

제11장 이용 계약

제18조 서비스 이용 계약

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사 표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제19조 서비스 이용 기간

이용의뢰나 신청 시 서비스 제공기간을 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않을 경우 1년 단위로 서비스를 제공한다.

단, 대상자 및 가족이 희망하는 경우 사례회의를 통해 연장 할 수 있다.

제20조 이용자의 책임 이행

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

- ① 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
- ③ 서비스 제공시 발생될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
- ④ 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제21조 이용 계약 기간

1. 계약기간

구 분	내 용
1.서비스 이용계약	계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사 표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.
2.서비스 이용기간	이용의뢰나 신청 시 서비스 제공기간을 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않을 경우 1년 단위로 서비스를 제공한다. (단, 대상자 및 가족이 희망하는 경우 사례회의를 통해 연장 할 수 있다.)
3.이용자의 책임 이행	서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다. ① 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.

	② 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다. ③ 서비스 제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다. ④ 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.
4.계약기간	원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다. ① 집으로 재가센터 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.- 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동연장된 것으로 간주한다. ② 계약기간은 서비스를 제공 받기 위해 계약서에 명시한 1년을 기본으로 한다. 다만, 이용자 측에서 계약 기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며, 이후 3개월 단위로 서비스 재계약을 할 수 있다. ③ 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등급외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인 장기요양 보험법 시행령 제 6조, 노인장기 요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수함을 원칙으로 한다. ● 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다. ● 계약기간은 서비스를 제공받기 위한 계약서를 작성한다. ● 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다. - 준수사항 ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다. ② 계약서는 노인 장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관별도 서식으로 제공한다. (단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

2. 이용절차

이용절차	내 용
1. 신청접수	전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인한다.
2. 사전방문 (초기면접)	대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황과악 기록(건강상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공 여부 등)한다.
3. 사정회의 (욕구사정)	건강보험공단에서 제공하는 표준 장기요양 이용 계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다. (초기면접과 같이 이루어질 수 있음)
4. 서비스 계약체결	신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다. ※신청자가 기초 수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다. ※제공기관 서비스 계약체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공	가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기 보호)하여 서비스를 제공한다.
6. 사후관리	서비스 제공에 대한 만족도 및 불만 사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태의 변화를 체크한다.

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
월 한도액 본인부담(15%)	1,520,700	1,351,700	1,295,400	1,189,800	1,021,300	573,900
본인부담금 내역	기초수급자			0% 부담		
	차상위계층			6% 부담		
	보험료감경대상자			9% 부담		
	일반수급자			15% 부담		

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문 간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음

[첨부 2] 방문요양시 1회당 이용시간별 급여비용

구분	금액(원)							
방문요양	30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	14,750	22,640	30,370	38,340	43,570	48,170	52,400	56,320
방문간호	30분 미만			30~60분 미만			60분 이상	
	36,530			45,810			55,120	
방문목욕	차량 이용 시					방문목욕(차량 미이용)		
	차량 내 목욕		가정 내 목욕					
	75,450		68,030			42,480		

① 노인 장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.

② 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 각각 경감(6%), 경감(9%), 국민기초생활수급 노인은 무료이다.

4. 이용계약

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

4-1 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.

⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

4-2 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제12장 계약 해지

1. 이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.

① 센터는 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단될 경우 운영위의 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.

② 이용자는 센터의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 운영위에서 원인 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

2. 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

①. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

③ 3회 이상 이용료를 납부 하지 아니하고 연체하였을 때

④ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타수급자의 생활에 지장을 줄 때

⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때

⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제13장 이용료에 대한 개인부담

① 국민건강보험공단으로부터 재가급여를 지급받는 장기요양급여 수급자로부터 본인부담금 15%를 받고, 나머지 85%는 공단으로 청구한다.

② 기초생활수급자는 공단에 100%를 청구하고, 감경대상자는 감경률에 따라 6%. 9%를 청구하고, 나머지는 공단으로 청구한다.

제22조 이용료 비용의 변경

1. 서비스 수가는 센터에서 책정하는 것을 원칙으로 하며, 이용자는 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공 받는다.

2. 장기요양급여 수급자가 지불 해야 하는 본인부담금은 지정된 금액으로 결정한다.

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

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제14장 방문 요양 서비스

제23조 서비스 내용

방문 요양서비스에서 제공하는 신체 활동 지원서비스와 일상생활 지원서비스를 제공한다.

구 분	서 비 스 내 용
1. 방 문 요 양	1.신체활동지원- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등 2.일상생활지원- ① 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등) ② 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등) 3. 정서지원-(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담, 정서지원 등) ①기능회복훈련지원- 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다. ②기능 상태별 음식제공- 요양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다. ③욕창관찰 및 기록-요양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다. ④치매예방 및 관리) 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다. * 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다. *기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적응할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.

	4.약물복용관찰 및 기록- 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰한다. *배설상태관찰- 요양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설현황을 파악한다. *유니폼착용- 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용(명찰부착)하고 항상 청결하고 단정해야 한다. *안전준수- 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다. (금지사항) 1. 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다. 2. 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 가족이 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다. 3. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다. 4. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.
--	--

제15장 방문 목욕 서비스

제24조 서비스 내용

방문목욕서비스에서 제공하는 목욕서비스를 제공한다.

