등본
- ③ 경력증명서(해당자에 한함)
- ④ 자격증사본(소지자에 한함)
- ⑤ 건강진단서(결핵포함)
- ⑥ 자기소개서
- ⑦ 성범죄경력조회 및 노인학대관련범죄 경력조회 원본
- ⑧ 기타 요양원에서 정하는 서류

2) 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.

3) 요양원은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제할 수 있고 추가로 제출을 요구할 수 있다.

15-6. 근로계약

"근로계약"이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대하여 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약을 말하며, "표준근로계약서를 사용하며" 사용자와 근로자가 각각 서명 또는 날인 하여야 한다. 근로자와 작성하는 계약서는 고용노동부에서 배포하는 표준근로 계약서를 사용하기로 한다.

15-7. 근무평정

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 원장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

- 1) 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- 2) 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
- 3) 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

16. 장기요양요원 추가배치 및 인력확보 계획

16-1. 채용절차 및 인력확보 계획 및 필요성

- 1) 요양원 인력수급 방법은 각종 취업사이트를 활용 및 연계하여 수시로 구인 모집·공고한다.
- 2) 구인 모집공고를 하여 상시 1명이상 비상대기 체제로 운영한다.
- 3) 직원 모집공고의 취업사이트 관련업체는 현황은 다음과 같다.

• 잡코리아 구인사이트 www.jobkorea.co.kr	• 인크루트 구인사이트 www.incruit.com
• 벼룩시장 구인사이트 www.findjob.co.kr	• 알바몬 구인사이트 www.albamon.com
• 고용24 구인사이트 www.work24.go.kr	• 여성인력개발센터 : www.ilwoman.or.kr

- 4) 관내지역 요양보호사 교육기관과 협약하여 인력확보의 대책을 수립한다.

16-2. 추가 인력배치 계획

- 1) 본 요양원 운영규정 제21장에 따라, 요양원의 종사자는 필요 수 인력배치를 원칙으로 하되, 추가인력을 배치한다.
- 2) 요양원 종사자의 처우·근무환경 개선 및 이용자 케어의 서비스질의 향상을 위하여 필요 수 외 추가 인력을 배치한다.
- 3) 요양보호사의 추가인력배치로 충분한 휴게시간을 확보하고, 요양보호사의 휴일, 휴가 등을 사용할 수 있도록 근무환경을 개선한다.
- 4) 또한 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시(인력추가배치 가산) 및 (인력추가배치 가산 금액 등)에 준하여 가산인력을 적극 활용한다.

16-3. 인력확보 및 추가인력배치의 기대되는 효과

본 요양원 운영규정 제21장에 따라, 비상시 인력부족난을 해소하고, 투명성을 확보함과 동시에 요양보호사들과 협력하여 이용자를 위한 지속적인 관리와 계획에 도움을 준다.

그에 따른 2024년도 인력확보 및 인력 추가배치 계획서는 다음과 같다.

2025년도 인력확보 및 인력 추가배치 계획서

필수 인력 및 추가배치 인원	필수인력 : 총 5명 추가인력 : 추가인력 배치는 가산인력을 증원하여 운영시 반영할 예정임 합계 : 총 5명		
인력 확보 방법	- 공개모집을 원칙으로 고용24(www.work24.go.kr), 여성인력개발센터 등 다양한 채널과 홍보를 통하여 본 요양원에 적합한 종사자를 채용한다. - 서비스의 질적 수준 향상을 위하여 관련분야의 경력자를 우선 선발한다.		
추가 배치 목적 (기대효과)	1. 사회복지사 : 어르신들의 욕구를 반영하여 급여를 계획하고 평가하며, 좀 더 나은 프로그램을 개발하여 프로그램의 질을 향상시킨다. 2. 요양보호사 : 어르신들께 직접 서비스 및 개인적 서비스(산책, 말벗도움 등)를 강화하여 서비스 질을 높인다. 3. 종사자의 충분한 휴식을 통하여 서비스의 질을 높인다.		
추가 배치 인력 업무	사회복지사	- 이용자 욕구사정, 욕구반영 및 급여계획, 평가 보조 - 프로그램의 개발과 진행 보조	
	요양보호사	- 어르신들의 세면, 양치, 옷장정리, 프로그램 진행 및 보조, 식사도움, 산책보조, 의사소통도움 등 업무 - 개별서비스제공 (산책, 말벗도움, 마사지, 기타요청서비스)	
추가 배치 과정	1. 인력추가 종사자 채용 2. 매월 근무시간 제출 3. 가·감산 확인 후 급여 청구 4. 급여청구 시 인력추가에 대한 가산 확인 5. 급여지출		

16-4. 추가인력 배치 사업예산

※ 인력배치 사업예산 (인가정원 증원시 배치할 예정임)

직 종	명수	단위	계 산 식	예산(원)
계	0	명		0

17. 직원의 건강검진 및 건강관리 계획

17-1. 직원의 건강검진 및 건강관리의 필요성

본 요양원 운영규정 제22조 제89조에 따라, 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료 또는 예방할 수 있도록 함이다.

17-2. 직원의 건강검진 및 건강관리의 내용

- 1) 종사자들의 보건과 건강증진을 위해서 최선을 다하여야 한다.
- 2) 연 1회 이상의 결핵 검진을 포함한 건강검진실시 등 감염관리에도 최선을 다하여야 한다.
- 3) 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.
- 4) 요양원의 환경을 항상 청결하게 하고 그 위생관리에 유의하여야 한다.
- 5) 직원의 감염병예방과 식중독 예방활동을 전개해야 한다.

17-3. 근골격계질환검사 및 조치 계획

- 1) 모든 직원에 대한 근골격계질환 예방과 관리를 위한 계획을 수립하고 연 1회 이상 근골격계 질환 조사와 교육을 실시함은 물론 예방 활동을 적극적으로 추진해야 한다.
- 2) 근골격계질환 검사결과 증상이 있는 경우 검사조사표에 내용을 작성, 기록하여 적절한 조치를 취한다.
- 3) 증상이 있는 직원에 대하여 건강관리를 위한 자체교육(체조, 스트레칭), 보조도구 제공 또는 병원 치료를 받도록 한다.
- 4) 요양원에 보조운동 도구 또는 아침체조 프로그램을 통해 직원의 건강관리를 위해 추가적인 노력을 한다.
- 5) 프로그램진행 강사자격은 물리(작업)치료사를 원칙으로 하나, 해당 인력이 없을 경우 다른 직종의 직원이 실시하도록 한다.

17-4. 직원의 신체 및 정신건강관리 계획

- 1) 모든 직원의 직무 스트레스 검사와 정신건강교육 등 정신건강증진 프로그램 참여를 통하여 직원의 정신건강 문제를 조기 발견해 개입하는 등 관리체계를 구축해 나가도록 한다.
- 2) 근무 중 건강에 이상이 있을 경우 병원 진료 및 휴식을 취할 수 있도록 적극적으로 노력해야 한다.

17-5. 직원의 건강검진 및 건강관리를 통해 기대되는 효과

신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견, 치료, 예방할 수 있도록 함으로써 직원의 건강을 유지 및 증진시키고 직원관리 및 담당이용자의 돌봄에 유리하다.

17-6. 건강관리 사업 예산

구 분	대상인원	산출단가	예산금액	비고
특수건강검진	6	30,000	180,000	연1회 이상
근골격계질환검사	6	20,000	120,000	연1회 이상
계			300,000	

18. 직원의견 및 고충처리절차에 관한 사항

18-1. 직원의견 및 고충처리의 필요성

본 사항은 요양원 운영규정 제24장 직원의견 및 고충처리절차에 관한 사항을 따르며, 본 요양원에 근무하는 직원들의 업무와 관련하여 근로환경이나 근로조건 등에 대한 불만 또는 애로사항과 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 결과를 거쳐 고충을 적절하게 해소시켜서 정신적 갈등 없이 업무에 전념할 수 있도록 한다.

18-2. 직원의견 및 고충처리의 기대되는 효과

요양원에 근무하는 직원들의 고충이나 개선사항에 대해서 반영함으로써 직원과의 소통의 장을 마련하여 더 나은 근무환경 개선 및 형성을 도모할 수 있다.

18-3. 조직 및 책임

본 사항의 목적을 달성하기 위하여 각 업무에 대하여 다음과 같이 책임을 진다.

1) 대표자 및 시설장

- ① 직원의 불만관리에 관한 방향을 제시한다.
- ② 운영의 실무에 관하여 고충처리인으로부터 보고를 받고 개선 지시를 한다.
- ③ 중요 불만처리에 관하여 고충처리인에게 지시를 한다.

2) 고충처리인

- ① 요양원내의 고충처리 관리 운영에 관하여 기획한다.
- ② 중요 고충에 대한 처리를 촉진한다.
- ③ 고충처리인은 매월 활동사항을 원장에게 보고한다.
- ④ 고충처리인은 필요한 경우에 관련부서장 회의를 소집한다.

18-4. 방침 및 기준

1) 고충처리에 있어서 관계자는 다음과 같은 방침 및 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보호하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 근본적 해결책을 마련한다.

18-5. 교육

- 1) 직원의 인권침해에 대응지침교육을 마련하고 모든 직원에 대하여 연1회이상 교육을 실시한다.
- 2) 교육내용 : 직원의 애로사항, 무 만족도, 업무상 문제점, 이용자 및 가족이 직원에게 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위, 급여외 행위제공 요구 등
- 3) 교육내용 기록- 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)을 기록한다.
- 4) 직원회의를 통하여 고충처리함이 있다는 것을 인지시킨다.

18-6. 고충처리함 비치

기관은 자물쇠가 있는 고충처리함을 비치하여야 하고, 또한 온라인으로 무기명 고충접수가 가능하도록 홈페이지 자유게시판, SNS를 개방한다.

18-7. 고충처리인의 임명

- 1) 고충처리인의 임명은 시설장이 한다.
- 2) 본 요양원은 고충처리를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 때는 직원 중 전문성이 풍부한 직원으로 하여금 고충 업무를 총괄하여 처리하게 한다.
- 3) 고충처리인의 임기는 1년으로 하며, 임기가 만료된 경우라도 후임자가 선임될 때까지 계속 그 직무를 수행한다.
- 4) 본 요양원의 직원의견 및 고충처리위원회 명단은 다음과 같다.

직원의견 및 고충처리위원회 명단

번호	이름	직책	비고
1		시설장	고충처리위원
2		사회복지사	고충처리인
3		간호조무사	고충처리위원
4		요양보호사	고충처리위원

18-8. 고충처리위원의 신분 및 처우

- 1) 고충처리 위원은 비상임, 무보수로 한다.
- 2) 본 요양원은 고충처리인의 직무수행과 관련하여 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.
- 3) 고충처리위원의 협의 및 조사 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 본다.

18-9. 불만 및 고충처리 방법

- 1) 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행한다.
- 2) 연 1회 이상 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.
- 3) 고충상황이 발생 시 시설장 및 사무국장은 상담을 통하여(상담일지 필수 기록) 그 해결 방법을 모색하고 규정에 따라 처리한다.

18-10. 고충처리 절차 안내

- 1) 고충의 신고
 - 본 요양원은 직원이 고충이 있을 때는 건의함, 온라인으로 무기명 고충접수, 홈페이지 자유게시판, SNS, 고충처리인을 통하여 신고하도록 알려주고 고충처리지침에 대하여 충분히 설명한다.
- 2) 고충의 접수
 - 고충처리인은 고충처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 고충처리 접수대장에 기록한다.

3) 고충처리 심사 및 처리

- 고충접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 10일안에 처리한다.
시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.



4) 처리결과 및 통보

- 고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

18-11. 상담실

고충처리 업무를 수행하기 위하여 상담실을 설치 운영한다.

18-12. 대장비치

기관은 고충처리사항의 접수 및 그 처리에 대한 대장(기록)을 만들어 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 3년간 보관한다.

19. 사업결과 평가 계획

19-1. 사업평가 및 자기반영

※ 직원회의를 통해 이전 사업결과를 평가하고 차기년도 사업계획에 반영함.

구 분	계 획	결과(2025년)	반영(2026년)
직원 포상	분기 1회		분기 1회 1명에서 2명으로 확대
직원 역량교육	연간 1회		연간 1회에서 반기 1회로 확대
프로그램 (가족내방참여)	반기 1회		반기 1회에서 연간 3회로 실시
실내·외소독	월		수시

작성일 : 2025년 월 일

작성자 : (인)

운 영 규 정

사랑가득 요양원

- 목 차 -

제 1 장 총칙

제1조 (목적)	107
제2조 (기관정보)	107
제3조 (적용범위)	107

제 2 장 사 업

제4조 (사업목적)	108
제5조 (사업내용)	108

제 3 장 조 직

제6조 (기구 및 조직)	109
제7조 (직원의 자격기준 및 정원)	109
제8조 (업무분장)	109-111
제9조 (위임사항)	111
제10조 (직원회의)	111

제 4 장 이용정원 및 모집방법

제11조 (이용정원)	111-112
제12조 (이용자의 자격)	112
제13조 (모집방법)	112

제 5 장 이용계약에이용정원 및 모집방법

제14조 (계약목적)	112-113
제15조 (계약방법)	113
제16조 (계약기간)	113

제17조 (이용자의 책임 이행)	113
제18조 (월이용료 및 그 밖의 비용부담)	113-1145
제19조 (신원인수인의 권리 및 의무)	114
제20조 (계약의 해지)	114-115

제 6 장 이용료 및 비용을 변경하는 방법 및 절차

제21조 (이용료 및 비용을 변경하는 방법 및 절차)	115
-------------------------------------	-----

제 7 장 서비스 내용과 비용의 부담에 관한 사항

제22조 (서비스 제공 및 프로그램)	116-117
제23조 (비용의 부담)	118-119

제 8 장 특별한 보호에 관한 사항

제24조 (특별한 보호)	120
---------------------	-----

제 9 장 의료를 필요로 하는 경우에 관한 사항

제25조 (의료서비스 처리절차)	120-121
-------------------------	---------

제 10 장 서비스 제공자와 배상 책임과 면책범위에 관한 사항

제26조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)	121-122
-------------------------------------	---------

제 11 장 서비스 제공자와 배상 책임과 면책범위에 관한 사항

제27조 (배상책임)	122
제28조 (면책범위)	122

제 12 장 운영위원회의 설치 운영에 관한 사항

제29조 (목적)	123
제30조 (위원회의 기능)	123
제31조 (위원회의 구성)	123
제32조 (회의)	124
제33조 (수당 등)	124
제34조 (운영규정의 개정 및 절차)	124

제 13 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제35조 (개정방법)	124
제36조 (운영위원회)	124

제 14 장 재무회계관리

제37조 (적용범위)	125
제38조 (회계연도)	125
제39조 (정보통신매체에 의한 재무.회계처리)	125
제40조 (예산총계주의 원칙)	125
제41조 (예산의 편성 및 결정절차)	125
제42조 (예산에 첨부하여 할 서류)	126
제43조 (일상경비 지급)	126
제44조 (예산의 목적 외 사용금지)	126
제45조 (추가경정예산)	126
제46조 (예비비)	126
제47조 (예산의 전용)	127
제48조 (특정목적사업 예산)	127
제49조 (결산보고서의 작성 및 제출)	127
제50조 (결산보고서에 첨부하여야 할 서류)	127
제51조 (후원금의 관리 등)	128
제52조 (회계관계 담당자 재정보증 내규)	128-129

제 15 장 지역사회자원 활용 및 교류를 통한 다양한서비스 제공계획

제53조 (목적과 적용원칙)	129
제54조 (내용 및 실행방법)	129-132

제 16 장 보험가입

제55조 (전문인배상 책임보험 가입)	133
제56조 (영업배상 책임보험 가입)	133
제57조 (시설물 보험 가입)	133

제 17 장 운영충당적립금 및 환경개선 준비금에 관한 사항

제58조 (운영충당 적립금)	133-134
제59조 (시설환경개선 준비금)	134

제 18 장 인사관리 규정에 관한 사항(채용,복무,승진,징계)

제60조 (채용구분)	134
제61조 (모집 및 선발)	134-135
제62조 (채용 결격 사유)	135
제63조 (근로계약)	135
제64조 (수습기간)	136
제65조 (복무사항)	136
제66조 (종사자 역량강화 교육)	136-138
제66조의 2 (법정의무 교육)	138
제67조 (외부교육/여비)	138
제68조 (인계인수자)	138-139
제69조 (인계의 대리)	139
제70조 (인계인수의 기준일)	139
제71조 (인계인수서의 작성/제출)	139

제72조 (인계사항)	139
제73조 (인계자의 책임)	139
제74조 (인수자의 책임)	139
제75조 (승진)	140
제76조 (징계 및 해고)	140-142
제77조 (근로계약해지)	142
제78조 (신분보장)	142

제 19 장 보수에 관한 사항

제79조 (급여)	142-143
제80조 (사회보험, 4대보험 가입)	143
제81조 (퇴직금)	143

제 20 장 직원의 포상 및 처우에 관한 사항

제82조 (포상)	143
제83조 (포상기준)	144
제84조 (복리후생)	144
제85조 (휴가)	144-145

제 21 장 장기요양요양원 추가배치 등 인력확보 계획

제86조 (인력확보)	146
제87조 (추가배치)	146

제 22 장 안전과 보건에 관한 사항

제88조 (안전관리)	146
제89조 (보건 및 건강검진)	147

제 23 장 이용자 고충처리 절차에 관한 사항

제90조 (불만 및 고충처리의 목적)	147
제91조 (고충처리 상담자)	147
제92조 (고충접수 방법)	147
제93조 (고충처리 절차)	148
제94조 (고충처리 기간)	1480

제 24 장 직원의견 및 고충처리 절차에 관한 사항

제95조 (목적)	148
제96조 (불만 및 고충처리 방법)	149
제97조 (고충처리 절차)	149-150

제 25 장 비품관리

제98조 (관리)	150
제99조 (관리보관)	150
제100조 (비품의 손·망실)	150
제101조 (반납)	150
제102조 (폐기처분)	150
제103조 (불용품 결정)	150-151
제104조 (불용품의 처리)	151
제105조 (수증)	151
제106조 (비품대장)	151

제 26 장 교육훈련 및 역량강화

제107조 (교육훈련)	151
제108조 (교육의무)	151
제109조 (교육의 종류)	151
제110조 (급여제공 지침교육 및 보수교육)	151-152
제111조 (역량강화교육)	152
제112조 (신임직원교육)	153

제113조 (연수비용)	153
제114조 (사후관리)	1535

제 27 장 급식 및 위생관리

제115조 (급식)	153
제116조 (식단사용)	153
제117조 (식품 및 식재료 구매절차)	153
제118조 (부식 및 기타 재료구매 요령)	153-154
제119조 (식품 수불부)	154
제120조 (위생관리)	154

제 28 장 시설물 및 안전관리

제121조 (목적)	154
제122조 (기본방향)	154
제123조 (안전사고의 유형)	154-155
제124조 (안전관리의 의식제고)	155
제125조 (안전점검의 생활화)	155
제126조 (사고발생시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화)	155
제127조 (안전교육)	155-156

제 29 장 준용규정

제128조 (준용규정)	156
--------------------	-----

부 칙

제1조 (시행)	156
제2조 (규정의 열람 및 비치)	156

표# 1. 장기요양급여 제공기준 및 산정방법등에 관한고시(2024년) 요약

붙임 2. 운영규정 개정이력 보고서

붙임 3. 고충처리관련 : 신청서/청구서/회의록/결과통보서/관리대장

별지 서식 1. 출석통지서

별지 서식 2. 서면진술서

별지 서식 3. 징계심의 결정서

별지 서식 4. 징계심의 결정서

별지 서식 5. 재심청구서

운 영 규 정

2025. 03. 01. 제정

제 1 장 총 칙

제1조 (목적)

본 규정은 「노인복지법」 제34조 및 「노인장기요양보험법」 제31조에 의거 설치된 및 장기요양기관으로 「노인복지법 시행규칙」 제22조 제2항 [별표5] “노인의료복지시설의 운영기준 3. 운영규정”에 근거하여 노인요양시설운영에 관한 규정에 그 목적을 둔다.

제2조 (기관정보)

- ① 명칭 : 당 요양원의 명칭은 “사랑가득요양원” 이라 하며, 2008년 7월 1일부터 시행되는 노인장기요양보험법(법률 제8403호, 제정 2007년 4월 27일)에 따른 장기요양급여 이용자에게 노인장기요양급여(시설급여)를 제공하는 장기요양기관이다.

② 기관정보

주 소	경기도 부천시 부일로 428-3, 5층(삼풍빌딩)		
전화번호	032-663-3993	이메일	la940529@naver.com
팩스번호	032-661-3993	홈페이지	

- ③ 정의 : 요양원 운영이라 함은 요양원의 모든 직원이 맡은바 모든 활동을 하여 요양원의 설립목적을 달성하는 제반수단을 말한다.

제3조 (적용 범위)

이 규정은 요양원의 모든 종사자와 이용자에게 적용하며 임시직원 및 준 직원에게는 준용 한다.

제 2 장 사 업

제4조 (사업목적)

- ① 치매, 중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인을 가정과 같은 환경 속에서 일상생활에 필요한 편의 제공 및 기능훈련과 공동생활을 통해 자립된 생활을 영위하도록 지원하며, 특히 타인들과의 공동생활을 통해 치매노인들의 문제 행동과 행동장애 완화를 목적으로 한다.
- ② 노인장기요양보험 제도의 시행(2008. 07)에 따라 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강 증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

제5조 (사업내용)

요양원은 다음 각호와 같은 내용으로 사업을 한다.

- ① 노인의 독립생활 능력을 유지, 강화하여 일상생활을 할 수 있도록 돕는다.
- ② 노인성 질환 현상의 심화를 억제 시키고 지역사회에서 보호를 받으며 생활을 유지토록 지원한다.
- ③ 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 사회적 기능을 회복하도록 한다.
- ④ 노인들이 지지적인 환경에서 각종 전문적 프로그램 경험과 상호교류를 통해 삶의 활력을 증진 시킨다.
- ⑤ 가족 구성원의 수발 부담을 경감시켜 정상적 사회활동을 지원하여 안정적 생활을 유지토록 한다.
- ⑥ 상담서비스 : 유선 전화 및 내방 상담서비스, SNS 활용
- ⑦ 의료 및 간호서비스 : 건강 체크, 투약관리, 병원 정기 의료진료 서비스
- ⑧ 물리재활서비스 : 정기적 운동치료, 현실감각 훈련 등 기능회복훈련
- ⑨ 급식서비스 : 식사 3회 이내, 간식 2회 이내 제공하여 영양섭취를 통한 건강 유지 및 관리
- ⑩ 위생서비스 : 이·미용 목욕 등의 위생관리
- ⑪ 일상생활서비스 : 대·소변 수발 등의 일상생활 서비스
- ⑫ 심리·사회증진서비스 : 음악활동, 인지활동, 미술활동, 레크레이션 활동 등을 통한 심리·사회적 기능회복 운동
- ⑬ 정서지원서비스 : 가족참여 프로그램, 나들이, 산책 등의 심리정서 프로그램
- ⑭ 프로그램 개발사업 : 홍보, 보호자간담회 및 운영위원회, 직원교육, 자원봉사자 모집 활동 등시설운영 활성화 관련 프로그램 개발운영
- ⑮ 기 타 : 서비스의 전문화 및 질적 향상을 위한 사업전개

제 3 장 조 직

제6조 (기구 및 조직)

요양원의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 시설특성사업에 따라 정한다.

제7조 (직원의 자격기준 및 정원)

- ① 직원의 자격 기준은 보건복지부 "노인보건복지사업 안내규정" 및 장기요양보험제도에 따른다.
- ② 요양원 직원의 정원은 보건복지부 "노인보건복지사업 안내규정" 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 직원 총원이 필요할 경우 예산의 범위 내에서 총원할 수 있다.

제8조 (업무분장)

- ① 요양원의 업무분장은 "별표1" 와 "별표2" 같다.
- ② 제1항에도 불구하고 시설장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정 할 수 있다.

[별표 1]

직 종	직종의 구분
행정직	기획·경리, 경영지원 등 행정업무에 종사하는 직원
사회복지	이용자의 급여 제공계획과 복지증진에 관한 업무에 종사하는 직원
보 건	간호, 재활(작업)치료, 급식관리 등의 업무에 종사하는 직원
요 양	요양서비스 업무에 종사하는 직원
기 능	조리, 시설관리, 세탁·청소 등 위생업무, 운전업무, 종사하는 직원

[별표 2]

업무구분	업무내용	비고
시설장	- 국민건강보험공단의 업무처리에 관한사항 - 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한사항 - 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한사항 - 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한사항 - 위생 점검 및 안전에 관한사항 - 이용자 모집 및 홍보에 관한사항 - 사업계획 및 업무승인 처리 - 입·퇴소 처리 및 상담관리 - 직원회의 및 직원의 고충처리 상담 - 대외업무 처리	
사무국장	- 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한사항 - 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한사항 - 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한사항 - 사업계획 및 업무승인 처리	
사회복지	- 이용자 상담 및 급여계획에 관한사항 - 프로그램계획 및 운영에 관한사항 - 직원교육 및 자원봉사자 관리에 관한사항 - 급여서비스 모니터링 및 급여 평가 및 변경 - 보호자 상담 및 외부연계에 관한사항 - 이용자 고충처리 - 본인부담금 청구 및 수납관리 - 평가업무에 대한 관리 - 시설의 홍보 및 이용자 확보	
간호업무 간호(조무)사	- 이용자 간호사정 및 간호계획 수립에 관한사항 - 투약, 욕창 등 간호 및 처치 업무 수행에 관한사항 - 이용자의 건강상태 관리업무에 관한사항 - 약품관리 및 점검에 관한사항 - 예방 접종 계획 및 실시 - 의료(간호)교육에 대한 관리(이용자, 직원) - 급여기록지 작성	

업무구분	업무내용	비고
요양보호사	- 체위변경, 신체 및 병원동행, 복약돕기 등의 일상생활지원업무 - 말벗, 입소자상담 등의 정서지원업무 - 세면, 양치, 머리감기, 목욕, 손발톱, 배설 등의 개인위생업무 - 요양보호기록지, 시설운영일지 등의 문서작성 - 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화상, 화재 등)에 대한 응급처치 - 식사 및 간식수발업무 - 간호사 및 간호조무사와 사회복지사의 업무지원 및 보조 - 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등에 의한 업무 - 건강 및 여가생활지도 - 위생청결관리 및 지도 - 각종행사지원 및 프로그램 지원 - 기록지 작성지도 및 점검 - 각종 생활보호업무 및 사회적 서비스 전달 - 어르신 식사 배식	
사무원	- 수입 지출에 관한 처리 - 이용자 서류 및 직원 서류관리	
조리원	- 식사제공 및 간식제공 - 위생점검 및 식자재 관리	

제9조 (위임 사항)

- ① 요양원의 위임전결 규정 사항에 관하여는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 시설장 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 사무국장, 팀장에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함으로써 신속 정확하고 효율적인 업무를 처리함으로써 권한과 책임을 명백하게 한다.
- ② 본 요양원에서는 위임전결사항에 대한 세부내용은 필요시 별도의 규정을 둔다.

