

운 영 규 정

2023년 01월

고운손재가노인복지센터

목차

제1장 총칙

제1조 명칭 및 소재지

제2조 사업

제3조 적용범위 및 준수의무

제2장 운영 목적

제4조 운영 목적

제3장 운영방침

제5조 이용정원 및 모집방법

제6조 이용계약에 관한 사항

제7조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제8조 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제9조 요양보호사의 업무범위 및 서비스 제공시 준수사항

제10조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차

제11조 특별한 보호를 필요로 하는 경우

제12조 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제13조 배상책임보험, 상해보험의 가입

제14조 사회보험의 가입

제4장 인력관리에 규정에 관한 사항

제15조 직원의 자질

제16조 채용 전형

제17조 제출서류

제18조 근로계약

제19조 근로계약의 기간

제20조 수습기간

제21조 채용 제한

제22조 직원의 책임 및 복무 준수사항

제23조 승진에 관한 사항

제24조 징계에 관한 사항

제25조 징계종류, 해고에 관한 사항

제26조 손해배상

제27조 조직, 직원교육 및 업무분장에 관한 사항

제5장 직원의 보수 및 근로조건에 관한 사항

- 제28조 보수
- 제29조 보수의 계산 및 지급방법
- 제30조 상여금
- 제31조 근로시간
- 제32조 유급휴일
- 제33조 연차 유급휴가
- 제34조 미사용 유급휴가에 대한 금전보상
- 제35조 하계휴가
- 제36조 무단결근
- 제37조 병가
- 제38조 경조사 휴가
- 제39조 정년퇴임

제6장 고충처리절차에 관한 사항

- 제40조 고충처리의 목적
- 제41조 고충처리위원회 구성
- 제42조 고충처리 심사의 대상
- 제43조 고충처리의 신청, 접수방법
- 제44조 이용자의 고충처리
- 제45조 고충처리 심사
- 제46조 고충처리 심사의 요건
- 제47조 고충처리 심사위원회의 결정, 처리결과 및 통보
- 제48조 불만 및 고충처리의 기록 및 보고

제7장 퇴직급여제도

- 제49조 퇴직급여제도 설정
- 제50조 퇴직금의 조건 및 지급
- 제51조 퇴직금의 시효

제8장 포상 및 복지제도

- 제52조 포상 대상자
- 제53조 포상금품
- 제54조 기타 복지제도
- 제55조 포상 시기
- 제56조 기록

제9장 안전과 보건

제57조 안전관리와 점검, 보건

제58조 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제59조 물품관리

제10장 위생관리

제60조 직원의 위생

제61조 복장

제62조 수급자 위생

제11장 운영위원회의 설치. 운영에 관한 사항

제63조 운영위원회 설치 목적

제64조 운영위원회의 구성

제65조 운영위원회의 논의사항

제66조 운영위원회 보고사항

제67조 운영위원회 운영

제12장 외계

제68조 외계처리 원칙

제13장 운영규정 개정방법 및 절차

제69조 개정 방법 및 절차

<부칙>

제1조 효력

제2조 준용

제3조 법령 등의 우선

<별표>

별표1 등급별 재가급여 월 이용한도액(2022년)

별표2 직원교육계획

별표3 업무분장표

별표4 운영위원회

별표5 급여명세서 및 표준근로계약서, 개인정보 제공 이용 활용동의서

별표6 급여제공지침

제1장 총 칙

제1조(명칭 및 소재지)

- 가. 이 기관의 명칭은 **고운손재가노인복지센터**라고 한다.
나. 기관의 소재지는 원주시 남원로 593, 2층에 위치하고 있다.

제2조(사업)

재가노인복지사업(방문요양) 및 기관의 설립운영 목적과 관련된 사업을 수행한다.

제3조(적용범위 및 준수의무)

- 가. 이 규정은 고운손재가노인복지센터의 모든 종사자 및 수급자에게 적용한다.
나. 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제2장 운영목적

제4조(운영목적)

고운손재가노인복지센터(이하 “기관”이라 한다.)는 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 근거를 두고 설립된 재가노인복지시설로서 이용 어르신들(이하 “수급자”이라 한다)에게 전문적이고 과학적인 서비스를 제공함으로써 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

제3장 운영방침

제5조(이용 정원 및 모집방법)

- 가. 당 기관은 이용정원을 별도로 규정하지 아니하는 재가 노인복지시설 (장기요양기관)이다.
나. 서비스 수급자(이용자) 모집방법은 다음과 같다.
- (1) 장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보
 - (2) 지역사회기관단체에 소속하여 사회봉사활동을 하며 얻은 정보를 바탕으로 대상자 발굴에 힘쓴다.
 - (3) 상담 - 전화 상담 후 방문
 - (4) 기존 이용자의 지인소개
 - (5) 지자체 및 유관 기관의 추천
 - (6) 지역의 노인요양병원과 노인요양시설과의 연계 및 홍보
 - (7) 기타 효율적인 방법을 통한 합법적인 홍보 등

제6조(이용 계약에 관한 사항)

- 이용 계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.
가. 계약기간 - 서비스 기간은 장기요양 인정서의 유효기간으로 하며, 유효기간 만료 시 다시 재

계약을 해야 한다.

장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 이용자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서면 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 같음한다.

나. 계약목적 - 계약의 목적은 서비스제공자(기관)와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

다. 본인부담금 - 노인장기요양보험법에 의거하여 재가급여는 당해 장기요양급여비용의 100분의 15, 또는 그 밖의 여러 가지 감경조건을 적용받아 부과 한다.

(1) 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.

(2) 의료급여수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 정해진 %를 경감한다.

라. 월 이용료 부담액은 [별표 1] 과 같다.

(단, 노인장기요양보험법 개정법에 따라 매해 변경 될 수 있다.)

마. 그 밖의 이용부담액은 실비로 한다.

바. 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항

(1) 권리

가) 이용자의 건강상태, 신병이상에 관한 정보를 제공받을 권리

나) 이용자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리

다) 이용자에 관한 개인정보를 제공받을 권리

(2) 의무

가) 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공 의무

나) 이용자의 월 이용료 등 이용비용 부담 의무

다) 건강상태 이상 시 즉시 기관에 통보할 의무

라) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무

마) 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무

(3) 계약의 해제 - 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대상자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개 하지 않는다.

가) 대상자의 계약기간이 만료되거나 사망하였을 때

나) 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

다) 대상자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

라) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생하였을 때

사. 이용료 등 수납 -기관이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변동될 수 있다. 월 이용료는 계좌입금 또는 현금수납 한다.

아. 이용료 등 비용에 대한 반환 - 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제7조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

가. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우

나. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우

다. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

라. 변경절차는 계약서(표준약관) 또는 변경계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관 각 1부씩 보관한다.

제8조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

가. 서비스의 내용

- (1) 방문요양 : 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동, 정서지원활동 등을 지원한다.

나. 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 지원서비스
 - 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 각종 정보안내, 기타 일상 업무 지원 등
- (4) 정서지원
 - 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
- (5) 인지기능 지원서비스
 - 행동변화 대처 등
- (6) 다음 항목의 경우 제외
 - 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
 - 가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무가 아닌 업무행위는 하지 않는다.

다. 비용 부담에 관한 사항

- (1) 기관의 월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급여에 따라 달라질 수 있으며, 장기요양급여비용의 100분의 15를 부담하는 것으로 한다. 단, 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인 부담 이용료를 전액 면제하며, 의료급여수급자 등 보건복지부장관이 전하는 경감대상자는 정해진 %를 경감한다.
- (2) 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 수급자의 요구가 있을 시 비급여항목에 대한 서비스 비용을 추가로 청구 할 수 있다.
- (3) 의료기관 이용에 따른 병원비 및 제반비용의 발생은 수급자 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제9조(요양보호사의 업무범위 및 서비스 제공시 준수사항)

가. 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사 준비 등은 인정이 되지 않는다.

나. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.

다. 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때 에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

라. 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때 에는 수급자의 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

마. 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

바. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

제10조(의료로 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차)

가. 서비스 이용 중 의료서비스

서비스 제공자는 수급자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 응급상황지침에 따라 행동하며, 의료기관의 의사의 지시에 따른다.

나. 병원진료

기관 수급자가 질병 또는 상해로 인하여 수급자 또는 보호자가 병원 방문 시 동행을 요구하는 경우 병원 동행 서비스를 제공할 수 있다.

제11조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

가. 대상자가 ‘특별한 보호를 필요로 하는 경우’, 라 함은 질병의 정도가 심각하거나, 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

나. 가 의 내용과 같은 경우, 기관은 대상자의 보호자 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원조치하거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

다. 이때 발생하는 비용은 대상자의 본인부담이 원칙이나 관계기관과의 협의를 통해 대상자의 본인부담을 최소화 할 수 있도록 한다.

제12조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항)

가. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관에서 책임을 지고 배상한다.

- (1) 기관 종사자의 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때.
- (2) 학대로 인하여 수급자의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 되었을 때.

나. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자 또는 보호자가 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- (1) 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때.
- (2) 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
- (3) 수급자가 본인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
- (4) 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.

제13조(배상책임보험, 상해보험의 가입)

기관은 상해보험사의 배상책임보험(전문인 배상책임보험), 상해보험에 가입하여 미래 사고 발생 시 손해배상책임에 대한 상호 원활한 해결을 할 수 있도록 대비한다.

제14조(사회보험의 가입)

종사자의 4대보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)가입은 정부와 고용노동부, 건강보험공단 등의 공공기관과 국가 상위법에 의하여 의무가입을 시행한다.

다만, 예외적으로 방문요양서비스의 특성상 종사자가 월 60시간 미만 근무했을 경우는 2대보험(고용보험, 산재보험)만 적용한다.

구분	세부내용
국민연금보험	만 60세 미만의 상근직 종사자, 만 60세 미만의 요양보호사가 월 60시간 이상 근무했을 경우
고용보험	상근직 종사자, 요양보호사가 모두 가입을 전제로 하나, 이중가입이 허용되지 않으므로 요양보호사가 타 센터에 고용되어있는 경우 보수가 많은 곳에서 가입한다.
건강보험 (장기요양보험 포함)	상근직 종사자, 요양보호사가 월 60시간 이상 근무했을 경우
산재보험	상근직 종사자, 요양보호사 모두 의무적으로 가입하되 비용전체를 기관에서 부담한다.

제4장 인력관리 규정에 관한 사항

제15조(직원의 자질)

직원은 다음과 같은 자질을 소유한 자로 한다.

- 가. 어르신을 섬기고 사랑으로 대할 수 있는 심성을 가진 자
- 나. 어르신의 특성을 잘 이해하고 적절한 보호방법을 이해하는 자
- 다. 직원 간에 서로 융합하고 협력하는 공동체 정신이 있는 자
- 라. 직종마다 필요로 하는 국가 자격증 소지자

제16조(채용 전형)

- 가. 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 여직원을 채용함에 있어 모집 · 채용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중, 미혼조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.
- 나. 기관의 직원이 될 자는 기관에서 정하는 절차에 의하여 정하는 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 면접 및 신체검사에 합격하여야 한다.
- 다. 기관은 요양보호사 중 기관의 운영 상 필요한 인원을 월급제로 채용할 수 있다.(5명 미만)
- 라. 채용방법은 시청 홈페이지 구인란, 워크넷, 그 밖의 공개채용 구인란으로 채용한다.

