

운영규정(지침)집

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당 데이케어센터

운영규정(지침) 및 시설운영지침

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당데이케어센터

운영규정(지침)집 목차

1. 운영규정총론		1
2. 인사·복무규정		6
3. 운영위원회 운영규정		32
4. 재무·회계규정		39

제 정 2015. 12. 22
1차 개정 2019. 02. 20
2차 개정 2020. 05. 14
3차 개정 2024. 02. 20



운영규정 총론

상계동성당데이케어센터

목 차

제1조(목적)	3
.....	3
..	3
제2조(명칭)	3
.....	3
..	3
제3조(소재지)	3
.....	3
제4조(소속)	4
.....	4
..	4
제5조(목적 및 기능과 역할)	
.....	
제6조(운영방침)	4
.....	4
제7조 삭제	4
.....	4
...	5
제8조(조직)	
.....	
..	
제9조(규정 및 지침)	
.....	
제10조(운영위원회)	
.....	
제11조(재정)	
.....	
.	
[부칙]	
제1조(시행일)	
.....	
제2조(경과조치)	
.....	
제3조(법령 등의 우선)	
.....	
제4조(개정 등)	
.....	
제5조(지침의 제·개정 등)	
.....	

상계동성당데이케어센터 운영규정 총론

제1조 (목적)

본 규정은 시설의 명칭, 소속, 역할, 재정 등 시설운영과 관련한 일반사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (명칭)

시설의 명칭은 상계동성당데이케어센터(이하 ‘시설’이라 한다)라 하며, 시설의 영문 명칭은 상계동 Sanggyedong Catholic Church Senior Day Care Center로 한다.

제3조 (소재지)

시설은 서울특별시 노원구 상계동 736번지에 소재를 둔다.

제4조 (소속)

시설은 사회복지법인 서울가톨릭사회복지회(이하 ‘법인’이라 한다)에 소속된다.

제5조 (목적 및 기능과 역할)

시설은 전문성과 사명감을 바탕으로 이용자의 참여와 선택을 존중하며, 지역사회와의 협력을 통하여 복지공동체 구현에 기여하는 것을 목적으로 하며 다음 각항의 기능과 역할을 다한다.

- ① 시설은 이용자의 노후생활 안정과 심신기능의 유지·향상을 지원한다.
- ② 시설은 부양가족의 경제적·신체적·심리적 부담을 감소시켜 약화된 가족기능의 회복을 지원한다.

다.

- ③ 시설은 지역사회자원과의 협력을 통해 복지공동체 구성원의 책무를 다함으로써 지역사회 복지증진을 도모한다.

제6조 (운영방침)

- ① 시설은 그리스도의 사랑으로 복지를 실천한다.
- ② 시설은 법을 준수하고, 영리를 추구하거나 부정한 행위를 하지 않는다.
- ③ 시설은 성별, 연령, 종교, 경제력 등의 이유로 이용자 및 직원에 대한 차별을 두지 않는다.
- ④ 시설은 이용자의 자기결정권, 선택권, 개별성을 존중한다.
- ⑤ 시설은 이용자의 욕구에 부합하는 전문서비스를 제공한다.
- ⑥ 시설은 전문인력 양성에 힘쓰고, 안전하고 쾌적하게 시설을 유지관리 한다.

제7조 삭제 <2019.2.20.>

제8조 (조직)

- ① 시설은 노인장기요양보험법에서 정한 바를 바탕으로 목적사업의 수행과 이용자의 편의에 부합하도록 조직을 구성하며 이에 필요한 사항은 별도로 정한다.
- ② 시설의 조직운영과 관련한 사항은 ‘인사·복무규정’에 의한다.

제9조 (규정 및 지침)

- ① 시설은 인사, 복무, 재무회계 등 주요사항은 ‘규정’으로 정하고 그 밖에 세부사항은 ‘지침’으로 정한다.
- ② 규정의 제정, 개정, 폐지는 운영위원회의 심의를 거쳐 이사회 승인을 얻어야 하며, 관할 구청장에게 제출하여야 한다.

제10조 (운영위원회)

- ① 시설은 시설의 운영에 관한 주요사항을 심의하기 위하여 운영위원회를 둔다.
- ② 운영위원회의 구성 및 그 운영에 관한 세부사항은 ‘운영위원회 규정’에 의한다.

제11조 (재정)

시설 운영 및 관리에 따른 재정은 장기요양급여, 정부보조금, 본인부담금, 후원금 그 밖의 수입으로 충당한다.

부 칙

제1조 (시행일)

본 규정은 법인이사회의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

제2조 (경과조치)

본 규정이 시행되기 전 시설에서 시행한 것은 이 규정에 의한 것으로 본다.

제3조 (법령 등의 우선)

관계법령이나 지자체의 지침 등(이하 법령 등)의 개폐로 인해 저촉되는 사항이 발생하였을 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

제4조 (개정 등)

본 규정을 개정하고자 할 때에는 시설 운영위원회의 심의를 거쳐 법인 이사회 승인을 얻어야 하며, 관할구청장에게 제출하여야 한다.

제5조 (지침의 제·개정 등)

- ① 본 규정의 내용 및 그 이외의 사항에 대한 규율과 관련하여 필요한 사항은 별도로 정한다.
- ② 제1항의 경우 시설은 해당시설의 운영위원회의 심의를 거쳐 법인에 보고하여야 하며, 지침을 변경하고자 하는 경우에도 같다.



인사·복무규정

상계동성당데이케어센터

목 차

제1장 총칙	
제1조(목적)	10
.....	10
제2조(적용범위)	10
.....	10
제3조(신분보장)	
.....	10
제4조(균등대우)	10
.....	11
제2장 인사위원회	11
제5조(인사위원회의 설치)	11
.....	
제6조(인사위원회의 구성)	11
.....	12
제7조(인사위원회의 임기)	12
.....	13
제8조(인사위원회의 기능)	13
.....	13
제9조(인사위원회의 소집 및 운영)	13
.....	
제3장 채용 및 근로계약	14
제10조(채용원칙)	14
.....	14
제11조(채용제한)	14
.....	
제12조(채용취소)	15
.....	15
제13조(전력조회)	
.....	15
제14조(구비서류)	15
.....	16
제15조(근로계약)	
.....	16
제16조(수습)	
.....	
제4장 복무	
제17조(복무의무)	
.....	
제18조(출근, 지각, 조퇴, 외근, 결근)	
.....	
제19조(공민권행사 및 공의 직무수행)	
.....	
제20조(출장)	
.....	
제5장 배치	
제21조(조직구성 및 보직원칙)	

제27조(육아휴직)	16
.....	17
제28조(가족돌봄휴직)	17
.....	17
제29조(휴직자의 대우)	
.....	18
제30조(휴직자의 복직)	18
.....	18
제8장 근로시간	
제31조(근무형태)	18
.....	18
제32조(근로시간)	19
.....	19
제33조(시업 및 종업시각과 휴게시간)	19
.....	19
제9장 휴일 및 휴가	20
제34조(여성직원의 야간근로 및 휴일근로)	20
.....	20
제35조(보상휴가제)	
.....	21
제36조(유급휴일)	21
.....	21
제37조(연차유급휴가)	22
.....	22
제38조(연차유급휴가의 사용)	22
.....	
제39조(경조사 휴가)	23
.....	23
제40조(생리휴가)	23
.....	24
제41조(병가)	24
.....	24
제41조1(난임치료의 휴가)	
.....	25
제10장 모성보호	25
제42조(임산부의 보호)	25
.....	25
제43조(태아검진 시간의 허용)	25
.....	26
제44조(육아기 근로시간 단축)	
.....	26
제45조(육아기 근로시간 단축 중 근로조건 등)	26
.....	
제46조(육아휴직과 육아기 근로시간 단축의 사용형태)	
.....	
제47조(육아시간)	

제62조(가산임금)	27
.....	27
제63조(임금의 계산 및 지급 방법)	
.....	27
제14장 고충처리위원회 및 성희롱의 예방	27
제64조(고충처리위원회의 설치)	27
.....	28
제65조(고충처리위원회의 구성)	28
.....	28
제66조(고충의 처리)	
.....	28
제67조(상담공간의 지정)	29
.....	29
제68조(상담대장의 비치)	29
.....	29
제69조(성희롱의 예방 및 조치)	30
.....	30
제15장 직무교육 및 안전보건	30
제70조(직무교육)	30
.....	30
제71조(안전보건)	31
.....	31
제71조의 1(직장 내 괴롭힘 금지)	31
.....	31
제71조의 2(직장 내 괴롭힘 예방교육)	31
.....	31
제71조의 3(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)	
.....	32
제71조의 4(직장 내 괴롭힘 사건의 접수)	32
.....	
제71조의 5(직장 내 괴롭힘 사건의 조사)	
.....	32
제71조의 6(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)	32
.....	32
제71조의 7(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)	32
.....	33
제72조(건강진단)	
.....	
제73조(위험기계·기구의 방호조치)	
.....	
제74조(안전보호구의 착용)	
.....	
제75조(물질안전보건자료의 작성·비치)	- 11 -
.....	
제76조(안전보건교육 및 작업환경측정)	
.....	

상계동성당데이케어센터 인사·복무규정

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 규정은 상계동성당데이케어센터(이하 “시설”이라 한다) 직원의 인사 및 복무에 관한사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

직원의 인사 및 복무에 관하여 법령 또는 정관에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 (신분보장)

직원은 본 규정 또는 다른 관계 규정이 정하는 바에 의하지 아니하고는 그 의사에 반하여 불리한 처우를 받지 아니한다.

제4조 (균등대우)

직원은 성별, 신앙 또는 사회적 신분을 이유로 근로조건상의 차별대우를 받지 아니하며 그 능력과 성과에 따라 균등한 기회를 부여 받는다.

제2장 인사위원회

제5조 (인사위원회의 설치)

시설은 직원의 채용, 승진, 포상, 징계 등 인사에 관한 중요사항을 심의·의결하기 위하여 인사위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

제6조 (인사위원회의 구성)

① 인사위원회는 3명 이내로 다음과 같이 구성한다.

1. 위원장 : 시설장
2. 위 원 : 중간관리자 또는 그에 준하는 직급의 직원
3. 간사 : 위원장이 위원 중 위촉

② 심의 대상자가 위원이거나 위원의 친족관계에 있는 사람일 경우 위원은 해당 안전에 대한 심의·의결에 참여할 수 없다.

③ 제2항으로 인하여 제1항의 구성을 충족시킬 수 없는 경우 해당 직군의 차선임자가 의결에 참여한다.

④ 위원장의 유고시에는 위원장이 지명하는 위원이 그 직무를 대행한다.

제7조 (인사위원의 임기)

① 위원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.

② 임기를 다한 위원이 불가피한 사유로 인하여 연임하지 못할 경우 해당 직군의 차선임자가 위촉된다.

③ 위원의 퇴직 등으로 궐위된 경우 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

제8조 (인사위원회의 기능)

위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 인사제도와 인사에 관한 중요 사항
2. 채용 및 승진 등에 관한 사항
3. 포상 및 징계에 관한 사항
4. 근무성적평가에 관한 사항
5. 기타 인사에 관한 위원장의 부의사항

제9조 (인사위원회의 소집 및 운영)

① 위원장은 심의·의결 사항이 있을 경우 7일전까지 안전을 명시한 서면으로 위원에게 개최계획을 통지하여야 한다. 다만, 긴급하게 위원회의 개최가 필요한 경우는 예외로 한다.

② 위원회는 위원장을 포함한 위원 과반수 이상의 출석으로 성립하며 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다.

③ 위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 경우는 결정권을 갖는다.

④ 위원장은 필요에 따라 위원회의 심의사항에 관하여 관계자를 출석하게 하여 발언 또는 참고자료의 제시를 요구할 수 있다.

⑤ 위원회의 회의는 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 아니 된다. 다만, 위원회의 의결이 있을 경우 공개할 수 있다.

⑥ 간사는 회의와 관련된 서류를 준비하고, 회의록을 작성하여 출석위원의 서명을 받아 보관한다.

제3장 채용 및 근로계약

제10조 (채용원칙)

- ① 직원의 채용은 공개경쟁을 원칙으로 하되 아래의 전제사항을 모두 충족하는 대상자에 대해서는 공개모집 원칙을 완화할 수 있다.

[전제사항]

- 종전에 공개모집절차에 따라 채용된 사람일 것
- 동일한 설치·운영자와 근로·고용계약이 체결되어 있을 것
- 법인의 임원, 운영자 또는 시설장과 특별한 관계가 없을 것
- 해당 직위와 관련하여 법령에 따른 자격 기준을 충족시킬 것

1. 동일 시설에서 승진, 인사이동 등으로 보직이 변경되는 경우
 2. 법령에 따라 시설이 통합되는 경우나 시설 위·수탁 계약에 따라 종전 종사자의 고용관계를 승계하는 경우
 3. 출산 또는 육아를 위해 휴직한 직원을 대체하기 위해서 고용된 경우로서, 그 고용의 원인이 된 출산·육아 휴직기간이 연장되어, 그에 따라 해당 대체근로계약 기간을 연장하고자 하는 경우
- ② 공개경쟁은 1차 서류심사, 2차 면접심사 순으로 실시한다.
- ③ 공개채용을 위하여 법인 또는 시설의 홈페이지를 제외한 지자체 홈페이지, 워크넷, 복지넷, 사회복지시설정보시스템 또는 희망이음 중 2곳 이상의 사이트에 채용 관련사항을 15일 이상 공고한다. 단, 긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우 공고기간을 자체 사정에 따라 7일 이상 15일 이하로 단축할 수 있다.

제11조 (채용제한)

다음 각 호에 해당하는 자는 채용하지 아니한다.

1. 미성년자
2. 피성년후견인 또는 피한정후견인
3. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
4. 법원의 판결 또는 법률에 따라 자격이 상실되거나 정지된 사람
5. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 사람
6. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
7. 범죄경력 조회결과 사회복지시설 취업제한 대상자인 사람
8. 병역법상의 병역의무를 기피 중인 사람
9. 전염성질환을 보유하였거나 건강상의 사유로 안전한 직무수행에 어려움이 있을 것으로 판단되는 사람

제12조 (채용취소)

채용 후 다음 각 호 중 어느 하나에 해당되는 경우 그 채용을 취소 할 수 있다.

1. 제11조의 각 호 중 어느 하나에 해당된 사실이 발견되었을 경우
2. 채용예정 되었거나 채용된 사람이 제13조의 절차를 통해 허위사실이 발견되었을 경우

제13조 (전력조회)

시설은 채용한 직원에 대하여 경력인정이 필요한 경우 다음 각 호와 같이 전력조회를 실시하여야 한다.

1. 해당기관에서의 정상적 근로계약 여부, 담당업무, 경력기간 등 경력인정과 관련된 사항을 확인 하여야한다.
2. 전력조회는 임용일로부터 3개월 이내에 완료하여야 한다.

제14조 (구비서류)

① 채용전형에 지원하는 사람은 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 이력서
2. 자기소개서
3. 관련 자격증 사본

② 채용이 내정된 사람은 다음 각 호의 서류를 추가 제출하여야 한다.

1. 주민등록등본 또는 초본
2. 경력증명서(경력자에 한함)
3. 채용건강진단서(채용 전 1년 이내 받은 것)
4. 기타 시설에서 정하는 서류

제15조 (근로계약)

① 시설장은 채용이 확정된 사람과 서면으로 근로계약을 체결하고, 상호 1부씩 보관한다.

② 근로계약서에는 「근로기준법」 제17조(기간제근로자 또는 단시간근로자의 경우에는 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제17조)에서 정한 내용을 모두 포함하여야 한다. 다만, 「취업규칙」 내용은 「취업규칙」 주요 내용을 설명하고 게시하는 것으로 대신할 수 있다.

제16조 (수습)

① 시설은 신규로 채용 할 사람에 한하여 업무적응 및 교육, 채용의 적격성을 판정하기 위하여 수습기간을 둘 수 있다.

② 수습기간은 3개월 이내로 하며, 근로계약서에 명시되어야 한다.

③ 수습기간은 계속근로연수에 포함하나 평균임금산정기간에는 포함하지 아니한다.

④ 수습기간 만료 후 본 계약체결을 거부하기 위해서는 다음 각 호의 사유가 있어야 한다.

1. 제11조에 명시된 채용제한 사유가 발견되었을 경우
2. 제17조에 명시된 복무의무를 소홀이 하였을 경우
3. 기타 제1호, 제2호에 준하는 사유가 있는 경우

제4장 복무

제17조 (복무의무)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 맡은 바 직무를 성실히 수행하여야 하며, 본 규정을 엄중히 따라야 한다.
2. 직원 간 화합하여야 하며, 이용자에 대한 친절봉사의 의무를 다해야 한다.
3. 직무수행에 대한 상사의 정당한 지시에 따라야 한다.
4. 시설장의 허가 또는 정당한 사유 없이 근무지를 이탈하지 아니한다.
5. 직무와 연관여부를 불문하고 품위를 손상하거나 시설의 명예를 실추시키는 행위를 하지 아니한다.
6. 영리를 목적으로 하는 다른 사업에 종사하지 아니한다. 다만 시간제 근로자의 경우 시설장의 허가 하에 다른 사업에 종사 할 수 있다.
7. 시설의 물적 자원을 임의로 사용하지 아니한다.
8. 직무와 관련하여 직접 또는 간접적으로 사례·증여 또는 향응을 제공하거나 받지 아니한다.
9. 재직 중은 물론 퇴직 후에도 직무상 취득한 이용자 및 시설의 기밀을 누설하지 아니한다. 다만 공익신고의 경우에는 적용되지 아니한다.
10. 고의 또는 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때에는 이를 배상하여야 한다.

제18조 (출근, 지각, 조퇴, 외출, 결근)

- ① 직원은 근무시작 전 까지 출근하고 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 부득이한 사유가 인정되는 지각은 시설장의 허가 하에 지각으로 처리하지 아니 할 수 있다.
- ③ 조퇴나 외출을 하고자 할 때에는 사유에 대하여 시설장에게 보고하고 허가를 받아야 한다.
- ④ 질병 또는 부득이한 사유로 사전 허가를 받지 못하고 출근하지 않은 때에는 전화 또는 기타 방법으로 시설장에게 보고하여야 하고, 다음날 까지 결근계를 제출하여 연차휴가에서 감하도록 하고 질병으로 인한 결근이 인정될 때에는 제41조에 준하여 처리 한다. 다만, 결근계를 제출하지 아니하였거나 사유가 타당하지 아니할 경우 무단결근으로 처리 한다.
- ⑤ 직원이 결근, 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 직원이 동의할 경우 누계 8시간을 연가1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

제19조 (공민권행사 및 공의 직무수행)

- ① 직원은 근무시간 중 선거권, 그 밖의 공민권을 행사하거나 공의 직무를 수행하기 위하여 필요한 시간을 시설장에게 청구할 수 있다.
- ② 공민권행사, 공의 직무수행에 따른 시간은 유급으로 처리한다.
- ③ 시설은 제1항의 권리 행사나 공의 직무를 수행하는데 지장이 없는 범위에서 직원이 청구한 시간을 변경 할 수 있다.

제20조 (출장)

- ① 직원이 직무수행을 위하여 출장하는 때에는 출장계 또는 출장내용이 포함되어 있는 사업계획서를 제출하고 출장명령을 받아야 한다.
- ② 출장명령을 받은 직원이 출장기간 내에 그 임무를 완수하지 못할 사유가 발생할 때에는 전화 또는 기타 방법으로 시설장에게 보고하고 지시를 받아야 한다.
- ③ 출장 직원이 용무를 마치고 복귀한 때에는 출장보고서를 제출하여야 한다. 다만, 사안이 경미하거나 추후 사업결과 보고서로 대체 할 수 있는 경우 구두로 보고할 수 있다.
- ④ 시설은 행선지별 여비, 숙박비, 교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급하며 세부적인 사항은 여비지침에 따른다. 다만, 사업계획서상의 실비지출과 관련한 세부내역이 포함되어 있는 경우는 승인받은 바에 따라 사업비용으로 정산한다.

제5장 배치

제21조 (조직구성 및 보직원칙)

- ① 조직의 구성, 정원, 인력추가배치와 관련한 사항은 관계법이 정한 바에 따른다. 다만, 시설의 특수성에 따라 이외의 인력이 필요한 경우는 예외로 할 수 있다.
- ② 시설장은 직무상 요구되는 자격, 자질, 적성 등을 고려하여 직원을 배치하여야 한다.

제22조 (직무대리 및 겸직)

- ① 시설장은 필요에 따라 직원을 직제 상 상위직의 직무대리자로 발령할 수 있다.
- ② 직무대리 요건이 해소될 때에는 원직으로 환원한다.
- ③ 직무대리 기간 중에는 직무에 상응하는 직책수당을 예산범위 내에서 지급할 수 있다.
- ④ 관계법에 따라 인력가산이 적용되는 직원은 타 직무에 겸직시킬 수 없다.

제6장 승급과 승진

제23조 (승급의 원칙)

- ① 정기승급은 매달 1일자로 하며, 승급에 필요한 기간은 1년으로 한다.
- ② 다음의 각 호에 해당되는 경우 당해기간을 승급 산입기간에 포함하지 아니한다.

1. 정직, 감봉, 직위해제 중에 있는 기간
2. 징계처분이 종료된 날로부터 다음의 기간을 경과하지 아니한 경우
 - 정직의 경우 18개월, - 감봉의 경우 12개월, - 견책의 경우 6개월의 기간
- ③ 연봉제로 임금을 산정하는 직원은 승급대상에서 제외 할 수 있다.

제24조 (호봉의 확정 및 인정범위)

- ① 초임호봉은 1호봉으로 하되, 추가적으로 인정되는 경력이 있는 경우 환산된 근무경력 1년을 1호봉씩으로 하여 초임호봉을 확정한다.
- ② 호봉에 산입할 수 있는 근무경력은 당해연도 사회복지시설관리안내에 따르며, 경력이 확인된 해당 월부터 적용한다.
- ③ 초임호봉의 확정에 반영되지 아니한 1년 미만의 잔여기간이 있는 때에는 그 기간을 다음 승급기간에 산입할 수 있다.

제25조 (승진의 원칙)

- ① 승진은 공정성, 객관성, 기회균등의 원칙을 바탕으로 상위 직무를 수행할 수 있는 능력이 있다고 판단되는 사람을 대상으로 하며 직급은 지침으로 정한다.
- ② 승진요건 인정기간은 직급별 3년으로 하며 제23조의 제2항에 해당되는 기간은 산입하지 아니한다.
- ③ 추가적으로 인정되는 경력이 있는 경우 해당 직급의 근무경력을 포함하여 승진요건 인정기간에 산입한다.
- ④ 직무수행 능력이 탁월하여 사업에 큰 성과가 있거나 시설 발전에 도움이 되는 제안을 하는 등 그 공로가 현저한 사람은 승진요건 인정기간과 상관없이 인사위원회의 심의·의결을 거쳐 특별승진 시킬 수 있다.

제7장 휴직 및 복직

제26조 (휴직사유 및 기간)

- ① 시설은 다음 각 호에 해당하는 사유로 직원이 휴직원을 제출하는 경우 휴직을 승인할 수 있다.
 1. 업무상 상병으로 치료나 요양을 요할 때 : 관계법에 따라 적용
 2. 업무 외 상병으로 치료나 요양을 요할 때 : 1개월 이내
 3. 형사사건 등으로 기소되었을 때 : 3개월 이내
 4. 위의 각 호에 준하는 특별한 사유가 있어 휴직이 불가피하다고 인정될 때 : 각 호에 준하는 기간
- ② 휴직을 신청하는 직원은 제1항의 내용을 증빙할 수 있는 서류를 제출하여야 한다.

제27조 (육아휴직)

- ① 시설은 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 가진 직원이 그 자녀의 양육을 위하여 휴직개시 예정일 30일 전까지 육아 휴직을 청구하는 경우 허용해야 한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우는 제외한다.
 1. 육아휴직 개시예정일을 기준으로 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 직원
 2. 사유가 되는 자녀에 대하여 배우자가 육아휴직 중인 직원
- ② 육아휴직 기간은 1년 이내로 한다.
- ③ 시설은 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 직원에게 불리한 처우를 할 수 없다.
- ④ 시설은 직원이 육아휴직을 사용할 경우 관계법이 정한 육아휴직급여를 받을 수 있도록 협조하여야 한다.

제28조 (가족돌봄휴직)

- ① 시설은 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 “가족”이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직을 신청하는 경우 허용해야 한다. 다만, 다음의 각호에 해당하는 경우는 제외한다.
 1. 가족돌봄휴직 개시예정일을 기준으로 계속 근로한 기간이 1년 미만인 직원
 2. 가족돌봄휴직을 신청한 직원 외에 돌봄을 할 수 있는 가족이 있는 경우
 3. 시설이 직업안정기관에 구인신청을 하고 14일 이상 대체인력을 채용하기 위하여 노력하였으나 대체인력을 채용하지 못한 경우. 다만, 정당한 사유 없이 2회 이상 채용을 거부하는 경우는 제외한다.
 4. 직원의 가족돌봄휴직으로 인하여 정상적인 사업운영에 중대한 지장이 초래되는 경우로서 시설이 이를 증명하는 경우
- ② 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이어야 한다.
- ③ 시설은 가족돌봄휴직을 이유로 해고나 그 밖의 직원에게 불리한 처우를 할 수 없다.
- ④ 제1항에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우는 해당 직원에게 그 사유를 서면통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
 1. 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
 2. 연장근로의 제한
 3. 근로시간의 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
 4. 그 밖에 시설사정에 맞는 지원조치
- ⑤ 시설은 직원이 직장과 가정을 유지할 수 있도록 노력하여야 한다.

제29조 (휴직자의 대우)

- ① 휴직자는 직원의 신분은 보유하나 직무에 종사하지 못하며, 휴직기간은 무급으로 한다.
- ② 휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만, 제26조 제1항 제2호, 제3호, 제4호의 경우는 제외한

다.

- ③ 휴직자는 휴직기간 중에도 본 규정을 준수하여야 하며, 다른 직업에 종사 할 수 없다.

제30조 (휴직자의 복직)

- ① 휴직자는 휴직기간 만료 14일 전까지 또는 잔여 휴직기간이 남아 있더라도 휴직사유가 소멸 되었다면 즉시 복직원을 제출하여야 하며, 그러하지 않을 때에는 퇴직한 것으로 간주한다.
- ② 시설은 복직원을 제출한 직원에 대해 부득이한 경우를 제외하고는 휴직 전의 직무 또는 유사한 직무에 임할 수 있도록 하고 동등한 처우를 제공하여야 한다.

제8장 근로시간

제31조 (근무형태)

- ① 직원의 근무형태는 주간근무를 원칙으로 하되, 업무의 성질에 따라 교대제 근로, 야간근로 등으로 할 수 있다.
- ② 직원은 근로계약서에 명시한 바에 따라 근무하고, 그 외 근무가 필요한 경우 해당직원과 합의하에 조정할 수 있다.

제32조 (근로시간)

- ① 1주간의 근무일은 월요일부터 금요일까지 5일로 하고 토요일은 무급휴무일로 한다.
- ② 1일 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을, 1주간의 근로시간은 40시간을 초과 할 수 없다. 다만, 제34조에 해당되는 경우를 제외하고는 시설장의 승인 하에 1주 12시간 이하의 연장근로를 할 수 있다.

제33조 (시업 및 종업시각과 휴게시간)

- ① 직원의 시업 및 종업, 휴게시간은 다음과 같다. 다만 근로계약서에 다르게 작성되어 있는 경우 그에 따른다.

구 분	시 업	종 업	휴게시간
	09:00	18:00	13:00~14:00

- ② 시설은 근로시간이 4시간인 경우 30분, 8시간 이상인 경우 1시간의 휴게시간을 직원에게 주어야 하며, 직원은 시설의 질서와 규율을 위반하지 않는 범위 내에서 휴게시간을 자유롭게 이용할 수 있다.
- ③ 제1항의 시업, 종업, 휴게시간은 업무의 특성, 계절의 변화 및 시설의 실정에 따라 변경하여 시행할 수 있다.

제9장 휴일과 휴가

제34조 (여성직원의 야간근로 및 휴일근로)

- ① 시설은 여성직원에게 대하여 야간근로와 휴일근로를 시키려면 당해 직원의 동의를 얻어야 한다.
- ② 임신부에 대해서는 야간근로, 휴일근로를 시킬 수 없다.
- ③ 산후 1년이 지나지 아니한 여성직원에게 대해 1일 2시간, 1주 6시간, 1년 150시간을 한도로 당해 직원의 동의하에 연장근로를 실시할 수 있다.

제35조 (보상휴가제)

시설은 직원대표와의 서면 합의에 따라 휴일근로, 연장근로 및 야간근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.

제36조 (유급휴일)

- ① 1주 동안 소정 근로일을 개근한 직원에게 대하여 일요일을 유급주휴일로 부여한다.
- ② 근로자의 날과 근로기준법 제55조 제2항에 따른 공휴일은 유급휴일로 한다.
- ③ 업무상 필요한 경우 제1항과 제2항의 휴일에 휴일근로를 명할 수 있으며, 직원은 정당한 이유 없이 이를 거부할 수 없다.
- ④ 주휴일과 유급휴일이 중복될 때에는 주휴일만 인정하며, 유급휴일과 무급휴무일이 중복될 경우 무급휴무일만 인정한다.
- ⑤ 시설은 제1항과 제2항(근로자의 날 제외)의 휴일 또는 휴무일을 대신하여 근로일과 휴일 대체를 할 수 있다. 다만, 휴일 대체를 하는 경우 사전에 직원에게 알려야 하며, 근로기준법 제55조 제2항에 따른 공휴일을 대체하는 경우에는 사전에 근로자대표와 서면 합의한다.
- ⑥ 제3항의 휴일근로를 행한 경우에는 휴일근로수당을 지급하거나 수당을 대신하여 보상휴가를 지급하여야 한다. 다만, 보상휴가를 지급하는 경우 사전에 보상휴가제 도입을 근로자대표와 서면 합의한다.

제37조 (연차유급휴가)

- ① 1년간 80% 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다. 다만, 1년간 80% 미만 출근한 직원에게도 개근한 1월에 대하여 1일의 유급휴가를 준다.
- ② 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
- ③ 삭제 <2019.2.20.>
- ④ 3년 이상 계속근로한 직원에게 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

- ⑤ 제1항과 제2항의 경우 업무상 부상, 질병으로 휴업한 기간, 산전후 휴가기간, 육아휴직기간은 출근한 것으로 본다.

제38조 (연차유급휴가의 사용)

- ① 직원은 최소한 휴가사용 7일전에 시설장에게 신청하여야 하며 휴가사용일이 사업운영에 지장을 초래하는 경우 시설장은 이를 변경을 할 수 있다.
- ② 직원의 연차유급휴가는 1년간 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 시설의 귀책사유로 인하여 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ③ 시설은 연차유급휴가 사용을 촉진 할 수 있으며, 시설의 사용촉진조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차 유급휴가에 대해서는 금전으로 보상하지 아니한다.
- ④ 시설은 근로자대표와의 서면합의를 통해 연차유급휴가에 갈음하여 특정 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

제39조 (경조사 휴가)

- ① 시설은 직원에게 다음 표의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 경조사 휴가를 부여한다.

구 분	내 용	일수	비 고
결 혼	본인	5일	—
	자녀	1일	—
출 산	배우자	20일	—
사 망	배우자	5일	당일 포함
	본인 및 배우자의 부모	5일	
	본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망	2일	
	자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망	3일	
	본인 및 배우자의 형제·자매 사망	1일	

- ② 제1항에 따른 경조사는 사유발생일을 기준으로 휴가일수를 계산하며 휴가기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우 이를 포함하여 휴가기간을 계산한다. 다만, 배우자의 출산에 따른 휴가는 출산일로부터 90일 이내 사용하되, 1회에 한하여 나누어 사용할 수 있으며 휴일 또는 휴무일을 휴가기간에 포함하지 않는다.
- ③ 제1항 각 호의 휴가와 휴일이 중복되었을 경우에는 휴일로 취급하며, 무급휴무일과 중복되는 경우 무급휴무일로 취급한다.
- ④ 휴가를 얻고자 하는 직원은 제1항의 사항을 증명할 수 있는 서류를 제출하여야 한다.

제40조 (생리휴가)

시설은 여성 직원이 청구하는 경우에는 월 1일의 무급 생리 휴가를 부여한다.

제41조 (병가)

- ① 시설은 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 무급으로 병가를 허가할 수 있다. 다만, 관계지침에 따른 근무인원수 산정 시 필요한 경우 해당 병가는 유급으로 처리 할 수 있다.
- ② 병가를 인정받고자 하는 직원은 제1항의 사항을 증명할 수 있는 서류를 제출 하여야 한다.

제41조 1 (난임치료의 휴가)

- ① 직원이 인공수정 또는 체외수정 등 난임치료를 받기 위하여 휴가(이하 ‘난임치료휴가’라 한다)를 청구하는 경우에 연간 3일 이내의 휴가를 주어야 하며, 이 경우 최초 1일은 유급으로 한다. 다만, 해당 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 시설 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우에는 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
- ② 난임치료휴가를 신청하려는 직원은 난임치료휴가를 사용하려는 날, 난임치료휴가 신청 연월일 등에 대한 사항을 적은 문서(전자문서를 포함한다)를 제출해야 한다.

제10장 모성보호

제42조 (임산부의 보호)

- ① 임신 중인 여성 직원에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산전후휴가를 준다.
- ② 임신 중인 여성 직원이 유산의 경험 등 관계법이 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 한다.
- ③ 제1항, 제2항에 해당되는 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.
- ④ 임신 중인 여성 직원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 직원이 청구하는 경우에는 다음 각 호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 관계법에서 허용되지 않는 인공중절 수술은 제외 한다.
 1. 임신기간이 11주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 5일까지
 2. 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일 까지
 3. 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 30일 까지
 4. 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 60일 까지
 5. 임신기간이 28주 이상인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 90일 까지
- ⑤ 시설은 직원이 출산전후휴가 급여 등을 신청할 경우 관계법이 정한 출산전후휴가급여를 받을 수 있도록 협조하여야 한다.
- ⑥ 제1항, 제2항에 따른 휴가 기간 중에 직원이 관계법에 따라 지급 받은 출산전후휴가 등 급여액이 그 직원의 통상임금보다 적을 경우 시설은 최초 60일분(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우의 출산전후휴가는 75일분)의 급여와 통상임금의 차액을 지급한다.
- ⑦ 임신 중의 여성 직원에게 연장근로를 시키지 아니하며, 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로

로 전환 시킨다.

- ⑧ 시설은 임신 후 12주 이내 또는 36주 이후에 있는 여성 근로자가 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간 미만인 근로자에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다.
- ⑨ 시설은 제8항에 따른 근로시간 단축을 이유로 해당 근로자의 임금을 삭감하여서는 아니 된다.
- ⑩ 시설장은 임신 중인 여성 직원이 1일 소정근로시간을 유지하면서 업무의 시작 및 종료 시각의 변경을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등, 근로기준법 시행령에서 정하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제43조 (태아검진 시간의 허용)

- ① 시설은 임신한 여성 직원이 관계법에 따른 임신부 정기건강진단을 받는 데 필요한 시간을 청구하는 경우 이를 허용한다.
- ② 시설은 제1항에 따른 건강진단 시간을 이유로 직원이 임금을 삭감하지 아니한다.

제44조 (육아기 근로시간 단축)

- ① 시설은 제27조에 따라 육아휴직을 신청할 수 있는 남녀 직원이 육아휴직 대신 근로시간의 단축(이하 “육아기 근로시간 단축”이라 한다)을 신청하는 경우에는 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 관계법이 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 시설이 육아기 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.
- ③ 시설이 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 아니 된다.
- ④ 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 제27조에 따른 육아휴직을 신청할 수 있는 근로자가 제27조에 따른 육아휴직 기간 중 사용하지 아니한 기간이 있으면 그 기간을 가산한 기간 이내로 한다.
- ⑤ 시설은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 관계법이 정한 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 협조하여야 한다.

제45조 (육아기 근로시간 단축 중 근로조건 등)

- ① 시설은 제44조에 따라 육아기 근로시간 단축을 하고 있는 직원에 대하여 근로시간에 비례하여 적용하는 경우 외에는 육아기 근로시간 단축을 이유로 그 조건을 불리하게 하여서는 아니 된다.
- ② 육아기 근로시간 단축을 한 근로자의 근로조건(육아기 근로시간 단축 후 근로시간을 포함한다)은 시설과 그 직원 간에 서면으로 정한다.

- ③ 시설은 육아기 근로시간 단축을 하고 있는 직원에게 단축된 근로시간 외에 연장근로를 요구할 수 없다. 다만, 그 직원이 명시적으로 청구하는 경우에는 12시간 이내에서 연장근로를 시킬 수 있다.
- ④ 육아기 근로시간 단축기간은 평균임금 산정기간에서 제외한다.

제46조 (육아휴직과 육아기 근로시간 단축의 사용형태)

- ① 제27조(육아휴직)와 제44조(육아기 근로시간 단축)의 사용형태는 다음과 같다.
 - 1. 직원은 육아휴직을 2회에 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 임신 중인 여성 근로자가 모성보호를 위하여 육아휴직을 사용한 횟수는 육아휴직을 나누어 사용한 횟수에 포함하지 아니한다.
 - 2. 육아기 근로시간 단축을 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 3개월(근로계약기간의 만료로 3개월 이상 근로시간 단축을 사용할 수 없는 기간제 직원에 대해서는 남은 근로계약기간을 말한다) 이상이 되어야 한다.
- ② 직원은 제27조의 휴직을 사용하거나 제43조에 따른 근로시간단축을 사용하고자 할 경우 최소한 30일전 서면으로 신청하여야 한다.
- ③ 육아휴직기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우라도 부여한 총 휴직 일수를 넘길 수 없다.

제47조 (육아시간)

생후 1년 미만의 아동이 있는 여성 직원의 청구가 있는 경우 제33조 제2항의 휴게시간 외에 1일 2회 각 30분씩 유급 수유시간을 준다.

제11장 퇴직 및 해고

제48조 (퇴직 및 퇴직일)

- ① 시설은 다음 각 호에 해당하는 경우 직원을 퇴직시킬 수 있다.
 - 1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
 - 2. 사망하였을 경우
 - 3. 만 60세 정년에 도달하였을 경우. 다만 시설장은 만 65세로 한다.
 - 4. 근로계약기간이 만료된 경우
 - 5. 해고가 결정된 경우
 - 6. 휴직 또는 정직기간 종료 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니하고 시설의 복직 명령에 응하지 않을 경우
 - 7. 휴직사유가 해소되지 않아 휴직기간 종료일로부터 7일 이내에 복직이 불가능한 경우
 - 8. 형사사건으로 금고 이상의 유죄판결을 받았을 때
 - 9. 피성년후견인 또는 피한정후견인 선고를 받았을 때
- ② 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.
 - 1. 직원이 퇴직일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 사직원에 명시된 그 날

2. 직원이 퇴직일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 다만, 시설은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직일자를 지정하여 수리할 수 있다.
3. 사망한 날
4. 정년이 속한 반기의 마지막 날
5. 근로계약기간이 만료된 날
6. 해고가 결정·통보된 경우 해고일
7. 휴직이후 복직명령에 응하지 않거나 불가능하다고 인정된 날
8. 제1항의 제8호 또는 제9호가 결정된 날

제49조 (퇴직절차)

- ① 제48조 제1항의 제1호에 해당하는 경우 퇴직을 원하는 날을 기준으로 30일 전에 사직서를 제출하여야 한다.
- ② 직원은 제48조 제1항의 제2호와 같이 부득이한 경우를 제외하고는 본인의 업무를 대리할 다른 직원에게 업무를 인계하고 그 내용이 명시된 인수·인계서를 제출하여야 하며, 근로를 위해 시설로부터 지급받은 물품을 퇴직일까지 반납하여야 한다.

제50조 (정년퇴직자의 재고용)

- ① 시설은 정년에 도달한 사람이 시설에서 계속적인 근로를 원할 경우 직무수행 능력에 적합한 직종에 재고용할 수 있다. 다만, 지자체의 임금지급에 관한 지침을 준수하여야 한다.
- ② 시설은 정년에 도달한 사람을 재고용 할 때 퇴직금과 연차유급휴가의 계산을 위해 근로기간을 새로이 기산하는 사항과 임금 책정에 대한 사항에 대하여 직원과 합의하여야 한다.

제51조 (해고)

직원이 다음 각 호의 경우와 같이 사회통념상 근로관계를 더이상 존속하기 어렵다고 인정될 정당한 이유가 있는 경우 해고할 수 있다.

1. 신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
2. 인사위원회에서 해고가 결정된 경우
3. 제48조 제1항 제6호에 해당되는 경우
4. 기타 제1호 내지 제3호에 준하는 경우로서 정당한 이유가 있는 경우

제52조 (해고의 통지)

- ① 시설은 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
- ② 시설은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고예고를 하거나, 30일 전에 해고예고를 하지 아니하였을 때에는 30일 분의 통상임금을 지급한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 직원이 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우
 2. 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우
 3. 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 「근로기준법 시행규칙」 별표에 정하는 사유에 해당하는 자
- ③ 시설장이 제2항에 따른 해고의 예고를 해고사유와 해고시기를 명시하여 서면으로 한 경우에는 제1항에 따른 통지를 한 것으로 본다.

제53조 (퇴직급여)

- ① 시설은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 퇴직금으로 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직일로부터 14일 이내 지급하며 1년 미만 근무한 직원이 퇴직할 경우 퇴직금을 지급하지 아니한다.
- ② 시설은 시설의 재정상황 및 직원 과반수 동의 여부에 따라 퇴직금적립제도 또는 퇴직연금제도를 선택적으로 운영할 수 있다. 다만, 관계법에 따라 퇴직금적립제도가 금지된 경우에는 반드시 퇴직연금제도로 운영하여야 한다.
- ③ 시설은 관계법에서 허용한 경우를 제외하고는 직원이 퇴직하기 전 미리 퇴직금을 정산하여 지급할 수 없으며, 관계법에서 허용하는 사유로 인하여 퇴직금을 미리 정산하여 지급한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간은 정산시점으로부터 새로이 기산한다.

제12장 포상 및 징계

제54조 (포상의 사유)

시설은 직원이 다음 각 호에 해당하는 경우 포상할 수 있다.

- ① 제79조의 결과 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 경우
- ② 장기간의 근로를 통해 시설의 안정적 운영에 기여한 공로가 인정된 경우
- ③ 시설의 명예를 높이거나 이에 준하는 공로가 인정된 경우
- ④ 제안사업이 당선 되었거나 연구사업 등에서 우수한 실적이 있는 경우
- ⑤ 시설의 불합리한 행위 또는 부정행위에 대한 적극적인 대응으로 건전한 시설운영에 기여한 경우

제55조 (포상의 내용 및 절차)

- ① 포상은 휴가, 상금, 상품 등 다양한 방법으로 수여할 수 있으며 세부사항에 대하여는 ‘근무평가 및 복리후생 지침’에 따른다.
- ② 포상대상자선정 및 포상방법은 인사위원회의 결정에 따르며 시설장은 이를 행한다.

제56조 (징계의 사유)

직원이 다음 각 호에 해당하는 경우 인사위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다.

- ① 시설의 제규정을 위반한 경우

- ② 시설의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 복무질서를 문란하게 한 경우
- ③ 직무의 내외를 막론하고 시설의 명예 또는 신용을 손상한 경우
- ④ 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 시설에 피해를 입힌 자
- ⑤ 시설의 운영을 방해하는 언행을 한 경우
- ⑥ 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 경우
- ⑦ 정당한 이유 없이 시설의 물품 및 금품을 반출한 경우
- ⑧ 직장 내 성희롱 행위를 한 경우
- ⑨ 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우
- ⑩ 정당한 사유없이 회사의 안전보건 질서를 위반한 경우
- ⑪ 기타 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 경우

제57조 (징계의 종류)

직원이 제56조 중 어느 하나에 해당하는 경우 인사위원회의 의결을 거쳐 다음 각 호의 징계를 할 수 있다. 다만, 제1항 견책의 경우에는 인사위원회의 의결 없이 시설장의 직권으로 가능하다.

- ① 견책 : 경위서를 받고 시설은 문서로 경고한다.
- ② 감봉 : 6월 이내의 기간으로 정하되, 1회에 평균임금 1일 분의 2분의 1, 총액은 월 급여금 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위 내에서 임금을 삭감한다.
- ③ 정직 : 3월 이내의 기간으로 정하되, 해당 기간 동안 직원으로서의 신분은 보유하나 업무에 종사하지 못하여 임금을 지급하지 아니한다.
- ④ 해고 : 근로계약을 해지한다.

제58조 (징계절차)

- ① 시설장은 직원이 제56조의 각 항 중 어느 하나에 해당되는 경우 인사위원회 위원장의 자격으로 인사위원회를 개최하여야 한다.
- ② 인사위원회 위원장은 위원에게 7일전까지 인사위원회개최를 통지하고, 징계대상자에게는 징계의결요구서 사본과 출석통지서를 송부하여야 한다.
- ③ 징계대상 직원은 인사위원회에 출석하여 자신에게 유리한 진술을 할 수 있으며 출석요구에 불응하는 경우에는 소명을 포기하는 것으로 간주하고 소명 없이 징계의결 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 출석할 수 없을 경우 서면진술로 갈음할 수 있다.
- ④ 인사위원회는 징계의결요구서를 접수한 날로부터 14일 이내에 의결을 하여야 한다.
- ⑤ 징계가 결정되면 즉시 해당 직원에게 징계처분사유 설명서로 통지해야한다.
- ⑥ 징계대상 직원은 징계통고를 받은 날로부터 7일 이내에 재심사유를 첨부하여 재심을 청구할 수 있다.
- ⑦ 제6항에 따라 재심청구가 있을 경우 인사위원회는 14일 이내 재심을 의결하여야 하며, 해당 직원이 재심청구를 하지 않은 경우에는 초심 결정으로 확정된다.
- ⑧ 시설장은 인사위원회에서 의결된 바를 7일 이내에 시행한다.

제59조 (징계요구의 시효 및 손해배상)

- ① 징계사유가 발생한 날로부터 2년을 경과한 경우 징계의결요구를 할 수 없다. 다만, 회계와 관련된 사항은 5년으로 한다.
- ② 징계대상 직원이 고의 또는 중대한 과실로 시설에 재산손해를 입혔을 경우에는 징계처분과 별도로 해당 손해에 대하여 배상하여야 한다.

제13장 임금

제60조 (임금)

- ① 직원의 임금은 월급제로 하며, 업무상 필요시 연봉제, 일급제 및 시급제로 할 수 있다. 이 경우 개별 근로계약서에서 정한 바에 따른다.
- ② 연장근로수당, 야간근로수당, 휴일근로수당, 연차휴가미사용수당 등을 포함하여 포괄임금제로 월급근로계약 또는 연봉근로계약을 할 수 있으며 이 경우 월급근로계약서 또는 연봉근로계약서에서 정한다.
- ③ 본 장의 임금규정외의 사항은 근로계약서, 연봉계약서 또는 별도의 급여지침에 따른다.

제61조 (임금의 구성항목)

직원에 대한 임금은 기본급 및 체수당 등 법정수당으로 구성하며, 임금의 호봉획정과 기본급 및 체수당의 지급액, 지급요건 등은 정부와 지자체의 지침 및 인건비 지원기준을 준용하여야 하며 세부사항에 대하여는 ‘급여 지침’에 따른다.

제62조 (가산임금)

- ① 직원이 소정근로시간을 근로시간을 초과하여 근로할 경우 통상임금의 100분의 50을 가산지급한다. 또한 야간근로(22:00부터 익일 06:00 사이의 근로), 휴일근로에 대해서는 통상임금의 100분의 50을 가산 지급한다.
- ② 제1항에도 불구하고 사용자는 휴일근로에 대하여는 다음 각 호의 기준에 따른 금액 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.
 1. 8시간 이내의 휴일근로 : 통상임금의 100분의 50
 2. 8시간을 초과한 휴일근로 : 통상임금의 100분의 100
- ③ 시설은 직원의 대표와 서면 합의하여 연장야간 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 대신하여 휴가를 줄 수 있다.

제63조 (임금의 계산 및 지급 방법)

- ① 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 해당 월의 25일 직원 명의의 예

금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 시설에 특별한 사정이 있거나 직원이 요청하는 경우 이를 받아들여 지급기일 및 정산일을 변경할 수 있다.

- ② 임금의 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전 일에 지급한다.
- ③ 신규채용, 승진, 전보, 퇴직, 결근 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
- ④ 임금을 지급하는 때에 임금의 총액, 구성항목, 계산방법, 공제내역, 지급일 등을 기재한 임금명세서를 서면(전자문서를 포함한다)으로 교부한다.

제14장 고충처리위원회 및 성희롱의 예방

제64조 (고충처리위원회의 설치)

시설은 직원의 고충을 처리하기 위하여 고충처리위원회를 둔다.

제65조 (고충처리위원회의 구성)

- ① 고충처리위원회는 시설장이 위촉하는 여성 직원을 포함하여 3인 이내로 구성한다.
- ② 고충처리위원의 임기는 2년으로 하고 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ③ 근로자 고충사항을 효과적으로 처리하기 위하여 고충처리위원 중 1인을 고충상담원으로 선임한다. 다만, 전문적인 상담이 필요하거나 고충처리위원회에서 처리가 어렵다고 판단되는 경우 관련 분야별 학식과 덕망이 있는 외부 상담원을 둘 수 있다.

제66조 (고충의 처리)

- ① 직원은 고충사항이 있을 경우 고충상담원에게 구두 또는 서면으로 상담을 신청할 수 있다.
- ② 상담신청을 접수한 고충처리위원은 당해 직원의 고충을 청취한 후 접수일로부터 7일 이내에 고충처리위원회를 소집하고 15일 이내에 처리결과를 해당 직원에게 서면으로 통보하여야 한다. 다만, 외부 상담원의 상담을 요할 시에는 15일 이내에 상담일정을 지정하여 직원에게 통보하여야 한다.
- ③ 고충처리위원회 또는 외부 상담원을 통해 처리하기 곤란한 사항에 대해서는 법인의 고충처리위원회에 인계하여 처리한다.

제67조 (상담공간의 지정)

직원의 고충을 처리하기 위하여 시설 내에 고충상담공간을 지정하여야 한다.

제68조 (상담대장의 비치)

고충처리위원회는 고충사항의 접수 및 그 처리에 관한 대장을 작성하여 비치하고 이를 3년간 보존한다.

제69조 (성희롱의 예방 및 조치)

- ① 시설장은 직장 내 성희롱을 예방하고 직원이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위해 1년에 1회 이상 성희롱 관련 법령의 요지, 성희롱 예방을 위한 시설의 방침, 성희롱 피해자의 권리구제 방법과 가해자의 조치 등을 내용으로 성희롱 예방교육을 하고 교육내용을 근로자가 열람할 수 있게 게시하여야 한다.
- ② 시설의 모든 직원은 「남녀고용평등과 일·가정 양립에 관한 법률」에서 금지한 직장 내 성희롱에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 시설 내 성희롱을 하여 물의를 일으킨 직원에 대하여는 인사위원회 의결에 따라 징계조치를 취해야 한다.
- ④ 시설장은 직장 내 성희롱 피해자의 고충 처리를 위하여 남녀 동수로 구성된 고충처리위원회를 둘 수 있으며, 이 경우 피해자의 요청이 있는 경우를 제외하고는 직장 내 성희롱에 대해서는 비공개를 원칙으로 한다.

