운 영 규 정

2025년

The드림 주간보호센터

목 차

Ⅰ. 기본 운영 방향

제1장 총 칙 ---------- 134
제2장 사 업 ---------- 134
제3장 이용 대상, 정원 및 모집방법 ---------- 135

Ⅱ. 서비스 규정

제4장 서비스 이용계약에 관한 사항 ---------- 136
제5장 개인정보보호 지침 ---------- 137
제6장 서비스 제공에 관한 사항 ---------- 138
제7장 서비스 이용료 ---------- 141
제8장 서비스 이용의 해지 ---------- 143
제9장 서비스 제공의 배상책임 및 면책범위 ---------- 143

Ⅲ. 센터의 운영

제10장 센터의 운영 ---------- 144
제11장 운영위원회 ---------- 146
제12장 운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항 ---------- 148

Ⅳ. 인력관리 규정

제13장 인력채용 ---------- 148
제14장 인력관리 규정에 관한 사항 ---------- 150
제15장 직원교육에 관한 사항 ---------- 151
제16장 복무규정 ---------- 152
제17장 보수에 관한 사항 ---------- 156
제18장 직원의 복리후생에 관한 사항 ---------- 157

Ⅴ. 기 타

제19장 안전과 보건에 관한 사항 ---------- 160
제20장 노인학대의 징후와 예방 ---------- 161
제21장 불만 및 고충 처리 절차에 관한 사항 ---------- 163

Ⅰ. 기본 운영 방향

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 운영 규정은 The드림 주간보호센터의 운영 전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 센터의 효율적인 운영을 추구하고 「노인장기요양보험법」에 따른 재가 장기 요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 노인복지 증진에 그 목적이 있다. 본 사업은 관련 법령에 우선 적용받으며, 세부 사업과 관련하여 이용 규정을 정함으로서 재가 노인복지사업의 효율성을 기하기 위하여 운영 규정을 정한다.

제2조 (명칭)

본 재가노인복지사업자의 명칭은 'The드림 주간보호센터'라고 칭한다.

제3조 (적용 범위)

센터의 운영과 관련하여, 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 센터 소속 직원은 본 운영 규정을 준수하여야 한다. 센터의 운영과 관련한 제 규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법, 노인장기요양보험법(시행령, 시행규칙 포함)의 제 규정과 보건복지부 고시에 따른다.

제2장 사 업

제4조 (사업목적)

본 센터는 노인성 질환으로 생활, 요양, 의료, 정서. 문화적 도움 등이 필요한 대상자들에게 「사회복지사업법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 기타 관계 법령에 의거 하여 정신적, 신체적인 각종 질환 등의 예방 및 호전에 필요한 서비스를 제공하여 대상자들의 일상생활을 지원하고, 잔존 능력을 유지/증진 시키는 것을 도모한다. 더불어 지역사회 내의 각종 자원(인적.물적 자원)을 활용하여 건강하고 편안한 노후 생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

① 법적으로 규정된 교육을 이수한 전문 근로자(요양보호사. 사회복지사, 간호(조무)사 등)가 대상자를 가정에서 본 센터로 모시고 와서, 신체활동 지원, 인지 관리 및 의사소통, 건강 및 간호 관리, 기능회복훈련 등의 서비스를 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부양 부담을 경감시킬 수 있다.

② 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 대상자의 건강 유지 및 증진에 기여하고, 궁극적으로 대상자가 독립적으로 안정적이고 건강한 삶을 지속할 수 있게 하는데, 그 목적이 있다.

제5조 (사업 내용)

본 센터는 다음 각 호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

① 본 센터는 「노인장기요양보험법」및 관련 법령에 따라 주야간보호사업(이하'서비스'라 한다)을 실시 한다.

주야간보호 서비스는 대상자를 가정에서 본 센터로 모시고 와서, 신체활동 지원, 인지관리 및 의사소통, 건강 및 간호 관리, 기능회복훈련 등의 서비스를 대상자의 기능 상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하는 것이다.

② 센터는 서비스 제공 전/후 대상자의 건강 증진 및 독립적인 일상생활에 대하여 대상자 본인과 가족(보호자)을 상대로 각종 상담을 시행한다.

③ 대상자에게 도움이 되는 지역 내 인적, 물적 각종 자원을 발굴하고, 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

제3장 이용 대상, 정원 및 모집방법

제6조 (이용 대상)

서비스 이용 대상자는 다음 각호로 한다.

① 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급 판정위원회로부터 1~5등급 및 인지지원등급 판정을 받은자

② 제1항의 등급 판정을 받지 아니하였더라도 일상생활의 독립적인 수행에 지장이 있는 자

③ 노인성 질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자

④ 일반 질환으로 인해 일시적으로 하루 중 8시간 이상 신체, 인지 및 일상 생활지원이 필요한 자

⑤ 기타 주야간보호 서비스가 필요하다고 센터장이 인정한 자

제7조 (이용 정원)

이용 정원은 관계 법령에 따라 정해지며, 본 센터의 이용 정원은 32명 임.

제8조 (모집 방법)

대상자 모집은 다음 각호의 방법으로 실시한다.

① 인터넷(인스타. 블로그 등)을 통한 정보제공 및 홍보

② 지역사회 내 각종 단체나 모임을 통한 정보제공(지역사회보장협의체 및 개인모임)

③ 지역 경로당 방문 등과 같은 노인 밀집 지역 방문 홍보

④ 재가 장기요양기관 (지역사회 내 유관기관 등) 과 연계 홍보

⑤ 지역 노인요양병원과 노인요양시설과 연계 및 홍보

Ⅱ. 서비스 규정

제4장 서비스 이용계약에 관한 사항

제9조 (이용계약의 목적)

센터와 대상자(또는 보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 본 운영 규정에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제10조 (이용계약체결 절차)

① 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 때 대상자의 가족(보호자) 및 친척 등을 포함한 법정 대리인과 계약이 가능하다.

② 센터는 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

③ 센터와 대상자는 서비스 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양 급여제공계약서(이하 '계약서'라 한다) 2부를 작성하여 서명 혹은 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다. (계약을 변경하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).

㉠ 계약 당사자(서명 포함)
㉡ 계약 일자 및 계약기간
㉢ 장기 요양 급여의 종류, 내용 및 비용
㉣ 비급여 대상 및 대상별 비용
㉤ 서비스 제공 중 사고에 따른 배상책임 관련 내용
㉥ 계약의 해지, 계약 당사자 간의 권리와 의무 등

제11조 (계약기간)

① 계약기간은 장기요양인정서에 명시된 기간으로 한다. 다만, 대상자(혹은 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 기간을 정할 수 있다.

② 센터와 대상자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.

③ 단, 제2항에 따라 새로 계약을 체결하지 아니 하더라도 센터와 대상자 양측이 재계약 포기(거부) 의사를 밝히지 아니하고, 체결한 계약서상에 '계약기간 자동 연장'에 대한 규정이 명시되어 있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제12조 (센터의 기본 책무)

① 모든 서비스의 제공은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.
② 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
③ 센터는 정당한 사유 없이 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 발생할 때 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제13조 (대상자의 책임이행)

① 대상자(혹은 보호자) 등은 센터의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
② 대상자의 신변 또는 계약서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경되었을 때 즉시 센터로 통보하여야 한다.
③ 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.
④ 대상자(혹은 보호자) 등은 대상자 가정 내 물품에 대한 분실, 파손, 그로 인한 부상 등의 사고를 미리 방지하기 위해 노력해야 하며, 사고 발생시 센터에 책임을 묻지 않는다.

제14조 (신원인수인의 권리 및 의무)

대상자는 본 운영규정에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

① 신원인수인의 권리
㉠ 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
㉡ 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
㉢ 센터에서 실시하는 만족도 조사, 방문 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

② 신원인수인의 의무
㉠ 대상자에 대한 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
㉡ 대상자의 월 이용료 등 본인 부담 비용을 부담할 의무
㉢ 대상자의 인적 사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
㉣ 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 때 대리인 선정 의무

제5장 개인정보보호 지침

제15조 (개인정보의 수집 및 처리)

① 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보는 수집하지 아니한다. 다만, 정보 주체의 동의가 있거나 수집 대상 개인정보가 명시되어 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 업무를 수행하기 위하여 필요한 범위 안에서 개인정보 파일을 보유할 수 있다. 센터는 보유목적에 따라 처리정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다.

③ 대상자의 개인정보의 처리를 행하는 직원이나 직원이었던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나, 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 안 된다.

④ 정보 주체의 동의에 의해 정보를 수집할 경우 사전에 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적 달성 후 처리 방법 및 이의제기 절차 등에 대한 충분한 사전 설명 후 수집한다.

제16조 (기록관리)

① 개인정보가 다수 포함된 서비스 제공을 위한 기록은 서비스 제공에 관련된 자가 아닌 제삼자에게 노출되지 않도록 해야 한다.

② 대상자의 비밀보장은 매우 중요하므로 기록 관리를 철저히 하고, 기록 시 대상자의 동의를 구하며 대상자가 기록을 보여 달라고 요청하면 보여주어야 한다.

제17조 (정보열람 및 조회 범위)

외부에 대상자의 정보를 반출하거나, 복사하여 전달하지 않는 것이 원칙이다. 사례집단 회의를 위해 복사했다면 회의 종료 후 반드시 회수하고, 다른 곳에서 사례를 사용한다면 그 개인이 누구인지 알아볼 수 있는 정보는 삭제하도록 한다.

제18조 (정보의 외부 유출)

① 외부 방문객 등이 사전 동의 없이 사진.비디오 촬영으로 대상자의 초상권 침해할 우려가 있을 때, 직원은 촬영을 저지해야 할 의무가 있으며, 대상자 동의 없이 어떠한 영리목적의 정보 이용을 금한다.

② 센터에서 외부로 유출되는 사진이나 동영상 촬영 시 대상자에게 사용처에 대한 자세한 설명과 함께 동의를 구한다.

제19조 (정보 기록의 보관)

많은 대상자의 개인정보가 포함된 기록을 보관하기 위해서는 관리자를 정하고, 그 관리자는 자물쇠가 있는 일정 장소에 기록을 보관한다. 그리고 업무에 관련된 자가 필요한 기록을 꺼낼 수 있도록 항상 정리 정돈된 상태로 보관하여 관리한다.

제6장 서비스 제공에 관한 사항

제20조 (서비스 제공자의 기본 책무)

① 대상자의 안전한 일상생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무(단, 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)

② 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
③ 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

제21조 (대상자(혹은 보호자)의 기본 책무)

① 월 이용료 납부 의무
② 보호자 인적 사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
③ 대상자 및 보호자는 서비스 전 본인(대상자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미 설명된 부분에 대한 사고는 대상자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다)

제22조 (서비스 제공의 기본원칙)

센터에서 서비스를 제공하는 데 다음의 각호의 원칙을 준수한다.

① **인권보호**: 센터는 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
② **자기결정**: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택 등에 있어서 대상자 본인의 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
③ **자립생활**: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
④ **사례관리**: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
⑤ **비밀보장**: 센터는 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
⑥ **기록의 공개**: 센터는 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
⑦ **부당청구 금지**: 센터는 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당 청구를 하여서는 아니 된다.
⑧ **관련 법령 및 이용 계약 등 관련 규정의 준수**: 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수하여야 한다.

제23조 (서비스 제공의 절차)

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

① **신청 접수**: 전화 또는 신청자가 내방 하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기 요양 수급자 여부를 확인한다.
② **사전 방문 및 욕구사정**: 센터장(혹은 시설장), 사회복지사 등이 대상자 가정에 서비스 제공 전 방문해 대상자와 관련한 종합적인 상황을 확인하고, 대상자와 보호자의 욕구를 파악한다.
③ **서비스 이용계약 체결**: 센터는 대상자 또는 보호자와 서비스 제공(이용) 계약을 체결한다.

④ **서비스 제공계획 수립**: 국민건강보험공단이 제공하는 해당 대상자의 개인별장기요양이용계획서와 제2항에서 파악한 욕구사정을 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.

⑤ **서비스 제공계획 통보**: 센터는 대상자 또는 보호자에게 수립한 서비스 제공계획의 내용을 알리고, 국민건강보험공단에 계약 내용을 통보한다.

⑥ **서비스 제공**: 센터는 서비스 제공계획서 및 대상자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스 제공계획을 수립하여 서비스를 제공하며, 제공 후의 대상자 상태를 확인해 기록한다.

⑦ **사후관리**: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의 사항을 수시로 접수하여 향후 서비스 제공 과정에 반영한다.

제24조 (제공하는 서비스 내용)

다음 각호의 서비스를 대상자에게 제공한다.

① **신체활동지원서비스 :** 식사 도움, 배설 관리, 목욕 관리, 구강 관리, 두발 관리, 손.발톱관리, 세면 관리, 옷 갈아입기, 체위 변경, 이동지원 등

② **인지관리 및 의사소통 :** 인지기능 악화 예방 활동과 의사소통 도움 및 말벗 격려 등

③ **건강 및 간호관리 :** 관찰 및 측정, 건강관리, 간호 관리, 응급서비스

④ **기능회복훈련** : 신체/인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 작업치료 등

제25조 (의료서비스 등 처리 절차)

① 정기 병원 진료 시 처리 절차

㉠ 병원 진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

㉡ 병원 진료를 위한 가족 또는 보호자와 상담한다.

㉢ 병원 진료에 필요한 대상자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 대상자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

② 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차

㉠ 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없으면 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.

㉡ 병원 진료를 위한 이동 시 혹은 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 때 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

③ 응급상황 발생 시 처리 절차는 다음과 같다.

㉠ 센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당 직원은 「**응급상황 대응지침**」에 따라 대처하여야 한다.

㉡ 의료적 응급상황 발생 시 해당 직원은 재빨리 상황을 파악하고 119로 신고한 후, '응급상황 유형별 대응 방법(응급상황 대응 지침 참조)'에 따라 응급조치를 취해야 한다. 다만, 응급구조대의 지시 사항이 있으면 먼저 그 지시 사항을 따른다.

㉢ 직원은 응급처치 또는 대상자의 병원 이송 시 응급이송체계에 따라 연락을 취하며

센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

④ 전원 조치에 대한 사항

㉠ 대상자의 상태 악화 등으로 인해 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단 될 경우 센터장은 대상자 또는 가족과 협의하여 병원 등으로 전원 할 수 있다.

㉡ 기타 사유로 대상자나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 때 대상자(보호자)와 협의하여 전원 할 수 있다.

