

수급자 인권보호 및 고충처리

(운영규정) 제14장 인권 보장에 관한 사항

제1조(이용자의 인권보장)

- ① 이용자는 인간으로서의 존엄과 가치를 보장받으며, 차별·학대·방임·폭력 등 인권침해로부터 보호받아야 한다.
- ② 이용자는 본인의 의사에 따라 서비스 내용, 생활방식, 의사결정 등에 참여할 권리를 가진다.
- ③ 이용자의 신체적·정신적 사생활과 개인정보가 보호되어야 하며, 불필요한 간섭이나 공개가 없어야 한다.
- ④ 기관의 이용자 대상 인권보호를 위한 실천사항
 - 1) 인권교육 의무화 : 모든 장기요양기관 종사자는 정기적으로 인권교육을 이수해야 한다.
 - 2) 학대 예방 및 대응 : 학대(신체적, 정서적, 언어적, 경제적 등) 예방을 위한 내부지침을 마련하고, 학대 발생 시 즉시 신고 및 보호조치를 시행해야 한다
 - 3) 의사소통 및 불만처리 : 수급자의 의견을 경청하고, 불만·고충을 신속히 처리할 수 있는 창구를 마련해야 한다.
 - 4) 개인정보 보호 : 수급자의 개인정보 및 의료정보는 엄격히 보호되어야 하며, 무단 열람·유출을 금지 해야 한다

제2조 (종사자의 인권보장)

- ① 종사자는 개인적·사회적 권리는 신체의 자유권 보장, 사생활에 관한 자유권 보장, 정신적인 활동에 관한 자유권 보장, 근로자의 단결권, 근로자의 단체 교섭권, 단체행동권을 가진다.
- ② 기관은 종사자의 인권보호 및 존중을 위해 근로환경을 조성하고자 노력하고 고용노동부 매뉴얼에 따라야 한다.
- ③ 직장내 괴롭힘 행위의 금지
 - 1) 기관은 직장 내 괴롭힘 예방교육을 연1회이상 실시하고 주요내용을 지구연들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치한다.
 - 2) 기관은 직장 내 괴롭힘 발생 사실에 따른 신고를 접수하거나 직장내 괴롭힘 발생사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
 - 3) 기관의 직장 내 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조처에 대한 구체적인 절차는 ‘고충처리 방침’에 따른다

제3조(직원 및 수급자위생)

- ① 직원들은 업무 중 복장을 단정히 하며 항상 손, 손톱, 머리 등 청결한 상태를 유지해야 한다.
서비스 중 알반지, 목걸이 등 수급자를 다치게 할 소지가 있는 물품은 빼놓도록 한다.
- ② 직원과 서비스 중 수급자의 위생을 위해 반드시 지정한 복장을 착용하여야 한다.
- ③ 직원은 수급자의 위생을 위한 구강, 신체, 취사 공간 등 청결상태에 힘써야 한다.

(운영규정)_제13장 고충처리절차에 관한 사항

제1조 (고충처리 목적)

- ① 본 규정은 수급자, 가족 및 종사자의 고충을 공정하고 신속하게 처리함으로써 신뢰받는 서비스 제공과 기관 운영의 투명성을 제고하고, 유사 사례의 재발 방지 및 개선을 위한 체계적 절차를 마련하는것을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

본 규정은 센터를 이용하거나 센터에서 근무하는 모든 수급자, 가족, 직원에게 적용한다.

제3조(고충처리위원회 구성)

고충처리위원회는 센터장, 사회복지사, 요양보호사 1인이 위원으로 위촉되어 고충처리 업무를 수행한다.

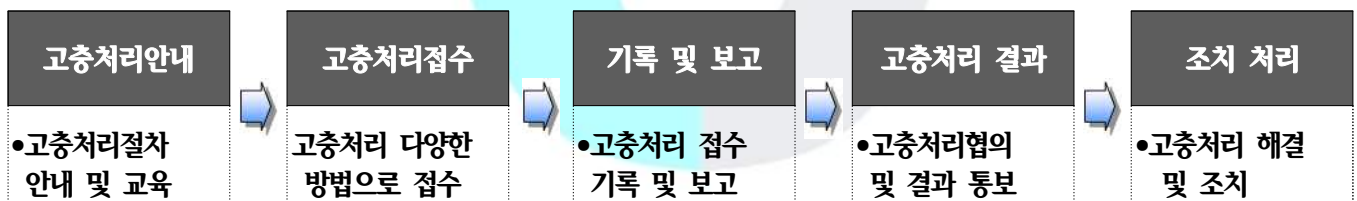
제4조(고충처리심사의 대상)

