

운 영 규 정

(방문간호)

 **한결처럼재가복지센터**

서울시 성북구 정릉로 251 명성빌딩 5층(501호)
Tel: 02-941-1656 Fax: 02-941-1657

목 차

[제1장 총칙]

[제2장 조직]

[제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

[제4장 이용계약에 관한 사항]

[제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항]

[제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

[제7장 시설물 사용상의 주의사항]

[제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항]

[제9장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

[제10장 인력관리 규정]

[제11장 보수규정]

[제12장 복리후생 규정]

[제13장 안전과 보건에 관한 교육]

[제14장 고충 처리절차]

[제15장 직원교육 및 평가]

부칙

[제1장 총칙]

제1조 (목적)

이 규정은 **한결처럼재가복지센터** (이하 “기관”이라 한다)의 운영에 필요한 기본 사항을 정함으로써 체계적 운영 및 효율적인 업무수행과 근무 능력의 향상을 도모하고, 서비스 대상자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (사업범위)

본 센터는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 방문간호의 서비스 급여를 제공 하는 업무를 수행한다.

방문간호는 수급자 가정에 간호사 등이 의사 또는 한의사 의 지시서에 따라 재가노인의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 등 서비스 지원을 제공한다.

제3조 (적용범위)

기관의 운영에 관하여 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다

제4조 (규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 지닌다.

[제2장 조직]

제5조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

제6조 (직원의 자격기준 및 정원)

직원의 자격기준 및 정원은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다.

[제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

제7조 (이용인원)

1. 센터는 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 센터의 이용인원은 관계법령에 의거하여 방문간호 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제8조 (이용자 및 대상자)

노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정 기준에 따라 장기요양급여를 받은 자.
(이하 '수급자' 라 한다)

이용 대상자	이용비용
노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자 (장기요양 1등급~5등급, 장기요양인지지원등급)	노인장기요양보험법령이 정하는 바에 따름
심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 사람 (부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 사람)	국가 및 지방자치단체 전액 부담
심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 사람 (생계급여 수급자 또는 의료급여 수급자)	국가 및 지방자치단체 전액 부담
60세 이상의 사람으로 가정 등에서 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등이 필요한 사람	이용자로부터 이용비용의 전부를 수납하여 운영하는 시설 (기존 유료시설)의 경우 이용자 본인 전액 부담

※ 서비스 내용

가. 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호 지시서에 따른 간호, 진료의 보조, 또는 구강위생

나. 다음의 예방관리적 간호행위

- 1) 기본관리: 건강상태 확인, 활력징후(혈압·체온·맥박·호흡) 및 혈당 측정, 인지력(시간·장소·사람 등에 관한 인지능력)평가 등
- 2) 교육 및 상담: 통증·식이·감염·구강·투약관리에 관한 교육 및 상담 등
- 3) 신체훈련: 관절 오그라들(拘縮) 예방 및 근력 강화, 이동장애 개선, 낙상 예방, 운동기능 향상 훈련 등
- 4) 의료연계 및 검사: 의료기관에의 진료 의뢰, 장기요양기관 연계, 사전 기초검사 등
「노인복지법」 시행규칙 [별표10]

제9조 (수급자 모집방법)

1. 지역기관 등을 방문하여, 지역사회 수급자들의 욕구조사를 실시한다.

-
2. 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
 3. 공단 홈페이지를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 홈페이지 게시판, 전화 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

[제4장 이용계약에 관한 사항]

제10조 (계약목적)

센터와 수급자, 그리고 보호자가 서비스를 이용하는 기간 동안 이용전반에 관하여 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제11조 (계약기간)

1. 계약기간은 인정 유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다.
2. 등급변동, 계약 기간의 종료, 자기부담 비용의 변동 시 재계약 할 수 있다.
3. 계약만료 시, 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터의 서비스가 종료된다.

