

운영규정

2024. 01. 01

행복한재가복지센터

행복한재가복지센터 운영규정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 및 관련법에 따라 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 행복한재가복지센터의 시설 운영에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다

제2조(기본방침) 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성질환 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강 증진 및 생활 안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

제3조(명칭) 재가장기요양기관 행복한재가복지센터(이하 “기관”라 한다) 라 칭한다

제4조(위치) 행복한재가복지센터의 위치는 경기도 수원시 권선구 서수원으로 589 3층(금곡동, 삼익3차아파트 상가)이다

제5조(사업) 본 기관는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 재가장기요양기관사업을 수행한다

- 1 방문요양사업
- 2 방문목욕사업
- 3 방문간호사업
- 4 기타 지역 특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업

제6조(적용범위) 본 기관은 사업 운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제7조(규정준수의무) 본 기관의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다

제8조(결재) 본 기관의 제반 업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 시설장의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다

제9조(회계년도) 본 기관의 회계연도는 정부의 회계 연도에 의한다

제2장 조직

제10조(인원 및 조직) 본 기관은 재가장기요양기관의 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보한다.

제11조(직책 및 직무의 구분) 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(관리책임자는 기관장 또는 대표자로 한다.)
 - ① 기관의 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
 - ② 기관의 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산 집행 및 결산
 - ③ 기관 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인

- ④ 기관 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
- ⑤ 각종 계약 관리
- ⑥ 주요 회의 소집 및 주관
- ⑦ 급여 비용 청구 등 공단 업무
- ⑧ 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 서명
- ⑨ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
- ⑩ 인사 관리(직원 채용, 교육, 배치, 근무 현황관리, 5대보험, 복지 및 포상)

2. 사회복지사

- ① 수급자 욕구 조사 및 연간 프로그램 계획 수립·진행
- ② 급여내용통보서, 급여제공기록 및 상태변화기록지 관리
- ③ 요양보호사 배치 및 일정관리
- ④ 교육 계획 수립 및 진행
- ⑤ 정기적인 대상자 방문상담 및 관리
- ⑥ 자원봉사자 및 사회복지현장실습생 관리·교육
- ⑦ 서비스질 향상, 만족도 평가 등 자체 평가 관리
- ⑧ 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동

3. 담당자(요양보호사 및 간호사)

- ① 이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스 제공

제12조(직원의 자격기준 및 정원)

1. 직원의 자격기준은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다
2. 직원의 정원은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다

제13조(위임, 전결 규정)

1. 기관은 업무내용에 따른 권한과 책임을 명확하게 하기 위해 (담당)-(사회복지사)-(센터장)-(대표)의 순서의 결재 체계를 가진다.
2. 상급자가 부재중인 경우 차 순위 직위에서 결재한다. 단, 기관장과 관리자가 모두 부재중이고 긴급한 사항인 경우, 담당자는 유선상으로 기관장(또는 관리자)으로 보고한 후 추후 결재를 받도록 한다.
3. 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대하여는 그 중요도에 따라 기관장이 정한다.

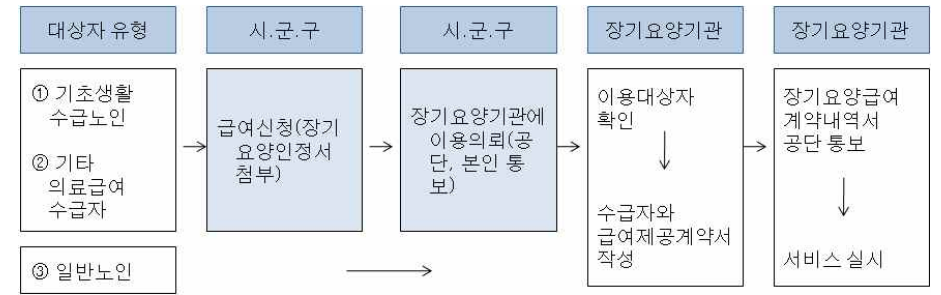
제3장 이용자 모집 및 이용절차

제14조(이용대상)

1. 서비스 이용 대상은 다음 각 호에 해당하는 자로 한다.
 - ① 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민 건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양 인정등급 판정을 받은 자
 - ② 제1항의 등급 판정을 받지 아니하였더라도 일상생활 수행에 지장이 있는 자
 - ③ 노인성질환 또는 노쇠화로 인해 심신의 장애가 있는 자
 - ④ 일반 질환으로 인해 일시적으로 일상생활지원서비스 제공이 필요한 자
 - ⑤ 일상생활 지원서비스가 필요한 독거노인
 - ⑥ 기타 요양보호사의 서비스가 필요하다고 기관장이 인정한 자

제15조(이용절차)

1. 이용절차는 다음과 같다



2. 구비서류는 다음과 같다

- ① 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서 1부
- ② 수급권자의 경우, 수급권자증명서, 의료급여증명서 사본

제16조(이용정원 및 대상자 모집 방법)

1. 기관의 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다
2. 대상자 모집은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다
 - ① 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천
 - ② 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
 - ③ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동
 - ④ 기타 기관 직원 및 요양보호사의 개별 접촉, 대상자의 주변 권유 등

제4장 이용계약에 관한 사항

제17조(계약목적)

기관과 이용자, 그리고 보호자가 기관을 이용하는 기간 동안 기관 내에서 또는 가정방문 시 장기요양서비스 제공에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제18조(이용계약)

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 “노인장기요양보험법시행규칙 서식6.장기요양인정서(이하 ‘장기요양인정서’라 함)”와 “노인장기요양보험법시행규칙 서식7.개인별장기요양이용계획서(이하 ‘개인별장기요양이용계획서’라 함)”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 장기요양급여제공계약서(이하 ‘계약서’라 함) 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다). 계약체결 후 기관은 대상자(또는 보호자)에게 수급자 제공자료 및 안내문을 제공한다.
 - ③ 관리책임자 또는 관리자는 상기 계약사항을 수급자관리 프로그램에 기록관리 한다.
3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.

제19조(계약기간)

1. 계약기간은 인정유효기간을 기본으로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.

제20조(기관의 기본 책무)

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제21조(대상자(또는 보호자)의 책임 이행)

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제22조(신원인수인의 권리 및 의무)

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 - ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.
2. 신원인수인의 의무
 - ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제5장 서비스 이용

제23조(서비스 제공의 기본원칙)

1. **인권보호**: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. **자기결정**: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. **자립생활**: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. **사례관리**: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. **비밀보장**: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.

6. **기록의 공개**: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지**: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과도한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제24조(서비스 제공의 절차)

1. **신청 접수**: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. **사전 방문 및 욕구사정**: 급여계약 의사가 있는 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자 가정에 사전 방문해 “낙상위험측정기록지”, “욕창위험측정기록지”, “욕구사정기록지”를 이용하여 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. **서비스 계약 체결**: 기관과 대상자(또는 보호자)는 제13조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.
4. **서비스 제공계획**: 대상자의 개인별장기요양이용계획서와 본조 제2항에서 작성한 기록지를 토대로 “장기요양급여제공계획서(이하 ‘급여제공계획서’라 함)”를 작성·수립한다.
5. **서비스 제공계획 통보**: 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. **서비스 제공**: 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 “서비스제공일정표(이하 ‘서비스제공일정표’라 함)”를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 서비스제공일정표에 따라 방문일에 대상자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 “노인장기요양보험법시행규칙 별지12,13,14.급여제공기록지”에 자세하게 기록·작성한다.
7. **대상자관리**: 대상자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 대상자의 상태변화를 “상태변화기록지”에 기록하고, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 “상담일지” 또는 “사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 대상자 관리와 서류(회수)관리를 위해 “수급자방문상담현황”에 기록·관리한다.
8. **사후관리**: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제25조(서비스제공자변경 및 서비스 세부계획변경)

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체한다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.
3. 본조 2항 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “급여제공기록지”에 변경내역과 사유를 기입한다.

제26조(서비스 제공내용)

1. 기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제5조[사업의 내용]에 명시된 바와 같으며, 대상자별 구체적인 제공내용은 제24조[서비스 제공의 절차]4항 급여제공계획서와 6항의 서비스제공일정표에 따른다.
2. 서비스의 구체적인 내용과 요양보호사의 업무 범위는 별지2. 요양보호사 업무 범위에 따른다

제27조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

1. ‘대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우’라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제28조(응급상황 발생 시 처리절차)

1. 기관의 요양보호사 또는 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시「**응급상황 대응지침**」에 따라 대처하고 관리자는 “응급상황발생기록대장”을 작성하고 관리 한다.
2. 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 기관 협력 병원으로 신고한 후 응급조치를 취해야 한다.
3. 요양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 기관으로 즉시 보고하여야 하며, 기관은 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

제6장 서비스 이용료

제29조(서비스 이용료)

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「**노인장기요양보험법**」 및 「**장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항**」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금
 - ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [별지1]의 [표1]에 따른다.
 - ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
 - ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 [별지1]의 [표2]와 같다.
 - ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 [별지1]의 [표5]과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.
3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며 [별지1]의 [표3]에 따른다.
 - ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.
4. 방문간호서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문간호서비스의 급여비용 산정은 대상자의 질병명, 요양등급 등과 상관없이 1회 방문당 서비스 제공시간을 기준으로 하며, [별지1]의 [표4]에 따른다.

제30조(기타 비용부담)

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제31조(본인부담금 납입)

1. 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 **익월 말일전까지** 대상자가 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 “본인부담금청구서”와 함께 “**노인장기요양보험법시행규칙 별지24.급여비용명세서**”를 발급하고 “급여비용명세서발급대장”에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 **매월 말일까지** 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 “장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증”을 대상자(또는 보호자)에게 발행하고 “**노인장기요양보험법시행규칙 별지34.본인부담금수납대장**”에 기록한다.
5. 대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) “**노인장기요양보험법시행규칙 장기요양급여비납부확인서**”를 발급하고 “장기요양급여비납부확인서발급대장”에 기록한다.

제32조(이용료 변경방법 및 절차)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ② 노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우
 - ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

제8장 계약해지

제33조(계약해지)

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제34조(절차 및 기한)

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, **제33조[계약해지]**에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “장기요양급여제공종결(계약해지)통보서”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
3. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회). 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제9장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제35조(전문인배상책임보험의 가입)

1. 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비교의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별 “상해 보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 필히 가입하도록 조치한다.
2. 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 “배상책임보험관리대장”에 기록한다.
3. 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는다.

제36조(요양보호사의 배상책임)

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제37조(요양보호사의 면책범위)

1. 대상자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.

제10장 직원회의 및 서비스 질 향상계획

제38조(직원회의, 사례회의)

1. 기관은 기관운영개선과 직원복지증진, 서비스 질향상을 위한 의견 수렴을 위해 매월 1회 이상 직원회의를, 반기별 1회 이상 사례회의를 실시한다.
2. 참석률은 월 합산 50%이상으로 하며 연 4회 이상 불참한 직원은 포상에 대하여 불이익이 발생할 수 있다.
3. 회의를 실시한 이후에는 회의의 종류에 따라 “직원회의록”과 “사례회의록”으로 구분하여 회의내용을 남기고 회의에 참석한 직원은 “행사 참석 현황(서명부)(이하 ‘참석자 서명부’라 함)”에 서명을 한다.
4. 기관은 본 회의에서 나온 의견과 건의사항 등은 직원 복지증진과 서비스 질 향상을 위한 최선의 제안일 경우 그 의견을 반영 하도록 최선을 다하며 그 반영 결과를 보고서등으로 작성하여 보관한다.

제39조(서비스 질 향상)

1. 기관은 서비스 질을 높이기 위해 “서비스질 향상을 위한 자체 평가 계획”을 이용하여 자체평가 계획을 수립하고 이를 실시한다.
2. 자체평가방법은 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램을 기본 활용한다.
3. 평가결과를 바탕으로 미흡한 부분을 3가지 이상 선정하여 “자체 평가결과 및 서비스질 향상 활동계획”을 작성한다.
4. 계획서에 따라 서비스 질 향상 활동을 하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.
5. 서비스 질 향상 활동은 서비스 만족도 조사의 개선 활동과 별개로 관리한다.

제40조(서비스 만족도조사)

1. 기관은 만족도 개선을 위해 “서비스 만족도 조사 계획 및 설문지”를 이용해 년 1회 이상 서비스만족도 조사를 계획하고 이를 실시한다.

2. 서비스 만족도 조사는 기관에게 서비스를 받고 있는 대상자(또는 보호자)의 50%이상을 대상으로 실시한다.
3. 만족도 조사 결과에 따른 개선사항을 3가지 이상 선정하여 “서비스 만족도 결과보고 및 서비스 만족도 제고 활동 계획서”를 작성하여 개선활동을 실시하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.

제41조(외부기관 서비스연계)

1. 기관은 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하여 대상자(또는 보호자)에게 지원한다.
2. 기관은 자원을 제공하는 기관에 “자원 연계 의뢰서”로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 “지역 자원 연계 의뢰대장”에 연계의뢰 내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길 수 있도록 한다.

제11장 직원교육

제42조(목적)

기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

제43조(교육내용)

1. 기관은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.
2. 관리책임자(또는 관리자)는 신규직원에게 급여제공 전 담당 수급자 기초정보와 서비스 제공에 필요한 기초적인 자료 제공하고, 그에 따른 기본 교육을 실시한다.
3. 기관의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 년 1회 이상 이수해야한다.
 - ① 운영규정(11개 항목)에 관련한 교육.
 - ② 급여제공을 위한 지침(10개 항목)에 대한 교육.
 - 종사자 윤리 지침
 - 성폭력 예방 및 대응 지침
 - 응급 상황 대응 지침
 - 감염 예방 및 관리 지침
 - 치매 예방 및 관리 지침
 - 욕창 예방 및 관리 지침
 - 낙상 예방 및 관리 지침
 - 노인 인권 보호 지침
 - 근골격계 질환 예방 지침
 - 개인 정보 보호 지침
 - ③ 요양보호사 업무 범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법, 고충처리지침, 직원의 인권침해 대응지침
 - ④ 노인 인권 교육 등 법정 의무 교육
 - ⑤ 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가교육 등.

제44조(교육계획의 수립)

1. 기관은 매년 12월말까지 이듬해에 제43조[교육내용]의 교육들을 실시하기 위해 “직원교육계획”을 이용하여 연간 교육계획을 수립한다.
2. 기관은 제1항에서 계획한 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 “직원 교육 세부계획”을 이용하여 세부계획을 수립한다.

제45조(정기 직원교육)

1. 기관은 **제44조[교육계획의 수립]**에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
2. 기관은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
3. 기관의 직원은 **제43조[교육내용]**에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 기관은 “직원 교육 이수 현황표”를 이용하여 직원교육을 관리한다.
4. 기관은 교육을 실시결과를 “직원교육일지”에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 참석자서명부에 서명을 한다.
5. 기관은 **제3항, 제4항**을 토대로 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

제46조(비정기 직원교육)

기관은 소정의 참석율 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제12장 고충 처리

제47조(고충 처리)

1. 기관은 고충 처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력한다.
2. 고충 처리 절차는 다음과 같다.
 - ① 고충 처리 안내 : 고충 처리 절차 안내 및 교육 진행
 - ② 고충 처리 접수 : 방문(면담), 전화, 문자 메시지, 건의함 등으로 접수
 - ③ 사실관계 조사 및 의결 : 고충 처리 조치 계획 수립 후 사실 관계 확인 및 의결
 - ④ 고충 처리 조치 및 결과 : 고충 처리 지침에 따른 조치 및 결과 통보
 - ⑤ 고충 처리 사후 관리 : 고충 처리 통보 후 재발 여부 확인 등 사후 관리 및 예방적 교육 진행
3. 기관은 대상자(보호자), 직원의 고충 문제 발생을 미연에 방지하고 재발을 개선하기 위해, 고충 처리 지침을 마련하여 운영하며 고충 처리 절차에 따른 구체적인 방법은 고충 처리 지침에 따른다.
4. 기관은 고충 처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리해야 한다.
5. 기관은 접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야 하고, 그 처리과정 및 결과를 고충상담기록지에 기록 한다.

제13장 운영위원회

제48조(목적)

본 운영위원회(이하 ‘위원회’라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제49조(구성)

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 3인 이상 7인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
 - ① 기관장
 - ② 기관총사자
 - ③ 기타 재가장기요양보험사업 및 기관운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.

3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉하며, 위촉 시 1개월 이내에 “위촉장”을 전달하여야 한다.
4. 임명된 운영위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제50조(기능)

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
2. 기관 운영규정의 제정 및 개정
3. 급여제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
4. 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
5. 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항
6. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

제51조(구성원의 임무)

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.
3. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
4. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
5. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.
6. 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 적임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제52조(회의 및 운영)

1. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집사실을 운영위원들에게 공지한다.
2. 기타 기관운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
3. 재적위원 과반수이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안전에 대해 출석위원 과반수이상의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
4. 회의에서 심의·의결된 내용은 “운영위원회회의록”에 기록하여 보관한다.

제14장 운영규정의 개정

제53조(개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다.
2. 개정절차
 - ① 운영 위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - ② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
 - ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수이상의 출석 및 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - ④ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제15장 인력관리

제54조(신규채용 및 전형 방법)

1. 직원의 신규 채용은 기관에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
2. 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접, 신체 검사를 통해 채용한다.
3. 전형은 서류 심사, 면접심사, 신체 검사로 함을 원칙으로 하되, 필요에 따라서 전형방법을 추가 또는 생략할 수 있다.

제55조(결격사유) 다음 각 호에 해당하는 자는 직원으로 임용될 수 없다.

1. 금치산자
2. 파산자로서 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년을 경과하지 아니한 자
4. 국가기관 또는 타 법인에서 징계 면직된 후 2년을 경과하지 아니한 자
5. 법률에 의하여 공민권이 정지되거나 박탈된 자
6. 다면성 인성 검사에서 부적격 판정을 받은 자
7. 병역법상의 병역의무를 기피 중인 자
8. 경력 또는 학력, 이력 사항을 허위로 작성하여 채용된 자
9. 노인학대관련범죄경력자로 확인된 자 또는 취업제한명령자인 경우 이를 알게 된 즉시
10. 기타 사회 통념 상 시설 근무가 곤란하다고 인정되는자

제56조(채용제한 및 수습기간) 채용의 제한사항과 수습기간은 별도의 취업 규칙에 준한다.

제57조(근로계약)

1. 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결한다.
2. 기관은 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 기관은 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제58조(경력 인정) 직원의 신규 채용 시 법인 또는 정부에서 정한 요양원 운영 규정에서 인정한 범위에 의하여 그 경력을 인정할 수 있다.

1. 사회복지시설, 간호사(간호조무사) 등 관련 분야의 근무 경력에 한하여 그 경력을 인정할 수 있다.

제59조(근무평정) 기관은 직원에 대하여 근무사항, 학습(교육, 훈련) 사항, 경력 사항 및 직무 수행상의 공로가 인정된 훈장 및 포상의 점수를 가점 평정하여 승진, 임용, 전보 등 각종 인사관리에 반영할 수 있다.

1. 근무 평정 방법 및 기타 필요한 사항에 대하여는 기관장이 따로 정하는 방법에 의한다.
2. 평정자는 피평정자의 상급 감독자로 하고, 그 확인자 및 피평정자의 상급자 범위는 기관장이 정한다.
3. 평정자 및 확인자가 근무 성적을 평정함에 있어 특별한 사정이 없는 한 평정 대상 직원들의 평점이 동일하지 않도록 평정하여야 한다.
4. 근무성적 평정의 내용은 공개하지 않는다.

제60조(승진) 승진은 동일 직종별로 차 하위 직급에 재직하는 자를 경력, 근무기간, 근무 실적, 직무 수행 능력, 직무 수행 태도 등을 인사위원회에서 평가 한 후 서열에 따라 승진 임용될 수 있다.

1. 사원으로 3년 이상 근무한 자는 팀장으로 승진할 수 있다.
2. 경력, 근무 평정에 따라 인사위원회는 특별 승진을 승인할 수 있다.

제61조(직권면직) 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 기관장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업 성과가 극히 부진할 때

제62조(징계의 사유)

1. 관련 법규, 정관, 운영규정을 위반했을 때
2. 대상자(이용자)를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
3. 직원 상호간에 다툼으로 물의를 야기하였을 때
4. 시설의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제63조(징계) 징계의 종료는 파면, 감봉, 경고로 한다.

제64조(징계의 효력)

1. 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 시달서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 시달서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단 결근 하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 파면 : 감봉을 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 시달서를 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 3회 이상 시달서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

제16장 복무 규정

제65조(직원의 자세)

1. 직원은 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다.
2. 직원은 항상 자기 직무 개발에 힘쓰고 상사와 동료들에게 신뢰받는 직원이 되도록 노력한다.
3. 직원은 노인의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 일해야 하며, 기관의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고 활동해야 한다.
4. 직원은 이 기관의 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 기관의 발전과 대상자의 복지 증진을 위해 노력한다.
5. 직원은 서비스에서 기본적인 정보와 배려해야할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제66조(비밀 업무의 의무)

1. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.
2. 직원은 허락 없이 문서를 외부로 유출하거나 타인에게 열람하게 해서는 안 된다.

제67조(대상자에 대한 자세) 대상자가 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 다래오 같이 노력해야 한다.

1. 모든 대화는 미소로 시작한다.
2. 대상자의 욕구와 문제, 기능 상태를 종합적으로 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공해야한다.
3. 대상자의 잔존 기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 대상자 자신의 삶을 영위하도록 지원해야 한다.
4. 대상자의 사생활을 존중하고, 업무 상 알게 된 개인 정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 대상자는 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

제68조(청렴 의무) 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공 받을 수 없다.

제69조(신상 변동 보고 의무) 직원의 이력 사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생 7일 이내에 신고해야 한다.

제70조(복무규율) 직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진해야 한다.

1. 담당 업무 또는 명령 지시 된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행해야한다.
2. 기관의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 해서는 안된다.
3. 근무 시간 중에는 안전 수칙을 준수해야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란하게 해서는 안된다.
5. 기관 내에서 문서, 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때에는 사전에 기관장의 허락을 받아야한다.
6. 사전에 기관장의 승인을 얻은 경우를 제외하고, 근무 시간 중에 집단적 활동을 해서는 안된다.
7. 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 해서는 안된다.
8. 기관 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 해서는 안된다.
9. 기관 내에서 음주, 흡연, 도박 등을 해서는 안된다.
10. 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 해서는 안된다.
11. 기타 상기 사항에 준하는 행위를 해서는 안 된다.

제71조(비품 및 시설물 관리) 직원은 다음 각 호의 사항을 준수하고 기관의 비품과 시설물을 소중히 관리해야 한다.

1. 시설 내의 설비 및 기타 비품을 소중히 취급하고 소모품을 절약하며 서류 등을 완전하게 취급하여 보관과 정리정돈을 철저히 해야한다.
2. 업무 이외의 목적으로 기관장의 허가 없이 기타의 물품을 사용하여서는 안 된다.
3. 업무 이외의 목적으로 기관의 시설물을 사용 또는 이용하고자 할 때에는 사전에 기관의 허가를 받아야 하며 사용 후에는 신속히 원상태로 복귀시켜야 한다.
4. 기관의 명령에 의하지 아니하고 시설의 건물, 설비, 기구 등을 손상시키거나 소각 해서는 안 된다.
5. 화기의 취급은 지정된 장소에서 행해야 하며 화재의 위험에 만전을 기해야 한다.

제72조(직장 이탈 금지의 의무) 직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제73조(근무시간) 직원의 근무시간에 대한 규정은 취업규칙과 근로계약서에 의한다.

제17장 보수 및 휴가 규정

제74조(보수 및 휴가 규정) 보수 및 휴가와 관한 규정은 취업규칙과 근로 계약서에 의한다.

제75조(상여금 지급 규정)

1. 주 40시간 이상 근무하는 상근직 근무자(팀장급 요양보호사, 사회복지사 등)에 한하여 명절 상여금과 휴가비를 지급할 수 있다.
2. 상여금의 지급액은 대상자의 근무 기간, 근무평정, 기관의 운영 상태 등에 따라 차등이 있을 수 있다.
3. 상여금은 급여와 별도로 명절과 휴가일 전에 지급 된다.

제 18장 직원의 복리 후생

제76조(상벌의 원칙) 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오

의 내용 및 그것이 기관에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제77조(포상)

1. 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 기관의 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.
2. 공로상 및 모범 상 등 수상 대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있다. 추천서에는 반드시 추천 사유가 분명하게 기재되어 있어야 한다.

제78조(포상의 종류) 직원과 외부 인사가 다음 각 호의 1에 해당 될 때에는 포상한다.

1. 장기근속상 : 근속 기간 중 징계 사실 없는 직원에 대하여 포상한다
 - ① 3년 근속상
 - ② 5년 근속상
 - ③ 10년 근속상
 - ④ 기타 필요 시 10년 이상의 장기 근속상 등
2. 공로상 : 기관의 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원과 외부 인사에 대하여 포상한다.
 - ① 기관의 발전에 공이 현저한 자
 - ② 기관 지원을 위한 자원 개발 실적이 우수한 자
 - ③ 업무 개선에 업적이 우수한 자
 - ④ 외부 포상을 통해 기관의 명예를 높인 자
 - ⑤ 기타 이에 준하는 공로가 인정된 자
3. 모범상 : 활기찬 직장 분위기를 조성에 타의 모범이 되는 우수 직원을 포상한다.
 - ① 근무 성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
 - ② 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
 - ③ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상 사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
 - ④ 효행, 선행, 봉사, 희생 등으로 모범이 인정된 자
 - ⑤ 기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자

제79조(포상의 시기) 정기적인 포상은 기관 설립기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별 포상이 필요할 때 이를 행한다.

제80조(포상의 절차)

1. 정직원의 포상은 기관장이 이를 행한다.
2. 포상하고자 할 때에는 공적 조서를 작성한다.
3. 필요한 경우 공적 조서에 해당 관련 자료를 첨부할 수 있다.

제81조(포상 방법)

1. 포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 특별 휴가를 줄 수 있다.
2. 포상은 공적의 경중에 따라 포상 방법에 차등을 두며, 인사과과에 반영한다.

제19장 안전과 보건에 관한 사항

제82조(안전교육)

1. 기관은 재가서비스 현장의 사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기 교육, 서비스 변경 시 교육, 특이사항 시 특별 안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여해야 한다.

2. 기타 안전과 보건에 관한 사항은 취업규칙과 급여제공지침에 의한다.

제83조(낙상예방) 기관은 교육 계획에 따라 직원에게 낙상예방지침을 교육하고, 직원은 지침에 따라 업무를 수행한다.

제84조(노인학대예방) 기관은 연도별 사업 계획에 따라 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고, 연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

제85조(감염병 예방) 직원은 감염병 예방과 관련 하여 해외 여행 사실, 위험 지역 방문 사실, 건강 상태의 변화가 있을 경우 기관에 즉시 알려야 한다.

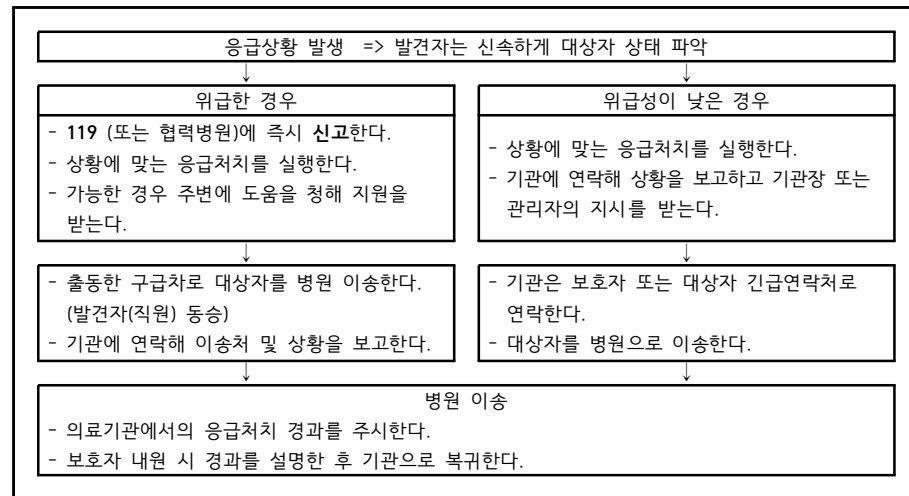
제20장 의료 서비스 처리 절차

제86조(병원진료)

1. 대상자의 상태 변화 및 응급 상황이 발생했을 경우, 그밖에 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자와 상담 후 병원 치료를 받을 수 있도록 협조한다.

2. 정기 병원 진료 시 처리 절차

- ① 병원 진료 수일 전에 보호자에게 정기 진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다
- ② 병원 진료가 필요한 대상자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰 기록을 보호자에게 제공하여 정기 진료 시 의사가 대상자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
3. 응급 상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리 절차
 - ① 응급 상황으로 병원 진료가 필요할 경우, 응급상황 대응지침에 따라 신속하게 대응한다.



② 병원 진료를 위한 후송 시 부득이 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자가 병원에 도착하면 인계한 후 귀원한다.

4. 외래 진료 시 처리 절차

① 가벼운 질병(내과, 이비인후과 등)으로 내원 하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 보호자가 동행해야하나, 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다.

② 발생하는 진료비의 본인부담금은 보호자가 부담한다.

③ 병원 진료를 위한 이동 시 차량 이용료는 본인 또는 보호자가 별도로 부담한다.

제87조(전원조치) 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료 서비스가 필요하다고 판단될 경우 기관장은 보호자와 협의하여 전원을 진행한다.

부칙

제88조(시행일)

본 규정은 2024년 1월 1일자로 시행한다.

제89조(규정의 열람과 비치) 기관은 운영규정을 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 해야한다.

[별지1] 재가장기요양 급여비용 및 급여제공계획표

※ 아래 재가장기요양 급여비용(별표1-5)는 『장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시』에 따른 것이며, 2024년 1월 1일부터 적용됩니다. 단, 아래 내용은 관련법령의 개정 및 추가 고시에 따라 변경될 수 있습니다..

[표1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담률

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급	본인부담률
월 한도액	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

[표2] 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

분류	금액(원)	분류	금액(원)	분류	금액(원)
30분 이상	16,630	120분 이상	41,380	210분 이상	60,530
60분 이상	24,120	150분 이상	48,250	240분 이상	66,770
90분 이상	32,510	180분 이상	54,320		

[표3] 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

분류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	84,670원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	76,340원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670원

[표4] 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

분류	금액(원)
30분 미만	40,760
30분 이상 ~ 60분 미만	51,110
60분 이상	61,490

[표5] 방문요양, 간호서비스의 서비스 제공시각에 따른 급여비용 가산

서비스 제공시각	금액(원)
22시 이후 06시 이전	[표2.4]의 소정금액에 30% 가산
『관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조 제1호』에 따른 일요일	
『근로기준법제55조 제2항』에 따른 유급휴일	[표2.4]의 소정금액에 50% 가산
『근로자의 날 제정에 관한 법률』에 따른 근로자의 날	

[별지2] 요양보호사 업무 범위

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		정서 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	의사소통 도움 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려 위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액'을 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
물단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장 하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
옷 갈아 입히기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 걸 옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	일상생활 함께하기	간편기능 유지 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지관리 지원	
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 임욕준비, 임욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨 '배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	가사 및 일상생활 지원	
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부속 또는 동행(차량이용 포함)하고 책임 귀가, 은행 관공서 업무 대행 등
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지'증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식을 조리, 설거지,주방 정리, 청소 및 주변정리 경돈, 의복세탁 및 관리