

2022년 버드내재가노인복지센터 이용계약에 관한 사항

제 3 장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

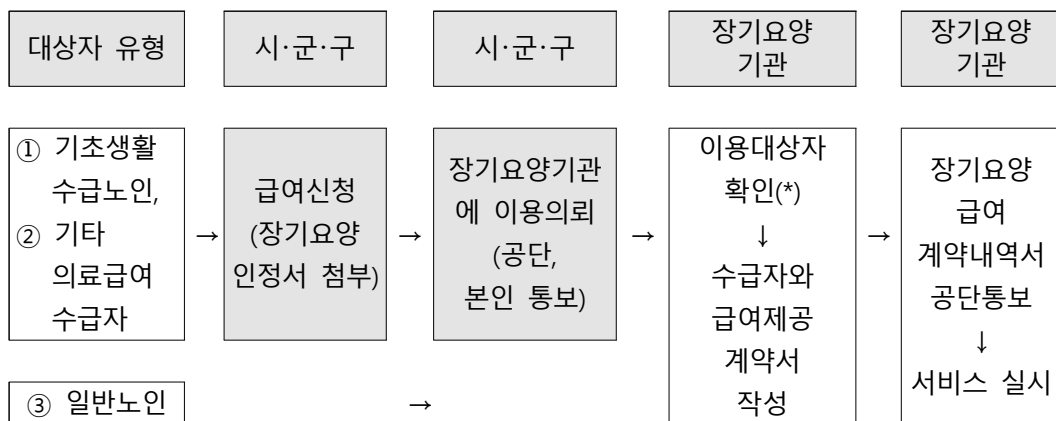
제14조(입소정원)-주·야간보호 경우에만 해당

- ① 시설의 입소 정원은 주·야간보호 24명으로 한다. 단, 장기 입원자가 발생하였을 때에는 가정원 5% 이내에서 단기 입소자를 받을 수 있다.

제15조(입소대상)

- ① 재가노인복지센터에 입소 할 수 있는 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. 방문목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자
 - 다. 주·야간보호서비스 : 주간 또는 야간 동안의 보호가 필요한 자
 - ② 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자간 계약에 의한다.
 - ③ 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자.
 - ④ 방문요양, 방문목욕의 경우 이용정원은 정하지 않았지만 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있으며, 주·야간보호의 경우 관련법에 따른다.

제16조(이용절차) ① 입소절차는 다음과 같다.



※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 입소이용의뢰서를 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

제17조(이용자 모집방법)

① 이용자 모집방법은 다음과 같다.

1. 장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>)
2. 상담 : 유선 및 버드내노인복지관 홈페이지(<http://www.budnae.or.kr>)를 통한 홍보
3. 한글전화번호 1636을 통한 홍보(1636 전화 후 → 수원방문요양 말하기 → 전화 연결)
4. 기존 이용자 및 요양보호사를 통한 지인소개
5. 지자체 및 유관 기관의 추천
6. 홍보 및 전단지 광고, 홍보물품 제작하여 지역사회 홍보

제18조(입소기간) ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제19조(구비 서류)

1. 입소의뢰 신청서 1부(주·야간보호만 해당)
2. 질병명을 명시한 진단서 1부
3. 법정전염병 검사서 1부
4. 장기요양인정서 및 표준장기요양이용계획서 각 1부
5. 약물복용시 의사처방전 및 복용중인 약(해당자)
6. 수급권자의 경우 수급권자증명서, 의료급여증명서 사본 1부

제20조(입소시 지참 물품)-주·야간보호 해당

최소한의 필요 물품으로 하되, 입소자나 보호자의 희망에 따라 개인 물품 및 의류를 반입하여 착용할 수 있다.

제 4 장 이용계약에 관한 사항

제21조(계약 목적) 버드내재가노인복지센터와 입소자(이용자), 그리고 보호자가 본 센터를 이용하는 기간 동안 센터에서의 생활전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제22조(계약 기간)

- ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
- ② 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발행한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
- ③ 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
- ④ 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서

비스를 제공받을 수 있도록 한다.

제23조(이용료 등 비용부담에 관한 사항)

- ① 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.
- ② 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다(2022년도 기준).
- 재가급여 월 한도액

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	1,672,700원	1,486,800원	1,350,800원	1,244,900원	1,068,500원

- ③ 방문요양 급여비용은 다음과 같다.

1. 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	15,430
가-2	60분 이상	22,380
가-3	90분 이상	30,170
가-4	120분 이상	38,390
가-5	150분 이상	44,770
가-6	180분 이상	50,400
가-7	210분 이상	56,170
가-8	240분 이상	61,950

※ 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 방문간격은 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.