제12조 (이용계약에 관한 사항)

1. 이용계약은 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보 보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 센터가 보관한다.
3. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등의 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제13조 (월 이용료 및 기타비용 부담액)

수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인 부담금과 동법 시행규칙 제14조의 비급여비용과 기타 비용으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다

-
- ① 본인부담금은 노인장기요양보험법에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다
 - ② 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인부담금(100분의 15)비용을 전액 면제한다
 - ③ 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 산정된 본인부담금(100분의 15)에서 40% 또는 60%를 경감한다
 - ④ 법정 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안된다
 - ⑤ 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조에 따라 수급자의 요구에 의해 제공되는 비급여항목에 대하여는 별도의 비용을 산정하여 청구할 수 있다
 - ⑥ 본 조 5항의 비급여와 기타 비용에 관한 사항은 다음 각 호에 따른다
 - 1. 본인부담금 외 비용은 전액 본인 부담으로 하며, 비급여비용은 시설장이 정한다
 - 2. 서비스 중 의료기관 이용으로 발생하는 진료비, 치료비, 약제비 등 일체의 병원 관련 비용은 수급자 본인이 부담함을 원칙으로 한다
 - 3. 수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 수급자나 보호자가 부담한다

제14조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자(수급자) 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스 제공자의 의무

- ① 서비스이용자(수급자)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 병·의원 입원시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

2. 서비스이용자 의무

- ① 월 이용료 납부의무
- ② 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 수급자 및 보호자는 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명해야 한다.
- ④ 기타 센터 규칙 이행 의무

3. 보호자의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
- ② 수급자의 이용료 부담의무
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무

제15조 (신원인수인의 권리·의무)

① 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다

- 1)기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력할 의무
- 2)이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보할 의무
- 3)서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않을 의무
- 4)분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 서비스 합의서에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의할 의무
- 5)요양보호사의 인권을 존중하고, 성추행 등 인권침해 행위를 하지 않을 의무
- 6)요양보호사에게 급여외 행위를 하지 않을 의무
- 7)직원의 정기적인 방문상담에 적극 협조할 의무
- 8)인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보하여야 할 의무

② 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다

- 1)표준약관에 따라 장기요양 서비스를 받을 수 있는 권리
- 2)서비스제공 시간 동안 수급자의 안전성 및 존엄성을 요구할 권리
- 3)수급자의 급여제공계획 및 범위에 대해 알 권리
- 4)상담을 통하여 기관운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의사항 등을 요구할 수 있는 권리
- 5)서비스 해지 시 연계기록지를 요구할 수 있는 권리
- 6)신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 서비스중지 및 해지를 요구할 수 있는 권리
- 7)개인정보보호를 받을 수 있는 권리
- 8)타당한 평가도구를 활용하여 수급자의 기능상태를 파악받을 수 있는 권리
- 9)홈페이지 등의 급여이용에 필요한 정보를 통해 급여이용 및 선택을 결정할 권리
- 10)개별적인 욕구를 반영한 급여제공을 요구할 권리
- 11)직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받을 권리

-
- 12)대상자의 잔존능력 유지를 위한 기능회복훈련을 요구할 권리
 - 13)노인인권을 보호 받고 지침을 제공 받을 권리

제16조 (계약의 해제)

이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약 기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다

- ①기관은 이용자가 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 기관 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소할 수 있다
- ②이용자가 기관의 직원에게 정신적·신체적인 피해 및 성추행 등의 인권침해를 했을 경우, 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다
- ③이용자가 의료기관에 입원하거나 시설입소, 사망 시에는 자동으로 계약이 해제된다
- ④대상자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ⑤3회 이상 본인부담금을 납부 하지 아니하고 연체하였을 때
- ⑥성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
- ⑦배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 요양보호사가 케어할 수 없을 정도의 막대한 지장을 줄 때
- ⑧대상자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

[제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항]

제17조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- 1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
- 2. 다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우.
 - ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - ④ 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우.

3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.

- ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 한다.
- ② 요양급여 수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내한다.
- ③ 계약기간이 만료되었을 경우에는 계약기간 만료전에 사전 통보한다.
- ④ 변경된 급여비용의 내용으로 계약서를 추가로 작성한다.

[제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제18조 (서비스의 내용)

방문간호 서비스를 통해 받을 수 있는 서비스는 다음과 같이 수급자에게 제공한다.

- 1. 건강관리 :
혈압 및 혈당 관리, 구강간호, 식이요법 등
- 2. 투약관리 :
약물 복용지도 및 부작용 관리
- 3. 처치관리 :
비위관(콧줄) 교환, 소변줄 교환, 장루 및 요루 교환, 기관절개관 소독 관리, 흡인 교육 및 관리
- 4. 상처 및 피부 관리 :
욕창 치료 및 관리, 수술 상처 소독 및 관리, 실금 케어, 회음부 소독 등
- 5. 재활간호 :
신체(관절) 운동, 간단한 인지평가 및 훈련

제19조 (급여비용 산정 및 부담)

- 1. 급여비용은 장기요양등급 및 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정하고, 일상생활지원등 심신의 기능 유지 및 향상을 위한 서비스 등은 별도로 산정하지 아니한다.
- 2. 급여는 오전 8시부터 22시까지를 표준 급여제공시간으로 하여, 하루 중 일정한 시간 동안만 제공한다.

제20조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준을 의미한다.

1. 이용자 및 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
 2. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
 3. 상기 사유로 인하여 일시적으로 신체적 제한을 가하는 경우를 의미한다.
- ① 수급자의 신체적·정신적 상황, 제한을 가한 시간, 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 수급자와 그 가족에게 사실을 알린다.
 - ② 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등
4. 3항의 조치는 반드시 불가피한 경우에만 시행될 수 있으며, 시행 시 이용자의 정서를 안정시키기 위한 언어적/비언어적 조치가 병행되어야 한다.
 5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이지만 기관과 협의를 거쳐 발생하는 본인부담 등의 비용을 최소한으로 한다.

제21조 (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

1. 병원진료에 관한 사항

- ① 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생했을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 응급상황에 따른 병원진료 시 처리절차
 - 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후 귀원한다.
- ③ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시처리절차
 - 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자나 보호자가 부담한다.
 - 수급자의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한

다.

- 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

2. 연계조치에 대한 사항

- ① 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 기관장은 본인 또는 가족과 협의하여 연계조치 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 연계를 원할 경우 기관장과 협의하여 연계할 수 있다.

[제7장 시설물 사용상의 주의사항]

제22조 (인권보호)

성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적인 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별해서는 아니 되며 존엄한 존재로 대한다.

제23조 (개인정보 보호)

1. 개인정보 범위

생존하는 개인정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보

2. 개인정보의 수집 및 보유 등에 있어 준수사항

- ① 반드시 법령에 근거하거나 정보주체의 동의에 의하되, 목적달성에 필요한 최소한의 범위내로 함
- ② 정보주체의 동의에 의해 수집할 경우 사전에 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적달성 후 처리방법 및 이의제기 절차 등에 대한 충분한 사전설명 후 이를 수집한다.
- ③ 수집한 개인정보는 수집목적을 달성한 즉시 폐기하되, 그 원형태 및 수록된 데이터를 식별할 수 없도록 파쇄기 또는 소각의 방법을 통해 폐기

3. 직원 및 수급자 개인정보와 관련한 업무처리 시 유의사항

- ① 정보주체에게 제공되는 개인정보 중 4대보험 안내, 수급자 등급관련 등 내부 문서수발 절차에 의한 경우에도 제3자에 의한 노출에 유의
- ② 개인정보 제공 목적을 달성 후 폐기하거나 계속 이용할 경우 이를 식별할 수 없도록 조치

