

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의안전 및 회의내용	● 서비스 업무 관련 1. 환절기 건강관리 및 독감 예방접종 최근 일교차가 커지면서 호흡기 질환 발생 가능성이 높아지고 있습니다. 손 씻기와 실내 환기를 철저히 하고, 호흡기 증상이 있는 경우 마스크를 착용해 주세요. 어르신의 발열, 기침 등 평소와 다른 증상을 살피고 독감 예방접종 시기에 맞춰 접종할 수 있도록 안내해 주시기 바랍니다. 2. 손위생 및 감염예방 어르신 댁 방문 시, 식사 제공 전, 기저귀 케어 및 배설 처리 전·후, 연고 도포 전·후, 분비물 접촉 및 청소 후에는 반드시 손위생을 실시해 주세요. 어르신과 선생님의 건강을 위해 철저한 손위생을 부탁드립니다. 3. 개인위생 및 피부 청결관리 목욕이나 세면 도움 시 어르신의 피부와 각질 상태를 살피고, 각질이 쌓이지 않도록 몸 씻기와 피부 청결관리에 신경 써주시기 바랍니다. 피부 건조, 발적, 가려움, 상처 등도 함께 관찰해 주세요. 4. 근무 중 휴대전화 사용 및 근무장소 이탈 금지 서비스 시간에는 긴급한 경우를 제외한 개인적인 통화, 문자, 영상 시청 등 휴대전화 사용을 자제해 주세요. 개인적인 용무로 근무장소를 임의로 이탈하지 말고, 부득이한 경우 담당 복지사에게 알려주시기 바랍니다. 5. 태그 및 제공기록지 작성 태그 전송이 100% 완료되지 않은 경우 제공기록지를 작성하여 센터로 제출해 주세요. 서비스 시작·종료 시 태그 전송 여부도 확인해 주시기 바랍니다. 6. 상태기록 및 수기작성 앞으로 상태기록은 전산뿐만 아니라 수기로도 작성하여 제출해 주세요. 통증, 식사, 보행, 피부, 배변·배뇨, 수면, 인지·정서 등 당일 상태와 변화 및 그에 따른 도움이나 조치내용을 구체적으로 기록해 주시기 바랍니다. 7. 어르신 부재 시 서비스 제공 불가 어르신이 댁에 계시지 않으면 서비스를 제공할 수 없습니다. 재실 여부를 확인한 후 태그를 전송하고 서비스를 시작해 주세요. 8. 외출동행 시 안전관리 병원·관공서 등 외출동행 시 어르신 가까이에서 부축과 이동도움을 제공하여 낙상을 예방해 주세요. 현장에서 보호자에게 인계하고 종료하는 경우 담당 복지사에게 상황을 알려주시기 바랍니다. 9. 기능회복훈련 및 일상생활 동작훈련 어르신의 기능에 맞게 일어나기, 서기, 걷기, 균형잡기, 관절운동 등을 지원해 주세요. 외출이 적은 어르신은 실내 신체활동을 권장하고, 식사·옷 입기·몸단장 등 스스로 할 수 있는 활동은 직접 참여하도록 지원해 주세요. 10. 서비스 일정 변경 수급자 또는 보호자 요청으로 일정 변경이 필요한 경우 최소 하루 전에 담당 복지사에게 연락해 주세요. 개인 사정에 따른 일정 변경은 가급적 자제하고, 특히 주말에는 일정표를 확인한 후 서비스를 진행해 주시기 바랍니다.
-------------------	---

