

제4장 사업운영

제25조(이용대상자) 노인장기요양보험법에서 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질환을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급 및 인지지원등급을 받은 자와 노인돌봄서비스, 가사간병 방문이용자, 장애인활동보조도움 이용자 등을 대상으로 한다. 서비스에 대한 개별법령 및 지침 등의 변경으로 대상자에 대한 변경이 있을 시 변경된 대상자를 이용대상자로 한다.

제26조(이용자 정원) 본 센터의 이용자 정원은 다음 각 호와 같다.

- ① 방문요양·노인돌봄·가사간병·장애인활동지원 사업의 정원은 센터의 운영상황 및 법인의 방침에 따라 증감 할 수 있다.
- ② 신규 사업이나 정원 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법, 노인보건복지사업 안내서와 운영규정 등 사회복지관련 법규에 따라 관련 기관에 신고하고 수리된 인원을 정원으로 한다.

제27조(모집방법) ① 홈페이지(기관자체, 장기요양홈페이지 등), 리플릿 등 지역의 다양한 매체 및 물품을 활용하여 사업에 대한 홍보를 실시한다.

- ② 지역의 유관기관, 인적네트워크를 활용하여 이용자를 파악 홍보한다.
- ③ 제1항과 제2항의 홍보내용은 장기요양서비스, 노인돌봄서비스, 가사간병, 장애인활동지원 서비스에 대한 급여로 한다.

제28조(계약목적) ① 이 규정의 목적은 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하게 하기 위함을 그 목적으로 한다.

- ② 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자 본인이 치매, 정신질환, 장애 등 사유로 센터와 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
- ③ 계약의 상세내용은 『노인장기요양보험법』 제23조에 따른 재가급여사업, 노인돌봄서비스 사업안내, 가사·간병 방문지원 사업안내, 『장애인활동지원에 관한법률』 제16조에 따른 활동지원급여사업의 개별법령 및 사업지침에서 정하고 있는 규정을 적용한다.

제29조(계약기간) ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간을 1년(12개월)으로 하는 것을 원칙으로 한다.

② 제1항 규정에도 불구하고 계약기간 내 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 상호협의를 의하여 변경 될 수 있다.

③ 이 규정에도 불구하고 제공하는 서비스 종류별로 개별 법령 및 사업지침에서 정하는 규정을 우선 준용한다.

제30조(방문요양 계약방법) ① 이용계약은 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 보호자가 없을 때 법정대리인의 계약도 유효하다.

② 급여 계약 시, 수급자 또는 보호자에게 급여제공을 위한 지침교육을 받도록 하는 것을 원칙으로 하고, 「급여제공지침」 자료집을 제공한다.

③ 센터는 수급자의 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 “계약서“로 한다)로 체결한다. 이 경우 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관하여야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 계약 당사자

2. 계약기간

3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등

④ 센터는 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 보호자에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다.) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.

제31조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액) ① 『장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 등에 관한 고시』, 『장애인활동지원 급여비용 등에 관한 고시』 및 개별 사업지침에서 정한 서비스 산정기준 및 비용을 적용한다.

② 서비스에 따라 이용자가 부담해야 하는 본인일부부담금은 이용자 또는

보호자에게 청구한다.

- ③ 이용료 납부는 센터의 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다. 다만 부득이한 경우 직접 센터에 현금으로 납부 할 수 있다.
- ④ 서비스 월 한도액을 초과하는 서비스의 비용 및 관련 법령에 따른 서비스의 범위 또는 대상자에 포함되지 아니하는 사람에게 제공한 서비스비용은 전액 이용자 본인이 부담한다.
- ⑤ 기타 비용에 관하여 특별히 정한 바가 있는 경우에는 그에 따른다.

제32조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항) ① 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 센터와 협의 후 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경된 서비스로 인하여 추가로 발생하는 비용은 이용자(보호자)에게 통보한다.

② 서비스제공 중 계획을 변경할 수 있는 사유는 다음과 같다.

- 1. 노인장기요양보험 수급자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 2. 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3. 수급자의 건강상태와 환경적 요인 등으로 변경의 요구가 있을 경우
- 4. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- 5. 급여제공계획이 이용자 또는 보호자 요청에 의해 변경되어 변경할 경우
- 6. 센터는 매년 서비스 관련법령 및 개별지침에 의거하여 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 전까지 이용자 또는 보호자에게 통보하여야 한다.
- 7. 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 통보하여야 한다.

제33조(신원 인수인의 권리 및 의무) ① 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

- 1. 개별법령 및 지침에 따라 서비스의 일체와 건강관리를 받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 2. 신원 인수인의 사정에 따라 자유로이 이용자의 서비스 종결을 할 수 있는 권리

3. 이용자의 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
4. 보호자회의에 참석하여 센터운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의사항 등을 요구할 수 있는 권리
5. 이용자의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알 권리
6. 급여비용 명세서, 퇴소(전원) 시 연계기록지를 요구할 수 있는 권리

② 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

1. 신원 인수인의 입소자 건강, 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
2. 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
3. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 통보 의무
5. 이용자가 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 입원비용 등에 관한 책임의 의무
6. 이용자의 책무로 인하여 발생한 센터의 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제34조(신원 인수인의 변경) 신원 인수인의 변경 요청을 받았을 때에는 즉시 센터가 적당하다고 인정하는 신원 인수인으로 변경하여야 한다.

