

관리번호	2024 - 원본
------	-----------

2024. 00. 00 운영 규정 제정
2024. 00. 00 제1차 개정

운영규정

중구도솔재가복지센터

(가) 제 2 장 조직 규정

(나)

① 제 1 절 기관 설치

② 제7조 (기관설치 기준)

1. 재가 서비스 사무실의 전용면적은 27㎡ 이상(연 면적)에 인터넷, 컴퓨터, 전화기, FAX 등 통신기기와 책상, 회의용 탁자, 서류보관함 등 사업에 필요한 비품을 비치한다.

구분	사무실	통신설비, 집기 등 설비, 비품
방문요양	○	○

2. 재가급여(기타 재가급여 제외)를 제공하는 기관을 사회복지시설에 병설하는 경우의 특례(시설 및 설비 기준에 관한 특례) 방문요양을 제공하는 기관을 사회복지시설에 병설하여 운영하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설·설비를 공동으로 사용할 수 있다.

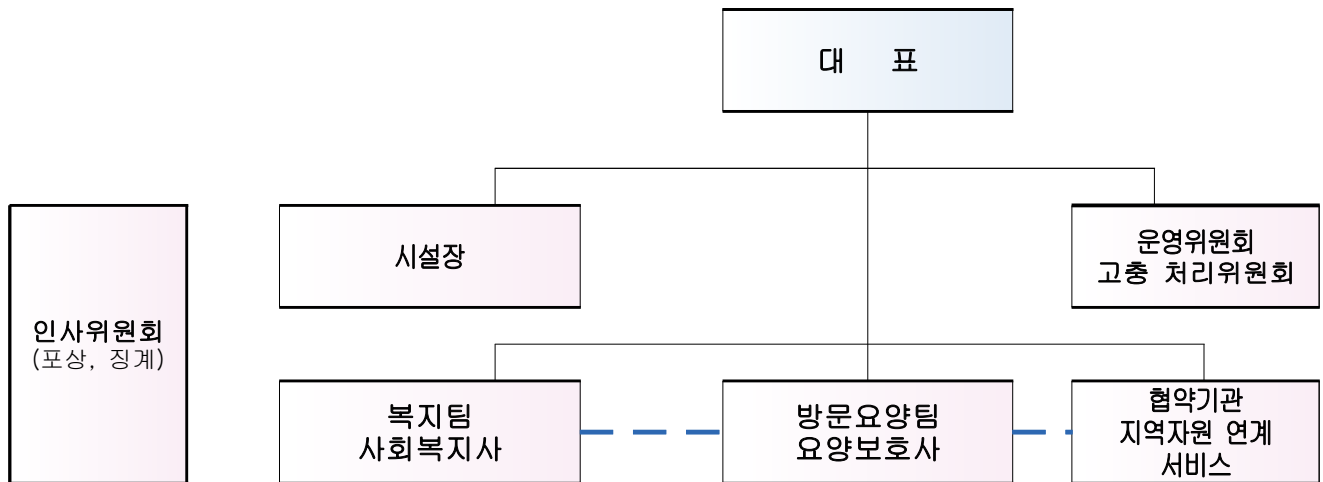
③ 제8조 (인력구성 기준)

1. 관리 책임자는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로 (1일 8시간, 월 20일 근무) 하여야 한다.
2. 요양보호사는 1급 자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신이 투철한 자를 채용, 활용한다.
3. 인력 기준에 관한 특례
2. 가. 재가급여 사업의 관리 책임자가 하나 이상의 다른 재가급여 사업을 동시에 관리하는 경우
3. 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 사업의 관리 책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.
4. 4. 인력 소요 기준은 다음과 같다.

구분	시설장	사회복지사	요양보호사
방문요양	1명	1명(수급자 15명 이상)	15명 이상

제9조 (기관의 조직도)

장기 요양보험 관련 재가복지서비스, 사회 서비스지원 및 실습 지원 등 재가 사업을 원활하게 수행하기 위한 기관의 조직도는 아래와 같다.



※자원 연계 기관 : 치매안심센터, 지역복지관, 지역 병원, 은평보건소, 자원봉사 단체 등

제 3 장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제203조 (모집 대상)

1. 모집 대상자는 노인복지법 제34조, 노인복지법 시행규칙 제27조에 따라 다음 각호와 같다.

가. 장기 요양급여 수급자

나. 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상인 사람(이용자로부터 이용 비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상인 사람으로 한다.)으로 다음 각 목에 해당하는 사람

(1) 방문요양서비스 : 1일 중 일정 시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 사람

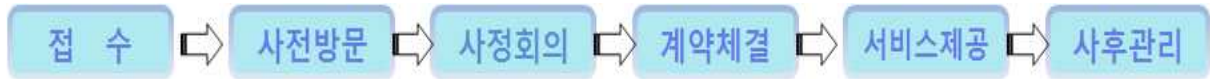
2. 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.

