운영규정

뉴정나눔노인복지센터

- 세 부 목 차 -

[제1장] 총칙 ····· 3

[제2장] 조직에 관한 사항 ····· 3

[제3장] 인사 및 복무에 관한 사항 ····· 4

[제4장] 보수에 관한 사항 ····· 8

[제5장] 재무 · 회계 · 물품에 관한 사항 ····· 9

[제6장] 입소(이용) 정원 및 모집방법에 관한 사항 ····· 11

[제7장] 입소(이용) 계약에 관한 사항 ····· 13

[제8장] 입소보증금·이용료 등 비용에 관한 사항 ····· 17

[제9장] 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 ····· 17

[제10장] 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 관한 사항 ····· 20

[제11장] 의료를 필요로 하는 경우 그 처리절차에 관한 사항 ····· 21

[제12장] 시설물 사용상의 주의사항에 관한 사항 ····· 22

[제13장] 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항 ····· 22

[제14장] 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항 ····· 23

[제15장] 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항 ····· 23

[제16장] 종사자 및 이용자의 고충처리에 관한 사항 ····· 25

[제17장] 직원 교육 및 급여제공지침에 관한 사항 ····· 28

[제 1 장] 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 뉴정나눔노인복지센터 운영에 있어 직제 및 조직, 기타 운영에 필요한 제반 사항을 정함으로써 효과적으로 센터를 운영할 수 있도록 한다.

제2조 (명칭)

이 사업장의 명칭은 뉴정나눔노인복지센터로 하며 이하 “센터”라 칭한다.

제3조 (사업내용)

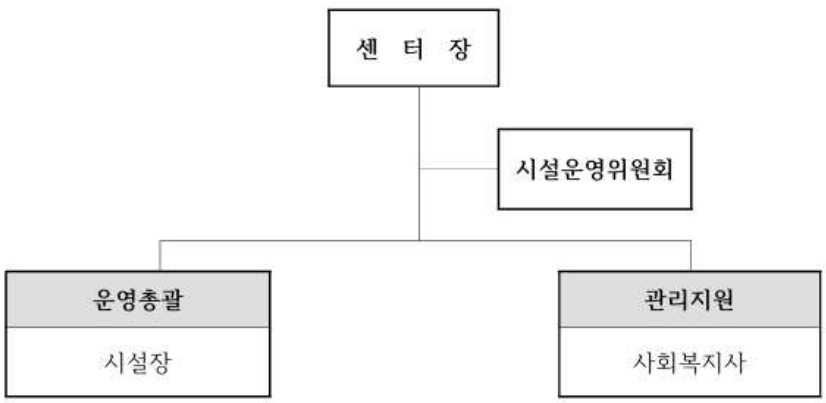
“센터”는 다음 각 호의 사업을 실시한다.

1. 방문요양
2. 방문목욕
3. 방문간호
4. 지역사회 내에서 어르신의 자립 생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지 관련 상담 사업을 실시한다.
5. 지역사회 내에서 인적 물적 복지자원의 발굴 및 관련 센터와의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.

[제 2 장] 조직에 관한 사항

제4조 (조직 및 정원)

본 기관에 근무하는 직원의 정원은 「노인복지법 시행규칙」 제29조 제1항 관련 [별표 제10] ‘직원배치 규정’에 따라 임용·배치하며, 조직은 다음과 같다.



제5조 (직원 추가배치 등)

1. 급여종별 이용 수급자 수의 합이 15명 이상인 경우 간호(조무)사, 사회복지사, 장기요양기관 근무 경력 5년(월 60시간 이상 근무한 기간이 60개월) 이상인 요양보호사(이하 ‘팀장급 요양보호사’라 한다)중 1명 이상을 추가배치하고, 방문요양의 이용자가 15인 이상인 경우는 사회복지사를 배치하여 상담업무에 임하여야 한다.

2. 급여종별 이용 수급자가 15인 기준으로 15인 배수가 될 경우 제1항의 인력을 추가 배치한다.

제6조 (센터장)

1. 센터장은 "센터"를 대표하고 그 업무를 총괄하여 직원을 지휘, 감독한다.
2. 센터장의 부재 시에는 사회복지사가 직무를 대행한다.

제7조 (사회복지사)

1. 사회복지사는 수급자에 대한 사례관리, 재가급여 서비스 제공자에 대한 업무지도 등을 주 업무로 한다.
2. 사회복지사는 "센터"와 계약된 수급자의 집을 매월 1회 이상 방문하여 수급자의 건강상태 점검, 욕구 사정 등을 실시하여 수급자에 대한 서비스의 질 향상에 노력한다.
3. 사회복지사는 사회복지사 자격증 소지자로 한다.

제8조 (요양보호사)

1. 요양보호사는 수급자에 대한 방문 요양의 서비스를 제공하는 것을 주 업무로 한다.
2. 요양보호사는 그 업무수행에 있어서 센터장 및 사회복지사의 지시에 따라 성실하게 업무를 수행하며, 수급자의 요구사항과 센터장 및 사회복지사의 지시사항과 일치하지 않는 경우에는 "센터"에 보고 후 그 지시를 받아 업무를 수행한다.
3. 요양보호사는 요양보호사 자격증 소지자로 한다.
4. 5등급 치매 환자 인지훈련 서비스를 제공하는 요양보호사는 건강보험공단에서 실시하는 치매 특별등급 급여제공인력 교육을 이수하여야 한다.

제9조 (간호사 또는 간호조무사)

1. 간호사 또는 간호조무사는 수급자에 대한 방문 간호의 서비스를 제공하는 것을 주 업무로 한다.
2. 간호사 또는 간호조무사는 그 업무수행에 있어서 센터장 및 사회복지사의 지시에 따라 성실하게 업무를 수행하며, 수급자의 요구사항과 센터장 및 사회복지사의 지시사항과 일치하지 않는 경우에는 "센터"에 보고 후 그 지시를 받아 업무를 수행한다.
3. 간호사는 간호업무경력이 2년 이상인 간호사 면허증 소지자로 한다.
4. 간호조무사는 간호보조 업무경력이 3년 이상인 간호조무사 자격증 소지자로서 방문간호 간호조무사 교육(700시간)을 이수한 자로 한다.

제10조 (직원의 임무)

"센터"에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

1. 직원은 관계법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 지시에 따라 수행하여야 한다.
2. 직원은 직무와의 관련 여부를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
3. 직원은 직무와의 관련 여부를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.
4. 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 않는다.
5. 직원은 직무상 능률의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리 목적 또는 정치운동의 업무에 종사하지 못한다.
6. 직원은 개별 이용자에 대해 서비스의 진행과 결과에 대해 수급자 및 보호자와 항상 협의하고 함께 노력한다.
7. 직원은 수급자와 수급자 가족의 사생활보장과 인권 보호를 위해 최선을 다한다.

[제 3 장] 인사 및 복무에 관한 사항

제11조 (임용권 및 자격)

1. 대표자는 직원에 대한 임용권을 가진다.
2. 직원의 임용자격은 노인복지법에 따른 재가노인복지시설 인력배치 규정에 따른다.

제12조 (채용기회)

대표자는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신·출산 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제13조 (채용 조건)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용할 수 없다.

1. 재가급여 서비스 제공에 필요한 자격 또는 면허를 취득하지 아니한 자
2. 정신질환자 및 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자(채용 시 제출하는 건강검진 결과표로 확인)
3. 감염의 위험이 있는 질병을 앓고 있는 자(채용 시 제출하는 건강검진 결과표로 확인)
4. 피성년후견인 또는 피한정후견인
5. 노인복지법 제39조의 17(노인관련기관의 취업제한 등) 규정에 저촉되는 자
6. 장애인복지법 제59조의 3(장애인관련기관의 취업제한 등) 규정에 저촉되는 자
7. 채용일 이전 1년 내 결핵 검진을 포함한 건강검진(5개 영역: 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정)을 실시하지 않은 자

제14조 (채용 및 근로계약)

1. "센터"는 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약서 2통을 작성하여 1부는 센터에서 보관하고 1부는 근로자에게 준다.
2. "센터"는 근로계약 체결 시 근로자에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 직무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제12호까지의 규정에서 정한 사항을 명확히 제시한다.
3. "센터"는 제2항의 내용 중 임금의 구성항목, 계산방법 , 지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시하며, 기간제 근로자에게는 근로계약 기간에 관한 사항, 근로시간· 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목·계산방법 및 지불 방법에 관한 사항, 휴일·휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.
4. "센터"는 단시간 근로자와의 근로계약서에는 계약 기간, 근로일, 근로시간의 시작과 종료시간, 시간당 급여, 그밖에 노동부 장관이 정하는 사항을 서면으로 명시하고 1부를 해당 근로자에게 내어준다.
5. "센터"는 근로계약 체결 시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면 명시를 대신에 할 수 있다.

