

운 영 규 정

한사랑 노인복지센터

급여제공의 기본원칙

♡ 행복한 동행 ♡

기관의 운영방향은 **동행**을 최우선 목표로 한다.

기관을 운영함에 있어 수급자 및 보호자, 종사자, 운영자가 서로 소통하며 감사의 마음, 헌신과 배려, 투명한 운영으로 보답한다.

- ◎ 인권보호 : 성, 연령, 종교, 건강 및 장애, 경제상태, 정치적 신념, 개인적인 선호도 등을 이유로 급여제공 과정에서 수급자를 차별 또는 학대 해서는 안되며 항상 친절하게 대한다.
- ◎ 자기결정 : 일상생활, 사회참여, 종교생활 등 급여제공서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- ◎ 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 재활 등의 종합적인 평가를 통해 수급자 스스로 자신의 향상된 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ◎ 재가급여 서비스의 역점 : 가능한 현 거주지에서 재가급여를 받을 수 있도록 하여 가정과 지역으로부터 소외감이 들지 않도록 최선을 다한다.
- ◎ 사례관리 : 수급자의 욕구, 문제 등 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차등화된 급여제공 계획을 수립하여 욕구에 적합한 서비스를 제공한다.
- ◎ 비밀보장 : 이용자의 사생활을 보호하고 업무상 알게된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ◎ 급여제공 서비스의 효율성 : 우수한 요양보호사를 확보하여 수급자의 욕구에 부응하는 급여제공서비스 제공을 위해 노력한다.
- ◎ 부당청구 금지 : 수급자의 욕구와 문제, 신체상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하고 과다 급여제공과 허위청구를 하지 않는다.
- ◎ 알선행위 금지 : 영리를 목적으로 본인부담금의 일부감면, 면제, 금품제공 등으로 유인이나 사주 행위를 하지 않는다.

제 1 장 총 칙

제1조 [규 정]

1. 본 규정은 「한사랑 노인복지센터」 운영규정이라 한다.
2. 한사랑 노인복지센터는 노인장기요양보험법의 규정에 의하여 운영하며 정관시행에 관해 필요한 사항을 본 운영규정에서 정하고 이에 따라 기관을 운영한다.

제2조 [목 적]

이 규정은 사랑. 배려. 봉사. 동행을 으뜸으로 장기요양기관(이하 "기관"이라 한다) 한사랑 노인복지센터 운영에 필요한 기본사항을 정함으로서 재가서비스 제공을 효율적으로 수행하여 이용자의 생활과 삶의 질을 향상시키고 종사자들의 복지향상을 추구하는데 그 목적이 있다.

제3조 [공고 및 게시]

1. 기관 운영규정에 의하여 공고해야 할 사항은 기관의 게시판이나 휴대폰 문자. 카카오톡. 홈페이지 등에 게시한다.
2. 제1항의 공고기간은 7일 이상으로 한다.
3. 운영규정 교육을 정기적으로 실시하여 기관운영 전반에 관해 종사자들과 공유한다.
(연1회 이상)

제4조 [적용 범위]

기관의 운영에 관해 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정의 정한 바에 따른다.

제 2 장 기관의 관리. 운영. 원칙. 체계 및 규정준수의 의무

제5조 [기관관리 및 규정준수 의무]

기관의 관리자. 사회복지사. 요양보호사. 사무원은 이 규정을 준수하여 기관의 확장 및 운영이 원활하게 유지되도록 다음 각 호의 해당사항을 충분히 숙지하고 업무에 임한다.

1. 기관의 관리자. 사회복지사. 요양보호사. 사무원은 기관의 규정을 준수하고 직무에 충실하며 능동적으로 업무를 수행한다.
2. 기관의 종사자는 상호 믿음과 신뢰를 가져야 하고 기관의 이미지를 떨어뜨리는

행위는 절대해서는 안된다.

