

2026년 직원 교육자료

1년마다 반드시 해야 할 일

1. 건강검진!

2. 법정 의무교육 11과정과 급여제공지침 12항목

1. 노인인권
2. 자살예방 교육
3. 개인정보보호교육
4. 직장 내 성희롱 예방교육
5. 직장 내 장애인 인식개선교육
6. 직장 내 괴롭힘 예방 및 금지교육
7. 퇴직연금교육
8. 노인학대 신고의무자교육
9. 장애인학대예방 및 신고의무자교육
10. 아동학대예방 및 신고의무자교육
11. 긴급복지 신고의무자교육
12. 급여제공지침교육 12항목

2026년 달라진 수당 내역

1. 장기근속장려금

계속근무기간	변경후	변경전	비 고
12개월 ~ 36개월	50,000	-	
36개월 ~ 60개월	110,000	50,000	
60개월 ~ 84개월	130,000	80,000	
84개월 이상	150,000	100,000	

2. 중증수당

구 분		변경후	변경전	비 고
방문 요양	1회 60분 이상 120분 미만	2,000	-	
	1회 120분 이상 180분 미만	4,000	-	
	180분 이상	6,000	3,000	
방문 목욕	1회 60분 이상	3,000	-	

운 영 규 정

1. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

- ▷ 지인을 통한 홍보, 인터넷 홈페이지(가람실버케어 다음카페), 센터 리플릿 활용

2. 이용계약에 관한 사항

- ▷ 계약기간 : 장기요양인정서의 유효기간 범위 내
- ▷ 계약목적 : 거동이 불편한 노인의 자립 생활을 도와 가족의 부양 부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여
- ▷ 월 이용료 : 매월 본인부담금

▷ 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- 표준약관에 따라 장기요양서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 서비스 대상자의 상태에 대하여 알 권리
- 서비스 제공내용에 대하여 알 권리
- 서비스 대상자의 상태 변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

▷ 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- 월 이용료 납부 의무
- 방문요양 및 방문목욕 급여 범위 내의 급여이용의 의무 : 부당요구 지양 부탁
- 장기요양급여 이용수칙 준수
- 서비스 대상자의 건강 및 필요정보 제공의 의무 : 서비스 전 대상자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공. 서비스 대상자의 건강 상태 변화 시 본 센터의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의.
- 대상자 및 보호자의 기본적 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 센터에 즉시 통보하여야 한다.

내용

낙상예방체조

▶ 팔꿈치 구부렸다 펴기

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 운동하고자 하는 팔로 의자 난간을 잡고 체중을 옮겨 줍니다.
- 팔꿈치의 구부리기와 펴기를 반복합니다.
(1회 10번 실시로 3회 반복)
- 팔의 힘이 약할 경우 다른 쪽 팔의 도움을 받아 실시합니다.



※ 주의: 과도한 체중부하는 어깨 관절의 통증을 야기할 수 있으므로 서서히 늘려갑니다.

내용

낙상예방체조

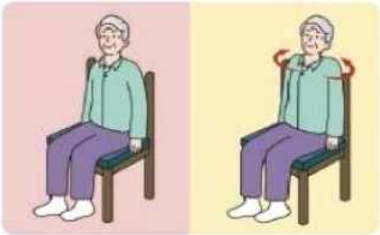
▶ **어깨움직이기**

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 어깨를 상·하, 좌·우로 움직입니다.
- 움직임이 어려울 경우 건강한 쪽 팔로 지지합니다.



▶ **어깨뒤로 잡히기**

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.
- 다리를 바르게 하고 발을 바닥과 평행이 되게 유지합니다.
- 양 어깨를 뒤쪽으로 움직여 어깨 사이를 3~5초간 펴주기를 반복합니다.



