

운 영 규 정

기 관 명	굿모닝재가복지센터
소 재 지	경기도 고양시 일산동구 호수로 606. 1A-602호
대 표 자 명	김종배
시행 및 개정일	2024년 1 월 2 일(개정)

제1장 총칙

제1조【목적과 원칙】

본 운영규정은 굿모닝재가복지센터(이하 '기관'이라 한다)의 조직과 운영전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 추구하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가노인 복지시설 장기요양급여(방문요양, 방문목욕서비스-가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 제공하는 서비스) 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

1. 전문화된 양질의 서비스 제공과 관리를 통해 재가 어르신의 건강을 증진하고 가족의 수발부담을 경감하여 삶의 질을 향상시킨다.
2. 장기요양서비스 및 지역사회 자원연계를 통하여 어르신의 일상생활에서 발생하는 각종 문제에 종합적으로 대처한다.
3. 노인장기요양보험제도의 실효성을 높이고 지역사회내 케어매니지먼트 시스템의 구축에 기여한다.
4. 가족, 여성 등 비공식 요양인의 사회 경제 활동을 증진하고 이를 통하여 지역경제를 활성화한다.
5. 요양보호사 등 관련 인력에게 건강한 일자리를 제공하여 경제적 자립과 전문 직업인으로서의 직업적 자부심을 높인다. 지역사회가 노인장기요양보험제도의 실효성을 높이고 지역사회 복지공동체를 구현하도록 기여한다.

제2조【운영이념 및 적용범위】

기관 및 종사자는 대한민국 사회가 요구하는 장기요양기관으로서의 역할을 다하기 위하여 종합적이고 전문적인 서비스를 제공함으로써 이용 어르신들이 보다 풍부하고 가치 있는 노후생활을 영위 할 수 있도록 하는 것을 기본적인 운영이념으로 한다.

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제2장 사업

제3조【사업의 내용】

1. 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 '서비스'라 함)을 실시한다.

- ① 방문요양: 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실이용하기, 옷갈아입기, 머리감기) 및 가사활동, 개인활동 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 이용자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	

몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화 관 리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 이용자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기 도 움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기 도 움	세면대까지의 이동보조 포함 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도움, 말벗 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 이용자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부족 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	이용자를 위한 음식물 조리설거지주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

② 방문목욕: 2인의 요양보호사가 가정내 목욕의자, 이동식욕조 등을 이용하여 이용자의 가정 등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.

서비스 내용
목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등

2. 기관은 서비스 제공 후 대상자의 건강 증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 대상자의 가족을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제4조【사업의 목표와 비전】

- 법적으로 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 대상자 가정에 파견하여 신체활동 및 일상생활 지원서비스 등을 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부양부담을 경감시킬 수 있다.
- 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활 하기가 어려운 대상자의 건강 유지 및 증진, 상태호전에 기여하고, 궁극적으로 대상자와 그 가족이 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 하는데 그 목적이 있다.
- 비전
 - ① 어르신들에게 사랑받고 인정받는 기관
 - ② 직원모두가 행복한 모범적인 노사관계를 실현하는 기관
 - ③ 지역사회에서 봉사하는 기관

제5조【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금 등으로 충당한다.

제3장 기관의 운영

제6조【인원 및 조직】

1. 기관은 재가노인복지시설(방문요양, 방문목욕)의 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등의 상황에 대비하여야 하며, 가정 방문급여(방문요양, 방문목욕) 기관의 관리책임자는 요양보호사의 업무를 할 수 없다.
4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제7조【직책 및 직무의 구분】

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다. 구체적인 직책과 업무는 업무분장표를 따른다.

1. 관리책임자(관리책임자는 시설장 또는 대표자로 한다.)
 - ① 기관의 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
 - ② 기관의 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
 - ③ 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
 - ④ 기관 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
 - ⑤ 주요 회의 소집 및 주관
 - ⑥ 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 서명
 - ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
2. 관리자(관리자는 사회복지사 또는 팀장급 요양보호사로 한다.)
 - ① 지역 욕구 조사 및 연간 프로그램 계획 수립·진행
 - ② 사업 예산의 집행 및 결산
 - ③ 정기적인 대상자 방문상담 및 관리
 - ④ 이용대상자 모집 및 관리
 - ⑤ 자원봉사자 및 사회복지현장실습생 관리·교육
 - ⑥ 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행
 - ⑦ 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동
3. 담당자(요양보호사)
 - ① 이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕 서비스 제공

제8조【위임, 전결규정】

1. 기관은 업무내용에 따른 권한과 책임을 명확하게 하기 위해 (담당)-(사회복지사)-(시설장)의 순서의 결재 체계를 가진다.
2. 상급자가 부재중인 경우 차 순위 직위에서 결재한다. 단, 기관장과 관리자가 모두 부재중이고 긴급한 사항인 경우, 담당자는 유선상으로 기관장(또는 관리자)으로 보고한 후 추후 결재를 받도록 한다.
3. 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대하여는 그 중요도에 따라 기관장이 정한다.

제9조【보수에 관한 사항】

1. 근로계약
 - ① 기관은 직원 개개인과 근로계약을 체결하여야 하며 근로계약서를 2부 작성하여 근로자에게 1부 배부한다.

- ② 상근직, 비상근직 공히 근로계약을 작성하여 근로계약을 체결하며 근로계약서에는 고용기간, 근무시간, 직무내용, 보수, 초과근무에 대하여 명기한다.
- ③ 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 원칙적으로 1년 이내로 한다.
- ④ 기관은 직원을 4대보험정보연계센터(<https://www.4insure.or.kr>)에서 4대 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)을 가입시킨다.

2. 임금

① 임금의 구성항목

임금은 기본급, 제수당(연장, 야간, 휴일 수당) 등으로 구성되며, 근로계약서에 정한 바에 따른다.

② 임금의 계산 및 지급방법

- 임금은 매월 1일부터 말일까지 계산하여 **익월 28일** 직원이 정한 계좌로 지급한다.
- 임금을 지급할 때에는 다음 각 호에 해당하는 금액을 원천징수한다.
 - 1) 근로소득세, 주민세 2) 건강보험료, 국민연금부담금, 고용보험료
 - 3) 기타 회사와 사원간의 정하는 합의된 금액(가불금 등)

③ 신규채용, 승급, 감급, 결근, 퇴직, 복직자 등의 임금은 일할 계산하여 지급한다.

④ 대표자의 보수는 운영위원회에서 정할 수 있다.

3. 근로시간

① 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다.

단, 기관장과 직원이 합의한 경우 연장할 수 있다.

② 방문서비스 요양보호사는 근무편성표에 따라 근무하며, 매월 대상자의 요구에 따라 근무편성표가 달라질 수 있다.

