
운 영 규 정

2025



효심종합복지센터

운영규정 목차

- 제1장 총칙
- 제2장 조직
- 제3장 이용정원 및 모집방법
- 제4장 이용계약
- 제5장 이용료
- 제6장 서비스 내용 및 비용
- 제7장 배상책임 및 면책범위
- 제8장 운영규정의 개정방법 및 절차
- 제9장 인사규정
- 제10장 복무규정
- 제11장 포상·징계 및 교육훈련
- 제12장 보수규정
- 제13장 휴일 및 휴가
- 제14장 안전과 보건에 관한 사항
- 제15장 고충처리절차에 관한 사항

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 “노인재가복지센터의 운영 규정” 및 노인장기요양보험법에 의한 **효심종합복지센터**(이하 “센터” 이라 한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

(미션 및 비전)

■ 미션 – 행복한 돌봄, 따뜻한 동행

효심종합복지센터는 지역사회의 어르신과 가족, 직원이 행복한 주간보호센터가 된다.

■ 비전

- 어르신들이 지역사회 내에서 행복한 삶을 영위해 나갈 수 있도록 한다.
- 보호자에게 돌봄에 대한 부담을 경감 하여 가족관계에 도움을 준다.
- 직원들의 전문성의 성장과 복지를 위해 노력한다.
- 지역사회의 구성원과 연계에 노력하여 지역사회복지에 이바지한다.

제3조 (사업)

센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거 하여 **주간보호서비스, 방문요양**을 제공하는 업무를 수행한다.

① 수급자를 하루 중 일정 시간 동안 센터에 보호하면서 수급자의 기능 상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신 기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공한다.

제4조 (적용 범위)

본 센터는 사업 운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제2장 조 직

제1조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터의 특성 사업에 따라 정한다.

제2조 (업무 분장)

1. 센터의 업무 분장은 아래와 같다.
2. 제1항에도 불구하고 시설장 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.
3. 대표자와 관리책임자는 관련법에 따라 겸직(겸임)이 가능하다.

※ 직원의 직명별 업무 분장

직 위	담 당 업 무
대 표 자	- 제반 업무 총괄 관리 및 책임 - 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 - 대외업무 총괄 - 예산의 계획 및 집행관리
시 설 장	- 직원 인사 결정 - 물품의 구매 및 검수 - 수급자 및 보호자 상담 및 급여서비스 모니터링 - 입·퇴소 처리 및 상담관리 - 직원회의 및 직원의 고충처리 상담 대외업무 처리
사회복지사	- 대상자 방문 상담 / 욕구사정 / 서비스 내용 조정 / 프로그램계획 및 진행 - 대상자 개발 / 홍보 / 종사자 교육 - 공단관련 전산 업무 및 청구 - 물품관리자 : 비품 및 물품관리 - 방문요양 일정 조율 및 방문 모니터링(방문요양)
간호조무사	- 대상자 간호 사정, 간호계획, 투약, 욕창 등 간호 처치 업무수행 - 건강 상태 관리업무에 관한 사항 - 약품 관리 및 점검에 관한 사항 예방 접종 계획 및 실시 - 의료(간호)교육에 대한 관리(수급자, 직원) 급여 기록지 작성
사무원	- 수입 지출에 관한 처리 - 수급자 서류 및 직원 서류관리
조리원	- 식사 및 간식제공 - 위생점검 및 식자재 관리
보조원 / 운전원	- 차량관리에 관한 사항 - 어르신 송영
요양보호사	○ 주간보호 / 방문요양 - 건강 및 여가 생활 지원 - 급여제공 기록지 등 관련 서류 작성 / RFID 사용, 관리(방문요양) - 신체 지원 / 정서 지원 / 가사 지원 / 일상생활지원 - 담당 대상자 서비스 제공계획수립 및 변경에 관한 보고 - 특별행사 등의 경우 보충적 활동 제공 - 직접 목욕 서비스 제공 - 급여 제공 관련 장비의 유지 및 관리 - 프로그램 진행 보조

제3장 이용정원 및 모집방법

제1조 (이용정원 및 모집 방법)

센터의 이용자 정원은 **주간보호 37명**, **방문요양**은 인원의 제한을 두지 아니한다. 시설 인력 기준에 맞추어 시·군·구청장의 지정을 받아 운영한다.

