

2025



운영규정과 사업계획 및 급여제공지침



실버간호복지센터

☎ 041)332-1152

목 차

I. 운영규정	1
제1장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항	3
제2장 이용계약에 관한 사항	3
제3장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	5
제4장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	6
제5장 서비스 제공자의 배상책임 및 절차 등에 관한 사항	12
제6장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	13
제7장 인력관리 규정에 관한 사항	13
제8장 보수에 관한 사항	16
제9장 직원의 복리후생에 관한 사항	19
제10장 안전과 보건에 관한 사항	22
제11장 고충처리 절차에 관한 사항	34
제12장 예산관리	44
제13장 후원금의 관리	48
II. 사업계획서	49
제1장 시설개황	51
제2장 시설 운영 계획	52
제3장 2025년도 사업계획	54
제4장 기대효과	59
제5장 예산계획	60

2025년 인건비 지출비율	61
실버간호복지센터 비상연락망	63
운영위원회	64
운영위원회 운영규정	70
지역사회 보건의료 복지	74
자원봉사자 활용계획	75
실버간호복지센터 연간교육 계획서	77
III. 급여제공지침	85
제1장 종사자 윤리지침	87
제2장 성폭력 예방 및 대응지침	100
제3장 응급상황 대응지침	105
제4장 감염예방 및 관리지침	113
제5장 치매예방 및 관리지침	123
제6장 욕창예방 및 관리지침	132
제7장 낙상예방 및 관리지침	138
제8장 노인인권 보호지침	142
제9장 근골격계 질환 예방지침	152
제10장 개인정보 보호지침	160
제11장 인권침해 대응지침	165
제12장 고충처리지침	171
IV. 자격증 등	175

2025



I. 운영규정



실버간호복지센터

☎ 041)332-1152

실버간호복지센터 운영규정

(방문요양, 방문목욕, 방문간호)

제1장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

이용자 홍보방법	
온라인	노인장기요양보험 홈페이지
오프라인	홍보지 및 관계기관 연계 협력
기 타	이용자, 보호자를 통하여 모집, 직접 홍보
급여종류	방문간호는 어르신의 거주지에 방문하여 급여 서비스 제공
	방문요양은 어르신의 거주지에 방문해 일정시간 서비스 제공
	방문목욕은 목욕차량을 이용하여 어르신의 거주지에 방문 목욕서비스 제공

제2장 이용계약에 관한 사항

1. 서비스 이용계약

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

2. 계약기간

원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

가. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 시설과 이용자나 보호자 간 협의에 따라

계약기간을 달리할 수 있다.

나. 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다.

다. 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인 요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.

라. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 기관이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 문자 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

3. 계약목적

가. 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하 “계약”이라 한다)을 체결한다.

나. 센터와 수급자 이용하는 기간동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

4. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

가. 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인 일부부담금으로 정한다.

나. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.

다. 월 이용료는 본인 일부부담금으로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.

라. 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

마. 월 이용료 및 비급여비용은 기관의 내부에 게시한다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	보험료	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 85% 보험공단으로부터 지급.
자부담	본인부담금	15%	보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%임. (기초생활수급자의 경우 면제)
		0%,6%, 9%	의료급여수급자, 경감대상자의 경우 6%또는 9%이며
			기초생활수급자의 경우 면제
기타			

5. 신원인수인의 권리 및 의무

가. 신원 인수인의 권리

- 1) 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 2) 보호자의 사정에 의해 자유로이 대상자의 전원 등을 할 수 있는 권리
- 3) 이용자의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알 권리

나. 신원인수인의 의무

- 1) 신원인수인은 입소자 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 2) 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- 3) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

6. 계약의 해제

가. 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 계약해지 신청서를 제출하여야 한다.

나. 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.

- 1) 종사자의 인권과 안전에 매우 위협이 될 때
- 2) 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
- 3) 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
- 4) 이용자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
- 5) 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제3장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 이용료 변경 및 절차

가 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.

나. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.

- 1) 이용자의 장기요양등급이 변경시
- 2) 장기요양급여비용이 변경시
- 3) 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때

다. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.

- 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
- 2) 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)안내하며, 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.

2. 이용료 납부

가. 이용자나 보호자는 그 달 이용료를 그 다음달 20일까지 납부하여야 한다.

나. 4-1에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 7일전까지 고지하여야 한다.

다. 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 이메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.

라. 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

제4장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

1. 서비스 내용

기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동 될 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사 활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원서비스: 외출시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 인지활동 지원 서비스

방문목욕 서비스	이동욕조 및 목욕차량을 이용한 목욕 서비스 제공 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
방문간호	- 건강관리 및 건강서비스지원, 기능회복서비스, 심리사회적 기능증진 서비스, 정서 및 인지지원서비스, 가족상담 지원 등 - 영양간호, 통증간호, 기초건강관리서비스, 당뇨병환자 고혈압환자 파킨슨환자 뇌졸중환자 관리 및 가족상담 지원 서비스 등 - 특별행사 프로그램, 위생관리 서비스
기타	센터는 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

■ 다음 항목의 경우 제외

- 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
- 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

가. 장기요양급여비용

장기요양기관이 장기요양 1~5등급 인정을 받은 노인에게 서비스를 제공하고 받는 경제적 보상으로서, 1일 단위 혹은 1회 단위 등으로 정해져 있는 서비스 단가를 의미

1) 장기요양기관은 동기관이 제공한 서비스의 총량을 수가로 계산하여 수입을 산정하게 됨

○ 서비스 이용시 발생하는 재료비용까지 모두 장기요양급여비용에 포함되어 있으며 별도의 비용 수납은 불가

가) 장기요양등급에 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨

나) 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총시간을 말함.

다) 대상자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 해당서비스 시간의 수가에 100%를 가산함. (단 120분 미만에 한함)

나. 방문목욕 급여비용

1) 방문목욕(이동목조이용)

가) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

나) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가 욕조를 활용한 전신입욕을 실시한 경우에 산정한다.

다) 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.

라) 차량 이용 방문목욕

- 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.
- 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로, 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.
- 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 전신입욕을 제공하는 경우에는 “나-1”의 90%를 산정한다.

마) 차량을 이용하지 않은 방문목욕

- 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
- 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
- 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우
- 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는 차량이용 여부에 관계없이 “나-2”의 80%를 산정한다.

(1) 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕의자 이용 등)

(2) 기타 욕조를 활용한 전신입욕으로 보기 곤란한 경우

2. 월 이용료 및 기타 비용 부담액

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	보험료	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 85% 보험공단으로부터 지급.
자부담	본인부담금	15%	보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%임. (기초생활수급자의 경우 면제)
		4% 6% 9%	의료급여수급자, 경감대상자의 경우
		0%	기초생활수급자의 경우 면제

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

나. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다.

이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

다. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

2025년 장기요양보험 수가 안내



보건복지부

보건복지부의 2025년 장기요양보험 수가 인상 안내

[2025년 월 이용료 한도액] -한도액 초과 시 본인부담금이 100% 추가 됩니다

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2024	2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원	643,700원
2025	2,306,400원	2,083,400원	1,485,700원	1,370,600원	1,177,000원	657,400원
증가액	(236,500원)	(213,800원)	(29,900원)	(28,800원)	(25,400원)	(13,700원)

방문요양	2024년 수가	2024년 본인부담금	2025년 수가	2025년 본인부담금
[2025년 장기요양 수가 안내] (월별 15% 기준 인상률 적용)				
50분 이상	16,940원	2,541원	16,940원	2,541원
60분 이상	24,120원	3,618원	24,580원	3,687원
90분 이상	32,510원	4,877원	33,120원	4,968원
120분 이상	41,380원	6,207원	42,160원	6,324원
150분 이상	48,250원	7,238원	49,160원	7,374원
180분 이상	54,320원	8,148원	55,350원	8,303원
210분 이상	60,530원	9,080원	61,670원	9,251원
240분 이상	66,770원	10,016원	68,030원	10,205원
종일방문요양	94,180원	14,127원	95,960원	14,394원

방문목욕	2024년 수가	2024년 본인부담금	2025년 수가	2025년 본인부담금
60분미만(차량이용 차량내)	67,740원	10,161원	69,180원	10,377원
60분미만(차량이용 가정내)	61,070원	9,161원	62,380원	9,357원
60분미만(가정내)	38,140원	5,721원	38,950원	5,843원
60분이상(차량이용 차량내)	84,670원	12,701원	86,480원	12,972원
60분이상(차량이용 가정내)	76,340원	11,451원	77,970원	11,696원
60분이상(가정내)	47,670원	7,151원	48,690원	7,304원

방문간호	2024년 수가	2024년 본인부담금	2025년 수가	2025년 본인부담금
30분 미만	40,760원	6,114원	41,710원	6,257원
30분 이상 60분 미만	51,110원	7,667원	52,310원	7,847원
60분 이상	61,490원	9,224원	62,930원	9,440원

수급자 정보					
수급자		생년월일		등급	
수급자유형			본인부담률		
한도액	2025년		2025년		

인상에 따른 추가적용은 2025.1.1. 시행되며, 2025년 1월분부터 본인부담금 추가 적용됩니다.

○
○
○

기관명 실버간호복지센터 (인)

이용자 (보호자) (인)

제5장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위

1. 제공자의 배상책임

1) 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 상한 음식을 제공하였을 때

2) 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ② 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

3) 본 기관에서는 이용어르신의 보호시간에 불의한 사고를 대비해서 전문인 손해배상책임 보험을 체결한다.

2. 제공자의 면책범위

가. 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 제공자에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 제공자는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리 한다.

나. 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.

다. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리 한다.

3. 배상책임보험의 가입

서비스 제공시 종사자 및 수급자 어르신의 안전을 위하여 배상책임보험가입 전문인 배상책임보험 가입 계획

대 상	보험회사명	비 고 (해당기간 등)
전문인직업배상책임보험 요양보호사(5~100)	사회복지공제회	2025년 사업개시일 ~ 1년
업무배상책임 간호(조무)사	삼성화재	2025년 사업개시일 ~

기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 센터가 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입한다.

제6장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 운영규정 개정

운영위원 회의를 통해 운영규정 개정을 할 수 있다.

- 운영위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- 개정된 운영규칙은 즉시 시행된다.

2. 운영규정 개정 절차

운영규정 문제점 파악 -> 자체평가 진행, 수급자 만족도 조사 진행 -> 기관 실무자 회의 진행 -> 수급자 의견 수렴 -> 운영규정 개정 진행함.

제7장 인력관리 규정에 관한 사항

1. 채용

기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

가. 전형에 합격한자는 기관에서 정한 구비서류를 제출한 후 시용기간을 마침으로써 본채용이 확정된다.

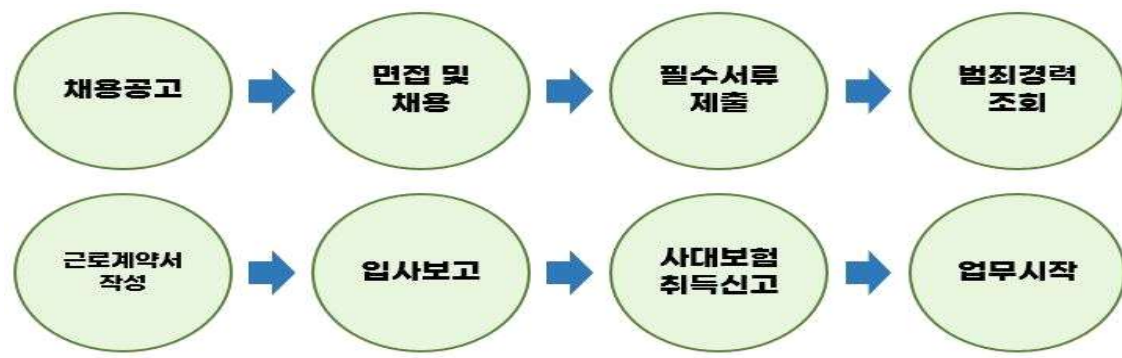
나. 기관은 긴급을 요할 때에는 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용 할 수 있으나, 채용 후라도 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않거나 기재사항에 허위사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.

○ 채용서류

기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- 1) 자격증 사본 1통
- 2) 근로계약서 1통
- 3) 주민등록증 사본 1통
- 4) 건강검진기록부

○ 직원 채용과정



- 1) 채용공고 : 온라인, 오프라인 채용공고뿐 만 아니라 각 직종별 모임이나 소통하는 채팅방 등 활용
- 2) 면접 및 채용
- 3) 필수서류 제출
(주민등록등본, 자격증 사본, 급여통장 사본, 신체검사서(결핵 포함))
- 4) 노인학대 및 장애인학대 범죄경력조회
- 5) 근로계약서 작성
- 6) 입사보고
- 7) 사대보험 취득신고
- 8) 업무시작

○ 채용 방법

- 1) 지역별 요양보호사, 사회복지사 모임, 단톡방 활용
 - 각 모임을 관리하는 관리자를 통해 좋은 직원 구하기
- 2) 요양보호사 학원 또는 교육원, 사회복지사 교육원
 - 학원, 교육원에 직접 찾아가 직원 조건을 얘기하고 직접 연결을 요청
- 3) 워크넷, 사람인 구인사이트 활용

○ 면접 시 확인 사항

- 1) 잦은 이직 이력 유무 (책임감, 인내심)
 - 전 직장 근무경력이 있다면 퇴사사유 확인
 - 경력이 2년 이상이라면 평가 준비 경험 등
- 2) 외적으로 단정·청결한 위생 복장 등
- 3) 질문 답변 시 단어 선택과 어투

2. 복 무

○ 자격기준

- 1) 노인장기요양법상 요양보호사 및 간호(조무)사 자격증을 취득하여야 한다.
- 2) 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.
- 3) 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

○ 복무의무

근로자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

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

○ 출근, 결근

- 1) 근로자는 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- 2) 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 소속부서의 장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 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.

○ 지각·조퇴 및 외출

- 1) 근로자는 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 회사에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.
- 2) 근로자는 근로시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출 하고자 할 경우에는 기관의 승인을 받아야 한다.
- 3) 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가 없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 근로자의 인사고과, 상훈 등의 개인적인 인사관리에 반영할 수 있다.
- 4) 근로자가 지각·조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

3. 승진,상벌 등

- 승진 등은 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 기관 내부검토를 거쳐 결정한다.
- 가. 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 승진, 상벌 등을 하며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
 - 나. 기관은 인사발령(대상자 관리대상 변경 등)을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
 - 다. 승진 등 인사발령과 관련하여 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

제8장 보수에 관한 사항

1. 임 금

○ 임금의 구성항목

- 가. 근로자에 대한 임금은 기본급과(이하 “통상임금”이라 한다) 연장·야간·휴일근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
- 나. 소정 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간 또는 휴일에 근로한 경우에는 각각 시간급 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.
- 다. 단시간 근로자에 대한 임금은 시간급과 주휴수당·연장·야간·휴일근로수당 등

법정수당으로 구성하며, 연장·야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일 근로에 대한 법정수당은 ②항의 기준을 적용하되 통상근로자의 소정근로시간 이내의 연장근로 시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니한다.

○ 임금책정

- 가. 직원의 임금은 최저임금을 보장한다.
- 나. 직원의 임금은 포괄 산정하여 지급할 수 있다.
- 다. 기관 내 모든 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용당시 합의한 연봉제(시급제)로 계약하여 보수를 책정 한다.
- 라. 근무성적이 탁월하며 성실하여 타의 모범이 되는 직원에 대하여는 센터장의 권한으로 특별한 배려를 할 수 있다.
- 마. 자원 봉사자, 임시직원이나 일용 근로자 등의 수당이나 보수 등의 기준에 관하여는 센터장이 따로 정할 수 있다.

○ 임금의 계산

- 가. 임금은 시급제나 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만, 필요한 경우 일급제와 연봉제를 시행 할 수 있다.
- 나. 단시간 근로자의 임금은 시간급을 원칙으로 하며, 시간급 임금을 일급 통상임금으로 산정할 경우에는 ③항에 따른 1일 소정근로시간 수에 시간급 임금을 곱하여 산정한다.
- 다. 단시간 근로자의 1일 소정근로시간 수는 “4주 동안의 소정근로시간을 그 기간의 통상 근로자의 총 소정근로일 수로 나눈 시간 수”로 한다.
- 라. 임금은 다음 각 호의 기준에 의하여 계산한다.
 - ① 승진자, 전보자, 결근자, 신규 채용자, 복직자, 퇴직자 등의 임금은 일할계산 한다.
 - ② 승급, 감급, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.
 - ③ 시용 근로자의 임금은 본 채용시 지급할 임금의 90%로 한다.

○ 임금 지급일

임금은 매월 1일부터 매월 말일까지로 계산한다.

가. 월급제 직원으로서 결근자, 신규채용자, 퇴직자 등의 임금은 일할 계산한다.

나. 승급, 감급, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.

다. 임금은 매월 25일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

○ 임금의 지급방법

임금은 통화로 직접 직원에게 그 전액을 지급하거나 직원이 센터에 요청한 은행계좌로 입금한다.

제1항에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 공제할 수 있다.

- ① 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
- ② 사회보험료(4대보험)
- ③ 기타 법령에 의거 공제되는 금액
- ④ 직원과 합의된 경비

○ 수 당

기관은 직원에게 직종, 직책 등을 참작하여 애경사 지원 및 명절수당 등 각종 수당을 지급할 수 있다.

○ 비상시 지불

기관은 직원 또는 그의 수입으로 생계를 유지하는 자가 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하여 그 비용을 총당하기 위하여 지급을 청구하면 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

- ① 출산, 질병 또는 재해를 당한 경우
- ② 혼인 또는 사망한 경우
- ③ 부득이한 사유로 귀향하게 되는 경우

○ 임금의 과오납 등

근로자의 허위신고 또는 계산상의 착오 등으로 인하여 발생한 임금의 초과 또는 과소지급분에 대하여는 이를 발견한 날의 다음 달 임금 지급일에 각각 소급공제 또는 가산하여 지급한다.

○ 휴업수당

- ① 기관의 귀책사유로 휴업하는 경우에는 휴업기간 동안 근로자에게 평균임금의 100분의 70의 수당을 지급한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금으로 지급한다.
- ② 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우에는 노동위원회의 승인을 받아 제1항에 정한 금액에 못 미치는 휴업수당을 지급 할 수 있다.

2. 퇴직금

가. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.

나. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.

다. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.

- ① 퇴직
- ② 해임 및 파면
- ③ 직권면직
- ④ 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.

라. 퇴직금의 적립

- ① 농협에 적립금 제도 운용 계획

3. 상여금

○ 목 적

이 규정은 센터가 임직원에게 지급하는 상여금 지급에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

○ 적용범위

상여금 지급에 관한 사항은 이 규정이 정하는 바에 의한다.

○ 상여금의 종류

상여금의 종류는 다음 각호와 같다.

- 1. 기본상여금 : 센터의 연간 상여금 지급계획에 따라 지급기준별로 분할하여 지급하는 기본적 상여
- 2. 특별상여금 : 센터의 경영이익, 사기 진작 등을 고려하여 특별히 지급하는 상여

○ 지급대상자

상여금 지급대상자는 상여금 지급일 현재 재직중인 임직원으로 한다. 단, 촉탁직, 일용직, 실습생 [연수생] 사원은 상여금 지급 대상자에서 제외하며, 특별히 센터장이 인정하는 경우에 한하여 비대상자에게 상여금을 지급 할 수 있다.

제9장 직원의 복리후생에 관한 사항

1. 복지 · 포상

○ 포 상

시설 대표 또는 기관장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사(자원봉사자 등)로서 본 시설 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행할 수 있다.

○ 대 상 자

기관을 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.

- ① 장기 근속자로서 시설 발전에 공이 현저한 자.
- ② 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자.
- ③ 외부 포상을 통해 시설의 명예를 높인 자.
- ④ 비상상황 등의 조치가 탁월했던 자.

○ 포 상 시 기

포상은 3월, 6월과 9월, 12월 연4회를 기준으로 하며 필요시 추가 포상을 한다.

○ 포 상 방 법

- 1) 포상은 상장, 부상(10만원 이하)으로 행함.
- 2) 행정사항 포상규정에 따른 多획득(2종이상) 직원은 인사고과에 반영한다.
- 3) 기타 포상과 복지는 기관 협의에 의한다.
- 4) 포상자 선정은 센터장 추천에 의한다.

2. 복리후생

우리기관의 복리후생은 적정성(종사자가 필요한, 기관의 재정적 부담 등), 합리성(국가와 기업의 중복이 없는), 협력성(노사간의 협력), 효과적 설계(종사자간의 참여 등)의 원칙을 기준으로 한다.

가. 연차 유급휴가 부여기준(근로기준법 제60조에 의한 연차 유급휴가 등)

- 1년간 근무일수의 80% 이상 출근한 근로자에게는 15일의 유급휴가
- 신규입사자 및 1년 미만 근로자는 1개월 개근시 1일 유급 휴가 보장
- 근속연수에 따른 추가 휴가는 근속연수가 3년 이상일 경우 매 2년마다 1일의 추가 휴가가 부여되며 최대 휴가 일수는 25일로 제한하고 이는 장기근속자의 피로해소와 동기부여를 위한 혜택
- 휴가 사용 기한 : 부여된 유급휴가는 1년 이내에 사용하지 않으면 소멸되며 단, 사용자의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못했다면 보상하며 법적분쟁을 대비하여 근로기준법에 준한 이상의 처우를 이행한다.

