

운 영 규 정

방문요양·방문목욕

해맑음재가센터

목 차

제1장 총 칙

제2장 운영목적

제3장 이용정원 및 모집방법

제4장 이용계약

제5장 이용료 등 각종 비용에 대한 변경방법 및 절차

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위

제8장 운영규정의 개정 방법 및 절차

제9장 인력관리 규정

제10장 보수

제11장 직원 복리후생(포상 및 복지) 제도

제12장 안전과 보건에 관한 사항

제13장 고충처리 절차

- 부 칙 -

[별표 1] 월 이용료 및 그밖의 비용부담액

[별표 1] 서약서

제1장 총칙

제01조(목적) 이 규정은 해맑음재가센터(이하'센터')의 운영에 관한 제반사항을 규정함을 목적으로 한다.

제02조(정의) 센터 운영이라 함은 센터의 모든 직원들이 맡은 바 모든 활동을 하여 센터의 설립목적을 달성하는 제반수단을 말한다.

제03조(적용범위) 이 규정은 센터의 모든 종사자 및 수급대상자에게 적용하며 임시직원 및 준직원에게는 준용한다.

제2장 운영목적

제04조(운영목적) 본 센터는 장기요양보험법에 근거를 두고 설립된 장기요양기관으로써 노인복지의 가치를 실현하기 위해 신체적, 정신적, 경제적, 사회적 보호가 필요한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하여 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

방문요양·방문목욕 : 주간보호이용이 불가능한 어르신 등 가정 내에서 케어가 필요한 어르신들에게 방문하여 신체 활동 도움 및 가사활동 보조, 목욕 등을 제공하여 삶의 질을 향상시킨다.

제3장 이용정원 및 모집방법

제05조(이용대상자) 이용대상자는 다음의 각 호의 요건에 해당하는 자로 한다.

- ① 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자 (장기요양보험 대상자 1~5등급, 인지지원등급)
- ② 노인성질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자
- ③ 일반질환으로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자
- ④ 독거노인으로서는 일상생활 서비스가 필요한 자
- ⑤ 기타 기관장이 요양보호사의 서비스가 필요하다고 인정한 자
- ⑥ 가정에서 목욕이 필요한 자

제06조(이용정원)

방문요양·방문목욕 : 방문요양·방문목욕의 이용정원은 별도로 규정하지 아니한다.

제07조(이용자 모집방법) 이용자 모집방법은 다음과 같다.

- ① 장기요양 홈페이지를 통해 기관 및 급여에 관한 사항을 홍보한다.
- ② 온라인(블로그 등)을 통해 기관 및 급여에 관한 사항을 홍보한다.
- ③ 다음과 같은 다양한 매체를 활용하여 기관을 홍보한다.
현수막, 홍보전단지, 아파트 엘리베이터 영상광고

제4장 이용계약

제08조(계약기간)

- ① 장기요양등급이 있는 대상자와의 계약기간은 계약일로부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다.
- ② 장기요양보험등급이 없는 경우 계약 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

제09조(계약목적)

- ① 계약의 목적은 계약당사자인 기관과 이용자가 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행함으로써 계약당사자간에 발생할 수 있는 분쟁을 미연에 방지함에 있다.
- ② 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거하여 이용자의 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스를 제공하고 정확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

제10조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

- ① 월 이용료
 - 월 이용료는 [별표1]과 같으며, 노인장기요양보험법 개정법에 따라 매해 변경될 수 있다.
- ② 본인부담금
 - (1) 노인장기요양보험법에 의거하여 재가급여는 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.
 - (2) 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.
 - (3) 의료급여 수급자, 저소득층 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 60% 또는 40% 경감한다.
- ③ 그 밖의 비용부담액
 - 기본원칙 : 수가한도 외의 비용은 전액 본인부담금으로 서비스 제공가능하나, 그 외 실비는 비급여로 수급자 본인이 부담하여야 함.
- ④ 신원인수인의 권리 및 의무
 - (1) 권리
 - 1) 이용자의 건강상태, 신병이상에 관한 정보를 제공받을 권리
 - 2) 이용자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리
 - 3) 서비스 급여계획에 따른 적절한 급여제공이 이루어졌는지 확인 할 권리
 - 4) 기관이 실시하는 상담, 욕구사정 등을 통하여 급여제공에 관해 시정을 요구할 수 있는 권리
 - (2) 의무
 - 1) 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공 의무
 - 2) 본인부담금 및 식재료비, 기타비급여비용 등을 포함한 월 이용비용 부담 의무
 - 3) 건강상태 이상 시 즉시 기관에 통보할 의무
 - 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
 - 5) 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무

