

# 돌보인 방문요양센터 운영 규정



# 목 차

|                                         |         |
|-----------------------------------------|---------|
| 1. 총 칙 .....                            | 1 page  |
| 2. 센터(기관) 설치 및 운영 .....                 | 2 page  |
| 3. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 .....             | 4 page  |
| 4. 이용계약에 관한 사항 .....                    | 5 page  |
| 5. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차에 관한 사항 ..... | 9 page  |
| 6. 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 .....        | 10 page |
| 7. 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항 .....    | 12 page |
| 8. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 .....       | 13 page |
| 9. 인력관리 규정에 관한 사항 .....                 | 14 page |
| 10. 보수에 관한 사항 .....                     | 30 page |
| 11. 직원의 복리후생에 관한 사항 .....               | 32 page |
| 12. 안전과 보건에 관한 사항 .....                 | 34 page |
| 13. 고충처리 절차에 관한 사항 .....                | 44 page |
| 14. 성폭력 예방 및 대응지침 .....                 | 45 page |
| 15. 노인 인권 및 권리보호, 노인 학대 예방에 관한 사항.....  | 47 page |
| 16. 개인정보보호 지침 .....                     | 50 page |
| 17. 보 칙 .....                           | 54 page |

## 제 1 장 총 칙

### 제 1 조 (목 적)

본 규정은 노인장기요양보험법과 노인복지법에 의해 효(孝)를 으뜸으로 하는 돌보인방문요양센터의 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 운영과 서비스 수혜대상자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함에 목적을 둔다. 정신적, 신체적, 경제적 이유로 일상생활에 어려움이 있는 어르신 가정에서 필요로 하는 각종 서비스를 제공함으로써 지역사회 내에서 건전하고 안정된 생활을 영위할 수 있도록 도움을 드리고 또한 지속적인 사례관리를 실시하여 이들 어르신 가정에 필요한 서비스가 적절히 제공될 수 있도록 한다.

### 제 2 조 (목 표)

1. 요양대상자 및 기초생활수급자에 대한 생활실태 및 복지욕구 파악
2. 요양대상자 및 기초생활수급자의 안전 확인 및 생활교육 실시
3. 요양대상자 및 기초생활수급자 지원을 위한 보건·복지서비스 연계체계 구축을 통한 효율적 서비스 제공

### 제 3 조 (명 칭)

1. 법인인 주식회사 유니토스 (이하 "회사")라 한다.
2. 법인의 지점으로 장기요양 서비스를 제공하고 있는 기관인 돌보인 방문요양센터(이하 "센터"),
3. 법인의 대표이사 (이하 "대표자"),
4. 돌보인 방문요양센터 기관의 장 (이하 "기관장"),
5. 돌보인 방문요양센터의 관리책임자 (이하 "센터장"),
6. 장기요양 서비스를 이용 예정인 어르신을 "대상자",
7. 장기요양 서비스를 이용 중인 수급자(이용자)(이하 "수급자"),
8. 장기요양 서비스 이용계약 시 대리인(이하 "보호자"),
9. 장기요양 서비스(방문요양/방문목욕)(이하 "서비스")라 한다.

### 제 4 조 (위 치)

돌보인 방문요양센터 왕십리점의 위치는 서울시 성동구 왕십리로 339-1 설악빌딩 403호 이다.

### 제 5 조 (적용범위)

본 센터는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

## 제 6 조 (규정 준수의무)

본 센터는 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

## 제 7 조 (결 재)

본 센터의 제반업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 기관장의 사전 결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

## 제 8 조 (회계규칙)

본 센터의 회계처리는 기업의 재무회계 및 장기요양기관 재무회계규칙을 준용한다.

## 제 9 조 (회계연도)

본 센터의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

# 제 2장 센터(기관) 설치 및 운영

## 제 10조 (센터운영)

센터의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지 증진에 기여한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관운영의 투명성 확보 및 지역 사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스 제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체의식 함양

## 제 11조 (센터 설치 기준 및 인력구성)

1. 센터의 시설기준은 다음과 같다.

가. 시설 기준

| 사업용도 및 급여종류 | 기 준                           | 비 고 |
|-------------|-------------------------------|-----|
| 방문요양, 방문목욕  | 사무실 연면적 [ 40 ] m <sup>2</sup> |     |

- 나. 사무실의 면적은 노인장기요양보험 법에서 정한 전용면적 16.5㎡ 이상의 사무실로 구성한다.
- 다. 통신시설은 전화 2회선(전화 및 팩스), 인터넷 1회선으로 구성하되 상황에 따라 설비를 증설 및 축소 할 수 있다.
- 라. 사무실 집기 등 사업에 필요한 설비를 구비하며, 집기물품은 “별첨”[별표1]의 서식에 따라 매년 재물 목록을 조사하여 보관한다.

## 2. 센터의 인력기준은 다음과 같다.

가. 센터의 인력 구성은 관리책임자 1명, 요양보호사 15명 이상을 인원으로 하되 수급자의 인원수에 비례하여 인원을 조정할 수 있으며, 원활한 운영 관리를 위하여 “별첨”[별표2]의 조직도를 바탕으로 실장 및 사회복지사를 추가로 배치하여 운영 할 수 있다.

| 구 분           | 직 위   | 인 원       | 자 격 현 황          | 비 고                       |
|---------------|-------|-----------|------------------|---------------------------|
| 돌보인<br>방문요양센터 | 관리책임자 | 1         | 사회복지사<br>자격증 소지자 |                           |
|               | 실장    | 필요수       |                  | 센터 상황을 고려하여 적절히 채용        |
|               | 사회복지사 | 1         | 사회복지사<br>자격증 소지자 | 사회복지사 추가인력배치<br>기준에 따라 채용 |
|               | 요양보호사 | 15명<br>이상 | 요양보호사<br>자격증 소지자 |                           |

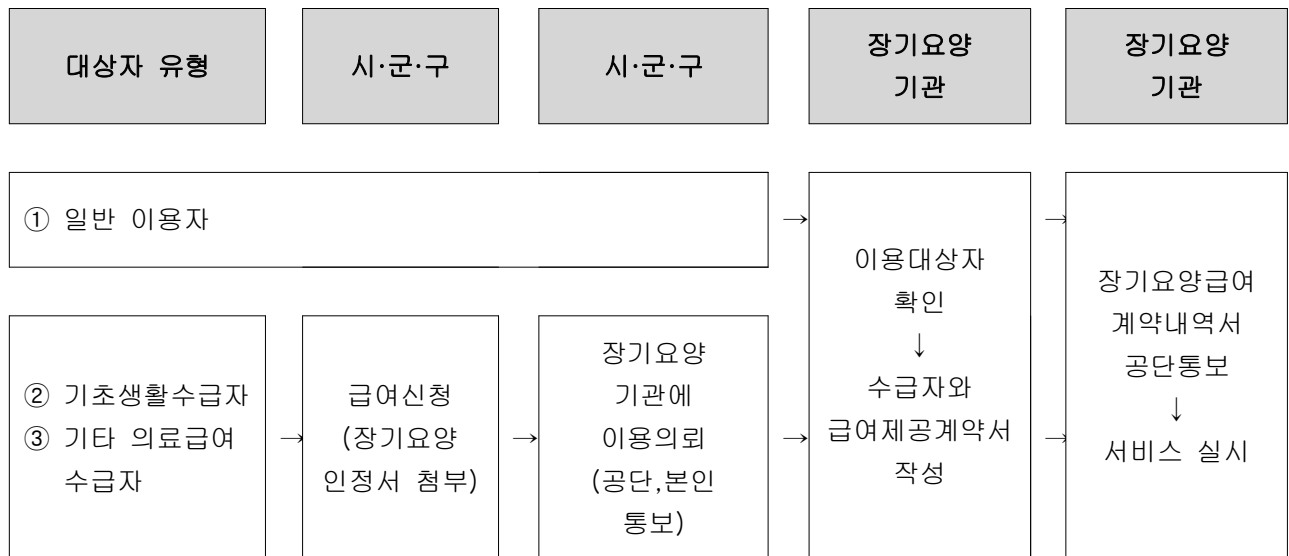
## 나. 직위 및 직책 별 업무의 내용

| 구 분           | 직 위   | 직책  | 업무 내용                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 돌보인<br>방문요양센터 | 관리책임자 | 센터장 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 방문요양/목욕 사업전반에 관한 책임/운영</li> <li>· 사업 총괄 지휘</li> <li>· 예산 집행 업무</li> <li>· 재가노인 개인별 사례관리</li> <li>· 결연 및 후원사업</li> <li>· 수급자&amp;보호자 상담</li> <li>· 요양보호사 교육 &amp; 관리 업무</li> <li>· 센터 내 행정 업무 총괄</li> <li>· 기타 업무 &amp; 상담 업무</li> </ul> |
|               | 실장    | 관리  | · 센터 내 행정 및 기타 사무                                                                                                                                                                                                                                                                |
|               | 사회복지사 | 관리  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 수급자 욕구사정</li> <li>· 월 1회 수급자 가정방문</li> <li>· 사회복지사 업무수행일지 작성 및 보고</li> <li>· 요양보호사 관리 업무</li> <li>· 센터 내 행정 및 기타 업무</li> </ul>                                                                                                          |
|               | 요양보호사 |     | · 방문요양 및 목욕 케어 업무 전담                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 3장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

### 제 12 조 (이용대상 및 이용절차)

1. 장기요양급여의 이용은 노인장기요양보험 법에 따라 다음 각 호와 같다.
  - 가. 장기요양보험 가입자 및 그 피부양자, 기초생활수급자 또는 의료급여 수급권자
  - 나. 65세 이상 또는 65세 미만으로 노인성 질병을 가진 자
  - 다. 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자
  - 라. 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자
  - 마. 가정에서의 목욕이 필요한 자
2. 제 1항에 따른 장기요양급여의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.
3. 장기요양급여의 이용 절차는 다음과 같다.



- ※ 기초생활수급자, 기타 의료급여 수급자에 대한 급여비용은 이용 신청일부터 인정하며, 센터에서는 반드시 입소이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 한다.
- ※ 기초생활수급자나 기타 의료급여 수급권자에 대한 서비스 제공시 시군구청장이 이용의뢰의 승인을 하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담으로 한다.

### 제 13 조 (이용자 모집 방법)

1. 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시
2. 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천 및 전단지과 홍보물을 제작하여 센터에 비치
3. 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보 활동
4. 센터의 홈페이지 및 노인장기요양보험 홈페이지 내 블로그를 활용한 인터넷 홍보 활동
5. 기타 센터의 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 수급자의 주변권유 등
6. 지역사회에 노인장기요양서비스와 급여종류에 대한 정확하고 충분한 정보 제공

## 제 14 조 (사례관리)

대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

1. 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 서비스 제공 여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.
2. 대상자와의 협의를 통해 제공서비스, 급여계획, 목표를 설정한다.
3. 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고, 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.
4. 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

# 제 4장 이용 계약에 관한 사항

## 제 15 조 (계약의 목적)

1. 센터와 수급자 또는 보호자가 본 센터를 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회 내 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인이 있는 가정에서 서비스 제공을 통한 일상생활 지원과 지역사회와의 다양한 연계를 제공해 줌으로서 노인 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

## 제 16 조 (계약기간)

1. 서비스는 장기요양등급 중 1등급~5등급 판정을 받은 어르신을 우선적으로 하여 서비스를 진행 한다.
2. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시 하여야 한다. 단, 별도로 희망 계약기간을 정하지 않는 경우 인정서의 인정유효기간을 계약기간으로 명시한다.
3. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급 갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
4. 계약 만료 또는 수급자가 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 기관에서의 서비스가 종료되며,

재계약을 원할 경우에는 장기요양 등급 중 1등급~5등급 판정 범위에서 재계약을 통하여 서비스를 다시 제공 받을 수 있도록 한다.

## 제 17 조 (이용료 등 비용부담에 관한 사항)

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며, 본인부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 한다.
2. 본인부담금의 범위는 다음과 같다.

| 구 분             | 대상선별기준                                           | 서비스 내용                          | 서비스 비용       |
|-----------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 일반대상자           | 장기요양이 필요한 65세 이상 노인<br>및 치매 등 노인성 질병을 가진 65세 미만자 | 노인장기요양보험<br>서비스<br>(방문요양, 방문목욕) | 자부담 15%      |
| 저소득<br>(차상위 계층) |                                                  |                                 | 자부담 9%<br>6% |
| 국민기초생활수급자       |                                                  |                                 | 자부담 0%       |

3. 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위내에서 급여제공 계획을 수립하여 서비스를 제공하여야 한다. 재가급여의 등급별 월 한도액은 “별첨”[별표3]의 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담율에 따라 산정한다.
4. 방문요양 급여비용은 “별첨”[별표3]의 방문요양서비스 급여 비용 기준에 따라 1회 방문 당 급여제공시간을 산정한다.
5. 방문목욕 급여비용은 장기요양등급에 관계없이 방문 횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다. 방문목욕의 급여 비용 기준은 “별첨”[별표3]의 방문목욕 서비스 급여비용 기준에 따라 산정한다.
6. 1항~5항까지의 규정 중 다루지 못한 내용은 노인장기요양보험법 및 장기요양 급여비용 산정기준 고시에 따른다.

## 제 18 조 (계약자, 당사자의 의무)

1. 원활한 서비스를 위하여 기관과 서비스 수급자 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약을 체결해야 하며, 진행 되는 서비스가 성실히 이행 될 수 있도록 상호간의 의무를 다 할 수 있도록 한다.
  - 가. 센터(서비스 제공자)의 의무
    - 1) 방문요양 및 방문목욕 급여 제공 계약 내용 준수
    - 2) 급여제공 중 “수급자”에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 “보호자”에게 통보
    - 3) 급여제공 중 “수급자”의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
    - 4) 급여제공 중 알게 된 “수급자”의 신상 및 질환 중에 관한 비밀유지  
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
    - 5) 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공

- 6) 노인학대 예방 및 노인인권, 권리 보호 준수
- 7) 기타 “수급자” 또는 “보호자”의 요청에 협조

나. 수급자의 의무

- 1) 월 이용료 납부
- 2) 방문요양 및 방문목욕 급여 범위내 급여 이용
- 3) 장기요양급여 이용수칙 준수
- 4) 기타 “센터”와 협의한 규칙 이행

다. 보호자의 의무

- 1) “수급자”에 관한 건강 및 필요한 자료 제공
- 2) “수급자”의 월 이용료 등 비용 부담
- 3) 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 “센터”에 통보
- 4) “수급자”에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인 선정 등에 대해 “센터”에 통보
- 5) 기타 “센터”의 협조요청 이행

2. 구비서류

가. 수급자(보호자)는 서비스 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출 하여야 한다.

- 1) 장기요양인정서 1부
- 2) 표준장기요양이용계획서 1부
- 3) 복지용구급여확인서 1부
- 4) 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부 (수급권자의 경우에 한함)

나. 본 항의 구비 서류 중 1)~4)의 서류 제출 시 인정이 갱신된 경우 갱신된 서류 또한 제출하여야 한다.

## 제 19 조 (급여비용 청구)

1. 노인장기요양보험법 제 40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담금으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감경받는 수급자일 경우 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 차등하여 감경할 수 있다.
3. 기초생활수급자의 경우 본인부담금은 없으며, 의료급여수급권자는 100분의 60범위에서 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 감경하여 본인부담금을 산정한다.
4. 노인장기요양보험법 시행규칙 제 14조 (장기요양급여의 범위) 각 항에 의거하여 수급자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구 할 수 있다.

## 제 20 조 (신원인수인의 권리와 의무)

1. 수급자는 서비스 이용계약 시 보호자를 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 보호자는 신원인

수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

2. 신원인수 방법 : 재가방문서비스의 특성을 감안하여 수급자가 거주하고 있는 가정 또는 본 기관에서 보호자를 동반하여 인수 하는 것을 원칙으로 한다.

### 3. 신원인수 권리 및 의무

신원 인수는 주민등록증 등을 확인하여 신원을 확인하고 인수인의 건강상태를 점검하고, 인수 인계에 철저를 기하여 권리 및 의무를 다한다.

#### 가. 신원인수인의 권리

- 1) 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 확인할 권리
- 2) 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- 3) 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- 4) 기관에서 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

#### 나. 신원인수인의 의무

- 1) 수급자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- 2) 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- 3) 수급자의 장기요양보험 등급 변경 및 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- 4) 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

4. 계약해지 등 기타 사항 : 계약해지는 문서로 결정하되 본 규정 제16조 이용계약에 관한 사항 및 제21조 계약의 해제에 관한 사항을 준수한다.