제35조(계약의 해제 또는 해지) ① 계약의 해제 또는 해지의 사유는 다음 각 호와 같다.

1. 계약기간이 만료한 때
2. 계약기간 중이라도 이용자가 해약을 통지한 때, 단 해약의 통지는 해약 일로부터 최소 30일 전에 하여야 한다.
3. 이용자가 사망한 때
4. 이용자가 30일 이상 계속하여 병원 등에 입원한 때
5. 이용자가 이용계약서 또는 서약서상의 입소(이용)규정을 위반한 때

6. 이용자 또는 보호자가 직원에 대하여 정신적, 신체적 손해를 가한 때
7. 이용자의 고의나 중대한 과실로 제3자 또는 센터에 손해를 가한 때
- ② 제1항의 제5호 내지 제7호의 경우 센터의 해약통지는 해약일로부터 최소 2일 이전에 하여야 한다.
- ③ 계약의 해지를 결정할 때는 반드시 이용자 또는 보호자 등의 의견을 청취하여야 한다.

제36조(서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항) ① 센터에서 제공하는 방문요양 및 노인돌봄서비스·가사간병 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 신체활동지원서비스
2. 취사, 생필품구입, 청소, 세탁 등 일상가사지원서비스
3. 기초건강관리지원서비스
4. 밑반찬, 김장김치, 난방유, 후원품 등 일상생활지원서비스
5. 정서지원서비스
6. 학대예방, 가정문제해결 등을 위한 상담 및 지원서비스
7. 여가지원서비스
8. 이상의 서비스 외에 개별법령 및 지침에 의한 서비스

② 센터에서 제공하는 장애인활동지원 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 신체활동지원서비스(개인위생 관리, 신체기능 유지 증진, 식사 도움 등)
2. 가사활동지원서비스(청소 및 주변정돈, 세탁, 취사)
3. 사회활동지원서비스(등하교 및 출퇴근 지원, 외출 시 동행)
4. 그 밖의 제공서비스(수급자 자녀의 양육보조 등)
5. 이상의 서비스 외에 개별법령 및 지침에 의한 서비스

③ 비용부담은 제32조, 제33조에 의거하여 서비스에 대하여 부담한다.

제37조(의료를 필요로 하는 서비스) ① 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또

는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 정기 병원진료 시 처리절차

1. 병원진료 전 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
2. 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
3. 병원진료에 필요한 이용자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 이용자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

1. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
2. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 서비스 제공자가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한다.

④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

1. 가벼운 질병 등으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 동행하여 진료 및 접수를 도와야 하며, 발생하는 진료비의 본인부담금은 본인이나 보호자가 부담한다.
2. 병원진료시 가족이나 보호자가 동행하는 것을 원칙으로 한다.
3. 병원진료를 위해 이동할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인이나 보호자가 별도로 부담한다.

제38조(특별한 보호를 필요한 서비스기준 및 비용) 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스기준은 과잉 또는 부적절 행동과 집중 관찰 및 전문 의료 활동에 관한 기준으로 나누며 절차 및 세부내용은 다음과 같다.

- ① 이용자의 과잉 또는 부적절 행동으로 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 클 경우, 대체할 만한 수발 방법이 없거나, 상황이 긴급할 경우 증상완화를 목적으로 대상자의 신체를 제한할 수 있다. 단, 신체적 구속사유에 대하여는 반드시 보호자의 동의를 얻으며 구

속사유에 대한 기록을 작성한다.

- ② 신체적 구속 내용에는 낙상예방을 위한 침상 난간이용 등 위험 방지를 위한 신체일부의 구속 등이 포함된다.
- ③ 기타 개별적인 집중요양보호를 위한 특별보호 소모품 등 비용에 관해서는 본인이나 보호자가 부담한다.

제39조(시설물 사용상의 주의사항) 센터의 시설물 사용상의 주의사항은 다음과 같다.

- ① 이용자는 본 기관의 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여 이용자 및 보호자가 원상회복하여야 한다.
- ② 이용자 및 보호자가 원상회복을 할 수 없을 때에는 센터가 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
- ③ 센터가 제공한 시설물외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 센터와 사전에 협의하여야 하며 추가 사용시 발생하는 비용에 대해서는 이용자 및 보호자가 부담한다.

제40조(이용자 처우) ① 센터의 이용자는 종교, 성별, 신체, 기타 개인적 특수사정에 의한 차별을 받지 아니하며, 신체·정신적인 상태에 따라 적절한 서비스를 제공 받는다.

