운 영 규 정

삼성의료기

운 영 규 정

제 1 조 (사업)

1. 목적

본 기관은 노인성 질환으로 생활, 요양, 의료, 정서. 문화적 도움 등이 필요한 어르신들에게 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양법, 기타 관계법령에 의거하여 정신적, 신체적, 각종 질환 등을 예방 및 호전에 힘쓰며 어르신들의 잔존 능력을 증진시키는 것을 도모하며 지역사회내의 복지자원을 활용하여 건강하고 안락한 노후생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

2. 사업내용

가. 삼성의료기는 재가장기요양사업 중 복지용구 사업으로 한다.

나. 인적, 물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.

제 2 조 (이용대상 및 모집방법 등에 관한 사항)

1. 이용대상

이용대상은 관계 법령에 의거하여 복지용구는 서비스 대상을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

2. 대상자의 자격.

가. 노인장기요양법상 등급판정을 받은 대상자

나. 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자

3. 모집방법

모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으 로 인터넷 홈페이지와 상담, 홍보지등을 통하여 모집한다.

제 3 조 (이용계약에 관한 사항)

1. 계약기간

노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간내로 하며 장기요양 등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.

노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

2. 계약목적

지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 재가 복지를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 노인 어르신들에 게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

3. 서비스 제공시간

표준장기요양이용계획서와 대상자의 욕구를 반영한 협의에 의해 계약기간내에서 이용하는 것을 기본으로 하며 부득이한 경우 변동 사항이 발생되면 조정할 수 있다

4. 월 이용료 및 기타 비용부담액

가. 당사에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

나. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	보험료	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 85% 보험공단으로부터 지급.
자부담	본인부담금	15%	보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%임. (의료급여수급자의 경우 7.5%이며, 기초생활수급자의 경우 면제)

5, 계약자, 수혜자의 의무

가. 서비스제공자 의무

1) “을”의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
2) “을”의 신변 이상으로 보호자로부터 연락 시 최대한 빠른 조치를 한다.(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

나. 수혜자(보호자)의 의무

1). 월 이용료 납부 의무
2). 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무

다. 계약 해지 등 기타 사항

*계약 해지는 이용계약서에 의거한 사항을 준수한다.

마. 이용절차

① 노인장기요양법상 등급판정을 받고 당사에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
② 신청, 접수를 받은 당사는 수혜 대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
③ 서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 당사로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

바. 구비서류

* 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출 하여야 한다.
1). 노인장기요양보험 수급권자 -장기요양인정서 , 표준장기요양이용계획서
2). 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부 (수급권자의 경우에 한함)

제 4 조 (이용료 및 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

* 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
* 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
* 수급자의 건강상태와 환경적요인으로 변경의 요구가 있을 경우
* 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 5 조 서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항

* 서비스제공자의 실수로 인해 발생되는 일체는 모두 당사에서 책임을 지고 배상을 한다.
* 서비스제공자의 실수가 아닌 기타 자연발생으로 인해 생기는 일에는 책임을 지지 않는다.
* 상해 보험에 가입 신속한 배상 절차를 진행하되 최선을 다하여 문제를 해결한다.

제 6 조 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

1. 서비스의 내용(급여종류)

1) 복지용구 급여란

복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는

노인장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구로써 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입하거나 대여하여 주는 것임

2) 법적근거

- 노인장기요양보험법 제23조 제3항
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제19조 제2항

3) 급여대상자

- 노인장기요양법 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은 자로 함
- 복지용구 급여를 받던 중 시설 입소 시는 그 시점부터 지급을 중단
- 수급자가 의료기관(병,의원 등)에 입원한 기간 동안에는 "전동침대", "수동침대", "이동욕조", "목욕리프트"의 급여가 제한됨

4) 급여방식

- 구입방식 : 『구입품목 11종』에 대해 제품별 수가에서 본인 부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식
- 대여방식 : 『대여품목 7종』을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식

5) 급여기준

- 복지용구를 구입하는 경우 내구연한이 정하여진 품목은 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있다.
- 내구 연한이 정해지지 않은 품목이라도 미끄럼 방지용품과 자세변환용구는 수급자의 연한도액 적용 기간 중 최대 급여 가능 개수(미끄럼 방지 양말 6켤레, 미끄럼방지액· 매트 5개, 자세변환용구 5개)를 초과하여 구입할 수 없다.
- 구입제품의 내구연한 기간 중 훼손으로 사용이 불가한 경우 별도의 『복지용구 추가급여신청서』를 국민건강보험공단에 제출하고 공단이 이를 확인한 경우에는 내구연한 이내라도 급여를 제공받을 수 있다.
- 복지용구를 대여하는 경우 각 품목당 1개 제품만 대여가 가능하다, 다만 전동 침대와 수동 침대는 동일 품목으로 본다.

