

제 1 장 총 칙

제1조 (센터의 이념)

생명 존엄성의 가치를 실현하고 사랑과 효의를 실천하며 지역사회와 더불어 소통과 협업의 노인 복지 문화를 만들어가는 실천의 장이 되는 것을 이념으로 한다.

제2조 (비전&미션)

① 비전

어르신의 인권 및 존엄을 최우선 가치로 여기며 섬김과 사랑의 정신을 바탕으로 전문적이며 체계적인 최상의 서비스를 제공, 어르신에게는 맞춤케어를 통한 행복을 가족에게는 신뢰를 통한 믿음을 드리는 편안한 안식처로서의 역할을 하며 지역사회와 여러 자원 간의 활발한 소통과 연계로 함께 만들어가는 서비스를 제공한다.

② 미션

1. 진실 된 섬김과 헌신적 봉사
2. 어르신이 선택할 수 있는 자율 생활 지원 및 선택권 존중
3. 가정과 같은 생활환경 조성으로 편안함 및 안락함을 제공
4. 어르신의 잔존기능 유지 및 향상
5. 어르신 특성에 따른 맞춤 서비스 시행
6. 전문적이고 체계적인 서비스 시스템
7. 가정, 기관, 지역의 활발한 소통과 연계로 함께 만들어가는 서비스

제3조 (목적)

이 규정은 노인복지법 “노인 의료복지시설의 운영규정” 및 노인장기요양보험법에 의하고(GO)!시니어 방문요양재가센터 (이하 “센터” 이라한다)의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제4조 (적용 범위)

센터는 운영에 관하여 필요한 사항은 이 규정을 적용하며, 모든 직원은 규정을 준수하며, 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다.

제5조 (명칭)

이 사업장의 명칭은 ‘고(GO)!시니어 방문요양재가센터’ 으로 하며 이하 ‘복지센터’이라 칭한다.

제6조 (사업장 소재지)

이 사업장의 주된 사무소는 ‘포천시 일동면 화동로 1063번길 8, 102호’에 둔다.

제7조 (사업의 종류 및 기능)

이 사업장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

1. 방문요양(장기요양 요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동 지원)
2. 방문목욕(장기요양 요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공, 옷 갈아 입히기, 배설처리, 상태관찰 등을 지원)
3. 노인 돌봄(만 65세 이상이고, 장기요양 등급외 A, B 해당자이면서 전국 가구 평균소득 150% 이하인 분에게 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 독거노인에게 욕구에 따라 안전 확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사 활동 지원, 주간 보호 서비스 등 맞춤형 복지서비스를 제공해 드리는 것)
4. 가사간병(질병 또는 장애로 생활에 불편을 겪는 지역 저소득 가구에 가사 활동 도우미를 파견, 가사·간병서비스를 제공)
5. 일반간병(재가 환자 병간호, 실버케어, 입원환자간병, 공동간병 등을 지원)
6. 사회복지사, 요양보호사 실습교육지원(사회복지사 과정 이수 및 요양보호사 교육원에서 이론교육을 마치고 재가 실습을 원하는 실습생 대상 재가 실습 제공)
7. 봉사활동 지원(독거노인, 소년소녀가정, 한 부모 가정, 극빈 가정 등에 봉사 요원을 연계)

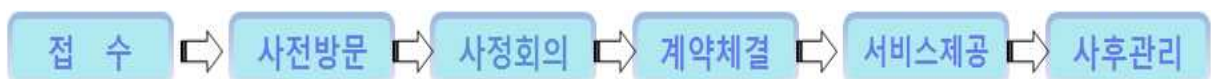
제 4 장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제19조 (장기요양기관서비스 관련 이용정원 및 모집방법)