제7장 서비스 이용료

제26조 (서비스 제공 시간)

개인별 장기요양이용 계획서 및 대상자의 기능 상태와 욕구를 반영하여 작성하고, 대상자(혹은 보호자)의 동의를 받은 서비스 제공계획에 의해 주 6일, 08:00~22:00 내에서 이용하는 것을 원칙으로 하며 부득이한 경우(대상자나 보호자의 특별한 요청) 조정할 수 있다.

제27조 (서비스 이용료)

센터가 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 노인장기요양보험법, 보건복지부 고시 및 관련 규정에 따른다.

① 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

㉠ 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액 × 본인부담률)을 대상자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 건강보험공단으로 청구하여 받는다.

㉡ 대상자의 장기요양 등급별 월 한도액과 본인부담률(관련 법령에 따라 결정)은 [별표1]에 따른다.

㉢ 재가급여 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

㉣ 월 중간에 대상자의 요양 등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

㉤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

② 장기요양등급을 받지 못한 대상자의 경우 월 한도액의 예외로 한다. 이때에도 서비스 이용계약을 체결하는 것을 원칙으로 하며, 매월 정해진 금액을 납부해야 한다.

③ 주야간보호서비스의 급여비용 산정기준

㉠ 주야간보호서비스의 급여비용은 서비스 제공 시간을 기준으로 하며, 산정기준은 [별표2]와 같다.

㉡ 주야간보호서비스는 급여 제공을 개시한 시각과 규정에 따라 아래 표와 같이 가산할 수 있다. 단, 야간, 공휴일 가산이 중복될 때는 중복으로 가산하지 않는다.

* 주야간보호서비스의 서비스 제공 시각 및 특정일 근무에 따른 급여비용 가산

서비스 제공 시간	금액(원)
18시 이후 22시 이전	[별표2] 소정 수가에 20%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	[별표2] 소정 수가에 30%를 가산

제28조 (기타 비용부담액)

① 장기요양등급이 없어 전액 본인부담으로 센터와 계약한 대상자는 매월 정해진 금액을 납부하여야 한다.

② 병원 이용에 따른 병원비는 대상자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다. <보호자가 동행하지 못해 대상자의 병원 입원비, 진료비, 약값을 직원(혹은 센터)가 대납한 경우, 보호자는 즉시 지급하거나, 본인부담금 기타 비용으로 청구한 것을 납부한다.>

③ 기타 급여 제공 중에 발생하는 비용(대상자 혹은 보호자가 동의한 비용)은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

제29조 (본인부담금의 납부)

① 센터는 매달 대상자에게 서비스 제공 후 익월 초에 본 규정에 따라 대상자가 납부해야 할 본인부담금을 고지한다.

② 대상자 또는 보호자는 매월 **말일 전**까지, 이전 달에 제공받은 서비스에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.

③ 본인부담금 납부는 대상자 또는 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하거나, CMS를 이용하는 것을 기본으로 하며, 2가지 방법이 불가능할 경우 센터에 직접 납부할 수 있다.

④ 센터는 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 대상자 또는 보호자에게 발행할 수 있다.

제30조 (서비스 이용료 변경 및 절차)

① 다음 각호의 어느 하나에 해당하면 이용료를 변경하는 경우 센터는 대상자 또는 보호자에게 지체 없이 안내해야 한다.

㉠ 대상자의 등급이 변경된 경우

㉡ 장기요양급여비용이 변경된 경우

㉢ 노인장기요양법 시행규칙 제14조의 비급여비용이 변경된 경우

㉣ 대상자의 건강보험 자격이 변경된 경우

㉤ 급여비용이 변경된 경우

② 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.

㉠ 대상자의 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.

㉡ 장기요양급여비용이 변경되었을 경우에는 변경된 냐용을 대상자(또는 보호자)에게 안

내한다.

㉢ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.

㉣ 비급여 비용은 운영위원회를 거쳐서 변경한다.

제8장 서비스 이용의 해지

제31조 (계약해지)

① 계약 해지는 대상자 본인과 보호자의 의사를 우선으로 한다.

② 센터는 다음과 같은 경우에 계약 해지를 결정할 수 있다.

㉠ 전염병 등의 질병으로 인해 직원 및 다른 대상자에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자

㉡ 불안 또는 공포 분위기를 조성하여 직원의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자

㉢ 지나친 문제행동과 증상으로 직원이 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자

㉣ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제32조 (계약해지 절차 및 기한)

본 운영규정 제8장 제31조에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

① 대상자 본인 또는 보호자가 계약 종결을 원할 때 수시로 계약 해지할 수 있다.

② 본 운영규정 제8장 제31조 2항에 해당하는 대상자의 경우 즉시 해지할 수 있다.

③ 대상자 또는 보호자가 특별한 통보 없이 1개월 이상 서비스 이용을 중단할 시에는 자동 계약 해지된다.

④ 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다. (연 2회)

⑤ 본 조항에 따라 계약 해지 처리된 대상자가 다시 센터와 계약할 때 신규 계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제9장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제33조 (배상책임)

① 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 중 전문인의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래하였을 때 대상자와 보호자는 센터에 손해배상을 청구할 수 있다.

② 전문인의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상책임이 있다.

③ 센터는 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결 방안을 모색하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.

④ 서비스 제공 시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.

⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제34조 (면책범위)

① 대상자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
② 대상자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
③ 대상자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
④ 대상자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

제35조 (시설물 사용상 주의)

① 센터는 이용자의 생명, 신체의 위험이나 장해가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
② 이용자는 센터내에서 흉기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.
③ 센터는 이용자 및 시설을 보호하기 위해서 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
④ 센터는 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물품 등을 제한 할 수 있다.

Ⅲ. 센터의 운영

제10장 센터의 운영

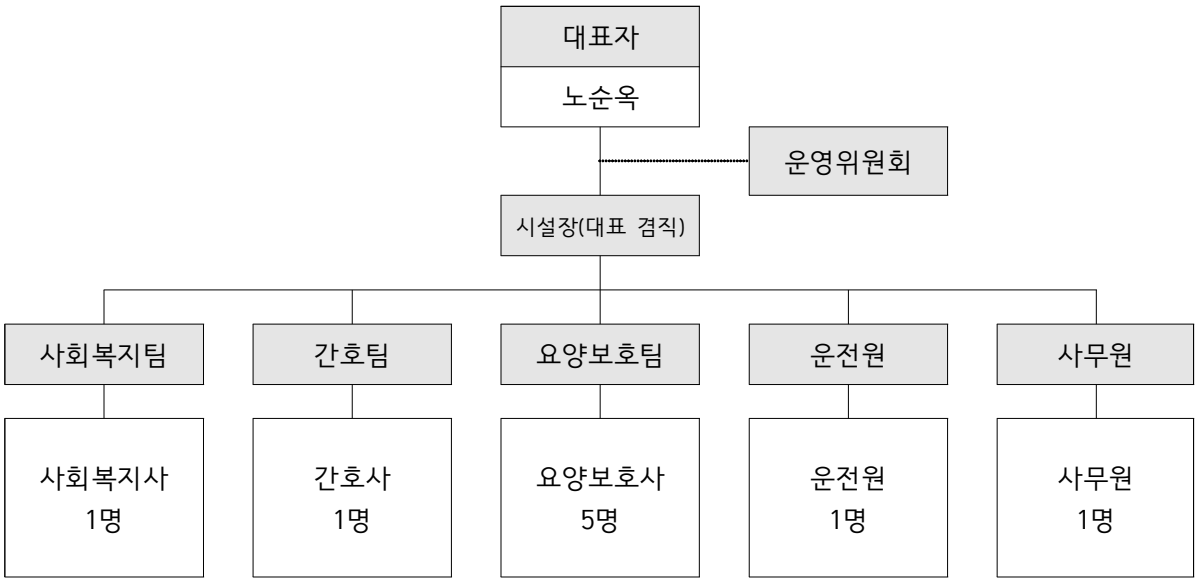
제36조 (기록 및 보존)

서비스 제공 내역, 서비스 계약서 등은 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙 등 관련 규정에 따라 보존해야 한다.

① 노인장기요양급여비용 심사 청구서, 청구 명세서
② 장기요양 서비스 제공(이용) 계약서
③ 급여제공 기록지
④ 급여대상자로부터 수납 후 발급한 장기요양급여 비용 명세서
⑤ 기타 보존이 필요하다고 인정되는 기록물 등

제37조 (인원과 조직)

① 센터는 재가노인복지시설의 최소 인력 기준을 항상 충족해야 한다. 그 조직의 구성은 다음과 같다.



② 센터 직원의 정원은 사업의 수행에 맞춰 수시 조정 가능하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 한다.

③ 센터의 조직은 대상자의 이용이 편리하게 조직하되, 관련 법령 및 고시에 정한 바에 따른다.

④ 직원의 자격 기준

㉠ 직원의 자격 기준은 노인복지법'재가노인복지시설 시설기준 및 직원배치규정'에 따른다.

㉡ 직원이란 센터 인사 규정의 절차에 따라 정식으로 채용된 자로서 시용기간을 포함하여 정규 근무를 하는 자를 말한다.

제38조 (직종 및 업무의 구분)

센터 소속 직원의 직종 및 직무 구분은 다음과 같다.

① **센터장(시설장)**

1) 제반 업무 총괄 관리 및 책임
2) 운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리
3) 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
4) 주요 회의 소집 및 주관
5) 센터 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
6) 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
7) 센터 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
8) 대외업무 총괄 - 대외적으로 센터를 대표하고, 각종 외부 문서에 서명
9) 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
10) 인력관리 - 상여, 승급, 상벌, 채용의 결정
11) 대상자 및 직원의 복리후생 관리

12) 전문상담 등

② **사회복지사**

1) 대상자 욕구 조사 및 연간 급여제공계획 수립·진행
2) 사업 예산의 집행 및 결산
3) 정기적인 대상자 상담 및 관리
4) 이용 대상자 모집 및 관리
5) 자원봉사자 및 사회복지 현장실습생 관리·교육
6) 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행
7) 기관 홍보활동 등

③ **요양보호사**

1) 대상자에 대한 직접적인 서비스 제공
2) 제공기록지 작성, 상태변화확인 및 보고
3) 응급상황 발생 시 대응 및 보고 등
4) 기타 대상자와 관련한 업무 처리 등

④ **간호(조무)사**

1) 이용 대상자에 대한 간호계획 수립 및 관련 상담·교육
2) 간호 서비스(구강보건 포함) 제공
3) 대상자의 전체적인 건강관리

⑤ **보조원(운전원), 조리원**

1) 송영 시와 이동 시 대상자들 안전한 이동 담당과 차량 관리
2) 식재료 준비, 주방 관리 및 식사/간식 준비 등

제39조 (보고)

① 대상자에게 서비스 제공 중에 발생하는 문제에 관해서는 센터에 즉시 보고하여야 한다.
② 각 업무를 수행하는 데, 업무보고서(급여제공기록지) 등을 자세하게 기록하여 상급자에게 결재를 받아야 한다.

제11장 운영위원회

제40조 (목적)

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 센터 운영의 체계적이고 효율적인 운영 방향을 모색하여 발전을 도모하고, 센터 운영의 민주성, 투명성 제고 및 대상자와 직원의 권익 향상 등이 그 목적이다.

제41조 (구성)

① 위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구

성한다.

1) 시설장
2) 종사자 대표
3) 대상자 대표
4) 대상자 보호자 대표
5) 지역 주민
6) 기타 재가 노인복지사업 및 주간보호 운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

② 센터는 위원을 추천하여 지자체에 보고하며 지자체장이 위촉한다.
③ 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
④ 임명된 운영위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.
⑤ 보궐위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

제42조 (기능)

위원회는 센터 운영과 관련하여 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

① 센터 운영 계획 수립 및 평가에 관한 사항
② 센터 운영 규정의 개정
③ 급여 제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
④ 센터 소속 직원의 근무 환경 개선에 관한 사항
⑤ 지역사회와 센터의 협력에 관한 사항
⑥ 그밖에 센터의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제43조 (구성원의 임무)

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

제44조 (운영)

① 분기별 1회 이상 정기 회의를 개최한다.
② 재적위원 과반수 이상의 요청이 있을 경우 수시회의를 개최할 수 있다.

③ 위원회의 회의는 센터 대상자, 종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인정보보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개 결정을 할 수 있다. (비공개 사유는 공개해야 함)

제45조 (관련 서류의 비치)

① 센터는 운영위원회의 회의록을 보존하여야 한다.

② 센터는 본 회의의 내실을 기하기 위하여 다음 각 호의 서류를 비치하여야 한다.

㉠ 제1항의 운영위원회 회의록 (회의 참석자 서명, 회의 결과 반영 기록 등 포함)

㉡ 운영위원 위촉장

㉢ 운영위원회 위원명단

㉣ 내부, 외부 공문

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제46조 (개정 방법 및 절차 등에 관한 사항)

① 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정 절차에 따라 이루어진다.

② 개정절차

㉠ 본 운영규정에 따라 구성된 위원은 운영 규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영 규정 개정안을 발의할 수 있다.

㉡ 개정안이 발의되면 위원장이 회의를 소집한다.

㉢ 운영 규정의 개정은 운영위원 과반수 이상의 출석 및 출석 위원 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.

㉣ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

Ⅳ. 인력관리

제13장 인력채용

제47조 (채용원칙)

① 직원채용은 공개채용을 원칙으로 한다.

② 센터는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인 . 임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제48조 (채용절차)

센터는 고용24, 복지넷 등 공공성이 있는 사이트 등을 통해 채용 관련 내용을 15일 이상 공고를 하고, 지원자가 제출한 서류를 심사하여 면접자를 선별하고, 센터장과 관련 직원이 참석한 면접을 거쳐 채용 여부를 결정한다.

제49조 (채용제한사유)

센터는 다음 각호에 해당하는 자를 직원으로 채용할 수 없으며 채용 후라도 즉시 근로계약을 해지할 수 있다.

① 피성년후견인 또는 피한정후견인

② 병역의무자로서 기피 중인 자

③ 이력 사항을 허위로 기재한 자

제50조 (자격기준)

① 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사 등 관련 자격증을 취득한 사람이어야 한다. (특정 업무 수행을 위해 센터에서 요구되는 자격증을 취득한 사람이어야 한다.)

② 신체적, 정신적으로 건강한 사람이어야 한다.

③ 노인 복지 및 노인장기요양사업에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제51조 (구비서류)

① 입사지원자는 아래 서류를 제출하여야 한다. 다만 필요한 경우 일부 서류를 제출하지 않을 수 있다.