④ 방문목욕 급여비용

1. 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	78,580
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	70,850
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	44,240

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

2. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요 시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

가. 차량 이용 방문목욕(나-1, 나-2)

- 1) 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정내 욕조나

온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

- 2) 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량 용도에 "이동목욕용"으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고된 차량이어야 한다.
- 3) "이동목욕용" 차량 내에서 목욕을 제공한 경우에는 "나-1"의 급여비용을 산정한다.
- 4) 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공하는 경우에는 "나-2"의 급여비용을 산정한다.

나. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

- 1) 목욕차량에 부속되지 않은 이동식욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
- 2) 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우
3. 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구 시에 이를 제출하여야 한다.
4. 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공 하여야 한다.
5. 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양 보호사에 의해 제공되어야 한다.

⑤ 주·야간보호

1. 주·야간보호의 급여비용은 다음과 같다.

분 류			금액(원)
			평일
라-1	3시간 이상 ~ 6시간 미만	장기요양 1등급	36,950
		장기요양 2등급	34,210
		장기요양 3등급	31,580
		장기요양 4등급	30,140
		장기요양 5등급	28,700
라-2	6시간 이상 ~ 8시간 미만	장기요양 1등급	49,530
		장기요양 2등급	45,880
		장기요양 3등급	42,350
		장기요양 4등급	40,910
		장기요양 5등급	39,450
라-3	8시간 이상 ~ 10시간 미만	장기요양 1등급	61,600
		장기요양 2등급	57,070
		장기요양 3등급	52,690
		장기요양 4등급	51,250
		장기요양 5등급	49,790

※ 식사재료비 1식 3,000원, 간식비 1일 1,500원 산정

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

2. 주·야간보호의 급여비용은 장기요양등급 및 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정하고 일상생활지원(취미.오락.운동, 가족 등에 대한 교육.상담 등) 및 일상동작훈련 등 심신의 기능유지.향상을 위한 서비스, 목욕 및 송영비용(교통비) 등은 별도로 산정하지 아니한다.
3. 주·야간보호 급여는 오전 8시 30분부터 오후 5시 30분 사이를 표준 급여제공시간으로 하여 하루 중

일정한 시간 동안만 제공하되, 기관의 운영규정에 따라 탄력적으로 정할 수 있다.

4. 입소시설 급여형태와 유사하게 수급자를 24시간 이상 보호한 경우에는 일체의 급여비용을 산정하지 아니한다. 다만, 천재지변 등 부득이한 사정으로 수급자를 연속하여 다음 날까지 계속 보호하는 경우에는 그러하지 아니한다.
5. 주·야간보호와 방문목욕을 병설하는 기관이 수급자에게 같은 날 주·야간보호와 방문목욕을 모두 제공한 경우에는 한 종류의 급여비용만 산정한다.
6. 주·야간보호 급여계약 후 미이용일에 대한 급여비용 산정
 - 가. 미이용일에 대한 급여비용은 월 15일 이상 급여계약을 체결한 후 수급자의 사정으로 이용하지 아니한 경우에 한하여 적용한다. 다만, 월 중 급여계약이 체결되어 급여가 개시된 경우 당해 월에는 이를 적용하지 아니한다.
 - 나. 미이용일에 대한 급여비용은 공휴일 및 토, 일요일을 제외한 평일(월~금요일) 기준으로 월 5일의 범위 안에서 장기요양급여 제공계획서 상 이용예정 급여비용의 50%("라-3"의 50%를 한도로 함)를 산정한다. 이 경우 공휴일은 『관공서의 공휴일에 관한 규정』을 따른다.
 - 다. 장기요양기관은 수급자와의 급여계약 시 미이용에 따른 비용부담에 대해 사전에 안내하여야 하며, 급여개시 전월 말일까지 장기요양급여 제공계획서를 공단에 통보하여야 한다. 또한, 수급자 측의 사정으로 인해 급여를 제공하지 못한 경우 그 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
 - 라. 미이용일에 대한 급여비용 산정 시, 급여계약 시간 중 제공한 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스의 급여비용은 산정하지 아니한다.
- ⑥ 기타 위 항에서 정하지 않은 내역 중 보호자나 입소자의 희망에 의해 발생하는 경우 비용(시설에서 제공하지 않는 특별 프로그램, 개인용 물품 등)은 자부담을 원칙으로 한다.
- ⑦ 본 시설의 비급여 내역은 물가상승 또는 시대적 상황에 따라 적절한 절차를 거쳐 계약자와 협의하여 변경할 수 있다.