제17조(제출서류)

- 가. 입사지원자는 아래 서류를 제출하여야 한다.
 - (1) 이력서 1통
 - (2) 자격증 및 면허증(해당자에 한함) 사본 1통
- 나. 전형결과 채용이 내정된 자는 아래 서류를 제출하여야 한다.
 - (1) 주민등록등본 1통
 - (2) 채용 신체검사서 1통
- 다. 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제18조(근로계약)

가. 기관은 직원개인과 근로계약을 체결하여야 하며 근로계약서를 작성하여 근로자에게 1부 배부한다.

나. 기관은 여자직원의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 정하는 근로계약을 체결하지 아니한다.

제19조(근로계약의 기간)

근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 원칙적으로 1년 이내로 한다.

제20조(수습기간)

가. 기관은 직원으로 채용될 자에 대하여 3개월간의 수습기간을 거쳐 근무성적에 따라 정식 직원으로 채용한다. 다만, 업무의 성격이나 당해 직무와 관련된 자격증의 소지 등 직원능력에 따라 기간을 연장 또는 단축하거나 두지 아니할 수 있다.

나. 수습기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자 또는 정신적·육체적으로 결함이 있다고 인정된 자 등은 채용을 취소할 수 있다.

다. 수습기간은 근속연수에 산입한다.

라. 수습기간 중의 임금은 90% 이상 지급하도록 한다.

제21조(채용제한)

기관은 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 아니하며, 채용 후 그 사실이 밝혀지면 채용을 취소한다.

가. 미성년자

나. 금치산자 또는 한정치산자

다. 파산자로서 복권되지 아니한 자

라. 법원의 판결 등에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자

마. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나, 그 집행을 받지 아니하기로 결정된 후 3년이 경과하지 아니한 자

바. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예기간 중에 있는 자

사. 신체 또는 정신능력이 담당직무를 감당할 수 없는 자

아. 수습기간 중에 근무성적이 현저히 불량하여 채용을 취소당한 자

자. 다른 기관 등에 취업 중 불법 노사분규를 주도하여 해고된 자

제22조(직원의 책임 및 복무 준수사항)

기관 직원은 노인복지 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고 수급자의 안락한 노후생활을 위해 최선을 다해 보호 할 책임을 가지며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

(1) 기관의 규칙을 준수하고 업무상 지시·명령에 따르며, 맡은 바 직무를 충실히 수행한다.

(2) 직무상 지득한 비밀을 엄수하고 기관 기밀을 누설하지 아니한다.

(3) 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하고 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.

(4) 근무시간 중에 임의로 근무 장소를 이탈하거나 개인면회를 하지 않는다.

(5) 기관 시설, 장비, 비품을 소중히 다루고 소모품을 절약하여 사용한다.

(6) 기관의 허락 없이 다른 직무에 종사하지 아니한다.

- (7) 품위를 유지하고 기관의 명예와 신용을 훼손하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- (8) 기관 내에서 음주, 고성, 방가, 소요, 폭행, 협박, 도박, 절도 등의 행위를 해서는 안 된다.
- (9) 기관 내에서 업무와 관계없는 집회 또는 시위 등 단체 활동을 해서는 아니 된다.
- (10) 허가 없이 기관 내에서 정치활동 또는 유인물의 게시·배포 및 유언비어의 날조, 유포를 하여서는 아니 된다.
- (11) 허가 없이 기관의 명칭, 물품, 금품을 사적인 목적에 사용하지 못하며, 모금행위 등 업무상의 권한을 남용하여서는 아니 된다.
- (12) 허가 없이 기관의 문서, 비품 등을 기관 외로 반출하거나, 업무 외에 사용 또는 다른 사람에게 대여해서는 아니 된다.
- (13) 기관의 청결, 도난, 화재의 방지를 위한 기관의 활동에 적극 협력하여야 한다.
- (14) 근무 중 어르신에 대한 불경한 언어로 심리적 위축을 가하지 아니 한다.
- (15) 이외의 기타사항은 일반관례에 따른다.

제23조(승진에 관한 사항)

승진은 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 기관장이 결정한다.

제24조(징계에 관한 사항)

기관은 다음 각 호의 1에 해당하는 자를 징계할 수 있다.

- (1) 학력, 경력을 속이거나 부정한 방법으로 입사한 경우
- (2) 고의 또는 중대한 과실로 본 규칙을 위반한 경우
- (3) 기관의 물품을 허가 없이 반출하거나 반출하려고 한 경우
- (4) 기관의 공금을 유용, 착복 또는 배임한 경우
- (5) 업무상 부정하게 금품 또는 향응을 받았을 경우
- (6) 기관의 영업에 관한 기밀사항을 누설하거나 그로 인하여 기관에 손해를 끼친 경우
- (7) 직·간접적으로 기관의 명예 또는 신용을 손상케 하는 행위를 한 경우
- (8) 출근성적이 불량하여 월 3회 이상 지각, 조퇴하는 경우
- (9) 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근을 계속하거나 월간 통간하여 5일 이상인 경우
- (10) 품행이 불량하고 기관 내의 풍기 질서를 문란케 한 경우
- (11) 고의로 업무능률을 저해하거나 업무수행을 정당한 이유 없이 방해한 경우
- (12) 업무상 태만 또는 고의로 기관의 시설, 장비를 손상케 하거나 재해를 유발케 한 경우
- (13) 상사의 정당한 업무명령에 불복한 경우
- (14) 불친절 및 업무상 과실로 인하여 사업운영에 지장을 초래한 경우
- (15) 성희롱·성폭력 관련 가해자
- (16) 정당한 사유 없이 근로자를 선동하여 출근거부, 업무거부, 업무진행의 방해를 하는 등 직장 공동체 질서를 문란케 하여 사업운영에 막대한 지장을 초래한 경우
- (17) 허가 없이 기관 내에서 불온문서의 배포·첨부·게시를 하거나, 정당한 사유 없이 시위, 집회 등에 참여하여 업무에 방해가 된 경우
- (18) 기타 전 각호에 준하는 사유가 있을 경우

제25조(징계종류, 해고에 관한사항)

징계는 그 정도와 정상에 따라 다음과 같이 구분하여 행한다.

가. 견 책: 시말서를 받고, 향후 동일한 비행을 반복할 경우 보다 중한 징계에 처할 것을 서면 경고한다.

나. 감 급: 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액, 총액이 월 임금총액의 1/10의 범위 내에서 행한다.
다. 정 직: 3개월 이내의 기간을 정하여 출근을 정지시킨다. 정직기간중의 임금은 지급하지 아니한다.
라. 징계해고: 근로관계를 유지할 수 없을 정도로 신뢰가 상실되었을 때 해고한다.

제26조(손해배상)

가. 직원이 고의 또는 중대한 과실로 기관에 대하여 재산상 손해를 초래한 경우에는 손해의 일부 또는 전부를 배상한다.
나. 전항에 의하여 발생한 손해배상의 의무는 본 규칙의 징계로 인하여 소멸되지 아니 한다.

제27조(조직, 직원교육 및 업무분장에 관한 사항)

가. 직종별 구분

- (1) 관리직(총괄업무): 대표자 및 센터장으로 업무지시 및 센터의 총괄업무 담당
- (2) 사회복지직(사회복지사): 수급자택 월1회 방문, 요양보호사 관리, 업무수행일지 작성 및 욕구 사정, 그 밖의 방문요양업무 수행
- (3) 요양보호직(요양보호사): 요양보호사로 방문요양 서비스 업무에 종사하는 자

나. 조직도



다. 직원교육

직원들은 수급자에게 보다 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공하고, 지속적인 업무향상을 위한 자체 교육 및 외부교육을 받아 자질함양에 힘써야 하며 직원끼리의 업무를 분장하여 보다 효율적이고 정확한 업무를 수행한다.

- (1) 직원 정기회의는 월 1회 이상 참석 하여야 한다.
- (2) 기관에서 제공하는 직무교육은 성실히 이수하여야 하며, 의무 참석으로 한다.
- (3) 직무에 필요하다고 판단되는 외부교육은 신청서를 제출하여 기관장이 참석 여부를 결정한다.
- (4) 직원의 업무분장을 통하여 업무의 효율성, 정확성을 높인다.(업무분장표 별표 참조)

제5장 직원의 보수 및 근로조건에 관한 사항

제28조(보수)

직원의 보수는 기본급, 제수당(연장, 야간, 휴일 등)으로 구성되며 근로계약서에 정한 바에 따른다.

제29조(보수의 계산 및 지급방법)

가. 임금은 매월 1일부터 말일까지 계산하여 익월 20일에 종사자 계좌로 지급한다.

나. 임금을 지급할 때에는 다음 각 호에 해당하는 금액을 원천징수한다.

- (1). 근로소득세, 주민세
- (2). 건강보험료, 국민연금부담금, 고용보험료
- (3). 기타 기관과 직원간의 정하는 합의된 금액(가불금 등)

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

제30조(상여금)

기관은 직원에게 상여금을 지급할 수 있으며, 그 금액은 기관의 형편에 맞게 지급할 수 있다.

(근무개월 수에 따라 차등지급함)

제31조(근로시간)

가. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 기관장과 직원이 합의한 경우 연장할 수 있다.

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

제32조(유급휴일)

가. 1주일을 만근한 경우 근로기준법에 따른 유급휴일을 주 1회 부여한다.

나. 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(5월 1일)은 유급휴일로 한다.

다. 요양보호사는 서비스 계약 조건에 따라 일주일 만근의 경우, 서비스가 없는 날 중 1일을 유급휴일로 한다. (단, 월 60시간 이상 근무자에 한한다.)

제33조(연차 유급휴가)

가. 기관은 1년간 80%이상 출근한 직원에 대하여는 15일의 유급휴가를 준다. 단, 시간급 근로자에 대해서는 근무시간 및 근무일수에 비례하여 연차유급휴가를 준다.

나. 계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근 시 1일의 유급휴가를 준다. 이때, 최초 1년간의 근로에 대하여 유급휴가를 주는 경우에는 전단에 규정된 휴가를 포함하여 15일로 하고, 직원이 월간 개근으로 발생한 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 일수를 15일에서 뺀다.

다. 제2항의 1년 미만 계속기간 중 발생하는 휴가는 발생일로부터 1년간 사용할 수 있으나, 최초의 1년간 80% 이상 출근한 경우에는 새로이 발생하는 연차유급휴가 전체에 대해 다시 1년간 사용할 수 있다.

라. 3년 이상 계속근로한 직원에 대하여는 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 제1항의 휴가에 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이러한 가산휴가를 포함하여 그 휴가 총 일수는 25일을 초과할 수 없다.

마. 연차유급휴가를 사용하고자 하는 자는 소속 부서장 또는 기관장에게 최소한 휴가사용 7일 전에 휴가를 신청하여야 한다. 다만 이러한 시기에 유급휴가를 주는 것이 사업운영에 지장을 초래하는 경우에는 기관장이 그 시기를 변경할 수 있다.

바. 연차휴가는 월 60시간 이상 근로자에게만 발생한다.

제34조(미사용 유급휴가에 대한 금전보상)

1년간 사용하지 못한 연차휴가에 대해서는 그 일수만큼 통상임금을 지급한다. 단, 근로기준법 제 61조 규정에 따라 기관이 연차유급휴가의 사용을 촉진하기 위하여 법률규정에 따른 절차를 이행하였음에도 불구하고 직원이 사용하지 않은 경우에는 기관의 금전보상의무는 면제된다.

제35조(하계휴가)

직원은 하계휴가를 사용할 수 있다. 이 경우 휴가개시일 3일 전에 기관의 장에게 승인을 받아야 하며 이 휴가기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

제36조(무단결근)

무단결근자는 그 결근 일수만큼 보수를 감하여 지급한다.

