

운 영 규 정

(2024년)



에바다 재가복지센터

운 영 규 정

(2024년)

[제1장. 총칙]

제1조 (목적 및 적용규정) 본 운영규정은 에바다재가복지센터(이하 센터)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로 투명성 확보와 센터의 효율적인 운영을 지향하고 서비스 수급자 및 직원의 권익을 보호하며 사회복지의 실현에 기여하고자 한다.

제2조 (적용 범위) 센터의 운영과 관련하여 관계 법령과 별도의 규정에 정함이 있는 경우 외에는 본 규정에 의하며, 센터와 수급자, 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제3조 (센터 정보)

주 소	경기도 용인시 수지구 만현로 106 (만현프라자 4층 401호)		
연 락 처	031-264-4546	이 메 일	soyh8588@hanmail.net
팩스번호	031-264-4547	홈페이지	

제4조 (운영규정 기본준수사항)

1. 센터의 장은 조직·인사·급여·회계·물품 기타 센터의 운영에 관하여 필요한 규정(이하 이 표에서 "운영규정"이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
2. 본 센터의 운영규정은 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.
 - 가. 이용자 모집방법 등에 관한 사항 (온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)
 - 나. 이용 계약에 관한 사항(계약 기간, 계약목적, 월 이용료, 기타 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다.)
 - 다. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
 - 라. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
 - 마. 서비스 제공자의 배상 책임·면책범위에 관한 사항
 - 바. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
 - 사. 인력관리 규정에 관한 사항(채용, 복무, 승진, 상벌 등)
 - 아. 보수에 관한 사항(임금, 퇴직금, 상여금 등)
 - 자. 직원의 복리후생에 관한 사항(포상, 휴가 등)
 - 차. 안전과 보건에 관한 사항(근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진 등)
 - 카. 고충 처리 처리절차에 관한 사항
3. 센터의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 당해 센터를 운영하여야 한다.

[제2장. 사업]

제5조 (사업목적)

고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 수급자에게 가정 등을 방문하여 필요한 서비스를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 한다.

제6조 (사업내용)

센터는 다음 각 호의 내용을 관련 법령에 의거하여 아래와 같은 사업을 실시한다.

1. 요양보호사를 대상자의 가정에 파견하여 식사하기, 화장실 이용하기, 옷 갈아입히기, 목욕하기, 머리 감기 등의 신체적인 수발에 관한 서비스와 가사지원, 개인 활동 지원 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.
2. 지역사회 노인의 고충 상담 및 그 가족을 위한 상담, 기타 노인복지 관련 상담 등의 사업을 실시한다.
3. 지역사회 내에서 인적, 물적 복지 자원의 발굴 및 관련 센터와의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

[제3장. 이용자 모집방법 등에 관한 사항]

제7조 (서비스 인원)

본 센터는 관계 법령에 의거하여 방문 요양 및 방문목욕의 서비스 인원수에 대해서 별도의 인원 제한을 두지 않는다.

제8조 (이용자)

65세 이상 노인 또는 65세 미만의 노인성 질환을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 장기요양이 필요한 장기요양수급자로 한다.

제9조 (온 · 오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)

1. 급여종류 : 방문 요양, 방문목욕

노인장기요양보험법 제4장 장기요양급여의 종류

☐ 제23조(장기요양급여의 종류) ① 이 법에 따른 장기요양급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

<개정 2011. 6. 7, 2015. 12. 29, 2018. 12. 11.>

1. 재가급여

- 가. 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
- 나. 방문목욕 : 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여

2. 이용절차

수급자는 이용신청서를 접수하면 기관은 자격요건을 확인 후 수급자택을 방문하여 수급자의

욕구 사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.

3. 이용자 모집방법

- 가. 온라인 활동 : 인터넷 사이트, 유관기관 사이트 등의 매체를 이용한다.
- 나. 오프라인 활동 : 간판, 전단지, 발품 등으로 모집한다.
- 다. 휴먼 네트워크이용 : 안면 있는 주변 인물, 지역사회와 친교를 통해 확보한다.

[제4장. 이용 계약에 관한 사항]

제10조 (계약의 목적)

서비스 이용자와 보호자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하고 본 계약이 정하는 사항을 준수하여 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고, 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양 서비스를 제공하고자 한다.

