한마음재가복지센터 운영규정

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 한마음재가복지센터의 시설운영에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

제3조(명칭) 재가급여제공 장기요양기관 한마음재가복지센터(이하 “센터”이라 한다) 라 칭한다.

제4조(위치) 한마음재가센터는 대구광역시 동구 팔공로 27길 1-2, 1층 101호(불로동, 항공빌) 이다.

제5조(사업) 본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 재가급여제공 장기요양기관사업을 수행한다.

1. 방문요양사업
2. 기타 지역특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업

제6조(적용범위)

1. 본 센터는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제7조(규정준수의무) 본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제8조(결재) 본 센터의 제반업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 시설장의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제9조(회계연도) 본 센터의 회계연도는 정부의 회계 연도에 의한다.

제 2 장 기관 설치 및 운영

제10조(기관운영)기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리

2. 기관운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성확대로 공동체의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

제11조(기관 설치기준 및 인력구성)
【방문요양】
①시설기준은 다음과 같다.
1. 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상(연면적)
2. 방문요양을 제공하는 기관이 하나 이상의 다른 재가급여(복지용구 제외)를 동시에 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 생활실, 침실 외의 사무실은 병용할 수 있음
3. 방문요양을 제공하는 기관을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설.설비를 공동으로 사용할 수 있음
②인력구성은 다음과 같다.
1. 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사1급 (복지부장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자
2. 요양보호사는 수급자 상황에 따라 근무시간에 변화가 많으므로 시간제(단시간 근로자)인 요양보호사는 인력기준 준수 여부를 판단함에 있어서는 실 근무시간에 관계없이 1명이 근무하는 것으로 계산함
3. 방문요양서비스 중 장기요양급여수급자에 대한 신체활동 지원서비스는 요양보호사 1급만 제공할 수 있음
4. 모든 종사자의사의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과근무 등을 명시하여야 함 (근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조, 별표 2 등등 참조)

②업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 업무분장을 조정할 수 있다.
③각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제 3 장 요양급여범위

제13조 (급여규정목적)노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 수급자 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.
【적용규정】
1. 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 (별표 10) “재가노인복지시설 운영기준 2.운영규정”
2. 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시) 동법 제17조 (근로조건명시),

【운영목적】 본 기관은 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 등의 장기급여 제공함으로 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.

제14조 (운영규정 기본 준수사항 노인복지법 시행규칙 제22조 제2항(별표 5)을 준수)

가. 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 “운영규정”이라 한다)을 작성하여 시장、군수、구청장에게 제출하여야 한다.

나. 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

⑴ 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
⑵ 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
⑶ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
⑷ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항(비급여항목 포함)
⑸ 서비스제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
⑹ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
⑺ 인력관리규정에 관한사항 - 채용, 복무, 승진, 상벌 등
⑻ 보수에 관한 사항 - 임금, 퇴직금, 상여금 등
⑼ 직원의 복리 후생에 관한 사항
⑽ 안전과 보건에 관한 사항 - 근골격계질환 및 감염예방, 건강검진 등
⑾ 고충처리에 관한 사항

다. 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

제15조 (급여대상) 장기요양등급인정자로 한다.

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점이상~95점이상
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점이상~75점미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점이상~60점미만
5등급	치매(노인성질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점이상~51점미만

제16조 (급여범위 게시) 기관은 시설내부에 수급자 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정의 개요
2. 종사자 근무체계
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비급여대상 및 항목별 비용

5. 급여제공을 위한 지침
종사자 윤리지침, 응급상황 대응지침, 감염예방및 관리지침, 치매예방 및 관리지침 욕창예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인학대 예방 및 대응지침
6.그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

제17조(급여범위) 장기요양서비스는 수급자의 본인부담을 명확히 하기 위하여 급여범위를 급여항목과 비 급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비 급여항목은 전액 본인부담이 부담하여야 한다.

제18조(금지항목)
① 수급자의 가족을 위한 행위
② 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위
③ 그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제 4 장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제19조 (이용대상 및 정원)
①서비스 대상자는 노인복지법 제38조에 따라 다음 각 호와 같다.
1.장기요양급여수급자
2.심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 목에 해당하는 자
가.방문요양서비스 : 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자
나.재가노인지원서비스 : 가,나의 서비스 이외의 서비스로서 상담.교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 자
②제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자간 계약에 의한다.
③장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수습권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자
④방문요양(간호)의 경우 이용정원은 정하지 않았지만 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있으며, 단기보호 및 주간보호의 경우 관련법에 따른다.