제15조 (복무내용)

1. 노인 장기요양 보험제도에 의하여 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1등급 ~ 5등급의 판정을 받은 자에게 신체활동지원, 가사 활동지원, 개인 활동 지원, 정서 지원, 방문목욕서비스 및 방문간호서비스를 제공한다.
2. 장기요양 5등급(치매특별등급)수급자는 우선적으로 주, 야간보호를 이용하고 수급자의 심신 상태,

욕구 등에 따라 치매 전문 교육을 이수한 요양보호사가 회상훈련, 기억력 향상 활동 등 인지 기능 관련 활동에 방문 요양(1회 2시간 이상)을 제공한다.

제16조 (근무형태)

근무형태는 주간근무를 원칙으로 한다.

제17조 (근로시간)

1. 통상근로자의 1주간의 근무일은 월요일부터 금요일까지로 한다.
2. 통상근로자의 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 원칙으로 한다.
3. 통상근로자의 1일의 근로시간은 8시간으로 하되, 휴게시간을 제외하고 09:00부터 18:00까지로 한다.
4. 단시간 근로자의 근무일과 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간 내에서 당사자간 합의에 의하여 정한다.

제18조 (휴게시간)

1. 휴게시간은 전조의 근로시간 중 12:00시부터 13:00시까지로 한다. 다만, 업무 사정을 감안하여 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.
2. 단시간 근로자의 근로시간이 4시간일 경우에는 30분의 휴게시간을 정하여 부여한다.
3. 근로시간이 4시간 미만일 경우에는 휴게시간을 부여하지 않는다.

제19조 (연장·야간 및 휴일근로)

1. 연장근로는 1주간 12시간을 한도로 근로자의 동의하에 실시할 수 있으며, 연장·야간 및 휴일근로에 대하여는 통상임금의 30%를 가산하여 지급한다.
2. 단시간 근로자에 대하여는 그 근로자와 합의한 경우에만 초과근로를 시킬 수 있으며, 단시간 근로자를 소정 근로일이 아닌 날에 근로시키거나 소정근로시간을 초과하여 근로시키는 경우 및 야간, 휴일근로에 근로시키는 경우에는 시간급 임금의 30%를 가산하여 지급한다. 다만, 통상근로자의 소정근로시간 범위 내에서는 초과근로에 대하여 가산수당을 지급하지 아니한다.
3. "센터"는 업무상 필요한 경우에는 근로자의 동의하에 휴일 근무를 명할 수 있으며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.
4. "센터"는 근로자의 대표와 서면 합의하여 연장·야간 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 대신하여 휴가를 줄 수 있다.

제20조 (유급휴일)

1. 1주 동안 소정 근로일을 개근한 근로자에 대하여는 1일의 유급주휴일로 부여한다. 주휴일은 일요일을 원칙으로 하나 다만, 업무의 특수성을 고려하여 개인별로 주휴일을 다른 요일로 조정하여 실시할 수 있다.
2. 근로자의 날(5월 1일)은 유급휴일로 한다.
3. 휴일은 "센터"의 업무, 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때에는 근로자의 동의를 얻어 제1항의 유급휴일을 다른 날로 대체할 수 있다.
4. 휴일이 중복되는 경우에는 근로자에게 유리한 하나의 휴일만 인정한다.

제21조 (연차유급휴가)

1. 1년간 8할 이상 출근한 사원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
2. 계속근로연수가 1년 미만 또는 1년간 8할 미만 출근한 사원에 대하여는 1월간 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 발생한 유급휴가는 해당연도 소진을 원칙으로 하며, 부득이한 사유로 소진하지 못했을 경우 남은 미사용 연차휴가에 대해서는 당사 간 합의에 의해 수당으로 지급 또는 다음연도로 이월가능하다.

제22조 (연차휴가의 사용)

1. 근로자가 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 "센터"의 승인을 얻어야 한다.
2. "센터"는 연차유급휴가를 근로자의 청구가 있는 시기에 주며 그 기간에 대하여는 통상임금을 지급한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 근로자의 연차유급휴가 청구권은 회사의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생 한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.
4. "센터"는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 시설의 사용촉진조치에도 불구하고 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

제23조 (계약해지)

"센터"는 근로자에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 근로자의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때
1. 근로자의 본 계약 조항을 위반하였을 때
2. 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
3. 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
4. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
5. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
6. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈 할 때
7. "센터"의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제24조 (퇴직 및 퇴직일)

1. "센터"는 근로자가 다음 각 호에 해당할 때에는 근로자를 퇴직시킬 수 있다.
   가. 본인이 퇴직을 원하는 경우
   나. 본인이 사망하였을 경우
   다. 정년에 도달하였을 경우
   라. 휴직기간 만료 후 지정한 기일 내 복직원을 제출하지 아니한 경우
   마. 근로계약기간이 만료된 경우
   바. 해고가 결정된 경우
2. 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.
   가. 근로자가 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그 날
   나. 근로자가 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. (단, 센터는 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.)

다. 사망한 날
라. 정년에 도달한 날
마. 근로계약기간이 만료된 날
바. 해고가 결정·통보된 경우 해고일

제25조 (퇴직절차)

1. 근로자가 퇴직하고자 할 경우에는 적어도 퇴직 희망일 30일 이전에 "센터"에 사직원을 제출하고 퇴직에 필요한 소정의 절차를 거쳐야 한다.
2. 사직원을 제출한 자는 퇴직하는 날까지 업무 인수인계, 전달사항 등을 성실히 이행하여야 하며, 제반 반납물품 및 서류를 반환하여야 한다.
3. 사직원을 제출한 자는 "센터"의 승인이 있을 때까지 종전의 업무를 성실히 수행하여야 한다.

제26조 (업무인수인계)

근로자의 퇴직, 휴직 또는 근무상의 변동이 있을 때에는 그 담당업무의 서류, 물건 및 개요와 미결건명 등을 열거하여 장래의 처리요령 또는 자기의견을 후임자에게 인계하여야 한다.

[제 4 장] 보수에 관한 사항

제27조 (임금)

1. 재가급여 서비스 제공자의 임금은 시급제(최저시급+법정수당)를 원칙으로 한다.
2. 임금은 매월 1일부터 매월 말일까지 계산하여 그 다음달 25일 은행계좌로 송금 처리한다.
3. 60시간이상 근무를 3년 이상 하는 경우 장기근속수당을 급여지급 시 별도로 지급한다.
4. 임금에서 다음의 사항을 공제 할 수 있다.
   가. 국가 또는 지방자치단체가 근로소득에 대하여 부과하는 세금
   나. 사회보험료(5대 보험)
   다. 기타 법령에 의거 공제되는 금액
   라. 직원과 합의된 경비

제28조 (복리후생)

1. 교통비
- 교통비가 발생하는 직원에게는 소정의 교통비를 지급
2. 부의금
- 본인 및 배우자가 사망할 경우
- 부모가 사망할 경우 2회에 한해 지급
- 조부모가 사망할 경우 2회에 한해 지급
- 친인척이 사망할 경우 1회에 한해 지급
3. 축의금
- 본인 및 자녀가 결혼할 경우
4. 치료비(위로금)