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항)	11. 인지활동 및 기관 제공 영상 활용 기관에서 제공하는 인지·신체활동 영상을 어르신과 함께 보고 대화하며 동작을 따라 하는 등 적극적으로 활용해 주세요. 활동내용과 어르신의 반응도 상태기록에 남겨주시기 바랍니다. ※ 당부사항 서비스 제공시간은 어르신을 위한 급여제공 시간입니다. 근무 중 개인적인 휴대전화 사용이나 개인 용무로 근무장소를 이탈하는 일이 없도록 해주시고, 정해진 서비스 시간과 일정을 준수해 주시기 바랍니다.
	◎ 공지 사항 1. 기관은 2026년 정기 평가를 마무리했습니다. 관심과 협조 감사합니다 ◎ 서비스 제공 시 유의사항 1. 직원 고충 처리: 서비스하면서 애로사항, 업무 만족도, 업무상 문제점, 수급자와 가족이 직원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구 등 발생할 때는 기관에 고충 상담 요청하시기 바랍니다. (센터- 고충 처리함 비치) ◎ 무료독감접종안내 2026년 무료 독감예방접종 안내 접종기간: 75세 이상 (10월6일~ 70~74세 (10월12일~ 65~69세 (10월15일~ ◎ 독감접종비용 지원사업안내 대상자 : 1962년 이후 출생자 요양보호사 지원내용 : 최대 5만원 (해당선생님은 기간내에 접종하고 독감접종비용신청서, 진료비세부산정내역 제출바랍니다) ◎ 전달사항 1. 장기근속 수당 적용 범위 확대: 월 60시간 이상 근로자 12개월 이상부터 적용됨. 2. 기관은 직원 인권 보호를 위해 세심히 살피고자 노력하고 있으며 폭언이나 폭행, 성희롱에 노출되지 않도록 더욱 특별히 신경 쓰겠습니다. 3. 운영규정, 고충처리지침, 낙상예방 및 안전관리매뉴얼, 응급상황대처는 계속 안내해드리니 잘 참고하시기 바랍니다. ■ 직원 정기적인 상담(3분기) 관련 : 근무환경 개선 및 건의 사항이 있으면 센터장(또는 사회복지사)와 상담을 통해 환경 개선될 수 있도록 노력하겠습니다. ■ 직원 고충처리 - 센터 내 고충처리함을 통해 의견을 제출할 수 있으며, 담당 사회복지사 또는 센터장과의 상담을 통해 고충을 접수하고 신속하게 처리될 수 있도록 지원하고 있습니다. (고충처리지침 별도 안내) ■ 기관에 종사하는 요양보호사는 연 1회 일반건강 검진 결과를 기관에 제출합니다. (검진일, 판정일, 통보일 또는 발행일이 있어야 합니다. 기간 내에 꼭 검진 부탁드립니다.)
붙임	1. 참석자 서명부 1부

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항) 붙임	◎보수교육 및 의무교육 안내 ■2026년 보수교육안내 2026년 5월 이후 입사하신 짝수년생 선생님은 하반기에 보수교육 수강 예정이며 별도로 안내하겠습니다. ■SME원격평생교육원 2026년 9월 이후 입사 선생님은 순차적으로 교육안내중입니다. 카톡확인하여 수강 부탁드립니다 *노인인권보호 및 학대예방교육 *2026년 긴급복지 신고의무자 교육 *2026년 아동학대 예방 및 신고의무자 교육 *개인정보보호교육 *직장내 괴롭힘 예방교육 *직장내 성희롱 예방교육 *직장내 장애인 인식개선 *퇴직연금교육 *노인학대 신고의무자교육 *장애인학대 예방 및 신고의무자 교육 *생애말기 환자 관리교육 *급여제공지침 1. 종사자의 윤리지침 2. 성폭력예방 및 대응지침 3. 응급상황 대응지침 4. 감염예방 및 관리지침 5. 치매예방 및 관리지침 6. 욕창예방 및 관리지침 7. 낙상예방 및 관리지침 8. 노인인권 보호지침 9. 근골격계 질환 예방지침 10. 개인정보 보호지침 11. 직원 인권침해 대응지침 12. 고충처리지침 ※SME원격평생교육원 상반기에 교육 수강하신분은 하반기에도 노인인권교육 수강 있습니다 ■인지역량강화교육 : 2026년 하반기 인지 역량 강화 훈련 교육 온라인으로 교육 안내 하였습니다. 아직 수강하지 못한 분은 바로 수강 바랍니다. ■한국보건복지인재원(KOHI의무교육)-노인 인권, 마음의 온도를 더하다 (2026년 노인 인권 법정 의무교육)