제11조 (계약 기간)

본 센터와 계약자는 이용자에게 원활한 서비스를 제공하기 위하여 계약 기간에 정함을 둔다.

1. 센터와 이용자 또는 대리인은 서비스 보호를 위한 계약을 양 당사자의 협의에 의하여 이용자 또는 보호자, 법정대리인과 계약한다.
2. 계약 기간은 인정서에 기록된 인정 유효 기간으로 한다.
3. 등급의 변동, 계약 기간 종료 시, 센터의 사례회의와 갱신 여부, 이용자 또는 보호자와의 상호 협의를 통하여 재계약할 수 있다.
4. 계약 기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인 장기요양보험법 제28조에 의거, 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수, 재계약함을 원칙으로 한다.

제12조 (계약시 구비서류)

1. 계약 시 구비서류는 다음과 같다.
 - 가. 장기요양 인정서 사본 1부
 - 나. 표준장기요양 이용계획서 사본 1부
 - 다. 신분증 (필요시)
 - 라. 의료 급여증명서 또는 의료 급여증 사본 (의료급여 대상자의 경우에 한함) 1부

제13조 (센터의 의무)

1. 센터는 정당한 사유 없이 서비스이용에 대한 요구를 거절해서는 안 된다.
2. 센터는 계약의 체결 시 서비스이용에 관한 상세 사항을 안내하여야 한다.
3. 센터는 서비스 계약체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
4. 센터는 서비스 제공 계획에 따라 실시하며 변경이 필요한 경우에는 이용자(보호자)와 사전 협의를 하여야 한다.

제14조 (이용자의 의무)

이용자 또는 보호자는 서비스를 제공 받음에 있어서 아래와 같은 사항을 이행하여야 한다.

1. 서비스 제공과정에서 본 센터와 서비스 제공자에게 불의의 사고를 사전에 방지하고 원활한 서비스가 수행되도록 본 센터와 서비스 제공자에게 적극 협력하도록 한다.
2. 계약서에 기재된 사항의 변경 시는 반드시 센터에 통보하여 상호 협의 하에 변경하도록 한다.
3. 기초생활 수급권자와 의료급여 수급권자는 계약체결 전 관할 시·군·구에 이용 승인을 받아야 한다.
4. 월 이용료에 대한 본인부담금과 기타 비용은 전적으로 이용자가 납부하여야 한다.

제15조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

1. 노인장기요양보험 급여종류별 급여비용과 본인 부담 기준은 별표 #1과 같다.
2. 센터는 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 5일에 정산하고, 수급자 또는 보호자에게 10일까지 장기요양급여비용명세서를 통보한다.
3. 수급자 또는 보호자는 매월 이용료를 25일까지 납부한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
4. 비용의 부담은 계좌이체를 원칙으로 하며, 부득이한 경우 현금으로 납부할 수 있다.

[별표 #1] 재가급여 급여비용 및 본인 부담 기준 (2024.01.01. 기준)

● 재가서비스 등급별 월 이용한도액

단위 : 원

구분	금액	본인 부담금			국민기초생활 보장법에 따른 의료급여수급자
		15% (일반)	9% (감경 40%)	6% (감경 60%)	
1등급	2,069,900	310,485	186,291	124,194	면제
2등급	1,869,600	280,440	168,264	112,176	
3등급	1,455,800	218,370	131,022	87,348	
4등급	1,341,800	201,270	120,762	80,508	
5등급	1,151,600	172,740	103,644	69,096	
인지지원등급	643,700	96,555	57,933	38,622	

※ 2023년 대비 평균 2.72% 인상 (재가급여 기준)

● 방문요양 급여제공시간별 급여비용 (1회 방문당)

단위 : 원

급여제공시간	급여비용 (2024년)	본인 부담금		
		15% (일반)	9% (감경 40%)	6% (감경 60%)
30분 이상	16,630	2,495	1,497	998
60분 이상	24,120	3,618	2,171	1,447
90분 이상	32,510	4,877	2,926	1,951
120분 이상	41,380	6,207	3,724	2,483
150분 이상	48,250	7,238	4,343	2,895
180분 이상	54,320	8,148	4,889	3,259
210분 이상	60,530	9,080	5,448	3,632
240분 이상	66,770	10,016	6,009	4,006

