LONG TERM CARE
노인장기요양보험

운 영 규 정

기 관 명	두드림복지재가센터
소 재 지	충남 천안시 서북구 서부대로602, 105호
대 표 자 명	이 양 순
시행 및 개정일	2020년 09월 01일 제정

목 차

제 1 장 총 칙

제1조【사업목적】 ····· 1
제2조【이념 및 미션】 ····· 1
제3조【적용범위】 ····· 1
제4조【방침】 ····· 1
제5조【명칭】 ····· 1
제6조【사업장 소재지】 ····· 1

제 2 장 요양급여범위

제7조【급여규정목적】 ····· 2
제8조【급여대상】 ····· 2
제9조【급여범위】 ····· 2
제10조【급여항목 및 비급여항목】 ····· 2
제11조【금지항목】 ····· 2

제 3 장 이용자 정원 및 모집방법

제12조【장기요양기관서비스 관련 이용정원 및 모집방법】 ····· 3
제13조【이용절차】 ····· 3

제 4 장 이용계약

제14조【장기요양급여 이용계약】 ····· 4
제15조【계약기간】 ····· 4
제16조【계약목적】 ····· 4
제17조【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액】 ····· 4

제18조【신원 인수인의 권리 및 의무】 ····· 4
제19조【수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무】 ····· 5
제20조【계약 해지】 ····· 6
제21조【기타】 ····· 6

제 5 장 이용료

제22조【이용료 및 비용 변경 사유】 ····· 7
제23조【이용료 및 비용변경 방법 및 절차】 ····· 7

제 6 장 서비스내용 및 비용부담

제24조【서비스 내용】 ····· 8
제25조【서비스 세부내용】 ····· 8
제26조【서비스제공 시 안전준수】 ····· 9
제27조【서비스제공 시 응급상황의 대처】 ····· 9
제28조【서비스제공 시 금지사항】 ····· 9
제29조【서비스 비용산정 및 부담률】 ····· 9
제30조【본인 부담금】 ····· 9

제 7 장 배상책임 및 면책

제31조【배상책임보험 및 면책범위】 ····· 11

제 8 장 운영규정의 개정방법 및 절차

제32조【운영규정의 제·개정】 ····· 12

제 9 장 인력관리

제33조【자격기준】 ····· 13
제34조【채용절차 및 구비서류】 ····· 13
제35조【직원 채용제한】 ····· 13
제36조【배치기준】 ····· 14
제37조【복무시간】 ····· 14
제38조【복무】 ····· 14
제39조【승진】 ····· 17
제40조【상벌】 ····· 17
제41조【퇴직절차 및 예고】 ····· 18
제42조【직원교육】 ····· 18

제 10 장 보수(임금)관리

제43조【퇴직금】 ····· 19
제44조【채용절차 및 구비서류】 ····· 19
제45조【상여금 및 기타수당】 ····· 19

제 11 장 직원 복리후생

제46조【처우개선】 ····· 20
제47조【5대보험 가입의무】 ····· 20
제48조【건강검진지원】 ····· 20
제49조【근로계약서】 ····· 20
제50조【근로시간】 ····· 20
제51조【포상, 표창 및 징계】 ····· 20
제52조【연차유급휴가】 ····· 21
제53조【복지제도】 ····· 21
제54조【여비】 ····· 21

제 12 장 안전과 보건관리

제55조【안전교육】 ····· 22
제56조【근골격계질환 및 감염예방】 ····· 22
제57조【건강검진】 ····· 23
제58조【건강관리】 ····· 23
제59조【유치도뇨관 감염관리】 ····· 24
제60조【낙상예방】 ····· 24
제61조【응급상황대응】 ····· 24
제62조【노인학대예방】 ····· 25

제 13 장 고충처리

제63조【고충처리】 ····· 26

제 14 장 부칙

제64조【운영위원회】 ····· 27
제65조【준용규정】 ····· 27
제66조【시행일】 ····· 27

별지

별지1【장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율】 ····· 28
별지2【휴가 신청서】 ····· 29
별지3【특별휴가 일수】 ····· 30
별지4【고충처리일지】 ····· 31

제 1 장　총　칙

제1조【사업 목적】

본 운영규정은 노인성 질환으로 인한 생활, 요양, 정서적으로 도움이 필요한 노인들에게 노인복지법, 노인장기요양법 등 관계법령에 의거해 정신적, 신체적질환 등의 예방 및 호전에 힘쓰고 생명존엄성의 가치를 실현하며 사랑과 효의 이념으로 지역사회의 노인 및 가족들에게 나눔의 복지를 통하여 건강하고 안락한 노후생활을 영위 할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조【이념 및 미션】

두드림복지재가센터는 다음과 같은 목표와 비전을 갖는다.

