운영규정[2020]

함께하는 노인복지 센터



목 차

제 1 장 총 칙

제1조(목적 및 적용규정) ---------- 1page
제2조(기본방침)
제3조(명칭)
제4조(사업장소재지)
제5조(사업의 종류 및 기능)

제 2 장 기관설치

제6조(기관설치기준)---------- 2page
제7조(인력구성기준)
제8조(기관의 조직도)

제 3 장 요양급여범위

제9조(급여규정목적)---------- 4page
제10조(급여대상)
제11조(장기요양급여 등급판정기준)
제12조(급여범위 게시)
제13조(급여범위)
제14조(급여항목)
제15조(금지항목)

제 4 장 요양급여제공절차 및 비용변경 방법

제16조(장기요양기관서비스 관련 수급자 모집 및 이용절차)---------- 6page
제17조(장기요양급여이용계약)
제18조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

제 5 장 요양 급여내용 및 비용부담 규정

제19조(장기요양급여내용)---------- 8page
제20조(재가급여의 월한도액)
제21조(본인부담금)
제22조(방문요양)
제23조(방문목욕)

제 6 장 요양급여제공 내용 및 안전준수

제 1 절 방문요양

제24조(급여내용)---------- 13page
제25조(신체활동지원)
제26조(일상생활지원)
제27조(기능회복훈련지원)
제28조(기능상태별 음식제공)
제29조(상태파악기록지 작성)
제30조(약물복용도움)
제31조(배설상태관찰)
제32조(유니폼착용)
제33조(안전준수)
제34조(금지사항)

제 2 절 방문목욕

제35조(급여내용)
제36조(목욕차량)
제37조(목욕장비)
제38조(보험가입의무)
제39조(안전준수)

제 7 장 요양급여제공시 수급자 권리

제40조(수급자의 권리설명)---------- 17page
제41조(상태상담)
제42조(인권보호)
제43조(개인정보 및 사생활보호)
제44조(기록공개)
제45조(자기결정)
제46조(자립생활)

제 8 장 장기요양급여 제공시 기관책임

제47조(윤리행동강령비치)---------- 19page
제48조(욕구평가)
제49조(욕구반영)
제50조(초기면접지)
제51조(상담일지)
제52조(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성)
제53조(급여비용명세서 발부)
제54조(급여계획변경사유기록)

제55조(급여제공기록)
제56조(급여이용 정보제공)
제57조(급여제공 만족도조사)
제58조(급여내용통보)
제59조(정보게시)
제60조(정보수정)
제61조(고충처리)
제62조(사례관리회의)
제63조(부당청구금지)

제 9 장 기관의 운영체계

제 1 절 업무체계

제64조(센터장)---------- 22page
제65조(관리책임자)
제66조(사회복지사)
제67조(요양보호사)

제 2 절 운영체계

제68조(운영규정비치의무)
제69조(의무사항)
제70조(금지사항)
제71조(직원회의)
제72조(직원교육)
제73조(직원비상연락체계의 유지)
제74조(정보전달관리)

제 3 절 복리후생규정

제75조(5대 보험가입의무)
제76조(건강검진)
제77조(근로계약서)
제78조(근로기간)
제79조(연차유급휴가)
제80조(포상, 표창 및 징계)

제 4 절 임금(보수)규정

제81조(임금)
제82조(퇴직금)

제 10 장 인력관리

제83조(자격기준)---------- 29page
제84조(선발절차)
제85조(근무시간)
제86조(배치기준)
제87조(퇴직절차)
제88조(퇴직예고)
제89조(배상책임보험 및 면책범위)

제 11 장 안전과 보건

제90조(안전교육)---------- 32page
제91조(수급자)
제92조(요양보호사)

제 12 장 요양보호사 제 원칙

제93조(요양보호사의 준수사항)---------- 33page
제94조(윤리강령)
제95조(직업적태도)
제96조(자세와 복장)
제97조(수급자를 대하는 태도)
제98조(건강관리)

제 13 장 보 칙

제99조(준용규정)---------- 34page
제100조(규정의 제·개정)

제 14 장 부 칙

제101조(시행일)---------- 34page

제 1 장 총 칙

제1조(목적 및 적용규정) 본 기관은 치매 및 거동이 불편한 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 수발부담 경감과 삶의 질 향상이 이루어질 수 있도록 한다.

(적용규정) 본 운영규정은 노인복지법 제34조에 의거 설치된
'함께하는 방문요양 방문목욕센터' 운영에 관한 제반사항을 규정함에 그 목적을 둔다.

(기관운영) 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여
지역사회 노인복지증진에 기여한다.

1. 수급자, 요양보호사 간의 원활한 관계를 위한 관리
2. 기관 운영의 투명성 확보
3. 수급자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상

제2조(기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법 그리고 사회서비스이용에 관한 법률에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들(1~5의 등급판정을 받은 자)에게 신체활동 또는 가사활동, 목욕활동 지원 등의 재가서비스를 제공함으로서 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해주며, 삶의 질이 향상될 수 있도록 한다.

제3조(명칭) 이 사업장의 명칭은 '함께하는 노인복지센터' 한다.

제4조(사업장 소재지) 본원은 '인천시 계양구 임학동 67-3 501호' 한다.