제15장 직무교육 및 안전보건

제70조 (직무교육)

- ① 시설은 관계법에서 지정하는 직원의 직무교육을 반드시 실시하여야 하며, 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.
- ② 시설은 제1항의 교육과 별도로 전문성향상을 위한 교육의 기회를 직원에게 충분히 부여하여야 한다. 다만, 교육의 일정은 시설운영에 차질이 없도록 편성되어야 한다.
- ③ 직무수행에 있어 반드시 필요한 교육 또는 그에 준하는 것으로 판단되는 교육의 소요경비는 시설에서 부담하며, 출장을 요하는 교육의 여비는 여비지침에 의한다.
- ④ 외부교육에 참가하고자 하는 직원은 관련교육 이수계획서를 제출하고, 교육 후에는 결과보고서 또는 수료증을 제출하여야 한다.

제71조 (안전보건)

- ① 시설은 직원이 업무 중 발생할 수 있는 사고나 위험의 예방을 위하여 응급상황 대응교육, 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 연 1회 실시하여야 하며 세부사항에 대하여는 ‘근골격계 질환 예방지침’ 및 ‘감염예방 및 관리지침’에 따른다.
- ② 시설은 이용자의 감염질환 또는 폭력으로 인하여 직원에게 위해가 가해 질 수 있다고 판단되는 경우 해당 대상자에 대한 정보를 공유하고 대처 방안을 강구해야 한다.

제71조의 1 (직장 내 괴롭힘 금지)

시설장 또는 직원은 시설에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 ‘직장 내 괴롭힘’이라 한다)를 하여서는 아니 된다. 시설에서 금지하는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제71조의 2 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 시설은 직장 내 괴롭힘 예방을 위하여 연 1회 이상 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시하여야 한다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.
 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
 2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
 3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
 4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
 5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- ③ 시설은 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 직원들이 열람할 수 있도록 조치한다.

제71조의 3 (직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)

시설은 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)을 둔다. 다만, 예방·대응 담당자가 사건의 관계자일 경우 시설장이 직장 내 괴롭힘을 담당한다.

제71조의 4 (직장 내 괴롭힘 사건의 접수)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.
- ② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제71조의 5 (직장 내 괴롭힘 사건의 조사)

- ① 시설은 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
- ② 조사는 예방·대응 담당자가 담당한다.
- ③ 조사가 종료되면 시설장에게 보고한다. 다만, 시설장이 사건의 관계자일 경우 법인에 보고하고 이후의 조치는 법인에 이관한다.
- ④ 조사를 하는 경우 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 들어야 한다.
- ⑤ 조사자 등 조사 과정에 참여한 직원은 조사과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 직원에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 시설장에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

제71조의 6 (직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)

- ① 시설은 정식 조사기간 동안 피해자 또는 피해를 입었다고 주장하는 직원(이하 피해자 등)이 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자 등의 요청을 고려하여 적절한 조치를 한다. 이 경우 피해자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ② 시설은 직장 내 괴롭힘이 확인된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.
- ③ 시설은 신고자 및 피해자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제71조의 7 (직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)

시설장은 직장 내 괴롭힘이 확인된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 근무장소 또는 근무시간 변경 등의 조치를 하며, 징계가 필요한 경우 인사위원회에 해당 사건을 부의한다. 이 경우 징계 등의 조치를 하기 전에 피해자의 의견을 들어야 한다.

제72조 (건강진단)

- ① 시설은 직원의 건강보호 및 유지를 위하여 관계법이 정하는 바에 따라 매년 1회 건강진단을 실시한다.
- ② 시설은 필요하다고 판단한 경우 직원에게 별도의 건강진단을 요구할 수 있으며, 직원은 건강진단을 성실히 받아야 한다.
- ③ 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.
- ④ 건강진단은 결핵검진을 포함한 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정을 포함한다.

제73조 (위험기계·기구의 방호조치)

직원은 다음 각 호의 위험기계·기구의 방호조치 사항을 준수하여야 한다.

1. 방호조치를 해체하고자 할 경우 시설장의 허가를 받아 해체할 것

2. 방호조치를 해체한 후 그 사유가 소멸한 때에는 지체 없이 원상으로 회복시킬 것
3. 방호장치의 기능이 상실된 것을 발견한 때에는 지체 없이 시설장에게 신고할 것

제74조 (안전보호구의 착용)

직원은 작업 시에는 시설에서 지급하는 안전보호 장구를 착용한다.

제75조 (물질안전보건자료의 작성·비치)

시설은 고용노동부령이 정하는 화학물질 및 화학물질을 함유한 제제를 사업장에서 사용하게 되는 경우에는 물질안전보건자료를 취급근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 갖추어야 한다.

제76조 (안전보건교육 및 작업환경측정)

시설은 인체에 해로운 업무를 하는 작업장으로서 고용노동부령으로 정하는 작업장이 있는 경우에는 산업안전보건법이 정하는 바에 의하여 작업환경을 측정하고 그 결과를 기록 보존한다.

제77조 (산업안전보건법 준수)

- ① 시설은 이 규칙에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 산업안전보건법에 따라 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜 직원의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장해를 예방하고 안전 및 보건을 유지·증진시킨다
- ② 직원은 산업안전보건법에서 정하는 사항과 그 외에 업무에 관련되는 안전보건에 관하여 상사로부터 지시받은 사항을 정확하게 이행하여야 한다.

제78조 (재해보상)

직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 관계법에 따라 처리하되 업무 외 재해에 대하여는 보상하지 아니한다.

제16장 근무평가 및 복리후생

제79조 (근무평가)

시설은 직원의 근무태도, 직무역량 및 성과에 따른 공적을 가늠하기 위하여 모든 직원을 대상으로 근무평가를 실시한다.

- ① 평가는 매년 1회 이상 시기를 특정하여 실시한다.
- ② 평가는 평가자의 주관을 배제하고 객관적 자료 및 사실에 의하여 신뢰성과 타당성이 보장되도록 하여야 한다.
- ③ 평가의 결과는 인사위원회의 의결에 따라 포상 또는 징계의 근거로 활용할 수 있다.

제80조 (복리후생)

- ① 시설장은 직원들의 복리후생을 위하여 다음과 같이 예산의 범위 내에서 시행할 수 있다.
 - 1. 명절 선물 제공
 - 2. 직원들의 근무복 제공
 - 3. 직원들의 업무에 필요한 용품 제공
 - 4. 국내 또는 해외 연수 제공
 - 5. 의료비 지원, 직원단체 상해보험 제공
 - 6. 직원의 사기증진을 위한 워크숍 제공
 - 7. 기타 직원의 제안제도에 따라 채택된 내용
- ② 제1항과 관련한 세부사항에 대하여는 ‘근무평가 및 복리후생 지침’에 따른다.

부 칙

제1조 (시행일)

- ① 본 규정은 법인이사회의 승인을 받은 날부터 시행한다.
- ② 본 규정은 시행일 및 개정일 이전에 입사한 직원에게도 효력이 적용된다.
- ③ 위 조항 중 다태아의 산전후휴가는 2014년 7월 1일 이후 출산한 자에 대하여 적용한다.

제2조 (경과사항)

본 규정이 시행되기 전에 시설에서 시행한 사항은 본 규정에 의한 것으로 본다.

제3조 (법령 등의 우선)

본 규정에서 정하지 아니한 사항은 노동관계법령이나 지자체의 지침 등(이하 법령 등)이 우선하며, 법령 등의 개정으로 인해 저촉되는 사항이 발생하였을 경우 그 사항에 대하여는 법령 등이 정하는 바에 의한다.

제4조 (개정 등)

본 규정을 개정하고자 할 때에는 시설 운영위원회의 심의를 거쳐 법인 이사회의 승인을 받아야 한다.

제5조 (지침의 제·개정 등)

- ① 본 규정의 내용 및 그 이외의 사항에 대한 규율과 관련하여 필요한 사항은 별도로 정한다.
- ② 제1항의 경우 시설은 해당시설의 운영위원회의 심의를 거쳐 법인에 보고하여야 하며, 지침을 변경하고자 하는 경우에도 같다.

운영위원회 운영규정

상계동성당데이케어센터

목 차

제1장 총칙	
제1조(목적)	36
.....	36
제2조(적용범위)	
.....	36
제2장 위원회의 기능과 구성	36
제3조(위원회의 기능)	37
.....	37
제4조(위원회의 구성)	
.....	37
제5조(위원장 등의 임무)	38
.....	38
제6조(운영위원의 의무)	38
.....	38
제3장 회의	38
제7조(회의 종류와 개최시기)	
.....	
제8조(회의내용공개의 제한)	39
.....	39
제9조(위원회 활동 보고)	39
.....	39
제10조(자문위원회)	39
.....	
제11조(의견의 청취 등)	
.....	
제12조(수당 등)	
.....	
[부칙]	
제1조(시행일)	
.....	
제2조(경과조치)	
.....	
제3조(법령 등의 우선)	
.....	
제4조(개정 등)	
.....	
제5조(지침의 제·개정 등)	
.....	

상계동성당데이케어센터 운영위원회 규정

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 규정은 상계동성당데이케어센터(이하 ‘시설’이라고 한다) 운영의 체계적 · 종합적 발전방향을 모색하기 위한 시설 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설 운영위원회에 관하여 법령 또는 정관에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제2장 위원회의 기능과 구성

제3조 (위원회의 기능)

① 위원회는 시설 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 시설 운영계획의 수립 및 평가에 관한 사항
2. 시설 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
3. 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 이용자의 생활환경 개선 사항 및 고충처리 등에 관한 사항
5. 시설종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 시설장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

② 위원회는 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

1. 시설의 회계 및 예산 · 결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건 · 사고에 관한 사항

제4조 (위원회의 구성)

- ① 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다. 다만 제2항 각 호 중 같은 호에 해당하는 위원이 2명을 초과해서는 아니 된다.
- ② 위원회의 운영위원 구성 기준은 다음 각 호에 해당하는 사람 중에서 시설장의 추천을 받아 관할 구청장이 위촉하며, 운영위원으로 위촉되기 위해서는 이력서 1부를 제출하여야 한다.
 1. 시설장
 2. 시설의 이용 어르신 대표
 3. 시설 이용자의 보호자 대표
 4. 시설 종사자의 대표
 5. 해당 관할 구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 6. 후원자 대표 또는 지역주민
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
- ③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 임원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.
- ⑥ 이 규정에서 정한 사항 외에 운영위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제5조 (위원장 등의 임무)

- ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
- ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
- ③ 간사는 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제6조 (운영위원의 의무)

- ① 운영위원은 본 회의의 결의사항을 준수하여야 한다.
- ② 운영위원은 본 회의 목적을 실현하기 위한 여러 가지 활동과 모임에 적극적으로 참여하여야 하며, 운영위원회를 거치지 아니하고 시설 운영에 관여할 수 없다.
- ③ 운영위원은 당해 시설과 영리를 목적으로 하는 거래를 하거나 그 지위를 남용하여 재산상의 권리, 이익의 취득 또는 알선을 해서는 안 된다.
- ④ 운영위원은 직무상 알게 된 사실을 누설하여서는 안 된다.

제3장 회의

제7조 (회의 종류와 개최시기)

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음 각 호의 경우에 소집한다.
 1. 정기회의(분기 1회)
 2. 위원장 또는 시설장의 소집요구가 있는 경우
 3. 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 공무원인 위원은 공무 국외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직무를 직무하급자로 하여 금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.
- ⑤ 회의는 대면으로 진행하여야 하나, 다음의 요건을 모두 충족하는 경우 원격영상회의와 같은 전자적 회의도 가능하다.
 1. 운영위원회 출석을 요하는 사람들이 동시에 모두 참여할 수 있는 방식
 2. 참여자가 운영위원회 위원임을 확인할 수 있어야 함
 3. 일방적인 의사전달이 아닌 참여자 상호 간 의견교환이 가능하여야 함

제8조 (회의내용공개의 제한)

회의내용은 시설이용자, 시설종사자 등에게 공개하여야 한다. 다만 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단할 때에는 해당내용의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제9조 (위원회 활동 보고)

- ① 위원회의 간사는 회의의 진행내용 및 결과에 대한 회의록을 작성하고 위원장이 서명한다.(별표1)
- ② 시설장은 제 1항의 회의록 정본은 위원회에 보관하고 연 1회 관할 구청장에게 제출해야 한다.

제10조 (자문위원회)

- ① 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 위원장의 요청에 따라 안전에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

제11조 (의견의 청취 등)

위원회는 필요한 경우 관계공무원이나 관계단체 등 관계전문가에게 조사연구를 의뢰하거나 공청회, 세미나 등의 개최를 통하여 그 의견을 들을 수 있다.

제12조 (수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설예산의 범위 안에서 수당·여비 등 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

부 칙

제1조 (시행일)

본 규정은 법인 이사회의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

제2조 (경과조치)

본 규정이 시행되기 전에 시설에서 시행한 것은 본 규정에 의한 것으로 본다.

제3조 (법령 등의 우선)

관계법령이나 지자체의 지침 등(이하 법령)의 개폐로 인해 저촉되는 사항이 발생하였을 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

제4조 (개정 등)

본 규정을 개정하고자 할 때는 시설 운영위원회의 심의를 거쳐 법인 이사회의 승인을 받아야 한다.

제5조 (지침의 제·개정 등)

- ① 본 규정의 내용 및 그 이외의 사항에 대한 규율과 관련하여 필요한 사항은 별도로 정한다.
- ② 제1항의 경우 시설은 해당시설의 운영위원회의 심의를 거쳐 법인에 보고하여야 하며, 지침을 변경하고자 하는 경우에도 같다.

(별표1)

운영위원회 회의록

상계동성당데이케어센터 운영위원회 제 차 정기(수시) 회의			
일 시		간 사	위원장
장 소		(인)	(인)
참 석 자			
회의내용			
정책건의			

재무·회계규정

상계동성당데이케어센터

목 차

제1장 총칙	
제1조(목적)	44
.....	44
제2조(적용범위)	44
.....	44
제3조(회계연도 및 그 소속구분)	44
.....	
제4조(출납기한)	45
.....	45
제5조(정보통신매체에 의한 재무·회계 처리)	45
.....	45
제2장 예산	45
제6조(세입·세출의 정의)	46
.....	46
제7조(예산총계주의 원칙)	46
.....	46
제8조(예산편성 지침)	46
.....	46
제9조(예산의 편성 및 결정절차)	
.....	47
제10조(예산에 첨부하여야 할 서류)	47
.....	
제11조(추가경정예산)	47
.....	48
제12조(예비비)	48
.....	48
제13조(예산의 목적 외 사용금지)	48
.....	48
제14조(예산의 전용)	48
.....	49
제15조(세출예산의 이월)	49
.....	49
제16조(특정목적사업예산)	49
.....	
제3장 결산	
제17조(결산서의 작성·제출)	
.....	
제18조(결산보고서에 첨부하여야 할 서류)	
.....	
제4장 회계	
제19조(수입 및 지출의 관리)	
.....	
제20조(수입과 지출의 집행기관)	
.....	
제21조(회계의 방법)	
.....	

제30조(계약 담당자)	49
.....	
제5장 물품	49
제31조(물품의 관리자와 출납원)	49
.....	50
제32조(물품의 관리의무)	50
.....	50
제33조(물품의 관리)	
.....	50
제34조(재물조사)	50
.....	51
제35조(불용품의 처리)	51
.....	51
제6장 후원금의 관리	
제36조(후원금의 범위)	51
.....	
제37조(후원금의 영수증 발급)	51
.....	
제38조(후원금의 수입 및 사용내용통보)	
.....	52
제39조(후원금의 수입 사용결과 보고 및 공개)	52
.....	52
제40조(후원금의 용도 외 사용금지)	52
.....	52
제7장 감사	
제41조(감사)	
.....	
제8장 보칙	
제42조(사무의 인계·인수)	
.....	
[부칙]	
제1조(시행일)	
.....	
제2조(경과조치)	
.....	
제3조(법령 등의 우선)	
.....	
제4조(개정 등)	
.....	
제5조(지침의 제·개정 등)	
.....	

상계동성당데이케어센터 재무·회계 규정

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 규정은 상계동성당데이케어센터(이하 '시설'이라고 한다)의 재무·회계 및 후원금 관리에 관한 사항을 규정하여 재무·회계 및 후원금 관리의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설의 재무 및 회계처리에 관하여 법령 또는 서울시 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 (회계연도 및 그 소속구분)

- ① 시설의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.
- ② 시설의 수입 및 지출의 발생과 자산 및 부채의 증감·변동에 관하여는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도 소속을 구분한다. 다만, 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 하여 연도 소속을 구분한다.

- ③ 시설의 회계는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙 제6조에 따라 시설회계로 구분한다.

제4조 (출납기한)

1회계연도에 속하는 시설의 세입·세출의 출납은 회계 연도가 끝나는 날까지 완결하여야 한다.

제5조 (정보통신매체에 의한 재무·회계 처리)

- ① 사회복지사업법령에 따른 보조금을 받는 시설은 보건복지부장관이 검증한 표준연계모듈이 적용된 정보시스템을 사용하여 재무·회계를 처리하여야 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 제16조에 해당하는 경우 시설의 재무·회계는 컴퓨터 회계 프로그램으로 처리할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 정보시스템에 의한 전자장부 또는 제2항에 따른 컴퓨터 회계프로그램을 사용하는 경우에는 제22조에 따른 회계장부를 둔 것으로 본다.

제2장 예산

제6조 (세입·세출의 정의)

1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.

제7조 (예산총계주의 원칙)

세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

제8조 (예산편성 지침)

시설의 예산은 법인 또는 시설의 소재지를 관할하는 시장·구청장이 정한 예산편성지침에 따라 편성한다.

제9조 (예산의 편성 및 결정절차)

- ① 시설장은 예산을 편성하여 시설 운영위원회에 보고한 후 법인이사회의 의결을 거쳐 확정한다.
- ② 제1항에 따라 예산을 편성할 경우 시설회계의 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」의 별표 9의 세입예산과목 구분 및 별표 10의 세출예산과목 구분에 따라 편성하되, 세출예산을 편성하는 때에는 「노인장기요양보험법」 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다.
- ③ 시설장은 제1항에 따라 확정된 예산을 매 회계연도 개시 5일전까지 관할 구청장에게 제출하고, 시설의 세입, 세출명세서를 시설의 게시판과 홈페이지에 20일 이상 공고하여야 한다.
- ④ 제3항에 따른 공고는 「사회복지사업법」 제6조의2에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로

같음할 수 있다.

제9조의1 (준예산)

회계연도 개시 전까지 시설의 예산이 성립되지 아니한 때에는 시설의 장은 관할 구청장에게 그 사유를 보고하고 예산이 성립될 때까지 다음의 경비를 전년도 예산에 준하여 집행할 수 있다.

1. 임·직원의 보수
2. 시설운영에 직접 사용되는 필수적인 경비
3. 법령상 지급의무가 있는 경비

제10조 (예산에 첨부하여야 할 서류)

① 예산에는 다음 각 호의 서류가 첨부되어야 한다.

1. 예산총칙
2. 세입·세출명세서
3. 임·직원 보수일람표
4. 당해 예산을 의결한 이사회 회의록 사본 또는 해당 예산을 보고받은 시설운영위원회 회의록 사본

② 제1항제2호 내지 제3호의 서식은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙에 정해진 바에 따른다.

제11조 (추가경정예산)

- ① 시설장은 예산 성립 후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 제9조 및 제10조의 규정에 의한 절차에 준하여 추가경정예산을 편성·확정할 수 있다.
- ② 시설장은 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일 이내에 이를 관할 구청장에게 제출하여야 한다.

제12조 (예비비)

- ① 시설장은 예측할 수 없는 예산 외의 지출 또는 예산의 초과 지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다.
- ② 예비비를 사용하는 경우 그 사용 이유 및 금액을 명시한 조서를 작성하여 시설장의 승인을 얻어야 한다.

제13조 (예산의 목적 외 사용금지)

시설회계의 예산은 세출예산이 정한 목적 외에 이를 사용하지 못한다.

제14조 (예산의 전용)

- ① 시설장은 관·항·목간의 예산을 전용할 수 있다. 다만, 관간 전용 또는 동일관내의 항간 전용

을 하려면 시설 운영위원회에 보고한 후 법인이사회의 의결을 거쳐야 한다.

- ② 제1항에도 불구하고 예산총칙에서 전용을 제한하고 있거나 시설 예산심의 과정에서 삭감한 관·항·목으로는 전용하여서는 아니 된다.
- ③ 시설장은 제1항에 따라 관·항간 예산을 전용한 때에는 관할 구청장에게 결산보고서를 제출할 때에 과목 전용조서를 첨부하여야 한다.

제15조 (세출예산의 이월)

시설장은 시설회계의 세출예산 중 경비의 성질상 당해 회계연도 안에 지출을 마치지 못할 것으로 예측되는 경비와 연도 내에 지출원인행위를 하고 불가피한 사유로 인하여 연도 내에 지출하지 못하는 경비를 각각 시설 운영위원회에 사전 보고한 후 법인이사회의 의결을 거쳐 다음 연도에 이월하여 사용할 수 있다.

제16조 (특정목적사업예산)

- ① 시설장은 완성에 수년을 요하는 공사나 그 밖의 특수한 사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 조달할 필요가 있는 때에는 회계연도마다 일정액을 예산에 계상하여 특정목적사업을 위한 적립금으로 적립할 수 있다.
- ② 적립금의 적립 및 사용 계획(변경된 계획을 포함한다)은 관할 구청장에게 사전에 보고하여야 한다.
- ③ 관할 구청에서 보고 시기, 보고 방법 등을 별도로 규정하는 사항이 없다면 예산을 제출할 때 적립금의 적립 사용 계획서를 제출함으로써 보고하고, 사용 계획에 변동이 있을 경우에는 즉시 변동 보고를 하여야 한다.
- ④ 적립금은 별도의 통장으로 관리하여야 하며, 그 적립목적에만 사용하여야 한다. 다만, 노인 장기요양기관의 경우 「재난 및 안전관리 기본법」에서 정한 대규모 재난으로 인하여 인건비 지급이 어려운 경우로서 보건복지부장관이 정하는 기준에 해당하는 때에는 관할 시장·군수·구청장의 승인을 받아 한시적으로 인건비로 사용할 수 있다.

제3장 결산

제17조 (결산서의 작성·제출)

- ① 시설장은 시설회계의 세입·세출 결산 보고서를 작성하여 시설 운영위원회에 보고한 후 법인이사회의 의결을 거쳐 다음연도 3월 31일까지 관할 구청장에게 제출하여야 한다.
- ② 관할 구청장에게 제출한 이후에는 시설의 게시판과 홈페이지에 20일 이상 공고하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 공고는 「사회복지사업법」에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

제18조 (결산보고서에 첨부하여야 할 서류)

① 결산보고서에는 다음 각호의 서류가 첨부되어야 한다.

1. 세입·세출결산서
2. 과목전용조서
3. 예비비 사용조서
4. 사업수입명세서
5. 정부보조금명세서
6. 후원금수입명세 및 사용결과보고서(전산파일을 포함한다)
7. 후원금 전용계좌의 입출금내역
8. 인건비명세서
9. 사업비명세서
10. 기타비용명세서(인건비 및 사업비를 제외한 비용을 말한다)
11. 감사보고서

② 제 1항의 각 호의 서식은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙이 정하는 바에 따른다.

제4장 회계

제19조(수입 및 지출의 관리)

① 시설장은 시설의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.

② 시설장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속 직원에게 위임할 수 있다.

제20조 (수입과 지출의 집행기관)

① 시설에는 수입과 지출의 현금출납업무를 담당하게 하기 위하여 각각 수입원과 지출원을 둔다. 다만 시설의 규모가 소규모인 경우에는 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있다.

② 제1항의 수입원과 지출원은 각각 시설장이 임명한다.

③ 수입원과 지출원 등의 회계담당자는 반드시 신원보증보험에 가입하여야 한다.

제21조 (회계의 방법)

회계는 단식부기에 의한다. 다만 수익사업회계에 있어서 복식부기의 필요가 있는 경우에는 복식부기에 의한다.

제22조 (장부의 종류)

① 시설에는 다음의 회계장부를 비치한다.

1. 현금출납부

- 2. 총계정원장
- 3. 비품관리대장

- ② 제 1항의 회계장부는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙이 정하는 바에 따른다.
- ③ 제1항 제1호 및 제2호에 따른 회계장부는 매년 7월 15일까지 관할 구청장에게 정보시스템을 사용하여 제출하여야 한다.

제23조 (수입금의 수납)

- ① 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
- ② 수입원이 수납한 수입금은 그 다음날까지 금융기관에 예입하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 의한 수입금에 대한 금융기관의 거래통장은 시설 회계별로 구분될 수 있도록 보관·관리하여야 한다.

제24조 (과년도 수입과 반납금 여입)

- ① 출납이 완결한 연도에 속하는 수입 기타 예산외의 수입은 모두 현년도의 예산에 편입하여야 한다.
- ② 지출된 세출의 반납금은 각각 지출한 세출의 당해 과목에 여입할 수 있다.

제25조 (과오납의 반환)

과오납된 수입금은 수입한 세입에서 직접 반환한다.

제26조 (지출의 원칙)

- ① 지출은 규정에 의한 지출 사무를 관리 하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행한다.
- ② 제1항의 지출명령은 예산의 범위 안에서 하여야 한다.

제27조 (지출의 방법)

- ① 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비 지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되는 국가 또는 지방자치단체의 보조금지출은 보조금 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.
- ② 상용의 경비 또는 소액의 경비지출은 현금으로 가능하며, 영수증 등 증빙서류를 철저히 관리하여야 한다
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 상용의 경비 또는 소액의 경비지출의 범위는 시장이 정하는 바에 따른다.

제28조 (지출의 특례)

지출에 있어서 선급금 및 개산금을 할 수 있는 경비의 범위는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙이 정하는 바에 따른다.

제29조 (계약의 원칙)

계약에 관한 사항은 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」, 같은 법 시행령 및 같은 법 시행규칙을 준용한다.

제30조 (계약 담당자)

- ① 계약에 관한 사무는 시설장이 처리한다.
- ② 시설장은 계약체결에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.

제5장 물품

제31조 (물품의 관리자와 출납원)

- ① 시설장은 그 소관에 속하는 물품(현금 및 유가증권을 제외한 동산을 말한다. 이하 같다.)을 관리한다.
- ② 시설장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
- ③ 시설장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 '물품관리자'라 한다.)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원 중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제32조 (물품의 관리의무)

물품관리자 및 물품출납원은 선량한 관리자의 주의로서 물품관리 업무에 종사하여야 한다.

제33조 (물품의 관리)

- ① 물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할 물품의 분류를 명백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.
- ② 물품출납원은 제1항의 규정에 의한 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제34조 (재물조사)

시설장은 연 1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다고 인정하는 때에는 정기재물조사 외 수시로 재물조사를 할 수 있다.

제35조(불용품의 처리)

- ① 시설의 물품관리자는 물품 중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시 사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야 한다.

- ② 제1항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 시설의 세입예산에 편입시켜야 한다.

제6장 후원금의 관리

제36조 (후원금의 범위)

시설장은 「사회복지사업법」 법령에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제37조 (후원금의 영수증 발급)

- ① 시설장은 후원금을 받은 때에는 소득세법령 또는 법인세법령에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다.
- ② 시설장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 시설 명의의 계좌(이하 "후원금전용계좌 등"이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
- ③ 시설장은 후원금을 받을 때에는 후원금전용계좌를 구분하여 사용하여야 하며, 미리 후원자에게 후원금전용계좌 등의 구분에 관한 사항을 안내하여야 한다.
- ④ 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌 등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.

제38조 (후원금의 수입 및 사용내용통보)

시설장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체·개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 시설이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

제39조 (후원금의 수입 사용결과 보고 및 공개)

- ① 시설장은 결산보고서를 제출할 때에 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」에 따른 후원금 수입 및 사용결과보고서(전산파일을 포함한다)를 관할 구청장에게 제출하여야 한다.
- ② 시설장은 후원금 수입 및 사용결과보고서를 관할 구청장에게 제출한 이후 20일 이내 3개월 동안 시설의 게시판과 홈페이지에 공개하여야 한다. 다만, 후원자의 성명(법인 등의 경우는 그 명칭)은 공개하지 아니한다.
- ③ 제2항에 따른 공개는 「사회복지사업법령」에서 정한 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

제40조 (후원금의 용도 외 사용금지)

- ① 시설장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용하지 못한다.
- ② 후원자가 사용용도를 지정하지 아니한 후원금은 보건복지부장관이 정한 사용기준에 따라 사용하여야 한다.
- ③ 후원금의 수입 및 지출은 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입·세출예산에 편성하여 사용하여야 한다.

제7장 감사

제41조 (감사)

- ① 시설장은 매년 1회 이상 실시되는 법인의 감사에 성실히 임하여야 한다.
- ② 시설장은 매년 1회 이상 외부 회계 전문가의 감사를 실시하여 시설운영의 투명성 확보를 위해 노력하여야 한다.

제8장 보칙

제42조 (사무의 인계·인수)

- ① 회계 사무를 담당하는 직원이 교체된 때에는 당해 사무의 인계·인수는 발령일로부터 5일 이내에 행하여야 한다.
- ② 인계자는 인계할 장부와 증빙서류 등의 목록을 각각 3부씩 작성하여 인계·인수자가 각각 기명날인한 후 각각 1부씩 보관하고, 1부는 이를 예금 잔고증명과 함께 인계·인수보고서에 첨부하여 법인의 대표이사 및 시설장에게 제출하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일)

본 규정은 법인 이사회의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

제2조 (경과 조치)

본 규정이 시행되기 전에 시설에서 시행한 것은 본 규정에 의한 것으로 본다.

제3조 (법령 등의 우선)

관계법령이나 지자체의 지침 등(이하 법령)의 개폐로 인해 저촉되는 사항이 발생하였을 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

제4조 (개정 등)

본 규정을 개정하고자 할 때는 시설 운영위원회의 심의를 거쳐 법인 이사회의 승인을 받아야 한다.

제5조 (지침의 제·개정 등)

- ① 본 규정의 내용 및 그 이외의 사항에 대한 규율과 관련하여 필요한 사항은 별도로 정한다.
- ② 제1항의 경우 시설은 해당시설의 운영위원회의 심의를 거쳐 법인에 보고하여야 하며, 지침을 변경하고자 하는 경우에도 같다.

시설운영지침집

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당데이케어센터

Caritas Seoul / Catholic Church Senior Day Care Center

시설운영지침집 목차

1. 시설운영지침총론	1
2. 서비스운영	3
3. 종사자 처우 및 복지	24
4. 서비스 제공	41

시설운영지침 총론

상계동성당데이케어센터

시설운영(규정)지침 총론

제1조 (목적)

본 지침은 운영규정 총론 제9조 부칙 제5조에 따라 운영규정에서 위임한 내용과 그 밖에 서비스 운영, 종사자의 처우 및 복지, 서비스 제공에 필요한 세부사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (명칭 및 급여종류)

- ① 시설의 명칭은 상계동성당 데이케어센터라 한다.
- ② 시설에서 제공하는 급여종류는 주·야간보호서비스로 한다.

부 칙

제1조 (시행일)

본 지침은 법인에 보고한 날로부터 시행한다.

제2조 (경과조치)

본 지침이 시행되기 전 시설에서 시행한 것은 지침에 의한 것으로 본다.

제3조 (법령 등의 우선)

관계법령이나 지자체의 지침 등(이하 ‘법령’이라 한다)의 개폐로 인해 저촉되는 사항이 발생하였을 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

제4조 (제·개정 등)

- ① 본 지침은 법령 또는 시설의 상황 변동에 따라 현장적용성을 유지할 수 있도록 제·개정 할 수 있다.
- ② 제1항의 경우 시설운영위원회의 심의를 거쳐 법인에 보고하여야 한다.

서비스 운영 규정

- I. 서비스 이용 지침
- II. 물품관리 지침
- III. 문서관리 지침
- IV. 의료폐기물관리 지침

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당데이케어센터

서비스 이용 운영 규정 지침

제1조 (목적)

본 지침은 노인복지법, 노인장기요양보험법에 따른 주·야간보호시설로서 필수적인 서비스를 제공하기 위해 시설이 갖추어야 할 운영의 기본방침을 규정함으로써 안정적인 시설운영에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용 범위)

관계 법령 및 지침에 관하여 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘이용자’는 시설 및 서비스를 이용하는 사람을 칭한다.
- ② ‘보호자’는 이용자의 가족이나 이용자를 보호할 책임을 가지고 있는 사람으로 정의한다.
- ③ ‘신원인수인’은 이용자의 보호자로서, 이용자와 관련된 모든 사항에 대하여 책임과 의무를 다하는 보증인으로 정의한다.

제4조 (이용 정원)

- ① 시설의 이용 정원은 보건복지부령에 의한 시설기준에 따라 총 21명으로 한다.
- ② 등외 및 정원의 입소는 해당 관련 관계법령에 준한다.[2025.9.23]

제5조 (이용 대상)

- ① 노인장기요양급여수급자(이하 ‘이용자’라 한다.)
- ② 노인장기요양급여 인정을 받지 못하였으나 노인성질환으로 일상생활에 도움이 필요한 사람(이하 ‘등급외자’라 한다.)

제6조 (이용 제외 대상)

제 5조의 조건을 갖추었지만 다음의 각 항에 해당되는 경우에는 이용대상에서 제외한다.

- ① 정신적 또는 신체적 이상행동이 두드러지는 자로서, 전문적인 의료행위와 처치를 필요로 하는

사람

- ② 전염성 질병(결핵, 간염, 피부병 등의 법정 전염성 질환 등)을 앓고 있는 사람
- ③ 통제 불능하거나 사고 위험성 높음 등 공동생활에 부적합하다고 판단하는 사람
- ④ 일상생활에서 서비스 제공 시간 내 전문적인 개별보호가 요구되는 사람

제7조 (홍보 및 모집 방법)

- ① 시설은 주·야간보호 서비스에 대해 다음 각 호에 해당되는 적절한 절차 및 방법에 의한 홍보 및 모집을 한다.
 - 1. 노인장기요양보험 홈페이지
 - 2. 시설 홈페이지 및 카페
 - 3. 시설 홍보물 배포 및 게시판
 - 4. 현수막
 - 5. 지역 신문 및 방송 매체 이용 등
- ② 각종 매체를 통한 공개 선착순 모집을 원칙으로 하되, 정원 외 이용 희망자는 대기자 명단 관리를 통하여 순차적으로 입소의 기회를 제공한다.
- ③ 다만, 국민기초생활수급자 및 긴급한 보호조치가 필요한 경우, 우선권을 갖는다.

제8조 (시설 이용·구비서류)

- ① 시설 이용을 희망하는 이용자(또는 보호자)는 다음 각 호에 해당되는 구비서류를 제출하여야 하며 추가 또는 간소화할 수 있다.
 - 1. 장기요양인정서 사본 1부
 - 2. 개인별장기요양이용계획서 사본 1
 - 3. 장기요양기관 입소·이용 의뢰서 1부(국민기초생활수급자)
 - 4. 주민등록등본 및 가족관계증명서 1부
 - 5. 진단서 및 처방전 1부
 - 6. 건강진단서(전염성 질환 감염 확인용) 1부

제9조 (시설 이용·절차)

- ① 상담(전화, 내방 또는 가정방문) 및 이용신청
- ② 욕구사정평가(입소 또는 타 기관 의뢰) 및 사례회의
- ③ 구비서류 제출 및 검토
 - 1. 장기요양등급
 - 2. 장기요양인정 유효기간
 - 3. 장기요양급여 종류 및 내용
 - 4. 이용자 일부부담금 경감여부

- ④ 이용 계약 및 공단 통보
- ⑤ 이용
 - 1. 이용자 서비스 계획(장기요양급여제공계획서)
 - 2. 이용자 서비스 제공
 - 3. 이용자 서비스 재사정(종결 또는 재이용)
- ⑥ 이용 종결(전원 또는 퇴소)

제10조 (이용 계약에 관한 사항)

- ① 계약의 목적은 이용자(또는 보호자)는 시설에서 제공하는 주·야간보호 서비스를 이용하기 위해 상호간의 권리와 의무를 정하고 성실히 수행할 것을 약정하기 위한 목적으로 계약을 체결한다.
- ② 계약은 이용 절차에 따라 장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 한다)를 작성하며 서비스개시일 또는 재계약 사유가 적용되기 전까지 체결하여 계약 당사자 간 1부씩 보관하여야 한다.
- ③ 계약기간은 서비스 개시일을 기준으로 하여 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약기간을 정하며, 최대 장기요양인정서의 유효기간까지의 단위로 계약할 수 있다. 다만, 등급외자일 경우 서비스 기준일은 같으나 시설과 보호자 간 상호의의가 없을 시에는 자동적으로 기간을 연장한다.
- ④ 계약내용에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.
 - 1. 계약당사자
 - 2. 계약목적
 - 3. 계약기간 및 재계약
 - 4. 장기요양급여의 종류 및 내용
 - 5. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액
 - 6. 신원인수인의 권리 및 의무
 - 7. 계약의 해제(해지)
- ⑤ 계약갱신은 만료 시점 30일 전부터 장기요양 등급 갱신 여부 확인 후 이용자 및 가족과의 재계약여부를 결정한다.
- ⑥ 다음 각호에 해당하는 경우, 시설과 이용자(또는 보호자)는 사유가 발생하는 즉시, 계약서를 재작성 하도록 한다.
 - 1. 장기요양인정 유효기간이 만료되어 재계약이 필요한 경우
 - 2. 계약 기간 중 장기요양등급 또는 급여 종류가 변경된 경우
 - 3. 장기요양수가, 비급여대상 및 비용, 그 외 보건복지부장관이 정하여 고시한 수급자 부담항목의 비용(이하'기타 비급여 비용'이라 한다)이 변경된 경우
 - 4. 주수발자 또는 주계약자가 변경된 경우
 - 5. 시설 또는 이용자(또는 보호자) 필요에 의해 계약의 조정이 요구되는 경우
- ⑦ 계약의 해지(해제)는 전염성질환의 보균자또는 감염자로 판정되거나, 이용자의 심한 배회,폭력성,성적문제,인권침해 행위 등으로 서비스 제공이 곤란하거나 이용자의 해약 통지나 사망 시, 해지된다.

단, 계약 해지 시에는 최소 7일 전에는 통지할 수 있도록 한다. 부득이 본 시설이 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 이용자 본인 및 보호자에게 통지하면 계약은 해지된다.

⑧ 다음 각호에 해당하는 경우, 시설과 이용자(또는 보호자)는 사유가 발생하는 즉시, 계약서를 재작성 하도록 한다.

1. 장기요양인정 유효기간이 만료되어 재계약이 필요한 경우
2. 계약 기간 중 장기요양등급 또는 급여 종류가 변경된 경우
3. 장기요양수가, 비급여대상 및 비용, 그 외 보건복지부장관이 정하여 고시한 수급자 부담항목의 비용(이하 '기타 비급여 비용'이라 한다)이 변경된 경우
4. 주수발자 또는 주계약자가 변경된 경우
5. 시설 또는 이용자(또는 보호자) 필요에 의해 계약의 조정이 요구되는 경우

⑨ 계약의 해지는 이용자의 해약 통지나 사망 시, 해지된다.

단, 계약 해지 시에는 최소 7일 전에는 통지할 수 있도록 한다. 부득이 본 시설이 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 이용자 본인 및 보호자에게 통지하면 계약은 해지된다.

제11조 (신원인수인의 권리와 의무)

① 신원인수인은 권리는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자가 제공받을 수 있는 서비스와 건강관리를 요구 할 권리와 신원인수인은 부득이한 경우 이용자에게 손실을 입혀 생길 수 있는 사고에 대해 시설 이용자의 상해보험가입여부를 확인할 수 있다.
2. 이용자에게 응급(위급)상황이 발생되거나 변화가 관찰되었을 경우, 즉시 통보받을 수 있다.
3. 서비스 제공계획에 따라 적절히 제공 받는지 이용자(또는 보호자)는 의견을 제시할 수 있으며 서비스 이용과 관련된 정보를 요청하여 확인 할 수 있다.
4. 시설은 이용자의 생명 또는 신체를 보호하기 위해 긴급을 요하는 경우를 제외하고, 신체적 구속을 하여서는 안되며, 신체적 구속 등을 할 경우에는 '신체구속지침'에 따라 그 사유를 기록하며 보호자에게 설명과 함께 동의서를 받는다.

② 신원인수인의 의무는 다음 각 호와 같다.

1. 신원인수인은 이용자의 건강을 위한 시설의 협조요청에 적극적으로 협조한다.
2. 이용자 및 계약자 변경사항(인적사항, 장기요양등급)이 있을 시에는 즉시 통보해야 한다.
3. 시설은 이용자의 응급상황 등 의료를 필요로 하는 경우 즉시 계약자에게 연락을 취하고 관련 조치는 '응급상황 대응지침'에 따라 진행한다.
4. 이용자의 상태 변화(건강, 병적) 등 자료 제공의무와 서비스의 변경사유가 발생 시에는 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
5. 신원인수인은 서비스에 대해 자유롭게 의견을 제시하고 시설은 서비스에 반영하기 위해 적극적으로 노력하여야 한다.
6. 가족교육 및 모임, 외부 나들이 등의 가족 참여 프로그램이 있을 경우, 적극 참여하도록 한

다.

7. 장기 출장 등으로 보호자의무 이행이어려울시 대리인선정 및 대리인에 관한 통보의무

8. 본인부담금 및 식재료 , 기타 비급여 항목등을 포함한 월이용비용부담에 관한 의무를 가진다.

9. 수급자의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품 집기 등 오손,파손,멸실에 관한 원상회복의의무

제12조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

① 이용자의 이용료 항목과 비용은 다음 각 호와 같다.<※별첨 보건복지부 지침에 따름>

1. 급여 : 수급자가 부담하여야 할 이용료는 노인장기요양보험법 본인부담금 조항과 동법 시행규칙에 의거 비급여비용과 기타 비용 조항에 의거하며 해당고시에 따라 산정한다.

2. 비급여 : 본인부담금 외 식사재료비 및 등급외자 비용, 한도 초과비,보호자가 개별적으로 요청하는 진료비 및 약제비,머리미용서비스 등 전액 이용자(보호자)가 부담한다.

3. 실비수납 : 기타 실비 비급여 서비스를 제공할 경우 공단 지침에 따름

② 국민기초생활수급자는 관할구청(지자체)의 입소이용의뢰 신청에 의한 승인금액으로 이

용할 수 있으며 비용은 지자체와 공단에서 전액 지원한다

③ 차상위계층 및 등급외자의 경우, 이용료는‘당해년도 서울형 데이케어센터 운영 지원계획’에 준한다.

④ 미이용일에 대한 급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

⑤ 시설은 이용료를 정산하여 이용자(또는 보호자)에게 통보하며, 이용자(또는 보호자)는 통보일(센터에서 지정한 일자내 납부해야 한다. 세부 내용은 계약서에 따른다.

⑥ 월 이용료의 기준은 매월 출석 일수로 1일부터 그 달 말일로 한다.

⑦ 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 이용자(또는 보호자)가 부담한다.

제13조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우에 관한 사항)

① 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 다음사항에 해당한다.

1. 국민기초생활수급자

2. 차상위계층

3. 보호자의 케어를 받지 못하는 독거 노인 등

② 제①항에 해당하는 대상자의 경우, 서비스 기준은 일반 대상자와 동일하게 적용하며 이용료는 대상자에 따라 제 12조 ①항, ②항, ③항에 준하여 적용한다.

제14조 (이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

① 시설은 다음의 내용이 발생 시, 이용자(또는 보호자)에게 즉각 알려야 한다.

1. 보건복지부또는 노인장기요양보험법 등 관계규정이 변경 되었을 때
 2. 시설의 사정으로 서비스제공시간 변경 등으로 급여에 영향을 줄 때
 3. 장기요양급여 수가가 및 비급여 항목 비용이 변경된 경우
- ② 이용자(또는 보호자)는 다음 각 호의 내용이 발생 시, 시설에게 즉각 알려야 한다.
1. 이용자의 장기요양등급이 변경 되었을 때
 2. 이용 중 국민기초생활수급자 선정 등 본인부담금 비율이 변경 되었을 때
 3. 이용자(또는 보호자)의 거주지가 변동 되었을 때
 4. 기타 관계법령, 고시 또는 행정지침에 따라 비용조정이 필요한 경우
- ③ 상호협약이 이루어진 내용에 대하여 계약서(또는 변경계약서)를 작성하여 적용한다. 다만 한 시적 변경의 경우에는 적용하지 않는다.
- ④ 비급여항목 및 비용의 변경절차는 운영위원회 승인 후, 보호자의 동의를 받고 변경내용을 지자체에 신고하여야 한다.

제15조 (이용료 환급 및 추가납부)

장기요양급여비용 심사에 의해 지급내역이 조정 또는 기타 사유 발생으로 인하여 이용자의 본인 부담금 차액 발생 시 확인 후 7일 이내에 환불 및 추가납부토록 한다. 다만 수급자가 계속 이용 중으로 익월 이용료에 해당 금액을 가감하여 청구 할 수 있는 경우에는 장기요양급여비용명세서에 해당 내역을 포함하는 방법으로 환급 또는 추가납부 할 수 있다.

제16조 (운영기간 및 시간)

- ① 시설의 운영일과 시간은 '당해년도 서울형 데이케어센터 운영 지원계획'에 준하며, 아래와 같이 시설 운영에 따라 자율적으로 정할 수 있으나, 이용자(또는 보호자)와의 협의 하에 신축성 있게 운영한다.
- ② 시설운영을 위한 임시휴관은 이용자(또는 보호자)에게 사전 공지를 실시한 후 시설장이 탄력적으로 운영할 수 있다.
- ③ 천재지변이나 자연재해(폭염, 폭설, 미세먼지, 태풍, 홍수, 지진 등)으로 인하여 시설 운영이 어려울 경우, 이용자(또는 보호자)에게 사전 공지를 실시한 후 휴관할 수 있다.

제17조 (서비스 제공 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

시설은 이용자의 심신기능 증진을 위해 다음 각 항에 해당되는 서비스를 제공하여야 한다.

1. 서비스의내용

- | | |
|--|-------------------|
| ① 신체기능유지 및 향상 서비스 | ② 인지기능유지 및 향상 서비스 |
| ③ 건강관리 간호서비스 | ④ 심리·정서 서비스 |
| ⑤ 사회적응훈련 서비스 | ⑥ 복리후생 서비스 |
| ⑦ 상담 서비스 | ⑧ 가족 지원 및 특별행사 |
| ⑨ 그 외 시설에서 필요 하다고 판단되는 서비스(당해년도 사업계획서를 참고) | |

2. 비용부담에 관한 사항

기관은 전월 1일부터 말일까지 이용료를 확인하여 노인장기요양법 시행규칙 및 비급여조항에 준하여

청구 및 고지하고 납부된 금액에 한해 명세서 및 영수증을 발행 한다.

본인부담금은 예금계좌 입금 등의 납부 방법으로 하며 금액에 관하여 해당 법령에 따라 처리 한다. (현금영수증 및 연말정산 관련)

본인부담금 관련하여 대장을 관리 하고 미납에 대해서 안내 및 납부하도록 독촉한다.

제18조 (서비스 제공 지침)

시설은 이용자에게 서비스를 제공할 시, 다음 각 항에 해당되는 지침에 맞춰 제공하여야 한다.

- ① 종사자 인권 및 윤리지침
- ② 성폭력 예방 및 대응지침
- ③ 응급상황 대응지침
- ④ 재난상황 대응지침
- ⑤ 감염예방 및 관리지침
- ⑥ 치매예방 및 관리지침
- ⑦ 욕창예방 및 관리지침
- ⑧ 낙상예방 및 관리지침
- ⑨ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
- ⑩ 근골격계 질환 예방지침
- ⑪ 이용자 개인정보보호 지침
- ⑫ 이용자 고충처리 지침
- ⑬ 신체구속 지침
- ⑭ 직장내 괴롭힘 예방관리 지침
- ⑮ 위기상황 예방 및 대응지침
- ⑯ 사례관리지침
- ⑰ 종사자의 인권침해 대응지침
- ⑱ 이동서비스 및 송영 매뉴얼 지침
- ⑲ 투약관리 지침
- ⑲ 영상처리 기기 설치 및 운영 매뉴얼 [2025.09.23.개정]

제19조 (차량지원 서비스)

- ① 시설 이용자로서 거주지가 시설을 중심으로 편도 1시간 이내에 송영이 가능한 지역에 거주하는 자로 오전, 오후(1일 2회)실시하는 것을 원칙으로 하며, 이용자(또는 보호자)의 의사에 따라 선택할 수 있다.

- ② 이용자에 대한 차량지원 여부는 담당자가 임의로 운영하거나 폐지되어서는 안된다.
- ③ 송영 시, 보호자는 이용자의 차량 탑승 및 하차 보조·보호의 의무를 다하여 이용 노인의 안전에 책임을 진다. 단, 보호자의 보호가 없어 위험하다고 판단될 시 송영서비스 미 실시 및 이용을 규제할 수 있다.
- ④ 시간 및 코스변경의 사유가 발생한 경우, 보호자에게 사전 공지해야 하며 신규 이용자는 변경일 전까지 보호자가 직접 송영하도록 요청할 수 있다.
- ⑤ 송영차량에는 운전자 외 기관의 직원이 1명 동승한다.
- ⑥ 송영차량 운전자와 보조 인력은 안전운행 규칙을 준수한다.
- ⑦ 운전자의 자격은 운전면허소지자로 자동차보험 가입 요건에 해당하여야 하며, 보조 인력은 이용자의 질환 및 신체상황을 숙지한 후 보조한다.
- ⑧ 송영 차량 내 이용자 특성 기록지, 비상연락망, 차량운행표, 응급구조시설의 연락처 및 구비물품(차량 내 소화기, 유리망치 등)을 비치해야 한다.
- ⑨ 송영차량에 송영전용휴대폰을 차량 수만큼 비치해야 한다.
- ⑩ 교통 혼잡이나 기타 돌발적인 문제로 송영서비스가 지연될 경우 보호자에게 연락하여 협조를 구한다.
- ⑪ 송영서비스는 이용자(또는 보호자)의 개인적인 용무로 인한 용도로는 사용하지 아니한다.
- ⑫ 송영서비스 제공과 관련하여 이용인 및 보호자와 발생하는 각종 사고나 분쟁에 있어 시설의 면책범위는 다음의 각 항과 같다.
 1. 송영서비스 이용과 관련하여 이용자(또는 보호자)가 차량 이용시의 이용자의 특이한 질환이나 부적응, 신체 반응에 대한 정보를 제공하지 아니하여 발생한 사고에 대한 책임을 묻지 아니한다.
 2. 송영 서비스 제공 중 발생한 차량 사고는 본 시설의 차량보험가입에 의한 보상범위 내에서 처리한다.

제20조 (이용 중단)

이용 중 아래와 같은 사유 발생 시 보호자 상담 및 사례회의를 통해 이용자의 이용을 중단할 수 있다.