제24조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 센터 대표자 및 시설의 장은 수급자 가정 시설물 보호에 관하여 장기요양요원에게 주의사항으로써 수급자 가정 방문 이전에 사전 공지하여야 한다. 그럼에도 불구하고 장기요양기관의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 수급자 가정 시설물 파손 발생시 이를 배상하여야 한다.
2. 수급자 가정에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외에 접근이 불가능한 시설물에 비치하여야 한다.
3. 관계기관에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외의 접근이 불가능한 시설물(캐비닛)에 비치하여야 한다.
4. 부득이하게 자료에 접근해야 하는 경우, 관계기관 및 보호자(수급자)에게 우선적으로 보고 후 조치를 취한다.

[제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항]

제25조 (서비스 제공자의 배상책임)

기관은 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 전문인배상책임보험에 가입하고, 방문간호사 등 종사자 인력의 상해 등에 대비하여서는 산재보험에 가입한다. 또한 기관 소속 방문간호사가 대상자에게 서비스제공 중 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리한다

- ① 서비스를 제공하던 중 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우, 대상자와 대상자의 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험청구)을 청구 할 수 있다
- ② 방문간호사의 부주의로 발생한 대상자의 피해 발생 시 기관내 회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다

제26조 (서비스제공자의 면책범위)

1. 다음 각 호에 해당하는 경우 센터는 손해에 대한 책임을 지지 않는다.
 - ① 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해가 발생한 경우
 - ② 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 인해 손해가 발생한 경우
 - ③ 보호자의 과실로 인한 손해가 발생한 경우
 - ④ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우

-
- ⑤ 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
 2. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 따른다.
 3. 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받은 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 않는다.

[제9장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

제27조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

① 다음 각호의 사유가 발생한 경우 운영규정을 개정할 수 있다

1. 「노인복지법」 「노인장기요양보험법」 「근로기준법」 등 관계 법령 또는 관련 지침의 개정

2. 기관 운영상 운영규정의 신설, 변경, 삭제가 필요하다고 인정되는 경우

② 제1항 제1호에 해당하는 경우, 관련 내용을 준용하여 운영위원회 의결 없이 즉시 반영할 수 있다

③ 제1항 제2호에 해당하는 경우, 운영위원회는 제적위원 과반수 발의로 개정안을 상정하며, 재적위원 3분의2이상 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다

④ 개정된 운영규정은 별도의 시행일이 정해지지 않은 경우, 운영위원회 의결 즉시 시행된다

제29조 (적용 범위)

기관의 운영 제규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법 시행규칙의 제규정에 준한다

[제10장 인력관리 규정]

제28조 (직원의 구분)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치 기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. 직원이란 정규직원, 시간제 직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 시·군·구에 신고한 직종으로 센터에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제29조 (적용범위)

직원의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제30조 (근로계약)

1. 장기요양기관 종사자는 해당 기관의 대표와 문서에 의한 근로계약을 체결한다.
2. 근로계약 체결시에는 직원에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다. 단 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제31조 (신규채용 및 제출서류)

1. 직원의 모집은 공개채용을 원칙으로 하며, 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역 등으로 차등을 두지 않는다.
2. 직원 채용은 사람인, 잡코리아, 한국사회복지사협회, 복지넷, 워크넷, 지자체 일자리 센터, 여성개발인력센터 등에 채용 공고를 통해 직원을 모집한 후 면접을 진행한다. 면접 진행 이후 직원을 채용하도록 한다.
3. 센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 자필이력서 1부
 - ② 자기소개서 1부
 - ③ 자격증 및 면허증사본 1부
 - ④ 건강진단서 1부 (채용검진표 1부)
 - ⑤ 경력증명서 1부(해당자)
 - ⑥ 장애인학대관련범죄 동의서 1부 , 노인학대범죄경력 조회서 1부

제32조 (복무의무)

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무 목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
5. 직원은 업무와 관련하여 직/간접적을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

-
6. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

제33조 (복무규율)

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장내 규율과 질서를 문란케 하여서는 아니 된다.
4. 근무시간 중에는 안전수칙을 준수하여야 한다.
5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 안 된다.
7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다
8. 직원은 직무상 숙지한 업무내용의 비밀을 엄수하고 누설해서는 안 된다.