⑤ 계약의 해제에 관한 사항

- (1) 이용자 또는 보호자는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - 1) 계약기간이 만료된 경우
 - 2) 이용급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 3) 급여제공시간을 이용자 또는 보호자의 동의 없이 기관이 임의로 변경한 경우
 - 4) 배치된 장기요양요원을 이용자 또는 보호자의 동의 없이 기관이 임의로 변경한 경우
 - 5) 기타 이용자 또는 보호자의 계약해지 사유가 발생한 경우
- (2) 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자 또는 보호자와 협의하여 계약을 해지 할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개 하지 않는다.
 - 가) 이용자의 계약기간이 만료되거나 사망하였을 때
 - 나) 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 다) 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - 라) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생하였을 때
 - 마) 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스를 받기 어렵다고 판단 되었을 때
 - 바) 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제5장 이용료 등 각종 비용에 대한 변경방법 및 절차

제11조(이용료 등 각종 비용에 대한 변경방법 및 절차)

- ① 이용료 등 각종 비용이 변경 되는 경우는 다음과 같다.
 - (1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 장기요양등급이 변경되었을 경우
 - (2) 노인장기요양보험 대상자의 경우 급여비용 및 본인부담 기준이 변경된 경우
- ② 이용료 등 각종 비용이 변경되는 경우 변경방법 및 절차는 다음과 같다.
 - (1) 변경내용 적용 전 수급자 또는 보호자에게 변경사항을 통보한다.
 - (2) 계약서(표준약관) 또는 변경계약서에 변경된 사항을 기록하고, 계약을 체결한 후 수급자 (보호자)와 기관 각1부씩 보관한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담

제12조(서비스내용)

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

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 환복, 머리감기기, 목욕도움, 이동도움, 화장실이용하기, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
인지활동지원	인지자극활동, 일상생활 함께하기
개인활동지원	외출 시 동행, 일상 업무 대행 등, 행동변화, 응급상황대처 등
가사 및 일상생활지원	외출 시 동행, 일상 업무 대행, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
기타	행동변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

- ② 방문목욕 : 요양보호사가 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기 등 서비스를 제공한다.

제13조(비용의 부담)

- ① 급여비용 및 본인부담 기준은 [별표 1]과 같다.
- ② 기관은 매월 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 정산하여 이용자 또는 보호자에게 통보하여야 한다.
- ③ 이용자 또는 보호자가 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 말일까지 지정계좌로 입금하도록 안내한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.
- ④ 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 기관에서 직접 수령할 수 있다. 이 경우 기관에서는 현금수령 후 은행에서 직접 무통장입금을 시행한다.

제7장 서비스제공자의 배상책임, 면책범위

제14조(서비스제공자의 배상책임, 면책범위)

- ① 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관에서 책임을 지고 배상한다.
- (1) 기관 종사자의 고의·과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때.
 - (2) 학대로 인하여 이용자의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 되었을 때.
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자 또는 보호자가 기관에 배상을 요구할 수 없다.
- (1) 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때.
 - (2) 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
 - (3) 이용자가 본인의 고의 또는 중과실로 인한 상해를 당했거나 사망하였을 때.
 - (4) 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.

제8장 운영규정의 개정 방법 및 절차

제15조(운영규정의 개정 방법 및 절차)

① 개정방법 : 이 규정과 관련 된 지침 및 법제가 변경된 경우에는 개정할 수 있다.