제5조(사업의 종류 및 기능) 이 사업장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

1. 방문요양
(장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동지원)
2. 방문목욕
(장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공, 옷 갈아입히기, 배설처리, 상태관찰 등을 지원)

구분	사업명	세부사업내용
장기요양	방문요양 (2008.7.1시행)	□ 신체활동 지원 : 식사, 이동도움, 체위변경, 신체기능유지 □ 가사활동 지원 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 □ 개인활동 지원 : 외출 시 동행, 일상업무대행 □ 정서 지원 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움
	방문목욕 (2008.7.1시행)	장기요양요원(요양보호사)이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공 ※ 방문목욕(욕조사용), 일반목욕

제 2 장 기관설치

제6조(기관설치기준)

1. 재가서비스 사무실의 전용면적은 16.5m^2이상(연면적)에
인터넷, 컴퓨터, 전화기, FAX 등 통신기기와
책상, 회의용 탁자, 서류보관함 등
사업에 필요한 비품을 비치한다.

2. 방문목욕과 관련하여
목욕에 필요한 이동용 목욕차량 또는 이동용 욕조 등을 갖춘다.

3. 방문요양, 방문목욕, 기타 재가사업관련 사무실은 통합하여 사용한다.

제7조(인력구성기준)

1. 관리책임자는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로
근무 가능한자(1일 8시간, 월 20일 근무)이어야 한다.

2. 요양보호사는 1급 자격소지자로서
봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용, 활용한다.

3. 요양보호사 1급은 방문요양, 목욕의 서비스를 겸하며,
필요시 공동으로 수행한다.

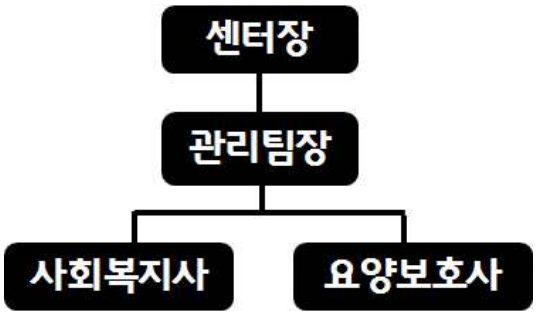
4. 인력기준에 관한 특혜

1) 방문요양사업과 방문목욕사업의 요양보호사 1급은
상호 겸직하여 운영할 수 있다.

5. 인력소요기준은 다음과 같다.

구 분	관리 책임자	사회복지사	요양보호사	간호 (조무)사	물리 (작업) 치료사	치과 위생사	사무원	조리원	보조원 (운전사)
방문 요양	1명	의무배치 2명	29명 이상 (1급 또는 2급)				필요수		필요수
방문 목욕	1명		4명이상				필요수		필요수

제8조 (기관의 조직도) 재가사업을 원활하게 수행하기 위한 조직의 기구도는 아래와 같다.



제 3 장 요양급여범위

제9조(급여규정목적) 노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 수급자 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

제10조(급여대상) 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병(치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등) 이있는 자이며, 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신분을 대상으로 한다.

제11조(장기요양급여 등급판정기준)

등급	심신의 기능상태	장기요양인정점수
1등급	일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태	95점 이상
2등급	일상생활에서 상당부분 다른 사람의 도움이 필요한 상태	75점 이상 95점 미만
3등급	일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 상태	60점 이상 75점 미만
4등급	일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 상태	51점 이상 60점 미만
5등급	치매환자 (노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병으로 한정)	45점 이상 51점 미만

제12조(급여범위 게시) 기관은 서비스제공계약체결 시 수급자 및 보호자에게 다음 사항을 안내하여야 한다.

1. 제공하는 장기요양급여의 종류 및 본인부담금
2. 월 한도액과 서비스 제공이 가능한 횟수
3. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

제13조(급여범위) 장기요양서비스는 수급자의 본인부담을 명확히 하기 위해 급여범위가 급여항목과 비 급여항목으로 구분되며, 급여항목은 수급을 받을 수 있으나, 비 급여항목은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제14조(급여항목) 비급여대상과 서비스제공 금지항목을 제외하고, 수급자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등(※포괄방식으로 규정)을 말한다.

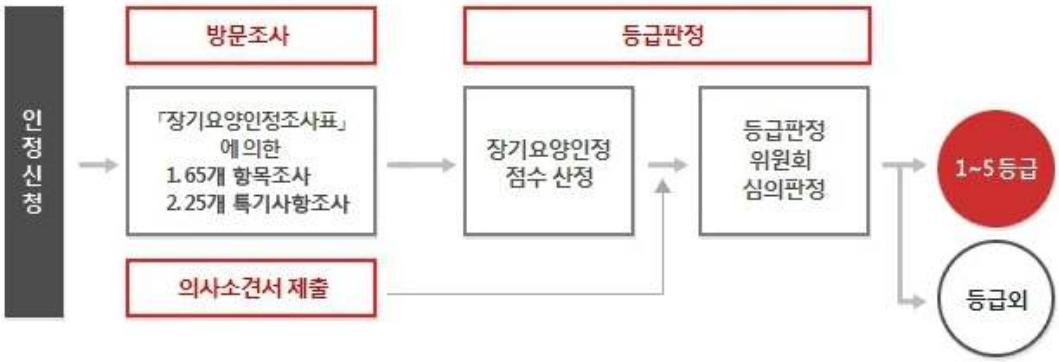
제15조(금지항목)

1. 수급자의 가족을 위한 행위
2. 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖의 수급자의 일상생활에 도움이 없는 행위 등을 말한다.