- 정년퇴직자 포상 - 15년 이상 성실히 근무한 후 정년퇴직 하는 자 : 기념품 (근속이라함은 당 기관의 제 시설근무 경력을 포함한다.)

나. 법정복리후생 : 5대보험(건강보험, 장기요양, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등

다. 비법정복리후생 : 보건위생(건강검진), 교육(교육비지원)등

설과 추석에는 명절상여금 또는 특정 선물을 지급

○ 휴 가

1) 휴가 및 휴게에 대한 사항은 취업규칙을 따르도록 한다.

- (휴가의 종류) 휴가는 연가, 병가, 공가 및 특별휴가로 구분한다.

- (휴가의 절차) 직원이 휴가를 받고자 할 때에는 대표 또는 센터장의 사전허가를 받아야 한다.

단, 긴급한 사유가 있을 경우에는 당일 정오까지 소정의 절차를 취하며, 다른 직원으로 하여금 대행하게 할 수 있다.

○ 연가일수

1. 직원의 근속기간별 연가일수는 근로기준법 제60조와 같다

1) 1년 미만근무자 또는 80% 미만 근로자는 1개월 개근시 1일의 유급휴가

2) 1년 이상 2년 미만 : 15일을 지급하고 사용시에는 일수 차감한다.

3) 3년 이상인 경우 2년마다 1일씩 가산하되 25일을 한도로 한다

2. 근속기간에는 휴직기간 및 직위해제 기간을 산입하지 않는다. 단 법령에 의한 수행시 예외로 한다.

- (연가일수예의 산입) 결근일수, 개인적 사유로 인한 휴직일수, 직위해제일수는 이를 연가일수에 산입한다.

- (연가계획) 기관장은 직원의 연가가 특정한 시기에 편중되지 않도록 연가계획을 수립하여 실시하여야 한다.

○ 병 가

1. 다음 각 호의 1에 해당하는 직원은 년 누계 60일의 범위 내에서 병가를 얻을 수 있다. 단, 공무로 인한 질병 또는 부상으로 요양 중일 때는 그 기간을 1년까지 연장할 수 있다.

1) 질병 또는 상해로 인하여 직무수행이 불가능할 때

2) 감염병으로 인하여 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때

2. 병가일이 7일 이상일 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

○ 공 가

기관장은 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 이에 직접 필요한 기간의 공가를 허가하여야 한다.

1. 징병검사, 동원훈련 등에 참가할 때

2. 공무에 관련하여 국회, 법원, 검찰, 기타 국가기관에 소환된 때

3. 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때
4. 천재지변, 교통차단 기타의 사유로 출근이 불가능할 때

○ 특별휴가

직원은 다음 각호에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.

1. 경조사가 있을 경우 별표1(특별휴가기준)의 기준에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.
2. 임신한 여직원은 출산 후 최소 45일 이상을 확보하여 총 90일의 출산휴가를 사용할 수 있으며 이 기간 중의 공휴일은 출산휴가에 산입한다.

- (특별휴가기간 중의 공휴일) 휴가기간 중의 공휴일은 휴가에 산입하지 않는다.

1. 축하일	1) 본인 결혼 : 5일 2) 배우자의 출산 : 20일 (출산일로부터 120일 이내 사용가능) (남녀고용평등법 제18조의2에 따른다.)
2. 기복일	1) 본인과 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일 2) 본인과 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 3일 3) 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일
3. 기 타	1) 직원의 질병 또는 부상으로 인한 병가 : 연간 60일 이내

2) 연차휴가의 경우 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 “전월 개근시 매월 1일의 연차휴가를 부여”하며 다만, 이렇게 발생한 휴가를 1년 이내에 사용한 경우에는, 그 다음해에 부여하는 연차휴가(15일)에서 그 사용일수를 공제한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.

3) “갑”은 근로자대표와의 서면 합의를 통하여 “연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)”의 제도를 사용할 수 있다.

(근로자대표는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 선임하며, 대법원 판례2011다 23149, 2011.07.14.를 따른다.).

제10장 안전과 보건에 관한 사항

□ 근골격계 질환 및 감염 예방

기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시하고, 자료 비치, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을

연계치료하며, 다음과 같이 근골격계 질환 감염 및 질환 예방에 대한 교육 및 진단검사, 조치 내용을 참고한다.

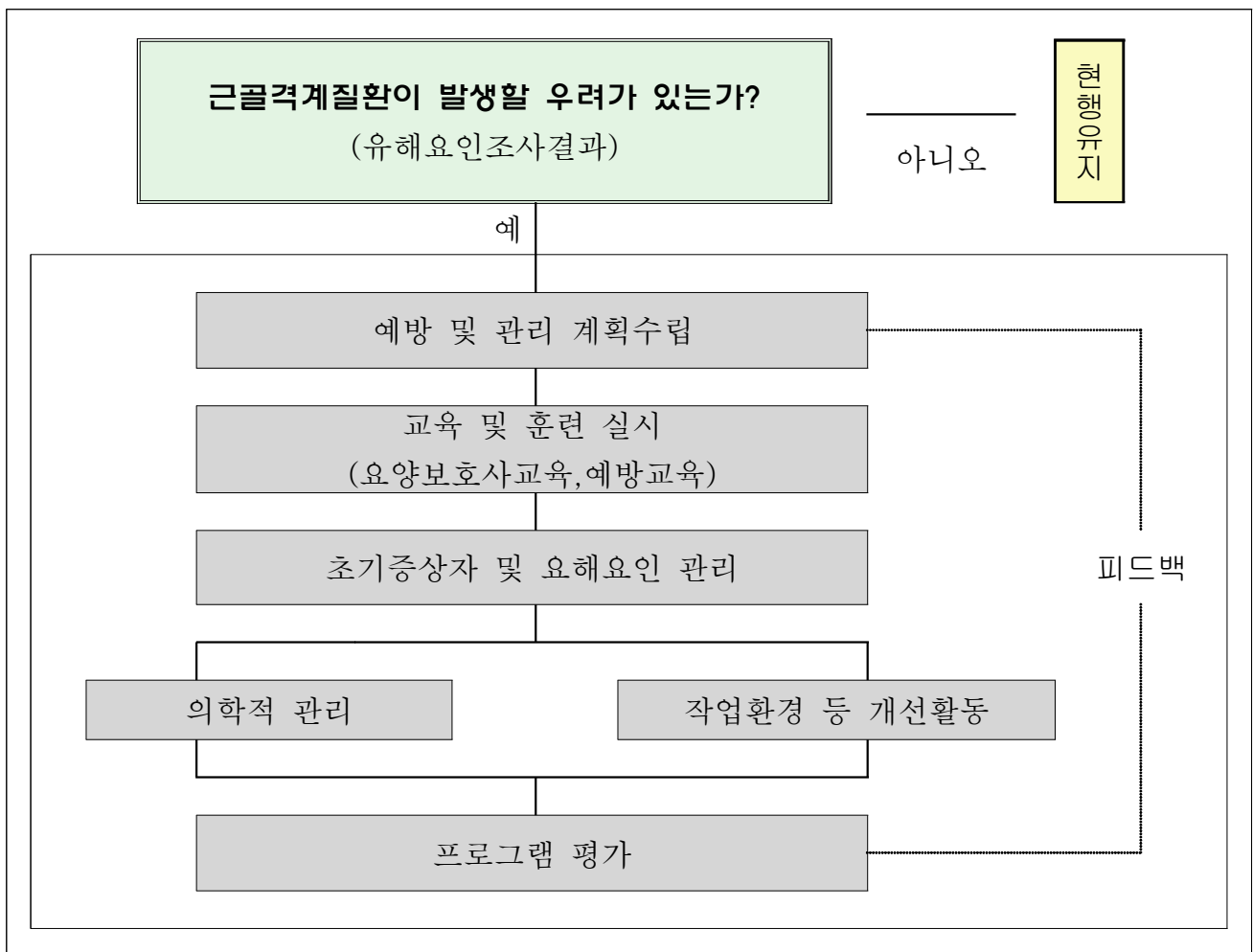
근골격계질환 및 감염예방

본 계획은 산업보건기준에 관한 규칙(이하 “보건규칙”이라한다) 제9장의 규정에 의거 우리 장기요양기관에 종사하는 직원들의 근골격계 질환 예방을 위한 조사와 개선, 관리, 교육을 위한 기준을 정함을 목적으로 한다.

□ 적 용 대 상 : 노인장기요양기관에 종사하는 모든 직원

□ 기 본 방 향

1. 예방 및 관리계획은 <그림 1> 에서 정하는 바와 같은 순서로 한다.



<그림1> 예방·관리프로그램흐름도

2. 대표(또는 센터장)와 종사들은 근골격계질환이 단편적인 작업환경개선만으로는 예방하기 어렵고 전 직원의 지속적인 참여와 예방활동을 통하여 그 위험을 최소화할 수 있다는 것을 인식하고 이를 위한 추진체계를 구축한다.
3. 대표(또는 센터장)와 종사들은 근골격계질환 발병의 직접적인 원인(부자연스런 작업자세, 반복성, 과도한 힘의 사용 등), 기초요인(체력, 숙련도 등) 및 촉진요인(업무량, 업무시간, 업무스트레스 등)을 제거하거나 관리하여 건강장해를 예방하거나 최소화한다.
4. 대표(또는 센터장)와 종사들은 근골격계질환의 위험에 대한 초기관리가 늦어지게 되면 영구적인 장애를 초래할 가능성이 있을 뿐만 아니라 이에 대한 치료 등 관리비용이 더 커짐을 인식한다.
5. 대표(또는 센터장)와 종사들은 근골격계질환의 조기발견과 조기치료 및 조속한 직장복귀를 위하여 가능한 한 사업장 내에서 재활프로그램 등의 의학적 관리를 받을 수 있도록 한다.

□ 근골격계질환예방 관리 추진팀

1. 대표(또는 센터장)는 효율적이고 성공적인 근골격계질환의 예방관리를 추진하기 위하여 사업장 특성에 맞게 근골격계질환 예방 관리추진팀(이하“예방·관리추진팀”이라한다)을 구성하되 예방관리추진팀에는 예산 등에 대한결정권한이 있는 자가 반드시 참여하도록 한다.
2. 예방 관리추진팀은 사업장의 업종 규 모등사업장의 특성에 따라 적정 인력이 참여하도록 구성한다.

근골격계질환 예방 관리추진팀 구성

팀 장	팀 원			비 고
	관 리 자	보건안전담당	건강관리담당	
센 터 장	사회복지사	간호조무사	간호조무사	

□ 예방과 관리 프로그램 실행을 위한 대표과 종사자의 역할

1. 대표(또는 센터장)의 역할

- 1) 기본정책을 수립하여 근로자에게 알려야한다.
- 2) 근골격계 질환의 증상 유해요인 보고 및 대응체계를 구축한다.
- 3) 예방관리프로그램을 지속적으로 관리 운영을 지원한다.
- 4) 예방관리추진팀에게 예방 관리프로그램의 운영의무를 명시한다.
- 5) 예방관리추진팀에게 예방 관리프로그램을 운영할 수 있도록 자료를 제공한다.
- 6) 근로자에게 예방 관리프로그램의 개발 수행 평가에 참여 기회를 부여한다.

2. 종사자의 역할

- 1) 작업과 관련된 근골격계질환의 증상 및 질병발생 유해 요인을 관리 감독자에게 보고한다.
- 2) 예방 관리프로그램의 개발 평가에 적극적으로 참여 준수한다.
- 3) 근로자는 예방 관리프로그램의 시행에 적극적으로 참여한다.

3. 예방·관리추진팀의역할

- 1) 예방관리프로그램의 수립 및 수정에 관한사항을 결정한다.
- 2) 예방관리프로그램의 실행 및 운영에 관한사항을 결정한다.
- 3) 교육 및 훈련에 관한사항을 결정하고 실행한다.
- 4) 유해요인 평가 및 개선계획의 수립과 시행에 관한사항을 결정하고 실행한다.
- 5) 근골격계질환자에 대한 사후조치 및 근로자 건강보호에 관한사항 등을 결정하고 실행한다.

4. 보건관리자의 역할

대표는 보건관리자에게 예방 관리추진팀의 일원으로서 다음과 같은 업무를 수행하도록한다.

- 1) 주기적으로 근무 장소를 순회하여 근골격계질환을 유발하는 작업공정 및 작업유해 요인을 파악한다.
- 2) 주기적인 종사자면담 등을 통하여 근골격계질환 증상 호소자를 조기에 발견하는 일을 한다.
- 3) 7일 이상 지속되는 증상을 가진 종사자가 있을 경우지속적인 관찰 전문의 진단 의뢰 등의 필요한 조치를 한다.
- 4) 근골격계질환자를 주기적으로 면담하여 가능한 한 조기에 근무장소에 복귀할 수 있도록 도움을 준다.
- 5) 예방 관리프로그램의 운영을 위한 결정에 참여 한다.

□ 근골격계질환 예방 관리교육

1. 종사자 교육

1) 교육대상 및 내용

원장(또는 센터장)은 모든 근로자 및 관리감독자를 대상으로 다음 사항에 대한 기본교육을 실시한다.

- (1) 근골격계 부담 작업에서의 유해요인
- (2) 작업도구와 장비 등 작업시설의 올바른 사용방법
- (3) 근골격계질환의 증상과 징후 식별방법 및 보고방법
- (4) 근골격계질환 발생 시 대처요령
- (5) 기타 근골격계질환 예방에 필요한 사항

2) 교육방법 및 시기

- (1) 매년 1회 이상 실시한다.
- (2) 종사자를 채용한 때와 이 프로그램의 적용 대상에 처음으로 배치된 자 중 교육을 받지 아니한 자에 대하여는 근무배치 전에 교육을 실시한다.
- (3) 교육시간은 2시간 이상 실시하되 새로운 설비의 도입 및 작업방법에 변화가 있을 때에는 유해요인의 특성 및 건강장해를 중심으로 1시간 이상의 추가교육을 실시한다.
- (4) 교육은 근골격계질환전문교육을 이수한 예방 관리 추진팀의 팀원이 실시하며 필요 시 관계 전문가에게 의뢰할 수 있다.

2. 예방 관리추진팀

1) 교육대상 및 내용

센터장은 예방 관리추진팀에 참여하는 자를 대상으로 다음 내용에 대한 전문교육을 실시한다.

- (1) 근골격계 부담작업에서의 유해요인
- (2) 근골격계 질환의 증상과 징후의 식별방법
- (3) 근골격계질환의 증상과 징후의 조기보고의 중요성과 보고방법
- (4) 예방 관리프로그램의 수립 및 운영방법
- (5) 근골격계질환의 유해요인 평가방법
- (6) 유해요인제거의 원칙과 감소에 관한조치
- (7) 예방 관리프로그램 및 개선대책의 효과에 대한 평가방법
- (8) 해당부서의 유해요인 개선대책
- (9) 예방 관리프로그램에서의 역할
- (10) 기타 근골격계질환 예방 관리를 위하여 필요한 사항 등

2) 교육방법

- (1) 교육시간은 교육내용을 습득하여 근로자교육을 실시할 수 있을 만큼 충분한

시간 동안 실시한다.

- (2) 전문교육은 전문기관에서 실시하는 근골격계질환 예방관련 전문과정 교육으로 대체할 수 있다.

□ 유해요인조사

유해요인 조사는 근골격계 부담 작업 유해요인조사지침(KOSHA CODE H-30-2003)에 따른다.

□ 유해요인의 개선 등

1. 유해요인의 개선방법

- 1) 사업주는 작업관찰을 통해 유해요인을 확인하고 그 원인을 분석하여 그 결과에 따라 공학적개선(Engineering control) 또는 관리적개선(Administrative control)을 실시한다.
- 2) 공학적 개선은 작업 공간의 재배열 수정 재설계 교체 등을 말한다.
- 3) 관리적 개선은 다음을 말한다.
 - (1) 작업의 다양성 제공
 - (2) 작업일정 및 작업속도 조절
 - (3) 회복시간제공
 - (4) 작업습관 변화
 - (5) 작업공간 공구 및 장비의 주기적인 청소 및 유지보수
 - (6) 작업자 적정배치
 - (7) 직장체조 강화 등

2. 개선계획서의 작성과 시행

- 1) 대표(또는 센터장)는 개선 우선순위 등을 고려하여 개선계획서를 작성하고 시행한다.
- 2) 대표(또는 센터장)가 개선계획서를 작성할 때에는 종사자의 의견을 수렴하고 필요한 경우에는 관계전문가의 자문을 받는다.
- 3) 대표(또는 센터장)가 개선계획서를 작성하는 경우에는 작업명 문제점 개선방안 추진일정 개선비용 해당 종사자의 의견 또는 확인 등을 포함한다.
- 4) 대표(또는 센터장)는 수립된 개선계획서가 일정대로 진행되지 않은 경우에 그 사유와 향후 추진방안 추진일정 등을 해당 근로자(요양보호사)에게 알린다.
- 5) 대표(또는 센터장)는 개선이 완료되었을 경우에 종사자가 참여하는 다음 사항의

평가를 실시하고 문제점이 있을 경우에는 보완한다.

- (1) 유해요인 노출 특성의 변화
- (2) 종사자의 증상 및 질환발생 특성의 변화 특정기간의 빈도 질환의 발생률 강도
율 증상 호소율 건강관리실 이용회수 의료기관 이용특성 등
- (3) 종사자의 만족도
- 6) 대표(또는 센터장)는 문제되는 작업 중 개선이 불가능하거나 개선효과가 없어
유해 요인이 계속 존재하는 경우에는 유해요인 노출시간 단축작업 시간 내 교대
근무실시 작업순환 등 작업조건을 개선할 수 있다.
- 7) 대표(또는 센터장)는 개선계획서의 수립과 평가를 문서화하여 보관한다.

3. 휴식시간

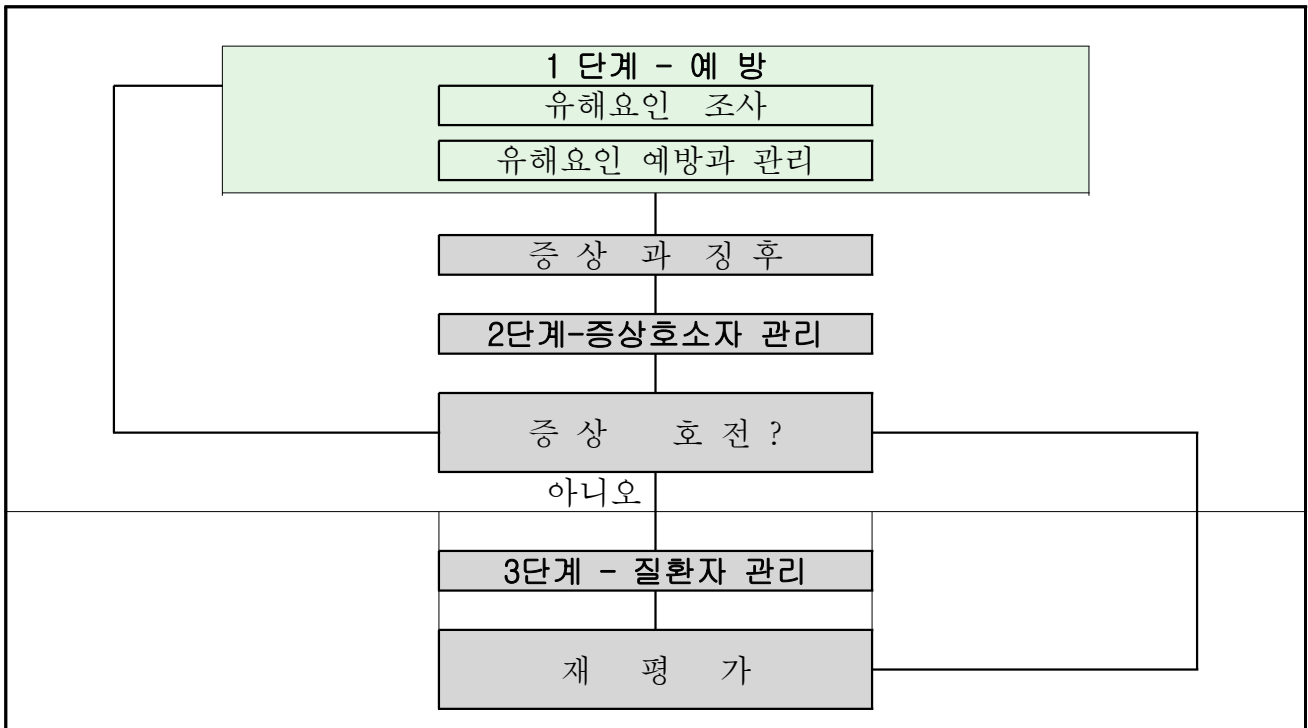
2시간 이상 연속작업이 이루어지지 아니하도록 적정한 휴식시간을 부여하되 1회 1
시간의 장시간 휴식을 취하기보다는 가능한 한 조금씩 자주 휴식을 제공할 수 있
도록한다.

4. 새로운 시설 등의 도입 시 유의사항

대표(또는 센터장)은 새로운 설비 장비등을 도입하는 경우에 종사자의 인체특성과
유해요인 특성 등 인간공학적인 측면을 고려한다.

☐ 의학적 관리

의학적 관리는 <그림2>에서 정하는 바와 같은 순서로 진행한다.



