

2026년도 정기 평가 관련 선생님 면담 내용

1. (질문) 언제 급여제공지침 교육을 받으셨나요?

(대답) : 입사할 때 받았고 센터장님께 수시로 받고 있음

◆<급여제공지침 12개 항목>◆ 교육시기, 교육내용 질문함★

- ① 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
- ② 성폭력 예방 및 대응지침: 성폭력 유형, 예방, 대응방법
- ③ 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ④ 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- ⑤ 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방 방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적 수집항목, 보유 및 이용기간
- ⑪ 직원 인권침해 대응지침: 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·성추행, 성적언동에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공 요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항
- ⑫ 고충처리지침: 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수 창구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충접수 및 처리기한

2. (질문) : 욕창예방 및 관리지침의 내용을 말씀해 주시겠습니까?★

★ (대답) : 욕창발생요인- 부동(몸이 움직이지 아니 함)/

와상, 부적절한 영양, 요실금, 변실금, 꽉끼는 옷 착용 등
욕창증상- 붉은 피부, 물집과 피부 갈라짐, 옷 등에 고름, 피 등 묻음, 압박부위 통증
관리 및 치료 -1단계: 배뇨훈련, 영양공급

2단계 : 욕창예방방석 등 사용, 상저보호 습윤 드레싱

3단계 : 상처세척, 습윤상태 유지

4단계 :전문의 진료 등

3. (질문): 감염예방 및 관리지침의 내용을 설명해 주시겠습니까?★

★(대답) : 감염의 종류 - 폐렴, 결핵, 코로나, 요로감염, 옴, 노로바이러스 등
예방 및 관리 - 손씻기, 장갑사용, 마스크착용, 기구 멸균 소독 등
소독 종류 및 실시 방법 - 차아산염소나트륨: 혈액,체액 오염시

- 과립형염소: 액체소독약 불가시 희석 사용

- 에틸알콜: 눈에 보이는 오염 부위 없을 시 사용

- 비누등: 손 씻기 등

4. (질문) : 선생님은 직원 인권침해에 대한 교육 받으셨나요? ★

(대답) : 네, 2024년 1월, 2025년 1월, 2026년1월 센터장에게 교육을 받았습니다

(질문) : 직원 인권침해 관련 교육은 어떤 내용입니까? ★

★ (대답) : 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱·성폭력, 급여외 행위 제공 요구, 절도의심 등에 대한 대처법 교육입니다

(질문) : 인권침해 시 어떻게 대응해야 하나요?

(대답) : ① 자제요청, 즉시 경고

② 녹취 고지 및 법규 위반 고지

③ 서비스 종료, 센터장 보고 후 경찰 신고합니다

★ 폭행의 경우 피한다 / 다친 경우 경찰에 신고 한다.

★ 고충 처리 없다고 말해야 됨.

★ 김장 한 것 대답 하면 절대 안됨. 유도 질문

★ 마찰을 피하기 위해 요청을 들어 준다고 하면 절대 안 됨

5. (질문): 노인인권 및 학대예방교육을 받았나요? 예

(질문) : 어떤 내용을 교육 받으셨나요

★ (대답): 노인의 권리, 노인학대 유형, 노인학대 예방, 노인학대 대응 방법을 교육 받았습니다

• 노인의 권리: 서비스선택권, 자기재산관리권, 입퇴소결정권, 신체구속을 받지 않을 권리

• ★ 노인학대유형 ★

-신체적학대: 때리기, 손을 잡고 눌러주지 않기, 몸을 잡고 누르기

-정서적학대: 욕설, 협박, 비난

-성적학대: 몸만지기, 언어적으로 성적인 이야기하기

-경제적학대: 어르신의 재산갈취, 이것 좀 사주세요 등 요청

-유기: 어르신을 길가에 버리는 행동

-방임: 아무것도 해주지 않는 것. 방에 눕혀놓고 돌보지 않는 것

(질문) : 노인 학대를 예방 하는 방법은 어떤 것이 있을까요?

(대답) : 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하면 안되고

자존심 상하게 하는 말을 하면 안되요

목욕이나 기저귀 교체 할 때도 성적 수치심을 느끼지 않도록 합니다.

(질문) : 노인 학대 대응 방법에 무엇이 있을까요?

(대답) : 노인보호전문기관 1577-1389 또는 경찰서 112에 신고 합니다.

(질문) : 노인의 권리에 어떤 내용이 있을까요?

(대답) : 서비스 선택권, 자기재산관리권, 입퇴소결정권, 신체구속 받지않을 권리

6. (질문) : 급여제공 전 급여제공계획서에 대해 설명을 들으셨나요

(대답) : 예, 센터장과 사회복지사한테 설명 들었습니다.

(질문) : 어떤 내용을 들으셨나요?

(대답) : 어르신의 기능 상태, 서비스 제공 시 유의 사항에 대해 설명들었습니다.

7. (질문) : 어르신에게 기능회복 훈련을 제공하고 있으신가요

(대답) : 예, 기능회복훈련을 하고 있습니다.

(질문) : 기능회복훈련에 대해 설명해 주시겠습니까?

★ (대답) : 기본동작훈련, 일상생활동작훈련이 있습니다

(질문) : 어르신에게 제공하는 기본동작훈련에 대해 설명해 주시겠어요?

(대답) : 자세변경 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 활체어조작 및 이동, 보행 등의 훈련

(질문) : 어르신에게 제공하는 일상생활동작훈련에 대해 설명해주시겠어요?

(대답) : 식사, 화장실 이용, 옷 갈아입고 양말 신기, 목욕하기, 양치질 하기, 몸단장하기 등

8. (질문) : 급여제공계획서를 변경해야 하는 경우가 있는데, 어떤 경우에 급여제공계획서를 변경해야 하나요?