4. 퇴직금

퇴직급여제도 설정은 근로자퇴직급여 보장법 8조에 1항에 따라 퇴직금제도를 선택한다.

① 기관은 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정한다.

② 제 1항에도 불구하고 근로자가 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산 하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금산정을 위한 계속근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

③ 입사일로부터 1년 미만인 직원이라도 월 급여의 12분의 1이상 퇴직금을 따로 적립할 수 있으며, 1년 미만으로 퇴직한 직원에 대하여는 별도로 정하지 않는 한 기관은퇴직금 지급의무가 없는 것으로 한다.

④ 퇴직금 적립에 관한 금융상품은 하나은행 **확정기여형(DC) 퇴직연금**으로 가입하여 운영한다.

5. 퇴직금의 조건 및 지급

① 계속 근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자를 제외하고는 모든 근로자에게는 퇴직금을 지급한다.(단, 가족요양보호사는 근로자성을 인정치 않기 때문에 퇴직금을 지급하지 않는다.)

② 기관은 근로자가 퇴직한 경우에는 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.

6. 퇴직금의 시효

이 법에 따른 퇴직금을 받을 권리는 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

■ 제4장 이용자 모집방법 등에 관한 사항 ■

제10조【이용대상】

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양 인정등급 판정을 받은 자

제11조【이용정원 및 대상자 모집방법】

1. 기관의 방문요양, 방문목욕 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자 모집은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
 - ① 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천
 - ② 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
 - ③ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동
 - ④ 기타 기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등

■ 제5장 이용계약에 관한 사항 ■

제12조【계약목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제13조【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인"(이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 장기요양인정서(이하 '장기요양인정서'라 함)와 표준장기요양이용계획서(이하 '표준장기요양이용계획서'라 함)를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 함) 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다). 계약체결 후 기관은 대상자(또는 보호자)에게 이용자제공자료 및 안내문의 인쇄물을 제공한다.
 - ③ 관리책임자 또는 관리자는 상기 계약사항을 장기요양급여계약관리대장에 기록관리 한다.
3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 이용자관리카드를 작성하고 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.
4. 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제4항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보하고 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험법시행규칙 별지12, 13, 14.급여제공기록지에 기재.관리하고 이용자에게 제공하여야 한다.

제14조【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제15조【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제16조【대상자(또는 보호자)의 책임이행】

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제17조【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 - ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
 - ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

■ 제6장 서비스 제공에 관한 사항 ■

제18조【서비스 제공의 기본원칙】

1. **인권보호:** 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. **자기결정:** 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

3. **자립생활:** 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. **사례관리:** 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. **비밀보장:** 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. **기록의 공개:** 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지:** 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. **관련 법령 및 규정의 준수:** 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제19조【서비스 제공의 절차】

1. **신청 접수:** 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. **사전 방문 및 욕구평가:** 급여계약 의사가 있는 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자 가정에 사전 방문하여, 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. **서비스 계약 체결:** 기관과 대상자(또는 보호자)는 공정거래위원회 표준약관에 따라 계약을 체결한다.
4. **서비스 제공계획:** 대상자의 표준장기요양이용계획서와 본조 제2항에서 작성한 기록지를 토대로 장기요양급여제공계획서(이하 ‘급여제공계획서’라 함)를 작성·수립한다.
5. **서비스 제공계획 통보:** 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. **서비스 제공:** 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 서비스제공일정표를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 담당 요양보호사는 매월 최초 방문 시 생활공간위생점검표를 대상자의 거주 공간의 적당한 장소에 부착을 한다. 서비스제공일정표에 따라 방문일에 대상자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 급여제공기록지에 자세하게 기록·작성한다.
7. **대상자관리:** 작성한 급여제공기록지를 주 1회(태그사용자는 월1회) 이용자(또는 보호자)에게 제공하며, 급여제공기록지 제공 대장에 기록한다. 또한, 대상자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 대상자의 상태변화를 상태변화기록지에 기록하고, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 상담일지 또는 사회복지사업무수행일지를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 대상자 관리와 서류(회수)관리를 위해 이용자방문상담현황표와 급여제공·상태변화기록지회수현황표에 기록·관리한다.
8. **사후관리:** 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제20조【서비스제공자변경 및 서비스 세부계획변경】

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 삼자간(전·후임 요양보호사, 기관) 사유발생 5일 이내 업무(이용자)인계인수서를 작성하고 관리자는 업무(이용자)인계인수서 작성대장에 이를 기록한다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.

3. 본조 2항 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 급여제공세부계획변경기록지에 변경계획과 사유를 기입한다.

제21조【서비스 제공내용】

기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제3조[사업의 내용]에 명시된 바와 같으며, 대상자별 구체적 제공내용은 제19조[서비스 제공의 절차]4항 급여제공계획서와 제19조[서비스 제공의 절차]6항의 서비스제공일정표에 따른다.

제22조【응급상황 발생 시 처리절차】

1. 기관의 요양보호사 또는 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시「응급상황 대응지침」에 따라 대처하고 관리자는 응급상황발생기록대장을 작성하고 관리 한다.
2. 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 기관 협력 병원으로 신고한 후 응급조치를 취해야 한다.
3. 요양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 기관으로 즉시 보고하여야 하며, 기관은 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

■ 제7장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항 ■

제23조【변경방법 및 절차】

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준 등에 관한 세부사항」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금
 - ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [별표1]에 따른다.
 - ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
 - ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 한다.
 - ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 가산할 수 있다. 단, 야간.심야.휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

제24조【기타 비용부담】

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제25조【본인부담금 납입】

1. 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 익월 15일까지 대상자가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 산정하여 본인부담금청구서와 함께 급여비용명세서를 발급하고, 급여비용명세서발급대장에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 매월 30일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증을 대상자(또는 보호자)에게 발행하고 본인부담금수납대장에 기록한다.
5. 대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) 장기요양급여비납부확인서를 발급하고 장기요양급여비납부확인서발급대장에 기록한다.

■ 제8장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 ■

제26조【서비스 내용, 비용의 부담】

1. ① 방문요양: 노인장기요양보험법 및 노인장기요양보험 시행지침(이하 “시행지침”이라 한다)에 따라 장기요양요원이 이용자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원 한다.
② 방문목욕 : 2인의 요양보호사가 가정내 목욕의자, 이동식욕조 등을 이용하여 이용자의 가정 등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.
2. 방문요양 서비스의 세부사항
 - ① 신체활동 지원
 - 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 화장실 이용하기, 기저귀 교환, 식사 도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 운동 및 일상생활 훈련 보조 등
 - ② 일상생활(가사)지원서비스
 - 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁, 장보기 등
 - ③ 개인 활동 지원
 - 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 각종 정보안내, 기타 일상 업무 지원 등
 - ④ 정서지원
 - 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
 - ⑤ 치매관리 지원
 - 행동변화 대처, 프로그램 진행 등
 - ⑥ 다음 항목 외의 경우 제외
 - 가사지원서비스는 이용자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
 - 가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무가 아닌 업무행위는 하지 않는다.
3. 방문목욕 서비스의 세부사항

서비스 내용
목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등

4. 비용의 부담

- ① 기관의 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법에 의거한 당해 월 장기요양급여 비용 총액의 100분의 15와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다. 단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 경감대상자일 경우 경감절차 및 감경방법은 보건복지가족부령에 따라 처리한다.