2, 비용의 부담

1) 복지용구 제공에 대한 비용의 지불을 받는 경우에는, 이용자 또는 그

가족에 대해서 사전에 문서로 설명을 실시해, 지불에 동의하는 취지의 계약서에 서명(기명 날인)을 받는 것으로 한다.

2) 복지용구의 품목에 따라 이용료는 목록에 기재해 둔다.

3. 급여제공방법(판매, 대여)

1) 복지용구 방문상담

* 수급자 및 가족 등이 사업소를 방문 이용 상담
  - 장기요양급여 인정서, 복지용구급여확인서 제출
* 수급자 중「의료급여법」에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장・군 수・구청장에게 장기 요양급여를 신청을 하여야 함
  (장기요양기관 입소. 이용의뢰서를 사업소로 통보)

2) 급여가능 여부조회

* 복지용구사업소 - 복지용구급여확인서, 혹은 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회(공단 포털 또는 지사)
* 수급자가「의료급여법」에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소・이용의뢰서 확인

3) 복지용구 제공 계약 체결

* 복지용구사업소・수급자
  - 급여계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성 1부를 수급자에게 발급하고, 1부는 사업소 보관)
* 복지용구 사업소
  - 본인부담율에 따른 본인부담금을 수납
  - 복지용구 제공함
  - 복지용구사용방법, 사용상유의사항, 고장 시 대처 방법 등을 안내

4) 계약체결 내역 통보

* 복지용구 사업소
  - 공단포털(복지용구 계약내역서 등록화면)에 직접등록
  - 또는 모사전송으로 지사에 통보 (장기요양급여계약내역서)
  - 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

5) 급여비용 청구 및 지급

* 복지용구 사업소

- 인터넷 청구
- 전산매체 청구(공단본부)

제 7 조 제품 안내 및 관리에 관한 사항

1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용 방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구의 제공에 관한 동의를 얻는 것으로 한다.

2) 복지용구의 제공은 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태등과 관련되어 점검을 실시한다.

3) 복지용구의 제공에 있어서 이용자의 신체의 상황 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 이용자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.

4) 이용자로부터의 요청에 응해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우는 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

제 8 조 제품 유통에 관한 사항

제1조(목적) 이 규정은 복지용구의 유통과정에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정의 적용범위는 복지용구사업소로 한다.

제3조(전시장) 복지용구의 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소(이하 “전시장”이라 한다)는 다음 각 호에 적합하여야 한다.

1) 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시장은 충분한 면적과 공간을 갖추어야 한다.

2) 전시장과 업무장소는 분리되어 있어야 한다.

3) 복지용구 공급에 적합한 채광 또는 조명이어야 하고 환기가 잘 유지되어야 한다.

4) 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적정한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 하며, 필요한 경우 공기조절설비(환풍기)를 갖추어야 한다.

제4조(관리책임자)

1) 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.

2) 관리책임자는 입고·보관·출고· 및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.

제5조 **(제품 배송 방법)** 복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1) 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 분리하여 배송한다.

2) 배송 중 복지용구가 도난 되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.

3) 배송은 직접 배송을 원칙으로 하며, 부득이 택배배송/ 제조사 배송을 이용 할 시 담당자는 소비자 집에 방문하여 제품 확인과 사용 설명을 하여야 한다.

4) 기타 배송관리업무에 필요한 사항에 따른다.

제6조 **(재고관리)**

- 복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.

-. 입고업무 : 복지용구의 입고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1) 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의 제품명·규격·수량 등을 확인한다.