이용정원은 관계 법령에 의거하여 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다

1. 수급자(보호자) 전화 또는 방문상담을 통해 모집한다.
2. 지역 언론매체 및 공공기관 내 홍보 유인물 비치, 홍보 유인물 배포
3. 수급자가 거주 지역(혈액 투석병원, 경로시설, 영세민아파트 등) 유인물 배포, 사회복지사 또는 요양보호사 서비스 안내
4. 지역 내 각종 봉사활동 참여, 지역사회자원연계 취약계층 지원강화
5. 재가 서비스 이용자(수급자, 보호자)의 만족도 향상 홍보 요원화 활용
6. 장기요양 또는 기관홈페이지를 통해 급여내용 홍보
7. 카페, 블로그, 유튜브 등 SNS 활용 홍보

제20조 (이용절차)



1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기요양인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
 2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악기록 (건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공 여부 등)
 3. 사정 회의 : 건강 공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공 기간, 일정 등을 결정한다.
 4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
- ※ 신청자가 기초수급자이거나 의료급여수급자인 경우 서비스 제공 전까지 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
- ※ 제공기관 서비스 계약체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양)을 하여 서비스 제공
 6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만 사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화 체크

제 5 장 이용계약에 관한 사항

제21조 (장기요양급여 이용계약)

장기요양기관은 재가 서비스를 받고자 하는 수급자(보호자)와 서비스 제공 전 장기요양급여제공계약서를 다음 사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

1. **계약 기간** : 장기요양 급여개시일부터 장기요양 인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일부터 갱신된 유효기간으로 계약 기간을 정할 수 있음
2. **계약목적** : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.
 - ① 수급자 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
 - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공
3. **월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액**
 - ① **노인장기요양보험 시행규칙 제26조** (장기요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경 시 지체 없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.
 - ② 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담
 - ③ 월 한도액 및 본인부담금

④ 방문요양, 방문목욕 수가표

4. 신원 인수인의 권리 및 의무

① 신원 인수인의 권리

- 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 즉시 변경 요구
- 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
- 「소득세법」 제59조의4 제2항에 따른 의료비 공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양 급여 비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다. (장기요양 급여비 납부확인서)
- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구
- 급여제공범위와 직원 대우에 관하여 안내
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

② 신원 인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무

5. 수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무

① 서비스 제공자의 의무

- 수급자의 안전한 기관 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
- 수급자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

② 수급자의 의무

- 월 이용료 납부의무
- 기관의 건전한 생활 분위기 조성 의무
- 기관 내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

③ 수급자의 권리

- 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한, 비밀을 보장받을 권리가 있다.
- 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.

- 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 기관은 수급자와 계약체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

6. 계약해지

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ④ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

7. 기타

- ① 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중 월 또는 연, 인증 기간 단위로 체결하고, 서비스제공시간은 1일 240분, 180분, 120분, 90분, 60분단위로 선택 계약을 체결한다.
- ② 기관은 급여제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약 기간, 서비스 내용 및 시간, 서비스 장소, 월 사용료 및 본인부담금, 급여제공범위, 안전관리 등에 대한 계약목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여제공계약서 부분 1부를 제공한다.
- ③ 기관은 수급자가 재가 서비스(방문요양, 목욕, 간호, 주·야간 보호, 단기 보호, 복지 용구 등)를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

제 6 장 이용료 등 비용 변경 방법 및 절차

제22조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항)

제1항(방문요양, 방문목욕)

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보 한다.

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 ④ 직원 소개 및 서비스제공 [중단] ① 협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 비급여 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공

제2항(이용료 및 비용 부담, 변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 8 장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제37조 (배상책임보험 및 면책범위)

1. 서비스제공자의 배상책임

가. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 상한 음식을 제공하였을 때

나. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 기관 내에서 자연 사망 하였을 때
- ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

다. 기관장은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상책임보험가입을 의무화해야 한다.(보건복지부)

라. 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.

※ 별지 제17호 서식(전문인배상책임보험 가입신청서)

2. 배상책임보험료 및 면책범위

노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중 피보험자의 부주의, 과실 및 부작위에 기인하여 제 3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상책임 손해액과 청구사항을 조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로 1인당 연간 보험료는 기관과 요양보호사가 1/2씩 부담하는 것을 원칙으로 한다.