- ① 시설의 안전규정을 준수하지 않으며 개별행위를 하는 경우
- ② 전염성 질환이 발병하거나 자립생활이 불가능할 정도로 건강이 악화되어 특별요양이 필요하다고 판정되는 경우
- ③ 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램 참여가 어렵고 다른 사람에게 피해를 주거나 위험이 초래된다고 인정되는 경우(잦은 다툼, 프로그램 거부, 기타 이기적인 행동)
- ④ 이용자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 이용노인이 1개월 이상 이용을 중단한 경우(이용노인이 질병상의 문제로 이용할 수 없는 경우 1개월의 유예기간을 둔다.)
- ⑤ 사례회의 결과, 이용자에게 필요한 케어서비스가 본 시설에서 제공되는 케어서비스의 수준(한

계)을 넘어서는 경우

- ⑥ 기타 문제로 인하여 시설장이 이용자에 대한 계속적 이용이 어렵다고 판단될 경우
- ⑦ 이용 계약 내용 및 계약해지조항에 부합하여 서비스 제공이 어려운 경우

제21조 (시설의 의무)

- ① 이용자에 대해 서비스를 제공함에 있어 인권 존중과 의사존중을 최우선으로 한다.
- ② 이용자에 대해 서비스를 제공함에 있어 안전을 최우선으로 서비스를 제공한다.
- ③ 장기요양서비스 제공(이용) 계약서와 장기요양서비스 제공계획서에 의하여 서비스를 제공한다.
- ④ 시설장을 비롯한 전 직원은 양질의 서비스 제공과 프로그램 개발 및 노인 학대 예방을 위해 정기적으로 교육 훈련을 받는다.
- ⑤ 시설장 및 직원은 이용자(또는 보호자)와의 상담을 통해 서비스에 대한 건의사항과 의견 등을 서비스 제공에 적극적으로 반영하여야 한다.

제22조 (의료를 필요로 하는 경우에 관한 사항)

갑작스러운 발병이나 질환의 악화 및 사고로 인해 의료적 행위가 필요한 경우에는 다음 사항의 절차에 따라 이행한다.

- ① 간호(조무)사 또는 물리치료사가 대상자의 상태를 확인하고, 응급조치를 한 후 가까운 병원이나 이용 노인의 지정 병원으로 신속하게 후송을 하는 동시에 보호자에게 즉시 연락을 취한다.
- ② 보호자에게 대상자의 위급 상태를 상세히 알린 뒤, 일차적으로 보호자의 의사에 따라 행동을 취하며 대상자의 질병호전과 악화방지를 위한 조언을 한다.

제23조 (시설의 배상과 면책범위)

- ① 시설은 서비스 현장에서 요양보호사 또는 급여제공인력의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우를 대비하여 전문인배상책임보험과 화재 및 안전사고에 대한 손해배상책임보험을 의무화 해야 한다.

다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상의무가 있으며, 배상은 관계규정(책임보험)에 따른다.

- 1. 종사자의 고의나 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 2. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호의 경우에는 이용자(또는 보호자)는 시설에 배상을 요구 할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
2. 종사자의 선량한 주의의무를 다하였음에도 이용자가 임의로 관리범위를 벗어나 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
4. 이용자의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
5. 보호자가 제공한 이용자의 불확실한 정보로 건강이 악화되거나 사망하였을 때
6. 응급상황을 알렸으나 보호자의 조치 및 협조가 없어 방치되어 사망하였을 때

제24조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

① 시설은 화재예방을 위하여 아래와 같이 연소방지시설을 설비하고 방화관리계획을 수립하며, 전기·가스·소방시설물에 대한 정기안전 점검을 실시하여야 한다.

1. 건축물 및 내장재에 대한 연소방지시설 설비
2. 방화관리계획 수립 및 교육
3. 전기 및 가스시설 안전 점검
4. 소방시설 점검
5. 비상 대응 훈련 실시

② 시설 직원 및 이용자의 시설물 사용상의 주의사항은 다음과 같다.

1. 이용자가 비품 또는 기물을 고의 또는 과실로 파손 훼손한 때에는 이의없이 이를 변상한다.
2. 시설물 사용에 있어 본인 부주의로 인하여 일어난 과실에 대하여 시설은 일체의 책임을 지지 않는다. 단, 영업배상책임보험으로 보장이 가능한 사안은 배상책임보험으로 보상한다.
3. 시설 종사자는 시설물 관리 소홀과 위험물 방치로 일어날 수 있는 시설물 안전사고를 사전에 예방 하도록 관리를 철저히 기한다.

제25조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

- ① 노인복지법, 노인장기요양법, 근로기준법 관계법령 개정 또는 지침 변경시
- ② 기관 운영상 신설, 변경, 삭제가 필요하다고 인정되는 경우
- ③ 총론에 개정 등 에 해당되는 사항은 그에 준하여 처리하고 시설운영위원회 심의를 통해 변경 하며 법령의 지장을 주지 않는 범위 내에서 개정 할 수 있다.

물품관리 지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설의 물품관리 제반 업무에 수반되는 절차를 규정함으로써 시설 재산의 보호유지, 경비절감, 적정관리 업무를 수행함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 사용하는 비품, 집기류, 소모품, 인쇄물 등 모든 물품의 관리는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

① ‘물품’이라 함은 시설이 소유 또는 보관하는 내용 연수 1년 이상 또는 취득단가 10만원 이상의 소모성 물품에 속하지 않는 것을 말한다.

제4조 (물품의 관리자 및 담당자)

- ① 시설장은 물품 관리자로서 물품을 관리하거나 소속직원에게 관리자를 위임할 수 있다.
- ② 물품 관리자(시설장 또는 위임자)는 물품의 수급관리계획, 취득, 사용, 불용결정 등의 물품 관리 업무를 총괄하며 물품의 출납 보관을 위해서 물품 담당자를 지정한다.
- ③ 물품 담당자는 관리하는 물품의 출납과 보관에 관한 사무 및 업무 전반을 담당 한다.

제5조 (물품의 취득 및 관리)

- ① 물품 구입은 물품 담당자를 통해 구입하는 것을 원칙으로 하되 부득이 각 부서에서 물품을 구입하는 경우 물품 관리자에게 통보하여야 한다.
- ② 물품 관리자 및 담당자는 물품 구입이 이루어지는 즉시 해당 물품을 검수, 확인하여 비품관리 대장에 물품을 분류관리하고 기록해야 한다.

제6조 (물품의 관리 기록)

물품관리자 및 담당자는 물품의 수량, 위치, 상태 및 구입 상황과 처분사항을 체계적으로 관리하기 위하여 취득에서 처분의 과정을 서류로 작성하여 물품을 효율적으로 관리하여야 하며, 비치할 장부는 다음과 같다. 단, 전산 처리하는 경우에는 그 출력물으로써 장부비치를 갈음할 수 있다.

- ① 비품대장
- ② 불용처리대장
- ③ 기타 필요 서류

제7조 (물품의 보관)

물품은 사용이 용이 하도록 시설 내에 보관하도록 해야 하며, 품질 및 성능보존, 사용의 편리성, 안정 등을 고려하여 보관해야 한다.

제8조 (물품의 파손 및 분실)

- ① 직원은 물품이 파손 또는 분실되었을 때 물품 관리자에게 보고 하고, 보고를 받은 물품 관리자는 그 사유를 확인한 후 시설장의 승인을 얻는다.
- ② 고의나 중대한 과실로 파손 또는 분실하였을 때에는 해당 전액을 변상시킨다.

제9조 (재물조사)

- ① 재물조사는 연 1회 실시를 원칙으로 하되 필요하다고 인정되는 경우 수시 재물조사를 실시할 수 있다.
- ② 물품관리 담당자는 제1항에 의한 재물조사 보고서를 작성하여 시설장에게 보고하여야 한다

제10조 (불용품의 구분)

- ① 잉여품 : 사업계획의 변경 또는 사용기종(Model)의 변경 등으로 사용할 필요가 없거나 사용할 전망이 없게 된 물품
- ② 과장품 : 정수를 초과하거나 저장품의 재고가 저장 목표를 초과하여 장기사장으로 변질의 우려가 있거나 보관비용이 과다하게 소요될 우려가 있는 물품
3. 폐품 : 내용 연수 경과 등으로 수리 사용할 수 없거나 수리하여 사용함이 비경제적인 물품

제11조 (불용결정의 기준)

- ① 사용할 필요가 없게 된 물품으로써 앞으로도 사용할 전망이 없는 것
- ② 예측할 수 있는 일정기간의 수요를 초과하여 재고로 보유하고 있는 물품
- ③ 원장비가 사용 불가능 상태이거나 원장비가 없어지고 새로 취득할 가능성이 없는 경우의 그 부속품
- ④ 규격 또는 그 모형이 달라져 수리하여도 원래의 목적에 사용 할 수 없는 물품
- ⑤ 시설물에서 제거된 물품으로서 활용할 수 없는 물품
- ⑥ 훼손 또는 마모되어 수리하여도 원래의 목적에 사용할 수 없는 물품
- ⑦ 수선을 요하는 물품으로서 수선함이 비경제적인 물품

제12조 (불용결정 방법)

불용의 결정을 하고자 하는 물품의 품명, 규격, 수량 및 가액, 구입 년 월 일, 물품의 상황, 불용의 결정을 하고자 하는 이유, 다른 목적을 위하여 사용할 수 있는 가능성의 확인여부, 처분방법 등을 기록한다.

제13조 (불용의 결정권자)

모든 비품의 불용은 시설장이 결정하여 관련 문서를 보관한다.

제14조 (불용품의 처분)

- ① 매각 : 불용품 중 폐품 또는 사용 가능품으로 소요조회 결과재활용 요청이 없는 물품은 매각한다.
- ② 관리전환 : 물품의 활용을 극대화하기 위하여 시설 내 물품관리권을 이동하는 것을 말한다.
- ③ 기증 : 물품의 활용을 극대화하기 위하여 사회복지시설 및 비영리단체에 물품을 무상으로 증여하는 것을 말한다.
- ④ 폐기 : 매각하는 것이 불리하거나 부당하다고 인정되어 매각할 수 없는 물품, 기증, 기타 조치로도 처분되지 아니한 물품, 변질·부패 또는 기타사유(비밀물자 등)로 매각할 수 없는 물품은 폐기한다.
- ⑤ 해체 : 폐품을 원형대로 매각하는 것보다 해체하여 부분품을 활용하는 것이 유리하다고 인정될 때 해체할 수 있으며, 해체 후 잔여품은 매각 또는 폐기한다.

문서관리 지침

제1조 (목적)

본 지침은 운영규정에서 정하는 바에 따라 시설에서 사용하는 각종 문서의 작성, 처리 및 관리, 보존에 관한 사항을 규정함으로써 업무의 간소화, 표준화, 과학화 및 정보화를 도모하여 업무의 효율을 높이는 것을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설의 문서의 작성, 처리 및 관리, 보존에 관한 사항은 다른 규정에서 별도로 정한 경우를 제외하고는 이 지침에 따른다. 다만, 긴급 또는 불가피한 사유가 있는 경우에는 임시처리하고 사후 이 지침에 의해 절차를 거친다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① '문서'라 함은 시설 내부 또는 기관 상호간의 대외적으로 공무상 작성 또는 시행된 문서(도면, 사진, 디스크, 테이프, 필름 및 슬라이드를 포함)와 기관에서 접수한 모든 문서를 말한다.
- ② '문서 담당자'는 문서의 수발, 보존, 폐기, 통제, 서식 및 공인의 사용 등 문서에 관한 사무를 담당하는 직원을 말한다.
- ③ '담당부서'는 시설 내의 문서를 분류·배부·보존하는 업무를 수행하거나 수신·발신하는 업무를 지원하는 등 문서에 관한 업무를 주거나 하는 팀 등을 말한다.
- ④ '보존'이라 함은 보관이 끝난 문서를 소정의 보존 기간에 따라 관리하는 것을 말한다.
- ⑤ '서명'이라 함은 문서에 자필로 자기의 성명을 다른 사람이 알아볼 수 있도록 한글로 표시하는 것을 말한다.

제4조 (문서의 종류)

- ① 접수문서: 외부에서 접수되는 문서를 말한다.
- ② 기안문서: 내부결재문서라고도 하며 시설 내부적으로 결재권자의 결재를 얻기 위하여 기안 서식에 따라 작성한 문서를 말한다.
- ③ 시행문: 발송문서라고도 하며 결재문서의 내용을 해당자(해당 기관)에게 발송하는 문서를 말한다.
- ④ 일반문서: 제1호부터 제3호까지의 문서에 속하지 아니하는 모든 문서

제5조 (문서의 전자적 처리)

시설의 장은 문서의 기안·검토·협조·결재·등록·시행·분류·편철·보관·보존·이관·접수·배부·공람·검색·활용 등 처리절차를 전자문서시스템 상에서 전자적으로 처리하여야 한다.

제6조 (문서의 성립 및 효력 발생)

- ① 문서는 결재권자가 해당 문서에 서명(전자이미지서명, 전자문자서명 및 행정전자서명을 포함한다.)의 방식으로 결재함으로써 성립한다.
- ② 문서는 수신자에게 도달(전자문서의 경우는 수신자가 관리하거나 지정한 전자적 시스템 등에 입력되는 것을 말한다) 됨으로써 효력을 발생한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 공고문서는 그 문서에서 효력 발생 시기를 구체적으로 밝히고 수신란에 “수신자 참조”라고 표시하고 제1항에 따른 결문(이하“결문”이라 한다)의 발신 명의 다음 줄에 수신자란을 따로 설치하여 수신자명을 표시할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 본문(이하 “본문”이라 한다)은 제목, 내용 및 붙임(문서에 다른 서식 등이 첨부되는 경우에만 해당한다)으로 구성한다. 제목은 그 문서의 내용을 쉽게 알 수 있도록 간단하고 명확하게 표시하고 내용은 그 문서로써 표현하고자 하는 뜻을 쉬운 말로 간략하게 작성하되 회보를 제외하고는 성질을 달리하는 내용을 같은 문서로 작성하지 않는다.
- ⑤ 문서에 다른 서식 등이 첨부되는 경우에는 본문의 내용이 끝난 줄 다음에“붙임”표시를하고 첨부물의 명칭과 수량을 적되, 첨부물이 두 가지 이상인 경우에는 항목을 구분하여 표시하여야 한다.
- ⑥ 본문의 마지막에는 다음과 같이“끝”표시 등을 한다.
 1. 본문의 내용(본문에 붙임이 있는 경우에는 붙임을 말한다)의 마지막 글자에서 한 글자 띄우고“끝”표시를 한다. 다만, 본문의 내용이나 붙임에 적은 사항이 오른쪽 한계선에 닿은 경우에는 다음 줄의 왼쪽 한계선에서 한 글자를 띄운 후 “끝”표시를 하고, 표의 중간까지만 작성된 경우에는 “끝”표시를 하지 않고 마지막으로 작성된 칸의 다음 칸에 “이하빈칸”으로 표시한다.

제7조 (문서의 결재)

- ① 문서는 시설장의 결재를 받아야 하며 결재권자의 서명란에는 서명 날짜를 함께 표시한다.
- ② 업무의 내용에 따라 해당 업무를 담당하는 직원으로 하여금 위임전결하게 할 수 있으며 위임전결 하는 경우에는 전결하는 사람의 서명란에“전결”표시를 한 후 서명하여야 한다. 그 위임전결 사항은 별도의 시행세칙인「사무 전결처리 시행세칙」으로 정한다.
- ③ 제1항이나 제2항에따라 결재할 수 있는 사람이 휴가, 출장, 그 밖의 사유로 결재할 수 없을 때에는 그 직무를 대리하는 사람이 대결(代決)하고 내용이 중요한 문서는 사후에 보고하여야 한다. 대결하는 경우에는 대결하는 사람의 서명란에“대결”표시를 하고 서명하되, 위임전결 사항을 대결하는 경우에는 전결하는 사람의 서명란에“전결”표시를 한 후 대결하는 사람의 서명란에“대결”표시를 하고 서명한다.
- ④ 제2항과 제3항의 경우에는 서명 또는“전결”표시를 하지 아니하는 사람의 서명란을 만들지 않

는다.

제8조 (문서의 등록)

문서를 생산하였을 때에는 바로 생산등록번호를 부여하고 등록하여야 한다.

제9조 (시행문의 작성)

- ① 시행문(발송문서)은 작성하되, 그 구성에 관하여는 제6조에 따른다.
- ② 시행문의 수신자가 여럿일 때 그 수신자 전체를 함께 표시하여 시행문을 작성할 수 있다. 다만, 수신자의 개인정보보호 등을 위하여 필요할 때에는 수신자별로 작성·시행하여야 한다.

제10조 (발신 명의)

- ① 문서의 발신 명의는 시설의 장으로 한다.
- ② 시설장의 권한을 대행하거나 직무를 대리하는 사람이 발신 명의를와 함께 본인의 성명을 적는 경우에는 다음 예시와 같이“권한대행”또는 “직무대리”의 표시를 하고 그 직위를 적어야 한다.
- ③ 발신할 필요가 없는 내부결재문서는 발신 명의를 표시하지 아니한다.

제11조 (직인의 날인)

- ① 시행문의 발신 명의를 기관 또는 직위의 명칭을 기재하고, 직인은 명칭의 마지막 글자가 인영의 가운데 오도록 찍는다.
- ② 직인을 찍어야 할 문서로서 다수의 수신자에게 동시에 발신 또는 교부하거나 알리는 문서에는 직인의 날인을 갈음하여 미리 직인을 관리하는 부서장과 협의하고 시설장의 승인을 받아 직인의 인영을 인쇄하여 사용할 수 있다. 이 경우 실제 규격대로 인쇄하기 어려운 경우에는 직인의 실제 규격보다 축소하여 인쇄할 수 있다.

제12조 (직인의 생략)

- ① 일일명령 등 단순 업무처리에 관한 문서와 기관 간의 단순한 자료요구, 업무 연락, 통보 등 “경미한 내용의 문서”일 경우에는 직인을 생략할 수 있다.
- ② 직인을 생략하는 문서에는 기안문 및 공문의 발신 명의 표시의 오른쪽에“직인생략”또는 “서명 생략”의 표시를 하여야 한다.

제13조 (결재 받은 문서의 수정)

- ① 결재를 받은 문서 일부분을 삭제하거나 수정할 때에는 재작성하여 결재를 받아야 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 종이 문서의 경우로서 삭제하거나 수정하려는 사항이 명백한 오류의 정정 등 경미한 사항인 경우에는 삭제하거나 수정할 수 있다. 이 경우에는 원안의 글자를 알 수 있도록 해당 글자의 중앙에 가로로 두 선을 그어 삭제하거나 수정하고, 삭제하거나 수정한 사람이 그 곳에 서명이나 날인을 하여야 한다.

제14조 (문서의 접수, 처리)

① 문서는 문서담당자가 접수한다.

② 접수한 문서에는 접수일시와 접수등록번호를 표시하되, 종이문서인 경우에는 접수인을 찍고 접수일시와 접수등록번호를 적는다. 접수인을 찍는 경우에는 특별한 사유가 없 으면 접수한 문서의 오른쪽 위 여백에 찍어야 한다.

③ 제 1항에도 불구하고 문서담당자 이외의 직원이 문서를 접수한 때에는 바로 문서담당자에게 인계하여야 한다.

제15조 (문서의 반송)

접수한 문서에 형식상 흠이 있을 때는 그 문서의 생산등록번호, 시행일, 제목 및 반송 사유를 밝혀 발신 기관의 장에게 이를 반송할 수 있다.

제16조 (문서의 공람)

직원의 업무수행에 필요한 다음의 문서는 공람할 자의 범위를 정하여 공람하게 할 수 있다. 이때 개인정보 및 민감 정보가 기재된 문서는 개인정보보호에 관한 법령에 어긋나지 않도록 하여야 한다.

① 행정기관이나 유관기관 간의 업무협조 및 정보공유에 관한 문서

② 교육, 훈련 등 직원들이 알아야 할 필요가 있는 문서

제17조 (문서의쪽 번호표시)

① 2장 이상으로 이루어진 문서가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 쪽 번호 또는 발급번호를 표시하거나 간인(間印) 등을 하여야 한다.

1. 문서의 순서 또는 연결 관계를 명백히 할 필요가 있는 문서

2. 사실관계나 법률관계의 증명에 관계되는 문서

3. 허가, 인가 및 등록 등에 관계되는 문서

② 전자문서인 경우에는 전자적 방법으로 쪽 번호 또는 발급번호를 표시하고, 종이문서인 경우에는 직인 관리자가 직인을 이용하여 간인한다.

제18조 (서식 승인의 신청)

① 시설의 사용서식은 시설장의 승인을 받아 사용한다.

② 서식을 정하거나 변경, 폐기할 경우에는 해당 서식목록과 초안을 기안문서에 첨부한다.

제19조 (서식 설계의 일반 원칙)

① 서식은 글씨의 크기, 항목 간의 간격, 적어 넣을 칸의 크기 등을 균형 있게 조절하여 서식에 적을 사항을 쉽게 알 수 있도록 한다.

② 서식에는 누구나 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용하고, 불필요하거나 활용도가 낮은 항목은 넣지 않는다.

③ 서식은 특별한 사유가 없으면 별도의 기안문과 시행문을 작성하지 아니하고 그 서식 자체를 기안문과 시행문으로 갈음할 수 있도록 생산등록번호·접수등록번호·수신자·시행일 및 접수일 등의 항목을 넣어야 한다.

제20조 (인장의 종류)

인장의 종류는 다음과 같다.

- ① 시설 직인 : 시설장의 명의로 발신하거나 교부하는 문서에 사용하는 인장
- ② 거리 인감 : 법원에 등록되지 않은 인감으로서 은행거래 등 업무에 사용하는 인감

제21조 (인장의 내용)

인장의 글자는 쉽고 간명하게 알아볼 수 있도록 하여야 한다.

제22조 (등록)

시설은 인장 대장에 등록하여 관리하여야 한다.

제23조 (재등록 및 폐기)

- ① 분실, 마멸, 그 밖의 사유로 시설 직인을 갱신할 때에는 22조에 따라 인영을 재등록하여야 한다.
- ② 시설 인영을 재등록하거나 폐기할 때에는 인장 대장에 갱신한 인장의 인영 또는 폐기하려는 인장의 인영을 등록하여 관리하여야 한다.

제24조 (문서보존의 정의)

보존이라 함은 문서의 처리 완결 후 소정의 보존 기간에 따라 관리하는 것을 말한다.

제25조 (문서의 편철)

- ① 문서는 생산연도별로 구분하여 편철함을 원칙으로 한다.
- ② 문서의 편철은 상단편철을 원칙으로 한다.
- ③ 문서의 편철은 1건 문서별로 최근의 문서가 위에 오도록 완결일자순으로 편철하며 색인목록을 붙인다.
- ④ 하나의 문서철에 편철되는 문서량은 취급이 편리하도록 적정량으로 한다.
- ⑤ 법령, 제 규정, 도면, 책자 등 서류철에 합철하기 곤란한 첨부물의 경우 별도의 방법으로 보관할 수 있다. 이 경우 별도 관리하는 첨부물의 제목, 내용, 보관 위치 등을 기재한 별지를 관계 서류에 첨부하고, 별도관리하는 첨부물의 표면에는 관련문서의 분류기호, 문서번호, 일자, 제목 등을 기재한 별지를 첨부한다.

제26조 (보존기간)

- ① 문서의 보존기간은 영구, 10년, 5년, 3년, 1년 등 5종으로 구분하며 문서 종류별 보존기간은 공무원규정과 같다.
- ② 제 1항의 각 기준에 해당하지 않는 문서는 그 성격에 따라 시설장이 정한다.

제27조 (보존기간의 변경)

문서책임자는 매년 연말에 보존 기간이 정해진 문서를 검토하고 정세의 변화로 인하여 소정의 보존 기간을 연장, 단축할 필요가 있을 때는 결재를 얻어 그 기간을 연장, 단축한다.

제28조 (보존기간의 기산)

문서의 보존기간은 처리 완결된 연도의 다음 해 1월 1일부터 기산한다.

제29조 (문서의 보존)

- ① 문서보존 대장은 보존 기간별로 분류하여 기록한다.
- ② 문서의 보존은 부서별, 보존 기간별로 구분하여 실시한다.
- ③ 전자결재로 작성된 문서는 컴퓨터 파일로 보존하거나 출력하여 보존할 수 있다. 단, 보존 연한이 10년 이상인 전자문서는 컴퓨터 파일과 장기보존이 가능한 용지에 출력한 출력물을 함께

보존하여야 한다.

제30조 (대출, 열람, 복사)

- ① 문서철을 대출할 때에는 담당 부서에 필요한 사항을 기재한 후 대출하여야 하며, 반환하였을 때도 반드시 해당 사항을 기재하여야 한다.
- ② 대출 기간은 7일 이내로 하며, 7일을 초과하는 때에는 그 기간을 갱신하여야 한다.
- ③ 문서철의 열람과 대출 및 복사는 직무수행 상 필요한 직원에 한하고 문서담당자의 지시에 따라야 한다.
- ④ 직원 이외의 자가 문서의 열람 또는 복사를 하고자 하는 때에는 담당 부서장의 승인을 얻어야 한다.

제31조 (문서의 폐기)

- ① 문서의 폐기는 비밀문서 기타 특별한 경우를 제외하고는 소각하지 아니하고 재생 활용할 수 있게 하는 방법(파쇄 등)에 따른다.
- ② 담당 부서는 보존 기간이 경과한 문서의 목록을 작성하여 해당 부서장에게 폐기 통보하며 통보 후 5일이 경고될 때까지 해당 부서장이 의견이 없으면 폐기목록을 첨부하여 별도 결재기안에 의해 폐기한다.
- ③ 폐기한 문서는 문서보존 대장에 적색 글씨로 폐기 일자를 기재하고 날인한다.
- ④ 문서의 폐기는 담당 부서장 입회하에 진행한다.

제32조 (업무의 분장)

시설의 장은 업무를 효율적으로 처리하고 책임소재를 명확하게 하기 위하여 부서업무 및 직원별 단위업무로 분장하되, 소속 직원 간의 업무량이 균형을 이룰 수 있도록 하여야 한다.

제33조 (업무의 인계·인수)

- ① 조직개편, 인사발령 또는 업무분장 조정 등의 사유로 업무를 인계·인수할 때에는 해당 업무에 관한 모든 사항이 구체적으로 나타나도록 인계·인수하는 사람은 업무인계·인수서를 작성하여야 한다.
- ② 후임자가 정해지지 아니한 경우와 그 밖의 특별한 사유로 후임자에게 업무를 인계할 수 없는 경우에는 그 직무를 대리하는 사람에게 인계하고, 그 직무를 대리하는 사람은 후임자가 업무를 인수할 수 있게 되었을 때 즉시 인계하여야 한다.

제34조 (매뉴얼의 작성, 활용)

- ① 시설의 장은 상당 기간에 걸쳐 반복적으로 하는 업무는 그 업무의 처리가 표준화, 전문화될 수 있도록 매뉴얼(업무편람)을 작성하여 활용하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 매뉴얼은 다음 각 호의 구분에 따라 업무매뉴얼과 직무매뉴얼(편람)으로 구분한다.
 - 1. 업무매뉴얼(편람): 업무처리 절차와 기준, 장비 운용 방법, 그 밖의 일상적 근무 규칙 등에 관하여 각 업무담당자에게 필요한 지침, 기준 또는 지식을 제공하는 업무지도서 또는 업무참고서
 - 2. 직무매뉴얼(편람): 분장하는 단위업무에 대한 업무계획, 업무 현황 및 그 밖의 참고자료 등을 체계적으로 정리한 업무 자료철 등
- ③ 시설장은 매뉴얼(편람)을 발간할 때 필요하면 관계 전문가에게 자문을 받을 수 있다.

제35조 (업무개선)

시설의 장은 서비스의 질을 향상시키고 업무의 효율성을 높이기 위하여 지속적으로 시설의 수행 절차 및 방법을 개선하도록 한다.

제36조 (문서 보존관리 책임자)

- ① 시설장은 보존 분사를 관리하기 위하여 시설에 문서 보전과 관리에 있어 책임자를 지정하여야 한다.
- ② 문서 보존관리 책임자는 연 1회 이상 보존 문서와 보존 문서 기록 대장을 대조하여 보존 상태를 확인하여야 하며 보존 문서의 변질, 충해 등의 방지를 위해 적절한 조치를 강구하여야 한다.

제37조 (문서 및 정보제공)

- ① 본 시설의 모든 문서 및 개인정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서 이루어지며 개별적인 유출은 할 수 없다.
- ② 서비스 개선을 위해 문서 및 개인정보를 공유하게 되는 경우에는 모든 사람이 비밀보장의 의무를 지게 된다 .

의료폐기물관리 지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설의 의료폐기물에 대한 처리 절차를 규정함으로써 종사자 및 이용자가 위생적인 환경에서 생활하고 감염예방 활동에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 서비스 제공 과정에서 배출되는 모든 의료폐기물의 관리는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정리)

① ‘의료폐기물’은 보건·의료기관, 동물병원, 시험·검사기관 등에서 배출되는 폐기물 중 인체에 감염 등 위해를 줄 우려가 있는 폐기물과 인체 조직 등 적출물, 실험 동물의 사체 등 보건·환경보호상 특별한 관리가 필요하다고 인정되는 폐기물로서 대통령령으로 정하는 폐기물로 한다.

제4조 (폐기물의 유형)

① 격리의료폐기물 : 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2조제1호의 감염병으로부터 타인을 보호하기 위하여 격리된 사람에 대한 의료행위에서 발생한 일체의 폐기물

② 위해의료폐기물

1. 조직물류폐기물 : 인체 또는 동물의 조직·장기·기관·신체의 일부, 동물의 사체, 혈액·고름 및 혈액생성물(혈청, 혈장, 혈액제제)

2. 병리계폐기물 : 시험·검사 등에 사용된 배양액, 배양용기, 보관균주, 폐시험관, 슬라이드, 커버글라스, 폐배지, 폐장갑

3. 손상성폐기물 : 주사바늘, 봉합바늘, 수술용 칼날, 한방침, 치과용침, 파손된 유리재질의 시험기구

4. 생물·화학폐기물 : 폐백신, 폐항암제, 폐화학치료제

5. 혈액오염폐기물 : 폐혈액백, 혈액투석 시 사용된 폐기물, 그 밖에 혈액이 유출될 정도로 포함되어 있어 특별한 관리가 필요한 폐기물

③ 일반의료폐기물 : 혈액·체액·분비물·배설물이 함유되어 있는 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 주사기, 수액세트

④ 기타

1. 의료폐기물이 아닌 폐기물로서 의료폐기물과 혼합되거나 접촉된 폐기물은 혼합되거나 접촉된 의료폐기물과 같은 폐기물로 본다.

2. 채혈진단에 사용된 혈액이 담긴 검사튜브, 용기 등은 ②의 1.의 조직물류폐기물로 본다.

제5조 (보관)

① 의료폐기물은 발생했을 때(해당 진찰·치료 및 시험·검사행위가 끝났을 때)부터 전용 용기에 넣어 보관한다.

② 사용 중인 전용 용기는 내부의 폐기물이 새지 않도록 관리한다.

③ 사용이 끝난 전용 용기는 외부용기를 밀폐 포장하여야 하며 재사용은 금지한다.

④ 의료폐기물 종류별 전용용기 및 보관기간은 다음과 같다.

1. 격리의료폐기물 : 합성수지 상자형 (7일)

2. 조직물류폐기물 : 합성수지 상자형 (15일 / 치아 60일)

3. 병리계폐기물 : 봉투형 및 골판지 상자형 (15일)

4. 손상성폐기물 : 합성수지 상자형 (30일)

5. 생물화학폐기물 : 봉투형 및 골판지 상자형 (15일)

6. 혈액오염폐기물 : 봉투형 및 골판지 상자형 (15일)

7. 일반의료폐기물 : 봉투형 및 골판지 상자형 (15일)

⑤ 전용 용기의 바깥쪽에는 도형(아래)과 취급 시 주의사항 표시하되, 도형색상은 의료폐기물 중

류별로 상이할 수 있다.

〈 도형 및 색상 〉

	격리의료폐기물	위해의료폐기물 및 일반폐기물		재활용태반
	붉은색	노란색(상자형)	검정색(봉투형)	녹색

〈 취급 시 주의사항 〉

이 폐기물은 감염의 위험성이 있으므로 주의하여 취급하시기 바랍니다.			
배 출 자		종류 및 성질과 상태	
*사용개시 연월일		수 거 자	

(*사용개시 연월일 : 전용용기에 의료폐기물을 최초로 투입한 날을 말한다.)

제6조 (기록 관리 및 처리)

- ① 폐기물 수집·운반 및 처리 전문업체와의 위탁을 통해 의료폐기물을 처리한다.
- ② 협약의료기관에 정기적으로 전달 및 운반하여 폐기하도록 위탁한다.
- ③ 관련 기록은 필요시 폐기물 관리대장에 기록 후 보관한다.

종사자 처우 및 복지

- I. 인사 지침
- II. 급여 지침
- III. 여비 지침
- IV. 근무평가 및 복리후생 지침
- V. 교육·연수 지침

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당데이케어센터

인사 지침

제1조 (목적)

본 지침은 운영규정 총론과 인사·복무규정(이하 '규정'이라 한다)에서 위임된 사항과 그 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 적정한 인사관리를 기여함에 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

직원의 인사·복무규정에 관하여 법령 또는 정관에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① '직종'이라 함은 직무의 전문성 및 성격에 따라 행정직, 간호직, 요양직, 기능직으로 구분하는 것을 의미한다.
- ② '직책'이라 함은 사회복지직(행정직)에 있어 시설의 효율적인 운영을 위하여 직무의 곤란성, 책임의 정도 및 재직기간 등을 고려하여 부여하는 업무상의 임무를 말한다.

제4조 (직종 및 근무형태)

① 시설 직종의 구분은 다음의 각 호와 같다.

1. 행정직 : 시설장, 사회복지사
2. 간호직 : 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사
3. 요양직 : 요양보호사
4. 기능직 : 사무원, 영양사, 조리원, 운전원

② 노인복지법 시행규칙 제 29조 1항에 의하여 직종별 업무내용은 다음과 같다.

1. 시설장은 직종별 자격기준을 갖추며 사회복지법인 서울가톨릭사회복지회의 임명을 받은 자로서, 재가노인복지 사업계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 직원에 대한 교육 및 관리 등의 업무를 수행한다.
2. 사회복지사는 사회복지사업법에 따른 사회복지사 자격증 소지자로서 이용자의 건강유지, 여가선용 등 이용자별 급여제공계획을 수립하고 복지증진에 관한 상담 및 지도, 장기요양급여 계약 및 비용청구 관련 업무를 수행한다.
3. 간호사 또는 물리치료사, 작업치료사는 의료기사 등에 관한 법률에 따른 면허소지자로서 이용자의 건강관리 및 재활에 관련된 전반적인 활동을 담당한다.
4. 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다. 다만, 신체

활동 지원서비스는 요양보호사 1급만이 제공할 수 있다.

5. 사무원은 시설 예산 집행 및 회계업무와 행정처리를 담당한다.
6. 영양사는 이용자의 위생과 영양식단을 계획하여 공급한다.
7. 조리원은 직원 및 이용자의 급·간식 준비와 배식, 식당관리를 담당한다.
8. 운전원은 운전면허 소지자로서 이용자의 안전한 송영 및 차량관리를 담당한다.

③ 시설 근무형태의 구분은 다음의 각 호와 같다.

1. 겸임제 : 사회복지시설 병설기관의 경우 간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사, 조리원(25인 미만일 경우) 겸직 가능
2. 전일제 : 1일 근무시간이 8시간 이상인 종사자
3. 시간제 : 1일 근무시간이 8시간 미만인 종사자

제5조 (범죄경력 조회 및 채용결격 사유)

① 사회복지사업 법령에 따라 시설장은 년1회 이상 범죄(성범죄) 경력 조회를 실시하며, 신규 종사자의 경우 입사 시 모든 직종에 대하여 해당 범죄(성범죄) 경력 조회, 노인학대, 아동학대, 장애인학대 등 를 실시한다. [2024.2.20.개정]

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지시설의 종사자가 될 수 없다.

1. 사회복지사업 또는 그 직무와 관련하여 「아동복지법」 제71조, 「보조금 관리에 관한 법률」 제40조부터 제42조까지 또는 「형법」 제28장·제40장(제360조는 제외한다)의 죄를 범하거나 이 법을 위반하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

가. 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람

나. 형의 집행유예를 선고받고 그 형이 확정된 후 7년이 지나지 아니한 사람

다. 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 7년이 지나지 아니한 사람

2. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조의 성폭력범죄 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호의 아동·청소년대상 성범죄를 저지른 사람으로서 형 또는 치료감호를 선고받고 확정된 후 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람으로 한다.

3. 제1호에도 불구하고 종사자로 재직하는 동안 시설이용자를 대상으로 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 및 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 저질러 금고 이상의 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형이 확정된 사람으로 한다.

제6조 (종사자 채용 시 준수사항)

① 시설의 종사자를 채용할 때 정당한 사유 없이 채용공고의 내용을 종사자가 되려는 사람에게 불리하게 변경하여 채용하여서는 아니 된다.

② 종사자를 채용한 후에 정당한 사유 없이 채용공고에서 제시한 근로조건을 종사자에게 불리하게 변경하여 적용하여서는 아니 된다.

제7조 (복장)

- ① 종사자는 근무 중 품위를 유지할 수 있는 단정한 복장을 착용하여야 한다.
- ② 직무의 특성에 따라 시설에서 근무복을 대여하는 경우에는 근무복을 착용하여야 한다.
- ③ 종사자는 퇴사 시 인수인계서와 함께 근무복(업무용 물품 등)을 반납하여야 한다.

급여지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설에서 근무하는 직원의 보수에 관하여 필요한 사항을 규정, 권장함으로써 종사자의 장기근속을 유도하고 전문성을 제고함으로써 안정적인 시설운영을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 근무하는 직원에게 적용하며 일급제와 시급제 직원의 급여 조건은 개별 근로계약서에서 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘보수’라 함은 봉급 또는 기본급과 기타 각종 수당을 합산한 금액을 말한다.
- ② ‘봉급’이라 함은 직무의 곤란성 및 책임의 정도와 재직기간 등에 따라 직급별, 호봉별로 지급되는 기본급여를 말한다.
- ③ ‘기본급’이라 함은 호봉제에 속하지 않는 직종에 종사하는 종사자에게 근로에 대한 대가로 지급하는 기본급여를 말한다.
- ④ ‘수당’이라 함은 직무여건 및 생활여건 등에 따라 지급되는 부가급여와 특정 직무를 수행하는 것에 대한 대가 또는 그 밖의 별도의 급여를 말한다.
- ⑤ ‘상여’라 함은 시설의 운영성과에 따라 일정기준에 맞추어 해당되는 모든 종사자에게 일률적으로 지급하는 급여외의 별도 금품을 말한다.
- ⑥ ‘승진’이라 함은 현재의 직급 또는 직책보다 상위의 직급 또는 직책에 임명하는 것을 말한다.
- ⑦ ‘승급’이라 함은 일정한 재직기간의 경과에 의하여 현재의 호봉보다 높은 호봉을 부여하는 것을 말한다.
- ⑧ ‘보수의 일할계산’이라 함은 그 달의 보수를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.

제4조 (지급기준)

- ① 보수는 매월 25일 또는 시설이 정한 지급일에 지급하나 해당일이 휴일인 경우 그 전일에 지급할 수 있다. 다만, 서울시의 경상보조금 또는 건강보험공단의 장기요양급여 수가 지급이 지연

된 경우에는 임금의 확인된 날 지급할 수 있다. [2024.2.20.개정]

② 행정직인 종사자의 경우 당해연도 승급을 포함한 봉급과 수당의 총 지급예정액을 월 할하여 지급할 수 있다. 이 경우 연도 중 출산 등으로 인하여 가족수당이 변경된다 하더라도 당해연도 급여 총액에는 반영하지 않는다.

③ 행정직에 해당되지 않는 전일제 종사자, 시간제 종사자의 보수는 산정된 바와 같이 매월 정액 지급한다.

④ 보수를 지급한 후에는 보수산정에 대한 세부내역을 서면 또는 전자문서로 작성하여 종사자에게 지급하여야 한다. [2024.2.20.개정]

제5조 (승진연한)

규정 제25조의 승진 원칙에 따라 승진이 가능한 직종과 직책, 승진을 위한 기간은 [별표1. 직종에 따른 승진소요연한]을 따른다.

제6조 (보수의 산정)

① 시설의 직종 및 근무형태에 따른 보수의 산정 방식은 다음의 각 호와 같다.

1. 사회복지직의 보수는 당해연도 법인의 인건비 가이드라인(이하 '법인 가이드라인'이라 한다)을 기준으로 한다. 다만 사회복지직이라 하더라도 시설의 실정에 따라 제2호의 방식으로 산정할 수 있다.

2. 사회복지직에 해당하지 않는 전일제 종사자의 보수는 서울시의 인건비 가이드라인(이하 '서울시 가이드라인'이라 한다)을 기준으로 시설의 실정에 맞추어 산정한다. [2024.2.20.개정]

3. 사회복지직에 해당하지 않는 시간제 종사자의 보수는 제2호의 산정방식을 기준하여 월 보수 총액을 근무 시간으로 나누어 산정한다. 다만 단시간 근로의 특성을 감안하여 제2호의 기준에서 1할미만으로 증액할 수 있다.

4. 제2호 제3호에 해당하는 종사자 중 규정 제48조 제1항 제3항의 정년에 도달한 종사자가 계속 근로할 경우 정년 이전 지급 받았던 보수이상 산정할 수 없다. 다만 그 금액이 법령 등에 명시한 최저임금과 필수수당항목 지급기준 보다 낮을 경우에는 그러하지 아니한다.

5. 서울시 가이드라인 또는 법인의 가이드라인이 급여제공 시기보다 늦게 확정되는 경우 전년도에 보수를 기준으로 산정하고 확정된 시점 이후 그 차액 분을 소급하여 추가산정할 수 있다.

② 제1항의 보수 산정에 필요한 수당항목은 [별표2. 종사자 수당항목]을 지급할 수 있다. [2024.2.20.개정]

③ 제2항의 규정에 의한 수당 이외에 해당 시설의 수행사업과 운영의 특수성을 감안하여 운영법인 및 지방자치단체의 결정에 따라 자체부담 또는 정부보조금으로 별도의 수당규정을 신설하여 지급할 수 있다.(종사자수당, 복지포인트 등)

제7조 (상여의 산정과 지급)

① 시설장은 종사자를 격려하기 위하여 시설평가 또는 운영성과의 우수로 인하여 본 예산외의 수

입(이하 '인센티브'라 한다)이 발생하였을 경우 이 중 일부를 종사자에게 상여로 지급할 수 있다.

② 운영실적 우수로 인한 인센티브는 장기요양급여수입이 세입예산계획의 1할을 초과하였을 경우 지급할 수 있으며 지급금액은 해당 초과 분 안에서 산정한다.

③ 상여의 지급대상은 인센티브의 원인이 된 날 또는 지급하기로 결정한 날을 기준으로 6개월 이상 근무한 종사자로 한다.

④ 상여는 [별표3. 인센티브 정산방법]에 따라 정산하고 인센티브가 시설로 지급된 날 또는 지급하기로 결정한 날로부터 1개월 이내에 지급한다.

제8조 (퇴직연금 운용)

① 시설은 규정 제53조에 따라 퇴직연금을 운용하며 세부내용은 관계법에 따른다. 단, 규정 제53조에 따라 퇴직적립제도를 운용하는 시설의 경우 관계법에 따른다.

② 시설의 퇴직연금은 매월 보수지급일에 정산하여 연금계좌관리은행에 납부한다.

③ 신입 종사자의 퇴직연금 가입은 다음 각 호의 서류를 연금계좌관리은행에 제출함으로써 성립된다.

1. 가입대상자 등록신청서 1부
2. 임금예정상품등록신청서 1부
3. 개인정보수입활용동의서 1부

④ 종사자는 퇴사하고자 할 때 퇴직금을 수령할 퇴직연금계좌 또는 그 외의 계좌를 시설에 통보하여야 한다.

⑤ 시설은 종사자가 퇴직한 날로 부터 14일 이내에 급여지급 신청서를 연금계좌관리은행에 제출하여야 한다.

⑥ 퇴직연금 운용에 따른 수수료는 시설에서 비용으로 처리 한다.

[별표1. 직종에 따른 승진소요연한]

직종	직종세부내역	승진 소요연한 및 직책	
		만 3년 이상	만 7년 이상
사회복지직	사회복지사	선임	주임(과장급)
간호직	간호사, 간호조무사, 물리치료사, 작업치료사	선임	—
요양직	요양보호사	선임	—
기능직	사무원, 영양사, 조리원, 운전원	—	—

[별표2. 종사자 수당항목] * 지자체 지침에 의거 변경시 시설상황에 맞게 적용한다.

수당의 종류	지급대상	지급액	지급회수 및 지급일
명절휴가비	재직중인 정규직 종사자(육아휴직, 병가 등 장기휴직 제외)	기본급의 120%	기본급의 60%씩 연 2회, 설과 추석에 속한 달의 보수지급일(또는 설과 추석 전 15일 이내에 시설장이 정한 날)
가족수당	부양가족이 있는 정규직 종사자	부양가족 1인당 20,000원 (배우자 40,000원, 둘째자녀 60,000원, 셋째자녀 이후 100,000원)	매월 급여 지급일에 지급
시간외 근무수당	규정된 근무시간외에 연장근로를 한 종사자 (시설장 제외)	연장근로시간당 [통상임금(보수월액) x1/209x1.5]	연장근로를 한 다음달 보수 지급일 (단, 12월은 당월에 지급)
관리자 수당	시설장(상근직)	200,000원	매월 급여 지급일에 지급
정액급식비	1개월 만근 종사자	100,000원	매월 급여 지급일에 지급
장기근속수당	월 120시간 이상 근무한 해당 종사자	36개월 이상 60,000원 60개월 이상 80,000원 84개월 이상 100,000원	익월 급여 지급일에 지급
목욕서비스 수당	해당 요양보호사	회당 3,000원(최대 월 4회)	익월 급여 지급일에 지급
프로그램 제공자수당	해당 프로그램관리자 및 요양보호사	수급자 1인당 6,000원	익월 급여 지급일에 지급

[별표3. 인센티브 정산방법] [2024.2.20.개정]

구분		지급기준			근속년수 (차등지급)		계산방법 (기본급,년수& 곱해서 적용)
		실적 우수	공단 평가	서울시 인증			
인센티브		년마감시 이월 예정액 증감시	최우수 기관 선정시	인증 통과시	3년미만	10%내	기본급×해당근속년수 %
					6년미만	12%내	※공단평가.인증은 평가시 해당 근무자 한해 지급
					9년미만	14%내	인증,우수실적은 센터 예산상 사정에 따라지급 단 공단평가 인센기관 확정시는 지급후 한달내 지급
					12년미만	16%내	
외부공모		공모사업집행 후			공모사업 선정 금액이 집행 예정 총액보다 많을 경우 남은 금액에서 계산		
운영지원	환경개선, 프로그램 등 시설비 및 사업비	25% ~ 50%					

여비지침

제1조 (목적)

본 지침은 직원이 국내외 출장 등으로 인하여 소요되는 여비에 관한 사항을 규정함으로써 공무의 원활한 수행과 예산의 적정한 지출을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

- ① 시설장 포함 직원의 직무수행과 관련하여 출장할 경우에는 본 지침에 의하여 여비를 지급한다.
- ② 목적 사업 등 각 단위 사업에 의한 직무수행 출장에는 단위 사업의 예산과 그 성질에 따라 본 지침을 따르지 아니할 수 있다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘여비’라 함은 공무수행에 소요되는 경비를 말한다.

제4조 (여비의 종류)

- ① 여비는 운임비(철도, 선박, 항공, 자동차), 숙박비, 식비, 일비의 4종류로 구분한다.
- ② 여비는 국내여비와 국외여비로 구분한다.

제5조 (여비의 산정과 지급)

- ① 규정 제20조 제4항의 출장 등으로 인하여 여비지급사유가 발생하였을 경우 [별표4. 여비지급기준]에 따라 산정한다.
- ② 여비는 일반적인 경로 및 방법에 의하여 계산한다. 다만, 공무의 형편상 또는 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유에 해당하는 경우에는 실제로 행한 경로 및 방법에 의하여 계산한다.
- ③ 공무일수는 실제로 필요한 일수에 의하여 계산한다. 다만, 공무의 형편상 또는 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 늘어나는 일수는 공무일수에 포함한다.
- ④ 특별한 임무 또는 기타 사유로 인하여 여비지급기준을 초과하는 비용을 청구하여야 할 때에는 그 내역을 출장보고서 또는 사업결과보고서에 첨부하여 추가 요청할 수 있다.

제6조 (여비의 결제와 정산)

- ① 여비는 사후정산 및 지급을 원칙으로 하며 실비정산 항목은 제출한 지출증빙서류를 기초로 산정하며 그 외 항목은 정액 지급한다.
- ② 국내 및 국외출장을 마친 날의 다음날부터 기산하여 2주일 이내에 운임과 숙박비 등의 세부 사용내용을 확인할 수 있는 출장보고서 또는 사업결과보고서를 제출하여 정산 신청해야 한다.
- ③ 시설은 해당서류가 제출된 시점으로부터 7일 이내에 해당 종사자의 급여계좌에 이체하는 방법으로 지급한다.

제7조 (여비의 공제 및 불지급)

- ① 시설소유 차량을 이용하는 경우에는 교통비를 지급하지 아니한다. 다만, 공무의 형편상 부득이한 사유로 자가용 승용차를 이용하였을 경우 연료비 및 통행료 등을 지급할 수 있다.
- ② 외부에서 주최하는 연수 및 교육의 경우 여비의 일부 또는 전액을 주최기관이나 다른 기관에서 부담 할 경우에는 그 일부를 공제 또는 이를 지급하지 아니한다.

제8조 (사고 등 제경비)

출장 중 질병 또는 불의의 사고로 인하여 부득이 출장지에서 체류할 경우는 의사진단서 기타 증빙서류에 의하여 그 사유가 명백해졌을 때에는 시설장의 승인을 얻어 체류기간 중의 일비와숙박비, 의료비 및 기타 잡비 등을 지급할 수 있다.

[별표4. 여비지급기준]

적용범위	지역	운임비	숙박비(1박당)	식비(1일당)	일비(1일당)
모든 종사자 (시설장 포함)	국내	실비(연료비 및 통행료 포함)	실비 (상한액 : 서울시 70,000원, 광역 시 60,000원, 그 외 지역 50,000 원)	25,000	20,000
	국외	실비(통행세 포함)	실비	70,000	50,000

* 상기 비용은 공무원 여비규정에 준함.

근무평가 및 복리후생 지침

제1조 (목적)

본 지침은 직원의 근무성적평가에 관한 사항을 규정함으로써 직원의 업무능력 향상에 대한 동기를 부여하고 안정적인 시설운영을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설장을 제외하고 시설에서 근무하는 전직원은 이 지침에서 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘상호평가’란 종사자간에 평가하는 방법으로 질문지에 의한 형식이 있다.
- ② ‘절대평가’란 한 집단의 성적을 절대적 기준에 따라 평가하는 방식으로 구체적 과제 혹은 목표를 고려하여 검사지를 제작하거나 미리 정의된 수행 기준에 따라 평가하는 것을 말한다.

제4조 (평가 시기)

- ① 시설은 규정 제79조의 근무평가에 따라 매년 말 연간 1회 실시한다. 다만, 시설장이 필요하다고 인정하는 경우 수시평가를 실시할 수 있다.
- ② 평가 대상기간은 당해연도 1월부터 평가공고일 이전까지로 한다.

제5조 (평가자)

- ① 평가는 종사자간 상호평가를 원칙으로 한다.
- ② 평가는 평가공고일로부터 이전 3개월 이상 근무한 시설장을 제외한 종사자 전체를 대상으로 한다.

제6조 (평가의 예외)

- ① 평가 기준일 현재 휴직·정직 등으로 근무하고 있지 아니한 자는 제외한다.
- ② 평가 기준일 입사 후 3개월 미만인 피 평가자에 대해서는 평가를 생략할 수 있다.