제20조(이용절차)①급여 신청 절차는 다음과 같다

<table>
<tr><td>대상자 유형</td><td rowspan="3">→</td><td>시.군.구</td><td rowspan="3">→</td><td>시.군.구</td><td rowspan="3">→</td><td>장기요양
기 관</td><td rowspan="3">→</td><td>장기요양
기 관</td></tr>
<tr><td>①기초생활
수급노인,
②기타
의료급여
수급자</td><td>급여신청
(장기요양
인정서
첨부)</td><td>장기요양기
관에
이용의뢰
(공단,
본인 통보)</td><td>이용대상자
확인(*)
↓
수급자와
급여제공계약서
작성</td><td>장기요양급여
계약내역서
공단통보
↓
서비스 실시</td></tr>
<tr><td>③일반노인</td><td colspan="3">→</td><td></td><td></td></tr>
</table>

※기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함
※기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시.군.구청장이 이용의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담

제21조 (이용자 모집방법)

1. 본 사업 기관이 위치한 지역의 각 주민센터 사회복지 전문요원에 의뢰하도록 한다.
2. 관할지역 사회복지관의 재가복지 시설과 연계하여 이용자를 모집도록 한다.
3. 월 정기적인 각종 언론의 홍보 및 홈페이지를 이용을 통해 모집한다.
4. 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양 사업에 대해 이해도를 높이고 이용자를 확보한다.
5. 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.
6. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 헤치는 행위를 하지 않는다.

제22조(이용기간) ①노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제 5 장 이용계약에 관한 사항

제23조(계약 목적) ①한마음재가복지센터와 이용자, 그리고 보호자가 본 센터를 이용하는 기간동안 재가보호서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
②지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 시설보호 및 재가보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
③재가센터와 수급자, 그리고 보호자가 본원을 이용하는 기간동안 센터에서의 생활전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제24조(계약 기간)
①계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
②전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.

③노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변종사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

④계약만료시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급 ~ 5급 판정을 받은 자에 한하여 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.

⑤대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 보호사의 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요청 할 수 있다

노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

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

나. 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.

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

라. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관키로 한다.

마. 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제25조(이용료 등 비용부담에 관한 사항) ①월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.

노인장기요양보험법에 의거한 당해 장기요양급여비용의 100분의 15%와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다. (단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 100분의 7.5% 와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다. 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 처리한다.) 또한 기초생활수급자의 경우에는 전액 국가가 지원한다

② 그 밖의 비용 부담액

가. 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구 할 수 있다.

(비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기함).

나. 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용”과 같다. 상기 자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 장기요양급여제공계약서를 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.

③재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자가의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다(2019년도 기준)

·재가급여 월 한도액(복지용구 제외)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급

2024년도	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

④방문요양 급여비용은 다음과 같다.

1.방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16.630
가-2	60분 이상	24.120
가-3	90분 이상	32.510
가-4	120분 이상	41.380
가-5	150분 이상	48.250
가-6	180분 이상	54.320
가-7	210분 이상	60.530
가-8	240분 이상	66.770

※재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용

2.1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위 내에서 산정한다.

3.1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방분간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

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

제26조(계약자,당사자의 의무) 서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

①서비스제공자(이하 갑“이라 칭함)의 의무

1. 수급자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 외출 및 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
2. “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공 의무
5. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
6. 기타 “을”의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

②이용자(수급자)의 의무

1. 월 이용료 납부 의무
2. 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무
3. 시설내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
4. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
5. 표준수발서비스를 제공받아야 할 권리
6. 기타 장기요양서비스 이행 의무

③보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무
1. 이용자(수급자)에 관한 건강 및 필요한 자교제공과 의무
2. 이용자(수급자)의 월 이용료 비용 부담의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
5. 이용자(수급자)가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제27조(급여비용 청구)①노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 20 또는 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.
②단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담급의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
③기초생활수급자의 경우 개인부담보험료 없음-식대 및 간식비 제외, 의료급여수급권자는 50% 경감-식대 및 간식비 제외된다.
④급여비용은 ‘을’의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도수가를 적용한다.
⑤노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각항에 의거하여 을의 요구가 있을시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제28조(신원인수인의 권리.의무)①신원인수인의 의무
1.수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
2.수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담 및 납부하여야 한다.
3.인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
4.신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
5.장기출장 등 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.
6.수급가가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
7.기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.
②신원인수인의 권리
1.수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2.수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청 할 수 있다.
3.수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
4.수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진을 할 수 있다.
제28조(계약의 해제)다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
1.수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2.수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3.3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