- 근무 중 상해로 인한 입원 및 통원 치료 시 위로금 지급

5. 장기근속수당

- 60시간 이상, 36개월 이상 근무한 종사자에게는 노인장기요양법에 의거하여 수당 지급

6. 교육비

- 역량 강화를 위한 교육으로 인해 비용이 발생할 경우 공단 청구금에 한해 지급

7. 간담회 및 야유회

- 연 1회 이상 간담회 및 야유회를 열고 직원들의 사기 증진을 도모

제29조 (포상)

1. 직원회의를 통해 선정된 우수 종사자
2. 신규 수급자를 발굴한 종사자
3. 설 및 추석 등 특정일
4. 센터의 기여도에 따른 특별 포상

제30조 (퇴직금 지급기준 및 퇴직금 중간 정산)

1. “센터”은 월 60시간 이상을 근무하는 근로자가 1년 이상 근무 후 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 퇴직 전 3개월간의 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
2. "센터"는 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 근로자의 과반수 동의를 얻어 근로자 퇴직급여보장법 제 8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.
3. 퇴직금 중간 정산은 다음과 같은 사유가 발생되었을 때 신청할 수 있다
   • 무주택자의 주택구입 • 무주택자의 전세금 또는 임차보증금 부담
   • 본인, 배우자, 부양가족의 6개월 이상의 요양
   • 최근 5년 이내의 파산선고 • 최근 5년 이내의 회생절차 개시결정
   • 천재지변으로 피해를 입은 경우 • 기타 생활이 부득이 하게 어려운 경우

제31조 (퇴직금 적립방법)

"센터"는 근로자의 퇴직금의 지급을 보장하기 위하여 퇴직연금 또는 퇴직적립금을 도입·운영한다.

제32조 (퇴직금 산출방법)

퇴직금은 월 60시간이상 1년 이상 근무하고 퇴직할 경우 매월 급여의 8.33%를 은행 퇴직연금에 가입하여 1개월마다 입금한다. 1년 미만인 경우 센터로 귀속된다.

제33조 (근속기간의 계산)

1. 근속기간은 채용된 날부터 지급사유가 발생한 날까지로 한다.
2. 근속기간의 계산에 있어서 1년 미만은 일할 계산으로 계산한다.
3. 다음 각 호의 경우를 제외하고는 휴직 및 정직기간은 근속기간에 산입하지 아니한다.
   가. 공상 등 본인이외의 귀책사유로 인하여 휴직된 자의 휴직기간
   나. 형사사건으로 기소되어 휴직된 자가 불기소처분 또는 무죄판결을 받은 경우의 휴직기간
   다. 육아를 위한 출산휴가
   라. 군 입대를 위한 입영 휴직기간

제34조 (퇴직금 지급방법)

1. 퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 퇴직연금 통장으로 지급함을 원칙으로 한다.

2. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
3. 대부금 기타 납부 의무액이 있을 때에는 그 금액을 퇴직금에서 공제하고 지급한다.

[제 5 장] 재무 · 회계 · 물품에 관한 사항

제35조 (예산·결산 및 재무회계)

기관의 예산·결산과 재무회계처리는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계지침」 및 「장기요양기관 재무회계지침」에서 정한 규정에 따라 다음 각 호의 1과 같이 처리한다.

1. 기관 대표자는 예산을 편성하여 세입, 세출예산서를 해당 구청장에게 회계연도 개시 5일 전까지 제출한다.
2. 기관 대표자는 회계연도가 종료하는 경우 다음연도 3월 말일까지 해당 구청장에게 세입결산서 및 세출결산서를 제출한다.
3. 기관 대표자는 완성에 수년을 소요하는 공사나 제조 그 밖의 특수사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 적립할 필요가 있을 때에는 회계연도마다 일정액을 예산에 계상하여 특정목적 사업을 위한 적립금으로 적립할 수 있으며 그 적립금의 종류는 운영충당적립금, 환경개선준비금, 퇴직적립금 등으로 하며 적립 및 사용계획서를 사전에 해당 구청장에게 제출하여야한다.

제36조 (수입·지출 결의)

1. 기관의 수입·지출에 대하여는 대표자의 결재를 득한 후 이를 각각 집행하여 결의서를 작성한다.
2. 지출에 관한 증빙서류는 지출일자 순으로 편철하되 원본으로 하며, 기타 사항은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙과 장기요양기관 재무회계 관리안내(보건복지부발행)에 따른다.

제37조 (채무의 상환)

기관 대표자는 기관의 부채명세서(증빙자료를 첨부)를 작성하여 운영위원회에 보고하여야 하며 매 회계연도별 상환계획을 작성, 세입·세출예산에 이를 반영하여야 한다.

제38조 (재산의 관리)

1. 대표자는 기관의 재산을 명확하게 관리하기 위하여 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」을 준용하여 시설의 재산대장을 작성 비치하고 이를 관리 하여야 한다.
2. 시설의 자산을 취득하거나 매각할 때는 운영위원회에 보고한 후 이를 시행해야 한다.

제39조 (물품의 관리)

1. 대표자는 기관에 속하는 물품(이하 고정자산이라 한다.)을 성실히 관리하여야 한다.
2. 대표자는 기관 고정자산 구매 및 관리에 관한 사무를 다른 직원에게 위임할 수 있다.
3. 대표자는 매년 정기재물조사를 실시하여 고정자산 관리에 만전을 기하여야 한다.

제40조 (물품의 정의)

「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 제10조 제3항 관련 시설회계 세출예산과목의 수용비 및 수수료와 자산취득비에 대한 명확한 구분을 위하여 다음과 같이 지방자치단체 물품관리 운영기준을 준용한다.

1. 소모품이란 1년 이상 사용할 수 있는 물품일지라도 취득단가가 10만원 미만인 소액인 물품 및 사

무실에 설치된 파티션(여러 개의 부분품을 조합 완성되는 것으로서 전체를 1개의 단일 품목으로 관리가 곤란한 물품) 또는 진압장비, 의류, 핸드폰 등을 말한다.

2. 고정자산이란 일반적으로 1년 이상 계속적으로 사용할 수 있는 물품으로써 계획적인 수급관리가 필요한 물품을 말한다. 단지 1년간 사용할 수 없는 물품일지라도 취득 단가가 일정금액(예 : 10만원)이상인 물품은 비소모품으로 분리한다.

제41조 (불용물품의 처리)

1. 대표자는 보통재산 중 노후훼손 및 사용가치의 상실 기타 불필요하다고 인정 되는 경우에는 불용을 결정할 수 있다.
2. 불용으로 결정된 물품에 대하여는 매각 또는 폐기 처분하여야 한다.
3. 불용물품을 매각했을 경우에는 잡수입으로 시설예금 계좌에 입금하여야 한다.

제42조 (후원금의 관리)

1. 대표자는 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하"후원금"이라 한다)의 수입 지출 내용과 관리에 명확성이 확보 되도록 하여야 한다.
2. 접수된 후원금은 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용하지 못함을 원칙으로 하며, 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 후원자에게 즉시 교부 하여야 한다. 다만, 금융기관 등의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 경우에는 그러하지 아니하다.
3. 대표자는 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용 내용을 후원금을 낸 법인, 단체 또는 개인에게 통보하여야 하며, 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」에서 정한 규정에 의하여 매 반기 종료 후 10일 이내에 해당 구청장에게 제출하여야 한다.
4. 후원금의 수입 및 지출은 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입 세출예산에 편성하여 사용하여야 한다.

[제 6 장] 입소(이용) 정원 및 모집방법에 관한 사항

제43조 (서비스 이용자 및 정원)

치매, 중풍, 파킨슨, 관절염 등 노인성 질병으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급(1~5등급)을 받은 분을 대상으로 하며, 그 정원의 제한은 두지 아니한다.

제44조 (서비스 이용자의 인권 보호)

성별, 연령, 종교, 경제, 상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 안 되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.

제45조 (모집방법)

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

1. 온 오프라인 등의 홍보를 통하여 센터 및 급여에 관한 사항을 홍보한다.
2. 경로당 등에 방문하여 욕구 조사 및 건강상태를 파악하여 이용자를 물색한다.
3. 동 행정복지센터의 사회복지 전담공무원 연계, 재가시설(주간보호) 연계, 지역단체 모임, 경로 행사 접촉 및 개별접촉 등을 통해 모집한다.
4. 장기요양홈페이지를 통한 모집을 한다.