제7조 (평가방법 및 적용)

- ① 평가는 [별표5. 직원상호평정표]를 사용하여 피 평가자의 근무실적과 근무태도 및 업무수행능력을 채점하는 방법으로 실시한다.
- ② 평가대상기간 중 종사자가 본인의 귀책으로 인하여 규정 제57조에 따라 징계를 받은 사례가 있을 경우 계산된 백분율 값에서 [별표6. 평가의 감점항목 및 점수] 각 점수를 감한다.
- ③ 평가대상기간 중 [별표7. 평가의 가점항목 및 점수]에 따라 포상 및 표창을 받은 직원의 경우 각 점수를 가한다.
- ④ 평가의 결과는 최고점을 받은 종사자를 제외하고는 시설장의 관리 하에 기밀을 유지하여야 한다. 다만 인사위원회의 요청이 있을 경우 전체 또는 일부 종사자의 평가결과를 공개할 수 있다.
- ⑤ 평가 결과에 따라 최고점을 받은 종사자는 포상지침의 내용과 절차에 따라 포상하며 그 외의 대상에 대하여는 시설장이 정하는 바에 따라 상벌 할 수 있다.

제8조 (평가의 원칙)

평가자는 피 평가자를 평가함에 있어서 다음 각 호의 원칙을 준수하여야 한다.

- ① 평가자의 주관을 배제하고 객관적 기준에 의하여 공평하게 평가할 것
- ② 편견이나 정실에 좌우되어서는 아니 되며, 신뢰성과 타당성을 보장하도록 할 것
- ③ 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 분석하여 평가할 것

④ 절대평가 방식으로 평가할 것

제9조 (복리후생·포상의 내용과 절차)

시설이 규정 제54조와 제80조의 사유에 해당되는 종사자에게 포상 및 지급하고자 할 경우에는 [별표8. 복리후생·포상의 내용 및 절차]에 따라 지급할 수 있다.

제10조 (상·벌)

①시설은 직장 규율을 준수하고 시설과 공동이익을 보호 하기 위하여 근로자를 상 벌 할 있다.

직원은 상은 운영규정 근무평가 및 복리후생 · 포상 의 내용과 절차 규정에 준한다.

1. 모든 근로자를 대상으로 우수 근로자에 대해 포상 할 수 있다.

②직원의 벌은 다음 각 호에 해당 될 때 징계 할 수 있다.

- 1.고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
- 2.입사시 서약한 서류의 내용 규정을 위반하였거나 기타 업무상 원칙을 위배한 경우
- 3.근무태도가 불성실하고 상급자 명령불이행 또는 업무방해 기관의 질서를 문란하게 한 경우
- 4.기타 비위 또는 과실이 인정되거나 해당 관련 징계 및 해고 사항에 해당되는 경우

[별표5. 직원상호평정표]

직원상호평정표

작성일자	.	.	.	평가자		피평가자		점 수	점
------	---	---	---	-----	--	------	--	-----	---

구분	평가항목	① 매우 부족	② 부족	③ 보통	④ 그렇 다	⑤ 매우 그렇 다
1. 자기계발	자신의 강점과 약점에 대한 인지가 있다.					
	감정조절을 잘 하고 있다.					
	자신의 업무에 최선을 다하고 있다.					
	자신의 업무를 성실하게 수행한다.					
	자기계발과 업무발전을 위해 노력한다.					
2. 동료와의 관계	동료의 마음을 이해하고 관심을 갖고 있다.					
	동료와의 의사소통은 원활하다.					
	동료의 어려움을 어느 정도 도와준다.					
	동료에게 일방적으로 행동하거나 감정표현을 하지 않는다.					
	동료간에 차별없이 평등하게 대하고 있다.					
3. 이용자와 의 관계	이용자들을 인격적으로 대한다.					
	이용자의 권리(생존권, 보호권, 발달권, 자기 결정권, 비밀보장 등)를 충분히 잘 알고 있다.					
	이용자 중심으로 일을 하고 있다.					
	이용자를 대할 때 즐거운 마음으로 대한다.					
	이용자의 권익을 위해 적극적으로 생각하고 활동한다.					
4. 근무태도	올바른 언어를 사용하고 말이나 행동으로 상처를 주지 않는다.					
	이용자와 종사자, 봉사자와 보호자 등 방문객들에게 친절하다.					
	시설에서 정해진 규칙을 잘 지키고 있다.					
	예의를 갖추고 있다.					
	근무시간 중 개인적인 용무를 하지 않으려 노력한다.					
5. 업무평가	업무내용에 대한 속지가 충분하다.					
	업무에 대한 전문적 지식이 충분하다.					
	시설의 미션, 비전에 대해 충분히 잘 알고 있다.					
	시설의 행사에 적극성을 가지고 참여한다.					
	업무가 생계수단을 넘는 가치가 있다고 믿으며 직업과 시설에 대한 자부심이 있다.					

[별표6. 평가의 감점항목 및 점수]

가점항목		점 수
징계처분	정직	5점(1회당)
	감봉	3점(1회당)
	견책	2점(1회당)
복무자세 불량	무단결근	1점(1회당)
	무단지각, 조퇴, 외출	0.5점(1회당)
고객 불친절	민원, 고객 불만 접수 시	0.5점(1회당)

[별표7. 평가의 가점항목 및 점수]

가점항목	점 수
상훈법에 의한 훈장, 포상	3
장관 이상의 표창	2
법인 표창	1.5
시설장 표창	1

[별표8. 복리후생·포상의 내용 및 절차]

*정기포상 : 재가장기요양기관 평가 시 분기별 1회 포상(특별승급, 특별수당, 특별휴가, 상패, 상금, 각종 상품권 등) 및 복지(자녀학자금, 의료비, 단체보험, 경조사비, 명절선물, 해외여행, 식사, 식비지원, 문화및 운동활동 등) 제도 필수

구 분		대 상	포 상 내 용	지 급 시 기	결 정 권 자	시 행 자
*정기포상		시설장 포함 전직원	상단 정기포상 내용 참고 (ex식사지원,특별수당,문화및운동 활동비, 각종상품권 등)	분기별 또는 해당시	당연지급	시설장
모범직원 (우수직원)		직원평가에서 최우수 직원으로 선정된 종사자	10만원 이상의 현금 또는 현물	해당시	당연지급	시설장
			다음해 외부시상 우선추천			
		직책의 노고가 있는자	다음해 국내외 연수 우선참가자격 및 참가비 지원			
		술선수범하는자	정규직 또는 무기계약직 전환			
장기 근속	3년 근속	3년 근속종사자	10만원 이상 20만원 이하의 현금 또는 현물,감사장	근무 기간이 도래 된 이후 (센터 내부사정에 맞게 정하여 지급)	당연지급	시설장
	6년 근속	6년 근속종사자	30만원 이상 40만원 이하의 현금 또는 현물, 감사장			
	9년 근속	9년 이상 근속종사자	40만원 이상 50만원 이하의 현금 또는 현물, 감사장			
	12년 이상근속	12년 이상 근속종사자	인사위원회의 결정에 따름			
공로		시설의 명예를 높인 종사자	20만원 이하의 현금 또는 현물, 감사장	포상이 결정된 후 해당년에 지급	인사위원회	시설장
		기여도가 높은자				
제안사업 및 연구사업 성과		제안사업	20만원 이하의 현금 또는 현물, 표창장	제안사업이 선정 확정 이후	당연지급	시설장
		연구사업			인사위원회	시설장
부정행위 대응		시설의 부정행위에 내부고발 등 으로 대처한 종사자	10만원 이하의 현금 또는 현물, 감사장	결정이 확정된 후 해당년에 지급	인사위원회	시설장
기타포상		그 외 기타사안으로 포상대상에 선정된 종사자	5만원 이상의 현금 또는 현물	포상이 결정 해당년에 지급	시설장	시설장

*정기포상 : 재가장기요양기관 평가 시 분기별 1회 포상(특별승급, 특별수당, 특별휴가, 상패, 상금, 상품권 지급 등)
및 복지(자녀학자금, 의료비, 단체보험, 경조사비, 명절선물, 해외여행, 식비지원 등) 제도 필수

교육 및 연수지침

제1조 (목적)

본 지침은 직원교육 및 연수에 관한 기본사항을 규정하여 직원의 자질과 직무능력을 향상함으로써 시설의 발전과 노인복지발전에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설장을 포함하여 시설에서 근무하는 전직원은 이 지침에서 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

① ‘법정의무교육’이라 함은 근로자들을 대상으로 매년 의무적으로 실시해야 하는 교육을 말한다.

제4조 (교육·연수 담당자)

① 직원교육 및 연수 책임자는 시설장으로 하며 중간관리자는 세부운영방침에 대한 계획을 수립한다.

제5조 (교육·연수 계획수립)

① 중간관리자는 익년도 세부운영방침이 확정되면 관련 교육 및 연수안을 수립, 실시부서에 통보한다.

② 실시부서는 익년도 사업계획 편성 시 교육계획을 수립하여 이를 중간관리자에게 제출한다.

③ 중간관리자는 실시부서의 교육계획을 취합하여 시설의 교육연수계획을 수립하고 시설장의 승인을 얻어야 한다.

④ 확정된 교육 연수계획은 업무계획에 반영 한다.

제6조 (교육·연수의 구분)

① 시설은 규정 제70조에서 정한 바에 따라 다음 각 호의 종사자 교육을 실시하거나 참여의 기회를 제공해야 하며 세부 내용은 [별표9. 종사자교육 내용 및 실시방법]에 따른다.

1. 법인의 까리따스 영성강화교육, 종사자 역량강화교육 등(이하‘법인교육’이라 한다)
2. 법률에 따른 근로자 법정의무교육 등(이하‘법정교육’이라 한다)
3. 장기요양기관 종사자 필수교육(이하‘직무교육’이라 한다)
4. 자격 등의 유지를 위한 자격교육(이하‘자격교육’이라 한다)

5. 그 외 시설운영과 전문성향상을 위해 필요하다고 인정되는 교육(이하‘기타교육’이라 한다)
- ② 교육은 시설장 또는 관련분야 종사자에 의해 실시(이하‘내부교육’이라 한다)하거나, 법인 또는 협회 등의 직능단체에서 주관하는 교육(이하‘외부교육’이라 한다)에 참여하는 형식으로 실시할 수 있다.

제7조 (교육·연수 관리)

- ① 근무시간외의 시간에 교육을 실시 또는 참여시키는 경우에는 해당 시간을 근로시간으로 간주하며, 해당하는 시간에 대하여는 수당으로 보상하여야 한다.
- ② 종사자가 외부교육에 참여하고자 할 때 근무시간으로 인정되는 교육시간은 법령 등에 따라 연간 16시간이며, 초과하는 경우 종사자의 잔여 연차휴가를 사용하여야 한다. 종사자가 시설의 필요로 인하여 연차휴가를 사용한 교육을 받게 될 경우 시설은 수당으로 보상하여야 하며 잔여 연차휴가가 없는 종사자는 초과하여 교육을 받을 수 없다.
- ③ 교육·연수자는 소정의 과정을 마친 후 7일 이내에 참가보고서를 작성 시설장에게 제출하여야 한다.
- ④ 해외연수직원은 귀국 후 30일 이내에 연수결과를 시설장에게 제출하여야 한다. 다만, 학술연수의 경우에는 연구논문의 제출로 보고에 갈음할 수 있다.
- ⑤ 시설장은 연수결과 보고가 충실하지 못하다고 인정될 경우에는 이를 다시 제출하도록 할 수 있다.

제8조 (교육·연수 지원)

- ① 시설의 필요에 의해 실시하는 교육비용은 시설에서 전액 부담함을 원칙으로 한다. 다만 시설장이 필요하다고 인정하는 경우에는 교육비의 일부만을 지원할 수 있다.
- ② 해외연수의 경우 체재비, 교통비 등은 여비규정이 정하는 바에 따라 지급하며, 등록비, 교재비 등 연수에 직접 필요하다고 인정되는 경비는 시설장의 승인을 얻어 지급할 수 있다.
- ③ 시설운영에 필요한 자격증 소지자에 대하여 교육비를 지원할 수 있다.

[별표9. 종사자교육 내용 및 실시방법] [2025.09.23.개정]

구분		교육명(내용)	시행	대상	횟수/시기
법인교육	영성강화 교육 역량강화 교육 신입직원 교육	법인의 교육계획에 따름	법인	희망 종사자	수시
법정교육	법정의무 교육	1. 장애인 인식개선교육 2. 아동학대 신고의무자교육 3. 퇴직연금 교육 4. 성폭력 예방 및 대응(필수 직무교육) 5. 개인정보보호(필수 직무교육) 6. 노인학대신고의무자교육 7. 긴급복지신고의무자교육 8. 장애인학대신고의무자교육 9. 노인인권교육 10. 직장내괴롭힘예방 교육 11. 자살예방교육	시설자체/ 직능단체 등	해당 종사자	연1회
직무교육	운영규정 및 서비스 제공지침교육	1. 운영규정 2. 종사자 윤리 3. 응급상황 대응 및 소방·재난대피훈련 4. 감염예방 및 관리 5. 치매예방 및 관리 6. 욕창예방 및 관리 7. 낙상예방 및 관리 8. 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 9. 근골격계 질환 예방	시설자체/ 직능단체 등	시설장을 포함한 모든종사 자	연1회 (소방·재난 대피 훈련은 연2회)
자격교육	자격 취득 및 보수교육	1. 사회복지사 보수교육 2. 간호(조무)사 보수교육 3. 물리치료사 또는 작업치료사 보수교육 4. 치매전문교육 5. 소방안전관리자 보수교육 6. 조리사 보수교육 7. 그 외 직무수행을 위한 자격유지에 필요한 보수교육	직능단체 등	해당자격 취득자 또는 취득하고 자 하는 사람	필요시
기타교육	신입 종사자 교육	1. 운영규정 2. 급여제공지침 3. 신규교육(응급상황 대처법, 비상연락망) 4. 업무 인수인계(수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항 등)	시설자체	신입종사 자	입사시 (급여제공 전)
	기타교육 및 연수 등	1. 자원봉사인종관리교육(VMS) 2. 인사, 노무, 회계 교육 3. 국내외 시설탐방 4. 중대재해처벌법교육 5. 그 외 교육 변경지침에 의거 진행	시설자체/직 능단체 등	해당자	필요시

서비스 제공

1. 종사자 인권 및 윤리지침
2. 성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 재난상황 대응지침
5. 감염예방 및 관리지침(대응체계
별첨1) 감염병 유행 및 발생 시 대응체제
6. 치매예방 및 관리지침
7. 욕창예방 및 관리지침
8. 낙상예방 및 관리지침
9. 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
10. 근골격계 질환 예방지침
11. 개인정보보호 지침
12. 이용자 고충처리 지침
13. 신체구속 지침
14. 직장내 괴롭힘 예방관리 지침
15. 위기상황 예방 및 대응지침
16. 사례관리지침
17. 종사자의 인권침해 대응지침
18. 이동서비스 및 송영 매뉴얼 지침
19. 투약관리 지침
20. 영상정보기기설치 및 운영매뉴얼 지침

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
상계동성당데이케어센터

종사자 인권 및 윤리지침

제1조 (목적)

본 지침은「대한민국 헌법」제10조부터 제37조까지, 세계인권선언(1948.12.10.유엔총회 제정), 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제4조에 근거하여 모든 사람은 태어나면서부터 자유롭고, 존엄과 권리에 있어 평등하며 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 필요한 사항을 규정함으로써 직원의 인권보장에 이바지하며, 급여를 제공하는 종사자가 전문직으로서의 윤리적 가치에 기반한 서비스 제공을 통해 이용자에게 제공되는 서비스의 향상을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 근무하는 전직원은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정리)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘인권’이란 사람이 개인 또는 나라의 구성원으로서 마땅히 누리고 행사하는 기본적인 자유와 권리를 말하며 「대한민국 헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 권리를 말한다.
- ② ‘윤리’란 좋음, 옳음, 쾌락 등 이상적 가치나 규범에 따라 행동해야 하는 당위를 말한다.
- ③ ‘직원’이란 시설 종사자로 근로계약서를 체결하고 업무를 부여받은 모든 사람을 말한다.

제4조 (인권 보장의 원칙)

- ① 이 지침에서 규정하는 직원의 인권은 인간으로서의 존엄성을 유지하고 행복을 추구하기 위하여 반드시 보장되어야 하는 권리이며, 이 지침에 열거되지 아니한 이유로 경시되어서는 안된다.
- ② 직원의 인권에 대한 제한은 직무상 특별히 필요한 경우 인권의 본질적 내용을 침해하지 않는 최소한의 범위에서 당사자가 동의한 사항에 한하여 할 수 있다.

제5조 (책무)

- ① 모든 직원은 자신의 인권을 스스로 보호하며, 직원 상호간의 인권을 존중하고 다른 직원의 인권 침해를 방지하기 위하여 노력한다.
- ② 시설장은 직원의 인권보호 및 보장증진을 위하여 노력하여야 하고, 이에 필요한 행정 및 재정적 지원을 하여야 한다.
- ③ 시설을 이용하는 모든 이용자는 직원의 인권을 존중해야 하며, 인권침해를 해서는 안 된다.

제6조 (인권보호 및 보장증진 활동에 대한 보장 등)

시설장은 직원의 인권보호 및 보장증진 활동을 보장하기 위하여 위원회 설치와 전담자를 지정하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

제7조 (인권보호 및 보장증진을 위한 고충의 처리)

- ① 직원의 인권보호 및 보장증진을 위하여 고충처리위원회(이하 위원회라 한다)를 둔다.
- ② 위원회의 구성은 시설장이 위촉하는 여성 직원을 포함하여 3인 이내로 구성한다.
- ③ 위원의 임기는 2년으로 하고 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ④ 근로자 고충사항을 효과적으로 처리하기 위하여 고충처리위원 중 1인을 고충상담원으로 선임한다.
- ⑤ 위원회의 역할
 1. 인권 침해 사건에 대한 조사 및 처리
 2. 인권 침해 사건 처리와 관련되어 부서 간 협조, 조정에 관한 사항, 회의결과를 시설장에게 보고 해야 한다.
- ⑥ 고충사항에 대하여 시설 내 운영규정 제14장 제66조에 따라 처리한다.

제8조 (수급자에 대한 윤리)

- ① 종사자는 수급자의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 종사자는 수급자에 대한 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 이를 위해 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- ③ 종사자는 수급자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 수급자의 이익을 최대한 대변해야 한다.
- ④ 종사자는 수급자의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 유지해야 한다.
- ⑤ 종사자는 수급자가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 수급자의 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
- ⑥ 종사자는 수급자의 정보에 대해 비밀보장의 한계와 정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 이용자에게 알려야 하며, 정보 공개 시에는 수급자의 동의를 얻어야 한다.
- ⑦ 종사자는 개인적 이익으로 수급자와의 전문적 관계를 이용해서는 안된다.
- ⑧ 종사자는 수급자를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.
- ⑨ 종사자는 어떠한 상황에서도 수급자와 부적절한 관계를 가져서는 안된다.
- ⑩ 종사자는 장기요양보험법과 제도에 의거, 매년 책정된 장기요양서비스 금액을 청구해야 하며, 그 외 추가비용을 청구하여서는 안된다.

제9조 (전문직으로서의 윤리)

- ① 종사자는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 책임을 진다.
- ② 종사자는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 전문적 가치와 판단에 입각하여 업

무를 수행하며, 내외부의 압력에도 타협하지 않는다.

③ 종사자는 사회정의 실현과 클라이언트 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.

④ 종사자는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손하지 않는다.

⑤ 종사자는 관련 전문가단체 활동에 적극 참여하며, 사회정의 실현과 종사자의 권익옹호를 위해 노력해야 한다.

⑥ 종사자는 이용자에게 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 연마하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 전파할 책임이 있다.

⑦ 종사자는 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스 제공 및 담당업무 수행에 있어 소홀히 해서는 안된다.

제10조 (직종별 윤리강령)

직 종	윤 리 강 령
사회 복지사	〈전문가로서의 자세〉 1. 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다. 2. 이용자의 종교 · 인종 · 성 · 연령 · 국적 · 결혼상태 · 성 취향 · 경제적 지위 · 정치적 신념 · 정신, 신체적 장애 · 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다. 3. 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다. 4. 사회정의실현과 이용자의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구해야 한다. 5. 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다. 6. 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다. 7. 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익옹호를 위해 노력해야 한다.
	〈전문성 개발을 위한 노력〉 1. 이용자에게 최상의 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 전파할 책임이 있다. 2. 이용자를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를 보장하기 위해, 자발적이고 고지된 동의를 얻어야 한다. 3. 연구과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고, 이 과정에서 이용자는 신체적, 정신적 불편이나 위험 · 위해 등으로부터 보호되어야 한다. 4. 전문성을 개발하기 위해 노력하되, 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안 된다. 5. 한국사회복지사협회등이 실시하는 제반교육에 적극 참여하여야 한다.

	〈경제적 이득에 대한 태도〉 1. 이용자의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며, 이를 이유로 차별대우를 해서는 안 된다. 2. 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다. 3. 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.
간호 (조무) 사	1. 이용자의 국적이나 인종, 종교, 사상, 사회 · 경제적 배경, 질병의 종류를 불문하고 동등한 간호를 제공한다. 2. 이용자의 특성을 인정하고 개별적인 요구와 사생활의 권리를 존중한다. 3. 간호와 관련된 이용자의 정보에 의하여 신의를 지키고 정보를 공유하여야 할 때는 전문적인 판단을 한다. 4. 이용자가 정확한 정보에 의해 의사결정을 하거나 제공되는 간호를 선택하고 거부할 권리가 있음을 존중한다. 5. 이용자와 가족에 대하여 개방적이고 협동적이며, 그들의 참여를 존중한다. 6. 업무의 수준 향상을 위한 표준을 설정하고 수행하며, 간호의 학문적 발전을 위한 연구 활동에 적극 참여한다. 7. 실제로 가능한 최고 수준의 간호를 제공하며, 간호에 대한 개별적인 판단이나 행위에 책임을 진다. 8. 간호직의 사회적 지위 향상과 권익보장을 위해 노력하며, 전문적 조직활동에 적극 동참한다. 9. 이용자가 타인에 의해 안정과 건강이 위협받을 가능성이 있을 때 이용자를 보호하기 위한 적절한 조치를 취한다. 10. 이용자가 타인에 의해 안정과 건강이 위협받을 가능성이 있을 때 이용자를 보호하기 위한 적절한 조치를 취한다. 11. 이용자의 안전과 건강을 유지하고 증진하는 데 필요한 생태학적, 사회경제적 환경을 향상시킨다.
물리 (직업) 치료사	1. 이용자의 민족, 지역, 인종, 종교, 성별, 신분의 차별없이 서비스를 제공한다. 2. 지역사회주민의 건강증진과 장애예방을 위하여 항상 노력한다. 3. 이용자에게 양질의 치료를 제공하기 위하여 산학연구활동에 앞장선다. 4. 고통받는 이용자와 아픔을 함께 나누며 친절과 정성으로 책무를 다한다. 5. 전문직업인이라는 자긍심과 사명의식을 갖고 타의 귀감이 된다. 6. 직무상 알게 된 이용자의 비밀을 임의로 타인에게 누설해서는 아니된다. 7. 그 개인의 권위나 이름이 상업적 광고에 이용됨을 허락하지 아니한다. 8. 동료 직원은 물론 타 유관단체와도 친목을 도모하여 협화를 유지한다. 9. 물리 의학 발전을 위하여 최신기술 및 정보교류에 동참한다.
요양 보호사	1. 이용자의 인종, 연령, 성별, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 이용자를 차별 대우하지 않는다. 2. 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 이용자의 인권을 옹호하고 이용자의 자기결

	정을 최대한 존중한다. 3. 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 시설장 등에게 보고한다. 4. 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다. 5. 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다. 6. 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다. 7. 이용자의 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다. 8. 업무와 관련하여 이용자의 가족, 사회복지사, 간호사 등 타 직원과 적극적으로 협력한다.
사무원	1. 이용자의 국적, 인종, 종교, 성별, 연령, 사상, 사회적 지위와 관계없이 동등한 서비스를 제공한다. 2. 어떠한 부당함이나 압력에도 굴복하지 않고 양심에 따라 정의롭게 행동한다. 3. 이용자(보호자) 및 직원에게 신뢰감을 주는 상담 태도를 가지며 예의를 갖춘다. 4. 정확하고 신속한 수리계산 및 정보처리능력을 함양하기 위해 노력한다. 5. 재무정보 관련 서류를 다룸에 있어서 보안을 철저히 한다. 6. 정확하고 원활한 업무 수행을 위해 최신 지식과 기술 습득에 힘쓴다.
영양사 (조리원)	1. 이용자의 국적, 인종, 종교, 성별, 연령, 사상, 사회적 지위와 관계없이 동등한 영양 서비스를 제공한다. 2. 모든 이용자가 건강한 삶을 누리도록 영양서비스를 제공하는데 헌신한다. 3. 이용자의 영양 상태 개선에 노력하여 복지사회 구현에 앞장선다. 4. 이용자의 건강을 위해 어떠한 부당함이나 압력에도 굴복하지 않고 양심에 따라 정의롭게 행동한다. 5. 최상의 영양서비스를 제공하기 위해 최신 지식과 기술 습득에 힘쓴다. 6. 전문인으로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력 한다. 7. 업무와 관련한 개인적인 위생, 환경적인 위생, 식자재 위생 및 위생수칙을 반드시 지킨다.
운전원	1. 이용자의 국적, 인종, 종교, 성별, 연령, 사상, 사회적 지위와 관계없이 동등한 서비스를 제공한다. 2. 모든 이용자가 안전한 차량지원서비스를 이용할 수 있도록 헌신한다. 3. 이용자의 건강(신체)상태에 따라 안전하게 서행하여 운행한다. 4. 관련 교통법규를 준수하며, 승하차시 및 운행 중 사고가 없도록 안전 의무를 철저히 수행한다. 4. 이용자의 안전 및 이동성 보장을 위해 어떠한 부당함이나 압력에도 굴복하지 않고 양심에 따라 정의롭게 행동한다. 5. 최상의 차량송영서비스를 제공하기 위해 최신 지식과 기술 습득에 힘쓴다.

성폭력 예방 및 대응지침

제1조 (목적)

본 지침은 급여를 제공하는 종사자와 이용자(또는 보호자) 간 발생할 수 있는 성폭력과 성추행, 직장 내 성희롱(이하 “성폭력”이라 한다)에 대한 개념을 명확히 하고 예방 및 대응방법을 명시하여 안정적인 서비스를 제공하고 종사자와 이용자의 신체적·정신적 안전을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 근무하는 전직원과 이용자는 시설에서 발생할 수 있는 다음 사항에 관하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

① ‘성폭력’이라 함은 성희롱이나, 성추행, 성폭행 등을 모두 포괄하는 개념으로 성범죄 행위의 구성 여부와 관계없이 굴욕감 또는 혐오감을 일으키는 일체의 행위로서, 그 기준은 피해자의 합리적인 주관적 판단에 따르는 것을 원칙으로 하며, 다음 각 호에 해당하는 경우를 포함한다.

1. 이용자 또는 종사자가 상대방이 동의하지 않은 성 또는 성적인 언동과 요구 등 언어적·정신적·물리적인 행위, 통신이나 매체를 통하여 개인의 성적 자율권을 침해하는 행위
2. 상대방이 제1호의 행위에 해당하는 성적인 요구 및 추행을 거절했다는 이유로 급여를 제공 하는 동안(또는 시설에서 근무하는 동안) 상대방에게 의도적으로 신체적·정신적 위해를 가하는 행위
3. 성적으로 상대방을 비하하거나 모욕감을 주는 언동과 행위

4. 성폭력의 가해자 및 그에 동조하는 자가 정신적인 협박이나 물리적인 강압 및 다른 수단으로 피해자에게 물리적 정신적으로 피해를 주는 행위

② '성폭력 행위자'란 성폭력을 행한 사람을 말한다.

③ '성폭력 피해자'란 성폭력으로 인하여 직접적으로 피해를 입은 사람을 말한다.

제4조 (성폭력 적용범위)

본 지침은 시설에 소속되어 운영규정의 영향을 받는 모든 종사자에 적용되며, 근무시간 내·외를 불문하고 업무와 밀접한 관련이 있는 이용자 또는 보호자, 그 가족과의 관계에서도 적용된다.

제5조 (성폭력 유형)

다음의 각호에 해당하는 행위는 성폭력행위 또는 유사 성폭력행위라 볼 수 있으며 징계 또는 조치의 대상이 된다.

① 육체적 행위

1. 입맞춤이나 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위를 필요이상으로 빈번하게 하는 경우
2. 종사자가 안마 등 육체적 접촉이 필요한 급여를 제공 할 때 종사자의 신체부위를 더듬는 행위
3. 직접적인 성행위를 시도 또는 강요하는 행위
4. 급여제공 중 기저귀를 갈아주거나 목욕을 시키는 중 수치심을 느낄 수 있는 부위를 이용자의 동의 없이 혹은 거절의사를 밝힘에도 불구하고 고의적으로 접촉하는 경우
5. 이용자가 말을 듣지 않는다고 옷을 벗겨 방치하는 경우
6. 기저귀를 갈아주거나 화장실 청소를 할 때 실변, 실금 등을 이유로 성적인 모욕을 가하는 경우

② 언어적 행위

1. 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화 포함)
2. 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
3. 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
4. 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위

③ 시각적 행위

1. 음란한 사진, 그림, 낙서, 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
 2. 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위
- ④ 기타 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어사용이나 행동을 할 경우
- ⑤ 가해자와 피해자의 관계적 유형은 다양하며 종사자와 종사자, 종사자와 이용자, 이용자와 이용자간 모두 발생할 수 있다.

제6조 (성폭력 예방 교육)

① 시설은 다음 각 호에 해당하는 내용으로 교육을 실시한다.

1. 성폭력에 관한 법률
2. 성폭력에 대한 시설의 방침 등에 관한 사항

3. 성폭력 발생 시의 처리절차 및 조치기준
4. 성폭력 피해근로자의 고충상담 및 구제절차
5. 성폭력에 예방에 필요한 사항

② 시설은 직원회의, 정례조회, 기타 직무관련 교육진행 시 교육을 병행할 수 있으며, 시 청각 교재를 활용할 수 있다.

③ 시설은 외부강사를 초빙하여 교육을 진행 할 수 있으나, 시설장 및 담당자에 의한 전달 교육도 가능하다.

④ 시설은 교육 이외에도 사보 또는 홍보물의 발간, 시설 내 게시판 활용, 전자우편 등의 다양한 방법으로 성폭력 예방관련 사항을 알려야 한다.

⑤ 종사자는 성폭력 예방을 위하여 다음의 사항을 실천한다.

1. 평소 동료들 간에 존칭을 사용한다.
2. 음담패설이나 고정된 성역할을 강조하는 차별적 발언, 신체에 대한 성적인 비유, 평가를 하지 않는다.
3. 불필요한 신체접촉을 삼간다.
4. 성적으로 불쾌한 감정은 명확히 표현하고, 상대방의 싫다는 표현은 진지하게 받아들인다.
5. 급여제공 시 이용자가 인지하지 못해도 성적으로 존중하는 자세로 업무에 임한다.
6. 시설 내에서 음란한 사이트를 접속하거나 사진 등을 보지 않는다.
7. 주위에 성폭력 행위자 또는 성폭력 피해자가 있을 경우 적극적으로 시설장 또는 법인에 알려 문제를 확인하는 절차를 진행할 수 있도록 한다.

제7조 (성폭력 예방 및 대응방법)

① 성폭력 가해자가 되지 않기 위한 업무태도로 임한다.

1. 내가 하고 있는 언어·행동이 성폭력에 해당 하지 않는지 주의한다
2. 케어시에 이용자의 의견을 확인하고 서비스를 제공한다.
3. 가벼운 농담도 성폭력 및 성희롱이 될 수 있음으로 항상 존대어 사용으로 예방한다.

② 가정내 성폭력 노인 학대를 관찰하고 대응한다.

1. 이용자의 신체·정신상 이상 있는지 지속적인 확인(상처, 이상행동 등)
2. 이용자의 학대·폭력과 관련된 이야기를 그냥 흘려듣지 않고 기록
3. 보호자 확인. 이때 치매노인의 특성을 파악하고 주의하여 상담 실시

③ 치매 노인에 의한 성폭력에 대응한다.

1. 치매로 인한 인지적 장애인지 확인하기

치매환자의 경우 성충동을 제어하는 뇌 영역의 손상을 입게 되면, 부부간에 지나친 성관계를 요구하거나, 반대로 성에 대한 관심을 잊어버리는 경우가 있음을 이해한다.

2. 질환으로 인하여 문제행동을 하는 것이므로 과민반응하기보다는 다른 활동에 집중할 수 있도록 유도한다.
3. 놀라거나 당황하지 말고 환자가 옷을 입도록 도와준다.
4. 환자가 성적 이상행동을 하는 경우에는 과민한 반응을 보이지보다는 의사와 상담하여 약물복

용을 고려하여 해결하고자 한다.

④ 성폭력 발견 시 아래와 같이 신속히 대응 한다.

1. 상담 '기록' 신체 자료 수집 하고 관리자에 및 보호자에게 보고한다.
2. 성폭력 상담소, 여성긴급전화(1366)에 신고한다.

제8조 (성폭력 피해자의 대응)

- ① 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성폭력한 경우 피해자는 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ② 피해자에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.
- ③ 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다.
- ④ 종사자는 이용자를 존중하여야 하며 성적 수치심을 야기시키는 행위 및 언어의 사용을 자제하고, 이용자가 주변사람으로부터 성적 학대를 받고 있는지 항상 유의하고 성적 수치심 유발행위 및 성폭력 사실을 인지하는 즉시 단호히 거부의를 밝히도록 한다. 관련기관에 신고하거나 시설장에게 보고한다.

제9조 (성폭력 관련 고충처리 및 조치)

- ① 종사자간 성폭력에 관련 고충은 「운영규정」제14장에 따라 고충처리위원회를 통해 처리할 수 있으며, 고충처리 위원회를 통해 사안을 확인한 결과 징계 등의 조치가 필요한 경우 「운영규정」제2장에 따라 인사위원회에서 심의·의결 한다.
- ② 이용자에 대한 종사자의 성폭력이 발생하였을 경우 「운영규정」제2장에 따라 인사위원회에서 심의·의결 한다.
- ③ 이용자(또는 보호자)가 성폭력 행위자일 경우 다음과 같이 조치한다.
 1. 성폭력이 최초로 발생하였으며 사안이 경미하다고 판정하였을 시 : 문서를 통한 경고
 2. 성폭력이 최초로 발생하였으나 사안이 중하다고 판정하였을 시 : 계약해지 또는 계약해지 및 고발
 3. 성폭력 횡수가 2회 이상일 경우 사안의 경중과 상관없이 : 계약해지 및 고발
- ④ 제1항, 제2항, 제3항에 따른 경과는 각 위원회의 문서자료로 보관한다.

제10조 (성폭력 피해자에 대한 비밀보호 및 불이익조치 금지)

- ① 성폭력 피해자는 상담 또는 고충의 제기, 진정, 고소 등을 이유로 고용상의 불이익을 받아서는 안된다.
- ② 성폭력 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
- ③ 성폭력 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 사안을 처리하는 위원회에서는 정당한 사유가 없는한 요청을 받아들여야 한다.

- ④ 사안을 처리하는 위원회 또는 고충상담원은 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 아니 된다.
- ⑤ 사안을 처리하는 위원회 또는 고충상담원은 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 가해자의 동의 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 아니 된다.
- ⑥ 성폭력 피해자는 법에서 정한 “성폭력피해상담소” 등을 통해 수시로 상담을 받을 수 있고, 경찰에 신고해 도움을 받을 수 있다.
- ⑦ 성폭력 피해자는 관계법에 따라 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구 할 수 있다.

응급상황 대응지침

제1조 (목적)

본 지침은 급여 제공 중 이용자 또는 종사자에게 돌발사고 또는 질병으로 인한 응급상황이 발생하였을 시 전문적인 치료가 이루어지기 전까지 종사자가 대응하여야 하는 방침을 규정하여 이용자(또는 종사자)의 안전을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 근무하는 전직원과 이용자는 시설에서 발생할 수 있는 다음 사항에 관하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

① ‘응급상황’이라 함은 이용자에게 갑자기 발생한 외상 또는 질병으로 인해 생명에 위험이 발생한 때를 말한다.

② ‘응급처치’라 함은 응급상황이 발생하였을 때 그 증상의 현저한 악화를 방지하고자 긴급하게 임시로 행하는 치료행위 또는 발생한 외상 또는 질병에 대하여 발생한 장소 또는 반송된 의료기관에서 행하는 최소한의 치료를 말한다.

제4조 (응급상황 대응체계)

응급상황 발생 시 종사자는 다음의 순서에 따라 조치한다.

① 현장상황 파악

1. 잠재적 위험성을 확인한다.
2. 감염의 위험이 예측될 시 타 이용자, 종사자는 접근할 수 없도록 한다.
3. 위험에 처한 다른 이용자가 있는가 확인한다.

② 응급상황 발생시

주·야간 보호	·응급조치 및 병원후송 (119이용/시설차량이용)	→	·간호(조무)사에게 연락 ·가족 및 보호자에게 연락 ·센터장에게 보고
	최초 발견자		사회복지사-가족 간호(조무)사-센터장

③ 응급상황의 종류와 유형

낙상으로 인한 골절 및 외상	질식 (기도폐쇄)	심장마비 (호흡곤란)	고혈압	쇼크 (기립성 저혈압, 가슴통증)
경련	화상	당뇨 (저혈당)	뇌졸중	출혈(코피)

응급상황발견(위급유형, 상태파악)	
경미한상황	응급상황
↓	↓
응급조치	응급조치 응급상황유형별 대처
↓	↓
간호조무사 (조처사항 지시)	119 상황설명 및 응급조치 협약의료기관 사전연락
↓	↓
지시에 따른 조치 (간호조무사, 요양보호사)	지시에 따른 조치 후송지원(협약의료기관) (간호조무사, 요양보호사) 내방(119)
↓	↓
센터장에게 연락	-상계동성당데이케어 010-9164-2680 담당간호조무사와 센터장에게 연락 - 상 계 동 성 당 데 이 케 어 010-9104-2680
↓	↓
응급상황보고서 작성 및 보고	응급상황보고서 ¹⁾ 작성 및 보고(응급상황발견자)

1) [별표1. 응급상황보고서]

⑤ 응급조치와 대응방법(조치 후 필요시 병원이송 원칙)

구 분	응급조치 방법	
낙상으로 인한 응급대처 및 골절	1. 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다. 2. 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다. 3. 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다. 4. 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 위 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.	
	전박과 손가락 골절	- 미끄러지거나 넘어지면서 발생한다. - 손을 팔꿈치보다 높이고 가슴을 향하여 고정한다.
	쇄골 골절	- 어깨를 펴지 못하고 어깨통증이 동반된다. - 팔꿈치를 구부리고 가슴에 대준다.
	늑골 골절	- 안정을 취하도록 한다. - 폐 손상을 확인하기 위해 호흡곤란이 있는지 관찰한다.
	고관절 골절	- 노인에게 가장 흔한 골절이다. - 일어서면 안 되고 부목으로 고정한다.
	대퇴골 골절	- 낙상으로 인해 흔히 발생한다. - 부목은 겨드랑이에서 발끝까지 긴 것을 이용한다.
질 식 (기도폐쇄)	1. 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다. 2. 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구토를 유도). 3. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 침으로 뱉어낼 있도록 한다. 4. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다. 5. 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다. 6. 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다.	
	의식이 있는 경우 의식이 없는 경우	1. 의식이 있는 노인에게 협조를 구하여 상태를 확인한다. 2. 노인의 머리를 낮게 하고 견갑골 사이를 두드린다. 3. 하임리히법을 적용한다. ※ 하임리히법은 이용자를 위에서 안고 이용자의 검상돌기 아래 부위를 한 손으로 주먹을 쥐고 다른 손은 주먹을 감싸고 힘껏 밀어올림. 4~5회 강하게 압박하여 이물질을 밀어 올리는 작용 1. 노인을 옆으로 눕힌다. 2. 견갑골 가운데를 두드린다. 3. 흉복부에 압력을 가한다

구 분	응급조치 방법
경련	1. 경련의 양상을 관찰한다. 2. 끼는 벨트나 단추 등은 풀어준다. 3. 주변의 위험한 물건을 치운다. 4. 질식 예방을 위해 기도를 확보하도록 한다. 5. 필요시 병원으로 이송한다.
화상	1. 화상부위의 깊이, 넓이를 확인한다. 2. 찬물에 15분 이상 씻어주며 열기를 식혀준다. 3. 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부 손상을 입게 되므로 주의한다. 4. 화상부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내며 장신구는 빨리 제거한다. 5. 세균 감염에 주의 하도록 한다.
심장 마비	1. 증상 - 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증 - 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란 - 불규칙한 맥박, 의기소실 2. 응급처치 - 활력징후를 측정한다. - 좌위나 반좌위 자세를 유지한다. - 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다. - 필요 시 산소를 흡인시킨다. - 금식 시킨다. - 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다. - 필요시 병원으로 옮긴다.
당뇨 (저혈당)	1. 인슐린이나 당뇨약 복용 확인 후 물 제공 2. 안정을 취할 수 있도록 한 후 주스나 캔디 제공 3. 상급자에게 보고 후 회복 없을시 119연락

구 분	응급조치 방법
코피	- 콧방울 위로 지압을 한다. - 얼음주머니 대주기와 떼기를 반복한다. - 10분간 압박해보고 코피가 계속나면 다시 반복한다. - 콧속을 거즈 등으로 막아준다.
기립성 저혈압	1. 증상 - 현기증이나 두통, 사지가 차갑고 무기력 - 식은땀, 안면 창백, 불면증상, 서맥(맥박이 서서히 뛰는 것) - 구역질, 실신 등의 증상 2. 응급처치 - 머리는 낮추고 다리는 올리는 자세로 휴식을 취한다. - 의식저하 시 바로 의료진에게 연락한다.
출혈	- 출혈 시 3~5분 지압한다. - 활력증후를 측정한다. - 출혈 부위는 심장보다 높게 유지한다. - 지압 시 냉습포를 대어준다.
고혈압	1. 증상 - 두통, 어지러움 등 2. 응급처치 - 활력증후 측정 : 의식이 없을 시 아무것도 먹거나 마시지 않도록 한다. - 혈압이 160/90 이상 시 누워서 머리를 올리는 자세로 누워서 안정을 취한다.
뇌졸중	1. 증상 - 갑작스럽고 심한 두통, 심한 구토 - 의식소실, 마비현상, 의식소멸 - 입가가 밑으로 처지고 침을 흘리며, 말을 더듬거나 발음이 어눌해짐 2. 응급처치 - 활력증후를 측정한다. - 상체를 높이고 다리를 낮춘다. - 기도폐쇄를 예방한다. - 목이나 가슴을 조이는 옷은 풀어 순환과 호흡을 원활하게 한다. - 금식시킨다.

구 분	응급조치 방법
심근경색 및 협심증	1. 증상 - 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증 - 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란 - 불규칙한 맥박, 의식 소실 2. 응급처치 - 활력증후를 측정한다. - 좌위나 반자위 자세를 유지한다. - 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다. - 필요 시 산소를 흡인시킨다. - 금식시킨다. - 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.
심폐 소생술 시행법	1. 의식확인 - 가볍게 어깨를 두드리며, 큰 소리로 “여보세요, 괜찮으세요?”라고 말한 다음 반응을 살핀다. 2. 구조요청 - 이용자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청한다. 3. 기도개방 - 머리를 뒤로 젖히고 턱을 들어 기도를 유지한다. 기도유지에는 두부 후굴 하악 거상법과 하악 견인법이 있다. - 두부 후굴 하악 거상법(머리를 뒤로 젖히고 턱 올리기) 한손을 이용자의 이마에 얹고 손바닥으로 지그시 눌러 머리를 뒤로 젖힌다. - 하악 견인법(턱을 밀어올리기) 목에 손상이 의심되느니 환자에게 실시하며, 두 손으로 환자의 하악골각을 잡고 밀어 올린다. 4. 호흡확인 및 유지 - 기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임 관찰하고, 귀로는 호흡음을 들으며, 뺨의 촉감을 이용하여 호흡유무를 10초 이내에 확인한다. - 10초 동안 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질을 제거한다. - 그 다음에는 2회의 인공호흡을 시행해서 이물질에 의한 기도폐쇄가 있는지 확인한다. 5. 인공호흡 - 환자가 숨을 쉬지 않으면 구강 대 구강 인공호흡을 실시한다. - 환자의 코를 막고 자신의 입을 환자의 입에 밀착시킨다.

심폐 소생술 시행법	- 공기를 서서히(2초) 불어넣는다. - 잡았던 코를 놓고 입을 떼어 불어넣은 공기가 밖으로 배출될 수 있도록 한다. 6. 흉부압박 - 인공호흡을 한 후에도 심장이 뛰지 않는다면 흉부(가슴)을 압박한다. - 환자는 바닥이 평평하고 단단한 곳에 수평자세를 취하게 한다. - 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다. 7. 흉부압박 위치 - 좌, 우의 갈비뼈가 만나는 곳(검상돌기)에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치이다. 8. 흉부압박을 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. 9. 흉부압박을 가하는 방법 - 흉부가 압박되는 깊이는 가슴이 4~5cm정도 함몰되도록 압박한다. - 압박하는 속도는 1분에 100회 정도이다. - 압박과 이완의 비율은 50:50정도가 바람직하다. 10. 심폐소생술의 종료 - 심폐소생술이 시작된 후에는 다음과 같은 경우를 제외하고는 계속하여야 한다. - 환자의 맥박과 호흡이 회복된 경우 - 심폐소생술 교육 받은 자와 교대할 때 - 환자의 맥박과 호흡이 회복된 경우 - 지쳐서 더 이상 할 수 없을 때 - 의료인이 도착 응급처치를 시행할 때 - 지쳐서 더 이상 할 수 없을 때 - 사망의 증거가 명백할 때 - 의사가 사망 선언을 할 때
------------------	---

[별표1. 응급상황 발생 기록지]

응급상황 발생 기록지

					결 재			
성 명		등급		나이				
발생 유형	☐ 낙상 ☐ 의식상실 ☐ 기타(고열, 고혈압)							
발생 일시				확인일시				
발생 장소	☐ 2층 ☐ 3층 ☐ 화장실 ☐ 휠체어 ☐ 기타()							
대상자 상태								
발생 상황								
조치 사항								
보호자 연락상황	관계	☐ 남편 ☐ 부인 ☐ 아들 ☐ 딸 ☐ 손자 ☐ 손녀 ☐ 기타()						
	연락일시							
이송 방법	☐ 119 ☐ 보호자차량							
이송 장소				도착일시				



상계동성당데이케어센터

재난상황 대응지침

제1조 (목적)

본 지침은 화재 등 각종 재난사고를 사전에 예방하고 대처하기 위하여 직원에게 재난상황에 임무와 역할을 지정하여 체계적·조직적인 대응을 통해 재난으로 인한 인명 및 시설 피해를 최소화하기 위함을 목적으로 한다.

제2조 (적용 범위)

시설에서 근무하는 전직원과 이용자는 시설에서 발생할 수 있는 다음 사항에 관하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘재난’이라 함은 날씨 등의 자연현상의 변화, 또는 인위적인 사고로 인한 인명이나 재산의 피해를 말한다. 재난 가운데 자연현상과 관련된 천재지변을 ‘재해’라고 부르며, 사람의 실수 또는 부주의나 고의로 일어난 사고도 재난으로 보아 ‘인재’라고 표현하기도 한다.
- ② ‘화재’는 불이 나는 재난으로 인적 재난의 한 유형으로, 인간이 의도하지 않은, 또는 고의로 불을 낸 것을 의미하며, 소화시설을 이용해 끌 필요가 있는 화학적인 폭발현상이다.
- ③ ‘지진’은 지구내부의 활동과 판구조 운동으로 인해 지구내부, 특히 지각에서 장시간 축적된 에너지가 순간적으로 방출되면서 그 에너지의 일부가 지진파의 형태로 사방으로 전파되어 지표면까지 도달하여 지반이 흔들리는 자연현상을 말한다.
- ④ ‘태풍’은 일반적으로 중심최대풍속이 17m/s 이상인 폭풍우를 동반하는 열대저기압을 말한다.
- ⑤ ‘호우’는 일반적으로 큰 비와 같은 뜻으로 사용되며, 특히 짧은 시간에 많은 양이 내리는 비를 가리킴. 호우는 발생하는 위치와 시각 및 강수량을 정확하게 예측하기 어려우며 지대가 높고 낮음과 상관없이 발생하여 호우가 높은 산에 발생하면 고지대는 도로의 붕괴로 고립현상이 나타나고 저지대는 유수에 의한 침수가 발생한다.
- ⑥ ‘폭염’은 최고기온이 33℃ 이상일 때를 폭염이라고 하며, 국내에서는 일 최고기온이 33℃ 이상이 2일 이상 지속될 때는 주의보, 35℃ 이상이 2일 이상 지속될 때는 경보를 발령한다.
- ⑦ ‘한파’는 겨울철에 급작스럽게 기온이 하강하는 현상을 말한다.
- ⑧ ‘황사’는 중국의 사막 지역에서 날아오는 모래 먼지로, 규소, 철, 납, 카드뮴 같은 중금속이 포함되어 있다.
- ⑨ ‘미세먼지’는 사람의 눈에 보이지 않을 정도로 작은 먼지 입자로, 주로 연료를 태우는 등의 인위적인 원인으로 발생하며, 호흡 과정에서 폐에 들어가 폐질환 등의 원인이 된다.

제4조 (재난상황 대응체계)

- ① 소방시설의 점검은 소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한법률 제25조(소방시설자체점검 등), 동법 시행규칙 제18조 (자체점검기준)의 규정에 의하여 실시한다.
- ② 화기사용은 다음과 같은 사항에 제한할 수 있다.

1. 증축, 개축, 수선 등의 공사 및 화기(용접작업, 소각 등)를 취급하고자하는 사람은 방화관리자에게 이를 통보한 후 화재예방 상 필요한 지시를 받아야한다.
2. 방화관리자는 화재예방 상 현저하게 위험하다고 인정되는 행위를 금지 또는 제한하거나 안전 조치를 취한 후 취급토록 하여야 한다.
3. 기타 필요한 사항은 자체적으로 계획하여 실시한다.
- ③ 소방 및 재난 대비 훈련을 실시한다.
 1. 연간 소방 및 재난 대비 훈련은 상·하반기로 나누어 연 2회 이상 실시한다.
 2. 훈련 후 훈련결과는 결과보고하고 보관하여야 한다.
- ④ 생활실, 사무실 등 시설 내부에 응급의료기관을 포함한 비상연락망을 잘 보이는 곳에 게시하도록 한다.

