

관리년도 2024년 1월~12월

결
재

담당자



관리자



우리기관 운영규정

(취업규칙)
(급여제공지침)

국재가복지센터



운영규정 총칙

가. 기관의 장은 조직·인사·급여·회계·물품 기타 기관의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 "운영규정"이라 한다)을 작성하여 기관에 비치 또는 게시하여야 한다.

나. 기관의 운영규정에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이용자 모집방법 등에 관한 사항(온,오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보 등)
- (2) 이용자계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등)
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항.
- (5) 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항.
- (6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항.
- (7) 인력관리 규정에 관한 사항(채용,복무,승진,상벌 등)
- (8) 보수에 관한 사항 (임금,퇴직금,상여금 등)
- (9) 직원이 복리후생에 관한 사항 (복지,포상,휴가 등)
- (10) 안전과 보건에 관한 사항(근골격계 질환 및 감염 예방 , 건강검진 등)
- (11) 고충처리 절차에 관한 사항
- (12) 종사자 윤리지침 (수급자에 대한 윤리,전문직으로서의 윤리) (비치)
- (13) 성폭력 예방 및 대응지침(성폭력 유형,예방,대응방법) (비치)
- (14) 응급상황 대응지침 (응급상황 종류, 발생시 대응방법) (비치)
- (15) 감염예방 및 관리지침 (감염종류,감염예방 및 관리) (비치)
- (16) 치매예방 및 관리지침 (종류,증상,예방,관리 및 치료) (비치)
- (17) 욕창예방 및 관리지침(발생요인,예방방법,욕창발생시 처치) (비치)
- (18) 낙상예방 및 관리지침(요인,예방방법,응급조치 등) (비치)
- (19) 노인인권보호,노인학대 예방 및 대응지침(유형,예방,대응방법) (비치)
- (20) 근골격계 질환 예방 지침 (비치)
- (21) 개인정보보호 지침 (수집 및 이용목적,수집항목,보유 및 이용기간 등) (비치)
- (12) 근로조건의 명시, 퇴직급여제도 , 임금지급, 취업규칙의 작성,신고에 관한 관련규정
고충처리 절차에 관한 사항 및 직원의 복리후생에 관한 사항

다. 기관의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 당해 기관을 운영하여야 한다.

총칙1 (기본정보 및 연혁)

기관명	굿재가복지센터				장기요양기관번호				2-211320-00508			
대표자	김명국				기관장				구자연			
지정/신고일자	2021년 03월 02일 2027년 03월 01일				지정형태				■방문요양			
인력현황	관리 책임 자	사무 국장	사회 복지 사	간호 사	간 호 조 무 사	치 위 생 사	물 리 치 료 사	작 업 치 료 사	요양 보호사 1급	요양 보호사 2급	사무원	조리원
23	1	1	1						20			
기관연락처	02-990-1366				이메일							
팩스번호	02-988-1646				홈페이지				노인장기요양기관 블로그			
사업장주소	서울시 도봉구 덕릉로 63길 3 (3층)											
주차시설	기관내 주차가능				교통편							
사업지역	서울시 전지역 및 인근지역											
영업일 (영업시간)	평 일				09 : 00 ~ 18 : 00 근무							
	토요일				근무							
	일요일 및 공휴일				근무							
	- 의무 영업일은 매주 월요일부터 금요일로 하며, 영업시간은 매일 09시부터18시까지 한다.											
	- 고객의 요청이 있거나, 기관장이 필요하다고 느끼는 경우에는 변경할 수 있다.											

총칙2 (목적 및 적용규정)

본 기관은 치매 및 거동불편 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자와 피부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 해당 노인을 전문적으로 간호 수발함으로써 삶의 질을 향상하고 가족결속력을 강화시켜 건강한 사회를 만드는데 이바지하는 것을 그 목적으로 한다. (적용규정) 본 운영규정은 노인복지법 제34조에 의거 설치된 굿재가복지센터 운영에 관한 제반사항을 규정함에 그 목적을 둔다. (기관운영) 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다. 1. 기관 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개 2. 수급자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상 3. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체의식 함양 4. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상 (운영목적) 본 기관은 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동, 목욕활동 지원 등의 장기급여 서비스를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.	
---	--