● 방문요양 등급별 월 이용한도액 및 월 최대 이용 가능일수

등급	월 한도액	1일 가능 시간	월 최대 서비스 가능 일수
1등급	2,069,900원	최대 4시간 (240분) 66,770원	31일
2등급	1,869,600원		28일
3등급	1,455,800원	최대 3시간 (180분) 54,320원	27일
4등급	1,341,800원		25일
5등급	1,151,600원	최소 2시간 ~최대 3시간	21일
인지지원등급	643,700원	주야간보호센터만 이용 가능 (방문요양 이용 불가)	

※ 1·2등급 - 월 8회, 최대 8시간 이용 가능(2024년 6회→8회 변경)

※ 3·4등급 - 월 4회, 최대 8시간 이용 가능

※ 시간 연장은 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우

● 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

▶ 본인부담금

구분	일반 대상자	40% 감경대상자	60% 감경대상자 기타의료급여수급권자	「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자
재가급여	15%	9%	6%	면제
시설급여	20%	12%	8%	
복지용구	15%	9%	6%	

제16조 (신원 인수인의 권리 및 의무)

1. 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

- 가. 이용자의 서비스 제공에 대한 내역, 장기요양급여비용 등에 관하여 자료를 요청할 권리가 있다.
- 나. 이용자에게 업무 범위 내에서 질 높은 서비스를 요청할 권리가 있다.
- 다. 이용자의 급여계획에 관해 알 권리가 있다.

2. 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

- 가. 이용자 건강, 병적상태 등의 서비스 제공에 관련된 자료를 요청 시 센터에 제공하여야 한다.
- 나. 수급자의 신변 또는 계약 시 기재된 인적사항이 변경된 경우 즉시 센터에 통보하여야 한다.
- 다. 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우, 대리인을 선정하고 대리인에 관한 사항을 센터에 통보하여야 한다.
- 라. 이용자의 책무로 인하여 센터와 담당 요양보호사에게 손해를 끼쳤을 경우 배상의 책임을 진다.
- 마. 관계 법령에 의하여 발생하는 월 이용료를 부담할 의무를 진다.

제17조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무)

1. 서비스제공자의 의무

- 가. 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- 나. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 다. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- 가. 월 이용료 납부 의무
- 나. 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- 다. 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- 라. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- 가. 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- 나. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 다. 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- 라. 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- 마. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- 바. 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- 2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- 1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- 2. ‘개인정보’ 라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- 3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
- 4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 기관 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제18조 (계약의 해제 및 절차)

1. 센터는 다음의 요건이 발생한 경우에는 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해제할 수 있다.
 - 가. 이용자 본인 또는 보호자가 계약의 종결을 원할 경우
 - 나. 이용자의 생명이 위험하거나 사망한 경우
 - 다. 장기요양보험 등급 외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 라. 심한 문제행동과 등 성격상의 문제로 정상적인 서비스를 제공할 수 없으며 위험을 초래할 수 있다고 판단 될 때
 - 마. 이용자의 건강진단 결과, 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정된 경우
 - 바. 고의적으로 센터운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 경우
 - 사. 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러난 경우
2. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약 기간의 만료일 전까지 통보해야 한다.
3. 계약해지 처리된 후 다시 센터와 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행한다.

[제5장. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]

제19조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

1. 수급자 또는 보호자는 계약 기간 중이라도 다음 아래의 요건에 해당하는 경우에는 수급자 또는 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.
 - 가. 이용자의 등급이 변경되었을 경우
 - 나. 장기요양급여비용의 수가 기준이 변경되었을 경우
 - 1) 의료급여법에 따른 수급권자는 수가 상향에 따라 기존 급여종류별 월 이용금액이 재가 서비스이용 내역서 상 승인된 월 이용금액을 초과함으로써 서비스이용을 유지하고자 하는 경우 “장기요양센터 입소이용” 변경 신청할 수 있다.
 - 2) 입소이용 변경신청 승인 전까지는 기존 재가서비스 이용 내역서에 승인된 급여종류별 월 이용금액을 초과하지 않는 범위 내에서 급여이용이 가능하다.