제5조 (화재 시 행동 요령)

- ① 종사자는 화재를 감지하는데 신경을 써야 하며 누구든지 화재의 발생 사실을 최초로 목격하는 자는 119에 신고, 구내전파 및 반드시 초기 소화 등의 조치를 취해야 한다.
- ② 화재발생 사실이 시설에 전파되면 평소 편성 운영 중인 자위소방대의 분대 또는 반별로 개별 임무를 즉각 수행하여야 한다.
- ③ 자위소방대 기본 행동요령 숙지
 1. 소방 훈련의 5단계
 - (1) 소화 요청을 청한다.(통보훈련)
 - (2) 화재의 현장 상황을 판단하여 적절한 조치를 지체 없이 취하여야 한다.
 - (3) 모든 시설 근무자는 이용자들의 대피를 유도 실시하고 부상자가 있을 경우 구조작업을 실시해야 한다.(대피 및 구조훈련)
 - (4) 화재현장에서 가장 근거리에서 있는 소화기 및 옥내소화전 시설을 이용하여 소화 작업에 임하여야 한다.(소화훈련)
 - (5) 화재가 확산 되지 않는 곳에 중요 재산 등 반출이 가능한 물건을 질서 있게 밖으로 운반한다. 또한 화재 중이나 대피 중에 발생한 부상자는 구조 활동으로 즉시 병원 등으로 이송 조치하여야 한다.(의료구호훈련)
 2. 행동 요령
 - (1) 신속한 상황통보: 화재가 발생한다면 당황하지 말고 자체적으로 설치된 화재 경보기 및 자동 화재탐지 설비를 이용하여 사실을 전파함과 동시에 소방서에 신고한다.
 - (2) 화재초기의 안전조치: 전기에 의한 화재 발생 시에는 우선 전원을 차단한다. 유류에 의한 화재라면 분말소화기, 모래가마니, 젖은 이불 등으로 최단 시간에 소화하여야 한다. 초기소화가 불가능할 때는 지체 없이 이용자들을 밖으로 대피시켜야 한다.
 3. 침착한 소화활동
 - (1) 소화요원은 화재현장 상황을 정확히 판단 후 침착하게 행동해야 한다.
 - (2) 대피하지 못한 사람은 우선적으로 구해 내야 한다.
 - (3) 화점으로 접근 할 때에는 낮은 자세를 취하여야 한다.
 - (4) 불꽃의 아래 부분을 끈 후 윗부분을 꺼야하며 화점을 중심으로 포위하여 소방시설을 최대

한 활용해야 한다.

제6조 (지진 시 행동 요령)

- ① 사용되고 있는 불을 끈다.
- ② 테이블 밑으로 들어가 몸을 보호한다.
- ③ 비상출입문을 확보한다.
- ④ 정신적 공포로 인해 밖으로 뛰어나가는 것은 위험하니 침착하게 상황을 살피고 행동 한다.
- ⑤ 엘리베이터 안에 있을 때에는 신속히 가까운 층의 복도로 대피해야 한다.
- ⑥ 유관기관에 긴급지원을 요청한다.

지진 상황 파악 및 전파	- 지진 발생 정보 접수 - 지진 상황 전파(문자, 팩스, 전화 등) - 신속한 피해 상황 파악 및 보고
↓	
대응 조직 구성 및 운영	- 지진 규모 및 단계별 재난안전대책반 운영 - 재난상황 대응 체계 참조
↓	
긴급대응조치	- 단계별 비상근무 실시(피해상황 보고 및 사태 수습) - 지진대피 행동요령 전파, 응급조치 확인 및 지원 - 응급작업 대책 수립(출근지연, 휴동 여부 등 결정)
↓	
응급복구활동	- 유관기관 인력 및 장비 요청 - 긴급지원체계 실행 - 2차 재난방지대책 강구 지시 및 확인

제7조 (풍수해 사전 대비 및 행동 대응)

- ① 태풍이 오는 7~8월 이전 안전점검을 실시한다.
- ② 기상청 등의 정보를 바탕으로 태풍·호우의 진행상황을 지속적으로 확인하고 대비한다.
- ③ 직원 비상연락망 및 유관기관 비상연락망을 점검·확인한다.
- ④ 태풍·호우로 인한 침수 등에 대비하여 대피계획을 수립하고 직원 교육을 실시한다.
- ⑤ 낙하위험 시설물의 제거 또는 결속하고, 옥내·외 전기수리 금지한다.
- ⑥ 이용자는 외출을 금지하며 비상근무를 강화한다.
- ⑦ 피해발생 시 시·군 재난안전본부 및 유관기관(경찰서, 소방서 등)에 통보한다.
- ⑧ 건물 침수 등 위급상황일 경우 피난 등 조치한다.
- ⑨ 긴급 피난조치 시에는 안전을 확보한다.
- ⑩ 풍수해 후, 피해 확산 및 2차 피해를 방지하기 위한 조치를 취한다.

제8조 (폭염 사전 대비 및 행동 대응)

- ① 여름철에는 항상 기상상황에 주목하고, 열사병 등 온열질환의 증상과 가까운 병원 연락처 등을 사전에 파악한다.
- ② 폭염예보에 맞추어 무더위에 필요한 용품(에어컨, 선풍기, 생수, 햇빛가리개 등)이나 준비사항을 확인한다.
- ③ 냉방기기를 사용하는 경우에는 실내외 온도차를 5℃ 내외로 유지하여 냉방병을 예방하도록 한

다.

④ 대처 요령

종 류	증 상	대처요령
땀띠 (한진)	땀을 많이 흘려 피부가 자극을 받으면 붉은 색이나 무색의 좁쌀같은 발진이 생기는 것을 말한다. 긁으면 땀구멍이 막혀서 피부상태가 나빠지고 화상이나 습진으로 악화될 수 있다.	일단 환자를 시원한 곳으로 옮기고, 땀에 젖은 옷을 마른 옷으로 갈아입히고 상처부위를 잘 닦아주어야 한다. 환자가 가려움증을 호소할 경우에는 의사의 진료에 따른다.
열경련	땀을 많이 흘렸을 때 우리 몸에 꼭 필요한 수분과 염분이 부족해서 생기는 것으로 주로 근육중심으로 경련이 일어나는 증상이다. 심하면 현기증과 구토를 유발한다.	환자는 시원한 곳에서 쉬게 하고 소금을 물에 녹여 섭취하게 해주어야 한다. 의사의 진료에 따라 조치한다.
열사병	고온다습한 환경에서 몸의 열이 발산하지 못하여 생기는 병으로 높은 온도와 습도에 방치되거나 바람이 통하지 않는 뜨거운 방에 오래 있을 경우 발 수 있다. 열사병이 생기면 얼굴이 창백해지고 식은땀이 나며, 현기증이나 순간적으로 정신착란을 일으킬 수 있다.	즉시 119에 신고하고, 환자를 그늘로 옮겨 겹옷을 벗기고, 미지근한 물로 몸을 적서 체온이 내려가도록 한 수 의사·의료기관 등의 지시에 따른다.
울열증	태양열 아래 오랜시간 노출되었을 경우 체온은 매우 높지만 땀이 나지 않는 상태가 되고 두통과 구토증세를 동반하며 심할 경우 의식을 잃기도 할 수 있다.	그늘로 옮겨 겹옷을 벗기고 미지근한 물로 옷을 적서 물이 증발하며 체온을 낮출 수 있다. 의식이 있을 경우 물을 주고 체온을 돌아오면 옷이나 담요로 몸을 따뜻하게 하여 냉기를 없애준다.
화상	태양열로 인해서 피부가 그을리거나 수포까지 발생할 수 있다. 신체의 3분의 2이상 화상을 입으면 생명이 위험할 수 있다.	그늘로 환자를 이동시켜 햇빛에 노출되지 않게 하고 피부에 수포가 생긴 경우에는 거즈를 이용 덮어주되 세균 감염 위험이 있으므로 수포를 터뜨려서는 안된다.

제9조 (설해 및 한파 사전 대비 및 행동 대응)

- ① 설해 대비용 안전 장구(모래주머니, 삽, 염화칼슘 등)를 준비한다.
- ② 급작스러운 기온 강하 시 심장과 혈관계통, 호흡기 계통, 신경계통, 피부병 등은 급격히 악화할 우려가 있으므로 이용자가 있는 곳에서는 난방에 유의해야 한다.
- ③ 혈압이 높거나 심장이 약한 이용자는 노출부위의 보온에 유의하고 특히, 머리 부분의 보온에 신경을 써야 한다.
- ④ 수도계량기의 보온을 위해서 보호함 내부는 헌옷으로 채우고 외부에는 테이프를 붙여서 찬 공기가 스며들지 않도록 한다.
- ⑤ 보일러 밑의 노출된 배관은 헌 옷 등으로 감싸서 보온한다.
- ⑥ 겨울철 한파로 새벽이나 한밤중에 보일러 동파가 발생할 때 담당 시군구 당직실로 연락을 취하여 도움을 요청하여야 하며, 동파 대비 사전에 지자체 긴급지원반이나 업체 비상연락망을 파악

하여 둔다.

제10조 (황사·미세먼지 사전 대비 및 행동 대응)

- ① 텔레비전, 인터넷, 라디오를 통해 기상 정보를 확인한다.
- ② 황사 및 미세먼지가 실내로 들어오지 못하도록 창문 등을 점검하고 실내 공기정화기, 가습기 등을 준비하도록 하며, 외출 시에 필요한 마스크, 긴소매 의복 등을 준비한다.
- ③ 외출 시, 이용자 및 직원은 손발을 깨끗이 씻고, 황사 및 미세먼지에 노출되어 오염된 물품은 충분히 세척 후 사용한다.

감염예방 및 관리지침

제1조 (목적)

본 지침은 급여 제공 중 이용자 또는 종사자가 감염으로 인해 각종 전염병 등의 질병에 걸렸을 경우 회복이 더디고 심할 경우 생명을 잃을 수도 있는 만큼 감염 예방 및 관리방법을 명시하여 감염으로 인한 각종 전염병 발생을 예방하고자 한다.

제2조 (적용범위)

시설에서 근무하는 종사자와 이용자는 시설에서 발생할 수 있는 다음 사항에 관하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘감염병’이란 사람에게 침투한 특정 병원체(바이러스, 세균, 곰팡이 등) 혹은 병원체가 생산하는 독성 물질(독소) 때문에 일어나는 질환을 말한다.
- ② ‘전염성’이란 병원체에 감염된 사람 혹은 동물 내에서 증식 가능한 병원체에 의해 다른 사람이나 동물로 전파되는 질병을 말한다.
- ③ ‘감염’이란 병원체가 숙주 내에서 분열 증식하고 있는 상태로 감염이 되면 숙주에 이상 반응이 나타나며 그 결과는 사람에게 질병이나 면역반응이라는 현상으로 표현된다.

제4조 (감염병의 발생인자)

감염병 발생에는 병원체, 환경 및 숙주의 3개 질병요인이 관여한다. 이들 요인의 균형이 깨지면 질병상태가

된다. 즉 숙주(사람)가 건강한 경우라도 침입한 병원체의 병독성이 강하면 발병을 하게 되며, 반면 병독성이 낮은 병원체는 건강한 사람에게는 문제가 되지 않지만, 면역력이 떨어진 저항력이 낮은 사람에게 병을 일으킬 수 있다.

- ① 병원체 요인: 세균, 바이러스, 진균, 리케치아, 기생충 등 미생물의 숙주 아닌 옥외 환경에서의 생존 능력, 증식능력, 숙주로의 침입 및 감염능력, 질병을 일으키는 능력에 따라 감염이 결정된다.
- ② 숙주 요인: 인체의 구조적, 기능적 방어기전, 생물학적 요인(연령, 성별, 종족), 형태요인(생활습관, 직업, 개인위생), 체질적인 요인(선천적/후천적 면역, 영양상태)등이 감염의 성립에 영향을 미친다.
- ③ 환경 요인: 생물학적 환경(인간, 동물, 토양, 모기, 파리 등), 물리화학적 환경(소음, 대기 오염), 사회적 환경(의료 수준, 공해 대책, 안전)등이 있다.

제5조 (감염병의 분류)

감염병을 분류하는 방법에는 병원체, 발병 및 경과, 완급, 감염경로, 전파방법, 법률적 기준 등이 있다. 본 센터에서는 법정 감염병의 종류와 분류에 대해서 언급한다.

① 법정 감염병의 종류 및 분류

구 분	특 성	질 환
감염종류	호흡기감염	감기, 독감, 코로나19, 폐렴 → 원인:공동생활, 프로그램참여로 전파 위험
	접촉 감염	옴, 피부염 →원인: 어르신 간 접촉, 침구, 의자, 손잡이 공유
	소화기 감염	노로바이러스, 식중독 → 원인: 단체 급식
	혈액	체액 매개 감염: B형,C형간염
	요로감염	기저귀 사용 어르신
제1군 감염병 발견 즉시 신고	물/식품 매개, 유행 즉시 방역대책	콜레라, 세균성 이질, 페스트, 파라티푸스, 장티푸스, 장출혈성 대장균 감염증, A 형 간염
제2군 감염병 발견 즉시 신고	예방 접종 대상	디프테리아, 파상풍, 백일해, 유생성이하선염, 홍역, 일본뇌염, 폴리오, B형간염, 풍진, 수두
제3군 감염병 발견 즉시 신고	발생 감시 및 방역대 책 수립	성홍열, 쯤쯤가무시병, 브루셀라증, 발진티푸스, 렙토스피라증, 말라리아, 유행성 출혈열, 공수병, 결핵, 성병, 한센병, 발진열, 수막구균성수막염, 레지오넬라증, 비브리오패혈증, 인플루엔자, 탄저병, 후천성 면역 결핍 증후군, 크로이츠펠트- 야콥병(CJD) 및 변종크로이츠펠트-야콥병(vCJD)
제4군 감염병 발견 즉시 신고	해외 유입 가능	황열, 뎅기열, 마버그열, 니아증, 바베시아증, 애볼라열, 라싸열, 리슈마, 아프리 카수면병, 크립토스포로, 디움증, 주혈흡충증, 페스트, 바이러스성 출혈열, 두창, 보툴리눔독소증, 중증 급성호흡기 증후군, 조류인플루엔자 인체감염증, 신종인플 루엔자, 야토병, 큐열, 웨스트나일열, 신종감염병증후군, 라임병, 진드기매개뇌염, 유비저, 치쿤구니아열
제5군 감염병	기생충 감염	회충증, 편충증, 요충증, 간흡충증, 폐흡충증, 장흡충증

7일 이내 신고		
지정감염병 7일 이내 신고	유행 여부 조사·감시	C형 간염, 수족구병, 임질, 클라미디아, 연성하감, 성기단순포진, 첨규콘딜롬, 반코마이신내성황색포도알균 감염증, 반코마이신내성장알균 감염증, 메티실린내성황색포도알균 감염증, 다제내성녹농균 감염증, 다제내성아시네토박터바우마니균 감염증, 카바페넴내성장내세균속균종 감염증, 장관감염증, 급성호흡기감염증, 해외유입기생충감염증, 엔테로바이러스 감염증
세계 보건 기구 감시대상 감염병		두창, 폴리오, 신종 인플루엔자, 중증 급성 호흡기 증후군, 콜레라, 페럼형 페스트, 황열, 바이러스성 출혈열, 웨스트나일열

제6조 (감염병의 전파경로)

- ① 비말 전파: 5 μ m이상의 비교적 큰 입자들이 기침, 재채기나 대화를 할 때 발생하여, 다른 사람의 결막이나 비강 또는 구강 점막에 튀어 감염이 전파되는 경우이다. 이때 발생하는 비말은 공기 중에 부유하지 못하며 대개 주변 3feet(약1미터)이내에 전파된다.
- ② 공기 전파: 병원체를 포함한 5 μ m이하의 작은 입자들이 공기 중에 떠다니다가 감수성이 있는 환자가 이를 흡입함으로써 전파되는 경우이다. 이 병원체는 기류를 타고 먼 거리까지 전파가 가능하다.
- ③ 접촉 전파: 병원체가 분비되는 환자와 직접 또는 간접 접촉 시 전파되는 경우이다. 감염자와의 직접접촉(악수 등) 뿐만 아니라 간접접촉(오염된 탁자, 의자 등)으로도 감염이 가능하다.
- ④ 매개체 전파: 오염된 음식, 물, 혈액, 기구 등을 통하거나 모기, 파리, 진드기 등 매개충을 통하여 병원체가 전파되어 감염되는 경우이다.

제7조 (감염병 발생차단)

시설 내에서 감염병의 발병을 근본적으로 예방하기 위해서는 병원체가 존재하는 환경 및 병원소를 관리 제거하여 이용자가 병원체에 노출되는 것을 예방하는 것이 중요하다. 또한 이용자 및 종사자 전원이 손씻기, 기침예절 등 개인위생을 철저히 하도록 하는 보건교육을 강화하여 병원체에 감염되지 않도록 하여야 한다. 특히 서비스 이용 전 감염병 유무를 확인하여 사전에 차단할 수 있도록 조치를 취하여야 한다.

- ① 취약 환경 및 병원소 관리를 통한 감염원 제거
- ② 사전 건강검진 및 예방접종을 통한 감염예방
- ③ 감염병 예방 보건 교육 실시
- ④ 시설의 서비스 이용 전 감염병 유무 확인

제8조 (감염병 전파과정 차단)

시설 내에 감염병 의심 또는 확진 환자가 발생하면, 조기 격리 및 치료를 통하여 주변 수급자 및 종사자에게 전염되는 것을 차단하고 밀접접촉자 가운데 유증상자를 조기에 찾아내어 동일하게 치료 및 격리로 확산을 막고, 조기에 감염병 유행을 종식시키도록 한다. 감염병의 병원소를 제거하고 오염된 환경을 소독하며, 식품위생을 강화하여 더 이상의 환자 발생을 차단한다. 이용자 및 종사자는 손 씻기, 기침예절 등 개인위생을 실천하여 감염병 발생을 예방한다.

- ① 병원소 제거 및 격리로 전염력 감소

② 위생환경 및 식품위생 관리(소독, 매개체 관리, 물의 정화, 화수 및 폐기물 처리)

③ 개인위생 지도(손 씻기, 기침 예절)

제9조 (감염병 예방 교육 및 발견시 대처)

① 종사자의 감염관리에 대한 교육

1. 개인위생 준수 및 기침예절을 교육한다.
2. 감염병 의심 증상을 보이는 경우 바로 병·의원 진료를 하도록 한다.
3. 감염병으로 의심이 되는 상태에서 근무를 할 경우 반드시 마스크를 착용하고 이용자를 직접접촉(1m이내의 거리에서 대화 또는 그 이상의 가까운 만남)하거나 가까이 다가가지 않도록 한다.
4. 유행가능한 감염병에 대한 교육을 시행한다.

② 감염성 환자 발견 시 대처방법

1. 감염병 의심자 및 환자를 발견한 즉시 시설장에게 보고한다. 시설장은 병원 진료를 의뢰한다.
2. 전염성 질환으로 진단받은 경우 보호자에게 연락을 취하고, 보건소에 신고가 필요한 경우 신고 하도록 한다.
3. 격리가 필요한 이용자의 경우 격리를 하여 전염을 막도록 하고, 병원에 장기간의 치료가 이루어져야 하는 경우에는 보호자와 상담 후 이용종료 조치를 취하도록 한다.
4. 시설 내의 침구, 가구, 안전바, 생활용품 등은 반드시 일광소독 및 소독제 등을 이용한 소독을 철저히 한다.

제10조 (감염병 예방활동)

건강검진, 예방접종, 구충제 복용, 케어전 후 손씻기, 소독제 사용, 위생관리,수급자의 피부와 상처관리한다.

손은 감염성 미생물을 이동시키는 통로가 될 수 있으므로 종사자 및 이용자의 올바른 손 씻기를 통해 감염을 예방한다. 손 씻기는 가장 기본적인 감염 관리 활동이다.

① 물과 비누를 이용한 손 씻기 방법

1. 항상 흐르는 미온수와 부드러운 비누를 사용한다.
2. 비누거품이 날 때까지 양손을 힘 있게 적어도 15초 이상 계속 문지른다.
3. 손바닥, 손등, 손가락 사이, 손톱 밑까지 꼼꼼히 문지른다.
4. 깨끗한 일회용 수건(핸드타월)이나 사용하지 않은 수건으로 손의 물기를 닦는다.
5. 깨끗한 손으로 수도꼭지를 직접 잡지 말고, 손을 닦은 수건으로 수도꼭지를 감싸서 수도꼭지를 잡는다.

(그림1)²⁾

2) 자료 출처 : 범국민손씻기운동본부(대한의사협회, 질병관리본부)

건강을 위한 **3**가지 약속! ■ 자주 씻어요 ■ 올바르게 씻어요 ■ 깨끗하게 씻어요
올바른 손씻기 **6**단계! **5**분부터 실천하세요!



② 손소독제를 이용한 손 씻기

1. 물과 비누의 사용이 어렵고 눈에 보일정도의 오염물이 묻어 있지 않으면 알코올성분이 포함된 손소독제를 사용 할 수 있다.
2. 소독제의 알코올 농도가 60~90%일 때 최적의 살균력을 보인다.
3. 한손바닥에 적정량(보통1~3cc)의 손소독제를 던다.
4. 손과 손가락표면 전체에 골고루 바르고 소독제가 마를 때까지 문지른다.

③ 의약품 및 의료용품 관리

1. 감염예방을 위해 되도록 소독약(알코올 솜 등)은 1회용품으로 사용한다.
2. 매달 1회 의약품의 유통기한을 확인하고 관리하며, 폐기가 필요한 약품은 가까운 약국으로 의뢰하여 폐기 한다.
3. 매달 1회 간호조무사는 간호비품(바드, 스폰지캔, 가위, 핀셋 등)을 열탕 소독하여 청결을 유지한다.

제11조 (시설 내·외 방역소독)

소독종류는 실시 방법은 안전 손잡이, 침대, 문고리, 휠체어 등 매일 소독실시

① 외부업체 방역소독

1. 기관은 전염병 예방법 제 40조 2항에 의거하여 소독을 실시하며, 전문 업체에 의뢰하여 월 1회 이상 실시한다.
2. 외부 전문 업체는 살균, 살충, 살서에 관한 소독을 실시한다.
3. 외부 전문 업체는 기관의 내부, 주방, 센터에서 사용하는 외부 공간에 소독을 실시한다.
4. 지속적으로 전염병 예방법에 의거하여 관리한다.

② 내부 방역소독

1. 기관은 출입문 손잡이, 안전바, 난간, 스위치, 의자 등 센터 내·외부에 위치한 손이 닿는 곳에 1일 1회 이상 소독제(알코올70%~75%) 또는 치아염소산나트륨)를 활용하여 소독을 실시한다.
2. 환기는 자연 개방을 통한 방법으로 하며 환기 시 모든 창문을 열어두어 환기가 잘 이루어 질 수 있도록 한다.
3. 비누, 알코올 함유 손세정제 및 핸드타월, 휴지, 소독제 등의 위생물품은 종사자 및 이용자가 사용하는데 부족함이 없도록 관리한다.
4. 소독제를 사용할 때는 안전수칙을 준수한다.

제12조 (폐기물 및 유해물질 관리)

① 폐기물 관리

1. 분비물은 발생 즉시 처리한다.
2. 배설물을 만질 때에는 반드시 장갑을 착용한다.
3. 처리한 후 손을 씻는다.
4. 이용자의 옷이 젖거나 더러워졌을 때에는 즉시 옷을 갈아 입힌다.
5. 사용한 물품은 철저히 세척하며 더럽혀진 침구는 반드시 더러운 쪽이 안쪽으로 향하게 말아서 세탁통에 넣는다.
6. 장갑을 끼고 오염된 세탁물을 격리 장소에 따로 배출한다.
7. 배설물(대소변, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 따로 세탁하거나, 1차로 세탁한 후 일반 빨래와 함께 세탁한다.
8. 이용자가 사용하는 물품에 배설물이 묻은 경우는 찬물로 닦고 더운 물로 헹구고 필요시 소독한다.
9. 장갑을 벗고 손을 깨끗이 씻는다.

② 감염성 폐기물 처리방법(유해물질 보관)

1. 감염의 우려가 있는 폐기물은 지정된 분리수거함에 분리수거한다.
2. 분리수거 한 감염성 폐기물은 분리수거 업체와 계약을 체결하여 안전하게 처리한다.(병의원과 협약 및 위탁처리 가능)

별첨1) 감염병 유행 및 발생시 대응체계

1. 기관 내 감염병 환자 발생 확산 시 대응체계

1) 감염병 발생 양상에 따른 주요 조치내용

*조치사항: 감염병유행시-면회객제한,직원 및 방문객 발열확인, 실내추가소독,위생용품 비치, 감염병예방추가 교육, 수급자 및 직원 독감 예방접종,방역지침준수 (손소독,마스크 착용, 침구 소독 등) 한다.

구분	대응 및 조치사항	
감염병유행	면회객제한,직원 및 방문객 발열확인,실내추가소독,위생용품 비치, 감염병예방추가 교육, 수급자 및 직원 독감 예방접종, 방역지침준수(손소독,마스크 착용,침구와 간호비품 소독 등)	유행 즉시 지자체논의,보건소 확인 추가 교육, 청소,환기 소독 강화 수칙의거 프로그램 운영
감염병발생	해당자 증상과 관찰, 보호자 안내, 보건소 보고와 의뢰 및 신고, 병원 이송 or 즉시 격리와 귀가 조치, 출.입자,등	필요시 휴관(긴급돌봄전환) 추가 접촉자 확인과 격리, 업무 배제,이용자 서비스 중단,추가 소독, 환기 ,지속 모니터링 , 필요검사 실시

* 감염병발생시-해당자 증상과 관찰, 보호자 안내, 보건소 보고와 의뢰 및 신고, 병원 이송 or 즉시 격리와 귀가 조치, 출.입자,등

감염병 발생 양상	상황	조치내용
환자 발생 시	의심 또는 확진 환자 1명 발생	•감염병 환자(유증상자 포함) 관리 •접촉자 관리 및 추가 발병자 파악 •보건소 신고(관내 운영센터 신고) •감염병 예방 및 발생 시 대처요령 교육
감염병 확산 시	•의심 또는 확진 환자 2명 이상 발생 •전체 인원의 5% 발생 ※ 감염병 유형에 따라 달리할 수 있음.	•감염병 환자(유증상자 포함) 관리 •감염자 조기격리 및 유증상자 관리 •보건소 신고(관내 운영센터 신고) •장기요양기관 내 집단 활동 자제 •시설물 및 취약지역 소독, 방역 실시

2) 센터 감염병 관리·대책위원회

위원장:시설장 대책위원회 지휘, 통제 조정, 보고 및 신고		
환자 파악팀 : 간호조무사	환자관리팀 : 요양보호사	행정지원팀 : 사회복지사
* 감염자 조기 격리·유증상자 관리 * 수급자 및 종사자 교육	* 방역활동 * 요양보호사를 통해 어르신 및 종사자의 증상자 파악 및 취합 * 역학조사 협조 등	* 감염자 및 유증상자, 접촉자, 2차 감염의심자 등 파악하여 즉시 보건소에 알림 * 보호자 연락 등

2. 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계

1) 감염병 발생 양상에 따른 주요 조치내용

감염병 발생 양상	상황	대응체계	주요 조치내용
국가위기 상황 시	* 해외 신종 감염병의 국내 유입 및 전국적 확산 * 국내 신종 감염병의 전국적 확산 * 국내 수인성, 재출현 감염병의 전국적 확산	장기요양기관 감염병 관리·대책위원회 구성 운영	* 위기경보 수준에 따른 역할수행 * 방역기관과 유기적인 협조체계 유지(보건소, 지자체, 운영센터 등) * 지역 내 의료기관에 의료자문(보건소 및 협약의료기관 등) * 확산양상에 따른 휴업 고려

2) NSC 감염병 위기경보 수준 및 각 단계에서의 장기요양기관 역할

단계	판단기준	임무 및 역할	비고
1단계 관심 (Blue)	* 해외의 신종 감염병 발생 * 국내의 원인불명 감염 환자 발생 * 태풍집중호우 발생 기상 정보	* 수급자종사자에 대한 예방교육 및 홍보 실시 * 대응태세 점검	* 국가 위기로 발전 가능성 잠재 * 징후 감시 활동
2단계 주의 (Yellow)	* 해외 신종 감염병의 국내 유입 * 세계보건기구의 감염병 주의보 발령 * 국내에서 신종 감염병 발생 * 지역별 재출현 감염병 발생 * 대규모 침수지역·수인성 감염병 발생	* 감염병 관리 대책 위원회 업무 분담 점검 및 업무 담당자 교육 * 감염자, 유증상자, 유사환자 파악(수급자, 종사자) 보고 * 감염자 및 유증상자 치료기관 이송 및 격리 조치 * 장기요양기관 내 감염 수급자 현황 및 관리에 대한 보호자 안내 * 환자 접촉을 통한 2차 감염 우려자 파악 후 격리 및 보호자에게 통보 * 관리대장, 소독관련물품, 진단 관련 물품(체온계 등) 등 점검 * 시설물품, 기자재 등에 대한 방역 실시 및 손 씻기 철저 지도 등 개인 위생 강화, 단체활동 자제	* 국가 위기로 발전 가능성 식별 * 협조체계 가동

단계	판단기준	임무 및 역할	비고
3단계 경계 (Orange)	* 해외 신종 감염병의 국내 유입 후 타 지역으로 전파 * 국내 신종 감염병의 타지역으로 전파 * 재출현 감염병의 타지역으로 전파 * 수인성 감염병의 타지역으로 전파	* 감염자, 유증상자, 유사 환자 파악 (수급자, 종사자)보고 * 감염자 및 유증상자 치료기관 이송 및 격리조치 * 환자 접촉을 통한 2차 감염 우려자 파악 및 잠복기간 동안 별도 격리 및 보호자에게 통보 * 시설물품 및 기자재 등에 대한 방역 실시 및 손 씻기 철저 지도 등 개인위생 강화 * 방역기관 및 보건소, 지방자치단체 등과 협의 하에 필요시 휴업 여부 결정 시행 * 단체 활동 자제/금지	* 국가 위기로 발전 가능성 농후 * 대비계획 점검 * 보건보조인력 시설 자체 지원
4단계 심각 (Red)	* 해외 신종 감염병·국내 신종 감염병·재출현·수인성 감염병의 전국 장기요양기관 확산 징후	* 감염자, 유증상자, 유사환자 파악(수급자,종사자)보고 * 보건소·지방자치단체 보고체계 점검 및 확인 * 보호자 연락체계 및 기관내 감염병 관련 보고 체계 점검 및 종사자교육 * 장기요양기관 내 감염 수급자 현황 및 관리에 대한 보호자 안내 * 감염자 및 유증상자 치료기관 이송 및 격리 조치 * 환자 접촉을 통한 2차 감염 우려자 파악 및 잠복기간 동안 별도 격리 및 보호자에게 통보 * 시설물품, 기자재 등에 대한 방역 실시 및 손 씻기 철저 지도 등 개인 위생 강화 * 방역기관 및 보건소, 지방자치단체 등과 협의 하에 필요시 휴업 조치, 단체 활동 금지	* 국가위기로 진입직전의 상태 * 즉각 대응태세 돌입

치매예방 및 관리지침

제1조 (목적)

본 지침은 종사자들이 치매에 대한 이해와 예방, 관리방법에 대해 숙지함으로써 치매 노인을 이해하고 치매 행동에 대한 효과적인 대응을 통해 양질의 서비스를 제공하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

① ‘치매(dementia)’란 정상적으로 성숙한 뇌가 후천적인 외상이나 질병 등 외부요인에 의해서 기질적으로 손상내지는 파괴되어 전반적으로 지능, 학습, 언어 등의 인지기능과 고등정신 기능이 감퇴하는 복합적인 임상증후군을 일괄하여 지칭하는 것을 말한다.

제4조 (치매의 원인 및 분류)

치매의 원인 및 분류를 보면 치매는 내과, 신경과 및 정신과 질환 등 70가지 이상의 원인에 의해 야기되는 대표적인 신경정신계의 기질적 질환이다. 퇴행성 질환, 뇌혈관 질환, 대사성 질환, 결핍성 질환, 중독성 질환, 감염성 질환, 뇌종양, 뇌외상, 수두증, 약물 부작용 등이 원인이다.

① 퇴행성 치매

뇌가 늙거나 늙어가는 속도가 빨라 뇌세포의 기능이 나빠진 경우로, 기억력 장애 증상부터 시작되는 알츠하이머가 대표적이다. 루이소체 치매, 파킨슨 등과 같은 질환은 병이 진행되며 치매를 불러온다.

② 뇌혈관성 치매

뇌혈관의 혈액순환 문제로 뇌세포가 손상돼 나타나는 혈관성 치매로 뇌혈관이 막혀 뇌세포가 산소와 영양을 제대로 공급받지 못하면서 뇌 손상이 생겨 발생하는 치매이다. 혈전 등에 의해 혈관이 막히거나 혈관의 압력이 부족해져 혈액을 제대로 공급하지 못하는 등의 경우 발생된다.

③ 기타 치매

뇌종양, 간경화, 알코올, 약물, 연탄가스 중독 등 뇌에 손상을 입히고 뇌기능을 떨어뜨리거나 기타 다양한 원인으로 인해 생기는 치매가 있다.

제5조 (치매의 증상)

치매의 공통적인 임상증상으로는 초기에는 단기 기억력의 감퇴가 주로 나타나며 이로 인하여 새로운 정보를 습득하는 능력을 잃게 되는 기억력 감퇴, 실어증이 특징인 언어의 장애, 환자가 익

숙한 거리에서 길을 잃거나 심하게는 방이나 화장실 등을 찾아가지 못하는 시공간 능력의 장애, 목적 있는 행동, 예를 들어 운동화 끈을 매지 못하는 등의 실행능력의 장애를 보이고, 치매가 진행되면서 판단력 장애와 행동 및 인격의 변화를 점차적으로 동반하게 된다.

- ① 기억상실을 애써 숨기려는 행동
- ② 수면장애로 인한 문제 행동
- ③ 물건을 둔 곳을 잊어버리거나 숨기는 행동
- ④ 부적절한 성적 행동
- ⑤ 남을 성가시게 하는 행동
- ⑥ 불평과 무례한 행동
- ⑦ 판단력 장애와 그로 인한 방황행동

제6조 (치매 예방)

- ① 손을 자주 움직이도록 한다.
- ② 수분을 충분히 섭취하게 한다.
- ③ 되도록 혼자 있게 하지 말고 동료들과 가까이 지내도록 한다.
- ④ 주기적으로 걸거나 운동을 하게한다.
- － 걷는 것은 몸 전체의 근육을 사용하므로 뇌에 자극을 주기 때문에
- ⑤ 지나간 일을 정리하는 일기를 쓰게 한다.
- ⑥ 노화를 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.
- ⑦ 비만을 치료한다.
- ⑧ 혈압을 조절한다.
- ⑨ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
- ⑩ 고지혈증을 조절한다.
- ⑪ 심장병이 있는 경우 혈관성 치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
- ⑫ 정기적으로 병원 검진을 받게 한다.

제7조 (치매관리 및 치료)

- ① 정기적인 치매검사
 1. CIST를 통한 연1회 치매 검사
 2. 치매지원센터 지원을 통한 연1회 치매 정밀 검진(필요 및 가능시)
- ② 치매대상자 가족의 부양부담 감소 위한 노력
 1. 가정 내 치매 관련 치료 상황 파악 후 적절한 치료 권유
 2. 투약 종류 파악 후 정기적 관리 여부 및 부작용 파악
 3. 월 1회 이상의 정기적인 상담, 가정통신문 발송
- ③ 시설 노력
 1. 치매관리를 위한 케어 매지니먼트 체계에 의한 사례관리 실시
 2. 치매관리 프로그램 운영

3. 다양한 치매대상자 케어 관련 교육 참여 및 후속교육 실시
4. 외부 전문가 자문을 통한 적절한 케어 방법 모색
5. 직원과 이용자(또는 보호자)에게 문제행동을 유발하는 치매성 노인에 대한 학대방지와 치매 행동 이해와 관련한 교육을 연 1회 이상 실시

④ 치매 대상자 관리의 유의할 사항

1. 주위 환경에 민감하기 때문에 적절한 자극을 유지시킨다.
2. 개인적 필요와 대처능력에 걸 맞는 자율성에 따라 행동할 수 있도록 일정 계획하여 도와준다.
3. 불안을 줄여 주어 약해진 자아가 기능을 하도록 한다.
4. 의사의 감정이 환자에게 전달되어, 환자 자신이 존중되고 있다는 느낌이 들도록 한다.
5. 일상생활에서 해야 할 것들을 복잡하지 않고 단순하게 해준다.
6. 남아있는 기능을 발휘하도록 하며, 새로 무엇을 배우도록 강요하지 않는다.
7. 규칙적인 TV 시청이나 신문을 보도록 하여 외부세계의 정보와 현실감을 유지하도록 한다.
8. 가정을 치료의 한 단위로 보아 가정의 항상성과 평형이 유지되도록 한다.
9. 보호자가 갖고 있는 죄책감과 수치심에 대해 토론한다.

⑤ 치매 대상자 간호의 유의점

치매는 뇌의 장애로 인한 지적 기능장애이다. 이용자의 일상생활동작능력과 함께 이용자의 생활력, 취미 등 생활의 질적 향상 및 재활의 의미를 부여하며 간호목표를 세우도록 한다. 치매간호는 이용자의 태도를 받아들이고 이용자의 마음에 맞춰 지적 능력이 떨어진 이용자를 좀 더 인간답게 살아나갈 수 있도록 간호하는 것이다.

1. 친근한 관계형성을 만들어 준다.

치매대상자는 현시점만 생각함으로 항상 불안해 한다. 친숙한 간호자의 대화, 활동, 취침, 식사 등을 통해 문제행동이 줄어들게 되고 정서적인 자기표출을 하게 되므로 간호하기 쉬워진다.

2. 이용자의 마음을 수용하고 이해한다.

치매대상자의 말과 행동에는 무자각, 오인, 착오 등이 나타나 혼란스러워 야단치기도 하고 방치, 무시로 이용자를 거절함으로 이용자를 혼란스럽게 한다. 치매를 병으로 인식하여 이용자의 소리에 귀를 기울여 그들의 마음을 받아들여야 한다.

3. 이용자의 속도에 맞춘다.

일상생활을 자신의 힘으로 하지 못하게 되므로 하나씩 유도해 나가야 한다. 이용자의 인지정도를 측정해 보고 감정, 관심, 태도, 행동에 맞춰 대해주면 이용자가 자신감을 가질 수 있다.

4. 이용자에게 맞는 환경을 만들어 준다.

이용자의 생활하는 환경의 변화를 최소화하고, 미끄러운 카펫, 어지러운 실내 환경, 전기 연결줄, 잦은 위치의 전기 콘센트, 미끄러운 바닥, 번쩍이는 색재 등은 이용자를 혼란스럽게 하며 안전에도 매우 위험하다. 화장실은 야간 조명이 필요하며 실내에 휴지통이나 전신거울은 치우는 것이 좋다.

5. 설득보다는 납득을 시킨다.

인지장애가 있는 이용자에게 설득하려고 하기보다는 이용자가 공감할 수 있도록 납득시키는 것이 필요하다. 이렇게 유도해 봄으로써 좋은 인간관계를 맺을 수 있는 기반이 된다.

6. 심심하거나 혼자 있지 않도록 한다.

이용자를 혼자 있게 하면 관심이 자기 내부로만 향하게 되어 옷을 찢는다든지, 이식, 불결행위 등 퇴행현상이 생기게 된다. 지속적으로 자극을 주고 의욕을 가질 수 있도록 배려해야 한다.

7. 이용자의 세계에 동화되어 준다.

치매대상자의 일상생활 간호는 대상자의 마음을 안심시켜주는 것이 가장 중요하다. 좋은 의사전달 방법을 강구하고 현재 상태를 인식하고 ADL훈련, 기억회상, 레크리에이션 등 구체적인 활동이 필요하다. 이용자가 잘한 점을 칭찬해 줌으로써 좋은 관계를 유지할 수 있다.

⑥ 치매노인의 증상에 따른 대처방법

구 분	내용 및 대처방법
1. 난폭한 행동	☞ 특별하지 않은 것에 대해 난폭한 반응을 보이는 것 ☞ 이용자가 자신의 능력을 벗어난 일을 하게 될 경우 자신이 쓸모없다는 생각 또는 좌절감 등으로 인해서 난폭행동을 일으킬 수 있다. ① 요양보호사는 일단 조용한 환경 속에서 자신을 방어한다. ② 치매노인을 안심시키면서 비위협적으로 대화한다. ③ 경우에 따라 치매노인을 산만하게 만들거나, 난폭행동을 무시한다.
2. 망상, 환각	☞ ‘망상’ : 질병으로 인해 생긴 잘못된 판단이나 확신, 사고의 이상 현상 ☞ ‘환각’ : 감각기관을 자극하는 외부자극이 없음에도 마치 있는 것처럼 무언가를 보거나 듣거나 느끼는 것. ① 치매노인과 환각내용을 가지고 논쟁을 하거나, 거짓으로 동의하지 않는다. ② 치매노인을 지지하면서 현실감을 갖도록 돕는다. ③ 치매노인의 환각 또는 망상증상을 무시한다.
3. 편집증	☞ 지속적이고 완고하게 의심하고 피해망상을 갖는 정신장애. ☞ 이용자 자신의 기억력 상실, 불안감, 자존심 등을 방어하는 과정에서 발생 할 수 있다. ① 치매노인과 논쟁하지 않고, 비난당하더라도 맞서서 방어하지 않는다. ② 치매노인에게 급여제공 시 충분한 설명을 하면서 활동한다. ③ 치매노인이 자신의 물건을 훔쳐갔다고 의심하는 경우 가볍게 무시하면서 물건을 찾는다.
4. 수다 및 반복적인 행동	☞ 계속 똑같은 내용의 수다를 반복하거나, 행동을 반복하는 경우(예를 들면 계속 손을 움직이거나 머리를 벽에 박는 경우) ① 치매노인의 주의를 환기시킨다. ② 반복하는 행동을 억지로 구속하거나 교정하려고 하지 않는다.
5. 방황 및 배회	☞ (특히 저녁시간대에) 초조함으로 인해 안절부절 못하거나 배회하는 것

	① 평소 치매노인을 활발하게 활동하도록 한다. ② 문제행동의 원인을 파악하고 욕구를 처리한다. ③ 평소 치매노인에게 신분증을 부착하도록 한다.
6. 자해	☞ 예를 들어머리를 찡거나, 손가락을 깨물거나, 머리카락을 뽑는 경우 ① 치매노인의 행동에 주목하고, 자해의 양상을 관찰한다. ② 치매노인 주변의 위험한 물건은 치워둔다. ③ 치매노인의 불안을 유발하는 요인을 감소시킨다.
7. 물건을 숨기거나 쌓아두는 행위	☞ 본 행동은 과거의 결핍 경험으로 인해 현재 소유욕이 강할 때 발생한다. ☞ 악의적으로 물건을 숨기거나 쌓아두는 것이 아니라 단순히 잊어버린 것이다. ① 귀중품은 사전에 안전한 장소에 잘 보관한다. ② 치매노인이 물건을 잘 숨겨두는 장소를 미리 파악해둔다. ③ 중요하거나 위험한 물건이 아니라면 치매노인의 행동을 규제하지 않는다.
8. 부적절한 성적행위	☞ ex) 자위행위, 사람들 앞에서 옷을 벗거나 성기를 노출하는 경우 ① 노출증 감소를 위해 벌과 보상을 적절하게 활용한다. ② 필요한 경우 임의로 행동을 교정한다. ③ 치매노인이 복용하고 있는 약물을 파악한다(때때로 원인이 될 수 있다).
9. 과식, 거식, 이식	☞ 과식 : 방금 식사를 했음에도 먹지 않았다고 재촉하는 경우 ☞ 거식 : 음식을 거부하는 것 ☞ 이식 : 음식이 아닌 먹지 못하는 것을 먹는 것 ① 과식의 경우 이용자의 관심을 다른 곳으로 돌리도록 노력한다. ② 이용자가 식사를 거부하는 경우 그 원인을 찾아 해결한다. ex) 몸이 아프거나 걱정거리가 있는 경우, 식사를 권하는 태도가 불쾌한 경우 음식이라는 것을 이해하지 못했거나 먹는 방법을 모르는 경우 등 ③ 이식의 경우 이용자가 먹을 만한 물건들을 사전에 치워둔다.
10. 수면장애	☞ 밤낮을 구분하지 못하고 수면양상이 나타난다. ① 규칙적인 생활을 할 수 있도록 유도한다. ② 편안한 잠자리 환경을 제공한다. ③ 필요한 경우 전문의의 진료를 통해 약물치료를 받도록 한다.

욕창예방 및 관리지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설 이용 중 발생할 수 있는 욕창의 예방과 관리방법에 대하여 종사자들이 숙지함으로써 효과적인 예방과 관리를 통해 이용자들이 건강하게 생활할 수 있도록 직원들의 욕창에 대한 이해와 전문성을 높이고 양질의 서비스를 제공하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

① ‘욕창’이란 장시간 동일한 자세로 누워 있거나 엎드려 있음으로 인해 피부에 지나친 압박이 가해져서 피부와 피하조직의 조직손상이 발생한 것으로, 압박 때문에 피부로 가는 혈액 순환에 문제가 생겨 결국 조직이 괴사하는 것을 말한다.

제4조 (욕창의 발생 요인 및 원인)

① 장시간의 압박에 의한 욕창

장시간 같은 자세로 오랜 시간 지속되었을 때 본인의 체중에 의한 압박이나 침구의 무게, 깁스, 붕대 등의 압박, 잠옷이나 속옷 등의 고무줄에 의한 압박의 경우

② 신체의 불결함이나 습진에 의한 욕창

변, 요, 땀, 분비물 등에 의한 피부의 지속적인 오염이나 비닐, 고무줄, 기저귀 커버 등에 의한 습진으로 인한 경우

③ 마찰에 의한 욕창

피부와 피부와의 마찰이나 옷의 접촉면에 의한 마찰로 인한 경우

④ 신체기능 이상에 의한 마찰로 인한 욕창

부종이나 변 또는 요실금, 변실금, 발열, 피부질환, 당뇨병이 있는 사람의 경우나 마른 사람, 비만인 사람, 피부의 감각 지각 이상 여부 및 정도(의식저하 등) 영양 불균형인 사람의 경우

제5조 (욕창의 단계)

① 1단계 : 표피의 발적과 염증, 피부는 따듯하고 단단함

② 2단계 : 진피의 침범(수포), 통증유발, 부종

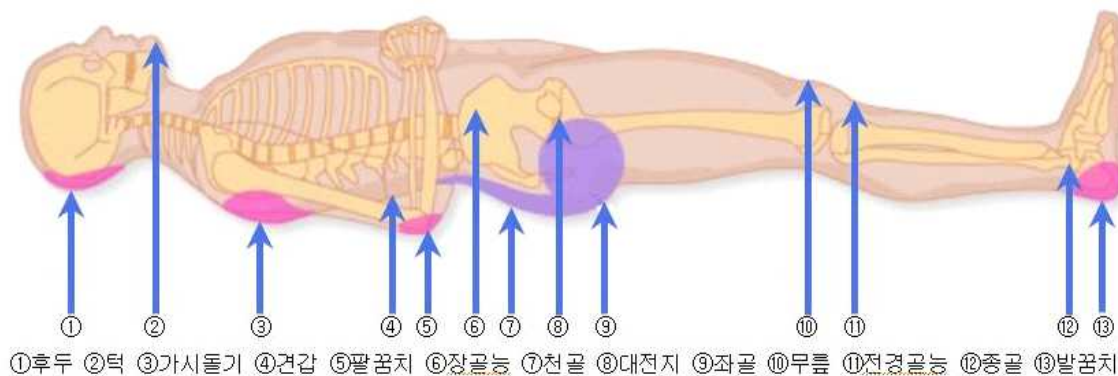
③ 3단계 : 통증이 없으며 피하조직까지 손상 및 괴사 회복이 더딤.

④ 4단계 : 근육, 뼈 지지조직(관절, 건)까지 침범, 악취가 나는 삼출물 치료가 매우 더디고 고통이 느껴지지 않음

제6조 (욕창의 주요 발생 부위)

① 천골, 미골, 좌골결절, 대전자, 발꿈치 등과 같이 뼈가 돌출된 부분에 대부분 발생하지만 그 밖의 신체 어느 부위에도 발생할 수 있으며 욕창의 65%가 골반 주변에 발생한다.

② 뼈가 돌출된 부분은 체중이 집중되는 곳이어서 욕창이 발생하기 쉽고, 피하층과 근육층이 위축된 경우에도 연조직과 모세혈관의 압력이 증가되어 욕창발생 위험이 높다.



※ 자료 출처 : 보건복지부 대한의학회

제7조 (욕창의 증상)

① 압박이 없는데도 계속 붉은 피부

② 갈라지고 물집이 생기고 벗겨지고 터진 피부

③ 피부 표면 또는 더 깊숙이 침윤된 개방성 상처 부위

④ 옷이나 홀이불에 피나 노란 고름이 묻어 있음

⑤ 심한 경우 욕창부위의 뼈가 드러남

⑥ 압박된 부위의 통증호소(후두엽 부위, 어깨뒤, 팔꿈치, 엉덩이, 발꿈치, 무릎)

제8조 (욕창의 예방 방법)

① 체위 변경

적어도 2시간 마다 체위를 변경한다. 거동이 가능하다면 이용자에게 자신의 몸을 흔들거나 굴려서 체중이 한 곳에 몰리지 않도록 하도록 교육한다.

② 압력 줄이기

환자의 등쪽을 베개로 지지하고 위쪽 다리도 지지하고 두 다리 사이의 피부를 분리 시키기 위해 베개를 끼워 넣는다. 대퇴하부와 종아리 밑에 베개를 대중으로써 뒤꿈치를 지지할 수도 있다. 발 바닥 굴곡 시 찰足を 예방하기 위해 발 지지대, 베개 등으로 뒤꿈치를 지지한다.

③ 피부 간호 강화

피부를 건조하고 부드럽게 유지하며 심한 건조를 막기 위해 자주 로션을 발라 준다. 강한 비누는 피하며 파우더는 로션 위에 사용하지 않는다.

④ 실금 조절

젖은 옷이나 기저귀를 오래 하고 있지 않도록 하고 위와 같은 피부 간호를 실시한다.

⑤ 충분한 단백질과 열량이 포함된 균형 잡힌 식사를 한다.

제9조 (욕창발생시 관리 및 치료)

① 1 단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이며, 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 문제의 진행을 예방할 수 있다.

② 2 단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기고 조직이 많이 상한다. 이때는 생리식염수로 세척 후 소독약을 바른다.

③ 3 단계 : 깊은 욕창이 생기고 조직이 많이 상한다. 이때는 괴사조직 제거제를 사용하거나 외과적으로 괴사조직을 제거할 필요가 있다. 생리식염수 세척 후 소독약을 바른다.

④ 4 단계 : 골(bone)가 근육(muscle)까지 괴사가 미친 경우이다. 이때에도 3단계와 같은 치료를 한다. 이 단계가 되면 환자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

⑤ 욕창 위험 요소를 가지고 있는 이용자 관리 방법

1. 입소 초기 욕창위험도를 평가지에 따라 사전 조사를 실시한다.
2. 욕창위험도 평가에 따라 위험군으로 분류되면 가족에게 알려 가정에 협조 요청한다.
3. 의료진에 의한 정기적인 조사를 실시한다.
4. 욕창 발견 시 즉시 가정에 알려 신속한 병원 치료를 받는다.
5. 욕창의 확실한 치료 후 서비스 재이용 가능하도록 안내한다.

낙상예방 및 관리지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설 이용 중 발생할 수 있는 낙상 사고에 대한 예방 및 관리 방법에 대하여 종사자들이 숙지함으로써 이용자들이 안전하고 건강하게 생활할 수 있도록 종사자의 전문성을 높이는 데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

① ‘낙상’은 넘어지거나 떨어져서 몸을 다치는 것으로, 높은 곳에서 떨어지는 추락과 걸려 넘어지거나 미끄러져 넘어지는 것을 모두 포함한다.

제4조 (낙상위험도 평가)

이용자는 낙상 발생 위험이 높고, 낙상은 장애 및 사망으로 이어지기 때문에 낙상 예방에 매우 주의해야 한다. 사회복지사, 간호(조무)사, 요양보호사는 낙상위험도 평가도구를 이용하여 향후 낙상발생 위험성을 측정하고, 이용자 및 가족에게 낙상발생 위험정도를 미리 알리고, 낙상예방을 위한 공동노력에 대한 협조 한다.

