

■ 장기요양급여 이용계약에 관한 사항 ■

- 구립용마데이케어센터 운영규정 내 [제11편] 장기요양 운영규정' 발췌 -

제1조(목적)

본 운영규정은 당해 시설의 원활한 운영을 위하여 제정한 운영규정이라 하며, 본 규정과 노인보건복지사업안내 관련 규정, 국민건강보험공단 재가기관 평가 매뉴얼 및 관계법령 등을 준수하여 재가노인복지시설 주간보호기관을 운영하는데 그 목적이 있다.

제2조(적용범위 및 준용)

본 규정은 장기요양시설(데이케어센터)에 적용되며, 명시 되지 않은 사항은 신의 성실과 법규 및 관련지침에 따른다.

제3조(사업목적)

노인장기요양보험의 시행에 따라 등급판정위원회로부터 등급판정(1~5등급, 인지지원등급)을 받은 장기요양수급자를 대상으로 각종 복지서비스 지원 및 가족관계 지지를 통해 생활의 안정을 도모하고, 심신 기능의 유지 및 자립적인 생활을 할 수 있도록 하는 데 목적이 있다.

제4조(운영규정 지침)

본 규정은 「노인복지법 시행규칙 제29조」 「근로기준법 제17조, 제34조, 제76조, 제93조」 재가노인복지시설의 운영기준을 준수하고 관련 지침에 따라 다음과 같이 작성하여 시행한다.

1. 기관의 장은 조직, 인사, 급여, 회계, 물품, 그 밖에 기관운영 관하여 필요한 규정을 작성하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

2. 운영규정에 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1) 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

2) 이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해제 등에 관한 사항

3) 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 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

3. 기관의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 해당 기관을 운영하여야 한다.

제5조(이용정원 및 모집에 관한 사항)

1. 이용정원은 21명으로 한다.

2. 이용대상

① 종량구에 거주하는 어르신 중 등급판정위원회에서 판정결과 1~6등급 판정을 받은 어르신

② 재활 및 기능회복유지를 필요로 하는 어르신

③ 기본적인 신변처리 가능한 어르신

3. 제외대상

① 전염성 질환이 있는 어르신

② 정서장애가 심각하여 프로그램 진행에 지장을 줄 가능성이 있는 어르신

4. 이용순위

① 국민기초보장 수급대상자

② 저소득 어르신

5. 모집방법

기관의 이용자 모집방법은 다음과 같으며 각 항목의 방법을 적극 활용하여 재가 장기요양으로서 주야간보호급여를 제공하고 있음을 홍보하도록 한다.

① 시설의 간판을 이용한 통행자 홍보

② 현수막을 이용한 길거리 홍보

③ 홈페이지를 이용한 인터넷 홍보

④ 노인장기요양보험 홈페이지의 시설정보를 통한 광고

⑤ 지역사회 행사를 통한 시설 홍보

⑥ 유관기관과의 협력을 통한 홍보

⑦ 인적자원을 활용한 홍보

제6조 (이용계약 및 해지에 관한 사항)

① 이용신청이 있는 경우, 상담을 통해 어르신의 건강상태, 심리상태, 보호사유 등을 파악하여 입소 여부를 결정한다.

② 계약기간: 입소일부터 장기 요양 인정 유효기간 만료일로 한다. 유효기간이 만료된 후 갱신 신청 후 재 등급을 받을 경우 제9조의 구비서류 중 갱신 발급된 2, 3호 서류를 첨부하여 재계약을 한다.

③ 제9조의 구비서류를 첨부하여 재계약을 한다

④ 계약이 만료되었거나 사망한 경우, 등급 외자로 등급변경이 발생한 경우, 이용

자가 감염병의 위험성이 있는 경우로 판명될 때, 이용자 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때, 이용자 또는 이용자의 보호자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

⑤ 계약이 만료되었거나 사망한 경우, 등급 외자로 등급변경이 발생한 경우, 이용자가 감염병의 위험성이 있는 경우로 판명될 때, 이용자 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때, 이용자 또는 이용자의 보호자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

제7조(계약목적)

1. 계약의 목적은 서비스제공자(기관)와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

2. 거동이 불편한 노인의 자립생활을 도와 가족의 부양부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

제8조(이용절차)

① 등급판정(1~5등급, 인지지원등급)을 받은 어르신의 가족 또는 보호자는 전화상담 후 대상자의 동행하에 내방상담 후 이용어르신의 상태를 사정한다.

② 이용이 가능한 이용자는 장기요양서비스 이용 계약서를 작성하고 장기요양보험공단 업무시스템에 등록, 통보하여 센터를 이용한다.

제9조(구비서류)

이용을 희망하는 보호자는 다음 각 호의 서류를 입소 전에 제출하여야 한다.