제37조(병가)

질병 및 기타의 부상으로 직무를 수행할 수 없는 경우 연간 1개월의 범위 내에서 병가를 허가할 수 있으며, 병가 시 급여는 무급으로 한다.

제38조(경조사 휴가)

가. 본인의 결혼 : 7일(휴일포함)

나. 자녀결혼 : 1일

다. 자녀, (조)부모, 형제 상(양가포함) : 4일

라. 부모, 조부모(양가포함) 칠순 : 1일

마. 경조 휴가는 미사용 연차휴가로 우선사용 한 것으로 할 수 있으며, 이후 기간에 대하여는 무급으로 처리한다.

제39조(정년퇴임)

직원의 정년은 정함이 없다.

제6장 고충처리절차에 관한 사항

제40조(고충처리의 목적)

가. 서비스이용 대상자 및 해당 보호자의 불만 및 고충발생시 그 내용을 센터운영에 반영하여 서비스 이용 불편을 최소화함으로써 서비스 만족을 극대화 한다.

나. 종사자들의 애로사항이나 건의사항을 수렴하여 센터 운영에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

제41조(고충처리위원회 구성)

고충처리위원회는 기관장, 사회복지사, 요양보호사 1인이 위원으로 위촉되어 고충처리 업무를 수행한다.

제42조(고충처리심사의 대상)

- 가. 이용자의 인권문제, 생활편의, 서비스에 관한 불만 및 건의사항 등
- 나. 종사자의 인사문제, 근무여건, 부당업무 지시 등 근무 시 애로사항 등

제43조(고충처리의 신청, 접수방법)

고충처리의 신청에 대한 방법은 직접방문, 전화, 회의 시 접수 등이 있다.

고충처리위원회는 고충처리신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 대담자의 신청을 고충처리 접수대장에 기록해야 한다.

- 가. 전화
- 나. 인터넷
- 다. 직원면담
- 라. 고충처리함(사무실)
- 마. 보호자 간담회 등.

제44조(이용자의 고충처리)

- 가. 이용자 및 가족의 불만과 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- 나. 이용자가 기관과 계약을 맺기 전 이용자 및 가족의 권리와 책임에 대한 설명을 제공할 때 “불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리”를 안내한다.
- 다. 이용자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고 이에 대한 이해와 관심을 표하고 이용자가 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- 라. 불만 및 고충처리의 내용이 특정직원과 관련된 경우에는 해당직원에게 사실을 알리고 불만 및 고충처리 담당자와 공동해결 해야 한다.
- 마. 고충처리를 통하여 전체 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
- 바. 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 고양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- 사. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
- 아. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우 기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제45조(고충처리심사)

고충심사를 접수한 고충처리위원회는 고충내용을 분석 후 고충처리심사위원회에 회부하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.

제46조(고충처리심사의 요건)

고충심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

- 가. 고충인의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- 나. 현재 상태의 업무수행 상 긴급한 조치가 필요한 경우
- 다. 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우

라. 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요한 간여

제47조(고충처리심사위원회의 결정, 처리결과 및 통보)

가. 고충처리위원회의 결정은 과반수 찬성으로 하며, 위원회의 결정은 즉시반영, 차기반영으로 결정한다.

나. 고충처리위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고 시설장에 보고하여야 한다.

제48조(불만 및 고충처리의 기록 및 보고)

가. 불만 및 고충처리기록장을 만들어 접수 및 처리결과 등을 기록하여 보관해야한다.

나. 불만 및 고충처리담당자는 ‘불만 및 고충처리기록장’의 내용을 주기적으로 분석하여 불만 및 고충 유형, 추이를 파악한다.

다. 불만 및 고충유형 분석결과는 전 직원에게 배포하고 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제7장 퇴직급여제도

제49조(퇴직급여제도 설정)

퇴직급여제도 설정은 근로자퇴직급여 보장법 8조에 따라 퇴직금제도를 선택한다.

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

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

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

라. 퇴직금 적립에 관한 금융기관의 선정은 센터에서 결정하여 운영하는 것으로 한다.

제50조(퇴직금의 조건 및 지급)

가. 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.)

나. 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.

제51조(퇴직금의 시효)

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

제8장 포상 및 복지 제도

제52조(포상대상자)

다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한 후 그 공적의 정도에 따라 단체 및 개인에게 포상할 수 있다.

- 가. 요양서비스 및 기타 일반 업무에 있어서 업무효율 향상에 현저한 공로가 인정된 자
- 나. 대외적으로 기관의 이미지 향상에 공헌한 자
- 다. 숙련되고 정확한 요양서비스 제공으로 어르신의 요양 및 재활에 긍정적인 영향을 끼친 자
- 라. 지역사회와의 일원으로 선행을 하여 그 행동이 타의 모범이 되는 자
- 마. 직원의 추천을 받은 자
- 바. 수급자 어르신 또는 보호자의 추천을 받은 자
- 사. 직무에 관련한 교육 이수 태도와 성적이 훌륭하다고 인정받은 자

제53조(포상금품)

포상 대상자로 선정 시 상황에 맞게 상품 또는 포상금을 지급한다.

제54조(기타복지제도)

- 가. 명절 등의 상여금 또는 물품 (연2회 지급)
- 나. 경조사비 (6개월 이상 근무자부터 1회당 10만원 지급)
- 다. 장기근속자 상여금 지급 (연 1회 1년 이상 10만원, 3년 이상 15만원 지급)
- 라. 직원 생일 선물 (케이크값에 준하는 금액을 통장에 입금하여 지급)
- 마. 특별수당(1명, 연 1회 10만원 연말지급), 원거리 교통비(5km 이상 공단지원자 제외)

제55조(시기)

대상으로 선정된 직원에게 선정된 날로부터 30일 이내에 포상·복지혜택을 제공한다.

제56조(기록)

모든 포상과 복지제도 결과는 별도의 포상대장에 기록 유지한다.

제9장 안전과 보건

제57조(안전관리와 점검, 보건)

가. 기관장은 케어중인 수급자 및 기관운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.

나. 안전교육

- (1) 기관은 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 채용 시 교육, 정기교육, 작업내용 변경 시 교육, 유해위험작업사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

가) 산업재해예방 안전교육

- ① 근골격계 질환 및 감염 예방 교육
- ② 산업안전관리공단 주최 집합교육

(2) 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

- 가) 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
- 나) 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
- 다) 교통안전 (외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
- 라) 전열기구의 사용금지 등
- 마) 근골격계 질환 예방 교육

다. 보건관리

- (1) 기관은 직원의 건강보호·유지를 위하여 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일 반건강진단을 실시한다. (사무직 2년 1회)
- (2) 기관은 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시건강진단 등을 실시한다.

제58조(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

가. 시설물 이용시

- (1) 기관은 이용자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전 사고를 미리 예방하도록 노력한다.
- (2) 이용자는 기관 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건은 소지할 수 없으며 위험성이 높은 물건은 직원의 관리 하에 사용하도록 한다.
- (3) 기관은 이용자 및 기관의 시설을 보호하기위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야한다.
- (4) 기관 내 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 면회 대상자 및 반입 물품 등을 제한할 수 있다.

나. 대상자 가정에서 업무 제공시

기관의 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양업무 제공시에 기물파손 및 물품관리에 정직해야한다.

- (1) 대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- (2) 대상자가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 변상한다.
- (3) 기관에서는 매월 1회 요양보호사들에게 기물관리에 대한 교육을 실시한다.

제59조(물품관리)

가. 물품관리

- (1) 물품이라 함은 현금, 유가증권을 제외한 본 시설이 소유한 일체의 동산을 말한다.
- (2) 물품관리책임자는 대표가 되고 대표는 물품의 출납 및 보관에 관한 사무를 담당 관리하는 물품 출납원을 지정관리 할 수 있다.
- (3) 대표는 물품의 증감과 현재량을 명백히 하여야 하며 물품의 관리에 대한 필요한 감독을 행한다.

나. 물품의 출납

- (1) 물품의 출납원이 물품의 사용, 출납하고자 할 때는 대표의 승인을 득하여야한다.
- (2) 사용 또는 보관중인 물품의 수선, 개조를 요할 때는 전 항의 절차를 거쳐야 한다.

다. 물품의 보관관리

- (1) 물품은 항시 사용, 또는 처분할 수 있도록 출납원의 주의로써 보관해야한다.
- (2) 물품 출납원은 보관 또는 사용중인 물품의 현황을 필요시 대표에게 수시보고하고 매월 말, 매분기 말, 회계년도 말에는 정기보고 하여야한다.

라. 재물조사

대표자는 연1회 그 관리에 속하는 물품을 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며 필요하다. 인정한 경우 수시로 재물조사를 할 수 있다.

마. 불용품 결정

- (1) 대표자(관리책임자)는 물품중 사용 및 관리할 필요가 없다고 인정되는 물품은 불용 결정할 수 있다.
- (2) 불용 결정 물품 중 매각할 수 없는 물품과 매각하는 것이 기관에 불리하거나 부적당하다고 인정되는 물품은 폐기처분 할 수 있다.
- (3) 불용품 결정 물품 중 매각처분이 가능한 물품은 매각하여 시설의 잡수입으로 입금하여야한다.

제10장 위생관리

제60조(직원의 위생)

직원들은 업무 중 복장을 단정히 하며 항상 손, 손톱, 머리 등 청결한 상태를 유지해야 한다. 서비스 중 알반지, 목걸이 등 수급자를 다치게 할 소지가 있는 물품은 빼놓도록 한다.

제61조(복장)

직원과 서비스 중 수급자의 위생을 위해 반드시 지정한 복장을 착용하여야 한다.

제62조(수급자위생)

직원은 수급자의 위생을 위한 구강, 신체, 취사 공간 등 청결상태에 힘써야 한다.

제11장 운영위원회의 설치. 운영에 관한 사항

사회복지사업법 제36조 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따른 운영위원회를 설치·운영하여야 한다.

제63조(운영위원회 설치 목적)

사회복지시설 운영의 민주성, 투명성 제고 및 입소자 권익향상 등을 위해 운영위원회를 설치·운영한다.

제64조(운영위원회의 구성)

운영위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

제65조(운영위원회의 논의사항)

시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항, 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항, 종사자의 근

무 환경개선에 관한 사항, 입소자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항, 종사자와 입소자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항, 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항, 그 밖에 기관이 장이 부의하는 사항.

제66조(운영위원회 보고사항)

기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항, 후원금 조성 및 집행에 관한 사항, 그 밖에 기관운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항.

제67조(운영위원회 운영)

가. 정기회의 - 분기별 1회 이상

수시회의 - 재적의원1/3의 요청으로 운영규칙에 규정한 회의개최 요건에 해당할 경우

나. 회의의 공개 - 운영위원회는 입소자·종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인정보보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개 결정을 할 수 있음.

다. 회의록 작성 및 보고 - 위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정보는 위원회에 보관하고 사본 1부는 시·군·구청장에게 제출한다.

라. 기타사항 - 위원회 운영에 필요한 예산은 원칙적으로 기관 운영비에서 지출하되 그 밖의 회의 장소, 회의수당 등은 운영위원회에서 자율적으로 결정한다.

마. 운영위원회위원의 임기 - 위원장은 호선, 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고 보궐위원의 임기는 잔임 기간으로 한다.

제12장 회계

제68조(회계처리 원칙)

아래의 재무·회계규칙을 충실히 이행한다.