- ② 이용자(보호자)는 당해 월 장기요양급여 비용과 비급여 비용을 익월 말일까지 계좌이체, 현금으로 납부한다.

제9장 계약해지에 관한 사항

제27조【계약해지】

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제28조【절차 및 기한】

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제27조【계약해지】에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 장기요양급여제공종결(계약해지)통보서를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
3. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회). 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제10장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제29조【전문인배상책임보험의 가입】

1. 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별 “한국사회복지공제회 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 필히 가입하도록 조치한다.
2. 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 배상책임보험관리대장에 기록한다.
3. 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는다.

제30조【요양보호사의 배상책임】

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제31조【요양보호사의 면책범위】

1. 대상자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.

■ 제11장 직원회의 및 서비스 질 향상계획 ■

제32조【직원회의, 사례회의】

1. 기관은 기관운영개선과 직원복지증진, 서비스 질 향상을 위한 의견 수렴을 위해 매월 1회 이상 직원 회의를, 반기별 1회 이상 사례회의를 실시한다.
2. 참석률은 월 합산 50%이상으로 하며 연 4회 이상 불참한 직원은 포상에 대하여 불이익이 발생할 수 있다.
3. 회의를 실시한 이후에는 회의의 종류에 따라 직원회의록과 사례회의록으로 구분하여 회의내용을 남기고 회의에 참석한 직원은 참석현황(서명부)(이하 '참석자 서명부'라 함)에 서명을 한다. 이외에도 회의에 대한 사진을 촬영하여 증빙자료로 보관한다.
4. 기관은 본 회의에서 나온 의견과 건의사항 등은 직원 복지증진과 서비스 질 향상을 위한 최선의 제안일 경우 그 의견을 반영 하도록 최선을 다하며 그 반영 결과를 보고서등으로 작성하여 보관한다.

제33조【서비스 질 향상】

1. 기관은 서비스 질을 높이기 위해 연 1회 이상 서비스 질 향상을 위한 자체평가계획을 이용하여 자체 평가 계획을 수립하고 이를 실시한다.
2. 자체평가방법은 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램을 기본 활용한다.
3. 평가결과를 바탕으로 미흡한 부분을 3가지 이상 선정하여 자체평가결과 및 서비스 질 향상활동계획을 작성한다.
4. 계획서에 따라 서비스 질 향상 활동을 하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.
5. 서비스 질 향상 활동은 서비스 만족도 조사의 개선 활동과 별개로 관리한다.

제34조【서비스 만족도조사】

1. 기관은 만족도 개선을 위해 서비스만족도 조사계획 및 설문지를 이용해 연 1회 이상 서비스만족도 조사를 계획하고 이를 실시한다.
2. 서비스 만족도 조사는 기관에게 서비스를 받는 대상자(또는 보호자)의 50%이상을 대상으로 실시한다.
3. 만족도 조사 결과에 따른 개선사항을 3가지 이상 선정하여 서비스만족도결과보고 및 서비스 만족도 제고 활동계획서를 작성하여 개선활동을 실시하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.

제35조【지역사회자원 활용 및 교류】

1. 기관은 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하여 대상자(또는 보호자)에게 지원한다.

① 자원봉사자 활용

1) 자원봉사 포털사이트

- 1365 자원봉사센터 등록 : <https://www.1365.go.kr>
- 고양시 자원봉사센터 등록 : <https://www.gy1365.or.kr/>

2) 자원봉사 내용

- 종합상담 : 치매상담
- 보건, 의료 : 건강모니터링, 의료물품지원

예) 고양시 자원봉사센터 교류를 통해 자원봉사자를 모집하고 이용자에게 월1회 밑반찬 제공(후원물품)

3) 지역주민참여행사

- 이.미용 지역봉사자 연계, 무료도시락, 푸드뱅크 후원(인근 푸드뱅크 및 행정복지센터 공문협조 요청하여 지원)

② 고양특례시 보건소 : <http://www.goyang.go.kr/health/index.do>

- 1) 연계내용 : 우울, 스트레스, 불안 등 정신건강관련 예방교육 실시, 대상자 간이선별검사를 실시하여 정신건강상태 점검, 이용자 등급 받기 전 건강관리 사각지대 어르신 대상 - 보건소에 대상자를 의뢰하여 분기별 방문하여 혈압, 혈당, 투약교육 등 관리, 물품지원(파스, 영양제 등)(방문건강관리사 업무협조요청)

③ 고양시 일산동구 치매안심센터 : <https://ilsandonggu.nid.or.kr/intro/intro.aspx>

- 1) 연계내용 : 치매 및 치매 고위험군 이용자 및 보호자 대상
- 등록관리사업참여, 조기검진실시, 배회가능 어르신 인식표 제작, 가족상담, 가족교실, 자조모임, 가족카페, 동반치매환자보호서비스, 치매예방교실, 치매극복캠페인(행사) 참여

④ 고양시 정신건강복지센터 : <https://www.goyangmaum.org/>

- 1) 정신건강증진사업참여
- 정신건강상담 및 평가, 정신건강 교육, 정신건강 인식개선활동, 지역사회네트워크 구축

⑤ 아모레퍼시픽 사회공헌활동 참가 : 물품지원사업 공모(매년 4월, 9월)

http://www.apgroupcsr.com/activity/employee/activity_employee_bgs_info.do

2. 기관은 자원을 제공하는 기관에 자원연계의뢰서로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 지역자원연계의뢰대장에 연계의뢰 내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길 수 있도록 한다.

제12장 직원교육에 관한 사항

제36조【목적】

기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운동을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.(매년 사업계획서 참조)

제37조【교육내용】

1. 기관은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.
2. 관리책임자(또는 관리자)는 신규직원에게 급여제공 전 별도 구성한 요양보호사 업무수첩에 담당이용자기초정보"와 서비스 제공에 필요한 기초적인 자료인 신규직원교육자료를 함께 철하여 제공하고, 그에 따른 기본 교육을 실시한다.
3. 기관의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 년 1회 이상 이수해야한다.
 - ① 운영규정에 관련한 교육
 - ② 급여제공을 위한 지침에 대한 교육
 - ③ 요양보호사 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
 - ④ 법정 의무교육(노인인권교육, 노인학대신고의무자교육, 아동학대신고의무자교육, 긴급복지신고의무자교육, 직장내 성희롱 예방교육, 개인정보보호교육, 직장내 장애인인식개선교육, 장애인학대신고의무자교육 등)

⑤ 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가교육 등.