1. 목 표 : 지역사회 내에서 어르신의 행복한 삶 보장
2. 비 전
   ① 전문적인 케어시스템 : 이용자의 욕구와 특성에 맞는 개인 케어플랜 작성, 지원
   ② 편안한 생활환경 : 가정과 같은 생활환경. 이용자와 가족과의 커뮤니케이션에 충실
   ③ 자율적인 생활지원 : 이용자 자신이 결정. 선택할 수 있는 자율적인 생활지원
   ④ 존엄적 태도 : 어르신의 인권과 존엄성을 존중하고 잔존능력을 유지
   ⑤ 지역사회와 교류촉진 : 지역사회의 일원으로 지역과 교류도모. 안정적 삶을 영위

제3조【적용범위】

이 규정은 노인복지법 및 장기요양보험법, 사회서비스 이용법 등과 관련된 서비스를 제공하는 '**두드림복지재가센터**'을 운영함에 있어 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제4조【방침】

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법 그리고 사회서비스이용에 관한 법률에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

제5조【명칭】

이 사업장의 명칭은 '두드림복지재가센터'으로 하며 이하 '**기관**'이라 칭한다.

제6조【사업장 소재지】

이 사업장의 주된 사무소는 **충남 천안시 서북구 서부대로602, 105호**에 둔다.

제 2 장　요양급여범위

제7조【급여규정목적】

노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 수급자 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

제8조【급여대상】

1. 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는자를 대상으로 한다.
2. 65세 이상 어르신 중 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

제9조【급여범위】

장기요양서비스는 수급자의 본인부담을 명확히 하기위해 급여범위를 급여항목과 비 급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비 급여항목은 전액 본인부담이 부담하여야 한다.

제10조【급여항목 및 비급여항목】

1. 급여 항목

비급여대상과 서비스제공 금지항목을 제외하고, 수급자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 말한다.

2. 비급여 항목

① 식사재료비
② 상급침실 이용에 따른 추가비용
③ 이·미용비
④ 그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 고시한 비용을 말한다.

제11조【금지항목】

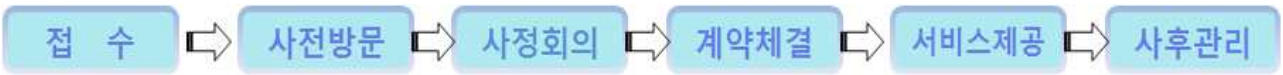
1. 수급자의 가족을 위한 행위
2. 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 등을 말한다.

제 3 장　이용자 정원 및 모집방법

제12조【장기요양기관서비스 관련 이용정원 및　모집방법】

1. 수급자(보호자) 전화 또는 방문상담을 통해 모집한다.
2. 지역 언론매체 및 공공기관 내 홍보유인물 비치. 홍보유인물 배포
3. 수급자가 거주 지역(병원, 경로시설, 임대아파트 등) 유인물 배포, 사회복지사 또는 요양보호사 서비스 안내
4. 지역 내 각종 봉사활동 참여, 지역사회자원과의 연계
5. 재가서비스 이용자 수급자, 보호자)의 만족도 향상을 통하여 홍보화에 활용
6. 장기요양 또는 기관블로그를 통해 급여내용 홍보

제13조【이용절차】



1. **신청접수** : 전화 또는 신청자 내방접수 / 장기요양보험공단, 관할구청, 동사무소 등 대상자 관리 기관과협조 -　장기요양인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
2. **사전방문** : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악기록 (건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. **사정회의** : 건강공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 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 수급자의 주소지관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※ 제공기관 서비스계약 체결 후 계약내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. **서비스 제공** : 가정방문(방문요양)하거나 대상자를 타기관으로 이송(주·야간보호, 단기보호)하여 서비스 제공
6. **사후관리** : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제 4 장　이용계약

제14조【장기요양급여 이용계약】

장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양급여이용 표준약관(장기요양급여제공계약서)의 계약을 체결하고 기관에서 제공한 “장기요양급여제공 계획서”에 따라 서비스를 제공한다.