필수규정

- (1) 이용자 모집방법 등에 관한 사항
- (2) 이용자계약에 관한 사항
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법
및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항.
- (5) 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항.
- (6) 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항.
- (7) 인력관리 규정에 관한 사항
- (8) 보수에 관한 사항
- (9) 직원이 복리후생에 관한 사항
- (10) 안전과 보건에 관한 사항
- (11) 고충처리 절차에 관한 사항

제1조 (모집방법에 관한 사항)

제1-1조 (모집방법)

- 모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

(1) 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보 (2) 상담- 전화, 인터넷 상담 후 방문

(3) 전화번호책자, 인터넷 등 게재 홍보 (4) 기존 방문계약자의 지인 소개

- 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

● 등급판정신청절차

① 신청(공단 각지사별 장기요양센터) → ②방문조사(공단직원) → ③장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤서비스 이용(장기요양기관)

● 수급자 모집 방법 및 이용절차

① 이용상담(전화 혹은 내방) → ②사회복지사 가정방문상담 → ③접수및 이용 계약서작성 → ④서비스 실시

제2조 (이용계약에 관한 사항)

제2-1조 (계약기간 및 이용절차)

- 계약기간

① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

- 준수사항

① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.

② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.

(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

* 이용절차

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인

2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)

3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제2-2조 (계약목적)

- **계약목적** : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공

② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지

③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2024년	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

1. 감경 적용범위 및 기준
- 1) 「국민건강보험법 시행규칙」 제15조에 따라 건강보험 본인부담액 경감인정을 받은 자
- 대상자 가) 희귀난치성질환자 이면서 차상위 : 2009.1.1.부터 감경 시행

나) 만성질환자 이면서 차상위 : 2009.4.1.부터 감경 시행
- 감경률 : 본인부담금 100분의 60을 감경
- 2) 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」제2조제1항제4호 및 제2항에서 정한 감경 적용기준에 해당되는 자
- 저소득 대상자 : 2009.7.1.부터 감경 시행

- 감경대상 및 감경률
- ※ 본인부담금 100분의 60을 감경하는 자
- 「국민건강보험법」제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 "보험료액"이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위가 0~25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자
- ※ 본인부담금 100분의 40을 감경하는 자
- 보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 25%초과~보험료 순위 50%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자
- ▼ 지역가입자는 월별보험료액과 가입자 수를 기준으로 감경여부 판단

▼ 직장가입자는 직장보험료액과 가입자수, 재산과표액을 기준으로 감경 여부 판단

3) 감경대상자의 본인부담금 부담비율

구분	장기요양급여비용		의사소견서 발급비용
본인부담금 100분의 60 감경하는 자	재가급여	본인 6% 공단 94%	본인 10% 공단 90%
	시설급여	본인 8% 공단 92%	
본인부담금 100분의 40 감경하는 자	재가급여	본인 9% 공단 91%	
	시설급여	본인 12% 공단 88%	

재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

방문 요양	구분	금액(원)							
		30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	2024년(변경)	16,940	24,580	33,120	42,160	49,160	55,350	61,670	68,030

제2-4조 (신원인수의 권리,의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다. 1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무 ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다. ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다. ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다. ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다. ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다. 2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리 ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다. ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다. ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다. ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제2-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.

2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.

2. '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.

3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적인 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.

4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.

6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 기관 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제2-6조 (계약의 해제)

음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에 10일 초과 유보 일수에 대해(보험료 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제3조 (이용료 등 비용에 대한 규정)

제3-1조 (서비스 이용료 산정 방식)

1) 방문요양서비스 제공시 비용산정

- 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 개인활동,정서,신체활동,일상생활지원 등을 포함한다.

(급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다)

- 1회 서비스당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 위 [첨부1]의 기본수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
- 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

2) 교통비 가산

- 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급 도서및벽지지역 거주자를 원거리교통비 적용대상으로 본다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일 리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
- 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정방식을 적용하여 계산한다. (방문요양, 방문목욕,간호 등)

* 방문요양 급여비용의 산정특례

① 수급자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 노인장기요양기관 급여비용의 범위 내에서 산정한다. 이 경우 수급자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재 하여야 한다.

② 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.

③ 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.

④ 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우

▶ 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법 제779조에서 규정하는 가족 등을 말한다.

▶ 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.

▶ 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 급여비용을 산정하

고 가산규정을 적용하지 아니한다.

▶ 가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.

▶ 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가 하다.

⑤ 1회 4시간 이상 연속 급여제공

▶ 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공(월4

일에 한함)할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등에 기재하여야 한다.

