

운 영 규 정

2026년

사랑가득 재가노인복지센터

- 목 차 -

제1장. 총 칙-----	3-4
제2장. 기관 설치 및 운영-----	4-5
제3장. 요양급여범위-----	5-7
제4장. 이용자 모집방법 등에 관한 사항-----	7-9
제5장. 이용계약에 관한 사항 -----	9-13
제6장. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항-----	13-14
제7장. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항-----	14-19
제8장. 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항-----	19-20
제9장. 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항-----	20
제10장. 의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리절차-----	21
제11장. 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한사항-----	21-22
제12장. 인력관리 규정에 관한 사항-----	22-26
제13장. 복무규정-----	26-28
제14장. 보수에 관한 사항-----	28-32
제15장. 직원의 복리후생에 관한 사항-----	32-40
제16장. 안전과 보건에 관한 사항 -----	41-45
제17장. 직원교육에 관한 사항 -----	45-49
제18장. 이용자 고충처리절차에 관한 사항-----	49-50
제19장. 예산결산과 재무회계처리 및 물품의 관리-----	50-51
제20장. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항-----	51
제21장. 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항-----	52-54

제 1 장 총 칙

제1조(목적)

이 규정은 사랑가득 재가노인복지센터의 시설운영에 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 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

제3조(명칭)

재가장기요양기관 사랑가득 재가노인복지센터(이하 “센터”이라 한다) 라 칭한다.

제4조(위치)

본 센터의 위치는 경기도 부천시 원미구 부일로 428-3, 5층 502호이다.

제5조(사업)

본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 재가장기요양기관사업을 수행한다.

1. 방문요양사업

제6조(적용범위)

1. 본 센터는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제7조(규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제8조(결재)

본 센터의 제반업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 시설장의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제9조(회계연도)

본 센터의 회계연도는 정부의 회계 연도에 의한다.

제 2 장 기관 설치 및 운영

제10조(기관운영)

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

1. 기관운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개
2. 이용자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
3. 지역사회와의 연계성확대로 공동체익식 함양
4. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

제11조(기관 설치기준 및 인력구성)

【방문요양】

1. 시설기준은 다음과 같다.

- ① 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상(연면적)
- ② 방문요양을 제공하는 기관이 하나 이상의 다른 재가급여(복지용구 제외)를 동시에 제공하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 생활실, 침실 외의 사무실은 병용할 수 있음
- ③ 방문요양을 제공하는 기관을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설·설비를 공동으로 사용할 수 있음

2. 인력구성은 다음과 같다.

- ① 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사(복지부장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자
- ② 요양보호사는 수급자 상황에 따라 근무시간에 변화가 많으므로 시간제(단시간 근로자)인 요양보호사는 인력기준 준수 여부를 판단함에 있어서는 실 근무시간에 관계

없이 1명이 근무하는 것으로 계산함

- ③ 모든 종사자의사의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금 등을 명시하여야 함
(근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조, 별표 2 등 참조)

제12조(업무분장 및 업무조정)

1. 센터의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무 분장을 통해 업무를 수행한다.
2. 업무조정은 센터장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 업무 분장을 조정할 수 있다.
3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제 3 장 요양급여범위

제13조(급여규정목적)

노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 노인 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 이용자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

【적용규정】

1. 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 (별표 10) “재가노인복지시설 운영기준”
2. 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시) 동법 제17조 (근로조건명시), 동법 제34조 (퇴직급여제도), 동법제43조 (임금지급), 동법 제93조 (취업규칙의 작성·신고)등의 관련규정

【운영목적】

본 기관은 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체 활동 또는 가사활동, 목욕활동 등의 장기급여를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활 안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.

제14조 (운영규정 기본 준수사항 노인복지법 시행규칙 제22조 제2항 준수)

- 가. 시설의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 시설의 운영에 관하여 필요한 규정 (이하 “운영규정”이라 한다)을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

나. 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- ① 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
- ② 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항을 포함한다)
- ③ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항
- ④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항(비급여 항목 포함)
- ⑤ 서비스제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- ⑥ 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항
- ⑦ 의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리절차
- ⑧ 시설물 사용시의 주의사항 등에 관한 사항
- ⑨ 인력관리규정에 관한사항 - 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- ⑩ 보수에 관한 사항 - 임금, 퇴직금, 상여금 등
- ⑪ 직원의 복리 후생에 관한 사항
- ⑫ 안전과 보건에 관한 사항 - 근골격계질환 및 감염예방, 건강검진 등
- ⑬ 이용자 고충처리에 관한 사항
- ⑭ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- ⑮ 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항

다. 시설의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 시설을 운영하여야 한다.

제15조(급여대상)

장기요양등급인정자로 한다.

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점 이상~95점 이상
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점 이상~75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점 이상~60점 미만
5등급	치매(노인성질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점 이상~51점 미만

제16조(급여범위 게시)

기관은 시설 내부에 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. 급여제공을 위한 지침

종사자 윤리지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 치매예방 및 관리지침, 욕창예방 및 관리지침, 직장 내 성희롱 예방교육 관리 지침, 노인인권교육에 관한 지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인학대 예방 및 대응지침

6. 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항

제17조(급여범위)

장기요양서비스는 이용자의 본인부담을 명확히 하기 위하여 급여범위를 급여항목과 비급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비 급여항목은 전액 본인부담이 부담하여야 한다.

제18조(금지항목)

1. 이용자의 가족을 위한 행위
2. 이용자 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖의 이용자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제 4 장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제19조(이용대상 및 정원)

1. 재가노인복지시설에 이용 할 수 있는 대상자는 노인복지법 제38조에 따라 다음 각 호와 같다.

① 장기요양급여이용자

- ② 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 목에 해당하는 자

가.방문요양서비스 : 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자

나.재가노인지원서비스 : 가,나의 서비스 이외의 서비스로서 상담,교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 자

2. 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자간 계약에 의한다.

3. 장기요양급여이용자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자

4. 방문요양의 경우 이용정원은 정하지 않았지만 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있다.

제20조(이용절차) ① 입소절차는 다음과 같다

대상자 유형		시.군.구		시.군.구		장기요양 기 관		장기요양 기 관
①기초생활 이용노인 ②기타 의료급여 이용자	→	급여신청 (장기요양 인정서첨부)	→	장기요양기 관에 이용의뢰 (공단, 본인 통보)	→	이용대상자 확인 ↓ 이용자와 급여제공계약서 작성	→	장기요양급여 계약내역서 공단통보 ↓ 서비스 실시
③일반노인		→						

※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 입소이용의뢰서를 확인한 후 이용자와 계약을 체결하여야 함

※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 의뢰하지 않았거나 의뢰의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 이용자가 전액 본인 부담

제21조(이용자 모집방법)

1. 본 사업 기관이 위치한 지역의 각 주민센터 사회복지 전문요원에 의뢰하도록 한다.
2. 관할지역 사회복지관의 재가복지시설과 연계하여 이용자를 모집도록 한다.
3. 월 정기적인 각종 언론의 홍보 및 홈페이지 이용을 통해 모집한다.
4. 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양 사업에 대해 이해도를 높이고 이용자를 확보한다.
5. 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

6. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인 장기 요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제22조(이용 기간)

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망 기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기 요양 등급의 변동에 따라 변동 사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제 5 장 이용계약에 관한 사항

제23조(계약 목적)

1. 재가센터와 이용자, 그리고 보호자가 본 센터를 이용하는 기간 동안 재가 보호 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 시설보호 및 재가 보호를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
3. 재가센터와 입소자, 그리고 보호자가 본원을 이용하는 기간동안 센터에서의 생활 전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제24조(계약기간)

1. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
2. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급 갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
3. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망 기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기 요양 등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
4. 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스 이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기 요양 등급 1급 ~ 5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
5. 대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 보호사가 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요청할 수 있다.

6. 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

- 가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 나. 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
- 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.
- 라. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.
- 마. 매월 근무 현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제25조(본인부담금 및 그 밖의 비용 부담에 관한 사항)

1. 월 이용료는 본인 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.
노인장기요양보험법에 의거한 당해 장기요양급여비용의 100분의 15%와 비급여비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
(단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경 대상자일 경우 100분의 6%, 9% 와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다. 감경 절차 및 감경 방법은 보건복지부령에 따라 처리한다.)
또한 기초생활수급자의 경우에는 전액 국가가 지원한다.
2. 그 밖의 비용 부담액
 - 가. 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각 항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구 할 수 있다.
(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함).
 - 나. 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용”과 같다. 상가자(이하 “갑”, “을”이라한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 장기요양급여제공계약서를 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.
3. 재가급여는 이용자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 이용자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

(2026년도 기준)

·재가급여 월 한도액(복지용구 제외)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2026년도	2,512,900원	2,331,200원	1,528,200원	1,409,700원	1,208,900원	676,320원

4. 방문요양 급여비용은 다음과 같다.

① 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	17,450
가-2	60분 이상	25,320
가-3	90분 이상	34,120
가-4	120분 이상	43,430
가-5	150분 이상	50,640
가-6	180분 이상	57,020
가-7	210분 이상	63,530
가-8	240분 이상	70,080

※재가급여비용은 이용금액 중 공단 지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용

- ② 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위 내에서 산정한다.
- ③ 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여 제공 시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- ④ 급여 제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 일일 급여비용 산정을 위한 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.

5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

- ① 대상자가 ‘특별한 보호를 필요로 하는 경우’라 함은 질병의 정도가 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
- ② 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원 조치하거나 기타 적절한 조치를 할 수 있도록 한다.
- ③ 이때 발생하는 비용은 대상자의 본인 부담이 원칙이나 관계기관과의 협의를 통해 대상자의 본인 부담을 최소화할 수 있도록 한다.

제26조(계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약을 체결한다.

1. 서비스 제공자(이하 갑“이라 칭함)의 의무

- ① 이용자(이하“을”이라 칭함)의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
- ② “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무
- ④ 식사제공 및 생활 상담, 조연 및 생활 편의 제공 의무
- ⑤ 기타 “을”의 안락한 노후 생활에 필요한 협조 의무

2. 이용자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 표준수발 서비스를 제공받아야 할 권리
- ④ 기타 장기 요양 서비스 이행 의무

3. 보호자의 의무

- ① 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- ② 이용자의 월 이용료 부담 의무
- ③ 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
- ④ 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무

제27조(급여비용 청구)

1. 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더 붙여 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면 절차 및 감면 방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
3. 기초생활수급자의 경우 개인 부담 보험료 없으며 의료급여수급권자는 50% 경감한다.
4. 급여비용은 ‘을’의 등급판정 결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도수가를 적용한다.
5. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각 항에 의거하여 을의 요구가 있을시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제28조(신원 인수인의 권리·의무)

- ① 신원 인수인의 의무
1. 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
2. 이용자의 월 이용료 등 이용자비용을 부담 및 납부하여야 한다.
3. 인적사항 및 장기 요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
4. 신원 인수인의 주소, 연락처, 주 보호자 등의 변경 사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.

5. 장기출장 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.

② 신원 인수인의 권리

1. 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

2. 이용자의 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.

3. 이용자가 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.

4. 이용자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견을 개진할 수 있다.

제29조(계약의 해지)

다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

4. 성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때

5. 행동의 불안정 및 타 질환 발생, 안전사고의 위험 등으로 입소 보호가 어려울 경우 보호자의 의무와 협조를 태만할 경우

6. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사 업무에 막대한 지장을 줄 때

7. 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의로 숨긴 것이 드러났을 때

8. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

5. 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우

④ ③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전 안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재 계약서를 작성하여야 한다.

⑤ 급여비용 변경이 발생하였을 때는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기 요양 서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

⑥ 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.

1. 등급이 변경되었을 때는 장기 요양 인정서를 제시하여야 하며,

2. 요양급여수가 변경되었을 때는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내하며,

3. 계약기간이 만료되었을 때는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

4. 이용절차방법은 장기 요양 인정서 제시(의료급여 수급권자는 시·군·구에 장기요양급여 신청)-이용의뢰서 장기 요양기관장에게 제출-서류 확인-공단에 입력-서비스 이용

제31조(이용료 및 비용 변경)

다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우

2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양 급여 수가 기준이 변경되었을 경우

3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 6 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제30조(이용료 등 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납부기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

③ 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자가 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우

2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양 급여 수가 기준이 변경되었을 경우

3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

4. 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우

제 7 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제32조(방문요양서비스 및 프로그램)

1. 방문요양서비스 급여의 종류는 다음 각호와 같다.

① 신체활동 지원 서비스

② 취사, 생필품 구매, 청소, 세탁 등 일상 가사 지원 서비스

③ 기초 건강관리 지원 서비스

④ 밀반찬, 김장 김치, 난방유, 후원품 등 일상생활 지원 서비스

⑤ 정서 지원 서비스

⑥ 학대예방, 가정문제해결 등을 위한 상담 및 지원 서비스

⑦ 여가 지원 서비스

⑧ 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.

⑨ 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고

제공한 급여내용을 급여제공지에 기입한다.

⑩ 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

2. 방문요양의 급여비용은 다음 각 호와 같다.

① 제13조 10항에 의하여 산정하며, 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

② 1회 방문당 180분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 180분의 범위내에서 산정한다.

③ 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

④ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

⑤ 노인장기요양보험 시행규칙 제 14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다

(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기함).

⑥ 대상자가 개인적으로 이용하는 의료기관 이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제33조(상담 및 의견 건의)

① 이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.

② 이용자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.

③ 이용자는 가정 방문시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.

④ 보호자는 이용자 어르신의 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다.

⑤ 센터장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 센터운영에 반영해야 한다.

⑥ 센터장은 이용자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제34조(개인정보보호 및 존엄성 존중)

이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 이용자 사생활 보호지침에 따른다.

제35조(간담회)

센터의 합리적이고 민주적인 운영을 위하여 이용자 또는 보호자 간담회를 실시하며,

이를 통한 정보를 가지고 어르신에게 불이익을 주어서는 안 된다.

제36조(이용자의 사고 및 질병)

① 센터에서는 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.

② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.

③ 직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 치료 일체를 책임져야 한다.

④ 이용자의 의료적인 치료가 요구되어질 경우 보호자에게 통보해야 한다. 다만, 보호자의 부재나 연락두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보토록 한다.

⑤ 이용자에게 치료를 할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며, 부득이한 경우는 경비 부담으로 대체할 수 있다.

제37조(제공서비스 및 프로그램)

① 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공한다.

② 장기요양서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 장기요양인력을 배치한다.

③ 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다

가. 일상보호 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 몸단장, 머리감기, 옷갈아입히기,

목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제행동대처 등

나. 보건·의료 서비스:지역의료기관과 연계한다.

다. 사회적응서비스

라. 가족연계 및 지역복지 서비스 등을 제공한다.

④ 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

제38조(지역사회자원 활용 계획)

1) 자원 활용 목적

- 지역사회와 기관 간 상호교류 촉진을 통한 사회적 유대감 증진을 위하여 이용자가 이용하는 데 지장을 주지 아니하는 범위에서 외부에 참여 개방
- 외부 자원 활용 및 상호교류를 통하여 이용자의 소외감을 해소하고, 더욱 다양한 서비스를 제공하기 위함

2) 자원봉사 활동

- 모집 방법 : 지역단위 자원봉사센터(1369) 연계, 종교, 사회단체, 학교 등 연계
- 모집 분야 : 이용자 프로그램, 급여 서비스 보조, 종교 활동, 말벗 및 상담 등
- 사후관리 : 활동일지 작성 기록보존, 봉사활동 인증 및 확인서 발급
- 활동비 지급 : 센터 예산 범위 내에서 지급

3) 센터 행사 지역주민 참여

가. 행사 내용 - 어르신 가정방문, 어르신 생신 잔치, 노인의 날 행사, 특별공연 등
나. 초청 대상 - 이용자 보호자 및 가족, 지역주민, 통반장, 노인회원 등

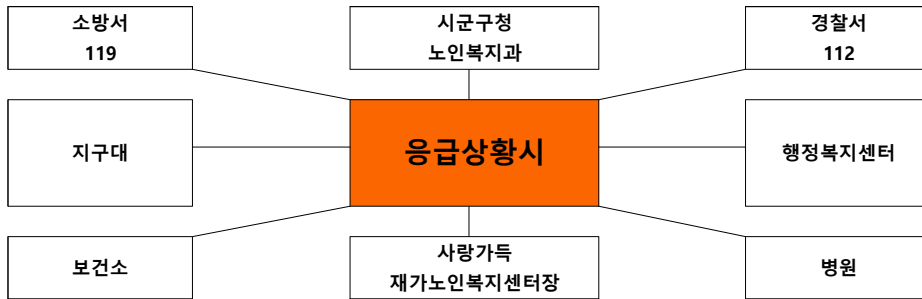
4) 이용자의 지역사회 행사 참여

가. 행사 내용 - 지역단위 축제, 노인의날 행사, 노인위로 공연, 이벤트, 송년의 밤 등
나. 참석 대상 - 외출 가능한 이용자

5) 의료기관 연계 서비스 계획 및 지역 관공서 연계 서비스 계획

가. 이용자의 응급상황에 대비한 의료기관 연계

- 방법 : 이용자 급여 제공 안내 자료에 포함
- 대상 기관 : 보건소, 이용자 이용 병(의)원, 지역응급의료센터



- 지역단위 기관단체 비상연락체 구축 운영
- 감염병 발생 확인 구청과 보건소에 통보
- 응급환자 발생 시 소방서 119안전센터에 신고
- 지역응급의료센터 지정병원 후송
- 이용자 도난 및 인명피해 발생 시 경찰서 및 지구대(파출소) 신고

나. 보건소 내·외 연계 서비스

- 목적
 - 방문건강관리서비스 대상자에게 필요한 보건소 내 및 지역사회 내(보건소 외) 자원연계를 통하여 효과적, 효율적(중복방지) 건강관리 실현
- 보건소 내 연계 서비스
 - 진료, 금연클리닉 등 건강증진사업, 의료비 지원사업, 철분제·엽산제 지원 등 보건소 사업 대상 및 건강검진 결과연계 대상, 지역정신보건센터, 치매안심센터 등

• 보건소 외 연계 서비스

- 읍면동 찾아가는 보건복지 서비스, 시군구 희망복지지원단 통합사례관리, 의료급여 사례관리사업, 인장기요양보험(장기요양등급 외 판정자), 노인 지역사회 통합돌봄 선도사업, 노인 의료·돌봄, 통합지원 시범사업, 광역정신보건센터, 중독관리통합지원센터, 보건의료 전문기관, 무료 수술 및 의료비 지원 등
- 지역사회 협의체를 구성하거나 관련 회의개최 시 참여하여, 보건·복지 등 관련 서비스가 통합적으로 제공될 수 있도록 연계 및 협력 강화필요

다. 시군구 희망복지지원단 ‘통합사례관리’ 연계

- 복지서비스 의뢰 절차(보건소 → 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터)
- ① 보건서비스 민원인에게 복지서비스가 필요하다고 판단될 경우, 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터로 민원인에 대한 복지서비스 의뢰
- [의뢰처리] 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터(사회복지통합관리망 행복e음)
- ① 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터 복지담당자가 행복e음을 통해 의뢰된 대상자 정보 확인 후 적합한 복지서비스 제공

- 보건서비스 요청 절차(시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터 → 보건소)

- [의뢰요청] 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터(행복e음)
- ① 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터에서 복지대상자에게 보건서비스가 필요하다고 판단될 경우, 행복e음을 통해 보건서비스 의뢰

- [의뢰처리] 보건소(지역보건의료정보시스템, PHIS)

- ① 의뢰자 정보 확인 후 접수
- ※ 보건소별로 보건서비스를 의뢰한 내용을 확인하고 접수할 담당자 지정 필요

② 의뢰내용에 따라 담당부서로 이관

③ 보건서비스 제공(제공된 서비스 결과는 행복e음으로 자동 전달)

- 복지서비스 수혜 이력 확인

- 지역보건의료정보시스템(PHIS)을 통해 대상자의 복지서비스 참여이력을 실시간으로 확인 가능

라. 행정복지센터 읍면동 ‘찾아가는 보건복지서비스’ 연계

- 읍면동 간호직 공무원이 배치 된 보건소(지자체)에서는 필수 추진 필요
- (추진배경) 읍면동 공공서비스 강화(복지+건강 통합접근)를 위하여, 읍면동 내 간호직 공무원 배치 중으로 보건소 방문건강관리 서비스와 연계 및 역할구분을 통해 서비스 효율성 강화 및 질 제고 필요

마. ‘노인장기요양보험 : 등급 외 판정자’ 연계

- 대상자 연계
- ▶ 대상자 : 장기요양등급 외 판정자 및 인지지원등급 판정자
- ▶ 주기 : 월 1회
- [의뢰요청] 국민건강보험공단 → 방문건강관리팀
- ▶ 장기요양등급 외 판정자 및 인지지원등급 판정자일 경우 서비스 의뢰 가능
- [의뢰처리 및 보고] 방문건강관리팀 → 국민건강보험공단

바. ‘노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업’ 연계

- 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업 지역 내에서는 필수 추진 필요
- 읍면동 통합지원창구 역할
- ▶ 지속적·정기적 건강관리 서비스가 필요한 대상으로 판단되는 경우 돌봄제공계획 수립하여 지역케어회의에 의뢰
- ▶ 대상자에 대한 노인 의료·돌봄 통합지원 연계 및 보건소 방문건강관리팀과 정보 공유
- 시군구 통합지원 총괄부서 역할
- ▶ 월 1회 이상 국가돌봄서비스(노인맞춤돌봄서비스, 방문건강관리, 치매안심센터) 담당자 등이 참여하는 지역케어회의 개최에 참여예정
- ▶ 지역케어회의 결정 사안 읍면동 및 보건소 등과 정보공유
- 보건소 방문건강관리팀 역할
- ▶ 월 1회 이상 지역케어회의에 참여하여, 서비스 제공량 조정 및 서비스 제공 여부 결정하고, 보건소 외 서비스가 통합적으로 제공될 수 있도록 연계 및 협력
- ▶ 지속적·전문적 방문건강관리 서비스 제공
- ▶ 서비스 제공내역 등 읍면동 통합지원 창구에 정보공유

제 8 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제39조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위)

- ① 서비스 시행 중에 ‘병(이하 종사자라 한다)’의 귀책 사유로 인하여 발생한 ‘갑(이하 이용자라 한다)’의 손해에 대해서는 ‘을(이하 센터라 한다)’이 ‘갑’에게 배상한다.
다만, 천재지변, 제3자의 귀책 사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
- ② 다음 각호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상할 의무를 진다.
 1. 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상에 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 삼성화재 보험, 삼성 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
 - ④ 다음 각호에 해당되는 경우에는 “이용자”는 “센터”에게 배상을 요구할 수 없다.
 1. 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 2. 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 3. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 4. 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
 - ⑤ 전항 이외의 사고 등에 관하여서는 민법 기타 관련 규정에 따른다.

제40조(채무의 이행)

계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을 때는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제 9 장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제41조(특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용)

- ① 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준
 1. 이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
 2. 대체할 만한 수발 방법이 없거나, 증상 완화의 목적으로 이용자 상태가 긴급할 경우
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 때도 노인의 심신 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이용자나 가족에게 그 사실을 알린다.
- ③ 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리 보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관 튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창 예방 및 치료를 위한 체위 변경에 따른 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스를 지칭한다.

제10장 의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리 절차

제42조(의료를 필요로 하는 경우 처리 절차)

① 병원 진료에 관한 사항

1. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였거나, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담하여 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 응급상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리 절차

1. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 한다.
2. 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 종사자가 병원까지 동행 할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 귀가한다.

④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차

1. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 때는 종사자가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다.
단, 발생하는 진료비는 전액 가족이나 보호자가 부담한다.
2. 병원 진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 따라 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

⑤ 종사자는 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 이용자를 즉시 격리하여 감염을 예방하고, 의료서비스를 받을 수 있도록 하여야 한다.

제 11 장 시설물 사용상의 주의 사항 등에 관한 사항

제43조 (시설물 사용상 주의)

- ① 종사자는 수급자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.

- ② 이용자는 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 종사자의 관리하에 사용할 수 있다.

제44조(시설 안전 점검 및 소방관이)

- ① 전기안전 점검 : 년 1회(전기안전 공사) 이상 실시한다.
- ② 소방안전교육은 매 반기별 1회 이상 소방 교육을 한다.

제 12 장 인력관리 규정에 관한 사항

제45조(직원의 구분)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인 재가복지시설의 시설기준 및 직원 배치 기준에 따른 필요수로 규정하고 필요에 따라 추가로 채용할 수 있다.

1. “직원”이란 시설과 근로계약을 체결한 사람을 말한다.

제46조(신규 채용)

1) 인력확보 기준

- 가. 「노인복지법 시행규칙」 제29조 제1항, 「노인 장기 요양 보호법 시행규칙」 제23조 제2항에 따른 종사자 배치 기준에 의해 인력확보
- 나. 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」 제53조~제56조에 따른 인력추가 배치 가산 기준 적용

2) 종사자 공개 모집채용

공개모집이란 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하여, 경쟁을 통해 능력 있는 자를 임용하는 제도로, 특정인을 채용하기 위한 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집에 위배 됨

- 가. 채용공고 - 법인 또는 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용 시 해당 법인 및 시설 홈페이지 외에 지자체 홈페이지, 워크넷, 복지넷, 희망이음 중 2곳 이상의 사이트에 채용 관련 사항을 15일 이상 공고한 후 법인 및 시설 내규 등에 의해 채용한다.

- 나. 채용 근거 - 시설장과 직원은 공개 채용함을 원칙으로 한다. 다만 갑작스러운 결원 발생으로 장기 요양기관의 직원 배치 기준을 위반할 우려가 있는 경우에는 제한

경쟁을 통하여 긴급히 채용한다.

다. 채용 결정 - 서류심사, 면접 심사에 따라 고득점자를 인사위원회 심의로 결정하며
직원 배치 기준 위반 시 인사위원회 심의 생략할 수 있음

3) 차별금지 원칙

- 특별한 이유 없이 성별, 나이, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인 . 임
신·출산 또는 병력(病歷) 등에 의해 차별하지 않음
- 전문 자격증 소지자 우선 채용
- 장기 요양기관의 근무에 불편이 없는 경우 장애인 우선 채용

4) 4대 보험, 상해보험, 배상책임보험 가입

1) 4대 보험 가입

가. 대상 - 월 60시간 이상 근로를 제공한 종사자

나. 보험 가입 규정 명시

- 국민건강보험법 등
- 시설 운영 규정
- 근로계약서

다. 원천징수 및 사업자 부담

- 근로자 : 매월 급여 지급 시 원천징수
- 사업자 : 4대 보험료의 사업자 부담금 50% 공단에 납부

2) 직원 상해보험 가입

가. 가입 시기 - 2026. 4월 중

나. 가입기관 - 사회복지공제회

다. 가입 금액 - 직원 1인당 20,000원

라. 소요 예산 - 직원복지를 위해 시설 예산에서 지원

3) 전문인 배상책임보험 가입

가. 가입 시기 - 장기 요양 서비스 제공 개시 이전

나. 가입 기간 - 계약일로부터 1년간(1년 단위 갱신)

다. 가입 방법 - 시중 손해보험회사

(※필증 발급 이후 즉시 손해보험회사에 즉시가입 하겠음)

제47조(결격사유)

① 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용될 수 없다.

1. 피 성년 후견인이거나 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부
터 5년이 경과되지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한
사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간에 있는 사람
6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람

제48조(채용 서류)

1. 응시자로부터 서류를 제출받아 검토한 후

- ① 이력서
- ② 경력 증명서(해당자에 한함)
- ③ 자격증 사본(소지자에 한함)
- ④ 건강진단서(입사일기준 1년 이내 진단서)
- ⑤ 기타 시설에서 정하는 서류

2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.

제49조(근로계약)

장기 요양보험공단에서 제공받은 서식으로 표준근로계약서를 작성하는 것을 원칙으로
하며 내용을 보완 수정할 수 있음

- ① 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 해당자에게 근로계약서
사본 1부를 내어준다.
- ② 기관은 근로계약 체결 시 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의
장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제12호까지의
규정(취업규칙의 작성 · 신고 사항)에서 정한 사항을 명확히 제시하며, 그에 따른 급여
를 제공합니다.
- ③ 기관은 제2항의 내용 중 무기 계약직원에게는 임금의 구성항목, 계산 방법, 지급 방
법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항, 기간제 직원에게는 근로, 계약기
간에 관한 사항, 근로 시간, 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목, 계산 방법 및 지불
방법에 관한 사항, 휴일 . 휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관
한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.
- ④ 기관은 근로계약 체결시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교
부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면 명시를 대신할 수 있다.