제15조【계약기간】

장기요양 급여개시일 부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일 부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있음.

제16조【계약목적】

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제17조【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액】

① 노인장기요양보험 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비 급여대상 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 **(별지 제1호, 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율 참조)**

제18조【신원 인수인의 권리 및 의무】

1. 신원 인수인의 권리

○ 기관에서 파악한 욕구사정에 의거 필요한 급여 및 서비스제공을 요청할 수 있으며 그에 따른“장기요양급여 명세서”를 받을 권리가 있다.
○ 장기요양급여서비스 이용중 계약 해지요건에 해당시 계약해지 및 계약변경을 요구할 수 있다.
○ 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요청할 수 있다.
○ 「소득세법 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)

○ 장기요양급여제공 계획 변경을 요구할 수 있다.
○ 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내 받을 권리가 있다.
○ 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 수 있다.
○ 급여를 제공하는 과정에서 부당한 대우 등을 당할 시 처우개선을 요청할 수 있다.
○ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요청할 수 있다.

2. 신원 인수인의 의무
○ 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보(인정서, 표준장기요양이용계획서 등)를 기관에 제공할 의무가 있다.
○ 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무가 있다.
○ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다
○ 월 이용료(본인부담금) 청구 시 성실히 납부할 의무가 있다.
○ 월 이용료(본인부담금)에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
○ 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.
○ 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

제19조【수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무】

1. 서비스제공자의 의무
① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
② 수급자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무
① 월 이용료 납부 의무
② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
③ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리
① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
⑥ 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다. 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

제20조【계약 해지】

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

1. 요양급여 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. 급자가 건강진단결과“감염병 예방 및 관리에 대한 법률”에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정된 경우
4. 수급자가 건강상의 이유로 요양급여 이용이 어려울 때
5. 본인부담금을 2회 이상 납부하지 않은 경우 발생 시
6. 기관규칙, 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영에 지장을 줄 때
7. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
8. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제21조【기타】

1. 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중하여 월 또는 연, 인증기간 단위로 계약을 체결하고, 제공시간은 1일 240분, 180분, 120분, 90분, 60분단위로 선택하여 계약을 체결 한다.
2. 기관은 급여제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 서비스내용 및 시간, 서비스장소, 월사용료 및 본인부담금, 급여제공범위, 안전관리 등에 대한 계약목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여제공계약서 부본 1부를 제공 한다.
3. 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양, 목욕, 간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구 등)를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

제 5 장 이용료

제22조【이용료 및 비용 변경사유】

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

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
4. 노인장기요양보험 대상자 및 보호자가 급여비용 월한도액 내에서 변경을 요청하는 경우

제23조【이용료 및 비용변경 방법 및 절차】

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립하여 수급자(보호자)의 승인을 득하고 부담해야 할 금액을 고지하며, 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	변경방법 및 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부본 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 및 서명날인 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부본 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 및 서명 날인 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 부본 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 부본 수급자(보호자) 동의 및 서명날인

제 6 장　서비스내용 및 비용부담

제24조【서비스 내용】

신체 활동지원, 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다. 방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스에 필요한 물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위를 포함한다.

제25조【서비스 세부내용】

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		**인지활동 지원 (5등급의 경우 필수)**	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액 · 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지 · 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	**정서 지원** ※60분 초과 금지	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화 · 편지 · 전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	**가사 및 일상생활지원** ※120분 적절제공	
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기(샤워 포함), 옷갈아입히기, 사용물품 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행 · 관공서 업무 대행 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨 · 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	식사준비	수급자를 위한 식 · 재료의 준비, 밥 짓기, 국 · 반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장 · 서랍장 등 정리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지 · 증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

제26조【서비스제공 시 안전준수】

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

제27조【서비스제공 시 응급상황의 대처】

이용자 중 위급한 상황이 발생할 경우에 즉시 응급조치를 통해 어르신을 보호한다. 기타 병원으로 옮겨야 할 경우에는 약정된 협력병원이나 어르신이 다니는 병원으로 이송하여 치료를 하여야 한다. 단 보호자가 이를 거부하고 다른 조치를 받고자 할 경우에는 보호자의 의견을 따른다.