- 3) 수급자와 급여 계약시 급여종류별 제공시간 및 급여비용을 명시하였다면 고시내용에 따라 계약자에게 사전 안내하고 계약서를 다시 작성한다.
- 다. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- 라. 이용 계약서의 계약 기간이 만료되어 재계약을 하는 경우
2. 비용에 관한 변경방법 및 절차: 급여계약서를 재작성하여 이용자(보호자)에게 1부 제공하고, 변경된 내용을 공단에 통보한다.
3. 급여 변경방법 및 절차: 기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스 제공계획을 수립하여 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스 제공 중 계획을 변경 할때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 후, 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보한다.

[제6장. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제20조 (서비스 내용)

1. 수급자의 특성을 고려하여 아래와 같은 서비스를 제공한다.

가. 방문 요양서비스 : 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 지원, 일상생활 지원, 개인 활동, 정서 지원, 기능회복훈련, 치매 관리 지원 및 응급 서비스 등을 제공한다.

- 1) 신체활동 지원서비스 : 세면 도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕 도움, 식사 도움, 체위변경, 이동 도움, 신체기능의 유지 증진, 화장실 이용하기 등
- 2) 일상생활 지원서비스 : 취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
- 3) 정서 지원서비스 : 말벗, 격려, 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
- 4) 기능회복 훈련서비스 : 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활 동작 훈련 등
- 5) 치매 관리 지원서비스 : 치매 예방훈련, 행동 변화 대처 등
- 6) 응급서비스 : 응급상황 대처 등
- 7) 다음 항목의 경우 제외한다.

○ 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.

○ 가족에 관련된 가사 일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무 행위는 하지 않는다.

※ 치매 5등급 인지 활동형 방문 요양서비스의 경우,

방문 요양을 하루에 120분 연속적으로 제공하여야 하며, 인지 활동형 프로그램 중 60분은 인지 자극 활동을, 나머지 시간은 수급자와 함께 잔존기능 유지 및 향상을 위한 사회활동 훈련을 제공한다.

☞ 기존의 방문 요양과 같은 정서 및 가사지원(빨래, 식사준비 등)은 제공할 수 없다.

나. 방문목욕 : 목욕 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공한다.

(목욕준비, 입욕시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리 등)

다. 재가 노인 지원서비스 : 일상생활 지원, 노인 생활 및 신상에 관한 상담, 재가 노인 및 보호자의 교육, 여가활동 지원, 시군구의 위탁을 받은 사업, 그 밖에 지역재가 노인복지사업

제21조 (비용의 부담)

1. 본인부담금 및 비급여는 제공받은 해당 월의 익월 25일까지 현금 또는 계좌이체를 원칙으로 한다.

2. 비용의 부담사항은 제15조와 같다.
3. 24시간 수발자의 보호가 필요한 경우 발생하는 비용은 이용자 또는 보호자가 부담한다.
4. 경미한 질병 등으로 병원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우, 센터의 직원이 동행하여 보호자 역할을 대신할 수 있으며, 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자나 보호자가 부담한다.
5. 병원 진료를 위한 이송 차량의 이용료는 수급자 또는 보호자가 부담한다.

[제7장. 서비스 제공자의 배상책임과 면책 범위에 관한 사항]

제22조 (배상 책임)

1. 센터장은 서비스 현장에서 요양보호사의 과실로 이용자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 전문인 배상책임보험에 반드시 가입하여야 한다.
2. 배상 책임과 면책범위에 대한 사항은 전문인 배상책임보험의 약관과 관련 법규 및 판례에 따른다.
3. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 센터는 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - 가. 장기요양요원의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때.
 - 나. 장기요양요원의 학대로 인하여 수급자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때.

제23조 (면책 범위)

1. 다음 각 호에 해당되는 경우, 이용자 및 보호자는 당해 센터에 배상을 요구할 수 없다.
 - 가. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
 - 나. 서비스 제공자가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나, 사망하였을 때
 - 다. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 라. 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 마. 계획된 급여제공 시간 외에 사고가 발생하였을 때

[제8장. 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

제24조 (운영규정 개정방법)

1. 본 규정의 적정성을 매년 초에 정기적으로 사정한다.
2. 노인복지법, 노인장기요양보험법 등의 관련 법규의 개정 및 이건의 제기로 규정의 개정이 필요한 경우, 시설장의 판단 하에 즉시 개정할 수 있다. 단, 회의를 통한 의견수렴이 필요하다고 판단되는 경우에는 관련자와 함께 논의 개정할 수 있다.