2) 입고 시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.
3) 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.
4) 기타 입고관리업무에 필요한 사항
-. 보관업무 : 복지용구의 보관업무는 다음 각 호에 따라야 한다.
1) 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.
2) 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.
3) 기타 보관관리업무에 필요한 사항
-. 출고업무 : 복지용구의 출고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.
1) 선입선출의 방법으로 출고를 하여야 한다.
2) 출고 시에는 제품명・규격・수량・바코드를 확인 후 출고하여야 한다.
3) 기타 출고관리업무에 필요한 사항

제7조 (환경・위생관리업무) 복지용구사업소는 시설의 환경・위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.
1) 기계・기구 및 설비의 청결 유지
2) 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지
3) 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수
4) 전시장 내에서의 음식물 섭취 및 흡연 금지
5) 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리

제 9 조 제품 소독에 관한 사항

Ⅰ. 소독의 일반적 원칙

※ 소독과 멸균은 미생물의 숫자를 감소시키거나 제거하는 과정으로 감염관리의 중요한 방법 중 하나이다. 적절하지 못한 소독 방법이 문제가 되지만 과잉의 멸균이나 소독도 비용이나 시간의 낭비, 환경의 오염 등과 같은 문제를 초래하게 된다. 따라서, 소독과 멸균의 올바른 방법과 과정이 준수되는 것이 중요하다.

1. 소독제의 제품 설명서를 확인하는 것이 가장 우선이다. 상품명, 성분 계통, 제조업체의 이름 및 주소, 주요 성분의 구성 비율과 같은 제품 내용과 허가된 소독제의 사용범위를 확인하도록 한다. 최적의 사용농도, 살균제로 사용할 때의 적정 희석농도, 사용기간, 부식성 유무와 같은 사용 방법도 확인하도록 함. 임상에서의 사용 환경을 고려하여 비누나 단백질에 의한 저해 작용 정도, 안정성에 대한 정보도 확인한다.
2. 소독제의 제품 설명서에서 언급한 방법대로 올바른 대상에게 적용하도록 함. 이 때 적용대상 뿐만 아니라, 농도 및 시간을 준수하여만 원하는 소독효과를 얻을 수 있다. 소독 전에 철저한 세척을 통해 소독의 효과를 증가시키도록 하며, 소독 후에는 철저한 헹굼을 통해 소독제 성분을 제거하여 남은 소독제로 인한 인체조직의 독성이나 부작용을 방지하도록 한다. 소독된 기구가 다음 사용 시까지 재오염되지 않도록 건조 및 보관을 주의한다.
3. 일반적으로 한 번 사용한 소독액은 유기물로 비활성화 되어 소독효과가 떨어지므로 재사용은 하지 않는다. 희석 후 유효기간이 알려져 있지 않은 경우는 1주일 후에는 폐기하도록 한다. 장기간 사용할 수 있는 경우라면 소독력을 확인하기 위한 측정이 필요하다.
4. 소독약병 및 용기의 오염을 유의한다. 특히 소독제를 희석하여 사용할 경우 용기의 오염으로 인해 유행적 발생이 되지 않도록 주의한다. 소독제와 용기와의 상호작용이 없는지 확인하도록 한다.

제 10 조 성폭력 예방 및 대응지침

1. 관련법규

① 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
「노인복지법」 제39조의9(금지행위) 제2항
② 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만 원이하의 벌금에 처해 진다.
「노인복지법」 제55조의3(벌칙) 제1항
③ 사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.
「남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률」시행령 제2장 3조(직장 내 성희롱의 금지)
④ 사업주가 제12조를 위반하여 직장 내 성희롱을 한 경우에는 1천만원 이

하의 과태료를 부과한다.

「남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률」 제39조(과태료) 제1항

⑤ 사업주가 아닌 소속 근로자가 직장 내 성희롱을 한 경우에는 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률상 행위자를 직접 처벌하는 규정은 없으나 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률」제1장 총칙 제2조 정의에 해당하는 성폭력범죄는 이 법률에 근거하여 형사처벌을 받 을 수 있다.

2. 용어의 정의

① 성희롱

성희롱이라 함은 직원 간 또는 수급관련 상대방이 원하지 않는 성적인 말이나 행동을 하여 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말하며, '자기의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적인 말과 행동으로 상대방(요양보호사 및 수급자)에게 성적인 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하거나 이를 거부하는 것을 이유로 고용 및 인사 등에서 불이익을 주는 것을 말한다.