제204조 (장기 요양기관 서비스 관련 이용 정원 및 모집 방법)

이용 정원은 관계 법령에 따라 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

1. 수급자(보호자) 전화 또는 방문 상담을 통해 모집한다.
2. 지역 언론매체 및 공공기관 내 홍보 유인물 비치. 홍보 유인물 배포, 주변 지인 소개받기 등.
3. 수급자가 거주 지역(혈액 투석병원, 재활병원, 지역복지관, 기초생활보장 수급자 임대아파트 등) 유인물 배포, 사회복지사 또는 요양보호사 서비스 안내한다.
4. 지역 내 각종 봉사활동 참여, 지역 사회 자원 연계 취약계층 지원을 강화한다.
5. 재가 서비스 이용자(보호자)의 만족도 향상 홍보 요원화 활용한다.
6. 장기 요양 또는 기관 홈페이지를 통해 급여 내용 홍보한다.

제205조 (이용 절차)



1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방 접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기 요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황 파악 기록 (건강 상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공 여부 등)
3. 사정회의 : 공단에서 제공하는 개인별 장기 요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에
대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공 기간, 일정 등을 결정한다.
4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립 내용을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나
그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
5. ※ 신청자가 기초생활보장 수급자거나 의료급여 수급자 경우 서비스 제공 전까지 반드시 수급자
6. 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
7. ※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양)을 하여 서비스 제공
6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만 사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태변화 체크

(가) 제 4 장 이용계약에 관한 사항

제 1 절 이용계약에 관한 사항

제206조 (장기 요양급여 이용계약)

장기 요양기관은 재가 서비스를 받고자 하는 수급자(보호자)와 서비스 제공 전 장기요양급여 제공 계약서를 다음 사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

1. 계약기간 : 장기 요양 급여개시일부터 장기 요양 인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기 요양 인정 갱신 신청에 따라 유효기간이 갱신 된 경우 최초 급여개시일부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있음
2. 계약 목적 : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 장기 요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.
 - 가. 수급자 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - 나. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
 - 다. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양 서비스를 제공
3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

가. 노인장기요양보험 시행규칙 제26조 (장기 요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여 대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경 시 바로 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

나. 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담

다. 월 한도액 및 본인부담금

라. 방문요양, 방문목욕 수가표

4. 신원 인수인의 권리 및 의무

가. 신원 인수인의 권리

- (1) 장기 요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약 해지 요건에 해당 시 계약 해지 즉시 변경 요구
- (2) 장기 요양급여 비용명세서에 대하여 세부 산정 내용을 요구할 수 있다.
- (3) 「소득세법」 제59조의4 제2항에 따른 의료비 공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여 납부 내용의 확인을 요청할 수 있다. (장기 요양 급여비 납부확인서)
- (4) 장기 요양급여 제공계획을 변경 요구
- (5) 급여 제공 범위와 직원 대우에 관하여 안내
- (6) 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- (7) 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

나. 신원 인수인의 의무

- (1) 수급자의 신변 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- (2) 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- (3) 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- (4) 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- (5) 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- (6) 수급자의 건강 상태 및 장기 요양급여 제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- (7) 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무
- (8) 장기 요양 서비스를 제공 직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무

5. 수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무

가. 서비스 제공자의 의무

- (1) 수급자의 안전한 기관 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
- (2) 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- (3) 개인별 수발 서비스의 성실한 제공 의무

나. 수급자의 의무

- (1) 월 이용료 납부 의무
- (2) 기관의 건전한 생활 분위기 조성 의무
- (3) 기관 내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- (4) 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무

다. 수급자의 권리

- (1) 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한, 비밀을 보장받을 권리가 있다.
- (2) 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.

- (3) 모든 어르신은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - (4) 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
 - (5) 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - (6) 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 기관은 수급자와 계약체결 전에 수급자의 권리와 장기 요양급여 제공계획 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

6. 계약 해지

다음 각호의 요건에 해당 될 때 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- 가. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 나. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 다. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 라. 기관 내에서 기관 규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- 마. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- 바 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

7. 기타

- 가. 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중 월, 연, 인정 기간 단위로 체결하고 서비스 제공 시간은 1일 240분, 180분, 120분, 90분, 60분 단위로 선택 계약을 체결한다.
- 나. 기관은 급여 제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 서비스 내용 및 시간, 서비스 장소, 월 사용료 및 본인부담금, 급여 제공 범위, 안전관리 등에 대한 계약 목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여 제공 계약서 부분 1부를 제공한다.
- 다. 기관은 수급자가 재가 서비스(방문요양, 목욕, 복지 용구)를 충분히 활용할 수 있도록 급여 내용을 설명하고 필요 서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

제 2 절 요양급여 제공 시 수급자 권리

제207조 (수급자의 권리설명 및 동의서 작성)

기관은 수급자와 계약체결 전에 수급자의 권리와 장기 요양급여 제공계획, 비용(비급여 항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

제208조 (상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담하고 기록한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별 차별화된 서비스계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

제209조 (인권 보호)

성, 연령, 종교 건강 상태, 장애, 경제 상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로

서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

제210조 (개인정보 및 사생활 보호)

개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는

철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2. ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함된 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리하면서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 마련하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활 보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관 외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관 종사자는 수급자의 사생활 보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

제211조 (기록공개)

수급자의 생활과 장기 요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

제212조 (자기결정)

1. 수급자의 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
2. 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

※별지 제9호 서식(연계 기록지)

제213조 (재가요양 우선)

가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역 사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.