▶ 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 산정하고, 270분을 제한 나머지 시간에 대하여는 해당급여비용을 산정한다.

▶ 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.

▶ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

6. 재가급여는 수급자의 가를 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

제3-2조 (변경방법 및 절차)

* 급여변경방법 및 절차

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제4조 (서비스 내용과 그 비용부담에 관한 규정)

제4-1조 (서비스 내용)

본 기관의 노인장기요양기관 서비스 내역은 재가장기요양기관 방문요양서비스를 제공한다.

이 사업장은 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

1. 방문요양(장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동지원)
2. 봉사활동지원(재가수급자 및 독거노인 등에 봉사요원을 연계)
3. 본 기관에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양 보험제도의 제반사항을 준수한다.
 - 본 기관은 방문요양의 서비스 인원수에 대해서는 별도의 인원제한을 두지 않는다.

제4-2조 (우리기관 급여 서비스 내용 및 준수사항)

* 방문요양

(급여내용) 방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

(신체활동지원) 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등

(일상생활지원)

1. 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등)
2. 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등)
3. 우애서비스(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담, 정서지원 등)

(기능회복훈련지원) 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

(기능상태별 음식제공) 요양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다.

(욕창관찰 및 기록) 요양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다.

(치매예방 및 관리) 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언 대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다.

① 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다.

② 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적용할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.

(약물복용관찰 및 기록) 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰한다

(배설상태관찰) 요양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설현황을 파악한다.

(유니폼착용) 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용(명찰부착)하고 항상 청결하고 단정해야 한다.

(안전준수) 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

(금지사항)

1. 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.
2. 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 가족이 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
3. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단 되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
4. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

제4-3조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제4-4조 (우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.

(요양보호사의 제 원칙 준수서약) 요양보호사는 기관이 마련한 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.

(욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.

(욕구반영) 기관은 제59조에 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록한다.

(상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.

(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성) 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.

(급여비용명세서 발부) 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

(급여계획변경사유기록) 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.

(급여제공기록) 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

(급여이용 정보제공) 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(재가요양서비스 제공계획서의 공단보고) 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.

(정보게시)

1. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(WWW.longterm_care.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.

- ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
- ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
- ④
- ⑤ 장기요양급여 이용계약에 관한사항
- ⑥ 비급여 대상 항목별 비용

2. 장기요양기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.

- ① 운용규정의 개요 :
- ② 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
- ③ 제공하는 급여의 종류 : 재가급여(방문요양, 목욕, 간호 등)
- ④ 비급여대상 및 항목별 비용 :
- ⑤ 그밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항 :배상책임보험

(정보수정) 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

제4-5조 (기본의무)

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항.
- 기관에서 계약을 체결시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의하에 진행해야 하며,정당한 이유없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제5조 (서비스 제공자의 배상책임,면책범위에 관한 규정)

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 상한 음식을 제공하였을 때

2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 기관 내에서 자연 사망 하였을 때

- ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

* 배상책임보험료 및 면책범위

가. 재가급여서비스배상책임보험료

나. 면책범위

- ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
- ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- ③ 구두 또는서면에 의한계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구.
- ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제6조 (운영규정 개정 및 절차)

1. 본 기관의 경우 별도의 운영위원회가 구성되어 있지 않은 상황이므로 운영규정의 개정은 기관 실무자, 자체평가, 수급자 의견 수렴, 직원회의 등을 통하여 필요시 변경할 수 있다.

2. 운영규정 문제점 파악 -> 기관 실무자 회의 진행 -> 수급자 의견 수렴 -> 운영규정 개정 진행함.

제7조 (인력관리 규정에 관한 사항)

제7-1조 (인력관리의 목적)

- 본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

- 기관 인력구성기준

1. 관리책임자는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로 근무 가능한자이어야 한다.

2. 요양보호사는 자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용, 활용한다.

3. 요양보호사는 방문요양, 목욕의 서비스를 겸하며, 필요시 공동으로 수행한다.

4. 인력기준에 관한 특혜

1) 재가급여사업의 관리책임자가 하나 이상의 다른 재가급여사업을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 사업의 관리책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.

2) 방문요양사업과 방문목욕사업의 요양보호사는 상호 겸직하여 운영할 수 있다.

3) 방문요양사업 또는 방문목욕사업을 병설하여 운영하는 경우에는 간호(조무)사가 요양보호사 자격이 있으면 겸직 운영할 수 있다.