가. 재가급여서비스배상책임보험료 : 방문요양, 방문목욕 - 25,000원/1인 기준

나. 배상책임범위 : 방문요양 - 대인 5,000만원, 대물 200만원,

다. 면책범위

- ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
- ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
- ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제 9 장 운영규정의 개정방법 및 절차

제38조 (운영규정의 제·개정)

이 규정의 운영과 관련된 주요규정의 제·개정에 대해서는 인사위원회의 의결을 거쳐 제·개정하며, 인사위원회는 사용자대표와 근로자대표로 구성하여 일일명령으로 임명한다.

개정유형	개정방법 및 절차
일반사항	○대표자 또는 시설장의 수정·보완
장기요양급여 계약에 관한 사항	○보건복지부 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정으로 수정·보완함. 특히 이용계약에 관한 사항의 변경시 수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 변경시 지체 없이 수정한다.
종사자에 관한 사항	○인력관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충처리 등에 관한 사항에 대해 인사운영위원회에서 관계법령 검토 후 개정 할 수 있다. ○개정된 내용은 직원회의시 교육, 홈페이지에 탑재한다.

개정유형	개정방법 및 절차
급여제공지침에 관한 사항	○노인장기요양보험법 시행규칙 제38조 (장기요양기관 평가방법 등)에 따라 장기요양기관 평가방법의 변경 시 지표적용기간 전 개정하며, 개정 후 직원교육 및 회의를 통해 충분한 설명으로 급여의 수준이 향상되도록 한다.
기타 사항	○기관 운영전반에 있어서 개정이 필요하다고 판단 시 대표자 또는 시설장은 운영위원회를 소집, 이에 동의시 개정할 수 있다.

제 10 장 인력 관리 규정

제39조 (자격기준)

노인복지법에서 규정한 국가자격증 요양보호사 1급 자격증 소지자로 봉사정신이 풍부한자를 우선적으로 선발한다.

1. 사회복지사 2급 이상, 요양보호사 1급 자격증 소지자

제40조 (채용절차 및 구비서류)

제39조의 조건을 충족한 자로 기관의 모집공고에 의해 기관장의 심사를 거쳐 선발한다.

1. 인터넷, 일자리센터, 노사발전재단, 여성인력개발원, 홈페이지 등을 이용 구인공고 (결원 발생시)
2. 서류심사 후 ⇒ 면접 ⇒ 심의 채용 결정(시설장, 원장)
3. 구비서류
 - 가. 해당분야 자격증(사회복지사, 간호사, 요양보호사, 운전원 등)
 - 나. 이력서
 - 다. 입사일 1년 이내 건강검진서
 - 라. 자기소개서 1통
 - 마. 기타 취업에 필요한 각종서류

제41조 (직원 채용제한)

직원의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

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

제42조 (배치기준)

기관은 요양보호사를 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

1. 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성(안마, 마사지, 침술, 부황 등)
2. 수급자 및 요양보호사의 요구사항, 종교
3. 수급자의 거주지와 거리 및 교통편의
4. 요양보호사의 입사일자

제43조 (복무시간)

노인장기요양서비스의 성격을 고려 수급자의 요구를 우선고려 주40시간 범위내에서 요양보호사와 협의(월중서비스시간표)결정 하며 그 외 연장근로시간은 수급자와 요양보호사의 협의에 의해 기관 승인 하에 연장근무를 할 수 있다.

1. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.
2. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.

제44조 (복무)

