

운영규정의 개요

(A+) 봄봄시니어 재가장기요양센터

☎ (02) 929-8308

FAX (02) 998-6060

1. 기관현황

1. 기관의 개요

- 기 관 명: (A+)봄봄시니어 재가장기요양센터
- 기관종류: 재가노인복지시설(방문요양)
- 설치장소: 서울특별시 도봉구 해등로16 다길 14 (3층)
- 전화번호: 02-929-8308
- 유 형: 신규설치
- 소유형태: 임대

2. 직원현황

직 책	센터장(대표자)	관리책임자(시설장)	사회복지사	요양보호사
인 원	1	1	1	38
자격증	사회복지사 2급	사회복지사 2급	사회복지사 1급	요양보호사 1급

3. 기관규모 및 장비현황

● 기관규모

구 분	합 계	사 무 실	기 타	비 고
면적(평)	17.05mm2			

● 차량현황

해당없음.

II. 운영계획

1. 운영목적

관내 도봉구 지역 및 타지역에 거주하는 어르신 중 노인장기요양보험법 제 32조 및 같은 법 시행규칙에 따라 전문요양보호(보호사)가 필요한 어르신에게 장기요양요원(요양보호사)이 가정등에 방문하여 신체활동 및 가사활동을 제공하기 위함. 어르신들이 지역사회에서 안정된 생활을 유지하고 가족의 요양부담이 낮아지도록 다양하고 전문화된 서비스 질적 서비스를 제공함을 목적으로 요양보호사들의 체계적인 교육과 모니터링을 통해 체계적 안정을 유지해 나아가도록 노력함.