제10조 (직원회의)

본원의 업무 및 정책에 관한 의견을 수렴하기 위하여 월1회 직원회의를 실시하며 그 종류와 내용은 별도로 정한다.

제 4 장 이용정원 및 모집방법

제11조 (이용정원)

급여종류는 노인요양시설급여로 한다. 본 요양시설의 정원은 9명으로 한다. 단, 입소자의 장기입원 등으로 외박자가 발생한 경우, 외박기간이 10일을 초과한 때부터 외박자를

대신하여 다른 수급자(특례입소자)를 입소시킬 수 있다. 다만, 외박자의 복귀로 인해 일시적으로 정원이 초과된 경우에는 특례입소자의 입소일로부터 90일이 되는 날 또는 입소계약 만료일 중 먼저 도래하는 날까지는 정원을 초과하여 운영할 수 있다.

제12조 (이용자의 자격)

시설에 입소할 수 있는 대상자는 노인복지법 제34조에 따라 다음 각 호와 같다.

- ① 노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자(이하 “장기요양급여수급자” 라 한다)
- ② 국민기초생활보장수급권자
- ③ 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자
- ④ 기타 관계 당국의 정원 외 수용 지시에는 예외로 한다.

제13조 (모집방법)

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

- ① 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 홍보
- ② 지역신문, 현수막, 정보지 등을 통한 홍보
- ③ 국민건강보험공단 및 행정복지센터 등 유관기관의 추천
- ④ 각종단체, 기타 의뢰, 본인의 신청에 의하여 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매, 뇌혈관성질환 등 대통령이 정하는 노인성 질병을 가진 자를 대상으로 가정방문을 하여 상담 후 요양이 필요한 자를 선발하여 모집한다.
- ⑤ 장기요양 1~5등급에 해당하는 자 중 시설급여나 현금급여를 이용하지 않는 자를 선정하여 모집한다.
- ⑥ 장기요양보험제도를 몰라서 서비스 신청을 하지 않고 있는 어르신 상담
- ⑦ 본인부담금이 없어서 서비스를 받지 못하고 있는 어르신 방문 상담

제 5 장 이용계약에 관한 사항

제14조 (계약목적)

- ① 시설과 이용자(입소자), 그리고 보호자가 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 장기요양급여 제공계약”(이하 “계약” 이라 한다)을 체결한다.
- ③ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 시설이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함한다.
 - 1) 계약 당사자
 - 2) 계약기간
 - 3) 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등

4) 비급여대상 및 항목별 비용

- ④ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양 인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 표준장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인 한다.

제15조 (계약방법)

계약은 대상자와 직접 계약을 하고, 대상자의 의사 표현이 불가능할 때는 보호자를 포함한 법정 대리인과의 계약이 가능하다.

제16조 (계약기간)

- ① 계약기간은 별도의 계약기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 이용자나 보호자간 합의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다.
- ② 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
- ③ 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다.
- ④ 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인후 재계약 없이 즉시 이용료 계산에 반영한다.
 - 1) 장기요양 인정등급 변경 시
 - 2) 감경에 의한 본인부담금 변경 시
- ⑤ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 원장이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.
- ⑥ 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약 당사자의 합의에 의하여 결정할 수 있다.

제17조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고, 대상자 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

- ① 요양원 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 합의서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 요양원에 통보한다.

제18조 (월이용료 및 그 밖의 비용부담)

이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

- ① 월이용료
 - 1) 본 요양원에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 의한다.(표 #1)

- 2) 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 자비로하되 이용계약을 체결한다.
- 3) 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

② 본인부담금

구 분		금액(원/%)	내 역
장기요양보험급여항목	공단지원금	총액의 80%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 뺀 100%중 80%를 건강보험공단에서 지급
	개인부담금	총액의 20%	노인장기요양보험법에 의거 기초생활 이용자는 전액면제, 경감대상자는 보건복지부령에 따라 경감 될수 있음
비급여항목	식사재료비	3,500원	3,500원 * 3식
	간식	무료	오전, 오후
	이미용료	무료	필요시
	상급침실 이용료	100,000원	1인실 (월)

③ 기타비용

시설급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 시설의 청구에 의해 본인이 전 부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

제19조 (신원인수인의 권리 및 의무)

신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저히 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

- ① 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 이용자의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알권리
- ③ 이용자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ④ 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ⑤ 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
- ⑥ 신원 인수인은 시설 및 그 비품에 대하여 대상으로 인하여 발생한 오손, 파손 또는 멸실했을때는 본인비용으로 요양원에서 정한 대가를 지불해야 한다.

제20조 (계약의 해지)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ② 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ③ 본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 '갑', '을' 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
- ④ 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때

- ⑥ 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- ⑦ 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
- ⑧ 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
- ⑨ 대상자가 타기관 이전 또는 사망하였을 때
- ⑩ 서비스 이용자가 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 요양보호사가 정상적인 급여제공을 할 수 없다고 판단 될 때
- ⑪ 대상자의 개인적인 사정으로 인하여 급여제공 중단을 요청할 때
- ⑫ 고의적으로 요양원운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 때

제 6 장 이용료 및 비용에 대한 변경방법 및 절차

제21조 (이용료 및 비용에 대한 변경방법 및 절차)

- ① 요양원은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다.)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납일 기일 15일 전까지 이용자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
- ② 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
 - 1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - 2) 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - 3) 이용자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
이 경우 이용자와 보호자의 요청이 있을 시 요양원은 즉시 수렴하여 3일 이내에 대상자 및 보호자의 요구 사항에 따라 급여계획을 변경할 수 있도록 한다.
 - 4) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - 5) 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
- ③ 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 - 2) 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)안내하며,
 - 3) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보한다.

제 7 장 서비스 내용과 비용의 부담에 관한 사항

제22조 (서비스 제공 및 프로그램)

- ① 본 시설에서는 수급자를 장기요양기관에 장기간 보호하면서 제공하는 신체활동 지원 및 심신기능 유지, 향상을 위한 교육, 훈련등을 포함하여 「노인복지법 시행규칙」에 따라 서비스를 제공한다.
- ② 「노인복지법 시행규칙」에 따라 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다.
 - 1) 일상보호 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 몸단장, 머리감기, 옷갈아입히기, 목욕 도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제 행동대처 등
 - 2) 보건,의료서비스(촉탁의 협약, 수급자 투약관리 등 적절한 보건, 의료서비스 제공)
 - 3) 사회적응 서비스
 - 4) 가족연계 및 지역복지 서비스
 - 5) 일상생활지원 관련 서비스
 - 6) 신체,인지기능 유지 및 향상, 여가지원을 위해 프로그램을 제공하고, 심리,정서적 안정을 위해 정기적으로 상담을 실시
 - 7) 수급자의 낙상 및 욕창 등을 예방하고 시설 내 안전사고를 방지할 수 있도록 노력하며, 화재발생 등 응급상황에 신속히 대처하기 위한 매뉴얼을 구비하고 정기적인 직원 교육 실시
 - 8) 수급자의 감염병 예방 및 확산을 막기 위하여 식품 등에 대한 위생관리 및 소독관리를 적극적으로 수행
- ③ 시설에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 어르신이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정될 수 있으며, 실시전 시설과 입소자 또는 보호자가 협의, 조정할 수 있다.

구 분	세 부 내 용	구 분	세 부 내 용
신체활동지원		건강 및 간호관리	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자가주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리		
몸씻기 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리		
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리	간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리(튜브영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등), 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도샐갑) 간호, 장루(창자샐갑)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등),호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동 보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)		
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처

구 분	세 부 내 용	구 분	세 부 내 용
기능회복훈련		시설환경관리	
신체·인지기능 향상프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문 야외 나들이, 영화감상 등	침구·린넨 정리	침구 준비와 정리, 침구·린넨 교환
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련	환경관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기 온도조절 채광 방음조정 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기
기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형 이동, 활che어 조작 및 이동, 보행 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공	물품관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보조기구의 관리, 입소자의 용돈관리
일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련	세탁물관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독
인지 및 정신기능 향상 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원 프로그램	인지관리 및 의사소통 도움	
물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등	인지 관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등	의사소통 도움 등 말벗 격려	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포), 응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부 확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행

제23조 (비용의 부담)

- ① 본인부담금은 급여를 제공받은 해당 월의 익월 5일까지 입금한다.
- ② 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 요양원에서 직접 수령할 수 있다.
- ③ 비용의 부담사항은 제18조와 같다.

본인부담금 및 비급여 금액

[2025년]

30일기준

구 분		공단 부담금	본인 부담금	비급여액 (식재료비)	자부담액
1등급 72,480원	일반 (20%)	1,797,510	434,880	325,500	760,380
	감경 (12%)	1,913,472	260,928	325,500	586,428
	감경 (8%)	2,000,448	173,952	325,500	499,452
2등급 67,250원	일반 (20%)	1,614,000	403,500	325,500	729,000
	감경 (12%)	1,775,400	242,100	325,500	567,600
	감경 (8%)	1,856,100	161,400	325,500	486,900
3-5등급 62,000원	일반 (20%)	1,488,000	372,000	325,500	697,500
	감경 (12%)	1,636,800	223,200	325,500	548,700
	감경 (8%)	1,711,200	148,800	325,500	474,300
비급여 항목안내	✓ 상급침실료 - 1인실 ✓ 식재료비 - 10,500원 (1일 3식(1식)3,500원, 간식비 무료) ✓ 추가 납부내역 : 촉탁의 진료비, 약제비				

제 8 장 특별한 보호에 관한 사항

제24조 (특별한 보호)

특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 서비스 기준과 비용에 관한사항은 다음과 각 호와 같다.

① 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

- 1) 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
가. 다른 이용자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우
나. 대체할만한 장기요양서비스 제공방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
- 2) 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 입소자의 신체적, 정신적 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 입소자와 그 가족에게 그 사실을 알린다.
- 3) 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
- 4) 합숙용(3인용) 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실사용을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다. (이실 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다)

② 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

- 1) 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 별도의 공간이나 2인용 상급 침실로 옮겨 전문의료서비스(산소공급, 석션 등)를 제공할 수 있다.
- 2) 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간 또는 2인용 상급침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
- 3) 특별서비스 제공을 위하여 2인용 상급침실로 이동할 경우 사전 본인이나 가족에게 이실에 대한 사유를 설명하고 2인용 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.
- 4) 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료 소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제 9 장 의료를 필요로 하는 경우에 관한 사항

제25조 (의료서비스 처리절차)

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

① 간호(조무)사의 활동 사항

- 1) 간호(조무)사는 매일 이용자의 건강상태를 점검하고 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.

- 2) 이용자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 이용자의 건강관리
에 필요한 정보를 기록하여 이용자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극
협력하여야 한다.
 - 3) 간호(조무)사는 이용자의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.
- ② 병원진료에 관한 사항
- 1) 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다
고 판단될 경우 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
 - 2) 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - 가. 응급상황 발생 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속
한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양원 직원이 병
원까지 동행할 수 있으며, 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 귀원
한다.
 - 3) 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가
필요한 경우 원칙적으로 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우
직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담
금은 보호자가 부담한다.
 - 나. 이용자의 병원진료(정기, 수시)시 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - 다. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따
른 차량이용료는 이용자 또는 보호자가 별도로 부담한다.

제 10 장 시설물 사용상의 주의사항에 관한 사항

제26조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

- ① 시설은 입소자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제
거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 입소자는 시설 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며,
위험성이 높은 물건은 직원의 관리하에 사용할 수 있다.
- ③ 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 입소자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물품
등을 제한할 수 있다.
- ⑤ 입소자는 시설이 제공하는 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손
또는 멸실에 대하여는 이용자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다. 이때 원상회복
이 곤란한 경우 시설이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
- ⑥ 시설이 제공한 시설물 외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 사전에 협의
하여야 하며, 추가사용 시 발생하는 비용에 관해서는 이용자 또는 보호자가 부담한다.
- ⑦ CCTV의 설치

- 1) 설치목적 : 시설 방범관리 및 각종 안전사고 예방
- 2) 설치장소 : 8개소
[공동거실 1, 침실 4, 현관 1, 프로그램실 1, 식당 및 조리실 1]
- 3) 촬영범위 및 시간 : 고정 카메라, 24시간
- 4) 관리방법 : 「개인정보보호처리지침」에 따라 관리책임자 지정 및 게시

제 11 장 서비스 제공자와 배상책임과 면책범위에 관한 사항

제27조 (배상책임)

- ① 요양원은 이용자에게 이 법에 따라 급여(서비스)를 제공할 때 발생할 수 있는 불의에 사고로 인하여 이용자가 신체 및 재산상의 손해를 입었을 경우 이를 배상하기 위하여 배상책임보험에 가입한다.
- ② 배상책임보험은 요양원이 계약자로 하고 요양보호사를 피보험자로 하여 가입하여야 한다.
- ③ 서비스 실시 중에 요양원의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다.
다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
- ④ 다음 각 호에 해당되는 경우에는 요양원은 이용자에게 배상할 의무를 진다.
 - 1) 요양원 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2) 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게하거나 사망에 이르게 하였을 때.
 - 3) 상한 음식을 제공하였을 때.
- ⑤ 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여, 보험을 통하여 보상하며 그 이후의 일들에 대해서는 책임지지 아니한다.

제28조 (면책범위)

아래와 같은 사유는 면책 사유가 된다.

- ① 계획된 급여제공 시간 외에 발생한 사고로 인한 배상책임보험의 보장을 받을 수 없다.
- ② 면책을 주장하는 자가 면책사유의 입증책임을 가진다.
- ③ 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 이용자 및 보호자는 요양원에게 배상을 요구할 수 없다.
 - 1) 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - 2) 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - 3) 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - 4) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 5) 이용자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
- ④ 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

제 12 장 운영위원회의 설치 운영에 관한 사항

제29조 (목적)

이 규정은 사회복지시설 운영의 발전방향을 모색하기 위한 요양원 운영위원회(이하 "위원회"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제30조 (위원회의 기능)

- ① 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.
 - 1) 요양원 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - 2) 요양원 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 - 3) 요양원 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - 4) 요양원의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 - 5) 요양원 종사자와 대상자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - 6) 요양원과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - 7) 그 밖에 요양원의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 요양원의 장은 다음 각 호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고하여야 한다
 - 1) 요양원의 회계 및 예산, 결산에 관한 사항
 - 2) 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 - 3) 그 밖에 요양원운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항

제31조 (위원회의 구성)

- ① 위원회는 위원장 및 요양원의 장 각1인을 포함하여 5인이상 15인이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람중에서 임명하거나 위촉한다.
 - 1) 요양원의 장
 - 2) 이용자 대표
 - 3) 요양원 이용자의 보호자 대표
 - 4) 요양원 종사자의 대표
 - 5) 후원자 대표 또는 지역주민
 - 6) 그 밖에 요양원의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 위원회의 위원장은 위원중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간에도 불구하고 3년으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

제32조 (회의)

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 1) 정기회의 (분기별 1회)
 - 2) 위원장의 소집요구가 있는 경우
 - 3) 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제33조 (수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 요양원 예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제34조 (운영규정의 개정 및 절차)

- ① 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- ② 위원회는 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ③ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제 13 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제35조 (개정방법)

변경사유가 발생 시 대표자 관리책임자, 재직종사자의 과반수이상이 참석하여 운영규정에 대한 사정을 실시한 결과 개정이 필요하다는 의견이 과반수 이상일 경우는 운영규정의 개정을 실시한다. 그 밖에 운영에 필요한 사항은 노인복지법의 규정에 의거하여 운영하되 별도의 정함을 둘 수 있다.

- ① 본 규정의 개정이 필요한 때에는 급여제공 직원 1/20이상이 대표자를 지정하여 제안할 수 있다.
- ② 규정의 개정에 대한 제안내용은 관련법령이 정하는 내용에 반하지 않아야 하며 인터넷 홈페이지 또는 게시판 등에 7일 이상 공고하고, 급여제공 직원 등의 1/20이상이 이의를 제기할 경우 관련사항을 재검토 하여야 한다.
- ③ 급여제공 직원의 의견수렴을 거친 제안내용은 구성원의 과반수 찬성으로 의결한다.

제36조 (운영위원회)

사업의 효율적인 운영을 위하여 운영위원회를 2~3인 이내로 구성하고 여기에서 중요사항을 논의, 의결한다. 단 임기는 3년이며 기관대표가 임명한다.

제 14 장 재무회계관리

제37조 (적용범위)

- ① 「노인복지법」에 의해 설치된 장기요양기관은 「사회복지사업법」상의 사회복지시설로서 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」(「장기요양기관 재무·회계규칙」)에 따라 시설을 투명하게 운영하여야 한다.
- ② 장기요양기관 재무회계규칙의 재무·회계처리에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 본 규칙에 따른다.

제38조 (회계년도)

- ① 요양원 회계연도는 정부의 회계연도에 따르며, 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.
- ② 수익 및 비용의 계상과 자산·부채 및 자본의 증감변동에 관하여는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분하되 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 함.

제39조 (정보통신매체에 의한 재무·회계처리)

- ① 요양원의 재무·회계는 컴퓨터 회계프로그램으로 처리할 수 있다.
- ② 요양원의 재무·회계는 그 업무의 효율성 및 투명성을 높이기 위하여 보건복지부장관이 구축한 정보시스템을 사용할 수 있다.
- ③ 제1항에 다른 컴퓨터 회계프로그램 또는 제2항에 따른 시스템에 의하여 장부를 사용하는 경우에는 「장기요양기관 재무·회계 규칙」 제14조에 따른 회계장부를 둔 것으로 본다.

제40조 (예산총계주의 원칙)

회계연도의 모든 수입은 세입으로 하고 모든 지출은 세출로 하되 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

제41조 (예산의 편성 및 결정절차)

- ① 요양원장은 예산을 편성하여 시설운영위원회에의 보고를 거쳐 확정한다. 다만, 법인이 설치·운영하는 시설인 경우에는 시설운영위원회에 보고한 후 법인 이사회 의결을 거쳐 확정한다.
- ② 요양원장은 제1항에 따라 확정된 예산을 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 시장 및 구청장에게 제출(보건복지부장관이 구축한 정보시스템을 활용한 제출 포함)한다.
- ③ 제1항에 따라 예산을 편성할 경우 시설회계의 예산은 세입·세출예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다.
- ④ 요양원장은 시장 및 구청장에게 예산을 제출한 때에는 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고한다.
- ⑤ 제4항에 따른 공고는 「사회복지사업법」 제6조의2 제2항에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

제42조 (예산에 첨부하여야 할 서류)

- ① 예산에는 다음 각 호의 서류가 첨부되어야 한다.
 - 1) 예산총칙
 - 2) 세입·세출 명세서
 - 3) 추정 재무 상태표
 - 4) 추정 수지 계산서
 - 5) 직원 보수 일람표
 - 6) 당해 예산을 의결한 이사회회의록 또는 해당 예산을 보고받은 요양원 운영위원회 회의록 사본
- ② 제1항 제2호 내지 제5호의 서류의 서식은 해당 서식에 의한다.

제43조 (일상경비 지급)

- ① 업무의 성질상 현금으로 지급하지 아니하면 업무수행에 지장을 초래할 우려가 있는 경우에 한정하여 일상경비에 필요한 자금을 지급할 수 있다.
- ② 일상경비를 지급하였을 때에는 가지급금으로 처리하고 일상경비 출납 담당자의 정산보고에 따라 가지급금을 정리하여야 한다.
- ③ 일상경비 출납 담당자는 지급받은 일상경비에 대하여 특별히 정한 경우를 제외하고는 지출 담당에 준하여 그 업무를 처리하여야 한다.
- ④ 직책보조비는 매월말일 운영비 통장에서 40만원 이내에서 지급한다.
(단, 전산장애등으로 인한 은행이체업무 불능시 말일전후로 지급 될 수 있다.)

제44조 (예산의 목적 외 사용금지)

법인회계 및 요양원회계의 예산은 세출예산이 정한목적 외에 이를 사용하지 못한다.

제45조 (추가경정예산)

- ① 요양원장은 예산 성립 후에 생긴 사유로 이미 성립된 예산을 변경할 필요가 있는 때에는 제41조 및 제42조의 절차에 따라 추가경정예산을 편성할 수 있다.
- ② 요양원장은 제1항에 따라 추가경정예산을 편성하는 때에는 법 제38조제6항에 따라 장기요양 급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성해야 한다.
- ③ 요양원장은 제1항에 따라 추가경정예산을 편성한 때에는 그 날부터 7일 이내에 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.

제46조 (예비비)

요양원장은 예측할 수 없는 예산 외의 지출 또는 예산의 초과지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다.

제47조 (예산의 전용)

- ① 요양원장은 관·항·목 간의 예산을 전용할 수 있다.
- ② 요양원장은 제1항에 따라 예산을 전용하는 때에는 법 제38조 제6항에 따라 장기요양 급여비용중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성해야 한다.
- ③ 요양원장은 제1항에 따라 관·항 간의 예산을 전용한 경우에는 제10조에 따라 결산보고서를 제출할 때에 별지 제3호서식의 과목 전용 조서를 첨부하여야 한다.

제48조 (특정목적사업 예산)

- ① 요양원장은 완성까지 수년이 걸리는 공사나 제조 또는 그 밖의 특수한 사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 적립할 필요가 있을 때에는 회계연도마다 일정액을 예산에 계상하여 특정 목적사업을 위한 적립금으로 적립할 수 있다.
- ② 요양원장은 적립금의 적립 및 사용에 관한 계획(변경된 계획을 포함한다)을 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 사전에 보고하여야 한다.
- ③ 적립금은 그 적립목적에만 사용해야 한다. 다만, 「재난 및 안전관리 기본법」 제14조 제1항에 따른 대규모 재난으로 인하여 인건비 지급이 어려운 경우로서 보건복지부장관이 정하는 기준에 해당하는 때에는 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장의 승인을 받아 한시적으로 인건비로 사용할 수 있다.

제49조 (결산보고서의 작성 및 제출)

- ① 요양원장은 결산보고서를 작성하여 다음 연도 3월 31일까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.
- ② 요양원장은 제1항에 따라 결산보고서를 제출한 때에는 그 날로부터 20일 이내에 해당 장기요양기관의 세입결산서 및 세출결산서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

제50조 (결산보고서에 첨부하여야 할 서류)

- ① 요양원장은 결산보고서에 제1호, 제3호, 제8호 및 제9호의 서류를 모두 첨부하여야 한다. 제2호 및 제4호부터 제7호까지의 서류는 해당하는 경우에만 첨부한다.
 - 1) 임직원 보수 일람표예산총칙
 - 2) 과목 전용조서
 - 3) 세입결산서 및 별지 제5호서식의 세출결산서
 - 4) 예비비 사용조서
 - 5) 정부 보조금 명세서
 - 6) 후원금 수입 및 사용 결과 보고서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)
 - 7) 후원금 전용계좌의 입출금 명세서
 - 8) 사업비 명세서
 - 9) 기타비용 명세서(인건비 및 사업비를제외한 비용을 말한다)

제51조 (후원금의 관리 등)

- ① 요양원장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 "후원금"이라 한다)의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며, 그 관리에 명확성이 확보되어야 한다.
- ② 요양원장은 후원금을 받은 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금 영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항제3호의3에 따른 기부금 영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하고, 그 발급 목록을 별도의 장부에 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 후원자가 영수증의 발급을 원하지 아니하는 경우에는 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
- ③ 요양원장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 장기요양기관의 명칭이 부기된 장기요양기관의 장 명의의 계좌(이하 "후원금 전용계좌"라 한다)를 사용하여야 한다.
- ④ 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금 전용계좌로 하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.
- ⑤ 요양원장은 결산보고서에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 첨부하여 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 정보시스템에 게시하여야 한다.
- ⑥ 요양원장은 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 후원금을 사용할 수 없다.
- ⑦ 보건복지부장관은 후원자가 사용 용도를 지정하지 아니한 후원금의 사용기준을 정할 수 있다.

제52조 (회계관계 담당자 재정보증 내규)

① 목 적

이 내규는 회계규정 인사규정에 따라 회계 관계담당자의 재정보증에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

② 정 의

이 내규에서 "회계관계담당자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

- 1) 수입담당, 계약담당, 수입원, 지출원, 수입지출외 현금 출납원
- 2) 총괄재산관리담당, 재산관리담당, 재산관리자
- 3) 물품관리담당, 물품출납원
- 4) 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 사람의 보조자
- 5) 세무 및 결산 업무 담당자
- 6) 보상업무 담당자
- 7) 제1호~제6호까지의 규정에 해당하는 사람외에 원천징수를 하여야할 업무에 종사하는 사람
- 8) 제1호~제7호까지의 규정에 해당하는 사람 외의 회계관계 담당자로서 대표자가 필요하다고 인정한 사람

③ 재정보증

- 1) 대표는 회계관계담당자로 임명된 사람에 대하여 임명된 날부터 10일 이내에 재정

보증을 설정하여야 한다.

- 2) 재정보증은 보증보험에 가입하는 것을 원칙으로 한다. 이 경우 대표자를 피보험자로 하고, 회계관계담당자를 피보증인으로 하며, 보험회사를 보증인으로 하는 보험계약을 체결함으로써 재정보증이 된 것으로 한다.

- 3) 재정보증 기간은 1년으로 하며, 1년마다 이를 갱신하여야 한다.