- ① 데이케어센터 이용신청서
- ② 장기요양인정서
- ③ 개인별장기요양이용계획서 1부
- ④ 건강진단서(입소 신청일 기준 3개월 이내)
- ⑤ 주민등록등본 1통
- ⑥ 가족관계증명서 1통
- ⑦ 사진 1매(반명함판)
- ⑧ 이용계약서
- ⑨ 서약서(개인정보동의) 또는 동의서
- ⑩ 처방전
- ⑪ 국민기초생활보장수급권자 증명서 1매(해당자)

제10조 (계약의 해지)

① 계약이 만료되었거나 사망한 경우, 등급 외자로 등급변경이 발생한 경우, 이용자가 감염병의 위험성이 있는 경우로 판명될 때, 이용자 건강상의 이유로 서비스

이용이 어려울 때, 이용자 또는 이용자의 보호자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

제11조(신원인수인의 의무·권리)

서비스 이용자보호자와 서비스제공자간의 다음 각 호를 포함한 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인의 의무

- ① 서비스 이용자에 관한 건강, 병적상태 등의 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 서비스 이용자의 본인부담금 및 식재료비 등 기타 비급여 항목 등을 포함한 서비스 이용자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 서비스 이용자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입, 퇴소 절차, 비용 등을 부담 할 의무가 있다.
- ⑥ 서비스 이용자가 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ⑦ 서비스 이용자의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복의 의무가 있다.

2. 신원인수인의 권리

- ① 서비스 이용자와 관련된 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ② 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 이용자의 퇴소, 전원을 할 수 있는 권리가 있다.
- ③ 서비스 이용자는 자유로이 면회 및 외출을 할 수 있는 권리가 있다.
- ④ 서비스 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관하고 요구할 권리가 있다.
- ⑤ 이용자가 부당한 대우 등을 당할 시 시정을 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ⑥ 이용자에 대한 건강, 식사 ,생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리가 있다.

제12조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

① 본인부담금은 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 및 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」을 준용하여 이용시간별 급여비용에 따른 이용료로 산정한다.

② 비급여 비용은 노인장기요양보험법에 명시된 비급여 항목으로 비용을 정하되, 이용자의 비용 부담을 가중시키지 않는 범위 내에서 적정한 비용이 산정하도록 하며, 비급여항목(식사재료비, 간식비) 및 월한도액 초과 비용은 전액 본인 부담한다.

단, 기초생활수급권자는 서울형좋은돌봄 인증기관 운영계획에 의거하여 무료로 이용할 수 있다.

③ 그 외 일상행화에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 정하여 고시한 내용 및 기저귀나 개인용품은 본인이 준비해야 한다.

④ 기관은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 익월 초일에 정산하고, 수급자 또는 보호자에게 10일까지 장기요양급여비용명세서를 통보하도록 한다.

제13조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 기관에서는 다음 요건에 해당될 경우 이용료 등 비용에 대해 계약변경을 실시할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

2. 변경절차는 계약서(표준약관) 또는 변경계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관 각 1부씩 보관한다.

제14조(이용시간)

- ① 센터의 이용은 주 5일(월 ~ 금)로 한다.
- ② 주말 이용(토요일)은 희망하여 추가 이용할 수 있다.
- ③ 이용시간은 주간 08:30 ~ 18:00, 주 · 야간 08:30 ~ 22:00, 주말(토요일) 08:30~17:30로 한다. (식사 및 송영시간 포함)
- ④ 시설의 장은 필요시 이용시간을 단축 또는 연장할 수 있다.

제15조(이용수칙)

센터를 이용하는 보호자 및 이용자 관계인은 다음과 같은 권리 및 의무를 가진다.

- ① 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 이용자가 쾌적하고 적절한 서비스를 받고 있는지 참관할 수 있다.
- ③ 이용자의 처우개선을 위한 상담 요청 및 의견을 제시할 수 있다.
- ④ 응급사태 발생 시 보호자는 적극적인 협조를 해야한다.
- ⑤ 센터 이용 시 이용자 본인의 지병이나 부주의로 발생한 문제는 서약서에 따라 이용자 본인 및 보호자가 책임을 진다.
- ⑥ 센터 이용료를 성실히 납부하며, 미납으로 인한 이용제한 등의 불이익을 수용한다.

제16조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

1. 서비스의 내용

1) 노인장기요양보험법 및 노인장기요양보험 시행지침에 따른 인력을 배치하고, 대상자의 일상생활에 필요한 장기요양서비스와 “장기요양서비스제공계획서”를 작성하고 그와 같이 제공한다.

2) 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 장기요양 인력을 배치한다.

3) 장기요양인 정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에 서통보한 “개인별장기요양 이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고, 제공한 급여내용을 급여제공기록지에 기입한다.