② 성폭력

성폭력이라 함은 성(性)을 매개로 가해지는 신체적·언어적·심리적 폭력으로, 강간뿐 아니라 희롱이나 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당된다.

3. 성희롱 및 성폭력의 법적 성립요건

① 시설직원과 어르신, 남녀 어르신 등

② 피해자는 주로 여성 어르신이 대상이지만 남녀 어르신 모두 해당됨.

③ 직원이 시설 내의 직위를 이용하거나 업무와의 관련성이 있을 것.

4. 성폭력 유형

① 육체적 행위

- 고의적인 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉.

- 기저귀 케어 및 어르신께서 부득이하게 노출을 해야할 시 가슴, 엉덩이, 등 특정 신체 부위를 어르신 허락 없이 만지는 행위.
- 평소 애무를 강요하거나 성적인 행위를 시도 하려는 행위.
- 필요 이상 오래 손을 잡거나 어깨동무를 하거나 충고하면서 과도하게 신체를 접 촉하는 행위

② 언어적 행위

- 어르신과 대화 중 음란한 농담이나 음탕하고, 상스러운 이야기를 하는 행위 (전화통화 포함)
- 어르신 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위.
- 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위.
- 어르신께 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위.
- 어르신의 방에서 음란한 내용의 전화통화.
- 외설적이고 도발적인 소리나 음성을 내는 행위

③ 시각적 행위

- 외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위.
- 성과 관련된 자신의 특정 신체 부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위.
- 어르신들의 성적 굴욕감을 유발하여 시설 환경을 악화시키는 것.
- 외설적이고 음란한 몸짓이나 얼굴 표정을 하는 행위

④ 그 밖에 사회 통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

5. 성희롱 및 성폭력 대응법

①. 성희롱 대응법

- 직원은 서비스 대상자에 대하여 어떠한 경우라도 성희롱에 관련한 어떤 행위도 하여서는 안 된다.
- 거부의사를 직접 표현하기가 어려울 경우 소극적이긴 하지만 불쾌한 표 정을 짓거나 그 자리를 피한다. 그러나 이러한 대응으로는 성희롱을 저 지하기 어렵다.
- 가해자에게 직접 중지할 것을 요구하고, 이것이 어려우면 가해자에게 편 지를 쓴다. 중지를 요청 할 때는 차분하고 명확한 어투로 분명하게 표현 해야

한다. 이 때 성희롱의 가해자가 서비스 대상자(수급자)일 경우 보 호자에게 이야기 하거나 편지를 쓰고, 가해자가 수급자의 보호자일 경우 에는 반드시 센터에 알리고 공동으로 대응해야 한다.

- 편지에는 당시 상황을 6하 원칙(언제, 어디서, 누가, 무엇을, 어떻게, 왜)에 따라 정확히 기록하고 피해자의 생각이나 느낌을 정리하는 등 핵 심이 정확하게 표현되어야 한다.
- 이 편지는 이후 증거자료가 될 수 있으므로 사본을 남겨둔다.
- 가해자에게 발송 할 때 내용증명으로 보내어 적법한 증거로 활용할 수 있도록 한다.
- 가해자에게 직접 본인의 의사를 전달하기 어려울 때는 주변 직원들과 문제를 의논하고 공동으로 대응한다.
- 상급자에게 이를 알리고 상급자가 가해자의 행동을 저지하도록 요구한다.

②. 성폭력 대응법

- 직원은 서비스 대상자에 대하여 어떠한 경우라도 성폭력에 관련한 어떤 행위도 하여서는 안 된다.
- 가장 먼저 안전한 곳으로 피하세요.
- 믿을 만한 친구, 가족에게 연락하거나 성희롱, 성폭력상담실로 필요한 도움을 요청하세요.
- 증거자료를 보존하세요.
- 증거확보를 위해 샤워나 목욕, 질세척, 손, 이빨 등을 닦지 마세요.
- 화장실에 가지 말고, 당시 입었던 옷을 없애지 마세요.
- 24시간 내에 병원을 찾아가 진단을 받으세요.
- 산부인과 정액 및 음모채취, 질 파열이나 열상, 처녀막 손상여부 검사, 성병감염 여부, 임신여부 검사나 임신방지를 위한 진료를 받습니다.
- 외과 외상검진, 외상사진 촬영 등의 신체적인 상해상태에 대한 진료를 받습니다.
- 성폭력전문 상담자와 상담하세요.