④ 재정보증 한도액

재정보증 한도액은 1,000만원으로 한다.

⑤ 보험금의 청구 및 변상

SGI서울보증 보증규약에 따른다.

⑥ 보증보험증권의 확인 및 보관

대표자는 회계관계담당자에 대한 재정보증보험계약을 체결하는 때에는 보험증서에 기재된 피보험인, 피보증인, 보험금액, 보험료, 보험기간 등 기타 필요한 사항을 확인한 후 회계규정에 따라 보관하게 하여야 한다.

⑦ 예외규정

요양원에서 대표자가 직접 회계관계 업무를 담당할 경우는 제외

제 15 장 지역사회자원 활용 및 교류를 통한 다양서비스 제공계획

제53조 (목적과 적용원칙)

① 목적

지역사회 자원관리란 요양원의 목적달성을 위해 각종 시설, 설비, 자금, 인력, 프로그램 등을 지역 사회내에서 개발하여 활용하는 일련의 과정이라고 할 수 있다.

② 적용원칙

- 1) 이용자의 다양한 지역사회 활동을 위하여 다양한 지역사회 자원을 개발하고 연계한다.
- 2) 요양원장과 종사자는 이용자들에게 다양한 서비스 제공을 위하여 연계된 지역사회 자원의 정보를 전담직원 배치 및 사회복지정보시스템 등을 활용하여 체계적으로 관리한다.
- 3) 자원에 대한 정기적 업데이트와 지속적인 관계유지를 통해 체계적인 지역사회 네트워크를 구축한다.

제54조 (내용 및 실행방법)

① 지역사회교류사업의 종류

- 1) 각종 행사활동 : 종교행사, 장애인의 날 행사, 노인의 날 행사, 후원관련행사, 지역 주민초청 문화행사 등
- 2) 지역의료서비스 활동 : 의료상담, 체력단련실 개방, 지역사회주민을 대상으로 한 의료 및 물리치료, 강연 등
- 3) 기타 지역 내 유관시설과 공동 시행하는 행사의 참석, 지원 및 제반사업의 시행

② 지역사회교류지도 인력수급

지역사회교류지도 인력수급이라 함은 자원봉사자의 확보를 뜻하는 것으로 요양원에서 시행되고 있는 제반 프로그램에 이용자와 직원의 참여는 당연적 의무로 하며, 자원봉사업무를 수행하는 담당부서에서는 지역사회의 개인, 단체, 유관기관 등의 협조를 구하여 프로그램의 수행에 있어 불편함이 없도록 최선의 노력을 하여야 한다.

③ 지역사회교류사업의 요양원개방

요양원의 고유목적과 직원의 고유직무에 위배되지 않는 범위 내에서 지역사회교류에 있어 모든 요양원을 개방한다.

④ 지역사회교류사업의 예산지원

요양원에서는 지역사회교류사업의 예산지원에 있어 요양원운영위원회의 승인을 받아 회계에 사업 예산을 편성하여 예산을 집행할 수 있다.

⑤ 지역사회교류사업의 시행

- 1) 지역사회교류사업의 선정대상 : 지역의 초, 중, 고등, 대학교 학생 그리고 지역민, 마을회관, 유관단체 등
- 2) 지역사회교류사업 분야 : 지역의 초, 중, 고등, 대학교 학생의 자원봉사활동 지역 학술기관 등과의 지역사회 복지증진을 위한 공동프로그램 개발 및 참여, 사회복지 인식개선사업을 위한 지역민과의 상호협력사업 등
- 3) 지역사회교류사업의 시행 : 사업의 시행의 예산편성에 기초하여 요양원 혹은 법인차원에서 기안하고 결재를 득한 후 시행토록 한다.

⑥ 지역사회 자원 활용

1) 지역사회 자원조사

가. 요양원에 필요한 자원을 분석하여 지역사회에서 활용 가능한 자원을 조사하여 구체적인 자료로 기록 관리하며, 이 자료는 정기적으로 수정 보완해 나간다.

나. 신규 자원을 개발할 때에는 기존 자원(봉사자, 후원자, 직원, 주민 등)을 활용 하도록 한다.

다. 이용자들의 활동(물품구매, 공공시설 및 대중교통 이용 문화·여가활동 등)에 필요한 지역사회자원에 대한 정보를 사전 조사한다.

2) 자원 활용

가. 요양원의 부족한 인력을 지역사회에서 개발하여 활용한다.

- 조리 및 식사준비 : 종교단체의 어머니회, 부녀회 등
- 사회적응훈련 : 대학생, 동아리봉사단체 등
- 이용자 프로그램 지원 : 미술학원, 미술전공 대학생 등 재능기부자

나. 지역사회에 있는 시설을 연계하여 이용자들에게 전문적이고 다양한 활동에 참여 시키도록 한다.

- 신체활동이나 체력증진을 위한 체육활동 : 구민체육요양원, 태권도장 등
- 심리안정지원 : 상담, 치료
- 개별 이용자 여가지원 : 피아노, 미술, 무용, 악기, 동아리활동

⑦ 자원봉사자 관리

1) 자원봉사자 계획

가. 자원봉사자는 모집활동 전에

첫째, 자원봉사관리 계획서가 마련되어야 한다.

둘째, 요양원내 직원들의 자원봉사자에 관한 이해가 필요하며

셋째, 자원봉사자들이 참여할 수 있는 프로그램이 준비되어야 하고

넷째, 잠재적 자원봉사자의 동기와 욕구, 관심이 무엇인지 조사되어야 한다.

나. 계획서에는 자원봉사자가 필요한 프로그램과 봉사활동 내용을 구체화 시킨다.

- 필요한 자원봉사자 수
- 자원봉사자가 수행할 내용(기술, 자격)
- 장소
- 기간(시간대)
- 예산 등

2) 자원봉사자 모집 및 면접

가. 신규 자원봉사자 및 단체를 모집할 수 있도록 활동한다.

- 자원봉사자 및 단체 및 지역관련 기관을 통한 모집
- 요양원소식지, 홈페이지, 홍보지를 통한 모집
- 본인의 자발적, 개별적 신청으로 모집
- 기존 봉사자(단체)의 추천 및 소개 등을 통한 모집

나. 배치 전 내방이나 전화상당을 통해 일정과 활동분야를 결정한다.

다. 면접을 통해 자원봉사자의 시간, 기술, 재능, 흥미에 관한 충분한 정보를 얻어야 하며 봉사자의 욕구보다는 요양원과 이용자들의 욕구가 우선시 되어야 한다.

3) 자원봉사자 교육

가. 자원봉사자에게 활동에 대해 명확히 설명하고 필요한 곳에 배치해야 한다.

나. 봉사자를 대상으로 사전 오리엔테이션과 정기적인 교육이 필요하다.

다. 기업이나 학교 등의 단체와 결연을 통해 자원봉사(사회공헌)의 기호와 교육을 제 공함으로써 유기적인 관계를 유지하도록 한다.

4) 자원봉사자 배치 및 기록

가. 자원봉사자를 지도 감독할 담당자를 업무분장을 통해 정(배치)한다.

나. 신규 봉사자들이 쉽게 접근할 수 있는 봉사 영역과 전문자원봉사자(재능기부)가 할 수 있는 봉사영역을 구분하여 관리한다.

- 요양원 내·외 : 청소, 말벗, 식사보조, 외부활동·프로그램 진행 보조 등
- 전문자원봉사 : 교육, 의료, 이·미용, 도배, 전기공사 등
- 개인결연 : 언어치료, 예·체능활동, 이동지원 등
- 가족봉사 등

다. 자원봉사자(단체)의 활동일정과 활동분야는 신청 서식에 맞춰 빠짐없이 기록하여야 하며, 자원봉사자의 개인정보가 누출되지 않도록 관리해야 한다.

라. 자원봉사(단체) 활동 후 간단한 미팅을 진행하고 봉사활동일지나 소감문을 기록하도록 한다.

마. 전체 자원봉사자(단체)의 활동내역은 자원봉사자관리대장에 의해 연도별로 누계하여 관리한다.

바. 자원봉사자 통합 전산시스템활용을 통해 개별적 자원봉사자 활동내역 관리 및 자원봉사 업무에 대한 통계 확인 등 효율적인 업무를 수행할 수 있다.

사. 자원봉사자(단체)의 신규 등록 및 활동실적 등록, 자원봉사확인서(인증서) 발급업무를 공정하고 정확하게 수행하여야 한다.

5) 자원봉사자 사후관리

가. 자원봉사자 관리 프로그램을 계획하여 자원봉사자(단체) 간의 교류기회를 제공하고 친목의 시간을 갖도록 하여 중도 탈락을 예방하고 전문자원봉사자로 양성하도록 한다.

나. 다양한 지지활동을 통해 요양원정보를 공유하고 자원봉사의 필요성과 중요성을 인식시켜 지속적인 봉사활동에 참여토록 한다.

다. 간담회를 통해 봉사활동에 대한 감사함을 전하고 협력방안을 모색, 고충해소를 위한 시간을 갖도록 한다.

- 봉사활동에 대한 감사
- 요양원행사 및 소식 전달
- 봉사활동의 어려움이나 문제점
- 건의사항, 욕구조사
- 향후 계획 논의

라. 자원봉사자 단합회, 워크숍 등을 통해 사기진작과 등기를 부여한다.

마. 문화공연을 후원하는 단체(복지넷, 아름다운재단)를 활용하여 봉사자들에게 공연 티켓등을 전달한다.

바. 활동 후 서신 및 SNS 등을 이용하여 감사의 뜻을 전달한다.

- 자원봉사자 통합 전산시스템
 - 1365 자원봉사포털(www.1365.go.kr) : 전국의 자원봉사 정보를 한곳에 모아 다양한 자원봉사 검색 및 신청부터 실적확인까지 원스톱으로 제공되고 있다.
 - 사회복지 자원봉사 인증관리(www.ms.or.kr): 사회복지봉사활동 인증관리는 전국 각지의 사회봉사단체가 가입되어 있어 자원봉사 실적을 인증요원을 통해 적립되어 자원봉사확인서의 신뢰도를 높이고 모든 자원봉사내역이 합산되고 전산 관리되는 장점이 있다.

⑧ 지역의료서비스 활동

1) 수급자의 응급상황에 대비한 의료기관 연계

가. 방 법 : 수급자 급여제공안내 자료에 포함(평가지표 25번)

나. 대상기관 : 보건소, 수급자 이용 병(의)원, 지역응급의료정보센터(1339)

2) 지역단위 응급의료 및 사고발생 시 신고체계

가. 지역단위 기관단체 비상연락체 구축 운영

나. 감염병 발생 확인 시청과 보건소에 통보

다. 응급환자 발생시 소방서, 119안전센터, 129(보건복지콜센터)에 신고

라. 지역응급의료센터 지정병원 후송

마. 수급자 도난 및 인명피해 발생 시 경찰서 및 지구대(파출소) 신고

제 16 장 보험가입

요양원은 사회복지사업법에 의한 의무가입 보험인 「영업배상책임보험」과 노인장기요양보험법에 의한 노인의료복지시설의 의무가입 보험인 「전문인배상책임보험」에 가입한다.

제55조 (전문인배상 책임보험 가입)

요양원은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 이용자 및 종사자 전원에 대해 전문인 배상책임보험에 가입함을 원칙으로 한다.

제56조 (영업배상 책임보험 가입)

요양원은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 시설 소유(관리)자 영업배상 책임보험에 가입함을 원칙으로 한다.

제57조 (시설물 보험 가입)

요양원은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 요양원에 설치된 시설물 보험에 가입하기로 한다.

- ① 엘리베이터 책임보험
- ② 가스 배상책임보험
- ③ 자동차종합보험

제 17 장 운영충당적립금 및 환경개선 준비금에 관한 사항

제58조 (운영충당 적립금)

요양원의 안정적인 기관운동을 위한 자금을 적립하기로 한다.

- ① 5년 또는 그 이상의 기간 동안 일정부분을 사전에 적립하여 사유 발생시 이의 해결을 위한 비용으로 지출하고자 적립하는 것.
- ② 사전에 적립되지 않을 경우, 기관운영에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항에 대하여 적립한다.
예) 설비관련 장비, 파손 및 내구연한 등으로 교체가 필요한 사무기기 등.
- ③ 적립하지 않을 경우 타 세출예산 과목으로 당해연도 지출이 힘든 항목에 대하여 적립한다.
- ④ 적립된 예산은 반드시 적립목적에 맞게 지출 하여만 한다.
 - 운영충당금 적립으로 인하여 당해연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위내에서 적립을 하여야 한다.
- ⑤ 원금손실(조기 해지시 제외)이 발생하지 않는 저축을 목적으로 하는 상품으로 하되, 당초 적립목적에 해당되는 사유발생시 현금화가 가능한 상품으로 적립을 하여야 한다.

- ⑥ 세출처리 후 이를 각각 특별회계로 수입처리 하여 명확하고 투명하게 관리하여야 한다.

제59조 (시설환경개선 준비금)

요양원 이용자에 대한 시설이미지 개선을 위한 자금으로 시설환경개선 준비금을 적립하기로 한다.

- ① 시설 개·보수, 내·외부 도색 등 시설의 환경개선사업을 목적으로, 2년 또는 그 이상의 기간동안 일정부분을 사전에 적립하여 당해 목적에 사용하고자 적립하는 것.
- ② 시설의 환경 개선을 위하여 5년 또는 그 이상의 기간 동안 적립이 필요한 사항에 대하여 적립해야 하며, 적립된 예산은 반드시 적립 목적에 맞게 지출 하여만 한다.
- ③ 시설환경개선준비금 적립으로 인하여 당해연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위내에서 적립을 하여야 한다.
- ④ 원금손실(조기해지시 제외)이 발생하지 않는 저축을 목적으로 하는 상품으로 하되, 당초 적립목적에 해당되는 사유발생시 현금화가 가능한 상품으로 적립을 하여야 한다.
- ⑤ 세출처리 후 이를 각각 특별회계로 수입처리 하여 명확하고 투명하게 관리하여야 한다.

제 18 장 인사관리 규정에 관한 사항(채용,복무,승진,징계)

제60조 (채용구분)

채용은 관리직, 현장직로 구분한다.

- ① 관리직 : 관리책임자 / 사회복지사 / 간호조무사 / 사무원
- ② 현장직 : 요양보호사, 조리원

제61조 (모집 및 선발)

모집 및 선발은 아래와 같이 한다.

요양원장은 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교 등에 의한 차등을 두지 않는다.

- ① 직원의 신규채용은 **공개 채용을 원칙**으로 하되 필요한 경우 특별채용 등 다른 형태의 채용 방법을 병행할 수 있다.
- ② 연간 상시 모집을 원칙으로 하나 필요한 경우 광고 등에 의한 공개모집방법 등을 사용한다.
- ③ 모집 시 응시자의 자격요건 (학력 및 전공, 연령, 소요자격 및 면허 등)은 모집직종 직무수행에 필요한 자격요건에 의해 별도로 정하며, 응시자의 제출서류는 다음과 같다.
 - 이력서 1부
 - 자격증명서 1부 (사회복지사/간호(조무)사/요양보호사)

- 주민등록등본 1부
 - 건강검진 결과통보서 1부
 - 급여통장 사본 1부
- ④ 선발절차는 서류전형 → 면접 순으로 한다.
- ⑤ 최종 합격자는 건강진단규정에 의거 소정의 신체검사를 받아야 한다.
- ⑥ 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 제1항의 규정에 불구하고 특별 채용할 수 있다.
- 1) 계약직원으로 근무성적이 우수하거나 채용 예정직에 상응한 근무실적 또는 경력이 있는자를 채용할 때
 - 2) 공개채용에 의하여 임용하는 것이 부적당한 경우
 - 3) 채용 예정의 직종과 관련된 자격증 소지자를 채용하는 경우
 - 4) 법률에 의하여 의무적으로 채용하여야 하는 경우
 - 5) 기타 특별한 사유로 긴급히 충원을 해야할 경우 동종업무에 적당한 자를 계약직으로 채용할 때

제62조 (채용 결격 사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용될 수 없다.

- ① 피성년후견인이거나 피한정후견인
- ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- ③ 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람
- ④ 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
- ⑤ 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람
- ⑥ 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
- ⑦ 신체검사에 불합격한 자
- ⑧ 전직 근무기관에서 징계처분에 따라 해임된 날부터 3년이 경과되지 아니한 사람
- ⑨ 기타 시설 규정에 저촉되거나 성범죄 경력 조회 결과 결격 사유가 있는 자
- ⑩ 노인학대관련 범죄결격사유가 있는자

제63조 (근로계약)

- ① 직원으로 채용된 자는 입사당일 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약서를 체결하여야 한다.
- ② 요양원은 근로계약을 체결할 때에 종사자에게 아래의 사항을 명시하여야 하며 근로계약 체결 후 근로계약서 사본을 근로자에게 교부하여야 한다.
- ③ 요양원은 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ④ 사용자 근로계약서는 "근로기준법 제17조에 의거" 임금, 근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가 등의 내용을 명시해야하며, 고용노동부에서 배포하는 "표준근로계약서"를 사용

하도록 한다

제64조 (수습기간)

신규채용 후 수습기간은 아래와 같이 한다.

- ① 신규채용 시 자질 및 직무수행에 필요한 자격요건 등을 평가하기 위하여 수습기간을 둘 수 있다. 수습기간은 3개월로 한다.
- ② 수습기간중의 근무성적 등이 불량한 경우에는 해당종사자를 정식채용하지 않고 해고 조치할 있다.

제65조 (복무사항)

급여제공종사자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- ① 이용자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 누설하지 않는다.
- ② 이용자와의 약속은 철저히 지켜야 하며, 변경 시 필히 사전 연락하여 양해를 구한다.
- ③ 높은 서비스를 위해서 꾸준히 연구해야 하며, 월례회의와 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- ④ 요양원 담당자와 지속적인 상담을 통하여 요양원과의 연계유지에 힘쓴다.
- ⑤ 이용자에게 대해 종교활동을 종용하거나 영리활동을 절대로 하지 않는다.
- ⑥ 이용자와 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑦ 급여제공기록지 및 RFID 는 급여계획서에 맞추어 정확히 기록하고 사용한다.
- ⑧ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)을 예방하고, 사고발생시 관리책임자와 상의한다.

제66조 (종사자 역량강화 교육)

요양원은 아래와 같이 종사자를 교육하고 관리한다.

- ① 요양보호사가 이용자에게 각종 필요한 서비스를 제공할 수 있도록 지원한다.
- ② 월 1회 월례회의를 통하여 요양원의 공지사항을 전달하고, 종사자 상호간에 활동 내용과 정보를 공유할 수 있도록 한다.
- ③ 요양원은 매월 1회 직무/소양 교육을 요양보호사에게 실시하여 대상자에게 보다 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공할 수 있는 자질함양을 기를 수 있도록 한다.
- ④ 직원교육은 급여제공 지침교육, 보수교육, 신규직원 교육으로 구분한다.

1) 급여제공 지침교육

교육시기 : 년1회

가. 역량강화 교육내용

- (1) 종사자 윤리지침 : 이용자에 대한 윤리, 전문지식으로서의 윤리
- (2) 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응
- (3) 응급상황 대응지침 : 응급종류, 발생 시 대응방법
- (4) 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리
- (5) 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 증상, 예방, 관리 및 치료

- (6) 욕창예방 및 관리지침 : 욕창요인, 예방 및 관리
- (7) 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 예방, 발생 시 조치
- (8) 노인인권보호지침(분기별 1회) : 노인인권, 노인학대유형 예방 및 대응
- (9) 근골격계 질환 예방 지침
- (10) 개인정보 보호지침: 수집 및 이용목적, 항목, 보유 및 이용기간
- (11) 고충 처리 지침 교육
- (12) 인권침해 대응지침 교육
- (13) 야간 근무 지침 교육
- (14) 화재 및 재난상황 대응 훈련 교육 : 연 2회

2) 보수교육

보수교육은 직원의 직능별 전문성 향상(새로운 지식과 기술의 도입)을 통한 서비스의 질적향상을 도모하기 위하여 실시하는 교육을 의미하며, 교육의 형태는 다음과 같다.

가. 원내 연수

- (1) 외부로부터 초청된 강사의 강연 및 훈련
- (2) 내부 강사의 강연 및 훈련
- (3) 워크샵
- (4) 사례 연구

나. 원외 연수

- (1) 관외 세미나 및 각종 교육훈련에 참가 등

3) 신규직원교육

신규직원에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식 및 태도를 습득케 하는 교육 과정을 의미한다.

⑤ 교육의 종류

- 1) 직급별 직무교육
- 2) 계층/리더십
- 3) 종사자윤리
- 4) 응급상황 대처방법
- 5) 4대폭력 예방교육
- 6) 인권교육
- 7) 개인정보보호교육
- 8) 어르신학대신고 의무자교육
- 9) 성폭력예방 및 안전교육

⑥ 직원 교육의 체계화를 위한 연간 교육계획

구 분		2024년											
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
신규직원교육		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
급 여 제 공 지 침 교 육	종사자 윤리교육			○									
	성폭력예방 및 대응교육			○									
	응급상황 대응교육		○										
	감염예방 및 관리교육					○							
	치매예방 및 관리교육				○							○	
	육창예방 및 관리교육				○								
	낙상예방 및 관리교육						○						
	노인인권 보호교육			○			○			○			○
	근골격계질환 예방교육					○							
	개인정보 보호교육						○						
	고충 처리 지침 교육	○											
	인권침해 대응지침 교육		○										
야간 근무 지침교육				○									
보수교육		원내 및 원외에서 실시하는 전문성 강화, 서비스 질 향상 교육											

제66조 의 2 (법정의무 교육)

대표자는 시설 종사자를 대상으로 다음 각 호의 법정의무교육을 법령이 정한 규정에 따라 실시한다.

- ① 직장내 성희롱 예방교육
- ② 직장내 괴롭힘 예방교육
- ③ 감정종사자 보호 교육
- ④ 직장내 장애인 인식 개선교육
- ⑤ 아동학대 신고 의무자 교육
- ⑥ 긴급복지 신고 의무자 교육
- ⑦ 인권 및 노인학대 예방교육
- ⑧ 장애인학대 및 장애인대상 성범죄신고의무자교육

제67조 (외부교육/여비)

협회 및 전문센터에서 실시하는 외부교육에 참석하도록 한다. 외부교육 시 교육비는 실비로 전액지급하며, 여비는 소요된 비용의 전액을 추후 지급한다.

제68조 (인계인수자)

인계자와 인수자는 아래와 같다.

- ① 인계자 : 인계 이전의 당해 업무의 담당자

- ② 인수자 : 인계 이후의 당해 업무의 담당자
- ③ 입회자 : 인계 / 인수의 확인자
 - 관리책임자간 인계할 경우에는 대표자
 - 관리직원간 인계할 경우에는 관리책임자
 - 요양보호사간 인계할 경우에는 관리책임자
- ④ 입회자가 유고 시에는 요양원 자체적으로 규정된 업무대행권자가 대행한다.

제69조 (인계의 대리)

인계자가 없거나 인계할 수 없는 상황에 있을 때에는 관리책임자가 인계를 대행한다.

제70조 (인계인수의 기준일)

인계인수의 기준일은 그 사유발생일로 한다. 다만 필요한 경우에는 이를 변경 할 수 있다.

제71조 (인계인수서의 작성/제출)

인계인수서는 원본 1부, 사본 2부를 작성하여 인계자, 인수자 및 입회자가 각각 서명 날인하고 원본은 요양원에서 보관하며, 사본은 인계자와 인수자에게 각각 1부씩 배부한다.

제72조 (인계사항)

인계자는 다음 각 호의 기재한 업무인계서를 작성, 인수자에게 업무를 인계하여야 하며 인계 시에는 "업무인계서"외에 인계업무에 부수되는 제반 문서 및 물품을 동시에 인도하여야 한다.

제73조 (인계자의 책임)

- ① 인계관계자는 인계사유 발생 후 즉시 이 규정이 정하는 바에 따라 인계절차를 이행하여야 한다.
- ② 전임자는 업무인계 종료 시 까지 해당업무를 관리, 수행하여야 한다.
- ③ 전임자는 인계일로부터 3개월간 업무인계에 대하여 책임을 진다.
- ④ 입회자는 업무인계를 감독하고 인계사항을 확인하며, 이에 대한 입증책임을 진다.
- ⑤ 업무인계를 잘못하여 요양원에 손해를 발생하게 한 때에는 인계자는 그 책임소재에 따라 요양원에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

제74조 (인수자의 책임)

- ① 인수자는 인수업무를 최대한 빨리 파악할 수 있도록 한다.
- ② 인수자는 인수업무에 대해 인계자의 과실과 관련된 사항을 알게 될 시는 즉시 요양원에 보고하여야 한다.
- ③ 인수자는 인계자가 고의 또는 과실로 인한 사항을 요양원에 보고를 하지 않거나 또는 해태함으로 인하여 손해가 발생된 경우에는 인수자도 이에 대한 배상책임을 진다.

제75조 (승진)

- ① 하위직급에 재직하는 직원을 상위직급으로 승진 임용하되 당해 승진 후보자 중 근무평정 고득점자순으로 한다.
- ② 특별승진 : 요양원장은 다음 각 호에 해당하는 자를 특별승진 시킬 수 있다.
 - 1) 업무상 연구 및 실천으로 기관의 발전에 현저한 공로가 있는 자
 - 2) 품행이 단정하고 업무에 성실하며 타의 모범이 되는 자
 - 3) 순직 또는 공상으로 인하여 퇴직하는 자
- ③ 승진 결격사유 : 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 승진 임용될 수 없다.
 - 1) 휴직 또는 직위해제 중에 있는 자
 - 2) 징계처분이 집행 중에 있거나 결행이 종료된 날로부터 다음 각 호의 기간이 경과되지 아니한자(정직 : 2년, 감봉 : 1년, 견책 : 6개월)
 - 3) 근무평정 성적이 불량한 자
 - 4) 위 2호에 해당하는 경우에는 인사위원회의 결의를 거쳐야 한다.