제2조 (이용 대상)

- 이용 대상은 「노인장기요양보험법」에 장기요양 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.
- 등급외는 시설장의 판단에 따라 이용자로 하며, 본인부담금은 급여수가에 준하여 100% 이용자에게 받는다.

제3조 (이용 절차)

수급자가 이용신청 하면 센터는 자격요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 개별장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.

신청접수	자격확인	서류확인	급여계약	급여제공
- 이용신청 - 장기요양인정서	- 급여유형 확인 - 본인확인	- 개별장기이용계획서 - 본인부담 감경	- 급여계획 - 급여 계약서	- 공단 통보 - 서비스 실시

제4조 (이용자 모집 방법) 센터는 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체를 활용하여 홍보하며, 기관 경영에 필요한 비용 창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력해야 한다.

- 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구 조사를 실시한다.
- 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
- 기관의 전단지과 홍보물을 관할관공서 및 기관에 비치한다.
- 인터넷 홈페이지를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 홈페이지 상담 게시판, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

이용자	홍보방법
온라인	노인장기요양보험 홈페이지, 기관홈페이지, 블로그
오프라인	홍보지 및 관계기관 연계 협력
기타	이용자, 보호자를 통하여 모집

제4장 이용계약

제1조 (이용계약내용 등)

1. 계약목적 : 장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공시설 간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.
2. 계약기간 :
 - ① 인정 유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다. 다만 이용자나 보호자가 원하는 기간이 있을 경우는 협의에 따라 이용 기간을 정할 수 있다.
 - ② 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른 장기 요양 급여비용이 변경되어, 이용자나 보호자에게 변경내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약 내용이 변경된 것으로 본다.
3. 재계약 : 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인 요청받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다. 별도의 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 연장되며 이용자나 보호자가 계약을 해지하고자 할 경우에는 15일 전에 통지하여야 한다.
4. 서비스 이용 전 이용계약서를 작성하며 계약서에는 계약기간, 장기요양 급여의 종류, 장기요양 급여비용, 비급여 사항, 개인정보보호, 계약의 해지, 손해 배상 책임 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
5. 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 무조건적으로 수용한다.
6. 계약의 해제 : 수급자의 사망 또는 병원 입원, 시설 전원 등 계약해제 사유 발생 시 수급자(보호자)는 7일 전에 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스 제공을 지속할 수 없을 시 수급자(보호자)에게 15일 전에 통지하여야 한다.

제4조 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.
 - 1) 입소자에 관한 건강 병적 상태 등의 필요한 자료를 제공할 의무
 - 2) 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월 이용 비용부담에 관한 의무
 - 3) 인적사항 등의 정보 변경 시 즉시 통보할 의무
 - 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
 - 5) 입소자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
 - 6) 입소자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제5조 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.
 - 1) 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 입소자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
 - 2) 입소자의 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
 - 3) 입소자에 대한 건강, 식사, 생활 상담, 조언 및 생활 편익을 요구할 수 있는 권리
 - 4) 입소자가 청결한 건물 및 부대 기관을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
 - 5) 보호자 회의에 참석하여 기관 운영 및 급여 제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의 사항 등을 요구할 수 있는 권리
 - 6) 입소자의 급여계획에 관한 알 권리
 - 7) 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 입소자의 퇴소, 전원을 할 수 있는 권리
 - 8) 입소자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
 - 9) 입소자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리
 - 10) 입소자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

제5장 이용료

제1조 (이용료 및 기타 비용부담액)

1. 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 센터장이 정한다.
2. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담 한다.
3. 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.
4. 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

제2조 (이용료 변경 및 절차)

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하고 이용료에 반영 한다.
 - 1) 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 - 2) 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 - 3) 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
 - 4) [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
 - 5) 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조의 비급여비용을 변경 할 때

제3조 (이용료 납부)

1. 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일 까지 납부하여야 한다.
2. 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전 까지 고지하여야 한다.
3. 직접전달 및 우편을 이용해 청구하며, 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등을 이용해 청구 한다.
4. 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.
 - 주간보호 : 하나은행 267-910028-42304 (예금주 : 효심종합복지센터)
 - 방문요양 : 하나은행 267-910028-45204 (예금주 : 효심종합복지센터)

제4조 (이용비용 및 수납) 이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

① 월 이용료

- 노인장기요양보험법에서 정하는 아래의 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여제공일수로 산정한다.