제 4 장 요양급여제공절차 및 비용변경 방법

제16조
(장기요양기관서비스 관련 이용자 모집 및 이용절차)

1. 등급판정신청절차



① 신청(공단 각 지사별 장기요양센터)
② 방문조사(공단직원)
③ 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회)
④ 장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터)
⑤ 서비스 이용(장기요양기관)

2. 수급자 모집 방법 및 이용절차

① 오프라인을 통한 홍보
- 자원봉사를 통한 제도소개와 기관 홍보, 간판 이용 광고효과
② 이용상담(전화 혹은 내방)
③ 가정방문상담
④ 접수 및 이용 계약서작성
⑤ 서비스 실시 및 사후관리

제17조(장기요양급여이용계약)

장기요양기관은 재가서비스를 받고자 하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양급여제공계약서를 다음사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

1. 계약기간 : 수급자(보호자)의 의견을 존중 월 또는 연, 인증기간 단위로 체결하고, 계약이 연장되는 경우 그에 대한 계약서를 새로 작성할 수 있다.
2. 계약목적 : 기관과 대상자는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지

는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

3. 서비스 이용료 : 기관은 산정된 총 수가 금액 중에서 본인부담금을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지는 공단으로 청구하여 지급받는다. (자세한 사항은 [제5장]의 내용을 참고한다.)

4. 신원인수인의 권리 및 의무

①신원인수인의 권리

▸대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리

▸대상자가 서비스제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리

▸기관의 만족도조사, 방문상담 등의 서비스 질 향상 노력에 대해 평가 및 시정을 요구할 수 있는 권리

②신원인수인의 의무

▸대상자로서의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

▸대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무

▸대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무

5. 계약의 해제 : 계약해제는 대상자와 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

① 기관은 다음과 같은 경우에 계약해제를 결정할 수 있다.

▸전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자

▸불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자

▸폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초개할 수 있다고 인정되는 대상자

▸기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

② 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 위의 1항에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 서명 또는 구두 상으로 해제 의사를 전달한다.

③ 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해제할 수 있다.

④ 본 조항에 따라 계약해제 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행한다.

제18조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

1. 이용료 등 비용의 변경 방법 : 수급자(보호자)는 서비스제공 중 급여계획 변경을 희망하는 경우 요양보호사와 협의 후 기관에 보고하고 기관은 서비스변경과 관련하여 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

2. 이용료 등 비용의 변경 절차 : 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다. (다만, 1항과 4항의 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성한다.)

① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
③ 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 5 장 요양 급여내용 및 비용부담 규정

제19조(장기요양급여내용)

구 분	사업명	세부사업내용
장기요양	방문요양 (2008.7.1시행)	□ 신체활동 지원 : 식사, 이동도움, 체위변경, 신체기능유지 □ 가사활동 지원 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 □ 개인활동 지원 : 외출시 동행, 일상업무대행 □ 정서 지원 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움
	방문목욕 (2008.7.1시행)	장기요양요원(요양보호사)이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공 ※ 방문목욕(욕조사용), 일반목욕

제20조(재가급여의 월 한도액)

1. 등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며
초과비용은 전액본인이 부담하여야 한다.

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
월 한도액	1,498,300	1,331,800	1,276,300	1,173,200	1,007,200	566,600

① 재가급여 월 한도액의 적용기간은
매월 1일부터 말일까지로 한다.
② 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는
높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

제21조(본인부담금)

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
2. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등
저소득층은 각각 1/2로 경감(7.5%), 국민기초생활수급노인은 무료이다.

제22조(방문요양)

1. 장기요양인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위 내에서
장기요양급여 (서비스)를 이용한다.

2. 방문요양 시간별 급여책정 금액(1회 방문당 산정기준)은 다음과 같다.

분류번호	분 류	금 액(원)
가-1	30분 이상	14,530원
가-2	60분 이상	22,310원
가-3	90분 이상	29,920원
가-4	120분 이상	37,780원
가-5	150분 이상	42,930원
가-6	180분 이상	47,460원
가-7	210분 이상	51,630원
가-8	240분 이상	55,490원

심야가산	22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산할 수 있다.
휴일가산	"관공서의 공휴일에 관한 규정"에 의한 공휴일에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산할 수 있다.

① 장기요양 등급에 관계없이
1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가를 선정한다.
(단, 210분,240분 수가는 1일 1회만 산정 가능하며, 동 수가 산정시 다른수가는 산정이 불가능하다.)
② 1일 3회(1회 최대 120분 범위 내)까지 산정할 수 있으며,
이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
방문간격이 2시간 미만인 경우
각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
③ 서비스 제공시간이란
요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터
필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스 제공 및 마무리에
소요된 총 시간을 말한다.

3. 방문요양 급여비용의 산정특례

① 수급자 등의 신체적·정신적 상태
또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여
동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우
급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며,
이 중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은
"가-3"(90분)의 범위 내에서 산정한다.
이 경우 수급자 등의 동의를 얻고
그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재 하여야 한다.

② 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은
수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.

③ 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은
1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.

④ 수급자의 가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
▸수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는
급여비용을 산정하지 아니 하고

신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만
급여비용을 산정한다.
▸가족인 요양보호사가
제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는
동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
▸가족인 요양보호사가 직장에 소속되어
1일8시간, 월20일 이상 (근무형태에 따라 근무일수가 월 20일 미만
이라 하더라도 총 근무시간이 160시간 이상인 경우 포함)
상근하는 경우 가족 요양 서비스를 제공할 수 없다.

⑤ 1회 270분 이상 연속 급여제공
▸수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우
방문간격을 두지 않고 270분 이상 연속하여 급여를 제공
(월4일에 한함) 할 수 있다.
이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고
그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등에 기재하여야 한다.
▸급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우
급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며,
익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

4. 재가급여는 수급자의 집을 방문하여
수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로
특별한 사유가 없는 한
동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게
동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다.

5. 급여제공 30분 미만은 비용산정을 아니한다.

제23조(방문목욕)

1. 방문목욕의 급여비용은
장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이
방문횟수를 기준으로 산정하고
목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등)비용은
별도로 산정하지 아니한다.