제38조【교육계획의 수립】

1. 기관은 매년 11월말까지 다음 해 연간 교육계획을 수립한다.
2. 기관은 제1항에서 계획한 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 직원교육 세부계획을 이용하여 세부계획을 수립한다.

제39조【정기 직원교육】

1. 기관은 제41조【교육계획의 수립】에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
2. 기관은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
3. 기관의 직원은 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 기관은 직원교육이수현황표를 이용하여 직원교육을 관리한다.
4. 기관은 교육을 실시결과를 직원교육일지에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 참석자서명부에 서명을 한다.
5. 기관은 제3항, 제4항을 토대로 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

제40조【비정기 직원교육】

기관은 소정의 참석율 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제13장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제41조【개정방법 및 절차】

1. 개정방법 : 운영규정의 개정은 운영위원회의 운영규정 절차에 따른다. 즉, 운영규정의 개정이 필요한 경우 운영규정 개정안이 발의되면 운영위원회의 위원장이 회의를 소집하고 운영 위원회 회의를 통해 결정한다.
2. 개정절차 : 운영규정은 다음의 절차에 따라 개정할 수 있다.
 - ① 규정에 대한 사정 및 관련 법규의 저촉 안 발생 시 의견 수렴(필요시)
 - ② 운영위원회 소집
 - ③ 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정 결의
 - ④ 운영규정 개정
 - ⑤ 결의 개정안 효력 발생
 - ⑥ 기관 게시판 게시 및 기관 내부에 운영규정 비치로 완료

제14장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제42조【목적】

본 운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제43조【구성】

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 15인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
 - ① 기관의 장
 - ② 이용자 대표
 - ③ 이용자의 보호자 대표
 - ④ 기관 종사자의 대표
 - ⑤ 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
 - ⑦ 공익단체에서 추천한 사람
 - ⑧ 그밖에 기타 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
2. 위원회의 위원장은 위원 중에서 선출 또는 호선한다.
3. 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

제44조【기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 운영위원회는 기관운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.
 - ① 기관운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - ② 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 - ③ 기관 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - ④ 이용자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 - ⑤ 기관 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - ⑥ 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - ⑦ 대표자의 보수에 관한 사항
 - ⑧ 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
2. 운영위원회는 기관의 장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고받는다.
 - ① 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 - ② 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 - ③ 그 밖에 기관운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제45조【구성원의 임무】

1. 위원장은 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.
3. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
4. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
5. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진할 수 있다.
6. 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.
7. 위원은 운영위원회 회의의 목적을 실현하기 위한 여러 가지 활동에 적극적으로 참여하여야 하며, 운영위원회를 거치지 아니하고 기관 운영에 관여할 수 없다.

8. 위원은 개인적인 이득을 위해 직위를 남용해서는 안 되며, 운영위원회 활동으로 알게 된 정보의 경우 공개시에는 반드시 본 기관 및 운영위원회 동의를 얻어야 한다.
9. 위원은 무보수 봉사직으로 한다.

제46조【정기, 임시회의 개최】

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 운영위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - ① 정기회의(분기별 1회)
 - ② 위원장의 소집요구가 있는 경우
 - ③ 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
3. 운영위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 공무원인 위원은 공무국외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
5. 회의에서 심의·의결된 내용은 운영위원회회의록에 기록하여 보관한다.

제47조【회의공개의 원칙】

1. 운영위원회 회의는 기관의 종사자 및 이용자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만 이용자의 권리 및 보호를 위해 위원장이 회의공개 제한이 필요하다고 판단한 때에는 공개하지 아니 할 수 있다.
2. 위원장은 운영위원회 회의록을 기관에 비치하여 기관의 종사자, 이용자, 이용자의 보호자, 관계공무원 등이 열람할 수 있도록 한다. 다만, 비공개로 결정한 사항은 그러하지 아니한다.

■ 제15장 인력 관리 규정에 관한 사항 ■

제48조【인력관리】

아래의 기준에 따라 적용한다.

1. 직원의 채용기준
 - ① 연간 상시 모집을 원칙으로 하고, 광고 등에 의한 공개모집방법(예 : 워크넷, 여성새로일하기 센터, 고양시 일자리지원센터 등)을 사용한다.
 - ② 모집 시 응시자의 자격요건은 모집직종 직무수행에 필요한 자격요건에 의해 별도로 정하며, 응시자의 제출서류는 다음과 같다.
 - 이력서(사진 포함) - 자격 및 면허증 사본
 - 채용신체검사서 등 기타 기관에서 정하는 서류
 - ③ 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.
 - ④ 선발절차는 서류전형 → 면접 순으로 한다.
 - ⑤ 최종 합격자는 건강진단규정에 의거 소정의 신체검사를 받아야 한다.
2. 직원의 근로 및 휴가기준
 - ① 직원으로 채용된 자는 입사당일 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약서를 체결하여야 한다.
 - ② 기관은 근로계약을 체결할 때에 종사자에게 아래의 사항을 명시하여야 하며 근로계약 체결 후 근로계약서 사본을 근로자에게 교부하여야 한다.
 - 임 금

- 소정근로시간
- 근로기준법 제55조에 따른 휴일
- 근로기준법 제60조에 따른 연차 유급휴가
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

3. 직원의 복무기준

① 기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.

1) 복장과 차림새

- 기본적으로 거동불편노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊이 패이거나 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, 기관의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- 이용자에게 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, 이용자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 이용자와 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 몸짓 표현에 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.
- 이용자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 기관관리자에게 보고 하여야 한다.
- 급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- 어떠한 경우 등 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 시 기관관리자와 상의한다.

③ 직원의 승진/상벌기준

- 적용범위는 기관의 사회복지사, 요양보호사를 대상으로 하며, 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하며 시설장이 판단한다.