제34조 (승진 및 포상)

기관은 장기근속한 직원 중에 자기 관리계발을 위하여 노력하고 성실한 자 중에서 공정성과 객관성을 원칙으로 기회균등의 원칙에 입각하여 업무능력을 갖춘자로 기관장이 승진시킬 수 있다

- 1)근속연수가 오래 된 순서대로 규정에 따라 포상을 지급한다
- 2)기관의 발전에 공헌을 한 경우, 사안에 따라 포상을 지급할 수 있다. 이 때 공헌도는 기관장이 판단한다

제35조 (징계의 사유)

직원이 다음 각호에 해당 될 때는 징계할 수 있다.

1. 관련 법규, 운영규정을 위반하였을 경우
2. 근무성적 또는 기능 및 능률이 현저하게 불량하다고 인정된 경우
3. 고의 또는 중대한 과실로 센터에 막대한 지장을 초래하거나 재산상의 손해를 입힌 경우
4. 정당한 사유 없이 간헐적 또는 계속하여 3일 이상 결근한 경우
5. 중요한 경력을 사칭, 은폐하거나 또는 부정한 방법으로 채용된 경우
6. 지각, 조퇴가 빈번하고 업무에 열의가 없는 경우

-
7. 센터의 질서와 풍기를 문란케 한 경우
 8. 직무를 이용하여 자기 또는 타인의 이익을 도모하거나 기타 금품을 수수한 경우
 9. 센터의 기밀을 외부로 누설하여 센터에 불이익을 초래한 경우
 10. 형사사건으로 소추되어 유죄 판결을 받은 경우
 11. 센터의 허가 없이 센터의 물품을 반출하거나 반출하려고 한 경우
 12. 기타 전 각 호에 준하는 사유 및 비행이 있을 경우
 13. 사회통념상 근로계약을 지속할 수 없는 경우

[제11장 보수규정]

제36조 (보수기준 및 기본방침)

- ① 방문간호사 임금은 근로계약서에서 정한 바에 따르고, 시간급으로 한다. 다만 기관운영에 필요하다고 판단되는 경우 서로 협의 하에 월급제로 할 수 있다.
- ② 그 외 시간급으로 정하지 않은 직원의 임금은 월급제로 한다. 다만 운영상황을 감안하여 근로기준법에서 허락하는 범위에서 달리 정할 수 있다
- ③ 시간제 근로자의 경우 임금의 급여 종별 약정 시급은 아래와 같다('약정시급'이라 함은 기본급, 주휴, 연차 등 법정수당과 업무수당 등을 포함한 수당을 말함)

제37조 (임금계산 및 지급일)

- ① 임금은 매월 1일부터 매월 말일까지로 계산한다
- ② 임금은 근로계약서에서 명시한 대로 지급한다
- ③ 임금은 매월 25일전에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우 그 전 일에 지급할 수 있다
- ④ 휴직 중인 직원에 대하여는 임금을 지급하지 아니한다

제38조 (퇴직 및 퇴직금)

- ① 기관은 직원의 퇴직금을 매월 급여 ÷ 12에 해당하는 금액을 지정된 계좌로 적립하고, 직원의 퇴직금 지급 사유가 발생하면 지출한다
- ② 기관은 1년 이상 근무한 직원에 의한 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 하며, 그 지급일은 퇴직 근무일까지의 보수를 정산하여 퇴직일부터 14일 이내 지급한다 다만, 특별한 사정이 있는 경우 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다

(단, 5대 보험 정산 등의 사유로 환수 금액이 발생할 소지가 있는 직원의 퇴직금은 5대 보험을 정산한 달 익월 15일에 지급할 수 있다)