제50조(수습 기간)

- ① 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 3개월간을 수습 기간으로 한다.
다만 수습의 적용은 상호합의하에 정한다.
- ② 제1항의 수습 기간은 근속연수에 포함한다.

제51조(출근, 결근)

- ① 직원은 업무 시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 할 때는 사전에 기관장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

(결근, 지각, 조퇴 및 외출)

- ① 결근 : 결근하고자 할 때는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근태계를 제출하여야 한다. 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 때는 사후에 바로 서면 제출하여야 하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다.
- ② 지각, 조퇴 : 직원은 임의로 지각 또는 조퇴를 하여서는 안 된다. 만약 지각하였을 때는 지각 사유를 구두로 신고하여야 한다.
- ③ 외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 시설의 승인을 받아야 한다.

제52조(출장)

- ① 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 직원에게 출장을 명할 수 있다.
- ② 기관은 목적지별 여비, 숙박비, 현지 교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

제53조(배치 기준)

기관은 요양보호사를 고용하는 데 다음 사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

- ① 이용자의 신체기능 유지를 위한 전문성
- ② 이용자 및 요양보호사의 요구사항, 종교
- ③ 이용자의 거주지와 거리 및 교통편의
- ④ 요양보호사의 입사 일자

제54조(배치, 전직, 승진)

- ① 기관은 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사 발

령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

- ② 기관은 제1항의 인사 발령을 하면서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
- ③ 승진의 조건 - 3개월 이상 근속한 계약직원 및 정규직 직원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.
 1. 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무 성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
 2. 각종 사고의 미연 방지와 재해 발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
 3. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상했을 때
 4. 3년 이상 근속한 자로서 근무 성적이 특히 우수한 자
 5. 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자
 6. 장기 근무자에 대한 포상 : 1년 이상 상품권 지급

제55조(해고)

직원이 다음 각호에 해당할 때는 센터장은 인사 운영위원회를 구성, 회의실시, 협의 결과에 따라 해고할 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. 직무 수행 능력의 현저한 부족으로 근무 성적이 극히 불량하거나 사업 성과가 극히 부진할 때

제56조(정년)

직원의 정년은 별도로 정하지 아니하며 특별한 사정이 없으면 연령과 관계없이 계속 고용한다.

제 13 장 복무규정

제57조(직원의 복무 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 직원으로서 항상 금지와 자부심을 품고 센터의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.

5. 직원은 이용자에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제58조(비밀 엄수의 의무)

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

제59조(서비스 이용권자에 대한 자세)

어르신에게는 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 노력하여야 한다.

1. 모든 대화는 미소로 시작한다.
2. 이용자의 욕구와 문제, 기능 상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제하여야 한다.
3. 이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 이용자의 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
4. 이용자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

제60조(청렴 의무)

직원은 업무와 관련하여 직·간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제61조(신상 변동보고 의무)

직원의 이력 사항 및 신상에 변동이 있을 때는 사유 발생일로부터 14일 이내에 신고하여야 한다.

제62조(복무규율)

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 일으키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 센터 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 센터장의 허락을 득해야 한다.
6. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
7. 센터 관계자나 다른 직원에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다.
8. 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 하여서는 안 된다.

9. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

10. 직원은 직무상 관계가 있는 타인으로부터 사례나 향응을 받을 수 없다.

11. 기타 상기 사항에 준하는 행위를 하여서는 안 된다.

제63조(직장 이탈 금지의 의무)

직원은 허가 정당한 사유 없이 근무지를 이탈하지 못한다.

제64조(근무 시간)

1. 재가장기요양기관의 업무 특성상 상기 근무 시간 및 휴게 시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다.
2. 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키고자 할 때는 당해 근로자의 동의를 얻어야 한다.
3. 임신부 여성 근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부 장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다.
 - ① 산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
 - ② 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외 근로를 하게 하여서는 아니 되며, 산후 1년이 경과 되지 아니한 여성 근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간 외의 근로를 시키지 못함

제65조(출장의 근무 시간)

직원이 출장 기타 센터 외에서 근무하는 경우에 근무 시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제 14 장 보수에 관한 사항

제66조(용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “보수”라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
2. “봉급”이라 함은 직종별, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본 급여를 말한다.
3. “수당”이라 함은 직무 여건, 생활 여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
4. “보수의 일할 계산”이라 함은 그달의 보수를 그달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.

5. “평균임금”이라 함은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월간 지급된 봉급을 3등 분한 금액과 사유 발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제67조(임금의 계산 및 지급 방법)

- ① 임금은 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대해서는 해당 일부를 감하여 지급한다.
다만 요양보호사의 경우 시급제를 적용할 수 있으며 그 내용은 근로계약서에 의하여 정한다.
- ② 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 차월의 10일에 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다.
다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일일 때 그 전날에 지급한다.
- ③ 수습 기간에 보수는 보수 기준의 100% 지급한다.
- ④ 전항의 규정에도 불구하고 다음 각호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.
 - 1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - 2) 건강보험료(장기요양보험료 포함)
 - 3) 국민연금
 - 4) 고용보험료
 - 5) 감봉의 제재에 해당하는 금액
 - 6) 시설에서의 가불금
 - 7) 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제68조(비상시 지급)

직원이 다음 각호의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

1. 직원 또는 그의 수입에 따라 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 충당하는 경우
2. 직원 또는 그의 수입에 따라 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 충당하는 경우
3. 직원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

제69조(휴업수당)

- ① 기관의 귀책 사유로 휴업할 때는 휴업기간 동안 직원에게 평균임금의 100분의 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하면 통상임금으로 지급한다.
- ② 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급할 수 있다.

제70조(상여금)

상여금 및 특별수당은 센터장이 정하여 지급할 수 있다.

제71조(퇴직 및 퇴직일)

- ① 기관은 직원이 다음 각호에 해당할 때는 직원을 퇴직시킬 수 있다.
 1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
 2. 사망하였을 경우
 3. 근로계약 기간이 만료된 경우
 4. 해고가 결정된 경우
 5. 이용대상자가 사망하여 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
 6. 이용대상자 나 그 보호자가 교체를 요구하였으나 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
 - ② 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각호와 같다.
 1. 직원이 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우
 2. 직원이 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.
 3. 사망한 날
 4. 근로계약기간이 만료된 날
 5. 해고가 결정 . 통보된 경우 해고일
 6. 이용대상자가 사망한 날
 7. 이용대상자 나 그 보호자가 교체를 요구한 날
- 퇴직 시 지켜야 할 사항
1. 인수인계서는 퇴직 전후 5일 이내에 작성한다.
 2. 기관에서 제공한 물품을 반납한다(앞치마, 명찰 등).

제72조(퇴직금 및 퇴직급여)

- ① 기관은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
- ② 기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 직원의 과반수 동의를 얻어 「근로자퇴직급여보장법」 제6조에 따라 금융기관 퇴직연금제도 중 확정급여형 퇴직연금제도 또는 확정기여형퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

1) 퇴직급여제도 도입

- 「근로자퇴직급여 보장법」 제6조에 따라 확정급여형 퇴직연금제도 또는 확정기여형퇴직연금 제도 중 선택
- 퇴직급여 적립 - 사업주인 시설 대표자가 매월 급여의 12분의 1 적립

- 적립 방법 - 금융기관과 계약체결
- 퇴직급여 지급 - 직원 퇴사 시 14일 이내 지급

2) 퇴직급여의 중도 인출

가. 중도 인출 신청

- 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제14조에서 정한 사유가 있는 경우 퇴직하기 전에 퇴직연금 사업자에게 적립금의 중도 인출을 신청

나. 인출 사유

- 주택구매, 전세자금
- 결혼 비용
- 가족의 의료비 등

제73조(중간정산)

- ① 기관은 직원이 서면으로 요구하는 경우 직원이 퇴직하기 전이라도 당해 직원이 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수는 정산시점부터 새로이 기산한다.
- ② 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제14조에서 정한 사유가 있는 경우 퇴직하기 전에 퇴직연금 사업자에게 적립금의 중도 인출을 신청할 수 있다.
 - 인출사유
 - 주택구입, 전세자금
 - 결혼비용
 - 가족의 의료비 등

제74조(급여의 종류)

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

제75조(경력 인정)

근무 경력은 사회복지법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정한다.

제76조(연장근로 및 휴일 근로 수당)

1. 시설에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(오후10시부터 익일 오전6시까지 근로), 휴일 근로를 할 경우 당사자 간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 한도로 탄력 근로제를 연장할 수 있으며 선택적 근로시간제상 정산 기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장 가능

- (단, 연장근로에 대한 특례 : 주 40시간제 시행일부터 3년간은 1주간 16시간 한도로 연장근로가 가능하며, 이때 최초 4시간에 대한 연장근로 가산 수당은 100분의 25로 함)
2. 장기요양기관의 장은 특별한 사정이 있는 경우 고용노동부 장관의 인가와 근로자의 동의를 얻어 상기 연장근로시간을 연장할 수 있으며 사태가 급박하여 고용노동부 장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 얻어야 한다.
 3. 연장근로와 야간근로(오후10시부터 익일 오전6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다.
 4. 보상휴가제 실시 : 노사 간 서면합의에 따라 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것에 갈음하여 휴가를 부여하는 보상휴가제는 주 40시간 근무시간제 시행일에 맞춰 각 시설별로 시행할 수 있다

제77조(최저임금의 효력)

시설에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

제78조(최저임금의 적용 예외)

다음 각 호의 1에 해당하는 자로서 시설에서 노동부 장관의 인가를 받는 자에 대하여는 전조의 규정을 적용하지 아니할 수 있다.

1. 정신 또는 신체의 장애로 근로 능력이 현저히 낮은 자
2. 수습기간 등에 있는 자
3. 직업 훈련법 기본법에 의한 사업 내 직업훈련 중 양성훈련을 받는 자
4. 기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제79조(직원복지)

직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 금액 또는 물품을 제공할 수 있다.

제 15 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제80조(신상필벌의 원칙)

1. 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.
2. 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 센터에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다

제81조(포상)

- ① 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.
- ② 공로상 및 모범상 등 수상대상자에 대한 추천은 누구나 추천할 수 있다.

제82조(포상의 종류)

직원과 외부인사가 다음 각 호의 1에 해당될 때에는 포상한다.

1. 장기근속상 : 근속 기간 중 징계사실이 없는 직원에 대하여 포상한다.
 - ① 3년 근속상
 - ② 5년 근속상
 - ③ 7년 근속상
 - ④ 기타 필요시 10년 이상의 장기근속상 등
2. 공로상 : 센터 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원과 외부 인사에 대하여 포상한다.
 - ① 본 센터 발전에 공이 현저한 자
 - ② 본 센터 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자
 - ③ 업무 개선에 업적이 우수한 자
 - ④ 외부 포상을 통해 센터의 명예를 높인 자
 - ⑤ 기타 이에 준하는 공로가 인정된 자
3. 모범상 : 활기찬 직장분위기 조성에 타의 모범이 되는 우수 직원에게 포상한다.
 - ① 근무 성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
 - ② 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
 - ③ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월 했던 자
 - ④ 효행, 선행, 봉사, 희생 등 미담의 주인공
 - ⑤ 기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자

제83조(포상의 시기)

정기적인 포상은 개원기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

제84조(포상 절차)

1. 직원의 포상은 인사위원회의 심의를 거쳐 센터장이 이를 행한다.
2. 포상하고자 할 때에는 공적 조서를 작성한다.
3. 필요한 경우 공적 조서에 해당 관련 자료를 첨부할 수 있다.

제85조(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, 인사고과에 반영한다.

제86조(징계의 사유)

직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 징계 할 수 있다.

1. 관련법규 및 운영규정을 위반하였을 때
2. 이용자를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 대만하였을 때
4. 시설의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제87조(징계의 종류)

징계의 종류는 해고, 감봉, 경고로 한다.

제88조(징계의 효력)

1. 경고 : 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 경위서 3회 이상 제출 경우 1개월 이상 3개월 이내의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 해고 : 심각하게 위반한 경우

제89조(휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의 날(5.1)
 - ③ 정부가 지정하는 임시 휴일단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다.
2. 재가센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다.

제90조(휴가)

1. 직원의 휴가는 하기휴가, 연차휴가, 경조사휴가, 포상휴가, 출산전후휴가로 구분 한다.
 - ① 하기휴가 :
 - 1) 업무상 가능한 경우, 직원은 07월01일 ~ 08월31일까지 사이에 사용할 수도 있

다. 이 경우 휴가개시일 3일 전에 부서의 장에게 승인을 받아야 한다.

다만 기관장이 인정하는 경우 기간을 변경할 수 있다.

2) 이 휴가기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

② 연차휴가 :

1) 1년간 8할 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.

2) 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

3) 계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근시 1일의 유급휴가를 준다. 다만, 최초 1년이 되었을 때는 그간에 사용한 연차휴가 일수를 15일에서 제외하고 나머지 일수를 준다.

4) 연차휴가 사용할 때는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관장에게 승인을 얻어야 한다.

5) 직원의 연차유급휴가 청구권은 기관의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.

6) 기관은 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 기관의 사용촉진조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상 하지 아니한다.

③ 경조사 휴가 : 센터는 다음 가호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사휴가를 부여한다.

1) 본인결혼 : 5일

2) 자녀결혼 : 1일

3) 배우자 출산 : 20일

4) 본인,배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일

5) 본인,조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일

6) 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일

(③항에 따른 경조사 휴가기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우에는 이를 포함하여 휴가기간을 계산하며 휴가의 분할, 적치 사용은 인정하지 않는다.)

④ 포상휴가 : 센터에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상휴가를 센터장이 허가할 수 있다.

⑤ 출산전후휴가 :

1) 사용자는 임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일의 출산전후휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 최소 45일 이상이 되어야 하며, 90일을 연속으로 사용해야 한다. (규제 근로기준법 제74조제1항)

2) 임신 중인 여성이 한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일의 출산전후휴가를 주어야 하며, 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후 60일 이상이 되어야 한다.

다만, 임신 중인 여성근로자가 유산의 경험 등 다음의 사유로 출산전후휴가를 청구

하는 경우에는 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 해야 한다.

이 경우에도 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.

(규제 「근로기준법」 제74조제 2항 및 규제 「근로기준법 시행령」 제43조제1항)

-임신한 근로자에게 유산·사산의 경험이 있는 경우

-임신한 근로자가 출산전후휴가를 청구할 당시 연령이 만 40세 이상인 경우

-임신한 근로자가 유산·사산의 위험이 있다는 의료기관의 진단서를 제출한 경우

3) 출산전후휴가 중 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 75일)은 유급휴가를 준다. (규제 「근로기준법」 제74조제4항 본문)

4) 출산전후휴가 급여는 다음의 휴가 기간에 대해 「근로기준법」의 통상임금(휴가를 시작할 날을 기준으로 산정)에 해당하는 금액을 지급한다.

(「고용보험법」 제76조제1항 본문)

- 출산전후휴가 또는 유산·사산휴가 기간[다만, 우선지원 대상기업이 아닌 경우에는 휴가 기간 중 60일(한 번에 둘 이상의 자녀를 임신한 경우에는 75일)을 초과한 일수(30일을 한도로 하되, 한 번에 둘 이상의 자녀를 임신한 경우에는 45일을 한도로 함)로 한정]

- 배우자 출산휴가 기간 중 최초 5일

(다만, 피보험자가 속한 사업장이 우선지원 대상기업인 경우로 한정)

- 기간제근로자 또는 파견근로자가 출산전후 휴가기간 중 근로계약기간이 끝나는 경우 근로계약 종료일부터 해당 출산전후휴가 종료일까지의 기간에 대한 출산전후휴가 급여 등에 상당하는 금액 전부를 기간제 근로자 또는 파견근로자에게 지급한다.

(「고용보험법」 제76조의2제1항)

5) 근로자(남편)가 배우자(아내)의 출산을 이유로 휴가(이하 "배우자 출산휴가"라 함)를 청구하는 경우에는 10일의 휴가를 준다. 이 때 사용한 휴가기간은 유급으로 하되, 출산전후휴가급여 등이 지급된 경우 그 금액의 한도에서 사업주는 지급책임을 면한다.

(규제 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제18조의2 제1항 및 제2항) 단, 배우자 출산휴가는 근로자(남편)의 배우자(아내)가 출산한 날부터 90일이 지나면 청구할 수 없다. (규제남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제18조의2 제3항) 배우자 출산휴가는 1회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다.(규제 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」

⑥ 기관은 직원이 출산전후 휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

⑦ 제1항 및 제2항에 따른 90일 보호휴가 기간 중에 직원이 고용보험법에 따라 지급 받은 출산전후 휴가급여액이 그 직원의 통상임금보다 적을 경우 최초 60일분의 급여와 통상임금의 차액에 대하여는 기관이 지급한다.

⑧ 임신 중의 여성 직원에게 시간외 근로를 시키지 아니하며, 요구가 있는 경우 쉬운 중

류의 근로로 전환시킨다.

2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제91조(휴일 및 휴가)

법정휴일 및 휴가, 약정휴일 및 휴가 등은 근로계약, 관련법 및 운영규정, 취업규칙 등에 따른다.

제92조(육아휴직)

- ① 기관은 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀 포함)를 양육하기 위해 휴직(이하 '육아휴직'이라 함)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 아래의 경우에는 부여하지 아니한다.
 1. 육아휴직을 시작하려는 날(이하 "휴직개시예정일"이라 함)의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 근로자가 신청한 경우에는 사업주가 육아휴직을 허용하지 않을 수 있다.
 2. 같은 영유아에 대하여 배우자가 육아휴직(다른 법령에 따른 육아휴직을 포함한다)을 하고 있는 직원
- ② 육아휴직의 기간은 1년 이내로 한다.
- ③ 기관은 육아휴직을 이유로 해고나 그밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 육아휴직기간에는 그 직원을 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 기관장은 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.
- ⑤ 육아휴직의 신청방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제93조(육아기 근로시간 단축)

기관은 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위해 근로시간의 단축(이하 "육아기 근로시간 단축"이라 함)을 신청하는 경우에 이를 허용해야 한다.

- ① 육아기 근로시간 단축 기간 중의 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 안 된다.
- ② 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 육아휴직을 신청할 수 있는 근로자가 육아휴직기간 중 사용하지 아니한 기간이 있으면 그 기간을 가산한 기간 이내로 한다.
- ③ 기관은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제94조(가족돌봄휴직, 복직 등)

1. 가족돌봄휴직

- ① 회사는 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 "가족돌봄휴직"이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 제1항 단서에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
 1. 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
 2. 연장근로의 제한
 3. 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
 4. 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원조치
- ③ 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.
- ④ 회사는 가족돌봄휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 가족돌봄휴직 기간은 근속기간에 포함한다. 다만, 근로기준법 제2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정기간에서는 제외한다.
- ⑥ 회사는 소속 근로자가 건전하게 직장과 가정을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.

2. 복직

- ① 직원은 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체 없이, 휴직기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일전까지 복직원을 제출하여야 한다.
- ② 직원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.
- ③ 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.
3. 근속기간의 계산 : 휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만, 제14조 제1항 제2호의 병역법에 의한 군복무기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수에서 제외한다.
4. 근무형태 근무형태는 주간근무(주40시간제 제도 적용)를 원칙으로 한다.
5. 근로시간
 - ① 기관별 특성을 반영하여 월요일부터 토요일을 근로일로 하되 세부 근로시간은 2항에 의한다.
 - ② 근로시간은 노인장기요양보험법 및 관계법령에 따라 기관장이 장기요양급여 대상자와 협의하여 직원에 통보한 시간으로 한다.

6. 휴게 휴게시간은 근로시간 중에 부여하며 근로시간이 4시간인 경우에는 30분, 8시간인 경우에는 1시간을 부여한다.
7. 육아시간 :생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다.

제95조(병가)

- ① 기관은 직원이 업무외 질병.부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 30일을 초과하지 않은 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다.
이 경우 병가기간은 무급으로 한다.
- ② 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 검진 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제96조(직원 고충처리 운영 목적)

1. 목적
- ① 센터에서 근무하는 직원의 근무조건, 인사관리, 기타 신상문제에 대한 고충을 객관적으로 심사 및 결정하여 결과에 대한 통일성 신뢰성 제고한다.
- ② 센터내 직원들의 의견제시, 불만 및 이용자의 부당업무 지시 등 고충 발생 시 그 내용을 운영에 반영하여 이용자와 직원들간의 마찰을 최소화 한다.
- ③ 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력하여야 한다.
직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

제97조(직원고충처리위원회 구성 및 청구)

- 구성은 센터장, 사회복지사, 기타 센터장이 필요하다고 판단되는 자로 한다.
고충처리 청구할 때에는 다음의 사항을 기재한 고충처리신청서를 제출하여야 한다.
- 제출일자, 제출인(공개, 비공개)
 - 고충발생 사항
 - 고충처리 요청 내용
 - 기타

제98조(고충처리 절차)

고충 접수는
고충처리함 및 다양한 경로를 통해서 수시 접수->센터장 보고->고충처리위원회 개최->조치(10일 이내)->고충처리결과 통보(10일 이내) ->사후관리 접수된 고충처리는 10일 안에 처리한다.

센터장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

제99조(고충처리심사기준 및 인정범위)

고충심사 기준은 이용자에게 미치는 영향과 고충청구자의 고충정도를 최우선 하여 심사하되 근무시간 및 근무기간을 고려하여 결정한다.

고충의 인정범위는

- 업무수행 - 현 업무상 애로사항이나 업무상 문제점으로 인한 이용자와의 문제가 발생 할 여지가 있을 때
- 인사 및 업무만족도 - 현 업무수행 상 인사제도가 업무가 불합리하다고 인정될 때
- 근무규정 등 내부제도 - 현 근무조건이나 상황이 불합리하다고 인정될 때
- 성희롱 또는 성폭력 사례 - 이용자(보호자)의 성희롱 또는 성폭력 여부가 인정되며 근무자가 수치심을 느꼈을 때
- 기타 근로자가 근무하는데 있어 고충이라고 판단되어 지는 경우

제100조(고충처리위원회의 결정 및 유형별 처리결과)

고충심사위원회의 결정은 위원회 재적위원 과반수의 합의에 따른다.

고충처리 유형별 처리결과는

- 근무규정 등 각종 내부 제도에 관한 사항 - 고충처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과 통보
- 업무수행 등 인사 및 업무만족도에 관한 사항 - 고충처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과통보
- 성희롱 사항에 관한 사항 - 고충처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과 통보

제101조(고충처리 기록 및 비밀유지)

- 센터는 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 하며 고충처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
- 전 직원의 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충이 발생을 예방한다.

제 16 장 안전과 보건에 관한 사항

제102조(안전·보건규정 준수)

기관과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제103조(안전과 보건의 유지증진)

기관과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제104조(센터장의 의무)

센터는 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제105조(직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제106조(직원 안전교육)

기관은 장기(재가)요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 :

신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가서비스를 실시하기 전에 실시한다.

-신입요양보호사 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.

-요양보호사의 제원칙부터 이용자상대 /응급상황 대처법 /비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.

2. 정기재난, 소방 등 안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.

3. 종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 종사자교육계획에 따라 실시한다.

제107조(근골격계 질환 예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 근골격계질환 특성 및 발생원인
2. 질환별 증상
3. 근골격계 질환예방, 관리 등

제108조(감염관리)

재가복지센터에서는 수급자가 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 감염종류
2. 전염성 질환 발견 시 대처방법
3. 감염예방 및 관리 등

제109조(유치도뇨관 감염관리)

유치도뇨관을 가지고 있는 이용자(보호자)에게는 센터의 교육 자료를 이용하여 감염관리 교육을 실시한다.

제110조(낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에 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 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.

제111조(응급상황대응)

요양보호사는 서비스 제공도중 이용자에게 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, 목덜미가 뻐뻐함, 속이 미식 거림, 두통 및 구토

2.응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 눕힌다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속에 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 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 주기

제112조(건강진단의 실시시기 등)

1) 직원 건강검진(결핵 포함)

가. 신규직원 건강진단

- 보건소 또는 의료기관의 채용 신체검사에서 제출
- 건강보험공단에서 시행한 건강검진 결과로 대체 가능함(해당연도 검진)

나. 정기 건강검진 시행

- 시기 : 연 1회
- 검진 대상 : 시설장을 비롯한 전 직원
- 진료 기관 : 국민건강보험공단 지정 병원
- 검진 내용 : 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 충족, 단 결핵 검사 포함

※ 계측검사, 요검사, 혈액검사, 결핵 검사, 영상 검사 및 판정, 암 검진 등

○ 검진 결과 : 이상 있는 종사자에 대한 재검진 등 적절한 조치

※ 직원 건강검진에 따른 근태관리 - 근무 시간 인정

○ 근태관리 : 근로자 일반검진(4시간)에 든 시간은 유급으로 한다.

다. 암 검진 시행

○ 시 기 : 암 관리법에 따라 국민건강보험공단에서 정한 시기

○ 검진 대상 및 내용 : 국민건강보험공단에서 통보된 대상

○ 진료 기관 : 국민건강보험공단 지정 병원

○ 근태관리 : 암 검진(4시간)에 든 시간은 유급으로 한다.

2) 직원 근골격계 예방 및 건강관리 계획

가. 운동기구 제공 - 줄넘기, 훌라후프, 안마기, 실내 자전거 등 운동기구 제공

나. 건강관리 방법 - 일일 건강 체조 시행, 휴무일 등산 및 체육활동 권장

제113조(질병 이환자의 근로금지, 제한)

① 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.

가. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한때에는 그러하지 아니하다.

나. 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자

다. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자

라. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자

② 제1항이 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한 받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.

③ 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제114조(재해보상)

기관은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제115조(업무 외 재해)

기관은 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제116조(해석적용)

재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제117조(보상 청구권의 양도 금지)

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공 할 수 없다.

제118조(노인학대예방)

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호 전문기관에 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 예방하는데 그 목적이 있다.
2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2제3호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 (금지행위)/제55조(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 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 소홀히하는 방임행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년이하의징역 또는 1,000만원 이하의 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 17장 직원교육에 관한 사항

종사자교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.