3. 기관의 관리자, 사회복지사, 요양보호사는 직무와 관련하여 직접 또는 간접적으로 이용자나 보호자로부터 사례나 금품을 받을 수 없다.
4. 기관의 관리자, 사회복지사, 요양보호사는 정당한 사유없이 직무현장을 이탈하지 못한다. 부득이한 경우 기관이나 기관 관계자에게 허락을 받아야 한다.
5. 기관의 종사자는 기관운영에 저해가 되는 행위나 개인의 영리목적 또는 종교적 정치적으로 영향력을 행사하지 못한다.
6. 기관은 개별이용자에 대해 서비스의 목적과 목표에 도달할수 있도록 가능한 지원을 아끼지 않으며 서비스의 진행과 결과에 대해 이용자와 협의하고 함께 노력한다.
7. 기관 종사자는 이용자와 가족의 사생활 보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.
8. 기관의 모든 종사자는 기관의 비품이나 용품을 효율적으로 정리, 관리한다.

제6조 [원칙, 체계, 운영]

1. 원칙

기관은 노인장기요양보호법에 의거한 제반 규정을 준수하고 이용자 어르신에 대한 급여제공 서비스에 최선을 다하며 기관 종사자의 권익보호를 위해 노력한다.

2. 체계

기관은 다음과 같은 조직으로 구성되며 관련업무는 아래와 같다.

1) 대표

기관을 총 지휘 감독하며 기관의 모든 책임을 가진다.

2) 실장

대표를 대행하고 기관의 업무를 총괄한다.

3) 관리자

기관의 사무업무를 주관한다.

4) 사회복지사

기관에 소속된 이용자의 방문상담과 관리, 기관의 사무업무를 지원한다.

5) 팀장

기관에 종사하는 요양보호사를 거주지, 근무지역 등으로 나누어 관리, 보조한다.

요양보호사 20~30명 정도에서 팀장 1명씩 배치.

6) 요양보호사 - 1

기관의 이용자를 위임받아 급여제공서비스를 이용자의 가정에서 제공한다.

7) 요양보호사 - 2

이용자나 보호자로부터 급여제공의 변경이나 추가지원, 휴일 등 서비스 요청이 있을 경우나 담당근무자의 사정상 급여제공이 어려울 때에 지원업무를 대신한다.

8) 요양보호사 - 3

급여제공 서비스 및 수급자 병원동행 시 차량지원. 기관의 업무를 보조.

제 3 장 서비스 제공의 목적 및 유형

제7조 [서비스 제공의 목적]

신체적 정신적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 어르신과 일상생활 활동이 제한된 어르신의 가족수발 부담경감을 위하여 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 파견 재가서비스를 제공함으로써 이용자의 청결한 노후생활을 보좌해 수시로 이용자의 건강을 체크하고 정신적, 신체적 건강유지 및 증진을 목적으로 한다.

제8조 [급여제공서비스 유형]

1. 방문요양 : 요양보호사를 이용자 가정에 파견하여 이용자의 일상생활 지원.
신체활동 지원. 가사지원. 정서지원 등의 서비스를 제공한다.
2. 방문목욕 : 요양보호사 2인이 이용자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 목욕서비스를 실시하되 이용자의 신체적 상태에 따라 적절하게 제공하며 입욕시 이동보조. 몸씻기. 머리 감기기. 옷 갈아 입히기. 목욕 후 주변정리까지를 포함한다.
3. 지역연계 서비스 : 지역사회 내에서 인적, 물적 복지자원의 지원과 관련기관과의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.
 - 1) 단기보호, 주간보호, 시설, 요양병원, 복지옹구, 돌봄 서비스 등.
 - 2) 보건소 : 치매검사 안내.
 - 3) 주민센터 : 돌봄 서비스 등

제9조 [제공자 및 이용자(보호자)의 기본책무]

1. 제공자의 의무

- 1) 모든 서비스의 제공은 이용자(보호자)와 체결한 계약사항에 의한다.

단 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 보호자, 대리인(친.인척, 이용자와 가까운 지인)과의 계약도 가능하다.

2) 이용계약 체결시 기관의 운영규정, 제공서비스 유형 및 시간, 수급자의 비용부담에 관련한 세부사항은 이용계약서에 자세히 기재하고 2부를 작성해 1부는 이용자에게 전달한다.

3) 기관은 정당한 사유없이 서비스제공 요구를 거절할 수 없으며 서비스제공이 어려울 경우 이용자나 가족, 보호자와 협의하여 결정한다.

4) 서비스 이용자의 쾌적한 생활환경 조성 및 질 높은 서비스를 제공해야 한다.

단, 서비스 이용자가 입원 및 시설 입소시에는 급여 서비스를 제공하지 않는다.