- <장기요양기관 재무·회계규칙> -

제1조(목적)

이 규칙은 [노인장기요양보험법] 제35조의2에 따라 장기요양기관의 재무·회계에 관한 사항을 규정하여 재무·회계의 명확성·공명성·투명성을 기함으로써 장기요양기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정보시스템을 활용한 재무·회계업무처리)

장기요양기관의 재무·회계업무는 [사회보장기본법] 제37조제7항에 따른 전담기구가 구축·운영하는 정보시스템(이하 “정보시스템”이라 한다.)을 활용하여 처리한다.

제3조(예산총계주의 원칙 및 예산의 목적 외 사용금지)

세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다. 장기요양기관의 예산은 세출예산에서 정한 목적 외에는 사용할 수 없다.

제4조(예산의 편성 및 제출)

장기요양기관의 장은 예산을 편성하여 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 특별자치시장·특별자치

도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.

이하 생략

제10조(결산보고서의 작성 및 제출)

장기요양기관의 장은 결산보고서를 작성하여 다음 연도 3월 31일까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다. 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 결산보고서를 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 기관의 세입결산서 및 세출결산서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

이하 생략

제12조(회계연도 및 회계의 구분)

장기요양기관의 회계연도는 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.

제17조(“후원금의 관리 등)

기관의 장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 ‘후원금’이라 한다)의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며 그 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

－ 이상 위의 내용은 국가법령정보센터의 장기요양기관 재무·회계규칙을 발췌하였음－

제13장 운영규정 개정방법 및 절차

제69조(개정방법 및 절차)

- 가. 본 운영규정은 직원대표 및 보호자와의 협의와 지자체 및 유관기관의 자문을 통해 개정할 수 있다. (기관 운영위원회가 설치되었을 경우엔 운영위원회의를 개최하여 최종승인 개정한다.)
- 나. 본 운영규정의 개정절차는 협의, 자문, 개정, 비치의 단계를 통한다.
- 다. 본 운영규정에 정하지 않은 사항 및 각 조항의 해석은 노인복지법 및 노인장기요양보험법과 상호간의 협의를 따른다.

<부 칙>

제1조(효력)

이 규정은 2023년 01월 01일부로 제정 시행한다.

제2조(준용)

본 규칙에 명시되지 아니한 사항은 근로기준법 기타 노인복지관계 법령 및 정부와 지자체 및 유관기관 운영지침에 의한다.

제3조(법령 등의 우선)

관계법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 경우 그 사항에 대해서는 법령의 정하는 바에 의한다

[별표 업무분장표]

담당	업무내용	업무대행자	대행자업무
센터장	1. 수급자 관리 및 일지작성	사회복지사	
	2. 대상자발굴 및 내방자상담		
	3. 요양보호사 채용 및 교육		
	4. 수급자 안부전화와 응급상황 시 대처		
	5. 수급자 욕구파악 후 장기요양기관 서비스 연계		
	6. 4대보험관리, 배상책임보험 관리		
	7. 센터의 총괄업무 지시		
	8. 요양보호사 근무시간표 변경 관리		
	9. 5등급 수급자 월2회 방문 및 일지작성		
	10. 기타 대외적인 업무상담		
사회복지사	1. 센터의 행정업무	요양보호사 (팀장)	
	2. 월1회 수급자방문 및 관리, 업무수행일지 작성		
	3. 요양보호사 출퇴근 태그확인 및 일지 관리		
	4. 비용청구 및 공단교육 참석		
	5. 요양보호사 교육 및 고충상담		
	6. 센터장을 대신한 그 밖의 업무		
	7. 월례회의 시 회의 진행업무		
	8. 센터 홍보 및 종사자 근무편성표 작성		
	9		
	10		
요양보호사팀장	1. 요양보호사 관리 및 고충상담	요양보호사 (팀장)	
	2. 요양보호사 애경사 파악		
	3. 신규 요양보호사 교육		
	4. 사회복지사를 대신한 보조업무		
	5. 센터에서 필요한 기타업무		
	6. 그 밖의 외부 지원업무		
	7		
	8		
	9		
	10		

표준근로계약서 (재가용)

고운손재가노인복지센터_(이하 '사업주'(사업주의 위임을 받은 사용자 포함)라 함)과 _____(이하 '근로자'라 함)은(는) 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로개시일 :

____년 ____월 ____일부터

* 근로 계약 시 기한의 정함이 있는 경우에만 근로종료일 기재

2. 근무장소 : __수급자거주지__

* '사업주'가 지정하는 장소(단, 업무상 필요한 경우 '사업주'가 '근로자'와 협의하에 근무장소를 변경할 수 있다)

3. 근무직종 및 업무 내용

1) 직종 : __방문요양__

2) 업무내용 : __가사지원, 신체활동지원, 정서지원서비스__

4. 근로시간 및 휴게시간

1) 근무형태, 근무시간, 휴게시간은 다음 각호와 같다.

① 근무형태 : __시급제__

② 근무시간 : __09:00~18:00__

③ 휴게시간 : __12:00~13:00__

2) 방문 요양보호사의 경우 근무 일정표에 따른다.

3) 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다. 단, 당사자 간의 합의에 따라 1주 12시간을 한도로 근무시간을 연장할 수 있다.

5. 근무일 및 휴일

1) 근무일 : __월~토요일__

2) 휴 일 : __국공휴일 및 휴일, 근로자의날__

① 주휴일(매주 일요일)

② 근로자의 날 (5.1.)

③ 근로기준법 시행령 제30조제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일

6. 임금

1) 급여적용기간 : ____년 01 월 01 일부터 ____년 12 월 31 일까지

2) 급여항목 :

○ 월급제 () (급여지급형태 V표시)

임금항목	산정시간(월)	금액
통상임금(시급)	-	
주휴수당	-	
휴일수당	_____ 시간	
장기근속장려금		
가족수당		
명절수당		
00수당		
00수당		
합 계		
※ 위 내용외에 강원도 및 시군이 함께 별도 지원하는 복지수당(월 00만원)이 지급됨		

○ 시급제 (V) (급여지급형태 V표시)

항 목	금 액
기본시급	112,200원(2023년 기준, 주휴수당, 연차수당 포함)

3) 위 명시된 연장, 야간, 휴일근로를 한 경우에는 해당 시간에 대해 근로기준법 제56조에 따라 가산수당을 지급한다.

4) 임금지급일 : 급여는 매월 1일부터 31 일까지 정산하여 익 월 20 일에 지급한다(휴일의 경우는 전일 또는 익일 지급)

5) 임금지급방법 : 계좌이체(등록된 본인의 예금계좌로 입금)로 지급한다.

(은행, 계좌번호 : 예금주 _____)

7. 연차유급휴가

1) 1년간 80퍼센트 이상 출근한 경우 15일의 유급휴가를 부여한다. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 경우 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 경우에는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 부여한다.

2) 사용자는 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 시설 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

3) 기타 사항은 근로기준법 및 취업규칙 등에서 정하는 바에 따른다.

8. 사회보험 적용 및 신고(해당란에 체크)

사업주는 근로자에 대하여 관계법령에 따라 사회보험을 신고한다.

■ 고용보험 ■ 산재보험 ■ 국민연금 ■ 건강보험

9. 퇴직급여

- 1) 퇴직급여제도의 종류 : 퇴직적립금, 퇴직연금
- 2) 사업주는 계속근로기간이 1년 이상, 1주간 평균 15시간 이상 근무한 자가 퇴직하는 경우 그 지급 사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 퇴직급여를 지급하여야 한다.
- 3) 근로자가 퇴직금을 받을 권리는 3년간 보장된다.
- 4) 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다.

10. 근로계약 해지 및 해고의 제한

단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따른다.

11 근로계약서 교부

근로계약서 1부를 각각 작성하여 보관하도록 한다

12. 기타

이 계약서에 명시되지 않은 사항은 단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따르며, 사업주는 근로자의 권리와 의무를 명확히 설명해야 한다.

근로계약일 : 년 월 일

(사업주)

기관명: 고운손재가노인복지센터

주 소: 원주시 남원로593, 2층 (연락처: 033.764-0663)

대표자: 박지연 (서명)

(근로자)

생년월일:

주 소: (연락처:)

성명: (서명)

개인정보 이용. 제공. 활용 동의서

<개인정보취급에 관한 안내>

2014.08.07.일부터 개정된 개인정보보호법에 따라 누리재가노인복지세터는 귀하의 소중한 개인정보를 수집. 이용. 활용하고자 하는 경우에 [개인정보보호법]에 따라 본인의 동의를 얻고 있습니다.

근로기준법에 따른 4대보험 및 임금대장 작성 시 사용되며 다른 용도로는 사용되지 않습니다. 이에 아래의 내용과 같이 귀하의 개인정보를 수집. 이용. 활용하는데 동의하여 주실 것을 요청합니다.

※ 개인정보 이용. 제공에 관한 동의사항

수집된 개인정보가 향후 이용. 제공. 활용이 될 경우에는 아래와 같이 필요한 사항을 알려드립니다.

- | |
|--|
| 1) 개인정보를 제공 받는 자
2) 개인정보를 제공 받는 자의 이용 목적
3) 제공하는 개인정보의 항목
4) 개인정보를 제공 받은 자의 개인정보 보유 및 이용기간
4) 동의 거부 권리 사실 및 불이익 내용 |
|--|

[개인정보보호법] 등 관련법규에 의거하여 본인의 개인정보를 이용. 제공. 활용하는 것에 동의합니다.

년 월 일

근로자 : (인)

고운손재가노인복지센터

급여제공지침 10가지

고운손재가노인복지센터

1. 종사자 윤리지침
2. 성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 감염예방 및 관리지침
5. 치매예방 및 관리지침
6. 욕창예방 및 관리지침
7. 낙상예방 및 관리지침
8. 노인인권보호지침
9. 근골격계 질환 예방지침
10. 개인정보보호 지침

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리

● 종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 종사자 등 노인복지시설에서의 급여제공과 관련된 모든 직원은 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 직원이 지켜야 하는 윤리적 행동 규범을 말한다.

○ 입소 어르신이 자율권과 생존권을 가진 존재임을 항상 지각하고 그 존엄성과 가치를 존중하도록 노력하며, 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하여, 사회적·경제적·신체적으로 불리한 여건에서 부당하게 희생되는 일이 없도록 해야 한다.

○ 시설 운영자 및 종사자는 그 실천을 위한 전문지식과 기술을 습득하고, 실천하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력하며 윤리 지침을 정하여 준수해야 한다.

● 직원의 기본윤리

- ① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 자부심을 가지며 책임감을 가지고 업무를 수행한다.
- ② 어르신의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성·취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별대우를 하지 않는다.
- ③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 사회정의실현과 어르신의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구한다.
- ⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.
- ⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.

● 전문가로서의 윤리

- ① 어르신에게 개개인별 상태에 따른 질 높은 돌봄과 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
- ② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스 제공 시 어르신의 동의를 받아야 한다.
- ③ 직무수행 중에 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 따라 소중히 다루어져야 하고 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험요인으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.