## 제 21 조 (계약의 해제)

1. 수급자(보호자)는 다음 각호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

가. 계약기간이 만료된 경우

나. 장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우

다. 장기요양급여 제공시간을 수급자(보호자)의 동의 없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우

라. 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우

2. 센터는 다음 각호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

가. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

나. 계약기간이 만료 되었을 때

다. 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

라. 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

마. 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

바. 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때

- 사. 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 아니하고 연체하였을 때  
아. 기관의 규칙이나 기관 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영에 지장을 줄 때  
자. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때  
차. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약해지를 유보할 수 있다.
3. 수급자(보호자)는 제21조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 ‘센터’에 직접 또는 유선으로 통보 할 수 있다.
4. 센터는 제21조 제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 관련증빙 서류와 함께 수급자(또는 보호자)에게 직접 또는 유선으로 통보하고 충분히 설명해야 한다.

## 제 5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

### 제 22 조 (이용료 등 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
- 가. 노인장기요양보험 수급자의 등급이 변경된 경우
  - 나. 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여 수가 및 본인부담금 비용이 변경 되었을 경우
  - 다. 이용 계약서 상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
  - 라. 급여 비용의 월 한도액을 초과하여 재가 급여를 제공하였을 경우
  - 마. 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경 되었을 경우
2. 제1항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전 안내와 협의를 거쳐 센터는 비용을 변경하여 반드시 계약서를 재작성하고 수급자(또는 보호자)에게 부본을 제공하여야 한다.  
다만, 고시의 개정으로 수가변경이 있는 경우 또는 표준장기이용계획서의 이용계획 및 비용의 변경이 필요한 경우에는 변경된 이용료 에 대해 ‘장기요양 이용계획 변경 동의서’를 작성 한다.
3. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
- 가. 등급이 변경되었을 경우에는 수급자(또는 보호자)는 장기요양 인정서를 제시 하여야 한다.
  - 나. 요양급여 수가 및 본인부담금 비용이 변경 되었을 경우 변경된 문서를 수급자(또는 보호자)에 안내하여야 한다.
  - 다. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

## 제 6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

### 제 23 조 (서비스 내용)

#### 1. 방문요양 서비스 내용

장기요양요원이 수급자의 가정 및 수급자가 요청한 장소 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여이며, 서비스 세부 내용은 아래 표와 같다.

| 구분          | 세부내용                                                           | 구분          | 세부내용                                                                 |
|-------------|----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
| 신체활동 지원     |                                                                | 인지활동 지원     |                                                                      |
| 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       |                                                                      |
| 몸단장         | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 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, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리                |             |                                                                      |
|             |                                                                | 가사 및 일상생활지원 |                                                                      |
| 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, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 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 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움                 | 세탁          | 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등                                   |

## 2. 방문목욕 서비스 내용

목욕설비를 갖춘 장비로 수급자의 가정 등을 방문하여 장기요양요원 2인에 의해 목욕을 제공하는 장기요양 급여이며, 주1회까지 제공이 가능하나 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지·관리가 불가피한 경우에는 이를 초과하여 제공할 수 있다.

**※ 방문목욕 서비스의 세부내용 :** 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아 입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

| 세부내용    | 세부내용      |
|---------|-----------|
| 목욕준비    | 입욕시 이동보조  |
| 몸씻기     | 머리감기기     |
| 옷 갈아입히기 | 목욕 후 주변정리 |

## 제 24 조 (비용의 부담에 관한 사항)

1. 센터는 매월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 말일에 정산하고 수급자(보호자)에게 익월5일까지 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제24호서식]를 통보한다.
2. 수급자(보호자)는 매월 이용료를 계좌이체 또는 현금으로 말일 까지 납부하는 것을 원칙으로 한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
3. 센터는 수급자(또는 보호자)가 납부한 비용에 대해서는 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제24호서식]를 발급한다.

## 제 25 조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우와 서비스 기준과 그 비용에 관한 사항)

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우  
특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나 거동을 할 수 없어 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말하며, 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다.
2. 이 때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인 부담을 최소한으로 한다.

## 제 26 조 (의료를 필요로 하는 경우)

1. 응급상황이 발생하였을 경우에는 즉시 응급조치를 통해 클라이언트의 보호를 한다.
2. 기타 병원으로 옮겨야 할 상황이 발생할 경우 기관에 비상연락을 취한 후 적절한 방법으로 병원으로 옮기도록 한다.

## 제 7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

### 제 27 조 (서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항)

1. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 전문인배상책임 보험에 가입 하여야 한다.  
**전문인배상책임보험** : 피보험자가 수행하는 전문직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장해나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 보상하는 보험.
2. 서비스 계약 시 방문 후 일어나는 분실사고에 대해 본인이 사전에 주의할 것을 고지하고, 센터에서 책임을 지지 않는다. 요양보호사가 수급자의 서비스 중 발생하는 사고에 대해서는 발생하는 본인부담금의 50%에 대해 책임을 진다.
3. 서비스 실시 중 보호자의 귀책사유 및 천재지변 또는 제 3자의 귀책사유로 인하여 발생한 “수급자”의 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
4. 보험료는 센터에서 부담하는 것을 원칙으로 한다.
5. 보험의 범위는 다음과 같으며, 사고 발생 시 보험회사의 사정에 따라 보상의 범위를 정한다.

### 제 28 조 (서비스 제공자의 배상책임)

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

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자의 신체적 상해를 초래한 경우 수급자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 센터는 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
3. 수급자 및 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

### 제 29 조 (서비스 제공자의 면책범위)

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
2. 기관의 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
3. 수급자가 근무 외 시간에 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
4. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
5. 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
6. 금융 업무를 수행 하던 중 발생한 금전 및 재물손해
7. 전문인으로서 직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위
8. 질병감염 또는 식중독사고 등 상해사고 이외의 사고
9. 방문요양 서비스의 케어 결과를 보증함으로서 발생한 배상책임
10. 미용 또는 이외 준한 것으로 인한 업무

11. 노인장기요양보험에서 정한 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.
12. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리 한다.

## 제 8장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

### 제 30 조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

1. 운영규정은 회사의 취업규칙에 따라 개정할 수 있으며, 노인장기요양보험 법 및 노인복지법의 규정에 의하여 운영규칙을 정할 수 있다.
2. 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항은 노인장기요양보험 법 및 노인복지법의 규정에 따라 운영하되 별도로 정할 수 있다.
3. 본 운영규정은 필요한 경우 계속 수정·보완할 수 있다.

| 개정유형             | 개정방법 및 절차                                                                                                                                                                     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 일반사항             | ○ 대표자 또는 기관장의 수정·보완                                                                                                                                                           |
| 장기요양급여 계약에 관한 사항 | ○ 보건복지부 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정으로 수정·보완함. 특히 <b>이용계약에 관한 사항의 변경</b> 시 수급자(보호자)의 센터 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 변경시 지체 없이 수정한다. |
| 종사자에 관한 사항       | ○ 인력관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충처리 등에 관한 사항에 대해 관계법령 검토 및 취업규칙 개정에 따른다.                                                                                                           |
| 급여제공지침에 관한 사항    | ○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가방법 등)에 따라 장기요양기관 평가방법의 변경시 지표적용기간 전 개정하며, 개정 후 직원회의를 통해 충분한 설명으로 급여의 수준이 향상되도록 한다.                                                             |
| 기타 사항            | ○ 센터 운영전반에 있어서 개정이 필요하다고 판단시 기관의 장 또는 관리책임자는 재직직원의 의견을 물어 이에 동의 시 개정할 수 있다.                                                                                                   |

### 제 31 조 (직원회의의 진행에 관한 사항)

1. 직원회의는 기관 운영상의 조정이 필요한 경우에 실시한다.
2. 직원회의는 센터장, 사회복지사, 요양보호사가 참여하도록 한다. 단 회의의 목적에 참여자는 조정될 수 있다.
3. 본 센터에 대한 지역사회의 부정적 인식을 불식하고, 센터운영의 민주성, 투명성 제고 및 이웃 주민들에게 자원봉사 권익 향상을 그 목적으로 한다.
4. 센터운영과 관련한 다음 사항을 심의한다.
  - 가. 센터 운영계획의 수립 평가에 관한 사항
  - 나. 재가 서비스의 개발 평가에 관한 사항
  - 다. 센터 종사자의 근무 환경 개선에 관한 사항
  - 라. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
  - 마. 그 밖에 관리책임자가 부의하는 사항

## 제 9장 인력관리 규정에 관한 사항

### 제 32 조 (목 적)

근로자의 채용·복무 및 근로조건에 관한 사항을 규정하여 직장질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직 분위기를 조성하여 센터 발전과 근로자의 기본적 생활을 보장 향상시킴을 목적으로 한다.

### 제 33 조 (적용범위)

근로자의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 의한다.

### 제 34 조 (근로자의 정의)

본 규정에서 근로자(이하 “직원”)이라 함은 본 규칙 제9장 1절의 수속을 마치고 센터에 채용된 자를 말한다. 직원은 본 규정 2장 11조 2의 인력기준 및 업무에 따라 관리책임자(이하 센터장), 사회복지사, 요양보호사, 관리실장 등으로 구분하여 운영한다.

## 제 1절 채용

### 제 35 조 (전 형)

직원이 될 자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하여 전형을 받아야 한다.

### 제 36 조 (수습기간)

1. 신규 채용된 자는 채용한 날로부터 3개월간을 수습기간으로 한다.
2. 수습기간 또는 수습기간이 만료된 자로써 계속 근로가 부적당하다고 인정된 자에 대해서는 본 채용을 거부할 수 있다.
3. 정식 채용한 자에 대하여는 수습기간을 근속연수에 포함한다.

### 제 37 조 (근로계약)

1. 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약을 체결하여야 한다.
2. 센터는 근로계약 체결 시에는 직원에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 센터는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 센터는 근로계약은 기간의 명시가 있는 것을 제외하고는 1년으로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.
5. 직원은 근로계약의 만료로 인한 계약해지에 대하여 해고 여부를 다투지 않는다.

## 제 38 조 (직원의 자격기준)

직원의 자격기준은 고용노동부의 근로기준법 및 보건복지부의 노인장기요양보험 법에서 정하는 규정에 따른다.

1. 다음 각 호에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 않으며 채용된 후라도 해고한다.

- 가. 파산자로서 복권되지 아니한 자
- 나. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년을 경과하지 아니한 자
- 다. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행유예의 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
- 라. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예의 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
- 마. 법원의 판결(1심 판결) 또는 다른 법원에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 바. 경력 또는 학력, 이력 사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자
- 사. 타사에 취업 중 불법 노사분규를 주도하여 해고된 자
- 아. 1개월 이상의 치료를 요하는 전염병 및 질병에 감염된 자

2. 직원 채용에 대한 모집 방법은 다음과 같다.

- 가. 시군구(워크넷)를 연계한 일자리 지원 센터 및 여성인력개발센터 연계
- 나. 지역 요양보호사 교육원 연계
- 다. 근무 중인 직원을 통한 주변 요양보호사 연결
- 라. 온라인 채용 공고 (자사 홈페이지 및 활성화된 복지사이트 및 카페에 채용공고)
- 마. 교차로 또는 지역신문광고 등을 활용한 채용 공고

3. 직원의 입사 및 근로계약 시 서류는 다음과 같다.

- 가. 이력서 1부
- 나. 근로계약서 1부 (센터와 직원은 각 1부씩 나눠 갖는다.)
- 다. 복무서약서 1부
- 라. 주민등록등본 1부  
(건강보험 피부양자 등재 신청 시 각 1부 : 가족관계증명서(상세), 혼인관계증명서(상세))
- 마. 급여 입금 받을 통장사본 1부
- 바. 개인정보 활용 동의서 1부
- 사. 정보보호 및 비밀유지 서약서
- 아. 서울보증보험 개인정보수집(이용) 동의서 (필요시) 1부
- 자. 면허 자격증 사본 (해당자에 한함) 1부  
※ 사회복지사 : 사회복지사 자격증, 요양보호사 : 요양보호사 자격증 , 간호사 : 간호사 면허증
- 차. 건강검진 진단서 1부
- 카. 장애인 복지카드 앞/뒤면 사본 (해당자에 한함) 1부
- 타. 외국인 등록증 앞/뒤면 사본 및 여권 앞면 (해당자에 한함) 1부

#### 4. 직원의 의무

센터에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

가. 직원은 관계법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며  
나. 기관의 장 및 센터장 또는 상사의 직무상 명령에 복종하여야 한다.

다. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.

라. 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를  
받을 수 없다.

마. 직원은 기관의 장 및 센터장 또는 상사의 허가 및 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 못한다.

바. 직원은 직무상 능력의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리목적 또는  
정치, 종교 활동 행위 및 선동 할 수 없다.

사. 직원은 서비스의 진행과 결과에 대해 수급자와 항상 협의하고 함께 노력한다.

아. 직원은 수급자와 가족의 사생활보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

자. 직원은 센터가 지정한 근무지를 거부할 수 없다.

#### 5. 사회복지사의 의무

가. 센터장 (또는 기관장)이 부재일 때는 센터장의 업무대행자로서 역할과 의무를 다해야 한다.

나. 사회복지사는 월 1회 수급자 가정을 방문하여 수급자 상태와 환경을 관찰하고 보호자의 상담과  
요양보호사 고충을 들어 센터장 (또는 기관장)에게 즉시 보고하고 수행일지를 기록 하여야 한다.

다. 사회복지사는 센터에서 행하는 교육 및 모든 행사에 참여하여 센터장 (또는 관장)의 일을  
도와 순조롭게 진행되도록 해야 한다.

#### 6. 사회복지사 추가인력 배치

가. 센터는 사회복지사 추가 인력배치의 제도를 적극 활용하여 기준에 충족하면 이를 관할 공단에  
사회복지사 추가인력 배치 신청을 하고 이에 제반되는 업무를 수행 할 수 있도록 한다. 이때에는  
센터장을 제외한 사회복지사로 자격증을 보유하고 있는 자로 선정한다.

나. 서비스 향상의 필요성이 절실한 수급자를 선별하여 전담할 사회복지사를 적절히 배치하여 운영한다.

다. 추가인력배치 운영에 있어 조직구성과 운영 계획을 작성하여 관할 공단 사이트에 제출한다.

#### 7. 요양보호사의 의무

가. 수급자의 신상과 정보에 대한 비밀을 보장한다.

나. 근무시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 센터에 연락하여 근무시간을 조절한다.

다. 수급자의 의사결정을 존중하고, 부득이한 사유가 없는 한 수급자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.

라. 수급자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.

마. 센터 담당자와의 지속적인 상담을 통해 수급자의 상태 변화에 대해 신속히 대처할 수 있도록 한다.

바. 수급자 또는 보호자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 강요 및 절대 하지 않는다.

사. RFID 전자 태그 사용, 제공기록지, 상태기록지 등 정확히 기록하고 작성하여 센터에 제출하여야 한다.

아. 센터에서 정기적으로 시행하는 직원회의, 직무교육과 보수교육을 빠짐없이 참석하여야 한다.

자. 사고(부상, 분실, 파손)를 예방하고, 사고 발생 시 센터 담당자에게 신속히 연락 한다.

차. 신분을 증명 할 수 있는 신분증을 항상 지참하며, 센터에서 지급한 유니폼(앞치마)를 반드시 착용한다.

#### 8. 요양보호사 관리

- 업무분장 계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리하여야 한다.
- 가. 수급자 상태에 따라 신체활동지원 서비스와 일상생활지원 서비스, 인지활동 서비스, 방문 목욕 서비스가 적절히 제공 될 수 있도록 욕구사정을 통한 서비스 교육을 진행하여야 한다.
  - 나. 센터장 (또는 기관장)은 월 1회 월례회를 주관하여 센터의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호간에 활동내용 정보를 공유 할 수 있도록 하며, 전문성과 서비스 질 향상에 노력한다.
  - 다. 센터는 요양보호사의 직무능력향상을 위하여 년 1회 또는 필요시 직무교육과 보수교육, 급여제공지침 등을 교육한다.

## 제 2절 복 무

### 제 39 조 (성실의무)

센터는 본 규정에 정한 근로조건으로 직원을 근로시키며 직원은 본 규정에 정한 사항과 규정에 의한 기관의 명령을 성실히 준수할 의무를 가진다.

### 제 40 조 (업무상 비밀 준수)

직원은 재직 중은 물론, 퇴직 후라도 업무상 취득한 비밀을 누설, 유포, 유출하여서는 아니 된다.