5) 급여제공 이용자의 신변에 이상이 있을 경우 보호자는 기관에 빨리 연락해야 한다.

6) 기관은 이용자의 급여제공서비스를 성실히 이행해야 한다.

2. 이용자(보호자)의 권리 및 의무

1) 월 이용료(본인 부담금, 비 급여 등)를 성실히 납부해야 한다.

2) 보호자 인적사항 및 연락처가 변경되었을 경우에는 기관에 즉시 고지해야 한다.

3) 방문요양 서비스 전 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응해야 한다.

4) 서비스 이용자 및 보호자는 서비스 개시 전 서비스 이용자의 건강상의 이상증세에 대해 상세히 설명해야 하고 고지되지 않은 부분에 대한 사고는 이용자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 그리고 담당 근무자는 요양보호사의 업무범위에 벗어난 급여제공을 요구받았을 경우 이용자 및 보호자의 요구를 거절할 수 있다.

5) 이용자 및 그 보호자는 서비스 제공기간을 선택할 권리를 갖는다.

6) 이용자 및 그 가족은 기관에서 수집 관리하는 이용자 본인의 개인정보에 대해 알아야 할 권리가 있다.

7) 이용자의 거주지 이동상황 및 장기요양등급 변경시 즉시 기관에 통보하여야 한다.

8) 이용자에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하고 기관에 통보하여야 한다.

9) 이용자 및 그 가족은 기관에서 제공하는 급여제공에 적극적으로 협력하여야 한다.

10) 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상, 재산상의 분실, 파손 등의

사고를 사전에 예방하도록 노력하여야 한다.

제10조 [이용 절차]

1. 노인장기요양법상 등급인정 판정을 받고 기관에 전화나 방문으로 신청 접수한다.

2. 신청. 접수를 받은 기관은 수급대상자의 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담을 후 개인정보 제공에 동의하고, 서비스 이용계약서를 체결한다.
3. 방문요양 서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관으로 본인 또는 보호자가 연락하여 서비스 일정을 조정하도록 한다.

제11조 [계약서 작성에 관한 사항]

1. 서비스 이용전 계약서를 작성하고 계약기간 및 계약목적은 계약서 내용에 의한다.
2. 이용계약은 이용자의 선택을 존중하고 표준장기이용계획서를 기초로 체결하며 초과 사용에 대해서는 충분한 사유가 있어야 하며 그 사유에 대해서는 서면으로 이용자의 확인서를 받는다.
3. 계약서는 장기요양급여이용 표준약관을 인용하고 계약당사자, 목적, 기간, 범위, 급여이용 및 제공 계약자 의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약당사자 등의 인적사항을 포함하여 작성하여야 한다.
4. 계약기간은 인정유효기간 내에 이용자가 원하는 기간까지로 한다.
5. 계약목적은 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 재가서비스를 제공하여 편안한 노후를 도와서 생활 안정을 도모하고 그 가족의 수발부담을 덜어줌으로서 이용자 생활의 질을 향상시키는데 목적으로 한다.
6. 월 이용료는 장기요양급여비용 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 한도액 중 수급자가 이용한 금액을 일반대상자 15%, 감경대상자 9%, 6% 를 이용자가 부담하고 의료대상자, 기초수급자는 각 지자체에서 지원한다.
월 한도액을 초과한 금액과 비급여 항목은 이용자가 100% 비용을 부담한다.
7. 개인의 정보에 대해서는 기관의 개인정보 보도지침을 토대로 기관은 정보보호를 철저히 하며 이용자나 보호자에게 이를 안내하고 개인정보 활용 동의서를 받는다.
8. 기관은 이용계약서에 대한 사항의 비밀유지에 힘쓴다.

제12조 [계약해지 등 기타사항]

이용자(보호자)가 기관의 운영규정 및 기관운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제가 발생하면 계약기간 중이라도 계약을 취소하거나 해지할 수 있다.

1. 기관이 임의로 해지할 수 있는 경우

- 1) 이용자의 사망.
- 2) 이용자의 장기입원이나 지방으로 거주지를 옮길 경우.
- 3) 이용자가 타 기관이나 시설(요양원)에 입소하는 경우.
- 4) 기관에서 급여제공 서비스를 도저히 수행할 수 없는 경우.
- 5) 이용자나 동거가족 중 법정 전염병이 발생할 경우.
- 6) 보호자 또는 이용자가 급여제공 근무자를 비하, 모욕하거나 성폭력 등 기관의 시정 경고에도 불구하고 지속적으로 일어날 때.