낙상 위험도 평가도구를 통한 위험이 높은 이용자는 낙상예방에 각별히 주의해야 한다.

제5조 (낙상의 위험요인)

① 환경적 요인

1. 물리적 환경 - 미끄러운 바닥(마루, 욕실 등), 울퉁불퉁한 융단, 던져진 걸레, 장애 물(전기코드, 문지방등), 화장실(미끄러운 꼭지, 손잡이가 없음, 미끄러운 타일 등), 계단(손잡이가 없음, 경사가 급함, 디딤판이 좁음 등), 침대 등

2. 시각적 환경 - 불충분한 조명, 이용자 개인의 요인

② 환자 인자

1. 신경학적 요인

뇌 : 치매, 우울증, 기면증, 뇌혈관 부전증, 파킨슨 병, 간질 등

시각이상 / 평형이상 : 현훈(어지러움) / 경추병증 / 말초신경병증 사지의 경직이나 허약

2. 심혈관계 : 부정맥, 체위성 저혈압, 심근경색, 대동맥 협착증 등

3. 소화관계 : 위장관 출혈, 설사, 배변성 졸도

4. 비뇨기계 : 전립성 비대증
5. 대사성 : 갑상선 질환, 부신피질 질환. 저혈당증, 만성 빈혈
6. 근골격계 : 퇴행성 관절염, 골다공증
7. 약물 : 진정제(특히 작용시간이 긴 바비트레이트), 저혈당증, 이뇨제, 혈압강하제 등 복용하는 약물로 균형 감각이 일시적으로 소실되어 생기는 경우도 있음.
8. 장기간의 침상안정
9. 기립성 저혈압 : 일어서면서 갑자기 피가 하체로 몰리기 때문에 뇌로 가는 혈액이 순간적으로 부족해 현기증을 느끼고 낙상하기도 함

제6조 (낙상 예방방법)

① 낙상예방 방법

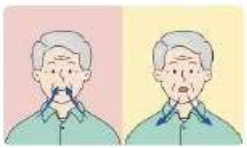
1. 시설 이용자와 보호자, 종사자들에게 생활 안내 및 교육 시 각종 낙상의 가능성을 철저히 주지시키며, 사고발생시 호출할 수 있도록 콜벨 사용법을 알려준다.
2. 이용자의 이동능력을 철저히 사정하여 필요하면 보조기구로 휠체어나 스트레치카를 제공하며 휠체어로 이동되거나 또는 휠체어에서 이동할 때는 반드시 바퀴에 잠금장치를 해야 한다. 또 스트레치 카로 이동될 때는 침상난간을 올려야 하며 좁은 출입문을 통과할 때는 손상을 입지 않도록 이용자의 손은 침상 내에 두도록 지도해야 한다.
3. 처음 며칠간은 특히 야간에 낙상을 주의 깊게 관찰하고 도움이 필요할 때 사용 하도록 콜벨을 손 가까이 설치해 준다. 야간이나 환자가 혼자 침상에 누워있을 때는 침상난간을 반드시 올려주며 이외에 낙상의 위험이 있는 이용자는 수면 중 깨어서 화장실에 갈 때에는 반드시 요양보호사의 보조를 받고 침상에서 내려오도록 한다.
4. 침대, 의자 가까이에 탁자를 두어 물건을 집기위해 손을 뻗을 때 균형을 잃지 않도록 한다.
5. 이용자가 휴식할 때는 침대의 위치를 낮게 해둔다.
6. 화장실, 욕실. 복도를 걸을 때 난간을 잡도록 한다. 그리고 생활관에 미끄러운 용액이나 물을 흘리지 않도록 하며 바닥을 청소하거나 왁스칠을 하는 경우 통행이 적은 시간을 이용하여 반드시 표식을 해가며 반씩 나누어 닦도록 한다. 또한 이용자가 바닥이 미끄럽지 않은 신발을 신도록 한다. 통목 욕이나 샤워 할 때 미끄럽지 않은 매트를 깐다.
7. 병실은 정리정돈을 잘하고, 특히 발밑의 전선이나 기구 등은 멀리 치워 이용자의 보행 및 이동에 지장이 없도록 한다.
8. 오랜 침상 후 처음 보행을 시작할 때에는 보행기를 이용하고 요양보호사의 도움을 받는다.
9. 혼돈된 이용자나 불안정한 이용자 또는 배회하는 이용자는 침대난간을 설치한다.
10. 침대난간 사용과 억제대 사용에 대해서는 좀 더 자세히 설명한다.
11. 이용자와 기관의 안전한 환경 조성을 위해 노력하도록 한다. 낙상주의 포스터 or 낙상예방 안전가이드를 부착하여 도움이 되도록 하며 예방체조나 교육을 실시하여 적극적으로 예방활동에 도움이 되도록 하여야 한다.

※ 표지그림 <예시>



※ 출처: 낙상예방 및 안전관리 가이드북(2024년 개정판, 국립재활원)

내 용	
	✓ 어지럼증의 발생을 예방 침상에서 일어날 때 바로 일어나지 않고 몇 분간 앉아서 체조를 한 후 천천히 일어납니다.
	✓ 계단을 오르고 내릴 때 안전에 유의합니다. 계단 양쪽에 손잡이를 설치하여 건강한 발로 손잡이를 잡고 계단을 오르내립니다. 계단에는 미끄럼 방지용 바닥을 설치하고 모서리를 표시합니다.
	✓ 주로 사용하는 물건은 손이 쉽게 닿을 수 있는 곳에 둡니다. 벌려 있는 물건을 집을 때는 집게를 사용합니다.
	✓ 신발은 발에 잘 맞는 것을 신습니다. (발목 높이 정도) 슬리퍼는 쉽게 벗겨질 수 있어 신지 않습니다.

내용
낙상예방체조 낙상을 예방하기 위한 체조를 배워봅시다. ▶ 숨쉬기운동 - 숨을 천천히 들이 마시고 내쉽니다. (5회 정도 반복 실시합니다.)  ▶ 목운동 - 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다. - 고개를 상·하, 좌·우 교대로 움직입니다. (1회 운동시 3초 유지, 4~5회 실시)  ● 주의: 어지러움을 느끼면 운동을 멈춥니다.

낙상예방체조

▶ 어깨움직이기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 어깨를 상·하, 좌·우로 움직입니다.
- 움직임이 어려울 경우 건강한 쪽 팔로 지지합니다.



▶ 어깨뒤로 줄이기

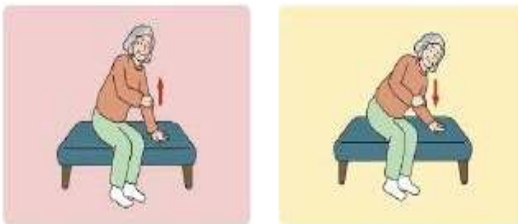
- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 양 어깨를 뒤쪽으로 움직여 어깨 사이를 3~5초간 펴주기를 반복합니다.



낙상예방체조

▶ 팔꿈치 구부렸다 펴기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 운동하고자 하는 팔로 의자 난간을 잡고 체중을 옮겨 줍니다.
- 팔꿈치의 구부러기와 펴기를 반복합니다.
(1회 10번 실시로 3회 반복)
- 팔의 힘이 약할 경우 다른 쪽 팔의 도움을 받아 실시합니다.



※ 주의: 과도한 체중부하는 어깨 관절의 통증을 야기할 수 있으므로 서서히 늘려갑니다.

*출처 : 요양보호사 양성교육과정 매뉴얼

구분	내용
바닥 ↔ 휠체어	○ 바닥 → 휠체어 ① 휠체어를 수급자의 건강한 쪽에 비스듬히 놓고 브레이크를 잠근다. ② 휠체어를 마주본 상태에서 수급자는 손을 휠체어의 시트 부분으로 내밀어 상체를 숙이게 한다. ③ 요양보호사는 바지 뒤춤을 잡아 허리를 지지해주고, 수급자는 엉덩이를 들어 고관절을 펴게 한다. ④ 건강한 쪽 무릎을 세우게 한 뒤 한주어 일어나 바르게 서도록 돕는다. ⑤ 건강한 다리를 속으로 삼아 몸을 돌려준 뒤 앉힌다. ○ 휠체어 → 바닥 ① 휠체어의 브레이크를 잠그고 발 받침대를 올린다. ② 수급자의 양 발은 바닥에 내려 미끄러지지 않게 고정한다. ③ 수급자의 머리맡 쪽 옆에서 어깨와 등통을 지지한다. ④ 수급자의 건강한 쪽 발을 붙여 바닥을 짚게 한다. ⑤ 수급자의 건강한 쪽 다리에 힘을 주어 바닥으로 내려앉게 한다.
	 어깨와 허리를 받치기  엉덩이를 들어 허리를 펴게 하기  건강한 쪽 무릎 세우게 하기  안전히 휠체어에 앉히기

*출처 : 요양보호사 양성교육과정 매뉴얼

구분	내용
바닥 ↔ 휠체어	○ 바닥 → 휠체어 ① 휠체어를 수급자의 건강한 쪽에 비스듬히 놓고 브레이크를 잠근다. ② 휠체어를 마주본 상태에서 수급자는 손을 휠체어의 시트 부분으로 내밀어 상체를 숙이게 한다. ③ 요양보호사는 바지 뒤춤을 잡아 허리를 지지해주고, 수급자는 엉덩이를 들어 고관절을 펴게 한다. ④ 건강한 쪽 무릎을 세우게 한 뒤 한주어 일어나 바르게 서도록 돕는다. ⑤ 건강한 다리를 속으로 삼아 몸을 돌려준 뒤 앉힌다. ○ 휠체어 → 바닥 ① 휠체어의 브레이크를 잠그고 발 받침대를 올린다. ② 수급자의 양 발은 바닥에 내려 미끄러지지 않게 고정한다. ③ 수급자의 머리맡 쪽 옆에서 어깨와 등통을 지지한다. ④ 수급자의 건강한 쪽 발을 붙여 바닥을 짚게 한다. ⑤ 수급자의 건강한 쪽 다리에 힘을 주어 바닥으로 내려앉게 한다.
	 어깨와 허리를 받치기  엉덩이를 들어 허리를 펴게 하기  건강한 쪽 무릎 세우게 하기  안전히 휠체어에 앉히기

제7조 (낙상 시 응급조치 및 처치)

- ① 이용자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 이용자를 안정시킨다.
- ② 이용자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무시하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ④ 요양보호사는 간호(조무)사 등 응급보고체계에 위 단계로 보고한다.
(낙상확인자 -> 간호(조무)사, 사회복지사 -> 시설장, 가족)
- 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.
- ⑦ 골절 대응조치
 1. 고관절 골절
고관절을 다쳤을 때 신속하게 구조요청을 하고 선불리 움직였을 경우 고관절 골절이나 척추 골절 주변에는 바로 신경이나 혈관들이 지나가게 됩니다.
 2. 다리 골절
길이가 다른 판자를 준비해 긴 판자는 발목의 바깥쪽에서 옆구리까지 고정하고 짧은 판자를 발목 안쪽에 대주고 천으로 판자와 몸통을 묶어 고정 시켜 줍니다.
 3. 손목골절
손바닥부터 어깨까지 3면을 종이상자로 둘러싸고 천으로 고정해 줍니다. 삼각건을 이용해 종이상자를 둘러싼 팔을 어깨에 메고 손끝의 감각을 확인합니다.
 4. 발목골절
발목을 고정시켜주고 쿠션을 발목 밑에 바쳐 편안한 자세를 만들어 줍니다. 탄력 반창고로 압박 드레싱을 해주고 얼음주머니를 준비해 베개를 발목뒤쪽에 다고 얼음 찜질해 준다.
- ⑧ 병원이송 및 119 대처 상황
 1. 넘어진 후에 의식이 없다면 무의식 내용을 참고한다.
 2. 발작 때문에 생긴 낙상인 경우
 3. 넘어진 뒤 일어나지 못하는 경우
 4. 심한 골절상태 이거나, 차량까지 안전하게 운반을 할 수 없는 경우
 5. 넘어진 직후 의식이 없었으나 얼마 지난 후 의식이 돌아온 경우
 6. 낙상으로 출혈이 심하거나 멍이 든 경우
 7. 낙상 후 엉덩이, 등허리, 손목에 통증이 심해지는 경우, 특히 이 부분의 골절이 생긴 경우
 8. 낙상의 원인이 의학적 문제이거나 약물 부작용이라고 의심되는 경우

노인인권보호

제1조 (목적)

본 지침은 노인복지시설을 이용하는 노인의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적인 행동강령을 제시함으로써, 이용자가 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 한다.

제2조 (적용범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

- ① ‘인권’이란 인간이 자연인으로 누려야 할 당연한 권리로서, 누구에게도 양보할 수 없고, 침해당해서도 안 되는 절대적 권리이며 천부적으로 갖게 되는 자연적 권리에서부터 인간존엄성을 바탕으로 사람이 삶을 살아가는데 필요한 자유권적 기본권을 포함하여 인간다운 삶을 살아가는데 필요한 모든 권리를 말한다.
- ② ‘노인인권’이란 노인이 인간답게 살아갈 권리를 의미한다. 다시 말하면, 노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리를 의미하며, 노인복지법 2조에 ‘존경 받고 안정된 생활을 할 권리, 경제활동과 사회활동 참여 관리와 심신 건강유지와 사회발전 기여’ 의무를 동시에 규정하고 있다.

제4조 (인권의 특성)

- ① 천부적이고 생래적 권리로서, 인간의 권리가 아닌 인간답게 살 권리
- ② 성, 연령, 신분에 관계없이 인간이기에 갖는 보편적 권리
- ③ 사회적 약자를 위한 권리
- ④ 책임을 동반한 권리
- ⑤ 법으로 보장되는 권리(기본권) 이상의 권리

제5조 (노인인권의 영역)

- ① 일반적 기본권: 행복추구권, 평등권
- ② 자유권 : 신체적 자유권, 사생활에 관한 자유권, 정치, 문화, 종교 활동의 자유권, 차별과 학대받지 않을 권리
- ③ 사회권: 건강권, 환경권, 소득 보장권, 국가와 사회로부터 부양받을 권리, 교육문화권, 노동기본권, 복지수급권 서비스 청구권
- ④ 청구권: 청원권, 국가배상 청구권 등

제6조 (노인의 권리보호를 위한 윤리 및 행동강령)³⁾

시설운영자, 종사자, 동료 생활노인, 가족, 지역사회 등 노인복지시설에서의 보호서비스와 관련된 모든 자는 ‘시설 생활노인의 권리 선언’에 포함된 기본적인 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

① 입소 전 단계

1. 시설정보에 대한 접근성을 보장받을 권리

1) 노인 및 보호자가 시설과 관련한 기본적인 정보(운영주체, 위치, 환경, 서비스내용 등)를 접하는데 어려움이 없어야 한다.

2) 시설은 카페, 블로그, 메신저, 시설 홈페이지 등 온라인 매체를 통해 정보를 상시 공개하도록 노력하며, 노인과 보호자가 시설에 대한 정보를 관할 지자체에 제공하도록 노력해야 한다.

3) 노인 및 보호자가 시설정보 수집을 위해 시설을 방문한 경우 안내책자 등을 제공하며, 질문에 친절하고 성실히 임해야 한다.

4) 노인 및 보호자가 시설에 정보요청 시 정보제공에 의해 제3자(동료 생활노인 등)의 피해가 발생하지 않는 범위에서 성실히 임해야 한다.

5) 시설은 노인 및 보호자가 시설선택 시 혼란을 야기할 수 있는 허위정보를 제공해서는 안 된다.

② 입소 계약단계

1. 시설 입·퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설 활동 참여, 권리와 의무 등 시설 운영 전반에 관한 충분한 정보를 제공 받을 권리

1) 입소 계약과 관련한 충분한 정보(계약기간, 장기요양급여의 내용 및 비용, 비급여 항목과 비용 등)를 제공해야 한다.

2) 노인의 권리, 시설에서 제공되는 서비스 내용, 입소절차, 운영 규칙 및 규정, 기관 라운딩 등 시설 내 생활에 대한 전반적인 정보를 이용자 특성에 맞게 설명 또는 공지 해야 한다.

3) 노인이 시설 내에서 자유로운 생활을 영위할 권리와 자유로운 생활이 제한받게 되는 상황이 공유되어야 한다.

2. 노인 스스로 입소를 결정하며, 공정한 입소 계약을 맺을 권리

1) 입소 계약과정에서 노인의 의사가 자유롭게 표현되며, 존중되어야 한다.

2) 가족 등 타인의 강요가 아닌 노인 스스로가 입소 여부를 결정하도록 자기결정권을 보장해야 하며, 그러한 권리가 보장될 수 있도록 지역사회자원연계 등 필요한 노력을 해야 한다.

3) 시설은 돌봄이 어려울 것으로 예상되는 노인을 배척하는 등 편의에 의해 자의적이고 선별적으로 입소노인을 선택해서는 안 된다. 다만, 의료적 서비스가 더 필요하거나 입소정원 초과 등 합리적 사유로 입소가 부적합한 것으로 판단된 경우에도 노인 및 보호자에게 타 시설 소개 등 노인이 적합한 서비스를 공백 없이 지원받을 수 있도록 노력해야 한다.

4) 입소 계약 시 당사자(시설, 노인, 보호자 등)들은 노인이 시설생활에 안정적으로 적응할 수

있도록 돕는 기본적인 정보(노인의 성격, 취향 등)를 나누며, 계약서는 서명 후 당사자들이 각각 부씩 보관한다.

③ 생활단계

1. 개별화된 서비스를 제공받고 선택할 수 있는 권리

1) 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경 요청 시 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다.

2) 시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.보건복지 사업안내()

3) 노인의 욕구가 반영되지 않거나 서비스 제공이 늦어질 때 그 이유를 노인이 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 필요 시 동의를 구해야 한다.

4) 생활실에 노인 개인 물품을 설치 또는 이용하는 것을 허용해야 한다.

5) 개인적 생활스타일(헤어스타일, 의복 등)을 선택하거나 결정할 수 있는 권리를 보장 해야 한다.

6) 자기결정과 선택이 어려운 노인은 올바른 선택을 할 수 있도록 적절히 지원해야 한다.

7) 노인 및 보호자가 부적절하거나 실현가능성이 없는 개별화된 서비스를 요구할 경우 노인의 이익에 가장 부합하는 정보를 제공하여 노인 및 보호자가 최선의 선택을 할 수 있도록 돕는다.

2. 안락하고 안전한 생활환경을 제공받을 권리

1) 휠체어 등 보조기구 이동 공간 확보, 미끄럼 방지, 문턱제거, 안전바 설치 등 저하된 신체 기능을 고려한 주거환경을 제공해야 한다.

2) 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하기 위해 환기, 온도, 습도, 소음, 채광, 조명, 청소 등에 만전을 기해야 한다.

3) 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

4) 소방기구를 정기적으로 점검하며, 비상상황에 대비한 비상연락장치(비상벨 등)를 필요한 장소(생활실, 화장실, 욕실 등)의 사용 가능한 공간에 설치해야 한다.

3. 개인적 사생활과 비밀보장에 대한 권리

1) 개인정보수집하고 활용하기 전에 그 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하며, 사전 동의 없이 그 정보를 공개해서는 안 된다.

2) 입소상담 및 직무수행과정에서 얻은 정보에 대한 비밀을 당사자의 허락 없이 타인에게 노출해서는 안 된다.

3) 노인이나 가족이 요구할 경우 건강상태와 치료·돌봄, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하며, 타인에게 정보를 제공해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 제공할 수 있다.

4) 입소 노인의 개인적 사생활이 농담이나 흥밋거리로 다루어져서는 안 된다.

5) 입소 노인이 원할 때 정보통신기기(유무선 전화기 등) 사용, 우편물 수발신에 제한이 있어서는 안 된다.

4. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 1) 치매 등의 사유로 인간으로서 권리와 가치가 손상되지 않도록 하여야 한다.
- 2) 종사자는 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.
- 3) 시설장과 종사자는 노인에 대한 인권을 존중할 의무를 지니며 노인복지법 제6조의3에 의한 인권교육을 이수하여야 하며, 시설장은 입소 노인에게 인권교육을 실시하도록 노력해야 한다.
- 4) 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조해야 한다.
- 5) 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련 하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중해야 한다.
- 6) 생활노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

5. 차별 및 노인학대를 받지 않을 권리

- 1) 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
- 2) 어떠한 이유로도 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 3) 노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- 4) 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.

6. 신체구속을 받지 않을 권리

1) 시설은 급여제공과정에서 생활노인을 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하면 안 된다. 다만, 생활노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나(절박성), 대체할만한 간호나 돌봄 방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로(일시성) 신체적 제한을 하는 경우 등 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

2) 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 시설은 생활노인 본인이나 가족 등 보호자에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 노인의 심신상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유 등을 자세히 기록해야 한다.

7. 건강한 생활을 위한 질 높은 생활서비스 및 보건의료서비스를 받을 권리

- 1) 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 개별화된 식단으로 운영해야 한다.
- 2) 종사자의 편의에 따라 식사시간이 조정되지 않도록 하며, 연하 장애가 있는 노인의 경우 연하곤란 식사 제공 방안에 따라 적절한 음식물이 제공되어야 한다.

3) 노인의 건강상태, 질병과 증상, 치료 및 투약 등에 관한 상세한 내용을 숙지하고 적절한 요양 서비스를 제공해야 한다.

4) 노인의 잔존능력을 유지하고 기력을 향상시키기 위해 하체근육재활 및 밀착 돌봄 등 노력을 기울여야 한다.

5) 기저귀 케어가 불필요한 노인에게 일괄적으로 기저귀를 사용하지 않도록 하며, 타인 의 도움 없이 스스로 배변할 수 있도록 노력한다.

6) 보건의료 서비스 제공 시 노인의 의사를 반영해서 이루어져야 하나, 건강상 반드시 필요한 서비스의 경우 건강권이 우선시 되도록 보호자와 상의 하는 등 올바른 조치를 취해야 한다.

7) 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.

8) 시설은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의수발 및 서비스 능력을 제고해야 한다.

9) 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지시망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

10) 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위협을 초래하지 않기 위해서 직 무안전에 최선을 다해야 한다.

11) 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.

8. 시설 내·외부 활동 및 사회적 관계에 참여할 권리

1) 시설 내 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통에 제재를 가해서는 안 된다.

2) 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야한다.

3) 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

4) 노인이 원치 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.

5) 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장해야 한다.

6) 시설장은 노인의 지역행사 참여, 자원봉사자 연계 등 지역사회와의 유대관계 증진을 위한 노력을 기울여야 한다.

7) 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 되며, 자유로운 투표권을 보장해야 한다.

8) 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

9) 노인의 삶의 방식 등 문화적 차이와 생활양식의 차이를 최대한 존중하여 프로그램 기획 등 서비스를 제공해야 한다.

9. 개인 소유의 재산과 소유물을 스스로 관리 할 권리

1) 공간이 허용하는 한 개인물품을 관리·보관하는 보안장치가 마련된 사물함 등을 개인에게 제공해야 한다.

2) 시설은 노인 또는 보호자가 원하지 않는 이상 개인의 금전 및 물품관리와 사용에 대한 권리는 타인에게 양도하거나 임의로 처분해서는 안 된다. 다만, 노인이 스스로 재산을 관리 할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분 할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려 주어야 한다.

3) 노인에게 후원금품을 강요하거나 노인의 개인 재산을 기부한 것으로 조작해서는 안된다.

10. 이성교재, 성생활, 기호품 사용에 관한 자기 결정의 권리

1) 노인의 이성교재를 금기시하거나 흥밋거리로 다루지 않아야 하며, 타인의 불편을 초래하지 않는 범위에서 존중되어야 한다.

2) 노인의 성적욕구를 인간의 기본욕구로서 선입견 없이 받아드려야 한다.

3) 흡연, 음주 등 특정 기호품 사용에 대해 개별적인 욕구가 표현된 경우, 시설에 생활하는 타인의 권리가 침해되지 않는 범위에서 노인본인과 가족의 의사를 반영하여 주어진 시설환경 내에서 해결할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

11. 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리 노인과 보호자의 불만 및 고충을 처리하기 위한 규정을 마련하며, 그 방법과 절차를 안내해야 한다.

1) 시설생활의 불편함과 고충을 자유롭게 표현하며 이를 해결하기 위한 제도적 장치(소리함, 고충처리위원회 등)를 마련해야 한다.

2) 노인과 보호자의 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

3) 노인과 보호자가 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

④ 퇴소단계

1. 노인 스스로 퇴소를 결정 하고 퇴소 후 거주지(원가정 복귀, 전원, 입원 등)를 선택할 권리

1) 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

2) 노인 및 보호자의 퇴소 결정은 최대한 존중 되어야 하며, 노인의 퇴소 결정을 번복 시키기 위한 회유, 강요, 협박 등의 부적절한 언행을 해서는 안 된다.

3) 다른 시설로 전원을 검토하거나 의료기관에 입원할 필요가 있는 노인은 전원 상담 등을 통해 자유로운 의사표현 및 선택을 할 수 있도록 자기결정권을 보장해야 한다.

4) 퇴소 후 지역사회 내 서비스 연계가 필요한 경우 생활노인의 욕구를 반영하여 충분한 정보를 제공할 수 있도록 노력해야 한다.

5) 보호자의 방임, 생활노인의 개인적 성향, 종사자와의 불화 등 부당한 사유로 노인의 퇴소를 권유하거나 강요하지 않아야 한다.

6) 퇴소 이후에도 노인의 삶이 적정수준 유지될 수 있도록 지역사회 자원 등 활용 가능한 서비스를 알아보고 노인 및 보호자에게 제공해야 한다.

노인학대 예방 및 대응지침

제1조 (목적)

본 지침은 시설 종사자 또는 가정에서 발생할 수 있는 “노인 학대”에 대한 개념을 명확히 함으로써 노인 학대 예방 및 대응방법에 대한 종사자의 전문성을 높이고, 노인의 존엄성 보호 및 삶의 질을 향상시키는데 목적이 있다.

제2조 (노인학대 적용범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (노인학대 용어의 정의)

- ① ‘학대’라 함은 대상과 특별한 관계에 있는 자 등이 대상에 불필요한 고통을 주거나 가혹하게 대우하는 형태를 말한다.
- ② ‘노인 학대’라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를

하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제4조 (노인학대의 유형)

노인복지법제 1조 2항과 제 39조 9항에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같다

유 형	정 의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어·정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취 하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

제5조 (노인학대발생시 대응방법 및 처리절차)

- ① 관계공무원 및 노인 학대 관련기관에 발견한 사실 신고(1577-1389 / 129)
 - ② 피해노인의 신변보호 및 응급조치 등 안전조치
 - ③ 학대사례조사위원회 구성 → 현장조사와 사례 판정
 - ④ 관할 시군구에 학대사례조사 결과 보고
 - ⑤ 시군구는 학대유발요인 제거 등 보호조치 계획의 지도 감독
 - ⑥ 학대행위자에 대한 조치(자체징계·형사고발 등)
 - ⑦ 시설장, 보호자, 학대사례조사위원은 학대사례평가 및 종결
- (학대사례의 발견과 신고 → 조사와 사정 → 학대 사례에 대한 보호 조치 → 평가와 사후조치)

제6조 (노인학대 사례에 대한 보호조치)

- ① 시설의 장은 피해 노인, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.
- ② 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험 요인의 제거, 피해 노인의 욕구, 학대행위자의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인

계획을 수립하고 목표의 우선순위 결정하여야 한다

③ 학대 의심 또는 피해 생활노인에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 학대 행위자와 피해노인의 격리와 특별보호서비스, 수발·영양·재활·사회적 활동 등의 서비스 개선, 의료적 처치, 법률적 상담과 법률적 조치, 노인학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

④ 노인학대예방센터, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련 기관과 긴밀하게 협력하여 학대 사례에 대한 효과적인 개입이 이루어질 수 있도록 한다.

⑤ 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 학대사례조사판정위원회의 자문을 받아 시설의 인사관리규정에 의거하여 시설의 장이 징계의 수준을 최종 결정한다.

⑥ 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시·군·구에 행정조치를 취해야 한다.

제7조 (노인학대예방을 위한 대응방법과 시설의 활동)

시설과 종사자는 종사자 또는 동료 이용자들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위해 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

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 이용자와 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다. (안내문 게시 와 번호 숙지 교육)

③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 이용자(보호자)에게 인권교육자료를 보급하고, 노인인권 및 학대와 관련된 교육을 연1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.

④ 종사자는 동료 종사자의 이용자에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

⑤ 종사자는 이용자들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 이용자의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.

⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.

⑧ 종사자는 이용자가 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.

⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 이용자가 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

⑩ 종사자는 이용자의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

참조: 센터내 게시 및 예방활동

어르신

우리는 지킴이!

알기 쉬운 노인학대 유형



신체적 학대

신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
예) 설명할 수 없거나 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.



정서적 학대

비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 행위
예) 소외시키거나 말·행동을 통해 무시하고 욕을 한다.



성적 학대

성적 수치심 유발행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위
예) 성적 수치심을 주는 농담을 하거나 몸을 만진다.



경제적 학대

노인의 의사에 반(反)하여 재산 또는 권리를 빼앗는 행위
예) 허락없이 노인의 물건 및 금품을 가로채거나 사용한다.



방임

노인에게 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위
예) 조치가 필요한 노인에게 의식주 및 의료적 처치 등 보호를 제공하지 않는다.



유기

보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위
예) 노인을 낯선 장소에 버리거나 시설이나 병원에 입소 시킨 후 연락을 두절한다.

노인학대 신고·상담전화

보건복지부
Ministry of Health and Welfare

노인보호전문기관

1577-1389

신고자의 비밀보장 신고인의 개인정보에 대한 비밀을 보장합니다. (노인복지법 제39조제6제3항)

근골격계 질환 예방 지침

제1조 (근골격계질환 예방 목적)

본 지침은 시설종사자의 건강관리를 위한 지침으로 근골격계 질환에 대한 정확한 이해를 바탕으로 업무수행 중 발생할 수 있는 사고에 대한 예방법을 올바르게 숙지하여 건강한 근무환경을 조성하는데 그 목적이 있다.

제2조 (근골격계질환 예방 적용범위)

시설에서 근무하는 전직원과 이용자는 시설에서 발생할 수 있는 다음 사항에 관하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (근골격계질환 예방 용어의 정의)

① ‘근골격계 질환’이라 함은 과도한 힘의 사용, 부자연스런 작업 자세, 반복적인 동작, 신체에 대한 날카로운 물체의 충격, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장해를 말한다. 특히 근육, 신경, 혈관, 관절, 인대 등의 미세한 손상 발생을 보이며 주로 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락, 허리, 다리 등에 나타나는 건강장해이다.

제4조 (근골격계 질환 발생원인)

근골격계 질환은 반복적인 동작 등과 같은 직접적인 원인과 종사자의 개인적인 특성(체력, 숙련도 등) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무스트레스 등 촉진 요인 등이 상호 복합적으로 작용한다.

직접적 요인	개인적인 요인
☐ 과도한 힘과 국소적인 신체에 가해지는 압력 ☐ 부자연스런 작업 자세 ☐ 단순 반복 동작 ☐ 낙상과 미끄러짐	☐ 심리적 요인 ☐ 개인적 특성 (체력, 숙련도, 경력, 신체적 특성 등)

제5조 (근골격계 질환 증상)

① 일반적인 증상

근골격계 질환 증상은 매우 다양하며 구분하기가 애매한 경우가 많지만, 특히 통증, 자극반응의 민감함, 근력 저하, 부어오름, 감각저하 등의 증세를 보이게 됩니다. 이러한 증세는 본인 스스로 인지할 수 있는데 통증의 정도와 기간, 반복되는 횟수에 따라 그 정도를 파악할 수 있다. 증상의 기준은 일주일 이상 증상이 지속되거나 과거 1년간 한 달에 한 번 이상 증상이 반복되는 경우이다.

미국 산업안전보건청(OSHA)은 근골격계 질환의 징후와 증상을 다음과 같이 정의하고 있다.

“증상(symptoms)이란 작업자로부터 표현되는 감각의 마비, 따끔거림, 통증, 화끈거림, 뻣뻣함, 경련 등과 같은 주관적인 통증과 불편함 등을 말하며, 징후(signs)란 작업자의 신체 및 운동기능의 변화로부터 나타나는 객관적인 근거를 말한다.”

신체부위	근골격계질환의 증상(symptoms)	근골격계질환의 징후(signs)
☐ 근육 ☐ 신경 ☐ 건 ☐ 인대 ☐ 관절 ☐ 연골 ☐ 척추디스크	☐ 감각의 마비 ☐ 따끔거림 ☐ 통증 ☐ 화끈거림 ☐ 뻣뻣함 ☐ 경련	☐ 기형 ☐ 악력저하 ☐ 행동반경 축소 ☐ 기능손실

② 각 증상들의 정도에 따른 3단계 특징

신체부위	특 징	대처방안
1단계	— 작업 중 통증, 피로감 느낌 — 밤이나 휴무기간에는 증상이 없어짐 — 작업 수행능력에는 변화 없음 — 몇 주 혹은 몇 달 지속	예방관리
2단계	— 작업시작 초기부터 통증이 시작 — 밤에도 통증이 지속되어 잠을 방해함 — 반복적 작업의 수행도가 낮아짐 — 몇 달간 지속	의학적 치료
3단계	— 휴식 시, 일상적인 움직임에서도 통증을 느낌 — 잠을 설침 — 가벼운 작업수행에서도 어려움을 느낌 — 몇 달 혹은 몇 년간 지속	의학적 치료

③ 부위별 질환 증상

부 위	증 상
목과 어깨부위 	잘못된 자세, 외부의 충격, 과도한 스트레스 등으로 어깨근육이 긴장되어 굳어지면서 근육의 특정부위에 압통, 연관통, 팔부위의 방사통, 목부위 운동제한, 두통 등의 증상이 나타남
팔관절과 손목 부위 	반복적으로 과도하게 사용하면 작은 충격이 근육과 힘줄에 계속 무리를 주어 발생함. 팔꿈치에 엄지손가락을 아래로 누르면 팔꿈치에 통증이 느껴짐

손과 손가락 부위		손바닥과 손가락이 감각저하, 저리 감각, 통증, 근력약화 등의 특징으로 엄지, 둘째, 셋째 손가락, 넷째 손가락 반쪽부위 및 이들 손가락과 연결된 손바닥에 증상이 나타남 — 손목을 지나치게 굽히거나 제깎 때 악화되는 경향이 있다. — 엄지손가락의 운동 기능장애(물건을 자주 떨어뜨리거나 젓가락질에 장애)가 발생 한다. — 밤에 통증이 악화되는 경향이 있어 밤잠을 설치는 경우가 혼잡되며 손을 털게 되면 저림과 통증이 일시적으로 완화된다.
허리 부위		— 부적절한 자세로 장기간 척추에 무리가 가해짐으로써 발생한다. — 등쪽 허리와 골반 부위 통증과 다리의 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통 — 감각이상과 근력약화(허리디스크가 빠져나와 신경이 눌린 부위 다리에 발생) — 활동을 하거나 오랜 시간 앉아 있는 경우에 통증이 악화된다. — 밤에 증상이 악화된다.
무릎과 다리 부위		— 날씨나 활동의 정도에 따라 좋아지기도 하고 악화되기도 하는 증상이 반복된다. — 아침에 일어나면 관절이 뻣뻣해지는 경직현상이 나타남 — 통증이 초기에는 경미하게 나타나다가 몇 년에 걸쳐 점차 심해지며, 운동 시 악화 되고 쉬면 좋아진다.

제6조 (근골격계 질환 예방4)

- ① 침상 보조 시(바닥에서 일으킬 때): 이용자의 이동이나 체위 변경 시, 근골격계 질환을 예방하기 위해서는 안정된 자세가 필요하다. 안정된 자세란 중심 위치가 낮을수록, 지지면적이 넓을수록, 바닥과 마찰 저항이 클수록 안정적이다.
- ② 휠체어 보조 시 :침대에서 휠체어로 이용자를 옮기는 작업 시, 먼저 옮기는 장소와 방법을 정한 후 허리를 구부리거나 비트는 동작을 최소화하고 이용자 몸에 가까이 근접하는 것이 좋은 방법이다. 이때 높낮이가 가능한 환자 이송카를 이용하면 무리한 자세에서 발생할 수 있는 근골격계 질환을 예방할 수 있다.
- ③ 목욕 서비스 수행 시:요양보호사가 이용자에게 목욕서비스를 제공하고자 할 때 목욕실의 상태를 미리 살피고, 바닥이 미끄럽지 않게 물기를 닦아 건조한 상태가 유지되도록 하여야 하며, 목욕탕 바닥에는 미끄럼방지매트 등을 부착하여 미끄럼에 의한 낙상이 발생 되지 않도록 주의해야 한다.
- ④ 이동보조 시, 올바른 자세:이동 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다. 팔과 다리 근육을 사용하여 이용자를 몸에 최대한 근접시키고 이용자의 몸의 일부분이 미끄러지지 않도록 잡는다. 손

4) [별첨2. 업무 수행 중 근골격계 사고 예방법]

잡이가 적절치 않으면 벨트 등 보조기구를 이용하고 이용자를 들거나 내리는 동안 몸을 굽히거나 비틀지 않는다. 큰 힘이 필요한 경우에는 동료와 함께 한다.

제7조 (근골격계 대처법)

초기 대처가 중요하다. 대처가 늦어질 경우 치료나 기타관리비용이 커지며 영구적인 장애를 초래할 수 있다. 초기 대처방법으로는 휴식, 냉찜질, 압박, 손상부위 올리기, 고정 등이 있는데 손상 후 24~72시간 내에 치료해야 한다.

① 휴식

초기에 움직이는 것은 손상의 정도를 크게 하므로 지나치게 통증이 있는 경우 움직임을 피한다.

② 냉찜질

1. 차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다.
2. 얼음주머니는 하루 2시간마다 20~30분을 하는 것이 좋다.
3. 급성기 2~3일 정도는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

③ 압박

1. 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화하여 통증을 줄여준다.
2. 압박은 탄력 붕대를 이용한다.

④ 올리기

손상 부위를 심장보다 높게 올리는 것은 혈액순환을 도와 부종을 줄여준다.

⑤ 고정

1. 고정은 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지한다.
2. 부목을 이용하여 통증과 경련을 감소시킨다.

제8조 (근골격계 질환 10대 예방수칙)

- ① 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
- ② 활동 전 이용자와 충분한 대화 후 실시한다.
- ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
- ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
- ⑤ 이동시 이용자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
- ⑧ 스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다.
- ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취한다.
- ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.

[별표2. 업무 수행 중 근골격계 사고 예방법]

① 침상 보조 시(바닥에서 일으킬 때)

1. 1인 보조

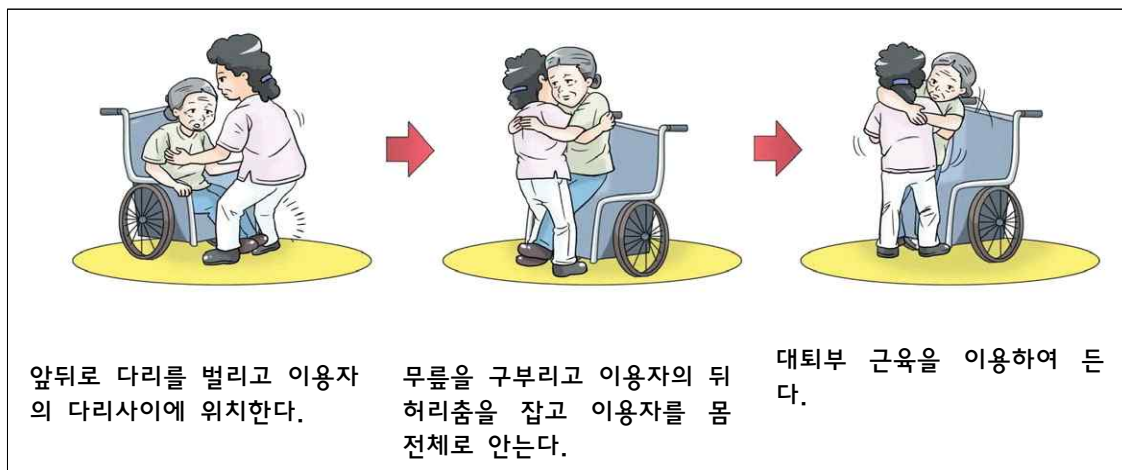


2. 2인 보조

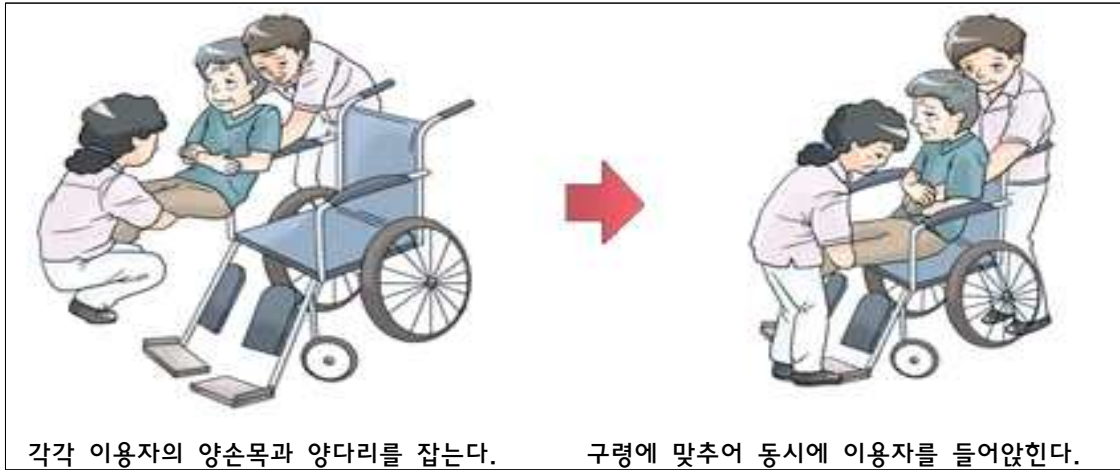


② 휠체어 보조 시

1. 1인 보조

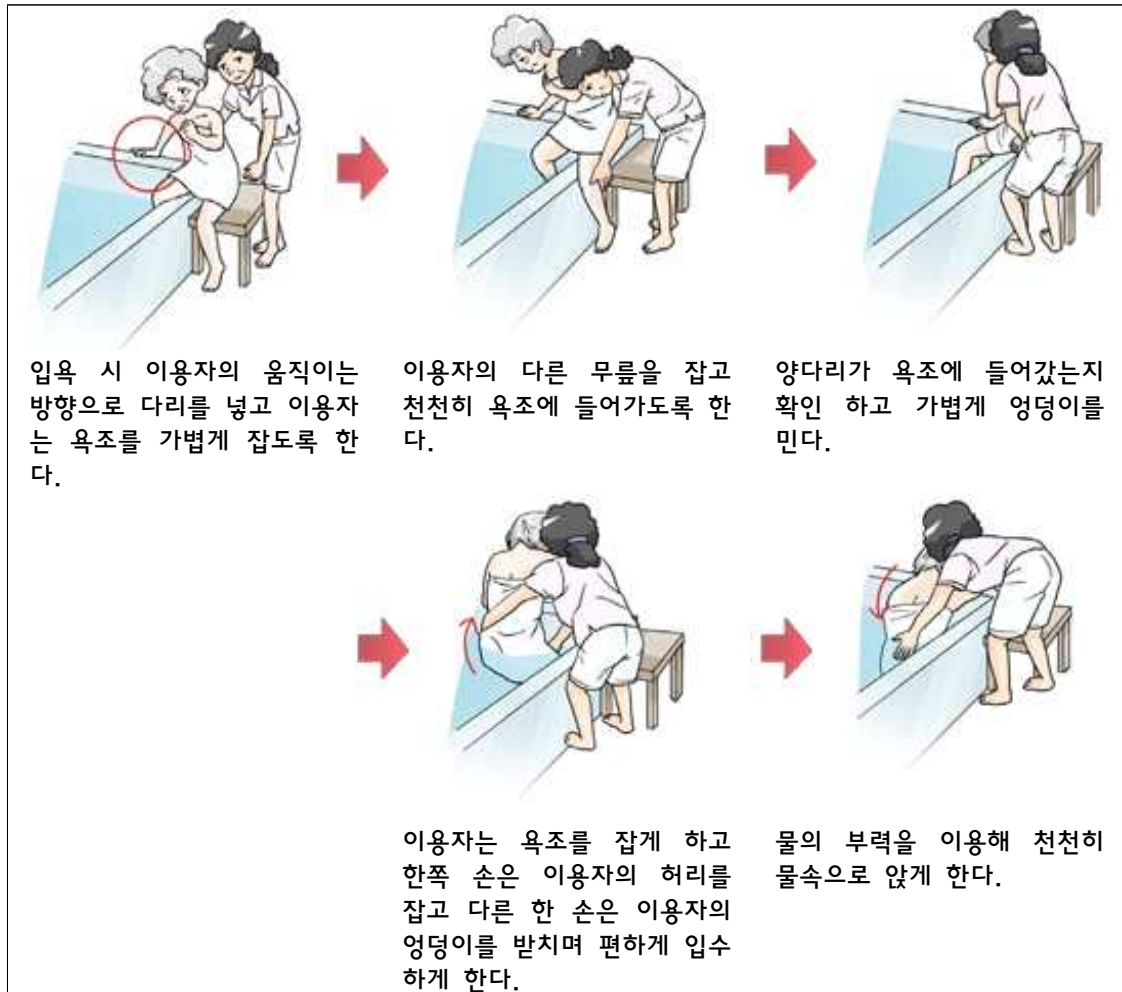


2.2인 보조

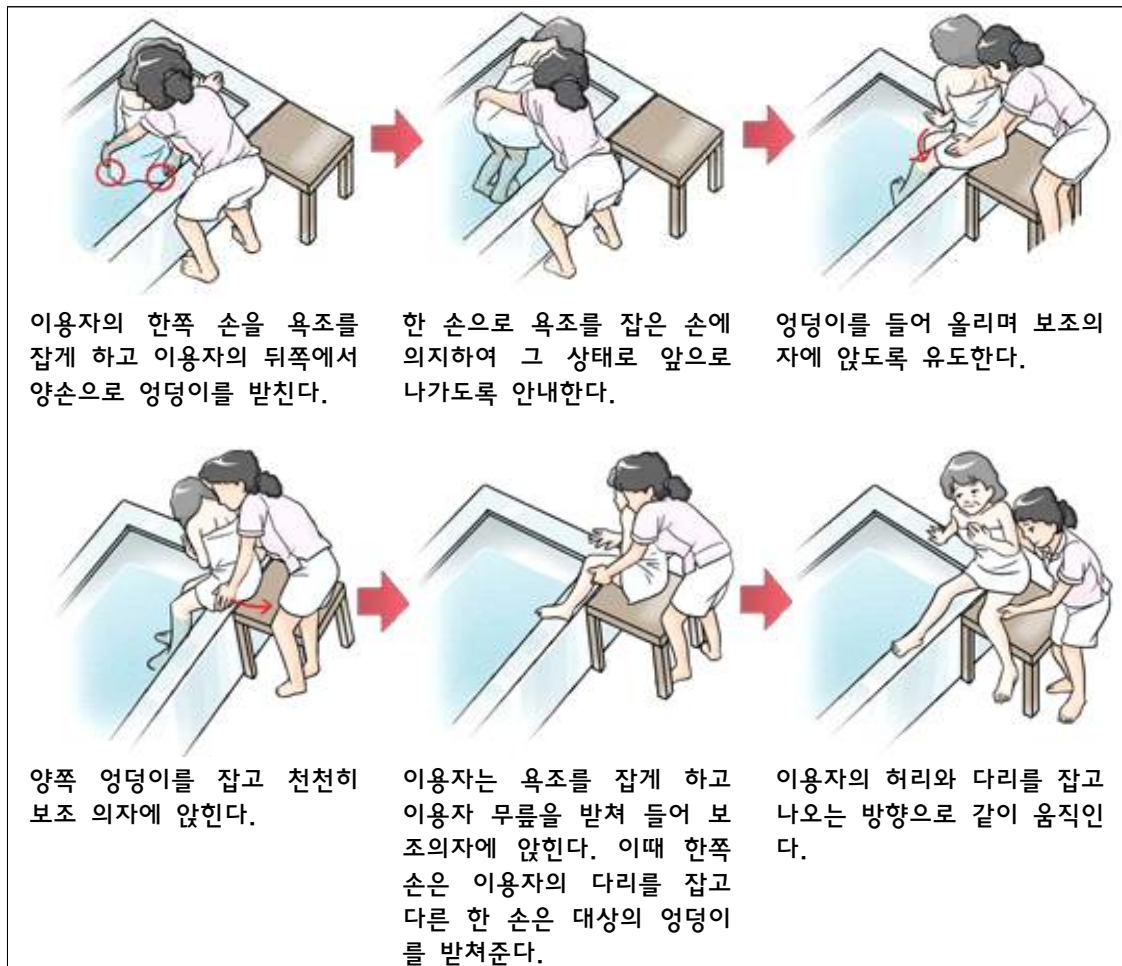


③ 목욕서비스 수행 시

1. 욕조에 들어갈 때

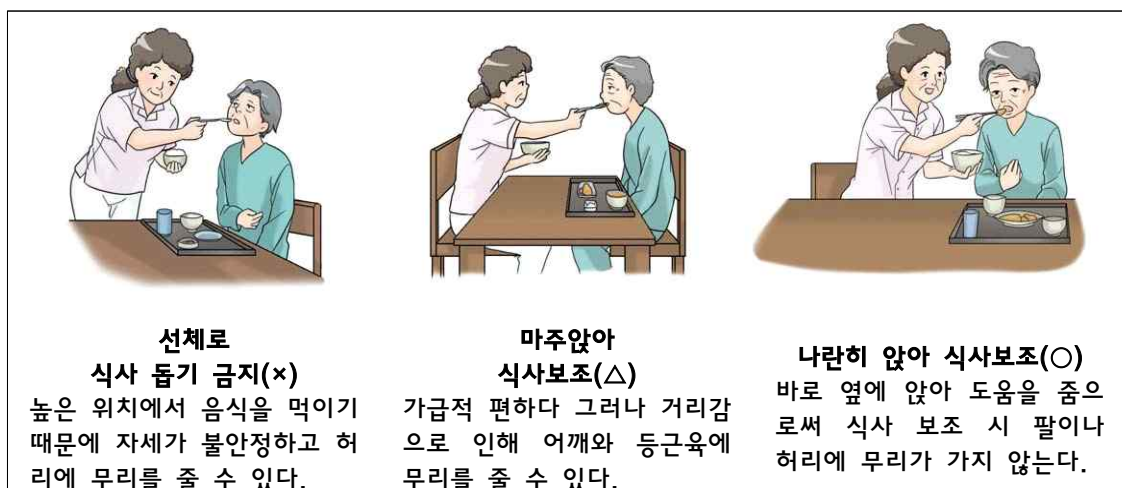


2. 욕조에서 나올 때

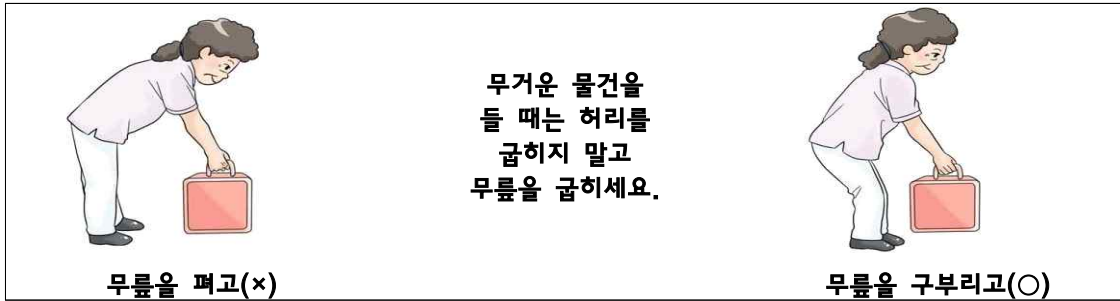


④ 가사 지원 서비스 수행 시

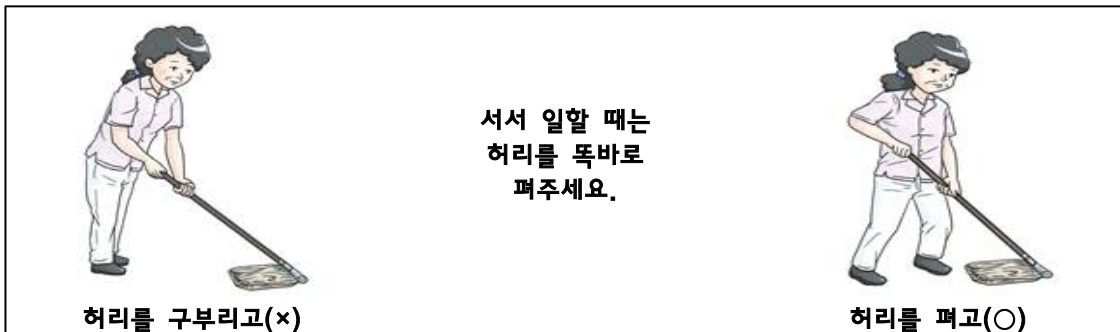
1. 식사도움



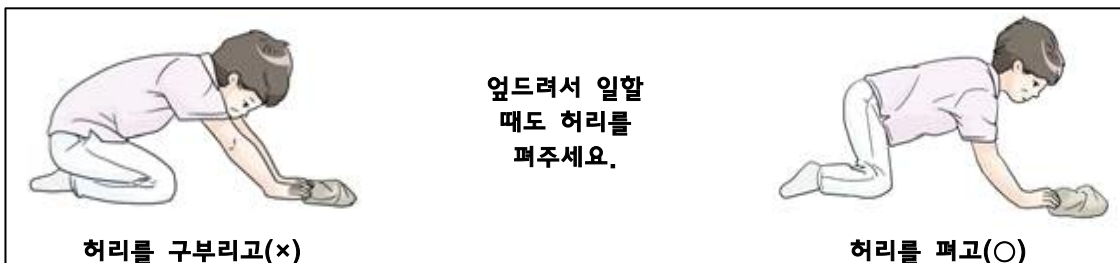
2. 무거운 물건을 들어 올릴 때



3. 서서 일할 때



4. 엎드려 일할 때



⑤ 차량 서비스 이용 시



⑥ 화장실 이용 보조 시



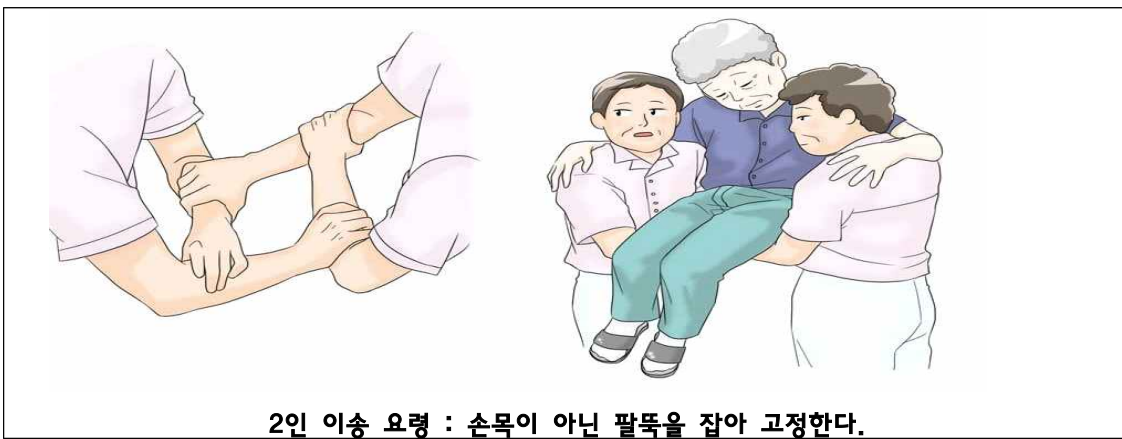
⑦ 이동 보조 시 올바른 자세

- 들기 작업 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다.
- 팔과 다리 근육을 사용하여 이용자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- 이용자의 몸의 일부분이 미끄러지지 않도록 잡는다.
- 손잡이가 적절치 않으면 벨트 등 보조기구를 이용한다.
- 이용자를 들거나 내리는 동안 신체를 굽히거나 비틀지 않는다.
- 큰 힘이 필요한 경우에는 동료와 함께 한다.