4.성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
5.행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
6.배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사업무에 막대한 지장을 줄때
7.10일이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보한 경우에는 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함)수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
8.수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
9.기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제 6 장 이용료 등 비동에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제29조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)①시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
②비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 수급자, 이용자 또는 보호자에게 받드시 서면으로 통지하여야 한다.
③다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자가 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
1.노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2.노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3.이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
4.급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
5.별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용가 변경되었을 경우
④③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
⑤급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
⑥급여비용 변경절차는 다음과 같다.
1.등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
2.요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)안내하며,
3.계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
4.이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,군에 장기요양급여신청)-이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출-서류확인-공단에 입력-서비스 이용

제30조(이용료 및 비용 변경) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협

의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
1.노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2.노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3.이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 7 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제31조(방문요양서비스 및 프로그램)
①방문요양서비스 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.
1.신체활동지원서비스
2.취사, 생필품구입, 청소, 세탁 등 일상가사지원서비스
3.기초건강관리지원서비스
4.밑반찬, 김장김치, 난방유, 후원품 등 일상생활지원서비스
5.정서지원서비스
6.학대예방, 가정문제해결 등을 위한 상당 및 지원서비스
7.여가지원서비스
8. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
9. 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여제공기록지에 기입한다.
10. 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.
②방문요양의 급여비용은 제13조 10항에 의하여 산정하며, 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.
③1회 방문당 180분 이상 급여를 제공하더라고 급여비용은 180분의 범위내에서 산정한다.
④1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
⑤급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
⑥노인장기요양보험 시행규칙 제 14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함).
⑦대상자가 개인적으로 이용하는 의료기관 이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제32조(상담 및 의견 건의) ①이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.
②이용자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
③이용자는 가정방문시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.

④보호자는 수급자의 시설생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰 할 수 있다.
⑤시설장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 시설운영에 반영해야 한다.
⑥시설장은 이용자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제33조(개인정보보호 및 존엄성 존종)이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제34조(간담회) 시설의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자 또는 보호자 간담회를 실시하며, 이를 통한 정보를 가지고 수급자에게 불이익을 주어서는 안 된다.

제35조(이용자의 사고 및 질병) ①시설에서는 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.
②이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.
③직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 시설에서의 치료 일체를 책임져야 한다.
④이용자의 의료적인 치료가 요구되어질 경우 시설에서는 보호자에게 통보해야 한다 다만, 보호자의 부재나 연락 두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보토록 한다.
⑤이용자에게 치료를 할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며, 부득이한 경우는 경비 부담으로 대체할 수 있다.
⑥이용자가 5항의 의무를 다하지 않은 경우, 시설장은 수급자를 퇴소 조치할 수 있다.
⑦시설에서는 시고 및 질병으로 인해 의료적인 치료가 필요한 경우, 이 내용을 보호자에게 상세하게 알려야 할 권리 보장과 보호자에게 필요한 협조를 얻도록 해야 한다.
⑧시설에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다.
⑨이용자 및 보호자는 시설의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

제36조(제공서비스 및 프로그램)
①장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공한다.
②장기요양서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 장기요양인력을 배치한다.
③제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다
  가.일상보호 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 몸단장, 머리감기, 옷갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제행동대차 등
  나.보건.의료 서비스, 다.사회적응서비스, 라.가족연계 및 지역복지 서비스 등을 제공한다.
④시설에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 수급자 본인이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정될 수 있으며, 실시전 시설과

수급자 또는 보호자가 협의 .조정할 수 있다.
⑤서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

제8장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제37조(서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)
①서비스 실시 중에 `병`의 귀책사유로 인하여 발생한 `갑`의 손해에 대하여는 `을`이 `갑`에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한 다.
②다음 각 호에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상할 의무를 진다.
1.재가센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2.약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
③시설은 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
④다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.
1.이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
2.이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
3.보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
4.이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
5.이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
⑤전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.
⑥송영으로 보호자에게 인계 후 사고로 ‘을’이 받는 손해에 대해서는 ‘갑’은 일체의 배상책임을 지지 아니한다.

제38조(채무의 이행)계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때에는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제9장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제39조(운영규정의 개정방법 및 절차등에 관한 사항) ①본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
②시설장이 필요하다고 인정한 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
③개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제10장 인력관리 규정에 관한 사항

제40조(채용)

1. (채용기회) 기관은 사원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적신분, 출신지역, 출신학교, 혼인 . 임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다. 또한 공채를 원칙으로 한다.