제13조 [이용자 모집 방법 등에 관한 사항]

이용자의 모집은 지연, 혈연, 근무자의 지인, 홍보 등 여러 방법을 통해서 모집하고 관리하여 기관경영을 위한 이용자 모집에 최선을 다한다.

1. 모집 방법

- 1) 인터넷, SNS, 페이스 북, 카카오톡 등을 이용하여 장기요양급여 종류와 등급신청 절차를 게시하고 상담 게시판, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담하고 관리한다.
- 2) 전단지나 홍보물을 제작하여 배포한다.
- 3) 혈연, 지연, 지역내 재활센터 등을 방문하여 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- 4) 재활센터, 한의원 등과 연계하여 지역내 예비 대상자를 파악한다.
- 5) 홍보의 방법, 시기 및 횟수 비용은 기관이 재정능력을 고려하여 시행하고 상황에 적절하다고 판단되는 곳을 택하여 홍보한다.
- 6) 기관에 종사하는 근무자의 지인이나 지역 어르신들 중에 장기요양등급 가능자를 발굴하여 지속적인 관리를 한다.

2. 급여 종류의 홍보

본 기관(한사랑 노인복지센터)은 방문요양, 방문목욕을 운영하는 기관으로서 이용자의 급여제공서비스 범위 등에 대해 상세히 설명하고 홍보한다.

1) 방문요양

한사랑 노인복지센터에 소속된 요양보호사가 이용자 가정을 방문하여 이용자의 신체활동 지원, 일상생활 가사지원, 정서적 지원 등을 통해 이용자의 일상생활과 삶의 질을 향상시키기 위해 수급자 중심으로 급여서비스를 제공한다.

2) 방문목욕

기관은 차량목욕과 일반목욕으로 운영한다.

목욕은 2명의 요양보호사가 이용자 가정을 방문해 목욕 준비부터 마무리까지의 과정을 수행한다.

목욕은 준비에서 마무리까지 60분 이상으로 머리감기, 양치, 몸씻기, 로션바르기, 옷 갈아 입히기, 손톱 발톱 깎아주기, 면도 등, 단, 가족요양의 경우 사정에 따라 1명의 추가근무자를 투입해 2인 1조로 목욕서비스를 제공한다.

3. 기관(한사랑 노인복지센터) 홍보

본 기관은 이용자, 요양보호사, 기관이 서로 소통하고 이용자나 보호자가 만족하는 급여제공 서비스가 되도록 이용자의 맞춤형 운영으로 홍보한다.

제14조 [이용 계약에 관한 사항]

1. 계약 기간

계약기간은 이용자(보호자)가 일정한 기간을 정한 경우를 제외하고는 표준장기요양 이용계획서 이용자의 유효인정 기간으로 한다.

2. 계약 목적

이용자의 질 높은 일상생활을 영위하기 위한 적절한 서비스를 제공하고 가족의 수발부담을 경감시키기 위한 목적으로 한다.

3. 월 이용료 (본인부담금)

기관은 전월 이용내역서를 익월 3일 전후로 이용자(보호자)에게 카톡이나 문자로 전달하고 이용여부를 확인한다.

이용자(보호자)는 월 본인부담금 명세서를 받으면 이용료(본인 부담금)를 한사랑 노인 복지센터 명의의 은행계좌로 익월 10일 까지 납부해야 한다.

월 이용료는 요양보호사가 이용자의 급여제공 일정표에 따라 급여제공 시작시간과 급여제공 종료시간을 보험공단에 전송한 시간을 기준으로 산정한다.

급여제공 시간을 공단에 전송하지 못한 경우에는 근무일지를 작성하여 이용자나 보호자의 확인을 받아 기관에 제출하면 기관은 이를 근거로 본인 부담금 명세서를 2부 작성하여 이용자에게 전달하고 이용자(보호자)는 이를 확인후 서명하여 1부는 이용자가 보관하고 1부는 기관에 보관함.

이용자의 본인부담금 비율은 보험공단 노인장기요양보험의 요율을 근거로 함.