구분	서 비 스 내 용	
1 . 방문	1단계	: 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후

목욕		간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다. 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다
	2단계	2단계: 목욕준비(건강체크, 물온도 조절)-->목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함)-->목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함 된다.
	3단계	사용 물품의 준비와 뒷정리, 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위 포함한다.

제25조 안전 준수

1. 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라 목욕급여가 제공되어야 한다.
2. 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
3. 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의하며, 상처를 입기 쉬운 곳에는 비닐테이프로 보호하다.
4. 유치 도뇨관, 흉곽 배액관, 인공항문, 기관 절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류되지 않도록 하며 관에 목욕물이나 비누거품이 들어가지 않도록 유의한다.
5. 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
6. 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
7. 욕조에 들어가지 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.
8. 머리가 가라앉지 않도록 베개나 목욕용 수건을 뭍쳐서 머리를 고정하도록 하고 앉아 있을 경우에도 수건을 바닥에 깔아 미끄럼에 대비한다.

제16장 대상자 가정의 기물 관리

제26조 대상자 가정의 물품 관리

‘집으로 재가센터’의 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양 업무 제공 시에 기물 파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

- ① 대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- ② 대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 센터에서 치른다.
- ③ 센터에서는 매주 1회 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

제17장 요양보호사의 배상책임 및 면책 범위

제27조 요양보호사의 배상책임

‘집으로 재가센터’의 요양보호사가 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 요양보호사가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상 책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.

2. 요양보호사의 부주의로 발생한 대상자의 피해 발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모 한다.

2-1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

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

③ 상한 음식을 제공하였을 때

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

- ① 기관 내에서 자연 사망 하였을 때
- ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

제28조 요양보호사의 면책범위

‘집으로 재가센터’의 요양보호사의 면책 범위는 다음과 같다.

- ① 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리한다.
- ② 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작 증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 요양보호사와 센터의 책임을 묻지 않는다.
- ③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제29조 배상책임보험의 가입

‘집으로 재가센터’는 미래에 발생할 사고에 대비하여 센터가 금전적인 타격을 받지 않도록 손해 보험사의 배상책임 보험에 가입한다.

[배상책임보험료 및 면책범위]

구 분	내 용
재가급여서비스배상책임보험료 (2021년 1월기준)	481,710원 (일시납)
배상 책임 범위	대인 3천만원, 대물 2백만원
면책 범위	① 신체상해, 재물손해 또는 인격 침해로 부터 발생하는 손해배상청구 ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부정행위 ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로 부터 발생한 손해배상청구. ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제18장 요양보호사

제30조 요양보호사 관리

1. 근로조건

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

① 임금, 4대보험, 퇴사규정, 담당업무, 고충 등 기본적 근로사항은 근로계약서 내용을 준수한다.

② 단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 40시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을, 주휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금 적용)한다.

2. 취업 규칙의 작성, 신고

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

3. 임금 지급

1) 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 28일에 “을”의 지정예금통장에 임금 지급한다.

2) 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여 지급이 불가능 하다.

구 분	내 용
1.준수사항	1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다. 2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다. 3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해

	급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다. 4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다. 5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다. 6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다. 7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통 불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다. 8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등) 9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.
2.윤리강령	1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다. 2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다. 3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 실행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다. 4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다. 5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다. 6. 요양보호사는 업무수행시 항상 친절하고 예의바른

	언행을 실천한다. 7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다. 8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.
3.직업적 태도	1. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다. 2. 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다. 3. 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다. 4. 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다. 5. 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다. 6. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다. 7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다. 8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다. 9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다. 10. 법적소송에 휘말리지 않도록 다음사항을 반드시 준수해야 한다.
4.근무자세 및 복장	1. 서비스 시간을 정확히 지킨다, 2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다. 3. 복장은 지정된 유니폼(앞치마)을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다. 4. 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다. 5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알바지는 착용하지 않는다. 6. 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다. 7. 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.

	8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다. 9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.
5.수급자를 대하는 태도	1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다. 2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다. 3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다. 4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다. 5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다. 6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호사의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다. 7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다. 8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.
6.자기관리-건강관리	1. 심리적 스트레스 ① 요양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다. ② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다. ③ 평소 흥미 있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다. 2. 관절손상과 건강 ① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 빼거나 하는 일이 자주 발생한다. ② 자주 손상되는 관절부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다. 3. 감염 ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다. ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양

	보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.
--	----------------------------------

4. 요양보호사의 의무

4-1. 요양보호사는 신청서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 요양보호사의 의무에 동의하여야 한다.

- ① 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
- ③ 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- ④ 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- ⑤ 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.
- ⑥ 대상자에 대해 정치 활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- ⑦ 대상자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑧ 활동일지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 함이 원칙이나 불가피한 경우 공지사항을 SNS를 통해서 전달 받아야 한다..
- ⑨ 요양보호사는 사고 (분실, 파손, 부상)을 예방하고, 사고 발생 시 기관 담당자와 상의한다.
- ⑩ 요양보호사는 신분을 증명할 수 있는 신분증을 항상 지참하도록 한다.