▷ 계약해제

- 장기요양보험 등급 외자로 등급변경이 발생한 경우
- 대상자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 대상자(또는 보호자)의 부당한 요구가 있어 서비스를 제공할 수 없는 경우

3. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

- ▷ 변경 방법 및 절차 : 비용이 변경될 경우 장기요양급여이용표준약관 또는 급여제공변경계약서를 작성하여 대상자(또는 보호자)에게 1부 제공
- 등급 변경, 요양급여 수가 변경, 건강상태와 환경적 요인으로 급여변경의 요구가 있을 경우

4. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

- ▷ 방문요양 : 신체활동 지원서비스, 인지활동 지원서비스, 정서지원 서비스, 가사 및 일상생활지원
- ▷ 방문목욕 : 방문 목욕 서비스
- ▷ 비용의 부담 : 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법에 의한 장기요양급여 비용의 100분의 15의 금액을 본인부담금본인 부담금의 일부 감경대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건 복지부령에 따라 처리

5. 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

- ▷ 서비스 제공자의 배상 책임 : 센터에서 요양보호사의 과실로 인해 대상자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 전문인 배상책임보험 가입
- ▷ 서비스 제공자의 면책범위
- ① 서비스 제공자의 실수가 아닌 피해
 - ② 서비스 제공 시간 이외의 피해
 - ③ 대상자가 직접적인 부주의로 인한 피해의 경우
 - ④ 기타 자연 발생으로 인해 생기는 피해의 경우
 - ⑤ 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 경우

6. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

▷ 운영규정 개정 절차

- ① 운영위원회는 운영규정의 개정이 필요하다고 판단될 경우 운영규정 개정안을 발의
- ② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의 소집
- ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석과 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 개정

7. 인력관리 규정에 관한 사항

▷ 직원 채용 : 모집공고에 의한 공개 채용

▷ 포상 : 센터의 업무능률 향상에 현저한 공로가 인정된 자

- ### ▷ 징계 :
- ① 학력, 경력을 속이거나 부정한 방법으로 입사한 경우
 - ② 센터 기밀 사항 누설, 그로 인한 센터에 손해 끼친 경우
 - ③ 직, 간접적으로 센터의 명예 또는 신용을 손상
 - ④ 출근 성적이 불량(월 3회 이상 지각, 조퇴)
 - ⑤ 정당한 사유없이 3일 이상 무단결근 월간 합하여 5일 이상

8. 보수에 관한 사항

▷ 임금 : 기본급, 주휴수당, 연차수당 등 법정수당

▷ 퇴직금 : 60시간 이상 1년 이상 근무

9. 직원의 복리후생에 관한 사항

▷ 복리후생 : 경조금

10. 안전과 보건에 관한 사항

- ### ▷ 근골격계 질환 및 감염 예방 교육, 직원교육(연 1회 이상)
- ### 건강검진(매년)

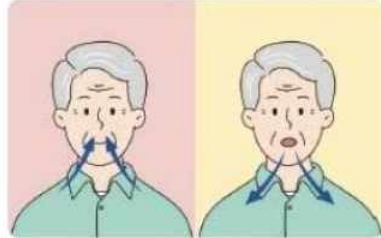
내용

낙상예방체조

낙상을 예방하기 위한 체조를 배워봅시다.

▶ 숨쉬기운동

- 숨을 천천히 들이 마시고 내쉽니다.(5회 정도 반복 실시합니다.)



▶ 목운동

- 의자에 앉아 등을 곧게 세웁니다.

- 고개를 상·하, 좌·우 교대로 움직입니다.(1회 운동시 3초 유지, 4~5회 실시)



● 주의: 어지러움을 느끼면 운동을 멈춥니다.