- 승진기준은 직무능력과 기관 기여도를 기준으로 하며 기본 요건은 다음과 같다.
 - 1) 승진연한을 경과한 자
 - 2) 근무성적이 우수한 자
 - 3) 기관 운영상 필요한 자
- 승진연한은 입사일자를 기준으로 하고 개인의 사유로 휴직기간은 승진연한 산정에서 제외하며 최소연한은 다음과 같다.
 - 1) 사회복지사(사원 → 실장) : 2년
 - 2) 요양보호사(팀원 → 팀장) : 2년
- 승진제한으로 징계처분을 받은 자는 1년간 승진대상에서 제한한다.
- 승진자의 급여는 다음과 같이 직책수당을 매월 지급할 수 있다.
 - 1) 사회복지사(사원 → 실장) : 5만원
 - 2) 요양보호사(팀원 → 팀장) : 5만원
- 종사자가 서약서상의 내용을 어길 시에는 서약서 [별지 2] 에서 정하는 각 항의 처벌규정과 제재규정에 따라 제재 및 처벌을 받는다.

④ 인력추가배치 운영 계획

- 목 적 : 사회복지현장의 경험이 풍부한 사회복지사가 장기요양급여이용자에게 체계적이고 전문적인 서비스를 제공하여 장기요양급여 이용자의 신체적, 정서적, 심리적 기능을 유지 및 증진시키고 삶의 질을 향상시키는 것을 궁극적 목적으로 한다.
- 목 표
 - 1) 이용자의 신체 및 인지기능 유지 및 향상에 필요한 프로그램을 제공할 수 있는 전문적인 지식 및 기술을 보유하고 있는 사회복지사를 통하여 급여제공의 질을 향상시킬 수 있도록 한다.
 - 2) 월 2회 방문상담을 통하여 이용자의 잠재되어 있는 욕구사항 및 불편사항, 불만사항 등을 상시 파악하고 개선하여 급여의 질을 향상시킬 수 있도록 한다.
 - 3) 명확한 업무분장을 통하여 기관의 안정적인 행정기반을 구축한다.
 - 4) 업무내용

연번	업무명	수행방법	기대효과
1	차량지원	응급상황 발생 시 즉시 차량지원을 할 수 있도록 하며 주수발자가 없는 이용자를 대상으로 라운딩 시 차량지원의 수요를 파악하여 이용자의 병원진료시 등에 차량지원을 제공함.	응급사고 발생 시 즉시 대처로 이용자의 건강악화를 최소화하고 주수발자가 없는 이용자의 이동편의를 제공하여 이용자의 안전사고를 예방하고 급여이용에 대한 만족도를 높임.
2	욕구평가, 고충상담	이용자의 욕구 및 고충을 파악하여 현장에서 처리가 어려운 사항은 대표자 및 관리책임자에게 보고하여 처리할 수 있도록 한다. 요양보호사가 근무하는 시간에 사회복지사가 방문상담을 하였을 경우 이용자가 서비스내용에 대한 불편사항 및 고충에 대한 의견을 나타낼 수 없으므로 이용자 및 보호자가 유선으로 사회복지사에게 고충상담을 할 수 있도록 안내함.	이용자의 잠재되어있는 욕구 및 고충사항 등을 파악하고 개선하여 급여이용에 대한 만족도를 높인다.
3	인지기능검사	CIST 검사지를 통하여 전체 이용자를 대상으로 검사를 실시함.	CIST 검사를 통하여 인지기능이 저하되어 있는 이용자를 파악하여 향후 인지프로그램을 제공하는 이용자를 선정하는데 기초자료로 활용한다.
4	신체/인지상태 파악	방문상담 시 마다 질의응답 및 관찰을 통하여 신체상태를 파악한다.	이용자의 신체상태를 수시로 파악하고 그에 따른 조치를 하여 이용자의 신체상태 악화방지 및 현재 상태유지를 꾀한다.
5	맞춤 프로그램 제공	매월 1회 맞춤프로그램(인지/신체)을 제공한다.	이용자의 신체/인지기능에 맞는 프로그램을 제공하여 이용자의 신체/인지기능의 유지/증진을 꾀함.

6	만족도조사	전체 이용자를 대상으로 만족도조사를 실시하며 만족도조사의 응답이 불가능한 이용자는 대리인(보호자)을 대상으로 실시한다.	기관의 급여를 이용함에 있어 개선이 필요한 사항을 파악하고, 개선하여 이용자가 기관의 급여를 이용하는데 불편함이 없도록 하고 급여이용의 만족도를 높인다.
7	이용자개발/홍보	병원, 관공서를 대상으로 이용자개발을 위한 활동을 한다.	신규 이용자를 개발함으로써 기관의 발전에 일조한다.
8	방문교육	가족요양보호사 및 월례회의 미참석자를 대상으로 기관의 공지사항을 전달하거나 관련 교육을 실시한다.	월례회의에 참석할 수 없는 가족요양보호사 및 불가피하게 월례회의에 불참한 종사자를 대상으로 직무교육 등을 실시하여 급여의 질 향상을 꾀한다.
9	라운딩지원	방문상담 사회복지사가 방문하는 이용자외의 이용자를 타 사회복지사가 방문상담한다. ※ 각 월 5건 미만으로 제한함.	이용자 성향에 맞는 사회복지사가 방문상담함으로써 이용자가 보다 편안하게 방문상담에 임할 수 있도록 하며 방문상담 사회복지사의 업무부담을 덜게 되어 보다 효율적인 업무처리를 할 수 있게 한다.
10	신규/갱신 이용자 계약서관련서류 작성	행정 사회복지사가 신규 및 갱신이 이루어진 계약서 관련 서류를 작성한다.	계약서 관련 서류를 작성함으로써 사회복지사로서의 전문역량을 강화하고 행정기반을 구축한다.
11	갱신신청	유효기간이 도래되는 이용자의 (갱신)인정 신청 접수를 한다.	유효기간이 도래되는 이용자의(갱신)인정 신청접수를 함으로써 이용자(보호자)의 수고를 경감하고 안정적인 이용자관리를 꾀한다.
12	배상책임보험 가입/상실관리	장기요양보험포털을 이용하여 요양보호사 입/퇴사자를 대상으로 하는 배상책임보험 가입/상실 관리를 한다.	장기요양보험포털을 이용하여 요양보호사 입/퇴사자를 대상으로 하는 배상책임보험 가입/상실 관리를 함으로써 안정적인 행정기반을 구축한다.
13	4대보험 가입/상실관리	사대보험정보연계센터를 이용하여 종사자 입/퇴사자를 대상으로 하는 사대보험 가입/상실 관리를 한다.	사대보험정보연계센터를 이용하여 종사자 입/퇴사자를 대상으로 하는 사대보험 가입/상실 관리를 안정적인 행정기반을 구축한다.
14	평가관련 행정업무	상시적으로 평가관련 행정업무를 한다.	평가를 위한 업무가 아닌 평가관련 행정업무의 상시업무화로 안정적인 행정기반을 구축한다.

이외의 인력관리에 관한 사항은 취업규칙의 내용을 따른다.