- 방문목욕 급여기준 (방문 당)

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량 이용 시(차량내)	74,470원
나-2	방문목욕 차량 이용 시(가정내)	67,150원
나-3	방문목욕차량 미 이용 시	41,930원

2. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가
욕조를 활용한 전신 입욕을 실시한 경우에 산정한다.

3. 방문목욕 행위에는
목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아 입히기,
목욕 후 주변정리까지가 포함된다.

4. 차량 이용 방문목욕(나 -1)

① 수급자의 신체적 상태로 인하여
특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우,
가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

② 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로,
자동차등록증의 차량용도에 "이동목욕용"으로
표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.

③ 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여
가정 내에서 전신 입욕을 제공하는 경우에는
"나 -1"의 90%를 산정한다.

5. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나 -2)

① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우

② 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우

③ 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진
장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에
수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우

④ 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는
차량이용 여부에 관계없이 "나-2"의 80%를 산정한다.

- 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕의자 이용 등)
- 기타 욕조를 활용한 전신입욕으로 보기 곤란한 경우

6. 서비스 제공시간, 장기요양 등급 등에 관계없이 방문 당 수가가 동일하게 산정된다.

7. 2인 이상 요양보호사가 방문하여 서비스를 제공하여야 한다.

8. 방문목욕차량 미 이용 시 수가는
이동욕조, 목욕의자, 세면용품 등 목욕용장비, 용품 등 을 휴대하고
가정을 방문, 목욕서비스를 제공할 때 적용되며,
미 입욕 시 에는 방문차량 미 이용 시 급여의 80%수가를 적용 한다.

제 6 장 요양급여제공 내용 및 안전준수

제 1 절 방문요양

제24조(급여내용) 방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위이다.

제25조(신체활동지원) 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(외음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등

제26조(일상생활지원)

1. 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등)
2. 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등)
3. 우애서비스(말벗, 생활상담 등)

제27조(기능회복훈련지원) 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

제28조(기능상태별 음식제공) 요양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다.

제29조(상태파악 기록지 작성) 요양보호사는 매 일주일간의 수급자 상태를 관찰하고 기록한다.

제30조(약물복용도움) 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰하고, 복용하지 않거나 과다 복용하는 일이 발생되지 않도록 돕는다.

제31조(배설상태관찰) 요양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설현황을 파악한다.

제32조(유니폼착용) 요양보호사는 서비스 제공시 유니폼을 착용하여야하며, 항상 청결하고 단정해야 한다.

제33조(안전준수) 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

제34조(금지사항)

1. 옷 갈아입히기, 배설도움 등
수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는
수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등
노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.

2. 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다.
예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만

수급자 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.

3. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도
일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위,
일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는
방문요양에 해당되지 않는다.

4. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

제 2 절 방문목욕

제35조(급여내용)

1. 방문목욕 서비스는
목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함),
목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리,
목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.

2. 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리,
그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을
옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.

- 목욕 단계

구 분	내 용
1단계 (입욕준비)	- 대상자의 건강상태를 체크하여 목욕여부 결정 - 이동목욕차의 실내온도와 물의 온도를 조절하여 입욕대기
2단계 (이 동)	- 탑차형 : 차량을 수급자 가정 근거리까지 이동 후 이동리프트를 활용, 목욕차 이동 - 승합형 : 차량을 수급자 가정근거리까지 이동 후 욕조를 방안이나 거실로 이동시켜 대상자 집안에서 목욕서비스 실시 - 온수는 목욕차 급탕 설비를 작동, 데워진 혼수를 호스릴을 이용하여 욕조까지 공급
3단계 (목 욕)	입욕과 목욕서비스 제공(요양보호사 2명이상)

4단계 (이 동)	목욕완료, 의복 착용 후(이동목욕차에서)수급자의 방으로 이동
5단계 (종결 및 사후관리)	대상자의 만족도와 불편사항에 관한 조사를 실시

제36조(목욕차량)

1. 필요인력과 장비를 반드시 구비하여 수급자의 가정을 방문하여
사전 계약된 서비스 계획에 따라 실시하며,
필요시 목욕차량을 임대 사용한다.

2. 목욕차량은 사고에 대비할 수 있도록 정기적으로 점검하여야 한다.

3. 목욕차량을 운전할 수 있는 사람은 운전면허증을 소지한 사람으로서
기관장에 의하여 차량운전이 허가된 사람에 한한다.

4. 차량운전자는 차량을 안전하게 운행하여야 하며,
운행 중 법규위반 또는 운전부주의로 인한 사고에 대하여
1차적인 책임을 진다.

5. 목욕차량 운전자는
차량 내에 비치된 차량운행일지를 반드시 기재하여야 한다.

제37조(목욕장비)

1. 필요장비 : 탑형 또는 승합형 이동목욕차, 이동형 욕조(튜브형, 조립식)
2. 목욕장비는 관리지침에 의거해 수시로 점검하고 관리한다.

제38조(보험가입의무) 기관장은 시설차량의 사고로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 자동차보험에 가입하여야 한다.

제39조(안전준수)

1. 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라
목욕급여가 제공되어야 한다.

2. 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.

3. 목욕 전 신체 상태를 확인하고
이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의하며,
상처를 입기 쉬운 곳에는 비닐테이프로 보호하다.

4. 유치도뇨관, 흉곽배액관, 인공항문, 기관절개관, 비위관 등을
착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류되지 않도록 하며
관에 목욕물이나 비누거품이 들어가지 않도록 유의한다.

5. 피로를 느낄 수 있으므로
대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.

6. 욕창 등 상처가 있는 경우에는
환부를 보호하면서 서비스를 제공하며,
목욕 후 환부를 깨끗이 건조시키고
필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.