제28조【서비스제공 시 금지사항】

목욕도움, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 수건을 걸치는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의하여 서비스를 제공한다.

제29조【서비스 비용산정 및 부담률】

1. 비용의 부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제18조 (방문요양 급여비용)에 근거하여 정한다.
2. 등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며 월 한도액의 초과비용은 전액본인이 부담하여야 한다.
   ① 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
   ② 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

제30조【본인 부담금】

표준장기요양이용계획서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위내에서 장기요양 급여서비스를 이용한다.

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 월 이용금액의 15%를 본인이 부담한다.
   (별지 제1호, 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율 참조)
   ※ 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 월 이용금액의 9% 또는 6%를 본인이 부담한다. 국민기초생활수급노인은 무료이다.
2. 서비스 비용의 가산
   ① 야간가산 : 18시이후 22시 이전에 제공한 급여에 대하여는 20%를 가산한다.
   ② 심야가산 : 22시이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
   다만, 인지활동형 방문요양은 그러하지 아니하다.
   ③ 휴일가산 :『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 따른 공휴일(이하 '공휴일'이라 한다)에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
   ④ 가산은 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 야간·심야·휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.

⑤ 장기요양 등급에 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가를 선정한다.
⑥ 노인장기요양 1, 2등급의 경우 1회 방문 당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 240분의 범위내에서 산정하며, 노인장기요양 3, 4등급의 경우 1회 방문 당 180분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 180분의 범위내에서 산정한다.
⑦ 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
⑧ 서비스 제공시간을 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다.
⑨ 5등급 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사(이하“치매전문요양보호사”라 한다)가 제공한다. 위 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극 활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.

3. 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용산정을 하지 아니한다.

제 7 장 배상책임 및 면책

제31조【배상책임보험 및 면책범위】

1. 서비스제공자의 배상책임

장기요양요원(요양보호사)이 급여를 제공하는 과정에서 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때에는 **"전문인직업배상책임보험"**약관의 범위 내에서 배상한다.

① 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

○ 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

○ 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

○ 수급자의 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때

○ 수급자에게 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

○ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

○ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

③ 시설장은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 전문인배상책임보험가입을 의무화 한다.(보건복지부)

④ 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.

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 기관에서 부담하는 것을 원칙으로 한다.

① 배상책임범위 : 방문요양 - 대인 5,000만원, 대물 200만원

② 면책범위

○ 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구

○ 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위

○ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구

○ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제 8 장 운영규정의 개정방법 및 절차

제32조【운영규정의 제·개정】

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

개정유형	개정방법 및 절차
일반사항	○대표자 또는 시설장의 수정 또는 보완한다.
장기요양급여 계약에 관한 사항	○보건복지부「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정으로 수정 또는 보완한다. ○이용계약에 관한 사항의 변경 시 수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에서 수정한다.
종사자에 관한 사항	○인력관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충처리 등에 관한 사항에 대해 운영위원회에서 관계법령 검토 후 개정 할 수 있다. ○개정한 내용은 직원회의시 교육, 홈페이지에 탑재한다.
급여제공지침에 관한 사항	○노인장기요양보험법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가방법 등)에 따라 장기요양기관 평가방법의 변경 시 지표적용기간 전 개정한다. ○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 소집하여 과반 수 이상의 동의 시 개정할 수 있다.

제 9 장　인력관리

제33조【자격기준】

노인복지법에서 규정한 국가자격증 자격증 소지자로 한다.