㉠ 이력서, 자기소개서 각 1통

㉡ 자격증 및 면허증(해당자에 한함) 사본 1통

② 채용이 확정된 자는 아래 서류를 제출하여야 한다.

㉠ 주민등록등본 1통

㉡ 사진(반명함판 1매)

㉢ 건강검진 결과표

㉣기타 센터가 요구하는 서류

제52조 (근로관계의 성립)

① 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결함으로써 근로관계가 성립한다.

② 센터는 근로계약 체결 시 직원에게 임금의 구성항목 . 계산방법 . 지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항 등 근로기준법에서 의한 필요 사항에 대해 서면으로 명확히 제시한다.

제53조 (시용기간)

① 센터는 신규로 채용한 직원에게는 사원으로서의 자질 유무 및 적성 여부를 판단하기 위하여 3개월의 시용 기간을 둘 수 있다. 다만, 해당 분야의 유경험자 등은 시용 기간을

단축하거나 시용 기간을 면제할 수 있다.

② 졸업예정자를 신규로 채용하는 경우에는 졸업까지 시용 기간으로 한다.

③ 시용기간 중 근무 성적이 불량하거나 직원으로서 부적당하다고 인정되는 자에 대해서는 그 시용 기간을 연장하거나 채용을 취소할 수 있다.

④ 시용 기간 중의 임금은 따로 정할 수 있다.

⑤ 정식직원으로 채용한 사람에 대해서는 시용 기간을 근속연수에 포함한다.

제54조 (계약해지)

센터는 직원에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

① 직원의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때

② 직원이 근로계약 조항을 위반하였을 때

③ 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때

④ 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때

⑤ 다른 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때

⑥ 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자

⑦ 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈할 때

⑧ 센터의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제55조 (퇴사)

① 퇴사는 퇴사자가 원하는 일자보다 30일 전에 사직서를 제출하여야 하고, 결재를 득하면 업무 인수인계를 끝내고 이에 센터장이 인정하였을 때 퇴직할 수 있다.

제14장 인력관리 규정에 관한 사항

제56조 (목적)

본 규정은 센터에서 근무하는 직원의 근로조건 및 복무에 관한 사항을 정함으로써 센터의 발전과 직원의 기본적 생활을 보장, 향상하는 것을 목적으로 한다.

제57조 (적용범위)

① 본 규정은 센터의 직원에게만 적용한다.

② 직원의 근로조건에 대해서 개별 근로계약서 등 따로 정함이 있는 경우 이외에는 본 규정의 정한 바에 의한다.

제58조 (직원의 정의)

본 규정에서 직원이라함은 본 규정 제13장에 따라 센터에 채용이 된 자를 말한다.

제59조 (신의성실의 원칙)

① 센터는 본 규정 및 근로계약서에서 정한 근로조건으로 직원을 근무시킨다.

② 직원은 센터의 제 규정을 준수하여 부여된 직무를 성실히 수행한다.

③ 직원의 의무

㉠ 직원은 성실과 인내로 대상자를 보호하는데 최선을 다한다.

㉡ 직원은 각자 맡은 업무를 성실히 수행하여 조화로운 센터 운영에 최선의 노력을 다한다.

㉢ 직원은 업무보고서(급여제공기록지등) 등을 작성하여 보고하여야 한다.

제15장 직원교육에 관한 사항

제60조 (목적)

센터는 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업 운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적, 부정기적으로 실시한다.

① 센터는 연 1회 이상 직원에게 운영규정교육, 법정의무교육(노인인권교육 등 포함), 급여제공지침 교육을 실시한다.

② 신규 직원의 경우 서비스 제공 전 노인인권보호지침, 응급상황대응지침 등과 실무에 필요한 교육을 받아야 한다.

제61조 (교육내용)

센터는 다음 각 항을 내용으로 하는 직원 교육을 시행한다.

① 센터 운영규정
② 응급상황 대응지침
③ 치매예방 및 관리 지침
④ 성폭력 예방 및 대응 지침
⑤ 욕창예방 및 관리 지침
⑥ 낙상예방 및 관리 지침
⑦ 노인인권보호 지침
⑧ 종사자 윤리 지침
⑨ 근골격계 질환 예방 지침
⑩ 개인정보보호 업무 처리 지침
⑪ 감염예방 및 관리 지침
⑫ 법정의무교육
⑬ 실무교육(급여 제공 기록지 작성법. 치매에 대한 이해 등)

제62조 (교육계획의 수립)

① 센터는 본 운영규정에서 수립한 교육 일정에 따라 교육을 실시한다.
② 센터는 수립된 교육계획을 유선 및 문자메시지 발송, 교육계획안 (또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
③ 센터 소속 전 직원은 본 운영규정에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 센터는 연도별로 '**직원 교육 이수 현황표**'를 작성하여 별도 관리 할 수 있다.
④ 센터는 교육 일자 및 교육 내용별로 '**직원 교육일지**'를 작성하며, 직원은 교육 참석 시 방명록에 이름과 서명을 남겨야 한다.
⑤ 센터는 제3항, 제4항을 토대로 직원의 교육 참석률을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리의 근거로 사용될 수 있다.

제63조 (교육일정)
① 정기교육은 매년 1월, 7월 시행한다. (상황에 따라 변경할 수 있다.)
② 수시(실무)교육은 필요시에 할 수 있으며, 신규 직원 채용 시 서비스 제공 전까지 해당 직원에 대한 교육을 시행한다.
③ 안전교육은 분기 1회 필요한 안전교육을 시행한다.
④ 법정의무교육은 연 1회 이상 시행하며, 외부 집체 교육, 동영상 강의 수강, 자체 교육 등으로 할 수 있다.

제16장 복무규정

제1절 총칙

제64조 (복무원칙)
직원은 업무상 지시 명령에 순응하여 업무 능률 향상에 노력함과 아울러 본 규정을 준수하고 서로 협력하여 센터의 질서유지 및 발전에 협력해야 한다.

제65조 (복무 의무)
직원은 신의 성실의 원칙에 입각하여 다음 사항을 준수해야 한다.
① 센터의 설립 목적과 사업 목적 달성에 적극 협력할 것
② 항상 품위를 지녀 센터의 명예와 신용을 손상하는 행위를 하지 말 것
③ 대상자에 대한 정보 또는 센터의 서비스, 프로그램 및 영업에 관한 기밀 사항을 삼자에게 공개하거나 유출하지 아니할 것
④ 센터의 허가 없이 근무시간에 업무 이외의 다른 직무를 겸하거나 영리사업에 종사치 말 것
⑤ 센터의 허락 없이 근무지를 함부로 이탈하지 말 것

⑥ 센터의 시설물을 보호하고 자재, 소모품 기타 물품을 절약하며 개인적 용도로 센터의 물품을 사용하지 말 것
⑦ 센터의 청결 및 도난, 화재방지를 비롯한 제반 보호에 적극 노력할 것
⑧ 다른 직원의 작업을 방해하거나 센터의 풍기와 질서를 문란 시키는 행위를 하지 말 것
⑨ 기타 본 규칙 또는 센터의 정당한 지시에 반하는 행위를 하지 말 것
⑩ 업무상 관계되는 자로부터 증여 또는 향응을 받거나 업무와 관련하여 금전대차 행위를 하지 말 것

제66조 (신고)

직원은 주소, 성명, 가족관계 기타 인적 사항에 변동이 있을 때에는 그 사유의 발생일로부터 7일 이내에 센터에 보고해야 한다.

제2절 근로 시간 및 휴게 시간

제67조 (직장 이탈금지의 의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 센터를 이탈하지 못한다.

제68조 (근로시간)

센터는 직원의 채용 당시 근로계약서에 근로 시간을 명시하여 준수케 한다.
① 직원의 근무시간은 개인별 업무 및 서비스 제공 시간에 의해 협의하되, 휴식시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간 안의 범위에서 결정한다. 단, 합의에 따라 1주일에 12시간 연장 근로를 할 수 있다.
② 센터의 업무 특성상 상기 근무시간 및 휴식 시간 범위 내에서 사정에 따라 근무시간 및 휴식 시간을 변경할 수 있다.

제3절 출근 및 결근

제69조 (출근)

① 직원은 근무시간 전에 출근하여 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야 하며, 정상적인 업무 수행이 될 수 있도록 준비해야 한다.
② 직원은 부여된 업무를 하고 근무 장소를 정리 정돈을 한 후에 퇴근한다. 다만, 센터장이 사전 승인하였을 때 대상자 집으로 바로 출근하며, 대상자 집에서 바로 퇴근할 수 있다.

제70조 (결근)

① 직원이 질병 또는 기타 사유로 결근했을 때는 센터의 사전 승인을 받아야 한다.
② 불가피한 사유로 인해 사전에 승인을 받지 못했을 때는, 유선으로 우선 그 사유를 센터장에게 연락하고 이튿날까지 결근계를 제출하여 승인을 받아야 한다. 다만, 병고로 계속 7일 이상 결근할 때 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
③ 승인을 받지 않았을 때는 무단결근으로 간주하며, 무단결근으로 인한 불이익처분에 대해 직원은 이를 감수하여야 한다.

제71조 (지각, 조퇴, 외출)

① 직원이 질병 기타 부득이한 사유로 지각, 조퇴 또는 외출하고자 할 때는 소속 상급자에게 그 사유를 보고하고 승인을 받아야 한다.
② 승인을 얻지 아니한 경우에는 무단 지각, 조퇴, 외출로 간주한다.

제72조 (물품의 반입, 반출)

직원은 센터 소유 물품을 반출입할 때는 센터장의 사전 승낙을 받아야 한다.

제73조 (공민권 기타 권리행사)

① 직원이 근무시간 중에 선거권 기타 공민권을 행사하거나 공익 직무를 집행할 시간을 필요로 할 때에는 사전에 센터의 승인을 받아야 한다.
② 센터는 전항의 청구한 시간이 업무상 지장이 있을 때는 권리행사를 방해하지 않는 한도 내에서 그 시간을 조정할 수 있다.

제4절 휴일 및 휴가

제74조 (유급 / 무급 휴일)

① 센터는 근로계약서의 소정근로시간에 명시된 1주의 근로 시간을 개근한 직원에 대하여 1일의 주휴일을 부여한다. 단, 1주간의 소정근로시간을 개근하지 아니한 직원에게는 무급휴일로 한다.
② 근로자의 날(5월1일)을 유급휴일로 한다.
③ 근로일에 해당하는 국가 지정 공휴일은 유급휴일로 한다. 단 근로계약서에 별도의 규정이 있으면 그에 따른다.
④ 1, 2, 3항의 유급휴일이 중복되는 경우 하나의 유급휴일로 본다.
⑤ 1항의 주휴일에 해당하는 요일은, 직원의 업무 특성상 조정하여 실시할 수 있다.
⑥ 1항의 주휴일은 주 15시간 미만(월 60시간 미만)으로 근로하는 직원에게는 적용하지 않는다.

제75조 (휴일 변경 및 휴일근로)

① 센터는 업무상 필요한 경우 직원의 동의하에 휴일근로를 명할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.
② 센터의 업무 특성상 또는 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때는 다른 날로 휴일을 변경할 수 있다.

제76조 (연차유급휴가)

① 센터는 근로기준법에 따라 1년간 8할 이상 근로한 직원에게 15일의 연차휴가를 부여한다. 1년 미만의 직원에 대해서는 1개월간 만근하면 1개의 연차휴가를 부여한다.
② 주 15시간 미만(월 60시간 미만) 근로하는 직원에게는 1항을 적용하지 않는다.
③ 직원은 연차를 반차로 나누어 사용할 수 있으며, 오전 반차일 때 출근 시간은 12시 30분으로 하며 근로 시간 중 30분을 휴식 시간으로 둔다. 오후 반차일 때 출근 시간은 8시로 하며 근로 시간은 8시부터 12시 30분으로 한다.
④ 기타 연차유급휴가와 관련되어 본 규정에 명시되지 않은 사항은 관련 법을 따른다.

제77조 (연차유급휴가의 사용)

① 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 때 휴가 예정일 5일 이전까지 휴가 신청서를 작성하여 센터장의 승인을 받아야 한다.
② 센터는 직원의 연차유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경하거나 일수를 변경하여 휴가를 부여할 수 있다.
③ 직원의 연차유급휴가 청구권은 센터의 귀책 사유로 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생할 날로부터 1년간 행사하지 아니한 경우 소멸한다. 연차휴가 이월 사용의 경우 센터와 직원이 연차휴가 이월 사용 동의서를 작성한다.

제77조 (경조 휴가)

직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다. 휴가 시작일은 사유 발생일부터 3일 이내(공휴일, 근로자의 날 및 토요일 포함)로 하되, 분할하여 사용할 수 없다.

① 본인의 결혼 : 5일
② 자녀의 결혼·출산 : 1일
③ 본인, 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
④ 본인, 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
⑤ 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일
⑥ 본인, 배우자의 형제, 자매 사망 : 1일
⑦ 질병 또는 부상으로 인한 병가 : 연간 30일 이내
⑧ 근로기준법 제74조에 따른 임신 중 여성에 대한 출산 전후 유급휴가
⑨ 남녀고용평등과 일•가정 양립 지원에 관한 법률 제18조의2에 따른 배우자의 출산 유급휴가

- 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
- 경조 휴가는 주휴일(일요일)을 포함한다.
- 경조 휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.
- 병가는 입원 또는 진료 진단서를 제출한다.

제17장 보수에 관한 사항

제79조 (임금의 지급형태 및 항목)

① 임금의 지급 형태는 별도 정함이 있는 경우를 제외하고는 월급제 또는 시급제로 한다.

② 직원에게 지급하는 월 급여의 구성항목은 직원과 계약을 체결한 근로계약서를 따른다.

제80조 (임금 계산 및 지급)

① 임금은 매월 1일에 기산하여 말일까지 마감하고 익월 10일에 지급한다. 다만, 지급일이 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

② 임금은 그 전액을 직접 현금으로 지급하거나 직원이 지정한 은행계좌로 지급한다. 다만, 법령 또는 노사합의에 의해 공제할 수 있도록 한 부분에 대하여는 공제한 후 지급한다.

③ 임금산정기간 중에 입사, 복직 또는 퇴직 등과 같이 신분상의 변동이 있는 경우의 임금산정은 월급제 근로자는 월급을 월 통상임금 근로일수로 나누어 실제 근로일수에 따라 일할 계산한다.