- (1) 개정에 대한 이견의 제기, 관련법규의 위반 발견 시 기관장 판단 하에 즉시 개정 할 수 있다.
- (2) 단, 회의가 필요하다고 판단되는 경우에는 관리자(사회복지사)와 함께 논의 개정할 수 있다.

② 개정절차 : 운영규정은 다음의 절차에 따라 개정할 수 있다.

- (1) 규정에 대한 사정 및 관련 법규의 저촉 안 발생 시 의견 수렴(필요시)
- (2) 수렴의견에 대한 개정내용 서면으로 기관통보
- (3) 결의 개정안 효력 발생
- (4) 개정안 작성 및 기관 비치

제9장 인력관리 규정

제16조(인력관리 규정의 목적) 기관의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조직과 기능에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제17조(적용범위) 근로자의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖의 기관규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 의한다.

제18조(인력기준) 기관은 노인복지법 시행규칙 및 노인장기요양보험법 시행규칙이 정하는 인력기준에 준하여 직원을 배치하며 세부기준은 다음 표와 같다.

① 방문요양

시설장	사회복지사	요양보호사
1명	1명 이상 (수급자 15명 이상)	15명 이상 (농어촌지역의 경우에는 5명 이상)

② 방문목욕

시설장	사회복지사	요양보호사
1명	필요수	2명 이상 (방문요양 겸직 가능)

제19조(직원채용)

① 채용전형

- (1) 기존직원의 사직 발생시, 공채와 특채를 동시 실시하여 모집한다. (구인공고, 추천 등)
- (2) 모집 시 응시자의 자격요건 (학력 및 전공, 연령, 소요자격 및 면허 등)은 모집직종 직무수행에 필요한 자격요건에 의해 별도로 정하며, 응시자의 제출서류는 다음과 같다.
 - 1) 이력서 1부
 - 2) 자기소개서 1부
- (3) 선발절차는 서류전형 ⇨ 면접 순으로 한다.
- (4) 전형결과 채용이 내정된 자는 아래 서류를 제출하여야 한다.
 - 1) 자격증 및 면허증(해당자에 한함) 사본 1부
 - 2) 주민등록등본 1부
 - 3) 결핵검진을 포함한 채용 신체검사서 1부
 - 4) 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

② 근로계약

- (1) 직원으로 채용된 자는 입사당일 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약서를 체결하며, 직원에게 부본을 1부 배부한다.
- (2) 기관은 여자직원의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 정하는 근로계약을 체결하지 아니한다.

③ 채용제한

기관은 다음 각 호에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 아니하며, 채용 후 그 사실이 밝혀지면 채용을 취소한다.

- (1) 금치산자 및 한정치산자
- (2) 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
- (3) 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
- (4) 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
- (5) 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
- (6) 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자
- (7) 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
- (8) 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
- (9) 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
- (10) 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비 서류를 제출하지 않은 자
- (11) 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제20조(복무)

① 기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.

(1) 활동의 원칙

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

(2) 의사소통 원칙

- 1) 모든 대화는 미소로 시작하여야 하며, 이용자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 2) 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.
- 3) 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.
- 4) 이용자는 물론 직원들끼리의 의사소통 시에도 존칭어를 사용하여 상호 존중할 수 있도록 한다.

② 요양보호사 복무원칙 : 요양보호사는 급여제공 시 아래의 복무원칙을 준수한다.

- 1) 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
- 2) 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
- 3) 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- 4) 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고, 기관 관리자에게 보고하여야 한다.
- 5) 급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- 6) 어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
- 7) 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 직원회의와 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- 8) 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생 시 응급조치 후 센터관리자와 상의한다.