제24조(계약자, 당사자의 의무) 서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- ① 서비스제공자(이하 "갑"이라 칭함)의 의무
 1. 입소자(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
- ② 이용자(입소자)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
- ③ 보호자(이하 "병"이라 칭함)의 의무

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

제25조(급여비용 청구)

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

제26조(신원인수인의 권리·의무) ① 신원인수인의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원인수 방법 : 입소보호의 경우에는 시설 내에서 보호자를 동반하여 입소하여 인수하는 것을 원칙으로 한다.
2. 신원 인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수 인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.
- ② 신원인수인의 의무는 다음과 같다.
 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, 주 보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
 5. 장기출장 등 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.
 6. 수급자가 병원 입원 시 간호 및 간병, 입퇴소 절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
 7. 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.
- ③ 신원인수인의 권리는 다음과 같다.
 1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 2. 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세내역을 요청할 수 있다.
 3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
 4. 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진을 할 수 있다.
- ④ 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
 1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 2. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 3. 2회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

입소 생활비 또는 '갑'에게 지불하여야 할 비용을 자주 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 '갑', '을' 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우

4. 센터 내에서 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
 5. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 입소보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
 6. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
 7. 장기간 부재로 이 계약을 종속할 의사가 어렵다고 '갑'이 판단할 경우.
공동생활의 질서를 혼란시키거나 공동생활이 부적합하다고 인정될 경우
 8. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 9. 입소 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 입소하였을 경우
 10. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
- ⑤ 전 항의 규정에 따라 계약해제 후에는 즉시 보호자는 입소자의 신병인수를 하여야 하며, 불이행시는 강제로 퇴원 조치한다.

제27조(계약의 해제) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 2회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 시설 내에서 또는 기관 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설 운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사업무에 막대한 지장을 줄 때
6. 장기 입원을 하였을 때, 다만, 입소자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에는 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 5 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제28조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인 부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 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 급여비용이 변경되었을 경우.
- ④ ③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
- ⑤ 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
- ⑥ 급여비용 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,구에 장기요양급여 신청)-입소,이용 의뢰서 장기요양기센터장에게 제출 - 서류확인-공단에 입력-서비스 이용

제29조(이용료 및 비용 변경) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 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

제 6 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제30조(방문요양서비스 및 프로그램)

- ① 센터에서 제공하는 방문요양서비스 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 상담 및 지원서비스
 7. 여가지원서비스
- ② 방문요양의 급여비용은 제13조 10항에 의하여 산정하며, 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.
- ③ 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 240분의 범위내에서 산정한다.
- ④ 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다
- ⑤ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

제31조(주·야간보호서비스 및 프로그램) ① 시설에서 제공하는 주·야간보호 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 송영지원서비스

2. 신체활동지원서비스
 3. 간호, 처치, 물리치료 및 일상동작훈련서비스 등의 기능평가 및 훈련서비스
 4. 영양관리서비스
 5. 치매관리지원서비스
 6. 시설환경 및 감염관리지원서비스
 7. 정서지원
 8. 기타 여가지원
- ② 주·야간보호의 급여비용은 장기요양등급 및 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정하고 일상생활지원(취마·오락·운동, 가족 등에 대한 교육·상담 등) 및 일상동작훈련 등 심신의 기능유지·향상을 위한 서비스, 목욕 및 송영비용(교통비) 등은 별도로 산정하지 아니한다.
- ③ 주·야간보호 급여는 오전 8시 30분부터 오후 5시 30분 사이를 표준 급여제공시간으로 하여 하루 중 일정한 시간 동안만 제공하되, 기관의 운영규정에 따라 탄력적으로 정할 수 있다.
- ④ 주·야간보호 급여계약 후 미이용일에 대한 급여비용 산정
1. 미이용일에 대한 급여비용은 월 15일 이상 급여계약을 체결한 후 수급자의 사정으로 이용하지 아니한 경우에 한하여 적용한다. 다만, 월 중 급여계약이 체결되어 급여가 개시된 경우 당해 월에는 이를 적용하지 아니한다.
 2. 미이용일에 대한 급여비용은 공휴일 및 토, 일요일을 제외한 평일(월~금요일) 기준으로 월 3일의 범위 안에서 장기요양급여 제공계획서 상 이용예정 급여비용의 50%를 산정한다. 이 경우 공휴일은 『관공서의 공휴일에 관한 규정』을 따른다.

제32조(방문목욕서비스 및 프로그램)

- ① 센터에서 제공하는 방문목욕서비스 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.
1. 이동도움서비스: 가정 내에서 차량으로 이동도움, 거동이 힘든 어르신 휠체어 이동 도움
 2. 건강체크서비스: 신체 상태(혈압, 체온측정 등) 관찰
 3. 목욕서비스: 차량 내 욕조를 이용하여 목욕서비스 실시
 4. 피부관리: 목욕 후 피부관리(보습 등)
- ② 방문목욕의 급여비용은 1회 서비스 횟수에 따라 산정한다.
- ③ 1회당 60분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 60분의 범위 내에서 산정한다.
- ④ 요양보호사 2인 1조로 서비스를 실시한다.