7. 욕조에 들어가지 전에
대상자 팔로 물 온도를 확인시키며,
제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.

8. 머리가 가라앉지 않도록
베개나 목욕용 수건을 뭉쳐서 머리를 고정하도록 하고
앉아 있을 경우에도 수건을 바닥에 깔아 미끄럼에 대비한다.

제 7 장 요양급여제공시 수급자 권리

제40조(수급자의 권리설명)

기관은 수급자와 계약 체결 시에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 한다.

제41조(상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시
수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해

상담을 실시하고 기록을 한다.

2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로
서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 제공하여야한다.

제42조(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

제43조(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고
업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.

2. '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서
당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여
개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.

3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을
현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.

4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서
개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록
안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

5. 기관 직원이나 직원이었던 자는
수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를
기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.

6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해
업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등
부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

제44조(기록공개) 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

제45조(자기결정) 수급자의 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

제46조(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

제 8 장 장기요양급여 제공시 기관책임

제47조(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.

제48조(욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.

제49조(욕구반영) 기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.

제50조(초기면접지) 기관은 서비스 대상자가 확정되면 기관의 양식을 참고로 초기면접을 실시하여 서비스제공을 활용한다.

제51조(상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.

제52조(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성) 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다. (계약서에는

개인정보수집등에 대한 동의도 포함되어 있음을 알린다.)

제53조(급여비용명세서 발부)

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

제54조(급여계획변경사유기록)

기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.

제55조(급여제공기록)

기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

제56조(급여이용 정보제공)

기관은 수급자의 급여이용내역을 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

제57조(급여제공 만족도조사)

기관은 재가급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에게 만족도조사를 매년 1회 실시하여 개선이 필요한 항목은 방안을 마련하고, 이를 급여제공이나 기관운영에 반영한다.

제58조(급여내용통보)

기관의 관리책임자는 매월 장기요양서비스 급여내용통보서를 입력하여 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.

제59조(정보게시)

1. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지 (www.longtermcare.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.
   ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
   ② 장기요양기관의 주소, 찾아오는 길, 전화번호
   ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
   ④ 장기요양급여 이용계약에 관한사항

2. 장기요양기관은 기관내부에 모든 직원이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.
   ① 운영규정
   ② 교육 지침서 : 종사자 윤리지침, 응급상황 대응지침,

치매예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침,
성폭력 예방 및 대응지침 등.

제60조(정보수정)

기관은 기관정보와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

제61조(고충처리)

기관은 요양보호사의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

1. 고충처리 책임자는 기관장, 관리책임자로
임명 요양보호사의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서
요양보호사의 근무의욕과 사기를 앙양시키고
능률적인 근로환경을 조성케 하며,
고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고
정확한 판단과 신중한 태도로
공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

2. 고충처리 대상의 업무는
① 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생,
주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
② 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항
③ 수급자 또는 보호자와 요양보호사 사이의 성적문제,
정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항이다.

3. 기관의 관리책임자는
고충처리 신청자가 발생하면 상담결과를 토대로
기관장과 논의를 통하여 조치방안을 강구 한 후
신속하게 신청자에게 결과를 통보한다.

4. 고충처리 상담내용은
상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고

기록을 통해 체계적으로 관리될 수 있도록 한다.

5. 고충처리절차
상담 접수 -> 상담을 통한 상황파악 -> 해결방안 모색 -> 결과반영

제62조(사례관리회의) 기관은 제72조의 고충처리 접수 및 처리결과의 기록을 바탕으로 반기별 1회 이상 사례관리회의를 개최하고 토의결과를 홍보하고 미비점을 수정보완하면서 재가서비스를 관리하고 개선한다.

제63조(부당청구금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

제 9 장　기관의 운영체계

제 1 절　업무체계

제64조(센터장)

1. 기관의 전반적인 운영관리
2. 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
3. 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모
4. 서비스제공 확인점검
5. 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지

제65조(관리책임자) 관리책임자는 기관의 업무를 총괄하며, 요양보호사를 관장하고 다음의 업무를 수행한다.

1. 사무실 업무총괄 및 관리감독
2. 요양보호사 서비스제공 일정관리
3. 사회복지사, 요양보호사의 업무지도, 교육
4. 사회복지사, 요양보호사의 근무상태점검 및 관리감독
5. 요양보호사 서비스 지원내용 종합정리, 월별 공단에 급여신청

6. 요양보호사 근로계약, 서비스 이용자계약서 등 관리
7. 예산 및 행정업무 처리, 사무실 및 서류 보안대책 강구
8. 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지

제66조(사회복지사) 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백시 업무를 대행하고 요양보호사의 업무를 지도·감독하며 수급자의 욕구와 문제를 관리한다.

1. 요양보호사 업무분담 및 조정
2. 수급자 일인 당 월1회 방문상담을 통해 수급자의 욕구와 문제 기록관리
3. 사무실 행정업무 지원
4. 수급자파일 및 자료 관리
5. 방문객 안내 및 사무실 정리정돈, 청결유지

제67조(요양보호사) 요양보호사는 서비스 이용대상자를 지속 발굴하며, 서비스 이용 대상자 가정을 방문하여 다음과 같은 계획된 서비스를 제공한다.

1. 서비스 이용대상자 가정방문 신체활동 및 가사활동 서비스 지원
2. 서비스 이용 대상자가 원하는 맞춤형 서비스 제공
3. 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
4. 서비스제공기록지, 수급자상태파악 기록지 작성

제 2 절 운영체계

제68조(운영규정비치의무) 기관장은 기관의 운영규정을 마련하여 공개된 장소에 비치한다.