제21조(승진)

- ① 적용범위는 기관의 사회복지사, 사무원, 요양보호사를 대상으로 한다.
- ② 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하며 기관장이 판단한다.
- ③ 승진기준은 직무능력과 기관 기여도를 기준으로 하며 기본 요건은 다음과 같다.
 - (1) 승진연한을 경과한 자
 - (2) 근무성적이 우수한 자
 - (3) 기관 운영상 필요한 자
- ④ 승진연한은 입사일자를 기준으로 하고 개인의 사유로 휴직기간은 승진연한 산정에서 제외하며 최소연한은 다음과 같다.
 - (1) 사회복지사(사원 → 팀장) : 3년
 - (2) 사무원(사원 → 국장) : 5년
 - (3) 요양보호사(팀원 → 팀장) : 5년
- ⑤ 승진제한으로 징계처분을 받은 자는 1년간 승진대상에서 제한한다.
- ⑥ 승진자의 급여는 다음과 같이 직책수당을 매월 지급할 수 있다.

제22조(상벌)

- ① 징계기준
 - (1) 종사자가 서약서[별표2]상의 내용을 어길 시에는 서약서에서 정하는 각 항의 처벌규정과 제재규정에 따라 제재 및 처벌을 받는다.
 - (2) 그 밖의 징계사유 (기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.)
 - 1) 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우
 - 2) 서약서 또는 기관의 제·규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한

경우 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자 (정황상 증거도 인정하기로 한다.)

3) 기관의 기밀을 누설한자 (기관서류, 연봉정보, 입소자의 개인정보 등, 퇴직 후 누설 포함)

4) 지각, 조퇴 및 무단결근이 빈번하여(연속 3일 또는 무단결근 7일 이상) 근무(태도)성적이 불안정한 자

5) 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우

6) 폭언, 폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우

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

8) 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우

9) 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자

10) 기관에서 도박행위를 한 때

11) 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때

12) 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위

13) 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위

14) 안전규칙 및 보건규칙을 위반하거나 안전 및 보건에 관한 지시에 따르지 아니한 때

15) 업무상 방문한 외부의 방문객에 불손한 행위를 한 때

16) 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때

17) 교통법규위반 또는 개인 귀책사유로 인해서 발생한 교통사고로,
최고 30일 이상의 운전면허정지처분을 받은 자

18) 기관차량 운전 시 난폭운전 또는 교통법규 위반으로 인한 항의전화 수신을 받은 자

19) 즉시 보고 또는 허위보고로 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우

② 징계종류: 기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

(1) 견책: 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.

(2) 감봉: 정상이 다소 중한 자로 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.

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

(4) 권고사직 : 퇴직사유서를 제출하게 하고 면직토록 한다.

(5) 해고: 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제10장 보수

제23조(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 급여비용 수가에 한하여 지급한다.

③ 수당의 종류는 식대, 직책수당, 차량·교통비, 업무추진비 등 기관장의 판단에 따라 직원의 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.

④ 임금계산 및 지급방법

(1) 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근 일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다.

다만, 필요한 경우 일급제, 연봉제를 시행 할 수 있다.

- (2) 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 익월 말일 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 기관 자체적으로 지급하는 포상금, 직책수당, 인센티브는 지급 일자가 변경될 수 있다.
- (3) 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

제24조(퇴직금)

- ① 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년 이상이고, 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 근로자에 대하여 지급한다.
- ② 4주년을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.
- ③ 기관은 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상임금에 대하여 1/12를 '해맑음재가센터' 명의의 통장으로 적립한다.
- ④ 퇴직금은 퇴직금 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급하며, 근로자와 협의 하에 최종 급여지급일에 함께 지급 할 수 있다.
- ⑤ 퇴직금 중간정산
 - (1) 근로자 퇴직급여 보장법 개정예 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.
 - (2) 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산 신청서를 서면으로 제출하여야 한다.

제25조(상여금)

- ① 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
- ② 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태를 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 기관장이 결정한다.

제11장 직원 복리후생(포상 및 복지) 제도

제26조(포상대상자) 대상자가 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 포상할 수 있다.

- ① 업무수행 성적이 우수한 직원
- ② 기관의 업무발전에 도움이 되는 제안을 하여 현저한 공로가 인정된 직원
- ③ 기관의 재산상 손실 또는 각종 사고를 사전에 방지하거나 그 피해를 줄인 직원
- ④ 기관의 명예를 대외적으로 드높인 직원
- ⑤ 기타 포상의 필요가 인정되는 직원

제27조(지급시기)

포상의 대상으로 선정된 직원에게 선정된 날로부터 한 달 이내에 포상한다.