가. 필수지침 (12개 항목)

- 종사자 윤리 지침 : 이용자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
- 성폭력 예방 및 대응 지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응 방법
- 응급상황 대응 지침 : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응 방법
- 감염예방 및 관리지침 : 감염 종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- 치매 예방 및 관리지침 : 치매 종류, 치매 증상, 치매 예방, 관리 및 치료
- 욕창 예방 및 관리지침 : 욕창 발생 요인, 욕창 예방 방법, 관리 및 치료
- 낙상 예방 및 관리지침 : 낙상 요인, 낙상 예방 방법, 낙상 발생 시 응급조치
- 노인인권보호지침 : 노인 권리 보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응 방법
- 근골격계 질환 예방 지침 : 질환 예방 및 조사, 건강진단, 조사 결과 조치 방법
- 개인정보보호 지침 : 수집 및 이용 목적, 수집 항목, 보유 및 이용 기간 등
- 인권침해 대응 지침 : 급여 외 행위요구, 폭언,폭행,상해,성희롱,성폭력 예방 및 대응방법
- 고충처리 지침 : 직원 권익 보호를 위한 지침

나. 법정 의무교육

- 노인 인권 및 학대 예방 교육
 - 노인 학대 신고 의무자 교육
 - 직장 내 성희롱 예방 교육
 - 직장 내 괴롭힘 예방 교육
 - 감정노동종사자 건강 보호 교육
 - 직장 내 장애인 인식개선 교육
 - 아동학대 신고 의무자 교육
 - 긴급복지 신고 의무자 교육
 - 장애인 인식개선 교육
 - 장애인 학대 신고 의무자 교육
 - 개인정보보호 교육
 - 퇴직연금 교육
 - 산업 안전보건교육
 - 응급처치·심폐소생술 교육
 - 재난대피 및 소방 훈련 교육(상반기, 하반기)
- 4) 급여 제공 지침 및 운영 규정 등 교육계획
- 교육 일정 : 연도별 법령 및 직원 교육계획에 따라 일정별 교육
 - 교육 방법 : 강의 또는 영상자료, 시청각, 온라인 교육
 - 교육 강사 : 센터장, 전문직 종사자, 외부 전문가 초빙
 - 교육 일정별 세부 계획

구 분		실시주기											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
신규직원교육(입사후7일 이내)		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
급여 제공 지침 교육	종사자 윤리 지침			○									
	성폭력예방 및 대응지침			○									
	응급상황 대응지침		○										
	감염예방관리지침					○							
	치매예방 및 관리지침				○							○	
	육창예방 및 관리지침				○								
	낙상예방 및 관리지침						○						
	노인인권보호지침, 학대예방			○			○			○			○
	근골격계질환 예방지침					○							
	개인정보 보호지침						○						
직무 교육	소방설비사용교육		○					○			○		
	운영규정교육	○											
법정 의무 교육	감정노동종사자 건강보호	○											
	성희롱 예방교육			○									
	장애인 인식 개선교육					○							
	노인학대예방교육							○					
	아동학대 신고의무자교육									○			
이용 자	퇴직연금교육											○	
	개인정보보호, 성폭력, 성희롱예방		○						○				
재난대피, 소방훈련, 안전관리			○					○			○		
직원외부교육 : 공단 및 지자체 실시, 외부 전문성강화, 서비스질 향상, 평가교육, 자격증 보유자 보수교육등													

5) 직무 관련 교육

가. 응급처치 및 심폐소생술교육

나. 식중독 예방 교육

다. 안전관리 교육

라. 코로나19 등 감염병 유행 대비 대응 지침교육

마. 시설 운영 규정 교육

바. 종사자 고충 처리 지침교육

6) 의무교육 계획

가. 교육 일정 - 연도별 직원 교육계획에 따라 일정별 교육

나. 교육 방법 - 강의 또는 인터넷 등 시청각 교육

다. 교육 강사 - 센터장, 전문종사자, 외부 전문가 초빙

라. 교육 일정별 세부 계획

교육과목	교육 내용	방법	강사/참고 사이트
노인 인권 교육	노인의 인권 보호와 학대 예방 확대 발견 시 신고 요령 등	온라인(4시간)	www.kohi.or.kr
직장 내 성희롱 예방 교육	성평등에 대한 인식개선과 폭력, 성희롱 등의 근절 대책 및 신고	온라인(연 1회)	사이버 고용노동부 대응매뉴얼
직장 내 괴롭힘 예방 교육	직장 내 괴롭힘의 예방 대책 및 발생 시 신고와 처리 방법	온라인(연 1회)	사이버 감정근로자 대응매뉴얼
감정노동종사자 건강 보호 교육	이용자와 보호자의 폭력과 폭언 대처방안, 신고와 고발 등	온라인(연 1회)	사이버 감정근로자 대응매뉴얼
장애인 인식개선 교육	장애인에 대한 이해와 차별을 예방하기 위한 대책, 장애인 고용에 따른 지원	온라인(연 1회)	장애인 인권옹호 기관
아동학대 신고 의무자 교육	가정과 사회에서 발생하는 아동학대의 예방 대책과 보호조치	온라인(연 1회)	사이버 중앙아동보호전문기관
긴급복지 신고 의무자 교육	센터 내 긴급복지 대상자 발굴 및 지원신청에 관한 정보교육	온라인(연 1회)	사이버 한국보건복지인력개발원
장애인 학대 신고 의무자 교육	가정과 사회에서 발생하는 장애인 학대의 예방 대책과 보호조치	온라인(연 1회)	중앙 장애인 인권옹호 기관
노인학대 예방 교육 및 신고 의무자 교육	노인복지시설 종사자의 노인학대 신고 의무에 관한 사항	온라인(연 1회)	한국보건복지인력개발원 노인 학대 신고의무자과정
응급처치 및 심폐소생술교육	응급상황 대응훈련과 겸하여 시행	실습 및 훈련(연 2회)	소방관
개인정보 보호 교육	개인정보 보호에 대한 교육	온라인(연 1회)	외부 강사
안전 관리 교육	응급상황 대응훈련과 겸하여 시설 안전관리와 수급자 안전관리에 관한 교육 시행	온라인(연 1회)	외부 강사
퇴직연금 교육	퇴직연금에 관한 교육	온라인(연 1회)	온라인(연 1회)
산업 안전보건 교육	산업 안전보건에 관한 교육	온라인(연 1회)	온라인(연 1회)
재난대피 및 소방 훈련	화재 예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 교육 시행	상반기, 하반기	소방관
감염병 등 유행 대비 대응 지침 교육	감염병 등 대응 조치 사항 지자체 협조체계 구축	강의식	외부 강사

7) 직원 역량 강화

기관의 센터장과 종사자는 질 높은 요양 서비스를 제공하고 이용자의 만족도를 높이기 위하여 연 1회 외부에서 개최하는 역량 강화를 위한 교육에 참석하여 교육을 이수
가. 교육 일정 - 입사 이후 1년 이내
나. 교육 강사 - 외부 전문 강사
다. 교육기관 - 역량 강화를 위한 외부 노인 장기 요양협회나 세미나, 학회, 시군구 주최 역량 강화교육

제 18 장 이용자 고충처리절차에 관한 사항

제119조(불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 이용자 및 가족의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.
- ③ 불만 및 고충처리 체계는
‘불만 및 고충처리 방법 안내’ → ‘불만 및 고충 접수’ → ‘불만 및 고충처리’ → ‘기록 및 보고’ → ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처’ 순으로 가동되어야 한다.

제120조(불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 이용자가 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
- ② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
가. 전화
나. 인터넷
다. 직원 면담
라. 건의함 등
- ③ 이용자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 이용자가 수용할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

제121조(고충처리위원회구성)

위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제122조(처리기준)

위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 이용자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 이용자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제123조(처리결과 및 통보)

고충처리위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에 보고하여야 한다.

제124조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)

- ① ‘불만 및 고충처리 기록장’을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관 해야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 담당자는 ‘불만 및 고충처리 기록장’의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
- ③ 전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제 19 장 예산결산과 재무회계처리 및 물품의 관리

제125조 (예산결산 및 재무회계)

기관의 예산결산과 재무회계처리는 보건복지부에서 제정한 “사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계지침” 및 “사회복지시설정보시스템”의 규정에 의해 처리한다.

1. 대표자는 예산을 편성하여 회계연도개시 5일전까지 세입, 세출예산서를 시군구청장에게 제출한다.
2. 대표자는 회계연도가 종료된 다음연도 3월 31일까지 세입결산서 및 세출결산서를 시군구청장에게 제출한다.

제126조 (수입, 지출 원)

1. 수입, 지출에 대하여는 대표자의 결재를 득한 후 이를 각각 집행한다.
2. 수입원, 지출원은 동일하다.

제127조 (물품의 관리)

1. 대표자는 기관에 속하는 물품을 성실히 관리하여야 한다.
2. 대표자는 기관에 속하는 물품의 구매 및 관리에 관한 사무를 해당직원에게 위임할 수 있다.
3. 대표자는 매년 정기재물조사를 실시하여 기관재산관리에 만전을 기하여야 한다.

제128조 (불용물품의 처리)

1. 대표자는 보통재산 중 노후훼손이나 사용가치의 상실 등 기타 불필요하다고 인정되는 경우에는 불용을 결정할 수 있다.
2. 불용으로 결정된 물품에 대하여는 매각 또는 폐기 처분하여야 한다.

제 20 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제129조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
- ② 센터장이 필요하다고 인정한 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ③ 개정은 센터에서의 개정필요에 의한 경우에는 센터장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다)으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제 21 장 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항

제130조(목적)

이 규정은 사회복지시설 운영의 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 “운영위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제131조(운영위원회의 기능)

- ① 운영위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 센터운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
3. 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 이용자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5. 직원과 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 센터의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

- ② 위원회는 해당 시설로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

1. 센터의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 센터운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제132조(운영위원회의 구성)

- ① 운영위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

- ② 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 임명하거나 위촉한다.

1. 센터의 장
2. 센터 이용자 대표
3. 센터 이용자의 보호자 대표
4. 직원의 대표
5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
6. 후원자 대표 또는 지역주민
7. 센터의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

- ③ 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ④ 운영위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

제133조(수당 등)

회의참석 위원에 대해서는 센터 예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제134조(회의록 작성 및 기록)

회의에 관한 모든 사항은 분기별 실시하는 운영회의의 모든 내용은 반드시 회의록 작성을 하여 차기 운영방안에 반영하도록 한다.

제135조(운영위원회 개최)

1.필요성

센터 전반에 대한 중요사항을 심의하고 건의하며, 운영위원회의 권한의 속한 사항을 조정 결정한다. 이를 통해 급여제공의 질 향상과 운영의 투명성을 도모하며 나아가 운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하고자 한다.

2.기대효과

- 1) 센터 운영의 체계적·투명성 제고
- 2) 센터의 문제해결 및 발전 방안 모색

3.목적 및 목표

목적	산출 목표	성과 목표
센터운영에 대한 자문 및 의결과 운영성과에 대해 평가하고 지역 사회와 협력한다.	운영위원회 (연4회)	센터 운영 사항을 보고하고 주요 사안을 심의하여 결과를 센터 운영에 반영한다.

4. 세부 사업 내용

성과목표	프로그램	수행방법	시행 시기	수행 인력	참여 인원	시행횟수
어르신 삶의 질을 향상하며 지역사회와 협력한다.	운영위원회	- 사업계획 및 예·결산 운영사항보고 - 운영위원 위촉 및 해촉 - 운영 목표 달성 여부 - 주제 심의 - 운영 자문 및 의견반영	분기별	센터장	운영위원 5명	연 4회

부 칙

- 1. 제1조(시행일) 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.
- 2. 제2조(규정의 열람 및 비치) 시설은 운영규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람 할 수 있도록 하여야 한다.

사 업 계 획

2026년

사랑가득 재가노인복지센터

- 목 차 -

I.	기관현황	
1.	시설현황 -----	57
2.	조직도 및 업무내용 -----	58-59
3.	시설 규모와 설비현황 -----	59
II.	사업개요	
1.	사업목표 -----	60
2.	운영이념 -----	61
3.	사업 대상자 -----	61
4.	사업내용 -----	62-63
5.	사업추진일정 -----	63
III.	서비스제공 계획	
1.	시설운영규정 -----	64-65
2.	급여제공지침 및 직원교육계획 -----	65-70
3.	본인부담금 관리 -----	70-71
4.	이용자 안전관리 계획 및 고충처리 -----	71-73
5.	이용자 급여서비스 및 프로그램계획 -----	73-81
IV.	자원관리계획	
1.	시설운영위원회 -----	82-84
2.	시설예산 및 재무회계관리 -----	84-86
3.	지역사회자원 활용계획 -----	87-89
V.	인력관리 계획	
1.	종사자 채용절차 -----	90-93
2.	근로계약 -----	93-94
3.	퇴직급여적립 -----	94
4.	종사자 건강관리 -----	94-95
5.	4대보험, 상해보험, 배상책임보험 가입 -----	95-96
6.	직원 처우개선을 위한 다양한 복지제도 -----	96-97
7.	직원 고충처리 -----	97-99

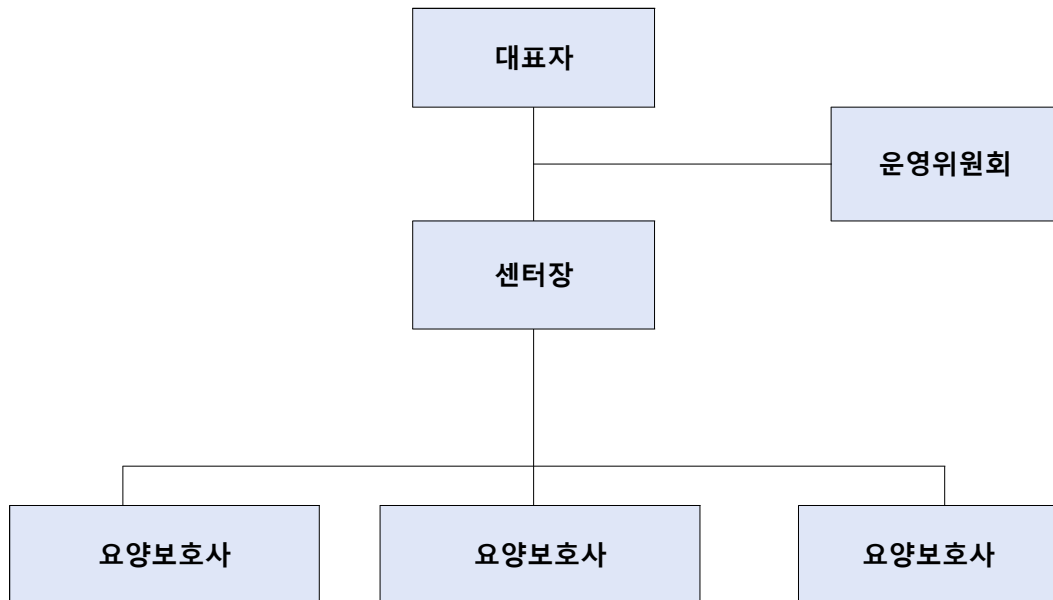
1. 기관현황

1. 시설 현황

시설명			사랑가득재가노인복지센터				이용정원				15명			
기관유형			노인주거복지시설 []노인양로시설 []노인공동생활가정 []노인복지주택											
			노인의료복지시설 []노인요양시설 []노인요양공동생활가정											
			재가노인복지시설 [√] 방문요양 []방문목욕 []방문간호 []단기보호 []주야간보호 []복지용구제공사업소											
기관소재지			경기 부천시 원미구 부일로 428-3, 5층 502호											
직원현황			총원	시설장(관리책임자)	자격(면허) 보유자								기타	
					소계	사회복지사	의사	간호사	간호조무사	취과위생사	요양보호사	물리(작업)치료사		영양사
			16	1	15						15			
기관규모			사무실 면적			21.62 m ²			소유형태			1.자가 2.임대(√) 3.법인소유		
예산			세입	205,272천원			세출	205,272천원			부채현황		0 원	
시설현황														
구분	침실(생활실)	사무실	의료 및 간호사실	물리(작업)치료실	프로그램실	식당 및 조리실	화장실		세면장 및 목욕실		세탁장건조장			
개소		1												

2. 조직도 및 업무내용

1) 시설 조직도



2) 종사자 업무내용

가. 시설장의 업무

- 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 한다.
- 기관업무 전반을 총괄하고 직원을 지휘 감독한다.
- 기관 행정업무의 기획 및 수행
- 기관운영과 관련한 중요한 계획의 결정 및 관리
- 직원의 근로계약, 복지후생, 인사, 근태, 고충처리 및 관리
- 직원회의 및 직무교육계획 및 시행
- 사업계획 수립 및 예산·결산관련 업무
- 기관운영위원회 관리
- 소모품, 물품, 자산의 취득 및 관리에 관한 업무
- 재무회계에 관한 업무
- 원적에 관한 사무(재직증명서, 입소확인서 등) 관리
- 각종 공부 및 장부관리
- 장기요양보험수가 청구 및 이용료 수납관리
- 지역사회자원 연계

나. 사회복지사의 업무 (추후 총원전까지는 시설장이 업무수행)

- 이용자의 인권보호에 관한 사항
- 기관 운영규정 및 지침 관리
- 문서수발 및 관리
- 직원회의 및 직무교육계획 및 시행
- 이용자 이용계약에 관한 업무
- 이용자 방문상담 및 고충처리
- 홍보 및 기획관리, 평가 준비업무
- 이용자에 대한 급여제공 및 평가에 관한 사항
- 외부 복지기관과의 연계 및 복지사업 신청
- 이용자에 대한 급여제공 관련 업무
- 기타 대표자(또는 시설장)가 명하는 업무

다. 요양보호사의 업무

- 신체활동 지원서비스 - 세면도움, 구강청결 도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 몸씻기 도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지 증진
- 인지활동 지원서비스 - 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
- 인지관리 지원서비스 - 인지행동 변화 관리 등
- 정서 지원서비스 - 의사소통 도움, 말 벗, 격려 등
- 가사 및 일상생활 지원서비스 - 개인활동 지원, 식사준비, 청소 및 주변정리·정돈의복 세탁 및 관리
- 기타 서비스 맞춤형 프로그램 제공 급여제공기록지 등 관련 서류 작성 및 RFID 사용, 관리 응급상황 발생 시 대처 및 보고 기타 필요한 사항 센터장에게 보고
- 기타 센터장이 명하는 업무

3. 시설 규모와 설비현황

1) 시설의 규모

가. 사업시기 : 2026 년 1 월

나. 시설소재지 : 경기도 부천시 원미구 부일로 428-3,5층 502호

다. 명칭 및 주체 : 사랑가득요양원 (병설) 재가노인복지센터

○ 대표 겸 시설장 - 사회복지사

2) 종사자 현황

합계	시설장(관리책임자)	사회복지사	요양보호사
16	1	-	15

3) 설비현황

NO	목 록	수 량	비 고
1	컴퓨터	1	
2	책 상	1	
3	의 자	3	
4	복합기	1	
6	전화기	1	
7	테이블	1조	

II. 사업개요

1. 사업목표

우리 사회가 고령 사회로 접어드는 현실 속에서 신체적, 정신적인 문제로 스스로 일상생활이 어려운 노인이 노인장기요양법 제 32조 및 같은 법 시행규칙에 따라 전문적이고 체계적인 장기요양서비스를 이용하여 고령, 치매, 장기 간병 환자들의 가족이 안고 있는 경제적, 육체적, 심리적 부담을 경감하고 지역사회 안에서 안전하고 편안한 노후 생활을 영위하고 어르신들의 삶의 질 향상에 이바지함으로써 국가정책의 실효성을 높이하고자 한다.

이에 행복한 삶과 노후 생활의 기능을 유지 회복, 증진하기 위한 것으로 언제 어떤 이유로든지 개인의 행복과 편안한 가정의 기능이 나빠지는 것을 예방하고 회복시킴으로써 어르신과 그 가족의 부양 부담을 덜어 주는 데 그 목적이 있다.

2. 운영 이념

1) 기관 운영의 공익성 추구

노인장기요양보험 사업을 수행하는 기관이라는 책임과 사명감을 바탕으로 기관 운영의 합법성, 투명성, 공공성을 추구하며 지역사회를 최대한 활용하고 기관의 이익을 추구하지 아니하고 공공 복리증진에 이바지한다.

2) 급여 서비스 제공의 전문성

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 추진하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민 삶의 질을 향상하도록 노인복지 서비스를 전문적으로 제공할 것이다.

3) 이용자의 권익 보호

인지기능과 신체기능의 저하로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자를 대상으로 하는 사업임을 참작하여 이용자에 대한 권익과 인권을 보호하고 재가 생활을 통하여 철저한 자기 결정권을 보장한다.

4) 종사자에 대한 복지증진

근로기준법에서 정한 종사자에 대한 근로권을 보장하고 복지증진에 이바지함은 물론 전문직 종사자로서의 자질향상과 자긍심을 높일 수 있도록 직무교육과 역량 강화를 위한 노력을 다한다.

3. 사업 대상자

○ 「노인장기요양법」 제15조에 따른 관내 지역의 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병(치매, 뇌혈관성 질환, 파킨슨병) 이 있으며 장기 요양 서비스가 필요하여 등급판정 위원회에서 선정되어 장기 요양 인정서를 통보받은 1~5등급 이용자로 기관에 재가급여 이용을 신청하여 계약한 자를 대상으로 한다.

4. 사업 내용

가정방문 급여는 이용자의 가정(가정집 등 이용자의 사적인 공간)에서 이용자에게 제공하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 이용자의 신체활동, 가사 활동 또는 일상생활 지원과 직접적인 관련이 있는 병원 동행, 식사 준비를 위한 시장보기, 관공서 방문 등 특별한 사유가 있는 경우에는 가정이 아닌 곳에서도 급여를 제공할 수 있으나, 이용자의 여행(수련회, 나들이 등) 또는 취미활동에 동행하는 것은 그러하지 아니하다.

1) 신체활동 지원

세면 도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
구강 관리	구강 청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액 물 양치, 틀니 손질, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리
머리감기기	세면대까지의 이동 보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요 물품 준비 및 사용 물품 정리
옷 갈아입히기	의복 준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 또는 속옷 갈아입히기, 의복 정리
목욕 도움	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 욕실 청소 및 사용 물품 정리
식사 도움	식사 차리기, 식사 보조, 경관영양 실시, 구토물 정리
체위 변경	체위 변경(욕창 예방 및 관리), 일어나 앉기 도움
이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 또는 보행 도움, 산책
신체기능의 유지/증진	관절구축 예방 활동, 보행, 서 있기 연습 보조, 기구 사용 운동 보조, 보장구 장치 도움
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨 배변 도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요 물품 및 사용 물품의 정리

2) 인지 활동 지원(인지 활동형 방문요양)

인지 자극 활동	인지 자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비 물품 정리
일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 이용자와 함께 신체활동, 개인 활동 및 가사 활동을 수행

3) 가사 및 일상생활 지원

취사	식/재료의 준비, 밥 짓기, 국 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
청소 및 주변 정돈	급여대상자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대·책장 정리, 옷장·서랍장 등 정리
세탁	급여대상자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

4) 개인 활동 지원

외출 시 동행	산책, 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용) 하고 책임 귀가
일상 업무 대행	급여대상자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행, 약국, 병원 약 타 오기 등

5) 정서 지원

말벗, 격려, 및 위로	안부 확인을 위한 방문, 말벗, 격려, 여가 놀이 등
생활 상담	생활상의 문제 등 상담 및 조언
의사소통 도움	대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여대상자의 욕구 파악 및 의사전달 대행

5. 사업추진 일정

일정	추진 내용	비고
2025. 12	재가노인복지시설 및 장기 요양기관 지정신청서 제출	시청
2025. 12	재가노인복지시설 및 장기 요양기관 지정서 교부	시청
2025. 12	고유번호증 교부 신청	세무서
2025. 12	시설 전용 통장, 사회복지보조금 통장, 후원금 통장 개설 및 체크카드 발급 등	금융기관
2025. 12	장기 요양기관 현황 통보서 제출	국민건강보험공단
2025. 12	화재보험, 전문인배상책임보험가입	보험회사
2025. 12	기관운영위원회 위원 위촉대상자 추천	시청

III. 서비스 제공 계획

1. 시설 운영규정

1) 제정근거

- 「노인복지법 시행규칙」 제29조 제2항[별표 10] 재가노인복지시설의 운영 규정에 따라 ‘시설 운영 규정’을 제정하여 시행한다.
- 「사회복지사업법」 제36조 및 같은 법 시행규칙 제24조에 따른 운영위원회를 설치·운영하여야 한다.
- 기관 운영 규정에는 다음 2) 주요 내용을 반드시 포함해서 제정하고, 시장에게 제출하고 승인을 받는다. 동 운영 규정을 개정할 때도 제출한다.

2) 주요 내용

가. 시행규칙 필수 항목

- 이용 정원 및 모집 방법 등에 관한 사항, 온오프라인을 통한 기관 및 급여 종류 홍보
- 이용계약에 관한 사항, 계약기간, 계약 목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
- 기관 이용상의 주의 사항 안내
- 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
- 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
- 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항
- 의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리 절차
- 시설물 사용 시의 주의 사항 등에 관한 사항
- 인력관리 규정에 관한 사항, 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- 보수에 관한 사항, 임금, 퇴직금, 상여금 등
- 직원의 복리후생에 관한 사항, 복지(포상, 휴가 등), 직원 고충 처리
- 안전과 보건에 관한 사항, 근골격계질환 및 감염예방, 건강검진
- 이용자 고충처리 절차에 관한 사항
- 운영 규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항
- 운영위원회의 설치·운영에 관한 사항

나. 추가 항목

- 직장 내 괴롭힘 방지
- 예산·물품 관리
- 후원금의 관리

○ 사무·문서관리

3) 운영 규정 활용 및 개정

가. 운영 규정의 활용

- 시설 운영 전반에 걸쳐 운영 규정을 적용
- 각종 문서 작성 시 운영 규정 근거를 사용
- 현안 처리 및 주요 사항 결정 시 운영 규정을 적용

나. 운영 규정의 개정

- 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양보험법, 근로기준법, 근로자퇴직급여 보장법 등 관련 법령,고시, 지침 등이 개정 또는 변경된 경우
- 기관의 대표자 또는 센터장과 직원 및 운영위원회에서 개정이 필요하다고 판단되어 개정의 요구가 있는 경우

2. 급여 제공 지침 및 직원 교육계획

1) 시설 운영 규정에 근거 마련

- 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여 제공 지침을 비치 관리
- 직원에게 전문적이고 다양한 교육을 시행하여 급여 서비스의 질 향상에 기여

2) 급여 제공 지침의 제정

가. 필수지침 (12개 항목)

- 종사자 윤리 지침 : 이용자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
- 성폭력 예방 및 대응 지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응 방법
- 응급상황 대응 지침 : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응 방법
- 감염예방 및 관리지침 : 감염 종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- 치매 예방 및 관리지침 : 치매 종류, 치매 증상, 치매 예방, 관리 및 치료
- 욕창 예방 및 관리지침 : 욕창 발생 요인, 욕창 예방 방법, 관리 및 치료
- 낙상 예방 및 관리지침 : 낙상 요인, 낙상 예방 방법, 낙상 발생 시 응급조치
- 노인인권보호지침 : 노인 권리 보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응 방법
- 근골격계 질환 예방 지침 : 질환 예방 및 조사, 건강진단, 조사 결과 조치 방법
- 개인정보보호 지침 : 수집 및 이용 목적, 수집 항목, 보유 및 이용 기간 등
- 인권침해 대응 지침 : 급여 외 행위요구, 폭언,폭행,상해,성희롱,성폭력 예방 및 대응방법
- 고충처리 지침 : 직원 권익 보호를 위한 지침

3) 직원 교육

가. 필수 지침교육

- 종사자 윤리 지침
- 성폭력 예방 및 대응 지침
- 응급상황 대응 지침
- 감염예방 및 관리지침
- 치매 예방 및 관리지침
- 욕창 예방 및 관리지침
- 낙상 예방 및 관리지침
- 노인 인권 보호지침
- 근골격계질환 예방 지침
- 개인정보 보호지침

나. 법정 의무교육

- 노인 인권 및 학대 예방 교육
- 노인 학대 신고 의무자 교육
- 직장 내 성희롱 예방 교육
- 직장 내 괴롭힘 예방 교육
- 감정노동종사자 건강 보호 교육
- 직장 내 장애인 인식개선 교육
- 아동학대 신고 의무자 교육
- 긴급복지 신고 의무자 교육
- 장애인 인식개선 교육
- 장애인 학대 신고 의무자 교육
- 개인정보보호 교육
- 퇴직연금 교육
- 산업 안전보건교육
- 응급처치·심폐소생술 교육
- 재난대피 및 소방 훈련 교육(상반기, 하반기)

4) 급여 제공 지침 및 운영 규정 등 교육계획

- 교육 일정 : 연도별 법령 및 직원 교육계획에 따라 일정별 교육
- 교육 방법 : 강의 또는 영상자료, 시청각, 온라인 교육
- 교육 강사 : 센터장, 전문직 종사자, 외부 전문가 초빙
- 교육 일정별 세부 계획

구 분		실시주기											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
신규직원교육(입사후7일이내)		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
급여 제공 지침 교육	종사자 윤리 지침			○									
	성폭력예방 및 대응지침			○									
	응급상황 대응지침		○										
	감염예방관리지침					○							
	치매예방 및 관리지침				○								
	욕창예방 및 관리지침				○								
	낙상예방 및 관리지침						○						
	노인인권보호지침, 학대예방			○			○			○			○
	근골격계질환 예방지침					○							
	개인정보 보호지침						○						
	고충 처리 지침		○										
	인권침해 대응 지침			○									
직무 교육	소방설비사용교육						○						○
	운영규정교육	○											
법정 의무 교육	감정노동종사자 건강보호	○											
	성희롱 예방교육			○									
	장애인 인식 개선교육					○							
	노인학대예방교육							○					
	아동학대 신고의무자교육									○			
	퇴직연금교육											○	
개인정보보호, 성폭력, 성희롱예방			○						○				
이용 자	노인인권보호, 학대예방			○					○				
재난대피,소방훈련,안전관리							○						○
직원외부교육 : 공단 및 지자체 실시, 외부 전문성강화, 서비스질 향상, 평가교육, 자격증 보유자 보수교육등													

5) 직무 관련 교육

가. 응급처치 및 심폐소생술교육

나. 식중독 예방 교육

다. 안전관리 교육

라. 코로나19 등 감염병 유행 대비 대응 지침교육

마. 시설 운영 규정 교육

바. 종사자 고충 처리 지침교육

6) 의무교육 계획

가. 교육 일정 - 연도별 직원 교육계획에 따라 일정별 교육

나. 교육 방법 - 강의 또는 인터넷 등 시청각 교육

다. 교육 강사 - 센터장, 전문종사자, 외부 전문가 초빙

라. 교육 일정별 세부 계획

교육과목	교육 내용	방법	강사/참고 사이트
노인 인권 교육	노인의 인권 보호와 학대 예방 확대 발견 시 신고 요령 등	온라인(4시간)	www.kohi.or.kr
직장 내 성희롱 예방 교육	성평등에 대한 인식개선과 폭력, 성 희롱 등의 근절 대책 및 신고	온라인(연 1회)	사이버 고용노동부 대응매뉴얼
직장 내 괴롭힘 예방 교육	직장 내 괴롭힘의 예방 대책 및 발 생 시 신고와 처리 방법	온라인(연 1회)	사이버 감정근로자 대응매뉴얼
감정노동종사자 건강 보호 교육	이용자와 보호자의 폭력과 폭언 대 처방안, 신고와 고발 등	온라인(연 1회)	사이버 감정근로자 대응매뉴얼
장애인 인식개 선 교육	장애인에 대한 이해와 차별을 예방 하기 위한 대책, 장애인 고용에 따른 지원	온라인(연 1회)	장애인 인권옹호 기관
아동학대 신고 의무자 교육	가정과 사회에서 발생하는 아동학대 의 예방 대책과 보호조치	온라인(연 1회)	사이버 중앙아동보호전문기관
긴급복지 신고 의무자 교육	센터 내 긴급복지 대상자 발굴 및 지원신청에 관한 정보교육	온라인(연 1회)	사이버 한국보건복지인력개발원
장애인 학대 신 고 의무자 교육	가정과 사회에서 발생하는 장애인 학대의 예방 대책과 보호조치	온라인(연 1회)	중앙 장애인 인권옹호 기관
노인학대 예방 교육 및 신고 의무자 교육	노인복지시설 종사자의 노인학대 신 고 의무에 관한 사항	온라인(연 1회)	한국보건복지인력개발원 노인 학대 신고의무자과정
응급처치 및 심 폐소생술교육	응급상황 대응훈련과 검하여 시행	실습 및 훈련 (연 2회)	소방관

개인정보 보호 교육	개인정보 보호에 대한 교육	온라인(연 1회)	외부 강사
안전 관리 교육	응급상황 대응훈련과 겸하여 시설 안전관리와 수급자 안전관리에 관한 교육 시행	온라인(연 1회)	외부 강사
퇴직연금 교육	퇴직연금에 관한 교육	온라인(연 1회)	온라인(연 1회)
산업 안전보건 교육	산업 안전보건에 관한 교육	온라인(연 1회)	온라인(연 1회)
재난대피 및 소방 훈련	화재 예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 교육 시행	상반기, 하반기	소방관
감염병 등 유행 대비 대응 지침 교육	감염병 등 대응 조치 사항 지자체 협조체계 구축	강의식	외부 강사

7) 신규직원 교육계획

가. 교육 일정 - 입사일로부터 7일 이내

나. 교육 강사 - 센터장 또는 센터장이 지정한 자

다. 교육 내용 - 운영 규정, 급여 제공 지침, 취업규칙, 담당업무 내용, 시설 현황 등

8) 직원 역량 강화

기관의 센터장과 종사자는 질 높은 요양 서비스를 제공하고 이용자의 만족도를 높이기 위하여 연 1회 외부에서 개최하는 역량 강화를 위한 교육에 참석하여 교육을 이수

가. 교육 일정 - 입사 이후 1년 이내

나. 교육 강사 - 외부 전문 강사

다. 교육기관 - 역량 강화를 위한 외부 노인 장기 요양협회나 세미나, 학회, 시군구 주최 역량 강화교육

9) 노인학대예방

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

- 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
- 노인학대는 노인에게 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2제3호)

○ 법적조치(노인복지법 제39조의 (금지행위)/제55조(벌칙))

- ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 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 소홀히하는 방임행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)
- ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위 (3년이하의징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)

○ 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

3. 본인 부담금 관리

1) 할인 유인 알선 행위 금지

○ 서비스 이용 계약체결 시 : 계약서에 다음과 같이 명시하여 부본 교부

- 1. 우리 센터는 어르신들의 권익과 자기 결정권을 보장해 드리며 어떤 이유로든 금품이나 사례를 요구하거나 받지 않으며 종사자로부터 이런 요구가 있을 경우는 신고하여 주시기를 바랍니다.
- 2. 우리 센터에서는 본인부담금의 면제, 할인 그리고 이용자 유인·알선 등의 불공정 행위는 하지 않습니다.