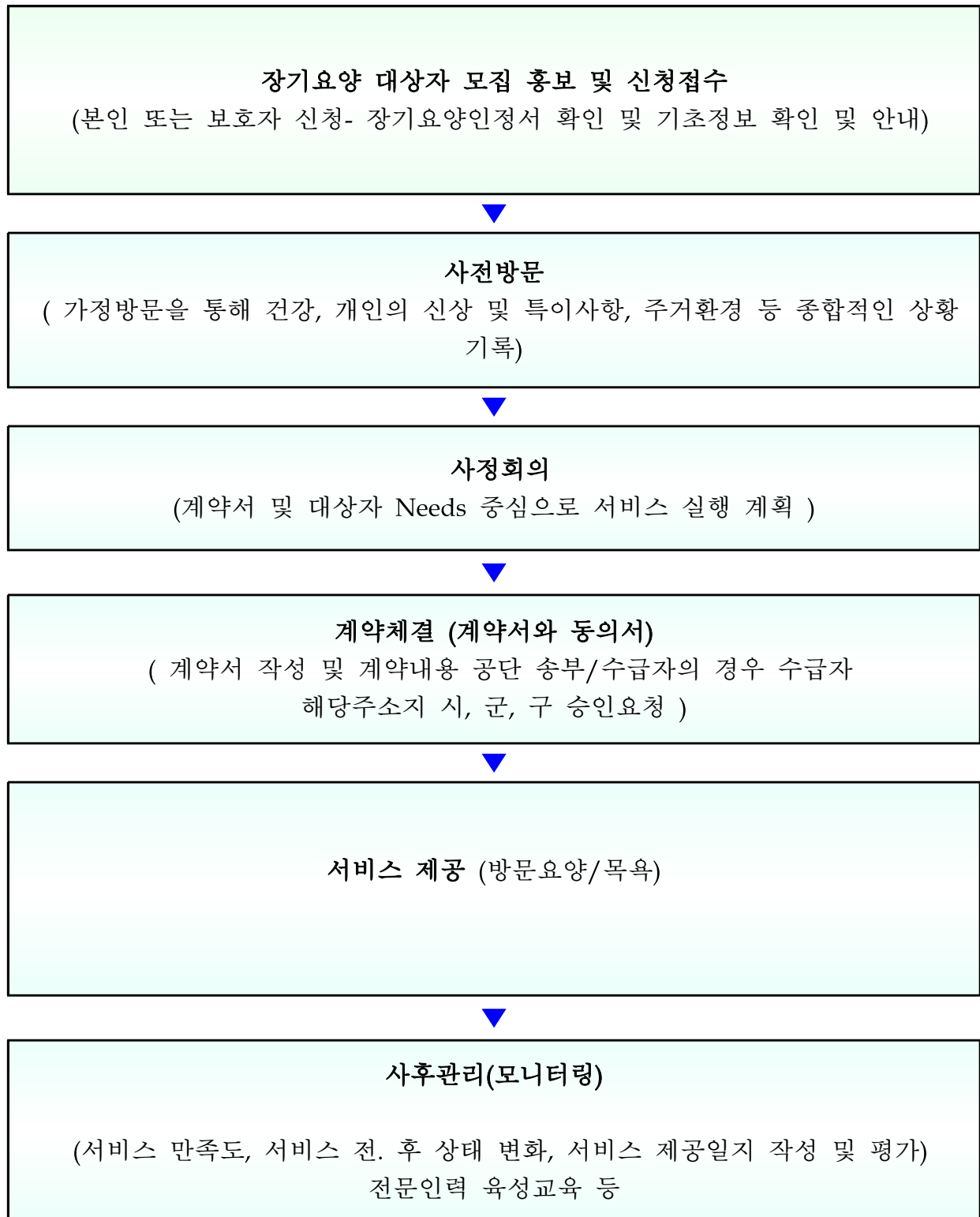
2. 대상자

어르신 중 노인 장기요양보험법 제 32조 및 같은 법 시행규칙에 따른 요양보호가 필요로 한 어르신

3. 주요목적 사업

구 분	공급인력	내 용
방문요양	요양보호사 1급 1인	• 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등 • 가사활동지원서비스 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 • 개인활동지원서비스 외출시 동행. 부축, 일상업무 대행 등 • 정서지원서비스 말벗, 격려와 위로, 생활상담, 의사소통도움 등

4. 서비스지원 흐름도



Ⅲ. 운영계획의 원칙

1. 부당노동환경 및 부당업무 해소(이용자와 요양사간의 적합한 매칭 연계)를 위한 교육을 철저히 함.
정해진 시간 계획서에 부합(적합)한 일을 할 수 있도록 하며, 부당한 업무 요구시에는 즉시 해결할 수 있도록 한다.(사전에 수급자의 가족을 위한 행위 등 금지행위의 원칙 교육을 실시한다)
2. 요양보호사의 고충처리(근무중 피해)를 즉시 해결할 수 있도록 시스템화(매뉴얼화) 한다.
3. 이용자와 요양보호사의 만족도를 최대한 높일 수 있도록 간구한다.
 - 모니터링 반영하여 이용자, 요양보호사 만족도 향상 매년 5% 향상한다.

Ⅳ. 운영의 기대효과 및 비전

1. 사업의 기대효과

- 1) 이용자의 맞춤형 서비스를 통해 이용자의 사회적기능을 강화하고 자립적인 일상생활을 수행할 수 있도록 함.
- 2) 이용자의 지역 내의 다양한 복지자원을 발굴하여 서비스를 연계하고 일상생활 수행을 위한 다양한 정보를 제공하고 건강한 노후생활을 위한 사회안전망 구축을 위함.
- 3) 이용자에게 긴급지원 서비스를 제공하여 위기상황에 대처를 할 수 있도록 함
- 4) 종사자 및 요양보호사의 전문성 향상을 위해 정기적 자문회의 및 전문교육, 모니터링을 강화하여 서비스의 질을 향상 시킬 수 있도록 한다.

2. ‘(A+)봄봄시니어 재가장기요양센터’의 비전

- 1) 봄처럼 언제나 새롭고 활기찬 삶을 위한
- 2) 아름다운 복지사회를 철학으로 건강하고 행복한 휴식의 센터로 나의 부모
이웃을 대하는 마음으로 편안한 노후의 제공처이자 지역의 사랑방이 되고자 함.
- 3) 어르신을 인간답게 편하게 돕는 방법으로 늘 연구하고 실천 접근한다.
- 4) 삶의 여생의 마지막을 지키는 지키미로 거듭난다.

3. (A+)봄봄시니어 재가장기요양센터 운영계획

- 1) 사업명: (A+)봄봄시니어 재가장기요양센터 운영사업(역량강화사업)
- 2) 대상: 수급자(어르신) 및 사회복지사, 요양보호사

3) 필요성: 장기요양기관(방문요양)은 사회복지사 및 요양보호사를 활용하여 서비스를 실천하는 전문가 기관으로써 인력의 전문성과 질적 역량이 조직과 서비스에 미치는 영향이 절대적이다. 따라서 인력의 전문성 향상을 위해서 형식적 교육이 되지 않도록 직원, 수급자(어르신) 및 사회복지사 및 요양보호사의 충실한 교육내용이 반영되어야겠다. 전문 노인복지센터로써 역할과 비전에 대한 방향을 놓치지 않고 행정처리 과정의 효율성을 증대시킬 수 있도록 꾸준한 준비, 계획이 필요로 함.

4) 목적 및 목표

적절한 수준과 다양성을 고려하여 교육계획을 준비하여 전문성 향상을 꾀하고 노인전문 지원센터로써의 역할과 특색을 명확히한다.