[표1 월 본인 부담금 비율]

일 반	감 경	의 료	기 초수 급자	기 타
15%	9%. 6%	6%	0	100%

3. 기타 비용 부담

「노인장기요양보호법」에서 정한 급여제공의 범위를 벗어난 서비스는 이용자가 전액 부담한다.

예 : 이용계약서 작성시 이용자의 월 한도금액을 넘는 금액. 급여제공 범위를 벗어난 서비스 제공시간 등.

[표2 등급별 급여제공 월 한도금액] 2023년 기준

1 등급	2 등급	3 등급	4 등급	5 등급
1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100

* 표 1. 2. (세부적인 내용은 기관 게시판 참조)

4. 신원 인수인의 권리

- 1) 신원 인수인은 급여제공서비스 시간, 계약기간을 선택할 권리를 갖는다.
- 2) 신원 인수인은 기관(한사랑 노인복지센터)에서 수집 관리하는 이용자 본인의 개인 정보에 대해 알아야 할 권리가 있다.
- 3) 이용자가 부당한 대우를 받을 시 시정요구를 할 수 있는 권리가 있다.
- 4) 급여제공 범위 내에서 필요한 서비스를 요구할 권리가 있다.
- 5) 이용자의 주변이 청결하고 적절한 급여제공 서비스가 이루어지는지 확인하고 참관할 권리가 있다.

4. 신원 인수인의 의무

- 1) 이용자에 관한 질병, 복용하는 약, 건강상태 등 필요한 자료를 기관(한사랑 노인 복지센터)에 제공하거나 고지해야 할 의무가 있다.
- 2) 신원 인수인은 이용자의 월 이용료(본인 부담금)를 납부해야 할 의무가 있다.
- 3) 인적사항, 급여제공시간 변경 등의 사유가 있을 시 기관에 통보할 의무가 있다.
- 4) 출장, 출타 등으로 보호자의 의무를 이행하기 어려울 때 대리인을 선정하고 기관에 고지해야 할 의무가 있다.
- 5) 급여제공서비스 중 이용자가 응급상황이 발생하여 필요한 비용이 생기면 그 비용을

부담해야 할 의무가 있다.

6) 신원 인수인. 이용자. 급여 제공자 서로간에 존중하고 협력해야 할 의무가 있다.

제15조 [이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차에 관한 사항]

1. 이용료 변경 방법

건강보험공단의 규정에 의한 이용율(본인 부담금) 변경과 이용자나 보호자가 직접 이용요율 감경 신청을 할 수 있다.

이용자는 경제적으로 어려움이 따르면 이에 대한 필요한 서류를 갖추어 건강보험 공단에 제출하면 심사를 거쳐 혜택을 받을수 있다.

기관(한사랑 노인복지센터)이나 이용자는 이용요율 자격변동 사항이 발생하면 자격 변동에 맞는 급여제공 내용, 월 이용료 등을 이용자나 보호자에게 고지한다.

2. 이용료 변경 절차

이용료 감경신청 > 공단심사 > 결과통보

이용자나 보호자가 이용료 감경 신청에 필요한 서류를 갖추어 보험공단에 제출하면 보험공단은 실사를 거쳐 결정한다.

제16조 [서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

1. 서비스 내용

[방문 요양]

1) 신체활동 지원

- 체위변경, 이동도움 등.
- 개인 위생활동 : 세수, 양치, 머리감기, 목욕도움 등.
- 배설 도움 : 화장실, 이동변기 이용, 기저귀 교체 등
- 신체기능 유지 및 증진 활동 등.

2) 일상생활 지원

- 외출 동행 : 시장보기, 물품구매, 병원, 일상업무, 산책 등.
- 주변정리 및 위생 : 세탁, 청소, 냉장고 등 수급자의 활동공간 청결하게 정리 정돈.
- 식사준비, 식사보조, 설거지 등

3) 정서 지원

말 벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등 기관은 수급자의 특성을 파악해 그에 대한 필요한 서비스를 제공한다.

[방문 목욕]

방문목욕은 2인의 요양보호사가 가정내 욕조, 목욕의자, 이동식 욕조, 목욕차량을 이용하거나 대중 목욕탕을 이용할 수 있다.

목욕은 준비과정 부터 마무리 청소, 소독까지 이다.