〈그림2〉 의학적 관리업무 흐름도

1. 증상 호소 자 관리

1) 근골격계질환 증상과 징후 호소자의 조기발견체계 구축

- (1) 대표(또는 센터장)는 근골격계질환증상의 조기발견과 조치를 위하여 관련증상과 징후가 있는 종사가 이를 즉시 관리감독자에게 보고할 수 있도록 한다. 이를 위하여 대표(또는 센터장)은 이러한 보고를 꺼리게 하거나 불이익을 당할 우려가 있는 기존의 관행이나 조치들을 제거한다.
- (2) 대표(또는 센터장)는 종사자로부터 근골격계질환증상과 징후의 보고를 받은 경우에는 작업관련 여부를 판단하여 보고 일로부터 7일 이내에 적절한 조치를 한다.
- (3) 대표(또는 센터장)는 이를 위하여 보고를 접수하고 적절한 조치를 할 수 있는 체계를 갖추고 필요한 경우에는 관계 전문가를 위촉할 수 있다.
- (4) 대표(또는 센터장)는 필요한 경우에는 종사자와의 면담과 조사를 통하여 근골격계질환이 있는 종사자를 조기에 찾아낸다.

2) 증상과 징후보고에 따른 후속조치

- (1) 대표(또는 센터장)는 근골격계질환증상과 징후를 보고한 종사자에 대하여는 신속한 조치를 취하고 필요한 경우에는 의학적진단과 치료를 받도록한다.
- (2) 대표(또는 센터장)는 다음과 같은 신속한 해결방법을 확보하여 해당업무를 개선했다.

- 신속하게 근골격계질환의 증상 호소자 관리방법확보
- 해당업무의 종사자와 애로사항에 대하여 상담하고 유해요인이 있는지 확인
- 유해요인을 제거하기 위하여 종사자의 조언청취

3) 증상 호소자 관리의 위임

- (1) 대표(또는 센터장)는 근골격계질환의 증상 호소자 관리를 위하여 필요한 경우에는 보건의로 전문가에게 이를 위임할 수 있다.
- (2) 대표(또는 센터장)는 위임한 보건의로전문가에게 다음의 정보와 기회를 제공한다.
 - 근로자(요양보호사)의 업무설명 및 그 업무에 존재하는 유해요인
 - 근로자(요양보호사)의 능력에 적합한 업무와 업무제한
 - 요양원 내 근골격계질환의 증상 호소자 관리방법
 - 작업장순회점검
- (3) 기타 근골격계질환관리에 필요한 사업장내의 정보
- (4) 대표(또는 센터장)는 보건의로전문가에게 근골격계질환자관리에 대하여 다음과 같은 내용의 소견서를 제출하도록 한다.
 - 종사자의 업무에 존재하는 근골격계질환 유해요인과 관련된 종사자의 의학적 상태에 관한 견해
 - 임시 업무제한 및 사후관리에 대한 권고사항
 - 치료를 요하는 근골격계질환자에 대한 검사결과 및 의학적 상태를 종사자에게 통보한 내용
 - 근골격계질환을 악화시킬 수 있는 비업무적 활동에 대한 종사자에게 통보한 내용

4) 업무제한과 보호조치

- (1) 근골격계질환증상 호소자에 대한 조치가 완료될때까지 그 작업을 제한하거나 근골격계에 부담이 적은 일로 전환 등을 실시할 수 있다.
- (2) 증상 호소자는 대표(또는 센터장)가 시행하는 근골격계 부담 작업완화를 위한 작업제한 작업 전환을 정당한 사유 없이 거부하여서는 아니 된다.

5) 근골격계질환 검사 실시

- (1) 대표(또는 센터장)는 종사자에 대한 근골격계질환 검사를 년 1회이상 실시한다.
- (2) 근골격계질환 검사는 병원에서 실시해야 하지만 별지 “근골격계 증상 조사표”를 이용하여 조사할 수 있다.

2. 질환자 관리

1) 질환자의 조치

대표(또는 센터장)는 건강진단에서 근골격계질환자로 판정된 자는 즉시 소견서에 따른 의학적 조치를 한다.

2) 질환자의 업무복귀

- (1) 대표(또는 센터장)는 질환자나 보건의료전문가를 통하여 주기적으로 질환자의 치료와 회복상태를 파악하여 근로자가 빠른 시일 내에 업무에 복귀하도록 한다.
- (2) 대표(또는 센터장)는 업무복귀 전에 근로자와 면담을 실시하여 업무적응을 지원한다.
- (3) 대표(또는 센터장)는 질환의 재발을 방지하기 위하여 필요한 경우 업무복귀 후 일정기간 동안 업무를 제한할 수 있다.
- (4) 대표(또는 센터장)는 치료 후 업무복귀 근로자에 대하여 주기적으로 보건상담을 실시하여 그 예후를 관찰하고 질환의 재발방지조치를 한다.

3) 건강증진활동 프로그램

- (1) 대표(또는 센터장)는 직장체조 스트레칭 등 건강증진활동을 제공하여 근골격계질환에 대한 근로자의 적응능력을 강화시킨다.
- (2) 대표(또는 센터장)는 근로자 면담 스트레칭 및 근력강화 등의 프로그램을 운영 함으로써 근로자의 적응능력증대 및 복귀를 지원한다.
- (3) 종사자는 대표(또는 센터장)가 추진하는 건강증진활동에 적극 참여 한다.

□ 예방 관리프로그램의 평가

1. 대표(또는 센터장)는 예방 관리프로그램평가를 매년 다음과 같은 평가지표를 활용하여 실시할 수있다.

- 1) 특정기간 동안에 보고된 사례 수를 준으로 한 근골격계질환 증상자의 발생빈도
- 2) 새로운 발생 사례수를 기준으로 한 발생율의 비교
- 3) 종사자가 근골격계질환으로 일하지 못한 날을 기준으로 한 근로 손실일 수의 비교
- 4) 작업개선 전 후의 유해 요인 노출 특성의 변화
- 5) 종사자의 만족도 변화
- 6) 입소 어르신의 만족도 조사결과 변화 등

2. 대표(또는 센터장)은 예방관리 프로그램평가결과 문제점이 발견된 경우에 다음 연도 예방 관리프로그램에 이를 보완하여 개선한다.

□ 문서의 기록과 보존

1. 대표(또는 센터장)은 다음과 같은 내용을 기록 보존한다.

- 1) 증상보고서
- 2) 보건의료전문가의 소견서 또는 상담일지
- 3) 근골격계 질환자 관리카드
- 4) 센터 자체 예방 관리프로그램 내용

2. 대표(또는 센터장)은 근로자의 신상에 관한 문서는 5년 동안 보존하며 시설 설비와 관련 된 자료는 시설 설비가 근무장소 내에 존재하는 동안 보존한다.

<근골격계 증상 조사표>

조사일자	2025. . .
조사내용	하단 참조

I. 아래 사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

성 명		연 령	만 세
성 별		현 직장경력	년 개월째 근무 중
작업 부서		결혼여부	☐ 기혼 ☐ 미혼
현재하고 있는 작업(구체적으로)	작 업 내 용 : ☐ 사회복지사 ☐ 간호사 ☐ 요양보호사 ☐ 물리치료사 ☐ 기타 작 업 기 간 : 년 개월째 하고 있음		
1일 근무시간	시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외) 분씩 회 휴식		
현 작업을 하기 전에 했던 작업	작 업 내 용 : 작 업 기 간 : 년 개월 동안 했음		

1. 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(√)하여 주십시오.

- ☐ 컴퓨터 관련활동 ☐ 악기연주(피아노, 바이올린 등) ☐ 뜨개질 자수, 붓글씨
☐ 테니스/배드민턴/스쿼시 ☐ 축구/족구/농구/스키 ☐ 해당사항 없음

2. 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까 ?

- ☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1-2시간 미만 ☐ 2-3시간 미만 ☐ 3시간 이상

3. 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까 ?(해당 질병에 체크)
 (보기 : ☐ 류머티스 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)
☐ 아니오 ☐ 예('예'인 경우 현재상태는 ? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)
4. 과거에 운동 중 혹은 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까 ?
☐ 아니오 ☐ 예
 ('예'인 경우 상해 부위는 ? ☐ 손/손가락/손목 ☐ 팔/팔꿈치 ☐ 어깨 ☐ 목 ☐ 허리 ☐ 다리/발)
5. 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까 ?
☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 매우 힘들
- II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느끼신 적이 있습니까 ?
☐ 아니오(수고하셨습니다. 설문을 다 마치셨습니다.)
☐ 예("예"라고 답하신 분은 아래 표의 **통증부위**에 체크(✓)하고, 해당 통증부위의 **세로줄**로 내려가며 해당사항에 체크(✓)해 주십시오)

통증 부위	목 ()	어깨 ()	팔/팔꿈치 ()	손/손목/손가락 ()	허리 ()	다리/발 ()	
1. 통증의 구체적 부위는?		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	
2. 한번 아프기 시작하면 통증 기간은 얼마 동안 지속됩니까?	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	
3. 그때의 아픈 정도는 어느 정도입니까? (보기 참조)	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	
	<보기>	약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다. 중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다. 심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고 귀가 후에도 통증이 계속 된다. 매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다.					
4. <u>지난 1년 동안</u> 이러한 증상을 얼마나 자주 경험하십니까?	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	
5. <u>지난 1주일 동안</u> 에도 이러한 증상이 있었습니까?	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	
6. <u>지난 1년 동안</u> 이러한 통증으로 인해 어떤 일이 있었습니까?	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()

○ 건강검진

기관은 근로자의 건강보호·유지를 위하여 안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 건강검진을 실시한다. 단, 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.

기관은 안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시 건강진단 등을 실시한다.

제11장 고충처리 절차에 및 내용에 관한 사항

▣ 실버간호복지센터 고충처리위원회 구성 기준 및 운영방법

고충처리위원회는 조직 내에서 발생하는 각종 고충 사항을 공정하게 해결하기 위해 설치되는 기구인 바, 수급자어르신 및 기관종사자의 권익 보호와 원활한 조직 운영을 위해 중요한 역할 분담한다.

1. 고충처리위원회란?

고충처리위원회는 조직 내에서 구성원의 고충을 접수하고 해결하기 위한 위원회인 바, 주로 근로자의 근무 환경, 인사 문제, 차별, 부당 행위, 성희롱·괴롭힘 문제 등을 다루는 바, 위원회는 독립적인 심의 및 의결 기능을 가지며, 공정성을 유지하기 위해 사내외 전문가를 포함 경우가 대다수이다.

2. 고충처리위원회 구성 기준

고충처리위원회의 구성 기준은 근로기준법, 산업안전보건법, 국가인권위원회법, 회사 내부 규정 등에 따라 다를 수 있으나 다음과 같이 구성한다.

1) 구성 인원

구 분	성 명	직 책	역 할
기관대표	이 호수	위원장	고충해결 주도
근로자 대표	이 재미	직원대표	대표와 종사자간 이견 좁힘
요양보호사 대표	김 해경	요양보호사대표	요양부문 대변역할
간호조무사 대표	이 인호	간호조무사대표	간호부문 대변역할
외부전문가	최 미선	환경365중앙회 예산지회 회장	고충상담처리협조
행정지원	최 후경	고충접수 등	접수 과정 결과 기록유지

2) 위원 구성 기준

구분 역할 및 자격을 보면 위원장은 고충 해결을 주도하는 역할 (회사 대표, 부서장, 외부 전문가 등) 근로자 대표는 근로자의 의견을 대변하는 역할 (노조 대표, 직원 대표 등), 사용자 대표는 경영진 또는 인사 담당자 (공정한 문제 해결을 위한 참여), 외부 전문가 (선택 사항)는 법률 전문가, 노무사, 노동위원회 관계자 등이며 실질적 도움과 연계를 할 수 있는 역량의 대상으로 하며 마지막으로 고충 담당자 고충 접수 및 행정 지원을 담당하는 행정보조로 구성함이 바람직하다.

3) 필수 포함 대상

- 근로기준법 제89조에 따라 30인 이상 사업장은 고충처리위원을 반드시 두어야 함
- 노동조합이 있는 경우 노동조합 대표가 포함되는 것이 일반적이다.
- 성희롱·직장 내 괴롭힘 관련 사안이 있을 경우 여성 위원 포함 권장한다.

3. 고충처리위원회의 운영 방식

가. 고충 접수 절차

- 1) 근로자 또는 관련자가 고충 신청서 제출
- 2) 담당자가 고충 사항 검토 및 조사
- 3) 필요시 당사자 면담 및 증거 수집
- 4) 위원회에서 심의 및 해결 방안 결정
- 5) 해결 방안을 당사자에게 통보 및 조치 시행

나. 회의 진행 방식

- 정기회의: 보통 분기별(3개월마다) 또는 반기별(6개월마다) 1회 개최
- 임시회의: 중대한 사건 발생 시 즉시 개최 가능
- 회의록 작성 및 보관 (향후 분쟁 발생 시 증빙 자료로 활용)

다. 주요 심의 대상

- 근로 조건 및 복지 관련 불만 사항
- 인사·채용·승진 관련 불공정 사례
- 임금 및 근무 시간 관련 문제
- 직장 내 성희롱, 괴롭힘, 차별 문제
- 부당한 업무 지시 및 기타 노동권 침해 사례

4. 관련 법령 및 규정

1) 근로기준법

- 제89조(고충처리위원의 설치)
- 30인 이상 사업장은 고충처리위원을 두어야 함.

2) 직장 내 괴롭힘 금지법 (근로기준법 개정)

- 사업주는 직장 내 괴롭힘 신고를 받은 경우, 고충처리 절차를 통해 조사 및 조치를 해야 함.

3) 산업안전보건법

- 성희롱, 직장 내 괴롭힘 등의 예방 및 조치 의무 규정 포함.

4) 국가인권위원회법

- 차별 및 인권 침해 사례에 대한 조사 및 시정 권고 가능.

5. 고충처리위원회 운영 시 유의사항

1) 공정성 유지

- 사용자(경영진)와 근로자 대표의 균형을 유지해야 함.
- 외부 전문가를 포함하여 객관성을 높이는 것이 바람직함.

2) 비밀 보장

- 신고자의 신원 보호가 중요함.
- 불이익 조치가 발생하지 않도록 관리 필요.

3) 신속한 대응

- 접수된 고충은 최대한 신속히 해결해야 함.
- 조사 및 해결 기간을 내부 규정에 명시하는 것이 좋음.

4) 사후 조치 및 재발 방지

- 문제가 해결된 후에도 후속 조치를 통해 재발 방지 노력 필요.
- 정기적인 교육 및 모니터링 시행.

6. 결론

고충처리위원회는 근로자의 권리를 보호하고 조직 내 갈등을 원만하게 해결하기 위한 필수적인 기구인 바, 법적으로 30인 이상 사업장은 반드시 설치해야 하며, 공정성과 신뢰성을 유지하는 것이 가장 중요하다. 명확한 운영 절차, 공정한 위원 구성, 신고자의 보호 조치 등을 충분히 고려하여 최대효과 도출을 위한다.

▣ 수급자 어르신 대상자 및 가족에 대한 고충처리

1. 목적

수급자 및 어르신 가족의 고충문제를 처리하기 위한 절차를 마련하여 고충문제를 미연에 예방하고 재발을 방지하여 수급자와 그 가족의 권익 개선을 목적으로 한다.

2. 고충처리 안내

- 1) 기관은 수급자와의 급여계약 체결 시 급여제공 범위 및 권리에 대한 안내 시 의견 및 고충사항에 대해 기관에 의견을 전달 할 수 있음을 안내한다.
- 2) 기관은 모든 수급자 및 그의 가족에게 센터의 서비스 업무상 발생하는 다양한 고충사항에 대해 그 절차를 안내하고 고충처리의 예방과 홍보 등 고충처리 지침 교육을 연 1회 이상 진행한다.

3. 고충처리 전담창구

- 1) 기관은 이용자의 고충에 대한 상담 및 처리를 위하여 고충처리 전담창구를 둔다.
기관장은 전담창구의 업무를 처리하기 위해 외부전문가를 고충상담원으로 별도 지정할 수 있으며, 지정인원이 없는 경우 기관 내에서 담당자를 지정한다.
- 2) 고충처리 전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.
 - ① 고충에 대한 상담 접수 및 조언
 - ② 조사 및 처리
 - ③ 이해관계인 · 조정에 관한 사항
 - ④ 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항
 - ⑤ 예방을 위한 교육 및 홍보 등
- 3) 고충처리 전담창구에는 고충사항 접수처리 대장을 작성하여야 한다.

4. 고충처리 흐름

진행절차	내 용
접수	① 고충신고/ 접수 ② 신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악
사실관계 조사 및 의결	① 조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 ② 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 구할 수 있다. ③ 조정과 중재 후 20일 이내 의결 (사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리) ④ 조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 행위자의 근무 장소 변경,

	유급휴가 명령 등 적절한 조치
조치	① 행위자에 대해 적절한 대책 및 각종 법에 따른 조치 강구 ② 피해자의 요구에 따라 서비스제공 종사자 및 가해자 등 적절한 보호조치

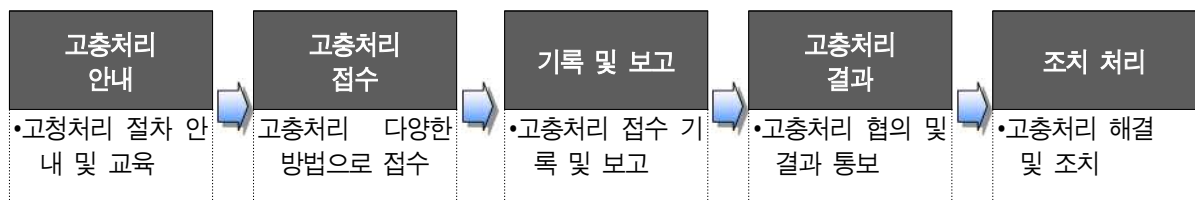
5. 고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지

- 1) 기관은 고충을 입은 피해자에게 불이익이나 원하지 않는 경우 등의 이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.
- 2) 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
- 3) 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.
- 4) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
- 5) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
- 6) 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.
- 7) 고충문제 조치로 수급자의 권익이 보장될 수 있도록 한다.

■ 종사자 고충처리 절차 및 내용

1. 고충처리 목적

- ① 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.



2. 불만 및 고충처리 방법 안내

- ① 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 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수급할 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.

○ 처리기준

기관과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 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.

○ 처리결과 및 통보

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

○ 불만 및 고충처리 기록 및 보고

센터는 ‘불만 및 고충처리 기록장’을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

○ 상담실 운영

근로자의 고충을 처리하기 위하여 고충처리 상담실을 설치, 운영할 수 있다.

* 고충처리 상담1차 상담자 (관리책임자) : 2차 상담자 (기관장)

진행절차	내 용
접수	① 고충신고/ 접수 ② 신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악

사실관계 조사 및 의 결	① 조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 ② 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 구할 수 있다. ③ 조정과 중재 후 20일 이내 의결 (사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리) ④ 조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 행위자의 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치
조치	① 행위자에 대해 적절한 인사, 징계 조치(취업규칙 제11장) ② 피해자의 요구에 따라 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치
후속조치 (사후관리)	① 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부 확인 및 권리회복을 위한 조치 등 ② 직원회의, 역량강화 교육 시 다양한 예방 교육 실시 (폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력, 급여외 행위 요구, 직장내괴롭힘, 인권 침해 예방 교육 등) ③ 수급자 계약 시 또는 연 1회 이상 예방교육 및 홍보

3. 고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지

- 1) 기관은 고충을 입은 피해자에게 고용상의 불이익이나 원하지 않는 업무배치 등의 불이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.
- 2) 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
- 3) 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.
- 4) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
- 5) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
- 6) 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.
- 7) 고충문제 조치로 기관 직원의 권익이 보장될 수 있도록 한다.

○ 불만 및 고충의 접수

- 전 화 상 담 : 041-332-1152, 010-7182-1152
- 방 문 상 담 : 사무실
- 우 편 접 수 : 충청남도 예산군 예산읍 예산로172

○ 대장비치

고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성 비치한다.

참조: 특히, 어르신의 고충처리는 사회복지사 또는 기관장, 대표 등의 방문, 전화 등을 통하여 수시로 점검하고 애로사항을 접수하도록 한다.

○ 직원 및 수급자 어르신 고충처리서 서식 참조

< 고 충 처 리 서 >

	소속	소속, 직	성명
제출자	실버간호복지센터		
		대표	이 호수 (인)
공개여부	전체공개 ☒ 내용만 공개 ☐ 공개하지 않음 ☐		
고충내용	1. 고충사항(제목) 2. 고충 발생상황 3. 고충처리요청 내용 4. 기타사항		

위와 같이 고충처리서를 접수함.

종사자 고충처리 지침

1. 목 적

“근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률”에 따라 본 기관에 근무하는 근로자들의 평등한 지위, 기회, 대우의 보장 및 차별적 근로환경 해소를 위해 고충처리 위원회를 설치하여 근로자들의 지위 향상과 권익 보호, 복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

2. 고충처리 정의

시설의 부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 제도로 인하여 직원 권리를 침해하거나 직원에게 불편, 부담을 주는 사안과 관련된 사항을 말한다.

