

최고의 정성으로 저희가 모시겠습니다.

다드림방문요양센터

수신자 : 내부 결재

제목 : 직원회의 실시 건

2025년 11월 정기 직원회의를 아래와 같이 실시하고자 합니다.

- 아 래 -

	내 용	비 고
일자 / 시간	2025년 11월 27일 (15:30~16:00)(16:00~17:00)	
장 소	다드림방문요양센터 사무실	
교육 대상자	전 직 원	
강 사	시 설 장 : 이 정 미 사회복지사 : 이 지 은, 박 은 미	
연 수 목 적	공지사항 및 주의사항 등	
연 수 내 용	1. 센터 공지사항 및 전달사항 2. 서비스제공 시 수급자에게 선고지 의무사항 3. 리뉴얼리더기 관련 지침 전달과 작성, 전송법 안내 4. 직원인권침해대응지침, 고충처리지침	

붙임 : 연수자료 끝

연 수 자 료

다 드 림 방 문 요 양 센 터

기안자: 이 지 은 *이제*

결재자: 이 정 미 *0/2021*

협조자

시행 다드림방문요양센터

접수

우 13192

전화 031-733-2886

팩스 031-733-2887 /

/ 공개

『수급자님과 가족으로부터 신뢰받는 최고의 서비스』

직 원 회 의 록

담당 사회복지사	시설장
이재원	이정미

회의일시	2025년 11월 27일 (15 : 30 ~ 16 : 00)	진행자	이 정 미 (시설장)
회의장소	다드림방문요양센터 사무실		
참석인원	참석인원 : 46 명 / 전체인원 : 46 명		

공지사항	<p>◆ 센터 공지사항 및 전달사항</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 건강검진결과서 작년에 받았던 날짜보다 빠르게 받아서 센터에 제출해주세요. 2. 급여명세서 문자확인 : 대표님이 문자로 급여명세서를 보내드리면 주민번호 앞자리를 입력하고 확인하시면 됩니다. 3. 리뉴얼리더기 관련지침, 교육사항에 맞춰 근무태그 전송바랍니다 4. 시작태그를 전송 후 서비스제공시간 변경할 수 없으니, 서비스제공시간 변경을 센터에 미리 알려주시기 바랍니다 5. 수급자에게 서비스 제공 시 선고지 의무사항 - 첨부자료 6. 대상자의 특이점이나 변화내용을 센터에 신속히 연락(정보공유)하기를 바랍니다. 7. 11월 직원교육 : 직원인권침해대응지침, 고충처리지침
회의안건	◆ 낙상예방과 낙상발생시 대처법
회의내용	<p>-이정미(시설장) : 안녕하세요. 한 달 동안 수고 많으셨습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 현재 11월 말로 곧 겨울이 다가옵니다. 오늘은 겨울에 발생률이 높은 낙상예방법과 낙상발생 시 대처법에 대해 안내드리고 의견을 나누고자 합니다. 2. 회의 때마다 말씀드리는 '수급자에 대한 선고지 의무사항' 서비스 시 유념하여 잘 지켜주시기 바랍니다 3. 새로운 태그 전송 기준에 맞춰 전송해주시고 계시지만, 종료태그 시 근무기록을 리뉴얼 전보다 세부적으로 기록하게 되어 있습니다.. 관련사항 확인하시고, 안내가 필요하면 각 담당 사회복지사에게 요청하시기 바랍니다 4. 11월 교육사항은 직원인권침해대응지침, 고충처리지침입니다 <p>-이정미(시설장) : 어르신들께서는 낙상사고가 가장 위협적이라 할 수 있습니다. 고관절골절은 외상자로 변화되는 확률이 매우 높습니다. 그래서 어르신들 돌보시는 선생님들의 보살핌이 매우 조심하셔야 하는 부분입니다.</p> <p>급여제공직원 행동지침 1번이 수급자 생활환경 미끄러운 요수는 일체 제거한다입니다.</p> <p>-A 요양보호사 : 사회복지사님들이 늘 목욕탕 바닥 물기 없어야 한다고 말씀해주세요</p> <p>-B 요양보호사 : 목욕 후에는 반드시 물기 없애라고 하는데, 목욕탕 바닥에 매트를 깔아서, 그 매트를 전체 들고 닦으려면 힘들어요</p> <p>-C 요양보호사 : 저희 어르신들은 매트를 잘라두어서 못 들 정도로 무겁지는 않아요</p> <p>-B 요양보호사 : 저희 어르신들은 욕실 문 앞에 길게 하나로 깔아서 무거워요</p> <p>-D 요양보호사 : 매트를 적당히 잘라서 사용해 보세요, 가장자리를 고정해두면 된다고 이전 교육 때 센터에서 안내해주셨어요</p> <p>-이정미(시설장) : 어르신들 동선과 그 주변에 물건들을 잘 정리해주시는 것도 필요합니다. 어르신들 낙상 요인은 신체,심리,환경,적 요인 등이 있는데 특히 저희 센터의 어르신들과 선생님들이 거주하는 지역 자체적 요건으로 경사가 매우 많기 때문에 겨울 낙상 사고 위험이 매우 높습니다. 어르신들 뿐 아니라 선생님들께서도 출퇴근 시 주변을 살피시고 조심히 이동하셔서, 사고 없이 이 겨울을 보냈으면 합니다.</p> <p>-다드림방문요양센터 직원의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정하였습니다.</p> <p>-고충처리를 원하는 피해자, 대리인은 서면,전화,방문,전자우편,문자,인터넷,건의함 등을 통해 상담 신청을 할 수 있고, 저희 센터 내에는 여기(고충처리함을 가리키며)에 두었습니다.</p>
회의결과	<p>◆ 리뉴얼리더기 사용법과 전송기준 교육과 격려</p> <p>◆ 직원 건강검진 결과서 제출 독려</p> <p>◆ 직원교육 - 수급자에게 서비스 제공 시 선고지 의무사항</p> <p>◆ 직원교육 - 직원인권침해 대응지침 - 교육자료를 참조하고 폭언,폭행,성희롱 시 직원대응방법, 부당요구 시 직원대응방법을 숙지하여 각 상황 발생 시 대응한다</p> <p>- 고충처리지침 - 교육자료를 참조하고 고충사항발생 시 피해자 또는 대리인을 통해 상담을 신청할 수 있다</p>
붙임자료	1. 참석자명부 2. 공지사항 및 전달사항 3. 교육자료 각1부