○ 직원 교육 및 회의, 센터 게시판, 블로그, 밴드, 소식지 등을 통한 홍보

2) 본인부담금 변경 시 안내

가. 공단 부담금

○ 다음 기준에 따라 85%, 91%, 94%, 0%(기초수급권자)

나. 본인부담금

구분	비율
일반	15%
본인 일부 부담금 감경 대상자(저소득, 차상위)	9% 또는 6%
기초수급권자	0%

다. 본인부담금 변경 시 안내

- 본인부담금 변경 시 보호자에게 안내 - 문서 또는 SNS 활용
- 본인부담금 변경 기준일 기준 정산 수납으로 민원 예방

3) 수납 방법

- 예금계좌 입금, 자동이체 등을 통한 수납
- 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무 시간 내에 센터 예금계좌에 입금

4) 사전 안내

- 매월 30일까지 본인부담금을 센터 예금계좌에 납부하도록 안내문 발송
- 이메일, 문자 등 SNS 활용한 안내

5) 미납금 해소 대책

- 미납자에 대한 납부촉구 안내 : 문서, SNS 등 활용
- 장기 또는 고액 체납자 조치 : 독촉장 발송, 내용증명 발송, 관할법원에 소액사건 재판 청구, 채권 확보 및 강제집행, 환가 결손처분

4. 이용자 안전. 관리계획 및 고충 처리

1) 이용자 안전관리

가. 이용자 건강관리

- 일일 건강관리 : 배변 관리, 식사 관리, 인지기능 상태 파악
- 목욕 도움 제공 : 주 1회 이상 제공
- 낙상 사고 예방 : 침대 난간 유지, 이동 시 보조 용구 사용 및 부축, 휠체어 안전띠 등
- 욕창 예방 활동 : 체위 변경, 욕창 예방 보조 기구 제공
- 기능 회복 훈련 : 신체 기능훈련, 기본 동작 훈련, 일상생활 동작 훈련

나. 이용자 정기 건강검진

- 신규 이용 계약자는 결핵 검진을 포함한 감염병에 대한 건강진단을 급여 개시 전에 실시, 단, 계약일 이전 1개월 이내 결과 인정
- 모든 이용자에 대하여 결핵 검진을 포함한 건강진단을 연 1회 이상 실시

다. 감염병 유행 및 발생 시 적절한 조치

- 감염병 유행 시 조치 : 마스크 착용, 손씻기 등 위생관리 강화, 외출 자제
- 감염병 발생 시 조치 : 격리 및 보호자와 상의하여 병원 이송 조치

2) 급여 서비스 설명자료 제공

가. 제공 시기 : 급여 서비스 이용계약 체결과 동시

나. 제공 내용 : 기관에서 제공하는 장기요양급여의 종류 및 내용

다. 방문요양서비스 수칙

○ 요양보호사가 할 수 있는 일과 하지 않는 일

3) 이용자 관리계획

가. 이용자 가정방문 월 1회 방문 상담

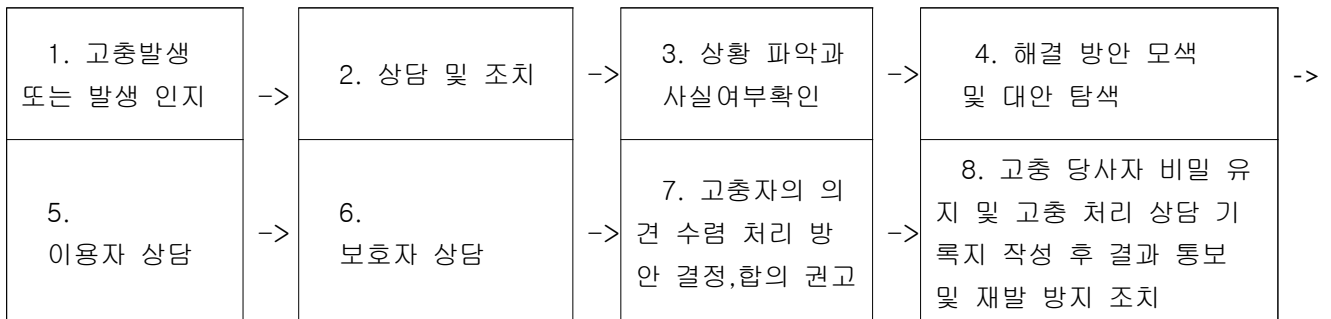
나. 이용자 보호자와의 면담 및 노인학대 예방 및 대응 방법(노인학대 신고안내문) 정보제공

다. 노인 인권 보호지침을 이용자 또는 보호자에게 제공

라. 이용자 보호자와 이용자와의 개별 문자와 SNS, 블로그를 통한 소통으로 다양한 정보공유

4). 이용자 고충 접수 처리

① 이용자 고충 처리의 절차 및 운영은 다음에 따른다.



○ 노인 또는 가족의 불만 및 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

○ 반드시 불만 및 고충 처리 책임자를 지정한다.

○ 불만 및 고충 처리 체계는 ‘불만 및 고충 처리 방법 안내’ -> ‘불만 및 고충 접수’ -> ‘불만 및 고충 처리’ -> ‘기록 및 보고’ -> ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처’ 순으로 가동되어야 한다.

○ 1차 상담자(접수자) : 대표자/사회복지사

○ 2차 상담자(처리자) : 고충처리위원장(운영위원회)

② 노인이 장기 요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 또는 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.

③ 고충 처리위원회를 구성하여 민원 사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 또는 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

- ④ 고충 처리위원회의 위원과 직원은 고충 처리를 하면서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.
- 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용 어르신과의 관계에 대해서도 공정히 한다.
 - 고충 처리를 통하여 전체 이용 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
 - 직원에게 근무 의욕과 사기를 함양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 - 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
 - 장기 요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기 요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.
- ⑤ 이용자 고충이 접수된 날로부터 10일 이내 고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고 처리 대장을 비치하여 기록을 관리하여야 한다.

5. 이용자 급여서비스 및 프로그램계획

1) 180분 사용 시 3-4등급, 가정방문 요양보호사 급여서비스 일정

구분		제공시간	세부제공내용	비고
서비스 제공	신체활동지원	80분	옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등	
			몸 씻기 도움	
			식사 도움(영양관리 등)	
			체위변경	
			이동도움(보행 보장구사용 등 도움)	
			화장실이용하기	
	인지활동지원	1회당 120~180분	인지자극활동	인지지원등급
	인지관리지원	1일 시간중 배분	일상생활 함께하기	
			인지행동변화 관리 등	
	정서지원	60분이내	의사소통 도움, 발벗, 격려	
	가사 및	90분이내	식사준비, 청소및주변정리 정돈, 세탁 등	

	일상생활지원		개인활동지원(외출시 동행 등)	
변 화 상 태	신체기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	식사기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	인지기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	배변변화	수시	실수 횟수 파악	
			실수 횟수 파악	

※ 급여제공지침에 따라 이용자에 대한 각종 급여서비스 제공

2) 180분 사용 시 3-4등급 치매X, 가정방문 요양보호사 급여서비스 일정

구분		제공시간	세부제공내용	비고
서 비 스 제 공	신체활동지원	80분	옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등	1일10분
			몸 씻기 도움	주1-2회 30분
			식사 도움(영양관리 등)	1일45분(식탁정리포함)
			체위변경	
			이동도움(보행, 보장구사용 등 도움)	지켜보기10분
			화장실이용하기	지켜보기10분
			약복용 도움	지켜보기 5분
	정서지원	20분 이내	의사소통 도움, 말벗, 격려	소소한 일상 이야기 병원일정 협의, 장보기 일정
	가사 및 일상생활지원	80분 이내	식사준비, 청소및주변정리 정돈, 세탁 등	싱크대 업무 청소, 세탁
			개인활동지원(외출시 동행 등)	

변 화 상 태	신체기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	식사기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	인지기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	배변변화	수시	실수 횟수 파악	
			실수 횟수 파악	

※ 급여제공지침에 따라 이용자에 대한 각종 급여서비스 제공

3) 180분 사용 시 3-4등급 병원동행, 외출동행, 가정방문 요양보호사 급여서비스 일정

구분		제공시간	세부제공내용	비고
서 비 스 제 공	신체활동지원	80분	옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등	1일10분
			몸 씻기 도움	주1-2회 30분
			식사 도움(영양관리 등)	1일25분(식탁정리포함)
			체위변경	
			이동도움(보행, 보장구사용 등 도움)	
			화장실이용하기	
			약복용 도움	지켜보기 5분
	정서지원	20분	의사소통 도움, 말벗, 격려	소소한 일상 이야기 병원일정 협의, 장보기 일정
	가사 및 일상생활지원	120분	식사준비, 청소및주변정리 정돈, 세탁 등(30분)	싱크대 업무 청소, 세탁
			개인활동지원(외출시 동행 등)(90분)	외출시 집에서 출발 도착해서까지의 시간

변 화 상 태	신체기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	식사기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	인지기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	배변변화	수시	실수 횟수 파악	
			실수 횟수 파악	

※ 급여제공지침에 따라 이용자에 대한 각종 급여서비스 제공

- 4) 180분 사용 시 5등급 가정방문 영양보호사 급여서비스 일정
 - 공단에서 이수하는 프로그램관리자, 영양보호사 모두 충족 시 가능

구분		제공시간	세부제공내용	비고
서비스 제공	신체활동지원	해당사항 없음	옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등	
			몸 씻기 도움	
			식사 도움(영양관리 등)	
			체위변경	
			이동도움(보행, 보장구사용 등 도움)	
			화장실이용하기	
	인지활동지원	1회당 60분 필수	인지자극활동(60분)	인지지원등급
	인지관리지원	120분이상	일상생활 함께하기(120분)	
			인지행동변화 관리 등	
	정서지원		의사 소통도움, 말벗, 격려	
가사 및 일상생활지원		식사준비, 청소및주변정리 정돈, 세탁 등		
		개인활동지원(외출시 동행 등)		
변	신체기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	

화 상 태	식사기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	인지기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	배변변화	수시	실수 횟수 파악	
			실수 횟수 파악	

※ 급여제공지침에 따라 이용자에 대한 각종 급여서비스 제공

5) 240분 사용 시 1-2등급 가정방문 영양보호사 급여서비스 일정

구분		제공시간	세부제공내용	비고
서 비 스 제 공	신체활동지원	130분	옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등	1일30분
			몸 씻기 도움	주1회 30분
			식사 도움(영양관리 등)	1일50분(식탁정리포함)
			체위변경	
			이동도움(보행, 보장구사용 등 도움)	
			화장실이용하기	1일 20분
	정서지원	20분 이내	의사소통 도움, 말벗, 격려	
변 화 상 태	가사 및 일상생활지원	90분 이내	식사준비, 청소및주변정리 정돈, 세탁 등	1일 90분
			개인활동지원(외출시 동행 등)	
	신체기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	식사기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	인지기능	수시	호전, 유지, 악화 파악	
	배변변화	수시	실수 횟수 파악	
			실수 횟수 파악	

※ 급여제공지침에 따라 이용자에 대한 각종 급여서비스 제공

6) 인지 활동 프로그램 계획

가. 목적

- 이용자의 인지기능 유지 및 악화 방지를 위한 서비스 제공으로 건강하고 행복한 노후 생활을 영위할 수 있도록 한다.

나. 프로그램 진행 원칙

- 프로그램은 이용자의 상태와 욕구에 따라 개별 혹은 집단 프로그램으로 운영하되, 이용자 한 분이 일주일에 4일 이상 하루 최소 1종 이상의 프로그램에 참여하도록 한다.
- 이용자의 기호 및 인지, 신체 상태를 기준으로 판단하되 이용자의 성취감과 자존감을 높일 수 있도록 상태에 따라 난이도를 적절히 조정한다.
- 너무 어려우면 포기할 가능성이 높으므로 쉬운 것으로 시작하고 점차 적절한 단계로 높이고, 마지막에는 조금 어려운 프로그램을 시행한다.
- 모든 프로그램 수행에 앞서 기본적으로 지남력과 기억력, 주의 집중력 향상을 위한 활동을 수행한다.
- 이용자를 대할 때는 신체 및 인지 상태와 무관하게 존중하고 존경하는 자세를 유지한다.

다. 프로그램 진행자

- 사회복지사 - 공단에서 실시하는 방문요양 및 프로그램관리자 치매 전문교육 이수자
- 요양보호사 - 공단에서 실시하는 방문요양 치매 전문교육 이수자

라. 프로그램 진행 방법

- 인지 활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램계획에 따라 제공한다.
- 위 급여는 이용자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지 자극 활동을, 나머지 시간은 이용자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
- 매달 급여 제공 전에 이용자의 개인별 특성, 욕구, 기능, 상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립한다.
- 프로그램계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적절한 급여 제공 지도한다.
- 치매가 있는 이용자의 가족을 대상으로 상담 진행한다.
- 공단 이사장이 정하는 구체적인 업무수행 방법에 따라 업무를 하고 업무수행 내용을 작성·보관한다. [별표 1]

마. 사회 적응프로그램

- 실시 시기 : 월 1회 이상
- 실시 대상 : 이용자 어르신의 상태와 욕구를 바탕으로 서비스를 제공함
- 프로그램 내용 여가 활동 서비스 : 야외산책, 영화감상, 노래 부르기 등
상태 관련 서비스 : 실내 배회, 실외 산책, 야외 나들이,
이용자 욕구 서비스 : 시장 구경, 관공서 일보기, 외식, 나들이 등
- 활동 실적 관리 : 프로그램일지 기록 → 실시 상황에 대한 사진 촬영 첨부

바. 이용자(보호자) 의견 수렴 반영

- 수렴 시기 : 분기 1회 이상 프로그램 진행 과정에서 이용자 어르신 의견 수렴 이용자 및 보호자 상담, 각종 회의와 교육 시 의견 수렴
- 수렴된 의견의 반영 : 월별 프로그램 활동에 반영 [별표 2]

[별표 1]

프로그램관리자 및 사회복지사 업무수행 일지

이용자 성명		이용자(보호자) 성명(인)		시설장 성명(인)	
욕구사정	① 신체상태				
	② 질병				
	③ 인지상태				
	④ 의사소통				
	⑤ 영양상태				
	⑥ 가족 및 환경				
	종 합				
급여제공 계획	급여목표				
	필요 급여내용				
	제공방법				
인지활동 프로그램 제공 계획	인지자극	필요내용			
		제공방법			
	신체능력 잔존.유지	필요내용			
		제공방법			
보호자 상담					

[별표 2]

인지 활동 프로그램 계획서

인지 활동 및 관리프로그램 세부 내용

횟수 / 내용	세부 내용	
	인지 활동	특별행사 (연 4회/분기별 1회)
	치매 어르신	
독서 활동 프로그램 (주 1~2회)	(1) 등화 소리 내 읽기 (2) 구연 동화하기 (3) 동화와 관련된 그림 그려보기 (4) 동화글 따라 적어보기	● 설날 행사 ● 어버이날 카네이션 행사 ● 추석 송편, 명절놀이 행사 ● 크리스마스 행사
미술 활동 (월 1~4회)	(1) 그림 그리기 (2) 색칠하기 (화투도안, 동물, 모눈종이 따라 색칠하기 등) (3) 종이붙이기 (4) 숫자 따라 선 잇기. 틀린 그림 찾기. 미로찾기 (5) 종이접기. 공예 등 각종 작품 만들기 (6) 클레이 등 (감각 등)	
신체활동 (주 1~5회)	(1) 뇌신경 체조 (2) 힘뇌체조 (3) 소근육 운동(손가락, 손바닥, 입술 운동 등) (4) 걷기 운동 (재활) (5) 산책	
회상훈련 및 인지 등 훈련 (월 2~3회)	(1) 인지 연습장 학습하기 (2) 회상 활동 (예, 자기소개하기. 가족 소개하기. 고향 이야기하기. 사진 보며 옛이야기 하기. 달력 만들기 및 활동 시작 시 날짜 확인하고 기억하기. 계절별, 절기별 회상 활동하기) (3) 한글 한문 공부하기 (4) 시청각 프로그램 (소설·사회, 정치, 종교, 명상) 관심사 듣고, 보기 (5) 일상생활 함께하기 (6) 수리 활동	
교구 활동 (주 1회)	(1) 인지 관련 게임 학습하기 (2) 인지 관련 게임 활동하기 (집중력, 계산력, 단기기억력 향상 및 소근육 자극 향상) * 교구 예시: 짝맞추기. 젠가. 얼음 깨기, 분류게임, 윷놀이, 화투 등	
음악 활동 (월 1~4회)	(1) 음악 감상하기 (2) 음악 따라 부르기 (3) 음악에 맞춰 손뼉 치기 (4) 음악에 맞춰 손동작 따라 하기 (5) 악기 연주하기 (하모니카, 실로폰, 탬버린, 캐스터네츠)	
작업 활동 (월 1회)	(1) 구슬 옮기기 (2) 바둑알 옮기기 (3) 퍼즐 맞추기 (4) 단추, 옷핀, 지퍼 열고, 잠그기	

IV 자원 관리 계획

1. 시설운영위원회

1) 설치근거

- 「사회복지사업법」 제36조
- 「노인복지법 시행규칙」 제29조 제2항
- 「시설 운영 규정」

2) 구성인원 - 5 이상 ~ 15인 이내

- 시설의 장
- 기관 이용자
- 기관 이용자의 보호자 대표
- 기관 종사자의 대표
- 사회복지 공무원
- 후원자 대표 또는 지역주민
- 공익단체 추천인
- 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

3) 회의 소집

- 정기회의(분기별 1회 이상)
- 위원장의 소집 요구가 있는 경우
- 시설장의 요청이나 재적 위원 3분의 1 이상의 소집 요구가 있는 경우

4) 심의사항(법 제36조 제1항)

- 기관 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
- 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
- 기관 종사자의 근무 환경 개선에 관한 사항
- 기관 이용자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
- 기관 종사자와 이용자의 인권 보호 및 권익증진에 관한 사항
- 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
- 그 밖에 시설의 장이 부치는 사항

5) 보고사항(법 제36조 제3항)

- 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
- 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

6) 시설운영위원회 운영

가) 회의의 개최

정기회의 - 분기별 1회 이상 정기회의의 개최

수시회의 - 시설운영위원회 운영규칙에 규정한 회의개최 요건에 해당할 경우(재
적위원 1/3의 요청이 있을 경우 등) 수시회의의 개최

나) 회의 결과의 공개

- 위원회의 회의는 시설생활자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인 정보
보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개결정을 할 수 있음.

(비공개사유는공개해야 함)

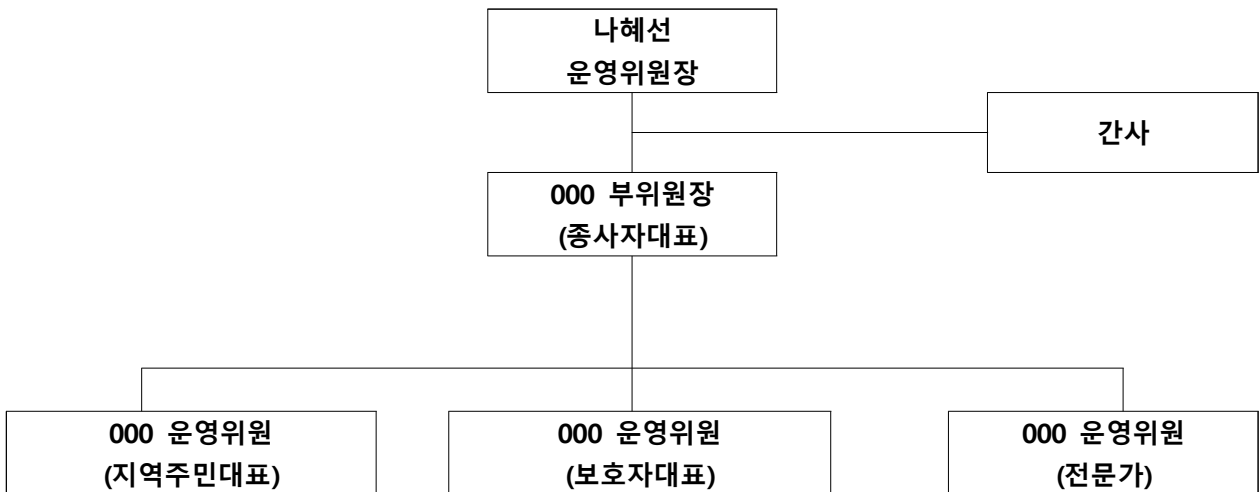
- 회의는 대면심의가 원칙이며 참여자 확인할 수 있는 원격영상회의는 허용

다) 회의록의 작성 및 보고

위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정본은 위원
회에 보관하고 사본 1부는 시·군·구청장에게 제출할 것

7) 조직도 및 분기별 운영위원회 계획표

가) 조직도



< 2025년 운영위원회 명단 >

구분	성명	소속 및 지위	연락처
운영위원장	나혜선	사랑가득 재가노인복지센터 센터장	
운영위원		사랑가득 재가노인복지센터 요양보호사	
운영위원		지역주민대표	
운영위원		전문가	
운영위원		사랑가득 재가노인복지센터 보호자대표	

나) 분기별 운영위원회 계획표

분기	계획 및 내용		비고
	심의	보고	
1	- 신규직원 채용 - 설날 행사	- 1분기 보고	3월 예정
2	- 직원 월례회의시 이용자 케어 및 응대시 고충수렴 - 어버이날행사	1분기 보고, 반영예정	6월 예정
3	- 추석 행사 - 이용자를 위한 부천 보건소 치매안심센터 업무협약	2분기 보고, 반영예정	9월 예정
4	- 크리스마스 행사 - 이용자 및 보호자 재가급여 만족도 현황 조사	3분기 보고, 내년 1분기에 반영예정	12월 예정

※ 상기 비고일정은 센터의 사정상 변동 될 수 있다.