3 고충처리 대상 업무

- 가. 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한 사항
- 나. 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한 사항
- 다. 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항
- 라. 효과적인 사업수행에 관한 사항
- 마. 효율적인 행정처리 절차 및 운영체계에 관한 사항
- 바. 그 외 직원이 업무를 수행하면서 필요하다고 판단되는 사항

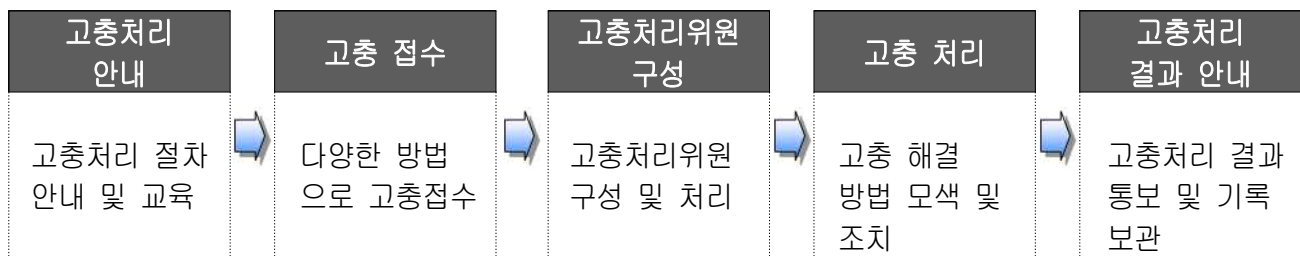
4. 고충의 접수 방법

불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

- 가. 고충처리함 (익명 또는 실명)
- 나. 관리자에게 전화, 이메일, SNS, 대면 등 서류접수

5. 고충처리 과정

직원의 고충은 다음과 같은 과정을 거쳐서 결정하고 조치한다.



가. 고충처리 방법 안내 및 교육

- 기관은 직원들이 고충처리 방법 및 절차를 알 수 있도록 관련 자료를 게시하고, 연 1회 이상 교육한다.

나. 고충처리 접수

- 직원들의 고충을 처리하기 위해 사무실에 직원 고충처리함과 고충 제안 신청서를 비치한다.
- 대면으로 고충처리할 때에는 비밀 보호를 위해 별도의 공간에서 진행한다.
- SNS 등 비대면 접수는 비공개를 원칙으로 한다.

다. 고충처리 위원 구성

- 센터장, 간호(조무)사, 영양보호사 등으로 구성한다.
- 전문가의 의견이 필요할 경우 분야별 학식과 전문성이 있는 위원을 참석시켜야 한다.

라. 고충처리

- 제안된 고충에 대한 유·무형 조치, 휴가, 교육, 직종 변경, 근무장소 변경 등 해결방안을 모색한다.
- 필요할 경우 고충 제안자, 수급자, 보호자 등 관련 당사자와 함께 면담, 서면, 유선, 이메일 등으로 협의할 수 있다.

마. 고충처리 결과 안내 및 기록

- 고충제안 신청을 접수한 후 30일 이내에 처리결과를 해당 직원에게 통보한다.
- 익명으로 신청된 경우 접수한 후 30일 이내 처리하고 직원들에게 통보한다.
- 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성, 비치하고 이를 5년간 보존한다. 단, 고충제안자가 상담 내용을 기록으로 남기는 것을 원하지 않을 경우 상세기록을 하지 않는다.

6. 고충처리 회의

가. 고충처리 위원

- 센터장, 사회복지사, 간호(조무)사, 영양보호사, 전문가(필요시)
- 서 기: 사회복지사

나. 내용

- 고충처리 회의는 그 회의 결과를 논의하여 그 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력하여야 한다.
- 회의 진행시 필요에 따라 해당 직원에게 개진한 의견에 대한 보충설명을 요청할 수 있다.
- 고충상담 내용 및 의견 개진 사항은 비밀을 보장하여야 한다.

7. 기밀유지 관련

- 가. 고충처리과정에서 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니된다.
- 나. 비밀을 누설한 경우에는 인사위원회에 회부된다.
- 다. 기본적으로 고충상담 내용은 비밀로 하되 해당 직원의 의사에 따라 공개할 수도 있다.

8. 직원의 인권침해 발생 시 조치

- 가. 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 한다.
- 나. 기관은 조치 전 해당 직원(센터장), 수급자 또는 수급자 보호자 등 관련 당사자와 상담을 실시한다.
- 다. 직원의 인권침해와 관련된 고충 사항은 직원의 인권침해 대응지침에 정하는 방법에 따라 처리한다.

9. 운영위원회 회의를 통한 고충처리

- 가. 센터장은 운영위원회 회의에 종사자의 대표를 반기별 1회 이상 참여시켜 종사자 처우개선을 위한 의견을 수렴한다.
- 나. 운영위원회에서 수렴한 종사자 처우개선 의견을 연 1회 이상 반영한다.

제12장 예산관리

1. 목 적

사회복지사업법에 따라 시설의 재무·회계, 후원금관리 및 회계감사에 관한 사항을 규정하여 재무·회계, 후원금관리 및 회계감사의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

2. 원 칙

- 가. 재무·회계운영의 기본원칙은 설립목적에 따라 건전하게 운영한다.
- 나. 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.
- 다. 회계연도 소속구분은 수입 및 지출의 발생과 자산 및 부채의 증감·변동에 관하여는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분한다. 다만, 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 연도소속을 구분한다.
- 라. 출납기한 1회계연도에 속하는 세입·세출의 출납은 회계 연도가 끝나는 날까지 완결한다.
- 마. 회계의 구분 시설의 운영에 관한 회계(이하 “시설회계”라 한다) 및 법인이 수행하는 수익사업에 관한 회계(이하 “수익사업회계”라 한다)로 구분한다.

▣ 예 산

1. 세입·세출의 정의는 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다. 예산총계주의원칙에 의해 세입과 세출은 모두 예산에 계상한다.
2. 예산의 편성 및 결정절차로 예산을 편성하여 「사회복지사업법」 제36조에 따른 운영위원회 의결에 따르며 확정된 예산을 매 회계연도 개시 5일전 까지 관할 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의2 제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다)한다.
3. 예산과목 구분에 따라 편성하되, 세출예산을 편성하는 때에는 「노인장기요양보험법」 제38조 제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.
4. 예산에 첨부하여야 할 서류는 다음과 같다
 - 가. 예산총칙
 - 나. 세입·세출명세서
 - 다. 추정재무상태표
 - 라. 추정수지계산서
 - 마. 임직원 보수 일람표
 - 바. 예산을 의결한 이사회 회의록 또는 예산을 보고받은 운영위원회 회의록 사본
(노인장기요양기관의 장이 첨부해야 하는 제1항제5호의 임직원 보수 일람표는 별지 제4호의2서식에 따른다.)
5. 예산은 회계연도 개시전까지 법인 및 시설의 예산이 성립되지 아니한 때에는 군수에게 그 사유를 보고하고 예산이 성립될 때까지 다음의 경비를 전년도 예산에 준하여 집행할 수 있다.
 - 가. 임·직원의 보수
 - 나. 법인 및 시설운영에 직접 사용되는 필수적인 경비
 - 다. 법령상 지급의무가 있는 경비
6. 추가경정예산 시설의 장은 예산성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 제10조 및 제11조의 규정에 의한 절차에 준하여 추가경정예산을 편성·확정할 수 있다. 이 경우 노인장기요양기관의 장은 「노인장기요양보험법」 제38조 제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 인건비로 편성 한다.
7. 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일이내에 이를 군수에게 제출한다.
8. 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다.
9. 예산의 목적외 사용금지: 세출예산이 정한 목적외에 이를 사용하지 못한다.

■ 결 산

1. 결산서의 작성 제출 세입·세출 결산보고서를 작성하여 운영위원회 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의2 제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다) 한다.
2. 결산보고서에 첨부해야 할 서류
 - 1) 세입·세출결산서 2) 과목 전용조서 3) 예비비 사용조서 4) 재무상태표
 - 5) 수지계산서 6) 현금 및 예금명세서 7) 유가증권명세서 8) 미수금명세서
 - 9) 재고자산명세서 10) 그 밖의 유동자산명세서(제6호부터 제9호까지의 유동자산외의 유동자산을 말한다) 11) 고정자산(토지·건물·차량운반구·비품·전화가입권)명세서 12) 부채명세서(차입금·미지급금을 포함한다) 13) 각종 충당금 명세서 14) 기본재산수입명세서(법인만 해당한다) 15) 사업수입명세서 16) 정부보조금명세서 17) 후원금수입 및 사용결과보고서(전산파일을 포함한다) 18) 후원금 전용계좌의 입출금 내역 19) 인건비명세서 20) 사업비명세서 21) 그 밖의 비용명세서(인건비 및 사업비를 제외한 비용을 말한다) 22) 감사보고서

■ 회 계

1. 수입 및 지출사무의 관리 수입 및 지출에 관한 사무를 관리하며 수입 및 지출원인 행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.
2. 수입과 지출의 집행기관으로 현금출납업무를 담당하게 하기 위하여 각각 수입원과 지출원을 둔다. 다만, 소규모인 경우에는 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있다.
3. 회계의 방법에서 회계는 단식부기에 의한다. 다만, 복식부기의 필요가 있는 경우에는 복식부기에 의한다.
4. 장부의 종류
 - 1) 현금출납부 2) 총계정원장 3) 재산대장 4) 비품관리대장

○ 예산을 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 제1항제1호 및 제2호에 따른 회계장부(해당 회계연도 1월부터 6월까지의 회계장부를 말한다)를 해당 회계연도 8월 15일까지 시장·군수·구청장에게 정보시스템을 사용하여 제출해야 한다.

○ 결산보고서를 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 제1항제1호 및 제2호에 따른 회계장부(해당 회계연도의 다음 연도 1월부터 6월까지의 회계장부를 말한다)를 해당 회계연도의 다음 연도 8월 15일까지 시장·군수·구청장에게 정보시스템을 사용하여 제출해야 한다.

▣ 수 입

1. 수입금의 수납

- 1) 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
- 2) 수입원이 수납한 수입금은 그 다음날까지 금융기관에 예입한다.
- 3) 제1항 및 제2항의 규정에 의한 수입금에 대한 금융기관의 거래통장은 회계별로 구분될 수 있도록 보관·관리하여야 한다.

▣ 지 출

1. 지출의 원칙

지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행하고 예산의 범위안에서 하여야 한다.

2. 지출의 방법은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조 제5호에 따른 전자거래로 행한다. 다만, 시설에 지원되는 국가 또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다. 또한 지출원은 상용의 경비 또는 소액의 경비를 지출할 수 있으며, 이를 위하여 100만원 이하의 현금을 보관할 수 있다.

3. 지출의 특례로 선금지급할 수 있는 경비의 범위는 다음과 같다.

- 1) 외국에서 직접 구입하는 기계, 도서, 표본 또는 실험용재료의 대가
- 2) 정기간행물의 대가
- 3) 토지 또는 가옥의 임대료와 용선료
- 4) 운 임
- 5) 소속직원중 특별한 사정이 있는 자에 대하여 지급하는 급여의 일부
- 6) 관공서(「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 특별법에 의하여 설립된 특수법인을 포함한다)에 대하여 지급하는 경비
- 7) 외국에서 연구 또는 조사에 종사하는 자에 대하여 지급하는 경비
- 8) 보조금
- 9) 사례금
- 10) 계약금액이 1천만원이상인 공사나 제조 또는 물건의 매입을 하는 경우에 계약금액의 100분의 50을 초과하지 아니하는 금액

4. 추산지급할 수 있는 경비의 범위는 다음과 같다.

- 1) 여비 및 판공비
- 2) 관공서(「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 특별법에 의하여 설립된 특수법인을 포함한다)에 대하여 지급하는 경비

- 3) 보조금
- 4) 소송비용

제13장 후원금의 관리

1. 후원금은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 한다.
2. 후원금의 영수증 발급은 후원금을 받은 때에는 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치 하고 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 시설의 명칭이 부기된 센터장 명의의 계좌(이하 “후원금전용계좌 등”이라 한다)를 사용 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.

따라서 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.

3. 후원금의 수입 및 사용내용통보: 시설의 장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보 한다. 이 경우 법인이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.
4. 후원금의 수입·사용결과 보고 및 공개: 시설의 장은 제19조 및 제20조에 따른 결산보고서를 제출할 때에 별지 제19호서식에 따른 후원금수입 및 사용결과보고서(전산파일을 포함한다)를 관할 시장·군수·구청장에게 제출(「사회복지사업법」 제6조의 2제2항에 따른 정보시스템을 활용한 제출을 포함한다) 한다.

또한 사회복지사업법」 제6조의2 제2항에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

5. 후원금의 용도와 사용금지: 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.
6. 후원금의 수입 및 지출은 제10조의 규정에 의한 예산의 편성 및 확정절차에 따라 수입·세출예산에 편성하여 사용하여야 한다.

Ⅱ. 사업계획서



실버간호복지센터

☎ 041)332-1152

1 시설개황

기 관 명	실버간호복지센터
대 표	이 호수
기 관 장	이 재미
시설종별	방문간호, 방문요양, 방문목욕
이용인원	30명 이상
신고일자	2025.04.14
주 소	충청남도 예산군 예산읍 예산로 172
사업의 필요성	저소득층을 대상으로 제공하였던 공적부조사업을 일반국민을 대상으로 다양하고 전문적인 서비스를 제공하는 사회보험 체계로 전환하는 시대적 흐름에 따라 치매나 중풍으로 인해 혼자 힘으로 일상생활이 어려운 노인들의 경우, 노인 자신의 고통은 말할 것도 없고 이를 돌보아야 하는 가족 구성원들에게도 큰 부담이 된다. 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 어르신들에게 잘 훈련된 요양보호사 및 간호사를 파견하여 방문서비스를 통해 만성질환을 재가 관리함으로써 얻어지는 병원비 절약 측면과 간호서비스를 통한 질병 예방 및 합병증 예방효과를 도모하여 이들이 당할 수 있는 각종 사고와 돌발 상황을 미연에 방지하기 위하여 이들 가정을 방문하고 Care 할 수 있는 재가 장기요양기관이 절실히 필요한 것이다.
설립목적	신체적·정신적 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 수급자 어르신 가정에 방문 서비스를 제공함으로써 재가 어르신들이 지역사회 안에서 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 돕고자 함.
주요사업 내 용	○ 방문요양, 목욕, 간호 서비스 ○ 수급자 발굴 및 보호 ○ 수급자 관리 및 상담 ○ 지역사회자원 연계 - 지역사회 보건의료, 복지서비스 자원연계 - 기타 지역사회자원 연계 ○ 상담 사업 ○ 그 밖에 센터의 자원개발을 위해 필요한 사업

② 시설 운영 계획

1. 목 적

본 시설은 노인 장기요양보험법에 의한 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정(1~5등급)을 받은 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 어르신들에게 일상생활지원 및 신체활동지원을 위한 간호급여(방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생등을 제공하는 장기요양급여로서 간호사정 및 진단, 기본간호, 욕창치료 및 단순상처치료 등의 간호행위, 건사관련 사항, 투약관련지도, 어르신과 그 가족을 대상으로 건강관리에 필요한 식이요법등 교육훈련, 상담등의 서비스)를 제공함과 동시에 요양과 목욕서비스지원으로 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인 부양으로 인한 가족의 부담을 경감해 줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하는데 그 목적으로 한다.

2. 수행인력과 역할

1) 시 설 장(센터장)

- ① 운영계획의 결정, 지시 및 관리, 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐결정
- ② 센터 연간 사업계획과 예산편성 결정 및 집행 지도
- ③ 직원채용, 해고, 승급, 상벌의 결정
- ④ 주요 회의 소집 주관 및 참가
- ⑤ 센터 운영 및 서비스 등에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행방침의 승인
- ⑥ 대외적으로 센터를 대표하고 각종 문서에 서명
- ⑦ 센터 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
- ⑧ 센터 연간 사업계획과 예산편성, 예산집행 및 결산업무
- ⑨ 연간 운영계획 수립
 - ※ 센터 직원 결근, 휴가, 외출, 지각 등 근무의식 고취와 사기함양을 위한 업무
 - ※ 센터 관리, 자산취득 및 재물관리
 - ※ 센터 사업계획에 따른 총괄 진행자의 역할을 담당
 - ※ 센터 상호간에 긴밀한 협조체제로 운영상의 문제점을 원활히 해결 및 개선
- ⑩ 수급대상자 모집 및 관리(개별카드 등)
- ⑪ 서비스제공인력(간호사 및 간호조무사) 모집과 관리
- ⑫ 수급대상자 상담과 기록(정기적 실시)관리
- ⑬ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
- ⑭ 장기요양급여 비용관리

2) 관리책임자

- ① 수급대상자 모집 및 관리(개별카드 등)

- ② 직원 모집과 관리. 교육 및 간담회 계획과 실시
- ③ 장기요양급여 비용관리
- ④ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
- ⑤ 연간 프로그램 사업계획 수립
- ⑥ 수급대상자 상담과 기록(정기적 실시)관리

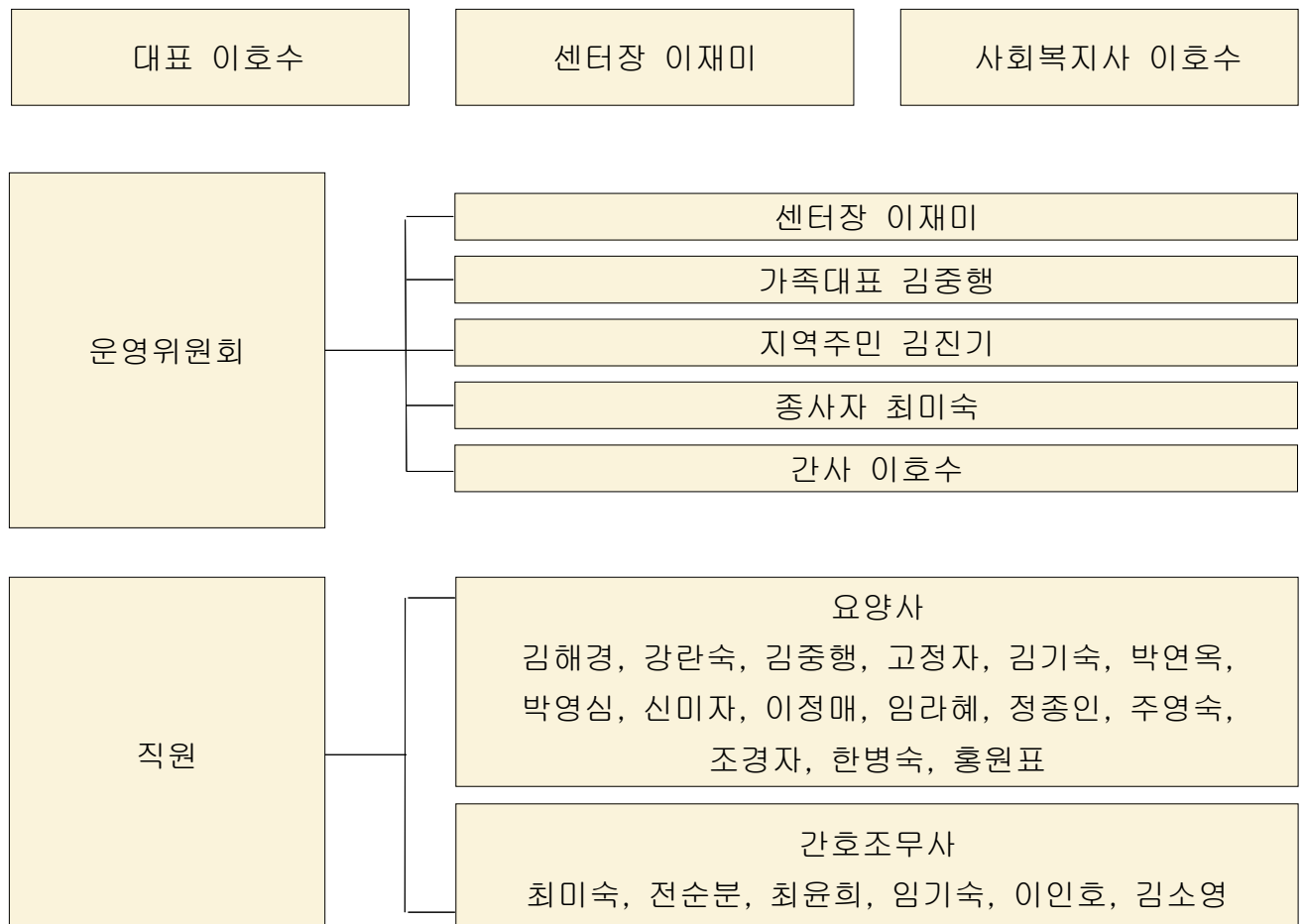
3) 사회복지사 (이용자 증가시 채용예정)

- ① 수급자 방문 욕구조사 또는 유선 상담(월 1회 이상)
- ② 수급자 욕구 사정 (사회복지사 일지 등)
- ③ 수급자 상태에 따른 조치
- ④ 직원 근무 상황 모니터링
- ⑤ 센터업무 시 차량 운행

4) 간호사 및 간호조무사 (이용자 증가에 맞추어 추가 채용 예정)

- ① 수급자 방문간호 서비스 직접제공

5) 조직도



③ 2025년도 사업계획

1. 사업명

재가장기요양사업(방문요양, 방문목욕, 방문간호)

2. 신고자 현황

기관명	실버간호복지센터	전화	041-332-1152
대표자	이 호 수	Fax	070-7543-1153 0504-248-1152
소재지	충청남도 예산군 예산읍 예산로 172		

3. 사업의 필요성

인간 존중을 바탕으로 노인의 인권을 최우선으로 여기며, 사랑과 나눔의 마음으로 섬겨 노인의 기본권을 수호하고, 삶의 질 향상에 이바지하며, 나아가 노인과 보호자, 종사자, 지역사회가 상생하는 사회통합을 이루어 지역사회 발전에 기여를 운영이념으로 삼고자 하며, 당 기관이 소재한 예산읍은 독거노인, 노부부, 장애인 등 인구의 밀집도가 매우 높아 전문적인 요양기관이 절실히 요구되는 초고령 사회지역이다. 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 어르신들에게 잘 훈련된 요양보호사 및 간호(조무사)들을 파견하여 일상생활에 필요한 방문서비스를 제공하여 지역 사회 안에서 건전하고 안전한 생활유지를 도모하며 사고와 돌발 상황을 미연에 방지하기 위하여 이들 가정을 방문하고 Care 할 수 있는 장기요양기관이 절실히 필요한 것이다.