● 수급자에 대한 윤리

- ① 어르신의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 어르신에 대해 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 전문적 기술과 능력을 발휘한다.
- ③ 어르신의 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 그 이익을 대변한다.
- ④ 어르신의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- ⑤ 어르신이 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알권리를 인정하고 존중해야 한다.
- ⑥ 목욕서비스의 경우 동성의 직원이 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 시설운영상 이성의 직원이 불가피하게 해당 서비스를 제공하게 되는 경우 어르신의 의사를 최대한 반영한 후 서비스를 제공한다.
- ⑦ 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 어르신의 개인정보에 대해 비밀보장의 범위와 정보취득의 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보공개 시 동의를 얻어야 한다. 또한 서비스 제공시라도 업무와 무관하게 정보를 열람하지 않는다.
- ⑧ 개인의 이익을 위해 어르신과의 전문적 관계를 이용해서는 안 된다.
- ⑨ 어르신들과 불필요한 신체접촉을 자제하고, 성희롱·성폭력 예방을 위해 최선을 다하여 관련 사건이 발생하지 않도록 해야 한다.
- ⑩ 사회복지증진을 위한 환경조성에 어르신을 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.
- ⑪ 어르신의 이해와 그 어떤 다른 이해가 상충될 때 어르신의 이해가 우선 되도록 노력해야 한다.

성폭력 예방 및 대응지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

1. 성희롱 및 성폭력 이란

가. 성희롱

성희롱은 직원 간 또는 수급관련 상대방이 원하지 않는 성적인 말이나 행동을 하여 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말하며, 자기의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적인 말과 행동으로 상대방(요양보호사 및 수급자)에게 성적인 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하거나 이를 거부하는 것을 이유로 고용 및 인사 등에서 불이익을 주는 것을 말한다.

나. 성폭력

성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 신체적·언어적·심리적 폭력으로, 강간뿐 아니라 희롱이나 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당된다.

다. 성폭력의 유형

구분	행위
육체적 행위	입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 안마나 애무를 강요하는 행위 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	음란한 농담이나 음담패설 등 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 음란한 내용의 전화통화

시각적 행위	외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

라. 성폭력의 성립 유형

- 남녀 또는 직책의 구분 없이 발생할 수 있다.

유형 1: 종사자→ 종사자	유형 2: 종사자→ 수급자
유형 3: 수급자→ 종사자	유형 4: 수급자→ 수급자

[관련 규정(노인에 대한 성폭력 등의 금지)]

노인복지법 제39조의9제2호에 의하여 누구든지 노인에게 ‘성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위’를 해서는 안 된다. 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는

1천 500만원 이하의 벌금에 처해 진다(노인복지법 제55조의3제1호)

2. 예방 및 대처방안

● 수급자 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 직원이나 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- ⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑧ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑨ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안 된다.

● 직원의 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 시설 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 평소 직원이나 어르신과의 불필요한 신체적 접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.
- ⑧ 관리자는 성폭력이 부서 내에 일어나지 않도록 예방교육에 힘쓴다.
- ⑨ 관리자는 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미연에 방지한다.
- ⑩ 관리자는 성폭력이 발생하였을 때에는 신속히 처리하여 피해자가 제2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
- ⑪ 관리자는 사무실 내에서 직장 내에서 혹은 회식자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

[직무수행 시 발생할 수 있는 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

3. 성폭력 대응방안

● 기관의 대처 방법

기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한(유형2) 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어(유형3) 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 기관장 또는 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.
- 직원 연수교육, 정례조회, 부서별 교육 등을 이용하여 예방교육을 실시하여야 한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우(유형2 또는 유형4) 그 피해자에게 원하지 않는 숙소 및 급여제공자 배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 종사자에 의한 성폭력이 발생하였을 경우에는(유형1 또는 유형2) 그 행위자를 징계한다.
- 성폭력을 한 대상자에게는(유형3 또는 유형4) 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다.

⑤ 원장 및 시설장(센터장 등)은 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

● 개인의 대처 방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

유형3의 경우 가족에게 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.

② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다.

· 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

⑥ 성폭력 피해접수처에 접수하여 도움을 받는다.

● 성폭력 피해자의 대응방안

- ① 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.
- ② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ③ 노인이나 직원에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다

● 서비스 중 수급자(노인)로부터의 성희롱 대처방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 가족에게 사정을 말하고 시정해줄 것을 요구한다.
- ③ 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성한다.
- ④ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 받도록 한다.
- ⑤ 외부기관 등에 상담한다.
- ⑥ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처법을 숙지한다.
- ⑦ 음담패설 등을 자제한다.

● 치매노인에 의한 부적절한 성적 행동이 있을 경우 대처방법

- ① 성희롱 징후가 보이는 경우 거부 의사 표시를 분명히 하도록 한다.
- ② 옷이 너무 짝 끼기 때문에 옷을 벗거나 혹은 사타구니가 간지러워서 방문객 앞에서 자신의 성기를 만지거나 목욕탕에 가고 싶기 때문에 바지를 벗는 행위를 할 수 있음을 이해해야 한다.
- ③ 만약 치매 대상자가 자신의 속옷을 벗으려 하거나 자신의 성기를 만지려는 것을 보면, ‘손 치우세요.’와 같은 단호한 말을 반복해서 사용하면 실수를 방지할 수 있다.
- ④ 치매 대상자가 성적으로 부적절한 행동을 수행할 때 그러한 행동을 즉각 멈추지 않으면 그들이 좋아하는 것을 가져간다고 경고하는 것도 도움이 될 수 있다.
- ⑤ 치매어르신의 성희롱 징후 포착 시 주의·환기 및 관심을 돌릴 수 있는 질문이나 대화를 시도하거나 다른 활동을 하도록 하여 재발을 방지하도록 노력해야 한다.
- ⑥ 심한 경우 의료인이나 기관에 반드시 알리고 상담하도록 한다.

● 요양서비스 중 성희롱 피해노인의 대응방법

- ① 성희롱 피해 노인은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.
- ② 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성희롱한 경우 피해노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ③ 노인에 대한 행위가 성희롱에 해당하거나 그 밖에 형사처분의 대상이 되는 경

우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.

④ 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다. (민법 제 750조)

<상황별 대처방법>

(사례 1) 하의를 탈의한 채 성기를 만져달라고 요구하는 대상자

→ 대처방법

- 치매 노인이라 해도 무조건 비인지적 행위를 하는 것이 아니라 상대를 식별하여 성추행을 하는 것은 의도적인 행위이다.
- 처음 성폭력 행위가 나타났을 때 즉각적이고 과감한 조치를 행해야 한다.

(사례 2) 부친을 떠올리며 정성을 다하는 요양보호사를 자신의 이부자리로 끌어들이려 실랑이 함

→ 대처방법

- 요양보호사는 대상자에 대한 지나친 선입견이나 편견 혹은 전이감정을 가지려는 것을 피한다. (업무와 개인적인 감정은 엄격히 구분)
- 기관에서는 치매대상자의 문제 행동에 대한 사전교육을 실시.

응급상황 대응지침

응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법

응급상황 매뉴얼

○ 대응지침

응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동

■ 응급상황의 종류 및 응급상황발생시 대응방법

1. 심폐소생술

○ 갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고로 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것이다. 호흡이 정지되거나 심장 이 멈추게 되면 4~6분 이내에 심폐소생술을 실시하여야 한다. 반응이 없다고 판단되면 심장마비 상황이라고 생각하고, 119에 도움을 요청하고, 즉시 심폐소생술을 시작해야 한다.

① 의식확인

가볍게 어깨를 두드리며 큰소리로 “여보세요, 괜찮으세요?”라고 말한 다음 반응을 살핀다. 반응이 없으면 심장마비의 가능성이 높다.

② 구조요청

대상자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청한다.

③ 119신고

119에 신고할 때에는 환자 발생 장소, 발생 상황, 환자의 상태 그리고 하고 있던 응급처치에 대하여 설명해야 한다.

④ 호흡확인 및 유지.

기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임を観찰하고, 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질 (부러진 치아나 구토물 등)을 제거한다.

⑤ 인공호흡

환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공호흡을 실시한다.

- 기도유지 열기

머리기울임-턱들어올리기 방법을 사용하여 기도를 개방 한다.

머리기울임-턱들어올리기는 한 손으로 환자의 머리가 뒤로 기울어지게 하면서, 다른 손의 손으로 아래턱의 뼈 부분을 머리 쪽으로 들어 올림으로써 기도가 열리도록 하는 방법이다. 이때 턱 아래 부위의 연부조직을 깊게 누르면 오히려 기도를 막을 수 있기 때문에 주의한다. 기도가 열리면 환자의 입을 열어 입-입 인공호흡을 준비한다.

- 입-입 인공호흡법

- 이마를 누르면서 턱을 들어 기도를 유지한 다음 환자의 입을 벌린다.
- 환자의 코를 막고 자신의 입을 환자의 입에 밀착시킨다.
- 공기를 서서히(2초) 불어 넣는다.
- 잡았던 코를 놓고 입을 떼어 불어넣은 공기가 밖으로 배출될 수 있도록 한다.

⑥ 가슴압박

- 인공호흡을 한 후에도 심장이 뛰지 않는다면 흉부(가슴)를 압박한다.
- 환자는 바닥이 평평하고 단단한 곳에 수평자세를 취하게 한다.
- 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다.

- 흉부압박 위치

좌, 우의 갈비뼈가 만나는 곳에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치 이다.

- 흉부 압박을 가하는 자세

- 흉골의 하부 1/2에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 겹쳐서 깍지를 끼어 손가락이 흉벽에 닿지 않도록 한다.
- 팔꿈치를 곧게 펴고 어깨와 손목이 팔과 일직선이 되게 한다.
- 흉골 위에 수직으로 구조자의 제중을 실리도록 한 다음 압박해야 한다.



- 흉부압박을 가하는 방법

- 흉부가 압박되는 깊이는 가슴이 4~5cm정도 함몰되도록 압박한다.
- 압박하는 속도는 1분에 100회 정도이다.
- 압박과 이완의 비율은 50:50정도가 바람직하다

2. 질식 시 응급대처

○ 기도를 막고 있는 이물질을 빼내기 위해 의식이 있는지 없는지 여부에 따라 하임리히법을 시행해야 한다. 하임리히법을 시행하면서, 즉시 응급구조대(119)로 연락을 취한다.

- . 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- . 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구도를 유도).
- . 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
- . 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
- . 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
- . 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다.

① 부분 기도 폐쇄 시 (하임리히법)

- . 어르신의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 한쪽다리를 수급자 . 종사자는 한 손의 주먹을 쥔다. 주먹 쥔 손의 엄지를 어르신의 배꼽과 검상돌기 중간에 놓는다.
- . 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.
- . 이물질이 밖으로 나올 때까지 계속한다.

② 완전 기도 폐쇄 시 (변형된 하임리히법)

- . 어르신을 바닥에 반듯이 눕힌다.
- . 종사자는 어르신의 허벅지 쪽에 무릎은 꿇고 앉는다.

- . 한 손을 이용하여 어르신의 배꼽과 명치 사이에 손목 끝부분을 놓고 다른 한 손을 포갠다.
- . 위쪽 방향으로 4~5회를 빠르게 밀친다.
- . 종사자는 어르신의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.
- . 밀쳐 올리기를 4~5회 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

3. 경련

- ① 경련의 양상을 관찰한다. 경련 시 혀나 입술을 깨물지 않도록 거즈를 감은 설압자를 물려준다.
- ② 어르신의 머리 아래에 부드러운 것을 대주고 주변의 위험한 물건을 치운다.
- ③ 몸에 꼭 끼는 벨트나 단추 등을 풀어 편안하게 호흡하도록 한다.
- ④ 침이나 거품 혹은 구토로 인해 질식의 위험이 있을 경우 어르신의 얼굴을 옆으로 돌리거나 왼쪽으로 돌려 눕혀 기도를 유지하도록 한다.
- ⑤ 경련하는 동안에는 입에 물 및 약 등 어떠한 이물질도 넣어서는 안 된다.
- ⑥ 산소 포화도 측정기로 산소 수치를 측정하고 필요 시 산소 공급한다.
- ⑦ 경련이 발생하는 동안에 몸이 뻣뻣해지거나 호흡 곤란 및 의식변화가 있을 수 있으므로 곁에서 잘 관찰한다.
- ⑧ 경련성 질환이 없던 어르신이 경련을 일으키거나 5분 이상 경련이 지속될 때는 119에 신고하고 병원으로 즉시 이송한다.
- ⑨ 경련 증상 발생 및 병원 이송 등을 조치 결과를 보호자에게 알린다.