2. 비용의 부담

비용은 해당 월의 급여제공서비스 총 급여숫가를 근거로 이용자의 본인부담금 비율로 산출한 금액 (기관의 청구금액 기준) 「표1. 2」 참조

- 1) 기관은 매월 1일부터 말일까지의 급여제공서비스 비용(해당월 기준)을 정산하여 5일 전후로 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
- 2) 이용료 부담 비율은 건강보험공단에서 발행한 표준장기요양계획서에 적시된 비율로 해당 월의 급여제공 총금액에 대하여 해당되는 비율을 납부해야 한다.
- 3) 이용료 납부는 이용자 및 보호자가 기관(한사랑 노인복지센터)에서 안내한 계좌로 익월 10 일까지 납부하고 계좌송금이 어려울 경우는 담당 요양보호사, 사회복지사 또는 기관(센터) 관계자에게 납부한다.
- 4) 기관은 본인부담금이 납부된 사실이 확인되면 즉시 또는 5일 이내에 납부 영수증을 발행하여 이용자나 보호자에게 전달한다.

제17조 [서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항]

1. 배상책임

기관(한사랑 노인복지센터)은 이용자의 급여제공서비스 시작전에 종사자 배상책임 보험을 가입하여 급여제공 중 일어날 수 있는 만일의 사태를 대비하고 종사자가 급여제공을 원활히 수행하도록 종사자 대인배상, 대물보상을 가입한다.

기관의 종사자 배상책임보험은 현대해상 화재보험에 가입되어 있음 (보험증권 보관)

2. 배상책임의 범위

- 1) 종사자의 급여제공 중 발생한 사고는 종사자전문인 배상책임보험으로 처리한다.
- 2) 급여제공자가 서비스를 제공하는 도중에 수급자의 신체나 재산상의 피해를 끼쳤을 경우 기관은 상황을 파악하고 급여제공자의 고의성이나 중대한 과실이 없었다고 판단되면 기관에서 가입한 종사자전문인 배상책임보험으로 처리한다.
단, 급여제공자의 명백한 고의나 방임에 의한 사고는 그 책임을 종사자가 진다.

3. 면책 범위

급여 제공자의 면책의 범위는 다음과 같다.

- 1) 이용자의 직접적인 부주의로 인한 사고.
- 2) 질환을 가지고 있는 이용자의 경우 갑작스런 증세로 입원이나 사망시에는 정확한 규명과 사고 원인이 밝혀질때까지 급여 제공자에게 그 책임을 묻지 않는다.
- 3) 급여제공서비스 시간을 벗어난 사고.
- 4) 종사자의 급여제공서비스 중 천재지변이나 불가 항력적인 사고.
- 5) 급여 종사자의 적극적인 만류에도 불구하고 이용자 행동으로 일어난 사고 등.

제18조 [운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항]

1. 개정 방법

기관의 운영규정을 개정할 필요할 경우에는 직원의 의견을 들은 후 개정하며 종사자에게 불이익하게 변경하는 경우에는 직원(정규직) 과반수의 동의를 얻어야 한다.

2. 개정 절차

규정의 개정절차는 기관의 대표가 직원(정규직)과의 논의를 통해 동의를 얻어 최종 결정하는 것으로 한다.

제19조 [인력관리 규정에 관한 사항]

1. 채용

- 1) 노인장기요양보험법상 요양보호사 1급 자격증을 취득한 자로 채용한다.
- 2) 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.
- 3) 성실 근면하며 믿음과 봉사, 배려하는 자세를 갖추어야 한다.
- 4) 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

2. 채용 기준

- 1) 사회복지사 : 사회복지사 2급 이상 취득자.
- 2) 요양보호사 : 요양보호사 1급 취득자.
- 3) 노인장기 요양기관의 관련업무를 원활히 수행할수 있는 자.

3. 기관에 제출해야 할 서류

- 1) 해당 자격증 사본 1통 (필수)
- 2) 주민등록 등본 1통
- 3) 건강진단 결과지 1통 (필수)
- 4) 본인명의 통장 사본 1통 (필수)

4. 복 무

- 1) 기관에 채용된 사회복지사, 요양보호사는 복무규정을 준수한다.
- 2) 채용된 종사자는 기관에 피해가 없도록 단정한 복장과 복무규정을 숙지하고 성실히 이행하여야 한다.
- 3) 기관에 비치한 복무규정을 종사자는 상시 열람하고 숙지하여 이행하여야 한다.