제76조 (징계 및 해고)

- ① (징계 사유) 요양원은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.
 - 1) 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 요양원에 중대한 손해를 초래한 경우
 - 2) 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
 - 3) 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
 - 4) 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
 - 5) 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
 - 6) 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
 - 7) 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우
 - 8) 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
 - 9) 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게하였거나 예방하지 못한 경우
 - 10) 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
 - 11) 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
 - 12) 요양원에서 도박행위를 한 때
 - 13) 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
 - 14) 요양원의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
 - 15) 요양원의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
 - 16) 요양원의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
 - 17) 고객관리 및 응대에 불성실한 자
 - 18) 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

② (징계의 종류)

요양원에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

- 1) 견 책 : 정상이 경미한 자로서 경위서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- 2) 감 봉 : 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하여 이는 정상이 다소중
한 자에 대하여 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이
1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1일을 초과하지 못한다.
- 3) 정직(출근정지) : 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하
게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원로소의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임
금을 지급하지 아니한다.
- 4) 권고사직 : 퇴직원을 제출케 하고 의원면직토록 한다.
- 5) 해 고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

③ (징계심의)

- 1) 위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 7일 전까지 위원회의 위원들에게는 회의 일시,
장소, 의제 등을, 징계대상 직원에게는 서면으로 별지 서식1의 출석통지를 각 통보
한다.
- 2) 위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를
확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계대상자가 위원회에 출석을 원하지 아니
하거나 서면진술을 하였을 때는 별지2 하단의 진술권 포기서 또는 별지 서식2의
서면진술서를 징구하여 기록에 첨부하고 서면심사만으로 징계의결을 할 수 있다.
- 3) 위원회의 위원이 징계대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에
는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못한다.
- 4) 위원회는 의결 전에 해당직원에게 소명할 기회를 부여한다.
- 5) 위원회는 징계 대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경
우 또는 소명을 포기 하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계의결 할 수 있다.
- 6) 위원회는 징계심의와 징계의결을 진행하고, 별지 서식 3의 징계심의 결정서 등을 작
성·보관하여야 한다.
- 7) 간사는 징계의결을 위한 회의에 참석하여 회의록을 작성하고 이를 보관한다.

③ (징계결과 통보)

징계결과통보는 해당 직원에게 별지 서식4의 징계처분사유 설명서에 의한다.

④ (재심절차)

- 1) 징계처분을 받은 직원은 징계결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부
터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.
- 2) 재심을 요청받은 경우 위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 하
며 그 절차는 제76조 3항, 4항을 준용한다.

⑤ (해고 사유)

요양원은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

- 1) 정당한 이유 없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계
5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
- 2) 근무태도가 불성실 하고 개전의 가망이 없는 자

- 3) 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력, 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- 4) 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- 5) 요양원의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 요양원의 사업상의 불이익을 꾀한 자
- 6) 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
- 7) 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자
- 8) 요양원의 공금을 유용, 착복, 배임하거나, 시설의 물품을 무단유출한 자
- 9) 1년에 3회 이상 견책이상의 징계처분을 받거나, 사고경위서 및 시말서를 3회 이상 제출 하였을 경우, 3일 이상 계속하여 무단결근을 한 자
- 10) 상사의 정당한 업무명령에 불복종한 자 또는 직장의 경영 질서를 문란하게 하는 자

제77조 (근로계약해지)

요양원은 요양보호사에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

- ① 요양보호사의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사진단에 한 함)
- ② 요양보호사의 본 계약 조항을 위반하였을 때
- ③ 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
- ④ 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
- ⑤ 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
- ⑥ 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
- ⑦ 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈 할 때
- ⑧ 요양원의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제78조 (신분보장)

요양원은 형의 선고 또는 본 규정이 정하는 바에 의하지 아니하고는 그 의사에 반하여 면직되지 아니한다.

제 19 장 보수에 관한 사항

보수규정에 포함되지 아니한 세부사항은 근로계약서, 취업규칙, 관계규정을 따른다.

제79조 (급여) 근로계약서에 명시된 급여

- ① 요양원의 모든 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용당시 합의한 연봉제(시급제)로 계약하여 보수를 책정한다.
- ② 근로기준법을 기준으로 하되 요양원의 여건 상 요양원장의 재량으로 조정 가능하며 근로계약서에 명시 체결토록 한다.

- ③ 급여의 계산은 실서비스 제공 시간을 기준으로 적용한다.
- ④ 수습기간의 급여는 약정 시급을 기준으로 한다.
- ⑤ 급여는 매월 말일 종사자의 계좌로 입금한다.
- ⑥ 계속 근로한 기간이 12개월 이상 근무시 요양원의 형편에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

제80조 (사회보험, 4대보험 가입)

4대보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 4대보험은 4대 사회보험정보연계센터 또는 국민건강보험공단을 통해 가입하며, 4대보험료는 법령이 정한 바에 따라 "사용자"와 "근로자"가 각각 부담하여 납부한다.

제81조 (퇴직금)

근로자 퇴직급여 보장법에 의거한다.

- ① 요양원장은 퇴직하는 직원에게 계속 근로 년 수 1년에 대하여 30일분의 평균급여를 퇴직금으로 지급 한다.
- ② 근속년수가 1년 미만인 경우에는 그러하지 아니한다.
- ③ 퇴직금의 적립에 대하여서는 기관이 적립을 하여 퇴직금 중간정산의 요청이 있을 시 관계법령에 의거하여 지급할 수 있다
- ④ 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
-퇴직, -해임 및 파면, -직권면직

제 20 장 직원의 포상 및 처우에 관한사항

제82조 (포상)

- ① 이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다.
- ② 직원의 포상에 대해서는 요양원장이 결정 및 시행한다.
- ③ 요양원은 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한 후 그 공적의 정도에 따라 포상하고 승급에 반영할 수 있다.
 - 1) 요양원의 업무 발전에 참신한 제안을 하여 성과를 가져온 자
 - 2) 2년 이상 근속한 자로서 업무성적이 특히 우수하여 타의 모범이 되는 자 혹은 장기 근속자
 - 3) 매년 전직원을 평가하여 직원복지향상 및 사기진작을 위해 특별 격려품 및 금품을 지급한다.
 - 4) 휴가는 유급휴가를 매월 나눠서 지급할 수 있다.
 - 5) 포상은 명절선물 및 격려금을 포함하여 지급할 수 있다.

제83조 (포상기준)

요양원은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

- ① 요양원의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- ② 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- ③ 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- ④ 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
- ⑤ 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자
- ⑥ 장기 근무자에 대한 포상 : 1년이상 상품권 지급
- ⑦ 기타 (애경사, 상조, 병문안, 지역복지, 의료비 및 검사비 지원, 교육비 지원 등)

제84조 (복리후생)

요양원장은 직원의 사기진작과 이에 따른 요양원 이용자에 대한 급여서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 직원을 위한 각종 복리후생 확대를 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- ① 경조휴가 - 요양원은 직원에게 다음 각 호의 경, 조사 또는 특별한 사정이 발생되었을 때에는 특별 유급휴가를 준다
 - 1) 결혼 : 본인 결혼 5일, 자녀 2일, 본인 및 배우자의 부모 2일
 - 2) 사망
 - 가. 부모(처부모, 시부모) 및 배우자 : 5일
 - 나. 직계가족, 조부모 및 배우자의 조부모 : 3일
 - 3) 출산 : 배우자 출산 3일
 - 4) 휴가를 얻고자 하는 자는 위의 사항을 증명할 수 있는 청첩장, 부고장 등을 첨부하여야 한다.
- ② 경조비는 다음과 같이 지급한다
 - 1) 본인결혼 : 100,000원 2) 자녀결혼 : 50,000원
 - 3) 본인사망 : 100,000원 4) 배우자사망 : 100,000원
- ③ 직원 복지를 위한 건강검진 실시(협력병원 시행시)
- ④ 정년퇴직자 포상 - 15년 이상 성실히 근무한 후 정년퇴직 하는 자 : 기념품
(근속이라 함은 당 기관의 제 요양원근무 경력을 포함한다.)
- ⑤ 법정 복리후생 : 5대보험(건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
- ⑥ 비법정 복리후생 : 생활보조지원(경조사), 보건위생(건강검진), 교육(교육비지원) 등
- ⑦ 요양원의 복리후생은 적정성(종업원이 필요한, 기업의 재정적 부담 등), 합리성(국가와 기업의 중복이 없는), 협력성(노사간의 협력), 효과적 설계(종업원의 참여 등)의 원칙을 기준으로 한다.

제85조 (휴가)

휴가의 종류는 연차유급휴가, 병가, 공가 및 특별휴가로 구분한다.

- ① 연차유급휴가(2017.5.30.입사자부터 개정법에 적용됨)
 - 1) 직원의 근속기간별 연가일수는 다음과 같다.

근속기간에는 휴직기간 및 직위해제 기간을 산입하지 않는다. 단 법령에 의한 수행시 예외로 한다.

가. 입사후 1년간 출근율이 80% 미만일 경우 2년차가 되기전에 11개의 유급연차휴가를 사용해야하며, 미사용한 연차는 다음해로 이월되지 않는다.

나. 입사후 2년차에 쓸수있는 유급휴가일수는 15일이며, 미사용 연차는 이월되지 않는다.

다. 3년 이상인 경우 2년마다 1일씩 가산하되 25일을 초과할 수 없다.

2) 연차유급휴가는 1년간 행사하지 아니한 때에는 소멸되나 요양원의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 않는다.

3) 요양원에서 남은 연차사용을 통보하여도 사용하지 않을 시 남은 연차에 대하여 금전으로 보상하지 않는다.

4) 연가일수에의 산입 - 결근일수, 개인적 사유로 인한 휴직일수, 직위해제일수는 이를 연가일수에 산입한다.

5) 연가계획 - 기관장은 직원의 연가가 특정한 시기에 편중되지 않도록 연가계획을 수립하여 실시하여야 한다.

② 병가

1) 다음 각 호의 1에 해당하는 직원은 년 누계 30일의 범위 내에서 병가를 얻을 수 있다. 단, 공무로 인한 질병 또는 부상으로 요양 중일 때는 그 기간을 1년까지 연장할 수 있다.

가. 질병 또는 상해로 인하여 직무수행이 불가능할 때

나. 전염병으로 인하여 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때

2) 병가일이 연속하여 7일 이상 사용해야할 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다

③ 공가

1) 요양원장은 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 이에 직접 필요한 기간의 공가를 허가하여야 한다

가. 징병검사, 동원훈련 등에 참가할 때

나. 공무에 관련하여 국회, 법원, 검찰, 기타 국가기관에 소환된 때

다. 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때

라. 천재지변, 교통차단 기타의 사유로 출근이 불가능할 때

④ 특별휴가 - 직원은 다음 각 호에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.

1) 경조휴가 - 경조사가 있을 경우 제50조(복리후생)의 기준에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.

2) 산전·산후휴가 - 임신한 여직원은 출산 후 최소 45일 이상을 확보하여 총 90일의 출산휴가를 사용할 수 있으며 이 기간 중의 공휴일은 출산 휴가에 산입한다.

⑤ 휴가의 신청절차

직원이 휴가를 받고자 할 때에는 3일 전에 팀장 및 요양원장의 사전허가를 받아야 한다. 단, 긴급한 사유가 있을 경우에는 당일 정오까지 소정의 절차를 취하며, 다른 직원으로 하여금 대행하게 할 수 있다.

제 21 장 장기요양요원 추가배치 등 인력확보 계획

제86조 (인력확보)

- ① 요양원의 인력수급 방법은 각종 취업사이트를 활용 및 연계하여 수시로 구인 모집 공고를 하여 비상시 인력부족난을 해소하기로 한다.
- ② 구인 모집공고를 하여 상시 1명이상 비상대기 체제로 운영하기로 한다
- ③ 직원 모집공고의 취업사이트 관련업체는 현황은 다음과 같다.
 - 잡코리아 구인사이트..... www.jobkorea.co.kr
 - 인크루트 구인사이트..... www.incruit.com
 - 벼룩시장 구인사이트.... www.findjob.co.kr
 - 알바몬 구인사이트..... www.albamon.com
- ④ 관내지역 요양보호사 교육기관과 협약하여 인력확보의 대책을 수립하기로 한다

제87조 (추가배치)

- ① 요양원의 종사자는 필요수 인력배치를 원칙으로 하되, 필요에 따라 추가인력을 배치하기로 한다.
- ② 요양원 종사자의 근무환경 개선 및 이용자 케어의 서비스질의 향상을 위하여 필요한 인력을 배치하기로 한다.
- ③ 요양보호사의 추가인력배치로 충분한 휴게시간을 확보하고, 요양보호사의 휴일, 유가 등을 사용할 수 있도록 근무환경을 개선하기로 한다.
- ④ 또한, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시 제55조(인력추가 배치 가산) 및 제56조(인력추가배치 가산금액 등)에 준하여 가산인력을 활용하기로 한다.

제 22 장 안전과 보건에 관한 사항

제88조 (안전관리)

- ① 요양원 및 종사자는 안전관리의 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위하여 노력하여야 하며, 대상자 스스로가 자신의 안전을 보호 할 수 있는 능력과 기술을 가지도록 도와주어야 한다.
- ② 요양원은 이용자의 안전관리를 위하여 본 요양원의 『안전관리지침』에서 정하는 바에 따른다.
- ③ 요양원은 이용자의 안전관리를 위하여 년1회 이상의 낙상평가와 교육을 실시한다.
- ④ 요양원은 종사자의 안전관리를 위하여 본 요양원의 「근골격계예방지침」에서 정하는 바에 따른다.
- ⑤ 요양원은 종사자의 안전관리를 위하여 년1회 이상의 근골격계 질환 및 감영교육을 실시한다.

제89조 (보건 및 건강검진)

- ① 요양원장은 신체적 • 정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료를 할수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진 시킨다.
- ② 요양원장은 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 하며, 일반 건강진단은 국민건강보험공단에서 시행하는 건강진단으로 대체할 수 있다
- ③ 건강진단결과 직원의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.
- ④ 직원의 안전에 대해서 별도의 교육을 실시하며, 근골격계 질환예방을 위해서 년 1회 이상 근골격계 증상조사표를 작성하여 별도 관리한다.
- ⑤ 근골격계 증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 직원과의 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치(휴식, 냉찜질, 압박 및 고정)를 제공한다.
- ⑥ 요양원은 대상자의 보건관리를 위하여 욕창, 낙상, 탈수, 기능회복, 배변 등 관리지침에서 정하는 바에 따라 종사자와 이용자 교육을 실시한다.

제 23 장 이용자 고충처리 절차에 관한사항

제90조 (불만 및 고충처리의 목적)

서비스 이용자 및 해당 보호자의 불만 및 고충발생시 그 내용을 요양원운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 서비스 만족을 극대화 한다.

제91조 (고충처리 상담자)

- ① 1차 상담자(접수자) : 관리책임자 및 요양원장
- ② 2차 상담자(처리자) : 요양원장 및 요양원 대표

제92조 (고충접수 방법)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리'를 안내해야 한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - 1) 전화
 - 2) 직원 면담
 - 3) 건의함
- ③ 노인으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제93조 (고충처리 절차)

고충접수 → 고충분석 → 확인/조치 → 결과통지 → 사후관리

제94조 (고충처리 기간)

고충유형별 처리기간은 아래와 같다. 다만, 기간이 장기간 필요하다가 판단될 때에는 그러하지 아니한다.

- ① 급여이용 중 불만 및 건의사항 : 접수일로부터 3일 이내
- ② 규정 등 각종 제도에 관한 사항 : 접수일로부터 7일 이내
- ③ 그 밖의 사항 : 접수일로부터 7일 이내

제 24 장 직원의견 및 고충처리 절차에 관한사항

제95조 (목적)

본 지침은 요양원에 근무하는 직원들의 업무와 관련하여 근로환경이나 근로조건 등에 대한 불만 또는 애로사항과 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 결과를 거쳐 고충을 적절하게 해소시켜서 정신적 갈등없이 업무에 전념할 수 있도록 한다.

① (교육)

직원의 인권침해에 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대하여 1회이상 교육을 실시한다.

② (조직 및 책임)

본 지침의 목적을 달성하기 위하여 각 업무에 대하여 다음과 같이 책임을 진다.

1) 대표이사 및 시설장

- 직원의 불만관리에 관한 방향을 제시한다.
- 운영의 실무에 관하여 고충처리인으로부터 보고를 받고 개선 지시를 한다.
- 중요 불만처리에 관하여 고충처리인에게 지시를 한다.

2) 고충처리인

- 직장내의 고충처리관리 운영에 관하여 기획한다.
- 중요 고충에 대한 처리를 촉진한다.
- 고충처리인은 매월 활동사항을 원장에게 보고 한다.
- 고충처리인은 필요한 경우에 관련부서장 회의를 소집 할 수 있다.

③ (방침)

1) 고충처리에 있어서 관계자는 다음 방침을 명시하여야 한다.

- 고충처리는 성심, 성의,신속(10일 이내)하게 수행한다.
- 동일한 원인에 의한 동종의 고충이 재발되지 않도록 근본적인 대책을 강구한다

④ (고충처리위원회 구성 및 운영)

1) 시설장(이하 원장" 이라 한다)은 고충처리 심사를 위해 고충처리위원회(이하 "위원회" 라 한다.)를 구성·운영한다.

2) 제1항에 따른 위원회는 2인 이상 6인 이내의 위원으로 구성한다.

3) 고충처리위원회 운영을 위해 간사를 두되, 간사는 고충처리위원 중 1인 또는 직원 고충처리 업무 담당자로 한다.

4) 간사는 고충 접수, 회의안건 작성, 회의록, 기타 관련서류의 작성과 보관 등을 담당한다.

⑤ (고충처리인의 임명)

1) 본 원은 고충처리를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 때는 고충처리 위원회 직원 중 전문성이 풍부한 직원으로 하여금 고충업무를 총괄하여 처리하게 할 수 있다.

2) 고충처리인의 임기는 1년으로 하며, 임기가 만료된 경우라도 후임자가 선임될 때까지 계속 그 직무를 수행한다.

⑥ (고충처리위원의 신분 및 처우)

1) 고충처리 위원은 비상임, 무보수로 한다.

2) 본 원은 고충처리인의 직무수행과 관련하여 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.

3) 고충처리위원의 협의 및 조사 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 본다.

제96조 (불만 및 고충처리 방법)

1) 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.

2) 연간 1회 이상 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.

3) 고충상황이 발생시 시설장 및 업무책임자는 상담을 통하여(상담일지 필수 기록) 그 해결방법을 모색한다.

제97조 (고충처리 절차)

① (절차)

1) 고충의 신고

- 본 원은 직원이 고충이 있을 때는 고충처리인에게 신고하도록 알려주고 고충처리 지침에 대하여 충분한 설명을 하여야 한다.

- 근로자는 고충이 발생한 때 고충처리인에게 구두, 서면(고충처리함), 직원회의로 신청한다.

2) 고충의 접수

- 고충처리인은 고충처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 고충처리 접수 대장에 기록해야 한다.

3) 고충처리 심사 및 처리

- 고충처리인은 근로자로부터 고충사항을 접수한 때에는 10일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.

- 고충처리인은 접수된 내용에 대하여 사실 조사하고 사실 조사 후 경미한 즉결 처리 사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결하고 중대한 사안의 경우에는 관련부서장 회의를 소집하여 협의하에 처리하여야 한다.

② (상담실 설치 및 운영)

본 원은 고충처리 업무를 수행하기 위하여 상담실을 설치 운영한다.

③ (대장비치)

고충처리인은 고충처리사항의 접수 및 그 처리에 대한 대장을 작성하고 이를 3년간 비치하여야 한다.

④ (시행시기)

본 지침은 승인된 날로부터 시행한다.

제 25 장 비품관리

제98조 (관리)

본 요양원의 비품관리를 시설장이 한다. 단 시설장은 직원에게 그 사무를 위임할 수 있다.

① 비품대장을 작성한다.

② 등록되어 있는 비품에 대하여 각 부처별로 수량, 상태, 위치 등을 정확히 파악하기 위하여 년 1회 이상 정기 재물조사를 실시하여야 하며, 필요에 따라 수시 또는 특별조사를 할 수 있다. 다만, 현품조사결과 비품대장 또는 관계운서와 상이할 경우 이 규정에 의하여 처리하여야 한다.

제99조 (관리보관)

① 비품사용책임자는 비품의 상태를 확인하고, 비치된 비품관리카드와 현품을 대조 점검하여야 한다.

② 비품사용책임자는 관리 보관중인 비품이 분실, 손실 또는 파손되었을 때와 자연적으로 마모, 부패, 노후하여 사용이 불가능하게 되었을 때에는 각각 비품 손망실·파손 보고서와 비품폐기 청구서를 작성하여야 한다.

제100조 (비품의 손·망실)

각 물품의 사용 및 관리자가 직무를 수행함에 있어 고의 또는 중대한 과실로 비품을 손·망실하였을 때에는 이에 대한 변상 책임을 진다.

제101조 (반납)

비품이 불용품으로 결정되면 비품관리책임자는 지체 없이 회수하여 비품대장을 정리하여야 한다.

제102조 (폐기처분)

관리직원은 전조에서 불용품으로 결정된 비품이 본 요양원 내에서 전혀 사용가치가 없다고 인정되면, 소정의 절차를 밟아 이를 폐기처분할 수 있다.

제103조 (불용품 결정)

다음 각 호 중 1에 해당하는 비품은 불용품으로 결정한다.

① 보수하여도 사용이 불가능한 비품

② 사용할 필요가 없게 된 비품으로 앞으로 사용할 전망이 없는 것

- ③ 예측할 수 있는 수명 연한을 초과하여 재고로 보관하고 있는 것
- ④ 시설물에서 제거된 물품으로서 활용할 가치가 없는 것
- ⑤ 보수함이 비경제적인 것

제104조 (불용품의 처리)

불용이 결정된 물품이 완전폐품이라고 판단되는 것은 폐품처리하고, 그 불용품을 해체 하여 부분품은 활용하는 것이 원형대로 매각하는 것보다 유리하다고 인정할 때에는 이를 해체 하여 이용 가능한 부품은 활용하고 잔여품은 폐기한다.

제105조 (수증)

요양원은 외부로부터 물품을 기증 받았을 경우, 수증자는 즉시 수증물품 반입 보고서에 따라 서무에 수증물품 반입보고서를 작성 제출하여야 한다.

제106조 (비품대장)

- ① 비품관리 담당자는 비품의 구입에 관계된 서류와 세밀히 대조하고 그 내용을 비품 대장에 정확히 등재하여야 한다.
- ② 수증품 및 자체 조달한 비품도 전항의 비품대장에 등재 하여야 한다.
- ③ 불용품으로 폐기 또는 매각된 비품은 소관부서가 비품대장에서 주서로 삭제 표시하고 그 사유 및 날짜를 명기하고 기록자가 날인하여야 한다.

제 26 장 교육훈련 및 역량강화

제107조 (교육훈련)

- ① 직원은 담당직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위하여 교육훈련을 받아야 한다.
- ② 각 부서 관리 감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속직원을 교육·훈련 시켜야 한다.

제108조 (교육의무)

직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 각 부서의 관리감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속 직원을 교육시킬 책임을 진다.

제109조 (교육의 종류)

직원교육은 소양교육, 보수교육(직능훈련), 신입직원 교육으로 구분한다.

제110조 (급여제공 지침교육 및 보수교육)

(급여제공 지침교육)

교육시기 : 연 1회

① 교육내용

- 1) 종사자 윤리지침 : 이용자에 대한 윤리, 전문지식으로서의 윤리
- 2) 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응
- 3) 응급상황 대응지침 : 응급종류, 발생 시 대응방법
- 4) 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리
- 5) 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 증상, 예방, 관리 및 치료
- 6) 욕창예방 및 관리지침 : 욕창요인, 예방 및 관리
- 7) 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 예방, 발생 시 조치
- 8) 노인인권보호지침 : 2회, 노인인권, 노인학대유형 예방 및 대응
- 9) 근골격계 질환 예방 지침
- 10) 개인정보 보호지침 : 수집 및 이용목적, 항목, 보유 및 이용기간
- 11) 고충 처리 지침 교육
- 12) 인권침해 대응지침 교육
- 13) 야간 근무 지침 교육
- 14) 화재 및 재난상황 대응 훈련 교육 : 연 2회

(보수교육)

보수교육은 직원의 직능별 전문성 향상 (새로운 지식과 기술의 도입)을 통한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 실시하는 교육을 의미하며, 교육의 형태는 다음과 같다.

① 원내 연수

- 1) 외부로부터 초청된 강사의 강연 및 훈련
- 2) 내부 강사의 강연 및 훈련
- 3) 워크샵
- 4) 사례연구

② 원외 연수

관외 세미나 및 각종 교육훈련에 참가 등

제111조 (역량강화 교육)

요양원에 종사자들을 대상으로 지역사회에서 실시하는 교육을 통하여, 다양한 업무 현장에서의 실천기술을 습득할 수 있는 기회를 제공함으로써 요양원에서 종사하는 종사자들의 역량을 강화시키고자 함.

(교육의 종류)

- 직급별 직무교육
- 계층/리더십 교육
- 종사자윤리 교육
- 응급상황 대처방법
- 4대폭력 예방교육
- 인권교육
- 개인정보보호교육
- 어르신학대신고 의무자교육

- 성폭력예방 및 안전교육

제112조 (신입직원 교육)

신규채용자(임용자)에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식 및 태도를 습득케 하는 교육과정을 의미한다

제113조 (연수비용)

직원이 연수를 하는데 필요한 경비는 요양원에서 부담하는 것을 원칙으로 한다. 단, 특별한 경우에는 결재과정에서 이를 조정할 수 있다.

제114조 (사후관리)

- ① 교육주관부서는 교육결과보고서를 인사관리기록부에 기록한다.
- ② 해당교육부서장은 교육이수자를 교육결과에 대하여 평가 감독하여 결과를 직무에 반영한다.
- ③ 교육이수자는 해당교육과정에 대한 교육내용을 분석하여 향후 직무개선 및 업무능률향상에 반영토록 노력한다.

제 27 장 급식 및 위생관리

제115조 (급식)

급식은 요양원의 이용자와 직원이 섭취하는 주식, 부식, 간식, 외식 등을 말한다.

제116조 (식단사용)

입소자가 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 영양사가 작성하고 시설장의 승인을 얻어야 한다. 다만, 영양사가 없을 경우는 소재지 관할하는 보건소장 또는 다른 시설 등의 영양사의 지도를 받아 식단을 작성하여 급식을 한다.