4. 화상

- ① 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다.
- ② 화상부위를 찬물(5~12℃)에 통증이 없어질 때까지 15~30분정도 식힌 후 옷을 벗긴다.
- ③ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다.
- ④ 몸에 붙어있는 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내어야 하며 장신구는 최대한 빨리 제거하도록 한다.
- ⑤ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다.
- ⑥ 민간요법으로 환부에 기름이나 크림을 바르면 감염위험이 있고 열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질을 바르지 않는다.
- ⑦ 119에 연락해서 병원으로 이송한다.
- ⑧ 화상 발생 경위와 조치결과를 반드시 보호자에게 알린다.
- ⑨ 화상 발생 경위 및 조치 결과를 기록한다.

5. 낙상

- ① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다.

- ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다.
- ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

6. 뇌졸중

- ① 뇌졸중의 전조증상을 발견하면 가능한 한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다. 발병후 3~6시간 이내에 응급조치를 받게 되면 장애 발생을 예방할 수 있다.
· 응급의료기관으로 이송할 때는 시설 내에서의 상황을 적은기록지 등(연계 기록지)을 동봉한다.
- ② 가족과 보호자에게 연락한다.

감염예방 및 관리지침

감염종류, 감염예방 및 관리

● 감염종류

(1) 결핵

- Mycobacterium tuberculosis가 포함된 비말은 공기를 통하여 다른 사람의 호흡기계로 전파된다.

① 요양보호사는 결핵에 걸리지 않도록 평소에 음식을 잘 섭취하고 피곤하지 않도록 해야 한다.

② 결핵 감염 대상자와 접촉한 요양보호사는 2주~1개월 이후 반드시 X-ray 검진 등을 통해 감염 여부를 확인해야 한다.

③ 활동성 결핵이 의심되는 대상자는 격리 대상이므로 요양보호사는 자신이 돌보는 대상자가 결핵이 의심되면 의료기관이나 보건소 진료를 받도록 권장한다.

④ 결핵은 결핵균에 감염된 사람이 기침할 때 나오는 분비물이 공기 중을 떠다니다가 다른 사람에게 감염된다. 따라서 결핵전파가 우려되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용한다.

⑤ 결핵은 다른 사람으로부터 감염되지 유전되는 병은 아니다.

(2) 독감(인플루엔자)

- 37.8℃ 이상의 갑작스러운 발열, 두통, 근육통, 피로감 등의 전신증상과 인후통, 기침, 객담 등의 호흡기 증상을 보이며, 드물게 복통, 구토, 경련 등이 발생할 수도 있음.

① 요양보호사가 관리하는 대상자는 독감(인플루엔자)의 감염 위험이 높으므로 늦어도 독감 유행 2주 전에 예방접종을 한다.

② 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 가래가 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원에 방문하여 진료를 받는다.

③ 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며, 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있기 때문에 인플루엔자에 걸린 요양보호사는 1주일 정도 쉬는 것이 좋다.

(3) 노로바이러스 장염

- “식중독”이란 식품 섭취로 인하여 인체에 유해한 미생물 또는 유독물질에 의하여 발생하였거나 발생한 것으로 판단되는 감염성 질환 또는 독소형 질환을 말

한다.

① 노로바이러스는 잘 전파되므로 요양보호사가 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 업무를 중단하는 것이 좋다.

② 증상 회복 후 최소 2~3일간 음식조리에 참여하지 않는다.

③ 개인위생을 철저히 하고 어패류 등은 반드시 익혀서 먹도록 한다.

④ 2차 감염을 막기 위하여 노로바이러스 환자의 변, 구토물에 접촉을 금지

(4) 옴

- 옴은 *Sarcoptes scabiei* var. *hominis* 진드기가 피부에 침입한 피부감염 질환이다. 진드기는 감염된 사람과의 직접 접촉을 통해 전파된다.

① 옴은 옴진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.

② 대상자는 물론, 동거가족이나 요양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.

③ 개인위생을 철저히 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다 의류 및 침구류를 소독한다.

④ 알레르기과 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.

⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기 전에 얼굴을 제외한 전신에 바르고 6시간 후에 씻어내고 1주일 후에 한 번 더 반복해서 바른다. 연고의 종류에 따라, 2일간 밤에 연속적으로 바르고, 24시간 후에 닦는다.

⑥ 요양보호사는 자신의 피부를 항상 주의 깊게 관찰해야 한다.

옴에 걸린 대상자는 반복적인 치료와 진드기 감염의 재발을 관찰하여야 하고, 옴에 감염된 요양보호사는 치료 후 의학적인 평가와 판단으로 감염이 없어졌다고 판단될 때까지 대상자를 돌보는 업무를 제한하는 것이 바람직하다.

(5) 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자

- 오염된 호흡치료 기구의 사용

① 오염된 호흡치료 기구의 사용

② 면역기전의 저하 대상

③ 기침을 할 때, 입과 코를 휴지로 가린다.

④ 사용한 휴지는 즉시 버린다.

⑤ 기침하는 사람은 마스크를 착용하게 한다.

⑥ 휴지나 마스크가 없는 상황에서는 입을 가리고 기침하게 한다.

● 감염예방 및 관리

○ 표준주의

표준주의는 진단명이나 감염여부에 상관없이 모든 대상자를 간호할 때 적용 하는 것으로 혈액, 모든 체액 포함 유무에 상관없이 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등에 미생물이 감염되는 것을 예방하기 위해 적용한다.

예방방법	상세내용
손 씻기	<ul style="list-style-type: none"> · 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용여부와 상관없이 손 씻기를 실시한다. · 대상자 처치 후 다른 환자 처치 시 손을 씻으며 동일한 대상자라도다른 부위를 처치할 때도 손 씻기를 실시한다. · 평상시에는 일반 비누를 사용해도 무방하나 감염관리상 필요한 경우에는 소독비누를 사용한다.
장갑 착용	<ul style="list-style-type: none"> · 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부, 점막 접촉 시에 장갑을 착용한다. · 대상자나 처치 부위가 바뀔 때마다 장갑을 교환한다. ※ 장갑 착용이 손 씻기를 대신할 수 없다. ※ 비닐장갑의 안정성은 보장할 수 없다.
모자, 마스크, 보안경, 안경 보호대 착용	<ul style="list-style-type: none"> · 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 튈 가능성이 있을 때 착용한다.
처치기구의 처리	<ul style="list-style-type: none"> · 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것은 피부나 점막이 오염되지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다. · 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. · 일회용품은 분리수거하여 버린다. · 날카로운 물품은 천공이 안 되는 용기에 버린 후 지정된 장소에 버린다.
환경관리	<p>대상자 주위환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독한다.</p> <p>혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리하도록 한다.</p>
날카로운 기 구에 자상을 입지 않도록 주의한다.	<p>혈액매개감염의 전파가능성은 바늘과 같은 날카로운 기구와 같은 의료장비를 사용할 때 가장 크다. 따라서 날카로운 기구 사용할 때 안전하게 사용하도록 주의해야 하고 반드시 주의하여 폐기한다.</p>

○ 손 씻기

일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집락을 이루는 미생물로서 잠재적인 병원성 세균을 의미한다. 이러한 미생물은 흔히 대상자나 대상자 주변의 오염된 환경과 접촉하면서 얻게 되고 대부분 감염과 균의 전파를 발생시키는 것으로, 일반적인 손 씻기로 제거가 가능하다. 따라서 손 씻기는 감염 예방의 가장 중요한 행위이다.

△ 손 씻기의 적응

- ① 수급자와 직접 접촉 전·후
- ② 장갑 착용 전·후
- ③ 수급자의 체액이나 분비물, 점막, 손상 있는 피부, 상처 부위의 드레싱과 접촉한 후
- ④ 동일한 대상자라도 오염 부위에서 청결 부위로 이동 시
- ⑤ 수급자와 바로 인접한 장소에 있는 물체와 접촉한 후
- ⑥ 음식찌꺼기를 처리했을 때 또는 식기를 닦고 난 후
- ⑦ 식사 전 및 화장실을 사용한 후

△ 물과 비누를 이용한 손 씻기

준비: 흐르는 물로 양 손을 적신 후, 손바닥에 충분한 양의 비누를 문혀 줍니다.

손 씻기 6단계

- ① 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
 - ② 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
 - ③ 손바닥을 마주대고 손가락을 끼고 문질러 줍니다.
 - ④ 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
 - ⑤ 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.
 - ⑥ 손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.
- . 마무리: 흐르는 물로 비눗물을 닦아내고, 깨끗한 수건 또는 핸드 드라이기로 손을 건조해 줍니다.

△ 손 건조법

- ① 핸드 드라이기로 건조시키기
. 이상적인 방법이나 약간의 시간이 걸리며, 장치가 필요없다.
- ② 종이타월로 닦기
. 간단하고 확실하며 값이 싸다.

나) 식품 및 식기관리

- ① 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관방법에 따라 위생적으로 사용한다.
- ② 조리된 음식이 남았을 경우 냉장 보관하되 가급적 빨리 먹도록 한다.
- ③ 보관된 냉동식품을 해동시켰을 경우 다시 냉동시키지 않는다.
- ④ 뚜껑 또는 포장을 개봉한 식품이 남았을 경우에는 다른 용기에 담아 냉장 또는 냉동 보관하고, 가급적 빠른 시간 내에 먹도록 한다.
- ⑤ 부패나 변질되기 쉬운 음식의 경우 한 번에 섭취할 수 있는 양 만큼 나누어

보관하되 반드시 냉장 및 냉동 보관한다.

⑥ 유통시간이 지난 식품의 경우는 즉시 폐기하도록 한다.

⑦ 요양보호사는 모든 식품을 다루기 전 후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저.

다) 오염물질 관리

1) 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 장갑, 마스크 등을 착용한다.

2) 처리 후 꼭 손을 씻는다.

3) 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.

4) 재활용품은 적절한 용기에 분리수거하도록 한다.

5) 일반쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.

6) 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

라) 감염성 폐기물 관리

1) 감염성 폐기물의 종류

㉠ 탈지면류 : 사람의 피, 고름, 배설물, 분비물 또는 약품이 묻어있는 탈지면, 붕대, 거즈

㉡ 폐합성 수지류 : 일회용 주사기, 수액세트

㉢ 병리계 폐기물 : 시험·검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등

㉣ 손상성 폐기물 : 주사바늘, 칼, 가위 등

㉤ 혼합감염성 폐기물 : ㉠또는 ㉡과 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물

1) 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.

2) 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

마) 환경 관리

① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.

② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적

③ 오염된 주거환경은 감염의 원인이 되므로 주거하고 있는 공간을 청결하게 유지한다.

④ 침상 생활하는 대상자는 침상에 습기가 차고 눅눅해지는 등 오염될 가능성이 많으므로 항상 청결을 유지한다.

바) 대상물 소독

- 수급자에게 사용한 후 다른 수급자에게 사용하는 기구나 물품은 반드시 소독을 한다.