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

등급		'25년 수가	'25년 본인부담
3시간 이상~ 6시간 미만	1등급	40,650	6,090
	2등급	37,630	5,640
	3등급	34,740	5,210
	4등급	33,160	4,970
	5등급	31,580	4,730
	인지지원등급	31,580	4,730
6시간 이상~ 8시간 미만	1등급	54,490	8,170
	2등급	50,470	7,570
	3등급	46,590	6,980
	4등급	45,000	6,750
	5등급	43,400	6,510
	인지지원등급	43,400	6,510
8시간 이상~ 10시간 미만	1등급	67,770	10,160
	2등급	62,780	9,410
	3등급	57,960	8,690
	4등급	56,380	8,450
	5등급	54,780	8,210
	인지지원등급	54,780	8,210
10시간 이상~ 13시간 미만	1등급	74,660	11,190
	2등급	69,160	10,370
	3등급	63,900	9,580
	4등급	62,290	9,340
	5등급	60,710	9,100
	인지지원등급	54,780	8,210

구 분	수 가 (단위 : 원 / 회당)							
방문요양	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
	16,940	24,580	33,120	42,160	49,160	55,350	61,670	68,030

1. 월 이용료

- 노인장기요양보험법에서 정하는 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여제공일수로 산정한다.

2. 본인부담금

- 일반이용자 : 장기요양급여비용의 15%
- 국민기초생활수급권자 : 무료
- 의료급여수급권자, 소득, 재산 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정금액 이하인 자
: 장기요양급여비용의 경감 6%, 9%

3. 그 밖의 이용부담액

- 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- 그 밖에 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자 간 협의를 하여 정한다.

비급여 수가		
식자재료비	3,500원	1식 기준
간식비	500원	1일 간식
등외자 수가	20,000원	1일 이용료

제6장 서비스 내용 및 비용

제1조 (서비스 내용)

1. 방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실이용하기, 옷 갈아입기, 머리감기 등) 및 가사활동, 개인 활동 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.

구 분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 이동도움, 화장실 이용하기, 체위변경, 신체기능의 유지/증진
인지활동지원	인지자극활동, 일상생활 함께하기
개인 활동지원	외출 시 동행, 일상 업무 대행 등, 행동변화, 응급상황대처 등
가사 및 일상생활 지원	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁 등
기타	행동변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

2. 주간보호 : 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지·향상을 위한 교육, 훈련 등의 서비스를 제공한다.

구 분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 이동도움, 화장실 이용하기, 체위변경, 신체기능의 유지/증진
간호 및 처치	관찰 및 측정, 투약 관리, 호흡기간호, 피부간호, 통증간호, 배설간호, 그 밖의 처치, 의 사진료보조 등
기능회복훈련	신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 인지 및 정신기능 훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 작업치료
기타	응급서비스, 치매관리지원, 의사소통 도움, 언어치료 등

제2조 (비용의 부담) 비용의 부담은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

1. 본인부담금은 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 30일전까지 입금한다.
2. 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다. 이 경우 기관에서는 수급자(보호자)에게 영수증(기관자체서식)을 발행해 줄 수 있도록 한다.

제7장 배상책임 및 면책범위

제1조 (응급상황 시 처리 절차)

1. 직원이 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사는 119 또는 응급의료기관, 서비스제공기관, 수급자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
2. 사고를 접수한 센터는 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료기관이나 119에 신고하거나 직원이 신고하였는지를 확인한다.

제2조 (배상책임 보험가입)

직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 "전문인 배상책임보험"이라 한다)에 가입하며, 종사자의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.