※ 등급 판정 신청절차

① 신청(공단 각 지사별 장기요양센터) → ② 방문조사(공단직원) → ③ 의사소견서 제출 → ④ 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ⑤ 계약 체결(장기요양센터)→ ⑥ 장기요양인정서 및 개인별 장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑦ 서비스 이용(장기요양센터)

제46조 (구비서류)

노인장기요양 수급자 및 그 보호자의 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출 또는 작성하여야 한다.

1. 장기요양 인정서
2. 개인별 장기요양 이용 계획서
3. 복지용구 확인서
4. 장기요양 이용계약서
5. 개인정보 활용 동의서
6. 개인별 장기요양 초과 이용 동의서

제47조 (수급자 관리)

수급자에 대한 개별적인 관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

1. 이용 의뢰나 신청 시, 상담을 통해 서비스 제공과 관련된 사항을 설명한다.
2. 수급자의 욕구 파악 서비스 제공 계획수립 및 목표 설정을 한다.
3. 이용 계약을 체결한다.
4. 서비스의 계획이행과 수급자의 욕구 변화를 정기적으로 점검하고 수급자의 만족도와 변화 등을 기록한다.
5. 사망, 요양원, 요양병원 입소 등 계약해지 사유 발생 시 수급자 또는 그 보호자와 상담을 통하여 계약 해지하고 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

제48조 (관련 문서의 비치 및 게시)

"센터"는 수급자의 서비스 이용과 관련하여 다음 각 호의 서류를 비치 또는 게시하도록 한다.

1. 업무 관련 서류(업무일지, 서비스별 일지)
2. 사례관리 관련 서류
3. 기타 업무 관련 서류
4. 기타 관련 법령 등에 따른 서류 및 내용의 비치 및 게시

구 분	내 용	근거규정
"센터"정보의 안내	• 장기요양센터의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소 • 장기요양센터에 소속된 인력종류별 종사자 수 및 이용 정원과 현재 이용한 인원	노인 장기 요양보험법 시행규칙 제26조
이용자에 대한 안내	운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 장기요양급여의 종류, 비급여 대상의 항목 및 금액, 기타 중요사항을 장기요양센터의 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 함	시행규칙 제15조

요양인정서 확 인	장기요양센터는 장기요양급여를 제공하기 위해서는 수급자의 '장기요양 인정서'를 확인하여야 함 다만, 수급자가 장기요양 인정서를 제시하지 못하는 때에는 수급자 또는 장기요양센터는 공단에 전화, 인터넷 등을 이용 자격확인 가능	시행규칙 제13조
재가급여 계약서 작성	수급자와 장기요양센터는 재가급여 서비스 개시 전에 재가급여 서비스 제공 계약 사항을 문서로 체결, 작성하여야 하며 1부는 이용자, 1부는 장기요양센터가 보관함 ※ 계약서에 포함되어야 할 사항 : 계약 당사자, 계약 기간, 재가급여의 종류, 내용 및 비용 등, 비급여대상 및 대상별 비용	시행규칙 제16조
계약 체결에 따른 동의서 징 수	장기요양센터는 수급자와 재가급여 계약을 체결할 때에는 수급자와 또는 그 가족에게 급여의 제공계획 및 비용(비급여 항목 및 금액 포함)등을 설명하고 동의를 받아야 함	시행규칙 제16조
계약서의 통 보	계약 체결 또는 계약 내용 변경 시 '장기요양 급여 계약(승인) 내역서'를 공단으로 통보(모사전송 등)하여야 함	시행규칙 제16조
금지사항	수급자 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 등을 요구하거나 제공하여서는 안되며 본인 일부 부담금 면제, 할인행위, 영리를 목적으로 수급자를 소개, 알선 유인하는 행위를 금지함	시행규칙 제14조, 법 제35조
재가급여의 기록 및 정 보 제 공	장기요양센터는 '장기요양급여 제공기록지'에 급여 내역을 기재하고 수급자로부터 요청이 있는 경우 그 정보를 제공하여야 함	시행규칙 제18조
급여비용명세 정보제공	장기요양센터는 수급자가 장기요양급여비용 명세서에 세부 산정 내역을 요구하는 경우 이를 제공하여야 함	시행규칙 제27조
재가급여 납부내역확인 제 공	당해 연도 의료비 공제를 위해 수급자가 장기요양센터에 납부 내역의 확인을 요청한 경우 '장기요양 급여비 납부확인서'를 발급하여야 함	시행규칙 제27조

[제 7 장] 입소(이용) 계약에 관한 사항

제49조 (계약 기간)

1. 이용 수급자의 계약 기간은 장기요양 인정서의 유효기간 범위로 한다.
2. 등급 변동 또는 계약 기간 종료 시 재계약을 할 수 있다.
3. 본인부담금의 변동(일반→경감, 경감→일반, 경감→기초생활 수급권자)시 유효기간 내에서는 재 계약서를 별도 작성하지 않고 부담금의 변동 내역은 급여비용명세서에 명시하여 통보한다.

제50조 (계약의 목적)

고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문 요양 또는 방문목욕 등의 급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

1. 수급자 어르신 요양 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
3. 정확한 안내와 설명을 통해 한층 더 높은 재가 서비스를 제공

제51조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 각 서비스 별 이용료는 아래와 같다.

가. 방문 요양 급여비용(방문 요양 1회당)

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

나. 방문목욕 급여비용(방문당)

분 류		금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우	차량 내 목욕	86,480
	가정 내 목욕	77,970
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우		48,690

다. 방문간호 급여비용(방문당)

분 류	금액(원)
30분 미만	41,710
30분 이상 ~ 60분 미만	52,310
60분 이상	62,930

라. '관공서의 공휴일에 관한 규정'에 의한 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 '을'은 일요일은 30%, 법정 공휴일 50%의 할증 비용을 청구할 수 있다.

마. 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 '을'은 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.

바. 심야 · 휴일 가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

2. 등급별 재가급여 월 한도액 및 본인 일부 부담 비율은 아래와 같다.

- 재가급여 월 한도액

장기요양 등 급	장기요양급여의 월 한도액	본인일부부담금			
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)	기초생활 수급권자
1등급	2,306,400	345,960	207,576	138,384	면제
2등급	2,083,400	312,510	187,506	125,004	
3등급	1,485,700	222,855	133,713	89,142	
4등급	1,370,600	205,590	123,354	82,236	
5등급	1,177,000	176,550	105,930	70,620	

3. 국민건강보험공단으로부터 장기요양 인정서를 발급받은 장기요양급여 이용자로부터 본인부담금 15%를 받고, 나머지 85%는 공단에 청구한다.
4. 기초생활 수급자는 공단에 100% 청구하고, 의료수급권자, 차상위 계층, 저소득층에게는 본인 부담금으로 6%, 9%를 나머지는 공단으로 청구한다.
5. 기타 이 조에 언급되지 않은 사항은 “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 따른다.

제52조 (신원 인수인의 권리 및 의무)

서비스제공자와 서비스수급자 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용 계약서를 체결한다.

1. 신원인수인 (보호자 또는 보증인)의 권리
   - 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
   - 수급자의 간호와 재활 치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
   - 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
   - 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다
2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무
   - 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
   - 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
   - 인적사항 및 자격변경이 있을 경우 센터에 즉시 통보할 의무가 있다.
   - 병원입원, 해외여행, 거주지 변경 등에 관한 사항을 즉시 센터에 통보하여 부당, 허위청구가 발생하지 않도록 협조할 의무가 있다.
   - 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 경우 대리인을 선정할 의무가 있다.