제28조(포상금품)

포상 대상으로 선정 시 포상금 또는 포상품을 지급한다.

제29조(기타복지제도)

- ① 설날, 추석 등 명절에 상여금을 지급한다.
- ② 직원 경조사비를 지급 할 수 있다.
- ③ 직원의 업무 성과에 따라 급여 외에 특별수당을 지급 할 수 있다.

제30조(기록)

모든 포상과 복지제도 결과는 별도의 복리후생대장에 기록 유지한다.

제31조(휴가)

직원의 유급휴가는 연차휴가, 경조휴가, 출산휴가, 병무 기타휴가로 구분한다.

- ① 연차휴가 : 직원은 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에 따라 연차 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다.
 - (1) 계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근시 1일의 유급휴가를 부여한다.
 - (2) 1년간 80% 이상 출근한 직원이 1년 만근 시, 15일의 연차휴가를 부여한다.
 - (3) 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1호에 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.
- ② 경조휴가 : 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조휴가를 허가할 수 있다.

구분	대 상	일수
결혼	본인	5
	자녀	1
출산	배우자	3
사망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모	2
	자녀 및 그 자녀의 배우자	2
	본인 및 배우자 부모의 형제자매	1

③ 출산휴가

- (1) 임신 중인 여직원에게 그 출산의 전후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 확보되도록 한다.
- (2) 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로에 전환시켜야 한다.
- (3) 병무 기타휴가 : 기관은 직원의 향토예비군 설치법에 의한 소집에 응할 경우 해당 시간을 유급으로 처리하여 급여를 지급한다.
- (4) 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 소속 상사의 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

제12장 안전과 보건에 관한 사항

제32조(안전관리)

- ① 기관은 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험 요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
- ② 기관은 서비스 제공 대상자 및 기관 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다해야 한다.
- ③ 관리자는 서비스 제공 대상자의 가정의 안전점검을 주기적으로 실시해야 한다.

제33조(안전교육)

- ① 기관은 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 안전교육을 실시함으로써 안전 의식을 고취시켜야 한다.
- ② 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 예방교육을 연 1회 이상 실시 한다.

제34조(보건관리)

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 조치해야 하며, 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.
- ③ 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제13장 고충처리 절차

제35조(고충처리규정 및 절차) 고충처리규정 및 절차는 다음과 같다.

- ① 목적
 - (1) 기관에서 근무하는 직원의 근무조건, 인사관리, 기타 신상문제에 대한 고충을 객관적으로 심사 및 결정하여 결과에 대한 통일성 신뢰성을 제고하기 위함
 - (2) 기관 내 직원들의 의견제시 및 불만 및 수급자의 부당업무 지시 등, 고충발생시 그 내용을 운영에 반영하여 수급자와 직원들 간에 마찰을 최소화하기 위함
- ② 고충심사대상
기관 소속의 모든 직원은 누구나 근무조건, 인사관리 및 기타 신상문제에 대하여 인사상담 및 고충처리를 청구할 수 있다.

③ 심사 및 청구 범위

- (1) 근무조건에 대한 고충
- (2) 부당업무지시에 관한 고충
- (3) 인사관리사항
- (4) 기타 신상문제에 대한 인사 고충

④ 고충처리위원회

고충처리위원은 다음 각 호와 같다.

- (1) 기관장(위원장)
- (2) 사회복지사
- (3) 기타 기관장이 필요하다 판단되는 자

⑤ 고충처리 청구

고충심사를 청구할 때에는 다음의 사항을 기재한 고충처리신청서를 제출하여야 한다.

