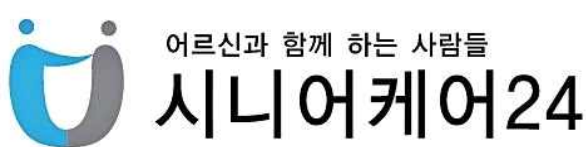


<직원 교육자료>

I 업무범위 · 부당요구 대응지침

II 고충처리 지침



업무범위 · 부당요구 대응지침

○ 기본원칙

구분	업무 내용
수급자 중심의 급여제공	수급자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공한다.
급여제공계획과 기준에 근거한 급여제공	급여제공계획에 따른 급여내용과 제공시간을 준수하여 필요한 급여를 제공한다
권리와책임에따른 급여제공	급여를 제공할 때는 항상 단정하고 위생적인 복장을 착용한다

○ 업무 범위

구분	업무 내용
방문요양	- 신체활동 지원 및 일상생활 지원, 개인활동, 정서지원서비스 - 담당 수급자 장기요양급여제공 및 기록지 기록 - 담당 수급자 관찰 및 기록
방문목욕	- 직접 목욕서비스 제공 - 물품관리 (방문목욕용 장비의 유지 및 관리, 소모품 구매 및 관리) - 담당 수급자 장기요양급여제공 및 기록지 기록,보고(2명이 개별 사인) - 담당 수급자 서비스 제공 계획수립 및 변경에 관한 보고 - 담당 수급자 관찰기록 및 보고
방문간호	- 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호 지시서에 따른 간호, 진료의 보조와 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등

1) 방문요양 서비스 범위

수급자 본인에게 해당하는 서비스만을 제공하여야 하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위는 수가를 산정할 수 없다.

구분	내용	서비스 예시
신체 활동 지원	세면 도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
	구강 관리	구강청결(양치질 등), 기글·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 물품 정리
	머리 감기기	세면대이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 정리
	몸 단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 정리
	옷 갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 옷 갈아입히기, 의복정리
	목욕 도움	입욕준비, 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 사용 물품 정리
	식사 도움	식사 처리기, 식사보조, 경관영양실시, 구토물 정리
	체위 변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 또는 보행도움, 산책
	신체기능의 유지·증진	관절구축 예방, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 도움
	화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 물품 준비 및정리

구분	내용	서비스 예시
일상 활동 지원	취 사	식·재료의 준비, 밥짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주살기, 음식물쓰레기 분리수거 등
	청소 및 주변정돈	거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장정리, 옷장·서랍장 등 정리
개인 활동 지원	세 탁	노인의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
	외출 시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문시 부속 또는 동행 (차량 이용 포함)하고 책임 귀가
	일상업무대행	원하는 식료품구매와 은행·관공서 업무 대행, 병원 약타오기 등
정서 지원	말벗, 격려및위로	안부확인을 위한 방문, 말벗, 격려
	생활상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
	의사소통 도움	대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여노인의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
	행동변화대처	배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처 격려, 강박 등 그밖에 문제행동 대처
	응급상황대처	응급상황 발생 시 즉시 119 연결 및 보호자 연락
	그 밖의제공 서비스	위에 열거되지 않은 서비스 내용 기재

○ 부당요구의 유형 및 대처법

Q_1. 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우

- ① 현재 제공하는 서비스의 지원 내용과 계약된 활동 시간이 적절한지 판단해 본다.
필요시 관리자에게 수급자 중심으로 활동 시간을 재편성에 달라고 요청한다.
- ② 수급자의 가정을 함께 방문하여 해야할일에 대하여 수급자(가족)과 사전에 합의한다.
정해진 활동 시간 내에 할 일을 수급자와 가족에게 공지하여 이해한다.

Q_2. 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우

수급자에 대한 서비스가 아니므로 업무 범위에 해당하지 않는다는 점을 설명한다.
중사자 선에서 해결되지 않을 경우, 연장을 피하고 기관 관리자와 상의 하도록 한다.

Q_3. 화초가꾸기, 텃밭일 등을 시키는 경우

급여 범위에 포함되지 않는 업무로 수급자나 가족에게 차분히 설명한다.
중사자 선에서 해결되지 않을 경우, 연장을 피하고 기관 관리자와 상의하도록 한다.

Q_4. 모든 의료행위(관장, 욕창치료 등)를 요구하는 경우

의료행위는 의사와 이를 위임받는 방문간호(조무)사의 요양보호사는 할 수 없다.
노인장기요양제도에서는 사회복지사, 방문간호(조무)사, 물리치료사, 작업치료사 등 인력기준을 정하여 전문서비스를 제공을 원칙으로, 요양보호사의 업무가 아니므로 하지 말아야 한다.

->관리자와 상의하여 다른 장기요양기관 또는 의료기관과 연계하여 제공하도록 조치해야 한다.

Q_5. 부제 시 집을 방문하여 서비스를 제공하여 달라고 하는 경우

수급자에게 직접지원을 원칙으로 하여야 한다.

Q_6 수급자가 병원에 입원에 있는 경우

수급자에 대한 서비스 업무가 아니므로 하지 말아야 한다.

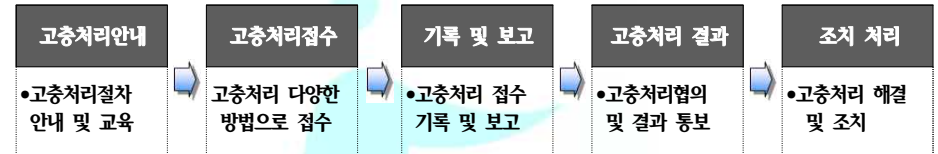
고충처리 지침

● 고충처리 목적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여,
고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

● 고충처리 기준

- ① 고충은 공정하고 신속하게 처리되어야 하며, 민원인의 인격과 권리를 존중한다.
- ② 고충 내용은 비밀을 보장하며, 관련 정보는 철저히 보호한다.
- ③ 고충처리는 수급자의 권익 보호, 직원 사기 진작, 서비스 품질 개선에 기여해야 한다.
- ④ 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



● 불만 및 고충처리 방법 안내

- ① 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인과 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음처럼 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
가. 전화 및 문자, 이메일
나. 직원 면담(담당사회복지사, 관리자, 시설장 등)
다. 건의함 등
- ③ 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

● 처리 기준

- ① 고충처리는 단순한 이해 조정을 넘어서 전체 수급자의 권익 보호에 기여해야 한다.
- ② 직원의 사기와 직무환경 개선을 고려하여 처리한다.
- ③ 처리 과정에서의 모든 정보는 비밀을 유지하고, 정확하고 신중하게 판단하여야 한다.
- ④ 필요시 제도 개선 및 재발 방지를 위한 내부 보고 및 회의에 반영한다.

● 기록 및 보관

- ① 센터는 ‘불만 및 고충처리대장’을 비치하고, 모든 고충 접수 및 처리결과를 기록한다.
- ② 기록은 서면 또는 전산으로 3년 이상 보관하며, 외부 감사 시 열람할 수 있도록 한다.