2. (전형 및 채용서류) 기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
   1. 자필이력서 1통 2. 자기소개서 1통 3. 자격증 1통 (해당 사원) 4.입사용 건강진단서

3. (근로계약) 장기요양보험공단에서 제공받은 서식으로 계약서를 작성하는 것을 원칙으로 하며 내용을 보완 수정할 수 있음

①기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자에게 근로계약서 사본 1부를 내어 준다.

② 기관은 근로계약 체결 시 사원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조제1호부터 제12호까지의 규정(취업규칙의 작성 . 신고사항)에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여를 제공합니다.

③ 기관은 제2항의 내용 중 무기계약사원에게는 임금의 구성항목 . 계산방법 . 지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을, 기간제사원에게는 근로계약기간에 관한 사항, 근로시간 . 휴게에 관한사항, 임금의 구성항목 . 계산방법 및 지불방법에 관한 사항, 휴일 . 휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.

④ 기관은 근로계약 체결시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면명시를 대신할 수 있다.

4. (수습기간) ① 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 2개월간을 수습기간으로 한다. 다만 수습의 적용은 상호합의하에 정한다.

② 제1항의 수습기간은 근속년수에 포함한다.

5. (출근, 결근) ① 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.

② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일에라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

6. (결근,지각 . 조퇴 및 외출)

① 결근 :결근하고자 할 때에는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근 태계를 제출하여야 한다. 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 경우에는 사후에 지체 없이 서면 제출하여야 하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다.

② 지각,조퇴 :직원은 임의로 지각 또는 조퇴를 하여서는 안 된다 지각을 하였을 경우에는 지각 사유를 구두로 신고하여야 한다.

③외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 시설의 승인을 받아야 한다.
7. (공민권행사) ① 기관은 사원이 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.
② 기관은 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는데 지장이 없는 범위 내에서 사원이 청구한 시간을 변경할 수 있다.
8. (출장) ① 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 사원에게 출장을 명할 수 있다.
② 기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.
9. (배치기준-방문요양의 경우)기관은 요양보호사를 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.
①수급자의 신체기능유지를 위한 전문성(안마, 마사지, 침술, 부황 등)
②수급자 및 요양보호사의 요구사항, 종교
③수급자의 거주지와 거리 및 교통편의
④요양 보호사의 입사일자
10.(배치,전직, 승진) ① 기관은 사원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 사원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
② 기관은 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
③ 승진의 조건 - 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

1. 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
2. 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
3. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
4. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
5. 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자
6. 장기 근무자에 대한 포상 : 1년 이상 상품권 지급

제12장 복무규정

제41조(직원의 복무 자세)

1.직원은 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다.
2.직원은 항상 자기 직무 개발에 힘쓰고 상사와 동료들에게 신뢰받는 직원이 되도록 노력한다.
3.직원은 노인의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 일해야 하며, 기관의 비젼 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
4.직원은 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.
5.직원은 이용자에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제42조(비밀 엄수의 의무)

1.직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다

2.직원은 허락 없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안 된다

제43조(서비스 수급권자에 대한 자세)

수급자에게는 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 노력하여야 한다.

1.모든 대화는 미소로 시작한다.

2.이용자의 욕구와 문제, 기능상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공 하여야 한다.

3.이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 수급자의 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.

4.수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

5.노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

제44조(청렴 의무)직원은 업무와 관련하여 직,간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제45조(신상 변동보고 의무) 직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생 일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제46조(복무규율)직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1.담당업무 도는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.

2.시설의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.

3.근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.

4.타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다

5.시설 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 시설장의 허락을 득해야 한다.

6.근무시간 중에 집단적 활동을 행하는 행위를 하여서는 안 된다. 단, 사전에 시설장의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.

7.시설 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.

8.시설 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.

9.시설 내에서 음주, 흡연, 도박 등을 하여서는 단 된다.

10.본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 하여서는 안 된다.