제7-2조 (근로자 채용)

- 본 기관에서는 업무에 필요한 직책별 근로자에 대해서 다음과 같은 채용을 진행한다.

1. 수급자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.

2. 모집진행시에는 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.

3. 채용시에는 1차면접을 진행한 후 본 기관에 근무적성도를 파악한다.

4. 근로자 채용시에는 근로계약서를 반드시 체결하며, 기관 운영규정, 취업규정 등을 설명한다.

5. 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다

6. 채용서류 1) 이력서(사진첨부) 1부. 2) 주민등록 등본 1부. 3) 각종 자격증 사본.경력증명서 (해당자에 한함) 각 1부 4) 건강검진 결과표(해당자에 한함) 1부.

제7-3조 (복무규정)

- (관리책임자) 관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등을 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.

1. 사무실 업무총괄 및 관리감독 2. 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 업무지도, 교육

3. 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리감독 4. 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시5. 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴 6. 재가사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅

7. 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모

(사회복지사) 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사, 간병인, 봉사원, 사무원의 업무를 지도·감독하며 관리책임자 업무의 다음사항을 수행한다.

1. 요양보호사, 업무분담 및 조정 2. 서비스 프로그램개발, 봉사활동지도 3. 대상자에 대한 봉사자 연계

4. 대상자에 대한상담 및 지역자원과 연계 서비스 제공 5. 사무실 행정업무 지도 및 지원

(요양보호사) 요양보호사는 서비스 이용대상자를 지속 발굴하며, 서비스 이용 대상자 가정을 방문하여 다음과 같은 계획된 서비스를 제공한다.

1. 서비스 이용대상자 가정방문 신체활동 및 가사활동 서비스 지원

2. 서비스 이용 대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원

3. 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지

4. 서비스 지원내용 일일 서면보고(상담결과 포함) 5. 방문요양 서비스지원 대상자 지속 발굴

제7-4조 (근로자 준수사항)

(요양보호사의 준수사항)

1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

(요양보호사 윤리강령)

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라업무와 보조를성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
6. 요양보호사는 업무수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

(요양보호사 직업적 태도)

1. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
2. 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다
3. 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
4. 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
5. 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
6. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다.
경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.

7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
10. 법적소송에 휘말리지 않도록 다음사항을 반드시 준수해야 한다

(요양보호사의 자세 및 복장)

1. 서비스 시간을 정확히 지킨다,
2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
3. 복장은 지정된 유니폼(앞치마, 명찰)을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
4. 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
6. 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
7. 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

(요양보호사의 수급자를 대하는 태도)

1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다.
5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.
6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호사의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다.
8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

(요양보호사의 자기관리-건강관리)

1. 심리적 스트레스
 - ① 요양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다.
 - ② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.
 - ③ 평소 흥미 있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다.
2. 관절손상과 건강
 - ① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 빼거나 하는 일이 자주 발생한다.
 - ② 자주 손상되는 관절부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다.
3. 감염
 - ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
 - ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누,소독제 등을 이용하여 씻는다.

(관리자)

1. 관리자는 기관을 대표하고 그 업무를 총괄하여 직원을 지휘·감독한다.
2. 관리자가 사고가 있을 때에는 별도로 지정된 순위, 또는 지명된 자가 그 직무를 대행한다.

(사회복지사) 사회복지사는 관리책임자를 보좌하고 요양보호사, 간병인의 서비스지원에 적극 협조하며, 다음사항의 업무를 수행한다.

1. 요양보호사 서비스 지원내용 종합정리, 월별 공단에 급여신청
2. 요양보호사 근로계약, 서비스 이용자계약서 등 관리
3. 관리책임자와 요양보호사간 업무연락
4. 예산 및 행정업무 처리, 사무실 및 서류 보안대책 강구
5. 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지
6. 요양보호사 교육지원 및 간담회결과 존안유지

※ 인적 자원 활용 방법

- ① 자원봉사자 추가인력 배치 및 활용 : 업무보조, 프로그램 및 기타행사보조
- ② 타 기관협조 : 보건의료지원 사업을 위해 인근보건소 및 약국과 업무 협조

제7-5조 (근무성적(승진)평가 기준)

1. 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.
 - ① 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - ② 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - ③ 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - ④ 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
 - ⑤ 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
 - ⑥ 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.
 2. 평가 항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 침삭될 수 있다.
 - ① 근무실적 : 수급자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - ② 업무수행능력 : 수급자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - ③ 근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.
 - ④ 청렴도 : 수급자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 수급자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.
 - ⑤ 업무난이도 : 특정 수급자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상 참작을 하여 평가한다.
 - ⑥ 운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호간, 수급자への 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여를 하였는지 평가한다.
- > 위 조항에 대한 판단에 따라서 근로자에 대한 급여,승진에 대한 심사를 결정한다.