제3조 (배상책임 및 면책범위)

1. 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니한다.
2. 이용자나 보호자는 이용자의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상 하여야 한다.
3. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
 - 1) 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
 - 2) 이용자가 임의로 외출이나 외박하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - 3) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - 4) 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 서비스 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
 - 5) 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
 - 6) 기타 이 외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제4조(시설물 사용상 주의)

1. 이용자의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
2. 이용자는 센터에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.
3. 이용자 및 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
4. 센터 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회 대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다

제8장 운영규정의 개정방법 및 절차

제1조 (개정 및 절차)

1. 운영규정을 개정하려면 운영위원회 의결을 거쳐야 한다.
2. 제1항에 따른 운영위원회 의결은 재적위원 3분의 2 이상의 찬성을 받아야 한다.
3. 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의 할 수 있다.
 - 1) 위원회는 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 - 2) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제2조 (운영위원회)

센터의 합리적인 운영을 위해 운영위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

1. 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.
 - 1) 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - 2) 직원 근무환경 개선에 관한 사항
 - 3) 직원과 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - 4) 그 밖에 센터장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
2. 센터장은 다음 각 호의 사항을 위원회에 보고한다.
 - 1) 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 - 2) 운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제3조 (운영위원회 구성)

1. 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
2. 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉한다.
 - 1) 시설의 장
 - 2) 이용자 대표, 이용자의 보호자 대표, 직원 대표
 - 3) 후원자 대표나 지역주민
 - 4) 공익단체에서 추천한 사람
 - 5) 그 밖에 노인요양시설 운영이나 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 전문가 대표

제4조 (회의)

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 1) 정기회의
 - 2) 위원장이 소집요구를 하는 경우
 - 3) 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당(자문비)을 지급할 수 있다.
5. 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

제9장 인사규정

제1조 (목적)

직원에 대한 채용, 해고, 정년 그 밖의 기준을 정하여 공정하고 효율적인 인사관리를 목적으로 한다.

제2조 (직원)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 채용할 수 있다.

1. 직원이란 정규직원(무기 계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제3조 (채용)

1. 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 하며, 채용방법은 정기채용과 상시채용으로 구분한다.
2. 정기채용은 총원 등의 사유로 인력을 채용할 때 시행하며, 상시채용은 결원이 발생할 때 시행한다.
3. 센터장은 직원에 대한 채용 권한을 가진다.
4. 직원의 채용은 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.

제4조 (결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용 될 수 없다.

1. 노인/장애인 학대관련 범죄 경력이 있는 사람
2. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과 되지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람

제5조 (수습채용)

1. 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 채용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 채용한다.
2. 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 업무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소시킬 수 있다.

제6조 (신규채용)

직원의 신규 채용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

1. 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 - 1) 이력서
 - 2) 사진
 - 3) 주민등록등본
 - 4) 경력 증명서(해당자에 한함)
 - 5) 자격증 사본(소지자에 한함)
 - 6) 건강진단서

- 7) 기타 기관에서 정하는 서류
2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
3. 센터는 직원의 담당 직무에 따라 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제7조 (근로계약)

1. 직원은 해당 기관과 근로계약을 체결 하여야 한다.
2. 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가 등의 내용을 근로조건에 명시한다.
3. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.
4. 기타 상세한 근로에 대한 내용은 근로계약서에 제시한다.

제8조 (해고)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장의 직권에 의하여 해고시킬 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
4. 위 2항 및 3항에 따른 시말서를 2회 제출할 때

제9조 (정년)

1. 직원의 정년을 따로 두지 않는다.

제10장 복무규정

제1조 (직원의 복무원칙)

1. 기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.

1) 복장과 차림새

- 기본적으로 거동불편노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊이 파이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.
- 신발은 앞뒤가 막히고, 굽이 낮고(3cm 이하), 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.
- 강한 향수는 피하고, 입소자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리도 피한다.

2) 활동의 원칙

- 직원은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 직원은 이용자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- 수급자에게 건강문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 가족과 신속히 연락해야 한다.
- 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며, 권한이상의 활동이나 자기 나름대로의 관여로 무리를 초래하지 않도록 해야 한다.