제81조 (임금공제)

직원이 결근할 경우에는 시간제 근로자는 무급 처리하고, 월급제 근로자는 월급을 월 통상임금 근로일수로 나누어 실제 근로일수에 따라 일할 계산한다.

제82조 (사직의 예고 불이행 자 등에 대한 처우)

① 사직 30일 전 퇴직의 예고를 불이행한 직원에 대하여는 책임을 물을 수 있다.

② 사전 양해와 업무의 인계.인수도 없이 사직서를 제출 후 무단결근한 자에 대하여는 월급 근로자라 할지라도 결근일에 대한 보수는 지급하지 아니한다.

제83조 (사회보험료)

직원의 고용보험, 산재보험, 건강보험, 장기요양보험, 국민연금 가입은 관련 규정을 준수하되, 직원 부담금은 급여에서 공제하고 지급한다.

제84조 (상여금의 지급)

계속 근로한 기간이 1년 이상으로서 성실히 근무한 직원에 대해 센터의 형편에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

제85조 (퇴직금)

① 센터는 소정근로시간이 주 15시간 이상 1년 이상 근무한 직원에게 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.
② 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 "근로자 퇴직급여 보장법"에 따른다.
③ 퇴직금 적립방식은 퇴직연금으로 하며, 퇴직연금의 유형은 확정기여형(DC)으로 한다.
④ 퇴직금은 중간 정산할 수 없으나, "근로자 퇴직급여 보장법"에 따른 중간 정산 사유에 해당이 되면 중간 정산할 수 있다.
⑤ 직원의 퇴직 등 퇴직금을 지급할 사유가 발생한 날부터 14일 이내에 지급하도록 한다. 다만 퇴직연금제도 적립금으로 투자된 운영자산 매각이 단기간에 이루어지지 않는 등 특별한 사정이 있는 경우에는 합의에 따라 지급기일은 연장할 수 있다.

제86조 (취업규칙, 근로계약서)

보수 규정에 포함되지 아니한 세부 사항은 근로계약서, 취업규칙을 따른다.

제87조 (임금의 시효)

본 규정에 따른 임금채권은 3년간 행사하지 아니한 경우에는 시효로 인하여 소멸한다.

제18장 직원의 복리후생에 관한 사항

제88조 (복리후생)

센터는 직원들의 안정된 복무와 사기를 북돋우기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 시행할 수 있다.

① 특별수당 지급
② 명절(추석, 설)에 선물 혹은 상여금 지급
③ 직원 경조사비 혹은 화환
④ 직원 업무환경 개선 및 업무 효율성을 위한 각종 기자재 등 구입 지원

제89조 (포상)

다음 각호에 해당하는 자를 포상할 수 있다.

① 품행이 단정하고 기능이 우수하여 근무 성적이 타인의 본보기가 된다고 인정되는 경우
② 업무상 유익한 발명 개선 또는 제안하여 성과를 올린 경우
③ 재해를 미리 방지하고, 비상사태 시 그 조치에 특히 공로가 있는 경우
④ 장기근속자로서 그 성실성이 돋보이는 경우
⑤ 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있다고 인정되는 경우

제90조 (포상자 결정 및 방법)

직원의 포상 방법은 포상금, 상장, 상품 수여, 유급휴가 등으로 행하며, 공적의 경중에 따라 적용한다.

제91조 (징계)

센터는 다음 각호에 해당하는 자를 징계할 수 있다.

① 학력, 경력을 속이거나 부정한 방법으로 입사한 경우
② 고의 또는 중대한 과실로 본 규칙을 위반한 경우
③ 센터의 물품(재고물품을 포함한다)을 허가 없이 반출하거나 반출하려고 한 경우
④ 센터의 공금을 유용, 착복 또는 배임한 경우
⑤ 업무상 부정하게 금품 또는 향응을 받았을 경우
⑥ 센터의 서비스, 프로그램 및 영업에 관한 기밀 사항을 누설하거나 그로 인하여 센터에 손해를 끼친 경우
⑦ 직·간접적으로 센터의 명예 또는 신용을 손상케 하는 행위를 한 경우
⑧ 출근성적이 불량하여 월 3회 이상 지각, 조퇴하는 경우
⑨ 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근을 계속하거나 월간 통간하여 5일 이상인 경우
⑩ 품행이 불량하고 센터내의 풍기 질서를 문란케 한 경우
⑪ 고의로 업무능률을 저해하거나 업무수행을 정당한 이유 없이 방해한 경우
⑫ 업무상 태만 또는 고의로 센터의 시설, 장비, 기구를 손상케 하거나 재해를 유발케 한 경우
⑬ 상사의 정당한 업무명령에 불복한 경우
⑭ 불친절 및 업무상 과실로 인하여 사업운영에 지장을 초래한 경우
⑮ 성희롱 관련 가해자
⑯ 정당한 사유 없이 직원을 선동하여 출근거부, 업무거부, 업무진행의 방해를 하는 등 직장 공동체 질서를 문란케 하여 사업운영에 막대한 지장을 초래한 경우
⑰ 허가 없이 센터 내에서 불온 문서의 배포·첨부·게시를 하거나, 정당한 사유 없이 시위, 집회 등에 참여하여 업무에 방해가 된 경우
⑱ 기타 전 각호에 준하는 사유가 있을 경우

제92조 (징계의 종류와 구분)

징계는 그 정도와 정상에 따라 다음과 같이 구분하여 행한다.

① 견책 : 시말서를 받고, 향후 동일한 비행을 반복할 경우 보다 중한 징계에 처할 것을서면 경고한다.
② 감급 : 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액, 총액이 월 임금 총액의 1/10의 범위 내에서 행한다.
③ 정직 : 3개월 이내의 기간을 정하여 출근을 정지시킨다. 정직 기간중의 임금은 지급하지 아니한다.

④ 징계해고 : 근로관계를 유지할 수 없을 정도로 신뢰가 상실되었을 때 해고한다.

제93조 (재해보상)

센터는 직원의 업무상 부상 또는 질병에 대하여 산업재해보상보험법의 규정에 의한 재해보상을 행한다.

제94조 (업무 외의 재해)

센터는 업무 외의 재해에 대하여 보상책임을 지지 아니한다.

제95조 (남녀고용평등)

센터는 직원의 모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 퇴직, 기타 처우에 있어서 혼인, 임신, 출산, 또는 여성인 것을 이유로 남성과 차별 대우를 하지 않는다.

제96조 (성희롱 예방교육)

직원은 센터에서 1년에 1회 이상 실시하는 성희롱예방교육에 필히 참가하여야 한다. 특별한 사정없이 참가하지 않을 경우에는 징계조치를 할 수 있다.

제97조 (성희롱 가해자에 대한 조치)

① 성희롱 가해자에 대하여는 그 정도, 횟수 등을 고려하여 징계해고, 배치전환 등의 조치를 한다.

② 직원은 성희롱의 예방을 위하여 말과 언행을 조심해야 하며, 특히 상급자는 부하직원에 대하여 남, 녀의 성별을 조건으로 고용상의 차별이나 불이익 조치를 하여서는 아니 된다.

③ 성희롱행위로 센터가 손해를 입은 경우 가해자는 이를 배상할 책임이 있다.

제98조 (성희롱 피해자의 구제절차 및 불이익조치의 금지)

① 상사나 동료, 부하직원으로부터 성희롱을 당한 피해자는 즉시 상급자나 센터장에게 이를 유선, 서면, 구두 등으로 보고하여야 한다.

② 보고를 받은 상급자나 센터장은 즉시 필요한 조치를 취하며 비밀을 보장한다.

③ 성희롱 피해 직원에 대하여는 불이익 조치를 하지 않는다.

제99조 (대상자 등에 의한 성희롱 방지)

① 센터는 대상자 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 직원에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 직원이 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력한다.

② 센터는 직원이 전항에 따른 피해를 주장하거나 대상자 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하지 않는다.

제100조 (육아휴직)

① 센터는 남녀고용평등과 일•가정 양립 지원에 관한 법률에 따라 직원이 그 영유아의 양육을 위하여 휴직을 신청할 때 이를 허용하여야 한다.

② 전항에 의한 육아휴직 기간은 해당 법령에 따른다.

③ 센터는 제1항의 육아휴직을 이유로 해고 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안 되며, 육아휴직 동안은 당해 직원을 해고하지 못한다.

④ 센터는 제1항의 규정에 따른 육아휴직 종료 후에는 휴직 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.

⑤ 육아휴직 관련 법령 및 제도의 변화가 있는 경우 이에 따른다.

제100조2 (배우자 출산 휴가)

① 센터는 직원이 배우자의 출산을 이유로 휴가를 신청하는 경우에 20일의 휴가를 주어야 한다. 이 경우 사용한 휴가 기간은 유급으로 한다.

② 제1항 후단에도 불구하고 출산 전후 휴가급여등이 지급된 경우에는 그 금액의 한도에서 지급의 책임을 면한다.

③ 배우자 출산 휴가는 직원의 배우자가 출산한 날부터 120일이 지나면 사용할 수 없다.

④ 배우자 출산 휴가는 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다.

⑤ 사업주는 배우자 출산 휴가를 이유로 근로자를 해고하거나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑥ 배우자 출산 휴가 관련 법령 및 제도의 변화가 있는 경우 이에 따른다.

Ⅴ. 기 타

제19장 안전과 보건에 관한 사항

제101조 (안전관리와 점검)

① 센터는 대상자 및 직원이 사업 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.

② 센터장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고

책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

③ 센터는 직원의 성별, 연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따라 사업장 환경을 개선한다.

㉠ 센터는 직원의 안전과 보건을 위하여 재해예방 및 보건을 위하여 필요한 조치를 마련하여 업무 환경의 개선에 노력한다.

㉡ 센터는 안전과 보건을 위하여 각종 법령 및 제 규정에 정해져 있는 사항 및 관련기관의 지도를 받아야 한다.

제102조 (안전교육)

① 센터장은 직원에게 필요에 따라 안전교육을 실시함으로서 안전의식을 고취시켜야 한다. 특히 근무 중에 발생할 수 있는 근골격계 질환 예방과 감염 질환 예방 및 관리에 관한 교육을 1년에 1회 이상 실시하도록 한다. (근골격계 질환 예방 지침, 감염병 예방 및 관리 지침 등 급여제공지침 붙임)

② 안전교육의 내용 특히 대상자에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

㉠ 화재에 관한 안전(화재 예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)

㉡ 위험지역 출입 금지(숲속, 물가 등)

㉢ 교통안전 (이동 시 교통안전, 차량의 주변 접근 주의 등)

㉣ 전열기의 사용주의 등

제103조 (건강관리)

① 직원은 매년 정기적으로 건강검진을 받아야 한다. 다만, 사무직 직원의 경우 2년에 1회 실시한다.

② 센터는 건강검진 결과 직원에 대하여 보건상 또는 신분상 필요한 경우 일정 기간 휴직 조치 및 전직시킬 수 있으며 직원은 이에 따라야 한다.

③ 센터는 직원의 업무상 상해에 대비하여 의무적으로 가입하는 산업재해보상보험 외에, 단체상해보험에 가입할 수 있다.

제20장 노인학대의 징후와 예방

제104조 (노인학대)

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

제105조 (노인학대 신고의무)

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기 요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고**

의무자이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

제106조 (노인학대의 징후)

① 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
② 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
③ 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
④ 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
⑤ 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
⑥ 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.

제107조 (노인학대 유형)

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 강제적으로 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
방 임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유 기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

제108조 (노인학대 예방지침)

① 학대예방을 위하여 종사자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시한다.
② 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 직원들로 하여금 노인학대에 대한 정확한 이해를 갖추게 한다.
③ 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
④ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
⑤ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 해서는 안 되며, 항상 존대어를 사용해야 한다.

⑥ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
⑦ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

제109조 (노인학대 대응 방안)

① 노인학대를 목격하였을시, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
② 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 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 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다

제21장 불만 및 고충 처리 절차에 관한 사항

제110조 (목적)

① 대상자 및 보호자들의 불만 및 고충 발생 시 그 내용을 센터 운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화한다.
② 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
③ 친절한 직원에 대한 대상자 및 보호자들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 고양한다.

제111조 (불만 및 고충 처리에 관한 절차)

① 센터는 고충 처리를 통하여 대상자와 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 서비스 제공 및 직무 환경을 조성하도록 노력하여야 한다.
② 대상자(보호자) 및 직원은 서비스 제공(근무)이나 수혜 중 문제점 및 애로사항, 성희롱 사례 및 기타 고충에 대하여 고충 처리 담당자에게 상담을 요청하거나, **고충상담(신청)일지**를 작성.제출함으로써 센터에 시정을 요구할 수 있다.
③ 고충 처리 담당자는 접수된 사항에 대하여 사실조사를 통한 진위여부를 판단한 후 즉시 센터장에게 보고한다. 센터장은 고충처리위원회를 소집하며, 고충처리위원회에서 30일 이내 처리방안을 결정한다. 고충처리담당자는 불만 및 고충사항을 접수한 대상자(직원)에게 회의 결과에 대하여 7일 이내에 통보한다. 고충처리 담당자는 그 처리과정 및 결과를 기록으로 남겨두어야 한다.

제112조 (불만 및 고충 처리 담당자, 고충처리위원회)

① 고충 처리 담당자는 사회복지사로 한다.
② 불만 및 고충의 접수 방법

㉠ 전화상담 : 043-216-9977
㉡ 방문상담 : The드림 주간보호센터
㉢ 우편접수 : 충북 청주시 청원구 율봉로 176번길 19. 4층
㉣ 고충 처리함 : 본 센터 사무실 내

③ 고충처리위원회

고충처리위원회는 운영위원회 위원 및 조직과 동일하며, 고충처리 담당자가 조사한 고충에 관한 내용을 보고받아 인용 여부 및 처리 방안을 결정한다.

부 칙

본 운영규정은 2025년 5월 1일부터 시행한다.