- ③기관은 직원이 퇴직 시 퇴직금을 받지 못하는 불이익을 당하지 않도록 퇴직금을 지급하기 위해 최대한 노력한다
- ④퇴직금 적립 (근로복지공단 퇴직금 적립)
- ⑤월 60시간 이상의 근무시간을 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우, 근속연수 1년에 대하여 퇴직 전 3개월의 임금에 대하여 평균임금으로 정하여 퇴직금으로 지급하고, 1년을 초과한 1년 미만의 일수에 대하여는 일할 계산하여 지급한다
- ⑥근무기간이 1년 미만인 자는 퇴직금을 지급하지 아니한다

제39조 (상여금)

본 기관은 연1회 이상 상여금을 지급할 수 있다. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태 및 평가 가산금 등을 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 시설장이 결정한다

- ①지급시기: 규정, 추석 등
- ②지급액: 근속연수에 따라 차등지급 및 동등지급하며, 지급액은 기관장의 재량으로 정한다

[제12장 복리후생 규정]

제40조 (포상)

기관장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나, 공헌한 공적이 현저한 직원으로 본 기관 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상할 수 있다

제41조 (포상대상자)

- ①장기 근속자로서 기관 발전에 공이 현저한 자
- ②근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자
- ③외부 포상을 통해 기관의 명예를 높인 자
- ④화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
- ⑤기관의 업무 발전에 참신한 제안을 하여 성과를 가져온 자

제42조 (포상시기)

- ①기관은 직원 포상에 해당하는 자에 대해 분기별 포상을 기본으로 한다

-
- ②기관은 정기포상 외 포상의 사유가 있는 경우 수시로 특별 포상을 실시할 수 있다

제43조 (포상방법)

- ①포상은 상장, 표창장, 포상금(현금 또는 상품권), 상품으로 지급하며, 공적의 경중에 따라 차등을 둔다
- ②기타 특별한 경우에는 기관 운영규정에 따른 특별휴가, 특별수당, 특별승급 등을 실시할 수 있다

제44조 (복리후생)

기관은 명절선물 또는 현금(상품권포함) 및 직원의 경조사(직계혈족의 상조, 자녀의 결혼 축의금 등)시 소정의 금액을 지급한다

제45조 (휴가)

기관은 휴가를 시간제 근로자 이외의 직원에게 근속연수에 따라 부여한다

1년 미만	3일
1년~3년	5일
3년~5년	7일
5년~7년	10일
7년 이상	15일

제46조 (교육)

기관은 직원들의 업무향상을 위한 무료교육을 실시할 수 있다

[제13장 안전과 보건에 관한 교육]

제47조 (건강검진)

- ①기관은 연1회 이상 직원들에게 건강검진을 실시하도록 수시로 독려하여 근로자의 건강상태를 관리한다
- ②기관은 직원들에게 연1회 독감예방접종을 받을 수 있도록 고지하고, 무료로 접종이 가능한 경우 신속히 안내한다

제48조 (근골격계 질환 및 감염 예방)

- ①기관은 근골격계 질환 예방을 위하여 연1회 이상 근골격계 질환 예방 교육을 실시하여야 한다 (급여제공지침교육 포함)
- ②기관은 감염예방을 위해 각호의 사항을 준수하여야 한다
 1. 감염예방 및 관리지침 교육 실시

2. 손소독제 및 마스크 사용 및 비치
3. 감염병 관련 예방접종 실시

제49조 (소방 안전 계획 및 교육)

화재로 인한 재난발생을 사전에 예방.대비 하고 화재시 신속 하고효율적 으로 대응.복구함 으로서 인명 및 재산 피해를 최소화 하기 위함.

① 초기대응

화재로 인한 재난발생 시 필요한 초기소화,응급구조 및 방호안전 조치등초기 대응절차를사전에수립해야한다.