3) 이용자와의 의사소통 원칙

- 모든 대화는 미소로 시작하여야 하며, 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 등 가벼운 스킨십을 동반하도록 노력하여야 한다.
- 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.
- 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

2. 요양보호사 복무원칙 : 요양보호사는 급여제공 시 아래의 복무원칙을 준수한다.

- 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
- 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
- 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터관리자에게 보고하여야 한다.
- 급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- 어떠한 경우에도 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
- 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.
- 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생 시 응급조치 수 센터관리자와 상의한다.

제2조 (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 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 아니 된다.
7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
8. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제3조 (근무시간 및 휴게시간)

1. 직원의 1일 근무시간은 1시간 휴게시간을 제외하고 8시간으로 하며, 토요일은 무급휴일로 한다.
2. 센터는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1항에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.

제4조 (연장·야간근무 및 휴일근무)

1. 센터장은 업무처리에 필요한 경우 연장근무나 야간근무를 명하거나 휴일근무를 명할 수 있다.
2. 제1항에 따라 연장·야간근무를 하거나 휴일근무를 한 사람에게는 근로기준법에 따라 휴일근무수당을 지급한다.

제5조 (근무상황 관리)

1. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 때에는 사전에 소속 관리자의 허가를 받아야 한다.
 - 1) 질병 그 밖의 사유로 퇴근시간 전에 퇴근하고자 할 때(조퇴)
 - 2) 근무시간 중에 외출할 때(외출)
2. 직원의 출장, 교육, 휴가(연차휴가, 병가, 특별휴가, 공가 포함), 외출, 조퇴, 결근 등에 관한 근무상황을 기록한다.
3. 직원은 천재지변 기타 재해 또는 이용자의 응급상황 등 업무상 부득이한 때는 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제6조 (출장)

- 1) 직원은 업무수행을 위하여 출장하고자 할 때에는 미리 출장허락을 받아야 한다.
- 2) 출장비는 실비를 기준으로 지급한다.

제7조 (건강진단)

직원의 보건을 위하여 [산업안전보건법]에 따라 1년에 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다. 다만, 건강진단은 「국민건강보험법」에 따른 건강검진으로 갈음할 수 있다.

제8조 (휴직)

1. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 일정한 기간 휴직을 제공하여야 한다.
 - 1) [병역법]에 따른 군복무를 마치기 위하여 징집이나 소집되었을 때에는 징집이나 소집일 부터 전역 후 10일까지
 - 2) 병가를 사용하고도 업무를 감당할 수 없을 때에는 1년 이내.
2. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우에는 일정한 기간 휴직을 사용하게 할 수 있다.
 - 1) 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 휴직(이하 "육아휴직"이라 한다)을 신청하는 경우에 1년 이내

- 2) 초과인력 해소 등을 위해 필요하고 본인이 무급휴직을 원할 때에는 1년 이내
3. 휴직중인 직원은 그 휴직사유가 소멸한 경우에는 소멸하며 복직 하여야 한다.

제11장 복리후생 · 포상 · 징계 및 교육훈련

제1조 (복지/복리후생)

종사자의 복지향상을 위하여 다음 각 호의 규정을 마련한다.

1. 설, 추석등의 명절에 일정액의 선물지급
2. 설, 추석명절수당 지급.
 - 1) 지급조건 : 해당월에 근무하는 모든 직원에게 근무기간과 근무시간에 따라 차등 적용하여 지급할 수 있다.
 - 2) 지급금액은 인당 50,000~100,000원의 범위에서 특별수당(명절수당) 명목으로 급여에 포함 혹은 별도로 하여 지급한다.
3. 종사자가 업무상 혹은 과실에 의하여 치료받을 시 치료비의 보조.
4. 종사자의 경조사시에 일정금액을 축하(위로)금 지급.(직계존비속)
 - 1) 직원의 본인, 자녀 결혼 - 50,000원
 - 2) 배우자, 부모 사망 시 - 100,000원을 지급한다.
5. 직원의 생일 - 30,000원 상당의 상품권

제2조 (포상)

직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같이 포상을 실시할 수 있다.