제7-6조 (근로자 상벌규정)

(주무부서) 직원의 표창과 징계에 대해서는 기관에서 결정 및 시행한다.

[징계에 관한 규정]

(징계 사유) 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 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
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 문란케한 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 발생하게 하였거나 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. 기관에서 도박행위를 한 때
13. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
14. 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
15. 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
16. 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
17. 고객관리 및 응대에 불성실한 자
18. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

(징계의 종류) 기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
2. 감급 : 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며 이는 정상이 다소중한 자에 대하여 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
3. 정직(출근정지) 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
4. 권고사직 : 퇴직원을 제출케하고 의원면직토록 한다.
5. 해 고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

(해고 사유) 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

1. 정당한 이유없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
2. 근무태도가 불성실할 때
3. 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
4. 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
5. 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 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

제8조 (보수에 관한 사항)

제8-1조 (임금에 대한 규정)

1. 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간 이상자) , 초단시간근로자 (60시간미만 근로자,가족케어) 등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.

1) 60시간 이상 근로자 : 기관 취업규정을 준수하여 지급하는 것으로 한다(기본급,주휴,연차수당 등 포함)

2) 가족케어 근로자 : 기관 취업규정을 준수하여 지급하는 것으로 한다.

2. 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.

3. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.

3. 평가회의 내용을 종합하여 차년도 운영개선에 반영한다.

4. 4대보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 "갑"과 "을"이 각각 부담하여 납부한다.

5. 초과근무수당 (야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)
- 규정된 시간외에 근무한 근로자에 대하여는 노인장기요양법에 의한 가산수가를 기준으로 제공한다.

야간근로수당	심야근로수당	휴일근무수당
통상임금의 50/100 가산지급	통상임금의 50/100 가산지급	통상임금의 50/100 가산지급

6. 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 근로기준법 등 노동관계법령을 따른다.

제8-2조 (퇴직금 및 퇴직급여제도 관련규정)

(퇴직절차)

1. 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일전에 퇴직원을 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다.
(반드시 퇴사일 7일이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.)

2. 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.

3. 퇴직자는 다음 각 호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
① 업무복 및 사원증 반납 ② 지급받은 관계서류 일체 반납

4. 직원은 퇴직시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

(퇴직기준일)
직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.

1. 본인이 퇴직원을 제출하고 시설의 승인이 있을 때

2. 정년퇴직 연령이 되어서 그 날짜에 도래했을 때
(정년퇴직연령은 만 60세로 한다, 단 고용주와 근로자간의 협의로 그 기간을 협의할수 있음)

3. 사망하였을 때

4. 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때

5. 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지아니한 때

6. 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때

7. 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속근무가 불가능하다고 판단될 때

8. 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

(정 년)
직원의 정년은 담당업무 및 직책에 따라서 다음 각 호와 같이 적용한다.

1. 본 기관의 근로자의 경우 특별한 나이에 대한 정년은 없다.

(퇴직금 중간정산)
1. 2018년 노동법 규정 변경을 통하여 이전에 직원이 퇴직하기 전에 일정근속기간에 대하여 퇴직금의 중간정산을 서면으로 청구할 수 있었지만, 노동법 관계법령에 의한 특별한 사유가 인정되지 않을경우에 중간정산을 신청할 수 없다.단, 사유인정시 시설은 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 년수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.

4. 퇴직금의 중간정산이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수가 새로이 기산되는 것을 제외하고는 근로연수와 관련이 있는 여타 근로조건에는 변동이 없다.

(퇴직금) 퇴직금은 본 기관에서 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.

- 지급액 : 퇴직금은 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 지급한다. 단, 근속년수 1년 미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지불하지 아니하며 근속년수 1년을 초과하는 연미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례계산하여 지급한다.