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

5) 본 기관에서 제공하는 세부급여는 다음과 같다.

2. 세부 서비스내용: 이용자의 신체, 인지, 사회적응능력 유지 및 향상을 목적으로 아래와 같이 실시하되, 이용자의 욕구 및 센터의 상황에 따라 변동될 수 있다.

1) 일상생활지원: 일상생활계획표를 작성, 지도하고 업무일지를 작성하여 매일 보고한다.

2) 건강관리: 매일 정해진 시간에 바이탈 체크와 혈당관리 서비스를 제공한다.

3) 위생관리: 세안, 양치 등

4) 식사제공: 점심, 저녁, 간식서비스의 제공

5) 상담서비스: 수급자별 상담을 통하여 개인별 관리카드를 작성, 비치하여 생활 지도에 활용하고, 일상생활에 대한 상담을 수시로 실시하여 수급자의 욕구를 파악하고 복지 증진에 기여하도록 활용한다.

6) 여가활동지원: 수급자의 여가생활 활용을 위해 수급자 욕구에 부합하는 적합한 프로그램을 개발하여 적극 운영한다.

7) 신체활동 지원: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입기, 목욕도움, 식사도움, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기

8) 간호 및 처치: 활력징후 관찰 및 측정, 투약관리 등

9) 기능회복훈련: 신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련 및 인지 및 정신 기능 훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 한방치료 등

10) 사회적응능력 및 심리정서 강화서비스: 치료레크레이션, 민요교실, 노래교실, 이야기와 음악치료, 놀이치료, 생신장치, 나들이 등

11) 기타서비스: 응급서비스, 치매관련지원, 의사소통도움,

3. 비용의 부담에 관한 사항: 서비스 비용은 장기요양급여비용의 본인부담금과 비급여 부담금 및 보건복지부에서 지정한 항목 이외에는 별도의 비용을 수납하지 않음을 원칙으로 한다.

제17조(서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항)

1. 배상책임의 범위

① 서비스제공자가 서비스 제공 시 부주의, 관리소홀, 교통사고 등으로 인하여 이용자에게 신체적 손상이 발생한 경우

- ② 센터 비품 관리소홀로 인한 이용자의 신체 손상이 발생한 경우
- ③ 센터 건물관리의 소홀로 인한 이용자의 신체 손상이 발생한 경우
- ④ 상한 음식을 제공하였거나 약을 잘못 투약하여 입소자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우

2. 배상책임의 면책범위

- ① 천재지변으로 인한 이용자의 신체 손상 발생 및 사망한 경우
- ② 이용자의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
- ③ 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 기울였음에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 대하여서는 책임지지 않는다.
- ④ 센터의 이용도중 서비스제공자가 이용자의 문제행동에 대하여 보호자에게 설명하고 필요한 조치를 취하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 요구하지 않는 물건에 대하여 분실하였을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
- ⑥ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

3. 기관장은 서비스현장에서 요양보호사 또는 급여제공인력의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우를 대비하여 전문인배상책임보험 및 시설배상책임보험에 가입해야 한다.

4. 배상책임과 면책범위는 형사, 민사법의 범위를 벗어났을 경우에는 효력을 상실하며, 기관과 종사자는 이용자의 안전을 위해 최선을 다하여야 하며 보호자들에게는 성심 성의를 다하여 윤리적으로 처리하여야 한다.

제18조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

운영위원회 규정 제6조(운영규정의 개정 절차)에 따라 운영규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

- ① 규정 사항의 변경 부분은 항상 운영위원회 심의를 거쳐 처리한다.
- ② 운영위의 참석자 중 과반수 이상의 동의를 얻어야 규정을 개정할 수 있다.
- ③ 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.
- ④ 운영위원회의 심의를 거쳐 반드시 법인의 이사회의 의결을 통해 시행한다.

제19조(송영서비스)

편안하고 안전한 차량지원서비스를 통해 기관 이용의 접근성과 이용만족도의 증진을 도모한다.

- ① 이동서비스시간은 수급자 가족에게 사전 공지하여 예정된 시간 내에 진행할 수 있도록 하여 수급자의 대기시간이 늦어지지 않도록 한다.
- ② 탑승 전 수급자의 기본건강 및 용변 상태를 사전 점검하여 서비스 진행에 지

장이 없도록 한다.

③ 치매 등의 인지장애 수급자들은 특별히 유의하여 차량탑승 전후에 배회하거나 집을 찾지 못하는 일이 없도록 반드시 보호자에게 인계할 수 있어야 한다.

④ 운전자 외 보조자가 탑승하여 차량이용을 안전하게 보호하여야 한다.

⑤ 만일의 사고에 대비하여 자동차보험 및 배상보험에 가입한다.