제33조(상담 및 의견 건의) ① 이용자(입소자)는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.

- ② 이용자(입소자)는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
- ③ 이용자(입소자)는 시설 내 또는 가정방문 시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.
- ④ 보호자는 이용자(입소자)어르신의 시설생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다
- ⑤ 센터장은 이용자(입소자) 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야하며 이를 시설운영에 반영해야 한다
- ⑥ 센터장은 이용자(입소자)는의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제34조(개인정보보호 및 존엄성 존중) 이용자(입소자)는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제35조(간담회) 센터의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자(입소자) 또는 보호자 간담회를 실시하며, 이를 통한 정보를 가지고 어르신에게 불이익을 주어서는 안된다.

제36조(이용자-입소자의 사고 및 질병)

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

제37조 (이용자-입소자의 실종 및 행방불명)

- ① 이용자(입소자)가 실종되었을 경우, 센터에서는 필요한 신병 확보에 최선의 노력을 다해야 한다.
- ② 센터에서는 실종 경위서 등을 작성해야 하고 관계 기관과의 긴밀한 노력으로 가장 빠른 시간 내에 실종자를 찾도록 모든 합법적인 노력을 다해야 한다.
- ③ 센터에서는 실종 사태가 발생되지 않도록 예방과 방지에 필요한 조치를 취해야 한다.
- ④ 실종자가 발생하면 시설에서는 4시간 이내에 보호자에게 경위와 상황을 포함하여 그 사실을 통보해야 한다.
- ⑤ 센터에서는 실종자 발생 후, 신병 확보에 대한 모든 노력에도 불구하고 실패할 경우 경찰에 즉시 신고하여야 한다
- ⑥ 센터에서는 실종에 대해 책임이 있는 담당 직원에게 경위서를 제출 받아야 하며, 상황에 따라 징계해야 한다.

제38조(입소 어르신의 무단 외출 및 이탈) -주·야간보호에 한함

- ① 입소 어르신의 무단 외출, 이탈로 인한 모든 사고와 불이익은 당사자의 책임으로 한다.
- ② 입소 어르신의 무단 외출 및 이탈이 3회 이상인 경우 해당자에 대해 센터장은 퇴소를 조치할 수 있다.

제39조(입소 어르신의 폭행 및 폭언)-주·야간보호에 한함

- ① 입소 어르신이 다른 입소 어르신에 대해 폭행 또는 폭언을 했을 경우에는 가해 입소 어르신 및 가족은 그에 따른 치료 보상 의무를 다해야 한다.
- ② 직원에 대한 폭행 및 폭언하는 입소 어르신은 그 행위가 중할 경우 퇴소를 조치 할 수 있다.

제40조(이용자-입소자의 재활 및 자립 프로그램의 성실 참여 의무)

- ① 이용자(입소자)의 재활 및 잔존 능력 유지에 노력해야 한다.
- ② 이용자(입소자)는 시설에서 제공하는 각종 재활 및 잔존 능력 유지 프로그램에 성실하게 참여하여 삶의 질 향상을 추구하여야 한다.

제41조(제공서비스 및 프로그램)

- ① 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공한다.
- ② 장기요양서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 장기요양인력을 배치한다.
- ③ 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다
 1. 일상보호 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸 청결, 몸단장, 머리감기, 옷갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제행동대처 등
 2. 보건·의료 서비스
 3. 사회적응서비스
 4. 가족연계 및 지역복지 서비스
- ④ 시설에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 어르신이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정될 수 있으며, 실시 전 시설과 입소자 또는 보호자가 협의·조정할 수 있다
- ⑤ 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

제 10 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제45조(서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

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

제46조(채무의 이행) 계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때에는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제 11 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제47조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
- ② 센터장이 필요하다고 인정한 경우 또는 운영위원회는 재적위원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 개정이 운영위원회의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 운영위원회를 소집하여야 한다.
- ④ 센터가 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ⑤ 개정은 센터에서의 개정필요에 의한 경우에는 센터장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다), 운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 운영위원회 재적위원 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

제 12 장 인력관리 규정에 관한 사항

제48조(직원의 구분) 업무를 수행하기 위하여 다음과 같은 직원을 둔다.

- ① 센터장
- ② 과(팀)장
- ③ 사회복지사
- ④ 요양보호사
- ⑤ 간호사 또는 간호조무사
- ⑥ 물리치료사
- ⑦ 영양사
- ⑧ 조리원
- ⑨ 운전원
- ⑩ 시설관리원으로 구분하되, 장기요양보험법에서 정한 필요수로 규정하고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

제49조(신규 채용)

- ① 직원의 신규 채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
- ② 직원이 되고자 하는 자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접, 필기 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.
- ③ 직원이 되고자 하는 자는 센터에서 실시하는 신체 및 적성검사에 합격해야 한다.