### 제 41 조 (금지사항)

직원은 센터의 이익에 반하여 자기의 영리 행위를 하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위를 할 수 없으며, 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 허가를 얻지 아니하고 센터의 시설, 재료 또는 기타 물품 등을 사용하는 행위
2. 허가를 얻지 아니하고 센터의 문서, 물품, 재료 또는 기타 물품 등을 반출하는 행위
3. 센터의 시설, 재료 또는 기타 물품 등을 소홀하게 취급하여 파손 또는 분실하는 행위
4. 업무와 관련하여 부당하게 금품, 향연, 기타의 이익을 받거나 또는 타인에게 제공하는 행위
5. 센터에 관한 사실을 왜곡하여 선전하는 행위
6. 직장의 위계질서를 문란하게 하거나 취중 근무 행위
7. 센터의 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하거나 또는 그 업무를 방해하는 행위
8. 이 규칙을 위반하는 행위를 교사, 방조 또는 선동하는 행위
9. 기타 전 각 호에 준하는 행위

### 제 42 조 (업무 외 종사금지)

직원은 센터의 허락 없이 타 직무에 종사할 수 없다.

1. 방문요양 서비스의 업무 특성을 고려하여 시간제(단(초단)시간근로) 직원의 경우 타 기관에 재직 중이거나 취업을 할 경우 반드시 센터에 알려야 하며, 겸직으로 인해 발생 되는 모든 문제에 대해 본인이 전적으로 손해를 배상한다.

2. 가족요양을 서비스하는 직원(또는 요양보호사)는 월을 기준하여 가족요양 20시간 또는 가족요양 46.5시간 이외에 동종 또는 타 직종에 종사 하거나 가게(또는 회사)운영에 대표로 등재되어 있는 경우 업종에 대한 이유 여하를 막론하고 반드시 센터에 알려야 하며, 인하여 공단으로부터 청구 환수 등의 문제가 발생 할 경우 그 손해를 배상한다.

## 제 43 조 (신 고)

직원은 이력사항에 변경이 있을 때에는 발생일로부터 7일 이내에 센터에 신고하여야 한다.

## 제 44 조 (품위유지)

1. 직원은 신의를 지키고 품의를 유지하여 센터의 명예를 손상하는 행위를 하여서는 안 된다.
2. 센터는 서비스에 종사하는 직원에 대해 센터의 유니폼을 지급한다.
3. 직원은 급여제공자임을 표시하는 센터가 지급한 유니폼을 근무시간에는 항상 착용해야 한다.
4. 유니폼은 항상 청결하고 단정해야 한다.

## 제 45 조 (취업방해의 금지)

센터는 직원의 취업을 방해할 목적으로 비밀기호 또는 명부를 작성, 사용하거나 통신을 하지 않는다.

## 제 46 조 (비상출근명령)

천재지변 기타 재해 또는 업무상 부득이한 때에는 휴일 또는 휴가 중이라도 센터 (또는 "회사")의 비상 출근명령을 받은 자는 출근하여 기관의 지시에 따라 업무처리에 협조하여야 한다.

## 제 47 조 (직원의 책임)

직원의 고의 또는 과실로 센터에 재산상 피해를 입힌 때에는 변상하여야 한다.

## 제 48 조 (휴일대체)

센터는 업무상 막대한 지장이 있을 때에는 본 규칙에 정한 휴일을 직원의 동의를 얻어 7일 이내의 다른 날로 대체할 수 있다.

## 제 49 조 (근무형태)

근무형태는 주간근무를 원칙으로 하며, 시간제(요양보호사)직원의 경우 수급자의 상태와 요청에 따라 근무 형태를 변경 하여 시행할 수 있다.

## 제 50 조 (근로시간)

직원의 근무시간은 다음과 같다. 다만 시간제(요양보호사)직원은 수급자의 상태와 요청에 따라 근무시간 적용을 달리 할 수 있다.

1. 근무시간 : 09:00~18:00
2. 단, 센터 사정에 따라 시업 및 종업시간을 변경할 수 있다.

## 제 51 조 (휴게시간)

휴게시간은 근로 시간 중 12:00시부터 13:00까지로 한다. 다만, 업무사정을 감안하여 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

## 제 52 조 (탄력적 근로시간제)

센터는 사정에 따라 2주단위의 탄력적 근로시간제를 시행한다.

## 제 53 조 (연장근로)

1. 연장근로는 1주간 12시간을 한도로 직원의 동의하에 실시할 수 있다.
2. 연장·야간 및 휴일근로에 대하여는 통상임금의 50%를 가산하여 지급하며, 또는 연장·야간 및 휴일근로에 대하여 대체 휴무를 부여 할 수 있다.

## 제 54 조 (야간 및 휴일근로의 제한)

1. 18세 이상의 여성 직원을 오후 10시부터 오전 6시까지 근로하게 하거나 휴일에 근로를 시킬 경우 당해 직원의 동의를 얻어 실시한다.
2. 임산부와 18세 미만인 직원에 대하여는 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로를 시키지 않는 것을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 직원의 대표와 성실히 협의한 후 노동부장관의 인가를 받아 야간 및 휴일근로를 실시할 수 있다.
  - 가. 18세미만자의 동의가 있는 경우
  - 나. 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
  - 다. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우

## 제 55 조 (근로시간 및 휴게·휴일의 적용제외)

1. 다음 각 호의 하나에 해당하는 직원에 대하여는 1주 40시간, 1일 8시간을 초과하여 연장근로를 하거나 직원의 날을 제외한 휴일에 근로를 하더라도 연장근로수당 및 휴일 근로수당을 지급 하지 않는다.
  - 가. 감시·단속적 업무로서 노동부장관의 승인을 받은 경우
  - 나. 관리·감독 업무에 종사하는 경우
2. 제1항에 해당하는 직원이 야간에 근로한 경우 야간근로수당을 지급한다.

## 제 56 조 (출근, 결근)

1. 직원은 업무시간 시작 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
2. 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관의 장 (또는"센터장")의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

## 제 57 조 (지각, 조퇴, 외출)

1. 직원은 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 사전에 기관장 (또는 센터장)에게 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 이 사실을 알려야 한다.
2. 기관장 (또는 센터장)의 승인을 받지 아니하였을 경우에는 무단조퇴, 무단외출로 간주한다.

## 제 58 조 (공민권 기타 권리행사)

직원이 근무시간에 공민권을 행사하거나 공의 직무를 집행할 시간을 필요로 할 때는 사전에 기관장 (또는 센터장)의 승인을 받아야 하며 센터는 그 시간을 근무시간으로 인정한다.

## 제 59 조 (유급휴일)

1. 1주 동안 소정근로일을 개근한 직원에 대하여는 일요일을 유급주휴일로 부여한다. 단, 업무의 특수성을 고려하여 근무지 및 업무에 따라 유급 주휴일을 다른 요일로 조정하여 실시할 수 있으며 소정근로시간이 주 15시간 미만인 직원에게는 부여하지 않는다.
2. 근로자의 날(5월 1일)은 유급휴일로 한다.
3. 스케줄 근무 시 직원의 비번(휴무)일 중 하루를 주휴일로 한다.

## 제 60 조 (연차휴가)

1. 80퍼센트 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다. 다만, 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게도 개근한 1월에 대하여 1일의 유급휴가를 준다
2. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
3. 계속 근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근시 1일의 유급휴가를 준다.

## 제 61 조 (연차휴가의 사용)

1. 직원이 연차유급휴가를 사용 하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관장 (또는 센터장) 또는 소속 팀장에게 승인을 얻어야 한다.
2. 센터는 직원의 연차 유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경 할 수 있다.
3. 직원의 연차유급휴가 청구권은 회사의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외 하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.
4. 센터는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 기관의 사용촉진 조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

## 제 62 조 (연차유급휴가의 대체)

1. 센터는 직원의 대표와 서면합의에 의하여 연차유급휴가 일에 대신하여 특정한 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.
2. 제1항의 직원의 대표와 서면합의는 적어도 휴무시키고자 하는 날 3일전에 이루어지도록 노력한다.

## 제 63 조 (생리휴가)

센터 (또는 회사)는 여성 사원이 청구하는 경우 월 1일의 무급생리휴가를 부여한다.

## 제 64 조 (병무기타)

직원이 향토예비군 설치법에 의한 소집에 응할 경우 해당시간을 근무한 것으로 처리한다.

# 제 3절 승진, 배치, 전직

## 제 65 조 (승진)

1. 직원은 업무능력이 탁월하고 타의 모범이 되는 직원에 대하여 직책을 승진할 수 있다.
2. 요양보호사로서 월 평균 160시간 이상 근무자로 5년 이상 근무한자에 한해서 팀장급 요양보호사로 위촉할 수 있다.
3. 승진의 원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 센터장이 판단하며, 기본요건은 다음과 같다.
  - 근무성적이 우수한 자
  - 기관운영에 탁월한 공로가 있는 자
4. 승진 연한은 입사일자를 기준으로 하며, 개인의 사유로 휴직한 기간은 승진연한 산정에서 제외 한다.
5. 징계처분을 받은 자는 승진 대상에서 제한된다. 제한 기간은 센터장이 기관 상황과 징계사유 기준에 따라 정할 수 있다.

## 제 66 조 (배치, 전직 등)

1. 센터는 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서, 또는 수급자 맥의 근무지 전환 배치, 전직 등의 인사명령을 할 수 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 센터는 제1항의 인사명령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

# 제 4절 상벌(표창, 징계)

## 제 67 조 (표창)

직원으로서 센터의 이익에 현저하게 공헌하여 공로가 인정된 자는 표창할 수 있다.

## 제 68 조 (표창기준)

제67조에 의한 표창에 있어서 그 기준은 다음 각 호에 정하는 바와 같다.

1. 센터의 발전을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
2. 재해 및 손해를 미연에 방지하였거나, 또는 신속한 조치로써 그 피해를 적게 한 자
3. 천재지변에 대하여 인명을 구조하였거나, 또는 기타의 공로가 현저한 자

4. 센터 또는 주변 직원의 이익을 위하여 현저한 공적이 있는 자
5. 업무성적이 특히 우수하여 타의 모범이 되는 자
6. 기타 이에 준하여 타의 모범과 공로가 인정된 자

## 제 69 조 (표창의 종류)

1. 표창의 종류는 아래 각호에서 정하는 바와 같이 기관이 결정 및 시행 할 수 있다.
  - 상장 또는 상패
  - 상품
  - 상금 (현금 또는 상품권)
  - 표창휴가
  - 특별승직
2. 표창의 수여는 제1항 각호에 정하는 것 중 두 가지 이상을 동시에 수여할 수 있다.

## 제 70 조 (징계 등의 제한)

센터는 정당한 사유 없이 직원을 해고 정직, 전직, 감봉 기타 징벌을 행하지 아니한다.

## 제 71 조 (징계의 종류 및 제한)

1. 견책 : 징계사유 발생 자에 대하여 훈계하고 회개하게 한다.(단, 시말서 제출 요구는 징계 위원회를 거치지 아니하고 대표자 또는 기관의 장의 결정에 의하여 확정할 수 있다.)
2. 경고 : 징계사유 발생 자에 대해 경고 조치한다.
3. 감봉(감급) : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월급여금총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
4. 정직 : 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
5. 강등 : 직급을 한 단계 아래로 내린다.
6. 해고 : 근로계약을 해지하는 것으로 한다.

## 제 72 조 (징 계)

센터는 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 징계조치를 할 수 있다.

1. 근무태도가 불량하여 2회 이상 경고를 받은 자
2. 무단결근, 지각, 조퇴, 외출을 월간 3회 이상 하였을 때
3. 법률에 의하여 공민권을 정지 또는 박탈당한 자
4. 고의로 센터물품을 파손한 자
5. 고의 또는 과실로 중대한 사고를 발생시켜 센터에 손해를 끼친 자
6. 정기 또는 수시 검진결과 취업이 부적당하다고 판단된 자
7. 입사 시 제38조 1항의 "바" 에 의한 학력 및 경력을 속이거나 숨기고 입사한 자
8. 업무상 비밀을 누설하여 회사의 손해를 끼친 자
9. 퇴직 신고를 하지 않고 타 직장에 근무한 자

10. 정당한 사유 없이 직원을 선동하여 출근거부, 작업거부, 작업진행의 방해를 하게한 자
11. 정당한 전직, 전근, 전보 명령을 거부할 경우
12. 정당한 기관의 장(또는 "센터장") 및 상사의 명령을 거부할 경우
13. 업무수행 중 고의에 의한 또는 과실이 1회 이상 부주의에 의한 과실이 2회로써 센터에 손해를 끼친 자
14. 센터의 물품을 허가 없이 지출하거나 지출하려고 할 때
15. 직간접적으로 센터의 명예 또는 신용을 손상케 하는 행위를 행한 자
16. 근거 없는 허위사실을 유포하거나 승인되지 않는 유인물을 게시, 배포하는 경우
17. 직장내 성희롱 행위를 한 자
18. 이 규칙 및 회사의 제 규정을 위반한 경우
19. 근로기준법 시행규칙 제 5조 별표의 사유에 해당될 때

### 제 73 조 (징계심의)

1. 징계위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 3일 전까지 징계위원회의 위원들에게는 회의일시, 장소, 의제 등을, 징계대상 직원에게는 서면으로 출석통지를 한다.
2. 징계위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계대상자가 징계위원회에 출석을 원하지 아니하거나 서면진술을 하였을 때는 진술권포기서 또는 서면진술서를 징구하여 기록에 첨부하고 서면 심사만으로 징계의결을 할 수 있다.
3. 징계위원회의 위원이 징계대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못한다.
4. 징계위원회는 의결 전에 해당직원에게 소명할 기회를 부여한다.
5. 징계위원회는 징계 대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우 또는 소명을 포기 하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계의결 할 수 있다.

### 제 74 조 (징계결과 통보)

징계결과통보는 해당 직원에게 징계처분사유 설명서에 의한다.

## 제 5절 휴직, 퇴직, 해고

### 제 75 조 (휴 직)

직원이 다음 각 호에 해당할 경우 휴직을 명할 수 있다.

1. 업무외의 부상 또는 질병으로 15일 이상 치료 또는 휴양이 필요할 때
2. 병역법등 입명에 의하여 징소집할 때
3. 형사사건으로 기소되어 업무수행이 어렵다고 판단되는 경우
4. 회사가 필요하다고 인정되는 경우
5. 건강이상(전염병 및 정신질환)으로 인정되어 근무가 부적절하다고 판단될 때

## 제 76 조 (휴직기간)

직원의 휴직기간은 30일 이내로 하고 그 기간 내에 휴직조건이 해소되지 않으면 그 사유를 증빙서류첨부 연장승인을 받아야 하며 그렇지 아니할 때는 자연 퇴직된 것으로 본다. 전조의 2호의 휴직기간은 정소집기간으로 한다.

## 제 77 조 (휴직년수 통산)

1. 전 조의 휴직기간은 근속년수에 산입한다.
2. 휴직기간 중은 보수를 지급하지 않는다.

## 제 78 조 (복 직)

1. 휴직자는 휴직기간 만료 전 3일 이내에 복직원을 제출해야 하며, 그러하지 아니하는 때는 퇴직한 것으로 간주한다.
2. 휴직자가 복직하고자 할 때에는 원직에 복직시키거나, 업무내용 및 복직 시기를 조정할 수 있다.

## 제 79 조 (육아휴직)

1. 센터는 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 가진 남녀 직원이 그 자녀의 양육을 위하여 육아휴직을 청구하는 경우에는 이를 허용한다. 단, 계속 근로한 기간이 1년 미만이거나 같은 영유아에 대하여 배우자가 육아휴직 중인 경우에는 허용하지 않을 수 있다.
2. 육아휴직 기간은 1년 이내로 한다.
3. 센터는 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하지 않으며 특히 육아휴직 기간에는 해고하지 아니한다.

## 제 80 조 (가족돌봄휴직)

1. 센터는 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 "가족돌봄휴직"이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 제1항 단서에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
  - 가. 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
  - 나. 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
  - 다. 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원조치
3. 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.
4. 기관은 가족돌봄휴직을 이유로 해당 직원을 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

5. 가족돌봄휴직 기간은 근속기간에 포함한다. 다만, 「근로기준법」 제2조제1항제6호에 따른 평균임금 산정기간에서는 제외한다.
6. 기관은 소속 직원이 건전하게 직장가정을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.