1. 직원의무

- ① 직원은 수급자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 수급자 본인의 판단과 결정을 존중한다.
- ③ 수급자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- ④ 수급자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑤ 급여제공내용에 관련한 기록을 명확하고 투명하게 하고, 주1회 이상 수급자에게 급여제공내용을 제공한다.
- ⑥ 직원은 맡은바 업무에 성실히 수행하며 조화로운 기관운영에 최선을 다한다.
- ⑦ 직원은 월60시간이상 급여를 제공하는 경우 국민건강보험공단이 주관하는 직무교육 이수에 참여하여야 한다.
- ⑧ 직원은 기관이 주체하는 교육과 직원회의, 사례관리 회의 등 기관운영 발전과 서비스 질 향상을 위해 의무적으로 참석한다.
- ⑨ 직원은 합리적인 이유 없이 수급자의 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 등급, 신체적·정신적인 병력 등의 사유로 차등 하여서는 안 된다. 기관은 기관의 부득이한 사유 또는 급여제공직원의 직무능력 향상을 위해 수급자간의 순환근무를 명할 수 있으며, 급여제공 직원은 이에 따라야 한다.
- ⑩ 직원은 수급자의 사건/사고(분실, 파손, 부상) 철저한 예방과 , 급여제공 시간에 발생한 사고/사건 발생시 별도의 사고경위서에 의해 체계적으로 기록하여 보고한다.

- ⑪ 직원은 기타사유로 퇴사 또는 휴직시 사유발생일로부터 최소한 7일전에 기관에 통보하여야 하며, 인계자가 고의 또는 과실로 인하여 수급자의 변화된 유의사항을 기관 또는 인수자에게 보고를 하지 않거나 또는 해태함으로 인하여 기관에 손해가 발생된 경우에는 인계자는 그에 따른 손해를 배상하여야 한다.
- ⑫ 직원은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항에 대해 기관에 의무적으로 교육을 받아야 하며, 급여제공 직원의 급여 제공과정의 투명성을 제고하고 경각심을 부여하기 위해 기관에서 요구하는 [근무한 사실 확인서]를 분기별로 작성하여 기관에 제출하며, 위반 시 어떠한 처벌도 감수하여야 한다.
- ⑬ 급여제공직원 중 방문요양보호사는 급여제공의 시작과 종료시간을 수급자 자택에 비치 공개된 [급여제공기록지]에 매일 기록함을 원칙으로 하며, 주1회 이상 방문요양은 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제12 서식], 방문목욕은 [별지 제13호 서식]에 추가작성하여 센터에 제출한다. 단, RFID사용자는 본 기록지에 급여제공 내용만 기록합니다.
- ⑭ 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 관리자의 정당한 지시에 따라야 한다.
- ⑮ 급여제공직원은 급여제공시간에 급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용해야 한다.
- ⑯ 직원은 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에는 기관에 보고하여야 하며, 특히 근무시간 이외의 타 업종 또는 타 기관에 근무하게 될 경우 기관에 승인을 득한다.
- ⑰ 직원의 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.
- ⑱ 인력추가 배치된 직원의 경우 별도규정에 따른다.

2. 기관의 의무

- ① 기관은 직원에게 근로계약서에 명시된 보수를 지급하여야 한다.
- ② 신규직원의 경우 급여제공 전에 신규교육을 통해 수급자의 상태, 응급상황 대처법, 응급시 비상연락망을 구축하여야 한다.
- ③ 급여제공직원의 변경시 급여제공 전 인계인수 후 수급자에게 배정해야 하며, 즉시 배상책임보험에 가입하여야 한다.
- ④ 급여제공직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 숙지시켜야 한다.
- ⑤ 기관은 직원교육의 세부계획을 수립하여 모든 직원에게는 운영규정 및 급여제공지침에 대해 연1회 이상 또는 직원회의시 교육해야 한다.
- ⑥ 직원의 처우개선을 위해 기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ⑦ 기관은 직원의 고충 접수시 직원의 입장에서 적극적으로 문제를 해결하려고 노력해야한다.

3. 출근, 결근

- ① 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전 기관의 장에게 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후승인을 받아야하며 정당한 이유없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

- ③ 급여제공직원의 출근과 퇴근은 수급자의 급여제공시작과 종료시간으로 근무상황을 갈음할 수 있다.