제25조 (운영규정 개정절차)

본 규정은 다음의 절차에 따라 개정할 수 있다.

1. 규정에 관한 정기적 사정 결과, 개정의 필요성이 제기되는 경우, 관련자에게 통보하고 의견을 수렴한다.
2. 관련 법규의 개정 등으로 현행 법규와 저촉 안이 발생하거나, 이건의 제기로 인해 개정이 필요한 경우 관련자에게 통보하고 의견을 수렴한다.
3. 수렴의견에 대한 개정내용을 서면으로 작성, 검토 후 센터장의 승인을 득한다.
4. 개정 시행일에 따라 결의 개정안의 효력을 발생시킨다.

[제9장. 인력관리 규정에 관한 사항]

제26조 (채용)

1. 채용은 모집공고에 의해 시설장의 심사를 거쳐 선발한다.
 - 가. 직원은 서류전형과 면접시험을 거쳐 선발한다.
 - 나. 서류전형은 관련 자격증 소지자(요양보호사 1급, 사회복지사 2급)로 한다.
 - 다. 면접시험은 봉사 정신이 풍부한 자로 우선적으로 선발하여 채용한다.
 - 라. 시설장은 서류전형과 면접시험에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.
 - 마. 직원 배치는 시설장이 사전 직무교육을 실시한 후 실시한다.
2. 센터는 직원의 담당 직무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
 - 가. 이력서와 자기소개서 1부
 - 나. 자격증 사본 1부(해당자)
 - 다. 건강검진 결과 통보서 1부
 - 라. 신분증 사본

제27조 (채용 부적격 사유)

다음 각 호의 사유에 해당하는 경우에는 직원으로 채용하지 아니한다.

1. 직무수행에 필요한 자격요건에 부합한 자.
2. 정상근무가 불가능한 질병을 가진 자(「정신보건법」 제3조 제1호에 따른 정신질환자, 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자)
3. 신체검사 불합격자 또는 직무와 관련하여 신체조건이 적합하지 않은 자.
4. 기타 채용에 부적격하다고 인정된 자.(금치산자·한정치산자· 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람·법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람)

제28조 (근로계약)

1. 본 센터는 직원으로 채용된 자와 근로계약을 체결 후 근로계약서 사본을 근로자에게 교부 한다.
2. 근로계약 기간, 근무 장소, 업무 내용, 근로시간, 근무일, 임금, 각종 수당 등이 명시된 근로계약 내용을 준수한다.

제29조 (수습 기간)

신규채용 후 수습 기간은 아래와 같이 한다.

1. 신규채용 시 수습 기간은 3개월로 한다.
2. 수습 기간 중 고용관계에 있어서 문제가 발생할 경우에는 채용하지 않고 근로계약을 파기할 수 있다.
3. 수습 기간 중의 급여는 별도의 정함을 두지 않는다.

제30조 (복무)

1. 근로시간

- 가. 근로시간은 수급자의 필요에 의한 재가서비스 계약에 따라 근로하게 되는 것을 원칙으로 한다.
- 나. 주 5일 근무로 1일 2~8시간 미만(주 10~40시간)의 서비스 제공을 원칙으로 하되, 수급자의

필요에 의해 주 12시간 범위 안에서 합의에 의해 연장근무를 할 수도 있다.
(또한 수급자의 필요에 의한 주말, 공휴일에 근무할 수도 있다)

2. 결근

- 가. 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전허가를 얻지 못하고 결근할 때에는 유선, 서면 등의 방법으로 우선 그 사유를 보고 한다.
- 나. 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수로 계산하되, 사유서를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 한다.

3. 조퇴

- 가. 질병 또는 기타 사유로 조퇴한 경우에는 상사의 허가를 받아야 한다.
- 나. 무단 근무지 이탈 월 3회는 무단결근 1일로 간주하며, 경고를 가 할 수 있다.