## 제 81 조 (퇴 직)

1. 직원이 의원사직 하고자 할 때는 퇴직하려는 날의 30일 전까지 회사에 사직원을 제출하여야 하며 기관의 승인이 있는 후에는 사직의사를 철회할 수 없다.
2. 직원이 다음 사유에 해당할 때는 자연 퇴직한 것으로 본다.
  - 가. 사망하였을 때
  - 나. 근로계약이 만료하여 계약갱신이 되지 아니하였을 때
  - 다. 정년 연령이 되었을 때
  - 라. 휴직기간이 종료하여도 복직원을 제출하지 아니하였거나 휴직조건이 해소되지 아니하였을 때
  - 마. 무단결근 및 결근사유가 부득이하다고 인정되지 않는 결근이 연속 7일 이상이며, 센터의 출근독려에 불응한 때
  - 바. 해고가 결정되었을 때
  - 사. 그 밖에 전 각호에 준하는 특별한 사유가 있을 때
3. 제1항 내지 제2항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.
  - 가. 직원이 퇴직일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그 날
  - 나. 직원이 퇴직일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.
  - 다. 사망한 날
  - 라. 근로계약기간이 만료된 날
  - 마. 정년에 도달한 날
  - 바. 해고가 결정·통보된 경우 해고일

## 제 82 조 (정 년)

1. 정년은 만 60 세에 도달한 날로 하며, 임금피크제의 적용은 만 56세 이상의 근로자를 대상으로 한다.
2. 임금피크제도의 대상자는 매년 1회 노사 협의 하에 선정하며 적용일 기준은 만 56세에 도달하는 날부터 적용한다.
3. 임금피크제 지급급여 산정을 위한 지급률 및 적용기간은 임금피크제 운영규정에 따른다.
4. 임금피크제 직원의 퇴직금 중간정산은 임금피크제 적용 직전에 실시한다. 이 경우 근속기간의 계산은 근로기준법 및 근로자퇴직급여보장법에 따른다.
5. 임금피크제 사원의 직무 및 직책 조정에 관한 사항은 회사의 방침에 따라 달라질 수 있다.

## 제 83 조 (퇴직급여제도의 설정 등)

1. 센터는 직원이 1년 이상 근로하고 퇴직하였을 때는 1년에 대하여 평균임금 30일분의 퇴직금을 14일 이내에 지급한다. 단, 당사자간의 합의가 있을 경우 3개월 이내에 기간을 정하여 연장 지급할 수 있다.
2. 센터는 근로자퇴직급여보장법 제4조에 따라 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 직원의 과반수 동의를 얻어 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

## 제 84 조 (중간정산)

센터는 주택구입 등 근로자퇴직급여보장법 시행령에서 정한 사유로 직원이 요구하는 경우에는 퇴직하기 전에 해당 직원의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간은 정산시점부터 새로이 기산한다.

## 제 85 조 (해고 예고)

1. 센터는 직원을 해고하고자 할 경우에는 30일전에 예고한다.
2. 예고하지 아니하고 해고할 시는 30일분의 통상임금을 지급한다.
3. 직원의 귀책사유로 인하여 해고할 때는 노동부장관의 인정을 받고 해고수당을 지급 하지 아니한다.

## 제 86 조 (해고 예고의 적용 예외)

전조 규정은 다음 각호의 1에 해당하는 자에게 적용하지 아니한다.

1. 일용근로자로서 3개월 미만 근속자
2. 2월 이내의 기간을 정하여 채용된 자
3. 계절적 업무에 6월 이내의 기간을 정하여 채용된 자
4. 수습 사원으로써 3개월 미만인 자

## 제 87 조 (대기발령)

1. 센터는 다음 각 호에 해당하는 직원에 대하여 3개월 이내의 대기를 명할 수 있다
  - 가. 센터는 경영구조 개편 등을 이유로 일시적으로 부여할 보직이 없을 때
  - 나. 직원이 직무수행능력 부족, 신체·정신상의 이상으로 일정한 보직을 부여할 수 없을 때
  - 다. 직원이 본인에 대한 징계 절차 중에 있는 때
  - 라. 기타 센터가 필요하다고 인정하는 때
2. 대기발령된 직원은 그 직무를 수행할 수 없으며, 기관은 그 직원의 능력회복이나 태도개선을 위하여 특별한 조치를 취할 수 있다.
3. 대기발령의 만료기간이 경과하였음에도 불구하고 대기발령의 사유가 소멸되지 아니한 경우 자연 퇴직한다.
4. 센터는 대기발령 기간 동안 해당 직원을 인사담당부서 또는 기타 부서에 대기하게 하거나 센터로의 출근을 금지시킬 수 있다. 이 경우 대기발령자는 대기발령 기간에도 센터가 지정하는 곳에 출근하는 등 센터의 지시에 충실히 따라야 한다.
5. 대기발령 기간은 근속연수에 포함한다.

## 제 6절 종사자 윤리지침에 관한 사항

### 제 88 조(목 적)

센터의 종사자가 업무를 수행하는데 있어 갖추어야 할 기본적인 윤리 규정을 확립함으로써 센터를 이용하는 수급자 모두의 기본권 및 존엄성을 보장하고, 기관이 제공하는 재가장기요양급여의 질을 높여 고객 만족도를 높임과 함께 궁극적으로 노인장기요양보험사업 및 노인복지의 발전을 목적으로 한다.

### 제 89 조 (정 의)

“윤리”란 사람으로서 마땅히 행하거나 지켜야 할 도리를 말하며, “도덕”이란 사회 구성원들이 양심, 사회적 여론, 관습 따위에 비추어 스스로 마땅히 지켜야 할 행동 준칙이나 규범의 총체를 말한다. “지침”은 생활이나 행동 따위의 지도적 방법이나 방향을 인도해주는 준칙을 말한다.

### 제 90 조 (수급자에 대한 윤리)

1. 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
2. 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 어르신의 이익을 최대한 대변해야 한다.
3. 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성 취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
4. 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
5. 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.
6. 개인적 이익을 위해 대상자어르신과의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
7. 어떠한 상황에서도 대상자어르신과 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
8. 최선을 다해 양질의 서비스를 제공함으로써 이용자의 역량강화 및 만족을 최대화 한다.
9. 서비스계획, 서비스과정, 서비스종결 등의 서비스 전 과정에 대상자의 참여를 적극 권장하고, 관련 내용은 반드시 본인 또는 가족에게 서면으로 전달한다.
10. 서비스를 제공시 대상자의 의사표현과 자기 결정권을 최대화한다.
11. 서비스 제공시 권리와 책임을 명확히 하여 서비스에 따른 효과가 최대화 되도록 한다.
12. 서비스 내용과 과정을 설명할 때 알기 쉬운 언어를 사용한다.
13. 알권리를 존중하여 정확하고 유용한 최신 정보를 충분히 제공한다.
14. 개인정보 및 서비스과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지하며, 정보공개 시 반드시 대상자에게 사전에 동의를 구한다.

### 제 91 조 (노인복지 전문직으로서의 윤리)

1. 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
2. 직원은 직무를 수행할 때에 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 차별하여서는 아니 된다.

3. 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
4. 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
5. 직원은 본인 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 다른 직원의 공정한 직무수행을 저해하는 알선·청탁 등을 하여서는 아니 된다.
6. 직원은 공무원, 정치인 또는 정당 등의 강요나 부당한 청탁에 따라 직무를 부당하게 수행하여서는 아니 된다.
7. 직원은 직위를 이용하여 부당한 이익을 얻거나 타인이 부당한 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다.
8. 직원은 직무관련자로부터 금전, 부동산, 선물 또는 향응 등을 받아서는 아니 된다.

## 제 92 조 (직원의 기본적 윤리행동강령)

1. 어르신의 인권과 권리보호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
2. 복지 증진에 헌신한다.
3. 관계법령, 정관, 기타 시설의 제 규정을 숙지하고 준수한다.
4. 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
5. 전문성의 향상과 자기개발을 위해 끊임없이 노력한다.
6. 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
7. 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하지 않는다.
8. 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 하지 않는다.
9. 업무과정에서 얻은 정보에 대하여 비밀보장의 원칙을 철저히 지켜야 한다.
9. 항상 밝은 미소와 공손한 자세로 대하며 용모단정하고 청결해야 한다.
10. 인간 존엄의 가치를 존중하며 이용자의 자기결정권 및 참여를 바탕으로 서비스를 실천한다.
11. 사회공동체의 일원으로서 지역사회와 연계 협력하여 재가노인복지의 센터로써 사회적 책임과 의무를 적극적으로 실천한다.
12. 지역사회 이해관계자와의 네트워크 구축과 적극적인 협력을 통해 지역 사회 어르신의 복지 증진 및 삶의 질 향상을 위해 최선의 노력을 한다.

## 제 93 조 (직원 상호간의 윤리기준)

1. 존중과 신뢰로서 대하며, 절대 인격을 훼손하는 행위(폭언·폭행)는 하지 않는다.
2. 센터의 정책과 사업목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 직원 상호간에 협력해야 한다.
3. 직원 상호간에 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
4. 직원은 부서가 다른 동료의 직무 가치와 내용을 인정하고 이해하며, 상호간에 민주적인 직무 관계를 이루도록 노력해야 한다.
5. 상급직원은 하급직원의 전문적 업무수행을 도와야 한다.
6. 하급직원은 상급직원의 전문적 지도와 조언을 존중해야 한다.

## 제 94 조 (직원의 센터에 대한 윤리행동강령)

1. 센터의 정책과 사업 목표의 달성, 서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력하여야 한다.
2. 센터 활동에 적극 참여함으로써, 센터의 성장발전을 위해 노력해야 한다.
3. 센터의 재산을 소중하게 사용하고, 민간자원을 모집하는 등 센터의 이익을 창출하는 일에 최선을 다한다.

## 제 95 조 (직원의 사회에 대한 윤리기준)

1. 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며, 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
2. 사회정의를 수호하고 사회환경을 개선하기 위한 사안에 대하여 적극적으로 건의하고 참여하며 지원해야 한다.
3. 자신이 일하는 지역사회 문제를 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

## 제 96 조 (급여제공직원 윤리)

### 1. 신체구속 및 행위제한 최소화

- 가. 이용수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높거나, 대체할 만한 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- 나. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 다. 센터의 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 구속 및 행위를 제한해서는 안 된다.

### 2. 선택권 존중

- 가. 노인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 하며, 노인의 의사에 반하는 시설 변경 또는 이용종료를 하여서는 안 된다.
- 나. 불가피하게 시설 변경 또는 이용종료 시에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 다. 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 서비스 변화 등과 관련 하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 참여시켜 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 라. 서비스 이용중단 자유
  - 1) 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 이용할 수 있도록 기회를 제공하며, 서비스 이용을 중단하고자 할 경우, 이에 대한 의사를 존중하여야 한다.
  - 2) 노인의 의사에 반하는 시설 변경 또는 이용종결을 하여서는 안 되며, 불가피하게 시설 변경 또는 이용 종결을 하게 될 경우에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시켜야 한다.

### 3. 직원의 신분관련 정보 제공

- 가. 장기요양기관 직원은 수급자 및 가족이 직원의 신분을 쉽게 확인할 수 있도록 적절한 정보를 제공해야 한다.
- 나. 전화를 받는 직원은 항상 기관명과 소속 부서, 성명을 명확히 밝혀야 한다.

## 제 97 조 (사회복지사 윤리강령)

1. 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고 관장하고 있는 업무에 대하여 책임을 진다.
2. 사회복지사는 전문직의 가치를 지니고 관련지식과 기술을 습득, 개발, 전달하는데 최선의 노력을 기울인다.
3. 사회복지사는 업무수행의 과정에서 어떠한 압력에도 타협하지 않으며 전문적 관계를 이용하여 부당한 경제적 이득을 취하지 않는다.
4. 사회복지사는 클라이언트의 권익을 최우선으로 삼는다.
5. 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 원조한다.
6. 사회복지사는 클라이언트의 사상, 종교, 인종, 성별, 연령, 지위에 따른 차별을 하지 않는다.
7. 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 직무상 알게 된 정보를 전문적 업무 이외에는 공개하지 않는다.
8. 사회복지사는 동료들 존중과 신뢰로써 대하며 동료 간 전문적 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
9. 사회복지사는 동료나 사회복지기관 또는 단체의 비윤리적 행위에 대하여 공식적인 절차를 통하여 대처한다.
10. 사회복지사는 소속기관과 전문단체 활동에 적극 참여하여 기관의 성장, 발전과 권익옹호에 힘쓰며 기타 관련된 기관과는 협조적 관계를 유지한다.

## 제 10장 보수에 관한 사항

### 제 98조 (임금의 구성항목)

1. 직원에 대한 임금은 기본급과(이하 “통상임금”이라 한다)과 주휴수당, 연차수당, 연장·야간·휴일 근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
2. 제50조의 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00~06:00), 휴일에 근로한 경우에는 각각 시간급 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.
3. 제2항의 통상임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상급으로 하되, 상근직(월급제)외 직원의 임금은 시간급의 시간당 법정최저임금에 총 근무시간을 곱한 금액으로 한다.
4. 연차수당은 재가장기요양의 사업특성(휴가사용의 어려움)에 따라 미리 급여와 함께 지급할 수 있으며, 수당의 지급여부에도 불구하고 휴가를 사용 할 수 있으며, 휴가를 사용할 경우 수당을 지급하지 않는다.

## 제 99 조 (임금의 계산 및 지급방법)

1. 임금은 월급제 또는 시급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만, 필요한 경우 연봉제를 시행 할 수 있다.
2. 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 익월의 10일 직원에게 직접 지급하거나 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.
3. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
4. 시용 또는 수습 근로자는 그 기간이 종료되는 일까지는 임금의 90%로 산정 할 수 있다.

## 제 100 조 (시간외 휴일 근로)

직원이 시간외 근로 및 야간근로 하오 10시 ~ 상오 6 시까지의 휴일 근로할 경우에는 통상임금의 50/100을 가산 지급한다.

## 제 101 조 (공 제)

급여를 지급할 경우에는 다음 각 호의 항목을 공제한다.

1. 근로소득세, 주민세
2. 국민연금법에 의한 국민연금, 건강보험료(장기요양보험 포함), 고용보험료
3. 가불금, 물품외상 대금 및 기타 대금 등 (본인이 공제 요청으로 의뢰한 것)
4. 기타 법령에서 정하는 것

## 제 102 조 (비상시 지급)

센터는 직원의 출산, 질병, 재해, 혼인 또는 부득이한 사유로 7일 이상에 걸쳐 귀향하는 등의 비상 사태의 비용에 충당하기 위하여 청구할 때는 지급기일전이라도 기왕의 근로에 대한 임금을 지급한다.

## 제 103 조 (퇴직금)

1. 퇴직에 관한 사항은 노동관계법령 및 확정기여형("DC형") 퇴직연금규약에 정한 바에 따른다.
2. 시간제 근로로써 스케줄 근무를 하는 직원의 근무일 수 산정 시 1주 15시간을 기준으로 1년 52주를 산정하며, 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 주에 대하여는 퇴직금 적용 기간에서 제외한다. 또한 근속연수가 1년 미만인 경우에는 지급하지 아니한다.
3. 퇴직금의 중간정산은 본 규정의 제76조에서 정한 중간정산("근로자 퇴직급여 보장법" 시행령의 퇴직금의 중간정산 사유와 요건)과 같이 규정한다.

## 제 104 조 (상여금)

1. 상여금은 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서 경영성과나 근로 제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
2. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태를 고려하여 상여금의 지급여부, 지급시기 및 방법은 센터 및 회사 내규에 따른다.

## 제 11장 직원의 복리후생에 관한 사항

### 제 105 조 (5대보험 및 전문인배상책임보험 가입의무)

센터는 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용법, 노인장기요양보험, 노인복지법에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험, 장기요양보험 및 전문인배상책임, 배상책임보험에 가입하여야 한다.

### 제 106 조 (여 비)

센터는 직원이 공무로 출장할 경우에는 소정의 여비를 탄력적으로 지급한다.

### 제 107 조 (포상)

센터는 직원의 복지를 증진시키기 위하여 다음 각 호에 해당할 경우에는 포상 할 수 있다.

1. 설, 추석 명절 포상
2. 분기별 1회 또는 년1회 모범 직원 및 장기근속자 포상
3. 장기요양센터 평가 우수센터 선정 시 인센티브 포상

### 제 108 조 (포상의 지급 방법 )

1. 포상의 지급 방법은 현금 또는 상품권, 선물 등으로 지급 할 수 있다.
2. 선정방법은 직원의 업무평가 또는 기관장(또는 센터장)이 가장 우수한 직원을 선정할 수 있다.
3. 최우수 직원 선정 시 간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관한다.
4. 기관장 (또는 센터장)이 필요하다고 판단될 때 수시로 지급 할 수 있다.

### 제 109 조 (휴 가)

1. 직원의 유급휴가는 경조휴가, 포상휴가, 병무기타휴가로 구분한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급 시 연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에는 그 담당사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

### 제 110 조 (휴일근로)

센터는 직원의 동의를 얻어 휴일근로를 시킬 수 있다.