2. 시설 예산 및 재무회계 관리

1) 연도별 사업계획 수립

가. 사업계획 수립

가) 시 기 : 매년 12월 중 (다음 해 예산편성 전)

나) 내용 : 기관 운영 전반에 관한 사항

나. 사업계획 내용

가) 기관 운영

- 본인부담금 수입
- 보조금 신청 및 결산
- 장기요양비용 추가청구
- 업무 책임
- 사업계획 및 예산
- 직원회의
- 시설운영위원회 운영
- 직원 고충 처리

- 직원 건강검진
- 직원 포상 및 후생 복지
- 직원 교육

나) 안전관리

- 재난 응급상황 대응

다. 권리 및 책임

- 급여 제공 관련 자료제공
- 보험 가입

라. 이용자 급여 제공

- 이용자 욕구사정
- 낙상 예방
- 욕창 예방
- 감염병 검진
- 급여 제공 계획 수립
- 이용자 프로그램
- 노인 인권 보호
- 이용자 고충 처리

마. 지역사회 자원 활용

- 자원봉사 활동
- 지역사회 행사 참여

바. 사무관리

- 예산편성
- 실행예산 집행
- 시설 회계 관리
- 예산결산
- 물품(재물) 관리
- 기관홍보
- 사업계획 자체평가

사. 인사관리

- 인사위원회 운영
- 직원 공개채용

- 정원 외 인력 추가 채용
- 직원 사회보험 가입
- 직원 퇴직금 적립 및 지급

2) 사업추진 결과평가

- 평가 시기 : 매년 12월 초
- 평가자 : 자체평가 또는 외부 전문가 초빙
- 평가 결과를 센터 운영에 반영, 직원평가 자료 활용, 잘된 분야는 다른 센터 등에 전파 공유, 미진한 분야 개선 대책 마련 및 다음 연도 사업계획에 반영

3) 세입·세출 예산

- 가. 세입 예산 명세 - 예산서 별첨
- 나. 세출 예산 명세 - 예산서 별첨

4) 재무회계 관리

가. 세입·세출 예산 편성

- 대표자는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 및 「장기 요양기관 재무회계 규칙」에 따라 매년 예산을 편성하여 시설운영위원회에 보고하고, 회계연도 개시 5일 전에 시장에게 제출

나. 투명한 회계관리

- 각종 재무회계 관련 장부 관리
- 예산전용
- 추가경정예산
- 사회복지정보통신망을 통한 매월 회계보고서 작성 및 등록

다. 재산 및 재물관리

- 재물조사 시행 : 연 1회
- 재산대장 및 비품 관리대장 비치 관리

라. 세입·세출 예산 결산

- 예산결산서 작성 : 다음 연도 2월 말 기준 3월 말까지
- 예산결산서 제출 : 시설운영위원회에 보고 후, 12. 25.까지 시장에게 제출
- ※ 예산서와 결산서는 센터 홈페이지 및 게시판에 공지

3. 지역사회자원 활용 계획

1) 자원 활용 목적

- 지역사회와 기관 간 상호교류 촉진을 통한 사회적 유대감 증진을 위하여 이용자가 이용하는 데 지장을 주지 아니하는 범위에서 외부에 참여 개방
- 외부 자원 활용 및 상호교류를 통하여 이용자의 소외감을 해소하고, 더욱 다양한 서비스를 제공하기 위함

2) 자원봉사 활동

- 모집 방법 : 지역단위 자원봉사센터(1369) 연계, 종교, 사회단체, 학교 등 연계
- 모집 분야 : 이용자 프로그램, 급여 서비스 보조, 종교 활동, 말벗 및 상담 등
- 사후관리 : 활동일지 작성 기록보존, 봉사활동 인증 및 확인서 발급
- 활동비 지급 : 센터 예산 범위 내에서 지급

3) 센터 행사 지역주민 참여

- 가. 행사 내용 - 어르신 가정방문, 어르신 생신 잔치, 노인의 날 행사, 특별공연 등
- 나. 초청 대상 - 이용자 보호자 및 가족, 지역주민, 통반장, 노인회원 등

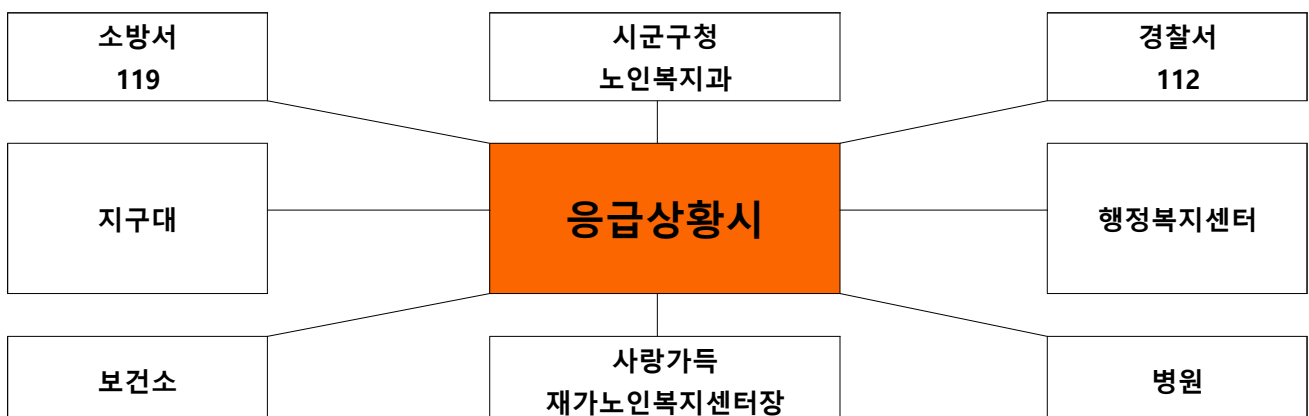
4) 이용자의 지역사회 행사 참여

- 가. 행사 내용 - 지역단위 축제, 노인의날 행사, 노인위로 공연, 이벤트, 송년의 밤 등
- 나. 참석 대상 - 외출 가능한 이용자

5) 의료기관 연계 서비스 계획 및 지역 관공서 연계 서비스 계획

가. 이용자의 응급상황에 대비한 의료기관 연계

- 방법 : 이용자 급여 제공 안내 자료에 포함
- 대상 기관 : 보건소, 이용자 이용 병(의)원, 지역응급의료센터



- 지역단위 기관단체 비상연락체 구축 운영
- 감염병 발생 확인 구청과 보건소에 통보
- 응급환자 발생 시 소방서 119안전센터에 신고
- 지역응급의료센터 지정병원 후송
- 이용자 도난 및 인명피해 발생 시 경찰서 및 지구대(파출소) 신고

나. 보건소 내·외 연계 서비스

- 목적
 - ▶ 방문건강관리서비스 대상자에게 필요한 보건소 내 및 지역사회 내(보건소 외) 자원연계를 통하여 효과적, 효율적(중복방지) 건강관리 실현
- 보건소 내 연계 서비스
 - ▶ 진료, 금연클리닉 등 건강증진사업, 의료비 지원사업, 철분제·엽산제 지원 등 보건소 사업 대상 및 건강검진 결과연계 대상, 지역정신보건센터, 치매안심센터 등
- 보건소 외 연계 서비스
 - ▶ 읍면동 찾아가는 보건복지 서비스, 시군구 희망복지지원단 통합사례관리, 의료급여 사례관리사업, 인장기요양보험(장기요양등급 외 판정자), 노인 지역사회 통합돌봄 선도사업, 노인 의료·돌봄, 통합지원 시범사업, 광역정신보건센터, 중독관리통합지원센터, 보건의료 전문기관, 무료 수술 및 의료비 지원 등
 - 지역사회 협의체를 구성하거나 관련 회의* 개최 시 참여하여, 보건·복지 등 관련 서비스가 통합적으로 제공될 수 있도록 연계 및 협력 강화필요

다. 시군구 희망복지지원단 ‘통합사례관리’ 연계

- 복지서비스 의뢰 절차(보건소 → 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터)
 - ① 보건서비스 민원인에게 복지서비스가 필요하다고 판단될 경우, 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터로 민원인에 대한 복지서비스 의뢰
- [의뢰처리] 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터(사회복지통합관리망 행복e음)
 - ① 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터 복지담당자가 행복e음을 통해 의뢰된 대상자 정보 확인 후 적합한 복지서비스 제공
- 보건서비스 요청 절차(시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터 → 보건소)
- [의뢰요청] 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터(행복e음)
 - ① 시·군·구청 및 읍·면·동 주민센터에서 복지대상자에게 보건서비스가 필요하다고 판단될 경우, 행복e음을 통해 보건서비스 의뢰
- [의뢰처리] 보건소(지역보건의료정보시스템, PHIS)
 - ① 의뢰자 정보 확인 후 접수

※ 보건소별로 보건서비스를 의뢰한 내용을 확인하고 접수할 담당자 지정 필요

② 의뢰내용에 따라 담당부서로 이관

③ 보건서비스 제공(제공된 서비스 결과는 행복e음으로 자동 전달)

– 복지서비스 수혜 이력 확인

▶ 지역보건의료정보시스템(PHIS)을 통해 대상자의 복지서비스 참여이력을 실시간으로 확인 가능

라. 행정복지센터 읍면동 ‘찾아가는 보건복지서비스’ 연계

– 읍면동 간호직 공무원이 배치 된 보건소(지자체)에서는 필수 추진 필요

– (추진배경) 읍면동 공공서비스 강화(복지+건강 통합접근)를 위하여, 읍면동 내 간호직 공무원 배치 중으로 보건소 방문건강관리 서비스와 연계 및 역할구분을 통해 서비스 효율성 강화 및 질 제고 필요

마. ‘노인장기요양보험 : 등급 외 판정자’ 연계

– 대상자 연계

▶ 대상자 : 장기요양등급 외 판정자 및 인지지원등급 판정자

▶ 주기 : 월 1회

– [의뢰요청] 국민건강보험공단 → 방문건강관리팀

① 장기요양등급 외 판정자 및 인지지원등급 판정자일 경우 서비스 의뢰 가능

– [의뢰처리 및 보고] 방문건강관리팀 → 국민건강보험공단

바. ‘노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업’ 연계

– 노인 의료·돌봄 통합지원 시범사업 지역* 내에서는 필수 추진 필요

– 읍면동 통합지원창구 역할

▶ 지속적·정기적 건강관리 서비스가 필요한 대상으로 판단되는 경우 돌봄제공계획 수립하여 지역케어회의에 의뢰

▶ 대상자에 대한 노인 의료·돌봄 통합지원 연계 및 보건소 방문건강관리팀과 정보 공유

– 시군구 통합지원 총괄부서 역할

▶ 월 1회 이상 국가돌봄서비스(노인맞춤돌봄서비스, 방문건강관리, 치매안심센터) 담당자 등이 참여하는 지역케어회의 개최에 참여예정

▶ 지역케어회의 결정 사안 읍면동 및 보건소 등과 정보공유

– 보건소 방문건강관리팀 역할

▶ 월 1회 이상 지역케어회의에 참여하여, 서비스 제공량 조정 및 서비스 제공 여부 결정하고, 보건소 외 서비스가 통합적으로 제공될 수 있도록 연계 및 협력

▶ 지속적·전문적 방문건강관리 서비스 제공

▶ 서비스 제공내역 등 읍면동 통합지원 창구에 정보공유

V 인력관리계획

1. 종사자 채용 절차

1) 인력확보 기준

- 가. 「노인복지법 시행규칙」 제29조 제1항, 「노인 장기 요양 보호법 시행규칙」 제23조 제2항에 따른 종사자 배치 기준에 의해 인력확보
- 나. 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」 제53조~제56조에 따른 인력추가 배치 가산 기준 적용

2) 종사자 공개 모집채용

공개모집이란 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하여, 경쟁을 통해 능력 있는 자를 임용하는 제도로, 특정인을 채용하기 위한 법인 및 시설 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집에 위배 됨

- 가. 채용공고 - 법인 또는 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용 시 해당 법인 및 시설 홈페이지 외에 지자체 홈페이지, 워크넷, 복지넷, 희망이음 중 2곳 이상의 사이트에 채용 관련 사항을 15일 이상 공고한 후 법인 및 시설 내규 등에 의해 채용한다.
- 나. 채용 근거 - 시설장과 직원은 공개 채용함을 원칙으로 한다. 다만 갑작스러운 결원 발생으로 장기 요양기관의 직원 배치 기준을 위반할 우려가 있는 경우에는 제한 경쟁을 통하여 긴급히 채용한다.
- 다. 채용 결정 - 서류심사, 면접 심사에 따라 고득점자를 인사위원회 심의로 결정하며 직원 배치 기준 위반 시 인사위원회 심의 생략할 수 있음

3) 차별금지 원칙

- 특별한 이유 없이 성별, 나이, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인 . 임신·출산 또는 병력(病歷) 등에 의해 차별하지 않음
- 전문 자격증 소지자 우선 채용
- 장기 요양기관의 근무에 불편이 없는 경우 장애인 우선 채용

4) 인력추가 확보

- 가. 채용 직종 - 사회복지사 및 요양보호사
- 나. 재원확보 - 공단의 급여비용 가산 및 센터 세출 예산에 반영
- 이용자에 대한 질 높은 급여서비스제공과 종사자의 갑작스러운 퇴사 등에 따른 결원에 대비하여 추가인력을 확보한다.

인력추가 배치 운영계획(사회복지사)

(1) 적용 시기 : 2026년 01월 01 일 ~ 2026년 12 월 31 일

(2) 인적 사항

성명	직책	생년 월 일	연락처	경력 유무

(3) 업무 내용

담당	업무 내용
사회복지사	센터에서의 사례관리 전반을 수행하며 사회복지프로그램을 기획 실행하고 지역사회와의 관계 조정 등을 진행한다. 센터 내·외 프로그램 기획, 개발 및 진행 그리고 평가관리
	1. 어르신을 위한 프로그램 기획 및 실행 평가 (치매-주 3회, 여가-주 1회, 특화-월 1회, 지역행사-반기별) 을 계획하고 관리한다. 가족 지지프로그램 월 1회 이상 또는 반기별로 가족 참여프로그램 운영 월 1회 이상 홈페이지, 블로그 등에 반영 (보호자 간담회, 어버이날 행사, 가족 참여 워크숍, 크리스마스 행사) 인지기능 향상 프로그램을 다양하게 운영 (월 4종류 이상) 프로그램 의견 수렴(매월)
	2. 사회복지시설정보시스템근무관리(출석부/근무표, 입사/퇴사 신고 장기 요양 청구, 인력 변경 신고-사통망, 건강 공단) 은 관련 자료기록 및 교육 관리를 한다)
	3. 사례관리 시스템 관리 (-대상자 관리-기본/심층 욕구사정-급여계획-서비스(요양)-급여 평가-급여계획 변경) - 지역사회 연계, 자원봉사 활동일지 - 직원 고충 사항 청취 및 처리관리 - 게시판-출근부/월간계획표 정리 정돈(매월)
	4. 직원회의 및 포상(분기별) 운영위원회(반기별), 보호자회의(반기별), 각종 회의록 관리 사례관리 회의(매월)업무 전반을 계획하고 관리한다. 만족도 조사(매년) 작성관리 지역사회 연계프로그램(매년)
	5. 자원봉사자를 개발 및 관리한다.

(4) 기대효과

1) 기존 운영 방식 : 사회복지사 혼자서 방대한 업무를 처리하기에는 턱없이 부족하였다.

상담 과정, 프로그램기획과 계획, 사례관리 업무, 행정업무, 욕구사정, 과제를 수행하기 위해서는 많은 스트레스를 가지고 있으므로 이용자와 직원 모두에게 문제해결을 돕기위해 많은 장애 요소가 있었다

2) 새로운 운영 방식 : 사회복지업무를 전담하여 사회복지사를 한 명을 더 충원함으로써 질 높은 서비스를 제공하고 어르신들에게 그리고 직원들에게 좀 더 많은 요양 서비스를 제공할 수 있으며 업무의 분담으로 효율이 증대되리라 기대됨

인력추가 배치 운영계획(요양보호사)

(1) 적용 시기 : 2026년 01월 01 일 ~ 2026년 12 월 31 일

(2) 인적 사항

성명	직책	생년 월 일	연락처	경력 유무

(3) 기대효과 및 업무내용

기 대 효 과	어르신 정서적 지원, 산책 증가	어르신의 정서적 케어를 해드려 편안한 요양을 할 수 있다.
	요양보호사 교육 횟수 증가	요양보호사 교육하여 어르신 케어의 질이 향상된다.
	병원 진료 동행 횟수 증가	어르신의 건강정보를 더욱 구체적으로 알 수 있다.
	기능회복훈련 횟수 증가	어르신의 활력을 되찾으시며 일상생활 수행 능력이 향상된다.

요양보호사		1. 어르신의 건강 및 생활에 불편함이 없도록 한다. 2. 수급자택에서 발생하는 어르신 보호상 직무와 어르신의 동태 파악과 보호 업무수행
	1	■ 어르신의 일상생활 적응을 도와준다. - 어르신의 의사소통을 지원하고, 치매 노인의 관리를 지원한다. (어르신 상담 및 서류관리) - 어르신의 여가를 지원한다. - 어르신의 보호자와 신뢰적인 관계를 형성하고 유지한다. - 관련자와 협의하여 사고 예방 교육을 지원한다. (낙상·욕창, 학대, 재난·화재, 응급상황대처 능력) - 어르신의 건강 상태 파악 및 보고
	2	■ 급여 제공 기록지 일지 작성 - 어르신 일상생활 관찰 및 기록, - 어르신 일상생활 지원 및 기능회복훈련 - 어르신 일상생활 및 청결 관리(몸단장, 세면)
	3	신체활동 지원
	4	기능회복훈련
	6	치매 관리(행동 변화 대처)
	7	재난, 화재,응급상황대처훈련 및 대응훈련 참여

2. 근로계약

1) 근로기준법의 준수

- 「근로기준법」 제15조 ‘이 법에서 정하는 기준에 미치지 못하는 근로조건을 정한 근로계약은 그 부분에 한정하여 무효로 한다.’라는 규정에따라 적법한 근로계약 체결

2) 근로계약서에 명시해야 할 내용

- 임금
- 소정근로시간
- 법 제55조에 따른 휴일
- 법 제60조에 따른 연차 유급휴가

- 취업의 장소 등 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건
- 장기 요양기관에 필요한 사항

3) 근로계약서

- ‘장기 요양기관 표준근로계약서’ 2부 작성 노사 1부씩 보관

4) 임금 기준 보장

- 「최저임금법」 제11조 및 같은 법 시행령 제11조 제2항에 따른 2026년도 최저 시간급 지급보장
- 「노인장기요양보험법」 제38조 제6항 및 「고시」 제11조의 2에 따라 급여 종별로 규정된 장기 요양 요원의 인건비 지출 비율 이상 지급

3. 퇴직급여 적립

1) 퇴직급여제도 도입

- 「근로자퇴직급여 보장법」 제6조에 따라 확정급여형 퇴직연금제도 또는 확정기여형퇴직연금 제도 중 선택
- 퇴직급여 적립 - 사업주인 시설 대표자가 매월 급여의 12분의 1 적립
- 적립 방법 - 금융기관과 계약체결
- 퇴직급여 지급 - 직원 퇴사 시 14일 이내 지급

2) 퇴직급여의 중도 인출

가. 중도 인출 신청

- 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제14조에서 정한 사유가 있는 경우 퇴직하기 전에 퇴직연금 사업자에게 적립금의 중도 인출을 신청

나. 인출 사유

- 주택구매, 전세자금
- 결혼 비용
- 가족의 의료비 등

4. 종사자 건강관리

1) 직원 건강검진(결핵 포함)

가. 신규직원 건강진단

- 보건소 또는 의료기관의 채용 신체검사서 제출
- 건강보험공단에서 시행한 건강검진 결과로 대체 가능함(해당연도 검진)

나. 정기 건강검진 시행

- 시기 : 연 1회
- 검진 대상 : 시설장을 비롯한 전 직원
- 진료 기관 : 국민건강보험공단 지정 병원
- 검진 내용 : 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 충족,
단 결핵 검사 포함
- ※ 계측검사, 요검사, 혈액검사, 결핵 검사, 영상 검사 및 판정, 암 검진 등
- 검진 결과 : 이상 있는 종사자에 대한 재검진 등 적절한 조치
- ※ 직원 건강검진에 따른 근태관리 - 근무 시간 인정
- 근태관리 : 근로자 일반검진(4시간)에 든 시간은 유급으로 한다.

다. 암 검진 시행

- 시 기 : 암 관리법에 따라 국민건강보험공단에서 정한 시기
- 검진 대상 및 내용 : 국민건강보험공단에서 통보된 대상
- 진료 기관 : 국민건강보험공단 지정 병원
- 근태관리 : 암 검진(4시간)에 든 시간은 유급으로 한다.

2) 직원 근골격계 예방 및 건강관리 계획

- 가. 운동기구 제공 - 줄넘기, 훌라후프, 안마기, 실내 자전거 등 운동기구 제공
- 나. 건강관리 방법 - 일일 건강 체조 시행, 휴무일 등산 및 체육활동 권장

5. 4대 보험, 상해보험, 배상책임보험 가입

1) 4대 보험 가입

- 가. 대상 - 월 60시간 이상 근로를 제공한 종사자
- 나. 보험 가입 규정 명시
 - 국민건강보험법 등
 - 시설 운영 규정
 - 근로계약서
- 다. 원천징수 및 사업자 부담
 - 근로자 : 매월 급여 지급 시 원천징수
 - 사업자 : 4대 보험료의 사업자 부담금 50% 공단에 납부

2) 직원 상해보험 가입

- 가. 가입 시기 - 2026. 4월 중
- 나. 가입기관 - 사회복지공제회
- 다. 가입 금액 - 직원 1인당 20,000원

라. 소요 예산 - 직원복지를 위해 시설 예산에서 지원

3) 전문인 배상책임보험 가입

가. 가입 시기 - 장기 요양 서비스 제공 개시 이전

나. 가입 기간 - 계약일로부터 1년간(1년 단위 갱신)

다. 가입 방법 - 시중 손해보험회사

(※필증 발급 이후 즉시 손해보험회사에 즉시가입 하겠음)

6. 직원의 처우개선을 위한 다양한 복지제도

1) 복지제도의 추진

○ 종사자의 경조사, 표창, 상여금 지급, 국내 외 여행 지원 등 복지제도를 통하여 지속적인 격려와 지지로 소속감을 강화하고 노인복지 전문종사자로서 전문성과 자긍심 향상

2) 직원 표창

가. 표창 시기 - 근로자의날, 연말연시 등

나. 표창 대상자 선정 - 인사위원회에서 심의

○ 시설의 규정을 성실히 준수하고 근무 성적이 우수하여 타의 모범이 된 자

○ 각종 사고 예방, 재해 및 비상사태 발생 시 공이 많은 자

○ 급여 서비스 또는 업무 방법을 연구 개선에 이바지한 자

○ 1년 이상 장기근속자로 근무 성적이 우수한 자

다. 표창 방법 - 표창장, 부상, 포상 휴가(월 기준근무 일 범위 내)

3) 직원 교육비 지원

가. 대상자 - 사회복지사, 요양보호사 등

나. 지원 내용 - 전문직 보수교육비

다. 예산 대책 - 시설 예산(기타 운영비)에서 지원

4) 특별 상여금 지급

가. 지급 시기 - 설, 추석 명절, 연말, 여름휴가 등

나. 지급 금액 - 시설 예산의 범위 내에서 지급

5) 직원 경조사 지원

가. 경조 휴가

○ 본인 결혼 : 5일

○ 자녀 결혼 : 1일

- 배우자 출산 : 20일
- 본인·배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
- 본인·조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
- 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일

나. 경조비 지원

- 본인 결혼 : 200,000원
- 자녀 결혼 : 100,000원
- 본인 사망 : 200,000원
- 배우자 또는 본인과 배우자의 직계존속 사망 : 100,000원
- 직계비속 또는 직계비속의 배우자 사망 : 근조화환

6) 기타 복리후생

- 직원의 능력과 자질향상을 위해 전문교육 또는 연수에 따른 비용지원
- 직원의 자녀 장학금 지원
- 직원의 사기를 북돋우려고 국내외 여행경비지원

7. 직원 고충 처리

1) 목적

- 센터에서 근무하는 직원의 근무조건, 인사관리, 기타 신상 문제에 대한 고충을 객관적으로 심사 및 결정하여 결과에 대한 통일성 신뢰성 제고
- 센터 내 직원들의 의견제시, 불만 및 수급자의 부당업무 지시 등 고충 발생 시 그 내용을 운영에 반영하여 수급자와 직원들 간의 마찰 최소화
- 고충 처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하도록 노력함

2) 고충 처리위원회(운영위원회) 구성

가. 구성 - 센터장, 사회복지사, 기타 센터장이 필요하다고 판단되는 자

나. 고충 처리 청구

고충 심사를 청구할 때는 다음의 사항을 기재한 고충 처리신청서를 제출하여야 한다.

- 제출 일자, 제출인(공개, 비공개)
- 고충 발생 사항
- 고충 처리 요청 내용
- 기타

다. 고충처리절차

고충 처리 수시 접수(고충 처리함 설치 운영)->센터장 보고->고충 처리위원회 개최->조치->고충 처리결과 통보->사후관리

라. 고충 심사 기준

- 고충 심사 기준은 수급자에게 미치는 영향과 고충 청구자의 고충 정도를 최우선 하여 심사하되 근무 시간 및 근무 기간을 고려하여 결정한다.

마. 고충의 인정 범위

- 업무수행 - 현 업무상 애로사항이나 업무상 문제점으로 인한 수급자와의 문제가 발생할 여지가 있을 때
- 인사 및 업무 만족도 - 현 업무수행 상 인사제도가 업무가 불합리하다고 인정될 때
- 근무 규정 등 내부제도 - 현 근무조건이나 상황이 불합리하다고 인정될 때
- 성희롱 또는 성폭력 사례 - 수급자(보호자)의 성희롱 또는 성폭력 여부가 인정되며 근무자가 수치심을 느꼈을 때
- 기타 근로자가 근무하는 데 있어 고충이라고 판단되는 경우

바. 고충심사위원회의 결정

고충심사위원회의 결정은 위원회 재적 위원 과반수의 합의에 따른다.

사. 고충 처리 유형별 처리결과

- 근무 규정 등 각종 내부 제도에 관한 사항
 - 고충 처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과 통보
- 업무수행 등 인사 및 업무 만족도에 관한 사항
 - 고충 처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과 통보
- 성희롱 사항에 관한 사항
 - 고충 처리 제출일로부터 10일 이내에 처리결과 통보

아. 고충 처리기록 및 비밀 유지

- 센터는 고충 사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 하며 고충 처리를 진행하는 데 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
- 전 직원의 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 같은 불만 및 고충이 발생을 예방한다.

3) 직원운영회의

가. 개최 시기 - 월 1회 이상

나. 회의 주관 - 대표자 또는 시설장

다. 회의 내용 - 시설 운영 현황 소개, 시설 운영 발전 방향 논의, 직원 의견 및 건의 사항 수렴

라. 결과처리 - 의견과 건의 사항에 대한 처리결과 기록관리

4) 기타 직원 고충 처리계획

가. 직장 내 성희롱 예방

○ 직장 내 성희롱 예방 교육 : 연 1회

○ 성희롱 사건 발생 시 : 피해자 보호, 가해자 문책 등 인사 조치

나. 직장 내 괴롭힘 예방

○ 예방 교육 : 연 1회 이상

○ 괴롭힘의 내용 : 지위를 이용한 괴롭힘, 폭행, 협박, 폭언, 집단 따돌림과 의사결정 과정에서 무시하는 행위, 업무와 관련 없는 허드렛일을 시키는 것 등

○ 담당자 지정 : 시설장 또는 사무국장

○ 사건 접수처리 : 피해자 상담 및 보호, 가해자 조사 및 인사조치, 재발 방지 대책 수립 등

다. 감정근로자 보호

○ 고객 응대 매뉴얼 제정 및 직원 교육

○ 고객인 이용자와 보호자가 볼 수 있도록 안내 포스터 부착

○ 피해 발생 시 대표자(시설장)는 직원에 대한 휴게시간 연장, 치료 조치

○ 피해 종사자가 고소, 고발을 원할 경우 시설에서 적극 지원 및 협조

급여제공지침

사랑가득 재가노인복지센터

- 목 차 -

I. 종사자 윤리지침	102-104
II. 성폭력 유형, 예방, 대응방법	105-109
III. 응급상황 대응지침	110-118
IV. 감염예방 및 관리지침	119-129
V. 치매예방 및 관리지침	130-136
VI. 욕창예방 및 관리지침	137-142
VII. 낙상예방 및 관리지침	143-146
VIII. 노인인권 보호지침	147-156
IX. 근골격계 질환 예방지침	157-162
X. 개인정보 보호지침	163-166
XI. 고충 처리 지침	167-169
XII. 인권침해 대응 지침	170-175

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리

사랑가득 재가노인복지센터

종사자 윤리지침

● 윤리지침

수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 종사자 등 노인복지시설에서의 급여제
공과 관련된 모든 직원은 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 직원이 지켜야 하는
윤리적 행동 규범을 말 한다

○ 입소 어르신이 자율권과 생존권을 가진 존재임을 항상 지각하고 그 존엄성과 가치를 존중하도록 노력하며, 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하여, 사회적·경제적·신체적으로 불리한 여건에서 부당하게 희생되는 일이 없도록 해야 한다.

○ 시설 운영자 및 종사자는 그 실천을 위한 전문지식과 기술을 습득하고, 실천하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력하며 윤리 지침을 정하여 준수해야 한다.

● 직원의 기본윤리

① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 자부심을 가지며 책임감을 가지고 업무를 수행한다.

② 어르신의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성·취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별대우를 하지 않는다.

③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.

④ 사회정의실현과 어르신의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구한다.

⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.

⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.

● 전문가로서의 윤리

- ① 어르신에게 개인별 상태에 따른 질 높은 돌봄과 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
- ② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스 제공 시 어르신의 동의를 받아야 한다.
- ③ 직무수행 중에 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 따라 소중히 다루어져야 하고 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험요인으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.

● 수급자에 대한 윤리

- ① 어르신의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 어르신에 대해 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 전문적 기술과 능력을 발휘한다.
- ③ 어르신의 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 그 이익을 대변한다.
- ④ 어르신의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- ⑤ 어르신이 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알권리를 인정하고 존중해야 한다.
- ⑥ 목욕서비스의 경우 동성의 직원이 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 시설운영상 이성의 직원이 불가피하게 해당 서비스를 제공하게 되는 경우 어르신의 의사를 최대한 반영한 후 서비스를 제공한다.
- ⑦ 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 어르신의 개인정보에 대해 비밀보장의 범위와 정보취득의 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며, 정보공개 시 동의를 얻어야 한다. 또한 서비스 제공시라도 업무와 무관하게 정보를 열람하지 않는다.
- ⑧ 개인의 이익을 위해 어르신과의 전문적 관계를 이용해서는 안 된다.
- ⑨ 어르신들과 불필요한 신체접촉을 자제하고, 성희롱·성폭력 예방을 위해 최선을 다하여 관련 사건이 발생하지 않도록 해야 한다.
- ⑩ 사회복지증진을 위한 환경조성에 어르신을 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.
- ⑪ 어르신의 이해와 그 어떤 다른 이해가 상충될 때 어르신의 이해가 우선 되도록 노력해야 한다.