별표1) 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율

(단위:원)

구분		1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액		2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400
본인부담금	15%	345,960	312,510	222,855	205,590	176,550	98,610
	9%	207,576	187,506	133,713	123,354	105,930	59,166
	6%	138,384	125,004	89,142	82,236	70,620	39,444
	기초	없음					

별표2) 이용시간별 급여비용

등 급		'25년 수가	'25년 본인 부담
3시간 이상 ~ 6시간 미만	1	40,650	6,098
	2	37,630	5,645
	3	34,740	5,211
	4	33,160	4,974
	5	31,580	4,737
	인지지원	31,580	4,737
6시간 이상 ~ 8시간 미만	1	54,490	8,174
	2	50,470	7,571
	3	46,590	6,989
	4	45,000	6,750
	5	43,400	6,510
	인지지원	43,400	6,510
8시간 이상 ~ 10시간 미만	1	67,770	10,166
	2	62,780	9,417
	3	57,960	8,694
	4	56,380	8,457
	5	54,780	8,217
	인지지원	54,780	8,217
10시간 이상 ~ 13시간 이하	1	74,660	11,199
	2	69,160	10,374
	3	63,900	9,585
	4	62,290	9,344
	5	60,710	9,107
	인지지원	54,780	8,217
13시간 초과	1	80,060	12,009
	2	74,170	11,126
	3	68,520	10,278
	4	66,930	10,040
	5	65,350	9,803
	인지지원	54,780	8,217

고충 상담 신청서

<table>
<tr><td>접수일</td><td colspan="2">20 . . .</td><td>담당자</td><td>(서명)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">당사자</td><td rowspan="2">신 청 인</td><td rowspan="2"></td><td>소 속</td><td></td></tr>
<tr><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">대 리 인
※ 대리인이 신청하는 경우</td><td rowspan="2"></td><td>소 속</td><td></td></tr>
<tr><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">행 위 자</td><td rowspan="2"></td><td>소 속</td><td></td></tr>
<tr><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td>상 담
(신 청)
내 용</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>요구사항</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>처리결과</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">※ 관련 자료 첨부</td></tr>
</table>

고충 접수 및 처리 대장

접수 번호	접수 일자	신 청 인		고충내용	처리결과	회신 일자	확 인	
		성 명	소속부서				담당	센터장

급여제공지침

2025년

The드림 주간보호센터

근골격계 질환 예방 지침

The드림 주간보호센터

근골격계 질환 예방지침

○ 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체 접촉, 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 발생되는 상황	근골격계 질환이 발생되는 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

● 근골격계 질환 예방

•근골격계 질환의 원인, 종류에서 계속 강조되는 내용은 부적절한 자세와 반복적인 동작의 위험성과 휴식의 중요성 등이다. 모든 근골격계 질환의 발생 시 휴식을 통한 근육의 피로회복이 첫 번째 치료인 것을 알 수 있다. 무엇보다도 근골격계 질환은 예방이 중요하며 업무 중 그리고 휴식 중에도 바른 자세가 요구된다.

△ 물건을 들거나 내릴 때 허리를 굽히거나 비틀지 않기,
△ 어깨 위 높이에는 되도록 물건을 두지 않기,
△ 물건 운반 시 이동 대차 사용하기,
△ 자주 사용하는 부품이나 공구는 몸 가까이에 두기,
△ 작업 높이는 팔꿈치 높이로 하기,
△ 오래 서서 일할 때는 입·좌식 의자나 발 받침대 사용하기,
△ 스트레칭을 생활화하기,
△ 정기적인 충분한 휴식 시간 갖기 등이다.

○ 근골격계 질환 예방 운동

-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 하기도 한다.

- 허리를 굽혔다 폈다 반복하는 업무는 허리에 분명히 부담을 주게 되어 있다. 오랜 시간 반복적으로 허리를 사용하면 천천히 관절은 변형되기 시작하며, 바른 자세가 오히려 불편한 만큼 잘못된 자세에 익숙해질 것이다. 따라서 다음 그림과 같이 허리에 부담을 줄여주고 근골격계 질환을 예방할 수 있는 스트레칭을 생활화하는 것이 좋다.

-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 건강 증진, 일상생활 자세 개선, 근력 향상의 목적으로 필수적인 운동 방법이 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 잘록한 부위로 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 기울여서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킨다. 6초간 유지합니다.

1. 슬괵근 스트레칭

'슬괵근'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬괵근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬괵근을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬괵근을 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 잡아당김으로서 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 경우이므로 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 깍지를 낍니다.
② 견갑골이 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 깍지를 낀 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 쭉 펴면서 팔을 들어 올립니다.

5. 어깨 옆으로 올리기

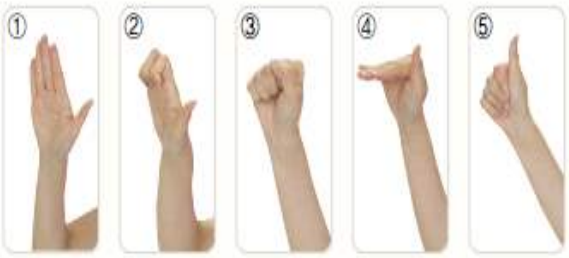
팔짱을 낀 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.

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

손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.



감염예방 및 관리지침

감염종류, 감염예방 및 관리,
소독 종류 및 실시방법

The드림 주간보호센터

감염예방 및 관리지침

● 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 요양서비스 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 배뇨 장애, 소변 색의 변화 등이 있을 수 있으며, 피곤함, 의욕 상실, 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.
전파 방법	- (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 요양보호사는 결핵에 걸리지 않도록 평소에 음식을 잘 섭취하고 피곤하지 않도록 해야 한다.

② 결핵 감염 대상자와 접촉한 요양보호사는 2주~1개월 이후 반드시 X-ray 검진 등을 통해 감염 여부를 확인해야 한다.

③ 활동성 결핵이 의심되는 대상자는 격리 대상이므로 요양보호사는 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 결핵 전파가 우려되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용한다.

⑤ 결핵은 다른 사람으로부터 감염될 뿐 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 요양보호사가 관리하는 대상자는 독감(인플루엔자)의 감염 위험이 높으므로 늦어도 독감 유행 2주 전에 예방 접종을 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 요양보호사는 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 요양보호사가 감염 된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 업무를 중단하는 것이 좋다.
② 증상 회복 후 최소 2~3일간 음식 조리에 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 옴 진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.
② 대상자는 물론, 동거가족이나 요양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.
③ 개인위생을 철저하게 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다. 의류 및 침구류를 소독한다.
④ 알레르기와 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.
⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기 전에 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 요양보호사는 자신의 피부를 항상 주의 깊게 관찰해야 한다.
- 옴에 걸린 대상자는 반복적인 치료와 진드기 감염의 재발을 관찰하여야 하고, 옴에 감염된 요양보호사는 치료 후 의학적인 평가와 판단으로 감염이 없어졌다고 판단될 때까지 대상자를 돌보는 업무를 제한하는 것이 바람직하다.

6. 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자
① 오염된 호흡치료 기구의 사용
② 면역기전의 저하 대상
③ 기침 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

예방방법	상 세 내 용
손 씻기	- 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용 여부와 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 감염관리 상 필요한 경우에는 소독 비누를 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	- 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 씻어낸다. - 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. - 일회용품은 분리수거하여 버린다.
환경관리	- 대상자 주위 환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리.
코로나 예방	- 근무 외 시간에도 손 소독 및 마스크 착용 등 개인위생 수칙 준수 - 종사자·수급자·면회객에 대한 발열 체크, 호흡기 증상 매일 확인 - 면회객 제한.

가) 손 씻기

일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집략을 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 감염예방의 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 음식 찌꺼기를 처리했을 때 또는 식기를 닦고 난 후
⑦ 식사 전 및 화장실을 사용한 후

△ **물과 비누를 이용한 손 씻기**

- 준비: 흐르는 물로 양손을 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 손깍지를 끼고 문질러 줍니다.
④ 손가락을 마주 잡고 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 핸드 드라이기로 손을 건조해 줍니다.

나) 식품 및 식기관리

① 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관 방법에 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 유통기한이 지난 식품의 경우는 즉시 폐기하도록 한다.
⑦ 요양보호사는 모든 식품을 다루기 전후에 손 씻기를 통해 위생 관리한다.

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 분리 수거하도록 한다.
⑤ 일반 쓰레기는 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, 수액 세트

-병리계 폐기물: 시험.검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등

-손상성 폐기물: 주사바늘, 칼, 가위 등

-혼합감염성 폐기물: 탈지면류 또는 손상성 폐기물이 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물

② 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물 박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.

③ 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

마) 환경 관리

① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.

② 실내 온도는 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.

⑤ 사용한 후 다른 수급자에게 사용하는 기구나 물품은 반드시 소독 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 물건에 대한 소독 강화

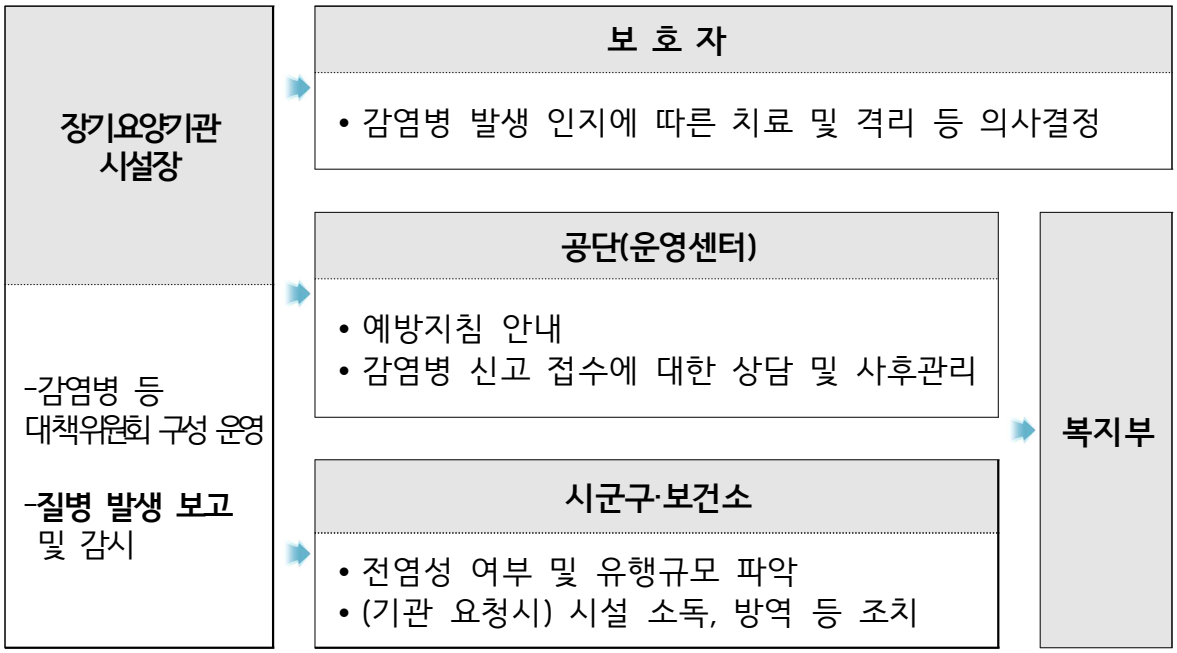
□ 시설 종사자 등은 개인위생 준수(마스크 착용, 손 씻기) 후 출입 안내

□ 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

❑ 감염발생시 보고체계



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

구분 \ 단계		생활 방역	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
면 회		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) 이용 시설 차량 내 손소독제 구비 및 승차·하차 시 손소독제 사용 2) 시설 이용 시에는 행동장애 및 호흡기질환 등 마스크 착용 시 호흡이 어려운 이용자를 제외하고는 가급적 마스크 착용 3) 이용 시설에서 프로그램 운영 시 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 묻어있는 병원체가 신체 부위와 주변을 오염시키지 않도록 주의하며 탈의

○ 각 보호구는 벗자마자 주변을 오염시키지 않도록 주의

○ 사용된 모든 일회용 개인 보호구를 의료폐기물 전용 용기에 버린 다음 단단히 밀봉하고 폐기물 처리 절차를 따르고 비누와 물로 손 씻기

【코로나19 대응 올바른 소독방법】

① 공기 중의 오염원이 외부로 배출될 수 있도록 충분히 환기 시키고,

② 환경부에서 승인·신고받은 소독제를 준비하여 천을 적셔서 손길이 닿는 벽면과 자주 사용하는 모든 부위를 닦고 일정 시간 이상 유지한 후,

③ 깨끗한 물로 적신 천으로 표면을 닦는 것

○ **일상생활 소독 방법**

1. **지역사회 공공장소는 항상 청결 유지**

가. 청소 및 소독 작업을 수행하는 직원은 적절한 개인 보호구* 착용
*일회용 장갑, 보건용 마스크, 필요시 일회용 방수용 긴팔 가운 또는 방수 앞치마, 고글 또는 안면보호구

나. 사람들이 **자주 접촉하는 물체**의 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 등**은 더 자주 청소 및 소독

- 출퇴근이 빈번한 경우 청소、소독 담당자는 소독제가 충분히 묻은 천으로 **문 손잡이와 엘리베이터 버튼**을 닦아야 함(예: 차아염소산나트륨 500ppm)
※ 500 ppm = 물 1000ml + 차아염소산나트륨(5%) 10ml

※소독제를 분사하는 소독 방법은 적용 범위가 불확실하고 에어로졸 생성을 촉진할 수 있으므로 표면 소독에 적용 자제

3. 시설 관리자는 청소、소독 담당자에게 청소, 소독 및 개인보호 용품 (소독제, 종이타월 및 마스크 등)을 충분히 제공

개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목,
보유 및 이용기간 등

The드림 주간보호센터

개인정보 보호지침

○ **개인정보**

'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

● 개인정보 수집 및 이용목적

▶개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

① 정보 주체의 동의를 받은 경우
② 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
③ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
④ 정보 주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
⑤정보 주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보 주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

▶개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

① 개인정보의 수집·이용 목적
② 수집하려는 개인정보의 항
③ 개인정보의 보유 및 이용 기간
④ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

1. 개인정보의 이용 목적

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

● 개인정보 수집 항목

① 개인정보처리자는 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.
② 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다.
- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설 입소자 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

※ 장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자·신원인수인 정보
나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)
  - 수항목 : 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

이용자	장기요양인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준장기이용계획서 정보	급여종류 및 내용
	본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보	감경율 확인정보
	입소보고 및 의료비 공제	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제 정보
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		

● 개인정보 보유 및 이용기간

① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

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

낙상예방 및 관리지침

낙상요인, 낙상예방방법,
낙상발생시 응급조치

The드림 주간보호센터

낙상예방 및 관리지침

○ 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 인지기능 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 심리적 요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포장애로 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 있는 곳, 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

① 눈부신 조명은 대상자에게 낙상 원인을 제공할 수 있으므로 눈부시지 않는 조명을 제공한다. 이는 낙상이나 부딪히는 가능성을 감소시킨다.
② 복도, 계단 등에 적치 한 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 낙상 방지에 중요한 안전 수칙을 설명한다.
(일어서기 전 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 이동 시 모든 침대, 휠체어, 이동 침대를 고정 시킨다.
⑩ 대상자의 의식이 혼돈상태일 때는 언제나 침대의 보호 난간을 올리고 침대를 낮게 유지한다.