1. 장기근속자 포상 : 3년(60,000원), 5년(80,000원) 및 상패
2. 포상제도(분기별 1인) : 우수사원 주간보호 (20,000원) / 방문요양 (30,000원) 상당의 상품권
3. 태그 90% 100%이상 자, 술선수범하는 직원

제3조 (징계의 사유)

센터장은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때
2. 수급자를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기 하였을 때
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때
6. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

제4조 (징계의 종류)

징계의 종류는 해고, 감봉, 경고(경위서,시말서)로 한다.

제5조 (징계의 효력)

1. 경고(시말서) : 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다. 중대한 사항일 때는 경고 조치하고 시말서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 직원의 의무를 중하게 위반하였을 때 보수의 일부를 감한다.
3. 해고 : 운영규정이나, 근로계약서에 해고 사유(시말서 2회 이상 제출)가 해당되는 경우 해고 한다.

제6조 (승진)

승진 등은 하위 직급자 중에서 근속 년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 센터장이 결정한다.

1. 직급은 각 직종별 선임, 주임, 팀장으로 정한다.

제12장 보수규정

제1조 (정의)

이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다.

1. "보수"란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉외 급여를 말한다.
2. "연봉"이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
3. "연봉월액"이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.
4. "시급"이란 시간당 급여를 말한다.
5. "연봉 외 급여"란 지급되는 각종 수당을 말한다.

제2조 (보수의 지급)

월 보수는 매월 말일(주간보호), 익월 15일(방문요양)에 직원의 계좌로 지급한다.

제3조 (보수의 계산)

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100%지급할 수 있으며, 이때 최저임금의 90% 이상을 지급한다.
3. 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.
4. 입사일과 퇴사일이 적용되는 달은 일할 계산하여 지급한다.
5. 휴직한 직원에게는 해당 기간의 보수를 지급하지 아니한다.

제4조 (급여체계)

1. 임금 (최저임금 적용사업장)
 - 시설장 : 매년 최저임금 이상
 - 사회복지사 : 매년 최저임금 이상
 - 요양보호사 : 시간당 12,700원 이상(주휴수당 포함)(단, 특정 요양보호사를 대상으로 법정 최저임금을 위반하지 않는 한도 안에서 시설장의 재량으로 변경할 수 있다.)
2. 수당
 - 연차수당 : 근로기준법에 따르며 근로기준법 제62조에 의거 근로자와 사용자대표와의 서면합의에 따라 월 중 공휴일을 연차유급휴가로 대체한다.
 - 주휴수당 : 근로기준법에 따른다.
 - 유류비(송영비) : 본인 명의의 자동차를 업무에 활용하는 경우 센터 기준인 1인 최대(4만원)의 유류비(송영비)를 적용하여 지급한다.
 - 그 외 운영규정에 명시되어 있지 않는 사항은 근로기준법 및 관계법령에 따른다.
3. 초과근무(3등급 / 4등급)
 - 요양급여를 제공하는 종사자인 경우 240분 이상 초과근무 시 240분에서 270분의 급여제공시간에 대하여는 시급을 적용하지 아니하며 270분 이상부터 약정시급으로 산정한다.
 - 요양급여를 제공하지 않는 종사자는 초과근무 시 관계법령에 따른다.

제5조 (퇴직금)

1. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.
2. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.
 - 퇴직금의 지급은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.
 - 퇴직금의 중간정산은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.
 - 본 규정에 명시되어 있지 않은 사항은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

제6조 (근속기간 계산)

퇴직급여 계산을 위한 근속기간은 퇴직한 날의 전날까지 계산하며, 직원의 휴직기간은 근속년수에서 제외한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 휴직기간은 재직기간으로 본다.

1. 직무상 질병이나 부상으로 인한 휴직기간
2. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제19조에 따른 육아휴직기간

제7조 (연장·야간근무 및 휴일 근로 수당)

1. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원과 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
2. 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
3. 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당을 지급 한다.

제13장 휴일 및 휴가

제1조 (휴일)

1. 직원의 유급휴일은 다음과 같다.
 - 1) 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조 각 호의 어느 하나에 해당하는 공휴일
 - 2) 근로자의 날
2. 센터장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
3. 센터장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

제2조 (연차휴가)

연차휴가는 근로기준법 60조에 따른 유급휴가를 적용 한다.