4. 복무 의무

- 가. 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
- 나. 직원은 직무상 지득한 비밀을 엄수하고 센터의 기밀을 누설해서는 아니된다.
- 다. 직원은 센터의 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
- 라. 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 센터의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니된다.
- 마. 직원은 수급자의 인권을 옹호하고 수급자의 자기 결정을 최대한 존중하여야 한다.
- 바. 직원은 지속적인 자기개발을 위하여 직원회의와 교육에 참석하여야 한다.
- 사. 직원은 업무수행 시 발생 될 수 있는 사고를 예방하여야 하고 발생 시 즉시 센터에 보고한다.
- 아. 직원은 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리, 친절한 태도, 예의 바른 언행 등을 포함한 자기 관리를 철저히 한다.

5. 직원교육

- 가. 월 1회 이상의 정기적인 직원회의를 통하여 건의사항 및 의견을 수렴하고 직원 간에 활동 내용과 정보를 공유할 수 있도록 한다.
- 나. 센터는 연간교육계획을 수립하여 직무교육과 의무교육 등을 실시하며, 이를 통한 폭넓은 전문지식과 기술을 갖추도록 한다.
- 다. 협회 및 훈련 교육센터에서 실시하는 외부교육에 참석하도록 한다. 외부교육 시 교육비는 자비 또는 센터가 지원할 수도 있다.

6. 업무인계 및 인수

- 가. 업무 인계인수의 기준일은 인수자의 업무개시 전에 함을 원칙으로 한다.
단 불가피한 경우 토요일 및 일요일을 포함하여 3일 이내에 하여야 한다.
- 나. 업무인계 시에는 인계업무에 부수되는 제반 문서 및 물품을 동시에 인도하여야 하며, 인계 인수서에 인계자, 인수자가 각각 서명, 날인한다.
- 다. 인계자가 없거나 인계할 수 없는 상황에 있을 시 관리책임자가 인계를 대행할 수 있다.
- 라. 전임자는 업무인계 종료 시까지 해당 업무를 관리, 수행하여야 한다.
- 마. 임회자는 업무인계를 감독하고 인계사항을 확인하며, 이에 대한 입증책임을 진다.
- 바. 업무인계를 잘못하여 센터에 손해를 발생하게 한 때에는 인계자는 그 책임소재에 따라 센터에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

사. 인수자는 인수업무에 대해 인계자의 과실과 관련된 사항을 알게 될 시는 즉시 센터에 보고 하여야 한다.

아. 인수자는 인계자가 고의 또는 과실로 인한 사항을 센터에 보고를 하지 않거나 또는 지연함으로 인하여 손해가 발생된 경우에는 인수자도 이에 대한 배상 책임을 진다.

제31조 (승진)

1. 승진은 한 기관에서 5년 이상 장기근무 시 근속 년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여, 팀장급 요양보호사로 승진, 근무할 수도 있다.

제32조 (상벌)

1. 센터는 직원에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 징계 할 수 있다.

가. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 센터에 중대한 손해를 초래하게 한 경우

나. 서약서 또는 센터의 제 규정을 위반하였거나, 기타 업무상의 원칙에 위배하는 행위를 한 경우

다. 센터의 기밀을 누설하여 센터에 불이익을 발생하게 한 경우

라. 지각, 조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자

마. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우

바. 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 센터의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우

사. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우

아. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우

자. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때

차. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류

가. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.

나. 감봉 : 정상이 다소 중한 자로 감액 변위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.

다. 정직(출근정지): 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분을 유지하되, 정직 기간은 임금을 지급하지 아니한다.

라. 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 의원면직토록 한다.

마. 해고 : '해고' 라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제33조 (해고 사유)

센터는 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

1. 정당한 이유 없는 무단결근 및 업무 회피가 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상인 자

2. 입사 서류를 위조하거나, 성명, 학력, 경력 및 기타 이력 사항이 사실과 다르게 판명된 자

3. 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자

4. 센터의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설하거나 센터의 사업상 불이익을 꾀한 자

5. 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 자

6. 고의 또는 중대한 과실로 인하여 센터의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 센터 물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자

제34조 (퇴직절차)

1. 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일 전에 퇴직원을 제출하고 센터의 승인을 얻어야 한다.
(반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.)
2. 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
3. 직원은 퇴직 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 센터가 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

[제10장. 보수에 관한 사항]

보수규정에 포함되지 아니한 세부사항은 근로계약서, 취업규칙, 관계규정을 따른다.