○ 낙상예방 환경정비

① 늘어진 줄이나 전기 줄, 바닥 여기저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
② 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 고정 시킨다.
③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
④ 바닥재는 코르크 등 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 넘어졌을 때의 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 뾰족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전 가드 등을 부착한다.
⑧ 누워있거나, 잠든 동안에는 항상 침대 난간을 올려 고정 해 둔다.
⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우, 즉시 물기가 전혀 없을 때까지 닦는다.
⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 대상자들이 열지

못하도록 잠금장치를 한다.

⑪ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 대상자는 어지러움증이 유발될 수 있다.

- 화장실

벽과 변기 근처에 안전 손잡이를 설치한다.

욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지.

- 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 장금 장치/ 침대 높이조절

화장실-손잡이설치/바닥에 물기제거

● 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 위험 상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.

④ 응급을 요하는 낙상의 경우, 간호(조무)사 부재 시 사실을 주변인에게 알려 신속하게 119응급센터에 구호를 요청하도록 한다.

⑤ 최초 낙상 발견자는 대상자 상태를 파악하여 위급한 요소를 제거하고 나서 간호(조무)사나 담당 관리자, 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 촉탁의 또는 연계의료기관에서 진료를 받게 한다.

⑩ 낙상 발생 경위 및 중재 내용을 기록한다.

노인인권 보호지침

노인인권
노인학대 유형, 예방, 대응방법

The드림 주간보호센터

노인 인권

● 노인인권보호

노인복지시설(이하 시설) 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활 노인의 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 부여 해야 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 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야한다.
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 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 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 자립 능력을 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 직무 수행상의 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 실내 온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

① 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발 방법이 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

어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행 과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 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

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, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 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 및개입협조, 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 탈수 상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

● 노인학대 유형

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

학대유형	내 용
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 강제적으로 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 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.

② 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.

③ 학대예방을 위하여 종사자와 수급자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시하여야 한다.

④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

⑤ 종사자는 노인들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

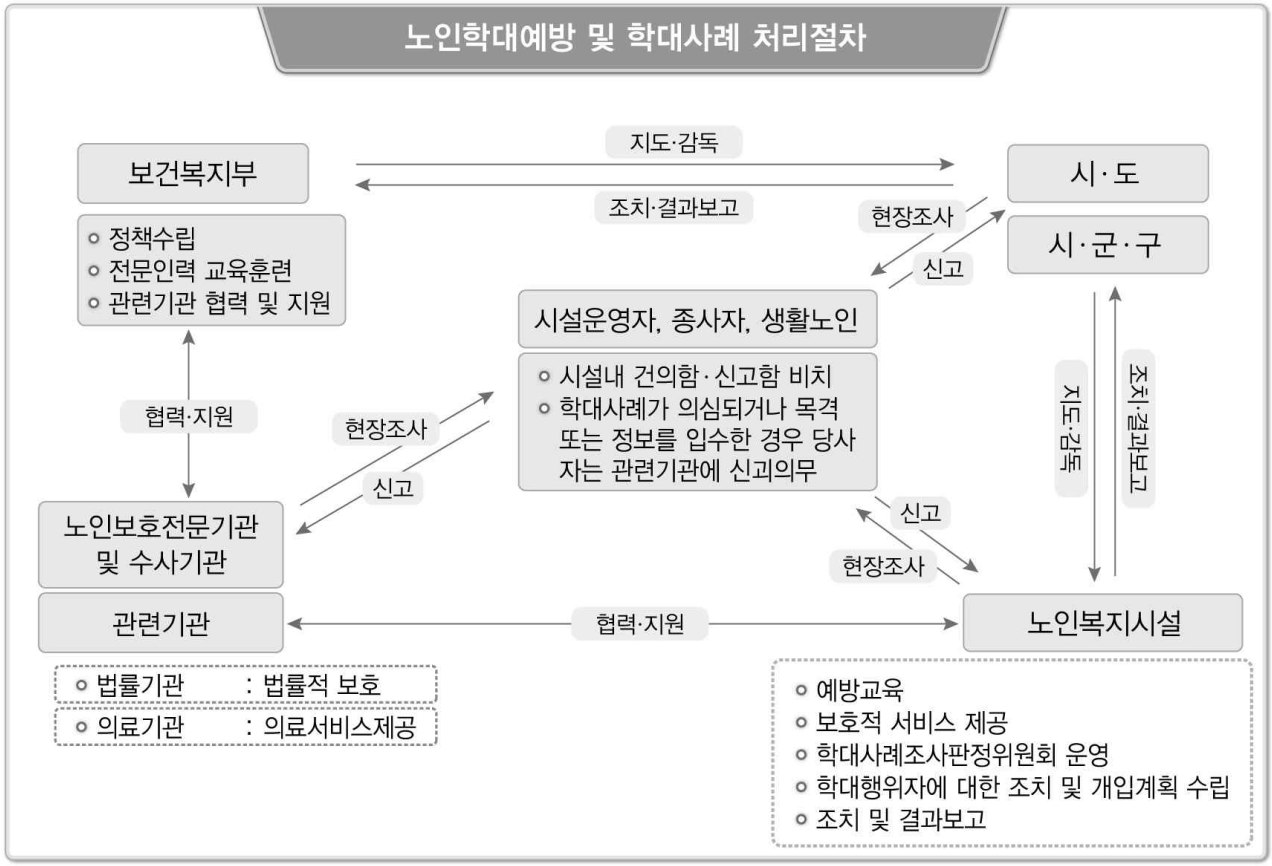
⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동 행위를 강요해서는 안된다.

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 유지하기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.



● 노인학대 대응방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 수급자 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 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 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 노인은 해당 시설과, 노인 보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 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 행복을 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.
- 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.

성폭력 예방 및 대응지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

The드림 주간보호센터

성폭력 예방 및 대응지침

○ 성폭력 이란

성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 성적인 언어나 행동으로 상대방에 대해 성적수치심과 정신적·육체적 손상 또는 고통을 주고 인간의 존엄성과 성적 자기 결정권 등의 인권을 침해하는 행위로, 강간뿐 아니라 희롱이나 음란 전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당

● 성폭력의 유형

구 분	행 위
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 무리하게 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 전화 통화
시각적 행위	외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체 부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회 통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

○ 성폭력의 성립 유형

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

- 남녀 또는 직책의 구분 없이 발생할 수 있으며, 성립이 가능함

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

● 성폭력 예방

1) 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 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
⑨ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안 된다.

2) 직원의 성폭력 발생 예방

① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호 존칭을 사용한다.
② 성폭력 예방 교육에 적극 참여한다.
③ 평소 시설 내에 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 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.

⑧ 관리자는 성폭력이 부서 내에 일어나지 않도록 예방 교육에 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 직장 내에서 혹은 회식 자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

● 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
- 산책 활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕 급여 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
- 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

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

⑤ 시설장(센터장 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. 시정 요구에도 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 예비 지식과 대처 방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등 과 음담패설을 삼간다.

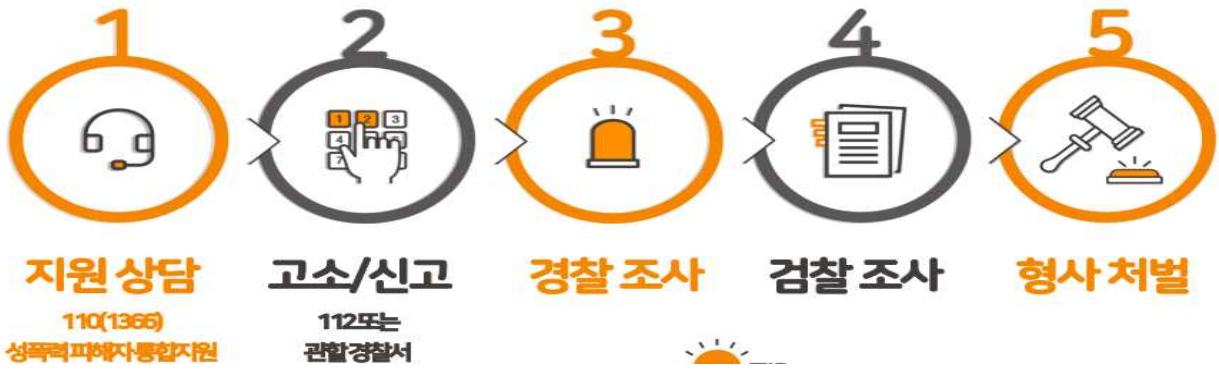
○ 성폭력 피해자의 대응 방안

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



욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인, 욕창예방방법,
관리 및 치료

The드림 주간보호센터

욕창예방 및 관리지침

○ 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

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 꽉 끼는 옷을 입는 경우

⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우

⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

영 양 결 핍	고 령	조직 관류 저하
피부가 압력을 견디는 능력 감소	표피 교환 주기 지연으로 표피 얇아짐	부종은 조직 관류 방해
비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴	한선 피지선 활동 감소	심부전, 심박출량 감소는 국소 순환 감소 초래
빈혈은 조직의 산소 공급 저하 초래	피부 혈액 공급 감소 및 모세혈관 약화	수축기압 100, 이완기압 60 이하 일때 욕창 발생 위험 증가

○ **욕창의 단계**

① 1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.

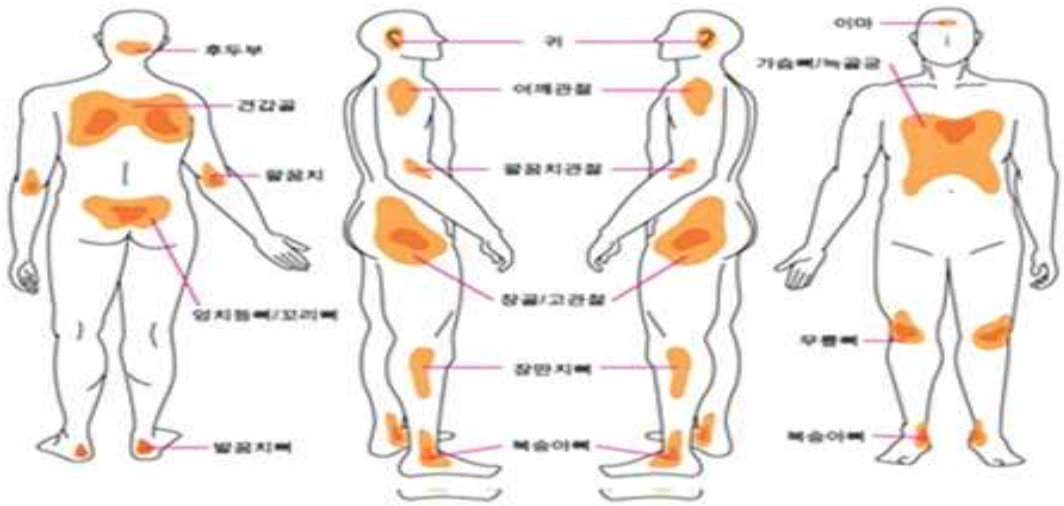
② 2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.

③ 3단계 : 깊은 욕창이 생기고 괴사조직이 발생한다.

④ 4단계 : 뼈와 근육까지 괴사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강 상태가 매우 나빠지기 쉽다.

욕창이 생기기 쉬운 부위

<욕창 발생가능부위 예시>



● 욕창의 예방

○ 욕창 예방방법

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 근무인계 시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

○ 욕창예방 활동

① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.

② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위 변경 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 잡힌식사를 제공한다.

⑦ 관절의 최대 운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.

⑧ 호발 부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.

⑨ 손상 받은 피부에 피부 보호 연고나 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 쏠림을 감소시킨다.

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

● 욕창발생 관리 및 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부 처치 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 향상 시키도록 한다.

③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.

④ 계약의사(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요시(항생제 치료가 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.

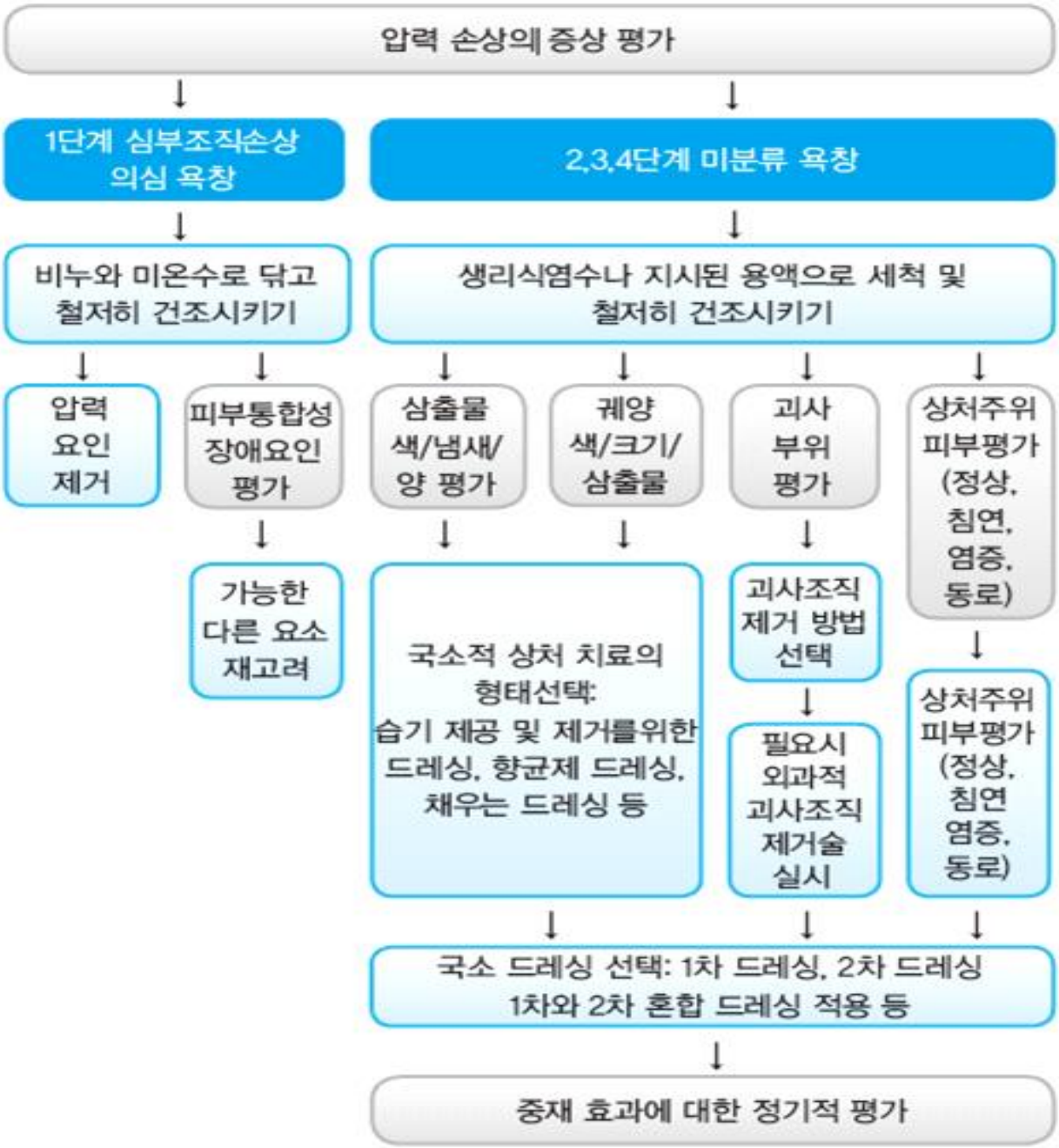
○ 욕창관리 2단계
- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 욕창 예방 매트리스 및 자세 변환 용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부 보호 연고나 스프레이를 뿌린다.