제50조(직원 임용 절차) 직원은 센터장이 임명하며, 임용절차에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 따른다.

제51조(전형방법) 전형은 서류심사, 면접심사, 신체검사로 함을 원칙으로 하되 필요에 따라서 전형방법을 추가 또는 생략할 수 있다.

제52조(신규 임용) 직원의 신규 임용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

- ① 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 1. 이력서(사진 첨부) 및 자기소개서
 2. 최종 학력 증명서(졸업증명서)
 3. 경력 증명서(해당자에 한함)
 4. 자격증 사본(소지자에 한함)
 5. 채용 건강진단서(공무원 양식)
 6. 개인정보제공동의서
 7. 기타 센터에서 정하는 서류
- ② 필요에 따라 면접·필기·실기 등의 전형을 실시하여 결정한다.
- ③ 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
- ④ 센터는 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제53조(결격사유) 다음 각 호에 해당하는 자는 센터 직원으로 임용될 수 없다.

- ① 금치산자
- ② 파산자로서 복권되지 아니한 자
- ③ 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년을 경과하지 아니한 자
- ④ 국가기관 또는 타 법인에서 징계 면직된 후 2년을 경과하지 아니한 자
- ⑤ 법률에 의하여 공민권이 정지되거나 박탈된 자
- ⑥ 다면성 인성 검사에서 부적격 판정을 받은 자
- ⑦ 전 근무처 징계처분에 의한 파면 또는 징계 면직된 날로부터 2년이 경과되지 아니한 자.
- ⑧ 병역법상의 병역의무를 기피 중인 자
- ⑨ 경력 또는 학력, 이력 사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자
- ⑩ 기타 사회 통념상 시설 근무가 곤란하다고 인정되는 자

제54조(채용제한 및 수습기간) 채용의 제한사항과 수습기간에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 준한다.

제55조(근로계약)

- ① 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결하여야 한다.
- ② 센터는 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
- ③ 센터는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ④ 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.

제56조(경력 인정) 직원의 신규 채용 시 법인 또는 정부에서 정한 운영 규정에서 인정한 범위에 의하여

그 경력을 인정할 수 있다.

- ① 직원의 호봉 상정에 필요한 경력 인정 범위는 자격 취득 이후의 사회복지시설 근무경력, 군복무 경력(무관 후보생 경력 제외), 공무원 경력(사회복지시설 및 시설 관련분야) 및 타 사회복지시설, 간호(조무)사, 물리치료사의 병(의)원, 학교의 관련분야 근무경력으로 한다.
- ② 제1항의 공무원 근무경력 및 타 사회복지시설, 간호사(간호조무사 포함), 물리치료사, 학교 등의 근무 경력에 한하여 센터의 재정사정 등에 따라 부득이한 경우에는 호봉합산을 일정기간 배제할 수 있다.
- ③ 직원의 호봉 산정에 필요한 경력 연수의 계산 방법은 월, 일까지로 한다.
- ④ 두개 이상의 경력이 중복되는 경우에는 본인에게 유리한 경력 하나만을 인정한다. 단, 근무 중 타 직종의 자격을 취득할 경우 본 시설에서 발령을 명하였을 경우에만 경력으로 인정한다.
위 경력은 노인보건복지사업안내 시설 공통업무지침에 준하여 적용되며 그 외는 버드내재가노인복지 센터 운영규정에 따른다.

제57조(경력의 증명 및 전력 조회)

- ① 경력의 증명은 인사 발령을 위한 구비 서류로 제출된 경력 증명서에 의한다.
 1. 국민 건강보험 공단 자료, 금융기관 보수 입금 내역, 세무서 근로소득 납세 증명 등은 객관적 증빙 자료로 인정할 수 있음
 - ② 군복무 경력은 주민등록 초본에 의하여 확인한다. 단, 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이를 당해 지방병무청 또는 각 군 본부 등에 전력 조회하여 승급 제한 기간 또는 무관 후보생 기간을 확인하되 3월 이내에 완료하도록 한다.
 1. 복무 기간이 불명확한 경우
 2. 복무 기간이 현저하게 장기인 경우
 3. 전역 근거가 불명확한 경우
 4. 하사관(본인의 지원에 의하지 아니하고 임용된 하사관 제외), 준사관, 장교로서 무관 후보생 기간이 하사관, 준사관 또는 장교의 복무 기간에 포함되어 있거나 기타 무관 후보생을 확인할 필요가 있는 경우
 5. 기타 병적 사항이 불명확한 경우
 - ③ 기타 유사 경력
 1. 유사 경력은 반드시 전력 조회를 실시하여 경력을 확인하여야 한다.
 2. 유사 경력(외국 경력 포함)의 조회 확인은 임용일로부터 3월 이내에 완료함을 원칙으로 한다.