1. 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어져 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정 될 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제3조 (반일휴가)

1. 연가는 4시간씩 2회로 나누어 사용할 수 있다.
2. 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연가 1일을 사용한 것으로 본다.
3. 제1항에 따라 나누어 사용하는 연가는 오전 9시부터 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다

제4조 (경조휴가)

1. 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 요청에 의하여 경조휴가를 허가할수 있다
2. 다음의 경조사는 유급인 경우 사유 발생일 기준으로 휴가일수를 계산하되 해당 기간 중 공휴일, 근로자의 날 및 토요일이 있는 경우에는 이를 포함하여 계산 한다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5일
	자녀의 결혼	1일
사망	배우자, 배우자부모	5일
	조부모, 외조부모	3일
	자녀, 자녀의 배우자	3일
	형제, 자매	3일
출산	자녀	1일

3. 휴가기간은 유급으로 한다. 단, 휴가일수에 겹친 휴일에 대해서는 1일의 휴가로 간주한다.
4. 상기 제2항의 각호에 대한 경조금은 시설이 별도로 결정해서 지급할 수 있다.
5. 상기 제1항의 각호의 경조휴가를 얻고자 한 때에는 사전에 그 사유를 신고하여 센터의 승인을 받아야 한다. 단, 경조사 사유가 2종류 이상 중복하여 발생시에는 그 중의 장기휴가 일수만 부여하고 경조금 지급은 사유별로 별도로 결정 및 지급할 수 있다.

6. 사원은 경사의 경우는 휴가시작 7일전, 애사의 경우는 휴가기간 종료후 사실증빙 서류를 7일 이내에 제출하여야 하며 그 증빙 서류를 제출하지 아니한 경우에는 무단결근으로 처리 한다.
7. 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 [근로기준법]과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

제5조 (병가)

1. 직원이 개인적인 사고·질병으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 병가를 허가할 수 있으며, 병가는 연간 30일을 초과할 수 없다.
 - 1) 입원이 필요한 질병이나 상해로 인하여 업무 불능일 때
 - 2) 전염병에 걸려 그 직원이 출근하는 것이 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때
2. 제1항에 따른 병가는 처방전 및 진료담당 의사의 진단서(7일 이상 연속하여 병가를 사용할 경우)가 첨부한 것만 인정한다.
3. 제1항에 따른 직무상 질병·부상외의 병가는 연가를 우선 사용 후 잔여 연가가 없는 때에 허가 할 수 있다.

제6조 (공가)

공가는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 실제로 필요한 기간으로 한다.

1. 「병역법」그 밖의 다른 법령에 따른 소집·검열·점호 등에 응하거나 동원이나 훈련에 참가할 때
2. 업무와 관련된 자격증소지자가 자격관련 의무보수교육에 참가할 때

제14장 안전과 보건에 관한 사항

제1조 (안전·보건규정 준수)

센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제2조 (센터장 의무)

센터의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제3조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제4조 (건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단에는 결핵진단이 포함되어야 한다.
- ③ 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

제5조 (근골격계 질환 및 감염예방)

기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제6조 (직장 내 괴롭힘의 금지)

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

제7조 (감염예방)

감염환자 발생 시 시설장은 즉시 관할 장기요양운영센터 및 관할 시 군 구에 발생 사실 통보하고 격리조치 한다.

1. 감염예방을 위한 면회객 및 방문을 제한 할 수 있다.
2. 직원이 확진 또는 의심되어 격리된 경우, 치료·격리 기간 동안은 출근하지 않도록 조치하고 '유급병가'로 처리한다.

제8조 (재해보상)

센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 다만 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제9조 (해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제15장 고충처리절차에 관한 사항

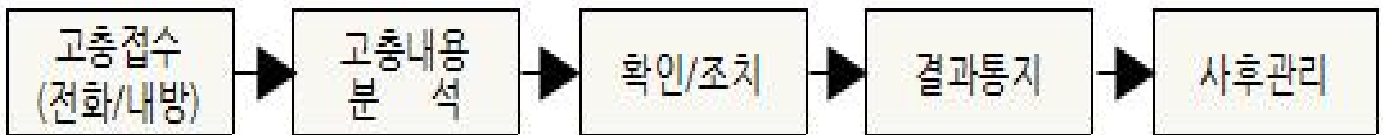
제1조 (고충처리)

1. 서비스이용자 및 종사자의 고충접수 시 센터는 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
2. 센터는 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 그에 해당하는 부담 처우를 하지 않는다.