성폭력 예방 및 대응지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

사랑가득 재가노인복지센터

1. 성폭력 이란

상대방의 의사에 반하여 또는 동의없이 성을 매개로 힘의 차이, 권력을 이용하여 상대방의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 폭력 행위

○ 성폭력의 유형

구분	행위
육체적 행위	입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 안마나 애무를 강요하는 행위 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	음란한 농담이나 음담패설 등 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 음란한 내용의 전화통화
시각적 행위	외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

○ 성폭력의 성립 유형

기관은 특히 종사자가 수급자에 대한 성폭력에 대해 주의 의무를 해야 한다.

1. 종사자→ 종사자	2. 종사자→ 수급자
3. 수급자→ 종사자	4. 수급자→ 수급자

2. 예방 및 대처방안

○ 수급자 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 직원이나 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
- ⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑧ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부의사로 받아 들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑨ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해 하여서는 안 된다.

○ 직원의 성폭력 발생 예방

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호존칭을 사용한다.
- ② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 시설내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
- ④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
- ⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
- ⑥ 평소 직원이나 어르신과의 불필요한 신체적 접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.
- ⑧ 관리자는 성폭력이 부서내에 일어나지 않도록 예방교육에 힘쓴다.
- ⑨ 관리자는 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미연에 방지한다.
- ⑩ 관리자는 성폭력이 발생하였을 때에는 신속히 처리하여 피해자가 제2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
- ⑪ 관리자는 사무실 내에서 직장내에서 혹은 회식자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

3. 성폭력 대응방안

○ 기관의 대처 방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우

- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 기관장 또는 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 연 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 종사자에 의한 성폭력이 발생하였을 경우에는 그 행위자를 징계한다.
- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 원장 및 시설장(원장 등)은 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 개인의 대처 방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- ③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ④ 외부기관의 도움을 요청한다.
·심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

○ 성폭력 피해자의 대응방안

- ① 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.
- ② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.
- ③ 노인이나 직원에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다

● 여성 긴급상담전화 1366



응급상황 대응지침

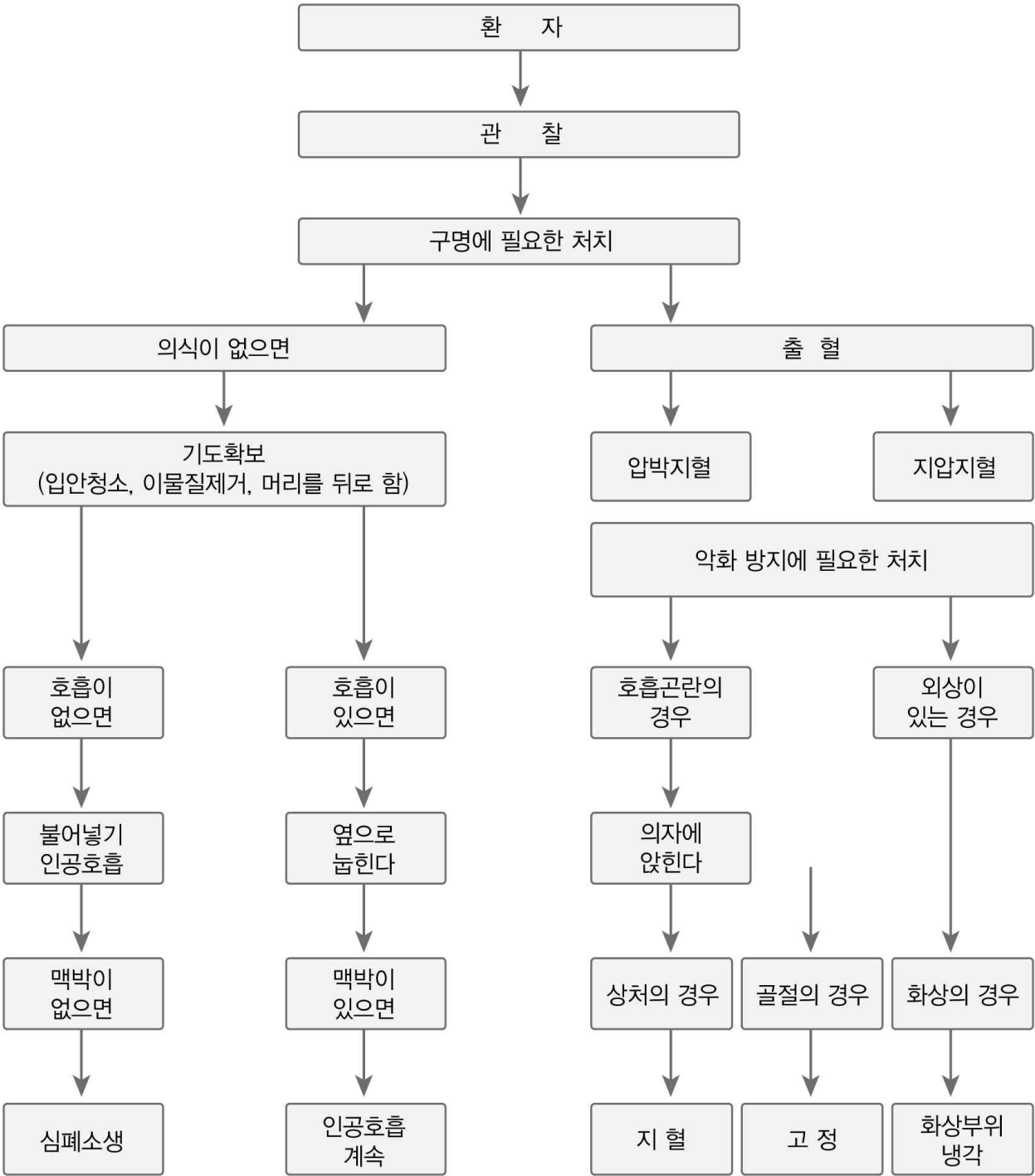
응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법

사랑가득 재가노인복지센터

○ 대응지침

응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동

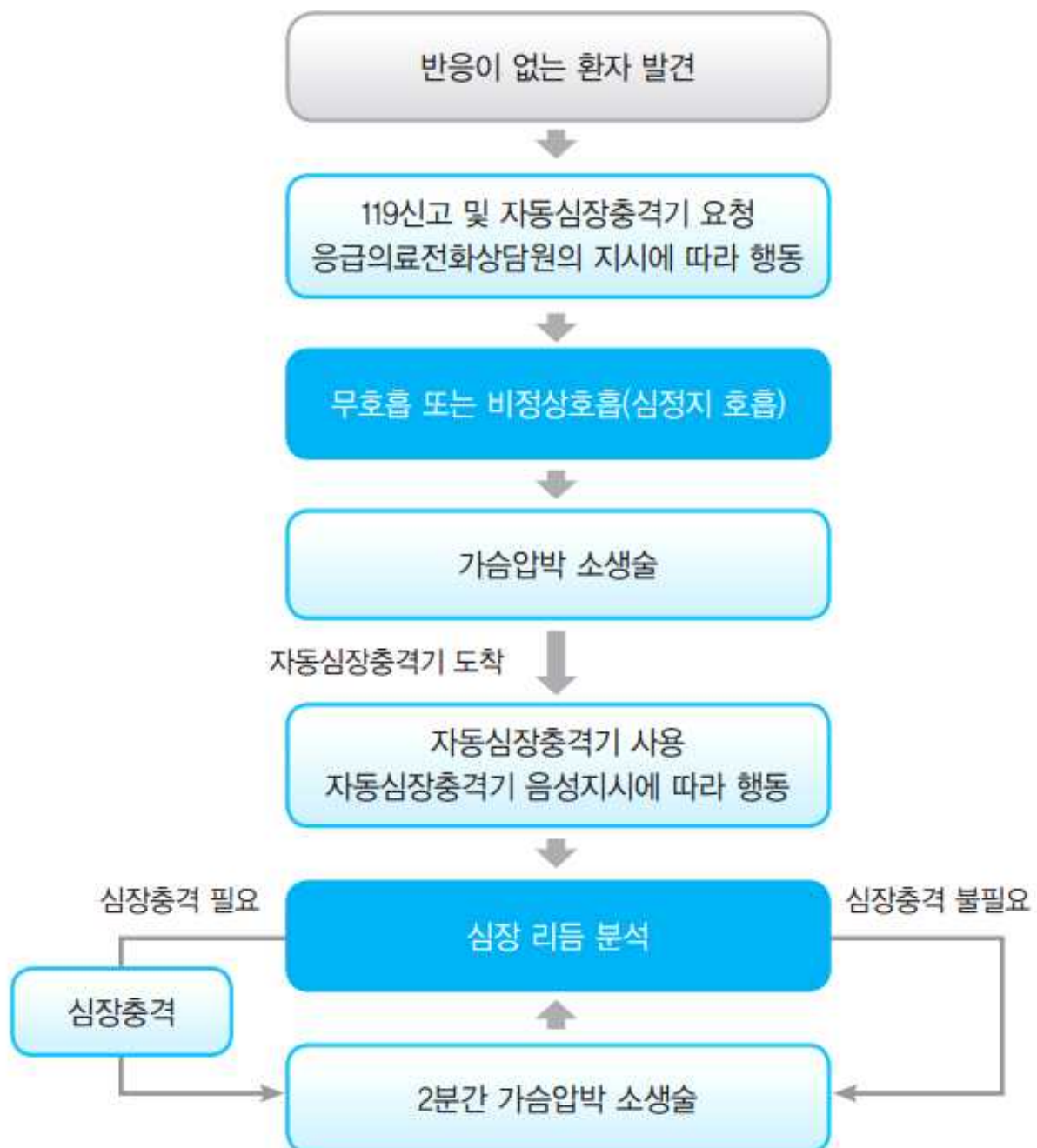
○ 응급상황 대처요령



1. 심폐소생술

○ 갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고로 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것이다. 호흡이 정지 되거나 심장이 멈추게 되면 4~6분 이내에 심폐소생술을 실시하여야 한다.

반응이 없다고 판단되면 심장마비 상황이라고 생각하고, 119에 도움을 요청하고, 즉시 심폐소생술을 시작해야 한다.



① 의식확인

가볍게 어깨를 두드리며 큰소리로 "여보세요, 괜찮으세요?"라고 말한 다음 반응을 살핀다. 반응이 없으면 심장마비의 가능성이 높다.

② 구조요청

대상자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청한다.

③ 119신고

119에 신고할 때에는 환자 발생 장소, 발생 상황, 환자의 상태 그리고 하고 있던 응급처치에 대하여 설명해야 한다.

④ 호흡확인 및 유지.

기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임을 관찰하고, 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질 (부러진 치아나 구토물 등)을 제거한다.

⑤ 인공호흡

환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공호흡을 실시한다.

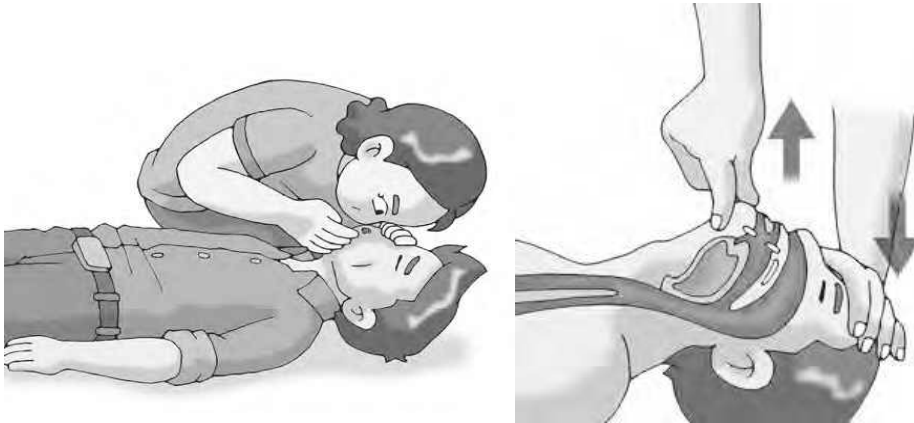
△ 기도유지 열기

머리기울임-턱들어올리기 방법을 사용하여 기도를 개방 한다.

머리기울임-턱들어올리기는 한 손으로 환자의 머리가 뒤로 기울어지게 하면서, 다른 손의 손으로 아래턱의 뼈 부분을 머리 쪽으로 들어 올림으로써 기도가 열리도록 하는 방법이다. 이때 턱 아래 부위의 연부조직을 깊게 누르면 오히려 기도를 막을 수 있기 때문에 주의한다. 기도가 열리면 환자의 입을 열어 입-입 인공호흡을 준비한다.

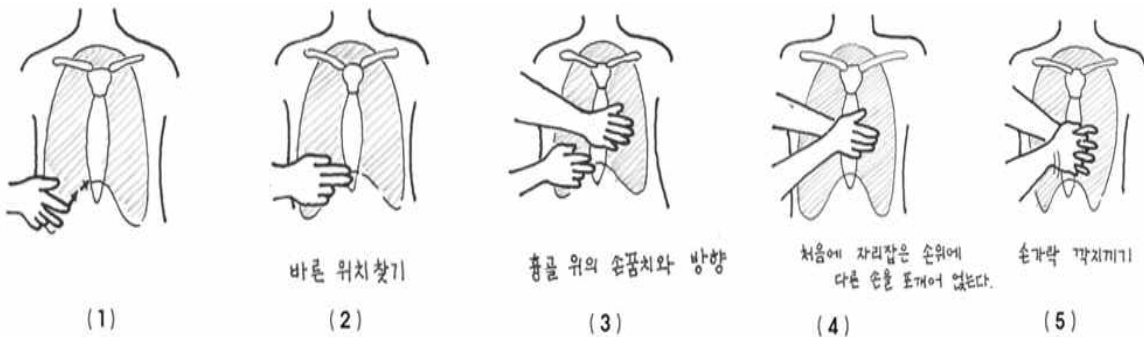
△ 입-입 인공호흡법

- 이마를 누르면서 턱을 들어 기도를 유지한 다음 환자의 입을 벌린다.
- 환자의 코를 막고 자신의 입을 환자의 입에 밀착시킨다.
- 공기를 서서히(2초)불어 넣는다.
- 잡았던 코를 놓고 입을 떼어 불어넣은 공기가 밖으로 배출될 수 있도록 한다.



⑥ 가슴압박

- 인공호흡을 한 후에도 심장이 뛰지 않는다면 흉부(가슴)를 압박한다.
- 환자는 바닥이 평평하고 단단한 곳에 수평자세를 취하게 한다.
- 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다.



- 흉부압박 위치

좌, 우의 갈비뼈가 만나는 곳에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치 이다.

- 흉부 압박을 가하는 자세

- 흉골의 하부 1/2에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 겹쳐서 깍지를 껴서 손가락이 흉벽에 닿지 않도록 한다.
- 팔꿈치를 곧게 펴고 어깨와 손목이 팔과 일직선이 되게 한다.
- 흉골 위에 수직으로 구조자의 제종을 실리도록 한 다음 압박해야 한다.



- 흉부압박을 가하는 방법

- 흉부가 압박되는 깊이는 가슴이 4~5cm정도 함몰되도록 압박한다.
- 압박하는 속도는 1분에 100회 정도이다.
- 압박과 이완의 비율은 50:50정도가 바람직하다

2. 질식(기도폐쇄)시 응급대처

대상자는 저작기능 약화, 반사기능 약화 등으로 사탕, 고기, 땅콩, 떡 등을 삼키다가 질식이 자주 나타난다. 질식은 발견 즉시 신속히 처리해야 하는 응급상황이므로 전직원이 질식에 적절히 대처하는 방법을 미리 숙지하고 있어야 한다.

1) 증상확인

① 부분 기도 폐쇄 시

기도가 부분적으로 막힌 경우, 대상자는 기침과 말을 하며 안전부절하는 행동을 나타낸다. 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증은 나타날 수 있으나 나타나지 않을 수도 있다.

② 완전 기도 폐쇄 시

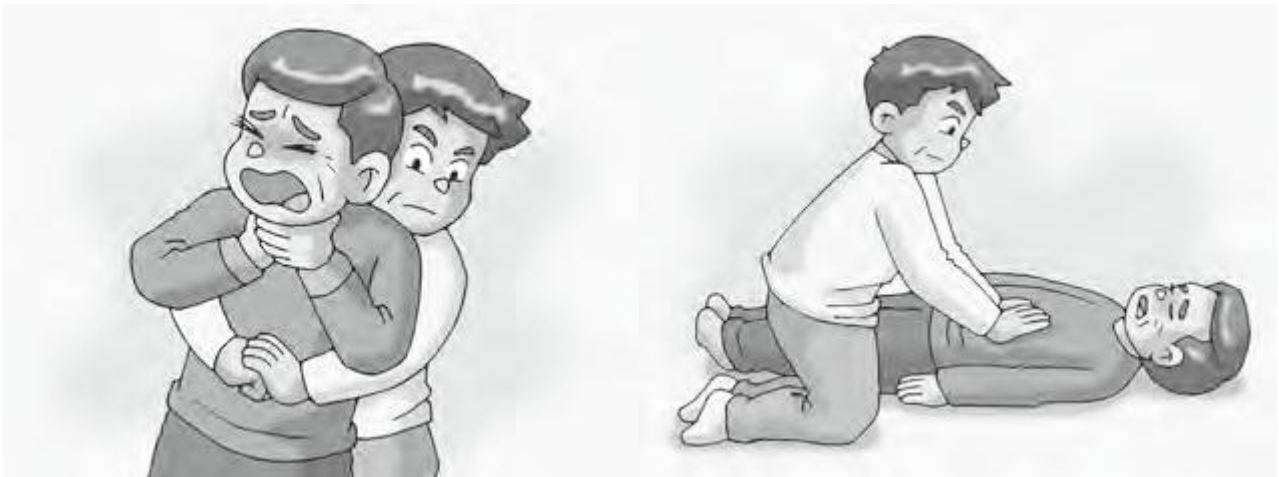
기도가 완전히 막히는 완전 기도 폐쇄 시에는 대상자는 말을 하지 못하면서 양손(또는 한 손)으로 목을 쥐는 행태가 나타나면서 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증이 나타난다.

○ 기도를 막고 있는 이물질을 빼내기 위해 의식이 있는지 없는지 여부에 따라 하임리히법을 시행해야 한다. 하임리히법을 시행하면서, 즉시 응급구조대(119)로 연락을 취함

- . 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
- . 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구토를 유도).
- . 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
- . 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
- . 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
- . 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다

① 부분 기도 폐쇄 시 (하임리히법)

- . 어르신의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 한쪽다리를 수급자 . 종사자는 한 손의 주먹을 쥔다. 주먹 쥔 손의 엄지를 어르신의 배꼽과 검상돌기 중간에 놓는다.
- . 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.
- . 이물질이 밖으로 나올 때까지 계속한다.



② 완전 기도 폐쇄 시 (변형된 하임리히법)

- . 어르신을 바닥에 반듯이 눕힌다.
- . 종사자는 어르신의 허벅지 쪽에 무릎은 꿇고 앉는다.
- . 한 손을 이용하여 어르신의 배꼽과 명치 사이에 손목 끝부분을 놓고 다른 한 손을 포갠다.

- . 위쪽 방향으로 4~5회를 빠르게 밀친다.
- . 종사자는 어르신의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.
- . 밀쳐 올리기를 4~5회 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

○ 낙상, 경련, 화상, 뇌졸중 조치 방법

구분	응급조치방법
낙상	① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다. ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다. ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다. ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다. ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다. ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다

구분	응급조치방법
경련	① 경련의 양상을 관찰한다. 경련시 혀나 입술을 깨물지 않도록 거즈를 감은 설압자를 물려준다. ② 어르신의 머리 아래에 부드러운 것을 대주고 주변의 위험한 물건을 치운다. ③ 몸에 꼭 끼는 벨트나 단추 등을 풀어 편안하게 호흡하도록 한다. ④ 침이나 거품 혹은 구토로 인해 질식의 위험이 있을 경우 어르신의 얼굴을 옆으로 돌리거나 왼쪽으로 돌려 눕혀 기도를 유지하도록 한다. ⑤ 경련하는 동안에는 입에 물 및 약 등 어떠한 이물질도 넣어서는 안 된다. ⑥ 산소 포화도 측정기로 산소 수치를 측정하고 필요 시 산소 공급한다. ⑦ 경련이 발생하는 동안에 몸이 뻣뻣해지거나 호흡 곤란 및 의식변화가 있을 수 있으므로 곁에서 잘 관찰한다. ⑧ 경련성 질환이 없던 어르신이 경련을 일으키거나 5분 이상 경련이 지속될 때는 119에 신고하고 병원으로 즉시 이송한다. ⑨ 경련 증상 발생 및 병원 이송 등을 조치 결과를 보호자에게 알린다.
화상	① 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다. ② 화상부위를 찬물(5~12℃)에 통증이 없어질 때까지 15~30분정도 식힌 후 옷을 벗긴다. ③ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ④ 몸에 붙어있는 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내어야 하며 장신구는 최대한 빨리 제거하도록 한다. ⑤ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ⑥ 민간요법으로 환부에 기름이나 크림을 바르면 감염위험이 있고 열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질을 바르지 않는다. ⑦ 119에 연락해서 병원으로 이송한다. ⑧ 화상 발생 경위와 조치결과를 반드시 보호자에게 알린다. ⑨ 화상 발생 경위 및 조치 결과를 기록한다
뇌졸중	① 뇌졸중의 전조증상을 발견하면 가능한 한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다. 발병후 3~6시간 이내에 응급조치를 받게되면 장애 발생을 예방할 수 있다. - 응급의료기관으로 이송할 때는 시설 내에서의 상황을 적은기록지 등 (연계 기록지)을 동봉한다. ② 가족과 보호자에게 연락한다.

감염예방 및 관리지침

감염종류, 감염예방 및 관리,
소독 종류 및 실시방법

사랑가득 재가노인복지센터

● 감염병

감염"이란 세균이나 바이러스, 각종 병원체가 몸속으로 침입해 이들 감염원이나 독소에 의해 신체가 오염된 상태를 말하며, 그 결과 발생하는 질환을 "감염증"이라고 한다

- ① 수급자가 감염병에 이환되는 것을 미리 예방하고 감시한다.
- ② 수급자가 감염병에 걸렸을 때 조기에 발견하고 신속하게 조치함으로써, 장기요양기관에 감염병이 확산되는 것을 예방한다.
- ③ 장기요양기관의 감염병 유행 시 조기에 전파를 차단하고 통제함으로써, 장기요양기관의 요양 서비스 기능을 유지하게 한다.
- ④ 장기요양기관의 감염병 유행으로 지역사회는 물론 국가 전체로 확산되는 것을 예방한다.

● 감염종류

○ 감염증상

감염이 발생한 부위에 나타나는 국소 증상으로는 발적(피부가 붉게 변함), 통증, 부종, 열감, 삼출 및 배액(고름)의 증가 등이 있고, 호흡기계 증상으로는 기침, 인후통, 객담(가래)량이나 색의 변화, 호흡곤란 등이 있다. 비뇨기계 증상으로는 배뇨장애, 소변색의 변화 등이 있을 수 있으며, 피곤함, 의욕상실, 두통, 근육통, 식욕부진, 발열, 안면홍조, 탈수, 빈맥, 발진, 쇼크 등의 증상이 나타나기도 한다.

1. 코로나 19

코로나바이러스(Coronavirus)는 코로나바이러스 과(Family Coronaviridae)에 속하는 바이러스들을 지칭하며 일반적으로 조류 뿐만 아니라 사람을 포함한 다양한 포유류에서도 발견된다. 코로나바이러스는 그 종이 다양하고, 바이러스의 특성과 숙주에 따라서 호흡기와 소화기 감염병을 모두 유발하는 것으로 알려져 있다.

증상	- 발열, 권태감, 기침, 호흡곤란 및 폐렴, 급성호흡곤란증후군 등이며 대부분 경증이지만 기저질환이 있는 경우에는 중증으로 진행할 가능성이 높음 - 그 외 인후통, 두통, 가래, 객혈과 오심, 설사도 나타남
전파방법	(비말전파) 코로나19는 감염된 사람이 기침, 재채기를 했을 때 발생한 비말(침방울)이 다른 사람의 호흡기 점막으로 들어가 바이러스가 점막을 통해 침투하여 감염됨 (접촉전파) 감염된 사람의 비말이 물건이나 표면 등에 묻은 경우, 다른 사람이 이 물건이나 표면을 손으로 만진 후 눈, 코, 입 등을 만져서 감염

2. 결핵

- Mycobacterium tuberculosis가 포함된 비말은 공기를 통하여 다른 사람의 호흡기계로 전파된다.

- ① 영양보호사는 결핵에 걸리지 않도록 평소에 음식을 잘 섭취하고 피곤하지 않도록 해야 한다.
- ② 결핵 감염 대상자와 접촉한 영양보호사는 2주~1개월 이후 반드시 X-ray 검진 등을 통해 감염 여부를 확인해야 한다.
- ③ 활동성 결핵이 의심되는 대상자는 격리 대상이므로 영양보호사는 자신이 돌보는 대상자가 결핵이 의심되면 의료기관이나 보건소 진료를 받도록 권장한다.
- ④ 결핵은 결핵균에 감염된 사람이 기침할 때 나오는 분비물이 공기 중을 떠다니다가 다른 사람에게 감염된다. 따라서 결핵전파가 우려되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용한다.
- ⑤ 결핵은 다른 사람으로부터 감염되지 유전되는 병은 아니다.

3. 독감(인플루엔자)

- 37.8℃ 이상의 갑작스러운 발열, 두통, 근육통, 피로감 등의 전신증상과 인후통, 기침, 객담 등의 호흡기 증상을 보이며, 드물게 복통, 구토, 경련 등이 발생할 수도 있음.

① 영양보호사가 관리하는 대상자는 독감(인플루엔자)의 감염 위험이 높으므로 늦어도 독감 유행 2주 전에 예방접종을 한다.

② 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 가래가 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원에 방문하여 진료를 받는다.

③ 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며, 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있기 때문에 인플루엔자에 걸린 영양보호사는 1주일 정도 쉬는 것이 좋다.

4. 노로바이러스 장염

- "식중독"이란 식품 섭취로 인하여 인체에 유해한 미생물 또는 유독물질에 의하여 발생하였거나 발생한 것으로 판단되는 감염성 질환 또는 독소형 질환을 말한다

- ① 노로바이러스는 잘 전파되므로 영양보호사가 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 영양보호 업무를 중단하는 것이 좋다.
- ② 증상 회복 후 최소 2~3일간 음식조리에 참여하지 않는다.
- ③ 개인위생을 철저히 하고 어패류 등은 반드시 익혀서 먹도록 한다
- ④ 2차 감염을 막기 위하여 노로바이러스 환자의 변, 구토물에 접촉을 금지

5. 옴

- 옴은 *Sarcoptes scabiei* var. *hominis* 진드기가 피부에 침입한 피부감염 질환이다. 진드기는 감염된 사람과의 직접 접촉을 통해 전파된다.

- ① 옴은 옴진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.
 - ② 대상자는 물론, 동거가족이나 영양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.
 - ③ 개인위생을 철저히 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다 의류 및 침구류를 소독한다.
 - ④ 알레르기과 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.
 - ⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기전에 얼굴을 제외한 전신에 바르고 6시간 후에 씻어내고 1주일 후에 한 번 더 반복해서 바른다. 연고의 종류에 따라, 2일간 밤에 연속적으로 바르고, 24시간 후에 닦는다.
 - ⑥ 영양보호사는 자신의 피부를 항상 주의깊게 관찰해야 한다.
- 옴에 걸린 대상자는 반복적인 치료와 진드기 감염의 재발을 관찰하여야 하고, 옴에 감염된 영양보호사는 치료 후 의학적인 평가와 판단으로 감염이 없어졌다고 판단될 때까지 대상자를 돌보는 업무를 제한하는 것이 바람직 하다

6. 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자

- ① 오염된 호흡치료 기구의 사용
- ② 면역기전의 저하 대상
- ③ 기침을 할 때, 입과 코를 휴지로 가린다.
- ④ 사용한 휴지는 즉시 버린다.
- ⑤ 기침하는 사람은 마스크를 착용하게 한다.
- ⑥ 휴지나 마스크가 없는 상황에서는 입을 가리고 기침하게 한다.