5. 승 진

승진에 관한 사항은 따로 규정하지 않는다.

6. 상 벌

상벌에 관한 사항은 따로 규정하지 않는다.

다만 종사자의 고의나 실수로 공단 환수금이 발생하면 전액 환수조치한다.

제20조 [보수에 관한 사항]

1. 임 금

임금은 근로계약서에 적시된 내용으로 한다.

1) 급여제

급여제 대상 : 대표, 관리자, 실장, 사회복지사, 전산사무원, 요양보호사(팀장급)

최저임금 + 주휴수당 + 일반수당

2) 시급제

- 1) 월 60시간 미만 : 최저임금(해당년도) + 일반수당
- 2) 월 60시간 이상 : 최저임금(해당년도) + 주휴수당 + 일반수당
- 3) 기타

그외 종사자는 채용당시 근로계약서에 기재된 사항으로 지급한다.

2. 수 당

- 1) 주휴수당 : 적용하는 주가 월요일 ~ 금요일이 있을 때 지급함.
- 2) 가족수당 : 가족요양 종사자에 해당하며 기관이 정한 규정에 의한다.
- 3) 일반수당 : 담당수급자의 급여제공이 현저히 힘들다고 기관에서 판단할 때나 기관의 사정상 종사자의 이동시간이 많이 소요될 때 소정의 금액을 지급할 수 있다.

3. 포 상

- 1) 기관 종사자로 어려운 환경에도 수급자를 정성으로 섬기고 수급자나 보호자가 칭찬하는 종사자를 기관이 판단하여 포상한다.

2) 기관에 종사하는 모든 근무자에게 해당되며 신규 유치에 있어서 처음 소개한자에게 소정의 포상금(기관 기준)을 지급한다.

또한 인정등급 판정결과 탈락한 어르신에 대해서도 기관에서 꾸준히 관리하다가 재신청 결과 수급자로 인정되더라도 처음 소개한 종사자에게 포상금을 지급한다.

4. 퇴직금

1) 퇴직금 발생기준은 퇴사일을 기준으로 한다.

2) 퇴직금은 매 월 노인장기 홈페이지 기관의 급여제공 청구시간을 기준으로 하며 근무자의 급여제공 시간이 월 60시간 이상인 달이 12개월 이상일 때 퇴직금을 지급한다.

3) 퇴직금 산정은 퇴사일 기준 해당년도 국민연금 신고금액을 1년 퇴직금액으로 한다.

(1) 노인장기요양 보험의 특수성.

(2) 종사자의 근로시간이 매월 일정하지 않아 퇴직금 정산시 근무자와 기관과의 이해관계가 현저히 달라지므로 근로계약서 작성시 충분히 설명하고 합의하여 계약을 체결한다.

5. 상여금

상여금을 따로 지급하지 않는다.

제21조 [직원의 복리후생에 관한 사항]

1. 애경사

기관에 종사하는 근무자의 경조사가 있을때 기관에서 정한 기준으로 한다.

1) 조문 : 종사자의 부모. 수급자 본인.

2) 결혼 : 종사자 자녀.

3) 병문안 : 종사자. 수급자 - 2주 이상 입원 시.

4) 애경사 시 상황에 따라 조화. 화환. 과일. 음료 또는 일정금액으로 한다.

2. 보험가입

기관의 관리자 및 사회복지사. 사무요원 등 외부활동이 잦은 종사자는 운전자보험을 가입해 준다.

3. 식사 제공

사업장내에 취사시설을 마련하여 내근자 및 근무자 식사제공.

4. 선물

1) 설날. 추석. 어버이 날 등 명절이나 특별한 날에 선물이나 카네이션 등을 준비하여
수급자.종사자에게 전달한다.

2) 매년 기관에서 카렌다를 제작하여 수급자. 종사자. 그외 연세가 많은 관내 어르신
가정에 전달한다.

5. 지원. 보조금

기관에 종사하는 근무자 중 성실하게 봉사하고 모범이 되는 사람에게 분기별로
일정금액을 지원하거나 보조한다.