(대답) : 수급자의 기능상태 변화 및 요구의 변화보호자의 요구가 있을 때 변경합니다

(질문) : 급여제공계획서 변경 사유가 있을 때 선생님은 어떻게 조치해야 하나요?

(대답) : 센터에 급여제공계획서 변경해 달라고 요청해야 합니다

9. (질문) : 인수인계를 서비스 전에 받으셨나요?

(대답) : 서비스제공 전에 인수인계를 받았습니다

(질문) : 어떤 내용을 인수인계 받으셨나요?

(대답) : 어르신의 건감상태, 가정 및 생활환경, 특이사항입니다

10. (질문):수급자에게 발생할 수 있는 응급상황 유형(종류)을 말씀해 주시겠어요? ★

★ (대답) : 낙상, 질식, 경련, 화상, 심장마비 등이 있습니다

★ (질문) : 어르신께서 낙상을 당한 경우 어떻게 대처하시나요?★

(대답) : 상태확인→심리적안정→편안한 자세 유지→필요 시 지혈

(질문) : 어르신께서 질식(기도폐쇄) 한 경우 어떻게 대처하시나요?

(대답) : 상태확인→이물질 제거→등 두드려 기침,구토 유도→하임리히법→병원이송

(질문) : 어르신께서 경련할 한 경우 어떻게 대처하시나요?

(대답) : 상태확인→위험한물건 정리→왼쪽으로 눕혀 기도유지→병원이송

(질문) : 어르신께서 화상을 입은 경우 어떻게 대처하시나요?

(대답) : 상태확인→찬물로 화상부위 식히기→몸에 붙은 옷 잘라 제거→병원이송

(질문) : 어르신께서 심장마비 증상이 있는 경우 어떻게 대처하시나요?

(대답) : 의식,호흡확인→심폐소생술→주변에 도움 요청→119 신고

★11. (질문) : 낙상의 요인의 종류에 대해 설명해 주시겠어요? ★

(대답) : 인지심리적요인 : 치매, 우울증, 불안, 공포장애 등

신체적요인 : 어지러움, 파킨슨, 시력저하, 말초신경장애 등

환경적요인 : 미끄럽고 울퉁불퉁한 바닥, 어두운 조명, 손잡이 없는 계단, 실내외 장애물, 물기 등

(질문) : 낙상예방을 위해 어르신이 어떻게 행동해야 하나요?

(대답) : 천천히 움직이고, 무거운 물건은 들지 않기

발에 맞는 신발 신고, 계단은 안전손잡이 잡기

자주 사용하는 물건은 가까이 두기

낙상 예방 체조하기: 숨쉬기,목운동,어깨움직이기,어깨뒤로쭈미기,팔꿈치구부렸다 펴기

(질문) : 낙상예방을 위해 실내 환경은 어떻게 정비해야 하나요?

(대답) : 화장실 미끄럼방지 조치, 안전손잡이 설치, 실내 방지물 정리, 조명 밝게 하기

12. (질문): 치매예방 및 관리지침 교육을 받으셨나요?

(대답) : 예, 교육을 받았습니다.

★ (질문): 치매로 인한 주요 증상에 대해 설명해 주시겠어요?

(대답) : 망상, 배회, 폭언, 길 잃음, 기억력 저하, 일몰 증후군 등이 나타납니다

*치매 유형별 증상

- 알츠하이머: 기억력 저하
- 혈관성치매: 언어장애, 보행장애 등 신경학적 증상
- 루이소체치매: 환각
- 전두엽치매: 충동, 성격변화, 언어능력저하
- 파킨슨치매: 손떨림, 종종걸음

13. (질문) : 운영규정 교육을 받으셨나요?

(답): 네, 2026년 1월 16일 받았으며 센터장님께 수시로 받고 있습니다

*<운영규정 11개 항목>

- ①모집 방법 등에 관한 사항 : 온.오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
- ②이용계약에 관한 사항 : 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
- ③이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항 : 이용료 변경 시 안내절차, 급여비용 변경절차, 이용료 납부방법 등
- ④서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- ⑤서비스 제공자의 배상책임:면책 범위에 관한 사항
- ⑥운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- ⑦인력관리 규정에 관한 사항: 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- ⑧보수에 관한 사항: 임금, 퇴직금, 상여금 등
- ⑨직원의 복리후생에 관한 사항: 복지(포상금, 휴가 등)
- ⑩안전과 보건에 관한 사항: 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
- ⑪고충처리 절차에 관한 사항: 고충접수방법 고충처리과정 고충접수및처리기한 등에 관한사항

★고충처리 과정★

진행절차	내용
1단계 접수	①고충신고/ 접수 ②신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악
2단계 고충처리 (사실관계 조사·회의)	①조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 ②공정하고 전문적인 조사들 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 구할 수 있다. ③조정과 중재 후 10일 이내 의결(사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리) ④조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치
3단계 처리결과 통보	①행위자에 대해 적절한 인사, 징계 조치(취업규칙 제11장) ②피해자의 요구에 따라 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치 ③고충내용, 처리결과, 조치사항 등을 고충처리대장에 기록, 보관한다
4단계 후속조치 (사후관리)	①피해자에게 해당 고충내용의 재발여부 확인 및 권리회복을 위한 조치 등 ②직원회의, 교육 시 예방 교육 실시 (폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력, 급여외 행위 요구, 직장내괴롭힘, 인권침해 예방 교육 등) ③수급자 계약 시 또는 연 1회 이상 예방교육 실시