4. 지각·조퇴 및 외출

- ① 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 기관에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.
- ② 급여제공직원은 수급자 가정에 부득이하게 늦어질 경우 서비스제공 30분 전에 기관에 알려야 한다.
- ③ 직원은 근로시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출 하고자 할 경우에는 기관의 승인을 받아야 한다.
- ④ 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 직원의 복지, 포상규정에 반영할 수 있다.
- ⑤ 직원의 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

5. 공민권행사

- ① 기관은 근로자가 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.
- ② 기관은 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는데 지장이 없는 범위내에서 근로자가 청구한 시간을 변경할 수 있다.

6. 출장

- ① 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 근로자에게 출장을 명할 수 있다.
- ② 기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

7. 배치, 전직, 승진

- ① 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 업무분담, 전직, 승진 등을 명할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
- ② 3년 이상 근무하고 타의 모범이 되는 직원에 대하여 시설장 직권으로 승진 할 수도 있다.

8. 휴직

- ① 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 직원이 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 단, 필요한 경우 기관은 직권으로 휴직을 명할 수 있다.
 - 업무외의 부상 또는 질병으로 7일 이상 가료 또는 휴양이 필요할때 : 1개월 이내(무급)
 - 업무상 부상 또는 질병으로 3일 이상의 요양을 요할 때
- ② 휴직을 원하는 직원은 사전에 관련증빙서류를 첨부한 신고서를 최소한 휴직개시일 7일전에 제출하여 회사의 승인을 얻어야 한다.
- ③ 근로자가 휴직을 청원하지 않거나 관련증빙서류를 제출하지 아니할 때에는 무단결근으로 간주한다.
- ④ 승인을 득한 휴직기간은 근속기간에 산입 한다.
- ⑤ 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
- ⑥ 급여제공직원의 경우 수급자의 사망, 병원입원 등으로 서비스가 중단될 경우 수급자의 재배치가 있을 때 까지 휴직(무급)으로 본다.

9. 복직

- ① 직원은 휴직기간 만료 또는 휴직사유가 소멸한 때에는 3일 이내에 소명서(진단서, 증명서등)를 첨부하여 기관에 복직원을 제출하여야 한다.
- ② 기관은 직원이 복직원을 제출하지 않거나 휴직기간 만료 후에도 휴직사유가 소멸되지 않는 경우 당연퇴직처리 한다.
- ③ 기관은 휴직한 직원이 복직하고자 할 경우 건강상태가 사실상 직무를 감당하기 어렵다고 판단될 경우 복직을 허용하지 않거나 휴직기간을 연장할 수 있다.
- ④ 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀 시키도록 노력한다.

제45조 (승진기준)

기관은 요양보호사들의 근속기간과 근무평가를 고려 팀장(사회복지사, 요양보호사)의 자격을 부여하고 승진과 동시에 급여에 반영 한다

제46조 (상벌기준)

기관은 재가서비스 제공 관련 종사자가 다음사항을 위반했을 경우 징계를 할 수 있다.

1. 징계 사유

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 가. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래케 한 경우
- 나. 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 다. 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
- 라. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 마. 지각·조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 바. 정당한 이유 없이 상급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 사. 폭언·폭행으로 업무 방해 및 기타 질서와 풍기를 문란케 한 경우
- 아. 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자를 기만한 경우
- 자. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 차. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 카. 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자, 기관에서 도박행위를 한 때
- 타. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 파. 안전 및 보건규칙을 위반하거나 지시에 따르지 아니한 때
- 하. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류

기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

- 가. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- 나. 감급 : 감급은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며, 감액 범위는 1회의 액이 평균임금

1일분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.

다. 정직(출근정지)

정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 을 말하며 정직기간 은 임금을 지급하지 아니한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지한다.

라. 권고사직 : 퇴직원을 제출케 하고 의원면직토록 한다.

마. 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제47조 (퇴직절차 및 예고)

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
2. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
3. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 ‘퇴직금 중간정산 승인신청서’, ‘퇴직금 중간정산 합의서’를 제출하여야 한다.
4. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급 한다.
단, 1일 근로시간이 불규칙적일 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.
5. 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 1개월전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 기관장의 허가를 받아야 한다.