제117조 (식품 및 식재료 구매절차)

부식구매 절차는 다음의 순서에 따라야 한다.

1. 식단 작성
2. 식단별 소요비용 산출
3. 재료별 구매계획서 작성
4. 승인 및 발주(구입)
5. 물품납품의뢰 및 납품
6. 물품검사조사
7. 정산보고

제118조 (부식 및 기타 재료구매 요령)

1. 현금 구매를 자제하고 가능한 무통장 온라인 입금 또는 카드결재를 한다.
2. 10만 원 이상의 영수증은 필히 세금계산서, 금전등록기에 의한 영수증, 또는 카드에 의한 영수증으로 하되 불가피할 경우 온라인 입금으로 한다.
3. 식품구매 시 반드시 유통기한을 확인하고 신선한 물품을 구매한다.

4. 장기보관 식품의 경우 청결과 보관에 유념하여 중간에 폐기되지 않도록 한다.
5. 구매 전 동일한 후원물품 또는 보관물품을 확인하여 중복구매 하지 않도록 한다.
6. 식자재 전문회사와의 계약체결을 하여 물품을 구매할 수 있다.

제119조 (식품 수불부)

구입된 장기보관 부식 및 조미료는 반드시 식품 수불부에 의하여 그 수불 기록이 적절히 유지되도록 한다.

제120조 (위생관리)

1. 영양사(조리원)는 급식에 따른 위생관리에 책임을 진다.
2. 모든 물품은 유통기한 내 조리한다.
3. 식단은 영양사, 사무국장 또는 시설장의 허락 없이 임의로 변경할 수 없다.
4. 영양사(조리원)는 조리원의 개인위생 관리와 조리실의 소독, 조리의 다양화와 품질향상 등을 위하여 월 1회 이상 교육을 하고 결재를 받는다.
5. 급식에 의한 식중독 등 집단 발병이 발생하였을 경우 즉시 사무국장 또는 시설장에게 보고하여 조치를 취하여야 한다.
6. 전염성질환. 화농성창상 등이 있는 자는 입소자의 식사를 조리하여서는 아니된다.
7. 시설에서 사용되는 음용수는 수도법 및 먹는물관리법에 따라 수질검사를 받고 사용하도록 한다.

제 28 장 시설물 및 안전관리

제121조 (목적)

이 규정은 시설 안전관리체계를 정립함으로써 각종 재해와 안전사고로부터 인명과 시설을 보호함을 목적으로 한다.

제122조 (기본방향)

1. 체계적인 시설 안전관리로 각종 사고 발생요인을 사전에 제거하고 사고 발생 시 체계적인 대응으로 시설의 인명 및 재산피해를 최소화하여야 한다.
2. 제1항의 규정을 달성하기 위하여 다음 각호에 열거한 기본방향을 이해하고 이를 실천 하여야 한다.
 - ① 안전관리 의식제고
 - ② 안전점검의 생활화
 - ③ 사고 발생시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화
3. 시설 안전관리를 위한 체계적이고 종합적인 시설 안전관리계획을 수립하여야 한다

제123조 (안전사고의 유형)

안전사고의 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 전기누전, 가스폭발, 인화물질 취급주의, 기타 담뱃불, 불장난 등으로 인한 화재사고
2. 축대, 당장 등 시설물 붕괴
3. 태풍, 집중호우, 산사태, 폭설 등 재해로 인한 사고
4. 집단 식중독사고, 콜레라 등 전염사고
5. 작업장 안전사고, 교통사고, 기타 사회복지시설 기본목적사업 수행에 지장을 초래하는 각종 안전사고

제124조 (안전관리의 의식제고)

안전사고 의식제고와 관련된 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 요양원운영과 관련되는 사람 모두가 "사고는 언제든, 어디서든 날 수 있다" 는 안전관리의식을 항상 유지하고 사고에 대비 할 수 있는 대응체계구축을 한다.
2. 이용자 및 전 직원을 대상으로 안전교육은 연 2회 이상 실시한다.
3. 외부강사 및 시설의 관리자가 실시할 수 있다.
4. 교육내용은 안전관리의식 제고, 사고시 대피요령 및 처리사항, 안전점검 실시 요령 등 안전관리교육을 실시한다.

제125조 (안전점검의 생활화)

1. 사고는 예방이 최선이다. 안전점검을 일상화, 생활화하고 아무리 사소한 것일지라도 사고가 발생할 수 있는 모든 요인을 사전에 제거한다.
2. 요양원내 시설물의 안전점검 내용은 다음 각 호와 같다.
 - 1) 관리 점검자는 각 시설을 점검하고 시설 안전점검 일지를 작성한다.
 - 2) 점검 내용은 건물 및 축대 등 부대시설, 난방 및 취사기구 안전성, 전기, 가스, 소방 시설 등 화재예방, 엘리베이터, 안전점검 등을 한다.
 - 3) 문제점 파악, 문제 해결 방안 모색 및 문제점을 해결하여 사고를 미연에 방지한다.

제126조 (사고발생 시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화)

사고 발생 시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화하여야 한다.

제127조 (안전교육)

안전의식을 고취하기 위하여 최소한 년 2회 이상 직원과 이용자들을 대상으로 다음과 같은 안전교육을 실시하여야 한다.

1. 소방교육(화재진압법, 비상탈출훈련, 가스 취급 요령 등)
2. 안전교육(교통안전, 전기사용, 위험물 출입 통제훈련, 안전사고 교육 등)
3. 위생관리 및 급식관리 교육
3. 그외 기타 안전에 필요하다고 인정되는 교육 등
4. 안전교육 담당자는 아래와 같다

안전교육분야	세부교육내용	담당자	직위
소방안전교육	화재진압법	소방안전관리자(보)	시설장/ 사회복지사
	비상탈출 피난훈련		
전기안전교육	정전시 대처훈련	안전관리자	시설장/ 사회복지사
	상시 전기사용 방법		
	화재시 전기사용 방법		
가스안전교육	가스취급요령	안전관리자	시설장/ 사회복지사
	가스유출시 대피훈련		
엘리베이터 안전교육	엘리베이터 승. 하차 훈련	시설내 직원	사회복지사
	엘리베이터 고장시 대처훈련		
교통안전교육	보도 및 신호등 통행훈련	시설내 직원	사회복지사
위험물 출입통제 교육	위험물 취급방법 및 통제	시설내 직원	사회복지사
위생관리 교육	시설전체 청결 유지	시설내 직원	사회복지사
급식관리 교육	식자재 수.불관리, 유통기한, 조리기구등	시설내 직원	영양사/조리원
시설물 안전관리교육	옥상방수, 장마대비,동절기 동파방지대비, 냉.난방일러점검, 조명기구점검 방법	시설내 직원	시설장/ 사회복지사
재난상황훈련	지진, 태풍, 홍수, 한파 예방	시설내 직원	시설장/ 사회복지사
응급상황 발생시 대처방법	최초 화재 발견시 대응훈련	시설내 직원	시설장/ 사회복지사

제 29 장 준용규정

제128조 (준용규정) 본 규정에 수록되지 않은 사항은 관련함을 또는 관련규정에 따른다.

부칙

- 제1조(시행일) 이 규정은 2025년 03월 01일부터 시행한다.
- 제2조(규정의 열람 및 비치) 요양원은 운영규정을 요양원내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

【표 #1】 장기요양급여 제공기준 및 산정방법 등에 관한 고시(2025년) 요약

1. 노인요양시설급여(공동생활가정) 일 한도액

(단위 : 원)

등급	'25년 수가	'25년 본인부담
1	72,480	14,496
2	67,250	13,450
3,4,5	62,000	12,400

운영규정 개정이력 보고서

개정이력

번호	개정일자 (의결일)	구분	주요 개정내용
1	년 월 일	신설	

【 붙임 3 】 고충처리 신청서

고충처리신청서 (□비밀 □공개)

※ 원하시는 항목에 체크해주세요. 체크하지 않을 경우 공개의사로 간주되어 공개됩니다.

직원 신청인	직원성명		소속/직급	
	주 소			
	전화번호	(이동전화)		
이용자 신청인	이용자명		신청인 성명	
	주 소			
	전화번호	(이동전화)		
제목				
고충사항				
년 월 일				
신청인 (서명 또는 인)				

개진된 고충사항에 대해 비밀을 원하시면 비밀이 보장되며, 개진된 사항은 10일이내에
처리과정 및 결과가 홈페이지 이용자고충처리함, 직원커뮤니케이션 및 고충처리함,
기관게시판 등에 공지됩니다.

고충처리위원장 귀하

고충처리대장

접수 번호	접수일자	신청자	고충내용	처리결과	결과통보일자	확인	
1						담당	시설장
2						담당	시설장
3						담당	시설장
4						담당	시설장
5						담당	시설장
6						담당	시설장
7						담당	시설장
8						담당	시설장

고충처리위원회

【 별지 서식 1 】 출석통지서

출 석 통 지 서

인 적 사 항	① 성명	한글		② 소 속	
		한자		③ 직위(급)	
	④ 주소				
⑤ 출석이유					
⑥ 출석일시		년 월 일 시 분			
⑦ 출석장소					
유의사항		1. 진술을 위한 출석을 원하지 아니할 때에는 아래의 진술권 포기서를 즉시 제출할 것. 2. 사정에 의하여 서면진술을 하고자 할 때에는 징계위원회 개최일 전일까지 도착하도록 진술서를 제출할 것. 3. 정당한 사유서를 제출하지 아니하고 지정된 일시에 출석하지 아니하고, 서면진술서를 제출하지 아니하는 경우에는 진술할 의사가 없는 것으로 인정.처리 한다.			
제76조의 규정에 의하여 위와 같이 귀하의 출석을 통지합니다. 년 월 일 인사위원회위원장 (직인) 귀 하					

-----절 취 선-----

진 술 권 포 기 서

인 적 사 항	① 성명	한 글		② 소 속	
		한 자		③ 직위(급)	
	④ 주소				
본인은 귀 인사위원회에 출석하여 진술하는 것을 포기합니다. 년 월 일 성 명 (인) 인사위원회위원장 귀하					

서 면 진 술 서

소속		직위(급)	
성명		제출기일	년 월 일
사건명			
불참사유			
진술내용 제76조의 규정에 의거 위와 같이 서면으로 진술하오며 만약 위 진술내용이 사실과 상이한 경우에는 여하한 처벌도 감수하겠습니다. 년 월 일 성명 (인) 인사위원회위원장 귀하			

징 계 심 의 결 정 서

인 적 사 항	소 속	직 급	성 명
의 결 주 문			
이 유			
년 월 일 인사위원회 위 원 장 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 간 사 (인)			

※ 징계이유에는 징계의 원인이 된 사실, 증거의 판단과 관계규정을 기재한다.

【 별지 4 】 징계처분사유 설명서

징 계 처 분 사 유 설 명 서		
① 소 속	② 직 위(급)	③ 성 명
④ 주 문		
⑤ 이 유	별첨 징계의결서 사본과 같음	
위와 같이 처분하였음을 통지합니다. 년 월 일 처분권자 (처분제청권자) (직인) 귀 하		
참 고 : 이 처분에 대한 불복이 있을 때에는 제76조에 의하여 이 설명서를 받은 날로부터 7일 이내에 인사위원회에 재심을 청구할 수 있습니다.		

【 별지 서식 5 】 재심청구서

재심청구서				
인적 사항	소속		직위(직급)	
	성명		생년월일	
	주소			
	징계사유			
징계결과				
재심청구내용				
<u>청구사유</u>				
제 76조에 의하여 재심을 청구함.				
년 월 일				
위 재심 요구자 성명 (인)				
귀 하				

급여제공지침

사랑가득 요양원

- 목 차 -

I. 종사자 윤리지침	168-170
II. 성폭력 유형, 예방, 대응방법	171-175
III. 응급상황 대응지침	176-184
IV. 감염예방 및 관리지침	185-195
V. 치매예방 및 관리지침	196-202
VI. 욕창예방 및 관리지침	203-208
VII. 낙상예방 및 관리지침	209-212
VIII. 노인인권 보호지침	213-222
IX. 근골격계 질환 예방지침	223-228
X. 개인정보 보호지침	229-232
XI. 고충 처리 지침	233-235
XII. 인권침해 대응 지침	236-241
XIII. 야간 근무 지침	242-244

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리

사랑가득 요양원

종사자 윤리지침

● 윤리지침

수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 종사자 등 노인복지시설에서의 급여제
공과 관련된 모든 직원은 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 직원이 지켜야 하는
윤리적 행동 규범을 말 한다

○ 입소 어르신이 자율권과 생존권을 가진 존재임을 항상 지각하고 그 존엄성과 가치를 존중하도록 노력하며, 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하여, 사회적·경제적·신체적으로 불리한 여건에서 부당하게 희생되는 일이 없도록 해야 한다.

○ 시설 운영자 및 종사자는 그 실천을 위한 전문지식과 기술을 습득하고, 실천하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력하며 윤리 지침을 정하여 준수해야 한다.

● 직원의 기본윤리

① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 자부심을 가지며 책임감을 가지고 업무를 수행한다.

② 어르신의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성·취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별대우를 하지 않는다.

③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.

④ 사회정의실현과 어르신의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구한다.

⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.

⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.

● 전문가로서의 윤리

- ① 어르신에게 개인별 상태에 따른 질 높은 돌봄과 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
- ② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스 제공 시 어르신의 동의를 받아야 한다.
- ③ 직무수행 중에 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 따라 소중히 다루어져야 하고 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험요인으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.

● 수급자에 대한 윤리

- ① 어르신의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 어르신에 대해 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 전문적 기술과 능력을 발휘한다.
- ③ 어르신의 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 그 이익을 대변한다.
- ④ 어르신의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- ⑤ 어르신이 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알권리를 인정하고 존중해야 한다.
- ⑥ 목욕서비스의 경우 동성의 직원이 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 시설운영상 이성의 직원이 불가피하게 해당 서비스를 제공하게 되는 경우 어르신의 의사를 최대한 반영한 후 서비스를 제공한다.
- ⑦ 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 어르신의 개인정보에 대해 비밀보장의 범위와 정보취득의 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보공개 시 동의를 얻어야 한다. 또한 서비스 제공시라도 업무와 무관하게 정보를 열람하지 않는다.
- ⑧ 개인의 이익을 위해 어르신과의 전문적 관계를 이용해서는 안 된다.
- ⑨ 어르신들과 불필요한 신체접촉을 자제하고, 성희롱·성폭력 예방을 위해 최선을 다하여 관련 사건이 발생하지 않도록 해야 한다.
- ⑩ 사회복지증진을 위한 환경조성에 어르신을 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.
- ⑪ 어르신의 이해와 그 어떤 다른 이해가 상충될 때 어르신의 이해가 우선 되도록 노력해야 한다.

성폭력 예방 및 대응지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

사랑가득 요양원

1. 성폭력 이란

상대방의 의사에 반하여 또는 동의없이 성을 매개로 힘의 차이, 권력을 이용하여 상대방의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 폭력 행위

○ 성폭력의 유형

구분	행위
육체적 행위	입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 안마나 애무를 강요하는 행위 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	음란한 농담이나 음담패설 등 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 음란한 내용의 전화통화
시각적 행위	외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

○ 성폭력의 성립 유형

기관은 특히 종사자가 수급자에 대한 성폭력에 대해 주의 의무를 해야 한다.

1. 종사자→ 종사자	2. 종사자→ 수급자
3. 수급자→ 종사자	4. 수급자→ 수급자

2. 예방 및 대처방안

○ 수급자 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 직원이나 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- ⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑧ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아 들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑨ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해 하여서는 안 된다.

○ 직원의 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 시설내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 평소 직원이나 어르신과의 불필요한 신체적 접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.
- ⑧ 관리자는 성폭력이 부서내에 일어나지 않도록 예방교육에 힘쓴다.
- ⑨ 관리자는 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미연에 방지한다.
- ⑩ 관리자는 성폭력이 발생하였을 때에는 신속히 처리하여 피해자가 제2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
- ⑪ 관리자는 사무실 내에서 직장내에서 혹은 회식자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

3. 성폭력 대응방안

○ 기관의 대처 방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우

- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 기관장 또는 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 종사자에 의한 성폭력이 발생하였을 경우에는 그 행위자를 징계한다.
- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 원장 및 시설장(원장 등)은 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 개인의 대처 방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- ③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ④ 외부기관의 도움을 요청한다.
·심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

○ 성폭력 피해자의 대응방안

- ① 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.
- ② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ③ 노인이나 직원에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다

● 여성 긴급상담전화 1366



응급상황 대응지침

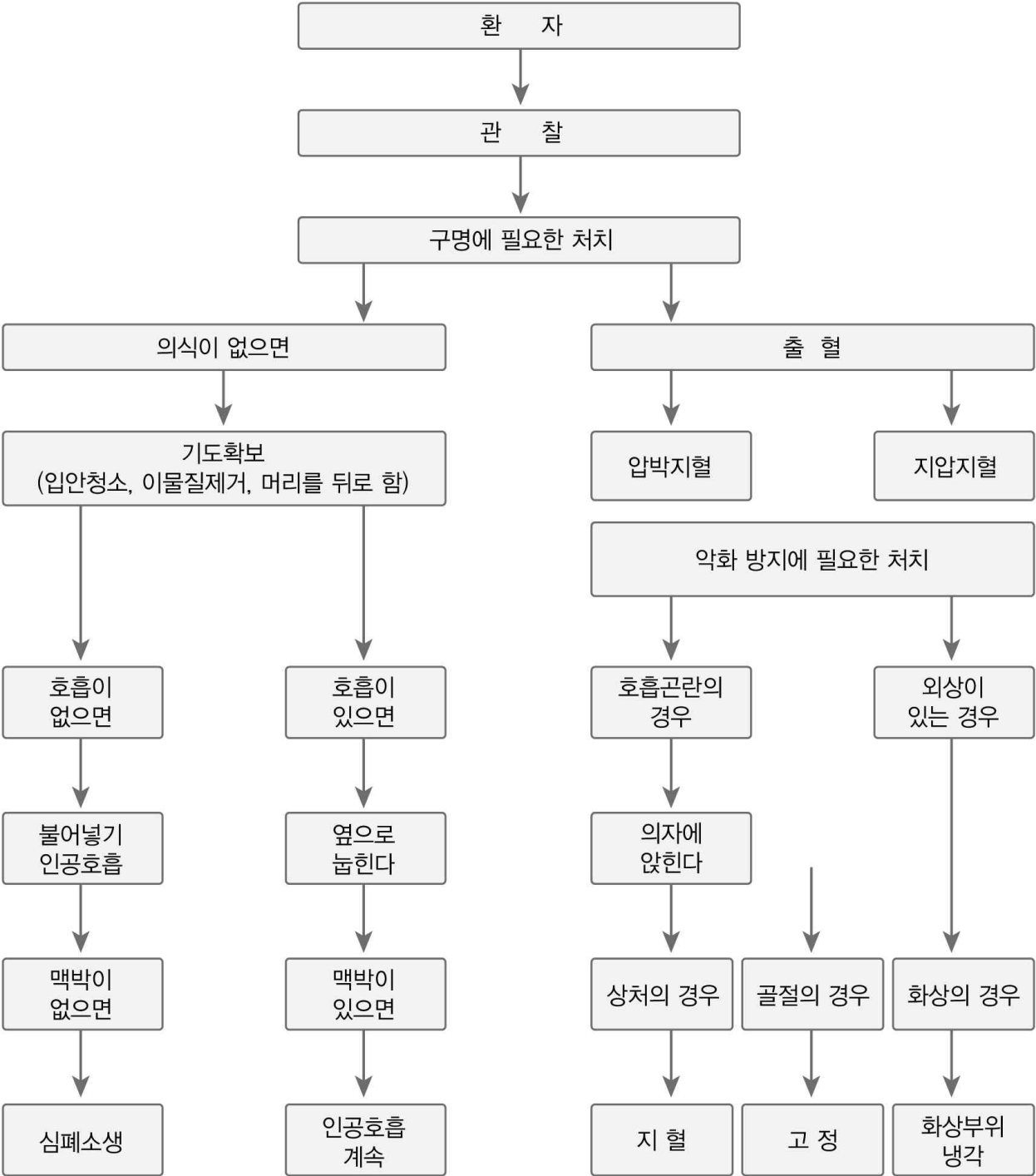
응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법

사랑가득 요양원

○ 대응지침

응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동

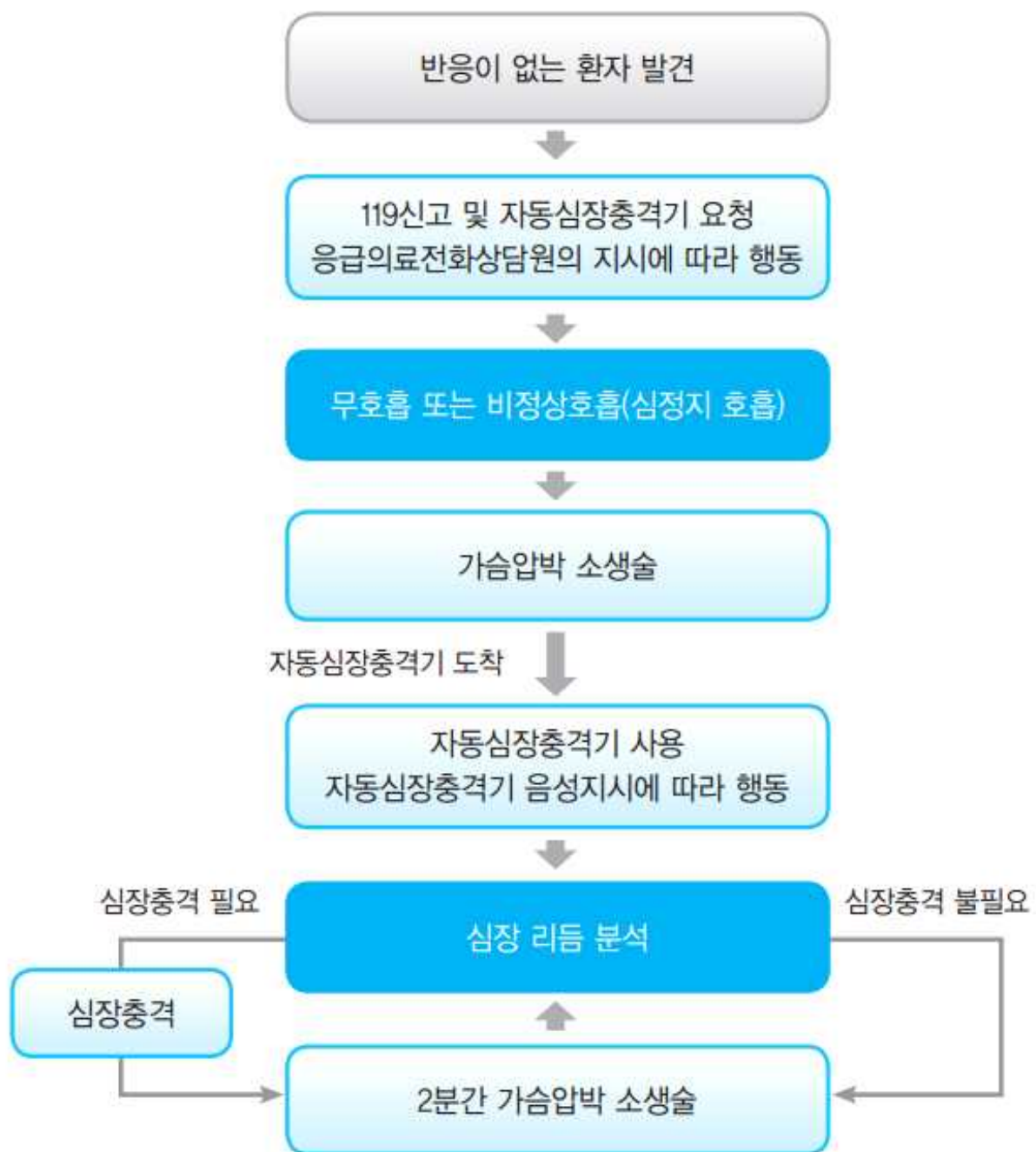
○ 응급상황 대처요령



1. 심폐소생술

○ 갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고로 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것이다. 호흡이 정지 되거나 심장이 멈추게 되면 4~6분 이내에 심폐소생술을 실시하여야 한다.

반응이 없다고 판단되면 심장마비 상황이라고 생각하고, 119에 도움을 요청하고, 즉시 심폐소생술을 시작해야 한다.



① 의식확인

가볍게 어깨를 두드리며 큰소리로 "여보세요, 괜찮으세요?"라고 말한 다음 반응을 살핀다. 반응이 없으면 심장마비의 가능성이 높다.

② 구조요청

대상자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청한다.

③ 119신고

119에 신고할 때에는 환자 발생 장소, 발생 상황, 환자의 상태 그리고 하고 있던 응급처치에 대하여 설명해야 한다.

④ 호흡확인 및 유지.

기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임を観찰하고, 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질 (부러진 치아나 구토물 등)을 제거한다.

⑤ 인공호흡

환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공호흡을 실시한다.

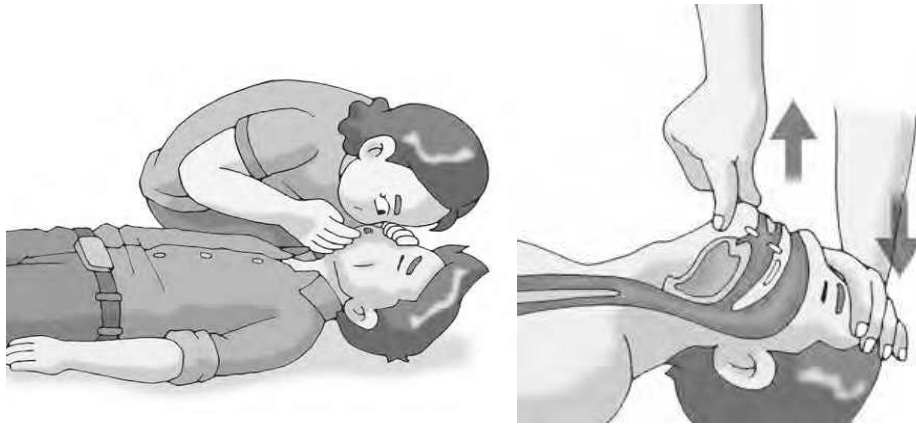
△ 기도유지 열기

머리기울임-턱들어올리기 방법을 사용하여 기도를 개방 한다.