(2025년 11월 27일)

1. 센터 공지사항 및 전달사항

- 사무실로 연락주실 때는 **반드시** 근무시간을 이용해서 전화주시기 바랍니다. (월~금 09:00~18:00)
- 대상자의 특이점이나 변화내용은 그때그때 사무실로 연락주시면 감사하겠습니다. 요양사님들은 센터와 대상자의 중간역할을 해주셔야 하며 아울러 센터의 얼굴이라는 것을 명심해 주시면 좋겠습니다.
- 근무시간 이외에 비급여 요청시 먼저 사무실에 얘기해 주시고, 사무실에 보고가 안된 비급여 부분은 센터에서 책임져 드리지 않습니다.
- 일정 변경이 있을 시는 미리 사무실에 알려 주시면 고맙겠습니다.
- 퇴사시 그 달의 급여제공기록지와 상태기록지 모두 작성하셔야 하며, 쓰시던 앞치마는 반드시 사무실로 반납해 주시기 바랍니다.
- 급여제공기록지는 작성하여 반드시 매주 금요일까지 **사무실로 직접** 갖다 주셔야 합니다. 방문이 어려울 시 작성한 내용을 사진을 찍어 카톡으로 전달해 주셔도 가능합니다.
- 건강검진결과서는 (1.계측검사 2.혈액검사 3.x-ray검사 4.소변검사 5.의사소견 6.결과판독날짜) 가 반드시 들어간 검진을 받으셔서 사무실로 제출바랍니다. (년 1회 필수-전년도와 비슷한 시기에 검진이행)

2. 기록지 작성 방법

- 제공기록지(일반요양)

★ 서비스 제공 시간 - 가사 및 일상생활지원

※ 식사준비, 청소 및 주변정리정돈, 세탁 등 ☒ 항시 해 주세요.

※ 개인활동지원(외출 시 동행 등) ☐ 외출, 장보기, 심부름 등 외부활동시 체크

★ 신체 활동지원 : 제공시간에 따라 다소 차이가 있음. (개별적 문의)

※ 개인위생(옷갈아입기, 세면 등) ☒ 항시 해 주세요.