4. 사업의 목적

정신적, 신체적 이유로 일상생활을 영위하는데 어려움이 있는 재가노인들을 대상으로 신체활동, 일상생활, 정서적 기능을 유지·회복할 수 있도록 전문적이고 체계적인방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스를 제공하여 노인의 삶의 질과 행복한 노후를 지원하는 한편, 보호자의 노인 부양 부담을 경감시키고, 전문 재가노인복지서비스 주체기관으로서 지역사회 노인복지 발전에 능동적으로 기여함에 목적이 있으며 부양의무자로부터 적절한 도움을 받지 못하는 자 중 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들의 방문서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부양 부담을 덜어 줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다

5. 주요사업내용

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사 활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원서비스: 외출시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 인지활동 지원 서비스
방문목욕 서비스	이동욕조 및 목욕차량을 이용한 목욕 서비스 제공 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
방문간호	• 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호 지시서에 따른 간호, 진료의 보조, 또는 구강위생 • 다음의 예방관리적 간호행위 - 의료연계 및 검사 : 의료기관에 진료의뢰, 장기요양기관 연계, 사전기초검사 등 - 기본관리 : 건강상태 확인, 활력징후(혈압, 체온, 맥박, 호흡) 및 혈당 측정, 인지력(시간, 장소, 사람 등에 관한 인지능력) 평가 등 - 교육 및 상담 : 통증, 식이, 감염, 구강, 투약관리에 관한 교육 및 상담 등 - 신체훈련 : 관절 오그라듐(구축)예방 및 근력 강화, 이동장애 개선, 낙상예방 운동기능 향상 훈련 등
기타	센터는 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

1) 방문요양, 목욕, 간호서비스

- ① 대상자 : 장기요양급여수급자(1~5등급), 65세 이상의 기초생활 수급자 및 부양의 무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자 중 혼자 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자

②제공서비스: 위의 표와 같음

2) 지역사회 보건의료 복지 서비스 자원 연계

- ① 정신건강 : 보건소 정신보건센터를 통한 자살예방 교육 및 심리상담 제공
 ② 치매관련 : 보건소 치매안심센터를 통한 인지재활, 인지자극프로그램 제공

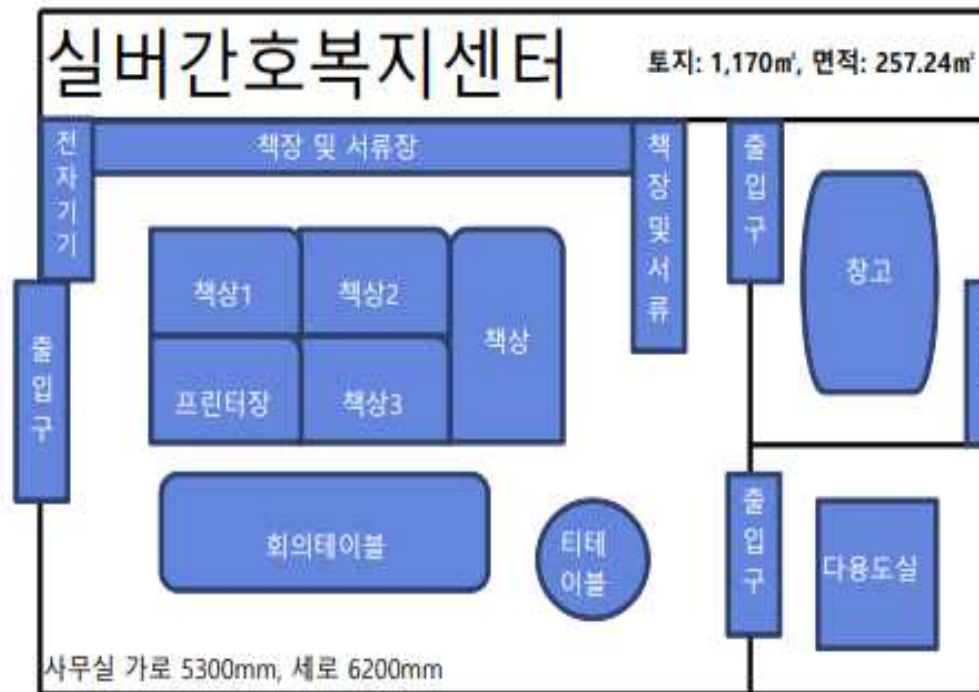
3) 지역사회자원 연계

⇒ 열악한 환경의 어르신 대상

사업명	내용	연계기관	비 고
주거환경개선	도배, 목욕탕정비, 화장실 교체, 싱크대교체 및 진입로 경사로 설치 등 방문턱교정 포함	사회복지협의회, 예빛봉사단, 읍면사회복지담당,	
안전용품설치	전동침대, 목욕의자 미끄럼방지매트, 욕창방지물품, 요실금팬티, 미끄럼방지 양말 등	새벽별복지용구	
치매환자 및 가족지원	인지자극프로그램 및 교재 협의 가족상담자료 등	보건소 치매안심센터	
와상환자지원	재활치료사 방문치료 할 수 있도록 지원협의	보건소 방문재활팀	
영정사진지원	치매안심센터에서 추진 중인 사진동아리협회와 협의 하여 출장 지원 할 수 있도록 지원 사진 배부계획	예산군 사진동아리협회	

6. 시설 현황

<평면도>



구분	사무실	통신설비, 집기 등 사업에 필요한 설비 및 비품	혈압계, 온도계 등 간호에 필요한 비품
방문요양, 목욕, 간호	○	○	○

7. 종사자의 직종별 현황

관리책임자	요양보호사	사회복지사	간호(조무)사
1명	15	1	6

8. 2025년도 세부사업계획

사 업 명	세 부 사 업 명	사 업 내 용	비 고
수급자 발굴 및 보호	수급자 조사, 선정	수급자 선정을 위해 신규 발굴 된 가정방문	
	수급자 보호	수급자의 지속적인 보호	
수급자 관리 및 상담	수급자 관리	수급자의 지속적인 관리	
	수급자 상담	수급자 및 보호자와 지속적인 상담	
	수급자 욕구 조사	수급자에게 필요한 욕구 조사 와 조치	
방문요양, 목욕, 간호 서비스	요양보호사 및 간호(조무사)파견	- 일상생활지원 및 신체활동지원 - 목욕 및 간호, 진료의 보조, - 또는 구강위생 서비스 제공 - 예방관리적 간호행위 등	
지역사회 자원 연계	지역사회 보건의료 복지서비스 자원 연계	정신건강 : 정신보건센터를 통한 자살예방 교육 및 심리 상담	
		치매관리 : 치매안심센터를 통한 인지재활, 인지자극프로그램 제공	
	기타 지역사회자원 연계	주거환경 : 예빛봉사단 및 사회복지협의회 읍면 사무소 등 연계 주거환경개선	
		치매어르신 가족 : 보건소 연계 보호자 가족상담, 가족정서 지지 지원프로그램등 제공	
		영정사진 : 예산군 사진동아리와 연계	
상담 사업	내방 및 방문상담	수급자 및 가족 상담, 경제적 상담, 행정상담	
	전화상담	전화상담	

9. 연간 사업일정표

사 업 명		월 별 진 행 일 정												수 행 시 기
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
수급자 발굴 및 보호					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
수급자 관리 및 상담					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
수급자 욕구조사					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
간호인력 모집 및 관리육성					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
간호인력 교육					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
간호인력 모니터링					→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
방문 간호	간호사 및 간호조무사				→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
	파견													
지역 사회 자원 연계	- 지역사회 보건의료 복지서비스 자원 연계 - 기타 지역사회자원 연계				→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
상담 및 교육 사업	내방 및 방문상담				→	→	→	→	→	→	→	→	→	년중
	전화상담				→	→	→	→	→	→	→	→	→	
평 가	간호인력 및 수급자 만족도 평가												1	년 1회 (또는 필요시)

4 기대효과

1. 정신적, 신체적 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 어르신들에게 훈련된 장기요양원을 파견하여 재가 복지 서비스를 제공함으로 어르신들의 삶의 질을 향상시킨다.
2. 만성질환을 재가 관리함으로써 얻어지는 병원비절약 측면과 간호서비스를 통한 질병 예방 및 합병증 예방효과를 향상 시킨다.
3. 가족의 부양 부담이 경감됨으로 재가 급여비용이 절감되고 부양가족의 삶의 질도 향상 된다.

5] 예산계획

1. 세입예산

가. 방문간호 세입명세서 < 별 첨 >

나. 방문요양 세입계산서 < 별 첨 >

2. 세출예산

가. 방문간호 세출명세서 < 별 첨 >

나. 방문요양 세출명세서 < 별 첨 >

3. 임직원 보수일람표

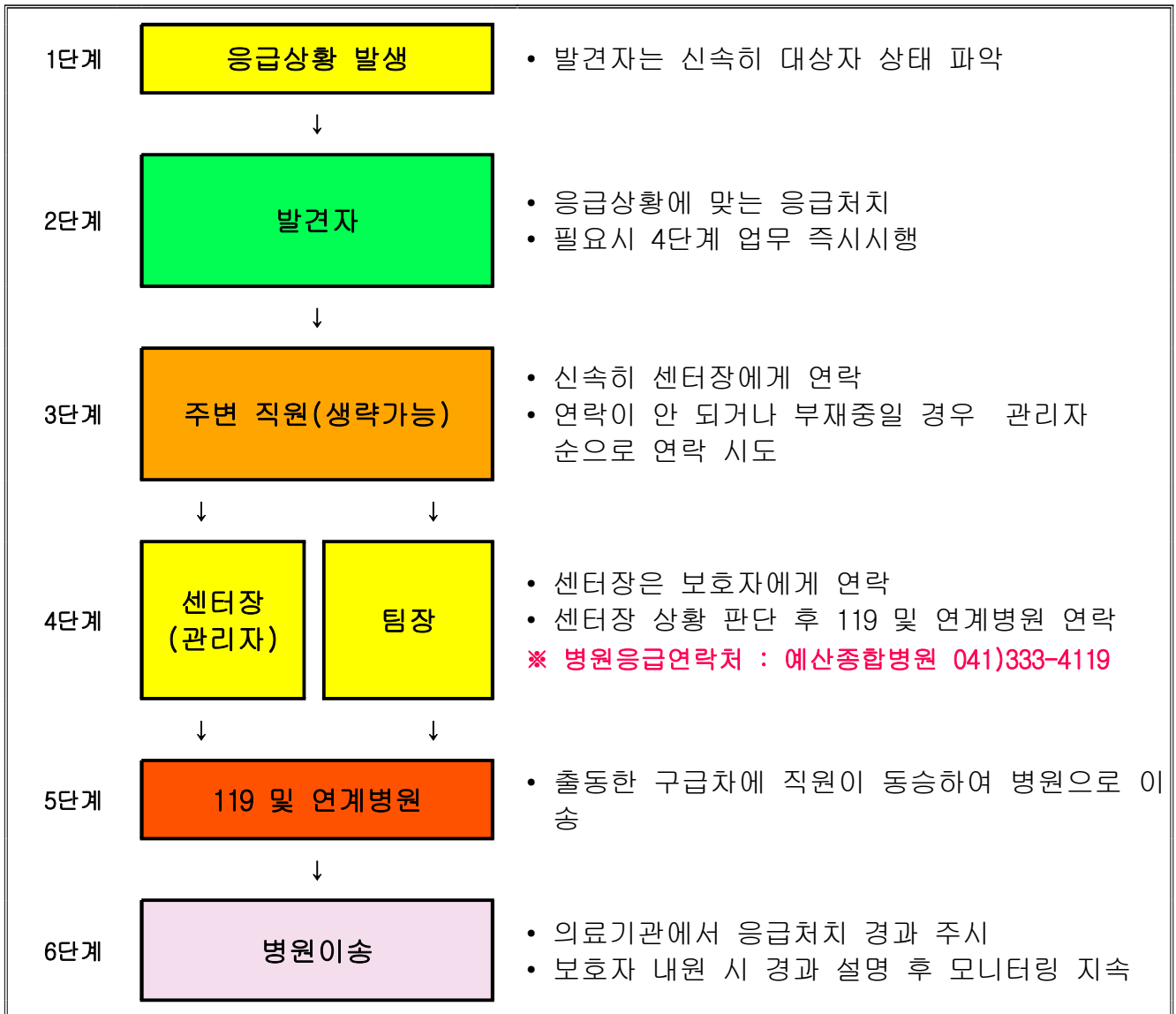
가. 방문간호 보수일람표 < 별 첨 >

나. 방문요양 보수일람표 < 별 첨 >

< 2025년 인건비 지출비율 >

구분	방문요양	방문목욕	방문간호
장기요양요원	요양보호사 사회복지사	요양보호사	간호(조무)사 치과위생사
인건비 지출비율(%)	86.6	49.6	60.1
급여 수가(원)	55,350 (180분이상)	48,690 (60분이상 가정내)	52,310 (30분 이상 60분 미만)
인건비 지출비율 적용 수가(원)	47,933	24,150	31,438
인건비 급여(원) (상여금 제외)	요양보호사 44,070 (시급:13,000) 사회복지사 월급 2,530,000	24,860 (시급:22,000)	33,990 (수가:30,000)
시설 인건비 지출비율(%) (상여금 제외)	87.2	51	64.9

응 급 이 종 체 계



재난상황별 비상연락기관

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 응급의료기관 : 예산종합병원
041)330-4000 화재 및 응급상황 : 119 재난종합 상황실 : 1588-3650 | <ul style="list-style-type: none"> 지역경찰관서 : 112 수도, 전기사고 신고 : 121, 123 가스사고 신고 : 1544-4500 |
|---|---|

실버간호복지센터 비상연락망



2025 운영위원회 개최 계획

□ 개 요

장기요양기관의 활성화를 위한 일환으로 지역사회 인력자원으로 하여금 운영위원회를 두어 다음과 같이 실행하고자 한다.

참고로 운영위원장은 운영위원회 위원중 투표로 결정한다

- 시 기 : 분기별 년 4회 (3, 6, 9, 12)월
- 방 법 : 대면 집합모임으로 회의수용하나 코로나와 같은 감염질환 유행시 비대면 영상 또는 전화, 메일 등의 방법을 대신한다.
- 내 용 : 사회복지사업법 제36조에 의거
 - 시설운영계획의 수립, 평가에 관한 사항
 - 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - 수급자 어르신의 생활환경 개선 및 고충처리에 관한 사항
 - 종사자 및 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - 지역사회 협력에 관한 사항
 - 그 외 센터장이 회의에 부치는 사항 등으로 직원의 급여인상 문제 또는 건의사항 등

□ 평가 및 향후 계획

운영회의를 통하여 직원의 처우 개선 및 복지향상을 기하고 업무의 만족도를 향상시킬 수 있으며 향후 점진적인 복지제도를 확장하여 직원 개개인의 역량 향상으로 직무능력의 효율성제고와 기관의 활성화 기대

실버간호복지센터 운영위원회 예비 명단

No	소 속	직 위	성 명	역할
자문	성모가정의학과 김성진내과 예산종합병원	의 사	최 재동 김 성진 정 병오	자문위원
1	실버간호복지센터	대 표	이 호수	총 괄
2	실버간호복지센터	센터장	이 재미	진 행
3	가족대표	전직 공무원	김 중행	문제점,건의 제시 및 협의
4	지역주민	교수	김 진기	장기요양 자문 등
5	종사자대표	간호팀	최 미숙	간호역량 강화 등
6	간 사	사회 복지사	이 호수	상담 및 기록

위 축 장

실버간호복지센터
센터장 이 재 미

귀하를 실버간호복지센터
운영위원으로 위촉합니다.

2025년 4월 일



실버간호복지센터

위 축 장

실버간호복지센터
가족대표 김 중행

귀하를 실버간호복지센터
운영위원으로 위촉합니다.

2025년 4월 일



실버간호복지센터

위 축 장

공주산업대학교
지역주민 교수 김 진 기

귀하를 실버간호복지센터
운영위원으로 위촉합니다.

2025년 4월 일



실버간호복지센터

위 축 장

실버간호복지센터
종사자대표 최 미 숙

귀하를 실버간호복지센터
운영위원으로 위촉합니다.

2025년 4월 일



실버간호복지센터

실버간호복지센터 운영위원회 운영규정

1. 목 적

제1조(목적) 이 규정은 실버간호복지센터 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 기 능

제2조(위원회의 기능) ① 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 위원회는 해당 센터장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.
1. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

3. 구 성

제3조(위원회의 구성)

- ① 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.
 1. 시설의 장
 2. 시설 거주자 대표
 3. 시설거주자의보호자대표
 4. 시설 종사자의 대표
 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원

6. 후원자 대표 또는 지역주민
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

4. 임 무

- 제4조(위원장 등의 임무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
- ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
- ③ 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

5. 회 의

- 제5조(회의) ① 위원장은 회의를 소집하고 그의 장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
1. 정기회의
 2. 위원장의 소집 요구가 있는 경우
 3. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

6. 자문위원회

- 제6조(자문위원회) ① 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

7. 의견 청취

제7조(의견청취등) 위원회는 필요한 경우 관계공무원·관계전문가 또는 관계기관·단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 공청회·세미나 등의 개최를 통하여 관련기관·단체·관계전문가의 의견을 들을 수 있다.

8. 회의 공개 제한

제8조(회의공개제한)회의는 수급자,시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다.

다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

9. 수당

제9조(수당등) 위원장, 부위원장, 위원, 기타관계 공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설예산의 범위 안에서 수당·여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

10. 규정 개정

제10조(운영규정의개정) ①위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.

② 위원회는 재적위원 3분의 2 이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.

③ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

11. 세 칙

제11조(운영세칙) 이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

12. 부 칙

부칙

① (시행일) 이 규정은 의결한 날부터 시행한다.

실버간호복지센터 운영위원회 제1차 정기(수시) 회의록

일 시		장 소	
출석현황 재적위원 인			
출석위원			
불참위원			
안건 및 결과			
안 건			
결 과			
회의내용			
건의사항			

보건의료복지 서비스자원 연계 계획

□ 개 요

장기요양기관의 활성화를 위한 일환으로 지역사회 의료복지자원으로 하여금 서비스를 제공하여 노인의 삶의 질과 행복한 노후를 지원하는 한편, 보호자의 노인 부양 부담을 경감시키고, 전문 재가노인복지서비스 주체기관으로서 지역사회 노인복지 발전에 능동적으로 기여한다.

연계기관	담당부서 및 담당자	사업내용	기대효과
예산군보건소	치매관리팀	치매어르신 및 가족상담 협력 지원, 인지자극프로그램 지원	가족 삶의 질 향상 및 가정경제 고통 경감
	정신보건팀	자살예방 및 우울증 어르신 및 종사자 연계 상담효과	정신건강을 위한 프로그램 지원으로 삶의 질이 향상 기대
예산종합병원	정병오 원장	독거 및 등급대상자 선제적 진료 및 상담	가족 삶의 질 향상
	김호경 원무과장	대상자 의료물품 등 지원 및 안내 접수도모	가족 삶의 질 향상 기대
김성진내과	김성진 원장	간호지시서 및 등급대상자 소견서 발급협조	가족 고통 경감 해소
김철우내과	김철우 원장		
성모가정의학과	최재동 원장		

□ 평가 및 향후 계획

지역사회 보건의료 복지서비스를 통하여 수급자 어르신의 건강문제 선제적 진료 협조와 간호지시서 등을 발급시켜 가족 삶의 질 개선 및 복지향상을 기하고 업무의 만족도를 향상시킬 수 있으며 향후 점진적인 의료복지서비스를 확장하여 수급대상자 어르신은 물론 원거리 거주 가족의 문제점을 도울 수 있어 장기요양서비스의 효율성제고와 기관의 활성화 기대한다.

자원봉사자 활용 계획

□ 개 요

장기요양기관의 활성화를 위한 일환으로 지역사회 자원봉사자로 하여금 서비스를 제공하여 노인의 삶의 질과 행복한 노후를 지원하는 한편, 보호자의 노인 부양 부담을 경감시키고, 전문 재가노인복지서비스 주체기관으로서 지역사회 노인복지 발전에 능동적으로 기여한다.