5) 세부내용

사 업	목표	세 부 사 업 명	사 업 내 용
교육 운영 계획	1회(40명) (연2회,80명)	기본급여 제공지침교육	• 연 2회 요양보호사들의 활동에 도움을 주기위하여 제공지침(응급상황, 감염관리, 노인학대및예방, 윤리및성희령예방)교육을 실시한다. (추후 사례등 첨가) • 업무능력향상 및 전문인력 역할 강화함.
	신규요양보호사15명* 1회=15회 사회복지사 (1명*1회=1회)	신규종사자교육	• 신규요양보호사(사회복지사)발생시 교육을 통해 기관센터에 대한 이해, 취업규칙, 요양보호사 기본소양교육등을 실시하여 센터의 소속감고취 및 전문인력 역할강화함.
	종사자 전원 연 1회 이상	직원 인권침해 대응지침 교육	• 직원의 인권이 침해 되었을 경우 대응하는 지침을 마련하여 교육을 실시함으로써 직원의 인권을 보호함.
	1회*15=15명 (연4회*15=60명)	보수교육	• 분기별 요양보호사들의 업무에 대한 보수교육을 통해 전문역량을 강화함

직 책	업무범위 및 책임소재	면허 및 자격	업무 대행자
대표 (관리 책임자)	1.제반 업무 총괄 관리 및 책임 2.운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리 3.각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 4.상여, 승급, 상벌 채용의 결정 5.대외업무 총괄 6.각 부분의 업무 계획 및 집행 방침의 승인 및 감독 7.예산 분비 및 관리 8.직원의 복리후생 문제 9.직원의 고충 상담 10.수급자와 보호자의 고충 상담 11.기관 입, 퇴소 관계사무 12.프로그램 개발 및 진행 13.평가 준비 업무 14.직원회의, 사례관리, 직원포상, 직원교육 진행	사회복지사2급	관리책임 자
시설장	시설의 장으로서 대상자에게 제공되는 노인복지 및 노인장기요 양서비스, 기관운영 등에 관하여 총괄적인 책임을 가지며, 이와 관련된 주요사항에 관하여 의사결정을 한다. 1. 시설의 운영에 대한 제반 총괄업무 및 조정업무 2. 운영방침, 규정 및 규칙, 지침 등의 제정 및 중요사항의 결정 3. 종사자의 채용, 임용, 인사, 퇴직, 교육, 평가 등에 대한 결 정 4. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등에 의한 시설장 업무 5. 기타 시설제반의 총괄업무 시설의 장으로서 시설 내 사무행정 및 행정복지 전반에 관한 업무 를 총괄 및 책임을 가진다.	사회복지사2급	관리책임 자
	1. 사무, 인사, 행정, 총무, 회계, 청구 등의 총괄 업무 2. 예산의 계획 및 집행과 결산에 대한 업무 3. 화재 및 비상재해, 긴급상황에 대한 지도감독의 업무 4. 공문수발 및 시설장부의 관리와 문서보관의 업무 5. 운영위원회, 직원회의, 직원간담회 등의 회의주재 및 간사업 무 6. 직원의 고충 및 복리후생, 근태관리업무 7. 물품 및 비품, 소모품 등의 구매 및 관리업무 8. 종사자 및 요양보호사 지도감독의 업무		
사회 복지사/ 사무원	사회복지사의 업무 및 시설의 프로그램 및 요법, 자원봉사자 및 지역사회연계 및 협력, 사무행정 및 행정복지 등의 사회복지업 무를 수행하며 책임을 가진다.	사회복지사2급	사회복지 사/사무원
	1. 사무, 인사, 행정, 총무, 회계, 청구 등에 관련된 업무 2. 시설의 사업계획서 계획 및 작성의 업무		

	3. 공문수발 및 시설장부의 관리와 문서보관의 업무 4. 물품 및 비품, 소모품 등의 구매 및 관리업무 5. 사회복지프로그램의 계획 및 수행 6. 자원봉사자모집 및 자원봉사자관리 7. 기부금품모금 및 기부금품관리 8. 지역사회사회복지자원과 연계 9. 기타 시설장이 지시한 업무		
요양 보호사, 직원	대상자에 대한 요양보호서비스 등에 대한 책임을 가진다. 1. 체위변경, 신체기능유지, 병원동행, 복약돕기 말벗, 정서지원, 세면, 양치, 머리감기, 목욕, 손발톱, 배설, 물품정리, 세탁 및 청소 등 운영규정 제14조업무 2. 요양보호기록지, 운영일지 등의 문서작성 3. 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화상, 화재 등)에 대한 응급처치 4. 조리, 급식, 정리 등의 식사 및 간식수발업무 5. 시설물안전점검 및 시설물관리업무 6. 사회복지사의 업무지원 보조 7. 필요시 행정, 청구, 운전, 조리, 세탁, 위생 등의 업무를 수행하거나 지원하는 업무 8. 사회복지사 자격이 있는 경우 업무대행 9. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등에 의한 업무 10. 기타 시설장 및 중간관리자가 지시한 업무	요양보호사1급	요양 보호사, 직원

5) 업무분장표

<별표5> 업무분장

*1) 시설장은 시설업무전반을 총괄하고 직원을 지휘 및 감독한다.