○ 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
- 상처기저 부위 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 치료 과정에 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 제공한다.


압력 손상의 증상 평가
1단계 심부조직손상 의심 욕창
2,3,4단계 미분류 욕창
비누와 미온수로 닦고 철저히 건조시키기
생리식염수나 지시된 용액으로 세척 및 철저히 건조시키기
압력 요인 제거
피부통합성 장애요인 평가
삼출물 색/냄새/양 평가
궤양 색/크기/삼출물
괴사 부위 평가
상처주위 피부평가 (정상, 침연, 염증, 동로)
가능한 다른 요소 재고려
국소적 상처 치료의 형태선택: 습기 제공 및 제거를위한 드레싱, 향균제 드레싱, 채우는 드레싱 등
괴사조직 제거 방법 선택
필요시 외과적 괴사조직 제거술 실시
상처주위 피부평가 (정상, 침연 염증, 동로)
국소 드레싱 선택: 1차 드레싱, 2차 드레싱 1차와 2차 혼합 드레싱 적용 등
중재 효과에 대한 정기적 평가

응급상황 대응지침

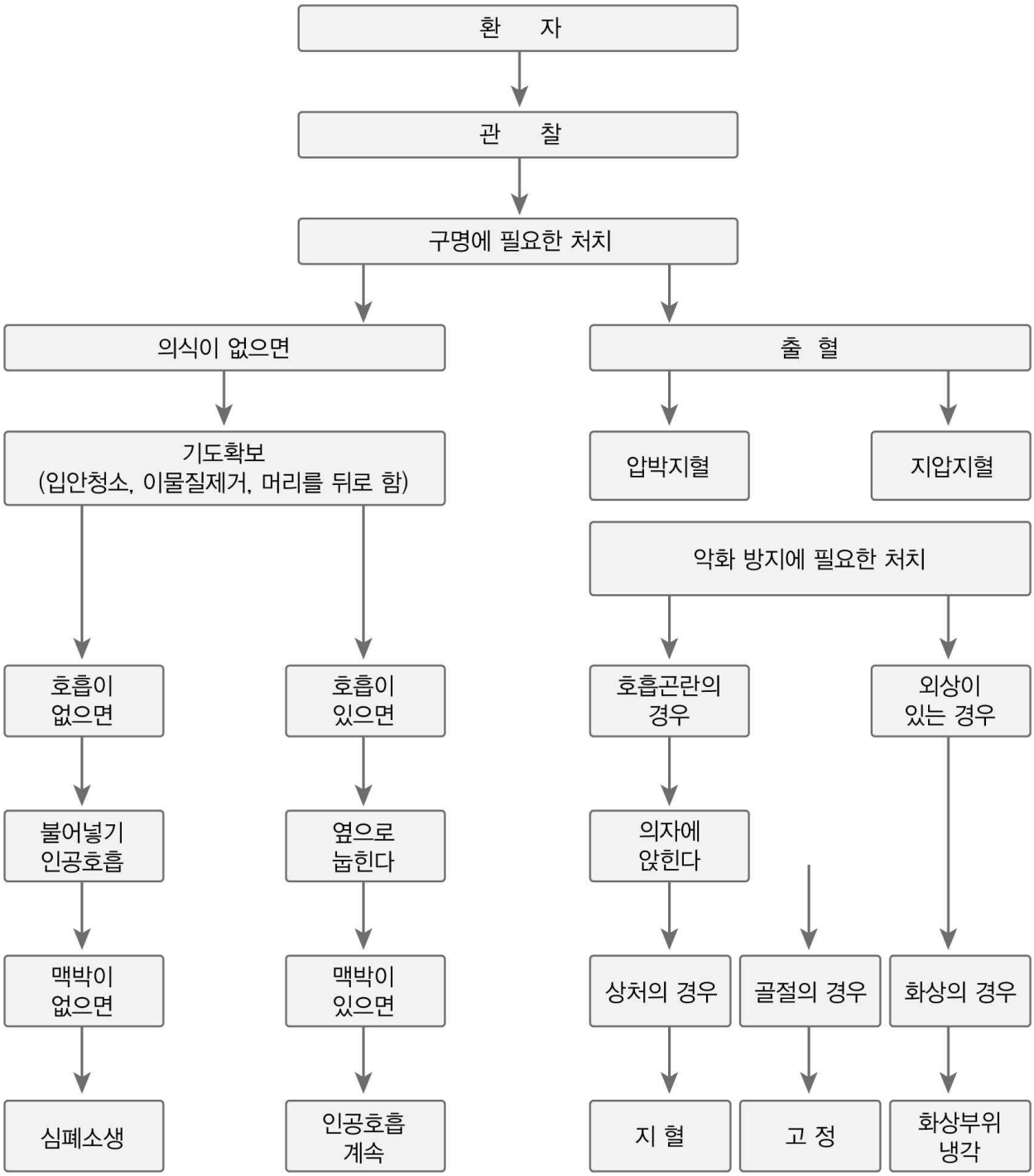
응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법

The드림 주간보호센터

○ 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 의식 확인

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 동료 직원에게 도움을 요청한다.

③ 119신고

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

④ 호흡 확인 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 인공 호흡

환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공 호흡을 실시한다.

△ 기도유지 열기

머리기울임-턱들어 올리기 방법을 사용하여 기도를 개방 한다.

머리기울임-턱들어 올리기는 한 손으로 환자의 머리가 뒤로 기울어지게 하면서, 다

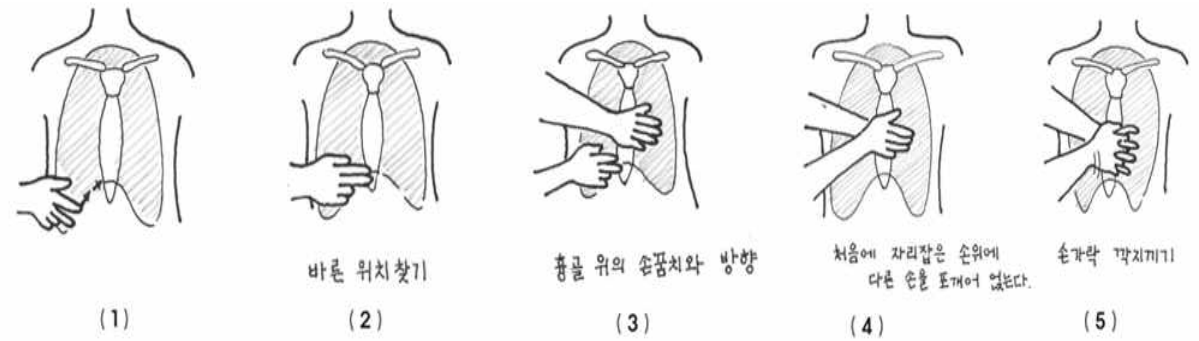
른 손의 손으로 아래턱의 뼈 부분을 머리 쪽으로 들어 올림으로써 기도가 열리도록 하는 방법이다. 이때 턱 아래 부위의 연부조직을 깊게 누르면 오히려 기도를 막을 수 있기 때문에 주의한다. 기도가 열리면 환자의 입을 열어 입-입 인공호흡을 준비한다.

△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 수평 자세를 취하게 한다.
- 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다.



- 흉부 압박 위치

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

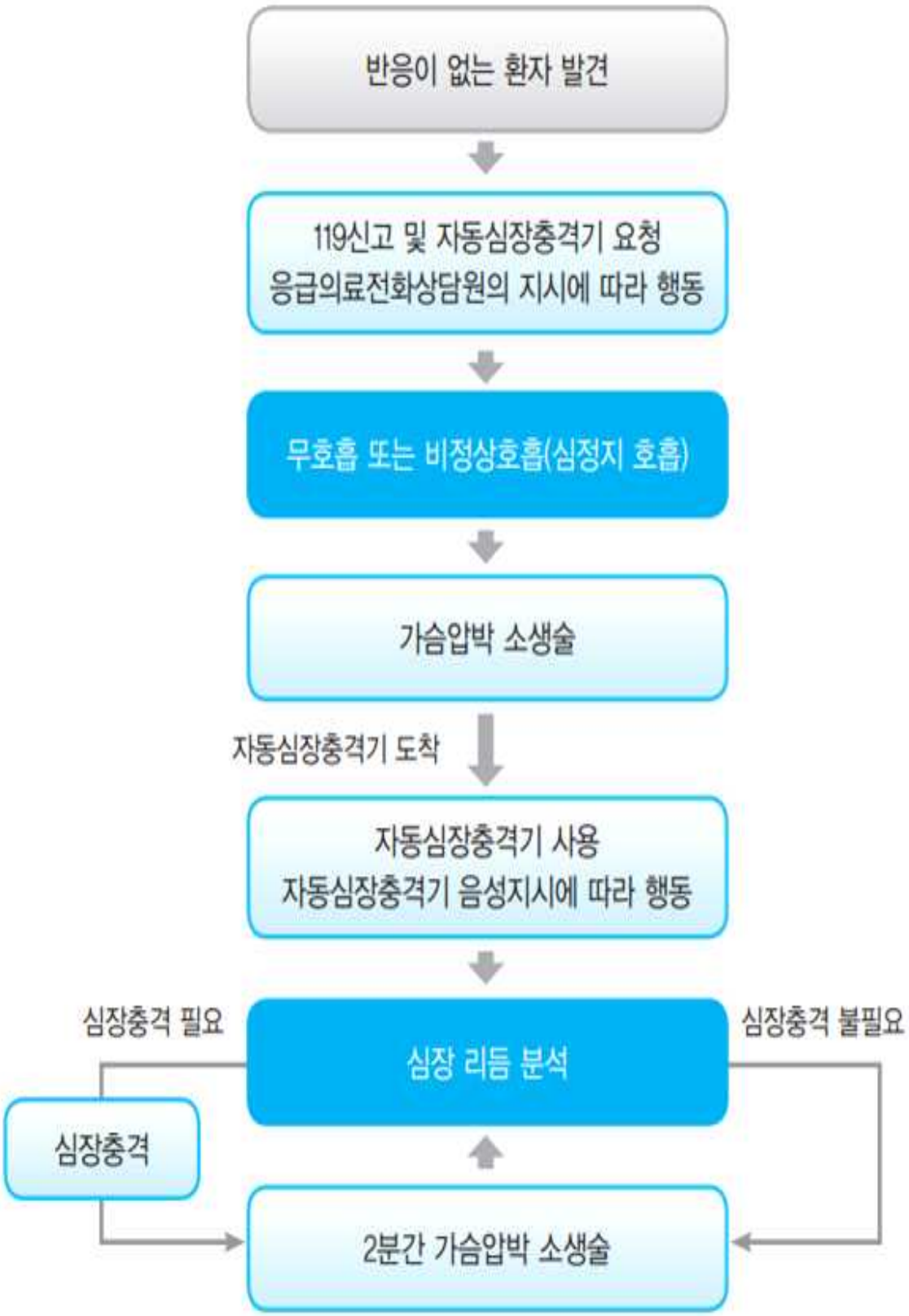
- 흉부 압박을 가하는 자세

- 흉골의 하부 1/2에 한 손을 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 체중을 실리도록 한 다음 압박해야 한다.

- 흉부 압박을 가하는 방법

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

【 반응 없는 환자 발견 행동 요령 】



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 전 직원이 질식에 적절히 대처하는 방법을 미리 숙지하고 있어야 한다.

1) 증상확인

① 부분 기도 폐쇄 시

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

② 완전 기도 폐쇄 시

기도가 완전히 막히는 완전기도 폐쇄 시에는 대상자는 말하지 못하면서 양손(또는 한 손)으로 목을 쥐는 형태가 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 취한다.

. 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 뱉어낼 수 있도록 한다.

. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.

. 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.

. 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다.

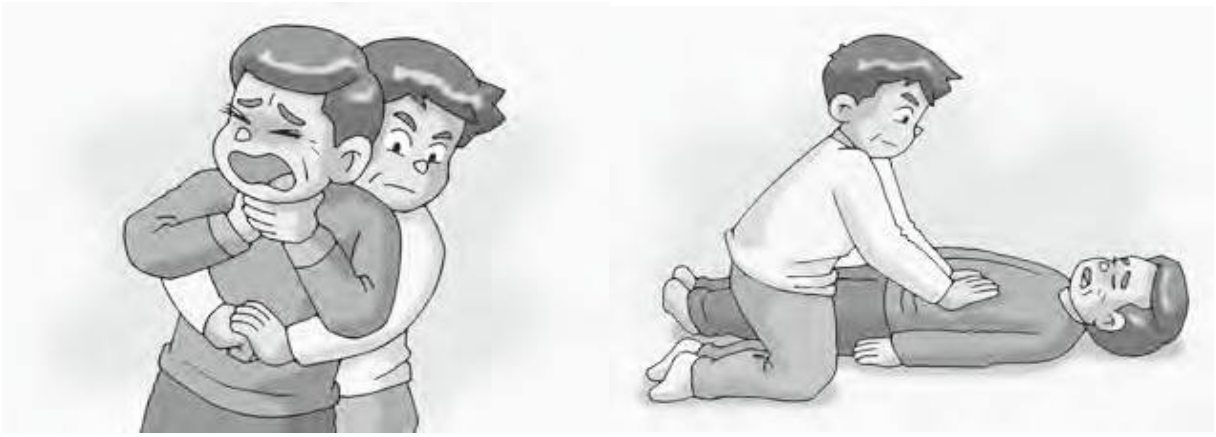
① 부분 기도 폐쇄 시 (하임리히법)

. 두 다리는 어깨너비보다 약간 벌리고 무릎은 살짝 굽혀서 단단히 선 안정적인 자세가 되도록 한다.