### 제 111 조 (휴가일수의 계산)

1. 연차, 경조휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
2. 휴가기간 중의 공휴일은 그 휴가일에 산입 하지 않으나, 휴가일수가 연속하여 7일 이상 계속 되는 경우와 경조사 특별휴가는 그러하지 아니한다.
3. 휴가일수를 초과한 휴가는 결근으로 처리한다.

## 제 112 조 (경조휴가)

센터는 다음과 같이 경조휴가를 준다.

| 구분 | 대 상                 | 일수 |
|----|---------------------|----|
| 결혼 | 본인                  | 5  |
|    | 자녀                  | 2  |
|    | 본인 및 배우자의 형제자매      | 1  |
| 칠순 | 부모, 배우자의 부모         | 1  |
| 사망 | 배우자, 부모, 조부모, 배우자부모 | 5  |
|    | 형제자매, 자녀            | 3  |

본인의 수재화재 기타 중대한 재해를 당했을 때 필요한 기간

(단, 시간제 근로자의 경우 방문요양 업무의 특성(스케줄 근무)을 고려하여 경조비로 대체 할 수 있다.)

## 제 113 조 (휴가의 허가)

본 규정에 의한 휴가를 얻고자 하는 자는 사전에 신청하여 허가를 얻어야 한다.

## 제 114 조 (휴가시기 변경)

센터는 직원이 청구한 시기에 유급휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

## 제 115 조 (직원교육)

직원교육은 내부교육과 외부교육으로 구분하며, 내부교육은 월 1회 정기적으로 실시하는 직원 회의를 통해 교육을 실시 할 수 있다.

## 제 116 조 (외부교육)

1. 센터는 직원의 자질향상과 사회복지 업무의 전문성을 높이기 위해 직원의 직무와 관련된 외부교육을 실시할 수 있다.
2. 서비스를 제공하는 직원 중 고용보험 가입 및 60시간 근로 직원에 대하여는 건강보험 공단에서 규정하고 있는 직무교육인 “요양보호사 직무교육” 을 받을 수 있도록 지원한다.
3. 그 외 외부교육은 센터에서 실시하는 사이버교육을 우선으로 실시 하며, 사이버교육은 센터가 속한 사이버연수원인 “블루킹스아카데미(unies.bluekings.co.kr) 또는 법인의 그룹에서 운영하는 유니에스 독서통신 (unies.anyedu.net)" 으로 진행 한다.
4. 교육에 소요되는 경비는 예산의 범위 안에서 센터에서 부담함을 원칙으로 한다.

## 제 12장 안전과 보건에 관한 사항

### 제 117 조 (시설장 의무)

센터는 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

### 제 118 조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업 재해의 방지에 관한 지시에 따라야 하며, 업무에 지장을 주는 질병이 발생한 것을 알았을 때 즉시 기관장(또는 센터장) 및 상급자에게 보고하여야 한다.

### 제 119 조 (안전 및 보건)

직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음사항을 엄수하여야 한다.

1. 근로안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 복종할 것
2. 항상 직장의 정리정돈을 하고 재해 발생을 사전에 방지하도록 노력할 것
3. 안전장치 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것
4. 작업의 전후에는 사용 장치, 기계기구의 점검을 하고, 단 작업 중에는 소정 작업동작, 공정 방법을 엄수할 것
5. 정하여진 장소 이외에는 허가 없이 화기를 사용하거나 흡연하지 말 것
6. 항상 작업장을 청결히 하고 폐기물은 일정한 장소에 내어 놓 것
7. 센터 (또는 회사)에서 행하는 건강진단 전염병 예방주사 등은 꼭 받을 것
8. 직원은 이유 없이 건강진단을 거부할 수 없으며, 건강진단 결과 회사의 조치에 순응 하여야 한다.

### 제 120 조 (안전보건 교육)

센터는 직원의 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 정기교육, 채용 시의 교육, 작업내용 (서비스) 변경 시의 교육, 유해위험 작업에 사용시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여 하여야 한다.

1. 신규 교육 : 신입 직원 교육계획에 의거 업무 및 서비스를 실시하기 전에 실시한다.
2. 직원(요양보호사)의 제 원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
3. 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
4. 종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 또는 반기별로 실시한다.
5. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
6. 급여제공교육은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 실시한다.
7. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
8. 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

9. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 집합교육을 실시한다.
10. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관한다.

## 제 121 조 (위험기계·기구의 방호조치)

센터는 유해하거나 위험한 작업을 필요로 하거나 동력을 작동하는 기계·기구에 대하여 유해·위험 방지를 위한 방호조치를 하여야 하며 직원은 다음 각 호의 위험기계·기구의 방호조치 사항을 준수하여야 한다.

1. 방호조치를 해체하고자 할 경우 기관장 (또는 센터장)의 허가를 받아 해체할 것
2. 방호조치를 해체한 후 그 사유가 소멸한 때에는 지체 없이 원상으로 회복시킬 것
3. 방호장치의 기능이 상실된 것을 발견한 때에는 지체 없이 소속부서장에게 신고할 것

## 제 122 조 (보호구의 지급 및 착용)

센터는 직원이 유해·위험작업으로부터 보호 받을 수 있도록 보호구를 지급하여야 하며 직원은 작업 시 센터에서 지급하는 보호구를 착용하여야 한다.

## 제 123 조 (산업안전보건법 준수)

1. 센터는 이 규칙에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 산업안전보건법에 따라 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜 사원의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장해를 예방하고 안전 및 보건을 유지·증진 시킨다
2. 직원은 산업안전보건법에서 정하는 사항과 그 외에 업무에 관련되는 안전보건에 관하여 기관장(또는 센터장) 및 상급자로부터 지시받은 사항을 정확하게 이행하여야 한다.

## 제 124 조 (재해보상)

1. 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다.
2. 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 센터 (또는 회사)가 보상한다.

## 제 125 조 (업무 외 재해)

센터는 업무외의 재해에 대하여는 본 규칙에 정한 보상책임을 지지 아니한다.

## 제 126 조 (조력의무)

센터는 직원이 업무상 재해를 당했을 경우에는 보험급여의 신청 및 수령 기타 상병 상태를 신속히 회복시키기 위한 필요한 사항에 대하여 조력하여야 한다.

## 제 127 조 (보상 청구권의 양도 금지)

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

## 제 128 조 (근골격계 질환의 예방지침)

환자보조 업무를 수행하는데 있어 과도한 힘의 사용이나 반복적인 동작 및 부자연스러운 자세 등으로 여러가지 건강장애가 나타날 수 있으므로, 효과적인 건강관리와 안전한 급여 제공을 위하여 근골격계 질환 예방을 위한 교육을 실시한다.

1. 업무 수행 중 근골격계 사고 예방법에 대한 교육을 실시한다.

가. 침상보조시 1인 보조, 2인 보조 시 케어 방법에 대한 교육

나. 휠체어 보조 시 1인 보조, 2인 보조 시 케어 방법에 대한 교육

다. 목욕서비스시 욕조에 들어갈 때 또는 욕지에서 나올 때 케어 방법에 대한 교육

라. 화장실 이용시 케어하는 방법에 대한 교육

2. 가사 지원서비스 수행을 위한 교육을 실시한다.

가. 식사도움 시 나란히 앉아서 식사보조를 할 수 있도록 교육

나. 무거운 물건을 들어 올릴 때에는 허리를 굽히지 말고 무릎을 굽혀 물건을 들어 올릴 수 있도록 한다.

3. 근골격계 예방을 위해 "별첨"[별표4]의 표1과 표2를 바탕으로 원인과 증상 그리고 질환의 단계와 대처방안 등을 교육한다.

4. 근골격계 질환 초기 증상이 있을 경우 아래와 같이 대처 후 증상을 확인 하여 치료를 받을 수 있도록 한다.

가. 적절한 휴식

나. 냉찜질 : 차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다.

다. 압박 : 탄력 붕대를 이용하여 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화 한다.

라. 올리기 : 손상 부위를 심장보다 높게 올리는 것은 혈액순환을 도와 부종을 줄여준다.

마. 고정 : 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지 한다.

## 제 129 조 (감염예방 및 관리지침)

노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 병원 전문의 등의 진료를 받고, 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다.

1. 감염의 종류 및 증상

가. 감염종류 : 호흡기 감염(폐렴), 입·침을 통한 감염(경구감염, 비말감염), 소화기 감염(장염), 상처감염(욕창), 비뇨기계(요로감염), 접촉감염(사람), 매개동물감염(동물)

나. 감염증상 : 고열(40℃), 비뇨기계 증상, 호흡기증상(기침,가래), 위장관계증상(구토, 소화 불량, 입맛없음),두통 및 근육통(전신증상), 참상감염, 심한가려움 등

다. 위험요인 : 면역약화, 만성질환, 실습,실변, 우울증, 유치도뇨관, 위루관 등 카테터 유지, 면역억제제 등 약물복용, 고령, 일대일 감염을 촉진하는 환경

## 2. 감염의 예방 및 관리

감염의 원인으로는 면역기능 저하, 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물로 인한 면역력저하로 감염성질환이 증가하며, 주로 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해 이루어지므로 감염에 대한 예방관리를 감염관리지침에 따라 급여 개시 전에 서비스를 실시하는 직원 또는 수급자(또는 보호자)에 감염예방 및 관리 교육을 실시한다.

- 가. 적절한 실내환경을 위해 온도 및 습도를 조절하여 쾌적한 환경을 조성하고 신체의 조화를 유지한다.
- 나. 어르신들의 주변 공간을 위생적이고 청결한 관리를 위하여 주로 거주하고 사용하는 방 내부 또는 주방, 화장실을 청결하게 유지한다.
- 다. 의복 및 침구류의 위생 관리에 있어 더러워진 것을 방치하지 않도록 하며, 세탁관리를 통해 항상 청결을 유지한다.
- 라. 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관방법에 따라 위생적으로 사용한다.
- 마. 근무자는 중요한 전염성 질환에 대해 예방접종을 실시하여 면역을 가지고 있어야 하며, 혈액, 체액, 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등으로부터 자기 자신을 보호하고 반드시 가정에 들어가지 전과, 나올 때에 비누 등 세정제를 통해 손을 씻도록 한다.

## 제 130 조 (건강검진)

1. 센터는 직원의 건강보호·유지를 위하여 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반건강진단을 실시한다. 단, 사무직은 매2년에 1회 실시한다.
2. 센터는 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·배치전·수시·임시건강진단 등을 실시한다.
3. 직원은 센터가 실시하는 건강진단을 성실히 받아야 한다.

## 제 131 조 (응급상황 대응지침)

직원(또는 요양보호사)은 서비스 제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

### 1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- 가. 흉골부에 격통, 증압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속
- 나. 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- 다. 안면이 창백하고 혈압이 강하 하여 쇼크 상태
- 라. 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크 증상이 없는 경우도 발생
- 마. 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출시 경련으로 협착증
- 바. 손, 발가락, 팔, 다리저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식거림, 두통 및 구토

### 2. 응급상황 종류 및 주의점

- 가. 발작이 발생한 경우 : 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- 나. 환자가 의식이 없는 경우 : 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.

- 다. 환자가 토하는 경우 : 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입안의 이물질을 제거해 준다.
- 라. 정신을 잃은 경우 : 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 빵을 때리는 행동은 하지 않는다. 또한 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.
- 마. 머리에 출혈이 있는 경우 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질 한다.

### 3. 응급상황발생 시 대응방법

- 가. 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구 / 연락체계 숙지
- 나. 환자 예비 증상 발생시 - 보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조 요청
- 다. 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락체계 사전 숙지
- 라. 가족 위로 전화 및 사고처리 협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 전달

## 제 132 조 (치매예방 및 관리지침)

다음과 같이 급여 제공과 관련한 수급자 등의 치매 예방 및 관리 지침을 위하여 필요한 사항을 정의하고 기관의 직원에게 교육을 실시하며, 보호자에 적절한 예방과 관리를 할 수 있도록 안내한다.

### 1. 치매의 종류

알츠하이머, 파킨슨병, 혈관성치매, 알콜성치매, 뇌종양, 두부손상, 대사성 뇌질환, 갑상선 질환, 영양결핍 등

### 2. 치매의 진단 기준

- 가. 단기기억 또는 장기기억 장애가 반드시 있어야하며,
- 나. 실어증, 실행증(운동계획을 세우는 대뇌 영역의 이상 증상으로 이미 학습되어 있는 운동이나

몸짓을 못하는 장애), 실인증(기본적인 감각이상, 지능장애, 주의력 결핍, 실어증에 의한 이름대기 장애 등이 없음에도 불구하고 자극을 인식하지 못하는 장애), 집행기능 장애 중 적어도 한 가지 이상의 장애가 존재하고,

- 다. 이와 같은 장애로 인하여 이전 수준에 비해 기능이 저하되어 직업적 업무 수행이나 사회생활에 장애가 발생하는데 단, 이러한 장애는 섬망(혼돈과 비슷하지만 심한 과다행동과 생생한 환각, 초조함과 떨림 등이 자주 나타나는 것을 말한다. 일부에서는 과소활동으로 나타나기도 한다.) 이 아닌 상태에서 발생되어야 한다. 치매의 종류 중 알츠하이머의 진단을 위해서는 기억 장애를 포함한 여러 인지장애가 신경심리학적으로 확인되어야 하고, 이러한 인지장애로 인해 일상생활에 장애를 겪는 것이 확인되어야 한다.

### 3. 치매 단계별 증상

#### 가. 초기 치매 증상

가족이나 동료들이 문제를 알아차리기 시작하나 혼자서 지낼 수 있는 수준으로 최근 기억 저하, 시간 지남력 장애, 단어 찾기 곤란, 주의력 및 계산 능력 저하, 약간의 성격변화나 우울증, 의심 등의 증상이 나타난다.

- 1) 물건을 둔 장소를 기억하지 못하며 자주 잃어버린다.
- 2) 전화 통화 후 내용을 기억하지 못하고 반복해서 질문한다.
- 3) 자신의 물건을 잃어버리고는 '남이 훔쳐 갔다'고 의심한다.
- 4) 공휴일, 납세일 등 연·월·일을 잊어버린다.
- 5) 요리, 빨래, 청소, 은행가기, 병원방문 등 하던 일의 수행능력이 뚜렷이 저하된다.

#### 나. 중기 치매 증상

최근 기억과 더불어 먼 과거 기억의 부분적 상실, 시간 및 장소 지남력 장애, 언어이해력 및 표현력 장애, 실행증, 판단력 및 수행능력 저하, 각종 정신행동 증상이 빈번히 나타나며, 어느 정도의 도움 없이 혼자 지낼 수 없다.

- 1) 주소, 전화번호, 가까운 가족의 이름 등을 잊어버린다.
- 2) 낯익은 집 주변에서도 길을 잃거나 월, 요일에 대한 시간개념이 저하된다.
- 3) 엉뚱한 대답을 하거나 말수가 준다.
- 4) 옷을 입거나 외모를 가꾸는 위생 상태를 유지하지 못한다.
- 5) 쓸모없는 물건들을 모아 두거나 짐을 썼다 풀었다 하며 배회행동과 안절부절 못하는 모습을 보인다.
- 6) 집안일과 혼자 외출을 하지 못한다.

#### 다. 말기 치매 증상

독립적인 생활이 불가능한 수준으로 시간, 장소, 사람에 대한 기억이 소실되고 악화되며 신체적인 문제가 나타난다.

- 1) 의사소통이 거의 불가능해지고 판단을 하거나 지시를 따르지 못한다.
- 2) 소리를 지르거나 심하게 화를 내는 등의 증세와 대변을 만지는 등의 심한 행동 문제가 나타난다.
- 3) 보행 장애와 대소변 실금, 욕창, 낙상 등이 반복되면서 와상상태가 된다.

### 4. 치매예방을 위한 조치사항

가. 손을 자주 움직이도록 한다.

나. 수분을 충분히 섭취하게 한다.

다. 되도록 혼자 있게 하지 말고 동료들과 가까이 지내도록 한다.

라. 주기적으로 걸거나 운동을 하게한다.

： 걷는 것은 몸 전체의 근육을 사용하므로 뇌에 자극을 주기 때문에

마. 지나간 일을 정리하는 일기를 쓰게 한다.

바. 노화를 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.

사. 비만을 치료한다.

아. 혈압을 조절한다.

자. 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.

차. 고지혈증을 조절한다.

카. 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.

타. 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다.

## 5. 치매어르신의 관리 및 치료

케어 중인 치매 어르신의 상태에 따라 치료가 필요할 경우 센터의 센터장은 보호자와 상의 하여 담당 전문의의 지도를 받게 하며, 치매어르신의 원활한 케어를 위하여 적절한 환경조성을 유지 할 수 있도록 센터의 직원 및 보호자에게 교육을 통해 안내한다.

또한 교육 자료는 수급자 어르신 상태에 따라 교육 자료를 구성하여 교육을 진행한다.