연계기관	담당부서 및 담당자	사업내용	기대효과
예산제일 감리교회 (10명)	10부 여선교회	치매어르신 및 가족상담 협력 지원	가족 삶의 질 향상 및 가정경제 고통 경감
	2 부 성가대	독거어르신 대상 청소지원 등	정신건강을 위한 프로그램 지원으로 삶의 질이 향상 기대
여성단체협의회 (10명)	환경365중앙회 예산지회	김장 도우미 협력계획	가족 삶의 질 향상
		독거어르신 환경개선	가족 삶의 질 향상 기대
자원봉사센터 (10명)	자원봉사 참여문화 확산 사업과 연계하여 사회저변의 자원봉사 참여 확장토록 협력 추진		가족 고통 경감 해소
시니어클럽 (10명)	노노클럽의 참여 연계추진으로 자원봉사 활성화 기대		가족 삶의 질 향상
국민의 힘 여성회(5명)	조환옥 회장	어르신 나들이 동행 및 반찬도우미 연계	가족 삶의 질 향상

□ 평가 및 향후 계획

지역사회 자원봉사 활용 서비스를 통하여 인간 존중을 바탕으로 노인의 인권을 최우선으로 여기며, 사랑과 나눔의 마음으로 섬겨 노인의 기본권을 수호하고, 삶의 질 향상에 이

바지하며, 나아가 노인과 보호자, 종사자, 지역사회가 상생하는 사회통합을 이루어 지역사회 발전에 기여한다.

정신적, 신체적 이유로 일상생활을 영위하는데 어려움이 있는 재가노인들을 대상으로 신체활동, 일상생활, 정서적 기능을 유지·회복할 수 있도록 전문적이고 체계적인 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스를 제공하는 바, 지역사회의 자원봉사자원을 활용하여 노인의 삶의 질과 행복한 노후를 지원하는 한편, 보호자의 노인 부양 부담을 경감시키고, 전문 재가노인복지서비스 주체기관으로서 지역사회 노인복지 발전에 능동적으로 기여함에 목적이 있다.

실버간호복지센터 연간교육 계획서

1. 사업명

장기요양기관 연간 교육 운영 계획

2. 목 적

장기요양사업을 운영하고 서비스를 제공하는 기관의 급여 제공 직원들과 서비스 수급자(보호자)에게 분야별 전문 교육을 실시함으로 효과적이고 만족도 높은 급여를 제공하고 수급자에 대한 가족내 보호와 예방체계를 구축한다.

3. 목 표

- 가. 직원교육을 통하여 수급자에게 양질의 급여를 제공하도록 한다.
- 나. 직원교육을 통하여 직원의 권익을 보호하고 기관에 대한 소속감을 높인다.
- 다. 수급자(보호자)교육을 통하여 수급자에게 발생할 수 있는 위험을 경감시키고 문제발생을 예방한다.
- 라. 수급자(보호자)교육을 통하여 가정 내 보호와 관리를 강화함으로 수급자의 건강향상을 도모하고 서비스의 효과성을 높인다.
- 마. 직원의 자질향상 및 업무능력 향상

4. 교육 운영개요

- 1) 교육기간 : 2025년 4월 ~ 2025년 12월 (9개월)
- 2) 사업대상 및 인원 : 신규직원 및 관리자, 방문간호 제공 직원
- 3) 장소 - 센터
- 4) 교육 내용
 - ① 신규직원교육 : 기본교육, 인성교육, 실무교육으로 진행
 - ② 직원교육 : 운영규정 교육, 관련직무 교육 및 법정 의무교육 등
 - ③ 수급자관리교육 : 종사자 윤리지침, 성폭력 예방 및 대응지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리 지침, 치매예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침, 근골격계질환 예방 지침, 개인정보보호 지침
 - ④ 보수교육 : 간호사, 사회복지사, 간호조무사, 요양보호사 보수교육

5. 세부사업계획

□ 법정 의무교육 및 기본교육(운영규정 및 급여제공지침)

구분	교육명	수행내용 및 방법	강사	수행시기
기본교육	신규직원교육	■ 목표 : 신규직원교육을 통한 원활한 업무숙지 및 이를 통한 효과적인 급여 제공 도모 ■ 내용 : 신규 입사 직원에게 급여 제공방법에 대한 직무교육 실시 ■ 교육내용 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 기관비상연락망, 기관소개 등 ■ 운영방법 : 신규직원입사 시 급여 제공 전에 개별교육 실시	■ 급여 제공기관 관리자 또는 사회복지사 ■ 분야별 전문강사	연 중 (급여 제공 전 실시)
	급여제공지침	① 종사자 윤리지침	■ 급여 제공기관 관리자 또는 사회복지사 ■ 분야별 전문강사	각 지침 연1회
		② 성폭력 예방 및 대응지침		
		③ 응급상황 대응지침		
		④ 감염예방 및 관리지침		
		⑤ 치매예방 및 관리지침		
		⑥ 욕창예방 및 관리지침		
		⑦ 낙상예방 및 관리지침		
		⑧ 노인인권 보호지침		
		⑨ 근골격계질환 예방지침		
		⑩ 개인정보 보호 지침		
		■ 목표 : 수급자관리교육을 통한 직원의 전문성 확보 및 양질의 급여 제공 도모 ■ 내용 : 급여 제공 시 필요한 수급자 관리교육 ■ 교육내용 : 응급상황대응 교육, 노인학대관련 교육, 종사자 윤리 지침 교육, 치매예방 및 관리교육, 욕창예방 및 관리교육, 낙상예방 교육, 개인정보보호 교육, 근골격계 질환 예방 교육, 감염예방 및 관리 교육에 대한 분야별 교육 실시 ■ 운영방법 : 상하반기로 구분하여 주제별 연1회 집합교육 실시		

구분	교육명	수행내용 및 방법	강사	수행시기
법정의무교육	수료 또는 이수증을 필요로 하는 교육	①노인인권 교육	■ 급·여제공기관관리자 또는 사회복지사 ■ 분야별 전문강사	각 지침 연1회
		②노인학대 신고의무자 교육		
		③긴급복지 신고의무자 교육		
		④직장내장애인인식교육		
		⑤개인정보 보호교육		
		⑥직장내성희롱예방교육		
		⑦직장내괴롭힘예방교육		
		⑧퇴직연금 교육		
		⑨장애인학대예방 및 신고의무자 교육		
		⑩아동학대 예방및신고의무자교육		
		❶자살예방 교육		
		❷사회복지사보수교육		
		❸요양보호사보수교육		
		■ 목표 : 법정의무교육을 통한 직원의 전문성 확보 및 종사자 역량 강화 ■ 내용 : 종사자 자질 향상 및 역량강화 ■ 교육내용 :수급자 어르신 인권존중 및 종사자 개인의 윤리적, 업무적 책임감 향상, 좌편 교육명 참조하여 경제력 강화 등 전문기관 교육 수료로 수료증 또는 이수증 획득 ■ 운영방법 : 상하반기로 구분하여 주제별 연1회 온라인 또는 집합교육 실시 - 격년제 해당자로서 홀수년에 해당하는 종사자 6명 해당		

구분	교육명	수행내용 및 방법	강사	수행시기
직 원 교 육	업무 교육 (업무범위 및 상황대처방법)	■ 목표 : 업무내용과 범위에 대한 직원 교육을 통해 직원의 권익 보호 및 사업의 올바른 방향성 제시 ■ 내용 : 업무범위와 상황에 따른 대처법 교육 ■ 교육내용 : 직원의 정확한 업무의 내용과 범위에 대한 교육과 함께 수급자의 다양한 요구에 대한 대처법, 부당한 요구 발생 시 대처법 등에 대한 교육 실시 ■ 운영방법 : 업무배치 및 급여제공 개시 전에 정확한 업무범위에 대한 교육을 개별적으로 실시	■ 급여 제 공기관 관 리자 또는 사 회 복지사	연1회
	운영규정 교육	■ 목표 : 기관의 운영규정 교육을 통한 직원들의 소속감 도모 ■ 내용 : 기관의 전반적인 운영에 관한 규정교육 ■ 교육내용 : 운영규정에 기재되어 있는 11가지 항목 ① 이용정원 및 모집 방법등에 관한 사항 ② 이용계약에 관한 사항 ③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차등에 관한 사항 ④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 ⑤ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항 ⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 ⑦ 인력관리 규정에 관한 사항 ⑧ 보수에 관한 사항 ⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항 ⑩ 안전과 보건에 관한 사항 ⑪ 고충처리 절차에 관한 사항 ■ 운영방법 : 상하반기로 연 2회 집합교육 실시	■ 급여 제 공기관 관 리자 또는 사 회 복지사	연1회

6. 추진일정

프로그램명	세부내용	1월	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
직 원 교 육					△	△	△	△	△	△	△	△	△
	① 종사자 윤리지침				△								
	② 성폭력 예방 및 대응지침					△							
	③ 응급상황 대응지침						△						
	④ 감염예방 및 관리지침							△					
	⑤ 치매예방 및 관리지침								△				
	⑥ 욕창예방 및 관리지침									△			
	⑦ 낙상예방 및 관리지침										△		
	⑧ 노인인권 보호지침				△								
	⑨ 근골격계 질환 예방지침					△						△	
	⑩ 개인정보 보호 지침						△						
	⑪ 기관운영 및 방침												
	⑫ 최저임금 법관련 보수 등				△								
	⑬ 처우개선				△								
	⑭ 고충처리 지침				△								
	⑮ 연차 및 유급휴가				△								

프로 그램명	세부내용	1월	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
직 원 교 육					△	△	△	△	△	△	△	△	△
	①노인인권 교육				△								
	②노인학대 신고의무자 교육				△								
	③긴급복지 신고의무자 교육					△							
	④직장내장 애인인식교 육						△						
	⑤개인정보 보호교육							△					
	⑥직장내성 희롱예방교 육										△		
	⑦직장내괴 롭힘예방교 육									△			
	⑧퇴직연금 교육								△				
	⑨장애인학 대예방 및 신고의무자 교육							△					
	⑩아동학대 예방및신고 의무자교육						△						
	⑪자살예방 교육					△							
	⑫사회복지 사보수교육				△								
	⑬요양보호 사보수교육				△								

7. 기대효과

- 1) 전문교육을 통한 수급자의 건강향상 및 삶의 질 향상 도모
- 2) 기관 제공 서비스와 가족 내 제공 서비스의 상호보완을 통한 서비스 양질의 향상 도모
- 3) 직원의 전문성 강화를 통한 전문서비스 제공 및 서비스 전문가 양성
- 4) 수급자 및 직원의 권리보호
- 5) 수급자 어르신의 인권존중 향상 및 종사자 역량강화로 인한 자신의 로드맵 형성 기반 구축
- 6) 삶의 중요성을 익히고 수급자와 종사자 간 서로의 공감과 신뢰 형성 구축 기반 조성 도모
- 7) 종사자의 자존감 향상은 물론 수급자 어르신의 자존감 향상에도 기여할 수 있으며 지속적인 관리 서비스의 질적 향상 기대
- 8) 사회복지사의 보수교육으로 인한 역량강화 기대
- 9) 간호조무사의 보수교육으로 인한 역량강화 기대
- 10) 영양보호사의 보수교육으로 인한 역량강화 기대

그러므로 종사자의 철저한 교육과 인식으로 인한 수급자 어르신에 대한 존중과 질적인 서비스 향상을 기대하고 대상자는 빠짐없이 교육에 임할 수 있도록 아낌없는 지원을 기관에서는 운용하며 지속적인 업그레이드가 되도록 관리에 만전을 기한다.

Ⅲ. 급여제공지침



실버간호복지센터

☎ 041)332-1152

종사자 윤리 지침

실버간호복지센터

종사자 윤리지침

○ 윤리지침

수급자에 대한 윤리 및 전문직으로서의 종사자 등 노인복지시설에서의
급여제공과 관련된 모든 자는 기본적 권리를 보장하고, 종사하는 직원이
지켜야 하는 행동 규범을 말한다.

○ 직원의 기본윤리

- ① 직원은 요양원 직원으로서의 긍지와 자부심을 가지며 항상 정직하고 성실한 자세를 유지한다.
- ② 직원은 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 요양원의 명예를 유지·발전시킬 수 있도록 노력한다.
- ③ 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
- ④ 직원은 맞춤형서비스를 제공하여 복지사각지대를 해소하는데 노력한다.
- ⑤ 직원은 사회복지시설의 품질 향상을 지원하고, 종사자들의 역량 강화를 실시한다.
- ⑥ 직원은 고객의 개선요구사항에 대해서 최대한 반영되도록 적극 노력한다.
- ⑦ 직원은 상호간에 필요한 기본예의를 지켜야 하며 불손한 언행, 다른 직원을 비방하는 등의 괴로움을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ⑧ 직원은 전문가로서 끊임없는 자기계발을 위해 노력한다.

○ 수급자에 대한 윤리

- (인권보호) 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
- (자기결정) 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- (자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- (재가요양 우선) 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

- (사례관리) 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
- (비밀보장) 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- (기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- (사회통합) 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.
- (전문서비스와 효율성) 충분한 전문인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다.
- (부당청구 금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- (알선행위 등의 금지) 영리를 목적으로 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개 알선 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

○ 전문직으로서의 윤리

- ① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- ② 직원은 직무를 수행할 때에 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 차별하여서는 아니 된다.
- ③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- ⑤ 직원은 본인 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 다른 직원의 공정한 직무수행을 저해하는 알선·청탁 등을 하여서는 아니 된다.
- ⑥ 직원은 공무원, 정치인 또는 정당 등의 강요나 부당한 청탁에 따라 직무를 부당하게 수행하여서는 아니 된다.
- ⑦ 직원은 직위를 이용하여 부당한 이익을 얻거나 타인이 부당한 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다.
- ⑧ 직원은 직무관련자로부터 금전, 부동산, 선물 또는 향응(이하 “금품등”이라 한다)을 받아서는 아니 된다.

○ 종사자 윤리지침

제 1 장 총칙

제1조 (목적) 본 지침의 목적은 실버간호복지센터(이하“기관”이라 한다)의 운영을 위하여 종사자의 사명과 윤리 지침을 마련 준수하는데 목적이 있다.

제2조(기본원칙) 본 기관은 어른을 공경하고 노인장기요양의 성공적 업무를 수행하여 국가의 미래에 이바지를 위한 사명감으로 다음 각 호를 시행한다.

1. 본 기관은 성별, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제 상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대하지 않으며, 존엄한 존재로 대한다.
2. 입소 및 이용종료, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
5. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공한다.
6. 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
7. 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 그 가족이 요구할 경우 기록을 공개한다.
8. 수급자와 그 가족, 그 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진한다.
9. 충분한 전문인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력한다.
10. 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제3조(직업윤리의 개념)

직업윤리란 “직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관”을 뜻하는 것으로서 전문직업인에게 일반적으로 요구되는 정신적인 자세나 행위규범을 뜻하기도 한다. 따라서 직업 종사자들은 직업 활동의 윤리적 기준을 준수하여야 직업인으로서 사회적 역할을 하고 있다는 긍지와 자부심을 가질 수 있다.

제 2 장 전문직의 윤리

제4조(목표) 본 기관은 복지를 실현하기 위해 최선과 공경하는 마음으로 실현한다.

제5조(비전 및 헌장)

1. 본 기관은 어르신 사랑과 프로정신으로 복지를 실현한다.
2. 본 기관은 본 지침의 달성을 위하여 다음과 같은 실천 헌장을 준수한다.
 - 가. 어르신을 가족과 같이 섬기겠습니다.
 - 나. 항상 밝은 미소와 웃음으로 대하겠습니다.
 - 다. 어르신을 사회의 일원으로 사회에 적극 참여할 수 있도록 모시겠습니다.
 - 라. 어르신의 요구를 귀 담아 듣고 신속히 해결 하겠습니다.
 - 마. 최고의 감동을 드리도록 항상 노력하겠습니다.

제6조(개인정보) 본 기관은 수급자의 장기요양등급, 성명, 주소, 전화번호, 의료보장유형, 건강상태 및 장기요양요구 관련 모든 정보가 누출되지 않도록 다음 각 호의 사항을 준수한다.

1. 수급자에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중하고 보호 한다.
2. 개인적 정보제공은 적법한 절차에 의하여 해당자에게만 제공한다.
3. 수급자의 정보 공개가 필요한 경우 본 기관이 정한 규정에 의하여 정보공개에 대한 보호자의 동의를 구한다.
4. 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 때는 신상정보가 누출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기한다.
5. 수급자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호를 사용하고, 서류장은 잠금장치를 한다.
6. 수급자의 정보를 다루는 전 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치한다.

제7조(신체구속 및 행위제한 최소화)

1. 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높거나, 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한 할 수 없다.
2. 제1항에 의하여 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 수급자의 심신의 상황, 신체제한을 가 한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 수급자와 그 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
3. 본 기관의 각 종 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 구속 및 행위를 제한해서는 안 된다.

제8조(직업에 관련된 윤리)

1. 수급자의 비밀을 보호하면서 방문상담기록을 정확하고 상세하게 작성하며, 규정에 의한 보관 및 파기를 한다.
2. 실질적이고 객관적인 정보를 고객에게 제공하여 고객의 혼돈과 시간의 낭비를 방지한다.
4. 방문상담기록, 실적 등을 임의로 가공하지 않는다.
5. 고객의 목소리에 귀 기울이면서 성실한 고객 상담을 하여 신뢰감을 구축한다.
6. 사회복지사 자신의 능력을 벗어난 상담시 능력있는 타 사회복지사에게 상담의 진행을 요청하는 등 동료와의 협력관계를 유지한다.
7. 노인장기요양 전문지식과 기법, 요양관련 전문성의 가공 등에 대하여 부단한 노력을 기울인다.
8. 소속된 기관, 조직의 불명예를 날을 수 있는 행위를 지양한다.
9. 사회복지사로서의 단정한 용모 및 복장을 갖춘다.

제 3 장 수급자에 대한 윤리

제9조(수급자 선택권의 존중)

1. 수급자의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 하며, 수급자의 의사에 반하는 시설이동 또는 이용종료를 하여서는 안 된다.
2. 불가피하게 본 기관이동 또는 이용종료 시에는 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 수급자 또는 그 가족을 참여시켜야 한다.

제10조(직원의 신분관련 정보 제공)

1. 본 기관은 수급자 및 그 가족이 직원의 신분을 쉽게 확인할 수 있도록 적절한 정보를 제공해야 한다.
2. 요양보호사 등은 복장(가운) 착용하여 기관의 직원임을 확인할 수 있어야 한다.
3. 전화를 받는 직원은 항상 기관명과 소속 부서, 성명을 명확히 밝혀야 한다.

제11조(수급자의 권리 및 책임에 대한 안내)

1. 본 기관의 직원은 수급자가 본 기관과 계약을 맺기 전에 반드시 수급자 및 그 가족의 권리 및 책임에 대해 명확히 설명해야 한다.
2. 수급자 및 그 가족의 권리는 다음 각 호와 같다.
 - 1) 본 기관에서 받게 되는 서비스의 내용 및 범위를 받을 권리
 - 2) 서비스 내용을 설명 받고, 선택할 권리
 - 3) 법적으로 허용된 사람 외에는 본인에 대한 기록 열람을 금지하여 비밀을 보장받을

권리

- 4) 모든 사생활의 비밀을 보장받을 권리
- 5) 신체의 비밀을 보장받을 권리
- 6) 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리

3. 수급자 및 그 가족의 의무는 다음과 같다.

- 1) 직원의 제안을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임
- 2) 본 기관의 직원 및 본 기관을 이용하는 다른 수급자에 대한 존중
- 3) 본 기관과 체결된 재정적 의무에 대한 책임
- 4) 직원에게 보호 요청을 하지 않은 금품에 대한 관리 책임

제12조(기관 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리)

1. 기관 외부의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
2. 다른 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여한다.
3. 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
4. 지역사회 주민들은 기관 이용 노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

제13조(수급자에 대한 윤리)

1. 장기요양간 수급자가 내린 결정을 존중하고 긍정적인 면에 기초하여 지원한다.
2. 수급자의 신뢰감을 갖게 하되 업무 이외의 친밀감 형성은 지양한다.
3. 수급자의 부적절한 관계 유지 및 거래를 지양한다.
4. 상담 중인 수급자로부터 접대를 받지 않는다.
5. 오해의 소지를 남기거나, 오류를 낼 수 있는 정보의 제공이나 충고를 하지 않으며 가장 최신의 정확한 노인장기요양 정보를 제공하도록 노력한다.

제14조(비밀준수에 관련된 윤리)

1. 수급자의 요구, 승낙 또는 법에서 요구할 경우를 제외한 모든 경우에 아래와 같은 고객의 정보에 대한 외부유출 금지 등 비밀을 준수한다.
 - 가. 고객에 대한 기본신상정보(주민등록번호, 전화번호, 주소 등)
 - 나. 고객의 경력사항(이력서, 개인정보 등)
 - 다. 고객이 비밀유지를 요청한 사항(채무상태, 신용정보, 병력, 이혼 등)
2. 고객의 신상과 관련된 파일은 별도의 저장매체에 보관하여 보안을 유지한다.

제 4 장 사회복지사의 윤리

제15조(목적)

기관에 근무하는 사회복지사(관리자)가 장기노인요양 관련된 상담시 자율적으로 지켜야 할 내용으로서 자질 및 역할 등을 포함하는 일련의 행위 기준을 규정하여, 장기노인요양 지원이라는 목표를 지향하는 상담이 이루어지도록 함에 있다.

제16조(적용범위) 기관에 근무하면서 노인장기요양업무를 수행하는 모든 사회복지사 및 직원관리자에게 적용한다.

제17조(관리자의 업무) 기관의 사회복지사(관리자)의 업무는 아래와 같으며 전문상담 업무를 담당하는 자를 말한다.