제35조 (임금)

1. 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 “통상임금”이라 한다)과 연장·야간·휴일 근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
2. 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(18:00~06:00), 비용은 장기요양 급여 비용 수가에 한하여 지급한다.
3. 수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량·교통비, 업무추진비 등 시설장(대표)의 판단에 따라 직원의 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.
4. 센터의 모든 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용 당시 합의한 월급제 또는 시급제로 계약하여 임금을 책정한다. 다만, 필요한 경우 일급제, 연봉제를 시행할 수 있다.
5. 월급제 직원의 결근일에 대해서는 해당 일분을 감하여 지급하며, 시급제 직원의 임금의 계산은 실 서비스 제공시간을 기준으로 적용한다.
6. 수습 기간의 급여는 약정 시급을 기준으로 한다.
7. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

제36조 (퇴직금)

1. 직원의 퇴직금 지급을 위해 퇴직금 재원을 적립한다.
2. 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년 이상이고, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 지급한다.
3. 퇴직금은 청구일로부터 30일 이내에 본인 명의 또는 직원이 문서로 지급 요청한 별도의 은행 계좌로 지급한다. 단, 근로계약서에 지급기일이 명시된 경우나 별도의 지급일을 합의하여 정한 경우에는 해당 지급기일에 지급할 수 있다.
4. 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 아래와 같은 경우를 제외하고는 중도인출이 제한된다.
 - 가. 무주택자의 주택 구입
 - 나. 무주택자의 주거목적의 전세자금 혹은 보증금(한 사업장에 근무 기간 중 1회)
 - 다. 본인 또는 부양가족의 6개월 이상 요양
 - 라. 파산선고 받은 경우
 - 마. 개인 회생절차개시 결정받은 경우
 - 바. 기타 천재지변 등

제37조 (상여금)

1. 직원에게 지급하는 정기급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성이나 근로 제공 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.

2. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데, 통상 요양보호사 직업은 시간제 적용으로 상여금은 없는 것으로 한다.

[제11장. 직원의 복리후생에 관한 사항]

제38조 (복지, 포상)

1. 센터는 다음에 해당하는 직원에 대하여 포상할 수 있다.

- 가. 업무수행 성적이 우수한 직원
- 나. 센터의 업무발전에 도움이 되는 제안을 하여 현저한 공로가 인정된 직원
- 다. 센터의 재산상 손실 또는 각종 사고를 사전에 방지하거나 그 피해를 줄인 직원
- 라. 센터의 명예를 대외적으로 드높인 직원
- 마. 기타 포상의 필요가 인정되는 직원

2. 복지, 포상의 종류

- 가. 특별휴가비, 상금, 표창장
- 나. 특별수당
- 다. 명절(추석, 설)의 상품권, 물품 또는 현금
- 라. 직원 경조사비 지원, 단체보험

제39조 (휴가)

직원의 유급휴가는 연차휴가, 경조 휴가, 포상휴가, 출산휴가, 병무 기타휴가로 구분한다.

1. 연차휴가 : 직원은 근로기준법 제60조에 따라 연차 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다.

- 가. 1년간 80% 이상 출근 시 15일의 연차휴가를 부여한다.
- 나. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 연차휴가를 부여한다.
- 다. 직원의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우 “나” 호에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 직원이 “나” 호에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.
- 라. 3년 이상 계속하여 근로한 직원에게는 “가” 호에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 연차휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
- 마. 센터장은 근로자대표와 서면 합의를 통하여 “연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)” 제도를 사용할 수 있다.(근로자대표는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 선임하며, 대법원 판례 2011다 23149, 2011.07.14.를 따른다.)

2. 경조 휴가 : 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우 청원에 의해 경조 휴가를 허가할 수 있다.

- 가. 본인의 결혼 - 5일(휴일포함)
- 나. 배우자 출산 - 1일
- 다. 본인 및 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 - 5일(휴일포함)
- 라. 자녀 또는 그 자녀의 배우자 사망 : 2일

3. 포상휴가

센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상휴가를 시설장(대표)이 허가할 수 있다.

4. 출산휴가

- 가. 임신 중인 여직원에게 그 출산의 전후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상의 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상의 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되도록 한다.
- 나. 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로에 전환시켜야 한다.