(퇴직급여제도 - 퇴직금 적립방법)

가입일자	퇴직금적립방법	금융기관명	상품명	월 적립액
2019.12.16	☐ 퇴직연금(확정기여형) ☐ 은행적금상품 ☐ 퇴직연금(확정급여형) ☒ 보험저축상품 ☐ 기타상품 ()	K	적립보험	매월 10만원
		B생명보험		
	☐ 퇴직연금(확정기여형) ☐ 은행적금상품 ☐ 퇴직연금(확정급여형) ☐ 보험저축상품 ☐ 기타상품 ()			

- 본 기관에서는 근로자의 퇴직시에 대비하여 별도의 금융기관에 법정퇴직금을 적립한다.

- 본 기관의 퇴직적립상품은 금융기관에 매월 기관명으로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 적립함을 원칙

제8-3조 (근로조건)

본 기관은 근로자와 작성된 근로계약서 및 취업규칙을 토대로 근로자의 근로조건을 설명 및 그 서명으로 상세내역을 안내한다. 서식은 별도 준비된 계약서로 계약을 체결한다.

- 임금,4대보험,퇴사규정,담당업무,고충 등 기본적 근로사항은 근로계약서 내용을 준수한다.
- 단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 40시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을, 주휴 일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금 적용)한다.

제8-4조 (취업규칙의 작성,신고)

본 기관의 취업규칙의 경우에는 사업인가시 작성된 취업규칙을 기본으로 하며, 해당 취업규칙은 반드시 관련기관에 신고함을 원칙으로 한다, 단 근로자 규정에 대해서 법적 변경 및 기관 변경에 대해서는 별도의 근로자와의 회의를 통하여 안내후 수정하여 관련기관에 신고한다.

제8-5조 (임금지급)

- ① 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 “을”이 요구하는 방법으로 지급한다. [을에게 직접지급(), 지정예금통장에 입금()]
- ② 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.

제9조 (직원의 복리후생에 관한 사항)

제9-1조 (복지,복리후생 상여금 관련규정)

[복리후생,상여금에 관한 규정]

우리기관의 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.

- 1. 법정복리후생 : 4대보험(건강보험,국민연금,고용보험,산재보험),퇴직금 지급 등
- 2. 비법정복리후생 : 생활보조지원 (경조사),보건위생(건강검진), 교육(교육비지원)등
- 3. 기타 : 건강장려금 지원

제9-2조 (포상 관련규정)

제 1조[목 적]

이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다. 직원의 표창과 징계에 대해서는 시설장이 결정 및 시행한다.

제 2조[지급대상]

포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

제 3조[포상기준]

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

- 1. 기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 2. 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생시 공로자
- 3. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- 4. 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

제 4조[세부 포상 기분]

1. 분기별 최우수 직원(친절상)을 선정하여 기관에서 정한 소정의 금액(또는 상품 등)을 포상하는 것으로 한다.

2. 선정방법 : 수급자(또는 보호자)투표 100%로써 가장 우수한 직원을 선정한다.

(분기별 1명 을 선정하며, 수급자 또는 보호자 의견을 수렴하여야 서비스를 보다 더 열심히 할 것으로 판단되어 의견수렴을 100%반영함)

3. 최우수 직원 선정시 익월 25일에 시상을 하며,그 증명자료를 보관,표창장을 기관 게시판에

제 5조[부칙]

제 1 조 : 이 규정은 2024. 1 10부터 시행한다.

제9-3조 (휴가 관련규정)

[휴일 및 휴가규정]

1) 휴가 및 휴게에 대한 사항은 취업규칙을 따르도록 한다.

2) 연차휴가의 경우 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 “전월 개근시 매월 1일의 연차휴가를 부여”하며 다만, 이렇게 발생한 휴가를 1년 이내에 사용한 경우에는, 그 다음해에 부여하는 연차휴가(15일)에서 그 사용일수를 공제한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.

3) “갑”은 근로자대표와의 서면 합의를 통하여 “연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)”의 제도를 사용할 수 있다.(근로자대표는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 선임하며,대법원 판례2011다

23149,2011.07.14.를 따른다.). 4) [별첨5] 연차휴가대체합의서 서식 참고

제10조 (안전,감염과 보건에 관한 사항)

제10-1조 (안전,건강검진 관련규정)

1. 안전관리와 점검

- 가. 센터장은 케어중인 어르신 및 센터운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.
- 나. 센터장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

2. 안전교육

- 가. 센터장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
- 나. 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - 1). 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
 - 2). 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
 - 3). 교통안전 (외출시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)

4. 전열기구의 사용금지 등

다 센터장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

3. 건강검진

- 근로자가 업무 진행시 반드시 1년에 1회 이상 건강검진을 실시하여 그 결과통보서를 별도 관리한다.
- 건강검진 이상 발생시 기관에서는 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.