제69조(의무사항)

1. 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는
위의 규정에서 정하는 업무를 집행할 권한과 의무가 있고
그 처리결과에 대하여 책임을 진다.

2. 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는
각자의 업무를 존중하고 필요한 경우
업무활동이 유기적으로 수행될 수 있도록 상호 협조하여야 한다,

3. 기관의 직원은 직무의 내외를 불문하고
품위를 손상하는 행위를 하여서는 아니 된다.

4. 기관의 직원은 업무처리 중 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 되며,
퇴직 후에도 또한 같다.

제70조(금지사항)

1. 기관의 직원은 기관장의 허가 또는 정당한 이유 없이
근무시간 중 직장을 이탈하여서는 안 된다.

2. 기관의 직원은 직무와 관련하여
어떠한 사례나 증여 및 향응을 제공받아서는 안 된다.

제71조(직원회의)

기관장, 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 각자의 업무에 대한 권한과 책임을 바탕으로 기관 운영에 대하여 매월1회 정기회의를 가진다.

제72조(직원교육)

1. 관리책임자는 합법적이고 효율적인 기관경영을 위하여
운영규정을 점검하고 변경된 사항은 직원회의를 통해 전파한다.

2. 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용 계획표의 교육계획에 따라
신규직원교육, 직무교육, 낙상 및 욕창, 안전 및 감염,
응급상황시 대응방안 등의 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제73조(직원비상연락체계의 유지)

1. 기관장, 관리책임자, 사회복지사 요양보호사는 근무시간이 아닌 때에도
항상 소재파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.
2. 주소, 전화번호 등 연락체계의 유지를 위하여
필요한 사항의 변경이 있을 때에는

기관장 에게 이를 즉시 신고하여야 한다.

제74조(정보전달관리) 기관의 업무 혼선을 막기 위해 담당직원이 교체될 경우에는 수급자에 대한 정보를 전달지침에 의거해서 인수인계하여야 한다.

1. 수급자를 관리하고 있는 담당직원 변경 시에는
다음과 같은 정보를 인수인계 후 교체해야 한다.

2. 업무 인수인계시 지침
① 수급자 서비스제공 기록지 전달
(서비스시간, 서비스내용, 수급자요구내용)
② 근무현황표 전달 (서비스제공 일시 표시)
③ 수급자 응급상황 시 연락체계
(보호자 전화번호, 병, 의원 전화번호)
④ 요양보호사 연락망(전화, 휴대폰번호 등)
⑤ 담당요양보호사 문제발생시 대체요양보호사 임명
⑥ 수급자 관리기록자료 일체
⑦ 급여제공계획서

제 3 절 복리후생규정

제75조(5대 보험가입의무) 기관장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용법에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험, 전문인배상책임에 가입하여야 한다.

제76조(건강검진) 기관은 전 직원의 건강관리를 위하여 연1회 정기건강검진을 실시한다. (단, 사무직은 2년.)

제77조(근로계약서) 요양보호사와 사무직 종사자 등 기관에 근무하는 모든 종사요원은 관리책임자와 직접 근로계약을 체결하되 계약 전 근로조건을 충분히 이

해하고 기관의 근로계약서 양식에 의거해 계약을 체결한다.

제78조(근로시간)

1일 근로시간은 사무직원은 8시간으로 정하며 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간서비스시간표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을시 변경 될 수 있으나 해 요양보호사와 사전 협의시 기관 승인 하에 연장 근무를 할 수 있다.

제79조(연차유급휴가)

기관의 연차유급휴가는 전년도에 계속 근로한 근로자에 대해 정신적·육체적 휴양을 통한 노동의 재생산 유지와 문화생활의 기회를 부여하기 위해 근로기준법에 의거해 마련된 것으로 다음과 같다.

1. 사용자는 근로자가 전년도에
8할 이상 출근한 경우에는 11일,
1년이상 근로자는 15일의
연차유급휴가를 부여하여야 한다.

2. 근로자는 전년도의 출근율에 따라 연차유급휴가청구권이 발생한다.

3. 연차유급휴가수당청구권은
재직근로자가 전년도 근로 대가로 발생한 연차 유급휴가를 사용할 경우
그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며,
이와 같이 지급되는 연차유급휴가수당은 매월임금에 반영하여 지급한다.
단 근로자 요청시 연차 휴가를 부여한다.

제80조(포상, 표창 및 징계)

1. 복리후생의 확대의무 : 기관장은 직원의 사기진작과 이에 따른 수급자에 대한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 직원을 위한 각종 복리후생 확대를 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

① 기관장은
수급자의 사망시에는 조의금을,
요양보호사의 직계가족 경사시는 축의금을 지급 한다

② 기관장은
특별히 공로가 있는 종사자와 요양보호사에게 특별포상을 실시한다

2. 복리후생 기준

① 분기별 1회 이상 포상 및 복지를 시행한다.
② 포상 : 직원의 추천 또는 장기근속자 선별로 포상
복지 : 조의금, 축의금, 명절수당, 생일축하금 등
③ 최우수 직원 선정시
간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관한다.
④ 포상 내용은 상장, 상품 등으로 기관이 결정 및 시행할 수 있다.

3. 징계 사유 : 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

① 고의 또는 중대한 과실로
업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나
기관에 중 대한 손해를 초래케한 경우
② 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나
기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를한 경우
③ 직원 개인의 불평불만으로 타 직원를 선동한 자
④ 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
⑤ 지각.조퇴 및 무단결근이 빈번하여
근무(태도)성적이 불안정한 자
⑥ 정당한 이유 없이
상급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
⑦ 폭언.폭행으로
업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케한 경우
⑧ 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자를 기만한 경우
⑨ 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로
화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나
예방하지 못한 경우
⑩ 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며
그 직책을 수행하기 곤란 하다고 인정될 경우
⑪ 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자,
기관에서 도박행위를 한 때
⑫ 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
⑬ 안전 및 보건규칙을 위반하거나 지시에 따르지 아니한 때
⑭ 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

4. 징계의 종류 : 기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

① 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고
장래를 훈계함을 말한다.