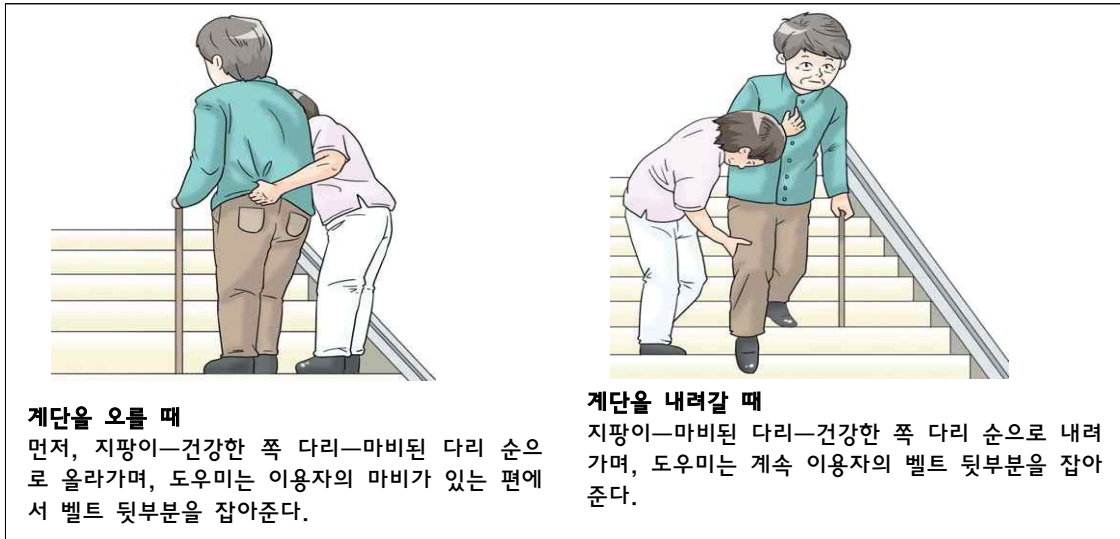
1. 1인 보조



2. 2인 보조



3. 계단을 오를 때 내릴 때(난간이 없는 경우)



⑧ 일상생활에서 자기 관리를 통한 예방법

1. 규칙적인 식생활

균형 잡힌 식사를 일정한 시간에 하며 식사를 거르지 않도록 한다.

2. 충분한 휴식과 수면

규칙적으로 기상하고 취침하되 필요에 따라 잠을 충분히 잔다.

좋은 수면을 위한 방법	- 저녁에 과식을 하지 않는다. - 잠자리가 너무 폭신하지 않도록 한다. - 실내온도는 20℃ 정도로 유지한다. - 조용한 음악감상, 근육이완, 가벼운 독서, 따뜻한 목욕을 병행한다.
--------------	---

3. 적절한 운동

가볍게 시작하여 점진적으로 강도와 시간을 늘려간다. 일주일에 3~4일 이상, 20~30분/회, 숨이 약간 차고 땀도 약간 나면서 몸이 후끈거리는 정도로 한다. 충분한 준비운동과 정리운동으로 운동의 효과를 극대화 한다.

4. 스트레스 관리

- 1) 긍정적 사고 : 자신의 생각과 감정을 적절하게 표현합니다.
- 2) 친밀한 대인관계 : 적극적으로 대인관계를 맺고 누구와도 친밀감을 유지하도록 노력합니다.
- 3) 효율적 업무관리 : 스케줄을 체계적으로 관리, 조절하여 시간을 효율적으로 사용합니다.
- 4) 자기이완법 : 조용한 장소에서 눈을 감고 몸과 마음이 아주 편하다는 생각을 가집니다.

5. 체중관리

표준체중을 유지하도록 노력한다.

* 표준체중 = (키-100)×0.9 (남자), (키-100)×0.85 (여자)

⑨ 스트레칭을 통한 예방법

1. 방문 이용자 만나기 전 스트레칭

- 양손을 벽면에 대고 벽면에서 떨어져서 무릎을 펴고 양다리를 어깨너비로 벌리고 선다.
- 양팔과 겨드랑이 안쪽이 벽면에 닿게 한다.

2. 점심시간 간단하게 몸 풀기

양손 깍지 끼고 양발
끝을 붙이고 선다.

숨을 들이쉬며 양손
머리위로 올린다.

척추와 전신이 모두
늘어나는 느낌이 들
도록 뽐는다.

숨을 참았다가 내쉬
면서 '탁' 풀어준다.

3. 휴식시간 틈틈이 할 수 있는 스트레칭

가. 목의 긴장감 풀어 주기

목의 긴장감을 풀어주면 경추 주위 근육 혈액순환이 원활해져 통증이 가라앉는다. 특히 화가 났다거나 스트레스로 뒷목이 굳어질 때 바로 자극하면 보다 효과적이다.



양 중지를 모아서 두개골 뒤의 움푹 들어간 곳에 모아 지그시 누르고 머리를 앞뒤로 움직인다.



한손씩 뒤로 하여 목 위를 강하게 마사지 한다. 열기가 느껴질 때 까지 마사지 하여 긴장을 푼다. 엄지와 네 손가락으로 뒷목을 감싸 쥐고 머리를 앞뒤로 가볍게 움직인다.

나. 팔 자극하기

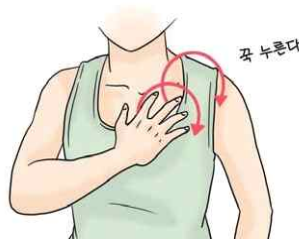
일을 할때 쉽게 뻣뻣해지는 어깨와 팔의 피로를 회복하는데 좋다.



1. 손가락 4개로 어깨근육을 지그시 누르고 돌린다.
2. 반대쪽 어깨도 반복한다.
3. 양손을 등 뒤로 가져가 척추 주변 아래위로 마사지 한다.
4. 주먹을 쥐고 어깨에서 손까지 팔의 바깥 부위와 안쪽 부위를 두드린다.
5. 반대쪽 팔도 반복한다.

다. 명치의 긴장 풀어 주기

명치의 긴장을 풀어주면 마음이 안정되고 피로회복에 효과적이다.

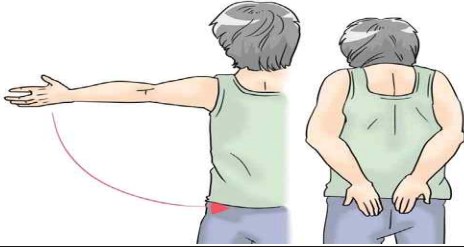


1. 오른손바닥 두툼한 부분으로 명치부터 왼쪽 어깨까지 원을 그린다.
2. 아플 정도로 강하게 자극한다.
3. 반대쪽도 같은 요령으로 반복한다.

라. 등 뒤 자극하기

신장의 기능을 원활하게 하여 전신의 피로를 풀어준다.

또한 허리부분의 피가 잘 돌게 하여 허리의 피로가 풀리는 것을 느낄 수 있다.



1. 기마자세로 선다.
2. 숨을 들이쉬면서 양팔을 좌우로 어깨 높이 까지 올린다.
3. 숨을 내쉬면서 등 뒤 허리를 15회 이상 쳐준다.

마. 의자를 이용한 스트레칭

- 허리 이완하기

허리긴장을 풀어주고 신장의 기운도 좋게 한다. 앉아있는 자세에서 쉽게 할 수 있는 동작이다.



양손을 등 뒤로 가져가서 척추 주변을 아래위로 강하게 마사지한다.

- 앉아서 스트레칭 하기

전신의 활력을 주며 긴장을 풀어준다.



1. 의자에 앉은채로 양손을 각지 끼고 위로 뻗는다.
2. 숨을 들이쉬고 참았다가 내쉬며 온몸을 푼다.

개인정보보호 지침

제1조 (개인정보 이용목적)

본 지침은 시설 종사자와 이용자의 개인정보보호를 위한 지침으로서 공공기관으로서 개인정보를 보호하고 이용자의 권익을 보호하고자 하는 목적이 있다.

제2조 (개인정보 적용범위)

수작업에 의한 일반문서에 수록된 개인정보 및 컴퓨터 처리와 병행하여 수작업으로 처리하는 개인정보는 동일한 내용을 지니고 있는 것이므로 공통적으로 적용 대상이 되며, 컴퓨터 파일의 출력물(인쇄물 포함)의 경우도 적용된다.

제3조 (개인정보 용어의 정리)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

① ‘개인정보’란 생존하는 개인에 관한 정보로서, 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등의 사항에 의하거나 다른 정보와 결합하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보”를 말한다. 또한 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말한다.

제4조 (개인정보의 수집항목)

유 형	개인정보의 예
인적사항 정보	성명, 주민등록번호, 주소, 본적지, 전화번호, 생년월일, 출생지, 이메일 주소, 가족관계 등
사회적 정보	전과, 범죄기록, 과태료 납부내역, 직정, 근로경력, 직무평가기록, 병역 기록, 군번, 계급, 근무부대 등
경제적 정보	소득, 신용카드번호, 통장계좌번호, 동산 및 부동산 보유내역, 저축내역, 개인신용평가정보, 대출 또는 담보설정 내역, 신용카드 사용내역 등
신체적 정보	얼굴, 지문, 홍채, 음성, 유전자 정보, 키, 몸무게 등
교육 정보	학력, 성적, 출석상황, 자격증 보유 내역, 상벌기록, 생활기록부
보건·의료 정보	진료기록, 신체장애 및 장애등급 등
내면적 정보	도서, 비디오 및 DVD 등 대여기록, 잡지구독정보, 물품구매내역, 웹사이트 검색내역 등
기타 정보	전화통화 내역, IP주소, 웹사이트 접속내역, 이메일, 문자메시지, 개인위치정보 등

제5조 (개인정보보호 관리자의 지정)

- ① 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 개인정보보호 관리자를 지정하여야 한다.
- ② 시설장 또는 관리적·기술적·물리적 보호조치를 할 수 있는 담당자로 지정할 수 있다.

제6조 (개인정보보호 담당자의 지정)

- ① 개인정보보호 관리자는 관련 업무를 처리하는 담당자를 지정하여야 한다.
- ② 개인정보 담당자는 개인정보 관리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 수행 한

다.

제7조 (개인정보의 수집 및 이용 목적)

- ① 개인정보의 수집이란 정보주체로부터 직접 이름, 주소, 전화번호 등의 개인정보를 제공받는 것뿐만 아니라 정보주체에 관한 모든 형태의 개인정보를 취득하는 것을 말한다.
- ② 장기요양급여제공 위하여 최소한의 개인정보를 수집할 수 있으며, 처리하는 개인정보의 항목은 다음과 같다.
 1. 이용자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용자 정보
수집항목 : 이름, 주민등록번호, 성명, 거주지, 자택전화번호, 이동전화번호, 학력, 종교, 보호자 성명, 보호자 주소, 보호자 전화번호, 질병 유형, 장기요양등급 등
 2. 이용료 수납관련 정보 : (신용카드 결제 시)카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보 등
 3. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보 등
 4. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보 등
 5. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보 등
- ③ 사상·신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보는 수집을 금지한다. 즉 인간의 가치와 존엄을 보호하기 위하여 헌법상 보장된 것으로서 사생활을 공개하지 아니할 권리, 사생활의 자유로운 형성을 방해받지 않을 권리 등 개인의 프라이버시와 관련된 것들로 종교, 혈통, 가문, 인종 등을 말한다.
- ④ 정보주체의 자발적·명시적 동의 또는 수집대상 개인정보가 명시되어 있는 법률에 근거한 경우 수집이 가능하다.

제8조 (개인정보의 범위와 보유 및 이용기간)

- ① 소관업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 범위내에서 개인정보를 보유한다.
 1. 개인정보화일을 보유하지 않고는 법령상의 기능과 활동을 수행할 수 없는 경우
 2. 기록항목, 개인의 범위, 보유기간을 필요한 범위내(필요성의 원칙)에 한정하여 개인정보를 수집 및 보유한다.
- ② 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의 받은 개인정보 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유합니다.
 1. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보존기간 (퇴소 후 5년)
 2. 근로자의 개인정보 : 근로기준법 등에 명시된 보존기간(기타 개별법령에서 보유기간을 정하고 있는 경우 그에 따름)
 3. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때
 4. 자원봉사자 및 후원자 : 활동 중단 시점으로부터 3년

제9조 (개인정보의 이용)

- ① 개인정보의 이용은 원칙적으로 개인정보를 수집·보유하는 기관이 조직 내부에서 활용하는 것을

의미한다.

1. 동일 기관 내 다른 부서에서 개인정보를 보유목적 외로 이용하고자 할 경우는 다른 기관에서 이용하는 바와 같이 법률적 근거가 필요하다.

2. 다만, 보유목적의 범위 내에서 개인정보 이용 또는 조회는 소관업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 범위로 제한 한다.

3. 개인정보 취급자 이외의 자의 정보이용 및 조회의 경우는 이용목적, 정보인계·인수자, 이용기간 등을 대장에 반드시 기록한다.

② 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집하거나 보유정보를 권한 없는 내부의 다른 직원 등이 이용 또는 조회하지 못하도록 엄격하게 관리한다.

제10조 (개인정보의 제공)

① 개인정보의 제공은 개인정보를 수집·보유하는 기관이 당해 기관 이외의 제3자에게 정보를 제공하여 활용하는 것을 의미한다.

② 정보를 제3자에게 제공할 경우에는 다음 사항에 따른다.

1. 이용목적, 이용하고자 하는 처리정보의 범위를 명시한 문서로 요청을 받는다.

2. 정보 제공은 요청의 법령상 근거 및 이용목적, 제공항목의 적정성, 적절한 보안대책 등을 확인 후 종합적으로 판단 한다.

3. 정보 제공 시 처리정보 제공 대장에 기록하여 이를 관리하여야 한다.

4. 제공범위, 제공하는 파일의 형태, 특성에 따른 보안·폐기방법 등의 조치를 시행한다.

③ 제공받은 기관은 보유기관의 동의 없이 처리정보를 다른 기관에 제공할 수 없다.

제11조 (개인정보의 보안)

① 수작업에 의한 일반문서의 경우 잠금장치가 있는 서류수납장 및 서류함에 보관, 관리하여 담당자 이외의 접근을 제한 한다.

② 컴퓨터 등 관련 단말기의 개인정보처리시스템에 대한 보안조치를 마련하고 실행한다.

1. 업무별 접근 권한 설정 및 주기적인 비밀번호 변경

2. 허가받은 개인정보취급자만 파일 접근 및 컴퓨터 등 단말기를 취급한다.

3. 개인정보 화일에 대한 비밀번호 설정 등 컴퓨터 등 단말기의 보안조치를 실행한다.

4. 컴퓨터 등 관련 단말기를 사용하지 않을 경우 반드시 전원을 차단한다.

제12조 (개인정보 보호방침 게재)

① 홈페이지를 보유 또는 개설하고 있는 기관은 인터넷 이용자의 개인정보 보호 등을 포함하는 기관의 개인정보 보호방침을 게재하여야 한다.

② 구성 및 게재 내용

1. 인터넷 이용자의 개인정보 보호 등을 포함하는 기관의 개인정보보호방침

2. 홈페이지의 개인정보 보호방침

3. 컴퓨터에 의해 처리되는 개인정보 보호방침

③ 홈페이지 초기화면 상단·하단 등에 개인정보 보호방침 웹페이지를 링크할 수 있도록 하는 아이콘, 배너 등을 설치하여 이용자가 쉽게 찾아 볼 수 있도록 한다.

제13조 (개인정보 및 영상정보 열람 및 정정 청구)

① 개인정보를 실제 보유하고 있는 기관의 사무실, 상담실 등 일정한 사무 공간을 지정하여 열람 및 정정 청구 업무를 처리한다.

② 개인정보 및 영상정보 열람·정정청구 처리 절차는 다음과 같다.

1. 열람 및 정정청구에 관련하여 방문, 전화, 전자우편, 인터넷 등의 방법으로 접수한다.
2. 열람 및 정정청구시 개인정보 열람·정정청구 처리대장을 기재한다.
3. 청구내용에 따라 해당 개인정보를 확인하여 열람 및 정정 여부를 정한다.
4. 법정기일내에 결정 내용 및 처리결과를 청구인에게 통지하고 열람·정정 조치한다.

제14조 (영상정보처리기기 운영·관리 지침)

영상정보처리기기 운영·관리 지침을 수립하거나 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.

제15조 (영상정보처리기기 관리책임자의 지정)

개인영상정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 관리책임자를 지정하여야 한다. 단, 개인정보 보호책임자가 지정되어 있는 경우에는 그 개인정보 보호책임자가 영상정보처리기기 관리책임자의 업무를 수행할 수 있다.

제16조 (영상정보처리기기 설치 사전의견 수렴)

영상정보처리기기의 설치 및 추가 설치 등의 경우에도 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하여야 한다. *별첨 별도 서류: 동의서 및 신청서류와 관리대장은 별도 서명과 관리 하도록 한다.

제17조 (영상정보처리기기 안내판의 설치)

① 영상정보처리기기운영자는 정보주체가 영상정보처리기기가 설치·운영 중임을 쉽게 알아볼 수 있도록 다음 사항을 기재한 안내판 설치 등 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 설치목적 및 장소
2. 촬영범위 및 시간
3. 관리책임자의 성명 또는 직책 및 연락처
4. 영상정보처리기기 설치·운영에 관한 사무를 위탁하는 경우, 수탁자의 명칭 및 연락처

② 안내판은 촬영범위 내에서 정보주체가 알아보기 쉬운 장소에 누구라도 용이하게 판독할 수 있게 설치되어야 하며, 이 범위 내에서 영상정보처리기기운영자가 안내판의 크기, 설치위치 등을 자율적으로 정할 수 있다.

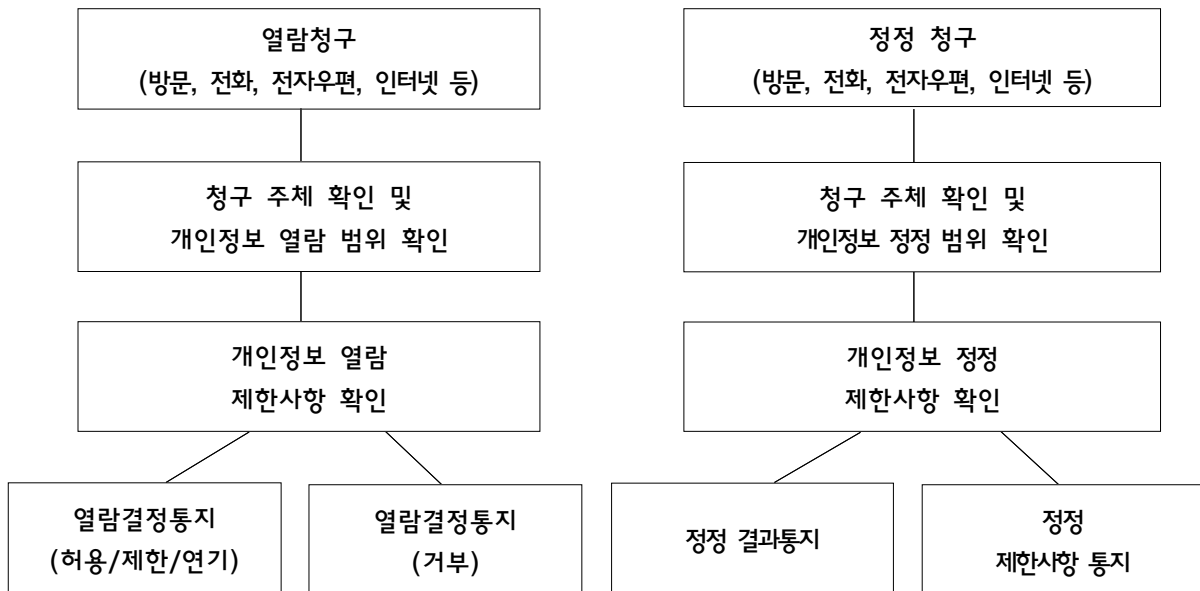
제18조 (영상정보처리기기 보관 및 파기)

- ① 영상정보처리기기운영자는 수집한 개인영상정보를 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 보관 기간이 만료한 때에는 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 영상정보처리기기운영자가 그 사정에 따라 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간을 산정하기 곤란한 때에는 보관 기간을 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 한다.
- ③ 개인영상정보의 파기 방법은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.
 - 1. 개인영상정보가 기록된 출력물(사진 등) 등은 파쇄 또는 소각
 - 2. 전자기적 파일 형태의 개인영상정보는 복원이 불가능한 기술적 방법으로 영구 삭제
- ④ 영상정보처리기기운영자가 개인영상정보를 파기하는 경우 기록하고 관리하여야 한다.

제19조 (개인정보처리시 유의점)

- ① 정보주체에게 제공되는 개인정보가 내부 문서수발 절차에 의한 경우에도 제3자에 의한 노출에 유의한다.
- ② 처리 정보의 정확성을 유지한다.
 - 1. 정보의 유효기간을 감안하여 정기적으로 갱신하거나 갱신사유 발생시 즉시 갱신 조치한다.
 - 2. 정보의 수정·정정·삭제 시 보유기관은 통상적으로 정보를 제공받는 기관에 대해 변경내용 통보한다.
- ③ 외부기관 프로그램을 통한 정보 처리 시 개인정보 유출을 주의한다.
- ④ 업무수행 관련 개인정보 수집 시 업무 집행을 위한 필요한 최소한의 범위 내에서 수집하며 필요불가결한 자료 이외의 항목 수집을 금지한다.
- ⑤ 수집한 정보를 더 이상 사용하지 않는 경우 파일을 삭제한다. 특히 컴퓨터 및 단말기 교체 시 주의한다.
- ⑥ 개인정보 전송 시에는 개인정보파일에 대한 보안조치(암호화, 비밀번호 등)후 전송한다.
- ⑦ 개인PC, 서버 등 정보화기기를 폐기·재활용하는 경우 사전에 내부에 저장되어 있는 개인정보 자료는 반드시 기술적으로 복구할 수 없도록 삭제하며 백업 테이프, USB 등 저장매체의 폐기 시에도 개인정보자료는 기술적으로 복구할 수 없도록 삭제한다.

【개인정보의 열람·정정청구 절차안내도】



이용자 고충처리 지침

제1조 (목적)

본 지침은 이용자 및 그 가족의 고충처리에 관한 절차를 규정함으로 목적으로 한다.

제2조 (적용 범위)

관계 법령 및 정관에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 지침이 정하는 바에 의한다.

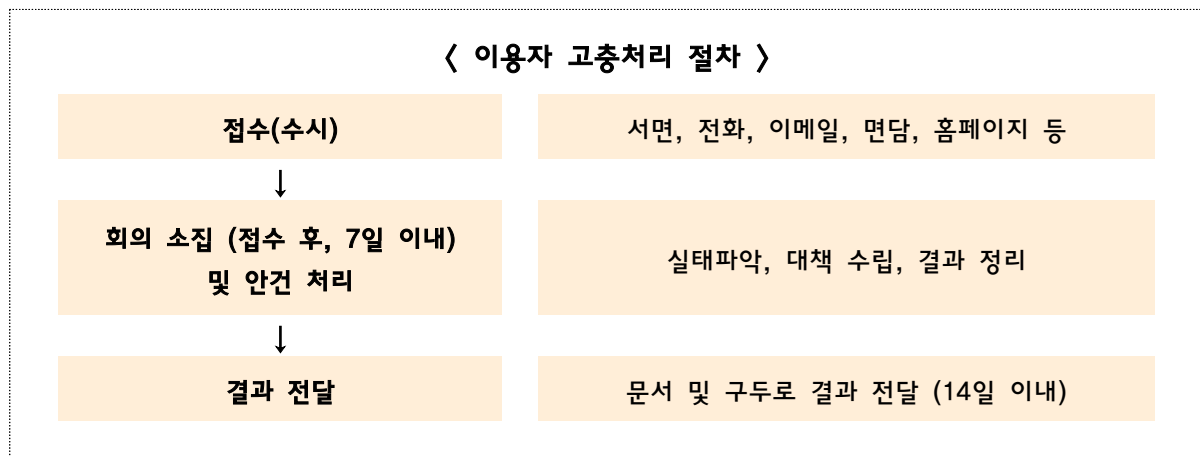
제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

① ‘고충’이라 함은 ‘괴로운 심정’, ‘어렵고 안타까운 사정’이라 정의하며, 지침에서는 시설운영 및 서비스 과정 중 일어나는 민원 및 개선사항을 의미한다.

제4조 (고충처리 절차)

이용자 고충처리 절차는 다음과 같다.



제5조 (접수)

① 이용자 및 보호자는 형식에 관계없이 시설을 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.

② 접수방법을 다음과 같고, 익명의 민원이 가능하도록 한다.

1. 서면
2. 전화
3. 이메일

- 4. 홈페이지
- 5. 면담
- 6. 건의함 등

제6조 (처리 과정)

- ① 민원을 접수한 직원은 즉시 상급자 및 시설장에게 보고한 후, 접수일로부터 7일 이내에 회의를 소집해야 한다.
- ② 회의에는 담당자, 팀/과장이 참석하는 것을 원칙으로 하며 사안에 따라 관련 직원의 참석이 이루어질 수 있도록 하며, 회의 내용을 회의록에 기록한다.
- ③ 민원인으로부터 조사내용의 비공개를 요청받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중 되어야 한다.

제7조 (처리결과 통보)

- ① 고충처리 결과 및 조치사항을 14일 이내에 민원인에게 문서 또는 구두로 통보하여야 한다.
- ② 전직원이 함께 공유해야 할 사안인 경우, 시설 내 게시판에 공지하여 개선방안이 지속되어질 수 있도록 한다.

제8조 (기록 및 관리)

- ① 관계 기록은 고충처리대장에 정리 기록하여 보관한다.
- ② 동일한 민원이 재발되지 않도록 지속적으로 관리해야 한다.

신체구속 지침

제1조 (목적)

본 지침은 이용자의 존엄성을 보호하고 신체구속을 최소화하기 위하여 신체구속에 대한 내용, 절차 및 방법 등에 대한 지침을 명시하는데 목적이 있다.

제2조 (적용 범위)

시설은 서비스 제공과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (정의)

① ‘신체구속’이라 함은 이용자의 조건적, 반사적, 신체의 일부 또는 전부를 구속하여 궁극적으로 이용자의 보다 안전한 치료나 요양을 도움을 주는 경우에 실시하는 일시적인 경우를 말한다.

제4조 (신체구속의 동의)

- ① 신체를 구속할 필요가 있는 경우에는 반드시 본인이나 보호자가 동의할 경우에만 신체적 구속을 시행하여야 한다.
- ② 신체적 구속을 시행하는 경우 보호자의 동의를 얻고 관련 서류를 보관하도록 한다.

제5조 (신체구속의 원칙 및 유형)

신체구속은 다음의 사유의 충족할 때 실시하도록 하며, 유형은 다음과 같다.

① 신체구속의 원칙은 다음과 같다

- 1. 절박성 : 이용자 본인 또는 다른 이용자 등의 생명, 또는 신체가 위험에 처해질 가능성이 현저하게 높다.
- 2. 비대체성 : 신체구속 그 외의 행동제한을 실시하는 것 외에 대체하는 요양, 간호 방법이 없다.
- 3. 일시성 : 신체구속 그 외의 행동 제한이 일시적이다.

② 신체제재의 구체적 유형은 다음과 같다.

- 1. 침대난간유지

2. 휠체어안전벨트착용
3. 장갑 착용(좌,우)
4. 우주복
5. 가슴 억제대
6. 손목억제대(좌,우)
7. 기타 방법 등

제6조 (신체구속사유의 기록)

이용자의 신체를 구속할 경우에는 신체적 구속이 불가피한 경우에 한하며 그 사유를 간호일지 또는 요양보호사의 업무일지, 급여제공 기록지 중에 기록하여야 한다.

제7조 (신체구속의 타당성)

이용자의 신체적 구속을 시행한 사유가 타당해야 하며 신체구속의 사유가 타당하지 않을 경우에는 즉시 해제해야 한다.

① 신체구속이 필요한 이유는 다음과 같다.

1. 낙상우려가 있는 이용자를 보호하기 위함
2. 피부를 긁어 이용자자의 피부가 손상되는 것을 예방함
3. 자해로 인한 신체적 손상을 제한 및 예방함
4. 폭력을 행사하거나 타인에게 해가 되는 문제행동으로 인해 본인 및 다른 이용자를 보호하기 위함
5. 이용자가 삽입하고 있는 Tube나 Catheter 등 치료적 중요 부착물을 뽑지 못하게 하여 적절한 치료를 유지하기 위함
6. 기타이유 등

② 다음의 내용은 신체구속으로 간주하며 주의를 요한다.

1. 배회하지 않도록 휠체어나 의자에 몸이나 사지를 끈 등으로 묶는다.
2. 떨어지지 않도록 침대에 몸을 끈 등으로 묶는다.
3. 혼자서 내려올 수 없도록 침대를 창살로 둘러치는 것
4. 링거/중심정맥영양/경관영양주사 등의 튜브를 빠지 못하도록 사지를 끈 등으로 묶는다.
5. 링거/중심정맥영양 등의 튜브가 빠지지 않도록 또는 피부를 긁지 못하도록 손가락 기능을 제한하는 장갑 등을 끼운다.
6. 휠체어나 의자에서 떨어지거나 일어서지 못하도록 Y자형 억제대나 허리벨트, 휠체어 테이블을 붙인다. 단, 낙상 위험이 있어 휠체어 벨트로 고정이 필요한 이용자의 경우에는 해당되지 않는다.
7. 일어설 수 있는 능력이 있는 사람의 일어서기를 방해하는 듯한 의자를 사용한다.
8. 탈의나 기저귀 빼기를 억제하기 위하여 치매복을 입힌다.
9. 타인에 대한 피해 행위를 막기 위해서 침대 등에 몸이나 사지를 묶는다.
10. 행동을 자제시키기 위한 향정신성 약을 과도하게 복용시킨다.
11. 자신의 의사로 열 수 없는 방 등에 격리시킨다.

제8조 (시간제한의 준수)

- ① 신체구속을 할 경우에는 반드시 시간의 제한을 두어야 하며 시간의 경과 시 신체적 구속을 제한한다. 다만, 지속적인 신체구속이 필요한 경우에도 신체, 정서, 건강의 상태를 등을 참작하여 시행해야 한다.
- ② 신체적 구속에 대한 시간의 제한이 엄격히 지켜져야 한다.

제9조 (신체구속의 안전의무)

신체구속 시 이용자의 안전에 대하여 수시로 관찰하고 관리를 해야 하며, 간호(조무)사, 영양보호사는 물리적, 화학적 신체구속에 대한 여건을 감안하고 준수해야 한다.

제10조 (신체구속의 안전의무)

- 1. 사전조치 : 센터는 신체 및 행위구속의 사유가 발생할 수 있는 이용자에 대해 사전에 보호자에게 신체구속 동의서를 통해 동의를 구하여야 하며, 보호자가 동의하지 않을 경우에는 이를 적용하지 아니한다.
- 2. 사후조치 : 신체 및 행위구속이 이루어질 경우 기관은 이용자의 심신의 상황 및 신체, 행위 제한 시간, 사유 등을 기록하여 보호자에게 통보하며, 이용자의 존엄성을 지킬 수 있도록 노력하여야 한다.

제11조 (신체구속의 폐지의노력)

신체구속폐지를 위한 지속적인 케어 방안을 공유하고 연구한다.

별첨참조1) 신체(행위)구속에 관한 설명서 및 동의서

별첨참조2) 신체(행위)구속 기록지

직장내 괴롭힘 예방 지침

제1조 (목적)

본 지침은 종사자의 인권을 보호하고 직장 내 괴롭힘을 최소화하기 위하여 괴롭힘 예방에 대한 내용, 절차 및 방법 등에 대한 지침을 명시하는데 목적이 있다.

제2조 (적용 범위)

시설은 직장 내 괴롭힘과 관련하여 관계 법령에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지 정의)

- ① 직장 내 괴롭힘이란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
- ② 직원은 다른 직원 뿐 아니라 협력사 직원에 대하여도 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

제4조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)

시설에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속 반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위

6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제5조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 시설은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 실시할 수 있다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시하는 경우 교육시간은 1시간으로 한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방교육을 실시하는 경우 그 내용은 다음 각 호와 같다.
 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
 2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
 3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
 4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
 5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- ④ 시설은 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.

제6조 (직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 시설에 신고할 수 있다.
- ② 시설은 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
- ③ 시설의 직장 내 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 별도로 정할 수 있다.

위기상황 예방 및 대응지침

1. 이용자 폭력이란?

1) 폭력의 개념

① 폭력 : 사회복지시설 종사자가 현장에 업무 수행과정 중 이용자 및 가족으로부터 경험하는 폭력행위

② 사회복지시설 종사자 : 사회복지사를 비롯하여 요양보호사, 간호조무사, 조리사, 운전원 등 사회복지시설에 근무하는 사람

③ 현장 : 사회복지시설 종사자가 업무를 수행하고, 서비스를 제공하는 이용시설의 사무실 및 상담실 등 시설 내 공간과 이용자의 가정 등 시설 외 공간 포함

④ 이용자 : 서비스의 직접적 대상이 되는 이용자

⑤ 폭력행위

신체적 폭력	언어적·정서적 폭력	성적 폭력	경제적 폭력
신체적 상해시도 혹은 신체적 피해를 입히려는 공격을 가하는 것	사회복지시설 종사자의 존엄성에 부정적인 영향을 미치도록 언어	이용자가 사회복지시설 종사자를 성적으로 괴롭히는 것	사회복지시설의 물건이나 자산을 파손하거나, 강제로 빼앗거나

	적·정서적으로 괴롭히는 것		흠치는 경우
* 실제공격 - 던지기 - 먹살잡기 - 밀기 - 깨물기 * 공격시도	* 욕설 * 비하발언 * 모욕 * 협박	* 신체접촉 * 성희롱 * 강제추행 * 스토킹	* 기물파손 * 절도 * 물품갈취

2) 폭력의 특성

① 피해자의 중심성

* 이용자의 폭력은 같은 행위라도 폭력이 발생한 상황적 맥락과 이용자의 특성 및 성향, 그리고 폭력 피해자인 사회복지시설 종사자의 인식에 따라 달리 정의됨

* 사회복지시설 종사자가 인지하는 이용자의 특성에 따라 폭력의 정의가 달라지기 때문에 사회복지사의 보수교육 등을 활용하여 신입직원을 대상으로 이용자의 특성과 성향에 대한 교육이 선행되어야 함

* 무엇이 폭력인지 정의하는 것부터 폭력의 유형과 상황에 따라 예방 및 폭행 시 대응, 사후관리가 별도로 마련될 필요가 있음

② 관계 연속성

* 폭력이 발생해도 이용자에 대한 서비스는 중단되지 않기 때문에 사회복지시설종사자 입장에서는 자신에게 폭력을 가한 이용자에게 지속적인 서비스를 제공해야하는 입장에 처함

* 피해 사회복지시설 종사자의 신체·정신적인 상처가 회복될 충분한 시간도 주어지지 않은 상태에서 바로 업무에 복귀해야 하는 사회복지시설 종사자에게는 재폭력 위험과 함께 피로와 스트레스가 누적되는 환경에 노출되어 있음

③ 예방접근의 차별성

* 이용자폭력의 경험은 사회복지시설의 형태와 이용자 특성에 따라서 다르지만 같은 사회복지시설에서 근무하더라도 직급별로 다양한 양상을 보이고 있음

* 신입직원, 중간관리자급, 시설장급에 따라 차별화된 교육과 개입이 필요함

2. 폭력피해 예방을 위한 전략

1) 사회복지시설 종사자

① 인식전환 : 사회복지시설 종사자의 안전도 중요하고 보호받아야 한다는 인식의 전환 필요

② 대비 : 예고치 않은 폭력피해에 대비하여 자료 확보(일지 기록, 녹음 등)

③ 역할분담 : 폭력이 우려되는 이용자나 폭력을 행한 이용자에 대한 개입 계획에 적극적으로 참여하고 본인의 역할과 임무 숙지

④ 적절한 대처 : 폭력상황이 발생했을 때 이용자와 맞서 다투기 보다는 그 상황을 신속히 벗어날 수 있도록 적절히 대처

2) 사회복지시설

① 예방

* 교육 : 폭력피해 예방 등 위기관리 방안에 대한 전문강사 교육 및 시뮬레이션 훈련 실시

* 안전한 근무환경 조성

- 폭력이 발생하지 않도록 물리적 예방 대책 마련
- 사회복지시설 종사자가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 최선의 방안 고려
- 폭력피해 예방·관리 담당 직원 지정

② 폭력 시 대응 : 평소 폭력 성향이 있는 이용자나 폭력을 가한 경험이 있는 이용자에 대한 개별적 개입 및 사회복지시설차원의 대처전략 마련

③ 사후관리 : 신입직원, 중간관리자, 시설장에 따라 시기, 담당자, 내용을 달리하여 효과적이고 효율적인 사후관리 방안 모색

3. 폭력피해 예방·대응·사후관리 절차

	폭력피해 예방		폭력 시 대응
	교육 및 훈련	안전한 근무환경 조성	신체적 폭력 / 언어적·정서적 폭력 / 경제적 폭력 / 성적 폭력
개인 차원	* 연 1회 이상 실시 * 업무배치 전 실시(신규직원의 경우) * 전직원 대상 실시(폭력사후조치 후)	* 시설 안전에 대한 정기적 청결 실시	* 신속 대응하되, 동료와 함께 대응함 * 위험상황에서 벗어나는 것을 최우선으로 함 * CCTV가 녹화되고 있음을 알림 * 보호자 연락 및 인계 * 이용자가 진정되지 않을 시, 신속히 경찰(☎112)에 알림 * 물품 파손, 위협행동, 성폭력 등 법적 처벌 가능성을 엄중히 경고하고 상급자가 적극 개입하여 피해를 막음
사회복지시설차원	* 폭력피해 예방 교육체계 수립 * 직급별 교육 실시 * 교육내용 구분 실시(예방/사후관리)	* 안전한 환경체계 구축(사무실 등 공개된 장소 CCTV설치) * 폭력피해 예방·관리 담당 직원 지정 * 사회복지공제회 정 부지원 단체 상해공제 가입	* 시설차원의 체계적 대응 실시 * 동료직원들은 폭행 제지, 추가 피해방지를 위해 적극 협력함 * CCTV 미설치 시, 스마트폰 등 녹화 가능기기로 폭행상황을 기록함 * 피해 종사자를 안전한 장소로 이동시켜 진정시키는 등 보호조치 강구

	사후관리		
	문서화, 보고	법적 대응	심리지원 프로그램 및 의료적 지원
개인차원	* 폭력행위 등에 대한 사실관계, 일시 등을 기록하여 폭력사고보고서 작성에 활용 * 상급자에 즉시 보고 * 팀 내 정보공유, 상의 * 이용자 폭력사고보고서 작성		* 심리상담 서비스 * 휴식, 임시 휴직 * 의료서비스
사회복지 시설차원	* 피해종사자 지원, 2차 폭력 발생 방지 * 팀 구성요소로 조직적 대응(관련 자료 확보, 조직적 해결책 논의) * 이용자에 대한 향후 대응방안 검토	* 경찰신고 * 관리자가 신고 결정 * 담당자, 책임자는 경찰에 상황 설명, 증거자료 제출 등 조사 협조 * 고소고발 등 법적 조치 * 법적대응 전 이용자 의견 제출 공문 발송	* 의료, 심리지원 체계 조성(피해정도에 따라 병원 치료, 상담 등 적극지원) * 휴식서비스 체계구축 * 사회복지공제회를 통한 보상

* ‘사회복지시설 종사자 폭력피해 예방 매뉴얼’ 참고

위기상황발생에 따른 외부 연락체계

유관기관	전화번호
가톨릭사회복지회	727-2247
노원구청	2116-3754
노원구 보건소	2116-4501
노원 지구대	936-5112
백병원/을지병원	950-1114/ 970-8000
삼성화재	1588-5114

위기상황시 안내 및 개인차원 절차	안내절차
시설장:이용자 및 보호자 안내, 매뉴얼 및 수립, 의견수립	계약시,밴드및 홈페이지게시
사회복지사: 행동강령 게시 및 외부연락체계 담당	상담& 계약시 안내
간호조무사: 위기사 공유 및 관련 대응방법 숙지	송영 및 상담시 안내
요양보호사: 위기사 공유 및 관련 대응방법 숙지	송영 및 상담시 안내
운전원,주방조리원: 교육참여 및 관련 대응방법 숙지	송영 및 상담시 안내
사회복무요원: 교육참여 및 관련 대응방법 숙지	송영 및 상담시 안내

사례관리 지침

1. 사례관리란?

가. 사례관리의 개념 : 이용자 스스로 본인의 생활을 주체적으로 영위할 수 있도록 지원하는데 즉 「무엇을 할 수 없는가」를 찾는 것만이 아니고 「왜 할 수 없게 되었는가」, 「남아있는 기능의 유지 및 향상을 위해서는 지금, 무엇을 해야 하는가」를 이용자 및 가족과 함께 사정하여 이용자 스스로 본인의 기능을 최대한 사용할 수 있도록 지원하여 지역사회 안에서 이용자의 안녕과 삶의 질을 향상시키는 데 있다.

나. 사례관리 실천과정과 단계별 주요 과업 : 사례관리 실천과정은 대체로 초기단계, 사정단계, 계획단계, 실행단계, 평가 및 종결단계로 이루어진다. 각 단계별 특징과 주요 과업 그리고 데이케어센터에서 적용할 수 있는 내용을 표로 정리해 보았다.

사례관리의 실천과정	주요과업	데이케어센터 현장의 적용
1. 초기단계	서비스 동의와 계약	초기면접(이용상담기록지)
2. 사정단계	욕구 및 자원 사정	욕구사정기록지, Huhn의 낙상위험도 평가도구, Braden scale 욕창위험도 평가도구, CIST, ADL
3. 계획단계	개별화된 서비스 계획 수립	장기요양급여제공계획서
4. 실행단계	서비스 제공	급여제공기록지
5. 평가 및 종결 단계(재사정)	서비스 점검 종결	- 재사정 종결 : 퇴소신청서, 서비스 연계 기록지 - 재사정

2. 사례관리 실천과정

가. 초기단계 : 이용자와의 신뢰관계를 형성하고 이용자가 당면한 상황을 이해하는데 필요한 정보를 수집하여 주야간보호서비스가 적절한지에 대한 판정을 실시한다.

1) 초기면접 : 데이케어센터에 찾아온 이용자에게 본격적인 사정의 전 단계로서, 이용자와 그 가족의 욕구와 기본 정보를 파악하고 기관의 입소 적격여부를 판단하는 단계이다.

2) 서식 : 이용상담기록지

나. 사정단계 : 이용자의 욕구에 대한 정보수집과 분석, 우선순위를 고려하여 종합하는 과정으로서 이용자의 욕구를 중심으로 표준화된 측정도구나 개별화된 주관적 척도를 활용하여 데이케어센터에서 이용자에게 알맞은 계획을 수립하기 전 단계이다.

1) 측정 도구의 이해

가) 기관에서 개별적으로 구비된 측정도구인 욕구사정기록지를 통해서 이용자의 욕구를 우선 파악하고 낙상 및 욕창을 통한 이용자의 신체적 건강상태, CIST를 통한 인지기능 상태,

ASDL 등의 도구를 통해서 우리 시설의 기본적 서비스 제공계획 실행 여부와 입소 가능여부를 파악하는 단계이다.

2) 서식 : 욕구사정기록지, Huhn의 낙상위험도 평가도구, Braden scale 욕창위험도 평가도구, CIST, ADL

다. 계획단계 : 사정과정을 통해 이용자의 다양한 욕구를 충분히 이해하여 개입할 내용 과 과정을 체계화하고, 구체적이고 명확하며 달성하기 쉬운 목표를 세우는 단계이다.

1) 급여제공계획

가) 급여제공계획을 연 1회 이상 수립해야 한다.

나) 사정단계에서 사용한 측정도구들을 급여계획에 반영해야 한다.

다) 데이케어센터에서 이용자와 계약을 체결한 후 급여개시 전이용자의 기능상태, 욕구 및 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여제공계획서를 작성하고 이용 (보호)자에게 설명 후 동의를 받아 공단 통보를 하여 공단과 장기요양기관이 수급자의 욕구 및 기능상태를 공유하여 맞춤형 급여이용을 지원하는 단계이다.

2) 서식 : 장기요양급여 제공계획서(장기요양시스템 서식 이용)

라. 실행단계 : 이전 계획 단계에서 수립한 개별화된 서비스계획을 실제로 데이케어센터에서 이행하는 단계이다.

1) 급여제공기록지 : 이용자의 상태변화, 특이사항, 급여제공결과 등을 자세히 기록하여 이용자의 변화된 상태를 확인하고 작성한다.

2) 서식 : 장기요양 급여제공기록지

마. 평가 및 종결단계 & 재사정단계 : 이용자에 대한 서비스 제공을 통해 어떤 변화가 생겼는지 그 성과에 대한 평가를 실시하는 단계이다. 이러한 평가 후 종결 또는 재사정을 통해서 데이케어센터에 계속 서비스를 받는 것을 결정하는 단계이기도 하다.

1) 서식 : (퇴소)연계기록지(장기요양시스템 서식 이용)

3. 사례회의 실시

가. 목표 : 문제사정 및 개입이 필요한 이용자의 사례관리를 통해 케어개입 방향을 논의하여 개별 맞춤형 급여를 제공한다.

나. 대상자 선정기준

- 1) 이용자의 센터생활이 다른 이용자의 센터생활에 부정적인 영향을 미칠 경우
- 2) 이용자의 신체 및 인지상태가 변경되어 급여를 변경해야 할 경우
- 3) 이용자 및 보호자의 요청사항 등으로 급여를 변경해야 할 경우
- 4) 그 외 직원의 요청이 있을 경우

다. 일정 : 연4회 또는 분기별 1회 이상(필요시 수시로 진행)

라. 장소 : 2층 회의실

마. 참석자 : 센터장, 사회복지사 1명, 간호조무사 1명, 요양보호사 1명

- ① 센터장 : 사업의 총괄 책임 및 방향성 정립, 지도 관리
- ② 사회복지사 : 사례관리 사업총 관리 및 수퍼비전
- ③ 간호조무사 : 사례관리 실무 및 회의 진행
- ④ 요양보호사(직원) : 사례관리 운영지침에 의해 사례관리 참여

바. 절차 : 분야별 이용자 문제 및 욕구사정 ⇒ 사례회의 진행 ⇒ 급여개입계획 및 실행방안 논의 ⇒ 사례회의 결과 종사자 공유 ⇒ 이용자의 장기요양급여제공계획 작성 ⇒ 급여제공계획 실행(장기요양급여제공기록지, 상태변화기록지, 상담일지 등에 작성) ⇒ 실행평가

3. 사례회의의 활용과정 및 실천과정

- ① 클라이언트 : 센터 이용자
- ② 계획(plan) : 사례관리 클라이언트의 욕구를 효율적이고 효과적으로 해결하기 위해 제공되어야 하는 서비스 것을 의미한다.
- ③ 사례(판정) 회의 : 입소하여 2주간의 적응기간 후의 입소 확정 회의

4. 사례관리의 구성

－ 사례관리의 구성요소는 4가지 즉, 클라이언트, 사례관리자, 사회자원체계 및 과정으로 구성된다.