### 가. 안전도모

- 1) 어르신이 스트레스를 받거나 흥분상태이면 위험이 더 커진다. 따라서 상황이 환자를 흥분 시키는가를 파악하고, 이러한 상황에 주의를 기울여 사건이 발생하지 않도록 한다.
- 2) 현금이나 귀금속 등을 너무 많이 지니고 다니지 않도록 하고, 타인에게 이용 당하지 않도록 아무에게나 물건을 나누어 주는 등의 행동을 잘 감시하여 제재한다.
- 3) 어르신이 위험 행동을 보이면, 천천히 접근하여 안심 시키고, 대상자의 관심을 다른 곳으로 돌리고 위험한 물건은 없앤다.
- 4) 잘 보이는 곳에 “화장실”, “금연” 등과 같은 경고문이나 위험을 알리는 표시를 한다.
- 5) 옷이나 가방에 환자의 이름과 연락처를 표시해 둔다.
- 6) 음악, 운동, 놀이 등 활동 프로그램을 적절히 활용한다.

### 나. 개별화된 공간 구성

- 1) 개별화된 공간은 그 공간을 점유하고 있는 사람을 말해줄 수 있는 공간으로 개인적인 애장품, 사진, 가구들을 시설 공간에 허용함으로 치매 환자의 과거의 기억들을 회상함으로 자신의 주체성을 유지 시킬 수 있는 역할을 한다.
- 2) 치매 환자들은 수집벽이 있는 경우가 많으므로 다른 사람들의 손이 닿지 않는 곳에 개인 소유품이 유지 될 수 있도록 한다. 손이 닿지 않는 곳 또는 잠금이 가능한 전시 케이스 보관함 이용

### 다. 적절한 자극 조절

- 1) 치매 어르신에게 과다한 소음 또는 반복적인 소음은 문제 행동의 원인이 될 수 있으므로 과도한 자극은 피한다.
- 2) 대신 정서적 안정감과 적절한 자극을 줄 수 있는 시각적인 자극(자신의 젊을 적 혹은 어릴 적 사진, 좋아하는 소품 및 문양 등), 촉각적인 자극(부드럽고, 만질때 조용한 소리가 나는 것), 후각적인 자극(밥하는 냄새나 빵굽는 냄새 등)도 적절히 활용한다.
- 3) 지남력 강화를 위해 환경, 고정적인 요소와 표식을 만들어 치매 어르신이 그 장소에 대하여 안정감을 줄 수 있으며, 낯익은 표적은 치매 어르신의 불안감을 감소시킨다.

### 라. 일상생활 가능 능력의 보조

- 1) 치매 어르신의 신체능력의 보조를 위한 안전손잡이 등의 설치 및 적절한 위생용품은 치매 어르신의 안전과 잔존 기능을 높이는데 중요한 역할을 한다.

### 마. 인지력 저하에 따른 안전에 대한 배려

- 1) 의약품 또는 청도세제 등 위험 물품은 치매 어르신이 접근하지 못하도록 한다.
- 2) 치매어르신이 자유롭게 다닐 수 있는 공간을 구분하여 어르신의 숙박을 최소한으로 한다.

#### 바. 치매예방 프로그램

- 1) 1일 1시간씩 손체조, 발체조를 하게 하고 걷는 운동을 실시한다.
- 2) 혼자 있는 수급자는 수시로 동료들과 같이 있도록 유도한다.
- 3) 가급적 매일 일기를 쓰도록 하고 점검한다.
- 4) 수시로 회상훈련을 실시한다.

#### 사. 치매의 치료

##### 1) 치매 치료의 분류

치매의 치료는 대부분 비가역적이고 명확한 병인이 밝혀져 있지 않아 원인적 치료가 힘든 경우가 대부분이다. 치매의 치료는 약물치료와 일상생활 간호적 조치와 영양케어를 위주로 하는 일반적인 관리로 구분될 수 있다.

##### 2) 영양케어 시 유의점

치매는 뇌의 장애로 인한 지적 기능장애이다. 노인의 일상생활동작능력과 함께 노인의 생활력, 취미 등 생활의 질적 향상 및 재활의 의미를 부여하며 영양케어의 목표를 세우도록 한다.

###### ① 친근한 관계형성을 만들어 준다.

치매노인은 현재 밖에 생각하지 않으므로 항상 불안해 한다. 친숙한 영양보호사의 대화, 활동, 취침, 식사 등을 통해 문제행동이 줄어들게 되고 정서적인 자기표출을 하게 되므로 영양케어를 하기 쉬워진다.

###### ② 노인의 마음을 수용하고 이해한다.

치매노인의 말과 행동에는 무자각, 오인, 착오 등이 나타나 혼란스러워 야단치기도 하고 방치, 무시로 노인을 거절함으로 노인을 혼란스럽게 한다. 치매를 병으로 인식하여 노인의 소리에 귀를 기울여 그들의 마음을 받아들여야 한다.

###### ③ 노인의 속도에 맞춘다.

대부분의 일상생활을 자신의 힘으로 하지 못하게 되므로 한 가지씩 유도해 나가야 한다. 노인의 인지정도를 측정해 보고 감정, 관심, 태도, 행동에 맞춰 대해주면 노인이 자신감을 가질 수 있다.

###### ④ 노인에게 맞는 환경을 만들어 준다.

노인이 생활하는 환경의 변화를 최소화하고, 미끄러운 카펫, 어지러운 실내 환경, 전기 연결 줄, 잦은 위치의 전기 콘센트, 미끄러운 바닥, 번쩍이는 색재 등은 노인을 혼란스럽게 하며 안전에도 매우 위험하다. 화장실은 야간 조명이 필요하며 실내에 휴지통이나 전신 거울은 치우는 것이 좋다.

###### ⑤ 설득보다는 납득을 시킨다.

인지장애가 있는 노인에게 설득하려고 하기보다는 노인이 공감할 수 있도록 납득시키는 것이 필요하다. 이렇게 유도해 봄으로써 좋은 인간관계를 맺을 수 있는 기반이 된다.

⑥ 심심하거나 혼자 있지 않도록 한다.

노인을 혼자 있게 하면 관심이 자기 내부로만 향하게 되어 옷을 찢는다든지, 이식, 불결 행위 등 퇴행현상이 생기게 된다. 지속적으로 자극을 주고 의욕을 가질 수 있도록 배려해야 한다.

⑦ 노인의 세계에 동화되어 준다.

치매노인의 일상생활 케어는 노인의 마음을 안심시켜주는 것이 가장 중요하다. 좋은 의사 전달 방법을 강구하고 현재 상태를 인식하고 기억회상, 레크리에이션 등 구체적인 활동이 필요하다. 노인이 잘한 점을 칭찬해 줌으로써 좋은 관계를 유지할 수 있다.

## 제 133 조 (욕창예방 및 관리지침)

다음과 같이 급여 제공과 관련한 수급자 등의 욕창 예방 및 관리 지침을 위하여 필요한 사항을 정의하고 기관의 직원에게 교육을 실시하며, 수급자(또는 보호자)에 적절한 예방과 관리를 할 수 있도록 안내한다.

### 1. 욕창의 정의

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

### 2. 욕창 발생 요인

#### 가. 욕창발생 위험요인 대상자

:의식이 없는 환자, 근육마비로 원활히 움직이지 못하는 환자, 대소변 실금이 있는 환자, 영양실조 및 탈수, 빈혈환자, 피부표면에 상처나 부종이 있는 환자

#### 나. 욕창발생요인

- 1) 외적요인 : 과도한 압력, 응전력, 마찰력, 습기
- 2) 내적요인 : 조직의 내성에 영향을 미치는 영양상태, 나이, 심혈관 질환, 당뇨병, 피부의 관류저하, 흡연, 피부온도, 등의 내적 요인으로 작용, 노화에 따라 신진대사 퇴조로 인해 손상, 피부의 탄력성 저하, 면역기능 저하, 전반적인 신체기능 저하, 조직관류 장애

### 3. 욕창예방 방법

가. 매일 대상자의 피부를 살핀다. 특히 뼈 돌출 부위를 주의하여 관찰한다.

나. 피부를 깨끗하고 건조하게 유지하며 특히 대변, 소변으로 더럽혀질 때마다 깨끗이 씻는다.

순한 세척제를 사용하여 가능한 마찰을 적게하고 뜨거운 물의 사용을 피한다.

다. 건조 피부에는 습기 있는 환경을 유지하기 위해 피부 보습제를 사용한다.

라. 뼈 돌출 부위는 특별히 더 주의 깊게 살펴보고, 붉게 된 부분은 조직손상을 의미하므로 이미 붉게 된 부분은 마사지하지 않는다.

마. 실금이나 상처 배액물로 인한 습기로부터 피부를 보호한다.

- 바. 올바른 체위변경, 자세 변환, 그리고 대상자 이동시 마찰, 응전력에 의한 피부 손상을 최소화한다. 피부에 마찰을 줄이기 위해 윤활제를 사용한다.
- 사. 단백질, 칼로리 섭취가 부족하지 않도록 충분한 영양섭취를 격려한다.
- 아. 움직임과 활동을 향상시킬 수 있는 노력을 계속한다. 만약 대상자가 움직일 수 있다면 현재의 활동, 움직임, 그리고 관절운동 수준을 유지하기 위해 노력 한다.

#### 4. 욕창발생시 처치 및 치료

##### 가. 전신적 치료

- 1) 수분을 최소 1800cc 이상 매일 섭취하여야 한다.
- 2) 체중 kg당 35kcal 이상 섭취토록 하고, 특히 단백질, 비타민, 미네랄 등이 충분히 섭취되도록 달걀, 콩 제품, 우유, 치즈, 녹황색 야채가 포함된 식단이 짜여져야 한다.
- 3) 환자의 상태가 허용된다면 보행이나 의자에 자주 앉을 것을 권장하고 운동을 하도록 하여 혈액순환을 돕는다 .
- 4) 심리적으로 불안하지 않도록 하고 의욕을 갖도록 잘 지지해 주어야 한다.
- 5) 정상체온을 유지할 수 있도록 건강상태를 돕는다.

##### 나. 욕창부위의 치료

- 1) 피부에 발적만 보이는 1도 욕창은 더 이상의 자극을 피하고 공기가 잘 통하도록 해주면 낫는다. 그러나 2도 이상의 욕창에서는 압박 및 자극을 제거할 뿐아니라 적절한 처치를 해 주어야 한다.
- 2) 모든 상처는 생리식염수로 세척해 준다. 흔히 사용하는 소독제는 상처치유를 지연시키며 감염에 대한 저항력을 떨어뜨리므로 꼭 필요한 경우를 제외하고는 습관적인 사용을 하지 않아야 한다.
- 3) 괴사조직과 이물질 제거, 감염규명 치료,표면 습윤상태 유지

### 제 134 조 (낙상예방 및 관리지침)

낙상은 노인에게 흔히 발생하는데 낙상으로 인하여 찰과상과 타박상뿐만 아니라 골절과 같은 심한 상해를 입을 수 있다. 노인은 특히 환경적 위험요소에 영향을 많이 받으므로 안전한 환경을 유지하여 낙상과 사고로 인한 손상을 미리 예방하여야 한다.

#### 1. 낙상의 위험요인

| 질 병 요 인                                                                                                                                                                                                                                               | 환경적 요인                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신 경 계 : 치매, 우울증, 기면증, 간질, 파킨슨병, 시각이상, 평형이상 말초신경병증 등</li> <li>• 심혈관계 : 부정맥, 심근경색, 대동맥 협착증, 체위성 저혈압 등</li> <li>• 소화기계 : 설사, 위장관 출혈 등</li> <li>• 근골격계 : 골다공증, 퇴행성 관절염</li> <li>• 내분비계 : 갑상선질환, 저혈당 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 부적절한 조명, 번쩍이는 불빛</li> <li>• 미끄러운 바닥</li> <li>• 평편하지 않고 울퉁불퉁한 바닥</li> <li>• 전화선, 전기코드 등과 같은 장애물</li> <li>• 턱이 있는 문</li> <li>• 손잡이가 없는 계단, 경사가 급한 계단, 디딤판이 좁은 계단</li> <li>• 바닥에 어지러진 물건</li> <li>• 규격에 맞지 않는 지팡이나 보조기구</li> </ul> |

## 2. 낙상의 예방 방법

다음과 같이 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(또는 보호자)에 낙상위험도를 알리는 낙상 예방수칙에 대한 교육을 실시한다.

- 가. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
- 나. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
- 다. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
- 라. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
- 마. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
- 바. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
- 사. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼방지 처리를 한다.
- 아. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

## 3. 낙상 발생 시 응급조치

- 가. 노인이 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 노인을 안정시킨다.
- 나. 노인이 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- 다. 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- 라. 요양보호사는 간호사 등 응급보고 체계 윗단계로 보고한다.
- 마. 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- 바. 간호사는 출혈이 있으면 지혈하고 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

# 제 13장 고충처리 절차에 관한 사항

## 제 135 조 (목적)

이 규정은 돌보이방문요양센터 직원들의 불만, 애로사항 및 사기저하 요인을 제거 또는 해결해 줌으로써 원만한 근무분위기를 조성하는 데 목적이 있다.

## 제 136 조 (고충처리대상)

직원은 누구나 근무조건·인사관리 기타 신상문제 등 에 대하여 인사상담 및 고충처리(이하 "고충 처리"라 한다)를 청구할 수 있다.

## 제 137 조 (용어의 정의)

고충 : 고충이라 함은 다음의 사항으로 인하여 발생할 수 있는 불평, 불만 및 애로점을 말한다.

- 1. 인사 및 급여 복지에 관한 문제
- 2. 업무환경에 관한 문제

3. 직장 상하간의 인간관계의 문제
4. 정신적 차별, 성차별에 관한 문제
5. 개인신상에 관한 문제
6. 기타 고충이라고 인정되는 문제 등

## 제 138 조 (업무절차)

1. 고충처리의 원칙
  - 가. 운영에 있어서 최대한 비밀을 유지한다.
  - 나. 신고를 이유로 본인에게 어떠한 불이익을 주어서는 안되며 신고된 고충은 신고자 입장에서 처리되어야 한다.
  - 다. 고충신고는 가능한 신속하게 처리되어야 한다.
2. 신고자격  
본 기관에 근무하는 전 직원
3. 신고방법  
상담요청을 문서 또는 전화통신 등을 이용하여 기관장(또는 관리책임자)에게 시정을 요구 할 수 있다.
4. 접수
  - 가. 고충은 신고방법이나 형식에 관계없이 공식 접수함을 원칙으로 한다.
  - 나. 상담 요청이 접수되면 신고자에게 접수 사실을 통보하고, 고충상담접수·관리대장에 기록한다.
5. 비밀보장  
기관장(또는 센터장)은 신고자의 인적사항과 신고내용에 “인비”로 취급하여 처리하여야 한다.
6. 처리 절차 및 내용  
기관장(또는 센터장)은 접수된 고충과 관계되는 당사자(대상자 및 보호자, 타직원 등)와 협의 하여 처리한다.

# 제 14장 성폭력 예방 및 대응지침

## 제 139 조 (성폭력의 범위)

1. 법률에서는 주로 강간, 강제추행 등을 의미(폭행이나 협박을 수반한 성적행위)  
성폭력 범죄는 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 행위이다.
2. 성폭력의 유형
  - 가. 성폭력 : 형사처벌 대상으로 강간, 강제추행 등의 범죄행위를 의미
  - 나. 성추행 : 형사처벌 대상으로 성적인 수치심이나 혐오감을 유발하는 성적행위, 또는 추행
  - 다, 성희롱 : 국가 인권위 조사 대상으로 행위자가 성적인 언동 등으로 피해자에게 성적 굴욕감, 혐오감을 느끼게 하는 모든 행위를 말하며, 업무, 고용, 그 밖의 관계 등에서 권력 차이로 발생
3. 전 항의 발생을 예방하고 직원이 안전한 근로 환경에서 일 할 수 있는 여건을 조성 하는데 그 목적이 있다.

## 제 140 조 (성폭력 예방)

1. 돌보인방문요양센터는 직장내 성폭력 및 성희롱을 예방하고 직원이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위해 1년에 1회 이상 관련 법령의 요지, 예방을 위한 기관의 방침, 피해자의 권리 구제 방법과 가해자의 조치 등을 내용으로 성폭력 및 성희롱 예방교육을 한다.
2. 센터의 모든 임·직원은 남녀고용평등법에서 금지한 직장 내 성희롱에 해당하는 행위를 하여서는 안 된다.
3. 직장 내 성희롱을 하여 물의를 일으킨 임·직원에 대하여는 해고 등의 징계 조치를 취할 수 있으며, 성희롱 피해자와 같은 장소에 근무하지 않도록 인사이동을 병행하여 실시한다.
4. 성폭력 발생 시 신속히 관계 기관에 신고를 하여야 하며, 적극적으로 피해 당사자의 신변 보호 조치가 이루어 질 수 있도록 하여야 한다.