● 감염예방 관리

△ 표준주의

진단명이나 감염여부에 상관없이 모든 대상자를 간호할 때 적용하는 것으로 혈액, 모든 체액 포함 유무에 상관없이 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등에 미생물이 감염되는 것을 예방하기 위해 적용한다.

예방방법	상세내용
손 씻기	- 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용여부와 상관없이 손 씻기를 실시한다. - 대상자 처치 후 다른 환자 처치 시 손을 씻으며 동일한 대상자라도 다른 부위를 처치할 때도 손 씻기를 실시한다. - 평상시에는 일반 비누를 사용해도 무방하나 감염관리상 필요한 경우에는 소독비누를 사용한다.
장갑 착용	- 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부, 점막 접촉 시에 장갑을 착용한다. - 대상자나 처치 부위가 바뀔 때마다 장갑을 교환한다.
모자, 마스크, 보안경, 안경 보호대 착용	- 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 튈 가능성이 있을 때 착용한다.
처치기구의 처리	- 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것은 피부나 점막이 오염되지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다. - 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. - 일회용품은 분리 수거하여 버린다.
환경관리	- 대상자 주위환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독 - 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리하도록 한다.
코로나 예방	- 근무 외 시간에도 손소독 및 마스크 착용 등 개인위생수칙을 철저히 준수 - 종사자·수급자·면회객에 대한 발열체크, 호흡기 증상 등 코로나19 의심 증상을 매일 확인 - 면회객 제한.

요양보호사는 중요한 전염성 질환에 대해 예방접종을 실시하여 면역을 가지고 있어야 하며, 수급자에게 서비스를 제공할 때 수급자의 진단명이나 감염 여부에 관계없이 혈액, 체액, 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등으로부터 자기 자신을 보호하고 적절하게 대응함으로써 감염의 위험을 줄일 수 있다.

가) 손 씻기

일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집락을 이루는 미생물로서 잠재적인 병원성 세균을 의미한다. 이러한 미생물은 흔히 대상자나 대상자 주변의 오염된 환경과 접촉하면서 얻게 되고 대부분 감염과 균의 전파를 발생시키는 것으로, 일반적인 손 씻기로 제거가 가능하다. 따라서 손 씻기는 감염 예방의 가장 중요한 행위이다.

△ 손 씻기의 적응

- ① 수급자와 직접 접촉 전·후
- ② 장갑 착용 전·후
- ③ 수급자의 체액이나 분비물, 점막, 손상 있는 피부, 상처 부위의 드레싱과 접촉한 후
- ④ 동일한 대상자라도 오염 부위에서 청결 부위로 이동 시
- ⑤ 수급자와 바로 인접한 장소에 있는 물체와 접촉한 후
- ⑥ 음식찌꺼기를 처리했을 때 또는 식기를 닦고 난 후
- ⑦ 식사 전 및 화장실을 사용한 후

△ 물과 비누를 이용한 손 씻기

준비: 흐르는 물로 양 손을 적신 후, 손바닥에 충분한 양의 비누를 묻혀 줍니다.

손 씻기 6단계

- ① 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ② 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
- ③ 손바닥을 마주대고 손가락을 끼고 문질러 줍니다.
- ④ 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
- ⑤ 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.
- ⑥ 손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.

. 마무리: 흐르는 물로 비눗물을 닦아내고, 깨끗한 수건 또는 핸드드라기로 손을 건조해 줍니다.

나) 식품 및 식기관리

- ① 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관방법에 따라 위생적으로 사용한다.
- ② 조리된 음식이 남았을 경우 냉장 보관하되 가급적 빨리 먹도록 한다.
- ③ 보관된 냉동식품을 해동시켰을 경우 다시 냉동시키지 않는다.
- ④ 뚜껑 또는 포장을 개봉한 식품이 남았을 경우에는 다른 용기에 담아 냉장 또는 냉동 보관하고, 가급적 빠른 시간 내에 먹도록 한다.
- ⑤ 부패나 변질되기 쉬운 음식의 경우 한 번에 섭취할 수 있는 양 만큼 나누어 보관하되 반드시 냉장 및 냉동 보관한다.
- ⑥ 유통시간이 지난 식품의 경우는 즉시 폐기하도록 한다.
- ⑦ 영양보호사는 모든 식품을 다루기 전 후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저.

다) 오염물질 관리

- 1) 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 장갑, 마스크 등을 착용한다.
- 2) 처리 후 꼭 손을 씻는다.
- 3) 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.
- 4) 재활용품은 적절한 용기에 분리수거하도록 한다.
- 5) 일반쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
- 6) 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

라) 감염성 폐기물 관리

- 1) 감염성 폐기물의 종류
 - ㉠ 탈지면류 : 사람의 피, 고름, 배설물, 분비물 또는 약품이 묻어있는 탈지면,붕대, 거즈
 - ㉡ 폐합성 수지류 : 일회용 주사기, 수액세트
 - ㉢ 병리계 폐기물 : 시험.검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등
 - ㉣ 손상성 폐기물 : 주사바늘, 칼, 가위 등
 - ㉤ 혼합감염성 폐기물 : ㉠또는 ㉣과 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물
- 1) 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.
- 2) 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

마) 환경 관리

- ① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.
- ② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적
- ③ 오염된 주거환경은 감염의 원인이 되므로 주거하고 있는 공간을 청결하게 유지한다.
- ④ 침상 생활하는 대상자는 침상에 습기가 차고 눅눅해지는 등 오염될 가능성이 많으므로 항상 청결을 유지한다.

바) 대상물 소독

- 수급자에게 사용한 후 다른 수급자에게 사용하는 기구나 물품은 반드시 소독을 한다

○ 감염병 발생 대응

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
감염증상 어르신 발견	간호사, 시설장 보고	보호자 연락 병원진료 의뢰 필요시 공단에 연락	전파경로별 격리 주의 시행	요양실 소독 어르신 병원 이송 등

□ 시설 이용자, 시설 종사자 등 감염병 예방 교육.홍보

- 시설 종사자 대상 코로나19 질병정보 및 감염예방수칙, 행동요령, 생활 속 거리두기 지침 등 교육.

□ 환경 위생 관리

- 사람의 손이 자주 닿는 장소 및 물건*에 대한 소독 강화

□ 시설 종사자 등은 개인위생 준수(마스크 착용, 손 씻기) 후 출입 안내

□ 시설 이용자.입소자.종사자 등 1일 2회 발열, 호흡기 증상 확인

발열 또는 호흡기 증상이 나타난 시설 종사자 또는 이용자는 증상이 나타나지 않을 때까지 출근 또는 이용을 중단할 것

- 발열 또는 호흡기 증상이 나타나면 타인과의 접촉 및 외출을 자제하고, 자택에서 3~4일간 경과 관찰하고 출근 중지

※ 증상이 호전되지 않으면 보건소(☎1339, ☎지역번호+120)로 문의, 선별진료소를 우선 방문 진료

구분	단계	생활방역	지역 유행 단계		전국 유행 단계	
		1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
상 황		생활 속 거리두기	지역적 유행 개시	지역 유행 급속 전파, 전국적 확산 개시	전국적 유행 본격화	전국적 대유행
생활시설 면회		비접촉 면회 실시				면회 금지
이용자·자원봉사자		자원봉사자·방문자 시설 출입 금지 원칙 (부득이한 사유로 예외적인 방문 허용)				
이용시설운영	운영	정상 운영				운영 중단 권고 ※긴급돌봄서비스 시행
	주의사항	1) 이용시설 차량내 손소독제 구비 및 승차·하차시 손소독제 사용 2) 시설 이용시에는 행동장애 및 호흡기질환 등 마스크 착용시 호흡이 어려운 이용자를 제외하고는 가급적 마스크 착용 3) 이용시설에서 프로그램 운영시 4㎡당 1명 범위 내에서 운영하며, 가능한 운영 자제				

● 소독종류 및 실시방법

살균소독제	사용법(실시방법)	주의점
차아염소산나트륨 (Sodium hypochlorite) : 락스 등 염소계 소독제	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 산(염산 등)과 혼합 금지 - 금속을 부식시키므로 주의
과립형 염소 (Granular chlorine)	액체 소독약을 사용할 수 없을때 희석하여 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합금지 - 금속을 부식시키므로 주의
이소프로필 알코올 : 이소프로필 70% 에틸알코올 : 에탄올 60% 등 알코올 성분 소독제	눈에 보이는 오염물이 없는 경우 손 소독이나 피부 소독, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	- 가연성, 독성 있음 - 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 흡입 주의 - 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면등을 피하여 사용 - 사용 후 바로 건조시킴
비누 및 기타 세정제 : 항균 및 항균제제 비포함 비누	손 등 부드러운 표면에 사용	- 사용 후 바로 건조시킴

▶ 소독 후 주의사항

- 청소 및 소독 작업완료 후 모든 개인 보호구에 묻어 있는 병원체가 신체부위와 주변을 오염시키지 않도록 주의하며 탈의
- 각 보호구는 벗자마자 주변을 오염시키지 않도록 주의
- 사용된 모든 일회용 개인보호구를 의료폐기물 전용용기에 버린 다음 단단히 밀봉 하고 폐기물 처리 절차를 따르고 비누와 물로 손씻기.

【코로나19 대응 올바른 소독방법】

- ① 공기 중의 오염원이 외부로 배출될 수 있도록 충분히 환기를 시키고
- ② 환경부에서 승인·신고받은 소독제를 준비하여 천을 적셔서 손길이 닿는 벽면과 자주 사용하는 모든 부위를 닦고 일정시간 이상 유지한 후,
- ③ 깨끗한 물로 적신 천으로 표면을 닦는 것

▶ 일상생활 소독방법

1. 지역사회 공공장소는 항상 청결 유지

가. 청소 및 소독 작업을 수행하는 직원은 적절한 개인보호구*를 착용

* 일회용 장갑, 보건용 마스크, 필요시 일회용 방수용 긴팔 가운 또는 방수 앞치마, 고글 또는 안면보호구

나. 사람들이 자주 접촉하는 물체의 표면을 소독

◆소독 부위 예시

- (1) 손잡이, 난간, 문고리, 팔걸이, 에어컨 콘센트, 스위치 등 다양한 접촉하는 장치 등
- (2) 사무실에서 자주 접촉하는 표면 (예 :키보드, 책상, 의자, 전화 등)
- (3) 화장실 : 수도꼭지, 화장실 문 손잡이, 변기 덮개 및 욕조 및 화장실 표면

- (방법) 알코올, 희석된 차아염소산나트륨이 충분히 묻은 천으로 닦기

* 그 외 소독제의 종류별 특성 및 시설의 용도 등을 고려하여 사용

- (횟수) 하루에 한 번 이상 소독

- 다만, 소독제를 과도하게 사용하여 인체 건강에 영향을 미치지 않도록 함

* 차아염소산나트륨은 피부 조직을 손상시키거나 습진 등 유발 하며 두통을 유발하는 불쾌한 냄새 등으로 사용 시에는 반드시 환풍기 사용과 함께 창문을 개방해서 사용

2. 각 건물의 출입문 및 엘리베이터 등은 더 자주 청소 및 소독

- 출퇴근이 빈번한 경우 청소·소독 담당자는 소독제가 충분히 묻은 천으로 문 손잡이와 엘리베이터 버튼을 닦아야 함(예: 차아염소산나트륨 500ppm)

※ 500 ppm = 물 1000ml + 차아염소산나트륨(5%) 10ml

※ 소독제를 분사하는 소독방법은 적용범위가 불확실하고 에어로졸 생성을 촉진할 수 있으므로 표면 소독에 적용 자제

3. 시설 관리자는 청소·소독 담당자에게 청소, 소독 및 개인보호 용품 (소독제, 종이 타월 및 마스크 등)을 충분히 제공

▶ 살균·소독제 안전한 사용



가정, 사무실 등에서
자가소독용 소독제는 환경부에 신고된
살균제(락스, 에탄올 70%제품 등)
제품 권장



방역용 소독제는 환경부에 승인된
감염병 예방용, 방역용 제품을
사용하도록 권장



살균·소독제는 인체에
유해할 수 있습니다.
환기가 잘 되는 곳에서 사용하여야 하며,
반드시 용법, 용량 및 주의사항을
지켜주세요!!

치매예방 및 관리지침

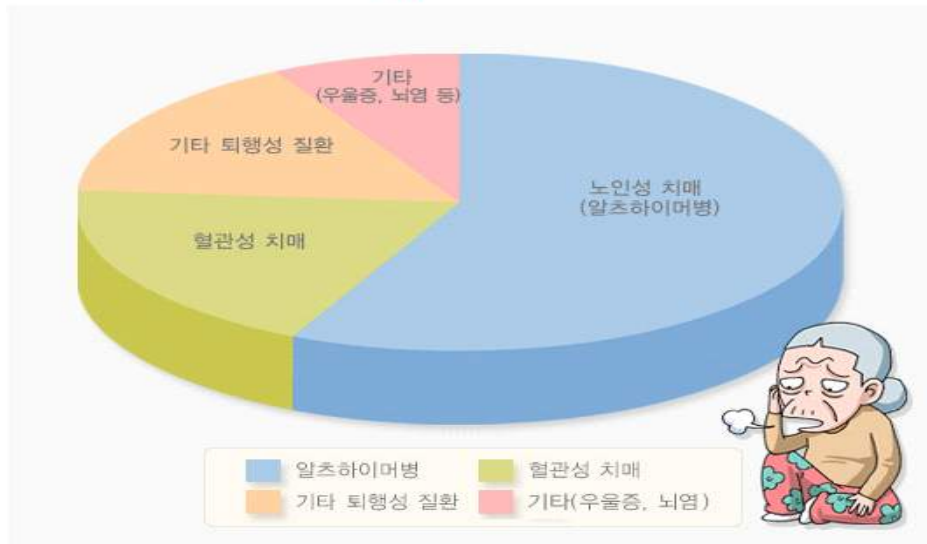
치매종류, 치매증상, 치매예방,
관리 및 치료

사랑가득 재가노인복지센터

○ 치매란

치매는 그 자체가 뇌손상에 의해 기억력을 위시한 여러 인지기능의 장애가 생겨 예전 수준의 일상생활을 유지할 수 없는 상태를 의미한다. 치매는 일단 정상적으로 성숙한 뇌가 후천적인 외상이나 질병 등 외부 원인에 의하여 손상 또는 파괴되어 전반적으로 지능, 학습, 언어 등의 인지기능과 고등 정신기능이 떨어지는 복합적인 증상을 말한다.

〈그림. 치매의 원인〉



보건복지부



대한의학회

● 치매의 종류

알츠하이머병	뇌에 베타아밀로이드 단백질이 침착하여 생긴 노인성 신경반과 타우 단백질이 과인산화 되면서 결합한 신경섬유다발로 불리는 비정상물질이 뇌에 축적하여 세포의 기능이 마비됨으로써 발생함.
혈관성 치매	뇌혈관이 터지거나 막혀 산소와 영양분의 공급이 차단되어 뇌세포가 손상되면서 생김.
알코올 치매	장기간 지속된 과음이 알코올 치매의 원인입니다. 알코올 자체의 독성에 의해 치매가 발생하는 경우도 있고, 알코올 섭취로 인한 비타민 B1 결핍이 원인인 경우도 있습니다
루이체 치매	여러 종류의 치매 중 루이체 치매와 파킨슨병 치매는 특징적으로 '파킨슨 증상'이라 불리는 움직임의 장애가 같이 나타납니다
전 두 측 두 엽 치매	두측두엽 치매는 전두엽이나 측두엽의 앞쪽에서부터 진행되는 치매입니다.이 부위에 문제가 발생할 경우 말을 이상하게 하거나, 참을성이 없어지거나, 판단력이 저하될 수 있습니다.
초로기 치매	원인 질환에 상관없이 치매가 65세 이전에 발병한 것을 '초로기 치매'라고 합니다. 건강보험심사평가원 자료에 따르면 65세 미만의 치매환자는 점차 늘어나고 있으며, 2015년에는 전체 치매환자 중 초로기 치매가 15% 가량을 차지한다고 합니다

● 치매의 증상

다음의 10가지 경고 증상이 있으면 치매를 의심해 볼 필요가 있다. 경고 증상이 있을 때에는 미루지 말고 전문의(정신과 또는 신경과 의사)를 찾아 상의하는 것이 필요하다.

- ① 일상생활에 지장을 초래할 정도로 최근 일에 대한 기억력 상실이 있다.
- ② 언어사용이 어려워졌다.
- ③ 시간과 장소를 혼동한다.
- ④ 판단력이 저하되어 그릇된 판단을 자주한다.
- ⑤ 익숙한 일을 처리하는데 어려움이 있다.
- ⑥ 돈 계산에 문제가 생겼다.
- ⑦ 물건 간수를 잘못한다.
- ⑧ 기분이나 행동에 변화가 있다.
- ⑨ 성격에 변화가 있다.
- ⑩ 자발성이 감소되었다.

① 인지장애

- 기억력 저하

약속을 잊거나 물건을 잃어버리는 경우가 많다. 수일전 또는 수주일 전의 일에 대한 단기 기억력 저하가 먼저 생기고 병이 심해지면서 장기 기억력 저하가 온다.

- 언어능력저하

언어 구사 능력이 저하되며 대화 중 적절한 단어가 떠오르지 않아 말문이 자주 막히고 말수가 현저하게 감소한다. 말은 짧고 자주 끊어지며 내용이 빈약하다. 앞뒤가 맞지 않는 이해할 수 없는 말을 한다. 타인의 이야기를 이해하는 능력이 저하되어 엉뚱하게 이해하거나 전혀 이해하지 못하는 경우가 많다.

- 지남력 저하

시간개념이 떨어져 날짜, 요일, 시간을 자주 착각하여 실수한다. 심하면 낮과 밤을 구분하는 것도 어려워진다. 오랫동안 지내던 집도 자신의 집이 아니라고 부인하고 가족의 얼굴을 보고 알아보지 못 하기도 하다.

- 시공간 파악능력 저하

공간개념이 떨어져 자주 다니던 곳에서도 길을 잃고 헤매게 되고 집 안에서 화장실과 안방을 구분하지 못 하는 경우도 있다.

- 실행기능 저하

웃매무새가 흐트러져 지저분한 인상을 준다. 자신의 위생 상태에 관심이 없어지고 이전에 하던 집안일도 하지 못하게 된다. 옷을 혼자서 입을 수 없어 도움이 필요하게 된다.

② 행동심리 증상

- 우울증

말수가 줄고, 의욕이 없으며 우울한 기분을 표현한다. 식욕이 감소하며 잠을 지나치게 많이 자거나 못 자는 등 수면양상이 변화한다. 자살에 대한 생각이 증가하여 자살을 시도하기도 한다.

- 정신증

정신병적 증상으로 망상, 환청, 환시가 나타난다. 다른 사람이 자신의 것을 훔쳐 갔다는 주장을 하는 등 각종 의심이 증가하며 돌아가신 부모님이 집 밖에 와 계시다는 등 착각이 증가한다. 방 안에서 혼자 누군가와 대화를 나누거나 손짓을 하는 등의 증상을 보인다. 매우 당황해하고 불안해하거나 공포에 휩싸여 예기치 못한 행동을 보인다.

- 초조 및 공격성

쉽게 불안해하거나 이유없이 자꾸 서성거리고 한자리에 오래 앉아 있지 못하며 초초한 것처럼 행동한다. 고집스럽고 이기적이며 논쟁적이고 자주 화를 내기도 하며 한 번 화를 내며 건잡을 수 없이 폭발적으로 나타나며 잠시 후에는 아무 일이 없다는 듯이 조용해진다.

- 수면장애

얕은 잠을 자고 자주 깬다. 밤에 배회하고 그 여파로 낮잠을 지나치게 자며 이로 인해 낮과 밤이 뒤바뀌는 경우가 많다.

- 기타 증상으로 물건을 모아 숨기거나 침을 뱉는 등의 행동을 보인다.

△ 치매 단계별 주요 증상

단계	주요 증상
초기	일주일 내의 중요한 사실을 기억하지 못함 사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음 시간과 장소를 기억하지 못함
중기	오전에 경험한 중요한일을 오후에 기억하지 못함 옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐 불안, 초조, 피해망상, 도둑망상의 증상이 나타남
말기	시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐 자식과 배우자도 몰라봄 식사, 대소변을 스스로 해결 못하고 의사 표현 불가능

● 치매의 예방

(1) 치매 예방을 위한 행동 수칙

- ① 손을 자주 움직이게 한다.
- ② 수분을 충분히 섭취하게 한다.
- ③ 되도록 혼자 있게 하지 말고 타인과 가까이 지내게 한다.
- ④ 주기적으로 걷거나 운동을 하게 한다.
- ⑤ 노화 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.
- ⑥ 비만을 치료한다.
- ⑦ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
- ⑧ 고지혈증 및 혈압을 조절한다.
- ⑨ 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
- ⑩ 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다

(2) 치매 예방 프로그램

- ① 1일 1시간씩 손 체조, 발 체조를 하게하고 걷는 운동을 실시한다.
- ② 수시로 다른 어르신들과 같이 있도록 유도한다.
- ③ 인지기능 향상 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 유도한다.
- ④ 여가·정서 지원 프로그램에 참여하여 정서적 안정감을 주는 환경 조성을 한다.

치매예방수칙 3.3.3 

3 권^勸 즐길 것	운동  일주일에 3번 이상 걸으세요.
3 금^禁 참을 것	절주  술은 한 번에 3잔보다 적게 마시세요.
3 행^行 챙길 것	건강 검진  혈압, 혈당, 콜레스테롤 3가지를 정기적으로 체크하세요.

● 치매의 관리 및 치료

치매 대상자는 정상인과 달리 자신의 증상을 적절하게 표현할 수 없기 때문에 가벼운 질병이라도 심각한 상태로 악화시킬 수 있다. 또한 치매는 대부분 만성적으로 악화되는 경과를 취하기 때문에 정기적으로 대상자의 진행여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야 한다. 따라서 치매 대상자는 3-6개월 간격으로 병원에서 상태를 검진하는 것이 매우 중요하다.

(1) 치매 조기발견과 지속치료의 중요성

① 치매 조기발견의 장점

- . 조기발견을 통해 회복 가능한 치매를 감별할 수 있다.
- . 혈관성 치매인 경우 적절한 치료를 통해 병의 진행을 중지시킬 수 있다.
- . 알츠하이머인 경우 조기진단 후 적절한 치료를 통해 병의 증상을 완화하고 병의 경과를 둔화시킬 수 있다.
- . 체계적 치료와 관리로 환자의 삶의 질을 높일 수 있다.
- . 병의 악화로 인한 다양한 문제에 미리 대처할 수 있다.

② 치매 약을 꾸준히 먹는게 것의 중요성

- . 치매는 아직 완치 가능한 치료제가 없는 진행성 질환이며 점차 심각한 인지기능 저하, 행동장애, 일상생활 및 직업적, 사회적 기능장애를 보이게 된다. 지속적인 약물치료로 증상악화를 지연시켜 치매어르신의 독립성을 연장시킬 수 있으며, 가족들이 대상자를 돌보며 쓰게 되는 시간과 비용을 줄일 수 있다.

○ 치매대응요령

<주의할 점>

- ① 갑자기 환경을 바꾸지 않는다.
- ② 한번에 여러 가지 정보를 주지 않고 간결하게 정확히 이야기한다.
- ③ 1m 이내 에서 대화를 하고 의사소통이 어려운 경우, 손을 잡거나 미소 등의 비언어적인 방법으로 소통을 시도한다.
- ④ 가능한 쉬운 단어를 사용한다.
- ⑤ 규칙적인 생활을 한다.
- ⑥ 잔존기능을 활용한다.
- ⑦ 달력이나 일력을 사용하여 현실을 알린다.
- ⑧ 회상을 통해 수급자 자신의 존재를 알려준다.
- ⑨ 수급자에게 신체적, 심리적 압박이 있으면 상태가 악화 된다는 것을 알고 있어야 한다.

<망상과 환각>

- ① 대화를 할때, 부정하거나 논쟁하지 않는다.
- ② 감정을 이해하고 수용한다.
- ③ 물건을 둔 곳을 미리 알아두고 빨리 찾아준다.
- ④ 청각 및 시각에 대한 정기검진을 한다.

<불안, 초조>

- ① 낯선 곳이나 사람이 많은 곳을 회피한다.
- ② 복잡한 일은 요구하지 않는다.
- ③ 자존심을 상하게 하는 말이나 행동을 하지 않는다.
- ④ 신체적인 불편이 있는지, 의복이 불편한지, 대·소변이 보고 싶은지 등 수급자의 상태를 수시로 확인한다.

<배회>

- ① 밤에는 수면을 방해하지 않는 선에서 필요시야간 등을 켜다.
- ② 야간 요의를 줄이기 위해 취침 전 수분섭취를 조절한다.
- ③ 배회를 할 경우, 원인이 무엇인지 확인한다.
- ④ 계단, 화장실, 침대등 낙상하지 않도록 유의한다.
- ⑤ 주변공원을 산책하거나 산책공간을 만들어 배회를 완화시킨다.
- ⑥ 낮 시간에 충분히 운동을 하도록 한다.

욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인, 욕창예방방법,
관리 및 치료

사랑가득 재가노인복지센터

● 욕창의 정의

욕창은 압력(pressure), 또는 압력과 마찰력(friction)이 혼합되어 뼈 돌출 부위(예: 천골, 발꿈치 등)의 피부와 그 밑의 조직에 국소적인 손상을 일으키는 것.

● 욕창의 발생원인

욕창이란 뼈의 돌출부와 표피사이 조직이 오랜 시간 눌러 압박을 받을 때 발생하는 모든 병변을 의미한다. 나이가 들수록 노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하고 피부의 상피층이 평평해지고 얇아지고, 교원섬유의 탄력성이 감소할 뿐만 아니라 저산소증에 대한 내성이 감소되어 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 부동/와상: 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ② 부적절한 영양: 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③ 요/변 실금: 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④ 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우
- ⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
- ⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

영양결핍	고령	조직관류저하
피부가 압력을 견디는 능력 감소	표피교환 주기 지연으로 표피 얇아짐	부종은 조직관류방해
비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴	한선 피지선 활동 감소	심부전, 심박출량 감소는국소 순환 감소 초래
빈혈은 조직의 산소 공급 저하 초래	피부 혈액공급 감소 및 모세 혈관 악화	수축기압 100, 이완기압 60이하 일때 욕창 발생위험 증가

○ 욕창의 발생하기 쉬운 부위

- ① 양 무릎 사이나 발목, 어깨뼈, 척추, 머리 뒷부분, 발꿈치, 천골 등과 같이 체중이 집중되는 곳
- ② 피하층과 근육층에 위축으로 연조직과 모세혈관 압력이 증가된 곳

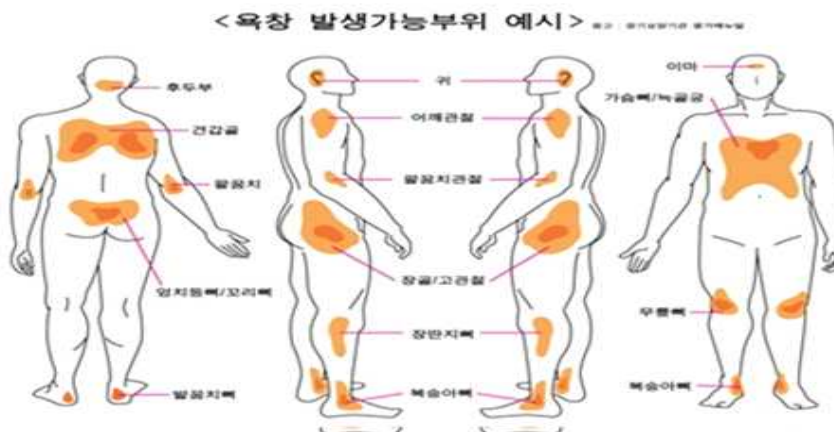
- 욕창의 위험요인

- ①와상상태 : 운동성이 감소한 수급자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ②부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식 시켜서 피부통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④기타 : 몸에 꽉 끼는 옷을 입는 경우, 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우, 수급자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

- 욕창의 단계

- ① 1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.
- ② 2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.
- ③ 3단계 : 깊은 욕창이 생기고 괴사조직이 발생한다.
- ④ 4단계 : 뼈와 근육까지 괴사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

욕창이 생기기 쉬운 부위



● 욕창의 관리 및 치료

○ 욕창예방관리

- ① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
- ② 어르신 및 종사자에게 욕창예방에 대한 교육을 실시한다.
- ③ 주기적으로 어르신의 피부상태 관찰, 체위변경 적용 등을 한다.
- ④ 종사자 근무인계시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

○ 욕창예방 활동

- ① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.
- ② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위변경 해준다.
- ③ 젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.
- ④ 시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴주고 청결을 유지한다.
- ⑤ 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.
- ⑥ 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.
- ⑦ 관절의 최대운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.
- ⑧ 호발부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.
- ⑨ 손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
- ⑩ 발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.
- ⑪ 마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.
- ⑫ 압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색된 피부 등이 있는지 살펴본다.
- ⑬ 가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쓸림을 감소시킨다.