※ 몸 씻기 도움 ☒ (주1회 정도 체크) / ※ 식사도움(영양관리 등) ☒ 항시 체크

※ 체위변경 ☒ (1~2등급 해당 수급자만 체크) / ※ 이동도움 ☒ 항시 체크

※ 화장실이용하기 ☒ 항시 체크 해주세요.

★ 인지관리 지원은 인지등급이 있으신 수급자만 해당하며 정서지원은 의식이 있는 대상자는 20분-30분 기재함.

3. 초과근무요청서

- 초과근무 요청서 : 2025. 11월 추가근무 시간에 대해 앱에 기재해야 될 사항
특이사항란에 공휴일, 210/270분이상, 18시 이후 해당됨.

270분 이상 일 경우 : 1, 2등급 (월 8회까지만 적용됨)

210분 이상 일 경우 : 3, 4등급 (월 4회까지만 적용됨) → 기록지 서명. **필수 받아서 제출**

⇒ 구체적으로 서술 (ex. 1.병원동행시 어디가 아파서 갔는지가 들어가야 하며
2.미용실방문, 산책, 외출 등을 상세히 기록.)

- **상태변화기록지** : 매주 1회 작성, 매월 1장 필수 제출

- **급여제공기록지** : **센터 제출 필수(1부), 대상자 자택 투명 파일에 비치(1부). 항시 2부작성**

4. 고충처리

◆ 수급자에게 서비스 제공 시 선 고지 의무사항

1. 수급자 댁에서 어떤 서비스 제공시 수급자에게 전달 할 내용

- 어르신 지금부터 청소하겠습니다.
- 어르신 지금부터 세탁하겠습니다.
- 어르신 설거지 하겠습니다.
- 어르신 목욕 준비하겠습니다.
- 어르신 화장실 갈까요?
- 어르신 쓰레기 버리고 오겠으니 여기에 꼭 앉아 계세요.
- 어르신 반찬 준비하고 식사 준비할게요.
- 어르신 시장 다녀오겠으니 제가 올 때까지 이동 마시고 앉아 계시거나 누워 계세요.
- 어르신 심부름 다녀오겠습니다.
- 수급자에게 서비스 제공 전, 선 고지를 필히 하고 서비스를 제공할 의무 있음.

* 이를 전 직원에게 고지하였으며 실행이 어려울 시 재안내 하기로 함.

◆ 리뉴얼리더기 사용법과 전송기준

1. 근무시작과 종료 관련 리뉴얼앱 전송과 작성기준

- 국민건강보험공단의 리뉴얼앱 다운받기
- 국민건강보험공단의 인증서 발급받기
- 비밀번호(6자리) 설정하기
- 근무시작 시 리뉴얼앱 열기
- 비밀번호 입력하기
- 해당 수급자 란을 터치하기
- 해당 수급자 자택의 태그에 접촉하기
- 시작태그 전송하기
- 근무종료 시 리뉴얼앱 열기
- 비밀번호 입력하기
- 해당 수급자 란을 터치하기
- 해당 수급자 자택의 태그에 접촉하기
- 근무시간 확인하기
- 해당 수급자의 영역별 서비스시간과 항목 입력하기
- 요양요원 서명(성명 정자) 쓰기
- 수급자(보호자) 서명(성명 정자) 쓰기
- 종료태그 전송하기

고충처리 지침

기 관 명	다드림방문요양센터
소 재 지	경기도 성남시 중원구 금상로57번길 21 (금광동)101호
대 표 자 명	최영란
시행 및 개정일	2022년09월01일



■ 본 지침은 국민건강보험공단의 재가급여 평가 매뉴얼 및 관련 법령을 바탕으로 이지케어에서 제작하였으며, **본 지침 사용이 평가우위 또는 우수기관 평가를 보장하는 것은 아닙니다. 기관 실정에 맞는지 내용을 확인하고 수정하여 사용하시기 바랍니다.**

■ 본 지침의 저작권은 이지엠소프트(이지케어)에 있으며, 이지케어 회원이라면 누구나 무료로 이용 가능합니다. 단, 평가대비 이외의 어떠한 상업적 용도로 사용하실 수 없습니다.