구 분	case management	care management	case work
대 상	개별 클라이언트 (기관에서 결정)	일상생활이 어려운 사람	개인적 사회적 부적응을 가진 개인이나 문제
목 적	연속성, 통합성, 접근성, 책임성의 복합적인 욕구	문제악화 예방, 현재상태 관리	사회적 관계와 수준 회복
방 법	개별화된 서비스 계획 제공	문제 관리	내면의 자아 강화, 각종 사회자원 활용
주 체	전문적인 팀 (기관)	사회복지사, 요양보호사, 간호사	개인 (자아)

- ⑤ 재사정(assessment) : 연1회 이용자 및 보호자 욕구 사정, 낙상위험도, 욕창위험도, 치매인지 검사 등을 통한 신체적, 인지적 기능상태와 욕구를 파악하여 서비스 계획함을 의미한다.
- ⑥ 평가(evaluation) : 서비스의 투입(input)에 따른 결과(output)로 해당 서비스가 사례관리 클라이언트의 욕구해결에 기여한 정도를 점검하여 보다 긍정적인 결과를 위해 서비스 또는 서비스전달체계를 보완하는 작업을 의미한다.

종사자 인권 침해 대응지침

1. 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

2. 장기요양요원의 보호(노인장기요양보험법)

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 급여외 행위의 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

3. 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

1) 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 말한다.

- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을

침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있다

2) 폭행·상해

－ 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌 법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위이다.

－ 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위험으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건이다.

－ 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니다. 사람에게 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있다.

3) 종사자 대응방법

- － 행위자에게 행위 중지를 요청한다.
- － 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피한다.
- － 주변에 도움을 요청한다.
- － 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고한다.
- － 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청한다

4) 기관 대응방법

- － 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킨다.
- － 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고한다.
- － 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호한다.
- － 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원한다.
- － 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취한다.
- － 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청한다

4. 성희롱·성폭력 대응방법

1) 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 포함된다.

－ ‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있다. 또한 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아

니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단한다.

2) 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 말한다.

－ 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있다.

3) 종사자 대응방법

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.

4) 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 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 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 실시한다.

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

- ② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치한다.
- ③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위를 금지한다.
 - － 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
- ④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시한다.
 - － 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.

5. 급여외 행위 제공 요구 대응방법

- 1) 주·야간보호 업무범위
 - － 건강 및 여가생활지도
 - － 개인위생지도
 - － 물품관리(개인물건 수리·수선 및 비품관리)
 - － 프로그램 운영 및 지원
 - － 수급자 급여제공기록지 기록 및 유지
 - － 수급자 관찰기록 및 유지
 - － 생활지도일지 작성, 일상생활 기록 및 보고
 - － 각종 생활보호 업무 및 사회적 서비스 전달
 - － 이동서비스 지원
 - － 수급자의 운동요법 사정·계획 및 실시·평가
 - － 자원봉사자의 효율적인 관리
- 2) 급여외 행위 제공 요구
 - － 주야간보호센터 내에서 제공하는 서비스 이외의 업무를無理하게 요구하는 것을 말한다.
- 3) 종사자 대응 방법
 - － 정중하게 상황 설명을 드렸으나 보호자의 요구가 계속 될 경우 더 이상 상담을 진행할 수 없음을 명확하게 설명하고, 상담을 종료한다.
 - － 상담을 종료하지 않고 계속적으로 급여 계약외의 요구 및 서비스 이외의 요구를 계속 할 경우 종사자는 시설에 그 사실을 알리고 시설에서 대처할 수 있도록 하여 불필요한 언쟁은 피하도록 한다.
- 4) 기관의 대응 방법
 - － 이용자(보호자)의 급여외 행위 제공 요구에 대한 내용을 파악하여 주·야간보호 업무범위에 대해 안내한다.

- 정기적으로 주·야간보호 업무범위에 대해 안내한다.(가정통신문, 블로그 등)

이동서비스 및 송영 매뉴얼 지침

1. 송영(이동)서비스

1) 송영 (승,하차)기본원칙

주야간 보호 어르신들의 가족의 부담을 경감 도모와 편리하고 안전한 차량지원 서비스 제공을 통해 희망시간 계획시 탄력적인 서비스로 이용 편의를 제공한다.

2) 차량이동서비스 및 차량안전수칙

- ① 보호자에게 차량 이동시간 및 코스에 대해 사전 이야기 하고 논의한다
- ② 차량이동 시간 지연 또는 예정시간 이전에 도착할 경우 사전에 보호자에게 미리 연락한다.
- ③ 타고 내리는 순서 및 거동 불편 이용자의 상태를 고려하여, 자리를 배치한다.
- ④ 송영차량 운행 시 보조탑승자가 반드시 동행함으로써, 이용 어르신의 안전(낙상사고예방)과 편의 제공을 위하여 차량 승하차 시 도움을 줄 수 있도록 한다.
- ⑤ 차량이동 시간 등 이용자 정보와 비상연락망이 인쇄된 차량이동 계획서를 차량에 항상 비치한다.
- ⑥ 차량이동 시작 전 지도, 핸드폰, 면허증 등의 지참물을 준비하고 확인한다.
- ⑦ 차량 승하차 시 반드시 비상등을 조작하여, 전·후 차량에 의한 사고를 예방한다.

- ⑧ 운전자는 이용자의 승·하차 여부를 반드시 육안으로 확인 후 차량을 조작하여야 한다.
- ⑨ 보조 탑승자는 차량 승·하차 시 이용자의 손이 문틈에 끼지 않도록 주의해야 한다.
- ⑩ 보조 탑승자는 이용자의 차량 탑승 전 보호자와 함께 이용자의 심신 상태 등을 사전에 점검 하여야 한다.
- ⑪ 이용자의 심신 상태를 고려하여, 차량 이동 시간은 최소화 한다.
- ⑫ 각 센터별로 운행하는 송영차량의 정원(운전자를 포함한 인원)을 확인하고, 그에 준수한 인원이 탑승할 수 있도록 한다.
- ⑬ 이동서비스 계약에 따른 이동서비스 수칙은 수급자에 따라 설명 후 제공(배 부) 한다.
- ⑭ 신규차량 변경으로 요소수 정기적 보완 및 안전봉 수시점검 필요로 한다

2. 송영 중 응급상황(사고시 조치사항) 대처

1) 기본원칙 (차량 매뉴얼에 따르고 119나 응급시 보호자 안내후 후송한다.)

- ① 간질, 심정지,(당뇨(저혈당),골절등공격행동, 이상행동) 등을 나타내는 이용자들의 명단과 특성이 기록된 자료를 확보한다.(긴급을 요하는 명단 차량내 비치)
- ② 신속한 응급처치를 위한 방안으로 지역 내 의료기관에 대한 전화번호, 주소등을 차량 내에 비치하고, 이에 대해 직원이 숙지하도록 교육한다.
- ③ 이용어르신의 응급상황 발생 시 가족에게 알릴 수 있는 가족 연락처를 확보하여 보관한다. (이동서비스 계획부 부분)

2) 야간 송영 시 주의 점

- ① 송영계획표를 이용자 및 보호자에게 공지하고, 계획에 맞춘 승하차가 가능 하도록 차량을 운행한다.(개인정보 보호법 의거 이름 별표 처리 배부)
- ② 차량운행 시 운행 시 보조탑승자가 반드시 동행하도록 한다.
- ③ 차량 내부에 매뉴얼표 야광조끼(보조탑승자 착용), 유리망치, 안전봉 또는 후레쉬, 삼각대, 보조발판 (상자) 이상 총 네 가지의 안전장치를 반드시 구비하여 두도록 한다.
- ④ 야간송영서비스제공 시 어르신들의 승차는 밝은 곳에서 반드시 보조탑승자에 의해 이루어지도록 하며, 하차 시에도 같은 방법으로 하차 후 반드시 보호자에게 인계하도록 한다.
- ⑤ 야간은 주간에 비해 시야확보가 좁아지고, 돌발 상황이 발생할 확률이 높으므로 반드시 충분한 사전 준비 및 차량이동시간 확보로 규정 속도를 지켜 송영 차량을 운행하도록 한다.

3. 운전자의 자격요건

- ① 운전자는 해당차량의 법적인운전자격요건을 충족한 자 이여야 한다.
- ② 정신적 심리적 상태가 정상적 이여야 한다.
- ③ 차내 안전벨트를 확인하며, 어르신게 승·하차시 안전을 확인하고 출발시킨다.
- ④ 정차시 비상 깜빡이와 위험 요소를 확인후 도로면에 붙여서 정차하도록 한다.

- ⑤ 과속, 급정지, 급차로변경을 지양하고 일정하고 안전한 속도를 유지 한다.
- ⑥ 구급상자와 차내 비상약품, 물, 비상봉을 항상 점검하고 준비한다.
- ⑦ 운전중, 흡연, 음주, 휴대폰, 이어폰사용을 절대 금지하도록 한다.
- ⑧ 운전중 미리 코스 연수와 직원교육을 받고, 최대한 약속 시간을 엄수한다.

4. 사고시 조치 사항

- ① 사고가 발생하면 지체없이 도로교통법 제54조에 의한 다음 각 호의 조치를 한 뒤 시설장 및 팀장 관리자에게 신속하게 알리고 그 사실을 보호자에게 고지 하고 대책 강구 및 사고 수습을 위해 적극 노력하여야 한다.
- ② 정차해야 할 경우 발생하면 즉시 비상등을 켜고 차량을 갓길 등 안전한 곳으로 이동시킬 것
- ③ 차량 이동이 불가능 할 경우 후속 주행차량들에게 차량의 고장 또는 사고를 알리기 위해 고장 자동차 표지(안전표지 삼각대)등을 차량 후방에 주간에는 100M 야간에는 200M에 설치할 것(단 안전표지, 안전깃발 등이 없을 경우 옷, 수건 등 을 이용, 수신호를 하여 후방차량들에게 위험사항을 알릴 것)
- ④ 동승자는 차량에서 신속하게 어르신을 하차시킨 후 도로의 안전한 곳으로 피신 시킬 것
- ⑤ 고장 및 사고차량의 안전조치가 끝난 후에는 운전자도 자신의 안전을 위해서 도로 밖으로 대피할 것
- ⑥ 모든 조치가 끝나면 사고 또는 고장발생에 대해 경찰(112) 및 구급대(119)에 반드시 신고 할 것

5. 동승(탑승보조)자의 역할

- ① 보조자는 어르신이 승하차시 낙상 위험에 따른 안전에 만전을 기하여야 한다.
- ② 보조자는 운전자가 운전에 방해가 되는 요소를 최대한 줄여줘야 한다.
- ③ 송영폰은 보조자가 사용하며 송영시간에 따른사항들에 대하여는 보호자와 긴밀히 연락을 취한다.
- ④ 건강보험공단 이동서비스 적용 거리 및 승,하차 변경 시 지체없이 센터로 연락 취한다.

6. 구비용품 위치

- ① 차량용 소화기, 삼각대 : 트렁크
- ② 유리망치, 비상등, 조끼 : 조수석 문 수납장
- ③ 비상약품(물, 캔디) : 조수석 글러브 박스

7. 응급시 대응 매뉴얼표

- ① 운전자: 차량 비상등 켜고 정지 시키고 조끼착용후 삼각대 설치와 봉을 흔든다.
- ② 보조자: 환자 관찰후 매뉴얼대로 대응후 상급자 보고 한다.
- ③ 응급처치및 사고 처리 후 응급상황발생 기록지 작성하여 보고 한다.

8. 대처 및 응급처치 세부 사항

* 간질 발작 시 응급처치

1. 주위에 날카롭고 단단한 물건들을 제거
2. 환자의 몸을 옆으로 하여 기도유지 후 상급자 보고
3. 발작이 끝날 때까지 환자 곁에서 대기

* 심정지 및 호흡곤란 환자 응급처치

1. 전화나 동료에게 도움 요청하여 상급자보고 및 119 연락
2. 환자 기도확보 및 심폐소생술 실시

* 당뇨(저혈당) 응급처치

1. 인슐린이나 당뇨약 복용 확인 후 물 제공
2. 안정을 취할 수 있도록 한 후 주스나 캔디 제공
3. 상급자에게 보고 후 회복 없을시 119연락

* 골절,낙상 사고 처치

1. 전화나 동료에게 도움 요청하여 상급자보고 및 119 연락
2. 불필요한 움직임 줄이고 환자 관찰(필요시 처치)

투약관리 지침

1. 경구투약

1) 구강투여

가. 준비물품

처방전, 처방약, 숟가락, 주사기, 물, 컵, 계량컵, 눈금 있는 약물통

나. 방법

- ① 약포장지의 표면에 있는 대상자 이름을 확인한다.

- ② 손을 씻는다.
- ③ 대상자의 침상머리를 높이고 반좌위를 취해준다.
- ④ 대상자에게 투약 절차를 설명한다.
- ⑤ 약물을 입에 넣기
 - 가루약은 약간의 물에 녹인 후 중간 크기의 숟가락을 사용하여 투약하거나, 바늘을 제거한 주사기를 이용하여 녹인 가루약을 흡인하여 입안으로 조금씩 주입한다.
 - 알약의 경우, 약의 개수가 많으면 2-3번에 나누어 투약하고, 직접 입안에 넣어준다.
 - ※ 대상자의 경우 손이 떨리거나 입안에 넣는 동작 중에 약을 분실할 우려가 있다.
 - 물약의 경우, 뚜껑을 열어 뚜껑의 위가 밑으로 가도록 놓고, 계량컵을 눈높이로 놓은 다음, 처방된 양 만큼 따른 후 대상자에게 투약한다.
- ⑥ 충분한 물을 제공한다.
 - ※ 물은 연하를 쉽게 해주고 위장관에서의 흡수를 용이하게 하도록 돕는다.
- ⑦ 입을 벌리게 하거나 질문을 하여 전부 삼켰는지 확인한다.
- ⑧ 손을 씻고 물품을 정리한다.

다. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약방법(예, 구강), 대상자 이름, 투약자이름

2) 설하정(니트로글리세린) 투여

가. 준비물품

처방전, 처방받은 nitroglycerine(니트로글리세린, NTG)

※ 서늘하고 어두운 곳에 보관하며, 투약 시 유효기간을 다시 한 번 확인한다.

나. 방법

- ① 흉통이 나타나면 즉시 설하정(nitroglycerine)을 투여하며 대상자가 앉은 자세에서 투여한다.
- ② 설하투여는 약물을 혀 밑에 놓고 용해된 후에 빠르게 혀 밑의 혈관으로 흡수되도록 하는 방법으로, 설하로 투여하는 약물은 혀 밑에서 완전히 녹을 때까지 절대로 삼키거나 물을 먹어서는 안된다.
- ③ 손을 씻는다.
- ④ 간호기록지에 약명, 용량, 투약경로, 투약시간, 대상자의 불편감 등을 기록한다.
- ⑤ 약물에 대한 대상자의 반응을 평가한다.

다. 기록

일정한 시간(주로 아침 식사 전)에 측정하도록 한다.

- 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 설하), 대상자 이름, 투약자이름

3) 비위관, 위관 투약

가. 준비물품

처방전, 처방약, 주사기, 물, 컵

나. 주의사항

- ① 가능한 관이 막히는 것을 줄이기 위하여 약을 액체 형태로 투여한다.
- ② 약을 주의 깊게 분쇄한다.
※ 장용피제, 지속작용, 불점막이나 설하투여 약물을 가루로 만들어서 투여하면 안 된다.
- ③ 약을 실온에서 투여한다. 가루약은 30ml 이상의 미온수에 녹인다. 차가운 물약은 대상자에게 불편감을 준다.

다. 방법

- ① 약포장지의 표면에 있는 대상자 이름을 확인한다.
- ② 손을 씻는다.
- ③ 대상자의 침상머리를 높이고 반좌위를 취해준다.
- ④ 대상자에게 투약 절차를 설명한다.
- ⑤ 투약하기 전 관의 위치를 점검한다. 투약 전 위 내용물을 흡인하여 잔여용량을 확인한다. 잔여용량이 50cc 이상인 경우에는 흡인된 액을 다시 넣어주고, 소화되기를 기다렸다가 일정시간 후 재확인한다.
- ⑥ 투약을 할 때에는 주사기와 관을 연결한다. 관을 집거나 비틀어서 연결 시에 공기가 많이 들어가지 않도록 한다.
- ⑦ 약물을 투여하기 전에 15~30ml의 물로 관 내부를 흐르도록 한다.
- ⑧ 약물을 주사기에 넣고 중력에 의해 들어가도록 한다. 주사기는 약 45cm 정도 높게 들고 약이 천천히 주입되게 한다.
- ⑨ 여러 가지 약물을 투여해야 한다면 각각 따로 약 하나씩 투여하면서 매번 15~30ml의 물로 관류한다.
- ⑩ 투약이 끝나면 관을 깨끗이 하기 위해 15~30ml의 따뜻한 물로 관 내부를 관류한다.
- ⑪ 투약이 끝난 후 식도역류를 막기 위해 적어도 30분간은 머리를 높인 채로 옆으로 누운 자세나 반좌위를 취하 도록 돕는다.
- ⑫ 손을 씻고 물품을 정리한다.

라. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 비위관), 대상자 이름, 투약자이름

4) 인슐린 주사

가. 목적

당뇨 대상자에게 처방전에 따라 인슐린을 투여하기 위함이다.

나. 주의사항

이전에 주사 받은 부위에 피하 병소, 홍반, 부종, 멍, 염증, 조직 손상이 있는지 확인하며 주사에 적절한 부위를 대상자와 함께 선정한다.

다. 준비물품

처방전, 처방약, 투약기록지, 알코올 솜, 주사기, 주사바늘(24~31G, 3/8 ~ 5/8인치) 투약카트 또는 트레이

※ 인슐린 주사의 경우 최근에는 주로 펜형이 사용됨. 이 때 준비물품은 펜형 인슐린 주사기, 펜니들, 알코올 솜, 인슐린 차트 등임

마. 방법

- ① 손을 씻는다.
- ② 처방전을 확인하고 투약원칙(5R)을 확인한다.
- ③ 처방에 따라 주사기에 약물을 준비한다(혈당측정치에 따라 R-1 schedule을 확인).
- ④ 인슐린 주사에 필요한 물품을 준비한다.
- ⑤ 대상자의 이름 등을 개방형으로 질문하여 대상자를 확인한다.
- ⑥ 대상자 본인과 담당요양보호사에게 인슐린의 투여 목적과 작용, 유의사항 및 절차를 설명한다.
- ⑦ 손 소독제로 손 위생을 실시한다.
- ⑧ 인슐린 주사부위 기록지를 보고 주사부위를 선택한다.
 - － 주사부위에 타박상, 부종, 경결, 민감성, 변색 등이 있는지 사정한 다음 이전 주사부위를 확인하고 이번에 교대로 주사해야 할 주사부위를 확인한다.
- ⑨ 대상자에게 편안한 자세를 취하도록 하고 알코올 솜으로 바늘 삽입부위의 중심에서 시작하여 바깥쪽으로 지름이 약 5~8cm 되도록 원을 그리며 닦은 후 알코올이 완전히 마르도록 기다린다.
- ⑩ 주사기를 잡지 않은 쪽 손가락 사이에 소독솜이나 마른 거즈를 끼워놓는다.
- ⑪ 주사바늘 뚜껑을 제거하고, 주사기를 잡지 않은 손으로 주사부위 주변의 피부를 팽팽해지도록 펴거나 두 손가락으로 집어 올려 주사바늘을 45~90°로 빠르면서도 정확하게 삽입한다(비만하거나 표준체형인 경우 90°, 마른체형인 경우 45°).
- ⑫ 주사바늘을 재빨리 빼고 그 부위에 알코올 솜으로 눌러주되 마사지는 하지 않는다.
- ⑬ 주사바늘은 뚜껑을 되씌우지 않은 채 손상성 폐기물 전용 용기에 버리고 사용했던 소독솜과 주사기는 일반폐기물 전용용기에 버린다.
- ⑭ 손을 씻는다. 투약사항을 기록한다.

바. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 주사부위, 투약 경로(예, 피하주사), 대상자의반응, 대상자 이름, 투약자 이름

5) 외용제 투여

가. 안약(점안제) 점적

*목적

- ① 감염을 방지하고 염증을 치료하기 위함이다.
- ② 동공을 이완 혹은 수축시키기 위함이다.
- ③ 안압을 내리기 위함이다.
- ④ 통증을 감소시키기 위함이다.

* 서비스 상황

- ① 의사의 처방이 있는 경우에만 사용한다.
- ② 안과적 수술 전후, 결막염(conjunctivitis), 각막염(corneitis), 홍채염(iritis)시 적용된다.
- ※ 안약은 문제가 있는 눈에만 사용하며, 다른 사람의 안약은 사용하지 않도록 한다.

* 주의사항

처방전, 처방약(점안제), 생리식염수 20cc, 솜 또는 거즈, 면봉, 안대

나. 방법

- ① 손을 씻는다.
- ② 대상자를 확인하고 목적과 방법을 설명한다.
- ③ 자세는 앙와위를 취하며, 좌위 시에는 머리를 뒤로 젖힌다.
- ④ 분비물이 있을 경우에는 소독된 생리식염수 솜으로 눈을 안쪽에서 바깥쪽으로 닦는다.
- ⑤ 대상자에게 위를 쳐다보도록 하고, 하안검을 아래로 부드럽게 당긴다.
- ⑥ 하안검의 바깥쪽 구석으로 1~2cm 높이에서 지시된 분량의 용액을 떨어뜨린다.
- ⑦ 대상자의 눈을 감게 한다.
- ⑧ 안약이 흘러내리지 않도록 솜으로 눈의 내안각 쪽을 30초간 가볍게 눌러준다.
- ⑨ 필요시 안대를 해주고 편안한 자세를 취해준다.
- ⑩ 사용한 물품을 정리한다.

다. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

— 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 안 점적), 대상자 이름, 투약자이름

6) 귀 외용약(점이제) 점적

*목적

- ① 통증을 감소시키기 위함이다.
- ② 감염을 방지하고 염증을 치료하기 위함이다.
- ③ 귀지를 부드럽게 하기 위함이다.

*** 서비스 상황**

외이도염, 외이도내 이물질이 있을 경우에 적용한다.

*** 준비물품**

처방전, 처방약(점이제), 투약카드, 깨끗한 거즈나 휴지

가. 방법

- ① 대상자를 확인하고 목적과 방법을 설명한다.
- ② 약을 넣으려는 귀를 위쪽으로 하여 눕게 한다. 이 때 귓구멍이 수직이 되도록 해야한다.
- ③ 축축한 수건으로 귀를 닦은 후 말린다.
- ④ 손을 깨끗이 씻은 후 약병을 손에 쥐고 체온과 비슷하게 될 때까지 쥐고 있다.
- ⑤ 만약 약이 현탁액이면 10초 정도 흔든 후 사용한다.
- ⑥ 귀의 연골 부분을 붙잡고 상후방으로 귓바퀴를 잡아당긴다.
- ⑦ 외이도에 지시된 분량의 약을 점적한 후 귓바퀴를 상후방으로 가볍게 당겨서 약이 잘 들어가도록 한다.
- ⑧ 약 10분간 자세를 유지하도록 한다.
- ⑨ 고개를 바로 한 후 귀 밖으로 흘러나오는 약은 닦아낸다.
- ⑩ 물품을 정리하고 편안한 자세를 취해준다.
- ⑪ 손을 씻는다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

투약한 날짜 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 귀 점적), 대상자 이름, 투약자 이름

7) 좌약 삽입

***목적**

- ① 약물을 직장점막으로 흡수시켜 혈행을 통해 전신적인 약물효과를 얻기 위함이다.
- ② 약물을 직장점막에 국소적으로 직접 작용시키기 위함이다.
- ③ 맛과 냄새가 좋지 않거나 위장관계에 자극을 주는 약물을 효과적으로 투여하기 위함 이다.

*** 주의사항**

좌약을 삽입하기 전에 반드시 항문 내 질환, 치질 등을 확인하여 출혈 문제에 주의 한다.

*** 준비물품**

처방전, 처방약(좌약), 일회용 장갑, 일회용 패드, 수용성 윤활제, 스크린 또는 커튼, 휴지
가. 방법

- ① 손을 씻는다.
- ② 대상자에게 투약의 목적과 방법, 효과에 대해 설명한다.
- ③ 대상자의 프라이버시를 보호하기 위하여 커튼이나 스크린을 친다.
- ④ 왼쪽 측와위를 취하고 오른쪽 다리는 굽혀준다.
- ⑤ 둔부만 나오도록 하고 다른 부위는 holes로 가린 다음 치질이나 출혈이 있는지 확인한다.
- ⑥ 좌약의 포장을 벗기고, 좌약을 넣을 손에 일회용 장갑을 낀다.
- ⑦ 좌약 끝에 윤활제를 바른다.
- ⑧ 대상자에게 입으로 숨을 쉬게 하고, 좌약 끝이 보죽한 쪽이 먼저 들어가게 하여 항문으로 부드럽게 삽입한 다음 10cm 정도 검지로 직장벽 쪽을 따라 쪽 밀어 넣는다.
- ⑨ 투약이 끝나면 장갑을 뒤집어서 벗는다.
- ⑩ 휴지로 1-2분 정도 항문을 막고 누워 있도록 한다. 좌약이 적어도 10분 이상은 직장 내에 있어야 한다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예.좌약삽입). 대상사의 반응, 대상자 이름, 투약자 이름

8) 질정 삽입

*** 준비물품**

처방전, 처방약(질정), 일회용 장갑, 일회용 패드, 윤활제, 스크린, 휴지

가. 방법

- ① 처방약과 투약카드를 확인한 뒤 투약의 원칙을 확인한다.
- ② 약물주입에 영향을 미칠 수 있는 다른 요인이 있는지 사정한다.
- ③ 손을 씻거나 손 소독제를 사용한다.
- ④ 대상자를 확인한 후 투약의 목적과 방법을 설명한다.
- ⑤ 대상자에게 소변을 보아 방광을 비우도록 한다.
- ※ 기저귀를 착용한 경우, 취침 전 기저귀케어를 완료 한 때에 투약하는 것이 좋다.
- ⑥ 대상자의 프라이버시를 보호하기 위하여 커튼이나 스크린을 친다.
- ⑦ 배회와위나 반복위를 취해주고 회음부만 노출되도록 한 다음 복부와 하지를 덮는다.
- ⑧ 회음부의 상태를 잘 관찰하고 필요 시 회음부를 잘 닦아준다.
- ⑨ 장갑을 끼고 약의 포장을 벗겨서 약과 처지자의 집게손가락에 수용성 윤활제를 충분히 바른

다.

- ⑩ 반대편 손으로 음순을 벌려 질구를 노출시킨다.
- ⑪ 장갑을 낀 손으로 좌약을 질 후벽을 따라 7.5~10cm 이상 질강 깊숙하게 삽입한다.
- ⑫ 질 입구에 남아 있는 윤활제를 깨끗이 닦은 후 사용한 장갑을 벗는다.
- ⑬ 대상자의 둔부 밑에 베개를 대어주어 5~10분 동안 둔부를 올린 대 누워있게 한다.
- ⑭ 대상자에게 질강 내에 있는 약물의 색깔을 띤 소량의 분비물이 스며 나올 수 있음을 설명한다.
- ⑮ 과도한 분비물이 있는 경우에는 깨끗한 패드를 대준다.
- ⑯ 사용한 물품을 정리하고 손을 씻거나 손 소독제를 사용한다.
- ⑰ 약품명, 용량, 투여경로, 날짜, 시간, 서명, 필요 시 분비물의 양과 특성, 대상자의 반응, 투약결과 등을 기록한다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 질정 삽입), 대상자의 반응, 대상자 이름, 투약자 이름

9) 바르는 약

* 준비물품

처방전(해당하는 경우), (처방)약, 소독장갑 또는 일회용 장갑, 면봉 따뜻한 물과 대야, 저자극성 비누, 타올, 거즈와 반창고

가. 방법

- ① 손을 깨끗이 씻는다.
- ② 처방전(해당하는 경우)과 (처방)약을 확인한 뒤 준비물품을 대상자 곁으로 가지고 간다.
- ③ 대상자를 확인한 후 목적과 방법을 설명한다.
- ④ 약 바를 부위를 노출시킨다.
- ⑤ 약 바를 부위에 부종, 발진, 가피, 분비물, 약을 이미 사용하고 있는지 등을 사정 한다.
- ⑥ 약 바를 부위를 물과 비누로 깨끗이 닦아 건조시킨다.
- ⑦ 지시된 약을 종류에 따라 적합한 방법으로 피부에 바른다.
- ⑧ 크림과 연고는 설압자로 약을 덜어 부위의 상태에 따라 소독장갑이나 깨끗한 장갑을 끼고 소독된 면봉을 사용하여 피부에 얇게 바른 후 흡수를 돕기 위해 마사지 한다.
- ⑨ 로션은 약 바르기 전에 용기를 흔들어 약물의 침전을 방지하고 거즈나 솜 혹은 면봉에 소량을 묻혀 피부부위에 골고루 바른다.
- ⑩ 가루를 얼굴에 바를 때는 대상자의 코나 입으로 날아 들어가지 않도록 숨을 내쉴 때 바른다.

⑪ 약을 바른 부위가 마르도록 한다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 외용제), 대상자의 반응, 대상자 이름, 투약자 이름

10) 패치

* 준비물품

처방전, 처방약(패치)

가. 방법

- ① 손을 깨끗이 씻는다.
- ② 처방전과 처방약(패치)을 확인한 뒤 준비물품을 대상자 곁으로 가지고 간다.
- ③ 대상자를 확인한 후 목적과 방법을 설명한다.
- ④ 패치를 적용할 부위에 부종, 발진, 가피, 분비물, 패치를 이미 사용하고 있는지 등을 사정한다. 먼저 붙인 패치가 있다면 제거하도록 하며 기록시 이전 패치를 제거했음을 기록한다.
- ⑤ 깨끗하고 건조하며 털이 없는 곳에 붙인다.
- ⑥ 패치 제공 15-30분 뒤에 대상자의 반응을 사정한다.
- ⑦ 사용한 약(패치)의 약명, 용량, 적용부위, 시간, 대상자의 반응 등을 기록한다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 패치), 적용 부위, 대상자의 반응, 대상자 이름, 투약자 이름

11) 정량식 흡입기(metered dose inhaler, MDI) 투여

* 준비물품

처방전, 처방약(정량식 흡입기), 종이타올, 물(입안 헹굼물)

가. 방법

- ① 손을 깨끗이 씻는다.

- ② 처방약과 투약카드를 확인한 뒤 준비물품을 대상자 곁으로 가지고 간다.
- ③ 대상자를 확인한다.
- ④ 흡입기를 사용할 수 있는지 사정하고 그 사용목적과 방법을 설명한다.
- ⑤ 사용식전에 흡입기의 뚜껑을 열어 엄지와 검지로 흡입기를 잡고 잘 흔든다.
- ⑥ 대상자를 앉거나 서게 한다.
- ⑦ 흡입기를 입 바로 앞에 놓고 머리와 어깨가 수그러질 정도로 숨을 천천히 그리고 충분히 내쉬도록 한다.
- ⑧ 흡입구를 대상자의 입으로부터 2.5~5cm정도 떨어지게 하여 세게 누르는 동시에 머리와 어깨가 등 뒤로 젖혀질 만큼 숨을 2-3초 동안 천천히, 깊이 들며 마시게 한다.
- ※ 흡입기를 누르는 시점과 숨을 들이마시는 순간이 일치해야 약물이 폐 속 까지 도달하여 충분한 약효가 나타난다.
- ⑨ 10초간 숨을 멈춘 후 흡입구를 입에서 떼 내고 코를 통해 천천히 숨을 내쉬도록 한다.
- ⑩ 2번째 시도는 적어도 2-5분이 경과 한 후 다시 반복한다.
- ⑪ 입안을 물로 헹군다.
- ⑫ 흡입기를 분리하여 따뜻한 흐르는 물에 씻어 말린다.
- ⑬ 호흡이 쉬워졌는지, 호흡률, 부속근의 사용, 호흡음을 재사정한다.

나. 기록

(육하원칙에 따라) 다음 내용을 포함해야 한다.

－ 투약한 날짜, 시간, 약명 및 용량, 투약 방법(예, 흡입), 대상자의 반응, 대상자이름, 투약자 이름

영상정보처리기기(cctv) · 운영 매뉴얼 및 지침

제1장 총칙

제1조(목적) 상계동성당데이케어센터에서 운영하는 영상정보처리기기(cctv)의 설치 및 운영에 있어 정보주체의 권리 보호와 개인정보영상정보의 적정한 처리를 위한 기준을 정함으로써, 개인정보 보호법 등 관련 법령에 따라 영상정보를 안전하게 관리하고자 함을 목적으로 합니다.

「노인장기요양보험법」제33조의2 및 제33조의3, 「개인정보 보호법」관련 규정을 구체화하여 본 시설의 이용자의 건강하고 안전한 생활 및 권리보호, 노인학대 방지, 시설의 보안 및 투명한 운영을 위함이다.

제2조(정의) 이 매뉴얼에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다

1. “CCTV”라 함은 일정한 장소에 설치된 촬영기기로 수집한 화상정보를 폐쇄적인 유무선 전송로를 통하여 특정인만 수신할 수 있는 통신장비 일체를 말한다.
2. “화상정보”라 함은 CCTV로 촬영된 영상에 의하여 당해 개인의 동일성 여부를 확인할 수 있는 정보를 말한다.
3. “정보주체”라 함은 화상정보에 의하여 식별된 사람으로, 당해 화상정보의 주체가

되는 자 연인을 말한다.

4. “정보처리”라 함은 CCTV에 의하여 수집되는 화상정보를 입력·저장·편집·삭제 및 재생하는 행위를 말한다.

제3조(적용범위) 시설에 설치 운영하는 CCTV와 관련하여 수집 처리되는 화상정보의 보호에 관하여서는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 기준이 정하는 바에 따른다.

제4조(기본방침) 시설에 설치하는 CCTV는 이용자의 안전, 노인학대 방지, 화재예방, 범죄예방 등 시설 안전 및 보안을 목적으로 한다.

제2장 CCTV 운영 및 관리

제5조(책임자 지정) CCTV 설치·운영 관리책임자(이하 ‘책임자’라 한다.)를 다음과 같이 지정한다.

1. CCTV 설치·운영 관리책임자

가. 책임자: 시설장(홍*덕)

나. 운영(담당)자: 중간관리자(표*강)

다. 모니터링(담당)자: 사회복지사(백*영)

2. 제1항에 따른 책임자는 시설 CCTV 설치 운영, 화상정보의 수집 및 처리, CCTV 관련 민원의 접수 및 처리 등에 관한 업무를 총괄한다.

3. 책임자는 운영자 및 모니터링자를 겸할 수 있다.

제6조(CCTV 설치) ① 시설 CCTV는 설치대수 및 장소 각호와 같다.

설치 대수	설치 위치 및 촬영 범위	
6대	1대	1층 출입문 밖
	1대	1층 출입문 안
	2대	2층 생활실
	2대	3층 생활실

② 제1항에 따라 설치되는 CCTV는 정보주체가 이를 쉽게 인식할 수 있도록 안내를 출입문 주 변 등에 표시 및 설치한다.

③ 다음 각 호의 CCTV 운영 장비는 사무실에 설치하며, 장비의 조작은 접근권한이 부여된 자 외에 조작을 엄격히 통제하여 보완되도록 한다.

1. CCTV 운영 녹화기와 컴퓨터 하드 연결된 모니터로 전환
2. 디지털 녹화기(NVR)
3. 그 밖의 필요장치 또는 휴대폰

제7조(CCTV 성능 및 촬영시간 등) 시설 내 설치하는 CCTV 성능 및 촬영시간은 다음과 같다.

1. CCTV 성능 : HD급(250만 화소)
2. CCTV 촬영 : 24시간 상시 촬영
3. CCTV 정보 보관기간 : 30일이상
4. CCTV 저장 : 250만 화소 이상(1,920x1080), 초당 30 프레임
5. 영상자료의 저장장치 또는 기기 : 녹화기(NVR)내 하드내 자동저장
(필요시 카메라→재생→날짜선택→저장→저장폴더 지정 후 →추가 저장 가능)
6. 영상정보를 열람할 수 있는 장소 : 사무실(열람신청 및 절차 필요)
7. 영상정보의 삭제 주기 : 자동 포맷

제3장 화상정보 취급 및 관리

제8조(CCTV 사용 제한)

① 제6조제1항에 따라 설치된 CCTV 관리책임자 등은 설치목적과 관계없는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.

1. 카메라를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추는 행위

2. 설치목적과 관련 없는 화상정보를 수집하기 위해 카메라 회전 및 확대(Zoom-in) 기능을 사용하는 행위
3. 녹음기능을 탑재하거나 녹음을 하는 행위

제9조(화상정보 처리 제한)

① 책임자는 정보주체의 화상정보를 CCTV의 설치목적 외의 용도로 활용하거나 접근권이 부여된 자 이외의 타인에게 열람·제공하여서는 안 된다. 다만, 정보주체 또는 제3자의 권리와 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우를 제외한 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 그러하지 않는다.

1. 정보주체의 동의가 있거나 정보주체에게 열람·제공하는 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 때로서 특정개인을 알아볼 수 없는 형태로 제공하는 경우
4. 정보주체의 권익을 보호해야 할 필요성이 명백하고 현존하는 때로서 정보주체의 동의를 얻지 못할 급박한 사유가 존재하는 경우
5. 범죄의 수사나 공소의 제기 및 유지에 필요한 경우
6. 법원의 재판업무수행을 위하여 필요한 경우
7. 열람요구자 외 내용, 정보주체의 생명, 신체, 재산의 이익을 필요시 제한

제10조(화상정보의 이용 및 제공처리 제한)

① 화상정보를 이용하거나 제공받고자 하는 자 및 기관은 별지 제 1호의 서식에 따라 이용목적 및 이용하고자 하는 처리정보의 범위를 명시하여 책임자에게 문서로 요청하여야 한다.

② 책임자는 제1항에 따른 열람청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 열람의 허용여부, 열람일시 및 장소를 결정하고 별지 제 2호 서식에 따른 열람결정통지서를 청구인에게 송부하여야 한다. 다만, 열람청구를 받는 즉시 열람하도록 하는 경우에는 열람 결정통지서 송부를 생략할 수 있다.

③ 책임자는 제1항에 따라 영상정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에는 다음 각 호

의 사항을 별지 제 5호 서식에 따른 영상정보(화상정보) 이용·제공대장에 기록하고 이를 관리하여야 한다.

1. 개인정보파일의 명칭
2. 이용 또는 제공을 요청한 자 또는 기관명
3. 이용하거나 제공받는 목적
4. 법령상 이용 또는 제공 근거가 있는 경우에는 그 근거
5. 이용 또는 제공을 요청하는 정보의 항목

④ 책임자는 처리정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람을 허용하지 아니하기로 결정한 때에는 그 사유와 법령상 근거 및 당해 결정에 대한 불복절차에 관한 사항을 기재한 별지 제 2호 서식의 열람제한사유를 명시하여 청구인에게 송부하여야 한다.

⑤ 청구인이 당해 결정에 대해 불복 시 권리행사 및 불복수단에 관한 내용·절차 및 방법은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 준용한다.

⑥ 책임자는 보유목적에 따라 화상정보를 이용하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다.

제11조(처리정보의 정정 및 삭제 등)

① 제10조에 따라 본인의 처리정보를 열람한 정보주체는 책임자에게 별지 제 3호 서식에 따라 화상정보의 정정 또는 삭제를 요청할 수 있으며, 책임자는 처리정보의 정정 및 삭제청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 영상정보의 정정 또는 삭제 여부를 결정하고 별지 제 4호 서식에 따른 정정(삭제)조치결과통지서를 청구인에게 송부하여야 한다.

② 책임자는 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 거부할 수 있다. 이 경우 책임자는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 거부사유 및 불복방법을 정보주체에게 별지 제4호 서식에 따른 서면(정보통신망 포함)통지해야 한다.

1. 범죄수사·공소유지·재판수행에 중대한 지장을 초래하는 경우
2. 특정 정보주체의 화상정보만을 삭제하는 것이 기술적으로 현저히 곤란한 경우

3. 정보주체의 요청에 따라 필요한 조치를 취함으로써 타인의 사생활권이 침해될 우려가 큰 경우
4. 그 밖에 정정·삭제 등의 요청을 거절할 만한 정당한 공익적 사유가 존재하는 경우

제12조(화상정보 보호 조치)

- ① 책임자는 제6조제3항에 따른 CCTV 운영 장비 설치장소를 출입제한구역으로 지정하고 접근권한이 부여된 자 외의 출입을 엄격히 통제하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 CCTV 화상정보 접근권한은 시설 운영담당자로 제한 암호화(잠금)한다.
- ③ 책임자는 CCTV 화상정보 접근권한을 부여받은 직원에 대해 필요할 경우 정보주체의 개인정보보호를 위한 교육을 이수할 수 있도록 지원하여야 한다.

제13조(화상정보 보관 관리) CCTV에 의하여 수집된 화상정보의 보관기간은 수집 후 30일 이상으로 하며, 보관기간이 만료된 자료는 삭제조치 하여야 한다.

제14조(장비관리)

- ① 책임자는 CCTV장비에 대해 별지 제6호 서식의 CCTV 운영·관리 대장에 따라 월 1회 점검을 실시하고, 점검 결과를 기록·유지하여야 한다.
- ② 책임자는 CCTV 장비에 장애가 발생한 때에는 즉시 수리하여 신속히 원상복구 될 수 있도록 조치하여야 한다.

제4장 보칙

제15조(비밀유지의무) 화상정보를 처리하거나 처리하였던 자는 직무상 알게 된 화상정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 안 된다.

제16조(준용규정) 이 매뉴얼에서 정하지 않은 사항에 대해서는 「노인장기요양보험법」, 「개인정보 보호법」, 「장기요양기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인(보건복지부)」,

「통신비밀보호법」, 「행정절차법」등을 준용한다.

[별지 제 1호 서식]

폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 영상물 (☐ 열람 ☐ 존재확인) 요청서				처리기한
				10일 이내
청구인	성명		전화번호	
	생년월일		정보주체와의 관계	
	주소			
정보주체인 적사항	성명		전화번호	
	생년월일			
	주소			
청구내용	청구영상 기록기간	(예: 연도, 월, 일, 시간 정확히 기록)		
	청구영상 설치장소	(예: 시설 내 장소 기입)		
	청구영상 목적 및 사유	(구체적으로 기입하지 않으면 처리가 곤란할 수 있음)		
「노인장기요양보험법」 제33조의3 및 「개인정보 보호법」 제17조에 따라 위와 같이 폐쇄회로 텔레비전 영상정보(☐열람 ☐존재확인) 청구합니다. 년 월 일 청구인: (서명 또는 인) 상계동성당데이케어센터장 귀하				



상계동성당데이케어센터

비밀유지의무 서약서

시설의 영상정보를 열람 후 본인 이외의 다른 수급자나 제3자에게 열람한 영상정보에 관한 내용을 누설하거나 유포·공유하지 않겠습니다. 상기 서약의 위배 된 사항 발생으로 인한 기관 및 타인의 명예훼손, 사생활 침해, 초상권 침해, 재산권 침해 등에 대한 모든 법적 책임을 질 것을 서약합니다.

열람자	성명		전화번호	
	생년월일		정보주체와의 관계	
	주소			

열람자	소속	직위	성명	(인)
열람자	소속	직위	성명	(인)
열람자	소속	직위	성명	(인)

「개인정보 보호법」 제71조제5호와 제6호에 따라 영상정보를 제3자에게 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공한 자와 그 사정을 알면서도 영리 또는 부정한 목적으로 영상정보를 제공받은 자 그리고 다른 사람의 영상정보를 훼손·멸실·변경·위조 또는 유출한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처함

년 월 일

 상계동성당데이케어센터장 귀하

[별지 제 2호 서식]

폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 영상자료 열람 등 요청에 대한 결정통지서
 ([]열람 []일부열람 []열람연기 []열람제한 []제공 등 기타)

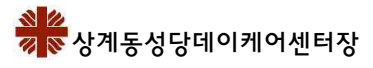
수신자 :

주 소 :

요구내용			
열람일시	20 년 월 일(오후 ~ 오후)	열람 장소	
통지내용			
열람방법	직접방문을 통한 열람·시청		
사 유			
이의제기 방 법	‘공공기관의 정보공개에 관한 법률 제18조(이의신청)’에 따라 문서로 이의신청을 할 수 있습니다.		

「노인장기요양보험법」 제33조의3제1항 및 같은 법 시행규칙 제25조의5, 「개인정보 보호법」 제35조제3항 및 제4항 또는 제5항과 같은 법 시행령 제41조제4항 또는 제42조제2항에 따라 귀하의 개인정보 열람 요구에 대하여 위와 같이 통지합니다.

20 년 월 일



[별지 제 3호 서식]

정 정 · 삭 제 청 구 서					처 리 기 간
					10일 이내
청 구 인	성 명		전 화 번 호		
	생년월일		정보주체와의 관계		
	주 소				
정보주체의 인적사항	성 명		전 화 번 호		
	생년월일				
	주 소				
정정(삭제) 청구의 내용	파 일 명 칭		열 램 일	년 월 일	
	정정(삭제)할 항 목	정정(삭제) 내용 및 사유			
담당자의 청구인에 대한 확인 서명					
「개인정보 보호법」 제36조의 규정 및 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제25조의4제1항에 따라 위와 같이 처리정보의 정정(삭제)을 청구합니다. 년 월 일 청구인 (서명 또는 인)  상계동성당데이케어센터장 귀하					

[별지 제 4호 서식]

번 호	정 정 (삭 제) 조 치 결 과 통 지 서			
제 호				
① 수 신	_____ 귀하 (주소 : _____)			
② 개 인 정 보 파 일 명				
③ 접 수 연 월 일				
④ 정 정 (삭 제) 결정 및 거부내용				
⑤ 정정(삭제) 거부사유 ※ 거부시만 작성				
⑥ 담당자	소 속		직 급	
	성 명		전화번호	
⑦ 그 밖의 안내사항				
1. 「개인정보 보호법」제36조 규정에 따라 귀하께서 청구하신 처리정보의 정정(삭제)에 대하여 위와 같이 조치하였음을 알려드립니다. 2. 정정 결과의 내용에 불복하실 때에는 이 통지서를 받은 날부터 10일 이내에 재청구하실 수 있습니다. 년 월 일				

폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 영상정보 관리대장[이용·열람·제공]

번호	구분	이용일자	요청자 (성명, 연락처)	파일명/형태/내용	이용목적 / 사유	이용 시간	이용 장소	담당자		비고
								성명	서명	
1	☐ 이용 ☐ 제공 ☐ 열람									
	☐ 이용 ☐ 제공 ☐ 열람									
	☐ 이용 ☐ 제공 ☐ 열람									
	☐ 이용 ☐ 제공 ☐ 열람									
	☐ 이용 ☐ 제공 ☐ 열람									

폐쇄회로 텔레비전[CCTV] 영상물파일 삭제·파기 관리대장

번호	파일명	파일생성일	파일 내용	삭제·파기 사유	파기일	파기담당자	비 고
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

작성요령

○ 구분: 이용/열람/제공 중 1개에 √ 표시

- 이용: 개인정보처리자가 영상정보 관리 등을 위해 이용하는 경우(영상정보처리기기 관리책임자, 운영담당자, 모니터링 담당자)
 - 열람: 수급자 또는 그 보호자 등 열람권한을 가진 자가 수급자의 안전 확인 등을 목적으로 영상정보처리기기에 녹화된 영상정보를 확인하는 경우
 - 제공: 개인정보처리자가 정보주체가 아닌 보호자에게 주는 경우
- ※ 법 제33조의3에서 정한 영상정보의 이용·열람의 범위를 초과하는 경우(사본제공) 「개인정보 보호법」 제17조, 제18조에 따라 정보주체의 동의 혹은 개인이 알아볼 수 없도록 하는 보호조치

○ 일시: 이용·열람·제공 일시 기재('23. 6. 30. 15:00 등).

○ 요청자: 책임 소재 명확화 및 사후 관리를 위해 신청기관 명칭과 취급자의 소속, 직급, 성명, 연락처 등을 기재
예시) 00경찰서 00계 직급 ~~계장~~ 홍길동 02-123-4567

○ 이용목적/사유: 목적/사유를 구체적으로 기재(노인학대, 안전사고 확인, 범죄수사 등)

○ 이용·열람·제공하는 근거: 법령상 이용 또는 제공 근거가 있는 경우 법령의 명칭과 조항을 기재

폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치·운영(내부 관리계획 이행 여부) 관리대장

월	점검일자	성능 및 촬영기간 삭제주기	안내판 설치 장소	영상정보저장장치		모니터 관리		담당자 명		조치사항 등
				정상 작동여부	잠금장치	화면 외부 유출 유·무	잠금장치	성명	서명	
예시	2025.1.1	정상	확인	정상	정상	무	정상	○○○	(담당자 날인)	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

' 25. 01. 01. ~ ' 25. 12. 31. 까지

C C T V 설 치 안 내 (예시)		210mm
목 적	수급자 안전, 시설 보안, 화재,낙상예방 및 범죄예방 등	
촬 영 시 간	24시간 연속촬영 / 녹화	
설 치 장 소 (촬 영 범 위)	내부공간 4대, 공용공간 1대, 외부공간 1대	
책 임 자	책임자 : 홍*덕 센터장 운영자 : 표*강 과장 연락처 : 02-952-2680/010-9164-2680	

297mm

210mm×297mm(보존용지(2종) 70g/㎡)

상계동성당데이케어센터 폐쇄회로 카메라 설치(운영) 동의서

- 폐쇄회로 네트워크 카메라 설치(운영)에 대해 충분히 설명을 듣고 서명합니다.
- 귀하의 서명은 귀하가 장기요양기관의 폐쇄회로 네트워크 카메라 설치(운영)에 관한 내용을 이해했음을 의미합니다.

[네트워크 카메라 설치(운영) 장소]

- ☒ 현관 ☒ 생활실 ☐ 물리(작업)치료실 ☐ 침실
☐ 식당 ☐ 엘리베이터 ☐ 기타()

- 장기요양기관의 네트워크 카메라 설치(운영)에 대한 귀하의 동의 여부를 해당 항목에 √로 표시하시고, 확인란에 수급자와 보호자 모두 서명을 부탁드립니다.

[수급자, 보호자 대상]

수급자명	생년월일	동의/반대 표시	날짜	보호자 성명 (관계)	서명	
					수급자	보호자
		☐ 동의합니다. ☐ 반대합니다.				

[종사자 대상]

성명	생년월일	동의/반대 표시	날짜	서명
		☐ 동의합니다. ☐ 반대합니다.		

- 장기요양기관 명(기관기호): 상계동성당데이케어센터(2-11350-00336)
- 동의 기간: 20 . . . ~ 퇴소(퇴사)시 까지
- 운영담당자: 표민강(010-9164-2680)

상계동성당데이케어센터장 귀하

시설운영지침 개정 이력

최초 제정일	2016.01.13.
1차 개정일	2019.02.27.
2차 개정일	2020.04.07.
3차 개정일	2021.10.26
4차 개정일	2024.02.20
5차 개정일	2025.09.23