욕창 초기 증상 대처법
. 약간 미지근한 물수건으로 째질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다. . 주의를 나선형으로 그리듯 마사지 하고 가볍게 두드린다. . 미지근한 바람으로 건조시킨다. . 출지 않을 때에는 30분정도 햇볕을 쬐인다.

● 욕창발생시 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

- ① 외상이나 욕창의 발생 원인을 파악하여 원인을 제거하면서 간호하며, 상처치유에 영향을 주는 요인(조직의 산소 결핍, 영양결핍, 스테로이드제제 사용, 스트레스, 흡연, 감염, 당뇨병 등)을 관찰하고 제거하여 최상의 생리적 조건을 만들어주도록 한다.
- ② 전신 상태는 상처치유에 영향을 주므로 전신 상태를 향상시키도록 한다.
- ③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
- ④ 계약의사(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요 시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

○ 욕창관리 1단계

- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요 시 체위변경을 보조한다.
- 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다.
- 손상 받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다.

○ 욕창관리 2단계

- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

○ 욕창관리 3단계

- 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 촉탁의와 상의하여 치료 방향을 결정 한다.
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

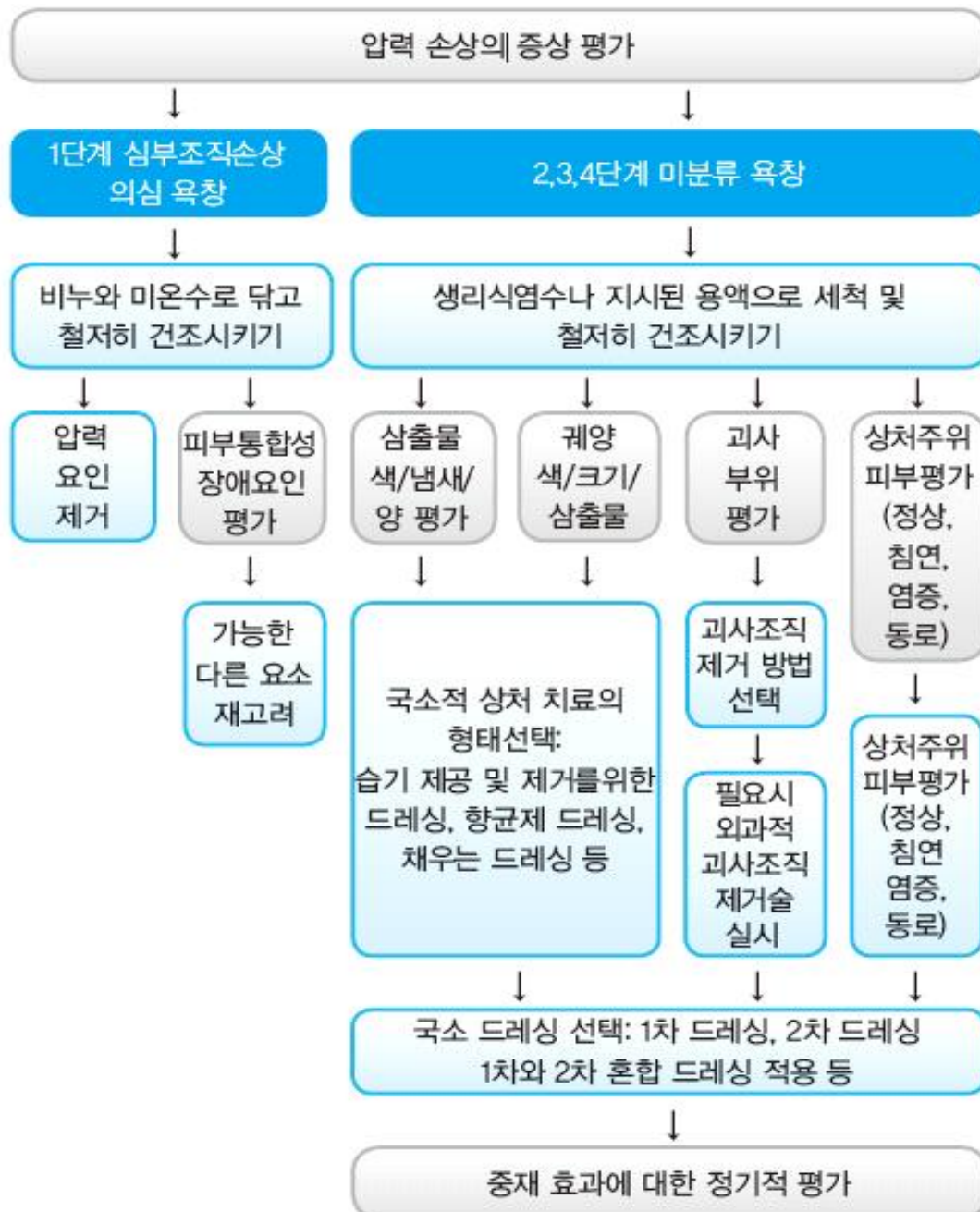
○ 욕창관리 4단계

- 상처기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방 한다
- 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황시 빠른 상처치유를 위해 병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.

욕창 간호 시, 항상 청결하도록 해야 하며, 청결한 간호처치를 위해서 장갑을 착용해야

한다. 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우, 멸균 거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다. 욕창 부위에 발열 등 욕창부위의 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을 경우, 간호사에게 보고한다. 환자의 영양상태 또한 예방과 치료과정에 있어서 중요하므로 고단백질, 고칼로리, 철분, 비타민 등의 영양소가 풍부한 식사를 해야 한다.

○ 대상자에게 욕창이 발생된 것이 확인되었다면, 다음의 국소적 욕창 치료 알고리즘에 따라 욕창 간호를 제공 한다



낙상예방 및 관리지침

낙상요인, 낙상예방방법,
낙상발생시 응급조치

사랑가득 재가노인복지센터

● 낙상정의

낙상이란 외적인 충격 없이 일상생활을 수행하는 동안 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿은 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다.

● 낙상요인

인지 심리적 요인	낙상의 심리적 요인을 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있다. 치매는 보행의 변화와 인지 기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 한다. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지 둔감 등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포 장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다.
신체적 요인	여러 신경학적 질환들로서 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등이 고려된다. 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다.
환경적 요인	낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는곳, 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다. 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해 요인, 여성 독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험 요인으로 나타났으며 입소시설에서 생활하는 경우에는 급성 또는 만성 질환을 앓고 있는 사람, 75세 이상의 여성, 많은 약물을 복용하는 사람이 위험 요인으로 나타났다.

● 낙상예방 방법

△ 낙상예방 환경정비

- ① 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치운다.
- ② 부득이 바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 고정시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 충격을 흡수할 수 있는 재질을 사용한다.
- ⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
- ⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뽀족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전가드 등을 부착한다.
- ⑧ 누워있거나 잠든 동안에는 침대난간을 올려 고정해둔다.
- ⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우 즉시 닦는다.
- ⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 열지 못하도록 잠금장치를 한다.
- ⑪ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 어지러움증이 유발될 수 있다.

<조명활용>

- ① 실내 적정조도 : 200~300Lux 유지(편하게 책을 읽을 수 있고, 그림자가 생기지 않을 정도의 밝기)
- ② 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나 센서등을 설치한다.

<화장실>

- ① 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지액을 도포한다.

- 환경점검

계단- 손잡이 장치 / 미끄럼방지 설치

욕실- 손잡이 설치 / 미끄럼방지 매트사용

거실, 복도-문턱을 없애거나 경사로 설치

바닥에 물기제거 / 미끄럼방지 매트사용

침대- 침대 사이드바 사용/바퀴 잠금 장치/ 침대 높이조절

화장실-손잡이설치/바닥에 물기제거

● 낙상예방방법

- ① 눈부신 조명은 대상자에게 낙상 원인을 제공할 수 있으므로 눈부시지 않는 조명을 제공한다. 이는 낙상이나 부딪히는 가능성을 감소시킨다.
- ② 복도, 계단 등에 적치한 불필요한 물건을 제거한다.
- ③ 대상자의 안전한 활동이 가능할 수 있도록 개인 물품을 닿기 쉬운 위치에 놓는다.
- ④ 침대를 낮게 하고 침대 바퀴는 고정한다.
- ⑤ 침대, 욕실 등에서 호출 벨을 사용하는 방법을 대상자에게 설명하고 시범을 보인다.
- ⑥ 대상자에게 낙상방지에 중요한 안전 수칙을 설명한다.
(일어서기전 몇 분 동안 발을 늘어뜨리기, 느리게 걷기, 어지럽거나 힘이 없으면 도움 요청하기)
- ⑦ 보조기구를 사용할 경우, 대상자의 힘이 약한 쪽에 요양보호사가 서고 보조기구를 사용하지 않으면 대상자의 힘이 강한 쪽에 요양보호사가 선다.
- ⑧ 한 팔은 대상자의 허리를 감고 다른 팔은 대상자의 상완 전측을 잡아 지지한다.
요양보호사의 지속적인 지지는 낙상이나 상해 위험을 줄인다.
- ⑨ 대상자 이동시 모든 침대, 휠체어, 이동침대를 고정시킨다.
- ⑩ 대상자의 의식이 혼돈상태일 때는 언제나 침대의 보호 난간을 올리고 침대를 낮게 유지한다.

● 낙상발생시 응급대처

- ① 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
- ② 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
- ④ 응급을 요하는 낙상의 경우, 간호(조무)사 부재 시 사실을 주변인에게 알려 신속 하게 119응급센터에 구호를 요청하도록 한다.
- ⑤ 최초 낙상 발견자는 대상자 상태를 파악하여 위급한 요소를 제거하고 나서 간호(조무)사나 담당관리자, 시설장에게 보고한다.
- ⑥ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ⑦ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑧ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.
- ⑨ 외상이 없다고 하더라도 축탁의 또는 연계의료기관에서 진료를 받게 한다.

노인인권 보호지침

노인권리보호,
노인학대 유형, 예방, 대응방법

사랑가득 재가노인복지센터

노인권리보호

● 노인인권보호

노인재가복지시설(이하 시설) 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극 적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시켜서는 안 된다.

- ⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

- ① 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 시설규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- ① 어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

- ① 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- ① 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의

변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.

③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

① 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

(10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

⑤ 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

① 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여 시켜야 한다.

② 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

③ 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

④ 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

⑤ 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

● 노인학대

○ 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

○ 노인복지시설의 역할과 의무

시설내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소의뢰시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 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.

● 노인학대유형

노인학대의 유형(노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

신체적 학대	정서적 학대	경제적 학대
		
폭행, 신체를 강제로 억압, 물리적인 힘에 의한 위협	욕설, 고의적인 따돌림, 무시	노인의 재산을 허락없이 사용하거나 갈취
성적 학대	방임 및 자기방임	유 기
		
성폭력, 성희롱	의식주, 경제적 및 의료적 보호를 제공하지 않고 방치	의존적인 노인을 유기

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

● 노인학대예방

- ① 시설은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 시설운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 시설은 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 시설은 학대예방을 위하여 종사자와 생활노인들에게 인권교육자료를 보급 하고, 노인 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관) 등의 교육을 최소 분기 1회 이상 정기적으로 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑤ 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ⑧ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다

● 노인학대 대응방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 시설운영위원회에 생활노인 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 생활노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 생활노인에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지

록과 서비스 내용을 기록으로 유지하여야 한다.

○ 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

○ 노인학대 신고의무자

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고의무자**이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

○ 시설의 역할 과 의무

시설내 노인학대의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사 기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호 실시, 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등



보건복지부



노인보호전문기관

어르신의 **행복**을 지켜드리는 번호,
기억해주세요

노인학대신고·상담전화

1577-1389

또는 **129**

노인학대 7대 예방수칙

- 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 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다름, 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.

근골격계 질환 예방 지침

사랑가득 재가노인복지센터

● 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로 목, 허리, 어깨, 팔, 다리 신경 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환

○ 발생원인

근골격계 질환이란 목, 어깨, 허리, 팔·다리의 신경·근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 만성적인 건강장애이다.

근골격계질환이 발생하는 상황	근골격계 질환이 발생하는 환경
① 반복적으로 같은 동작을 하는 경우 ② 불안정하거나 불편한 자세로 작업하는 경우 ③ 무거운 물건을 들거나 이동하는 경우 ④ 갑자기 무리한 힘을 주게 되는 경우 ⑤ 근무시간 중 자주 대상자를 들어 옮겨야 하는 경우 ⑥ 피곤하고 지친 상태에서 작업하는 경우	① 미끄럽거나 물기가 있는 바닥 ② 평평하지 않은 바닥 ③ 매우 어지럽혀져 있거나 물체가 바닥에 많이 있는 작업장이나 통로 ④ 정비·수리가 되지 않은 보행로 또는 고장난 장비 ⑤ 적절하지 않은 계단높이 ⑥ 밤 근무 시 어두운 조명

【근골격계 질환의 위험요인 4가지】



출처 : 안전보건공단. 근골격계 질환 교육자료

○ 발생단계

부위	특징	증상
1단계	작업 중 통증 피로감,하룻밤 지나면 증상 없음 작업능력 감소 없음 몇일 동안지속-반복(악화,회복)	예방단계
2단계	작업시간 초기부터 통증발생 하룻밤 지나도 통증지속 아파서 잠을 설침 작업능력 감소 몇주, 몇 달 지속 -반복(악화-회복)	의학적 치료 및 관리
3단계	휴식시간에도 통증 하루종일 통증 통증으로 불면 작업수행 불가능	의학적 치료 및 관리

○ 신체부위별 질환의 원인 및 증상

부위	원인	증상
목과 어깨	•잘못된 자세 •외부의 충격 •과도한 스트레스	•어깨근육 긴장되어 굳어짐 •압통, 연관통, 팔부위의 방사통 •목 부위의 운동제한, 두통
팔관절과 손목	•반복적인 과도한 사용 •근육과 인대의 무리	•팔목이나 팔꿈치의 심한 통증
손과 손가락	•근육의 무리한 사용	•손가락의 감각저하, 운동 기능저하 •손가락 연결된 손바닥 저림
허리	•부적절한 자세로 장시간 척추에 무리가 가해질 때	•등쪽 허리와 골반부위 통증 •다리 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통 •오래 앉아있는 경우 통증 악화
무릎과 다리	•날씨(저기압일 때)	•아침기상 시 관절이 뻣뻣해짐 •운동 시 악화되고 쉬면 증상이 좋아짐

● 근골격계질환 예방

- △ 물건을 들거나 내릴 때 허리를 굽히거나 비틀지 않기,
- △ 어깨 위 높이에는 되도록 물건을 두지 않기,
- △ 물건 운반 시 이동대차 사용하기,
- △ 자주 사용하는 부품이나 공구는 몸 가까이에 두기,

- △ 작업높이는 팔꿈치 높이로 하기,
- △ 수공구는 가볍고 다루기 쉬운 것을 선택하기,
- △ 오래 서서 일할 때는 입좌식 의자나 발 받침대 사용하기,
- △ 작업장 정리정돈을 잘하고 바닥은 평편하게 하기,
- △ 스트레칭을 생활화하기,
- △ 정기적인 충분한 휴식시간 갖기 등이다.

○ 안전수칙 및 초기 대응

1) 휴식

초기에 움직이는 것은 손상의 정도를 크게 하므로 지나치게 통증이 있는 경우 움직임을 피한다.

2) 냉찜질

차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다. 얼음주머니는 하루 2시간마다 20~30분을 하는 것이 좋으며 급성기의 경우 2~3일 정도는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

3) 압박

압박은 탄력 붕대를 이용하여야 하며 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화하여 통증을 줄여준다.

4) 고정

고정은 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지한다. 부목을 이용하여 통증과 경련을 감소시킨다.

○ 근골격계 질환 예방운동

- 근골격계 질환을 예방하기 위해서는 적절한 스트레칭이 필수적이다. 근육을 과도하게 사용하는 운동선수들에게도 스트레칭 체조가 컨디션 조절에 매우 유용한 것으로 알려져 있기 때문에 운동 전·후 필수적으로 수행한다. 또한 예상치 못한 근골격계 질환을 예방하기 위하여 준비운동으로 스트레칭을 한다.

-스트레칭은 근육과 건, 인대의 유연성을 높이고 관절의 운동범위를 향상시킴으로써 업무수행 시 생길 수 있는 근골격계의 부담을 줄여준다. 또한 말초의 혈액순환을 잘되게 하는 효과가 있으며 이에 따라 심신이 이완되고, 운동신경과 근육의 기능을 순조롭게 하기도 한다.

특히 스트레칭은 중·고령자의 건강증진, 일상생활 자세 개선, 근력 향상의 목적으로 필수적인 운동방법이 되고 있다. 한국산업안전보건공단에서 권고하는 근골격계 질환을 예방하는 스트레칭 운동은 다음과 같다

근골격계 질환 예방 운동법

오랫동안 반복적이고 지속적인 활동을 하거나, 부자연스러운 자세로 업무를 할 때 근육, 신경 등에 통증을 동반한 질환이 발생할 수 있고 이를 근골격계 질환이라 합니다.
근골격계 질환을 예방하기 위해서는 평소 스트레칭이나 규칙적인 자세변환, 운동과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 중요합니다.

1 허리통증 예방 운동법 - 아침, 저녁 1회 20회씩 반복

- 발을 바닥에 편평하게 대고 무릎을 구부린 채 허리를 대고 누워 허리의 잘못된 부위로 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 기울여서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킵니다. 6초간 유지합니다.



1. 슬락근 스트레칭

'슬락근'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬락근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬락근을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬락근을 부드럽게 합니다.



2. 고관절 굴곡근육 스트레칭

무릎을 굽히고 앉은 상태에서 몸을 앞으로 전진시킴으로써 무릎을 대고 앉은 쪽 고관절의 앞쪽 근육이 스트레칭 됩니다.



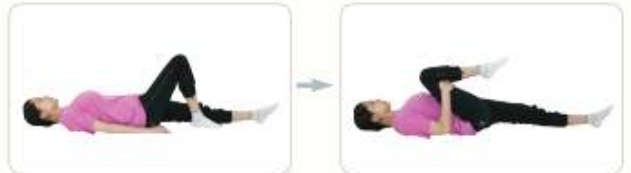
3. 고관절 회전근육 스트레칭

한쪽 발을 반대쪽 무릎에 걸친 상태에서 무릎을 바깥쪽으로 밀어줌으로써 고관절을 회전시키는 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



4. 고관절 신전근육 스트레칭

무릎을 가슴으로 잡아당김으로써 고관절 뒤쪽의 근육을 스트레칭 합니다.



5. 허벅지근육 스트레칭

무릎을 엉덩이 쪽으로 잡아당김으로써 허벅지 앞쪽의 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



6. 허리근육 스트레칭

허리를 좌우로 돌려 허리근육을 스트레칭 합니다.



2 어깨통증 예방 운동법 - 수시로 실시

- 두 팔을 머리 위로 올려서 귀에 닿지 않으면 유연성이 부족한 경우 이므로 스트레칭을 하여 줍니다.

1. 목근육 이완운동

- ① 똑바로 선 다음 등뒤에서 양손을 잡고, 왼쪽 어깨를 떨어뜨린 후 머리를 오른쪽으로 기울입니다.
- ② 이 자세를 10초간 유지하고 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



2. 어깨 뒤로 움츠리기

- ① 양손을 내려 등쪽에서 각지를 낀다.
- ② 건갑골이 서로 가까워지도록 힘을 주어 어깨를 뒤로 움추린 후 5초간 유지하고 힘을 뺍니다.



3. 어깨 이완하기

- ① 한쪽 팔은 옆으로 뻗고 다른 팔로는 뻗은 팔을 눌러줍니다.
어깨가 이완된다는 느낌으로 합니다.
- ② 반대쪽도 동일하게 실시합니다.



4. 어깨 올리기

양손으로 각지를 낀 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 쪽 펴면서 팔을 들어 올립니다.



5. 어깨 옆으로 올리기

팔짱을 낀 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.



6. 어깨 스트레칭

- ① 양손을 머리 위로 올린 후 그림과 같이 한쪽 팔은 떨어뜨리고 다른 쪽 팔로 붙잡습니다.
- ② 떨어뜨린 팔을 아래쪽으로 당긴다는 기분으로 이완시킵니다. (반대편도 동일하게 시행)



3 손목통증 예방 운동법 - 수시로 실시

① 손목을 뒤로 젖히고 손가락을 느슨하게 편다	② 손목을 반듯이 편 후 손가락을 이완시킨다.	③ 주먹을 꼭 친다.
④ 주먹을 쥐고 손목을 최대한 구부려 천천히 다섯을 센다.	⑤ 팔목과 손가락을 느슨하게 펴고 천천히 다섯을 센다	⑥ 위 운동을 10회정도 반복한 후 양팔을 앞으로 펴고 5~6초동안 흔든다.

☝ 손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.



개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목,
보유 및 이용기간 등

사랑가득 재가노인복지센터

○ 개인정보의 개념

‘개인정보’란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

● 수집 및 이용목적

개인정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증책임은 개인정보 처리자에게 있으며, 개인정보는 수집목적의 범위 내에서 이용하여야 함.

1. 개인정보의 이용목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 시에는 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.

- 가. 수급자의 장기요양급여 제공
- 나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사처리
- 다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리
- 라. 민원에 대한 사무처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

2. 수집 개인정보 항목

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

- 가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
- 나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)
 - 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보
- 다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보
- 라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보
- 마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

● 수집 항목

- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지

사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)

- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당

이용자	장기요양인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준장기이용계획서 정보	급여종류 및 내용
	본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보	감경을 확인정보
	입소보고 및 의료비 공제	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제정보
신청인 기재사항의 성명, 주소, 연락처, 고유식별정보(생년월일), 장기요양인정번호, 건강 및 질병이력, 신체상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기요양급여 자격결정 및 수혜이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등		

● 보유 및 이용기간

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집시에 동의 받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유.

가. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간 (5년).

나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간. (3년)

다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때.

개인정보 보유기간	서비스 제공계약 해지로부터 5년 후 폐기
개인정보 이용기간	수급자 계약해지 시까지

▶ 개인정보의 제3자 제공

개인정보를 개인정보 처리방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 아래의 경우에는 예외.

가. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우

나. 법률에 특별한 규정이 있는 경우

▶ 개인정보의 파기

- 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기.
- 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

▶ 개인정보의 안정성 확보 조치

가. 관리적 조치

- 개인정보의 안전한 처리를 위하여 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차를 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 교육.

나. 기술적·물리적 조치

- 개인정보 처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검.

안전성 조치	내용
관리적 조치	▷ 개인정보 교육 및 지침자료 비치
기술적 조치	▷ 접근 권한의 관리 ▷ 비밀번호 관리 ▷ 보안 프로그램의 설치 및 운영
물리적 조치	▷ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설 ▷ 잠금장치 설치

고충처리 지침

직원권익보호를 위한 지침처리

사랑가득 재가노인복지센터

● 고충처리 목적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

○ 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

○ 고충처리 처리

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 **10일** 안에 처리한다.
시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

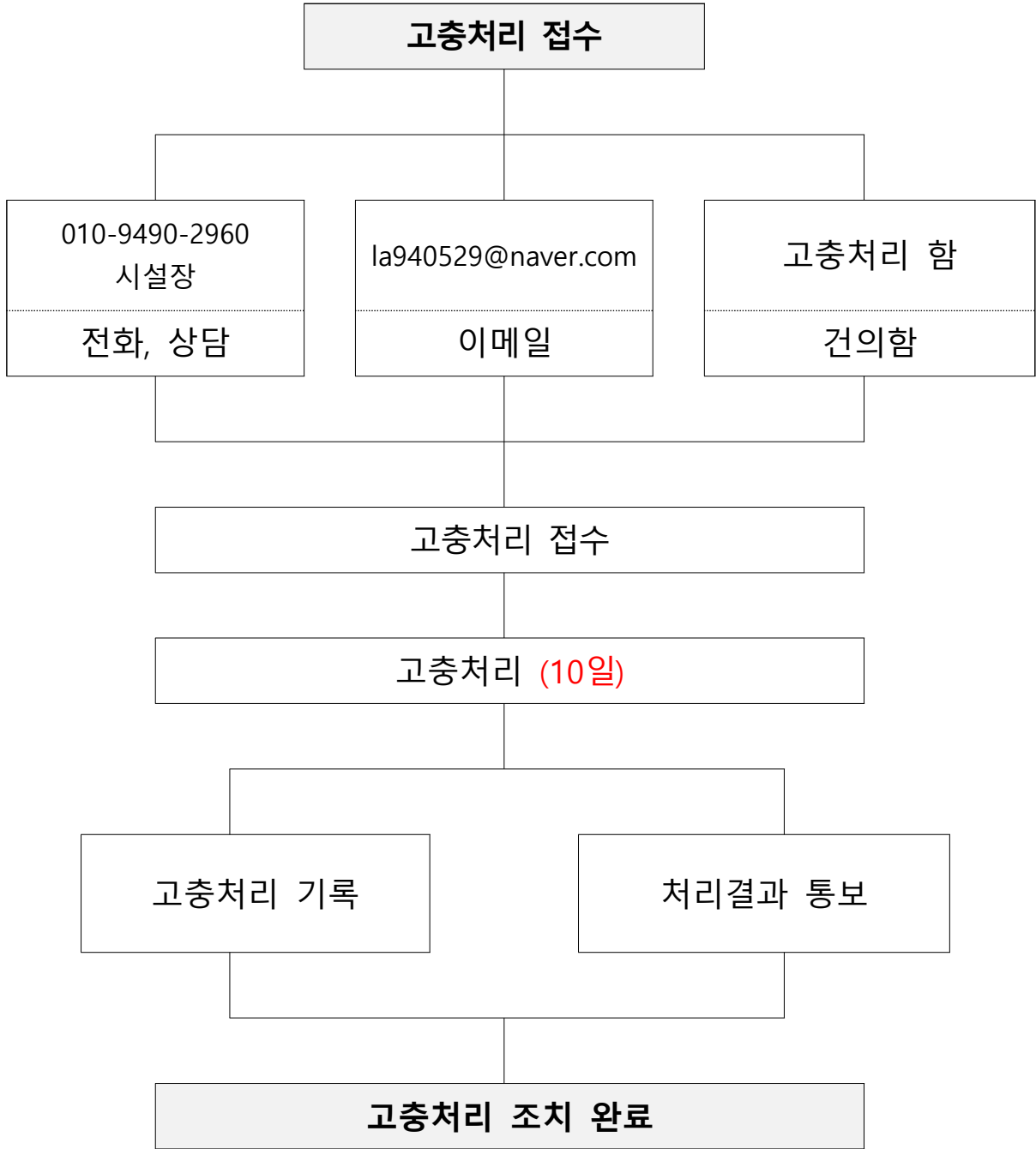
○ 처리결과 및 통보

고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

○ 고충처리 기록

기관은 '고충처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다.

○ 고충처리 절차



인권침해 대응지침

급여 외 행위요구
폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력

사랑가득 재가노인복지센터

직원 인권침해 대응지침

○ 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 “인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시.

○ 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

○ 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우.	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	보호자에게 거절 의사 기관에 보고 조치요청 제공 금지.
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

● 폭언·폭행·상해 행위 시 대응방법

○ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권

을 침해하는 언행을 말합니다.

- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다

○ 폭행·상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 '간접적인' 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.

○ 종사자 대응방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언·폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급·무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

○ 기관 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.

- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다

● 성희롱·성폭력 대응방안

○ 성희롱

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다.

· '성적 언동'은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 '성적 굴욕감이나 혐오감'을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.

○ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 "성폭력범죄"에 해당하는 행위를 말합니다.

- 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

○ 기관의 대응방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원·수급자 사이에 발생 사례]

- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시

- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.

② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치

③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 종사자 대응방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다.

·심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담

패설을 삼간다.

● 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말합니다.

○ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.

- ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용합니다.
- ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
- ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
- ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
- ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
- ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.

- ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
- ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.