- ② 센터장은 이용자에게 생활지도 등을 제공함에 있어 당사자의 의사를 최대한 존중하여야 하며, 이용자의 종교 활동 등 사생활을 최대한 보장하여야 한다.
- ③ 제공인력은 이용자의 인격을 최대한 존중하고, 이용자와의 신뢰관계를 저해 할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼간다.

제41조(이용·종결심사) ① 센터장은 센터 이용자의 이용·종결에 대한 제반사항을 공명정대하게 심의하기 위하여 노력하여야 한다.

- ② 센터장은 해당 직원의 의견을 수렴하여 판단하여야 한다.
- ③ 서비스이용 및 종결 시 센터장의 심의를 거쳐야 한다.
- ④ 이용을 거부 할 경우에는 거절사유를 이용자 또는 보호자를 통해 명확

히 듣고 일정 양식에 거절사유를 기재하여야 한다.

제42조(서비스 제공자의 배상책임) ① 센터의 직원이 이용자에 대하여 신체적, 물질적인 손해를 가한 경우 손해배상책임을 진다.

② 센터는 제1항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사배상책임보험 등에 가입하여야 한다.

제43조(면책범위에 관한 사항) ① 제25조 규정에도 불구하고 다음 각 호의 경우 센터는 배상책임을 지지 아니한다.

1. 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
2. 이용자의 중대한 과실로 발생한 손해
3. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
4. 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우

② 제1항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

제44조(건강진단 및 관리) ① 이용자와 이용계약 체결 시 사업 필요에 따라서 건강진단을 받도록 하여야 하며, 건강진단 결과 건강이 좋지 아니한 자에 대하여는 치료 후 이용토록 할 수 있다.

② 센터장은 이용자 및 직원의 건강관리를 위해 센터 내·외의 위생관리를 철저히 관리·감독 하여야 한다.

제45조(고충처리) ① 직원 또는 이용자의 권리존중과 보호를 위하여 센터에 고충처리위원회를 둔다.

② 센터는 고충처리의 내용과 절차 등에 관하여 전 직원이 숙지하고 일상적 근무 시 몸에 배도록 계도·교육하여야 한다.

③ 고충상담을 통한 근로상의 불이익이 발생하지 않도록 하며, 이러한 부분을 직원이 걱정하지 않도록 사전에 충분히 설명한다.

④ 고충상담직원의 개인정보가 노출되지 않도록 철저히 비밀보장 원칙을 유지한다.

제46조(고충 접수경로) ① 인터넷 상담: 센터 홈페이지

- ② 담당자 전화 및 메일상담: 센터 고충처리 담당자 연락처 및 이메일
- ③ 방문상담: 센터 상담실
- ④ 고충처리함을 통한 고충접수: 센터에 비치되어 있는 고충처리함
- ⑤ 기타: 고충직원 별도 요청장소

제47조(고충처리절차 등) 고충처리절차와 처리방법 등에 관하여는 센터의 고충처리지침에서 정한 바에 따른다.

제48조(제공인력 인권보호) 직무를 수행함에 있어 지연·혈연·학연·종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니 된다.

제49조(제공인력 배상책임) 센터는 직원이 이용자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

- ① 직원이 서비스를 제공하던 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 이용자의 보호자는 본 기관에 배상책임에 관한 손해배상을 청구할 수 있다.
- ② 직원의 부주의로 발생한 이용자의 피해발생 시 운영위의 회의를 거쳐 대상 및 이용자의 보호자와 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

제50조(안전 및 보건교육) ① 센터는 직원들이 안전하고 쾌적한 환경 속에서 근무 할 수 있도록 제반 조건과 요소들을 조성하여야 한다.

- ② 센터는 『사회복지사업법』 제 34조의3 제1항에 따라 손해보험회사의 책임보험에 가입하거나 한국사회복지공제회의 책임공제에 가입하여야 한다.
- ③ 『산업안전보건법』 제129조에 따라 센터 직원들이 정기적으로 건강검진을 받을 수 있도록 적극 조치해야 한다. 이외 필요한 경우 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 특수·수시·임시건강진단 등을 실시한다
- ④ 센터는 모든 직원들을 대상으로 ‘근골격계 질환 및 감염 예방’을 위한 직무교육을 연1회 이상 정기 혹은 필요할 경우 수시로 진행해야 하며 센터는 ‘근골격계 질환 및 감염 예방’을 위한 실천 매뉴얼을 직원들이

보기 쉬운 곳에 비치하여야 한다.

- ⑤ 센터는 직원들의 ‘근골격계 질환 예방’을 위해 건강관리에 필요한 프로그램을 직접 계획하여 진행 할 수 있다.

제51조(서비스 품질보장) 센터는 아래와 같은 원칙을 실현하는데 최선을 다한다.

- ① 비밀보장 : 서비스 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ② 선택권 보장 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 서비스 이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- ③ 충분한 서비스 제공 : 서비스 이용자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 서비스 이용자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
- ④ 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 보호자가 요구할 경우 공개하여야 한다.
- ⑤ 부당청구 금지 : 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.