낙상예방법

※ 출처: 낙상예방 및 안전관리 가이드북(2024년 개정판, 국립재활원)

내용	
	✔ 어지럼증의 발생을 예방 - 침상에서 일어날 때 바로 일어나지 않고 몇 분간 앉아서 체조를 한 후 천천히 일어납니다.
	✔ 계단을 오르고 내릴 때 안전에 유의합니다 - 계단 양쪽에 손잡이를 설치하여 건강한 팔로 손잡이를 잡고 계단을 오르내립니다. - 계단에는 미끄럼 방지용 바닥을 설치하고 모서리를 표시합니다.
	✔ 주로 사용하는 물건은 손이 쉽게 닿을 수 있는 곳에 둡니다. 멀리 있는 물건을 집을 때는 집게를 사용합니다.
	✔ 신발은 발에 잘 맞는 것을 신습니다. (발목 높이 정도) 슬리퍼는 쉽게 벗겨질 수 있어 신지 않습니다.

11. 고충처리 절차 등에 관한 사항

- ▷ 고충 처리 절차 : ① 센터장(시설장) 또는 사회복지사에게 구두 또는 서면 신고
- ② 접수된 고충 사항에 대하여 5일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 통보, 조치가 불가능한 사항에 대하여는 이해
- ③ 고충 상담의 내용 중 개인정보와 기밀을 요하는 사항은 미공개
- ④ 고충 사항의 접수 및 처리에 관한 대장 작성 비치, 고충처리대장은 사회복지사와 센터장(시설장) 외에는 열람 불가

급여제공지침 12개 항목

1. 종사자 윤리지침 : 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
 2. 성폭력 예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법
 3. 응급상황 대응지침 : 응급상황 종류, 응급상황 발생시 대응방법
 4. 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시방법
 5. 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
 6. 욕창예방 및 관리지침 : 욕창 발생요인, 욕창 예방방법, 관리 및 치료
 7. 낙상예방 및 관리지침 : 낙상 요인, 낙상 예방방법, 낙상발생시 응급조치
 8. 노인인권 보호지침 : 노인 권리보호, 노인학대 유형, 노인학대 예방 및 대응방법
 9. 근골격계 질환 예방지침
 10. 개인정보보호지침 : 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간
 11. 직원 인권침해대응지침 : 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언, 폭행, 상해에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공 요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항
 12. 고충처리지침 : 고충의 접수방법(익명성이 보장되는 접수 창구 포함) 고충의 처리과정(접수, 처리, 결과 안내) 고충접수 및 처리기한
- 수급자의 신체기능 유지, 향상을 위해 어떤 훈련을 제공하는지
기본동작훈련 : 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 체위변경하기, 보행하기
일상생활동작훈련 : 식사하기, 배설하기, 옷갈아입기, 몸단장하기, 요리하기 등

□ 욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인

- 장기간 와상 상태
- 요실금 및 변실금(습기로 인해 피부 손상, 미생물 번식으로 감염 발생)
- 부적절한 체위 변경(대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아끌면 약한 부위의 피부가 벗겨지고 욕창 발생)

욕창예방방법

- 매일 아침, 저녁으로 피부상태 점검. 피부에 붉게 변한 부위는 없는지 있다면 자세를 바꾸어도 그대로 인지 확인. 자세를 변경해도 붉은빛이 계속 되면 욕창일 가능성이 높다.
- 두 시간에 한 번씩 몸을 돌려 자세를 바꾸어 눕힌다. 의자에서는 더 자주 자세를 바꾸어 준다.
- 침대 시트에 주름이 있으면 욕창이 더 잘 생기므로 침대의 주름을 편다.

욕창관리 및 치료

- 청결한 처치를 위해 장갑 착용
- 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우 멸균거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다.
- 욕창 부위에 발열 등 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을 경우 보호자와 센터 연락

③ 환경적 요인

- 낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는 곳, 잘 안보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등 고려한다.