11.직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

12.직원은 직무상 관계가 있는 타인으로부터 사례나 향응을 받을 수 없다

13.기타 상기 사항에 준하는 행위를 하여서는 안 된다

제47조(직장 이탈 금지의 의무)직원은 허가 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제48조(근무시간)
1.직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다.
단,1일의 근로시간을 휴식시간을 제외하고는 8시간을 초과할 수 없다
2.휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 중에 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사 시간을 포함한다.
3.직원의 기본 근무시간은 09시00분 - 18시이다 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 요양보호사와의 근로계약에 따른다.
4.재가장기요양기관의 업무특성상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다.
5.18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키고자하는 경우에는 당해 근로자의 동의를 얻어야 한다.
6.임산부 여성근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다
①산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
②임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우
단,임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니 되며, 산후1년이 경과 되지 아니한 여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간외의 근로를 시키지 못함

제49조(출장의 근무시간)직원이 출장 기타 센터 외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다.다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제 13 장 보수에 관한 사항

제50조(용어의 정의)이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다
1.“보수”라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
2.“봉급”이라 함은 직종별, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본 급여를 말한다.
3.“수당”이라 함은 직무여건, 생활여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
4.“보수의 일할 계산”이라 함은 그 달의 보수를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.
5.“평균임금”이라 함은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월간 지급된 봉급을 3등분한

금액과 사유발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제51조(임금의 계산 및 지급방법) ① 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만 요양보호사의 경우 시급제를 적용할 수 있으며 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.

② 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 익월의 10 일 사원에게 직접 지급하거나 사원이 지정한 사원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

③수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있다.

④전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.

1)국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
2)저축금(노동부 장관의 인가를 받은 세금)
3)의료보험금
4)국민연금
5)고용보험료
6)감봉의 제재에 해당하는 금액
7)시설에서의 가불금
8)기타 법령에 의거 공제되는 금액

제52조(비상시 지급) 사원이 다음 각 호의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

1. 사원 또는 그의 수입에 의하여 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 충당하는 경우
2. 사원 또는 그의 수입에 의하여 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 충당하는 경우
3. 사원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

제53조(휴업수당) ① 기관의 귀책사유로 휴업하는 경우에는 휴업기간 동안 사원에게 평균임금의 100분 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금으로 지급한다.

② 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급 할 수 있다.

제54조(상여금) 상여금 및 특별수당은 시설장이 정하여 지급할 수 있다

제55조(퇴직 및 퇴직일) ① 기관은 사원이 다음 각 호에 해당할 때에는 사원을 퇴직시킬 수 있다.

1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
2. 사망하였을 경우
3. 근로계약기간이 만료된 경우
4. 해고가 결정된 경우
5. 수급대상자가 사망하여 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
6. 수급대상자/ 그 보호자가 교체를 요구하였으나 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우

② 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.

1. 사원이 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그 날
2. 사원이 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.
3. 사망한 날
4. 근로계약기간이 만료된 날
5. 해고가 결정 . 통보된 경우 해고일
6. 수급대상자가 사망한 날
7. 수급대상자/ 그 보호자가 교체를 요구한 날

- 퇴직 시 지켜야할 사항

1. 인수인계서는 퇴직 전 . 후 5일 이내에 작성한다.
2. 기관에서 제공한 물품을 반납한다(앞치마, 명찰 등)

제56조(퇴직금)① 기관은 1년 이상 근무한 사원이 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.

② 기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 사원의 과반수 동의를 얻어 사원퇴직급여보장법 제8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

- 퇴직금 적립금에 관한 사항

① 퇴직금은 확정기여형 DC형으로 한다.

② 퇴직금이 적립된 후 직원회의시 통보하며, 게시판에 게시한다.

제57조(중간정산) ① 기관은 사원이 서면으로 요구하는 경우 사원이 퇴직하기 전이라도 당해 사원이 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수는 정산시점부터 새로이 기산한다.

② 본 조의 경우 근로자퇴직급여 보장법에 의하여 중간정산이 가능한 경우에만 중간정산 할 수 있다.

제58조(급여의 종류)

1.직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2.급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제59조(경력 인정)
근무 경력은 사회복지 법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제60조(연장근로 및 휴일 근로 수당)
1.시설에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(오후 10시 ~ 오전 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 한도로 탄력적 근로시간제를 연장할 수 있으며 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장가능(단, 연장근로에 대한 특례 : 주40시간제 시행일부터 3년간은 1주간 16시간 한도로 연장근로가 가능하며, 이때 최초 4시간에 대한 연장근로 가산수당은 100분의 25로 함)
2.장기요양기관의 장은 특별한 사정이 있는 경우 고용노동부장관의 인가와 근로자의 동의를 얻어 상기 연장근로시간을 연장가능하며 사태가 급박하여 고용노동부장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 얻어야 한다.
3.연장근로와 야간근로(오후10시후부터 익일 오전6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급한다.
4.보상휴가제 실시 : 노사간 서면합의에 따라 연장근로.야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것에 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제는 주 40시간 근무시간제 시행일에 맞춰 각 시설별로 시행할 수 있다