제53조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무)

1. 수급자의 권리, 의무
   - 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
   - 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
   - 수급자는 직원들로부터 부당한 대우를 받지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
   - 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
   - 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

- 수급자가 센터로부터 급여 제공에 대한 안내와 급여계약서 부본을 받을 권리가 있다.
- 급여제공 직원이 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자의 개별적인 욕구를 반영하고 급여내용을 설명하면서 급여를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자는 급여제공 직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자는 신체 기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 욕창 예방, 낙상 예방, 탈수 예방, 배변 도움, 노인학대 예방, 관절구축 예방, 치매 예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자는 신체기능 유지 향상을 위한 기능회복훈련으로 기본동작훈련, 일상생활동작 훈련을 제공받을 권리가 있다.
- 급여제공 직원으로부터 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않고 수급자의 인격과 권리를 존중하면서 급여를 제공받을 권리가 있다.
- 수급자의 신체청결상태(구강상태, 피부각질, 두발, 손발톱정리정돈 등)유지를 위한 서비스와 생활환경을 청결하게 유지하여 수급자가 위생적인 상태에서 생활할 수 있다.

2. 서비스 제공자의 의무
- 서비스 제공자는 수급자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- 근무시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 미리를 연락 하도록 한다,
- 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 수급자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- 수급자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- 센터에서 지급한 위생복(앞치마)을 근무 시 항상 착용 한다.
- 수급자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- 수급자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- 서비스 제공자는 사고(분실, 파손, 부상 등)를 예방하고, 사고 발생 시 “센터” 또는 “보호자”에게 즉시 연락한다.

3. “센터”는 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
- 재가급여 제공 계약 내용 준수
- 급여제공 중 수급자에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 신원 인수인에게 통보
- 급여제공시간에 수급자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- 급여제공 중 알게 된 수급자의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지
  (단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
- 이용 상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
- 노인 학대 예방 및 노인인권 보호 준수
- 기타 수급자(또는 신원인수인)의 요청에 협조

제54조 (서비스 계약 및 해지)

1. 계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척 등 신원 인수인과도 계약 가능하다.
2. 계약 기간은 장기요양 인정서의 유효기간 내에서 계약 체결하는 것을 원칙으로 하며, 계약 후에도 계약 기간은 “센터”와 수급자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.
3. 수급자(또는 신원인수인)은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “센터”와과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
   - 제2항의 계약기간이 만료된 경우
   - 방문요양 또는 방문목욕 또는 방문간호 급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
   - 방문요양 또는 방문목욕 또는 방문간호 급여 제공시간을 수급자(또는 신원인수인)의 동의 없이 “센터”가 임의로 변경하거나 배치된 장기요양 요원을 임의로 변경했을 경우

- 기타 수급자의 계약해지 사유가 발생한 경우

4. “센터”는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(또는 신원인수인)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
   - 제2항의 계약 기간이 만료되거나 시설입소, 병원 입원(요양병원 포함), 원거리 이사, 사망한 경우
   - 수급자가 장기요양보험 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
   - 수급자의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
   - 수급자가 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
   - 수급자 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
   - 이용계약 시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스제공에 심각한 지 장을 줄 때
   - 수급자가 월5회 이상 무단으로 방문요양급여 시간과 장소를 지키지 아니할 때
   - 서비스 제공자에게 부당한 업무를 요구할 때(가족의 수발, 생일상 차리기, 김장하기 등)
   - 서비스 제공자에게 금전거래를 요구하는 경우
   - 수급자나 보호자의 성희롱이 발생하는 경우
5. 이용자’(또는 신원인수인’)은 제3항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 계약해지를 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
6. “센터“는‘ 제4항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 서면으로 통보하며 이때 관련 증빙서류를 수급자’(또는 신원인수인’)에게 제시하고 해지사유를 충분히 설명해야 한다.
7. 독거노인의 신원 인수인을 사전에 센터가 확보한다.
   가. 응급상황이 발생하여 응급실을 이용 한 경우 구청과 연락하여 처리한다.
      - 긴급재난 의료비 보조를 받는다.

   나. 사망사고가 발생한 경우
      - 노출되지 않은 혈연관계를 파악해 놓는다.
      - 주민 센터 사회복지 담당자와 상담을 통한 신원인수 방법을 논의한다.
      - 주변의 후견인을 사전 파악한다.

제55조 (재계약)

다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재 작성한다.

1. 제2항의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 기타 수급자와 “센터”가 재계약이 필요하다고 판단한 경우

제56조 (수급자 가정의 물품관리)

“센터”의 서비스 제공자는 수급자의 가정에서 재가급여 서비스 제공 시에 기물 파손 및 물품 관리에 선량한 관리자로서의 의무를 다한다.

1. 수급자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
2. 수급자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 파손 가해자나 “센터”에서 치른다.
3. “센터”는 서비스 제공 전 서비스 제공자의 기물 관리에 관한 교육을 실시한다.

[제 8 장] 입소보증금·이용료 등 비용에 관한 사항

제57조 (이용료 등 비용에 대한 변경 및 절차)

1. “센터”는 재가 서비스 제공 관련 매월 서비스 제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스 제공 중 계획을 변경할 때는 서비스 제공자와 협의 후 “센터”에 보고 후 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 서비스 내용, 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
   가. 노인장기요양보험 수급자의 등급이 변경되었을 경우
   나. 노인장기요양보험 수급자의 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
   다. 초과비용이 발생하는 경우
3. “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 따른 제 19조의 수가 등 이용료와 비용에 관한 변경요인이 발생할 경우에는 “센터”는 수급자에게 사전에 그 내용을 서면 또는 유선으로 통보한 후 수급자 또는 수급자의 대리인의 동의을 얻어 새로운 내용에 따른 계약을 체결한다.

[제 9 장] 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제58조 (서비스 종류 및 내용)

1. 방문요양 서비스

“방문요양”을 수행하는 요양보호사는 아래의 업무를 수행한다.

가. 신체활동지원 : 요양보호사가 가정을 방문하여 수급자에게 직접적으로 도움을 줄 수 있는 행위를 지원 하는 서비스.

- 세면 도움
- 구강 관리
- 머리 감기기
- 몸단장
- 옷 갈아입히기
- 목욕 도움
- 식사 도움
- 체위변경
- 이동도움
- 신체기능의 유지, 증진
- 화장실 이용

나. 인지활동지원

- 인지 자극활동
  인지 자극 프로그램준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
- 일상생활 함께하기
  잔존기능 유지, 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동 및 가사 활동을 수행

다. 정서지원 : 수급자의 정서적 안정을 위한 요양보호사의 정신적 서비스

- 말벗, 격려
  안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화 편지 전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행

라. 가사 및 일상생활 지원

- 외출 시 동행
  장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임귀가
- 일상 업무 대행
  수급자가 원하는 식료품 구매와 은행 관공서 업무대행 등
- 식사 준비
  수급자를 위한 식 재료의 준비, 밥 짓기, 국 반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주삶기, 음식물쓰레기 정리 등

- 청소 및 주변 정돈
  수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장, 서랍장 등 정리
- 세탁 : 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

2. 방문목욕 서비스
"방문목욕"을 수행하는 요양보호사는 아래의 업무를 수행한다.
2인의 요양보호사가 이동목욕 설비를 갖추고 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 지원하는 서비스로 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등을 수행 한다.

3. 방문간호 서비스
"방문간호"를 수행하는 간호사 및 간호조무사는 아래의 업무를 수행한다.
- 건강 관리 : 혈압, 혈당, 체온 등 기본 건강 상태 모니터링 및 예방적 관리.
- 치료 및 간호 : 약물 투여, 상처 드레싱, 욕창 관리, 장루(인공항문) 관리 등 의료적 처치.
- 교육 및 상담 : 질병 관리법, 복약 지도, 식이요법 교육 및 심리적 지지.
- 응급 대응 : 상태 악화 시 즉각적 처치 및 의료기관 이송.

제59조 (방문요양서비스 제공 시 비용 산정)
1. 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 개인활동지원, 정서지원, 신체활동지원, 일상생활지원 등을 포함한다.
2. 5등급 및 인지저하 수급자는 1일 인지자극활동 60분, 일상생활 함께하기를 60분 이상 진행한다. (급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다)
3. 1회 서비스 당 개인별장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 기본수가로 계산하여 산정한다.
4. 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. (단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
5. 교통비 가산
- 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급, 도서 및 벽지지역 이용자를 원거리 교통비 적용대상으로 본다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일 리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
- 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정방식을 적용하여 계산한다. (방문요양, 방문목욕 등)

※ 방문요양 급여비용의 산정특례
① 수급자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 "가-3"(90분)의 범위 내에서 산정한다. 이 경우 수급자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재 하여야 한다.
② 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.
③ 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
④ 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
- 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법 제779조에서 규정하는 가족

등을 말한다.