대상	소독방법
세면대, 욕조, 변기	술이나 수세미에 세제를 묻혀 문질러 물때를 제거
식기, 수저	세제를 이용하여 세척 공용식기는 소독을 한다
도마	세제를 씻는다 열탕 소독을 하거나 물에 행군다
위관영양주머니, 튜브	영약액 주입 후 세제를 주입하여 씻는다 물기가 잘 빠지도록 수직으로 걸어 건조 시킨다

○ 감염병 발생 대응

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
감염증상 어르신 발견	간호사, 시설장 보고	보호자 연락 병원진료 의뢰 필요시 공단에 연락	· 전파경로별 격리 주의 시행	요양실 소독 어르신 병원 이송 등

1단계

- 감염 증상(피부 가려움 혹은 발열, 기침 등)이 있는 어르신을 확인한다.

2단계

- 감염증상이 있는 어르신을 간호사에게 보고한다.
- 간호사는 어르신의 건강상태를 사정하고 감염성 질환 확진 전까지 표준주의로 관리한다.

3단계

- 감염의심 어르신의 보호자에게 연락한다.
- 촉탁의 병원 혹은 연계 병원으로 가서 감염성 질환여부를 확인한다.
- 감염병 진단 시 건강보험공단에 연락한다.

4단계

- 시설 종사자 및 어르신들에게 감염성 질환에 대해 교육한다.
- 전파경로별 격리주의 지침에 따라 격리주의 시행한다.
- 접촉성 전염 질환의 경우 접촉한 종사자 및 다른 어르신의 감염여부 감별을 위해 촉탁의에게 진료 의뢰한다.
- 감염 어르신 방에서 나온 폐기물 및 린넨 등은 분리 배출한다.

5단계

- 감염 어르신을 병원 이송 등 조치한다.
- 해당 침실 및 요양원 실내 전체소독을 시행한다.

※ 환자 발생 시 시설장은 즉시 관할 장기요양운영센터 및 관할 시 군 구에 발생 사실 통보하고 격리조치

치매예방 및 관리지침

치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료

● 치매란

치매는 정상적이던 사람이 뇌에 발생한 여러 가지 질환으로 인하여 기억을 하고 사고를 할 수 있는 인지기능이 장기적으로 감퇴하여 일상생활 생활에 영향을 줄 정도에 이르게 되는 넓은 범위의 뇌 손상을 의미 한다

● 치매의 종류

- ① 노인성 치매인 알츠하이머병: 뇌에 베타아밀로이드 단백질 침착하여 생긴 노인성 신경반과 타우 단백질이 과인산화 되면서 결합한 신경섬유다발로 불리는 비정상물질이 뇌에 축적하여 세포의 기능이 마비됨으로써 발생함.
- ② 혈관성 치매: 뇌혈관이 터지거나 막혀 산소와 영양분의 공급이 차단되어 뇌세포가 손상되면서 생김.
- ③ 대뇌병변: 우울증, 약물 및 알코올 중독, 갑상선 기능저하증 등의 대사성 질환, 비타민 B12 또는 엽산 결핍 등의 질환, 정상압 뇌 수두증, 경막하 혈종, 뇌염 등으로 인해 생김.

● 치매의 증상

다음의 10가지 경고 증상이 있으면 치매를 의심해 볼 필요가 있다. 경고 증상이 있을 때에는 미루지 말고 전문의(정신과 또는 신경과 의사)를 찾아 상의하는 것이 필요하다.

- ① 일상생활에 지장을 초래할 정도로 최근 일에 대한 기억력 상실이 있다.
- ② 언어사용이 어려워졌다.
- ③ 시간과 장소를 혼동한다.
- ④ 판단력이 저하되어 그릇된 판단을 자주한다.
- ⑤ 익숙한 일을 처리하는데 어려움이 있다.
- ⑥ 돈 계산에 문제가 생겼다.
- ⑦ 물건 간수를 잘못한다.
- ⑧ 기분이나 행동에 변화가 있다.
- ⑨ 성격에 변화가 있다.
- ⑩ 자발성이 감소되었다.

① 인지장애

- 기억력 저하: 약속을 잊거나 물건을 잃어버리는 경우가 많다. 수일전 또는 수주일 전의 일에 대한 단기 기억력 저하가 먼저 생기고 병이 심해지면서 장기 기억력 저하가 온다.
- 언어능력저하: 언어구사능력이 저하되며 대화 중 적절한 단어가 떠오르지 않아 말문이 자주 막히고 말수가 현저하게 감소한다. 말은 짧고 자주 끊어지며 내용이 빈약하다. 앞뒤가 맞지 않는 이해할 수 없는 말을 한다. 타인의 이야기를 이해하는 능력이 저하되어 엉뚱하게 이해하거나 전혀 이해하지 못하는 경우가 많다.
- 지남력 저하: 시간개념이 떨어져 날짜, 요일, 시간을 자주 착각하여 실수한다. 심하면 낮과 밤을 구분하는 것도 어려워진다. 오랫동안 지내던 집도 자신의 집이 아니라고 부인하고 가족의 얼굴을 보고 알아보지 못하기도 하다.
- 시공간 파악능력 저하: 공간개념이 떨어져 자주 다니던 곳에서도 길을 잃고 헤매게 되고 집 안에서 화장실과 안방을 구분하지 못하는 경우도 있다.
- 실행기능 저하: 옷매무새가 흐트러져 지저분한 인상을 준다. 자신의 위생 상태에 관심이 없어지고 이전에 하던 집안일도 하지 못하게 된다. 옷을 혼자서 입을 수 없어 도움이 필요하게 된다.

② 행동심리 증상

- 우울증 : 말수가 줄고, 의욕이 없으며 우울한 기분을 표현한다. 식욕이 감소하며 잠을 지나치게 많이 자거나 못 자는 등 수면양상이 변화한다. 자살에 대한 생각이 증가하여 자살을 시도하기도 한다.
- 정신증 : 정신병적 증상으로 망상, 환청, 환시가 나타난다. 다른 사람이 자신의 것을 훔쳐 갔다는 주장을 하는 등 각종 의심이 증가하며 돌아가신 부모님이 집 밖에 와 계시다는 등 착각이 증가한다. 방 안에서 혼자 누군가와 대화를 나누거나 손짓을 하는 등의 증상을 보인다. 매우 당황해하고 불안해하거나 공포에 휩싸여 예기치 못한 행동을 보인다.
- 초조 및 공격성 : 쉽게 불안해하거나 이유 없이 자꾸 서성거리고 한자리에 오래 앉아 있지 못하며 초초한 것처럼 행동한다. 고집스럽고 이기적이며 논쟁적이고 자주 화를 내기도 하며 한 번 화를 내며 건잡을 수 없이 폭발적으로 나타나며 잠시 후에는 아무 일이 없다는 듯이 조용해진다.
- 수면장애 : 얇은 잠을 자고 자주 깬다. 밤에 배회하고 그 여파로 낮잠을 지나치게 자며 이로 인해 낮과 밤이 뒤바뀌는 경우가 많다.
- 기타 증상으로 물건을 모아 숨기거나 침을 뱉는 등의 행동을 보인다.

○ 치매 단계별 주요 증상

단계	주요 증상
초기	일주일내의 중요한 사실을 기억하지 못함 사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음 시간과장소를 기억하지 못함
중기	오전에 경험한 중요한일을 오후에 기억하지 못함 옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐 불안, 초조, 피해망상, 도둑망상의 증상이 나타남
말기	시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐 자식과 배우자도 몰라봄 식사, 대소변을 스스로 해결 못하고 의사 표현 불가능

● 치매의 예방

(1) 치매 예방을 위한 행동 수칙

- ① 손을 자주 움직이게 한다.
- ② 수분을 충분히 섭취하게 한다.
- ③ 되도록 혼자 있게 하지 말고 타인과 가까이 지내게 한다.
- ④ 주기적으로 걷거나 운동을 하게한다.
- ⑤ 노화 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.
- ⑥ 비만을 치료한다.
- ⑦ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
- ⑧ 고지혈증 및 혈압을 조절한다.
- ⑨ 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
- ⑩ 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다

(2) 치매 예방 프로그램

- ① 1일 1시간씩 손 체조, 발 체조를 하게하고 걷는 운동을 실시한다.
- ② 수시로 다른 어르신들과 같이 있도록 유도한다.
- ③ 인지기능 향상 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 유도한다.
- ④ 여가·정서 지원 프로그램에 참여하여 정서적 안정감을 주는 환경 조성을 한다.

● 치매의 관리 및 치료

치매 대상자는 정상인과 달리 자신의 증상을 적절하게 표현할 수 없기 때문에 가벼운 질병이라도 심각한 상태로 악화시킬 수 있다. 또한 치매는 대부분 만성적으로 악화되는 경과를 취하기 때문에 정기적으로 대상자의 진행여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야 한다. 따라서 치매 대상자는 3-6개월 간격으로 병원에서 상태

를 검진하는 것이 매우 중요하다. 치매 관리를 위해서는 원인질환 교정, 증상완화를 위한 약물치료, 일상생활습관 조절 등이 필요하다.

(1) 치매 조기발견과 지속치료의 중요성

① 치매 조기발견의 장점

- 조기발견을 통해 회복 가능한 치매를 감별할 수 있다.
- 혈관성 치매인 경우 적절한 치료를 통해 병의 진행을 중지시킬 수 있다.
- 알츠하이머병인 경우 조기진단 후 적절한 치료를 통해 병의 증상을 완화하고 병의 경과를 둔화시킬 수 있다.
- 체계적 치료와 관리로 환자의 삶의 질을 높일 수 있다.
- 병의 악화로 인한 다양한 문제에 미리 대처할 수 있다.

② 치매 약을 꾸준히 먹는 것의 중요성

- 치매는 아직 완치 가능한 치료제가 없는 진행성 질환이며 점차 심각한 인지기능 저하, 행동장애, 일상생활 및 직업적, 사회적 기능장애를 보이게 된다. 지속적인 약물치료로 증상악화를 지연시켜 치매어르신의 독립성을 연장시킬 수 있으며, 가족들이 대상자를 돌보며 쓰게 되는 시간과 비용을 줄일 수 있다.

(2) 치매 대상자 돌봄 수칙

- ① 치매 대상자도 존중받아야 할 사람임을 잊지 말아야 한다.
- ② 치매 대상자를 격려하고, 잔존기능을 활용할 수 있도록 지지해야 한다.
- ③ 치매 대상자의 작은 변화에 감사해야 한다.
- ④ 치매 대상자의 신체적 건강에 대한 세심한 관심으로 적절한 건강관리를 받도록 한다.
- ⑤ 장기적인 계획을 바탕으로 치매 대상자를 돌봐야 한다.
- ⑥ 불의의 사고를 항상 대비하고 예방해야 한다.
- ⑦ 치매관련 다양한 자원을 적극 활용한다.
- ⑧ 치매에 대한 지식을 꾸준히 쌓아야 한다.

○ 치매대응요령

<주의할 점>

- ① 갑자기 환경을 바꾸지 않는다.
- ② 한번에 여러 가지 정보를 주지 않고 간결하게 정확히 이야기한다.
- ③ 1m 이내 에서 대화를 하고 의사소통이 어려운 경우, 손을 잡거나 미소 등의 비언어적인 방법으로 소통을 시도한다.
- ④ 가능한 쉬운 단어를 사용한다.
- ⑤ 규칙적인 생활을 한다.
- ⑥ 잔존기능을 활용한다.

- ⑦ 달력이나 일력을 사용하여 현실을 알린다.
- ⑧ 회상을 통해 수급자 자신의 존재를 알려준다.
- ⑨ 수급자에게 신체적, 심리적 압박이 있으면 상태가 악화 된다는 것을 알고 있어야 한다.