제61조(최저임금의 효력)시설에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제62조(최저임금의 적용 예외)다음 각 호의 1에 해당하는 자로서 시설에서 노동부 장관의 인가를 받는 자에 대하여는 전조의 규정을 적용하지 아니할 수 있다
1.정신 또는 신체의 장애로 근로 능력이 현저히 낮은 자
2.수습기간 등에 있는 자
3.직업 훈련법 기본법에 의한 사업 내 직업훈련 중 양성훈련을 받는 자
4.기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제63조(직원복지)
직원의 보지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 금액 또는 물품을 제공 할 수 있다

제 14 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제64조(신상필벌의 원칙)
1.직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다

2.상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 센터에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다

제65조(포상)①직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다
②공로상 및 모범상 등 수상대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있다 추천서에는 반드시 '공적조서'【붙임 2】 서식을 첨부하여야 한다

제66조(포상의 종류)직원과 외부인사가 다음 각 호의 1에 해당될 때에는 포상한다
1.장기근속상 : 근속 기간 중 징계사실이 없는 직원에 대하여 포상한다
① 3년 근속상
② 5년 근속상
③ 7년 근속상
④ 기타 필요시 10년 이상의 장기근속상 등
2.공로상 : 센터 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원과 외부 인사에 대하여 포상한다.
① 본 센터 발전에 공이 현저한자
② 본 센터 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
③ 업무 개선에 업적이 우수한 자
④ 외부 포상을 통해 센터의 명예를 높인 자
⑤ 기타 이에 준하는 공로가 인정된 자
3.모범상 : 활기찬 직장분위기 조성에 타의 모범이 되는 우수 직원에게 포상한다
① 근무 성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
②명랑한 직장 분위기 조성에 기여한 자
③화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월 했던 자
④효행, 선행, 봉사, 희생 등 미담의 주인공
⑤기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자

제67조(포상의 시기) 정기적인 포상은 개원기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다

제68조(포상 절차)
1.직원의 포상은 인사위원회의 심의를 거쳐 센터장이 이를 행한다
2.포상하고자 할 때에는 공적 조서 (별지 1호)를 작성한다
3.필요한 경우 공적 조서에 해당 관련 자료를 첨부할 수 있다

제69조(포상 방법)
1.포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 특별 휴가를 줄 수 있다

2.포상은 공적의 경중에 따라 포상 방법에 차등을 두며, 인사고과에 반영한다

제70조(휴일)

1.직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다

① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)

② 근로자의 날(5.1)

③ 정부가 지정하는 임시 휴일

단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다

2.재가센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다

제71조(휴가)

1.직원의 가는 연.월차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분 한다

①하기휴가 : 1)업무상 가능한 경우, 사원은 07월01일 ~ 09월31일까지 사이에 사용할 수도 있다. 이 경우 휴가개시일 3일 전에 부서의 장에게 승인을 받아야 한다. 다만 기관장이 인정하는 경우 기간을 변경할 수 있다.

2)이 휴가기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

②연차휴가 :1) 1년간 8할 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다

2)3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

3)계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근시 1일의 유급휴가를 준다. 다만, 최초 1년이 되었을 때는 그간에 사용한 연차휴가 일수를 15일에서 제회하고 나머지 일수를 준다.

4)연차휴가 사용할 때는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관장에게 승인을 얻어야 한다.

5)직원의 연차유급휴가 청구권은 기관의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.

6)기관은 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 기관의 사용촉진 조치에도 불구하고 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상 하지 아니한다.

③경조사 휴가 : 시설은 다음 가호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사휴가를 부여한다.

1)본인의 결혼 : 5일 2)본인.배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일

3)본인.배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일

4)자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일

5)기타 시설장이 인정하는 경조사

(③항에 따른 경조사 휴가기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우에는 이를 포함하

여 휴가기간을 계산하며 휴가의 분할, 적치 사용은 인정하지 않는다.)

④포상휴가 :센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상휴가를 센터장이 허가할 수 있다

⑤출산휴가 : 1)임신 중인 여직원에 대하여는 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산휴가를 허가하여야 한다. 다만, 출산휴가는 산후에 45일 이상이 확보되도록 한다

2)임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로로 전환시켜야 한다

3)직원의 배우자의 출산을 이유로 휴가를 출산을 이유로 휴가를 청구하는 경우에 10일의 유급 휴가를 준다. 다만, 이는 출산한 날로부터 90일이 지나면 청구할 수 없다.

4)임신 중인 여성 사원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 사원이 청구하는 경우에는 다음 각 호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 모자보건법에 허용되지 않는 인공중절수술은 제외한다.