- 가. 기초상담 및 욕구조사
- 나. 치매검사, 각종상태지원 및 초기지원방안 결정
- 다. 요양, 목욕, 간호, 기능회복훈련 등 희망자 관리 및 안내
- 라. 요양, 목욕, 간호, 기능회복훈련 등 관련 상담 및 기초설계
- 마. 요양, 목욕, 간호, 기능회복훈련 등 정보제공 및 지원
- 바. 노인장기요양관련자 사후관리

제18조(관리자의 일반적 자세 및 능력)

- 가. 수급자에 대한 존경심 및 서비스 정신
- 나. 수급자의 행동, 심리적 상태를 파악할 수 있는 능력
- 다. 사회복지사(관리자) 자신의 능력범위나 고객에게 제공할 내용에 대한 정확한 인식
- 라. 수급자에게 제공할 정보 수집 및 분석 능력

제19조(관리자의 자질)

- 가. 자질
 - 1) 내면적·정신적 측면의 요건
 - 가) 사회복지사는 상담 임무를 수행하는 데 결함이 없는 성격을 갖춘자라야 한다.
 - 나) 노인장기지원시 인격에 대한 높은 존경심을 가져야 하며, 장기요양자 스스로가 문제를 해결하도록 자유를 주어야 한다.
 - 다) 인간의 발달단계에 따른 심리학적 지식과 인간행동의 신체적·사회적·심리학적 규정요인에 대한 기초지식을 갖추어야 한다.
 - 라) 노인장기요양자 유형에 적합한 지원 프로그램을 기획하고 개발하며 운영할 수 있는 능력을 갖추어야 한다.
 - 마) 장기요양정보에 대한 분석을 위한 논리적·종합적·분석적 능력과 전산능력을 갖

추어야 한다.

- 바) 정신적인 면에서 노인장기요양을 운영할 수 있는 기획능력, 인간에 대한 이해력, 애매모호한 상황을 종합적으로 판단할 수 있는 능력, 언어구사력, 대인관계 유지능력, 협조성, 인내성 등이 요구된다.
- 사) 상담으로 인해 생길 수 있는 정신적 스트레스를 적절한 방법으로 조절할 수 있는 기법을 갖고 있어야 한다.

2) 물리적·환경적 측면의 요건

- 가) 필요시 시각적·청각적으로 장기요양자의 개인비밀을 보장하여야 하며 고객을 외부환경으로부터 최대한 보호하여야 한다.
- 나) 다양한 매체를 통하여 장기요양정보를 수집하므로 매체에 대한 지식, 컴퓨터 운용 등 상담을 위한 각종 기계를 다룰 줄 알아야 한다.

제20조(사회복지사(관리자) 선서)

1. 나는 모든 사람들이 인간다운 삶을 누릴 수 있도록, 인간존엄성과 사회정의의 신념을 바탕으로, 개인·가족·집단·조직·지역사회·전체사회와 함께 한다.
2. 나는 언제나 소외되고 고통받는 사람들의 편에 서서, 저들의 인권과 권익을 지키며, 사회의 불의와 부정을 거부하고, 개인이익보다 공공이익을 앞세운다.
3. 나는 사회복지사 윤리강령을 준수함으로써, 도덕성과 책임성을 갖춘 사회복지사로 헌신한다.
4. 나는 나의 자유의지에 따라 명예를 걸고 이를 엄숙하게 선서합니다.

제 5 장 요양보호사의 윤리

제21조(요양보호사 윤리강령)

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고 한다
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.

6. 요양보호사는 업무 수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지 한다.
8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

제22조(요양보호사 준수사항)

1. 요양보호사는 급여대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스제공 개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있도록 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스내용에 대해 급여대상자에게 충분히 설명한 후 급여대상자가 서비스제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여 서는 아니 되며 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰 하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 서비스를 제공 받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단 할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고 한다.
9. 서비스제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고 할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

제23조(요양보호사 서비스 태도)

요양을 필요로 하는 노인들은 신체적 정신적으로 나약한 상태에 있으며, 대부분 노인성질환이 있으므로 세심한 요양보호가 필요하다.

1. 요양보호사의 자세와 복장

- ① 서비스시간을 정확히 지킨다.
- ② 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
- ③ 복장은 지정된 가운을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
- ④ 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
- ⑤ 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알바지는 착용하지 않는다.
- ⑥ 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
- ⑦ 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
- ⑧ 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

2. 대상자에 대한 태도

- ① 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
- ② 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
- ③ 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
- ④ 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼가한다.
- ⑤ 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.
- ⑥ 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호외의 부탁을 들어 주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
- ⑦ 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

제 6 장 간호(조무)사의 윤리

제24조(간호(조무)사의 윤리강령)

- ① 간호대상자의 국적, 인종, 연령, 성별, 정치적·사회적·경제적 지위, 성적 지향을 불문하고 차별 없는 간호를 제공하여야 한다.
- ② 간호대상자의 종교와 신념, 사상의 자유를 존중하여야 하며, 자신의 종교적 관점과 신앙 행위를 강요하여서는 아니 된다.
- ③ 간호대상자의 관습과 문화의 다양성을 이해하고 존중하여야 한다.
- ④ 간호대상자의 질병과 장애의 종류와 정도에 무관하게 동등한 간호를 제공하여야 한다.
- ⑤ 자신의 권익을 위한 주장과 의사결정이 어려운 취약한 대상자의 인권을 옹호하여야 한다.

- ⑥ 신체적, 정신적, 성적 학대를 받지 않고 그들의 인권이 침해되지 않도록 감시하고 보호하여야 한다.
- ⑦ 간호대상자의 신체적, 사회 심리적, 영적 요구 등 개인의 요구에 따라 차별화된 간호를 제공하여야 한다.
- ⑧ 간호대상자의 사적인 대화, 간호 처치 및 개인위생 시 사생활이 보호되도록 노력하여야 한다.
- ⑨ 간호대상자의 비밀을 유지하며 간호에 필요한 정보 공유만을 원칙으로 한다. 이때의 비밀은 간호사가 간호대상자나 가족, 보건 의료인으로부터 전달받은 사항뿐 아니라 간호사가 관찰한 것, 들은 것, 이해한 것 등을 포함한다.
- ⑩ 인수인계와 보고 시 간호대상자의 정보가 관계자 외의 타인에게 노출되지 않도록 주의하여야 한다.
- ⑪ 간호대상자가 타인과 자신에게 해를 가할 우려가 있다고 판단될 때는 법령이 허용하는 범위 안에서 관계자에게 필요한 정보를 제공할 수 있다.
- ⑫ 간호대상자의 서명이나 동의 없이 간호나 치료 상황을 녹음·촬영하여 공개하는 행위를 하지 말아야 하고, 또한 그러한 상황을 묵인하여서는 아니 된다.
- ⑬ 간호대상자에 대한 기록을 방치하거나 소홀하게 관리해서는 아니 된다.
- ⑭ 간호대상자가 제반 간호에 대하여 선택하거나 거부할 권리를 존중하여야 한다. 단, 그 결정이 간호대상자에게 위해를 초래하는 경우는 예외로 한다.
- ⑮ 간호대상자가 자신의 건강상태나 자신에게 수행되는 간호에 대해 정확한 정보를 가질 권리가 있음을 인정하고 이를 존중하여야 한다.
- ⑯ 간호대상자에게 간호를 제공할 때, 간호대상자의 요구와 관심, 교육정도, 연령, 심신상태, 이해능력 등을 고려하여 간호의 목적, 방법, 기대되는 결과와 그에 따르는 위험성 등을 설명하여야 한다.
- ⑰ 간호대상자의 생명과 안전을 보전하는 건강 환경이 위협받을 소지가 있을 때 이를 묵인하여서는 아니되며, 건강 환경 구현을 위해 노력하여야 한다.

제25조(간호(조무)사 서비스 태도)

- ① 간호지식과 기술을 바탕으로 전문직 단체에서 개발한 간호실무표준에 따라 간호대상자에게 간호를 제공해야 한다.
- ② 자신의 전문적인 판단과 의사결정에 의해 수행한 간호에 대해 그 정당성을 설명하고 책임질 수 있어야 한다.
- ③ 간호행위를 위임할 경우에 위임받는 자의 자격과 업무능력의 범위를 고려하여야 하며, 그 위임하는 행위의 범위와 책임 소재 등을 명확히 정하여야 한다.
- ④ 무자격자에 의한 간호행위를 묵인 또는 방조하여서는 안 된다.
- ⑤ 보건의료인, 가족 등의 의사결정이 윤리적으로 정당하지 못하거나, 간호대상자에게 불이익을 초래한다고 판단될 경우 간호대상자의 편에 서서 권익을 옹호하여야 한다.

한다.

- ⑥ 임종과정의 환자 치료 및 간호 등과 관련하여 윤리적으로 정당하지 않은 행위에는 참여를 거부하여야 한다.
- ⑦ 근거 중심의 간호를 수행하여야 하며, 간호학계에서 공인하지 않은 새로운 간호요법과 기술을 환자에게 적용하여서는 안 된다.
- ⑧ 원만한 인간관계와 효과적인 의사소통기술을 향상시키기 위해 노력하여야 한다.
- ⑨ 건강교육자로서 건강행위의 실천과 모범을 보여야 한다.
- ⑩ 계속 학습을 통해 직무능력을 유지하고 개발하도록 노력하여야 한다.
- ⑪ 시·도 간호사회, 의료기관, 분야별 학회, 연구회 등에서 주관하는 연수, 보수교육에 참여하여 새로운 간호지식과 기술을 습득하고 연마하여야 한다.
- ⑫ 전문성 향상 및 권익보장을 위하여 대한간호협회, 한국간호과학회 등 전문직 단체 활동에 적극 참여하여야 한다.
- ⑬ 전문직 단체를 통하여 바람직한 간호실무 환경을 조성하고, 사회 경제적으로 공정한 근무조건을 달성하고 유지하기 위한 활동에 참여하여야 한다.
- ⑭ 전문직 단체행동에 참여할 때는 간호대상자의 안전과 이익을 우선적으로 고려하여야 한다.
- ⑮ 간호대상자에게 필요한 의료자원과 사회·경제적 자원이 공정하게 배분되도록 그 과정을 감시해야 한다.
- ⑯ 사회의 요구에 대해 개방적인 태도로 임하며 윤리적인 행위로 반응하되, 간호전문직 가치와의 형평성을 유지하여 공동선을 지향하고 전문직 간호사로서 신뢰를 증진시키는 역할에 참여하여야 한다.
- ⑰ 간호 관련 정책의 형성과정과 입법 활동에 관심을 가지고 참여하여야 한다.
- ⑱ 국민건강을 위한 보건의료환경 조성에 필요한 제도나 정책을 국가와 사회에 요구하여야 한다.



성폭력 예방 및 대응지침



실버간호복지센터

성폭력 예방 및 대응지침

○ 성폭력이란

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

○ 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.

- 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 받아 들이고 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 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.

○ 성폭력 대응방안

1. 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 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 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 센터장(센터장 등)은 성폭력과 관련한 근로자의 고충 을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

2. 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



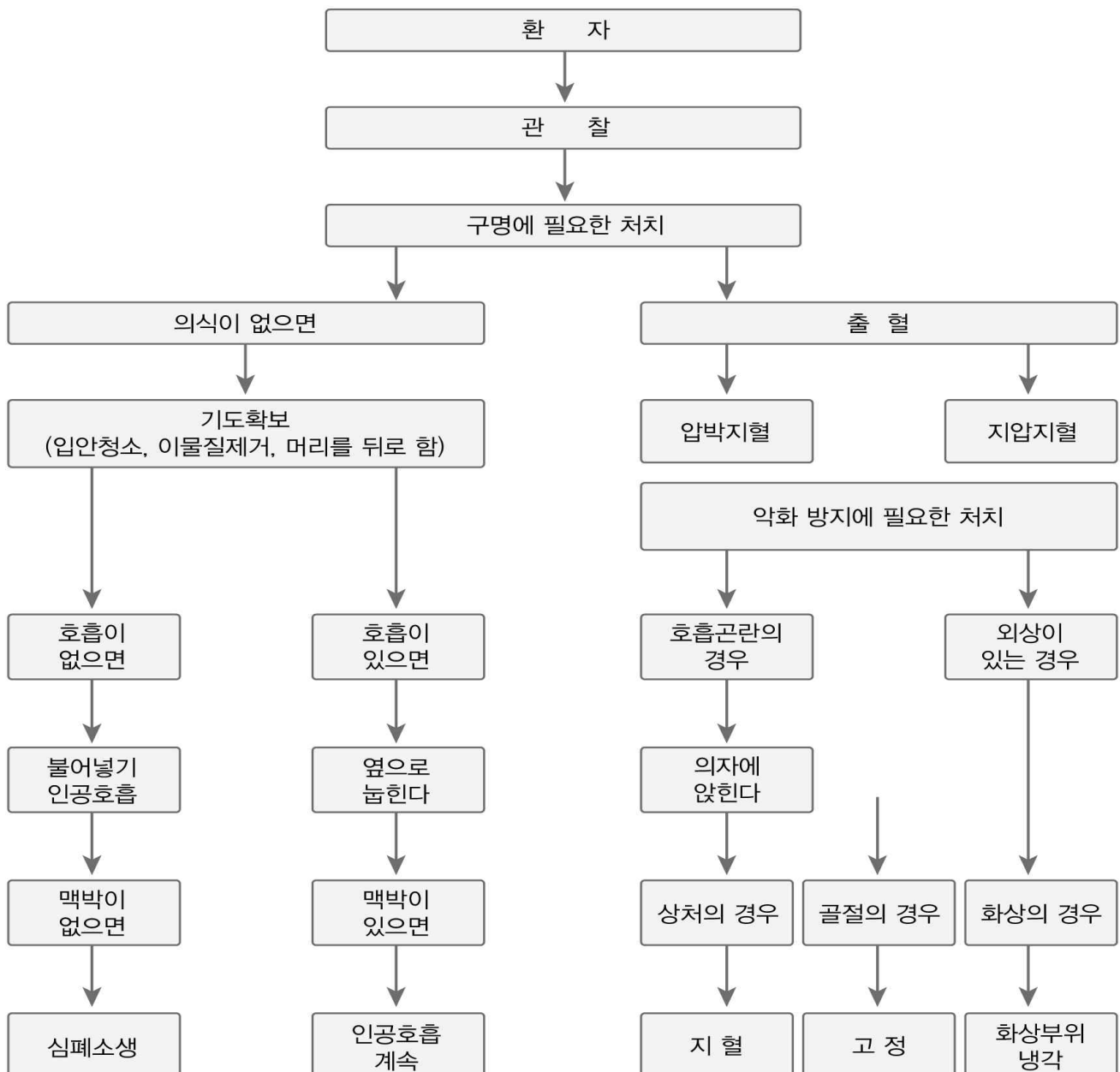
실버간호복지센터

응급상황 대응지침

○ 대응지침

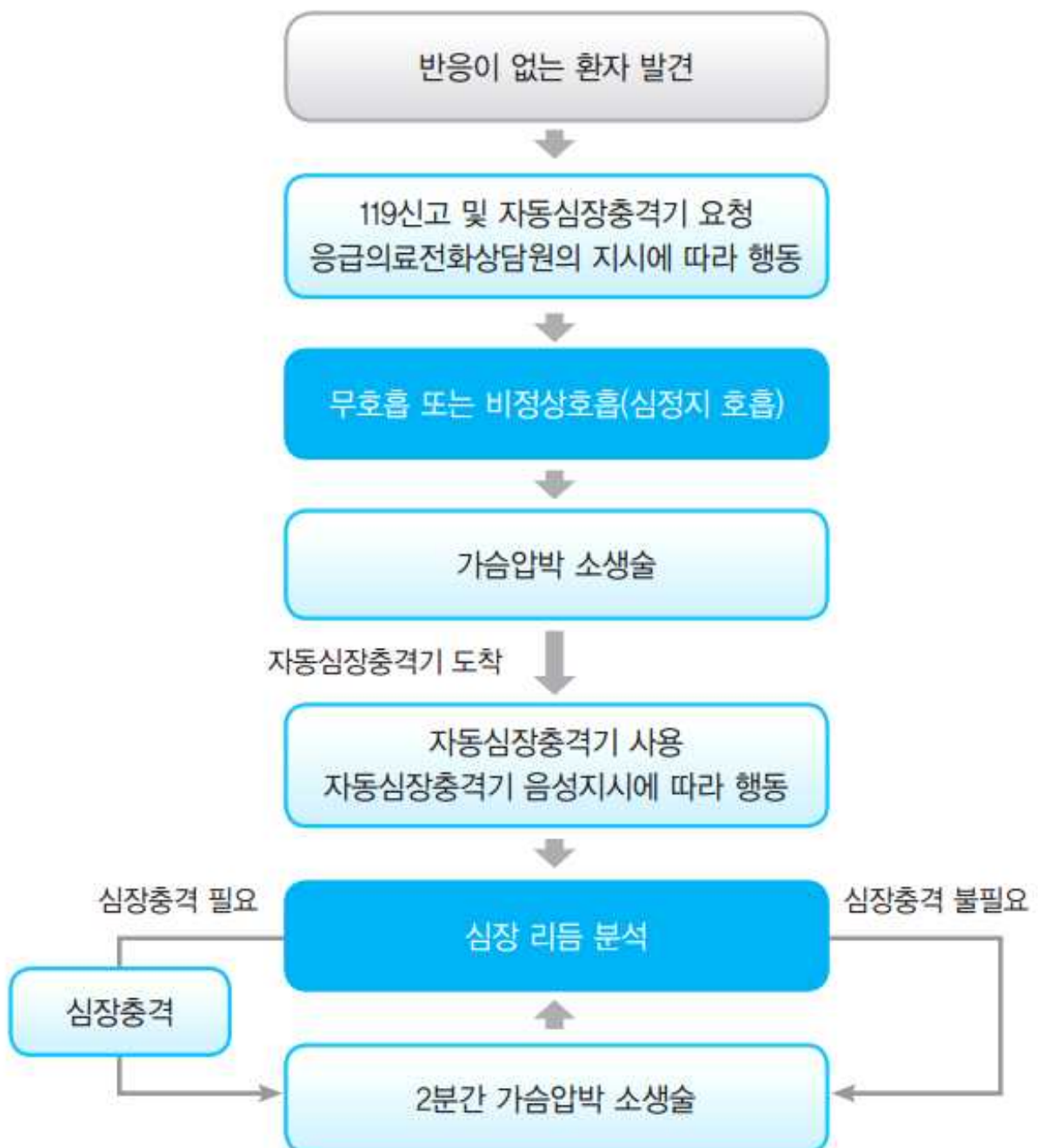
응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동

○ 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 개방한다.

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.

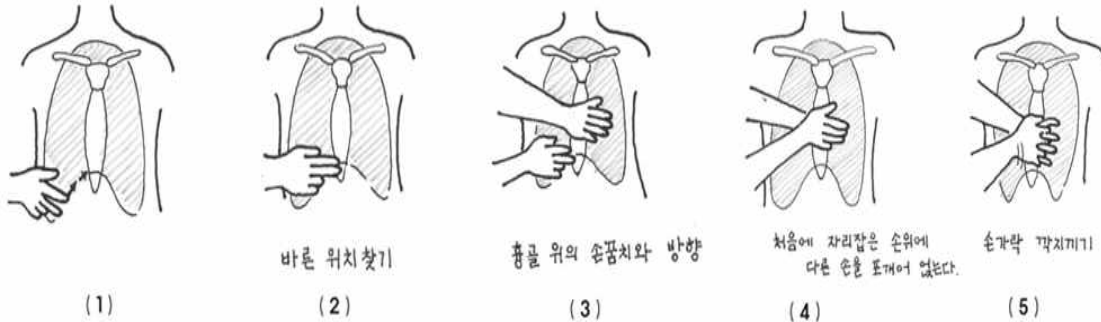
○ 입-입 인공호흡법

- 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 위치이다.

- 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 체중을 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

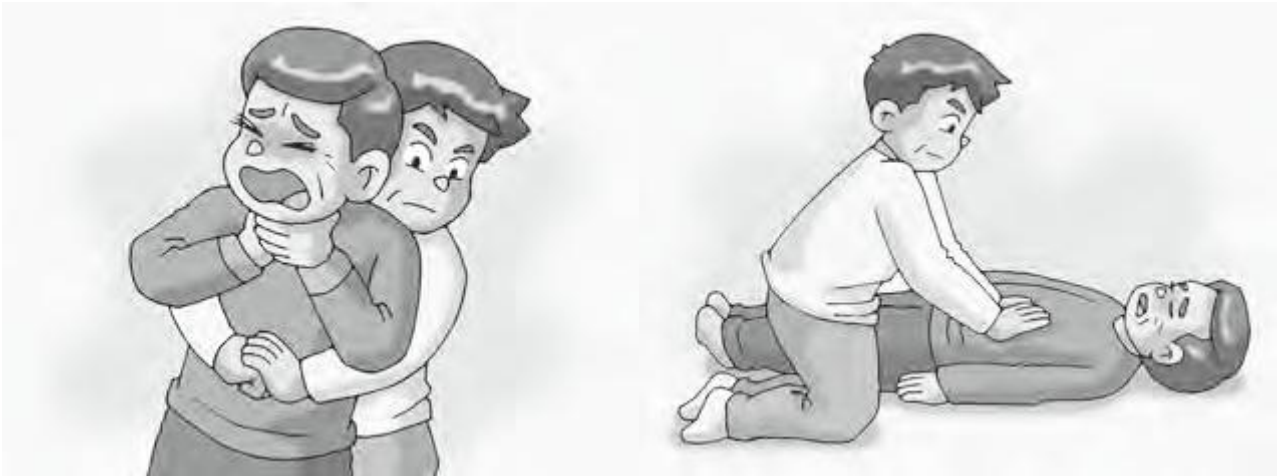
기도가 완전히 막히는 완전 기도 폐쇄 시에는 대상자는 말을 하지 못하면서 양손(또는 한손)으로 목을 쥐는 형태가 나타나면서 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증이 나타난다.