머리기울임-턱들어올리기는 한 손으로 환자의 머리가 뒤로 기울어지게 하면서, 다른 손의 손으로 아래턱의 뼈 부분을 머리 쪽으로 들어 올림으로써 기도가 열리도록 하는 방법이다. 이때 턱 아래 부위의 연부조직을 깊게 누르면 오히려 기도를 막을 수 있기 때문에 주의한다. 기도가 열리면 환자의 입을 열어 입-입 인공호흡을 준비한다.

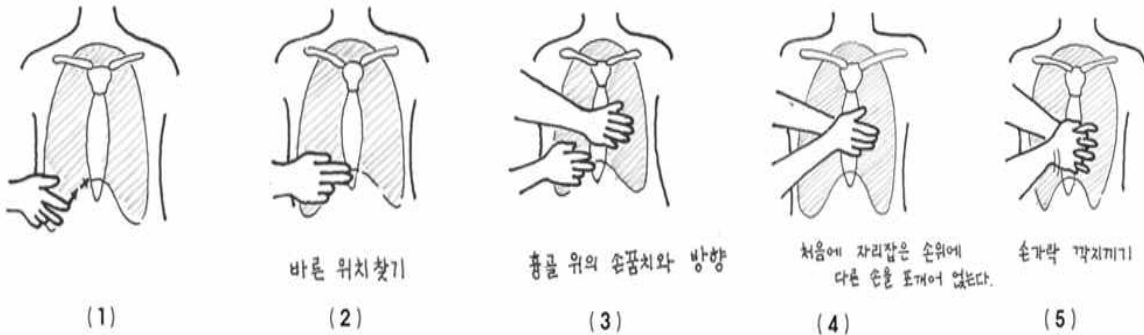
△ 입-입 인공호흡법

- 이마를 누르면서 턱을 들어 기도를 유지한 다음 환자의 입을 벌린다.
- 환자의 코를 막고 자신의 입을 환자의 입에 밀착시킨다.
- 공기를 서서히(2초)불어 넣는다.
- 잡았던 코를 놓고 입을 떼어 불어넣은 공기가 밖으로 배출될 수 있도록 한다.



⑥ 가슴압박

- 인공호흡을 한 후에도 심장이 뛰지 않는다면 흉부(가슴)를 압박한다.
- 환자는 바닥이 평평하고 단단한 곳에 수평자세를 취하게 한다.
- 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다.



- 흉부압박 위치

좌, 우의 갈비뼈가 만나는 곳에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치 이다.

- 흉부 압박을 가하는 자세

- 흉골의 하부 1/2에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 겹쳐서 깍지를 껴서 손가락이 흉벽에 닿지 않도록 한다.
- 팔꿈치를 곧게 펴고 어깨와 손목이 팔과 일직선이 되게 한다.
- 흉골 위에 수직으로 구조자의 체중을 실리도록 한 다음 압박해야 한다.



- 흉부압박을 가하는 방법

- 흉부가 압박되는 깊이는 가슴이 4~5cm정도 함몰되도록 압박한다.
- 압박하는 속도는 1분에 100회 정도이다.
- 압박과 이완의 비율은 50:50정도가 바람직하다

2. 질식(기도폐쇄)시 응급대처

대상자는 저작기능 약화, 반사기능 약화 등으로 사탕, 고기, 땅콩, 떡 등을 삼키다가 질식이 자주 나타난다. 질식은 발견 즉시 신속히 처리해야 하는 응급상황이므로 전직원이 질식에 적절히 대처하는 방법을 미리 숙지하고 있어야 한다.

1) 증상확인

① 부분 기도 폐쇄 시

기도가 부분적으로 막힌 경우, 대상자는 기침과 말을 하며 안전부절하는 행동을 나타낸다. 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증은 나타날 수 있으나 나타나지 않을 수도 있다.

② 완전 기도 폐쇄 시

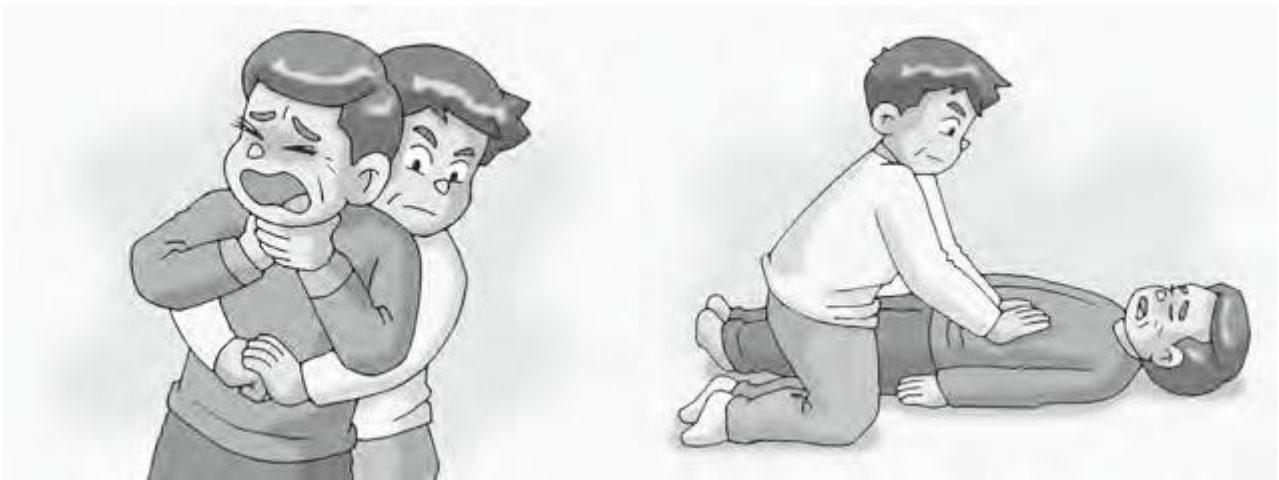
기도가 완전히 막히는 완전 기도 폐쇄 시에는 대상자는 말을 하지 못하면서 양손(또는 한 손)으로 목을 쥐는 형태가 나타나면서 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증이 나타난다.

○ 기도를 막고 있는 이물질을 빼내기 위해 의식이 있는지 없는지 여부에 따라 하임리히법을 시행해야 한다. 하임리히법을 시행하면서, 즉시 응급구조대(119)로 연락을 취함

- . 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- . 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구토를 유도).
- . 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
- . 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
- . 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
- . 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다

① 부분 기도 폐쇄 시 (하임리히법)

- . 어르신의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 한쪽다리를 수급자 . 종사자는 한 손의 주먹을 쥔다. 주먹 쥔 손의 엄지를 어르신의 배꼽과 검상돌기 중간에 놓는다.
- . 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.
- . 이물질이 밖으로 나올 때까지 계속한다.



② 완전 기도 폐쇄 시 (변형된 하임리히법)

- . 어르신을 바닥에 반듯이 눕힌다.
- . 종사자는 어르신의 허벅지 쪽에 무릎은 꿇고 앉는다.
- . 한 손을 이용하여 어르신의 배꼽과 명치 사이에 손목 끝부분을 놓고 다른 한 손을 포갠다.
- . 위쪽 방향으로 4~5회를 빠르게 밀친다.
- . 종사자는 어르신의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.
- . 밀쳐 올리기를 4~5회 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

○ 낙상, 경련, 화상, 뇌졸중 조치 방법

구분	응급조치방법
낙상	① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다. ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고,無理하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다. ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다. ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다. ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다. ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다

구분	응급조치방법
경련	① 경련의 양상을 관찰한다. 경련시 혀나 입술을 깨물지 않도록 거즈를 감은 설압자를 물려준다. ② 어르신의 머리 아래에 부드러운 것을 대주고 주변의 위험한 물건을 치운다. ③ 몸에 꼭 끼는 벨트나 단추 등을 풀어 편안하게 호흡하도록 한다. ④ 침이나 거품 혹은 구토로 인해 질식의 위험이 있을 경우 어르신의 얼굴을 옆으로 돌리거나 왼쪽으로 돌려 눕혀 기도를 유지하도록 한다. ⑤ 경련하는 동안에는 입에 물 및 약 등 어떠한 이물질도 넣어서는 안 된다. ⑥ 산소 포화도 측정기로 산소 수치를 측정하고 필요 시 산소 공급한다. ⑦ 경련이 발생하는 동안에 몸이 뻣뻣해지거나 호흡 곤란 및 의식변화가 있을 수 있으므로 곁에서 잘 관찰한다. ⑧ 경련성 질환이 없던 어르신이 경련을 일으키거나 5분 이상 경련이 지속될 때는 119에 신고하고 병원으로 즉시 이송한다. ⑨ 경련 증상 발생 및 병원 이송 등을 조치 결과를 보호자에게 알린다.
화상	① 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다. ② 화상부위를 찬물(5~12℃)에 통증이 없어질 때까지 15~30분정도 식힌 후 옷을 벗긴다. ③ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ④ 몸에 붙어있는 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내어야 하며 장신구는 최대한 빨리 제거하도록 한다. ⑤ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ⑥ 민간요법으로 환부에 기름이나 크림을 바르면 감염위험이 있고 열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질을 바르지 않는다. ⑦ 119에 연락해서 병원으로 이송한다. ⑧ 화상 발생 경위와 조치결과를 반드시 보호자에게 알린다. ⑨ 화상 발생 경위 및 조치 결과를 기록한다
뇌졸중	① 뇌졸중의 전조증상을 발견하면 가능한 한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다. 발병후 3~6시간 이내에 응급조치를 받게되면 장애 발생을 예방할 수 있다. - 응급의료기관으로 이송할 때는 시설 내에서의 상황을 적은기록지 등 (연계 기록지)을 동봉한다. ② 가족과 보호자에게 연락한다.

감염예방 및 관리지침

감염종류, 감염예방 및 관리,
소독 종류 및 실시방법

사랑가득 요양원

● 감염병

감염"이란 세균이나 바이러스, 각종 병원체가 몸속으로 침입해 이들 감염원이나 독소에 의해 신체가 오염된 상태를 말하며, 그 결과 발생하는 질환을 "감염증"이라고 한다

- ① 수급자가 감염병에 이환되는 것을 미리 예방하고 감시한다.
- ② 수급자가 감염병에 걸렸을 때 조기에 발견하고 신속하게 조치함으로써, 장기요양기관에 감염병이 확산되는 것을 예방한다.
- ③ 장기요양기관의 감염병 유행 시 조기에 전파를 차단하고 통제함으로써, 장기요양기관의 요양 서비스 기능을 유지하게 한다.
- ④ 장기요양기관의 감염병 유행으로 지역사회는 물론 국가 전체로 확산되는 것을 예방한다.

● 감염종류

○ 감염증상

감염이 발생한 부위에 나타나는 국소 증상으로는 발적(피부가 붉게 변함), 통증, 부종, 열감, 삼출 및 배액(고름)의 증가 등이 있고, 호흡기계 증상으로는 기침, 인후통, 객담(가래)량이나 색의 변화, 호흡곤란 등이 있다. 비뇨기계 증상으로는 배뇨장애, 소변색의 변화 등이 있을 수 있으며, 피곤함, 의욕상실, 두통, 근육통, 식욕부진, 발열, 안면홍조, 탈수, 빈맥, 발진, 쇼크 등의 증상이 나타나기도 한다.

1. 코로나 19

코로나바이러스(Coronavirus)는 코로나바이러스 과(Family Coronaviridae)에 속하는 바이러스들을 지칭하며 일반적으로 조류 뿐만 아니라 사람을 포함한 다양한 포유류에서도 발견된다. 코로나바이러스는 그 종이 다양하고, 바이러스의 특성과 숙주에 따라서 호흡기와 소화기 감염병을 모두 유발하는 것으로 알려져 있다.

증상	- 발열, 권태감, 기침, 호흡곤란 및 폐렴, 급성호흡곤란증후군 등이며 대부분 경증이지만 기저질환이 있는 경우에는 중증으로 진행할 가능성이 높음 - 그 외 인후통, 두통, 가래, 객혈과 오심, 설사도 나타남
전파방법	(비말전파) 코로나19는 감염된 사람이 기침, 재채기를 했을 때 발생한 비말(침방울)이 다른 사람의 호흡기 점막으로 들어가 바이러스가 점막을 통해 침투하여 감염됨 (접촉전파) 감염된 사람의 비말이 물건이나 표면 등에 묻은 경우, 다른 사람이 이 물건이나 표면을 손으로 만진 후 눈, 코, 입 등을 만져서 감염

2. 결핵

- Mycobacterium tuberculosis가 포함된 비말은 공기를 통하여 다른 사람의 호흡기계로 전파된다.

- ① 영양보호사는 결핵에 걸리지 않도록 평소에 음식을 잘 섭취하고 피곤하지 않도록 해야 한다.
- ② 결핵 감염 대상자와 접촉한 영양보호사는 2주~1개월 이후 반드시 X-ray 검진 등을 통해 감염 여부를 확인해야 한다.
- ③ 활동성 결핵이 의심되는 대상자는 격리 대상이므로 영양보호사는 자신이 돌보는 대상자가 결핵이 의심되면 의료기관이나 보건소 진료를 받도록 권장한다.
- ④ 결핵은 결핵균에 감염된 사람이 기침할 때 나오는 분비물이 공기 중을 떠다니다가 다른 사람에게 감염된다. 따라서 결핵전파가 우려되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용한다.
- ⑤ 결핵은 다른 사람으로부터 감염되지 유전되는 병은 아니다.

3. 독감(인플루엔자)

- 37.8℃ 이상의 갑작스러운 발열, 두통, 근육통, 피로감 등의 전신증상과 인후통, 기침, 객담 등의 호흡기 증상을 보이며, 드물게 복통, 구토, 경련 등이 발생할 수도 있음.

- ① 영양보호사가 관리하는 대상자는 독감(인플루엔자)의 감염 위험이 높으므로 늦어도 독감 유행 2주 전에 예방접종을 한다.
- ② 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 가래가 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원에 방문하여 진료를 받는다.
- ③ 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며, 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있기 때문에 인플루엔자에 걸린 영양보호사는 1주일 정도 쉬는 것이 좋다.

4. 노로바이러스 장염

- "식중독"이란 식품 섭취로 인하여 인체에 유해한 미생물 또는 유독물질에 의하여 발생하였거나 발생한 것으로 판단되는 감염성 질환 또는 독소형 질환을 말한다

- ① 노로바이러스는 잘 전파되므로 요양보호사가 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 업무를 중단하는 것이 좋다.
- ② 증상 회복 후 최소 2~3일간 음식조리에 참여하지 않는다.
- ③ 개인위생을 철저히 하고 어패류 등은 반드시 익혀서 먹도록 한다
- ④ 2차 감염을 막기 위하여 노로바이러스 환자의 변, 구토물에 접촉을 금지

5. 옴

- 옴은 *Sarcoptes scabiei* var. *hominis* 진드기가 피부에 침입한 피부감염 질환이다. 진드기는 감염된 사람과의 직접 접촉을 통해 전파된다.

- ① 옴은 옴진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.
- ② 대상자는 물론, 동거가족이나 요양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.
- ③ 개인위생을 철저하게 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다 의류 및 침구류를 소독한다.
- ④ 알레르기와 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.
- ⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기전에 얼굴을 제외한 전신에 바르고 6시간 후에 씻어내고 1주일 후에 한 번 더 반복해서 바른다. 연고의 종류에 따라, 2일간 밤에 연속적으로 바르고, 24시간 후에 닦는다.
- ⑥ 요양보호사는 자신의 피부를 항상 주의깊게 관찰해야 한다.

옴에 걸린 대상자는 반복적인 치료와 진드기 감염의 재발을 관찰하여야 하고, 옴에 감염된 요양보호사는 치료 후 의학적인 평가와 판단으로 감염이 없어졌다고 판단될 때까지 대상자를 돌보는 업무를 제한하는 것이 바람직 하다

6. 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자

- ① 오염된 호흡치료 기구의 사용
- ② 면역기전의 저하 대상
- ③ 기침을 할 때, 입과 코를 휴지로 가린다.
- ④ 사용한 휴지는 즉시 버린다.
- ⑤ 기침하는 사람은 마스크를 착용하게 한다.
- ⑥ 휴지나 마스크가 없는 상황에서는 입을 가리고 기침하게 한다.

● 감염예방 관리

△ 표준주의

진단명이나 감염여부에 상관없이 모든 대상자를 간호할 때 적용하는 것으로 혈액, 모든 체액 포함 유무에 상관없이 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등에 미생물이 감염되는 것을 예방하기 위해 적용한다.

예방방법	상세내용
손 씻기	- 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용여부와 상관없이 손 씻기를 실시한다. - 대상자 처치 후 다른 환자 처치 시 손을 씻으며 동일한 대상자라도 다른 부위를 처치할 때도 손 씻기를 실시한다. - 평상시에는 일반 비누를 사용해도 무방하나 감염관리상 필요한 경우에는 소독비누를 사용한다.
장갑 착용	- 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부, 점막 접촉 시에 장갑을 착용한다. - 대상자나 처치 부위가 바뀔 때마다 장갑을 교환한다.
모자, 마스크, 보안경, 안경 보호대 착용	- 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 튈 가능성이 있을 때 착용한다.
처치기구의 처리	- 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것은 피부나 점막이 오염되지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다. - 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. - 일회용품은 분리 수거하여 버린다.
환경관리	- 대상자 주위환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독 - 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리하도록 한다.
코로나 예방	- 근무 외 시간에도 손소독 및 마스크 착용 등 개인위생수칙을 철저히 준수 - 종사자·수급자·면회객에 대한 발열체크, 호흡기 증상 등 코로나19 의심 증상을 매일 확인 - 면회객 제한.

요양보호사는 중요한 전염성 질환에 대해 예방접종을 실시하여 면역을 가지고 있어야 하며, 수급자에게 서비스를 제공할 때 수급자의 진단명이나 감염 여부에 관계없이 혈액, 체액, 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등으로부터 자기 자신을 보호하고 적절하게 대응함으로써 감염의 위험을 줄일 수 있다.

가) 손 씻기

일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집락을 이루는 미생물로서 잠재적인 병원성

세균을 의미한다. 이러한 미생물은 흔히 대상자나 대상자 주변의 오염된 환경과 접촉하면서 얻게 되고 대부분 감염과 균의 전파를 발생시키는 것으로, 일반적인 손 씻기로 제거가 가능하다. 따라서 손 씻기는 감염 예방의 가장 중요한 행위이다.

△ 손 씻기의 적응

- ① 수급자와 직접 접촉 전·후
- ② 장갑 착용 전·후
- ③ 수급자의 체액이나 분비물, 점막, 손상 있는 피부, 상처 부위의 드레싱과 접촉한 후
- ④ 동일한 대상자라도 오염 부위에서 청결 부위로 이동 시
- ⑤ 수급자와 바로 인접한 장소에 있는 물체와 접촉한 후
- ⑥ 음식찌꺼기를 처리했을 때 또는 식기를 닦고 난 후
- ⑦ 식사 전 및 화장실을 사용한 후

△ 물과 비누를 이용한 손 씻기

준비: 흐르는 물로 양 손을 적신 후, 손바닥에 충분한 양의 비누를 묻혀 줍니다.

손 씻기 6단계

- ① 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ② 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ③ 손바닥을 마주대고 손가락을 끼고 문질러 줍니다.
- ④ 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
- ⑤ 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.
- ⑥ 손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.

. 마무리: 흐르는 물로 비눗물을 닦아내고, 깨끗한 수건 또는 핸드드라기로 손을 건조해 줍니다.

나) 식품 및 식기관리

- ① 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관방법에 따라 위생적으로 사용한다.
- ② 조리된 음식이 남았을 경우 냉장 보관하되 가급적 빨리 먹도록 한다.
- ③ 보관된 냉동식품을 해동시켰을 경우 다시 냉동시키지 않는다.
- ④ 뚜껑 또는 포장을 개봉한 식품이 남았을 경우에는 다른 용기에 담아 냉장 또는 냉동 보관하고, 가급적 빠른 시간 내에 먹도록 한다.
- ⑤ 부패나 변질되기 쉬운 음식의 경우 한 번에 섭취할 수 있는 양 만큼 나누어 보관하되 반드시 냉장 및 냉동 보관한다.
- ⑥ 유통시간이 지난 식품의 경우는 즉시 폐기하도록 한다.
- ⑦ 요양보호사는 모든 식품을 다루기 전 후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저.

다) 오염물질 관리

- 1) 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 장갑, 마스크 등을 착용한다.
- 2) 처리 후 꼭 손을 씻는다.

- 3) 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.
- 4) 재활용품은 적절한 용기에 분리수거하도록 한다.
- 5) 일반쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
- 6) 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

라) 감염성 폐기물 관리

1) 감염성 폐기물의 종류

- ㉠ 탈지면류 : 사람의 피, 고름, 배설물, 분비물 또는 약품이 묻어있는 탈지면,붕대, 거즈
- ㉡ 폐합성 수지류 : 일회용 주사기, 수액세트
- ㉢ 병리계 폐기물 : 시험.검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등
- ㉣ 손상성 폐기물 : 주사바늘, 칼, 가위 등
- ㉤ 혼합감염성 폐기물 : ㉠또는 ㉣과 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물

- 1) 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.
- 2) 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

마) 환경 관리

- ① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.
- ② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적
- ③ 오염된 주거환경은 감염의 원인이 되므로 주거하고 있는 공간을 청결하게 유지한다.
- ④ 침상 생활하는 대상자는 침상에 습기가 차고 눅눅해지는 등 오염될 가능성이 많으므로 항상 청결을 유지한다.

바) 대상물 소독

- 수급자에게 사용한 후 다른 수급자에게 사용하는 기구나 물품은 반드시 소독을 한다

○ 감염병 발생 대응

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
감염증상 어르신 발견	간호사, 시설장 보고	보호자 연락 병원진료 의뢰 필요시 공단에 연락	전파경로별 격리 주의 시행	요양실 소독 어르신 병원 이송 등

☐ 시설 이용자, 시설 종사자 등 감염병 예방 교육.홍보

- 시설 종사자 대상 코로나19 질병정보 및 감염예방수칙, 행동요령, 생활 속 거리두기 지침 등 교육.

□ 환경 위생 관리

- 사람의 손이 자주 닿는 장소 및 물건*에 대한 소독 강화

□ 시설 종사자 등은 개인위생 준수(마스크 착용, 손 씻기) 후 출입 안내

□ 시설 이용자.입소자.종사자 등 1일 2회 발열, 호흡기 증상 확인

발열 또는 호흡기 증상이 나타난 시설 종사자 또는 이용자는 증상이 나타나지 않을 때까지 출근 또는 이용을 중단할 것

- 발열 또는 호흡기 증상이 나타나면 타인과의 접촉 및 외출을 자제하고, 자택에서 3~4일간 경과 관찰하고 출근 중지

※ 증상이 호전되지 않으면 보건소(☎1339, ☎지역번호+120)로 문의, 선별진료소를 우선 방문 진료

단계		생활방역	지역 유행 단계		전국 유행 단계	
구분		1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
상 황		생활 속 거리두기	지역적 유행 개시	지역 유행 급속 전파, 전국적 확산 개시	전국적 유행 본격화	전국적 대유행
생활시설 면회		비접촉 면회 실시				면회 금지
이용자자원봉사자		자원봉사자·방문자 시설 출입 금지 원칙 (부득이한 사유로 예외적인 방문 허용)				
이용시설운영	운영	정상 운영				운영 중단 권고 ※긴급돌봄서비스 시행
	주의사항	1) 이용시설 차량내 손소독제 구비 및 승차·하차시 손소독제 사용 2) 시설 이용시에는 행동장애 및 호흡기질환 등 마스크 착용시 호흡이 어려운 이용자를 제외하고는 가급적 마스크 착용 3) 이용시설에서 프로그램 운영시 4㎡당 1명 범위 내에서 운영하며, 가능한 운영 자제				

● 소독종류 및 실시방법

살균소독제	사용법(실시방법)	주의점
차아염소산나트륨 (Sodium hypochlorite) : 락스 등 염소계 소독제	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 산(염산 등)과 혼합 금지 - 금속을 부식시키므로 주의
과립형 염소 (Granular chlorine)	액체 소독약을 사용할 수 없을때 희석하여 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합금지 - 금속을 부식시키므로 주의
이소프로필 알코올 : 이소프로필 70% 에틸알코올 : 에탄올 60% 등 알코올 성분 소독제	눈에 보이는 오염물이 없는 경우 손 소독이나 피부 소독, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	- 가연성, 독성 있음 - 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 흡입 주의 - 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면등을 피하여 사용 - 사용 후 바로 건조시킴
비누 및 기타 세정제 : 항균 및 항균제제 비포함 비누	손 등 부드러운 표면에 사용	- 사용 후 바로 건조시킴

▶ 소독 후 주의사항

- 청소 및 소독 작업완료 후 모든 개인 보호구에 묻어 있는 병원체가 신체부위와 주변을 오염시키지 않도록 주의하며 탈의
- 각 보호구는 벗자마자 주변을 오염시키지 않도록 주의
- 사용된 모든 일회용 개인보호구를 의료폐기물 전용용기에 버린 다음 단단히 밀봉 하고 폐기물 처리 절차를 따르고 비누와 물로 손씻기.