□ 치매예방 및 관리지침

치매 정의 : 치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인에 의해 뇌기능이 손상되면서 이전에 비하여 인지 기능이 전반적으로 저하되어 일상생활이 어려운 상태

치매 증상 : 배회, 폭언, 섬망, 기억력 저하 등

배회의 문제 및 대응 방법 : 치매어르신이 길을 잃어 배회하다가 예기치 못한 사고를 당할 수 있으므로 치매안심센터에 등록하여 연락처가 기입된 팔찌, 옷 등에 부착 사용

□ 감염예방 및 관리지침

감염 정의 : 감염은 세균이나 바이러스 등 병원체가 몸속으로 들어와 질병을 일으키는 것

감염 경로 : 공기나 비말(기침, 재채기) 등 감염자와 직접 접촉 등

감염 종류 : 폐렴, 요로감염, 결핵, 옴, 독감 등

감염 예방 및 관리 : 손씻기, 마스크 착용, 손상된 피부나 감염자 접촉시 장갑 착용 등 개인위생관리 철저

□ 노인인권보호지침

노인권리보호 : 존엄한 존재로 대우 받을 권리 / 질 높은 서비스를 받을 권리 / 신체적 제한을 받지 않을 권리

노인학대유형

- 신체적 학대 : 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
- 언어, 정서적 학대 : 비난, 모욕, 협박 등 언어 및 비언어적 행위
- 재정적 학대 : 노인의 자산을 노인의 동의없이 사용하는 행위
- 방임 : 부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적으로 거부, 또는 포기하는 행위
- 자기방임 : 노인 스스로 의식주 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호 관련 행위를 관리하지 않아 심신이 위험한 상황에 이르게 하는 행위
- 유기 : 월별 본인부담금 등의 미납 등으로 인해 퇴소 등을 하여 노인에 대한 관리가 안되는 행위

노인학대예방

- 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 등을 하여서는 안되며 항상 존대어 사용
- 종사자는 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력

노인학대 발생시 대응방법

- 종사자는 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우 기관이나 노인 학대 관련기관에 신속히 신고(1577-1389)

□ 응급상황발생시 대처상황

응급상황 : 낙상, 질식, 경련, 화상, 심장마비 등

낙상발생시 응급대처

- ① 수급자가 낙상했을 때 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다.
- ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고 무리하지 말고 가장 편안한 상태 유지한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ④ 종사자는 보호자 및 센터에 사실을 바로 알린다.
- ⑤ 급한 경우 119에 연락한다.

질식(기도폐쇄)시 응급대처

- ① 음식 섭취시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- ② 설압자가 사용하여 구토를 유도한다.
- ③ 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 침으로 뱉어낼 수 있도록 한다.
- ④ 위 방법으로 뱉어내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
- ⑤ 호흡곤란시 119에 연락한다.

경련시 응급대처

- ① 경련의 양상을 관찰한다.
- ② 끼는 벨트나 단추 등은 풀어준다.
- ③ 주변의 위험한 물건을 치운다.
- ④ 질식 예방을 위해 기도를 확보하도록 한다.
- ⑤ 필요시 병원으로 이송한다.

화상시 응급대처

- ① 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- ② 찬물에 15분 이상 씻어주며 열기를 식혀준다.
- ③ 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부가 손상되므로 주의한다.
- ④ 화상 부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내고 장신구는 빨리 제거한다.
- ⑤ 세균 감염에 주의하도록 한다.

심장마비시 응급대처

① 증상

- 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증
- 청색증, 오심, 식은땀, 호흡곤란
- 불규칙한 맥박, 의기소실

② 응급처치

- 활력징후를 측정한다.
- 좌위나 반좌위 자세를 유지한다.
- 목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다.
- 금식시킨다.
- 필요시 119에 연락한다.

낙상의 요인

① 인지, 심리적 요인

- 낙상의 심리적 요인은 치매, 우울증, 불안, 공포장애 등
치매는 보행의 변화와 인지 기능, 장애 발생으로 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못함.
주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지둔감 등의 증상을 보이는 우울증 낙상을 일으킬 수 있는 심리적 요인
불안이나 공포장애로 인해 일상 활동 제약, 신체 상태의 악화도 낙상

② 신체적 요인

- 여러 신경학적 질환인 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지럼증, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등
신경학적 질환들 외에 심혈관계 질환, 저혈압, 대사성질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인