⑥ 수급자의 건강상태를 감안하여 이동서비스시간은 최대 1시간을 넘기지 않는다.

⑦ 기관의 이동서비스수칙을 만들고 수급자 또는 보호자에게 제공한다.

- 이동서비스수칙 포함내용: 운전자 자격요건, 동승자의 역할, 차량운행표, 차량안전수칙, 사고 시 조치사항 등

⑧ 차량이동 시간 등 수급자 정보와 비상연락망이 인쇄된 차량이동계획서를 차량에 비치한다.

제20조(이용자의 권리)

센터 운영에 있어 주체는 이용자(어르신)이다. 이용자는 다음과 같은 권리를 가진다.

- ① 보건·의료서비스를 받을 권리
- ② 생활서비스를 받을 권리
- ③ 영양·급식서비스를 받을 권리
- ④ 안락한 환경에서 서비스를 받을 권리
- ⑤ 인격권과 평등권을 보장 받을 권리
- ⑥ 학대를 받지 않을 권리
- ⑦ 경제·노동권을 보장받을 권리
- ⑧ 정치 및 종교적 자유권
- ⑨ 문화생활을 보장 받을 권리
- ⑩ 가족 및 사회적 관계를 유지할 권리
- ⑪ 동료 노인에게 존중받을 권리
- ⑫ 입·퇴소 과정에서의 자기결정권
- ⑬ 서비스 선택과 변경시 자기결정권
- ⑭ 정보통신 생활의 권리
- ⑮ 사생활 보호 및 비밀보장의 권리
- ⑯ 생활고충 및 처리에 관한 권리

제21조(종결)

1. 센터 이용 시 종결은 본인의 의사와 가족의 의사를 우선으로 하여 결정한다.

2. 이용자가 개인적인 사유로 인해 2주 이상 데이케어센터를 이용할 수 없을 경우에는 임시가정 내 보호로 간주하나 그 이상의 기간은 이용을 포기함으로 판단한

다. 단, 질병으로 인한 결석은 최대 1개월까지로 하며 이 기간이 경과되었을 경우 퇴소를 결정할 수 있다.

3. 다음과 같은 경우에는 센터에서 종결을 명할 수 있다.

- ① 센터 프로그램을 수행 할 수 없을 정도로 악화된 자.
- ② 전염병 질환으로 타 이용자에게 해가 되는 자.
- ③ 지나친 문제행동으로 타 이용자에게 위험을 초래하는 자
- ④ 가족이나 보호자의 사전 통보 없이 이용어르신이 1개월 이상 이용을 중단한 경우.
- ⑤ 회원 또는 가족이 센터의 운영에 비협조적인 경우.

제22조(직원의 주의 의무)

센터에서 근무하는 직원은 이용어르신의 건강한 노후생활, 건강유지 및 질병예방을 위한 전문프로그램 개발 진행, 평가를 성실히 하여야 하며, 부양가족 또한 센터 운영규정 각 조에 해당하는 사항을 숙지하여야 하고 센터 내에서의 문제 발생 시 이에 적극적으로 대처 하여야한다.

1. 건강상태 악화일 경우

- ① 상사에게 즉시 보고한다.
- ② 센터 간호(조무)사에게 상태 확인 요청한다.
- ③ 간호(조무)사가 확인 후 심각하지 않은 상태라면, 보호자에게 유선으로 이용자의 상태를 알리고, 지속적인 집중관찰을 하며 이용자를 보호하며, 보호자의 동의하에 상비약을 지급할 수 있다.
- ④ 상태가 심각하다고 판단될 경우 지체없이 119에 연락함과 동시에 보호자에게 알린다.
- ⑤ 보호자에게 인수인계하기 전까지 직원이 이용자를 보호한다.
- ⑥ 이용자 인수인계 후 직원은 복귀한다.

2. 실종사고 발생일 경우

- ① 상사에게 즉시 보고한다.
- ② 112에 신고 후 보호자에게 연락한다.
- ③ 모든 인력을 동원하여 신속히 이용자를 찾는데 최선을 다한다.

3. 기타의 경우

- ① 이용자의 안전과 보호를 최우선으로 하며, 기관과 보호자에게 알려 적절한 대처를 실시한다.

제23조(신체적 제한의 최소화)

시설은 규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우와 시설 이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있는 경우를 제외하고는 시설 이용자에게 대한 신체적 제한을 최소화한다.

1. 이용자에 대한 신체적 제한의 최소화에 관한 종사자 교육 실시
2. 시설은 신체적 제한이 있을 수 있는 경우에 대하여 시설이용자 또는 가족에게 사전고지 및 동의서 보관
3. 시설이용자가 자신이나 타인을 해칠 위험이 있어 신체적 제한이 불가피한 경우에는 시설 이용자에게 가장 이로운 방식으로 개입하여야 한다.