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항)	(운영 규정 안내) 운영 규정 11개 항목 (1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 *온.오프라인을 통한 기관 및 급여 종류 통보 (2) 이용 계약에 관한 사항 *계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제 ※ 신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미함. (3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항 (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 (5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항 (6) 운영 규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항 (7) 인력관리 규정에 관한 사항 *채용, 복무, 승진, 사별 등 (8) 보수에 관한 사항 *임금, 퇴직금, 상여금 등 (9) 직원의 복리후생에 관한 사항 *복지(포상, 휴가 등) (10) 안전과 보건에 관한 사항 *근골격계 질환 및 감염예방, 건강검진 (11) 고충처리 절차에 관한 사항
	■고충처리 지침 ● 고충처리 목적 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 근본적인 개선이 이루어지도록 한다. 이를 통해 직원의 권익을 보호하고, 근무 의욕과 사기를 높이며 원활하고 능률적인 근무환경을 조성한다. ● 고충처리 기본원칙 고충처리를 함에 있어 다음의 기준을 준수한다. 1. 단순히 당사자의 이해 조정에 그치지 않고, 관련 민원인과의 관계에 대해서도 공정하게 판단한다. 2. 고충처리를 통해 직원의 권익이 침해되지 않도록 보호한다. 3. 직원의 사기 진작과 원활한 직무 수행을 유도한다. 4. 비밀을 철저히 유지하며, 정확하고 신중하게 공정·신속하게 처리한다. 5. 기관의 구조적 원인에서 비롯된 불만 및 고충인 경우, 시설장과 협의하여 근본적인 개선책을 마련한다. ● 고충처리 절차 직원은 기관의 고충처리 절차를 숙지하고, 고충이 발생한 경우 그에 따른 적절한 조치를 받을 수 있다. 시설장은 정기적인 면담 등을 통해 직원이 고충처리 절차를 알고 있는지 확인하고, 필요한 경우 안내 및 교육을 실시한다. 고충 발생 시 기관은 자체적인 업무전환, 업무환경 개선, 인사조정, 또는 필요 시 지자체 시정조치 등 외부기관 의뢰를 통해 적절한 조치를 취한다. 다음페이지 계속 

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항)	● 고충 접수 및 처리 고충은 직접 면담, 전화, 서면, 이메일, 내부 게시판, 익명 접수함(익명성 보장) 등 다양한 경로를 통해 접수할 수 있다. 접수된 고충은 접수 → 검토 → 처리 → 결과 안내의 단계를 거쳐 진행하며, 모든 고충은 접수일로부터 30일 이내에 처리한다. 처리 결과는 고충 제기자에게 신속히 안내하고, 동일한 문제가 반복되지 않도록 개선방안을 수립·시행한다. ● 고충처리 회의 및 재발방지 시설장은 접수된 고충의 내용과 원인을 검토하기 위해 고충처리위원회 또는 관련 회의를 소집한다. 회의에서는 고충의 경과, 처리방안, 조치 결과, 재발방지 대책을 논의하고, 결정사항은 즉시 반영한다. 고충이 직원 인권침해와 관련된 경우, 해당 경과와 조치결과를 별도로 기록·관리하며, 인권교육 및 제도개선을 통해 재발을 방지한다. ● 처리결과 통보 및 보고 모든 고충처리 결과는 신속히 고충 제기자에게 통보하고, 시설장은 처리내용 및 조치 결과를 기관장에게 보고하여야 한다. ● 고충처리 기록 및 관리 기관은 ‘고충처리대장’을 비치하여, 접수일자·고충내용·처리결과·조치사항을 기록·보관한다. 기록은 최소 3년간 보존하며, 향후 재발방지 및 제도 개선을 위한 참고자료로 활용한다.
	낙상예방 요인과 안전 감염관리 매뉴얼(장기요양기관 안전 감염관리 매뉴얼 참조) 1. 인지 심리적 요인: 낙상의 심리적 요인은 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있음. 치매는 보행의 변화와 인지기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 됨. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력저하, 위험한 환경에 대한 인지둔감등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적 요인으로 적용할 수 있다, 불안이나 공포장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다 2. 신체적 요인: 여러 신경학적 질환들로 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지럼증, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등이 고려된다, 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다. 3. 환경적 요인: 낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는 곳, 잘 안보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다, 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해요인, 여성독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험요인으로 나타났다.