③ 성희롱 및 성폭력 피해자의 대응

- 성희롱 및 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.

- 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성희롱 및 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다. 「국가인권위원회법」 제30조 제1항
- 노인이나 직원에 대한 행위가 성희롱 및 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다.
- 행위자에 대하여 불법행위를 이유로 손해배상을 청구할 수 있다. 「민법」 제750조

6. 성희롱 및 성폭력 발생 예방 요령

① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용 한다.
② 성희롱 및 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
③ 평소 시설 내에 성희롱 및 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성 한다.
④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
⑥ 직원이나 어르신들의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
⑧ 음란한 사진이나 그림을 붙이는 행위에 대해서는 반드시 이의를 제기 한다.
⑨ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부의사로 받아 들 이고 즉각 행동을 중지한다.
⑩ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안 된다.

7. 시설내 성희롱 예방교육 의무

① 예방교육 실시방법
- 년 1회 이상 의무적으로 성희롱 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

- 직원 연수교육, 정례조회, 부서별 교육 등을 이용하여 예방교육을 실시 하여야 한다.

(반드시 외부강사를 활용하는 것이 아니며 원장 및 시설장(사무국장 등) 에 의한 교육도 무방함)

② 교육 내용

- 남녀평등법상 성희롱 관련 규정.
- 시설 성희롱 예방에 관한 방침 또는 규칙에 관한 사항.
- 피해 어르신의 고충상담 및 구제 절차.
- 시설 내 성희롱 발생의 처리 절차 및 성희롱 행위자의 징계 조치 사항.
- 기타 시설 내 성희롱 예방에 필요한 사항을 포함하여 실시.

8. 성희롱 고충상담 및 처리

① 원장 및 시설장(사무국장 등)은 성희롱과 관련한 근로자의 고충 을 상담 처리할 수 있는 담당 직원과 절차를 마련하여야 한다.

② 소속직원이나 외부 전문가를 성희롱 문제해결에 도움을 주는 담당 상담 직원으로 지정하고 신속한 상담이 이루어지도록 하여야 한다.

(필요시, 원장 및 시설장이 상담직원 역할 가능)

9. 센터장 및 시설장(사무국장 등)의 역할과 책임

① 시설(센터) 내 성희롱 예방에 대한 1차적인 책임이 있다.

② 직원 및 어르신들께 성희롱 방지 교육을 실시한다.

③ 직원 및 어르신들께 상담 및 조언을 시행한다.

④ Team Work과 성희롱 문제의 부조화를 예방하고 관리한다.

⑤ 성희롱 문제 발생 시 신속하고 명확한 조치를 한다.

⑥ 성희롱 예방을 위한 자발적이고 적극적인 노력을 한다.

10. 기타

① 노인보호전문기관 연락처 1577 - 1389

② 여성긴급상담전화 1366

제 11 조 노인인권보호 지침

1. 노인인권

○ 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리

○ 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

2. 시설 생활노인 권리선언

○ 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리

○ 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리

○ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

○ 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리

○ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리

○ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리

○ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리

○ 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리

○ 시설 입퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

3. 노인학대 예방

○ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 학대행위자 정의

학대행위자라 함은 노인복지법 제39조의9(금지행위)에 해당되는 행위 및 그 외 학대 행위 사실이 의심되어 노인보호전문기관에 신고·접수되어 학대행위자로 판정된 자

- 노인보호전문기관 서비스 수혜 대상은 만60세 이상으로 함.

- "부양의무자"라 함은 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함)와 직계비속 및 그 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함), 기타 생계를 같이하는 친족을 말함.(민법974조)

-"보호자"라 함은 부양의무자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 노인을 보호하는 자를 말함.