- 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체 활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
- 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 “가-3”(90분)의 급여비용을 산정하고 가산규정을 적용하지 아니한다.
- 가족인 요양보호사가 제공한 방문 요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여 비용은 산정하지 아니한다.
- 방문 요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문 요양 급여비용 산정이 불가하다.

⑤ 1회 4시간 이상 연속 급여제공

- 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문 간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공(월6일에 한함)할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등에 기재하여야 한다.
- 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 “가-8”(240분이상)을 산정하고, 270분을 제한 나머지 시간에 대하여는 “가-8”(240분이상)범위 에서 해당 급여비용을 산정한다.
- 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.
- 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.

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

※ 방문목욕 급여비용의 산정 특례

① 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가 욕조를 활용한 전신 입욕을 실시한 경우에 산정한다.

② 방문목욕 행위에는 목욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리까지 포함된다.

③ 차량을 이용하지 않은 방문목욕

- 목욕 차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
- 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
- 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양센터, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우

④ 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는 차량 이용 여부와 관계없이 “나-2”(76,340원)의 80%를 산정한다.

- 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕 의자 이용 등)
- 기타 욕조를 활용한 전신 입욕으로 보기 곤란한 경우

⑤ 서비스 제공시간, 장기요양 등급 등과 관계없이 방문 당 수가가 동일하게 산정된다.

⑥ 2인 이상 요양보호사가 방문하여 서비스를 제공하여야 한다.

⑦ 방문목욕 차량 미이용 시 수가는 이동 욕조, 목욕 의자, 세면용품 등 목욕용 장비, 용품 등을 휴대하고 가정을 방문, 목욕서비스를 제공할 때 적용되며, 미 입욕 시에는 방문 차량 미이용 시 급여의 80% 수가를 적용한다.

※ 방문간호 급여비용의 산정특례

① 방문간호 급여비용은 처치에 사용된 유치 도뇨관, 기관지삽입관, 거즈 등의 재료비와 검사료(가정에서 직접 시행되는 검사)를 포함하며, 이를 별도로 수급자에게 요구하여서는 아니 된다.

② 가족인 간호사 등이 방문간호를 제공한 경우 수급자 1인에 대하여 1일 1회에 한하여 월 8일 범위 내에서 급여비용을 산정하고, 급여비용 산정 시 가산 규정을 적용하지 아니한다.

③ 가족인 간호사 등이 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문간호 급여비용을 산정하지 아니한다.

④ 수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 불가피하게 동일기관의 간호사 등 2인(2인 중 1인은 반드시 간호사 포함)이 동시에 급여를 제공한 경우 급여비용은 급여를 제공한 종사자별로 각각 15분 이상부터 60분 미만까지 산정이 가능하다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의 내용과 급여제공 당시 수급자 등의 신체적·정신적 상태에 관한 사항을 기재하여야 한다.

⑤ 간호사(시설장(관리책임자)인경우는 제외) 또는 간호조무사가 수급자에게 급여를 제공한 경우 다음 각 호에 따라 가산한다. 이 경우 가산비용은 수급자가 부담하지 아니하며, 장기요양기관의 장은 가산비용을 해당 간호(조무)사에게 지급하여야 한다.

- 간호사는 방문당 3,000원을 가산한다.
- 간호조무사가 치매전문교육을 이수하고 5등급 수급자에게 급여를 제공한 경우 방문당 1,500원을 가산한다.

제60조 (변경방법 및 절차)

센터는 재가 서비스 제공 관련 매월 서비스 일정계획을 수립하여 수급자(보호자)의 승인을 득하고, 본인이 부담해야 할 금액을 고지해야 하며 서비스 제공 중 계획을 변경할 때는 서비스 제공자와 협의 후 센터에 보고 및 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. (단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보한다.)

※ 각 서비스 별 이용료는 "제51조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)"를 참조한다.

제61조 (본인부담금의 관리)

1. 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안 된다.
2. 본인부담금의 수납은 기관 예금계좌 입금, 자동이체, 카드단말기 결제 등에 의한 방법으로 한다.
3. 본인부담 수납대장을 비치하여 매월 수납(또는 납부) 상황을 관리하고 미납된 경우는 납부를 촉구하는 문서 또는 안내문을 발송하여야 하며, 장기간 미납(또는 연체)된 경우는 내용증명을 발송하여 추후 소액사건재판청구 등 법적 대응에 대비하는 등 다음 각 호의 1의 규정에 따른다.

① 15일 이상 연체 시 독촉 안내(고지, 유선, SMS 등)

② 3개월 이상 연체 시 독촉과 납부에 대한 내용증명으로 최고를 한다.

③ 내용증명 발송 후 납기일까지 납부가 안 될 경우 소액심판 청구소송을 제기한다.

④ 판결에 따라 승소 시 재산 압류 및 강제집행 절차를 추진한다.

[제 10 장] 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 관한 사항

제62조 (특별한 보호 서비스의 기준 및 비용)

특별한 보호를 필요로 하는 경우와 급여제공 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준으로 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

가. 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

나. 대체할만한 수발 방법이 없거나, 증상 완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우 등

- 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 이용자의 신체를 제한할 경우에도 반드시 보호자의 승인을 받아야 하며, 이용자의 신체적, 정신적 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이를 가족에게 알린다.
- 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창 예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

2. 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준으로 기타 개별적인 집중 케어를 위한 특별 의료 소모품에 관해서는 전적으로 본인이나 가족이 부담한다.

[제 11 장] 의료를 필요로 하는 경우에 관한 사항

제63조 (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

1. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 정기 병원 진료 시 처리 절차
   가. 병원 진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기 진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
   나. 병원 진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
   다. 병원 진료에 필요한 이용자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
3. 응급 상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리 절차
   가. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
   나. 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 복귀한다.
4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차
   가. 가벼운 질병 등 (내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있으며, 발생하는 진료비의 부담은 가족이나 보호자가 부담한다.
5. 이용자의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 동행하는 것을 원칙으로 하며, 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

[제 12 장] 시설물 사용상의 주의사항에 관한 사항

제64조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 기관은 기관 직원 및 기관 방문자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장해가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
2. 기관 방문자는 기관 내에서 흉기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며 위험성이 높은 물건은 직원의 관리하에 사용할 수 있다.
3. 기관을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
4. 기관 방문자의 안전 및 감염 예방 등을 위하여 방문자의 방문시간, 방문자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다.
5. 서비스 제공자의 고의 또는 부주의로 인하여 수급자의 가정에서 발생한 손해에 대해서는 당사자 본인이 이를 변상하여야 하며, 성실하게 직무를 수행하는 과정에서 일어난 시설물의 손궤나 파손 등에 대해서는 기관에서 일부 변상한다.

제65조 (위험물품의 보관)

1. 기관 내 위험한 물품의 경우 (주방용 칼, 사무용 칼 등) 쉽게 손이 닿을 수 없는 보관함에 관리자, 부관리자의 통제하에 보관한다.
2. 관리자는 관리책임자(시설장)으로 하며, 부관리자는 상근직원으로 한다.

제66조 (개인정보의 보호)

1. 개인정보가 노출된 서류나 물품의 경우 잠금장치가 있는 보관함에 관리자, 부관리자의 통제하에 보관한다.
2. 관리자는 관리책임자(시설장)으로 하며, 부관리자는 상근직원으로 한다.