제58조(전력 조회 절차 및 방법)

- ① 전력 조회는 경력 증명서(기타 증빙 자료)를 발급한 기관을 대상으로 한다.
- ② 전력 조회시 정규 직원 여부, 담당 업무, 경력 기간 등 경력 인정과 관련된 사항을 확인한다.

제59조(호봉 확정 및 승급 시행 절차) 호봉 확정 및 승급은 센터장이 규정에 의거 시행한다.

제60조(근무평정) 센터장은 직원에 대하여 근무사항, 학습(교육·훈련)사항, 경력사항 및 직무 수행상의 공로가 인정된 훈장 및 포상의 경우 점수를 가점 평정하여 승진, 임용, 전보 등 각종 인사관리에 반영할 수 있다.

- ① 근무평정 방법 및 기타 필요한 사항에 대하여는 센터장이 따로 정하는 방법에 의한다.
- ② 평정자는 피평정자의 상급 감독자로 하고, 그 확인자 및 피평정자의 상급자 범위는 센터장이 정한다.
- ③ 평정자 및 확인자가 근무 성적을 평정함에 있어 특별한 사정이 없는 한 평정 대상 직원들의 평점이

동일하지 않도록 평정하여야 한다.

- ④ 근무성적 평정의 내용은 공개하지 않는다.

제61조(직권면직) 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

- ① 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- ② 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
- ③ 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

제62조(징계의 사유)

- ① 관련법규, 법인정관, 운영규정을 위반하였을 때
- ② 입소자(또는 이용자)를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
- ③ 직원 상호간에 다툼으로 물의를 야기하였을 때
- ④ 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때
- ⑤ 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제63조(징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.

제64조(징계의 효력)

- ① 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 시말서를 받도록 한다.
- ② 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 시말서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
- ③ 파면 : 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 시말서를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 시말서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

제 13 장 복무규정

제65조(직원의 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 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- ④ 직원은 이 시설의 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 입소자의 복지증진을 위해 노력한다.
- ⑤ 직원은 서비스에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제66조(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.

제67조(서비스 수급권자에 대한 자세)

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

- ① 모든 대화는 미소로 시작한다.
- ② 이용자의 욕구와 문제, 기능상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 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.

제68조(청렴 의무) 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제69조(신상 변동보고 의무) 직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생 일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제70조(복무규율) 직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- ① 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
- ② 센터의 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 센터 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 센터장의 허락을 득해야 한다.
- ⑥ 근무시간 중에 집단적 활동을 행하는 행위를 하여서는 안 된다 단, 사전에 센터장의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다.
- ⑦ 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- ⑧ 센터 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.
- ⑨ 센터 내에서 음주, 흡연 도박 등을 하여서는 안 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.

제71조(비품 및 시설물 관리) 직원은 다음 각 호의 사항을 준수하고 시설의 비품과 시설물을 소중히 관리하여야 한다.

- ① 센터내의 설비 및 기타 비품을 소중히 취급하고 소모품을 절약하며 서류 등을 완전하게 취급하여 보관과 정리정돈에 철저를 기하여야 한다.
- ② 업무 이외의 목적으로 센터장의 허가 없이 기타의 물품을 사용하여서는 안 된다.
- ③ 업무 이외의 목적으로 센터장의 시설물을 사용 또는 이용하고자 할 때에는 사전에 시설의 허가를

받아야 하며 사용 후에는 신속히 원상태로 복귀시켜야 한다.

- ④ 센터의 명령에 의하지 아니하고 시설의 건물, 설비, 기구 등을 손상시키거나 소각하여서는 안 된다.
- ⑤ 화기의 취급은 지정된 장소에서 행하여야 하며 화재의 위험에 만전을 기하여야 한다.

제72조(직장 이탈 금지의 의무) 직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제73조(근무시간)

- ① 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다. 단, 1일의 근로 시간을 휴식시간을 제외하고는 8시간을 초과할 수 없다.
- ② 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무 하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사시간을 포함한다.
- ③ 직원의 기본 근무시간은 09시~18시로 한다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 요양 보호사와의 근로계약에 따른다.
- ④ 재가장기요양기관의 업무특성상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무 시간 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 임신한 여성근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다.
 - 1. 산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
 - 2. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니되며, 산후1년이 경과되지 아니한 여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간외의 근로를 시키지 못함

제74조(출장의 근무시간) 직원이 출장 기타 센터외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제75조(출근 및 결근)

- ① 직원은 근무 시간 전에 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야 하며, 정시까지 업무를 하고 근무 장소를 정리 정돈한 후에 퇴근한다.
- ② 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근한 때에는 전화나 기타의 방법으로 우선 그 사유를 인사관리 주무부서에 연락하고 그 익일까지 결근계를 제출하여야 한다. 다만, 병고로 계속 3일 이상 결근한 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
- ③ 전항의 규정에 의한 결근 일수는 그 사유에 따라 이를 제 22 조의 규정에 의한 연가일수로 계산하되 결근계를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 간주한다.