제16장 직원의 복리후생에 관한 사항

제49조【복지(복리후생)】

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

1. 경조사비 지급
2. 설, 추석 등 명절선물(1인당 3만원상당) 지급
3. 직원유니폼(앞치마) 교체 지급
4. 기타 기관에서 복리후생과 관련하여 제공되는 현금 또는 물품(생일 선물) 등

제50조【포상(종류)】

직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 포상을 실시할 수 있다.

다음 각 호의 하나에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한 후 그 공적의 정도에 따라 포상할 수 있다.

1. 요양서비스 및 기타 일반 업무에 있어서 업무효율 향상에 현저한 공로가 인정된 자
2. 대외적으로 기관의 이미지 향상에 공헌한 자
3. 숙련되고 정확한 요양서비스 제공으로 어르신 의 요양 및 재활에 긍정적인 영향을 끼친 자
4. 지역사회 의 일원으로 선행을 하여 그 행동이 타의 모범이 되는 자
5. 직원의 추천을 받은 자
6. 이용자 어르신 또는 보호자의 추천을 받은 자
7. 직무에 관련한 교육 이수 태도와 성적이 훌륭하다고 인정받은 자
8. 기타 기관장이 필요하다고 인정하는 경우

제51조【포상(내용)】

1. 포상금 또는 포상품의 지급(연 2회-반기별)

제52조【예외 사항】

1. 포상 및 복리후생에 해당되더라도 인사고과 등이 현저히 낮은 종사자는 관리책임자의 재량으로 포상 및 복리후생 대상에서 제외할 수 있다.
2. 본 규정에 의해 시행되는 포상 및 복리후생 제도는 대표자 및 관리책임자의 재량으로 변경, 폐지될 수 있다.

제53조【기타 복지제도】

직원의 복지를 위하여, 직원의 단체보험(상해보험) - **상품명 : 삼성화재 단체상해보험**을 가입하여 혜택을 받을 수 있도록 한다.(확정)

제54조【포상 및 복지제도 기록】

모든 포상과 복지제도 결과는 별도의 포상·복지 대장에 기록 유지한다.

제55조【병가】

질병 및 기타의 부상으로 직무를 수행할 수 없는 경우 연간 1개월의 범위 내에서 병가를 허가 할 수 있으며, 병가시 급여는 무급으로 한다.

제56조【휴가】

1. 하계휴가 - 직원은 하계휴가를 사용할 수 있다. 이 경우 휴가개시일 3일 전에 기관의 장에게 승인을 받아야 한다. 이 휴가기간은 연차를 사용한 것으로 한다.
2. 경조사 휴가
 - ① 본인의 결혼 : 5일
 - ② 배우자의 출산 : 3일
 - ③ 본인 및 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
 - ④ 본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
 - ⑤ 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 2일
 - ⑥ 자녀의 결혼 또는 부모(배우자 포함)의 칠순 이상의 잔치 : 1일
 - ⑦ 경조 휴가는 미사용 연차휴가로 우선사용 한 것으로 할 수 있으며, 이후 기간에 대하여는 무급으로 처리한다.

이외의 휴가에 관한 사항은 취업규칙의 내용을 따른다.

■ 제17장 안전과 보건에 관한 사항 ■

제57조【안전과 보건(근골격계 질환 예방)】

기관은 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취 시켜야 하며, 안전교육의 내용, 특히 서비스 대상자에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 화재에 관한 안전(위험물 취급 요령, 소화기 사용 요령 등)
2. 교통안전(서비스 대상자의 외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
3. 전열기구의 사용 금지 및 서비스 대상자가 사용하는 전열기구의 사용 자제와 관리
4. 기관은 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 근골격계질환 증상조사표 작성(연1회 이상)[별표2]과

유증상자가 발생할 경우 직원근골격계질환검사결과 유증상직원관리기록대장[별표3]으로 별도로 작성하고 적절한 조치결과를 상세히 기록한다. 단, 유증상이 지속될 경우 대체인력 변경 등을 노력한다.

- 홍보물게시 : 기관 게시판에 상시 부착, 직원 개인별 배포(다음 페이지 참조)
- 유증상자 발견 : 근골격계 증상조사표 작성, 신규직원은 입사후 14일 이내에 실시하며, 기존직원은 연 1회정기적으로 실시, 무증상자의 경우 별도의 조치 없이 예방활동 지속
- 유증상자에 대한 조치 : 병의원 물리치료사 상담, 작업 전,후 스트레칭 교육(자료제공), 의학적 관리(병원치료 등) 권고, 업무분장시 신체 부담 정도가 낮은 업무로 서비스 대상자 변경
- 사후관리 : 유증상자 조치 3개월 후 마다 재상담을 실시함, 상담 결과 유증상의 경우 재 조치함, 내부 조치 사항을 조치사항 기록지에 기록함(관리기록대장)
- 기타조치 : 마사지 등 기관내 휴게공간에 상시 비치, 업무상 상해의 경우 진료비 및 약제비 지원

작업전 스트레칭을 습관화합시다

근골격계질환 예방으로 가는 바른 길

출발

1. 목 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
2. 어깨 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
3. 팔꿈치 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
4. 손목 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
5. 허벅지 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
6. 발목 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
7. 허리 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
8. 엉덩이 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
9. 발가락 스트레칭 (좌우로 10회 반복)
10. 전방미리 스트레칭 (10회 반복)
11. 허벅지 스트레칭 (10회 반복)
12. 발가락 스트레칭 (10회 반복)

도착

고용노동부 안전보건공단

올바른 손씻기

손씻기를 생활화하면 신종플루, 급성 A형간염 등 많은 감염성 질환을 예방할 수 있습니다.

- ▶ 식사 전·후, 외출 전·후에 항상 손씻기를 생활화해야 합니다.
- ▶ 어르신 역을 방문하여 요양서비스를 제공하기 전, 가장 먼저 손을 씻는 것을 생활화해야 합니다.
- ▶ 상처를 만지거나 가자귀를 갠 후에는 반드시 손을 씻어야 합니다.
- ▶ 손을 씻을 때 반지나 시계는 착용하지 않는 것이 좋습니다.

물과 비누를 이용한 손씻기 방법 (종이타월이나 손씻기 전용손수건)

손씻기 행위시 소요되는 시간 : 40~60초

1. 손바닥과 손바닥을 마주보고 문질러 줍니다.
2. 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
3. 손등과 손바닥을 마주보고 문질러 줍니다.
4. 엄지손가락을 다른 한 손바닥으로 돌려잡고 문질러 줍니다.
5. 손바닥을 마주 대고 문질러 줍니다.
6. 손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문질러 손등 밑을 깨끗하게 합니다.