## 제 141 조 (고객 등에 의한 성폭력 금지)

1. 돌보인방문요양센터는 고객(또는 수급자) 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 직원에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 직원이 그로 인한 고충 해소를 요청 할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.
2. 돌보인방문요양센터는 직원이 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

## 제 142 조 (직장(근무지) 내 성폭력 대응 방법)

1. 성폭력 및 성희롱의 신고를 받은 담당자는 이를 즉시 기관장(또는 센터장)에게 보고하고, 별도의 고충처리 기관을 구성하거나 인사부서등 기존 기관으로 하여금 신속하게 사실을 조사하여 보고하게 하여야 하며 필요시 전문기관에 신고 및 보호조치를 할 수 있도록 하여야 한다.
2. 직장 내 성희롱 조사를 담당하게 된 센터 또는 직원은 가능한 신속하게 피해자, 가해 혐의자, 기타 목격자 등을 조사하고 그 결과를 기관의 장(또는 "센터장")에게 서면으로 보고 하여야 하며, 사건 처리 전 과정에 대하여 필요한 조치를 위하여 비밀을 보장하여야 한다.
3. 센터는 조사결과에 따라 성희롱 가해자에 대하여 성희롱의 정도, 지속성 등을 감안하여 부서 전환, 징계, 기타 이에 준하는 조치를 취하되, 이에 관하여는 본 규칙의 징계 관련 규정을 준용한다.
4. 서비스 중 발생 된 성희롱에 대하여 성희롱의 정도, 지속성 등을 감안하여 직원에게는 근무지 전환 배치 또는 보호자에게 사실을 알리고 서비스의 중단 등의 조치를 하여야 한다.
5. 성희롱 행위로 기관이 손해를 입은 경우 가해자는 이를 배상할 책임이 있다.

## 제 15장 노인 인권과 권리보호 및 노인학대 예방에 관한 사항

### 제 143 조 (노인 인권과 권리보호, 노인 학대 예방)

센터는 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같이 노인의 인권보호 및 노인 학대 또는 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인 학대 신고 기관 또는 노인보호 전문기관에 신고·연계 될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

1. 노인 학대라 함은 노인에 대하여 신체적 · 정신적 · 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹 행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조2 제3호)
2. 노인 학대의 유형으로는 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 학대, 방임, 유기로 분류된다.
3. 노인은 가족이나 타인으로부터 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임 및 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 적절한 보호 조치를 취하고 예방 하는데 그 목적이 있다.
4. 노인의 인권보호를 위하여 자유권, 사회권, 건강권, 주거권, 인간존엄권 및 경제, 노동권 정치 및 경제 자유권, 교류, 소통권, 자기결정권 등의 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분의 권리에 대해 참여와 요구 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
5. 법적조치(노인복지법 제 39조의 9(금지행위)/ 제 55조(벌칙))
  - 가. 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금)
  - 나. 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 방임 행위(5년 이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
  - 다. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
6. 노인 학대의 신고의무와 절차 (노인복지법 제 39조의 6)
  - 가. 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인 학대 예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
  - 나. 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

## 7. 노인학대의 유형

노인복지법 제1조의2 제39조 9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위를 바탕으로, 노인학대의 유형을 구분하면 다음과 같다.

| 학대 유형              |          | 개 념                                                                                           | 학대 행위                                                                                                                                                     |
|--------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신체적 학대             |          | 신체의 상해, 손상, 고통, 장애를 유발할 수 있는 물리적 힘에 의한 폭력적 행위                                                 | 때리기, 치기, 화상, 신체의 구속, 상처나 멍, 타박상, 골절, 탈구 등을 가하는 것                                                                                                          |
| 정서적·심리적 학대         |          | 정신적 또는 정서적인 고통을 주는 것                                                                          | 자존심에 상처 입히기, 위협, 협박, 굴욕, 의도적인 무시, 멸시, 비웃기, 고립시키기, 감정적으로 상처 입히기 등                                                                                          |
| 언어적 학대             |          | 언어로 정신적인 고통을 주는 것                                                                             | 욕설, 모욕, 협박, 질책, 비난, 놀림, 악의적인 놀림 등                                                                                                                         |
| 성적 학대              |          | 노인과의 동의가 없는 모든 형태의 성적 접촉 또는 강제적 성행위를 하는 것                                                     | 노인에게 성적 수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위, 성관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발하는 행위, 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간 하는 것, 성적 수치심을 유발하는 환경 (남녀 구별 필요공간에 구별이 없는 경우, 탈의실, 화장실 개방 등) |
| 재정적·물질적 학대         |          | 자금, 재산, 자원을 불법적으로 사용하거나 또는 부당한 착취, 오용 및 필요한 생활비 등을 주지 않는 것                                    | 재산이나 돈의 악용, 훔치기, 경제적으로 의존하기, 무단으로 사용, 허가 없이 또는 속이고 자기 명의로 변경하는 것, 경제적으로 곤란한 노인에게 생활비, 용돈 등을 주지 않는 것도 포함됨                                                  |
| 방<br><br><br><br>임 | 적극적 방임   | 의도적으로 서비스나 수발을 제공하지 않는 것, 또는 보호 의무의 거부, 불이행                                                   | 일상생활에 필요한 것 (식사, 약, 접촉, 목욕 등)을 주지 않기, 생활자원을 주지 않기, 신체적인 수발이 필요한 사람을 보호 안하기, 의도적으로 필요한 보건·복지·의료서비스의 이용을 거부하거나, 노인에게 필요한 의치, 안경을 빼앗거나, 복용해야 할 약을 복용시키지 않기   |
|                    | 소극적 방임   | 비의도적으로 서비스나 수발을 제공하지 않는 것, 또는 보호 의무의 거부, 불이행                                                  | 노인을 혼자 있게 하기, 고립시키기, 존재조차 잊어버리기, 수발자가 비의도적으로 적절한 보호를 하지 않거나 방치한 결과 신체적·정신적 고통이나 건강의 악화가 일어난 것                                                             |
|                    | 적극적 자기방임 | 본래 자기가 해야 할 신변청결·건강관리·가사 등을 본인이 할 수 있는 능력이 있어도 스스로 포기하여 하지 않은 결과 심신의 건강상의 문제가 생기는 것           | 스스로 의식적으로 식사와 수분을 섭취하지 않거나, 질병으로 인한 식사 제한을 지키지 않거나, 필요한 치료와 약 복용을 중지한 결과 건강상태가 악화된 경우 등이 여기에 포함됨                                                          |
|                    | 소극적 자기방임 | 자기의 신변청결·건강관리·가사 등을 본인의 체력·지식·기능의 부족으로 또는 어떤 사정으로 인해 본인도 모르는 사이에 못하게 된 결과 심신의 건강상의 문제가 일어나는 것 | 체력저하, 건강악화, 기능저하 등으로 또는 다른 사정으로 인해 자신 돌봄의 능력이 부족하거나 소홀하여 본인도 모르는 사이에 신체적, 정신적 건강이 악화된 경우                                                                  |

|     |                          |                                                                                        |
|-----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 유 기 | 보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위 | 노인을 낯선 장소에 버린다, 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다, 노인을 강제적으로 반 감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 한다. |
|-----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. 노인학대 예방

센터의 기관장과 종사하는 직원 또는 수급자 어르신에게 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.

- 1) 센터는 노인 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- 2) 센터는 센터 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 수급자 어르신과 직원 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- 3) 센터는 학대예방을 위하여 직원과 서비스를 받고 있는 어르신들에게 인권교육자료를 보급하고 교육을 실시하여야 한다.
- 4) 직원은 동료 직원의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 센터나 노인학대 관련 기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- 5) 직원은 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- 6) 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안된다.
- 7) 직원은 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- 8) 직원은 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다.
- 9) 직원은 목욕이나 기저귀 교체시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- 10) 직원은 노인의 잔존 능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

## 9. 노인학대 대응 방법

### 가. 노인학대 신고 의무자

- 1) (노인복지법제31조) 노인복지시설의 장과 종사자, 노인보호전문기관 등
- 2) 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인, 장애인복지시설, 가정폭력관련 상담소 및 시설, 사회복지관, 노숙인 보호를 위한 시설, 장기요양기관 및 **재가장기요양기관의 모든 직원**, 사회복지 전담공무원, 119구급대원, 건강가정지원센터의 모든 직원 등

### 나. 대응방법

- 1) 노인학대 사례 발견 및 신고 : 누구든지 시설에서 노인학대를 목격 하였거나 의심되면 즉시 신고 (**노인보호전문기관1577-1389, 보건복지부콜센터129 등**)
- 2) 신고인 학대행위자 학대피해 노인의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구
- 3) 학대사례에 대한 보호조치 : 노인보호전문기관, 응급센터, 경찰, 의료, 법률, 행정 및 사회복지 관련기관과 긴밀하게 협력하여 학대사례에 대한 효과적인 개입 진행

## 제 16장 개인정보보호 지침

### 제 144 조 (목 적)

개인정보 내부관리계획(이하 ‘본 계획’ 또는 ‘내부관리계획’ 이라 한다)은 개인정보보호법 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’ 이라 한다)의 내부관리계획의 수립 및 시행 의무에 따라 제정된 것으로 취급하는 개인정보를 체계적으로 관리하여 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조, 훼손, 오·남용 등이 되지 아니하도록 함을 목적으로 한다.

### 제 145 조 (적용범위)

본 계획은 정보통신망을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통해서 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 대해서도 적용되며, 이러한 개인정보를 취급하는 내부 임직원 및 외부업체 직원에 대해 적용된다.

### 제 146 조 (개인정보관리책임자)

1. 개인정보관리책임자(이하 ‘책임자’라 한다)는 기관장 (또는 대표자)로 하고, 관련업무의 효율적 운영을 위하여 기관장 (또는 대표자)가 지정한 사람에게 수행하게 할 수 있다.
2. 책임자는 수급자의 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.
  - 가. 개인정보의 수집· 이용· 제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
  - 나. 개인정보보호정책 및 관련 규정의 수립·보급
  - 다. 직원의 개인정보 취급·처리 등금지정 및 교육, 관리·감독
  - 라. 직원, 위탁업체, 제3자 등에 의한 개인정보 침해행위 관리·감독
  - 마. 직원의 개인정보 접근권한 감독 및 교육
  - 바. 개인정보에 관한 불만·의견 처리의 관리·감독 등
3. 책임자는 센터내 개인정보의 취급자를 최소한으로 제한 지정하여 수시로 관리·감독하여야 하며, 직원에 대한 교육 및 보안서약, 내부감사 등을 통해 개인정보 관련 피해를 최소화하여야 한다.

### 제 147 조 (개인정보 취급·처리 준수사항)

센터의 개인정보 책임자(대표자가 지정한 직원 포함)와 장기요양서비스를 직접 수행하는 직원(요양보호사)는 다음 사항을 준수하여야 한다.

1. 센터 내 개인정보 관리규정 등을 숙지하고 성실히 이행한다.
2. 개인정보를 수집하는 경우에는 당사자의 동의하에 적법하고 공정한 수단에 의하여 업무상 필요한 최소의 정보를 수집하여야 한다.
3. 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용의 개인정보를 수집하여서는 아니 된다.
4. 개인정보는 당사자의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공 받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제하지 않는다.
5. 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손, 침해 또는 누설하여서는 아니 된다.

6. 개인정보는 정확하고 최신의 상태로 관리하며, 수급자의 서비스 종결과 직원의 퇴사 시 관련 정보의 제반서류는 다수가 이용하는 사무실의 경우 개인정보유출 가능성이 있어 대표자가 지정한 안전한 장소 또는 잠금장치가 된 보관 장소에 보관한다.
7. 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기 하여야 한다. 다만, 법률의 규정에 의하여 보존이 필요한 경우는 제외한다.
8. 개인정보의 수집·이용·제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 해당 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
9. 개인정보에 대한 열람·정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

#### 제 148 조 (개인정보 수집·이용하려는 개인정보의 항목)

| 대상  | 수집·이용하려는 개인정보의 항목                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 고유식별정보:주민등록번호,외국인등록번호</li> <li>● 개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양휴효기간,이용중인장기요양급여종류,혼인여부,신체기능,사회생활기능,인지기능,행동변화,질병 및 증상,영양상태,이용중인지역사회자원,가족사항및환경</li> </ul>    |
| 직원  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호</li> <li>● 개인정보 : 성명, 생년월일, 휴대폰 번호, E-메일 주소, 우편번호, 주소, 학력 및 경력 사항, 자기소개서, 사진, 개인신상정보, 구직상태, 가족사항, 건강진단결과, 범죄경력, 장애 및 보훈에 관한 사항</li> </ul> |

#### 제 149 조 (개인정보 수집·이용의 목적 및 활용)

| 대상  | 개인정보 수집·이용의 목적 및 활용                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <p>본인식별절차, 장기요양급여계약서 작성, 급여계획 수립을 위한</p> <p>수급자 욕구사정, 국민공단보험공단 급여내용통보서 작성 및 전송, 장기요양급여비용 청구, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 휴대전화 문자메세지 발송, 팩스, 이메일, 전자적 자료제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용 등 장기요양급여제공에 필요한 사항 등 장기요양급여제공에 필요한 사항</p> |
| 직원  | 개인정보를 근로관계 성립·유지·퇴직 시 처리 등 근로자 관리 목적을 위해 활용                                                                                                                                                                      |

## 제 150 조 (개인정보 수집·이용기간 및 보유기간)

| 대상  | 개인정보 수집·이용기간 및 보유기간                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 수집기간 : 급여개시일부터 계약기간만료일까지</li> <li>● 이용기간 : 급여개시일부터 계약기간만료일까지(갱신시마다 동의서 작성)</li> <li>● 보유기간 : 종료일로부터 5년</li> </ul>          |
| 직원  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 수집 및 이용기간 : 채용일부터 퇴사일까지</li> <li>● 보유기간 : 퇴사일부터 5년</li> <li>● 근로관계의 성립·유지시까지 수집·갱신된 위 개인정보를 정보주체의 동의 철회 시 까지 활용</li> </ul> |

## 제 151 조 (개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자)

| 대상  | 개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <p>시군구 지자체, 사회복지정보시스템,<br/>보건복지부, 사회보험공단, 케어비지트 회사의 케어비지트 전산프로그램계,<br/>국세청, 민간보험사(메리츠화재해상보험주식회사),<br/>타 제공기관, 지역사회 복지기관, 의료기관, 복지옹구지정협력사업소</p> |
| 직원  | <p>본점 법인 (주)유니토스, 스타마크, 케어비지트 회사의 케어비지트 전산프로그램계<br/>메리츠화재해상보험주식회사, 시군구 지자체, 사회복지정보시스템, 건강보험공단,<br/>사회보험공단</p>                                  |

## 제 152 조 (개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목)

| 대상  | 개인정보의 제3자 제공시 제공하는 항목                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 고유식별정보:주민등록번호,외국인등록번호</li> <li>● 개인정보:성명,주소,연락처,이메일,장기요양인정번호,장기요양등급,장기요양휴효기간,이용중인장기요양급여종류,혼인여부,신체기능,사회생활기능,인지기능,행동변화,질병 및 증상,영양상태,이용중인지역사회자원,가족사항및환경</li> </ul>                               |
| 직원  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 고유식별정보 : 주민등록번호, 외국인등록번호</li> <li>● 개인정보 : 성명, 생년월일, 휴대폰 번호, E-메일 주소, 우편번호, 주소, 학력 및 경력사항, 자기소개서, 사진, 개인신상정보, 구직상태, 가족사항, 건강진단결과, 범죄 경력, 장애 및 보훈에 관한 사항 정보(건강검진), 재직정보, 자격정보, 급여정보</li> </ul> |

## 제 153 조 (개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용)

| 대상  | 개인정보의 제3자 제공시 제공받는 자의 이용 목적 및 활용                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | 본인식별절차, 장기요양기관에서 근무하는 장기요양요원에게 인계인수서 작성, 지자체 및 국민건강보험공단 자료제출, 민간보험사에 배상을 위한 자료제출, 휴대전화문자메세지발송 및 전자적 자료제공, 장기요양사업관련 전산프로그램 사용에 따른 기본자료 입력, 타 제공기관의 급여종류 연계, 지역사회 자원연계, 폐업시 수급자 조치계획에 따른 자료이관, 전원조치에 따른 정보공유 |
| 직원  | 조직운영 및 시설관리 및 배상책임보험 가입 등에 필요한 정보 제공                                                                                                                                                                       |

## 제 154 조 (개인정보의 제3자 제공시 제공기간)

| 대상  | 개인정보의 제3자 제공시 제공기간                                                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | 급여개시일부터 계약기간만료일까지이며 단, 국민건강보험공단이 급여비용 청구 관련하여 자료제출을 요구할 경우 급여 개시일부터 5년 |
| 직원  | 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적의 달성 및 이력의 유지가 필요한 기간 동안 보유하며, 정보주체의 동의 철회시 까지 활용   |

## 제 155 조 (계약기간 만료 후 센터에서 보관하는 서류)

| 대상  | 센터에서 보관하는 서류                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수급자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 장기요양급여제공 계약서(갱신 포함)</li> <li>● 수기작성된 급여제공기록지(별지12,13,14,15,16호)</li> <li>● 장기요양급여비용명세서(별지24호) 또는 본인부담금수납대장(별지34호)</li> <li>※계약만료 후 법정서식 외 수집된 개인정보는 즉시 파기</li> </ul> |
| 직원  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 근로계약서 사본</li> <li>● 자격증 사본</li> <li>● 건강검진 결과 통보서</li> <li>● 기타 장기요양서비스 관련</li> </ul>                                                                                |

## 제 156 조 (민감정보 수집 이용에 관한 사항)

| 대상 | 민감정보 수집·이용에 관한 사항                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 직원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 수집 항목 : 건강진단결과, 범죄경력, 장애 및 보훈에 관한 사항</li> <li>● 수집 목적 : 근로관계 성립·유지·퇴직 등 근로자 관리 목적</li> <li>● 이용기간 : 근로관계의 성립·유지까지 및 퇴직 후 5년</li> </ul> |

## 제 157 조 (개인정보보호 교육의 실시)

개인정보의 수집·이용·제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 수급자의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

1. 연2회의 정기 교육은 상반기에 1회, 하반기에 1회 실시한다.
2. 교육 방법은 집체 교육뿐만 아니라, 인터넷 교육, 그룹웨어 교육 등 다양한 방법을 활용하여 실시하고, 필요한 경우 외부 전문기관이나 전문요원에 위탁하여 교육을 실시할 수 있다.
3. 개인정보보호에 대한 중요한 전파 사례가 있거나 개인정보보호 업무와 관련하여 변경된 사항이 있는 경우, 개인정보보호책임자는 직원 회의 등을 통해 수시 교육을 실시할 수 있다.