1. 유산 또는 사사한 여성 사원의 임신기간이 11주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 5일까지.
2. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지.
3. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지.
4. 유산 또는 사산한 여성 사원의 임신 기간이 22주 이상 27주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지.
5. 임신기간이 28주 이상인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지.

④ 기관은 사원이 출산전후 휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 90일 보호휴가 기간 중에 사원이 고용보험법에 따라 지급 받은 산전 . 후휴가급여액이 그 사원의 통상임금보다 적을 경우 최초 60일분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 기관이 지급한다.

⑥ 임신 중의 여성 사원에게 시간외 근로를 시키지 아니하며, 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환시킨다.

2.직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다

3.휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다

제72조(휴일 및 휴가) 법정휴일 및 휴가, 약정휴일 및 휴가 등은 근로계약, 관련법 및 운영규정, 취업규칙 등에 따른다

제73조(육아휴직)①기관은 직원이 만 6세 이하의 초등학교 취학 전 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 양육하기 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 아래의 경우에는 부여하지 아니한다.

1.육아휴직을 시작하려는 날(이하 “휴직개시예정일”이라 한다)의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 1년 미만인 직원

2.같은 영유아에 대하여 배우자가 육아휴직(다른 법령에 따른 육아휴직을 포함한다)을 하고 있는 직원

②육아휴직의 기간은 1년 이내로 한다.

③기관은 육아휴직을 이유로 해고나 그밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 육아휴직기간에는 그 직원을 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

④기관장은 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.

⑤육아휴직의 신청방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제74조(육아기 근로시간 단축)① 기관은 육아휴직을 신청할 수 있는 남녀 사원이 육아휴직 신 근로시간의 단축을 신청하는 경우에는 이를 허용해야한다. 다만 대체인력 채용이 불가능 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령이 정하 경우에는 그러하지 아니하다.

② 기관이 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 기관이 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 30시간을 넘어서는 아니 된다.

④ 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다.

⑤ 기관은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제75조(가족돌봄휴직. 복직 등) 1.가족돌봄휴직

① 회사는 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 “가족”이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 “가족돌봄휴직”이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 단서에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.

1. 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
2. 연장근로의 제한
3. 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
4. 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원조치

③ 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.

④ 회사는 가족돌봄휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑤ 가족돌봄휴직 기간은 근속기간에 포함한다. 다만, 근로기준법 제2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정기간에서는 제외한다.
⑥ 회사는 소속 근로자가 건전하게 직장과 가정을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.
2.복직 ① 직원은 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체 없이, 휴직기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일전까지 복직원을 제출하여야 한다.
② 직원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.
③ 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.
3.근속기간의 계산 : 휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만, 제14조 제1항 제2호의 병역법에 의한 군복무기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수에서 제외한다.
4.근무형태 근무형태는 주간근무(주40시간제 제도 적용)를 원칙으로 한다.
5.근로시간 ① 기관별 특성을 반영하여 월요일부터 토요일을 근로일로 하되 세부 근로시간은 2항에 의한다.
② 근로시간은 노인장기요양보험법 및 관계법령에 따라 기관장이 장기요양급여 대상자와 협의하여 직원에 통보한 시간으로 한다.
6.휴게 휴게시간은 근로시간 중에 부여하며 근로시간이 4시간인 경우에는 30분, 8시간인 경우에는 1시간을 부여한다.
7.육아시간 :생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다

제76조(병가)①기관은 직원이 업무외 질병.부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60일을 초과하지 않은 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.
②상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 검진의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제77조(휴가의 신청 및 변경)①직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 부서장에게 허가를 받아 휴가 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다
②휴가 시기 변경은 센터 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 센터 운영에 막대한 지장 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제78조(휴가 기간 중의 공휴일)휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 셈해 넣지 않으나, 경조사, 특별 휴가는 그러하지 아니 한다.

제79조(복리후생의 확대의무)①기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창 할 수 있다.
1.기관의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자

2.각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
3.기관장은 수급자의 사망.요양보호사의 직계가족 경사시는 축의금, 애사 시에는 조의금을 지급한다.
4.1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
5.분기별 1회 또는 년1회 모범요양보호사 및 장기근속자를 선정하여 기관에서 정한 소정의 금액(또는 상품권 등)을 포상하는 것으로 한다.
6.선정방법 : 수급자(또는 보호자)투표 100%로써 가장 우수한 직원을 선정한다.
7.최우수 직원 선정 시 간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관, 사진을 기관 게시판에 게시한다.