제76조(결근, 지각, 조퇴, 외출) 직원은 임의로 결근, 지각, 조퇴, 외출을 하여서는 안 된다.

- 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.
- ③ 외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다 다만, 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 시설의 승인을 받아야 한다.

제 14 장 보 수 규 정

제77조(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.

제78조(임금의 지급) 보임금의 지급방법은 다음과 같다.

- ① 원칙적으로 통화로 전액 지급하되, 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있는 경우에는 임금의 일부를 공제하거나 통화이외의 것으로 지급 가능하다.
- ② 임금은 매월 1회 이상 일정한 기일에 지급하되, 임시로 지급하는 임금·수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 정근수당, 근속수당, 상여금 등 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능(단, 근로자가 출산, 질병, 재해, 혼인, 사망, 부득이한 사유로 1주일이상 귀향하게 되는 경우 등 비상한 경우에 임금 청구시 기왕의 근로에 대한 임금을 지급해야 함)
- ③ 지급일이 토요일, 공휴일인 경우 그 전일에 지급한다.
- ④ 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제79조(보수의 계산) 보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

- ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
- ② 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일로부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
- ③ 임시직에 있어서 결근일수에 대해서는 보수를 지급하지 아니한다 다만, 이 경우 보수가 이미 지급된 경우에는 차월 급여에서 이를 감액한다.
- ④ 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있다.
- ⑤ 전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.
 1. 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 2. 저축금 (노동부 장관의 인가를 받은 경우)
 3. 의료보험료
 4. 국민연금
 5. 고용보험료
 6. 감봉의 제재에 해당하는 금액
 7. 시설에서의 가불금

8. 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제80조(퇴직자의 보수) 퇴직자의 보수는 퇴직일까지의 분을 일할 계산하여 지급한다.

제81조(결근기간 동안의 보수 감액)

- ① 결근한 자로서 그 결근 일수가 당해의 연가일수를 초과하는 경우 그 달의 보수는 일할 계산하여 보수를 감액한다. 다만, 본인이 당해 연가를 사용하기를 원하는 경우 센터장의 허가를 득한 후 결근일 전체에 대하여 일할 계산하여 보수를 감액할 수 있다.
- ② 무단결근으로 인하여 징계처분 받은 자의 보수는 관련규정에 의하여 감액할 수 있다.

제82조(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.

제83조(경력 인정) 근무 경력은 사회복지 법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제84조(퇴직금) 직원에 대한 퇴직금은 기업퇴직연금에 가입하고 퇴직 후 당사자가 원하는 경우 가입된 은행에서 인출 한다. 다만, 1년 미만 근무자는 지급사유가 발생하지 않는다.

제85조(연장근로 및 휴일 근로 수당)

- ① 센터에서는 직원의 시간외 근로(오후19시 ~ 오후22시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우
 1. 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 지체없이 승인을 얻어야 한다.
 3. 연장근로(오후19시 ~ 오후22시까지의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급한다.
 4. 보상휴가제 실시 : 노사 간 서면합의에 따라 연장근로, 야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급 하는 것에 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제는 주 40시간 근무시간제 시행일에 맞춰 각 시설 별로 시행할 수 있다.

제86조(최저임금의 효력) 시설에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제87조(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 중에 있는 자
- ③ 직업 훈련법 기본법에 의한 사업 내 직업훈련 중 양성훈련을 받는 자
- ④ 기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제 15 장 직원의 복리후생

제88조(직원복지)

- ① 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 금액 또는 물품을 제공 할 수 있다.
- ② 직원의 처우개선을 위하여 예산의 범위 내에서 처우개선비, 송영수당 및 송영보조수당을 지급 할 수 있다.
- ③ 직원은 버드내스포츠센터 수영강습 및 헬스장을 무료로 이용 할 수 있다.
- ④ 직원의 신체건강증진을 위하여 2년마다 종합건강 검진비를 지원한다.

제89조(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.

제90조(포상)

- ① 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.
- ② 공로상 및 모범상 등 수상대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있으며, 추천서에는 반드시 '공적 조서'를 첨부하여야 한다.

제91조(포상의 종류) 직원과 외부 인사가 다음 각 호에 해당될 때에는 포상한다.