직원회의 - 참석명단

*** 서명은 이름 세글자를 적어주십시오.

(일시 : 2025년 //월//일)

순번	성명	참석 확인	순번	성명	참석 확인
1	이 정 미	이 정미	26		
2	이 지 은	이 지은	27	유 순 금	유순금
3	박 은 미	박은미	28	이 상 금	이상금
4	강 명 자	강명자	29	이 연 이	이연이
5	강 미 숙	강미숙	30	이 영 숙	이영숙
6	김 남 순	김남순	31	이 인 숙	이인숙
7	김 영 애	김영애	32	이 정 순	이정순
8	김 옥 례	김옥례	33	이 준 복	이준복
9	김 정 옥	김정옥	34	이 춘 심	이춘심
10	권 경 애	권경애	35	이 혜 경	이혜경
11	김 정 현	김정현	36	장 형 엽	장형엽
12	김 학 열	김학열	37		
13	김 현 주	김현주	38	정진환	정진환
14	노 순 자	노순자	39	정수임	정수임
15	노 현 민	노현민	40	조 숙 자	조숙자
16	문 점 례	문점례	41	조 영 해	조영해
17	민 경 옥	민경옥	42	주 영 순	주영순
18	민 병 순	민병순	43	차 선 옥	차선옥
19	박 승 엽	박승엽	44	채 명 순	채명순
20	박 현 영	박현영	45	최 선 경	최선경
21	배 동 순	배동순	46	정우문	정우문
22	배 연 희	배연희	47		
23	서 순 금	서순금	48	김민욱	김민욱
24	신 유 진	신유진	49	정리자	정리자
25	오 애 숙	오애숙	50		

직 원 교 육 일 지

담당 사회복지사	시설장
이지연	이정미

교육명	직원인권침해대응지침 직원교육		
교육일시	2025년 11월 27일 (16 : 00 ~ 17 : 00)	강사명	이 정 미 (시설장)
교육장소	다드림방문요양센터 사무실	교육방법	자체교육
교육대상	참석인원: 46 명 / 전체인원: 46 명		

교육목표	<p>◆ 직원인권침해대응지침은 직원의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 및 대응에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 직원의 권리와 인권을 강화하여 권익개선을 목적으로 한다.</p>
교육내용	<p>1. 10분 : 직원인권침해대응지침 목적과 직원의 인권보호 및 존중 2. 10분 : 인권침해접수와 신고인의 신분보장 3. 10분 : 인권침해 예방활동과 인권침해유형 4. 15분 : 인권침해대응방법 5. 15분 : 부당요구대응방법</p>
교육내용	<p>◆ 이정미(시설장) : 다드림방문요양센터 직원의 인권보호 및 존중을 위한 기본 원칙은 기관은 직원의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고 직원의 인권이 침해되지 않도록 예방차원의 교육을 계획하고 실시해야 한다 등 3가지입니다 -A 요양보호사 : '기관장에게 즉시 보고' 라는 것은 센터장님을 말하는 건가요? -이정미(시설장) : 조직도에 따른 명은 '시설장' 이고요, 시설장인 제게 보고, 말씀하시면 됩니다 -이정미(시설장) : 인권침해 접수방법은 방문한 관리자(사회복지사,직원) 면담, 전화, 서면, 문자, SNS, 인터넷, 건의함 등의 여러 방법으로 가능합니다. -이정미(시설장) : 직원인권침해 유형은 폭언, 폭행, 성희롱과 성폭력 등이 있습니다. -B 요양보호사 : 어르신들, 특히 남자어르신들의 경우 음담패설은 어디까지 성희롱으로 볼 수 있나요? -이정미(시설장) : 선생님들께서 혐오감을 느끼시면 성희롱으로 간주할 수 있습니다. 관련 상황발생 시 센터에 보고해 주시면 각 상황을 살피고 판단, 제시해드리겠습니다. -이정미(시설장) : 인권침해대응단계는 자제요청 및 즉시 경고 - 녹취 사전고지 - 응대종료, 관리자보고, 경찰신고를 거치게 됩니다. -C 요양보호사 : 녹취 전에 어르신들께 꼭 녹음한다고 말씀드려야 하나요? -이정미(시설장) : 네, 어르신께 직접적으로 말씀을 드려도 상황변화가 없을 때에 녹음과 녹화가 가능하나 "지금부터 정확한 상담을 위해 녹음(녹화)를 하겠습니다" 라는 취지의 사전고지를 하셔야 합니다 -이정미(시설장) : 부당요구란 방문요양 업무범위 외 요구를 말하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위가 있습니다. -D 요양보호사 : 김장을 해달라고 하면 어떻게 해야 하죠? -이정미(시설장) : 어르신 반찬 의미로 간단한 김치만들기는 가능하나, 김장김치는 업무범위에 해당하지 않음을 충분히 설명하시고, 해당하는 업무 중 그 외 더 필요하신 것이 있는지 관찰, 파악하여 제공해드리면 됩니다 이러한 조치 후에도 부당요구를 지속하면 센터(시설장,사회복지사)에 상황을 보고하고 중재를 요청하시면 됩니다. -E 요양보호사 : 지금처럼, 어르신께서 업무 외 일을 시키실 때 센터에 전화하면 되는 거지요? -이정미(시설장) : 네, 맞습니다. 선생님께서 말씀하신 대로 처리하시는 것도 방법 중 하나입니다.</p>
교육결과	<p>◆ 직원인권침해대응지침 교육자료에 제시된 인권침해유형, 방문요양의 업무범위와 인권침해접수방법, 부당요구 대응법을 숙지하여 실행함으로써 직원의 권리와 인권이 보장되는 안전한 근무환경을 조성한다.</p>
기대효과	<p>◆ 직원인권침해대응지침 교육을 통해 직원들의 위기상황대응 및 장기요양요원 안전의식 제고를 향상시킨다.</p>
붙임자료	<p>◆ 교육자료(교육과 관련한 자료) 1부 ◆ 교육참석자 명단(서명부) 1부</p>