5. **생리휴가** : 여직원이 생리휴가를 청구하는 경우에는 월 1일의 무급 생리휴가를 주며, 휴가 사용 시 월급여에서 휴가 사용일에 해당되는 일급을 공제할 수 있다.
6. **육아시간** : 생후 1년 미만의 유아를 가진 여직원의 청구가 있을 경우, 1일 2회 각 30분 이상의 유급 수유 시간을 주어야 한다.
7. **병무 기타휴가** : 센터는 직원의 향토예비군 설치법에 의한 소집에 응할 경우, 해당 시간을 유급으로 처리하여 임금을 지급한다.
8. 직원이 휴가를 하고자 할 때는 사전에 시설장의 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

[제12장. 안전과 보건에 관한 사항]

제40조 (직원의 안전수칙)

1. 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험 요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
2. 센터는 서비스 제공 대상자 및 기관 운용에 저해되는 요인을 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 차단, 봉쇄하는데 최선을 다해야 한다.
3. 관리자는 서비스 제공 대상자의 가정의 안전점검을 주기적으로 실시해야 한다.
4. 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계 질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제41조 (안전교육)

센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 하며, 안전교육의 내용, 특히 서비스 대상자에 대한 안전교육에 포함 시켜야 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 주변 접근 주의 등)
3. 전열기구의 사용 금지 및 서비스 대상자가 사용하는 전열 기구의 사용 자제와 관리
4. 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 근골격계 질환 예방 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제42조 (보건교육 및 건강검진)

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

1. 센터는 직원의 근무특성 상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
2. 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 센터는 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, 2차 검진이 필요한 직원의 경우

즉시 검진을 받도록 조치해야 하며, 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.

3. 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제43조 (근골격계 질환 관련규정)

1. 근골격계질환

- 1) 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시한다.
- 2) 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.
- 3) 근골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
 - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
 - 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
 - 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다.
 - 충분한 휴식과 수면을 취한다.
 - 규칙적인 식생활을 유지한다.

제44조 (감염예방 관련규정)

1. 감염에 대한관리

- 1) 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- 2) 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.
 - > 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.
- (1) 감염관리지침 비치 및 교육
- (2) 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육
- (3) 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.
 - ① 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
 - ② 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.
 - ③ 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

[제13장. 고충처리 절차에 관한 사항]

제45조 (고충처리의 목적)

1. 어르신 및 가족들의 불만 및 종사자 고충 발생 시 그 내용을 센터운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화한다.
2. 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의사항을 수렴하여 센터운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
3. 친절한 직원에 대한 어르신 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써

고객 서비스 마인드를 제공한다.

제46조 (고충처리)

1. 대상자 어르신 및 직원은 애로사항이나 기타 고충에 대한 처리 요구를 할 수 있다.
2. 센터는 접수된 고충에 대하여 면밀한 검토 후 타당성이 있는 경우에는 처리하여야 한다.
3. 처리된 결과를 고충 처리 관리대장에 기록하고 요구자에게 결과를 통보하여야 한다.

제47조 (고충처리 절차 및 방법)

1. 고충 처리 상담자는 시설장 또는 시설장이 지정한 관리직 직원(사회복지사)으로 한다.
2. 고충 접수는 건의함 / 전화 / 방문상담의 방법으로 한다.
가. 전화 상담 : (사무실) 031-264-4546 / (시설장) 010-2840-4546
나. 방문상담 : 에바다 재가복지센터 사무실
3. 시설장 및 고충 처리 담당자는 신고 된 고충 사항을 지체 없이 협의하여 처리한다.
4. 고충을 청취한 날로부터 10일 이내에 조치사항 및 처리결과를 본인에게 통지하고 이해시킨다.
5. 접수 및 처리된 고충 사항에 대한 관리대장을 작성, 비치하고 사후관리 한다.

[고충처리 절차 안내]

근로자 상황 발생 -> 센터장에 별도 상담 요구 -> 센터장 별도 상담을 통한 상황 파악
-> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 최선의 결과를 도출함

[제14장. 준용규정]

본 규정에 수록되지 않은 사항은 관련 법규 또는 관련 규정에 따른다.

부 칙

이 규정은 2024년 10월 01일부터 적용, 시행한다.