- ① 장기근속상 : 근속 기간 중 징계사실이 없는 직원에 대하여 포상한다.
 - 1. 5년 근속상
 - 2. 7년 근속상
 - 3. 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
 - 2. 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
 - 3. 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
 - 4. 효행, 선행, 봉사, 희생 등 미담의 주인공

5. 기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자

제92조(포상의 시기) 정기적인 포상은 개관기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한, 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

제93조(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.

제94조(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.

제95조(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

제96조(휴가)

- ① 직원의 휴가는 연.월차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.
- ② 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
- ③ 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제97조(휴일 및 휴가) 법정휴일 및 휴가, 약정휴일 및 휴가 등은 근로계약, 관련법 및 운영규정, 취업규칙 등에 따른다.

제98조(포상휴가) 센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상 휴가를 센터장이 허가할 수 있다.

제99조(출산휴가)

- ① 임신 중 여직원에 대하여는 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산휴가를 허가하여야 한다. 다만, 출산 휴가는 산후에 45일 이상이 확보되도록 한다.
- ② 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로로 전환시켜야 한다.

제100조(육아시간) 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다.

제101조(휴가의 신청 및 변경)

- ① 직원이 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
- ② 휴가 시기 변경은 센터 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 센터 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제102조(휴가 기간 중의 공휴일) 휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 썬해 넣지 않으나, 경조사 및 특별 휴가는 그러하지 아니한다.

제 16 장 안전과 보건에 관한 사항

제103조(안전·보건규정 준수) 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제104조(안전과 보건의 유지증진) 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제105조(센터장 의무) 센터는 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제106조(직원의 의무) 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제107조(안전교육) 기관은 장기(재가)요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이사항 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

- ① 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
 - 1. 신입요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
 - 2. 요양보호사의제원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
- ② 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
- ③ 종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 또는 반기별로 실시한다.
- ④ 운영규정교육은 교육계획 수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
- ⑤ 급여제공교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 실시한다.
- ⑥ 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
- ⑦ 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
- ⑧ 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 년1회 이상 집합교육시 실시한다.
- ⑨ 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관 한다.

제108조(근골격계 질환 예방) 장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별

한 주의가 요구되며, 종사자에게 연1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

- ① 근골격계질환 특성 및 발생요인
- ② 질환별 증상
- ③ 근골격계 질환예방, 관리 등

제109조(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 발견 시 대처방법
- ③ 감염예방 및 관리 등

제110조(유치도뇨관 감염관리) 유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

제111조(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 카펫 등을 사용 한다.
- ⑨ 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
- ⑩ 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제112조(응급상황대응) 요양보호사는 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

- ① 노인성 질환의 증상 및 원인
 1. 흉골부에 격통, 중압감발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속
 2. 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
 3. 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
 4. 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
 5. 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
 6. 손, 발가락, 팔, 다리저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식거림, 두통 및 구토
- ② 응급처치 및 주의점
 1. 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌

다음 안심, 심호흡을 시킨다.

2. 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
3. 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속이 물질을 제거해 준다.
4. 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 대리는 행동은 하지 않는다.
5. 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.
6. 찬물 찜질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

③ 상황발생시 조치

1. 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지
2. 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청
3. 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
4. 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 얘기

제113조(노인학대예방) 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인 학대 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 제1 조의 2제3호)
- ③ 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위)/제55조(벌칙))
 1. 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2000만원 이하의 벌금)
 2. 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적인 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임 행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)
 3. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
- ④ 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 1. 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 2. 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제114조(건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③ 센터는 근로자대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단 결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단결과를 공개하여서는 아니된다.

제115조(질병 이환자의 근로금지.제한)

- ① 전염병, 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.
 - 1. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니하다.
 - 2. 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자
 - 3. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자
 - 4. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
- ② 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한 받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체없이 취업하게 하여야 한다.
- ③ 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제116조(재해보상) 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제117조(업무 외 재해) 센터는 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제118조(해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제119조(보상 청구권의 양도 금지) 보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제 17 장 고충처리절차에 관한 사항

제120조(불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 이용자 및 보호자의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 기관 종사자의 인권, 생활, 근무 등의 욕구와 관련한 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ③ 불만 및 고충처리 체계는 '불만 및 고충처리 방법 안내' → '불만 및 고충 접수' → '불만 및 고충처리' → '기록 및 보고' → '불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대책' 순으로 가동되어야 한다.

제121조(불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리'를 안내한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - 1. 전화
 - 2. 인터넷
 - 3. 직원 면담
 - 4. 건의함 등
- ③ 노인으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고,

노인이 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.

- ④ '불만 및 고충'의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충 처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제122조(고충처리위원회구성) 위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제123조(처리기준) 위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 입소 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제124조(처리결과 및 통보) 고충처리위원회 위센터장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에 보고하여야 한다.

제125조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)

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