(ABC분말소화기 / 5층 사무실 1개)

구분	대응조치	대응절차
초기 소화	☑ 초기소화(소화기, 소화전)	▪ 현장 출동 및 대응 ▪ 화재 현장에서 초기소화
응급 구조	☑ 출혈 ☑ 화상 ☑ 골절	▪ 현장 출동 및 대응 ▪ 응급환자 발생 시 사고현장에 출동하여 응급조치
방호 안전	☑ 화세차단(방화문/셔터 폐쇄) ☑ 위험물질 공급차단(가스, 전기)	▪ 현장 출동 및 대응

② 초기대응절차

③ 점검 및 피난(유도)

화재 시 안전한 장소로 신속하게 피난(유도)해야 하며,이 경우 재해약자에 대한 피난보조 대책을 사전에 수립하여 이행해야 한다.

- 소화기를 연1회 이상 점검 한다.
(점검시 외관상 변형, 부식, 압력상태등 확인 한다.)
- 화재시 주위에 알리고 긴급 피난 한다.

[제14장 이용자 및 직원 고충처리 절차에 관한 사항]

제50조 (고충처리 절차)

①직원

- 1)기관은 직원들이 방문상담이나 전화상담, 카톡, 문자, 홈페이지, 직원회의 등을 통해 접수된 고충들을 듣고, 필요 시 고충상담위원회를 개최하여 적극적으로 해결을 할 수 있도록 지원한다
- 2)고충상담위원회의원은 기관대표, 기관소속 상근직원 및 사회복지사로 하고, 수시로 고충내용을 상담하고 해결 방안을 모색한다
- 3)기관은 직원들의 고충 내용과 고충 해결을 도모하기 위하여 24시간 전화를 오픈하고, 고충처리함을 기관에 비치한다
(기관장 휴대폰 번호: 010-2421-0047)

②대상자(이용자)

- 1)기관은 대상자(이용자)들의 고충접수가 용이하도록 서비스계약서 작성 시 고충처리절차에 대해 안내한다
- 2)대상자(이용자)들의 고충상담을 위해 담당 사회복지사를 배치한다
- 3)기관은 접수된 고충들을 듣고, 필요 시 고충상담위원회를 개최하여 적극적으로 해결을 할 수 있도록 최선을 다한다
- 4)고충상담위원회의원은 기관대표, 기관소속 상근직원 및 담당 사회복지사로 하고, 수시로 고충내용을 상담하고 해결 방안을 모색한다
- 5)기관은 직원들의 고충 내용과 고충 해결을 도모하기 위하여 24시간 전화를 오픈하고, 고충처리함을 기관에 비치한다

제15장 직원의 교육 및 평가

제51조 (교육계획 수립)

기관은 직원의 연간교육 계획은 연초에 수립하여 운영한다

제52조 (교육)

기관 소속 직원들은 다음과 같은 교육에 참석해야 한다

- ①운영규정교육 연1회 이상
- ②급여제공지침교육 각 연1회이상으로 교육내용은 종사자 윤리지침, 성폭력 예방 및 대응지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 치매예방 및 관리지침, 욕창예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인인권 보호지침, 근골격계질환 예방지침, 개인정보보호지침 등 10개 항목임
- ③인권침해 대응지침교육 연1회 이상

-
- ④노인인권 및 학대예방교육 연1회이상
 - ⑤업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육
 - ⑥법정의무교육(개인정보보호에 관한 교육, 퇴직금연금교육, 직장내 성희롱 예방교육, 아동학대 신고의무자교육, 응급처치, 심폐소생교육, 노인학대 예방교육, 노인학대 신고의무자 교육, 직장내 괴롭힘 예방교육 등)
 - ⑦그 외 신규직원의 경우 기관에서 마련한 자료로 신규교육 1회 실시
 - ⑧기타 기관장이 필요하다고 생각되는 교육

부 칙

제1조 (효력)

본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조 (기타사항)

본 규정에 수록되지 않은 사항은 취업규칙 및 관련 법규에 따른다.