[제 13 장] 서비스 제공자의 배상책임·면책에 관한 사항

제67조 (서비스 제공자의 배상책임)

"센터"의 서비스 제공자가 수급자에게 서비스 제공 중 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 다음 각 호에 해당하는 경우에 당해 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 지닌다.
   - 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
   - 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
   - 상한 음식을 제공하였을 경우
2. 다음 각 호에 해당하는 경우 수급자 및 보호자는 당해 센터에 배상을 요구할 수 없다.
   - 수급자 집에서 자연사하였을 경우
   - 수급자의 임의 외출로 인한 상해나 사망
   - 수급자의 천재지변으로 인한 상해나 사망
   - 수급자 본인의 고의 또는 과실로 인한 상해 및 사망
   - 수급자 가족의 고의 또는 과실로 인한 상해 및 사망

제68조 (요양보호사의 면책범위)

"센터"의 요양보호사의 면책범위는 다음과 같다.

1. 수급자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다, 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 수급자를 잘 관리 한다.
2. 특히 치매와 같이 정신적 질환을 가지고 있는 수급자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인이 밝혀지기 전까지는 요양보호사와 "센터"에 책임을 묻지 않는다.
3. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리 한다.
4. 예기치 못한 사고에 의한 피해 보상은 장기요양 배상책임 보험회사에서 처리 한다.

제69조 (배상책임보험의 가입)

"센터"는 미래에 발생할 사고에 대비하여 "센터"가 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입하며, 1인당 연간 보험료는 기관이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

- 한국사회복지공제회, 매년 가입일 갱신 가입
- 배상책임 범위 대인 1억, 대물 1천만원

[제 14 장] 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항

제70조 (운영규정 개정 및 절차)

운영규정의 개정방법 및 절차 규정에 대한 변경사항은 아래와 같이 처리한다.

1. 매년 1월에 운영규정에 대한 사정을 실시하며, 센터장과 직원 간의 직원회의를 통해서 개정이 필요하다는 의견이 과반수 이상일 시는 운영규정을 개정할 수 있다.
2. 개정된 운영규정은 시설운영위원회의 심의 및 의결을 거쳐 실시하여야 하며, 수가변동 등 관련법의 개정에 따른 운영규정의 개정은 별도의 절차 없이 그 즉시 실시한다.
3. 운영규정의 운영과 관련된 주요 규정의 재개정에 대해서는 "센터"의 대표, 센터장, 사회복지사의 협의에 의한다.
4. 전항에 따른 규정의 개정이 있을 경우에는 개정 후 처음 개최되는 월례회의에서 그 내용을 요양보호사에게 설명하고 재직 중인 근로자 과반수의 동의를 얻어야 한다.
5. 운영규정은 언제든 열람할 수 있도록 시설 내 공개된 장소의 게시판에 비치하여야 한다.

[제 15 장] 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항

제71조 (운영위원회 설치 및 운영)

기관 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위한 운영위원회(이하 "위원회"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 「사회복지사업법」 제36조(운영위원회의 조직 및 운영) 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따라 설치 및 운영한다.

제72조 (위원회의 기능)

운영위원회는 기관의 운영과 관련한 다음 사항을 심의한다.

1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 시설이용자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
5. 시설종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 부치는 사항

제73조 (위원회 보고사항)

시설의 장은 다음 사항을 운영위원회에 보고한다.

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

제74조 (운영위원회의 구성)

1. 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다. 다만 제2항의 각호에 해당하는 분야별로 2명을 초과할 수 없다.
2. 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 1에 해당하는 자 중에서 대표자가 해당 구청장에게 추천하여 임명 또는 위촉받는다.
   ① 기관 관리책임자
   ② 수급자 대표
   ③ 수급자 보호자 대표
   ④ 기관 종사자의 대표
   ⑤ 사회복지 공무원
   ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
   ⑦ 공익단체 추천인
   ⑧ 전문적인 지식과 경험이 풍부한자
3. 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
4. 대표자의 직계가족은 운영위원으로 위촉할 수 없다.

제75조 (위원장 등의 임무)

1. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
2. 부위원장은 위원회에서 선출하며 위원장을 보좌하고 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
3. 간사는 위원장이 기관종사자 중에서 지명하며 위원회 운영에 대한 행정적 지원업무 등을 담당한다.

제76조 (회의)

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
   - 정기회의(분기별 1회 이상)
   - 위원장의 소집요구가 있는 경우

• 관리책임자의 요청이나 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우

3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결되며 가,부 동수일 경우 위원장이 결정한다.

제77조 (운영위원의 임기)

1. 운영위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 있다.
2. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

제78조 (운영위원의 해촉)

1. 운영위원회는 운영위원이 다음 각 호의 1에 해당할 경우 기관 대표자는 해당 구청장에게 해촉을 요구할 수 한다.
   ① 신체, 정신상의 이상으로 위원회의 직무를 감당하지 못할 경우
   ② 사회적 물의를 일으킨 경우
   ③ 임기 중 해외이주(이민)이나 사망할 경우
   ④ 기타 위원으로서 품위를 손상했다고 위원회에서 판달 될 경우
   ⑤ 퇴소, 퇴사, 사퇴 등 위원의 자격을 상실한 경우
2. 1항에 따라 위원이 해촉 된 경우 제153조의 규정에 따라 보궐위원을 임명하여야 한다.

제79조 (운영위원회 활용)

운영위원에 대한 시설 운영의 관심과 참여 분위기 제고를 위해 다음 각 호의 위원회 활용방안을 추진한다.

1. 운영위원의 건의 또는 의견에 대하여 시설운영 적극 반영
2. 시설행사 및 프로그램 활동에 참여할 수 있는 기회보장
3. 대표자가 필요하다 인정하는 경우 인사위원회에 참여 방안 검토
4. 운영위원회 활성화에 기여한 공이 있는 위원에게 감사패 증정
5. 투명한 운영위원회를 운영하기 위해 회의 시 보호자 등 외부인사 참석 권장

[제 16 장] 종사자 및 이용자의 고충처리에 관한 사항

제80조 (종사자 고충처리)

종사자가 건의 불만을 제기할 수 있는 고충함을 마련하고, 고충 처리 신청서(붙임-1)를 통해 직원의 고충을 파악하여 처리한다.

제81조 (종사자 고충심사 기준)

고충 상담이나, 청구의 대상은 다음과 같은 경우 할 수 있다.

1. 인사문제
2. 급여문제
3. 업무환경에 관한 문제
4. 직원복지에 관한 문제
5. 직장 상하간의 인간관계의 문제

6. 정신적 차별 성차별에 관한 문제
7. 개인신상에 관한 문제
8. 기타 고충이라고 인정되는 문제

제82조 (종사자 고충처리 단계)

구분	업무내용	추진일정	수행인력
준비 단계	고충처리 신청서 작성	상시	고충처리 위원회
	건의함 설치, 상담실 운영		
실행 단계	고충처리 의견 접수 및 진행	고충 접수 후 14일 이내	
	고충처리 결과 통보 및 관련 업무		
사후 단계	고충처리 결과 업무 반영	고충 처리 후 14일 이내	

제83조 (종사자 고충처리 기준)

종사자의 고충처리를 공정히 하기 위해 다음과 같은 기준을 정한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히한다.
2. 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
3. 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 향상시키고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
5. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제84조 (종사자 고충처리 지침)

기타 고충처리 절차에 관한 세부사항은 지침(붙임-2)으로 작성하고 준수하도록 한다.

제85조 (종사자 고충처리 기록 및 보관)

“센터”는 고충처리 대장(붙임-3)을 만들어 고충접수 내용 및 처리결과들을 기록하여 보관한다.

제86조 (종사자 고충처리의 연계)

기관 내 고충 처리위원회를 통해 해결이 불가한 사안의 경우 다음과 같이 연계 가능하다.