직원 인권침해 대응지침

기 관 명	다드림방문요양센터
소 재 지	경기도 성남시 중원구 금상로57번길 21 (금광동)101호
대 표 자 명	최영란
시행 및 개정일	2022년09월01일



■ 본 지침은 국민건강보험공단의 재가급여 평가 매뉴얼 및 관련 법령을 바탕으로 이지케어에서 제작하였으며, **본 지침 사용이 평가우위 또는 우수기관 평가를 보장하는 것은 아닙니다. 기관 실정에 맞는지 내용을 확인하고 수정하여 사용하시기 바랍니다.**

■ 본 지침의 저작권은 이지엠소프트(이지케어)에 있으며, 이지케어 회원이라면 누구나 무료로 이용 가능합니다. 단, 평가대비 이외의 어떠한 상업적 용도로 사용하실 수 없습니다.

제 1 부

직원교육 - 참석명단

*** 서명은 이름 세글자를 적어주십시오.

(일시 : 2025년 11월 24일)

순번	성명	참석 확인	순번	성명	참석 확인
1	이 정 미	이 정 미	26		
2	이 지 은	이 지 은	27	유 순 금	유 순 금
3	박 은 미	박 은 미	28	이 상 금	이 상 금
4	강 명 자	강 명 자	29	이 연 이	이 연 이
5	강 미 숙	강 미 숙	30	이 영 숙	이 영 숙
6	김 남 순	김 남 순	31	이 인 숙	이 인 숙
7	김 영 애	김 영 애	32	이 정 순	이 정 순
8	김 옥 례	김 옥 례	33	이 준 복	이 준 복
9	김 정 옥	김 정 옥	34	이 춘 심	이 춘 심
10	권 경 애	권 경 애	35	이 혜 경	이 혜 경
11	김 정 현	김 정 현	36	장 형 업	장 형 업
12	김 학 열	김 학 열	37		
13	김 현 주	김 현 주	38	정 진 화	정 진 화
14	노 순 자	노 순 자	39	정 순 임	정 순 임
15	노 현 민	노 현 민	40	조 숙 자	조 숙 자
16	문 점 례	문 점 례	41	조 영 해	조 영 해
17	민 경 옥	민 경 옥	42	주 영 순	주 영 순
18	민 병 순	민 병 순	43	차 선 옥	차 선 옥
19	박 순 영	박 순 영	44	채 명 순	채 명 순
20	박 현 영	박 현 영	45	최 선 경	최 선 경
21	배 동 순	배 동 순	46	정 옥 분	정 옥 분
22	배 연 희	배 연 희	47		
23	서 순 금	서 순 금	48		
24	신 유 진	신 유 진	49	김 진 옥	김 진 옥
25	오 애 숙	오 애 숙	50	정 희 자	정 희 자