○ 가정학대

노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족구성원인 배우자, 성인자녀뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 등 그 밖의 친족에 의한 학대

○ 시설학대

노인에게 비용(무료포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대로서 시설관련 종사자 등에 의해서 발생하는 학대

○ 노인 학대유형

유형	정의
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
언어·정서적 학대	비난, 모욕, 위협, 협박 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	성적 수치심 유발 행위 및 성희롱, 성추행 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
재정적 학대	노인의 자산을 노인의 동의 없이 사용하거나 부당하게 착취 하여 이용하는 행위 및 노동에 대한 합당한 보상을 제공하지 않는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 의도적 혹은 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위

자기방임	노인 스스로 의식주 제공 및 의료 처치 등의 최소한의 자기 보호관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 되는 경우
유기	월별 입소비용 미납 등의 사유로 노인에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

○ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의 9)

① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위

③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위

④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위

⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

○ 학대예방

시설종사자는 종사자 또는 동료 어르신들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울인다.

○ 종사자는 동료 종사자의 어르신에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 관계기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

○ 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

○ 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.

○ 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.

○ 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.

○ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야한다.

○ 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

○ 노인학대 7대 예방 수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주 합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

○ 대응 및 조치

1) 노인차원의 대응방안

노인 스스로 의존성을 줄이고 자립능력을 기르기 위한 노력이 필요함

노인 학대를 정확히 이해하고, 가족의 부당한 처우를 은폐하기보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조 요청을 할 수 있도록 노인들의 인식을 변화시키는 노력이 필요하다.

2) 가족차원의 대응방안

가족에 대해서는 학교나 사회교육 등을 통해서 노인과 동거하는 가족들이 노년기 및 노인의 심리적 특성에 대해서 이해할 수 있는 기회를 제공해야 함

노인 학대 가해자는 주로 직계가족인 아들과 며느리, 딸 등이며 부양자인 동시에 가해자인 이들은 부양 스트레스를 견디기 힘든 상황에서 학대를 하는 것으로 나타나고 있어 가족의 부양부담 경감을 위한 방안 등이 강화 되어야 한다.

3) 사회적 차원의 대응방안

노인학대의 문제가 단순히 개인이나 가족의 문제가 아니라 사회 전체의문제로

인식할 수 있는 사회적 의식의 전환이 필요함

2004년도부터 노인학대의 금지 및 예방을 위한 긴급전화의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고 및 응급조치 의무 등의 규정을 노인복지법에두고 있으나 사회적 인식은 아직 부족한 상태이다.

4) 종사자는 어르신들에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 어르신학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 종사자는 동료 종사자 또는 어르신들에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 어르신이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 어르신이 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 시설장이나 노인학대 관련기관 신고하여야 한다.

○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 어르신은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

○ 외부 의료기관의 의료진은 어르신을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.

○ 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

○ 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 어르신의 상처가 심각한 경우, 어르신의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 어르신의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

○ 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.

- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.

- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.

- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

○ 노인학대 신고의무(노인복지법 제39조의6)

노인학대를 알게 된 사람은 노인보호전문기관과 수사기관에 신고할 수 있고, 노인복지시설의 장 및 그 종사자는 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

제 12 조 안전과 보건에 관한 사항

1. 안전관리와 점검

가. 사장은 회사운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.

나. 사장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

2. 안전교육

가. 사장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로서 안전의식을 고취시켜야 한다.

나. 안전교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1). 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)

2). 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)

3). 교통안전 (외출시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)

4). 전열기구의 사용금지 등

다. 사장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 직원을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

3. 보건관리

회사에 소속된 직원은 반드시 년 1회 이상의 건강진단을 받아야 한다.

제 13 조 불만 및 고충처리 절차에 관한 사항

1. 목 적

가. 어르신 및 가족들의 불만 및 고충발생시 그 내용을 회사운영에 반영하여 불편을 최소화 함으로써 고객 서비스 만족을 극대화 한다.

나. 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 회사 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

다. 친절한 직원에 대한 고객 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 제공한다.

2. 불만 및 고충처리 상담 운영

* 고충처리 상담
  - 1차 상담자 (접수자)
    2차 상담자 (처리자)
  - 민원처리담당자

3. 불만 및 고충의 접수

- 전 화 상 담 : 061)285-5285
- 방 문 상 담 : 삼성의료기 사무실
- 우 편 접 수 : 목포시 비파로 163

제 14 조 (준용규정)

본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정 에 준용한다.

부 칙

제 1 조 (시행일)

이 규정은 2017년 3월 11일부터 시행한다.