1. 관할 지자체 : 근로장려금, 재난지원금과 같이 근로에 따라 발생하는 국가지원금에 대한 지급 요청
2. 건강보험공단 : 장기요양급여 서비스 수가 부족으로 인한 요청
3. 경찰서 또는 보호전문기관 : 고충으로 인한 법적 보호를 요청

제87조 (이용자 고충처리)

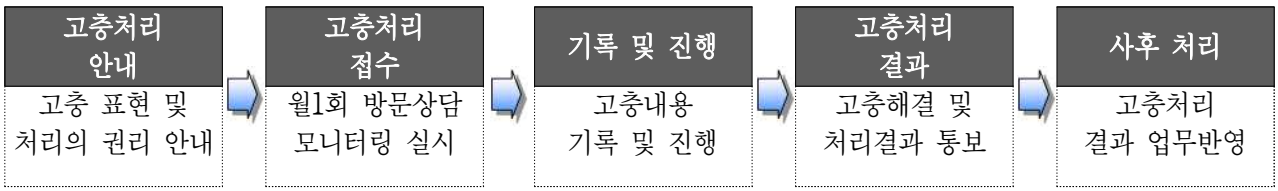
1. 이용자(보호자)가 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 이용자(보호자)의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리’를 안내한다.
2. 서비스 제공 중 매월 실시하는 방문상담 모니터링을 통해 고충을 파악하여 처리한다.

제88조 (이용자 고충심사 기준)

고충 상담이나, 청구의 대상은 다음과 같은 경우 할 수 있다.

1. 본인부담금에 관한 문제
2. 서비스 제공자에 관한 문제
3. 차별이나 학대에 관한 문제
4. 개인신상에 관한 문제
5. 기타 고충이라고 인정되는 문제

제89조 (이용자 고충처리 단계)



제90조 (이용자 고충처리 기준)

이용자의 고충처리는 기관 내 고충 처리위원회를 통해 이루어지며, 다음과 같은 기준을 정한다.

1. 고충처리의 기록 및 진행은 접수일로부터 14일 이내로 한다.
2. 고충처리의 결과 통보는 고충처리의 진행일로부터 14일 이내로 한다.
3. 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
4. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히한다.
5. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
6. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제91조 (이용자 고충처리 지침)

기타 고충처리 절차에 관한 세부사항은 지침(붙임-4)으로 작성하고 준수하도록 한다.

제92조 (이용자 고충처리 기록 및 보관)

"센터"는 고충처리 대장(붙임-3)을 만들어 고충접수 내용 및 처리결과들을 기록하여 보관한다.

제93조 (이용자 고충처리의 연계)

기관 내 고충 처리위원회를 통한 해결을 우선으로 하되, 추가·보완적으로 2차 해결이 필요하다고 판단되는 경우는 다음과 같이 연계 가능하다.

고충 내용	기관 해결 방안	2차 해결 방안
정서적 고충	우울감, 고립감 등을 느끼는 수급자에겐 정기적인 월 1회 모니터링이 아닌 모니터링 횟수를 늘린다.	관할 보건소 (정신건강복지센터)
신체적 고충	신체의 제한으로 인해 이동이 어려워 병원 진료를 받지 못하는 수급자의 경우 기관 차원에서 병원 동행을 해드린다.	장애인 콜택시, 119, 방문간호기관 안내

경제적 고충	빈곤층 수급자는 후원 물품과 기관 자체 후원금을 통해 조금이나마 삶의 질을 향상할 수 있도록 돕는다.		관할 동 행정복지센터, 구청

제94조 (고충처리위원회)

센터를 이용하고 있는 어르신과 가족, 지역사회 어르신, 센터 직원을 대상으로 고충사항 및 민원, 부당한 대우, 비윤리적 행위 등에 적극적으로 대처하고, 권리를 옹호하기 위함을 목적으로 한다.

1. 위원회의 구성
   1) 센터는 3인 이상 10인 이내의 고충처리위원을 둔다.
   2) 위원장은 관리책임자 또는 관리책임자가 위임하는 자가 되고 위원은 어르신 당사자 및 가족, 지역주민, 자원봉사자, 직원 중에서 추천을 받아 관리책임자가 위촉한다. 위원 중 시설종사자의 대표는 당연직으로 한다.
   3) 성희롱 고충상담원은 당연직으로 한다.
   4) 위원 중 1인을 간사로 두며, 간사는 회의록의 작성 보관, 안건의 접수대장을 관리한다.
2. 임기
   1) 위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다.
   2) 당연직 위원의 임기는 그 직무를 담당하는 기간으로 한다.
3. 적용대상
   1) 외부이용인: 센터 이용인과 가족, 자원봉사자, 후원자 및 실습생 등
   2) 내부이용인 : 센터 직원(무기계약직원 및 기간제 계약직원 포함)
4. 기능
   1) 권리구제 창구로서의 기능을 한다.
   2) 고충, 민원에 대한 즉각적이고 합리적인 대응과 조정을 한다.
   3) 고충처리위원회는 센터 윤리강령 및 지침의 위배를 심의, 의결하는 윤리위원회 기능을 갖는다.
5. 회의
   1) 위원회는 분기 1회 정기회의를 개최한다.
   2) 기타 고충처리사항이 접수되었을 때, 3분의 1이상 위원의 회의 소집이 있을 때에 위원장은 지체없이 회의를 개최하여야 한다.

[제 17 장] 직원교육 및 급여제공지침에 관한 사항

제95조 (신규직원교육)

대표자는 직원을 신규 채용한 경우 입사일로부터 14일 이내에 신규직원 교육을 실시하여야 하며 교육내용은 다음과 같은 내용으로 한다.

1. 기관운영규정 및 사업계획
2. 기관운영지침
3. 기타 대표자가 직무수행을 위해 필요하다고 판단하는 사항

제96조 (직원교육)

1. 대표자는 종사자의 직무능력 향상과 장기요양 급여의 질 향상을 위해 매년 직원교육계획을 수립하여 다음과 같이 실시하여야 한다.
   ① 시설운영지침 교육은 연간교육계획에 따라 연 1회 이상 실시하여야 한다.
   ② 법정의무 교육은 법령이 정한 규정에 따라 실시하여야 한다.
   - 노인인권교육 : 연1회
   - 노인학대 신고의무자 교육 : 연1회
   - 아동학대 신고의무자 교육 : 연1회
   - 장애인 학대 신고의무자 교육 : 연1회
   - 긴급복지지원 신고 의무자 교육 : 연1회
   - 직장 내 괴롭힘 예방교육 : 연1회
   - 개인정보보호 교육 : 연1회
   - 직장 내 성희롱 예방 교육 : 연1회
   - 퇴직연금 교육 : 연1회
   - 산업안전 보건 교육 : 연2회
   - 장애인 인식 개선 교육 : 연1회

   ③ 보수교육은 연간교육계획에 따라 연 1회 실시하여야 한다.
2. 대표자는 상기 항목 이외 다음과 같은 직무교육을 수시 실시하여야 한다.
   ① 시설운영규정 교육
   ② 종사자 고충처리지침 교육
   ③ 재난 또는 감염병이 발생한 경우 이와 관련된 교육
   ④ 기타 대표자 또는 관리책임자가 직무개선과 발전을 위해 필요한 교육

제97조 (직원역량강화)

1. 대표자는 기관 종사자에 대한 역량을 강화하기 위하여 외부전문기관 등에서 실시하는 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.
2. 종사자의 전문적인 지식함양과 역량을 강화하기 위하여 필요에 따라 외부 전문가를 초빙하여 교육을 실시한다.

제98조 (급여제공지침)

대표자는 시설 이용 수급자와 종사자에 대한 효율적인 장기요양 급여제공서비스와 안전관리를 위해 다음과 같이 시설운영과 관련한 지침(붙임-5)을 마련하여 종사자와 수급자에 대한 교육은 물론 누구나 열람할 수 있도록 시설에 비치한다.

1. 종사자 윤리지침 : 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
2. 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법
3. 응급상황 대응지침 : 응급상황 종류, 응급상황 발생 시 대응 방법
4. 감염 예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독종류 및 실시방법
5. 치매 예방 및 관리지침 : 치매 종류, 치매증 상, 치매 예방, 관리 및 치료
6. 욕창 예방 및 관리지침 : 욕창 발생 요인, 욕창 예방 방법, 관리 및 치료
7. 낙상 예방 및 관리지침 : 낙상 요인, 낙상 예방방법, 낙상 발생 시 응급조치
8. 노인인권 보호지침 : 노인권리 보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
9. 근골격계질환 예방지침 : 근골격계 질환 조사, 예방활동, 건강검진 등
10. 개인정보 보호지침 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등