1. 사회복지사 2급 이상, 간호사 또는 간호조무사, 요양보호사 1급 자격증 소지자

제34조【채용절차 및 구비서류】

1. 직원은 채용은 제33조의 조건을 충족한 자로 한다.
2. 직원의 신규 채용은 모집공고에 공개채용 원칙으로 투명성을 확보한다.
3. 임용권자는 시설장 및 센터장으로 하며 공정한 심사를 거쳐 선발한다.
4. 모집공고는 워크넷, 일자리센터. 여성인력개발원 등을 이용 구인공고 한다.
   (결원 발생시)
5. 채용절차는 서류심사 후 ⇒ 면접심사 ⇒ 심의 ⇒ 채용결정 순으로 진행한다 .
6. 구비서류
   가. 해당분야 자격증사본(사회복지사, 간호사, 요양보호사 등)
   나. 이력서, 자기소개서
   다. 건강검진서 (당해년도)
   라. 주민등록등본
   마. 기타 기관에서 필요로 하는 서류

제35조【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

제36조【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

제37조【복무시간】

노인장기요양서비스의 성격을 수급자의 요구를 우선 고려하여 주40시간 범위내에서 요양보호사와 협의(월중서비스시간표)결정하며 그 외 연장근로시간은 수급자와 요양보호사의 협의에 의해 기관 승인하에 연장근무를 할 수 있다.

1. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 52시간을 초과할 수 없다.
2. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.

제38조【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 절대하지 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 발생 시 별도의 사고경위서에 의해 체계적으로 기록하여 보고한다.

⑪ 직원은 기타사유로 퇴사 또는 휴직 시 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 기

관에 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 작성하여 센터에 제출한다. 단, RFID사용자는 본 기록지에 급여제공 내용만 기록한다.

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.

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 변경 시 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 접수 시 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 당일에라도 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.

제39조【승진】

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

제40조【상벌】

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.

① 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래케 한 경우

② 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우

③ 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자

④ 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우

⑤ 지각·조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자

⑥ 정당한 이유 없이 상급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우

⑦ 폭언·폭행으로 업무 방해 및 기타 질서와 풍기를 문란케 한 경우

⑧ 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자를 기만한 경우

⑨ 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우

⑩ 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우

⑪ 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자, 기관에서 도박행위를 한 때

⑫ 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때

⑬ 안전 및 보건규칙을 위반하거나 지시에 따르지 아니한 때

⑭ 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류

기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

① 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.

② 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.

③ 정직(출근정지)

정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는을 말하며 정직 기간은 임금을 지급하지 아니한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지한다.

④ 권고사직 : 퇴직원을 제출케 하고 의원면직토록 한다.

⑤ 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제41조【퇴직절차 및 예고】

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
2. 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 1월전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 시설장의 허가를 받아야 한다.

제42조【직원교육】

직원들은 수급자에게 보다 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공하고, 지속적인 업무향상을 위한 자체교육 및 외부교육을 받아 자질함양에 힘써야 하며 기관에서 정한 교육계획에 따라 성실하게 교육에 임해야 한다.

1. 직원은 신규 채용 시 운영규정 및 급여제공지침에 대한 교육을 이수하여야 한다.
2. 직원은 정기교육 및 정기회의에 월 1회 이상 참석하여야 한다.
3. 직원은 외부기관에서 실시되는 직무교육(보수교육)을 년1회 이수하여야 한다.
4. 직무에 필요하다고 판단되는 교육은 신청서를 제출하여 시설장이 참석여부를 결정한다.
5. 업무상 이루어지는 외부 교육에 대한 교육비는 기관에서 전액지급하고 필요시 필요한 여비를 지급한다.

10 장　보수(임금)관리

제43조【임금】

기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 5대보험 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 시간급을 적용하며, 주휴급 또는 연차 제수당과 퇴직금, 각종보험(**산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험** 등)은 관련법과 규정을 근거로 시행한다.
5. 요양보호사의 처우를 위해 직원회의, RFID 이용율 등을 고려 수당을 지급한다.

제44조【퇴직금】

1. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다. 단, 월 근로시간이 불규칙적이거나 시급제로 1~2개월 근무하지 못할 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급할 수 있다.
2. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용 한다.
3. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자와 월간 60시간 미만의 근로자는 법정 퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
4. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 '퇴직금중간정산지급신청서' 를 제출하여야 한다.
5. **퇴직금은 기관 퇴직금 통장에 적립하며 1년 이상 근로를 고려 입사 시 부터 급여에 1/12 을 매월 적립 후 퇴직 시 지급한다.**

제45조【상여금 및 기타수당】

시설장은 설 또는 추석 명절시 예산 가능한 범위 내에서 직원들에게 상여금 또는 상품을 지급한다. 또한 분기별로 직원의 성과를 평가 후 선별해 포상한다.