※별지 제2호 서식(사직서)

제 11 장 보수(임금) 관리

제48조 (임금)

기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 사회보험 적용자, 계약직 중 본인의사를 존중, 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험법에 근거 임금을 결정 지급 한다.

1. 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.
2. 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고, 기관운영 유지비 등을 고려하여 적정 임금을 산정하여 결정 지급한다.
3. 사무실에 근무하는 사무직 종사자는 연봉계약을 원칙으로 한다.
4. 요양보호사는 기본시간급을 _____원(단시간근로)으로 설정하며, 주휴급 또는 연차 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의 결정 시행한다.
5. 요양보호사의 처우를 위해 직원회의, RFID 이용율 등을 고려 수당을 지급한다.
6. 요양보호사의 근로의욕 및 사기, 복지를 위해 호봉 승급제도를 시행하며 특별 수당을 지급한다

제49조 (퇴직금)

1. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.
2. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용 한다.
3. 퇴직금은 근로복지공단 퇴직연금에 적립하되 1년 이상 근로를 고려 입사 시 부터 별도적립하고 이후에는 급여에 1/12만큼 매월 적립 후 퇴직시 지급한다

※별지 제3호 서식(사실 확인서)

※별지 제4호 서식(평균임금 및 퇴직금산정서)

제50조 (상여금 및 기타수당)

기관장은 직원의 성과를 고려 설 또는 추석 명절시 예산 가능한 범위 내에서 상여금을 지급하고, 직원회의 참석과 RFID 이용실적을 평가 매월 수당지급한다.

제 12 장 직원의 복리후생

제51조 (처우개선)

기관 직원의 처우를 위해 근무우수자와 모범요양보호사에게 수당을 지급 한다.

제52조 (5대 보험가입의무)

기관장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용법에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험, 전문인배상책임에 가입하여야 한다.

제53조 (건강검진)

기관은 직원의 건강관리를 위하여 연1회 정기건강검진을 실시한다.

제54조 (근로계약서)

요양보호사와 사무직 종사자 등 기관에 근무하는 모든 종사요원은 대표자와 직접 근로계약을 체결 하되 계약 전 근로조건을 충분히 이해하고 기관의 근로계약서 양식에 의거해 계약을 체결하고 2부를 작성 각각 1부씩 갖는다

※별지 제5호 서식(단시간 근로계약서)

※별지 제6호 서식(상근, 추가배치가산인력 근로계약서)

제55조 (근로시간)

1일 근로시간은 사무직원은 8시간으로 정하며 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간 서비스시간표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을시 변경될 수 있으나 해당요양보호사와 사전 협의시 기관 승인 하에 연장근무를 할 수 있다.

※별지 제8호 서식(월 장기요양급여(제공) 계획표)

제56조 (포상, 표창 및 징계)

직원의 표창과 징계에 대해서는 포상(징계)위원회에서 결정 및 시행한다.

1. 복리후생의 확대의무

기관장은 직원의 사기진작과 이에 따른 수급자에 대한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 직원을 위한 각종 복리후생 확대를 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- ① 기관장은 매월 또는 분기별 1회 우수 및 모범요양보호사 1명 이상을 추천 받아 포상을 한다.
- ② 기관장은 수급자의 사망, 요양보호사의 직계가족 경사시는 축의금을, 애사시에는 조의금을 지급한다.
- ③ 기관장은 특별히 공로가 있는 종사자와 요양보호사에게 특별포상을 실시한다.

2. 포상 기준

- ① 정기포상은 매월 또는 분기별 1회 또는 년 1회 모범요양보호사 및 장기 근속자를 선정하여 표창장과 특별수당을 지급하거나 시급인상을 하며, 필요시 국내외 여행을 실시한다.
- ② 선정방법 : 정기포상 대상자는 포상심의위원회에서 가장 모범적이고 우수 직원을 선정한다.
- ③ 최우수 직원 선정 시 간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관, 사진을 기관 게시판에 게시한다.
- ④ 포상은 특별수당을 월 급여에 포함 지급 한다

제57조 (연차유급휴가)

기관의 연차유급휴가는 전년도에 계속 근로한 근로자에 대해 정신적·육체적 휴양을 통한 노동의 재생산 유지와 문화생활의 기회를 부여하기 위해 근로기준법에 의거해 마련된 것으로 다음과 같다.