○ 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 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 위 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 껍 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



실버간호복지센터

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, 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.

○ 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.

○ 감염종류

1. 코로나 19

코로나바이러스(Coronavirus)는 코로나바이러스과(Family Coronaviridae)에 속하는 바이러스들을 지칭하며 일반적으로 조류뿐만 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 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 있다.

- 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 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 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 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 금지한다.

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 철저히 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 주의깊게 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 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

예방방법	상세내용
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 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	- 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 될 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·처리
코로나 예방	- 근무 외 시간에도 손소독 및 마스크 착용 등 개인위생수칙 준수 - 종사자·수급자·면회객에 대한 발열체크, 호흡기 증상 매일 확인 - 면회객 제한

1. 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

1) 준비: 흐르는 물로 양손을 적신 후, 손바닥에 충분한 양의 비누를 묻혀 줍니다.

2) 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.

3) 마무리: 흐르는 물로 비눗물을 닦아내고, 깨끗한 수건 또는 핸드 드라이기로 손을 건조 해 줍니다.

2. 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 요양보호사는 모든 식품을 다루기 전후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저.

3. 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 일반 쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
- ⑥ 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

4. 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

- 2) 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.
- 3) 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

5. 환경 관리

- ① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.
- ② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적하다.
- 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 기구나 물품은 반드시 소독을 한다.

○ 감염병 발생 대응

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
감염증상 어르신 발견	센터장 보고	보호자 연락 병원진료 의뢰 필요시 공단에 연락	전파경로별 격리 주의 시행	어르신 병원 이송 등

☐ 수급자 어르신 및 종사자 등 감염병 예방 교육·홍보

- 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

☐ 종사자 등은 개인위생 준수(마스크 착용, 손 씻기) 후 어르신케어위한 방문 안내

☐ 종사자 등 발열시 1일 2회 발열, 호흡기 증상 체크 자가 확인 교육 철저

발열 또는 호흡기 증상이 나타난 종사자는 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 문의하고 선별진료소를 우선 방문 진료

○ 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 강산(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 혼합 금지 - 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 표면 등을 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 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

< 지역사회 공공장소는 항상 청결 유지 >

가. 청소 및 소독 작업을 수행하는 직원은 적절한 개인보호구를 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

치매예방 및 관리지침

실버간호복지센터

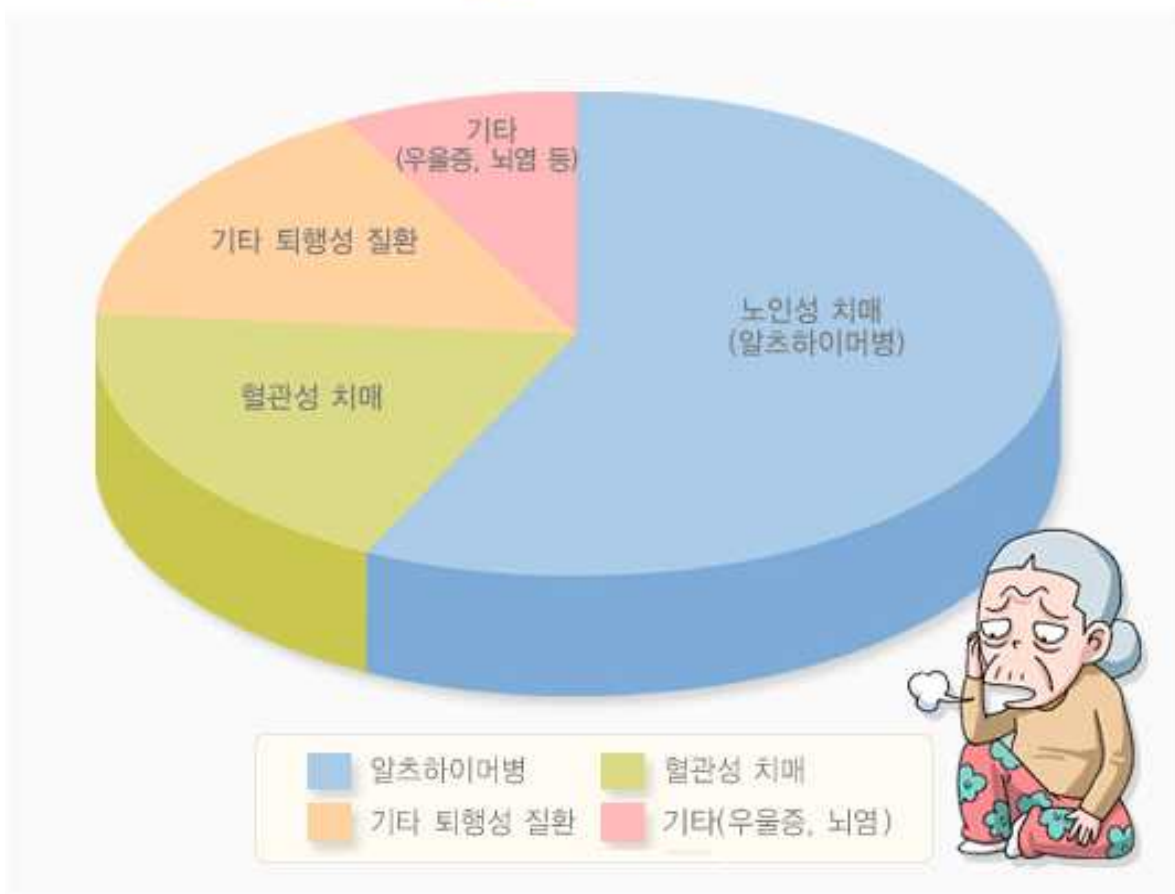
치매예방 및 관리지침

○ 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
Ministry of Health & Welfare



대한의학회
Korean Academy of Medical Sciences

○ 치매의 종류

치매는 정상적이던 사람이 뇌에 발생한 여러가지 질환으로 인하여 기억을 하고 사고를 할 수 있는 인지기능이 장기적으로 감퇴하여 일상생활 생활에 영향을 줄 정도에 이르게 되는 넓은 범위의 뇌 손상을 의미한다.

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

○ 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

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 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 걸잡을 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 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.

○ 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 치매 어르신의 독립성을 연장 시킬 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 기입된 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 기능 장애가 차츰 동반되어 성격변화가 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 행동원인을 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 옷벗기, 성기노출 등의 성적 행동문제가 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.

치매예방수칙



3

권^勸

즐길 것



일주일에 3번 이상
걸으세요.

3

금^禁

참을 것



술은 한 번에 3잔보다
적게 마시세요.

3

행^行

챙길 것



혈압, 혈당, 콜레스테롤 3가지를
정기적으로 체크하세요.

욕창예방 및 관리지침

실버간호복지센터

욕창예방 및 관리지침

○ 욕창의 정의

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

○ 욕창의 발생원인

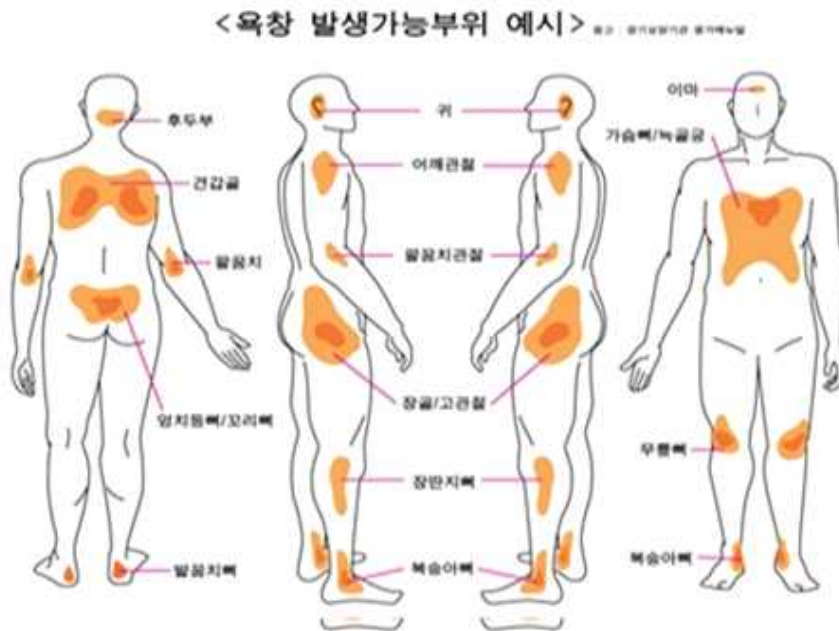
- ① 부동/와상 : 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
- ② 부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
- ③ 요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
- ④ 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우
- ⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이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

영양결핍	고령	조직관류 저하
피부가 압력을 견디는 능력감소	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 모세혈관 약화	수축기압 100, 이완기압 60이하 일때 욕창 발생위험 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 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

욕창이 생기기 쉬운 부위



○ 욕창의 예방

1. 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 근무인계시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

2. 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 찜질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다. . 주의를 나선형으로 그리듯 마사지 하고 가볍게 두드린다. . 미지근한 바람으로 건조시킨다. . 춥지 않을 때에는 30분정도 햇볕을 쬐인다.

○ 욕창발생 관리 및 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 향상 시키도록 한다.
3. 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
4. 계약의사(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

○ 욕창관리 1단계

- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요시 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 결정한다.
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

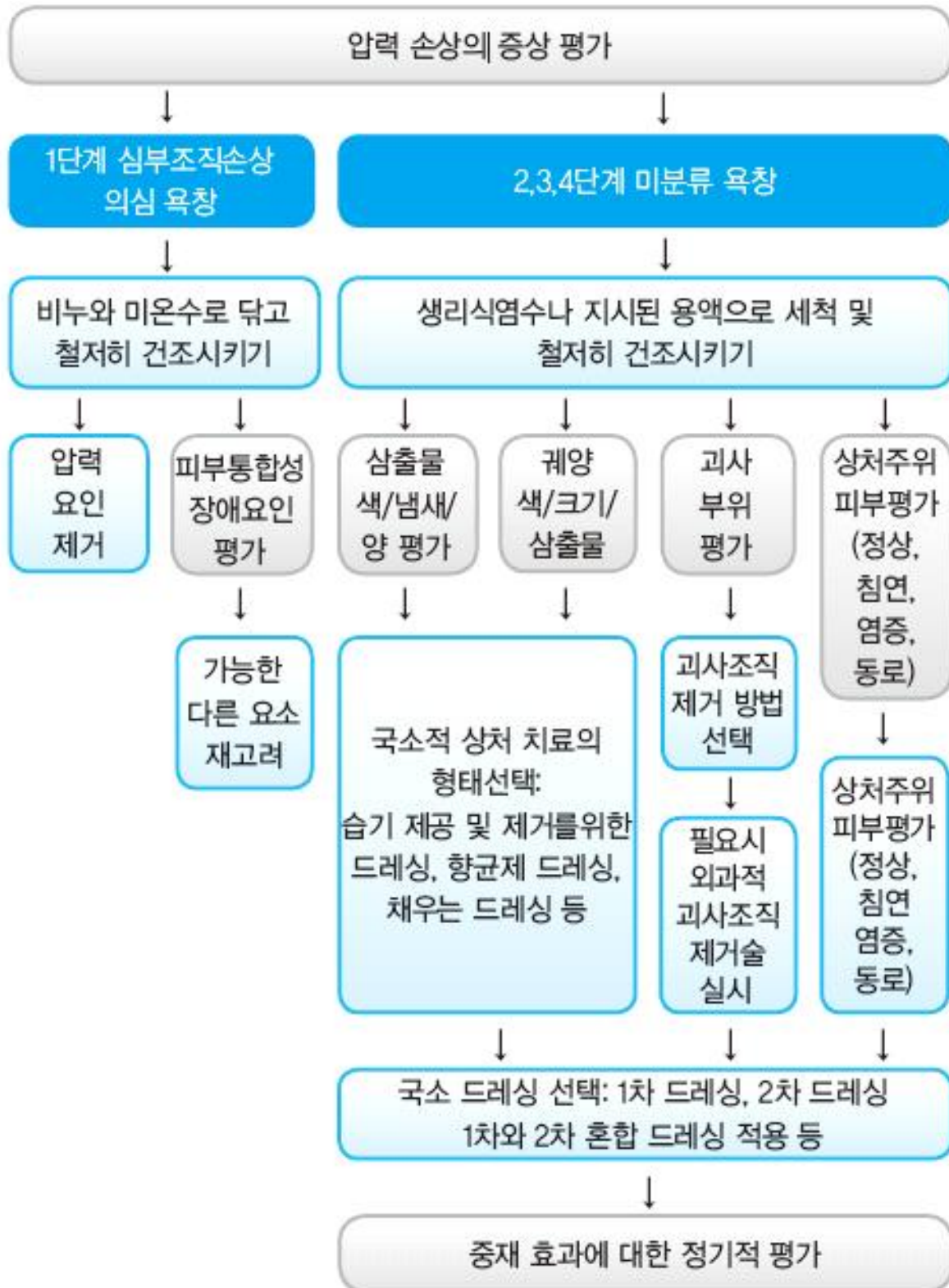
○ 욕창관리 4단계

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

5. 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 제공한다.



낙상예방 및 관리지침

실버간호복지센터

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 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 심리적 요인으로 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 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 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.

○ 낙상예방 환경정비

- ① 늘어진 줄이나 전기 줄, 바닥 여지저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
- ② 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 고정시킨다.
- 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 침대난간을 올려 고정해둔다.
- 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 일어 설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 대상자는 어지러움증이 유발될 수 있다

1. 화장실

벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.

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

2. 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

○ 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 때까지 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 담당관리자, 센터장에게 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.
- ⑩ 낙상 발생 경위 및 중재내용을 기록한다.



노인인권 보호지침



실버간호복지센터

노인인권

○ 노인인권보호

65 세 이상 어르신은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 장기요양기관은 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 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 또는가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해 노인에 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 센터는 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 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 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 금지시켜서는 안 된다.
- ⑤ 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴록 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 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.

4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

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.

5. 통신의 자유에 대한 권리

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

6. 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 신념의변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.
- ③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

7. 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.

8. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- ① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해 야 한다.
- ③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

10. 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 자신의 의사에 따라 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를

부여

- ③ 지역사회 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계
- ④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 방문객을 거부해서는 안된다.
- ⑤ 어르신의 자유로운 외출기회를 최대한 보장
- 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 계약해지를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴락 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 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, 센터의 운영과 관련된 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

○ 노인학대

1. 노인학대의 정의 (노인복지법 제 1 조의 2 제 4 호)

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

2. 노인복지시설 장기요양기관의 역할과 의무

노인학대 의심사례 및 학대사례 발견시
노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및

학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조,
노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰시
신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시,
시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등이 있다.

3. 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.

4. 노인학대유형

(노인복지법 제 1 조의 2 와 제 39 조의 9 에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

신체적 학대	정서적 학대	경제적 학대
		
폭행, 신체를 강제적으로 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 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

5. 노인학대예방

- ① 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 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 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.

- ⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐박, 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.

6. 노인학대 대응방법

- 노인학대 방지를 위하여 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 종사자는 수급자 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 종사자는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 센터와 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 센터, 노인 보호전문 기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 신고를 받은 센터장은 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, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

7. 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

8. 노인학대 신고의무자

노인복지법 제 39 조의 6 에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고의무자**이며, 노인복지법 제 61 조의 2 에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500 만원 이하의 과태료가 부과된다.



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.
- 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.

근골격계질환 및 대응예방지침

실버간호복지센터

근골격계 질환 예방지침

○ 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 몇일동안 지속-반복 (악화, 회복)	예방 단계
2단계	작업시간 초기부터 통증 발생 하룻밤 지나도 통증 지속 아파서 잠을 설침 작업능력 감소 몇 주, 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 요구된다고 할 수 있다.

- △ 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,
- △ 오래 서서 일할 때는 입좌식 의자나 발 받침대 사용하기,
- △ 스트레칭을 생활화하기,
- △ 정기적인 충분한 휴식시간 갖기 등이다.

○ 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 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 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.



허리의 잘못된 부위로 바닥을 누른다 엉덩이를 든다

1. 슬관절 스트레칭

'슬관절'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬관절이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬관절을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬관절을 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



☝ 손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.



<근골격계 증상 조사표>

조사일자	2025. . .
조사내용	하단 참조

I. 아래 사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

성명		연령	만세
성별		현 직장경력	년 개월째 근무 중
작업 부서		결혼여부	☐ 기혼 ☐ 미혼
현재하고 있는 작업(구체적으로)	작업 내용 : ☐ 사회복지사 ☐ 간호사 ☐ 요양보호사 ☐ 물리치료사 ☐ 기타 작업 기간 : 년 개월째 하고 있음		
1일 근무시간	시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외) 분씩 회 휴식		
현 작업을 하기 전에 했던 작업	작업 내용 : 작업 기간 : 년 개월 동안 했음		

1. 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(√)하여 주십시오.

- ☐ 컴퓨터 관련활동 ☐ 악기연주(피아노, 바이올린 등) ☐ 뜨개질 자수, 붓글씨
☐ 테니스/배드민턴/스쿼시 ☐ 축구/족구/농구/스키 ☐ 해당사항 없음

2. 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까 ?

- ☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1-2시간 미만 ☐ 2-3시간 미만 ☐ 3시간 이상

3. 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까 ?(해당 질병에 체크)

- (보기 : ☐ 류머티스 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)

- ☐ 아니오 ☐ 예(‘예’인 경우 현재상태는 ? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)

4. 과거에 운동 중 혹은 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까 ?

- ☐ 아니오 ☐ 예
 (‘예’인 경우 상해 부위는 ? ☐손/손가락/손목 ☐팔/팔꿈치 ☐어깨 ☐목 ☐허리 ☐다리/발)

5. 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까 ?

- ☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 매우 힘들

II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느끼신 적이 있습니까 ?

- ☐ 아니오(수고하셨습니다. 설문을 다 마치셨습니다.)

- ☐ 예(“예”라고 답하신 분은 아래 표의 **통증부위**에 체크(√)하고, 해당 통증부위의 **세로줄**로 내려가며 해당사항에 체크(√)해 주십시오)

통증 부위	목 ()	어깨 ()	팔/팔꿈치 ()	손/손목/손가락 ()	허리 ()	다리/발 ()
1. 통증의 구체적 부위는?		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두		☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두
2. 한번 아프기 시작하면 통증 기간은 얼마 동안 지속됩니까?	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 - 1주일 미만 ☐ 1주일 - 1달 미만 ☐ 1달 - 6개월 미만 ☐ 6개월 이상
3. 그때의 아픈 정도는 어느 정도입니까? (보기 참조)	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약한 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증
	<보기>	약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다. 중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다. 심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고 귀가 후에도 통증이 계속 된다. 매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다.				
4. 지난 1년 동안 이러한 증상을 얼마나 자주 경험하셨습니까?	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2-3달에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일
5. 지난 1주일 동안에도 이러한 증상이 있었습니까?	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예	☐ 아니오 ☐ 예
6. 지난 1년 동안 이러한 통증으로 인해 어떤 일이 있었습니까?	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병원·한의원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()



개인정보 보호지침



실버간호복지센터

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

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

- ① 정보주체의 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 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
- ⑤ 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- ⑥ 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.

2. 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 항목
- ③ 개인정보의 보유 및 이용 기간
- ④ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

3. 개인정보의 이용목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 때에는 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 대상자 명부, 노인복지법에 따른 대상자의 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

3. 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

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		

○ 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 않는다. 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 파기한다.

개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것이다.

▶ 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 교육한다.

나. 기술적·물리적 조치

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

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



인권침해 대응지침



실버간호복지센터

직원 인권침해 대응지침

○ 인권이란

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 명시한다.

○ 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.

행 위	대 응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우	업무 전환
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

1. 폭언

폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말한다.

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

2. 폭행·상해

폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위이다.

신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터 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 전제조건이다.

반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니며, 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있다.

3. 종사자 대응방법

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

4. 기관 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킨다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고한다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호한다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원한다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취한다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청한다.

○ 성희롱·성폭력 대응방안

1. 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 포함된다.

‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있다. 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 판단한다.

2. 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 말한다.

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

3. 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

- 1) 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.
- 2) 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
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
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.

4. 종사자 대응방법

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의를사를 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(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 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 말한다.

1. 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 1) 상호 존중하는 작업 환경을 만든다.
 - ① 직급에 상관없이 존칭·존대어를 사용한다.
 - ② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용한다.
 - ③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검한다.
 - ④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 한다.
 - ⑤ 권위적인 지시를 내리지 않는다.
 - ⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유한다.
- 2) 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.
 - ① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 준다.
 - ② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공한다.
 - ③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여준다.
 - ④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시한다.



고충처리 지침



실버간호복지센터

고충처리 지침

○ 고충처리 목적

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

○ 고충처리 기준

- 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 앙양시키고 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 **30일** 안에 처리한다.
센터장은 접수된 고충처리를 위해 고충처리 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