<망상과 환각>

- ① 대화를 할 때, 부정하거나 논쟁하지 않는다.
- ② 감정을 이해하고 수용한다.
- ③ 물건을 둔 곳을 미리 알아두고 빨리 찾아준다.
- ④ 청각 및 시각에 대한 정기검진을 한다.

<불안, 초조>

- ① 낯선 곳이나 사람이 많은 곳을 회피한다.
- ② 복잡한 일은 요구하지 않는다.
- ③ 자존심을 상하게 하는 말이나 행동을 하지 않는다.
- ④ 신체적인 불편이 있는지, 의복이 불편한지, 대·소변이 보고 싶은지 등 수급자의 상태를 수시로 확인한다.

<배회>

- ① 밤에는 수면을 방해하지 않는 선에서 필요시 야간 등을 켜다.
- ② 야간 요의를 줄이기 위해 취침 전 수분섭취를 조절한다.
- ③ 배회를 할 경우, 원인이 무엇인지 확인한다.
- ④ 계단, 화장실, 침대 등 낙상하지 않도록 유의한다.
- ⑤ 주변공원을 산책하거나 산책공간을 만들어 배회를 완화시킨다.
- ⑥ 낮 시간에 충분히 운동을 하도록 한다.

<반복적인 질문과 행동>

- ① 같은 질문에 대답하기보다는 손을 잡아주는 등 수급자를 다독거리려 준다.
- ② 맛있는 음식을 주거나 좋아하던 행동을 하도록 유도한다.

<부적절한 성적행동>

- ① 당황하는 태도를 보이거나 비난 하지 말고 옷을 입혀준다.
- ② 손을 잡아 주거나, 팔짱을 끼는 등의 다정한 스킨십을 통해 애정의 욕구를 만족 시켜준다. 단, 종사자와 수급자가 이성일 경우 손잡는 정도 외 가급적 신체접촉을 삼간다.

욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치

● 욕창의 발생요인

욕창이란 뼈의 돌출부와 표피사이 조직이 오랜 시간 눌러 압박을 받을 때 발생하는 모든 병변을 의미한다. 나이가 들수록 노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하고 피부의 상피층이 평평해지고 얇아지고, 교원섬유의 탄력성이 감소할 뿐만 아니라 저산소증에 대한 내성이 감소되어 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 부동/와상 : 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ② 부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③ 요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④ 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우
- ⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
- ⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

● 욕창의 예방방법

○ 욕창예방관리

- ① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
- ② 어르신 및 종사자에게 욕창예방에 대한 교육을 실시한다.
- ③ 주기적으로 어르신의 피부상태 관찰, 체위변경 적용 등을 한다.
- ④ 종사자 근무인계 시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

○ 욕창예방 활동

- ① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.
- ② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위 변경 해준다.
- ③ 젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.
- ④ 시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴주고 청결을 유지한다.
- ⑤ 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.
- ⑥ 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.
- ⑦ 관절의 최대운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.
- ⑧ 호발부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.
- ⑨ 손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
- ⑩ 발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.
- ⑪ 마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.
- ⑫ 압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색된 피부 등이 있는지 살펴본다.
- ⑬ 가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 졸림을 감소시킨다.

● 욕창발생시 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

- ① 외상이나 욕창의 발생 원인을 파악하여 원인을 제거하면서 간호하며, 상처치유에 영향을 주는 요인(조직의 산소 결핍, 영양결핍, 스테로이드제제 사용, 스트레스, 흡연, 감염, 당뇨병 등)을 관찰하고 제거하여 최상의 생리적 조건을 만들어주도록 한다.
- ② 전신 상태는 상처치유에 영향을 주므로 전신 상태를 향상시키도록 한다.
- ③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
- ④ 촉탁의(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요 시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

○ 욕창관리 1단계

- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요 시 체위변경을 보조한다.
- 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다.
- 손상 받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다.

○ 욕창관리 2단계

- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

○ 욕창관리 3단계

- 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 촉탁의와 상의하여 치료 방향을 결정한다.
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

○ 욕창관리 4단계

- 상처기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방 한다
- 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황 시 빠른 상처치유를 위해 병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.

욕창 간호 시, 항상 청결하도록 해야 하며, 청결한 간호처치를 위해서 장갑을 착용해야 한다. 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우, 멸균 거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다. 욕창 부위에 발열 등 욕창부위의 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을 경우, 간호사에게 보고한다. 환자의 영양상태 또한 예방과 치료과정에 있어서 중요하므로 고단백질, 고칼로리, 철분, 비타민 등의 영양소가 풍부한 식사를 해야 한다.

낙상예방 및 관리지침

낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치

● 낙상요인

인지 심리적 요인	낙상의 심리적 요인을 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있다. 치매는 보행의 변화와 인지 기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 한다. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지 둔감 등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적 요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포 장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다.
신체적 요인	여러 신경학적 질환들로서 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등이 고려된다. 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다.
환경적 요인	낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는 곳, 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다. 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해 요인, 여성 독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험 요인으로 나타났으며 입소시설에서 생활하는 경우에는 급성 또는 만성 질환을 앓고 있는 사람, 75세 이상의 여성, 많은 약물을 복용하는 사람이 위험 요인으로 나타났다.

● 낙상예방 방법

○ 낙상예방 환경정비

- ① 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치운다.
- ② 부득이 바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 고정시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 충격을 흡수할 수 있는 재질을 사용한다.
- ⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- ⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뽀족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전가드 등을 부착한다.
- ⑧ 누워있거나 잠든 동안에는 침대난간을 올려 고정해둔다.
- ⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우 즉시 닦는다.
- ⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 열지 못하도록 잠금장치를 한다.
- ⑪ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관 질환이 있는 경우 어지러움증이 유발될 수 있다.

<조명활용>

- ① 실내 적정조도 : 200~300Lux 유지(편하게 책을 읽을 수 있고, 그림자가 생기지 않을 정도의 밝기)
- ② 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나 센서 등을 설치한다.

<화장실>

- ① 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼방지액을 도포한다.

- 환경점검

계단 - 손잡이 장치 / 미끄럼방지 설치

욕실 - 손잡이 설치 / 미끄럼방지 매트사용

거실, 복도 - 문턱을 없애거나 경사로 설치

바닥에 물기제거 / 미끄럼방지 매트사용

침대 - 침대 사이드바 사용 / 바퀴 잠금 장치 / 침대 높이조절

화장실 - 손잡이설치 / 바닥에 물기제거

○ 낙상예방지침

- ① 눈부신 조명은 대상자에게 낙상 원인을 제공할 수 있으므로 눈부시지 않는 조명을 제공한다. 이는 낙상이나 부딪히는 가능성을 감소시킨다.
- ② 복도, 계단 등에 적치한 불필요한 물건을 제거한다.
- ③ 대상자의 안전한 활동이 가능할 수 있도록 개인 물품을 닿기 쉬운 위치에 놓는다.
- ④ 침대를 낮게 하고 침대 바퀴는 고정한다.
- ⑤ 침대, 욕실 등에서 호출 벨을 사용하는 방법을 대상자에게 설명하고 시범을 보인다.
- ⑥ 대상자에게 낙상방지에 중요한 안전 수칙을 설명한다.
(일어서기전 몇 분 동안 발을 늘어뜨리기, 느리게 걷기, 어지럽거나 힘이 없으면 도움 요청하기)
- ⑦ 보조기구를 사용할 경우, 대상자의 힘이 약한 쪽에 요양보호사가 서고 보조기구를 사용하지 않으면 대상자의 힘이 강한 쪽에 요양보호사가 선다.
- ⑧ 한 팔은 대상자의 허리를 감고 다른 팔은 대상자의 상완 전측을 잡아 지지한다. 요양보호사의 지속적인 지지는 낙상이나 상해 위험을 줄인다.
- ⑨ 대상자 이동시 모든 침대, 휠체어, 이동침대를 고정시킨다.
- ⑩ 대상자의 의식이 혼돈상태일 때는 언제나 침대의 보호 난간을 올리고 침대를 낮게 유지한다.

● 낙상 발생 시 응급대처

- ① 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
- ② 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
- ④ 응급을 요하는 낙상의 경우, 간호(조무)사 부재 시 사실을 주변인에게 알려 신속 하게 119응급센터에 구호를 요청하도록 한다.
- ⑤ 최초 낙상 발견자는 대상자 상태를 파악하여 위급한 요소를 제거하고 나서 간호 (조무)사나 담당관리자, 시설장에게 보고한다.
- ⑥ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ⑦ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑧ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.
- ⑨ 외상이 없다고 하더라도 촉탁의 또는 연계의료기관에서 진료를 받게 한다.

노인인권 보호지침

노인권리보호, 노인학대 유형, 예방, 대응방법

● 노인권리보호

노인복지시설(이하 시설) 생활노인은 다음과 같은 기본적인 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금

지시해서는 안 된다.

⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.

⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

① 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 시설규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

① 어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

① 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- ① 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- ① 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- ① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

(10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참

여 시켜야 한다.

- ② 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- ⑤ 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

● 노인학대유형

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

● 노인학대예방

- ① 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.

- ③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권 교육 자료를 보급하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑤ 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ⑧ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

● 노인학대 대응방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 생활노인은 해당 시설과, 노인 보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 촉탁의 또는 외부 의료기관의 의료진은 노인을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공

무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.

- 시설은 노인복지법 제39조의6 제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야 하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.

- 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심 사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위협하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

- 시설은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

○ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의 9)

① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위

③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위

④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위

⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

○ 노인학대 신고의무자

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고의무자**이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.
노인학대신고 전화 **1577-1389** 또는 **129**

근골격계 질환 예방 지침

● 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로 목, 허리, 어깨, 팔, 다리 신경 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환

● 근골격계질환 예방지침

1. 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
2. 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
3. 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
4. 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
5. 이동 시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
6. 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
7. 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
8. 스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다.
9. 충분한 휴식과 수면을 취한다.
10. 규칙적인 식생활을 유지한다.

개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등

1. 개인정보 수집 및 이용목적

- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지 사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)
- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약 체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당
- 장애인, 노인 등 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

이용자	장기요양인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준장기이용계획서 정보	급여종류 및 내용
	본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보	감경을 확인정보
	의료비 공제를 위한 정보	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제정보
신청인 기재사항의 성명, 주소, 연락처, 고유식별정보(생년월일), 장기요양인정번호, 건강 및 질병이력, 신체상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기요양급여 자격결정 및 수혜이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등		

2. 개인정보 수집 항목

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집하고 있으며, 처리하는 개인정보의 항목.

가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)

- 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보

다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보

라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보

마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

3. 개인정보의 처리와 보유기간 및 이용기간

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집시에 동의 받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유.

가. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간

나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간

다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때

4. 수급자의 개인정보보호 및 기록물 관리지침

- 수급자에 대한 개인적 정보와 기관이 개인과 공유하는 비밀은 존중되고 보호되어야 한다.

- 수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장될 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구해야 한다.

- 관리자 및 종사자는 수급자의 개인정보를 퇴직한 이후에라도 전적으로 수급자의 이익이나 의사에 반하여 공개해서는 아니 된다.

- 수급자 및 보호자의 개인정보는 담당 종사자 또는 관리자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개 및 열람되어진다.

- 수급자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치를 취해야 한다.

- 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 경우, 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기한다.

- 수급자의 정보를 다루는 모든 종사자 및 관리자는 서비스 제공 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리를 배치해야 한다.

- 관리자는 모든 종사자의 수급자 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독 및 관리하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.