6. 불우이웃 돕기

- 1) 지역내 어려운 이웃이나 도움이 필요한 곳을 추천받아 일정금액을 기부한다
- 2) 계양구에 거주하는 소년. 소녀가장을 추천을 받아 매월 일정금액을 전달한다.
- 5) 독거노인 수급자 가정에 두유 지원

7. 아. 나. 바. 다 실천

기관의 종사자. 단체. 종교시설 등에서 기부받은 의류. 전자제품. 식료품 등. 생활에
필요한 물품을 기증받아 수급자나 꼭 필요한 가정에 전달한다.

8. 휴가

기관에 종사하는 직원(급여제)은 년 1회 정기휴가를 가진다.

휴가기간 : 7 일

9. 여가생활

기관에 종사하는 근무자 개개인이 같은 취미를 공유하는 사람들과 모여 등산. 스포츠.
여행 등 동호회를 만들어 활동하는데 기관에서 지원함.
2023년 기준 2개 동호회 활동 중 (가입회원 30 여명)

제22조 [안전과 보건에 관한 사항]

1. 종사자

- 1) 기관에 종사하는 근무자는 기관에서 주관하는 월례회의에 참석하여 교육을 받는다.
- 2) 근무자는 기관에서 안전교육을 받고 그 내용을 담당하는 수급자에게도 안전사고가
발생하지 않도록 알기쉽게 설명하고 실행한다.

2. 수급자

- 1) 기관의 방문상담 사회복지사는 담당하는 수급자의 가정환경을 파악하여 화재나
가스누출의 가능성이 있다고 판단되면 관련기관과 연계하여 안전조치를 받는다.

2) 응급상황 모니터링

독거노인이나 노부부 가정에는 관련기관과 서비스 연계를 통해 응급상황에 대처하기 위한 응급호출기 등을 설치하여 어르신들의 안전을 확보한다.

3. 보 건

보건에 관한 사항은 분야별로 기관에 비치된 자료 참조.

1. 근골격계 질환

2. 감염예방

3. 건강검진

제23조 [고충처리 절차에 관한 사항]

1. 기관의 책무

- 1) 근무자는 급여제공 과정에서 수급자(이용자) 또는 수급자 가족에 의한 잡일 부탁, 성폭력, 잦은 교체요구 등 업무범위 외의 일로 갈등이 발생할 경우 즉시 상담을 요청할 수 있으며 기관은 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
- 2) 기관은 고충처리 과정에서 근무자에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니된다.
- 3) 기관은 담당책임자를 선임하여 근무자의 고충을 청취하고 파악하여 이용자 및 이용자의 가족들과 면담 등을 통해 문제를 해결하는데 노력해야 한다.
- 4) 고충처리 결과는 빠른 기간내에 근무자에게 통보하여야 하며 고충처리 과정에서

발생되는 근무자의 비밀은 철저히 보장해야 한다.

2. 고충처리 과정

- 1) 기관 종사자는 고충사항이 있는 경우 기관이나 기관 관계자에게 구두·유 무선, 서면으로 신고할 수 있다.
- 2) 기관은 종사자의 고충사항이 접수되면 고충처리 위원회를 소집하여 고충내용을 분석하고 정확한 경위를 파악한다.
- 3) 기관은 고충내용이 파악되면 향후 처리방향을 정하고 적절한 조치를 한다.
- 4) 기관은 고충처리 결과에 대한 내용을 즉시 종사자에게 통보한다.
- 5) 기관은 처리내용이 원만히 이행되는가를 확인하고 과정과 결과를 정리하여 기관에 보관하여야 한다.

3. 고충처리 절차

근로자 상황발생 > 시설장에 상담요청 > 상황 파악 > 상황에 따른 해결방안 모색 >

수급자 상담 > 보호자 상담 = 최선의 결과 도출. 종사자 통보

2023년 01월 01일

한사랑 노인복지 센터

부 칙

제1항 (세칙)

기관의 장은 사업을 수행함에 있어 필요한 세부사항은 별도의 지침으로 정하여 시행할 수 있다.

제2항 (운영규정의 비치)

기관은 본 운영규정을 사업장 내 직원들이 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 비치해야 한다.

제3항 (법령 등의 우선)

관계 법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 경우 그 사항에 대해서는 법령이 정하는 바에 의한다.

제4항 (규정의 효력)

이 규정은 시행일 이전에 입사한 종사자도 본 규정 효력에 적용한다.

제5항 (시행일)

본 규정은 개정된 날로부터 시행한다.

2020년 12월 31일

한사랑 노인복지 센터



[


