② 감급 : 감급은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며,
감액 범위는 1회의 액이 균임금 1일분의 반액을 초과하고
총액이 1임금 지급기에 있어서의
임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
③ 정직(출근정지) : 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며
그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말하며
정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
단 , 정직자는 직원으로서의 신분은 유지한다.
④ 권고사직 : 퇴직원을 제출케하고 의원면직토록 한다.
⑤ 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제 4 절 임금(보수)규정

제81조(임금) 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 5대보험 적용자, 계약직중 본인의사를 존중, 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험법에 근거 임금을 결정 지급 한다.

1. 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은
근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.

2. 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고,
기관운영 유지비 등 을 고려하여 적정 임금을 산정하여 결정 지급한다.

3. 방문요양은 시간당 8,590원으로 설정하며, 기타수당과 퇴직금,
각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은
관련법과 규정을 근거로 기관과 협의 결정 시행한다.

4. 방문요양 중 가족요양의 경우
60분수가 제공요양보호사는 일당 12,000원으로 하고
90분수가 제공요양보호사는 일당 18,000원으로 한다.

5. 방문목욕은 시간당 12,000원으로 한다.

제82조(퇴직금)

1. 퇴직금은
근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해
근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여
퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급 한다.
단, 월 근로시간이 불규칙적이거나 일이 없어 1-2개월 일을 하지 못할 때는
연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.

2. 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상자가 아니다.

3. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후
근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는
신규입사자와 동일한 규정을 적용 한다.

4. 퇴직금은 000 퇴직적립금 프로그램에 적립하되,
1년 이상(월60시간이상 근무) 근무자를 대상으로 퇴직 시 지급 한다.

제 10 장 인력 관리

제83조(자격기준)

요양보호사 : 노인복지법에서 규정한 국가자격증 요양보호사 1급 자격증 소지자로 봉사정신이 풍부한자를 우선적으로 선발 한다.
사회복지사 : 사회복지사업법에서 규정한 국가자격증 사회복지사 1급 또는 2급자격증 소지자로 선발 한다.

제84조(선발절차) 제82조의 조건을 충족한 자로 기관의 모집공고에 의해 기관장의 심사를 거쳐 선발한다.

제85조(근무시간) 노인장기요양서비스의 성격을 고려 수급자의 요구를 우선 고려 주40시간 범위 내에서 요양보호사와 협의(월중서비스시간표)결정 하며 그 외 연장근로시간은 수급자와 요양보호사의 협의에 의해 기관 승인 하에 연장 근무를 할 수 있다.

제86조(배치기준)

기관은 요양보호사를 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

1. 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성(안마, 마사지 등)
2. 수급자 및 요양보호사의 요구사항
3. 요양보호사와 수급자의 거주지 사이의 거리 및 교통편의

제87조(퇴직절차)

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용 한다.
2. 중간정산 으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다, 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
3. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 '퇴직금 중간정산 승인신청서', '퇴직금중간정산 합의서를 제출하여야 한다.
4. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 직금으로 지급 한다. 단, 1일 근로시간이 불규칙적일때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.

제88조(퇴직예고)

직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 14일 전, 기관장에게 퇴직의사를 밝히고 허가를 받아야 한다.

제89조(배상책임보험 및 면책범위)

1. 서비스제공자의 배상책임

가. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해
기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여
수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 약을 잘못 투약하여
수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

③ 상한 음식을 제공하였을 때

나. 다음 각 호에 해당하는 경우에는
수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

① 자연 사망 하였을 때
② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여
상해를 당했거나 사망 하였을 때

다. 기관장은 서비스현장에서
요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비
전문인배상책임보험가입을 의무화해야 한다. (복지가족부)

라. 배상책임보험 미 가입 시
해당 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산 한다.

2. 배상책임보험료 및 면책범위
노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중
피보험자의 과실 및 부주의에 기인하여
제 3자에게 직간접적으로 발생한
법률상 배상책임 손해액과 청구사항을
조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로
1인당 연간 보험료는
기관과 요양보호사가 1/2씩 부담하는 것을 원칙으로 한다.

가. 재가급여서비스배상책임보험료 : 1인당 30,000원
나. 배상책임범위 : 대인 1억원, 대물 200만원
다. 면책범위

① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해
피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구.
④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제 11 장 안전과 보건

제90조(안전교육) 기관은 수급자의 사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 입사자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거
요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.
- 비상연락망을 교부한다.

2. 직무교육은 연1회 실시한다.

3. 운영규정교육은 연 1회 이상 실시한다.

제91조(수급자) 수급자 주요교육자료를 통하여 낙상예방, 탈수예방, 노인학대예방, 관절구축예방교육을 실시한다.

제92조(요양보호사)

1. 기관에 비치된 자료를 통해 응급상황 대응법, 감염예방법, 근골격계질환 예방법 교육을 실시한다.

- **근골격계 질환**: 근골결계질환, 예방교육을 연 1회 이상 실시하여 직원 스스로 몸을 보호한다.

① 근골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
-활동 전 몸 풀기를 실시한다.
-활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
-이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
-혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
-이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
-허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
-오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
-규칙적인 식생활을 유지한다.

-스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다.
-충분한 휴식과 수면을 취한다.
■ 근골격계질환 위험도가 높은 직원들을 위하여 예방을 위한 보조기구를 활용 할 수 있도록한다.

- 감염예방

① 분비물은 발생 즉시 처리한다.
② 배설물을 만질 때에는 반드시 장갑을 착용한다.
③ 처리한 후 손을 씻는다.
④ 노인의 옷이 젖거나 더러워졌을 때에는 즉시 옷을 갈아입힌다.
⑤ 사용한 물품은 철저히 세척하며 더럽혀진 침구는 반드시 더러운 쪽이 안쪽으로 향하게 말아서 세탁통에 넣는다.
⑥ 장갑을 끼고 오염된 세탁물을 격리 장소에 따로 배출한다.
⑦ 배설물(대소변, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 따로 세탁하거나, 1차로 세탁한 후 일반 빨래와 함께 세탁한다.
⑧ 노인이 사용하는 물품에 배설물이 묻은 경우는 찬물로 닦고 더운 물로 헹구고 필요시 소독한다.
⑨ 장갑을 벗고 손을 깨끗이 씻는다.

2. 건강검진을 매년 실시하고, 건강검진 결과 2차 검진 대상자는 2차 검진을 실시한다. (사무직원은 2년마다 실시)

제 12 장 요양보호사 제 원칙

제93조(요양보호사의 준수사항)

1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최

대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

제94조(윤리강령)

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
6. 요양보호사는 업무수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협

력한다.

제95조(직업적 태도)

1. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.

① 대상자의 권리를 이해하고 지켜주고 증진시켜줘야 한다.

② 대상자의 종교존중, 요양보호사 자신의 종교를 선교목적으로 강요해서는 안 된다.

③ 요양보호사 판단만으로 서비스를 제공하지 말고 반드시 대상자 의사를 물어보고 시행한다.

2. 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다

① 신체·정신적으로 고된 일, 즉 대상자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 짜증이 날 수 있지만 항상 초심으로 돌아가 요양보호사 자신을 점검한다.

② 업무수행 시 업무가 나와 맞지 않는다는 생각은 직업인이라면 누구나 갖는다. 그러나 이런 생각은 나의 업무능력의 미숙이나 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해 보고 나의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.

3. 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.

① 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰 받는 활동을 해야 한다.

② 자신의 올바른 활동은 모든 요양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.

4. 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

① 관리책임자, 사회복지사, 사무원 또는 간호사아의 협조는 필수적이며, 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다.

② 또한 시설직원, 동료, 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

5. 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.

① 직무를 수행하는데 필요한 전문지식과 기술을 갖춰야 한다.

② 보수교육에 적극참여, 자기평가와 지도, 앞으로 발전의 자료로 활용한다.

6. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다.

① 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 부득이한 사정으로 늦거나 방문 일을 변경해야 할 경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.
② 대상자 가정도착 시 대상자가 없으면 방에 들어가지 말며, 연락을 취한 후 연락단절 시 다음 방문 일을 적은 메모를 남겨둔다.
③ 대상자 앞에서는 피로해 보이지 않도록 해야 한다.
④ 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
⑤ 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞춘다.(내려다보지 않는다)
⑥ 대화는 천천히 하도록 하며 앉는 위치, 몸짓, 손놀림, 신체접촉 등은 상황에 따라 지나치지 않도록 한다.
⑦ 대상자와 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안 된다.
7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 해야 한다.
① 대상자, 가족, 타직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
② 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
③ 대상자, 가족, 혹은 타직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
④ 감독자에 대한 불복종이나 반항
⑤ 지시되지 않은 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
⑥ 알콜이나 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
⑦ 수급자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
⑧ 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
⑨ 금연구역에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
⑩ 금연구역에서 담배를 피우는 행위
⑪ 물건을 팔거나 공동물품을 가져가는 행위
⑫ 대상자 소유 전화사용 엄금(사전양해 안 했을 시 훔치는 행위)
⑬ 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
⑭ 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리
⑮ 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 자연스러운 관심을 내외에 발성하는 행위
⑯ 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해 달라고 요구하는 행위
⑰ 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
① 위암인 것 같다.....
② 관리책임자, 의료인에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있게 연계한다.
10. 법적소송에 휘말리지 않도록 다음사항을 반드시 준수해야 한다.

① 대상자의 개인적 권리를 보호한다.
② 요양보호서비스 제공시 정해진 정책과 절차에 따른다.
③ 제공된 요양서비스 내용을 정확히 기록한다.
④ 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
⑤ 제공해야할 서비스내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
⑥ 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

제96조(자세와 복장)

1. 서비스 시간을 정확히 지킨다,
2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
3. 복장은 지정된 유니폼을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
4. 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
6. 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
7. 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위내에서 밖에서 짧게 통화한다.

제97조(수급자를 대하는 태도)

1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다.
5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 일러주어 스스로 할 수 있게 한다.
6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호외의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다.
8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

제98조(건강관리)

1. 심리적 스트레스

① 요양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다.

② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.

③ 평소 흥미 있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다.

2. 관절손상과 건강

① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 삐거나 하는 일이 자주 발생한다.

② 자주 손상되는 관절부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다.

3. 감 염

① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.

② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 의료진이 제공한 소독비누 소독제 등을 이용하여 씻는다.

제 13 장 보 칙

제99조(준용규정) 이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙을 준용한다.

제100조(규정의 제·개정) 이 규정의 운영과 관련된 주요규정의 제·개정에 대해서는 기관장과 관리책임자가 논의하여 제·개정하고 반영한다.

제 14 장 부 칙

제101조(시행일) 이 규정은 운영규정이 개정 된 날의 다음날부터 시행한다.

[2020]

운 영 규 정

함께하는 노인복지센터