- (1) 제출일자, 제출인(공개, 비공개)
- (2) 고충사항, 고충발생상황
- (3) 고충처리요청내용, 기타사항

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 고충청구자의 고충정도를 최우선하여 심사하되, 근무기간 및 근무상황을 고려하여 결정한다.
- (2) 고충의 인정범위
 - 업무수행 : 현 업무상 애로사항이나 업무상 문제점으로 인한 수급자와의 문제가 발생할 여지가 있을 때
 - 인사 및 업무만족도 : 현 업무수행 상 인사제도가 업무가 불합리하다고 인정될 때
 - 근무규정 등 내부제도 : 현 근무조건이나 상황이 불합리하다고 인정될 때
 - 성희롱 또는 성폭력 사례 : 수급자(보호자)의 성희롱 또는 성폭력여부가 인정되며, 근무자가 성적 수치심을 느꼈을 때
 - 기타 : 그 외 근로자가 근무하는 데 있어 고충이라고 판단되어지는 경우

⑧ 고충심사위원회의 결정

고충심사의 결정은 위원회 재적위원 과반수의 합의에 따른다.

⑨ 고충처리 유형별 결과 처리기간

- (1) 근무 규정 등 각종 내부제도에 관한 사항
 - 고충처리 제출일로부터 14일 이내에 처리결과 통보
- (2) 업무수행 등 인사 및 업무만족도에 관한 사항
 - 고충처리 제출일로부터 7일 이내에 처리결과 통보
- (3) 성희롱 사례에 관한 사항
 - 고충처리 제출일로부터 7일 이내에 처리결과 통보

⑩ 고충처리기록

기관은 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

- 부칙 -

제1조(효력) 본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

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

[별표 1] 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액 (2022.1.1.기준)

1. 등급별 재가급여 월 이용한도액

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
1,672,700원	1,486,800원	1,350,800원	1,244,900원	1,068,500원	597,600원

2. 방문목욕 이용시간당 금액

구분	수가(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	78,580원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	70,850원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	44,240원

3. 방문요양 이용시간당 금액

방문당 시간	수가(원)
30분	15,430
60분	22,380
90분	30,170
120분	38,390
150분	44,770
180분	50,400
210분	56,170
240분	61,950

4. 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

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

5. 비급여 항목 세부기준

1) 세부기준

- (1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임
- (2) 이·미용비 : 수급자 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설종사자·자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손·발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가

서약서

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 증용하는 행위
- ④ 경제적 손해를 입히는 행위(예 : 돈을 빌려서 갚지 않음)

(3) 성적 학대

- ① 성희롱을 행하는 어떠한 행위

● 처벌규정 : 사실관계 확인 후 파면

2항 출/퇴근 및 업무시간을 지키지 않는 행위 (업무태만)

(1) 출/퇴근 시간을 지키지 않는 행위

(2) 업무시간 중 센터에 보고하지 않고 근무지를 이탈하는 행위

● 처벌규정 : 적발 시 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 직원간의 친목 및 센터 내 분위기를 해치는 행위

● 처벌규정 : 사실관계 확인 후 파면 / 이적행위의 경우 적발 시 법적대응

※ 부정경쟁방지및영업비밀보호에관한법률 / 업무상배임죄 적용

4항 비밀을 지키지 않는 행위

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

● 처벌규정 : 사실관계 확인 후 1차 경고 -> 2차 파면

※ 필요시 법적 대응 및 손해배상청구

5항 센터의 명예를 실추시키는 행위

- (1) 난폭운전, 반칙운전 등으로 외부에서 항의전화를 받아 센터의 명예를 실추시키는 행위
- (2) 업무시 불만사항이나 센터의 단점을 사적으로 발설하여 명예를 훼손시키는 행위

6항 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.

● 아래

- ① 급여계약상의 근무일정 및 시간 등을 준수하지 않아 발생하는 손해
- ② 급여제공기록지의 기록미비 및 미제출로 인해 발생하는 손해
- ③ 센터소유의 차량 운행 시 교통법규 위반으로 인해 발생하는 손해
- ④ 기타 '노인장기요양법'상의 요양보호사의 의무를 다하지 않아 발생하는 손해

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

20 년 이후에

성명 : (서명)

해 맑 음 재 가 센 터 귀중