. 어르신의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 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.

3. 기타 응급 상황

○ 경련, 화상, 뇌졸중, 낙상 조치 방법

구 분	응급조치 방법
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 꽉 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 호흡곤란 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 있고열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질을 바르지 않는다. ⑦ 119에 연락해서 병원으로 이송한다. ⑧ 화상 발생 경위와 조치 결과를 반드시 보호자에게 알린다. ⑨ 화상 발생 경위 및 조치 결과를 기록한다.

구 분	응급조치 방법
뇌졸증	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(연계기록지)을 동봉한다. ② 가족과 보호자에게 연락한다.
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

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리

The드림 주간보호센터

종사자 윤리지침

● 윤리지침

노인복지시설의 종사자는 노인의 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 종사자가 지켜야 하는 윤리적 행동 규범을 말한다.

○ 사회복지 시설에서 어르신을 모시는 종사자의 윤리는 매우 중요함으로 지침을 정하여 모든 종사자가 인식하여 윤리적 지침을 기반으로 어르신에게 서비스 제공

● 종사자의 기본 윤리

① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신의 업무에 자부심을 갖고, 책임감을 가지고 업무를 수행한다.
② 종사자는 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
④ 사회정의 실현과 어르신의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구한다.
⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.
⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.
⑦ 종사자는 직무를 수행할 때에 지연、혈연、학연、종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니 된다.
⑧ 종사자는 하급자에게 법령이나 규정에 위반하여 자기 또는 타인의 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하여서는 아니 된다.
⑨ 고객의 요구와 기대를 정확하게 파악하여 이에 부응하는 최상의 서비스를 제공하기 위하여 항상 노력한다.

● 수급자에 대한 윤리

① 어르신이 존엄한 존재로 대우받을 권리를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
② 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체 조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
③ 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대 행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
④ 노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다
⑤ 서비스 제공 시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.
⑥ 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.
⑦ 노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다.

[종사자의 노인 권리 보호를 위한 행동 강령]

○ 노인 및 보호자가 시설과 관련한 올바른 정보를 제공받을 수 있도록 한다.
○ 시설 입소 시 노인이 스스로 결정하도록 하며, 노인의 의사를 존중한다.
○ 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 반영하여 서비스를 제공한다.
○ 신체적 장애 등으로 주거생활의 어려움이 발생하지 않도록 주의를 기울여야 한다.
○ 업무 수행 과정에서 알게 된 생활 노인 개인의 정보는 사전 동의 없이 공개되어서는 안 된다.
○ 마지막까지 인간으로서 품위를 유지하고 권리와 가치가 손상되지 않도록 한다.
○ 어떠한 이유로도 차별 및 노인학대는 정당화될 수 없다.
○ 서비스 제공자 편의에 의해 노인의 신체를 억제해서는 안 된다.
○ 노인의 건강상태, 개인적 선호 및 기능 상태에 따른 개별화된 생활 및 보건의료 서비스를 제공한다.
○ 노인의 면회나 외출, 외박 기회를 거부하거나 제한을 두어서는 안 된다.
○ 노인의 개인 소유 재산과 소유물을 서비스 제공자 임의로 처분하지 않는다.
○ 노인의 불평과 고충이 자유롭게 표현되며, 이를 해결하기 위한 조취를 취해야 한다.

● 전문가로서의 윤리

○ 자율존중의 원칙

모든 인간은 인간의 존엄성에 의해 자신의 신체에 대한 고유한 권리를 지니고 있으며 누구나 자신의 신체에 행해질 일에 대해 결정할 권리를 갖습니다. 인지기능이 저하된 치매 수급자라 하더라도 돌봄을 제공 할 때는 치매수급자의 의견을 존중하고 그들의 의사를 존중하도록 노력해야 하며 행위에 대한 타당한 설 명을 수급자 수준에 맞게 설명해 주어야 합니다.

○ 정의의 원칙

모두에게 동등한 대우를 해야 합니다. 만일 수급자의 요구, 신체적 특성이나 상황 등 에 따라 동등한 대우가 어려 울 경우 그에 대한 정당한 근거가 있어야 합니다. 따라서 수급자 봄에 있어 인간의 존엄성 유지와 함께 불평등이 생기지 않도록 주의와 노력이 필요합니다.

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 위험 요인으로부터 보호되어야 한다.
④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
⑤ 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경 요청 시 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다.
⑥ 시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다.
⑦ 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.

치매예방 및 관리지침

치매종류, 치매증상, 치매예방,
관리 및 치료

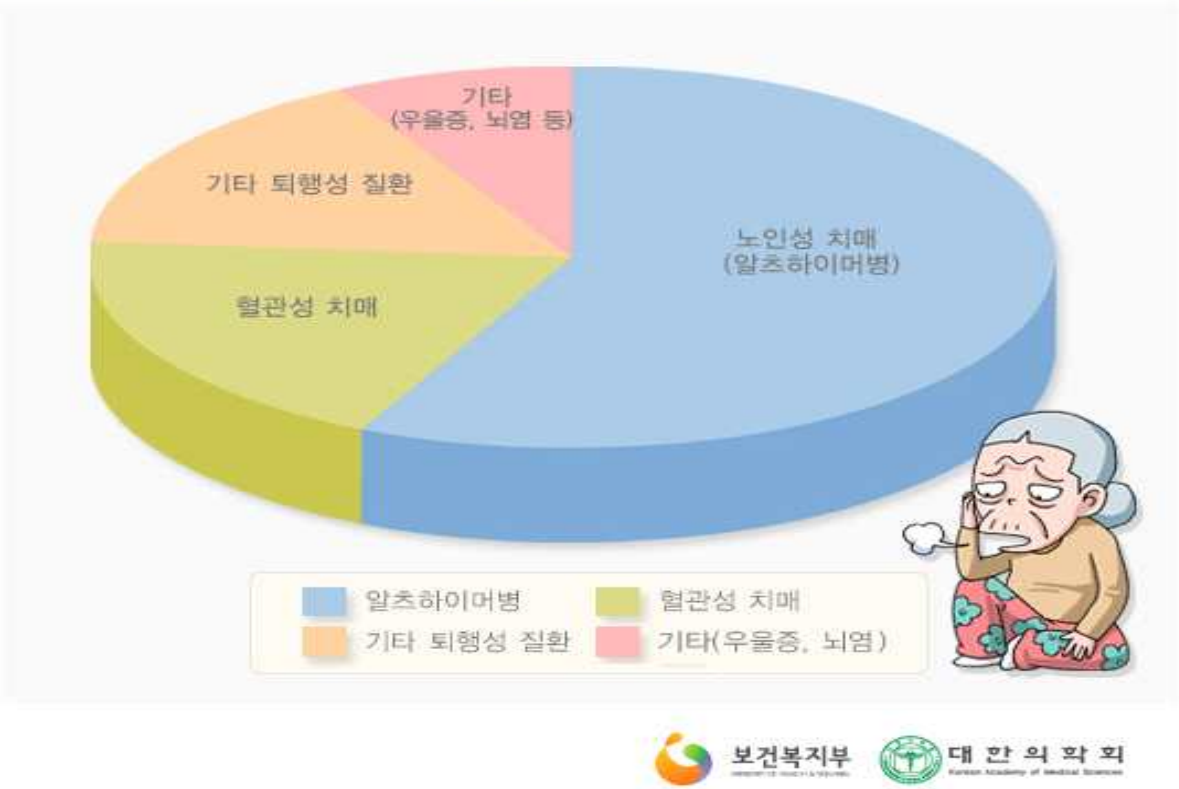
The드림 주간보호센터

치매예방 및 관리지침

○ 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

• 치매는 정상적이던 사람이 뇌에 발생한 여러 가지 질환으로 인하여 기억하고 사고할 수 있는 인지기능이 장기적으로 감퇴하여 일상생활 생활에 영향을 줄 정도에 이르게 되는 넓은 범위의 뇌 손상을 의미한다.

알츠하이머병	뇌에 베타아밀로이드 단백이 침착하여 생긴 노인성 신경반과 타우 단백질이 과인산화 되면서 결합한 신경섬유다발로 불리는 비정상물질이 뇌에 축척하여 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
전두측두엽치매	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 신경과의사)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 감소 되었다.

1) **인지장애**

- 기억력 저하

약속을 잊거나 물건을 잃어버리는 경우가 많다. 수일 전 또는 수 주일 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 만다.

- 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 못하는 경우도 있다.

- 실행기능 저하

옷매무새가 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 수면 양상이 변화한다. 자살에 대한 생각이 증가하여 자살을 시도하기도 한다.

- 정신증

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

- 초조 및 공격성
쉽게 불안해하거나 이유 없이 자꾸 서성거리고 한자리에 오래 앉아 있지 못하며 초조한 것처럼 행동한다. 고집스럽고 이기적이며 논쟁적이고 자주 화를 내기도 하며 한 번 화를 내며 걷잡을 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	주 요 증 상
초기	- 일주일 내의 중요한 사실을 기억하지 못함 - 사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음 - 시간과 장소를 기억하지 못함
중기	- 오전에 경험한 중요한 일을 오후에 기억하지 못함 - 옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐 - 불안, 초조, 피해망상, 도둑 망상의 증상이 나타남
말기	- 시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐 - 자식과 배우자도 몰라봄 - 식사, 대소변을 스스로 해결못하고 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 하게 하고 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.

● 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 진행 여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야 한다. 따라서 치매 대상자는 3-6개월 간격으로 병원에서 상태를 검진하는 것이 매우 중요하다.

1. 치매 조기 발견과 지속 치료의 중요성

① 치매 조기발견의 장점

. 조기발견을 통해 회복가능한 치매를 감별할 수 있다.

. 혈관성 치매인 경우 적절한 치료를 통해 병의 진행을 중지시킬 수 있다.

. 알쯔하이머인 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 치매약을 꾸준히 복용하는 것의 중요성

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

○ 치매에 따른 행동장애와 돌보기 요령

1. 배회

- 치매 대상자가 집에서 나간 채 행방불명이 되거나 경찰서에 보호되는 일이 종종 일어나곤 한다. 이때, 예기치 못한 사고를 당할 수도 있다.
- 치매 대상자는 언제 길을 잃게 될지 모르므로 이름과 연락처가 기입 된 팔찌나 목걸이를 착용하여 이웃 주민이나 교통순경 등이 발견 시 즉시 가족에게 연락하도록 한다.

2. 망상

- 물건을 잃어버리는 망상이나 질투망상, 버려졌다는 망상 등이 치매 대상자를 괴롭힌다. 특히 망상의 빈번한 출현은 가까이서 돌봐주는 사람을 힘들게 할 수 있다.
- 저금통장이나 지갑, 안경이나 액세서리 등과 같이 자주 사용하는 물건도 어디에 두었는지 기억을 못하고 잊어버리게 되는데 잊어버렸다는 것을 자각하지 못한다.
- 다른 사람이 가져갔다고 생각하며 직접 간병하고 있는 사람을 의심하게 되고 가져가지 않았다고 해도 쉽게 납득하지 못한다.
- 설득하려 하면 더욱 강하게 불신하므로 물건이 없다는 사실을 받아들이고 함께 찾는 것이 도움이 될 수 있다. 행동을 자세히 관찰하면서 사람에 따라 물건을 감추는 장소에 특징이 있을 수 있으므로 대상자의 손으로 직접 찾도록 유도하는 것이 좋다.

3. 불안 및 초조감

- 치매 대상자는 조금 전에 한 것을 잘 잊어버린다. 또 시간, 계절, 자신이 있는 장소도 분명하게 알지 못할 수 있으며 증상이 진행되면 주변 사람도 알아보지 못하게 될 수 있다. 이러한 증상이 있는 치매 대상자는 사소한 것에서 불안이나 초조감에 시달리게 된다.
- 치매의 정도가 경도나 중등도인 경우에 불안과 초조감이 특히 심한 경향이 있고 흔히 저녁이 되면 더욱 침착성이 없어지고 불안과 초조감을 보이기도 한다.

4. 흥분 및 공격적 행동

- 치매 대상자는 전두엽 기능장애가 차츰 동반되어 성격 변화가 생기게 되는데, 가장 흔한 증상이 화를 잘 내는 증상이다. 하지만, 모든 사람을 대상으로 화를 내는 것은 아니고 자신과 가장 친숙한 가족에게만 화를 내는 것이 일반적이다. 치매 대상자는 자신의 의사표시를 할 수 없는 경우가 많다.
- 치매 대상자의 행동 원인을 이해하도록 하고, 대상자의 곤란한 행동에 개입하는 과정에서 요양보호사가 흥분하거나 무시하는 모습을 보여서는 안된다. 원인이 짐작되지 않거나 요양보호사의 노력으로 이러한 행동이 해결되지 않는 경우에는 정신과 의사와 의논하여 약물치료 등을 받도록 해야 한다.

5. 성적 행동

- 치매 대상자에게 드물게 나타나는 증상이나 사람들 앞에서 옷 벗기, 성기노출 등의 성적 행동 문제가 나타날 수 있다.
- 치매 대상자의 경우 성 자체에는 관심이 없다. 따라서 대상자가 이런 행동을 하였을 때 과민반응을 보이지 않도록 한다. 옷을 벗는 행동은 옷 자체가 거추장스럽거나 장소를 착각하였거나, 배변이나 요의를 느끼기 때문일 수 있으므로 확인해 보아야 한다. 만지거나 안으려는 행위는 주의를 끌거나 상대를 안심시키기 위한 행위일 수 있다. 따라서 대상자에게 화를 내거나 비웃지 않도록 하여야 하고 이런 행동은 적절치 못하다고 조용히 말해주고 다른 사람이 없는 곳으로 데리고 간다. 또한 관심을 돌릴 수 있도록 다른 활동을 하도록 유도하는 것이 도움이 된다.