1. 사용자는 근로자가 전년도에 8할 이상 출근한 경우에는 1년이상 근로자는 15일의 연차유급휴가를 부여하고, 1년 미만 근로자는 1개월 만근시 1일 휴가를 부여한다.
2. 근로자는 전년도의 출근율에 따라 연차유급휴가청구권이 발생한다.
3. 연차유급휴가수당청구권은 재직근로자가 전년도 근로 대가로 발생한 연차유급휴가를 사용할 경우 그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며, 이와 같이 지급되는 연차유급휴가수당은 사안발생시 지급한다.
단 근로자 요청시 연차휴가를 부여한다.
4. 연차유급휴가에 명시되지 않은 조상에 대하여 취업규칙 및 근로기준법에 준한다.

제58조 (복지제도)

1. 월 60시간미만의 근로를 제공한 급여제공직원 : 상해보험 가입
2. 6개월이상 근무자의 직원의 직계가족이 30일이상 입원시 : 월10만원 지급
3. 명절선물 지급 : 추석과 설명절 시 선물 또는 현금지급

4. 생일자에게는 생일전날에 선물 또는 기프트 쿠폰지급
5. 재가급여전자관리시스템 자동전송율이 상/하반기 결과 매월 80%이상인자 포상금 지급
6. 국민건강보험공단의 평가결과 최우수기관에 선정 시 직원복리후생비 마련 교육, 여행, 자녀장학금으로 활용

제59조 (여비)

기관장은 직원이 공무로 출장할 경우에는 소정의 여비를 탄력적으로 지급한다.

제 13 장 안전과 보건 관리

제60조 (안전교육)

기관은 재가서비스현장의 사고예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용시 교육, 정기교육, 서비스 변경시 교육, 특이상황시 특별 안전교육 등 산업안전 보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
 - 신입요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
 - 요양보호사의 제 원칙 부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
2. 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
3. 기관은 안전상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 근로환경을 방지, 개선하고 직원의 건강증진을 위하여 다음 각 호와 같이 노력한다.
 - ① 기관은 직원교육 또는 직원회의시 안전한 작업환경을 위한 건의사항을 수렴할 수 있다.
 - ② 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별, 연령, 신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.
 - ③ 기관은 ①, ②항에서 접수한 고충 및 건의사항을 검토하여 필요한 조치를 강구하여야 한다.
4. 직원은 안전, 보건에 관한 기관의 제 규정을 준수하며, 시설의 안전관리시책에 적극 협력하여야 한다.

제61조 (근골격계 질환 및 감염예방)

직원교육계획에 따라 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

1. 근골격계질환

- ① 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시하며, 근골격계질환예방을 위해서 연 1회 이상 근골격계증상조사표를 작성하여 별도 관리한다.
- ② 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.
- ③ 근골격계 질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 활동 전 몸 풀기를 실시한다. - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다. - 규칙적인 식생활을 유지한다.

- 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 강화운동을 생활화한다. - 충분한 휴식과 수면을 취한다.

2. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 영양보호사가 감염될 가능성이 있고, 영양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 영양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.
 - > 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.(첨부12)
 - 감염관리지침 비치 미 교육
 - 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육
 - 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.
 - 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
 - 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.

제62조 (건강검진)

1. 기관은 직원의 건강을 위해 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 일반건강검진을 실시하여야 하며, 신규직원의 경우 채용시 진행하는 건강검진을 당해 연도 건강검진으로 인정한다.
2. 기관은 필요한 경우 특수, 수시, 임시 건강검진을 실시할 수 있다.
3. 사후관리
 - ① 1차 건강검진 실시 후 사후관리소견 및 조치사항에 고혈압 등 2차 검진 요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.
 - ② 2차 검진 결과표 또는 의사소견서를 받고나서 의사상담 여부 등을 확인 후 교육을 실시하고 보관한다.
 - ③ 혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활 개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담관리 한다.

