

## <직원 교육자료>

# 종사자 윤리지침 및 개인정보 보호지침

- 수급자에 대한 윤리
- 전문직으로서의 윤리

- 수집 및 이용목적,
- 수집 항목, 보유 및 이용기간 등



어르신과 함께 하는 사람들

시니어케어24



## 종사자 윤리지침

### ○ 윤리지침

윤리지침은 수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 종사자 등 기관에서 급여제공과 관련된 모든 자는 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 직원이 지켜야 하는 행동 규범을 말한다

### ○ 직원의 기본윤리

- ① 직원으로서의 긍지와 자부심을 가지며 항상 정직하고 성실한 자세를 유지한다.
- ② 직원은 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 기관의 명예를 유지·발전시킬 수 있도록 노력한다.
- ③ 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
- ④ 직원은 맞춤 서비스를 제공하여 복지 사각지대를 해소하는 데 노력한다.
- ⑤ 직원은 기관의 품질(관리 및 서비스) 향상을 위해 역량 강화에 노력한다.
- ⑥ 직원은 고객의 개선요구사항에 대해서 최대한 반영되도록 적극적으로 노력한다.
- ⑦ 직원은 상호 간에 필요한 기본예의를 지켜야 하며 불손한 언행, 다른 직원을 비방하는 등의 괴로움을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ⑧ 직원은 전문가로서 끊임없는 자기계발을 위해 노력한다.

### ○ 수급자에 대한 윤리

- (인권 보호) 성, 나이, 종교, 건강 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 확대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
- (자기 결정) 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교 생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- (자립 생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- (재가 요양 우선) 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
- (사례관리) 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
- (비밀보장) 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- (기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- (사회통합) 수급자와 가족, 친구등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의사회통합을 촉진한다
- (전문서비스와 효율성) 충분한 전문인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 높이기 위해 노력해야 한다.
- (부당청구 금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야하며, 과다서비스제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- (알선행위 등의 금지) 영리를 목적으로 본인 일부 부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는등 수급자를 소개 알선 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

### ○ 기관 근무 종사자로서의 윤리지침

- ① 전문가가 지녀야 할 품위와 자질을 유지하고 자신이 맡은 업무에 대한 책임을 진다.
- ② 직원은 직무를 수행할 때 지연·열연·학연·종교 등을 이유로 인에게 특혜 및 차별하여서는 아니된다.
- ③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행하면서, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- ⑤ 본인 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 다른직원의 공정한 직무수행을 저해하는 알선·청탁등을 하여서는 아니된다
- ⑥ 공무원, 정치인 또는 정당 등의 강요나 부당한 청탁에 따라 직무를 부당하게 수행하여서는 아니된다.
- ⑦ 직원은 직위를 이용하여 부당한 이익을 얻거나 타인이 부당한 이익을 얻도록 하여서는 아니된다.
- ⑧ 직원은 직무관련자로부터 금전, 부동산, 선물 또는 향응(금품)을 받아서는 아니된다.

# 개인정보 보호지침

## ○ 개인정보의 개념

‘개인정보’란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

## ● 수집 및 이용목적

개인정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증책임은 개인정보 처리자에게 있으며, 개인정보는 수집목적의 범위 내에서 이용하여야 함.

### 1. 개인정보의 이용목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 시에는 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.

- 가. 수급자의 장기요양급여 제공
- 나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사처리
- 다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리
- 라. 민원에 대한 사무처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

### 2. 수집 개인정보 항목

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

- 가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
- 나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)
  - 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보
- 다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보
- 라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보
- 마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

## ● 수집 항목

- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)
- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당

|                                                                                                                                                                 |                      |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|
| 이용자                                                                                                                                                             | 장기요양인정서 정보           | 인정서 등급 및 유효기간    |
|                                                                                                                                                                 | 표준장기이용계획서 정보         | 급여종류 및 내용        |
|                                                                                                                                                                 | 본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보 | 감경을 확인정보         |
|                                                                                                                                                                 | 입소보고 및 의료비 공제        | 주민등록번호           |
| 보호자                                                                                                                                                             | 청구 및 연락을 위한 정보       | 이름, 전화번호, 주소, 관계 |
|                                                                                                                                                                 |                      | 계좌번호 등 결제정보      |
| 신청인 기재사항의 성명, 주소, 연락처, 고유식별정보(생년월일), 장기요양인정번호, 건강 및 질병이력, 신체상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기요양급여 자격결정 및 수혜이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등 |                      |                  |

## ● 보유 및 이용기간

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집시에 동의 받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유.

- 가. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간 (5년).
- 나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간. (3년)
- 다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때.

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| 개인정보 보유기간 | 서비스 제공계약 해지로부터 5년 후 폐기 |
| 개인정보 이용기간 | 수급자 계약해지 시까지           |

## ▶ 개인정보의 제3자 제공

개인정보를 개인정보 처리방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다.

다만, 아래의 경우에는 예외.

- 가. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
- 나. 법률에 특별한 규정이 있는 경우

## ▶ 개인정보의 파기

- 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기
- 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

## ▶ 개인정보의 안정성 확보 조치

- 가. 관리적 조치
  - 개인정보의 안전한 처리를 위하여 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차를 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 교육.

나. 기술적·물리적 조치

- 개인정보 처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검.

| 안정성 조치 | 내용                                             |
|--------|------------------------------------------------|
| 관리적 조치 | ▶ 개인정보 교육 및 지침자료 비치                            |
| 기술적 조치 | ▶ 접근 권한의 관리<br>▶ 비밀번호 관리<br>▶ 보안 프로그램의 설치 및 운영 |
| 물리적 조치 | ▶ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설<br>▶ 잠금장치 설치           |