제 11 장 직원 복리후생

제46조【처우개선】

요양보호사의 처우를 위해 근무우수자와 모범요양보호사에게 수당을 지급 한다.

제47조【5대보험 가입의무】

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

제48조【건강검진지원】

기관은 근무우수자의 정기 건강검진비를 실비 지원한다.

제49조【근로계약서】

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

제50조【근로시간】

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

제51조【포상, 표창 및 징계】

직원의 표창과 징계에 대해서는 기관장이 결정 및 시행한다.

1. 복리후생의 확대의무

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

① 시설장은 분기별 1회 우수 및 모범 요양보호사 1명이상을 추천 받아 포상을 한다.

② 시설장은 특별히 공로가 있는 종사자와 요양보호사에게 특별포상을 실시한다.

③ 시설장은 직원의 직계가족 경조사 시 축의금 또는 조의금을 지급할 수 있다.

2. 포상 기준

① 정기포상은 분기별 1회 모범요양보호사 및 장기 근속자를 선정하여 특별수당 또는 상품권을 지급하고, 필요시 국내외 여행을 실시한다.

② 선정방법 : 정기포상 대상자는 기관장이 타의 모범이 되는 우수직원을 선정한다.

③ 최우수 직원 선정 시 간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관, 사진을 기관 게시판에 게시한다.

제52조【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 만근 시 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 요청 시 연차휴가를 부여한다.

제53조【복지제도】

1. 6개월이상 근무자의 본인, 직계가족 경조사 시 화환 및 축의금 지급 및 특별휴가(별지 제2호, 휴가신청서, 별지 제3호 특별휴가일수 참조)시행한다
2. 명절선물 지급 : 추석과 설명절 시 선물 또는 현금으로 지급한다.
3. 국민건강보험공단의 평가결과 최우수기관에 선정 시 직원복리후생비 마련 교육, 여행, 자녀장학금으로 활용한다.

제54조【여비】

시설장은 직원이 공무로 출장할 경우에는 소정의 여비를 탄력적으로 지급한다.

제 12 장 안전과 보건관리

제55조【안전교육】

기관은 재가서비스현장의 사고예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용시 교육, 정기교육, 서비스변경시 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.
   ① 신입요양보호사 안전교육을 실시한다.
   ② 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.

제56조【근골격계질환 및 감염예방】

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

1. 근골격계질환
   ① 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시한다.
   ② 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 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.

② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

○ 감염에 대한 관리는 기관에서 감염관리지침에 따라 교육한다.

○ 기관에서는 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육을 시행한다.

○ 직원은 위험방지 및 보건위생 사항을 준수한다.

○ 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.

○ 수급자 자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 삼가한다.

③ 매년 건강검진 및 예방접종 받는다.

제57조【건강검진】

1. 기관은 직원의 건강을 위해 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 일반건강검진(사무직: 2년)을 실시하여야 하며, 신규직원의 경우 채용 시 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, 근골격계 질환 등 2차 검진 요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.

② 2차 검진 결과표 또는 의사소견서를 받고나서 의사 상담여부 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.

제58조【건강관리】

1. 심리적 스트레스

① 요양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수 있으므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.

② 평소 흥미있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 한다.

2. 관절손상과 건강

① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동, 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 삐거나 하는 일이 자주 발생할 수 있으므로 유의하여 서비스를 제공한다.

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.

제59조【유치도뇨관 감염관리】

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

제60조【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 카페트 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제61조【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 뻣뻣, 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 조이

는 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 뺨을 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 요청 시 관찰내용 전달

제62조【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 노인에 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 1,500만원 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)
5. 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 13 장 고충처리

제63조【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 불만과 고충발생시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화하고, 근무 시 직원들의 애로사항이나 건의사항을 수렴하여 기관운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스진행을 이룰 수 있도록 한다.