제63조 (건강관리)

1. 심리적 스트레스
 - ① 영양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다.
 - ② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.
 - ③ 평소 흥미있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다.
2. 관절손상과 건강
 - ① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동, 좁은 공간에서의 활동 등으로

인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 빼거나 하는 일이 자주 발생한다.

② 자주 손상되는 관절부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다.

3. 감염

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 요양보호하는 경우에는 의료진이 제공한 소독비누 소독제 등을 이용하여 씻는다.

제64조 (유치도뇨관 감염관리)

유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

제65조 (낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격이 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제66조 (응급상황대응)

요양보호사는 서비스제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인
 - ① 흉골부에 격통, 중압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분이상 지속
 - ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
 - ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
 - ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
 - ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출시 경련으로 협착증
 - ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻐뻐, 속이 미식 거림, 두통 및 구토
2. 응급처치 및 주의 점
 - ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.

- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 브래지어 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
 - ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속이 물질을 제거해 준다.
 - ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 빵을 대리는 행동은 하지 않는다.
 - ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
 - ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.
3. 상황발생시 조치
- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지
 - ② 환자 예비 증상 발생시 - 보호자 연락, 119 협조요청
 - ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
 - ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청시 관찰내용 전달

제67조 (노인학대예방)

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원교육시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고, 연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

- 1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어적, 정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
 - 2. 노인학대는 노인에게 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2제4호)
 - 3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위) / 제55조의3(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(5년 이하의 징역 또는 1500만원 이하의 벌금)
 - ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임행위(5년 이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위 (3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
 - 4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 - ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안된다.
- ※ 노인학대신고 119 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제 14 장 고충처리 절차

제68조 (고충처리)

기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등 해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

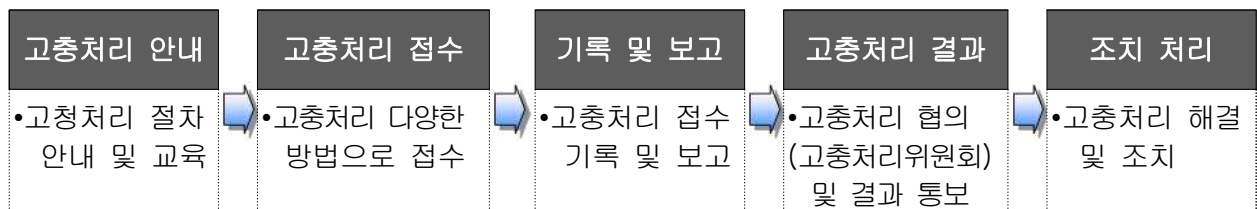
- 1. 목 적

수급자 및 가족들의 불안과 고충발생시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화하고, 근무시 직원들의 애로사항이나 건의사항을 수렴하여 기관운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스진행을 이룰 수 있도록 한다.

2. 대상 : 기관을 이용하는 수급자 및 모든 직원

3. 불안 및 고충처리 상담 운영

- ① 고충처리 상담 : 24시간 운영하며, 근무시간 외에도 수급자(보호자)에게 불안 접수 시 만족할 때까지 처리한다. 그 내용은 상담일지(수급자용/급여제공직원용)에 기록한다. 필요시 녹취한다.
- ② 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 실장 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 양양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.
- ③ 고충처리 대상의 업무는
 - ㉠ 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
 - ㉡ 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항
 - ㉢ 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항
- ④ 고충처리절차 : 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사, 실장에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임 하 시정조치방안을 강구한 후 10일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보한다.



- ⑤ 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외 비로 분류 보관한다.

※별지 제7호 서식(고충처리대장)

4. 불안 및 고충의 접수

- 전화상담 : 031)533-8186
- 방문상담 : 고(GO)!시니어 방문요양재가센터
- 메일상담 : gosenior9934@gmail.com

5. 준용규정 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.