【코로나19 대응 올바른 소독방법】

- ① 공기 중의 오염원이 외부로 배출될 수 있도록 충분히 환기를 시키고
- ② 환경부에서 승인·신고받은 소독제를 준비하여 천을 적셔서 손길이 닿는 벽면과 자주 사용하는 모든 부위를 닦고 일정시간 이상 유지한 후,
- ③ 깨끗한 물로 적신 천으로 표면을 닦는 것

1. 지역사회 공공장소는 항상 청결 유지

가. 청소 및 소독 작업을 수행하는 직원은 적절한 개인보호구*를 착용

* 일회용 장갑 보건용 마스크 필요시 일회용 방수용 긴팔 가운 또는 방수 앞치마, 고글 또는 안면보호구

나. 사람들이 자주 접촉하는 물체의 표면을 소독

◆소독 부위 예시

- (1) 손잡이, 난간, 문고리, 팔걸이, 에어컨 콘센트, 스위치 등 다양한 접촉하는 장치 등
- (2) 사무실에서 자주 접촉하는 표면 (예 :키보드, 책상, 의자, 전화 등)
- (3) 화장실 : 수도꼭지, 화장실 문 손잡이, 변기 덮개 및 욕조 및 화장실 표면

- (방법) 알코올, 희석된 차아염소산나트륨이 충분히 묻은 천으로 닦기

* 그 외 소독제의 종류별 특성 및 시설의 용도 등을 고려하여 사용

- (횟수) **하루에 한 번 이상 소독**

- 다만, 소독제를 과도하게 사용하여 인체 건강에 영향을 미치지 않도록 함

* 차아염소산나트륨은 피부 조직을 손상시키거나 습진 등 유발 하며 두통을 유발하는 불쾌한 냄새 등으로 사용 시에는 반드시 환풍기 사용과 함께 창문을 개방해서 사용

2. 각 건물의 출입문 및 엘리베이터 등은 더 자주 청소 및 소독

- 출퇴근이 빈번한 경우 청소·소독 담당자는 소독제가 충분히 묻은 천으로 **문 손잡이와 엘리베이터 버튼**을 닦아야 함(예: 차아염소산나트륨 500ppm)

※ 500 ppm = 물 1000ml + 차아염소산나트륨(5%) 10ml

※ 소독제를 분사하는 소독방법은 적용범위가 불확실하고 에어로졸 생성을 촉진할 수 있으므로 표면 소독에 적용 자제

3. 시설 관리자는 청소·소독 담당자에게 청소, 소독 및 개인보호 용품 (소독제, 종이 타월 및 마스크 등)을 충분히 제공

▶ 살균·소독제 안전한 사용



가정, 사무실 등에서
자가소독용 소독제는 환경부에 신고된
살균제(락스, 에탄올 70%제품 등)
제품 권장



방역용 소독제는 환경부에 승인된
감염병 예방용, 방역용 제품을
사용하도록 권장



살균·소독제는 인체에
유해할 수 있습니다.
환기가 잘 되는 곳에서 사용하여야 하며,
반드시 용법, 용량 및 주의사항을
지켜주세요!!

치매예방 및 관리지침

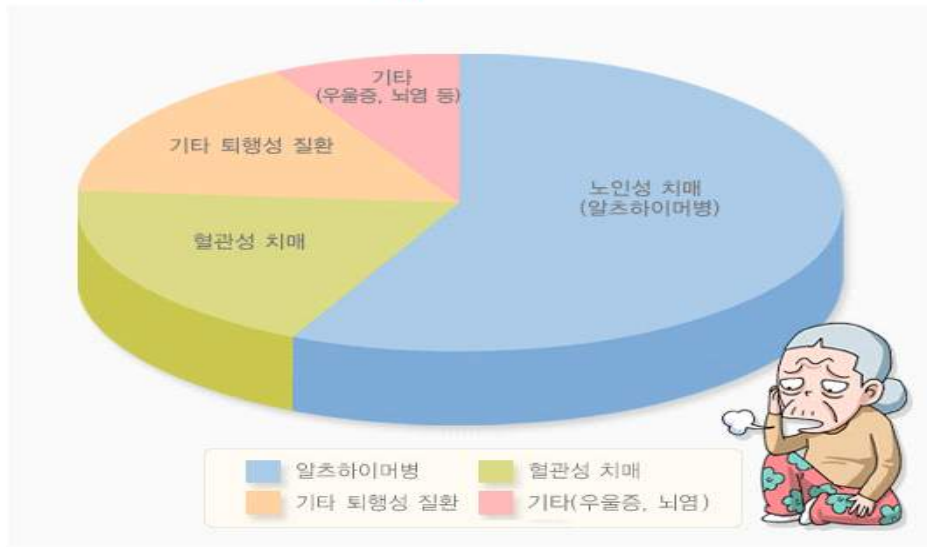
치매종류, 치매증상, 치매예방,
관리 및 치료

사랑가득 요양원

○ 치매란

치매는 그 자체가 뇌손상에 의해 기억력을 위시한 여러 인지기능의 장애가 생겨 예전 수준의 일상생활을 유지할 수 없는 상태를 의미한다. 치매는 일단 정상적으로 성숙한 뇌가 후천적인 외상이나 질병 등 외부 원인에 의하여 손상 또는 파괴되어 전반적으로 지능, 학습, 언어 등의 인지기능과 고등 정신기능이 떨어지는 복합적인 증상을 말한다.

〈그림. 치매의 원인〉



보건복지부



대한의학회

● 치매의 종류

알츠하이머병	뇌에 베타아밀로이드 단백질이 침착하여 생긴 노인성 신경반과 타우 단백질이 과산화되면서 결합한 신경섬유다발로 불리는 비정상물질이 뇌에 축적하여 세포의 기능이 마비됨으로써 발생함.
혈관성 치매	뇌혈관이 터지거나 막혀 산소와 영양분의 공급이 차단되어 뇌세포가 손상되면서 생김.
알코올 치매	장기간 지속된 과음이 알코올 치매의 원인입니다. 알코올 자체의 독성에 의해 치매가 발생하는 경우도 있고, 알코올 섭취로 인한 비타민 B1 결핍이 원인인 경우도 있습니다.
루이체 치매	여러 종류의 치매 중 루이체 치매와 파킨슨병 치매는 특징적으로 '파킨슨 증상'이라 불리는 움직임의 장애가 같이 나타납니다.
전 두 측 두 엽 치매	두측두엽 치매는 전두엽이나 측두엽의 앞쪽에서부터 진행되는 치매입니다.이 부위에 문제가 발생할 경우 말을 이상하게 하거나, 참을성이 없어지거나, 판단력이 저하될 수 있습니다.
초로기 치매	원인 질환에 상관없이 치매가 65세 이전에 발병한 것을 '초로기 치매'라고 합니다. 건강보험심사평가원 자료에 따르면 65세 미만의 치매환자는 점차 늘어나고 있으며, 2015년에는 전체 치매환자 중 초로기 치매가 15% 가량을 차지한다고 합니다.

● 치매의 증상

다음의 10가지 경고 증상이 있으면 치매를 의심해 볼 필요가 있다. 경고 증상이 있을 때에는 미루지 말고 전문의(정신과 또는 신경과 의사)를 찾아 상의하는 것이 필요하다.

- ① 일상생활에 지장을 초래할 정도로 최근 일에 대한 기억력 상실이 있다.
- ② 언어사용이 어려워졌다.
- ③ 시간과 장소를 혼동한다.
- ④ 판단력이 저하되어 그릇된 판단을 자주한다.
- ⑤ 익숙한 일을 처리하는데 어려움이 있다.
- ⑥ 돈 계산에 문제가 생겼다.
- ⑦ 물건 간수를 잘못한다.
- ⑧ 기분이나 행동에 변화가 있다.
- ⑨ 성격에 변화가 있다.
- ⑩ 자발성이 감소되었다.

① 인지장애

- 기억력 저하

약속을 잊거나 물건을 잃어버리는 경우가 많다. 수일전 또는 수주일 전의 일에 대한 단기 기억력 저하가 먼저 생기고 병이 심해지면서 장기 기억력 저하가 온다.

- 언어능력저하

언어 구사 능력이 저하되며 대화 중 적절한 단어가 떠오르지 않아 말문이 자주 막히고 말수가 현저하게 감소한다. 말은 짧고 자주 끊어지며 내용이 빈약하다. 앞뒤가 맞지 않는 이해할 수 없는 말을 한다. 타인의 이야기를 이해하는 능력이 저하되어 엉뚱하게 이해하거나 전혀 이해하지 못하는 경우가 많다.

- 지남력 저하

시간개념이 떨어져 날짜, 요일, 시간을 자주 착각하여 실수한다. 심하면 낮과 밤을 구분하는 것도 어려워진다. 오랫동안 지내던 집도 자신의 집이 아니라고 부인하고 가족의 얼굴을 보고 알아보지 못 하기도 하다.

- 시공간 파악능력 저하

공간개념이 떨어져 자주 다니던 곳에서도 길을 잃고 헤매게 되고 집 안에서 화장실과 안방을 구분하지 못 하는 경우도 있다.

- 실행기능 저하

웃매무새가 흐트러져 지저분한 인상을 준다. 자신의 위생 상태에 관심이 없어지고 이전에 하던 집안일도 하지 못하게 된다. 옷을 혼자서 입을 수 없어 도움이 필요하게 된다.

② 행동심리 증상

- 우울증

말수가 줄고, 의욕이 없으며 우울한 기분을 표현한다. 식욕이 감소하며 잠을 지나치게 많이 자거나 못 자는 등 수면양상이 변화한다. 자살에 대한 생각이 증가하여 자살을 시도하기도 한다.

- 정신증

정신병적 증상으로 망상, 환청, 환시가 나타난다. 다른 사람이 자신의 것을 훔쳐 갔다는 주장을 하는 등 각종 의심이 증가하며 돌아가신 부모님이 집 밖에 와 계시다는 등 착각이 증가한다. 방 안에서 혼자 누군가와 대화를 나누거나 손짓을 하는 등의 증상을 보인다. 매우 당황해하고 불안해하거나 공포에 휩싸여 예기치 못한 행동을 보인다.

- 초조 및 공격성

쉽게 불안해하거나 이유없이 자꾸 서성거리고 한자리에 오래 앉아 있지 못하며 초조한 것처럼 행동한다. 고집스럽고 이기적이며 논쟁적이고 자주 화를 내기도 하며 한 번 화를 내며 건잡을 수 없이 폭발적으로 나타나며 잠시 후에는 아무 일이 없다는 듯이 조용해진다.

- 수면장애

얕은 잠을 자고 자주 깬다. 밤에 배회하고 그 여파로 낮잠을 지나치게 자며 이로 인해 낮과 밤이 뒤바뀌는 경우가 많다.

- 기타 증상으로 물건을 모아 숨기거나 침을 뱉는 등의 행동을 보인다.

△ 치매 단계별 주요 증상

단계	주요 증상
초기	일주일 내의 중요한 사실을 기억하지 못함 사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음 시간과 장소를 기억하지 못함
중기	오전에 경험한 중요한일을 오후에 기억하지 못함 옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐 불안, 초조, 피해망상, 도둑망상의 증상이 나타남
말기	시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐 자식과 배우자도 몰라봄 식사, 대소변을 스스로 해결 못하고 의사 표현 불가능

● 치매의 예방

(1) 치매 예방을 위한 행동 수칙

- ① 손을 자주 움직이게 한다.
- ② 수분을 충분히 섭취하게 한다.
- ③ 되도록 혼자 있게 하지 말고 타인과 가까이 지내게 한다.
- ④ 주기적으로 걷거나 운동을 하게한다.
- ⑤ 노화 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.

- ⑥ 비만을 치료한다.
- ⑦ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
- ⑧ 고지혈증 및 혈압을 조절한다.
- ⑨ 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
- ⑩ 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다

(2) 치매 예방 프로그램

- ① 1일 1시간씩 손 체조, 발 체조를 하게하고 걷는 운동을 실시한다.
- ② 수시로 다른 어르신들과 같이 있도록 유도한다.
- ③ 인지기능 향상 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 유도한다.
- ④ 여가·정서 지원 프로그램에 참여하여 정서적 안정감을 주는 환경 조성을 한다.



● 치매의 관리 및 치료

치매 대상자는 정상인과 달리 자신의 증상을 적절하게 표현할 수 없기 때문에 가벼운 질병이라도 심각한 상태로 악화시킬 수 있다. 또한 치매는 대부분 만성적으로 악화되는 경과를 취하기 때문에 정기적으로 대상자의 진행여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야 한다. 따라서 치매 대상자는 3-6개월 간격으로 병원에서 상태를 검진하는 것이 매우 중요하다.

(1) 치매 조기발견과 지속치료의 중요성

① 치매 조기발견의 장점

. 조기발견을 통해 회복 가능한 치매를 감별할 수 있다.

- . 혈관성 치매인 경우 적절한 치료를 통해 병의 진행을 중지시킬 수 있다.
- . 알츠하이머인 경우 조기진단 후 적절한 치료를 통해 병의 증상을 완화하고 병의 경과를 둔화시킬 수 있다.
- . 체계적 치료와 관리로 환자의 삶의 질을 높일 수 있다.
- . 병의 악화로 인한 다양한 문제에 미리 대처할 수 있다.

② 치매 약을 꾸준히 먹는게 것의 중요성

- . 치매는 아직 완치 가능한 치료제가 없는 진행성 질환이며 점차 심각한 인지기능 저하, 행동장애, 일상생활 및 직업적, 사회적 기능장애를 보이게 된다. 지속적인 약물치료로 증상악화를 지연시켜 치매어르신의 독립성을 연장시킬 수 있으며, 가족들이 대상자를 돌보며 쓰게 되는 시간과 비용을 줄일 수 있다.

○ 치매대응요령

<주의할 점>

- ① 갑자기 환경을 바꾸지 않는다.
- ② 한번에 여러 가지 정보를 주지 않고 간결하게 정확히 이야기한다.
- ③ 1m 이내 에서 대화를 하고 의사소통이 어려운 경우, 손을 잡거나 미소 등의 비언어적인 방법으로 소통을 시도한다.
- ④ 가능한 쉬운 단어를 사용한다.
- ⑤ 규칙적인 생활을 한다.
- ⑥ 잔존기능을 활용한다.
- ⑦ 달력이나 일력을 사용하여 현실을 알린다.
- ⑧ 회상을 통해 수급자 자신의 존재를 알려준다.
- ⑨ 수급자에게 신체적, 심리적 압박이 있으면 상태가 악화 된다는 것을 알고 있어야 한다.

<망상과 환각>

- ① 대화를 할때, 부정하거나 논쟁하지 않는다.
- ② 감정을 이해하고 수용한다.
- ③ 물건을 둔 곳을 미리 알아두고 빨리 찾아준다.
- ④ 청각 및 시각에 대한 정기검진을 한다.

<불안, 초조>

- ① 낯선 곳이나 사람이 많은 곳을 회피한다.
- ② 복잡한 일은 요구하지 않는다.
- ③ 자존심을 상하게 하는 말이나 행동을 하지 않는다.
- ④ 신체적인 불편이 있는지, 의복이 불편한지, 대·소변이 보고 싶은지 등 수급자의 상태를 수시로 확인한다.

<배회>

- ① 밤에는 수면을 방해하지 않는 선에서 필요시야간 등을 켜다.
- ② 야간 요의를 줄이기 위해 취침 전 수분섭취를 조절한다.
- ③ 배회를 할 경우, 원인이 무엇인지 확인한다.
- ④ 계단, 화장실, 침대등 낙상하지 않도록 유의한다.
- ⑤ 주변공원을 산책하거나 산책공간을 만들어 배회를 완화시킨다.
- ⑥ 낮 시간에 충분히 운동을 하도록 한다.

욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인, 욕창예방방법,
관리 및 치료

사랑가득 요양원

● 욕창의 정의

욕창은 압력(pressure), 또는 압력과 마찰력(friction)이 혼합되어 뼈 돌출 부위(예: 천골, 발꿈치 등)의 피부와 그 밑의 조직에 국소적인 손상을 일으키는 것.

● 욕창의 발생원인

욕창이란 뼈의 돌출부와 표피사이 조직이 오랜 시간 눌러 압박을 받을 때 발생하는 모든 병변을 의미한다. 나이가 들수록 노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하고 피부의 상피층이 평평해지고 얇아지고, 교원섬유의 탄력성이 감소할 뿐만 아니라 저산소증에 대한 내성이 감소되어 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 부동/와상 : 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ② 부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③ 요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④ 몸에 꽉 끼는 옷을 입는 경우
- ⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
- ⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

영양결핍	고령	조직관류저하
피부가 압력을 견디는 능력 감소	표피교환 주기 지연으로 표피 얇아짐	부종은 조직관류방해
비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴	한선 피지선 활동 감소	심부전, 심박출량 감소는국소 순환 감소 초래
빈혈은 조직의 산소 공급 저하 초래	피부 혈액공급 감소 및 모세혈관 약화	수축기압 100, 이완기압 60이하 일때 욕창 발생위험 증가

○ 욕창의 발생하기 쉬운 부위

- ① 양 무릎 사이나 발목, 어깨뼈, 척추, 머리 뒷부분, 발꿈치, 천골 등과 같이 체중이 집중되는 곳
- ② 피하층과 근육층에 위축으로 연조직과 모세혈관 압력이 증가된 곳

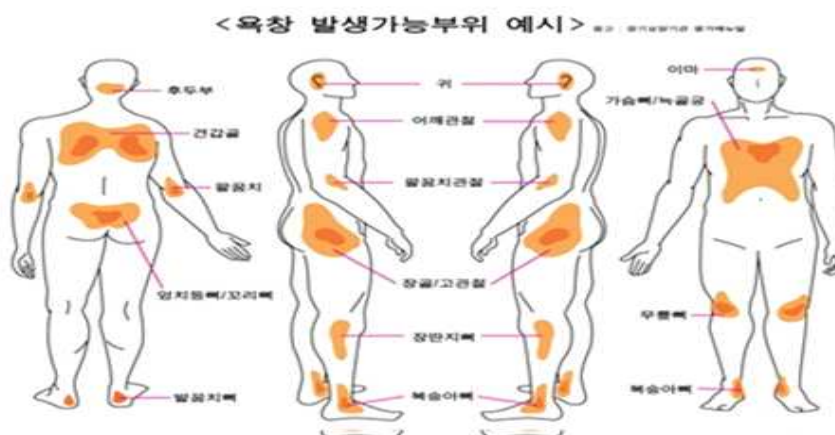
- 욕창의 위험요인

- ①와상상태 : 운동성이 감소한 수급자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ②부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식 시켜서 피부통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④기타 : 몸에 꽉 끼는 옷을 입는 경우, 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우, 수급자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

- 욕창의 단계

- ① 1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.
- ② 2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.
- ③ 3단계 : 깊은 욕창이 생기고 괴사조직이 발생한다.
- ④ 4단계 : 뼈와 근육까지 괴사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

욕창이 생기기 쉬운 부위



● 욕창의 관리 및 치료

○ 욕창예방관리

- ① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
- ② 어르신 및 종사자에게 욕창예방에 대한 교육을 실시한다.
- ③ 주기적으로 어르신의 피부상태 관찰, 체위변경 적용 등을 한다.
- ④ 종사자 근무인계시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

○ 욕창예방 활동

- ① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.
- ② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위변경 해준다.
- ③ 젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.
- ④ 시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴주고 청결을 유지한다.
- ⑤ 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.
- ⑥ 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.
- ⑦ 관절의 최대운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.
- ⑧ 호발부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.
- ⑨ 손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
- ⑩ 발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.
- ⑪ 마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.
- ⑫ 압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색된 피부 등이 있는지 살펴본다.
- ⑬ 가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쓸림을 감소시킨다.

욕창 초기 증상 대처법
· 약간 미지근한 물수건으로 찜질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다. · 주의를 나선형으로 그리듯 마사지 하고 가볍게 두드린다. · 미지근한 바람으로 건조시킨다. · 출지 않을 때에는 30분정도 햇볕을 쬐인다.

● 욕창발생시 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

- ① 외상이나 욕창의 발생 원인을 파악하여 원인을 제거하면서 간호하며, 상처치유에 영향을 주는 요인(조직의 산소 결핍, 영양결핍, 스테로이드제제 사용, 스트레스, 흡연, 감염, 당뇨병 등)을 관찰하고 제거하여 최상의 생리적 조건을 만들어주도록 한다.
- ② 전신 상태는 상처치유에 영향을 주므로 전신 상태를 향상시키도록 한다.
- ③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
- ④ 계약의사(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요 시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

○ 욕창관리 1단계

- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요 시 체위변경을 보조한다.
- 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다.
- 손상 받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다.

○ 욕창관리 2단계

- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

○ 욕창관리 3단계

- 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 촉탁의와 상의하여 치료 방향을 결정 한다.
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

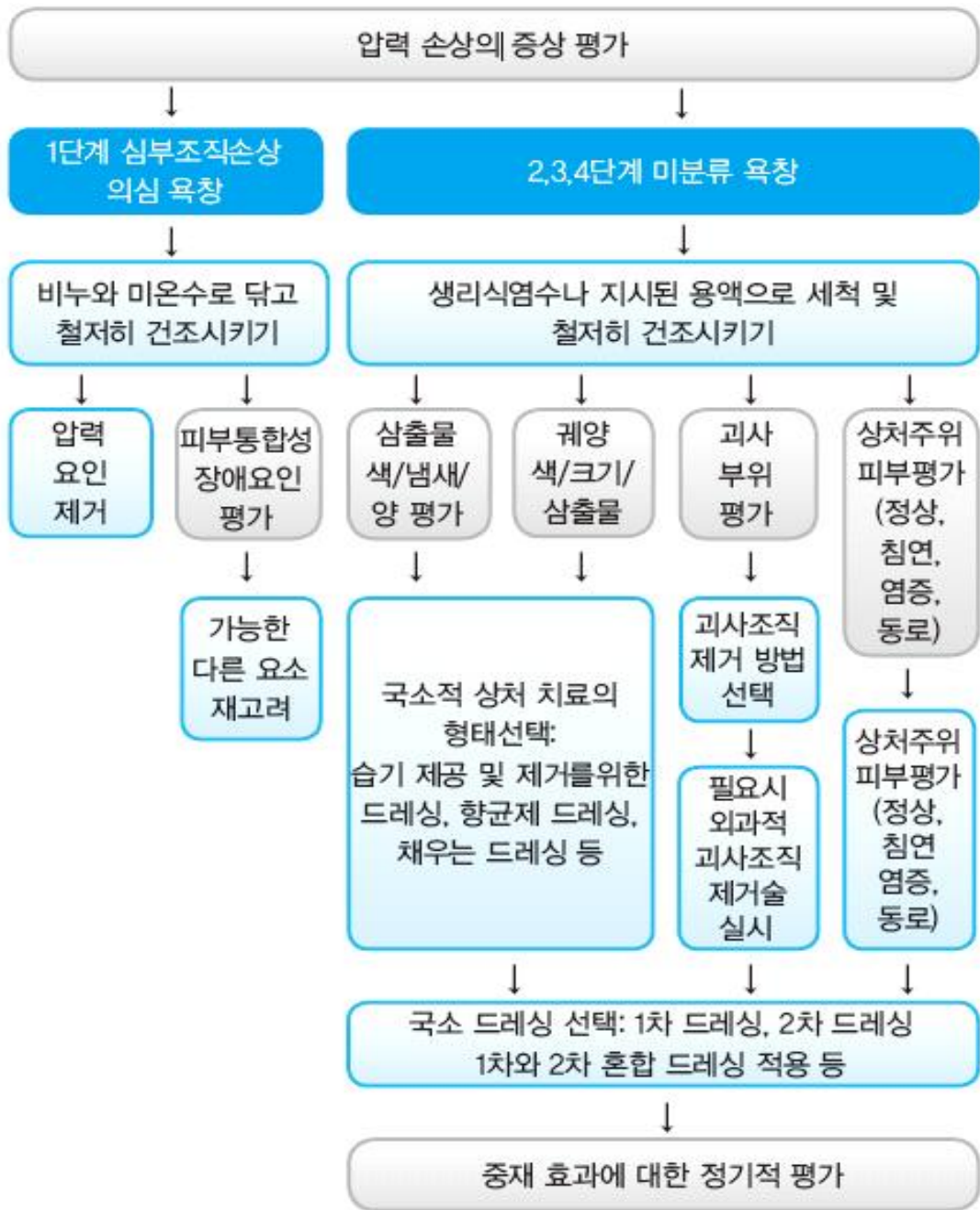
○ 욕창관리 4단계

- 상처기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방 한다
- 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황시 빠른 상처치유를 위해 병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.

욕창 간호 시, 항상 청결하도록 해야 하며, 청결한 간호처치를 위해서 장갑을 착용해야 한다. 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우, 멸균 거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다. 욕창 부위에 발열 등 욕창부위의 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을

경우, 간호사에게 보고한다. 환자의 영양상태 또한 예방과 치료과정에 있어서 중요하므로 고단백질, 고칼로리, 철분, 비타민 등의 영양소가 풍부한 식사를 해야 한다.

○ 대상자에게 욕창이 발생된 것이 확인되었다면, 다음의 국소적 욕창 치료 알고리즘에 따라 욕창 간호를 제공 한다



낙상예방 및 관리지침

낙상요인, 낙상예방방법,
낙상발생시 응급조치

사랑가득 요양원

● 낙상정의

낙상이란 외적인 충격 없이 일상생활을 수행하는 동안 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿은 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다.

● 낙상요인

인지 심리적 요인	낙상의 심리적 요인을 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있다. 치매는 보행의 변화와 인지 기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 한다. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지 둔감 등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포 장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다.
신체적 요인	여러 신경학적 질환들로서 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병,시력 저하 등이 고려된다. 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다.
환경적 요인	낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는곳, 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다. 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해 요인, 여성 독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험 요인으로 나타났으며 입소시설에서 생활하는 경우에는 급성 또는 만성 질환을 앓고 있는 사람, 75세 이상의 여성, 많은 약물을 복용하는 사람이 위험 요인으로 나타났다.

● 낙상예방 방법

△ 낙상예방 환경정비

- ① 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치운다.
- ② 부득이 바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 고정시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 충격을 흡수할 수 있는 재질을 사용한다.
- ⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- ⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뽀족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전가드 등을 부착한다.
- ⑧ 누워있거나 잠든 동안에는 침대난간을 올려 고정해둔다.
- ⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우 즉시 닦는다.
- ⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 열지 못하도록 잠금장치를 한다.
- ⑪ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 어지러움증이 유발될 수 있다.

<조명활용>

- ① 실내 적정조도 : 200~300Lux 유지(편하게 책을 읽을 수 있고, 그림자가 생기지 않을 정도의 밝기)
- ② 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나 센서등을 설치한다.

<화장실>

- ① 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지액을 도포한다.