제10-2조 (근골격계 질환 관련규정)

1. 근골격계질환

- 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시한다.
- 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.
- 1)골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 활동 전 몸 풀기를 실시한다. - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다. - 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다. - 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다.
 - 충분한 휴식과 수면을 취한다. - 규칙적인 식생활을 유지한다.

제10-3조 (감염예방 관련규정)

1. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누,소독제 등을 이용하여 씻는다.

-> 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.(첨부12)

1) 감염관리지침 비치 미 교육

2) 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육

3) 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
- ② 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.
- ③ 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

제11조 (근로자 고충처리규정)

- 1. 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
- 2. 고충상황이 발생시 센터장 및 업무책임자는 상담을 통하여(상담일지 필수 기록) 그 해결 방법을 모색한다.
- 3. 근로자 고충 처리 및 업무만족도 조사는 별도 서류파일철로 관리한다.

[고충처리 절차 안내]

근로자 상황 발생 -> 센터장에 별도 상담 요구 -> 센터장 별도 상담을 통한 상황 파악

-> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 최선의 결과를 도출함

제11-1조 (고충처리지침)

제1조【 목적 】

이 지침은 본 기관 및 급여제공과 관련한 직원의 고충예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조【 적용범위 】

이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 직원 및 관리자 및 대표자를 포함한다.

제3조【 정의 】

고충이란 직원 또는 수급자가 기관에서 근무시 불편함을 말한다.

제4조【 본 기관의 책무 】

본 기관은 예방교육의 실시, 고충전담창구의 설치·운영, 고충처리절차의 마련 등 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제5조【 예방교육 】

1.본 기관은 전 직원을 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.

2.본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.

3.교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

- 1)예방에 관한 법령 2)발생시의 처리절차 및 조치기준 3) 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차 4) 그 밖에 예방에 관한 사항

4. 신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무배치에 앞서 직원에 대하여 직장 내 고충처리절차를 포함한 예방지침 등을 교육하여야 한다.

5. 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.

제6조【 고충처리함 】

1. 예방을 위한 업무의 처리와관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 기관에 고충처리함을 비치한다

2. 고충처리함에는 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

제7조【 고충 신청 】 상담을 원하거나 또는 그 대리인은 서면·방문·전화·고충처리함의 방법으로 고충을 신청할 수 있다.

제8조【 상담 및 조사 】

1. 관리자는 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.

2. 조사는 신청을 접수한 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

3. 제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.

4. 대표자(대표자가 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정중 사안과 관계된 경우에는 이에 적극 응하여야 한다.

제9조【 합의권고 】

1. 관리자는 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에는 신청 인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수있다.

2. 합의는 관리자가 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 대표자가 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.

3. 대표자는 그 합의결과를 성실히 이행되도록 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조【 피해자 보호 및 비밀유지 】 1. 피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충 의 상담 및 협력등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 안된다.

2. 관리자는 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리 를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안된다.

제10조【 조사결과의 보고 등 】 관리자는 사안에 대한 조사의 완료 즉 그 결과를 신청인에게 서면으로 통지하고, 대표자에게 보고하여야 한다.

제13조【 조사의 종결 】 조사결과 에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제12조 (의료서비스 절차)

케어중인 어르신이 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 병원진료에 관한 사항

가. 케어중인 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료 가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

나. 정기 병원진료 시 처리절차

- 1). 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- 2). 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- 3). 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

다. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

- 1). 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- 2). 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

2. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- 1). 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
- 2). 어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
- 3). 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

2. 전원조치에 대한 사항

가. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 센터장은 본인 또는 가족과 협의하여 할 수 있다.

나. 기타 사유로 본인이나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 경우 어르신(보호자)과 협의하여 전원 할 수 있다.

제13조 (기타준용규정)

1)준용규정- 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정 에 준용한다

2)준수직무 -본 기관의 모든 직원은 규칙을 준수하고상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행하여야 한다.

3)결재절차 -본 기관의 사업 및 재정 등 모든 사항은 원장의 결재를 득 한 후에 집행한다. 단, 위임전 결이 필요한 사항은 별도의 규정을 제정하여 시행 한다.

4)시행 - 이 규정은 2024년 1월부터 적용한다.