제2조 (고충처리 상담자)

1. 1차 상담자(접수자) : 대표자 / 관리책임자 / 사회복지사
2. 2차 상담자(처리자) : 대표자 / 관리책임자

제3조 (고충처리의 절차)



상담요청이 있을 경우 센터는 성실히 고충을 청취하고, 문제를 해결하기 위해 노력하여야 하며, 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 하며, 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 한다.

제4조 (기록) 센터는 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

부칙

제1조(효력) 본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조(기타사항) 본 규정에 수록되지 않은 사항은 관계법령 및 통상 관례에 따른다.

서 약 서

1항 수급자를 학대하는 행위

(1) 폭력행위

- ① 어르신에게 신체적 폭력을 행사하는 행위

(2) 정신적, 정서에 유해한 영향을 미치는 행위

- ① 어르신의 의지가 아닌 강제적으로 행하는 행위
- ② 언어적 폭력을 행사하는 행위
- ③ 요양보호사 개인의 안위를 위해 어르신에게 거짓말을 시키는 행위
- ④ 경제적 손해를 입히는 행위(예 : 돈을 빌려서 갚지 않음)

(3) 성적학대

- ① 성희롱을 행하는 어떠한 행위

● 처벌규정 : 사실관계 확인 후 파면

2항 출/퇴근 및 업무시간을 지키지 않는 행위

- (1) 센터에 보고하지 않고 대상자와 조율하여 임의로 출/퇴근 시간을 조정하는 행위

- (2) 일정변경시 대상자와 협의하지 않고 독단적으로 센터에 보고하는 행위

- (3) 업무시간 중 센터에 보고하지 않고 근무지를 이탈하는 행위

● 처벌규정 : 적발시 해당일 급여 차감 / 1차 경고 -> 2차 파면

※ 관리책임자의 재량에 따라 1차 적발 시 파면할 수 있다.

3항 이적 및 선동행위

- (1) 어르신 및 보호자를 선동하여 타 센터로 이적하려는 행위

- (2) 상사 및 동료들을 헐담하여 직원들간의 친목 및 센터내 분위기를 해치는 행위

● 처벌규정 : 사실관계 확인 후 파면 / 이적행위의 경우 적발시 법적대응

※ 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률 / 업무상배임죄 적용

4항 비밀을 지키지 않는 행위

- (1) 업무수행 중 파악된 대상자의 신상이나 가정의 비밀을 사적으로 발설하는 행위
- (2) 센터내부사정 및 동료들의 단점이나 개인적인 사항들을 사적으로 발설하는 행위
- (3) 센터의 내부분서 등을 관리책임자의 허락없이 독단으로 외부기관 등에 공유하는 행위

● **처벌규정 : 사실관계 확인 후 1차경고 -> 2차 파면**

※ 필요시 법적 대응 및 손해배상청구

5항 센터에 금전적 손실을 발생시키는 행위

아래와 같이 수급자장기요양법에 명시된 요양보호사의 의무를 다하지 않아 본 센터에 금전적 손실을 발생시켰을 경우 그 손실의 100%를 배상하여야 한다.

● **아 래**

- ① **급여계약상의 근무일정 및 시간 등을 준수하지 않아 발생하는 손해**
- ② **기타 '노인장기요양법'상의 요양보호사의 의무를 다하지 않아 발생하는 손해**

본인은 효심종합복지센터의 직원으로서 센터의 운영목적에 따라 상기사항을 행하지 않을 것과 이를 위반 시에는 각 항의 처벌규정과 제재규정에 따라 제재 및 처벌을 받을 것을 서약합니다.

20 년 월 일

주민번호 :

성 명 : (서명)

효심종합복지센터 귀중