1. 종사자의 인사문제, 근무여건, 부당업무 지시 등 근무 시 애로사항 등
2. 이용자의 인권문제, 생활편의, 서비스에 대한 불만 및 건의사항 등

제5조(종사자의 고충 처리 방법)

1. 불만 및 고충 처리 체계 운영

- (1) 기관 종사자의 불만 및 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- (2) 반드시 불만 및 고충 처리 책임자를 지정한다.
- (3) 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.
- (4) 1차 상담자(접수자): 센터장 / 사회복지사
- (5) 2차 상담자(처리자): 센터장불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



2. 불만 및 고충 처리 방법

- (1) 신규종사자 교육 시 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
- (2) 상담 요청이 있을 경우 기관은 성실히 고충을 청취한다.
- (3) 종사자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 종사자가 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- (4) 고충이 접수된 날로부터 14일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 한다.
- (5) 불만 및 고충 접수 : 전화, 고충처리함, 종사자 정기상담
- (6) 고충처리위원회구성 : 필요시 위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 이견을 조율하여야 한다.

제6조(종사자의 고충 처리기준)

위원회의 위원과 직원은 고충 처리를 하면서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정히한다.

2. 고충 처리를 통하여 전체 기관 종사자의 권익을 보장하여야 한다.
3. 종사자로 하여금 근무 의욕과 사기를 고취시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
5. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

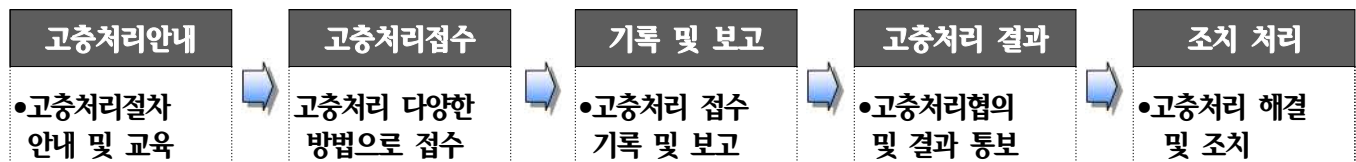
제7조(종사자의 고충 처리)

1. 처리결과 및 통보 : 고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.
2. 불만 및 고충 처리 기록 및 보고
3. '고충 접수 및 처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
4. 불만 및 고충 처리 담당자는 '고충 접수 및 처리 대장'의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
5. 불만 및 고충 유형분석 결과를 토대로 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.
6. 고충 처리 상담기록보관 고충 처리 시 상담 기록지를 작성하여야 한다. 기록지 작성 시 개인정보에 유의하며, 비밀 유지 기록물로 보관한다.

종사자 고충 접수 및 처리 대장								
접수	일자	신청인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	팀장

제8조(이용자의 고충 처리 방법)

1. 불만 및 고충 처리 체계 운영
 - (1) 이용자 및 보호자의 불만 및 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
 - (2) 반드시 불만 및 고충 처리 책임자를 지정한다.
 - (3) 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



- (4) 1차 상담자(접수자): 센터장 / 사회복지사 / 요양보호사
- (5) 2차 상담자(처리자): 센터장

2. 불만 및 고충 처리 방법

- (1) 이용자가 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 이용자 및 보호자의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공하며, '불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리'를 안내한다.
- (2) 상담 요청이 있는 경우 기관은 성실히 고충을 청취한다.
- (3) 이용자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을

표하고, 이용자가 수급할 만한 처리가 이루어져야 한다.

(4) 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충 처리 결과를 통보하여야 한다.

(5) 불만 및 고충 접수 : 전화, 고충 처리함, 이용자(보호자) 정기상담, 만족도 평가 등

(6) 고충처리위원회구성 : 필요시 위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 의견을 조율하여야 한다.

제9조(이용자의 고충 처리기준)

위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 종사자 또는 기관과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 입소 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
3. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

제10조(이용자의 고충 처리)

1. 처리결과 및 통보 : 고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.
2. 불만 및 고충 처리 기록 및 보고
3. '고충 접수 및 처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
4. 불만 및 고충 처리 담당자는 '고충 접수 및 처리 대장'의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
5. 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.
6. 고충 처리 상담기록보관 고충 처리 시 상담 기록지를 작성하여야 한다. 기록지 작성 시 개인정보에 유의하며, 비밀 유지 기록물로 보관한다.

이용자 고충 접수 및 처리 대장								
번호	일자	신청인		고충내용	처리결과	회신 일자	확인	
		성명	소속부서				상담원	팀장