2) 휴가 등으로 업무수행이 어려울 경우 직제 및 직위, 면허 및 자격에 따라 상급자의 업무를 대행하며, 관련법률 및 지침에 위배되지 않는 범위 내에서 유선(전화 등)으로 지도를 받아 업무를 대행한다.

5) 운영규정에 들어가는 내용

종직

(목적, 적용규정 및 기관운영), (위치 및 사업범위), (기관장의 직무), (서비스인원), (제공서비스내용), (기본의무)

이용쟁원 및 모집방법 -

(이용대상), (이용자 모집방법)

이용계약에 관한 사항

(계약에 관한 사항), (계약목적), (계약자, 당사자의 의무 및 준수사항)

서비스내용과 그 비용의 부담에 관한사항

(서비스내용), (방문요양(방문당)비용), (월 이용한도, 이용료 및 기타 부담액), (서비스비용 산정방식) (신원인수인의 권리 및 의무) (계약의 해지), (이용료 변경 및 절차), (수급자 가정 시설물 사용상의 주의사항 등)

서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

(서비스제공자의 배상책임), (배상책임보험 및 면책범위)

운영규정의 개정방법 및 절차

(운영규정 개정 및 절차), (규정의 제.개정), (운영규정 개정 및 절차), (서비스 제공시 준수사항)

인력관리 규정

(근로자 채용 및 자격), (채용서류), (채용의 제한), (직원관리), (근로자의 정의 및 근로계약), (직무내용), (사용기간), (복무의무), (출근 결근 지각, 조퇴, 및 외출), (공민권행사), (계약해지), (출입금지), (신상변동의 신고), (비상출근명령), (근로자 상호 협조), (손해배상), (전환배치), (전환배치 사유), (인사위원회 구성) --- 인사위원회 (위원회의 기능), (위원회의 소집 및 운영), (배치, 전직, 승진) --- 배치, 전직 및 승진, (휴직) --- 휴직 및 복직, (휴직자의 신분), (육아휴직), (복직), (근무형태) --- 근로조건, (근로시간), (사용기간), (휴게), (육아시간, (간주근로시간제), (연장.야간 및 휴일근로), (야간 및 휴일근로의 제한), (근로시간 및 휴게.휴일의 적용제외), (유급휴일), (휴일근로), (연차유급휴가), (연차휴가의 사용), (연차유급휴가의 대체), (생리휴가), (임산부의 보호), (휴가의 승인), (징계), (해고)

보수에 관한 사항 -

(정년), (보수기준 및 기본방침), (퇴직 및 퇴직금), (상여금)

직원의 복리우생에 관한사항

(5대 보험가입의무), (휴일 휴가), (근로시간), (여비), (포상 및 표창)

안전과 보건에 관한 사항

(직원 안전교육 및 교육), (근골격계 질환 및 감염예방), (건강검진 및 근골격계 질환 검사 실시 및 조치계획(사후관리), (윤리 및 성희롱 예방교육), (육창방지교육), (유치도뇨관 감염관리), (낙상예방), (치매예방 프로그램), (응급상황대응 및 비상연락망), (노인학대, 폭방)

이용자 고충처리 계획 및 절차에 관한 사항

(고충처리),(고청처리 절차),(부당청구금지), (윤리행동강령비치), (욕구평가),(욕구반영)
,(초기 면접자),(상담일지)

물품 및 문서관리

(물품의 관리)(불용물품의 처리) (문서보관의 근거) (보관할 기록물)

윤리행동강령 (별고규정)

(요양보호사의 준수사항)(윤리강령) (직업적 태도)(자세와 복장) (수급자를 대하는 태도)
(급여제공직원 윤리 관련 자료)

고충처리 절차

♠ 목적

근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

♠ 고충내용

애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타

♠ 고충의 처리

1. 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
2. 고충상황이 발생 시 기관장 및 업무책임자는 상담을 통해서 그 해결 방법을 모색 한다.
3. 근로자를 상담하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해 반영한다.

♠ 고충처리 절차

근로자 상황 발생 → 기관장에 별도 상담 요구 → 기관장 별도 상담을 통한 상황 파악 → 상황에 따른 해결방안 모색 → 수급자 상담 → 보호자 상담 → 최선의 결과를 도출함

♠ 불만 및 고충의 접수

- 전 화 상 담 : 02) 929-8308
- 방 문 상 담 : 사무실
- 우 편 접 수 : 서울시 도봉구 해등로 16다길 14(3층)
- 고충 처리 건의함 : 센터 사무실 복도