## 제 158 조 (기 타)

센터는 개인정보보호법 처벌 기준 및 기타 기관에서 정하지 아니한 개인정보보호 관련 사항은 개인정보 보호법에 따른다.

# 제 17 장 보 칙

## 제 159 조 (보 칙)

이 규칙에 정함이 없는 사항은 취업규칙 및 근로기준법 기타 노동관계법령에 따른다.

## 부 칙

제1조 이 규칙은 행정관청에서 재가시설에 대한 신고가 수리된 이후부터 즉시 효력이 발생한다.

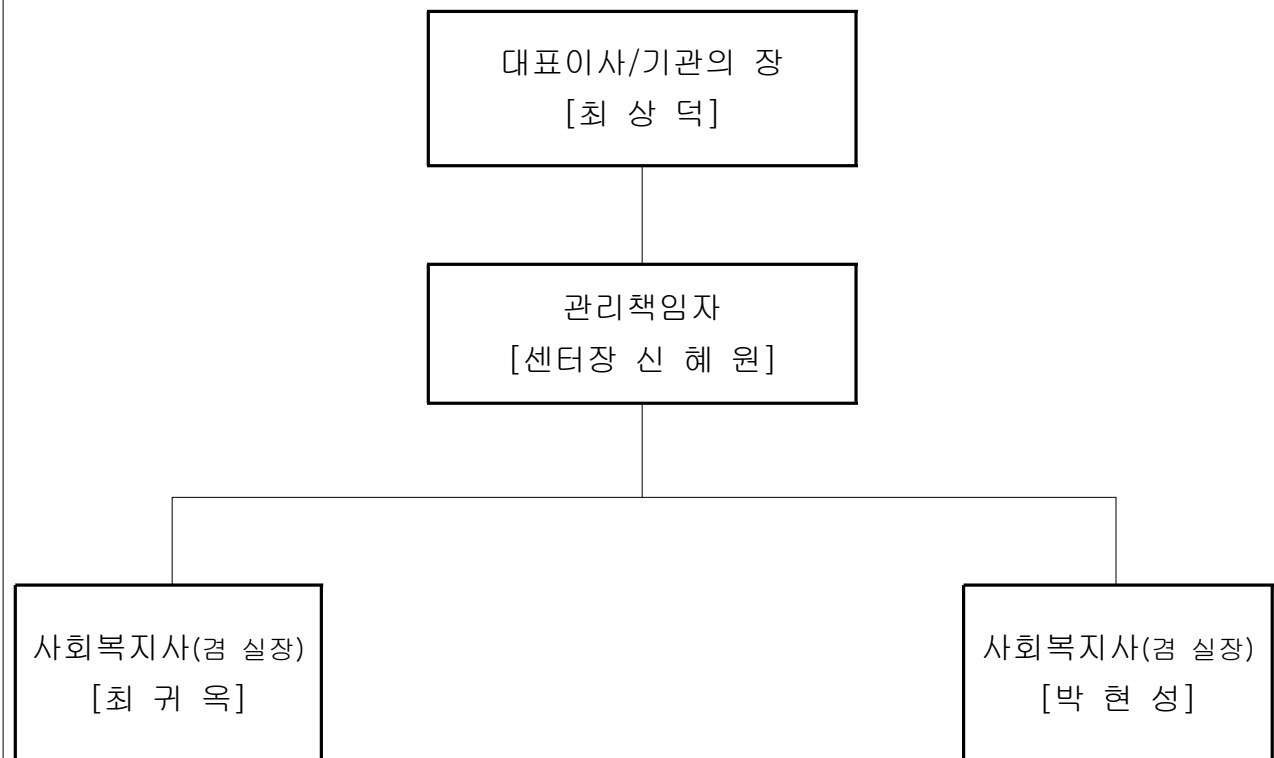
제2조 이 규칙 시행일 이전에 시행된 각 사항은 이 규칙에 의해 시행된 것으로 본다.

제3조 (규정의 열람 및 비치)

돌보인방문요양센터는 운영규정을 시설내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

[별표1]

## 돌보인 방문요양센터 왕십리점 조직도



[별표2]

0000년 재물 목록표

(돌보인 방문요양센터 00점) (인)

| 구분  | 품목 | 비품관리<br>번호 | 구입일자<br>제조사 | S/N (규격,모델명) | 수량 | 구입<br>단가 | 현상태 | 비 고 |
|-----|----|------------|-------------|--------------|----|----------|-----|-----|
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
|     |    |            |             |              |    |          |     |     |
| 합 계 |    |            |             |              |    |          |     |     |

- 주) 1. 개별 단위로 모든 항목작성. 회사에서 구입 지급된 모든 품목에 대하여 작성 함.  
2. 현상태 : 우수 A, 보통 B, 수리요망 C, 폐기예정 D 로 구분하여 작성  
3. 신규물품 구입 및 기존물품 폐기시 총무팀에 현 양식에 의거 보고 함.  
4. 작은 물품까지 회사 경비로 구입한 전품목 기입 (전화기, 외장하드,선풍기 기타 등등)  
5. 프린터의 경우 비교란에 흑백/컬러 잉크 종류 기재  
6. S/N(규격,모델명)은 일반적인 크기, 시리얼번호, 모델명 또는 용량을 적어주시면 됩니다 (40인치, 100 리터 등)

## [별표3]

## ■ 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담율 [2019년 1월 1일 적용]

| 등 급          | 1등급       | 2등급                                   | 3등급       | 4등급       | 5등급     | 인지지원등급  |
|--------------|-----------|---------------------------------------|-----------|-----------|---------|---------|
| 월<br>한도금액(원) | 1,456,400 | 1,294,600                             | 1,240,700 | 1,142,400 | 980,800 | 551,800 |
| 본인부담율        |           | 일반대상자:15% / 의료,경감: 9% , 6% / 기초급권자:0% |           |           |         |         |

## ■ 방문요양서비스의 급여 비용 산정 기준

| 분 류     | 금액(원)  | 20%가산  | 30%가산  |
|---------|--------|--------|--------|
| 30분 이상  | 14,120 | 16,940 | 18,350 |
| 60분 이상  | 21,690 | 26,020 | 28,190 |
| 90분 이상  | 29,080 | 34,890 | 37,800 |
| 120분 이상 | 36,720 | 44,060 | 47,730 |
| 150분 이상 | 41,730 | 50,070 | 54,240 |
| 180분 이상 | 46,130 | 55,350 | 59,960 |
| 210분 이상 | 50,190 | 60,220 | 65,240 |
| 240분 이상 | 53,940 | 64,720 | 70,120 |

## ■ 방문간호 급여 비용 산정 기준

| 서비스 제공시간        | 금액(원)  |
|-----------------|--------|
| 30분 미만          | 35,230 |
| 30분 이상 ~ 60분 미만 | 44,190 |
| 60분 이상          | 53,170 |

## ■ 방문목욕 서비스의 급여 비용 산정 기준

| 분 류                     | 금액(원)  |
|-------------------------|--------|
| 방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕) | 72,540 |
| 방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕) | 65,410 |
| 방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우    | 40,840 |

※방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

[별표4]

## [근골격계 질환관리]

■ [표1] 각 신체부위별 질환의 원인 및 증상

| 부위       | 원인                                                                                               | 증상                                                                                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 목과 어깨    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 잘못된 자세</li> <li>- 외부의 충격</li> <li>- 과도한 스트레스</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 어깨근육 긴장되어 굳어짐</li> <li>- 압통, 연관통, 팔부위의 방사통</li> <li>- 목 부위의 운동제한, 두통</li> </ul>      |
| 팔 관절과 손목 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반복적인 과도한 사용</li> <li>- 근육과 인대의 무리</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 팔목이나 팔꿈치의 심한 통증</li> </ul>                                                           |
| 손과 손가락   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근육의 무리한 사용</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 손가락의 감각저하, 운동 기능저하</li> <li>- 손가락 연결된 손바닥 저림</li> </ul>                              |
| 허리       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부적절한 자세로 장시간 척추에 무리가 가해질 때</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 등쪽 허리와 골반부위 통증</li> <li>- 다리 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통</li> <li>- 오래 앉아있는 경우 통증 악화</li> </ul> |
| 무릎과 다리   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 날씨(저기압일 때)</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아침기상 시 관절이 뻣뻣해짐</li> <li>- 운동 시 악화되고 쉬면 증상이 좋아짐</li> </ul>                           |

■ [표2] 근골격계 질환의 단계

| 단계  | 특징                                                                                                                                               | 대처방안                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1단계 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 작업 중 통증</li> <li>- 밤이나 휴무기간 중 증상이 없어짐</li> <li>- 작업수행능력은 변화 없음</li> <li>- 몇 주 또는 몇 달 계속</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예방관리</li> </ul>        |
| 2단계 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 작업시작 초기부터 증상시작</li> <li>- 밤에도 통증이 지속되어 수면 방해</li> <li>- 반복적 작업의 수행도가 낮아짐</li> <li>- 몇 달간 지속</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의학적 치료 및 관리</li> </ul> |
| 3단계 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 휴식 시는 물론 일상 시에도 통증 느낌</li> <li>- 잠을 설침</li> <li>- 가벼운 작업수행에도 어려움느낌</li> <li>- 몇 달간 혹은 몇 년 지속</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의학적 치료 및 관리</li> </ul> |

## [사회복지사 추가인력 배치 운영 계획서]

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|------|------|
| 기준일자                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 20 . . | 수급자수 | 명    |      |
| <b>■ 인력배치 계획</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |      |      |      |
| 1. 현재의 수급자 기준으로 사회복지사 추가인력 배치를 하여 운영하고자 하며, 관리센터 외 인원으로 사회복지사 자격증을 보유하고 있는 사회복지사를 추가에 배치하여 업무를 수행한다.<br>2. 서비스 향상의 필요성이 절실한 대상자를 선별하여 전담할 사회복지사를 적절히 배치하여 운영한다.                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
| <b>■ 인력배치 운영</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |      |      |      |
| 인력배치<br>인원수                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (명)    | 성명   | 생년월일 | 입사일자 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |      |      |      |
| <b>■ 전담 업무</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |      |      |      |
| 1. 사회복지사는 월 방문 상담계획을 수립하고 수급자(가족)에게 일주일 전에 유선으로 통보한다.<br>2. 사회복지사는 방문 시 단정한 복장과 기관의 상담요원임을 알릴 수 있는 명함과 신분증을 갖춘다.<br>3. 사회복지사는 상담내용을 철저히 기록하되 사생활 침해가 되지 않도록 유의한다.<br>4. 사회복지사는 수급자의 상태변화와 욕구사정 및 주변청결, 정리정돈 상태도 관찰한다.<br>5. 사회복지사는 수급자와 요양보호사의 건의사항도 수렴한다.<br>6. 사회복지사는 상담 후 긴급성을 요구하거나 현장에서 즉시 해결할 수 있는 부분은 센터장에게 보고 후 바로 해결한다.<br>7. 사회복지사는 방문결과에 대하여 센터장에게 당일 보고하고 방문결과에 대하여 피드백이 가능 하도록 상담일지를 철저하게 기록한다. |        |      |      |      |

## [사회복지사 추가인력 배치 운영 결과 보고]

### ■ 인력배치 효과

1. 수급자로 하여금 요양보호사와 센터에 대한 서비스나 요구사항을 직접적으로 확인 후 빠르게 조치를 할 수 있으며 서비스에 대한 만족도 향상 기대
2. 수급자와 요양보호사 간의 갈등이나 문제점을 보다 가까이 느끼고 확인함으로써 상호간의 조율이나 근무자 교체 등 빠른 조치로 수급자에 대한 서비스 향상과 요양보호사의 보다 나은 업무환경 개선을 조성하여 업무 효율 향상 도모
3. 매월 개별 방문을 통하여 요양보호사의 서비스 제공 적정여부에 대해 직접 확인함으로써 서비스의 질 개선 효과 및 고충사항 해결 등에 도움이 됨
4. 추가 배치된 사회복지사는 수급자 방문 및 관련업무만 전담함으로써 관리센터장은 시설과 인력관리, 수급자관리, 교육, 급여 비용관리 등에 보다 효율적으로 기관을 운영 할 수 있음

### ■ 향후 운영 방안

1. 센터장은 사회복지사 방문 결과를 매일 확인 점검함으로써 형식적인 방문이 아닌 수급자의 욕구 파악 및 해소가 이루어질 수 있도록 철저히 관리한다.
2. 매월 사회복지사 회의 및 교육을 실시하여 상호 정보 전달로 수급자의 상태변화 및 욕구가 반영될 수 있도록 문제점을 해결하고 직원들의 건의 사항을 수렴하여 센터 운영에 반영한다.

# [돌보인 방문요양센터 왕십리점 업무 분장표]

| 구 분               | 직 책            | 인 원  | 자 격 사 항                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 돌보인<br>방문요양<br>센터 | 관리책임자<br>(센터장) | 1    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 센터 운영 및 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>: 신규 이용자 발굴 및 기존 이용자 관리</li> <li>: 매출 수지 관리(본인부담금 수금관리/공단청구)</li> <li>: 센터 운영 예산관리</li> </ul> </li> <li>· 인력관리 및 교육 <ul style="list-style-type: none"> <li>: 사회복지사 채용 및 교육의 인사관리 수행</li> <li>: 요양보호사 채용 및 교육의 인사관리 수행</li> <li>: 요양보호사, 사회복지사 근무관리 및 모니터링</li> </ul> </li> <li>· 센터 운영 계획 수립 및 결과 보고 <ul style="list-style-type: none"> <li>: 월간/연간 지사 운영계획 수립 및 보고</li> <li>: 월간/연간 운영 평가보고서 작성 및 보고</li> <li>: 주별 지사 업무 현황보고</li> </ul> </li> </ul> |
|                   | 사회복지사<br>(채용시) | 0 명  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 수급자 욕구사정</li> <li>· 월 1회 수급자 가정방문 등 수급자 상담관리</li> <li>· 사회복지사 업무수행일지 작성 및 보고</li> <li>· 수급자 상태변화 보고</li> <li>· 시설의 행정업무 보조</li> <li>· 사무실 소모품에 관한 사항 관리</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                   | 실장<br>(채용시)    | 0 명  | · 센터 내 행정 및 기타 사무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                   | 요양보호사          | 00 명 | · 방문요양 및 목욕 케어 업무 전담                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |