

운 영 규 정

별내 효누리 재가 복지센터

제 1 절

제 1 장 총 칙

제1조 (목적)이 규정은 노인복지법 제34조에 의거 장기요양서비스를 제공하는 “별내 효누리 재가 복지센터”를 운영함에 있어 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (기본방침) 이 규정은 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민들의 삶의 질 향상에 기여한다.

제3조 (명칭) 이 사업장의 명칭은 “별내 효누리 재가 복지센터”로 하며 이하 “방문요양센터”라 칭한다.

제4조 (사업장 소재지) 이 사업장의 주된 사무소는 경기도 남양주시 별내동 덕송2로 3-7에 둔다

제5조 (사업의 종류 및 업무) 이 사업장은 제1조,제2조의 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)급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

제6조 (센터장의 직무)

- 1.기관장은 본원을 대표하고 그 업무를 총괄하여 직원을 지휘, 감독한다.
- 2.기관장이 사고가 있을 경우에는 별도의 지정된 순위, 또는 지명된 자가 그 직무를 대행한다.

제7조 (준수의무)본원의 모든 직원은 규칙을 준수하고 상호협력하여 그 직무를 성실히 수행하여야 한다.

제8조 (결재절차)본원의 사업 및 재정의 모든 사항은 원장의 결재를 득한 후에 집행한다.
단 위임전결이 필요한 사항은 별도의 규정을 제정 시행한다.

제9조 (직원회의)본원의 업무 및 정책에 관한 의견을 수렴하기 위하여 월1회 직원회의를 실시하며 그 종류와 내용은 별도로 정한다.

제 2 장 기관의 설치, 운영

제10조 (기관운영)

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

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성확대로 공동체의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

제11조 (기관설치기준)

1. 사무실의 전용면적은 연면적 (23.140496m²)(7평) 에 인터넷, 컴퓨터, 전화기, FAX등 통신 기기와 책상, 회의용 탁자, 서류보관함 등 사업에 필요한 비품을 비치한다.
2. 방문목욕과 관련하여 목욕에 필요한 이동용 목욕차량 또는 이동용 욕조 등을 갖춘다.
3. 사무실 또는 사무실과 별도로 탈의 공간을 갖추어야 한다.
4. 방문요양, 방문목욕, 기타 재가사업관련 사무실은 통합하여 사용한다.

구 분	사무실면적	통신장비	목욕장비	집기/비품
방문요양	7평	인터넷, 컴퓨터, 전화기, Fax, TV		책상, 회의탁자, 케비넷, 서류함,
방문목욕			이동용 욕조, 목욕차량(임대사용)	전자렌지,냉장고 등

제12조 (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, 활용 한다.

3. 관리책임자와 요양보호사 1급은 방문요양, 목욕의 서비스를 겸하며, 필요 시 공동으로 수행한다.
4. 인력소요기준은 다음과 같다.

구분	관리책임자	사회복지사	요양보호사	사무원	보조원
방문요양	1	1	수시 변동		
방문목욕				-	-

제 3 장 요양급여범위

제13조 (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.

제14조 (급여대상)

1. 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자를 대상으로 한다.
2. 65세 이상 어르신 중 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

제15조 (장기요양급여 등급판정기준)

1. 장기요양 1등급 : 일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양 인정점수가 95점 이상인 자
2. 장기요양 2등급 : 일상생활에서 상당 부분 다른 사람의 도움이 필요한자로서 장기요양 인정점수가 75점 이상 95점 미만인 자
3. 장기요양 3등급 : 일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한자로서 장기요양인정점수가 53점 이상 75점 미만인 자
4. 장애등급 1등급 : 인정조사 결과 활동지원 급여등급(1 ~ 4등급) 판정자

제16조 (급여범위 게시) 기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정의 개요
2. 종사자 근무체계
3. 제공하는 장기요양급여의 종류

4. 비급여대상 및 항목별 비용
5. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

제17조 (급여범위) 장기요양서비스는 수급자의 본인부담을 명확히 하기 위해 급여범위를 급여항목과 비 급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비 급여항목은 전액 본인부담이 부담하여야 한다.

제18조 (급여항목) 비급여대상과 서비스제공 금지항목을 제외하고, 수급자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등(※포괄방식으로 규정)을 말한다.

제19조(비급여항목)

①식사재료비 ②상급침실 이용에 따른 추가비용 ③이 미용비 ④ 그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 고시한 비용을 말한다.

제20조(금지항목)

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

제 2 절

제 1 장 요양급여 제공절차 및 모집방법

제21 조 (장기요양기관서비스 관련 이용자 모집방법 및 이용절차)

1. 등급판정신청절차

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

2. 수급자 모집 방법 및 재가기관 이용절차

모집방법은 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 한다

첫째: ① 이용상담 (전화 혹은 내방) → ②사회복지사 가정방문상담 → ③접수 및 이용계약서 작성 → ④서비스 실시

둘째: 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

제22조 (방문요양, 방문목욕 이용절차)

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후 관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 사정회의 : 건강공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공
6. 사후관리 : 서비스제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제 2 장 이용계약에 관한사항

제23조 (이용계약에 관한 사항)

1. 계약목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

2. 계약기간

1.인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로한다. 단, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 8조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

- 가. 이용 대상자 및 법적보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 시작한 날부터 종료 날까지로 한다.
- 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 기관 직원회의 심의에 따라서 재계약 할수 있다.
(기간을 명시하지 않을 경우 인정서 날짜로 서비스를 제공한다.)
2. 노인장기요양 비대상자의 경우 계약 당사자의 협의에 의해 결정할 수 있다.

3.월 이용료

1. 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기관 급여의 범위 내에서 장기 요양급여(서비스)를 이용한다.
2. 1,2등급 : 재가 및 시설급여 /3등급: 재가급여
3. 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담 하여야 한다.

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

- 1)재가급여 월 한도액의 적용기간은 매 월 1일부터 말 일까지로 한다.
- 2)월 중 장기요양 등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

4.월 이용료 및 그밖의 비용부담액은 아래 표와 같이한다.(1회당,이용 시간별)2026년 기준

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	17,450	150분 이상	50,640
60분 이상	25,320	180분 이상	57,020
90분 이상	34,120	210분 이상	63,530
120분 이상	43,430	240분 이상	70,080

- 1.신청접수 :전화 또는 신청자 내방 접수/건강관리공단,구청,동사무소등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기요양 수급자 확인
- 2.사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황 파악기록 (건강상태,개인신상,주거환경,서비스 제공여부 등)
- 3.사정 회의: 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상

태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지

관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크를 한다.

제24조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ⑤ 각종 프로그램의 참석 의무
- ⑥ 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 수급자는 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
- ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.

- ⑦ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑧ 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

4. **신원인수인의 의무**

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

5. **신원인수인의 권리**

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제25조 (계약의 해제)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 최소3회이상 지속적으로 이용료를 납부하지 아니하고 대표의 결정에 따라 연체가 인정되었을때
4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 수급자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 3 장 이용료 등 비용변경방법 및 절차

제26조 (급여 이용료 및 변경, 절차)

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스 제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할 때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제27조 (본인부담금)

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

다.

3. 국민기초생활수급노인은 무료(0 %)이다.

제28조 (이용료 및 비용 변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 4 장 서비스 내용과 그 비용부담에 관한사항

제29조 (서비스내용)

다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공한다.

1. 일상생활지원서비스
식사관리, 배설관리, 목욕관리, 구강관리, 두발관리, 손발 관리, 세면관리, 회음부관리, 옷 갈아입히기, 체위변경, 수면관리, 이동요양
2. 의사소통 및 여가지원서비스
일상편의대행, 의사소통지원, 여가지원(프로그램서비스)
3. 건강지원 및 응급구호서비스
건강관찰 및 확인, 투약관리, 치매관리, 간호 및 처치, 호스피스, 응급구호
외래진료 및 입·퇴원관리, 예방관리, 협약기관 진료
4. 재활치료 지원서비스
일상생활동작훈련, 물리치료, 신체기능훈련, 작업치료 및 인지·정신기능훈련
5. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
6. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공
7. 사후관리 : 서비스에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제30조 (일반간병절차)

① 상담 및 신청 → ②간병서비스 사전조사 → ③서비스 계약체결 → ④서비스 및 파견인력
확정 → ⑤간병서비스 제공 → ⑥서비스 비용청구 → ⑦서비스 모니터링

1. 상담 및 신청 : 대상자 본인 또는 가족이 “일반간병을 신청”한다.
2. 간병서비스 사전조사 : 희망하는 서비스 내용과 대상자의 심신상태를 점검한다.
3. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 신청자, 가족과 서비스
계약을 체결한다.
4. 서비스 및 파견인력 확정 : 원하는 서비스와 시간, 일자, 파견인력 등을 확정한다.
5. 간병서비스 제공 : 담당 요양보호사가 가정이나 병원을 방문하여 신체 및 가사 활동
서비스를 제공한다.
6. 서비스 비용청구 : 계약에 따른 간병 서비스 결과를 통보하고 서비스 비용을 청구한다.
7. 서비스 모니터링 : 종사자의 서비스 내용을 일정기간 모니터링 하여 미비점을 보완한다.

제31조 (장기요양급여이용계약)

장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양급여제공계약서를 다음사항고려 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

1. 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중 월 또는 연, 인증기간단위로 체결하고,
서비스제공시간은 1일 4시간, 3시간, 2시간 단위로 선택 계약을 체결 한다
2. 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양, 목욕, 복지용구 등)
를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수
있도록 안내 한다.
3. 기관은 계약체결 시 수급자(보호자)가 본인부담금에 부담을 갖지 않도록 월별 이용료와
본인부담금을 상세하게 설명하여 준다.
4. 기관과 수급자(보호자)는 「신의성실 원칙」에 따라 장기요양급여제공계약이 체결하고,
이에 따른 권리와 의무가 함께함을 고지한다.
5. 기관은 장기요양급여제공계약체결 시 반드시 해지조건과 수급자 또는 기관의 사정으로
부득 계약해지 시 불이익이 없다는 것을 자세히 설명 한다.

제 5 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항

제32조 (서비스제공자의 배상책임)

1. 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

2. 다음 각 호에 해당하는 경우 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 기관 내에서 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
3. 기관장은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상책임보험가입을 의무화해야 한다.(보건복지가족부)
4. 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.

제33조 (배상책임보험 및 면책범위) 노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중 피보험자의 부주의, 과실 및 부작위에 기인하여 제3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상 책임 손해액과 청구사항을 조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로 1인당 연간 보험료는 기관과 요양보호사가 1/2씩 부담하는 것을 원칙으로 한다.

1. 재가급여서비스배상책임보험료 42,400
2. 배상책임범위 : 대인 3천만원, 대물 200만원
3. 면책범위
 - ① 금융업무를 수행 하던 중 발생한 금전 및 재물손해
 - ② 전문인으로서 직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위
 - ③ 질병감염 또는 식중독사고 등 상해사고 이외의 사고
 - ④ 돌봄(케어)결과를 보증함으로서 발생한 배상책임
 - ⑤ 미용 또는 이와 준한 것으로 인한 업무

제 6 장 운영규정의 개정방법 및 절차등에 관한사항

제34조 (규정의 제·개정)

이 규정의 운영과 관련된 주요규정의 제 개정에는 운영위원회의 의결을 거쳐 제 개정한다.

제35조 (운영규정 개정 및 절차)

1. 운영규정의 개정은 운영위원회의 운영규정 절차에 따른다.
2. 재적 인원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의 할 수 있다.
3. 재적 위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제36조 (관리책임자) 관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등을 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.

1. 사무실 업무총괄 및 관리감독
2. 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 업무지도, 교육
3. 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리감독
4. 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시
5. 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
6. 재가사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅
7. 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모

제37조 (사회복지사) 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사, 관리책임자 업무의 다음사항을 수행한다.

제38조 (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 대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원
3. 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
4. 서비스 지원내용 일일 서면보고(상담결과 포함)
5. 방문요양, 방문목욕 서비스지원 대상자 지속 발굴

제 7 장 인력관리 규정에 관한사항

제39조 (채용기준) 기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인 임신 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제40조 (선발절차) 기관에서 요구하는 조건을 충족한 자로 기관의 모집공고에 의해 기관장의 심사를 거쳐 선발한다.

제41조 (근무시간) 노인장기요양서비스의 성격을 고려 수급자의 요구를 우선고려 주40시간 범위 내에서 협의(월중서비스시간표)결정 하며 그 외 연장근로시간은 기관 승인 하에 연장 근무를 할 수 있다.

1. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.
2. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.

제42조 (채용제한) 근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자
7. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
9. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제43조 (복무의무) 근로자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 근로자는 말은바 직무를 충실히 수행하며 기관의 질서와 명예를 존중하고 기관의 발전을 위하여 노력하도록 한다.
2. 근로자는 재직 중 또는 퇴직 후라도 기관과 관계되어 직무상 지득한 비밀과 요양대상자의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 아니 된다.
3. 근로자는 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야한다.
3. 근로자는 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야한다.
4. 근로자는 근로자로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 하여서는 아니 된다.
5. 근로자는 그 밖에 위의 각 호에 준하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제44조 (퇴직절차)

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 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 근무 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
3. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급 한다. 단, 1일 근로시간이 불규칙적 일 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다(퇴직절차)
 1. 직원이 퇴직하고자 할 때에는 퇴직전에 퇴직원을 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다.
 2. 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
 3. 퇴직자는 다음 각 호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
 - *업무복 및 사원증 반납
4. 직원은 퇴직 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하

여야 한다.

제45조 (퇴직예고) 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 기관장의 허가를 받아야 한다.

제46조 (승진) 기관에 근무하는 직원 중 업무 능력이 우수하다고 판단될 시 기관은 직원을 승진에 대하여 심의·의결한다.

제47조 (상벌)

기관에 근무하는 직원 중 업무 능력이 우수하다고 판단될 시 기관이 직원에게 상벌을 할수도 있음.(상품권,포상금 등.)

제 8 장 보수(급여)에 관한 사항

제48조 (보수(임금) 기준 및 기본방침)

기관 종사자의 보수(임금) 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 4대보험 적용자, 계약직 중 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 등을 고려하여 적정 임금을 산정하여 결정 지급한다.
3. 사무실에 근무하는 사무직 종사자는 연봉계약을 원칙으로 한다.
4. 요양보호사는 시간당 (단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의 결정 시행한다.
5. 수급자 또는 요양보호사 본인의 사정으로 월 60시간미만 근로자는 시간급 조정하여 지급한다.
6. 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금 한다.
7. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.
8. 초과근무수당 (야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)
 - 규정된 시간외에 근무한 근로자에 대하여는 노인장기요양법에 의한 가산수가를 기준으로 제공한다.

1) 야간근로수당 : 통상임금의 20/100 가산지급

- 2) 심야근로수당 : 통상임금의 30/100 가산지급
- 3) 휴일근무수당 : 통상임금의 50/100 가산지급

제49조 (상여금)

기관은 근로자의 근무실적과 기관의 경영 성과를 감안하여 특별 상여금을 지급할 수 있다.

제50조 (퇴직 및 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 못 할 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균 급여를 지급한다.
2. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용 한다.
3. 중간정산 으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다, 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정 퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
4. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 '퇴직금 중간정산 승인신청서', '퇴직금중간정산 합의서'를 제출하여야 한다.
5. 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.
 - 1) 본인이 퇴직원을 제출하고 기관의 승인이 있을 때
 - 2) 정년퇴직 연령이 되어서 그 날짜에 도래했을 때(만65세 기준)
 - 3) 사망하였을 때
 - 4) 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
 - 5) 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니한 때
 - 6) 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때
 - 7) 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속근무가 불가능하다고 판단될 때
 - 8) 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

(정 년)

직원의 정년은 담당업무 및 직책에 따라서 다음 각 호와 같이 적용한다.

1. 관리직 : 만 70세가 되는 다음날
2. 현장직 : 만 70세가 되는 다음날

3. 직원이 정년으로 인해 고용관계가 종료된 때에는 당사자간 필요에 의해 촉탁 통해 한시적인 근로계약을 체결할 수 있다.

제 9 장 직원의 복리후생에 관한사항

제51조 (5대 보험가입의무) 기관장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용법에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험, 전문인배상책임에 가입하여야 한다.

제52조 (근로계약서) 요양보호사와 사무직 종사자 등 기관에 근무하는 모든 종사요원은 관리책임자와 직접 근로계약을 체결하되 계약 전 근로조건을 충분히 이해하고 기관의 근로계약서 양식에 의거해 계약을 체결한다.

제53조 (근로시간) 1일 근로시간은 사무직원은 8시간으로 정하며 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간서비스시간표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을시 변경 될 수 있으나 해 요양보호사와 사전 협의 시 기관 승인 하에 연장 근무를 할 수 있다.

제54조 (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. 연차유급휴가수당청구권은 재직근로자가 전년도 및 전월도 근로 대가로 발생한 연차 유급휴가를 사용할 경우 그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며, 이와 같이 지급되는 연차유급휴가수당은 임금에 해당 한다.
2. 본 기관은 요양보호사에 대하여 출근한자는 년차 휴가에 가름하여 매월 유급수당을 지급한다.

제55조 (여비)

기관장은 직원이 공무로 출장할 경우에는 소정의 여비를 탄력적으로 지급한다.

제56조 (포상, 복지, 및 휴가)

직원의 포상과,복지,징계에 대해서는 대표가 결정 및 시행한다.

(복리후생의 확대의무)

기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표상할 수 있다

1. 기관의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
2. 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
3. 기관장은 수급자의 사망, 요양보호사의 직계가족 경사시는 축의금, 애사시에는 조의금을 지급한다.
4. 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자

(세부 포상 기준)

1. 분기별 1회 또는 년1회 모범요양보호사 및 장기근속자 를 선정하여 기관에서 정한 소정의 금액또는 상품권 등을 포상하는 것으로 한다.
2. 선정방법 : 수급자 또는 보호자,사회복지사,대표 투표 100%로써 가장 우수한 직원을 선정한다.
3. 최우수 직원 선정 시 간담회의나 직원회의를 통하여 이를 알리고 증명자료를 보관한다.

(복지)

1년이상 근무한 장기근속자를 선정하여 상여금지급을 할수도 있음

(휴가)

대표와 협의하여, 연차휴가,계절휴가등 기준에 맞는 휴가를 정한다.

제 10 장 안전과 보건에 관한사항

제57조 (건강검진)

1. 건강검진 실시

- 1)기관은 전 직원의 건강을 보호, 유지하기 위하여 국민건강보험법에 따른 건강검진을 하는 기관에서 전 직원에 대한 건강진단을 하여야 한다.
- 2)기관은 전 직원의 건강관리를 위하여 사무직은2년 1회 비사무직은 연1회 정기건강검진을 실시한다.
- 3)기관은 건강검진을 실시하고 그 결과를 건강검진 관리대장에 보관해 둔다.

- 4)신규채용 시 건강검진을 받은 직원은 그 다음연도에 실시한다.
- 5)사업장 건강검진은공단건강검진으로도 대체 할 수 있다.

제58조 (근골격계 질환)

기관은 직원이 업무상 과도한 신체적 활동을 통하여 서비스를 제공하므로 각종 근골격계 질환의 고위험군으로 분류되는 노인요양 직원들에게 적절한 예방교육을 실시하고 검사하여 업무수행 시 보다 효율적으로 대응하여 질 높은 케어 서비스를 제공할 수 있도록 한다.

1. 교육 실시

기관은 근골격계 질환 등에 대한 교육을 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 정기교육을 실시하고 필요시 수시교육을 실시하도록 한다.

2. 근골격계질환 검사 실시

- 1)기관은 근골격계 질환 등에 대한 검사를 검사계획에 의거 년 1회 이상 정기검사를 실시하고 필요시 수시검사를 실시하도록 한다.
- 2)검사 진행 후 조치가 필요할 경우 나타난 증상에 따라 맞춤형 조치를 시행하도록 한다.(검진, 운동 등)

제59조 (감염 예방)

기관은 면역기능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물사용 등으로 인하여 면역력이 많이 떨어져 감염성 질환이 걸리기 쉬운 수급자 및 직원에게 감염예방 교육을 실시하고 감염병검사를 할 수 있도록 한다.

1. 교육 실시

기관은 수급자와 직원이 감염예방관리에 만전을 기할 수 있도록 하고 교육계획에 의거 년 1회 이상 정기교육을 실시하고 필요시 수시교육을 실시하도록 한다.

2. 검사 실시

기관은 수급자와 직원이 감염병검사를 년 1회 이상 진행할 수 있도록 독려한다.

제60조 (안전교육 및 교육)

기관은 재가서비스현장의 사고예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육: 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 서비스 실시하기 전에 실시한다.
 - 신입요양보호사 안전교육 자료목록 표에 따라서 실시한다.
 - 요양보호사의 제 원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따

라 실시한다.

2. 정기안전교육은 모든 종사자에게 분기/반기/연1회 등 실시하고, 특별히 필요할 때 수시교육을 실시한다.
3. 종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 또는 반기별로 실시한다.
4. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연1회 이상 11개 항목을 실시한다.
5. 급여제공교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 실시한다.
6. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
7. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 집합교육 시 실시한다.
8. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 , 참석자 서명 기록을 보관한다.

제61조 (윤리 및 성폭력 예방교육) 종사자 및 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 윤리 및 성폭력 예방교육을 실시한다.

제62조 (욕창방지교육) 종사자 및 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 욕창예방교육을 실시한다.

제63조 (감염관리) 기관의 교육 자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

제64조 (낙상예방) 다음과 같은 낙상예방지침에 따라 종사자 및 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙을 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용 한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제65조 (치매예방 프로그램) 다음과 같은 치매예방지침에 따라 종사자 및 수급자(보호자)에게 치매예방 프로그램 및 관리지침교육을 실시한다.

1. 치매예방을 위한 일상생활 6가지 지침을 활용한다.
2. 치매예방 프로그램을 활용하여 어르신의 각각의 특성에 맞는 훈련/교육/치료/서비스지도

를 병행하여 실시한다.

제66조 (응급상황대응 및 비상연락망) 요양보호사는 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속
- ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
- ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
- ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 땀목이 뻣뻣, 속이 미식 거림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의 점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 브래지어 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속이 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 대리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.
- ⑥ 찬물 찜질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황발생시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생시 - 보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 얘기

제67조 (노인학대. 폭력예방) 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

- 1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방 하는데 그 목적이 있다.
- 2. 노인학대는 노인에게 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다. (노인복지법 제1조의2제3호)

3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위)/제55조(벌칙))

① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년이하의 징역 또는 2,000만원이하의 벌금)

② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)

③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금)

4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)

① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.

② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제 11 장 고충처리 절차에 관한사항

제68조 (고충처리)

기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

1, 이규정은 요양보호사의 인사관리, 근로조건, 기타 신상문제 등에 관한사항을 규정함을 목적으로 한다.

2, 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 실장 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 양양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

3, 고충처리 대상의 업무는 ①급여 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 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항

4, 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임 하 시정 조치방안을 강구 한 후 시일내 처리하고 신청자에게 결과를 통보 한다.

5, 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관 한다.

제69조 (부당청구금지)

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

제70조 (윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.

제71조 (요양보호사의 제 원칙 준수서약) 요양보호사는 기관이 마련한 제11장의 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.

제72조 (욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.

제73조 (욕구반영) 기관은 제59조에 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.

제74조 (초기 면접지) 기관은 서비스 대상자가 확정되면 기관의 양식을 참고로 초기면접을 실시하여 서비스제공을 활용한다.

제75조 (상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.

제76조 (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.

제77조 (급여비용명세서 발부) 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

제78조 (급여계획변경사유기록) 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.

제79조 (급여제공기록) 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

제 80조 (급여이용 정보제공) 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자의 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야한다.

제 13 장 보 칙

제 81조 (준용규정) 이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙을 준용한다. 이규정은 2014년 10월 6일부로 적용한다 .

제 82조 (규정의 제 개정) 이 규정의 운영과 관련된 주요 규정의 제 개정에 대해서는 직원 회의결을 거쳐 제 개정한다.

제 14장 부 칙

제 83조 (시행일) 이규정은 직원들과 회의를 의결을 받은 날로부터 시행한다.

제 84조 (직원회의) 재가복지사업(방문요양, 방문목욕)의 효율적인 운영을 위하여 직원회 으리를 월 1회 시행하고 중요사항을 논의,의결한다.

제 15장 직책 보조비 규정

직책보조비 규정

제 85조 (시행일)

이 규정은 2026년 1월1일부터 적용한다.

제 86조 (직책보조비의 정의)

이 규정에서 말하는 "직책보조비"란, 직원의 직책 수행에 수반되는 실비성 경비의 일부를 지원하기

위하여 별도로 책정·지급되는 보조적 성격의 비용을 말한다.

제 87조 (직책보조비의 지급대상)

① 직책보조비는 (별내효누리재가복지센터에서 직접) 지급한다.

② 해당 계좌는 기관 내 직책 수행과 관련된 운영 경비의 적정한 집행을 목적으로 한다.

제3조(직책보조비의 지급액 및 범위)

① 직책보조비의 지급액은 월 50만 원 이내에서 사회통념상 업무추진비로 적정하다고 인정되는 범위

내에서 결정한다.

② 지급한도는 예산 범위 내에서 기관장이 조정할 수 있다.

제 88조(직책보조비의 사용 목적 및 제한)

① 직책보조비는 다음 각 호의 목적에 한하여 사용할 수 있다.

1. 직책 수행에 필요한 회의비, 소모성 경비
2. 직원 간의 원활한 업무 협조를 위한 간단한 접대비
3. 외부 유관기관과의 행정 협조에 필요한 비용 등

② 개인용도, 사적 지출, 법령에 저촉되는 용도로의 사용은 금지한다.

2014년 10월 06일

2017년 01월 01일 부로 재 제정합니다.

2019년 01월 01일 부로 재 제정합니다.

2021년 01월 01일 부로 재 제정합니다.

2022년 01월 01일 부로 재 제정합니다.

2023년 01월 01일 부로 재 제정합니다.

2024년 01월 01 일부로 재 제정합니다.

2026년 01월 01일 부로 재 재정합니다.