제 15 장 안전과 보건에 관한 사항

제80조(안전.보건규정 준수)시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제81조(안전과 보건의 유지증진)시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지.증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제82조(시설장 의무)시설은 당해 사업장의 안전.보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지.증진하도록 하여야 한다.

제83조(직원의 의무)직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제84조(안전교육)기관은 장기(재가)요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육등 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.
1.신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
-신입요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
-요양보호사의 제원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
2.정기재난, 소방 등 안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
3.종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 종사자교육계획에 따라 실시한다.
4.운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
5.급여제공교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회이상 실시한다.

6.업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
7.근골격계 질환 및 감염예방 교육을 연 1회 이상 실시한다
8.개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자 교육계획에 의거 년1회 이상 교육을 실시한다.
9.교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 등 관련자료 작성, 보관한다.

제85조(근골격계 질환 예방) 장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시한다.
1.근골격계질환 특성 및 발생원인
2.질환별 증상
3.근골격계 질환예방, 관리 등

제86조(감염관리)장기(재가)요양시설은 노인, 직원, 가족 등이 함께 생활하는 곳으로 전염성 질환이 발생하면 쉽게 퍼질 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 촉탁의 등의 진료를 받고, 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.
1.감염종류
2.전염성 질환 발견시 대처방법
3.감염예방 및 관리 등

제87조(유치도뇨관 감염관리) 유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.
제88조(낙상예방)다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙을 교육을 실시한다.
1.근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다
2.날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3.보행기나 지팡이 등을 사용한다.
4.무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5.앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6.방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7.미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
8.노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카페트 등을 사용 한다.
9.목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10.노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제89조(응급상황대응)요양보호사는 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1.노인성 질환의 증상 및 원인

①흉골부에 격통, 중압감발생 -가벼워도 통증이 30분 이상 지속

②구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥

③안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태

④식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생

⑤동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증

⑥손,발가락, 팔,다리저림,뒷목이 뻣뻣, 속이 미식거림, 두통 및 구토

2.응급처치 및 주의점

①발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.

②환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.

③환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속에 물질을 제거해 준다.

④정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.

⑤정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.

⑥찬물 찜질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3.상황발생시 조치

①가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지

②환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청

③서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지

④가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 주기

제90조(노인학대예방)기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고.연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

1.이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어.정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방 하는데 그 목적이 있다.

2.노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2제3호)

3.법적조치(노인복지법 제39조의 (금지행위)/제55조(벌칙))

①노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2000만원 이하의 벌금)

②노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의보호.감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임 행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)

③노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금)

4.노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)

①누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
②신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.
※노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제91조(건강진단의 실시시기 등)①시설은 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다. 단 사무직은 매2년에 1회 실시한다.
②건강진다결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.
③시설은 근로자대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니 된다.

제92조(질병 이환자의 근로금지.제한)①전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
가.전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한때에는 그러 하지 아니하다.
나.정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자
다.심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 약화 될 우려가 있는 자
라.제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
②제1항이 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한 받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.
③제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제93조(재해보상)시설은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제94조(업무외 재해)시설은 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제95조(해석적용)재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제96조(보상 청구권의 양도 금지)보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공 할 수 없다.

제 16 장 고충처리절차에 관한 사항

제97조(불만 및 고충처리; 불만 및 고충처리체계 운영)①노인 및 가족과 직원의 의견을 수렴하고 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

②반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.
③불만 및 고충처리 체계는 '불만 및 고충처리 방법 안내' → '불만 및 고충 접수' → '불만 및 고충처리' → '기록 및 보고' → '불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처' 순으로 가동되어야 한다.

제98조(불만 및 고충처리 방법 안내)
①이용자가 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 이용자 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
②불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
가.전화
나.인터넷
다.직원 면담
라.건의함 등
③이용자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 이용자가 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
④'불만 및 고충'의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제99조(고충처리위원회구성)위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제100조(처리기준)위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.
①단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대해서도 공정히 한다.
②고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
③직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
④비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.
⑤장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제101조(처리결과 및 통보)고충처리위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설 장에 보고하여야 한다.

제102조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)
①'불만 및 고충처리 기록장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
②불만 및 고충처리 담당자는 '불만 및 고충처리 기록장'의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
③전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

부 칙

1.제1조(시행일) 이 규정은 2025년 01월 01일부터 시행한다.
2.제2조(규정의 열람 및 비치) 시설은 운영규정을 시설내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람 할 수 있도록 하여야 한다.