- 환경점검

계단- 손잡이 장치 / 미끄럼방지 설치

욕실- 손잡이 설치 / 미끄럼방지 매트사용

거실, 복도-문턱을 없애거나 경사로 설치

바닥에 물기제거 / 미끄럼방지 매트사용

침대- 침대 사이드바 사용/바퀴 잠금 장치/ 침대 높이조절

화장실-손잡이설치/바닥에 물기제거

● 낙상예방방법

- ① 눈부신 조명은 대상자에게 낙상 원인을 제공할 수 있으므로 눈부시지 않는 조명을 제공한다. 이는 낙상이나 부딪히는 가능성을 감소시킨다.
- ② 복도, 계단 등에 적치한 불필요한 물건을 제거한다.
- ③ 대상자의 안전한 활동이 가능할 수 있도록 개인 물품을 닿기 쉬운 위치에 놓는다.
- ④ 침대를 낮게 하고 침대 바퀴는 고정한다.
- ⑤ 침대, 욕실 등에서 호출 벨을 사용하는 방법을 대상자에게 설명하고 시범을 보인다.
- ⑥ 대상자에게 낙상방지에 중요한 안전 수칙을 설명한다.
(일어서기전 몇 분 동안 발을 늘어뜨리기, 느리게 걷기, 어지럽거나 힘이 없으면 도움 요청하기)
- ⑦ 보조기구를 사용할 경우, 대상자의 힘이 약한 쪽에 요양보호사가 서고 보조기구를 사용하지 않으면 대상자의 힘이 강한 쪽에 요양보호사가 선다.
- ⑧ 한 팔은 대상자의 허리를 감고 다른 팔은 대상자의 상완 전측을 잡아 지지한다.
요양보호사의 지속적인 지지는 낙상이나 상해 위험을 줄인다.
- ⑨ 대상자 이동시 모든 침대, 휠체어, 이동침대를 고정시킨다.
- ⑩ 대상자의 의식이 혼돈상태일 때는 언제나 침대의 보호 난간을 올리고 침대를 낮게 유지한다.

● 낙상발생시 응급대처

- ① 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
- ② 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
- ④ 응급을 요하는 낙상의 경우, 간호(조무)사 부재 시 사실을 주변인에게 알려 신속 하게 119응급센터에 구호를 요청하도록 한다.
- ⑤ 최초 낙상 발견자는 대상자 상태를 파악하여 위급한 요소를 제거하고 나서 간호(조무)사나 담당관리자, 시설장에게 보고한다.
- ⑥ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ⑦ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑧ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.
- ⑨ 외상이 없다고 하더라도 축탁의 또는 연계의료기관에서 진료를 받게 한다.

노인인권 보호지침

노인권리보호,
노인학대 유형, 예방, 대응방법

사랑가득 요양원

노인권리보호

● 노인인권보호

노인재가복지시설(이하 시설) 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

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 정기별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극 적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시켜서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

- ⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

- ① 어르신 또는 직원 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 제외 하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 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

- ① 어르신의 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 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

- ① 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- ① 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
- ③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- ① 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 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

- ① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

(10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.
- ⑤ 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여 시켜야 한다.
- ② 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- ⑤ 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

● 노인학대

○ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 노인복지시설의 역할과 의무

시설내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소의뢰시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

● 노인학대유형

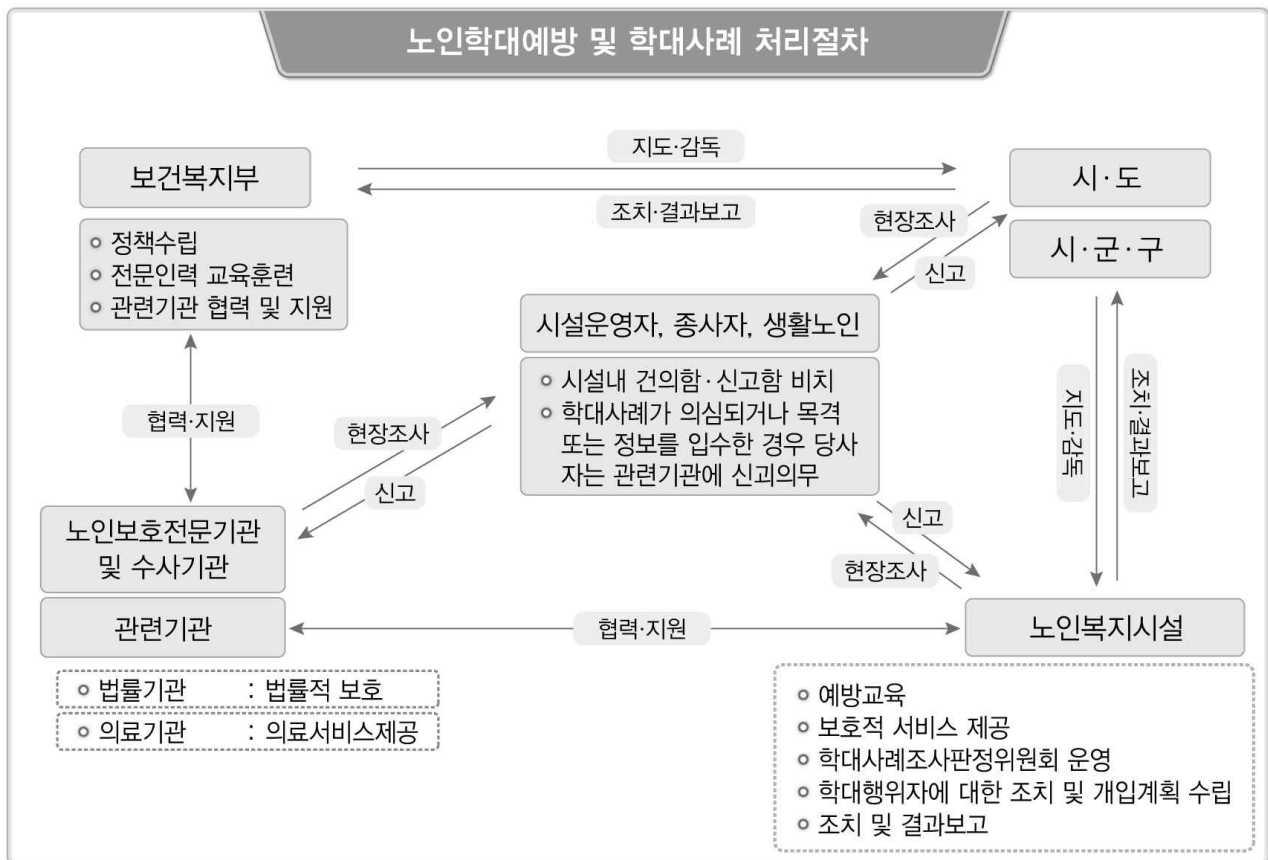
노인학대의 유형(노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

신체적 학대	정서적 학대	경제적 학대
		
폭행, 신체를 강제로 억압, 물리적인 힘에 의한 위협	욕설, 고의적인 따돌림, 무시	노인의 재산을 허락없이 사용하거나 갈취
성적 학대	방임 및 자기방임	유 기
		
성폭력, 성희롱	의식주, 경제적 및 의료적 보호를 제공하지 않고 방치	의존적인 노인을 유기

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

● 노인학대예방

- ① 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급 하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑤ 종사자는 노인들간의 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



● 노인학대 대응방법

- 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 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인 보호전문 기관이나 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.
- 축탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심 되거나, 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 보장하여야하며 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.

○ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의 9)

- ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위
- ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
- ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위

⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

○ 노인학대 신고의무자

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고의무자**이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

○ 시설의 역할 과 의무

시설내 노인학대의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사 기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 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



어르신의 **행복**을 지켜드리는 번호,
기억해주세요

노인학대신고·상담전화

1577-1389

또는 **129**

노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다름, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

근골격계 질환 예방 지침

사랑가득 요양원

● 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로 목, 허리, 어깨, 팔, 다리 신경 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환

○ 발생원인

근골격계 질환이란 목, 어깨, 허리, 팔·다리의 신경·근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 만성적인 건강장애이다.

근골격계질환이 발생하는 상황	근골격계 질환이 발생하는 환경
① 반복적으로 같은 동작을 하는 경우 ② 불안정하거나 불편한 자세로 작업하는 경우 ③ 무거운 물건을 들거나 이동하는 경우 ④ 갑자기 무리한 힘을 주게 되는 경우 ⑤ 근무시간 중 자주 대상자를 들어 옮겨야 하는 경우 ⑥ 피곤하고 지친 상태에서 작업하는 경우	① 미끄럽거나 물기가 있는 바닥 ② 평평하지 않은 바닥 ③ 매우 어지럽혀져 있거나 물체가 바닥에 많이 있는 작업장이나 통로 ④ 정비·수리가 되지 않은 보행로 또는 고장난 장비 ⑤ 적절하지 않은 계단높이 ⑥ 밤 근무 시 어두운 조명

【근골격계 질환의 위험요인 4가지】



출처 : 안전보건공단. 근골격계 질환 교육자료

○ 발생단계

부위	특징	증상
1단계	작업 중 통증 피로감,하룻밤 지나면 증상 없음 작업능력 감소 없음 몇일 동안지속-반복(악화,회복)	예방단계
2단계	작업시간 초기부터 통증발생 하룻밤 지나도 통증지속 아파서 잠을 설침 작업능력 감소 몇주, 몇 달 지속 -반복(악화-회복)	의학적 치료 및 관리
3단계	휴식시간에도 통증 하루종일 통증 통증으로 불면 작업수행 불가능	의학적 치료 및 관리

○ 신체부위별 질환의 원인 및 증상

부위	원인	증상
목과 어깨	•잘못된 자세 •외부의 충격 •과도한 스트레스	•어깨근육 긴장되어 굳어짐 •압통, 연관통, 팔부위의 방사통 •목 부위의 운동제한, 두통
팔관절과 손목	•반복적인 과도한 사용 •근육과 인대의 무리	•팔목이나 팔꿈치의 심한 통증
손과 손가락	•근육의 무리한 사용	•손가락의 감각저하, 운동 기능저하 •손가락 연결된 손바닥 저림
허리	•부적절한 자세로 장시간 척추에 무리가 가해질 때	•등쪽 허리와 골반부위 통증 •다리 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통 •오래 앉아있는 경우 통증 악화
무릎과 다리	•날씨(저기압일 때)	•아침기상 시 관절이 뻣뻣해짐 •운동 시 악화되고 쉬면 증상이 좋아짐

● 근골격계질환 예방

- △ 물건을 들거나 내릴 때 허리를 굽히거나 비틀지 않기,
- △ 어깨 위 높이에는 되도록 물건을 두지 않기,
- △ 물건 운반 시 이동대차 사용하기,
- △ 자주 사용하는 부품이나 공구는 몸 가까이 두기,
- △ 작업높이는 팔꿈치 높이로 하기,

- △ 수공구는 가볍고 다루기 쉬운 것을 선택하기,
- △ 오래 서서 일할 때는 입좌식 의자나 발 받침대 사용하기,
- △ 작업장 정리정돈을 잘하고 바닥은 평편하게 하기,
- △ 스트레칭을 생활화하기,
- △ 정기적인 충분한 휴식시간 갖기 등이다.

○ 안전수칙 및 초기 대응

1) 휴식

초기에 움직이는 것은 손상의 정도를 크게 하므로 지나치게 통증이 있는 경우 움직임을 피한다.

2) 냉찜질

차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다. 얼음주머니는 하루 2시간마다 20~30분을 하는 것이 좋으며 급성기의 경우 2~3일 정도는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

3) 압박

압박은 탄력 붕대를 이용하여야 하며 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화하여 통증을 줄여준다.

4) 고정

고정은 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지한다. 부목을 이용하여 통증과 경련을 감소시킨다.

○ 근골격계 질환 예방운동

- 근골격계 질환을 예방하기 위해서는 적절한 스트레칭이 필수적이다. 근육을 과도하게 사용하는 운동선수들에게도 스트레칭 체조가 컨디션 조절에 매우 유용한 것으로 알려져 있기 때문에 운동 전·후 필수적으로 수행한다. 또한 예상치 못한 근골격계 질환을 예방하기 위하여 준비운동으로 스트레칭을 한다.

-스트레칭은 근육과 건, 인대의 유연성을 높이고 관절의 운동범위를 향상시킴으로써 업무수행 시 생길 수 있는 근골격계의 부담을 줄여준다. 또한 말초의 혈액순환을 잘되게 하는 효과가 있으며 이에 따라 심신이 이완되고, 운동신경과 근육의 기능을 순조롭게 하기도 한다. 특히 스트레칭은 중·고령자의 건강증진, 일상생활 자세 개선, 근력 향상의 목적으로 필수적인 운동방법이 되고 있다. 한국산업안전보건공단에서 권고하는 근골격계 질환을 예방하는 스트레칭 운동은 다음과 같다

근골격계 질환 예방 운동법

오랫동안 반복적이고 지속적인 활동을 하거나, 부자연스러운 자세로 업무를 할 때 근육, 신경 등에 통증을 동반한 질환이 발생할 수 있고 이를 근골격계 질환이라 합니다.

근골격계 질환을 예방하기 위해서는 평소 스트레칭이나 규칙적인 자세변환, 운동과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 중요합니다.

1 허리통증 예방 운동법 - 아침, 저녁 1회 20회씩 반복

- 발을 바닥에 편평하게 대고 무릎을 구부린 채 허리를 대고 누워 허리의 잘못된 부위로 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 기울여서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킵니다. 6초간 유지합니다.



1. 슬락근 스트레칭

'슬락근'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬락근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬락근을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬락근을 부드럽게 합니다.



2. 고관절 굴곡근육 스트레칭

무릎을 굽히고 앉은 상태에서 몸을 앞으로 전진시킴으로써 무릎을 대고 앉은 쪽 고관절의 앞쪽 근육이 스트레칭 됩니다.



3. 고관절 회전근육 스트레칭

한쪽 발을 반대쪽 무릎에 걸친 상태에서 무릎을 바깥쪽으로 밀어줌으로써 고관절을 회전시키는 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



4. 고관절 신전근육 스트레칭

무릎을 가슴으로 잡아당김으로써 고관절 뒤쪽의 근육을 스트레칭 합니다.



5. 허벅지근육 스트레칭

무릎을 엉덩이 쪽으로 잡아당김으로써 허벅지 앞쪽의 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



6. 허리근육 스트레칭

허리를 좌우로 돌려 허리근육을 스트레칭 합니다.

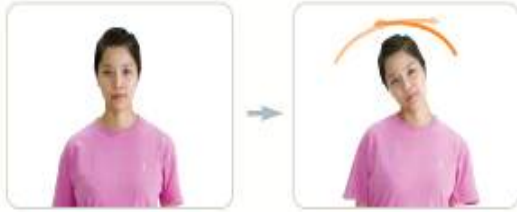


2 어깨통증 예방 운동법 - 수시로 실시

- 두 팔을 머리 위로 올려서 귀에 닿지 않으면 유연성이 부족한 경우 이므로 스트레칭을 하여 줍니다.

1. 목근육 이완운동

- ① 똑바로 선 다음 등뒤에서 양손을 잡고, 왼쪽 어깨를 떨어뜨린 후 머리를 오른쪽으로 기울입니다.
- ② 이 자세를 10초간 유지하고 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



2. 어깨 뒤로 움츠리기

- ① 양손을 내려 등쪽에서 각지를 낀다.
- ② 견갑골이 서로 가까워지도록 힘을 주어 어깨를 뒤로 움추린 후 5초간 유지하고 힘을 뺍니다.



3. 어깨 이완하기

- ① 한쪽 팔은 옆으로 뻗고 다른 팔로는 뻗은 팔을 눌러줍니다. 어깨가 이완된다는 느낌으로 합니다.
- ② 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



4. 어깨 올리기

양손으로 각지를 낀 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 꼭 껴면서 팔을 들어 올립니다.



5. 어깨 옆으로 올리기

팔짱을 낀 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.



6. 어깨 스트레칭

- ① 양손을 머리 위로 올린 후 그림과 같이 한쪽 팔은 떨어뜨리고 다른 쪽 팔로 붙잡습니다.
- ② 떨어뜨린 팔을 아래쪽으로 당긴다는 기분으로 이완시킵니다. (반대편도 동일하게 시행)



3 손목통증 예방 운동법 - 수시로 실시

① 손목을 뒤로 젖히고 손가락을 느슨하게 편다	② 손목을 반듯이 편 후 손가락을 이완시킨다.	③ 주먹을 꼭 쥐다.
④ 주먹을 쥐고 손목을 최대한 구부려 천천히 다섯을 센다.	⑤ 팔목과 손가락을 느슨하게 펴고 천천히 다섯을 센다	⑥ 위 운동을 10회정도 반복한 후 양팔을 앞으로 펴고 5~6초동안 흔든다.

☝ 손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.



개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목,
보유 및 이용기간 등

사랑가득 요양원

○ 개인정보의 개념

‘개인정보’란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

● 수집 및 이용목적

개인정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증책임은 개인정보 처리자에게 있으며, 개인정보는 수집목적의 범위 내에서 이용하여야 함.

1. 개인정보의 이용목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 시에는 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.

- 가. 수급자의 장기요양급여 제공
- 나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사처리
- 다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리
- 라. 민원에 대한 사무처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

2. 수집 개인정보 항목

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

- 가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
- 나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)
 - 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보
- 다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보
- 라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보
- 마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

● 수집 항목

- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지

사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)

- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당

이용자	장기요양인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준장기이용계획서 정보	급여종류 및 내용
	본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보	감경을 확인정보
	입소보고 및 의료비 공제	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제정보
신청인 기재사항의 성명, 주소, 연락처, 고유식별정보(생년월일), 장기요양인정번호, 건강 및 질병이력, 신체상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기요양급여 자격결정 및 수혜이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등		

●
 보유 및 이용기간

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집시에 동의 받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유.

가. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간 (5년).

나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간. (3년)

다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때.

개인정보 보유기간	서비스 제공계약 해지로부터 5년 후 폐기
개인정보 이용기간	수급자 계약해지 시까지

▶
 개인정보의 제3자 제공

개인정보를 개인정보 처리방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 아래의 경우에는 예외.

가. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우

나. 법률에 특별한 규정이 있는 경우

▶
 개인정보의 파기

- 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기.

- 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

▶ 개인정보의 안정성 확보 조치

가. 관리적 조치

- 개인정보의 안전한 처리를 위하여 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차를 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 교육.

나. 기술적·물리적 조치

- 개인정보 처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검.

안전성 조치	내용
관리적 조치	▷ 개인정보 교육 및 지침자료 비치
기술적 조치	▷ 접근 권한의 관리 ▷ 비밀번호 관리 ▷ 보안 프로그램의 설치 및 운영
물리적 조치	▷ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설 ▷ 잠금장치 설치

고충처리 지침

직원권익보호를 위한 지침처리

사랑가득 요양원

● 고충처리 목적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

○ 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

○ 고충처리 처리

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 **30일** 안에 처리한다. 시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

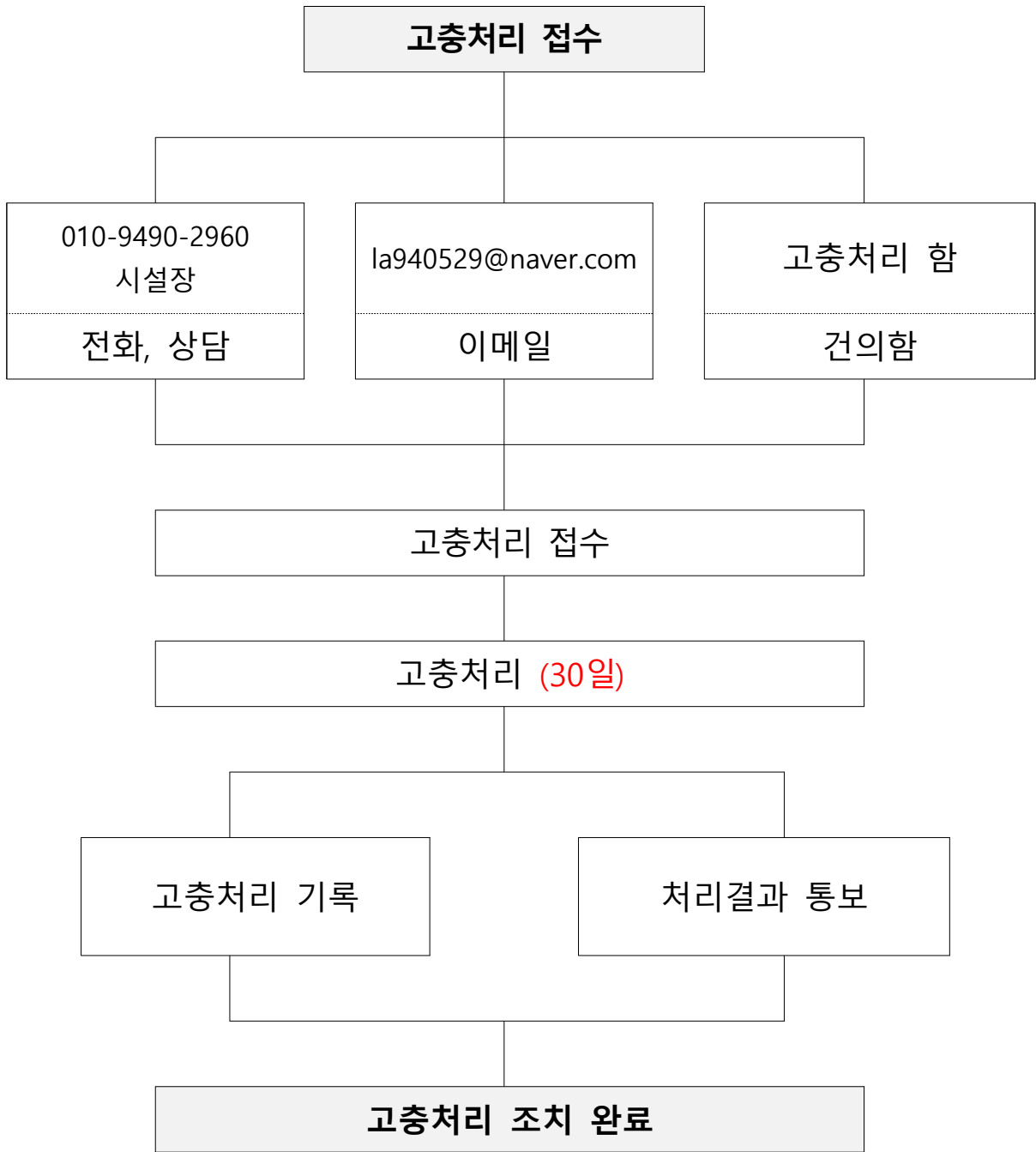
○ 처리결과 및 통보

고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

○ 고충처리 기록

기관은 '고충처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다.

○ 고충처리 절차



인권침해 대응지침

급여 외 행위요구
폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력

사랑가득 요양원

직원 인권침해 대응지침

○ 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시.

○ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

○ 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	보호자에게 거절 의사 기관에 보고 조치요청 제공 금지.
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

● 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

○ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.
- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

○ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 '간접적인' 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

○ 종사자 대응방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

○ 기관 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다

● 성희롱·성폭력 대응방안

○ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.

- '성적 언동'은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 '성적 굴욕감이나 혐오감'을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

○ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 "성폭력범죄"에 해당하는 행위를 말합니다.

- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

○ 기관의 대응방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 종사자 대응방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의를사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다.

·심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력

상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

● 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말합니다.

○ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.

- ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용합니다.
- ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
- ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
- ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
- ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
- ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.

- ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
- ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.

야간근무지침

야간 안전점검 (22:00 ~ 06:00)

사랑가득 요양원

● 야간근무 목적

야간근무자가 매일 수급자의 상태 및 안전점검을 실시하여, 시설입소자 및 종사자의 안전을 지킨다.

○ 야간 근무지침

1. (목적) 본 지침은 야간근무자의 근무절차와 방법 등을 규정함으로써 야간 등 취약시간대에 시설 입소자 및 종사자의 안전을 지키는 것을 목적으로 한다.
2. (적용) 본 지침은 다음의 범위에 적용된다.
 - 1) 야간근무자는 기관의 종사자로 야간시간대(오후 10시부터 다음날 오전 6시까지)에 간호사, 간호조무사 또는 요양보호사.
 - 2) 야간근무 직원 1인당 입소자 20인 이하이어야 한다.
3. (근무준비) 야간근무자는 매일 18시까지 당일을 기준으로 야간 안전취약요인을 확인하고 비상시 대피방법 등을 준비하여야 한다.
 - 1) 입소현황, 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) 야간근무자의 안전 준비사항은 다음 방식으로 확인한다.
 - 1) 확 인 자 : 시설장(부득이한 경우 최선임자 순서)
 - 2) 보 고 자 : 야간근무자
 - 3) 확인방법 : 야간근무자는 야간점검 내용에 대해 숙지한다.
5. (야간근무) 야간근무자는 안전점검 내용을 숙지하고 규정된 시간에 근무를 하고 시설의 야간점검을 **2시간에 1번씩 실시하고(기관이 변경)** 야간점검일지를 작성한다.
 - 1) 야간점검시 특이사항은 야간점검일지에 기록한다.
 - 2) 확인자는 야간근무일지를 확인하여 필요시 조치한다.

구분	안전점검 내용
수급자 확인	수급자 상태 (응급상황 등), 침대난간 안전상태, 배회 어르신 수면상태, 침구류는 잘 덮고 주무시는지 확인
시설안전 점검	출입구 잠금장치, 주방잠금장치, 창문개폐, 소화기구 및 비상구, 유도등 등
전기· 소방시설	소화기구 정위치, 소화시설관리 여부 및 작동상태 식당 가스누출상태 및 전기콘센트 안전상태
기타사항	비상연락망, 대피경로, 마스터 키등 실내조명 상태(취침등 및 소등) 및 온도, 습도 상태 제한구역 출입통제 상태

6. (초동대처) 야간점검 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.

8. 야간 필수인력 배치하여 화재 취약 시간대에 야간인력(요양보호사, 간호사, 간호조무사)을 배치하고, 야간근무 지침을 따르도록 한다.

9. 야간에도 근로기준법 상 휴게시간을 준수한다.

<공동생활 가정>

10. 야간근무자는 대기장소에서 숙직형태의 야간근무를 수행한다.

2025년 예 산 서

사랑가득 요양원