국민건강보험공단은
요양보호사들이 건강한 몸과 즐거운 마음으로
어르신들과 함께할 수 있도록
최선을 다하겠습니다.

h-well 국민건강보험
고객센터 1577-1000

요양보호사를 위한
**근골격계 질환 및
우울증 예방 운동법**

- 근골격계 질환 예방 운동법
- 업무수행 시 주의할 자세
- 우울증 예방을 위한 스트레스 관리법
- 올바른 손씻기

근골격계 질환 예방 운동법

요양보호사들이 지속적인 활동을 하거나, 부자연스러운 자세로 근무를 할 때 근육, 인대, 인대 등을 포함한 인체가 발생할 수 있는 이질 근골격계 질환에 걸리게 됩니다.

근골격계 질환을 예방하기 위해서는 평소 스트레칭이나 규칙적인 자세관리, 운동과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 중요합니다.

1. 허벅지 근육 스트레칭

발을 바닥에 평행하게 대고 무릎을 구부린 채 허벅지 대고 누워 허벅지 앞쪽의 근육을 늘려줍니다. 골반을 뒤로 기울여 허벅지 앞쪽의 근육을 늘려줍니다. 약간의 발바닥과 발가락 근육을 긴장시켜 6초간 유지합니다.

2. 고관절 굴곡근 스트레칭

무릎을 굽히고 앉은 상태에서 몸을 앞으로 전진시키므로써 무릎을 대고 앉은 후 고관절의 앞쪽 근육이 스트레칭 됩니다.

3. 허벅지 근육 스트레칭

허벅지 근육을 늘려줍니다. 허벅지 앞쪽의 근육을 늘려줍니다.

4. 고관절 신전근 스트레칭

무릎을 가슴으로 끌어당김으로써 고관절 뒤쪽의 근육을 스트레칭 합니다.

5. 허벅지 근육 스트레칭

허벅지 근육을 늘려줍니다. 허벅지 앞쪽의 근육을 늘려줍니다.

6. 어깨 근육 스트레칭

어깨를 앞으로 돌리면서 어깨 근육을 늘려줍니다.

7. 목 근육 스트레칭

두 팔을 머리 위로 올리고 어깨를 뒤로 당기면 목관절이 부러진 경우 이로써 스트레칭을 하게 됩니다.

근골격계 질환 예방 운동법

1. 목 근육 이완운동

- ① 턱뼈로 선 다음 등뒤에서 양손을 잡고, 왼쪽 어깨를 떨어뜨린 후 머리를 오른쪽으로 기울입니다.
- ② 이 자세를 10초간 유지하고 반대쪽도 동일하게 실시합니다.

2. 어깨 위로 올리기

- ① 양손을 내려 등뒤에서 깍지를 겁니다.
- ② 견갑골이 서로 가까워지도록 힘을 주어 어깨를 위로 올린 후 5초간 유지하고 힘을 뺍니다.

3. 어깨 이완하기

- ① 한쪽 팔을 앞으로 뻗고 다른 팔로는 뻗은 팔을 눌러줍니다.
- ② 어깨가 이완되는 느낌을 줍니다.
- ③ 반대쪽도 동일하게 실시합니다.

4. 어깨 올리기

양손으로 깍지를 낀 채로 위 그림과 같이 어깨 부분을 꼭 피면서 팔을 들어 올립니다.

5. 어깨 옆으로 올리기

팔방을 한 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.

6. 어깨 스트레칭

- ① 양손을 머리 위로 올린 후 그림과 같이 한쪽 팔을 떨어뜨리고 다른 쪽 팔로 붙잡습니다.
- ② 팔뚝과 팔꿈치 아래쪽에서 당기는 느낌을 줍니다.
- ③ 반대쪽도 동일하게 시행합니다.

7. 손목 스트레칭

- ① 손목을 뒤로 당기고 손가락을 느슨하게 뻗는다.
- ② 손목을 앞으로 당기고 손가락을 느슨하게 뻗는다.
- ③ 손목을 좌우로 돌린다.
- ④ 손목을 좌우로 돌린다.
- ⑤ 손목을 좌우로 돌린다.

8. 손가락 스트레칭

- ① 손가락을 한 손으로 잡아 당긴다.
- ② 손가락을 한 손으로 잡아 당긴다.
- ③ 손가락을 한 손으로 잡아 당긴다.
- ④ 손가락을 한 손으로 잡아 당긴다.
- ⑤ 손가락을 한 손으로 잡아 당긴다.

제58조【보건교육(감염 예방, 건강검진)】

기관은 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 보건교육을 실시함으로써 대상자의 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.

1. 기관은 직원의 근무특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
2. 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 기관은 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, 2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치하며, 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.(사무직 2년 1회)
3. 기관은 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

■ 제18장 고충처리 절차에 관한 사항 ■

제59조【직원 고충처리】

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력한다. 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.
2. 직원은 근무 중 문제점 및 애로사항, 성폭력 사례 및 기타 고충에 대하여 고충상담(신청)일지 또는 건의서를 이용하거나 직원면담, 유선, 문자 등의 방법으로 고충사항을 접수한다.
3. 기관은 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
4. 기관은 접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야 하고, 그 처리과정 및 결과를 직원에게 통보하고 고충상담(신청)일지와 고충상담접수·관리대장에 기록 한다.

○ 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- 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.

○ 고충처리 처리

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 30일 이내 처리한다.

시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

○ 처리결과 및 통보

고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

○ 고충처리 기록

기관은 고충상담(신청)일지와 고충상담접수·관리대장에 기록하고 보관한다.

○ 고충처리 절차



제60조【이용자 고충처리】

1. 기관 이용자의 만족도 향상 및 생활환경 개선을 위하여, 이용자의 의견을 받아 고충처리 위원회의 결정에 따라서 고충을 처리하는 데 그 목적이 있다.
2. 고충심사대상
굿모닝재가복지센터의 이용자 전체
3. 심사 및 청구 범위
 - ① 생활환경에 대한 고충
 - ② 부당대우에 대한 고충
 - ③ 노인학대에 대한 사항
 - ④ 노인 인권 문제에 관련된 사항
4. 고충처리위원회
고충처리위원은 다음 각 호와 같다.
 - ① 기관장(위원장)
 - ② 사회복지사
 - ③ 기타 기관장이 필요하다 판단되는 자
5. 고충처리 청구
고충심사를 청구할 때에는 이용자고충처리신청서를 제출하여야 한다.
6. 고충처리절차
고충 처리 수시접수(고충 처리함 운영) ⇒ 고충처리신청서 작성 ⇒ 기관장보고 ⇒ 고충처리위원회 개최 ⇒ 조치 ⇒ 고충처리결과 통보 ⇒ 사후관리
7. 고충심사기준
 - ① 고충심사 기준은 수급자에게 미치는 영향과 경중을 따져 심사한다.
 - ② 고충의 인정범위
 - 객관적으로 이용자의 고충인 경우
고충처리 회의에 따른 개선
 - 단순한 기분에 따른 내용인 경우
급여제공 담당자에게 교육하여, 말벗 등 정서지원

8. 고충심사위원회의 결정

고충심사의 결정은 위원회 재적위원 과반수의 합의에 따른다.