2. 대상 : 기관을 이용하는 수급자 및 직원

3. 불만 및 고충처리 상담 운영

① 고충처리 상담 : 근무시간 외에도 수급자(보호자)에게 불만 접수 시 만족할 때까지 처리한다. 그 내용은 상담일지(수급자/보호자/직원)(별지 제4호, 고충처리일지 참조)에 기록한다. 상담내용은 필요시 녹취할 수있다.

② 고충처리 책임자는 시설장, 센터장, 사회복지가 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

③ 직원의 고충처리 대상업무는

○ 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건위생, 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 시설장 또는 사회복지사에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 시설장 책임하에 시정조치방안을 강구한 후 10일 이내에 처리하고 신청자에게 결과를 통보한다.

⑤ 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관한다.

4. 불만 및 고충의 접수

① 전화상담: 시설장 : 010-3454-7916

② 방문상담: 두드림복지재가센터 사무실

③ 메일상담: soona1514@naver.com

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

제 14 장　부 칙

제64조【운영위원회】

본기관의 체계적, 종합적 발전 방향을 모색하기 위해 기관운영위원회를 구성하고 운영위원회 규정을 두어 운영한다.

제65조【준용규정】

이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙을 준용한다.

제66조【시행일】

이 규정은 운영위원회 의결을 받은 날로부터 시행한다.

[별지1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율

1. 장기요양등급별 월 한도액, 본인부담율 (단위 :원) (2020년 기준)

장기요양 등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급	본인부담율
월 한도액	1,498,300	1,331,800	1,276,300	1,173,200	1,007,200	566,600	일반대상자 : 15% 의료,경감대상자 : 9% / 6% 기초생활수급권자 : 0%

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준 (2020년 기준)

분 류	금액(원)	본인부담금(15%)
30분 이상	14,530 원	2,180 원
60분 이상	22,310 원	3,347 원
90분 이상	29,920 원	4,488 원
120분 이상	37,780 원	5,667 원
150분 이상	42,930 원	6,440 원
180분 이상	47,460 원	7,119 원
210분 이상	51,630 원	7,745 원
240분 이상	55,490 원	8,324 원

3. 방문요양서비스의 서비스 제공시각에 따른 급여비용 가산 (2020년 기준)

서비스 제공시간	가산율
18시 이후 22시 이전	소정수가에 20%를 가산
22시 이후 06시 이전	소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	

4. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준 (2020년 기준)

분 류	금액(원)	본인부담금(15%)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	74,470원	11,171 원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	67,150원	10,073 원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	41,930원	6,290 원

5. 방문간호서비스의 급여비용 산정기준 (2020년 기준)

분 류	금액(원)	본인부담금(15%)
30분 미만	36,110원	5,417 원
30분 이상 ~ 60분 미만	45,290원	6,794 원
60분 이상	54,490원	8,174 원

[별지2] 휴가 신청서

휴가신청서

결 재	센터장	관리책임자

신 청 인	성 명	
	연락처	
휴가내용		
휴가기간	년 월 일 ~ 년 월 일( )일간	

본인 _____은(는) 상기 휴가기간 동안 _____사정으로 인하여 _____휴가를 신청하오니 처리하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

신청인 : (인)

[별지3] 특별휴가 일수

구 분	대 상	일 수
결 혼	본 인	5
	자 녀	1
	형제자매	1
회갑/칠순	본인 및 배우자	2
	본인 및 배우자의 부모	1
사 망	배 우 자	5
	본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모	3
	자 녀	5
	본인 및 배우자의 형제자매	3
	본인 및 배우자의 백숙부모	3
탈 상	배 우 자	2
	자 녀	2
	본인 및 배우자의 직계존속	1
	형제자매	1

[별지4] 고충처리 일지

고충처리일지

[ ]수급자 [ ]보호자 [ ]직원

결재	센터장	관리책임자

접 수 일	년 월 일	
처 리 일	년 월 일	
요 청 자	성 명	
	연락처	
상 담 자		

고충처리 내용 (※상세히 기술)	

처리결과	

년 월 일

담당자 : (인)

열람자 서명부(운영규정, 급여제공지침)

(신규입사자 반드시 열람, 기존직원 년1회 이상 열람)

일 자	열람자	서명	일 자	열람자	서 명
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		
202 . . .			202 . . .		