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항)	■응급상황 발생 시 대처방법 매뉴얼(장기요양기관 재가급여제공매뉴얼 참조) (낙상발생시 응급대처) 1.수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다 2.수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고 무리하지 않고 가장 편한 상태로 있게한다. 3.통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다 4.종사자는 센터장(사회복지사)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다. 5.가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다 6.간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고 환부를 부목 등으로 고정하고 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다 (질식(기도폐쇄)시 응급대처) 1.음식 섭취 시 질식상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다 2.구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구도를 유도) 3.손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 침으로 뱉어낼 수 있도록 한다. 4.위 방법으로 뱉어내지 않으면 하임리히법을 적용한다 5.바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다 6.호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다 (경련시 응급대처) - 경련의 양상을 관찰한다 - 끼는 벨트나 단추 등은 풀어준다 - 주변의 위험한 물건을 치운다 - 질식 예방을 위해 기도를 확보하도록 한다 - 필요시 병원으로 이송한다 (화상시 응급대처) - 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다 - 찬물에 15분 이상 씻어주며 열기를 식혀준다 - 흐르는 물에 직접 닿게 되면 수압으로 인해 피부가 손상되므로 주의한다 - 화상 부위의 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내고 장신구는 빨리 제거한다 - 세균감염에 주의하도록 한다 (심장마비시 응급 대처) 1. 증상 -갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증 -청색증, 오심, 식은 땀, 호흡곤란 -불규칙한 맥박, 의기소실 2. 응급처치 -활력징후를 측정한다. -좌위나 반좌위 자세를 유지한다 -목이나 가슴, 허리를 조이는 옷을 풀어준다 -필요시 산소를 흡입시킨다 -금식시킨다 -니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다 -필요시 병원으로 옮긴다.

직 원 회 의 록

회의일시	2026년 09월 30일 ~ 2026년 09월 30일 (시간 : 17 : 00 - 18 : 00)		
회의장소	어진모노인복지센터 사무실	진행(사회)자	김경아 센터장

회의결과 (중요결정사항)	치매증상	증상의 예시
	1.배회	■ 증상 목적 없이 돌아다니거나, 과거의 기억에 따라 길을 나서는 행동 ■ 예시 • 밤에 자다 일어나 집 밖으로 나감 (“일하러 가야 해”라고 말함) • 병원이나 요양원에서 계속 복도를 왔다 갔다 하며 문을 열려고 함 • 과거 살던 집을 찾아간다고 외출해 길을 잃음
	2.폭언	■ 증상 불안, 혼란, 좌절 등에서 비롯되어 공격적으로 말하거나 행동함 ■ 예시 • 돌봄자가 약을 주려 하자 “너 지금 나 죽이려고 하는 거지?” 하며 고함 • 가족이 씻으라고 하자 “너나 씻어, 내가 왜 네 말 들어!” 하며 욕설 • 자신을 도우려는 요양보호사를 밀치거나 소리침
	3.섬망	■ 증상 갑작스럽게 나타나는 의식 혼탁, 착각, 환각 등 (치매와 구별 필요하지만 동반 가능) ■ 예시 • 갑자기 눈빛이 흐려지고 “저기 사람들 보이냐?”며 존재하지 않는 사람을 가리킴 • 밤낮이 바뀌고 밤새 소란을 피움 (“여기 전쟁터야, 도망가야 해!”) • 간병인을 도둑으로 오해하며 불신함
	4.길잃음	■ 증상 익숙한 장소에서도 방향 감각을 잃고 목적지를 찾지 못하는 행동 ■ 예시 • 수십 년을 다닌 동네 마트를 가다 길을 잃고 집에 돌아오지 못함 • 집 안 화장실을 찾지 못하고 다른 방에 들어가 실수함 • 외출 후 “여기 어디야? 우리 집 아니잖아”라고 말함
	5.기억력저하	■ 증상 단기 기억을 중심으로, 점차 장기 기억에도 영향을 미침 ■ 예시 • 방금 밥을 먹었는데 “밥 안 줬다”고 반복해서 말함 • 자주 쓰던 물건(안경, 휴대폰 등)을 놓고 어디 뒀는지 기억 못함 • 손자 이름, 가족 관계 등을 잊고 낯선 사람처럼 대함