9. 고충처리기록

기관은 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

■ 제19장 노인 인권보호에 관한 사항 ■

제61조【노인학대 예방 및 노인 인권보호】

본 기관의 노인 인권보호에 관한 사항은 동 기관의 노인인권지침을 따른다.

■ 제20장 재정 및 회계처리, 물품관리에 관한 사항 ■

제62조【재정】

본 기관의 재정은 국민건강보험공단에 신청하는 보험수가와 후원금 및 차입금 전입금 및 시·군·구 보조금등으로 충당한다.

제63조【재무회계, 물품관리】

본 기관의 재무회계, 물품관리(출납, 보관, 폐기)는 장기요양기관 재무·회계규칙을 따르고 자산관리대장과 소모품 관리대장 등으로 관리한다.

■ 제21장 후원금 관리 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 ■

제64조【후원금 관리 및 자원봉사자 관리】

본 기관의 후원금 관리는 장기요양기관 재무·회계규칙을 따르고 자원봉사자 관리는 자원봉사자 관리대장 등으로 관리한다.

■ 부칙 ■

제1조【효력】

본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조【기타사항】

본 규정에 수록되지 않은 사항은 관계법령 및 통상 관례에 따른다.

■ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

(2024.1.1.기준)

*** 1년마다 수가 변경시 수가변경에따른 계약서를 작성한다***

■ 이용자 등급별 재가급여 월 이용한도액

	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
'24년 한도액	2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원	643,700원

■ 이용자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9% 또는 6%

■ 방문요양서비스 방문당 금액

방문당 시간	'24년 수가	'24년 본인부담
30분	16,630원	2,315원
60분	24,120원	3,357원
90분	32,510원	4,526원
120분	41,380원	5,759원
150분	48,250원	6,716원
180분	54,320원	7,560원
210분	60,530원	8,426원
240분	66,770원	9,293원

■ 방문목욕서비스 이용별 금액

구분	'24년 수가	'24년 본인부담
차량이용(차량 내)	84,670원	11,787원
차량이용(가정 내)	76,340원	10,628원
차량 미 이용	47,670원	6,636원

별표2. 근골격계질환 증상조사표

근골격계질환 증상조사표

I. 아래 사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

작성일자 : 20 . . .

성명		연령	만 세
성별	☐ 남 ☐ 여	현 직장경력	____년 ____개월째 근무 중
업무부서		결혼여부	☐ 기혼 ☐ 미혼
현재하고 있는 업무(구체적으로)	업무내용 : _____ 업무기간 : _____년 _____개월째 하고 있음		
1일 근무시간	____시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외) ____분씩 ____회 휴식		
현 업무를 하기 전에 했던 작업	작업내용 : _____ 작업기간 : _____년 _____개월 동안 했음		

1. 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(√)하여 주십시오.

☐ 게임 등 컴퓨터 관련활동 ☐ 악기연주(피아노, 바이올린 등) ☐ 뜨개질, 붓글씨 등

☐ 테니스/배드민턴/스쿼시/축구/족구/농구/스키 등 스포츠 활동 ☐ 해당사항 없음
2. 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까 ?
☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1-2시간 미만 ☐ 2-3시간 미만 ☐ 3시간 이상
3. 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까 ?(해당 질병에 체크)
(보기 : ☐ 류머티즘 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)
☐ 아니오 ☐ 예('예'인 경우 현재상태는? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)
4. 과거에 운동 중 혹은 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까?
☐ 아니오 ☐ 예
(‘예’인 경우 상해 부위는? ☐ 손/손가락/손목 ☐ 팔/팔꿈치 ☐ 어깨 ☐ 목 ☐ 허리 ☐ 다리/발)
5. 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까?
☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 매우 힘들

II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업

과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느끼신 적이 있습니까?

☐ 아니오(수고하셨습니다. 설문을 다 마치셨습니다)

☐ 예(“예”라고 답하신 분은 아래 표의 통증부위에 체크(√)하고, 해당 통증부위의 세로줄로 내려가며 해당사항에 체크(√)해 주십시오)

통증 부위	목()	어깨()	팔/팔꿈치()	손/손목/손가락()	허리()	다리/발()
1. 통증의 구체적 부위는?		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두
2. 한번 아프기 시작하면 통증 기간은 얼마 동안 지속됩니까?	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상
3. 그때의 아픈 정도는 어느 정도 입니까? (보기 참조)	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증
	<보기>	약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다 중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다 심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고 귀가 후에도 통증이 계속된다 매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다				
4. 지난 1년 동안 이러한 증상을 얼마나 자주 경험하십니까?	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일
5. 지난 1주일 동안에도 이러한 증상이 있었습니까?	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예
6. 지난 1년 동안 이러한 통증으로 인해 어떤 일이 있었습니까?	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()	☐ 병원,한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 ☐ 기타 ()

유의사항

- 부담 작업을 수행하는 근로자가 직접 읽어보고 문항을 체크합니다.
- 증상조사표를 작성할 경우 증상을 과대 또는 과소평가해서는 안 됩니다.
- 증상조사 결과는 근골격계질환의 이환을 부정 또는 입증하는 근거나 반증자료로 활용할 수 없습니다.

별표3. 근골격계질환 검사결과 유증상 직원 관리대장

2024년 근골격계질환 검사결과 유증상 직원 관리대장

연번	성명	직종	검사결과		유증상 직원 조치사항(기록) 자체교육(체조,스트레칭), 병원치료(진료비 지원) 등
			검사일자	이상유무	
조치사항 외에 직원의 건강관리를 위해 추가 적인 노력을 한다.(현장, 면담) 1.실내운동기구를 통한 근력운동(보조도구·실내운동기구 활용) 2.의료지원(예방접종, 진료비 지원 등)					
1				유() 무()	
2				유() 무()	
3				유() 무()	
4				유() 무()	
5				유() 무()	
6				유() 무()	
7				유() 무()	
8				유() 무()	
9				유() 무()	
10				유() 무()	
11				유() 무()	
12				유() 무()	
13				유() 무()	
14				유() 무()	
15				유() 무()	
16				유() 무()	
17				유() 무()	
18				유() 무()	
19				유() 무()	
20				유() 무()	
21				유() 무()	
22				유() 무()	
23				유() 무()	
24				유() 무()	
25				유() 무()	
26				유() 무()	