

- ④ 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

서비스 이용 계약

제10조 (서비스 목적) 정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 어르신이 있는 가정에 요양보호사를 파견하여 필요한 각종서비스를 제공한다.

제11조 (서비스 내용) 재가장기요양기관은 다음과 같은 내용으로 사업을 실시한다.

- ① 방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실 이용하기, 옷 갈아입기, 머리감기 등) 및 가사활동, 개인활동 등의 일상생활 지원 서비스를 제공한다.
- ② 방문목욕 : 요양보호사가 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 대상자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공한다.

제12조 (이용 계약에 관한 사항) ① 이용 계약은 수급자의 선택을 존중하고, 표준장기요양이용계획을 기초로 체결한다.

② 계약서에는 계약 기간, 장기요양 급여의 종류, 장기요양 급여 비용, 비급여 사항, 개인정보보호, 손해 배상 책임 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

③ 계약기간은 이용계약일로부터 장기요양인정서 유효기간까지 하며 급여변경시에는 변경계약서를 작성한다.

④ 계약서 양식은 별도 규정에 의한다.

제13조 (서비스 제공시 준수 사항) 각 서비스 유형별 준수 사항은 별도 업무 규정에 따른다.

제14조 (서비스 제공의 기본원칙) 기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.

- ① 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.
- ② 자기결정: 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양 서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- ③ 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 사례관리: 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여

야 한다.

⑤ 비밀보장: 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

⑥ 기록 및 공개: 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

⑦ 부당청구 금지: 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.

⑧ 이용계약 등 관련 절차 준수: 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙 등의 근거 규정을 준수한다.

제15조 (서비스 제공의 절차) 서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

① 신청 접수: 전화 또는 신청자 내방 접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.

② 사전 방문: 가정을 방문하여 신청 노인에게 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.

③ 사정회의: 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공을 결정한다.

④ 서비스계약 체결: 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 공단으로 내역을 통보한다.

※ 기초수급자(또는 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는자), 기타 의료급여 수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군, 구청장에게 서비스 계약 승인을 득해야 한다.

⑤ 서비스 제공 및 사후 관리: 계약에 따라 서비스를 제공하며, 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화를 체크한다.

제16조 (서비스 유의사항)

■ 방문요양

① 1회 4시간 까지 서비스함. 필요시 하루에 2회 방문까지 서비스 되며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 함.

② 야간(평일 18시 이후)은 수가의 20% 가산, 심야(22시~06시) 또는 공휴일(관공서의 휴일에 관한 규정에 의함)의 경우 30% 가산됨.

③ 수급자와 동거가족인 요양보호사가 제공하는 경우, 1일 60분 미만으로 하며 월 20회 제공함.

■ 방문목욕

① 요양보호사 2명이 목조를 이용하여 전신목욕을 제공하는 경우에 산정됨.

② 차량이용 방문목욕 수가는 목욕설비를 갖춘 방문목욕 차량*을 이용하여 차량 내

온수를 사용하여 목욕을 제공한 경우에 산정됨.

단, 방문목욕 차량이라 함은 욕조, 급탕탱크, 펌프, 호스릴 등의 구성품을 설치한 차량으로 교통안전공단 성능시험 연구소에서 자가인증을 받은 차량 또는 구조변경 검사를 받은 차량임

- ③ 차량 미이용 방문목욕 서비스는 차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용하여 목욕을 제공한 경우에 한하며, 수급자의 요청에 의해 가정내 욕조를 이용한 경우에도 차량 미이용 서비스를 제공한 것으로 할 수 있음.

제17조 (서비스 이용계약)

- ① 계약은 노인장기요양보험법에 의거한다.
- ② 장기요양기관은 계약체결 전 수급자가 이용하고 있는 재가급여종류(방문요양, 방문목욕)와 금액을 확인하고, 계약을 체결하여야 함.
- ③ 월 한도액 초과분은 보험이 적용되지 않고, 본인이 전액 부담하여야 하므로, 장기요양기관은 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하고자 하는 경우, 본인의 동의를 반드시 받아야 함.

제18조 (서비스 이용기간) 이용의뢰나 신청 시 서비스 제공기간을 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않을 경우 1년을 단위로 서비스를 제공한다. 단, 대상자 및 가족이 희망하는 경우 사례회의를 통해 연장 할 수 있다.

제19조 (이용자의 책임 이행) 서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

- ① 기관과 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 이용의뢰서 또는 신청서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
- ③ 서비스 제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
- ④ 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제20조 (상해보험-배상책임보험 가입의무)

■ 장기요양기관은 노인장기요양보험 수급자에게 이 법에 따라 급여(서비스)를 제공할 때 발생할 수 있는 불측의 사고로 인하여 수급자가 신체 및 재산상의 손해를 입었을 경우 이를 구제하기 위하여 나아가 요양보호사 등 요양종사자의 복지를 위하여 다음 각 호의 상해보험(요양보호사배상책임보험)에 장기요양기관이 계약자로 하고 요양보호사 등 요양 종사자를 피보험자로하여 가입하여야 한다.

- ① 요양보호사 등이 수급자에게 요양급여(서비스) 제공을 함으로 일어나는 신체적·재산적 손해가 발생하는 경우, 노인의 치료비용 등에 필요하고, 요양보호사 등의 안정적인 종사를 위하고, 장기요양기관의 책임에 따른 문제해소를 위해 상해보험(요양보호사전문 배상책임보험) 가입을 필수적으로 한다.

② 요양보호사 등 요양종사자가 요양급여를 위하여 대상 수급자의 거주지에 방문하여 요양급여서비스를 제공하는 행위로 인하여 발생하는 요양종사자 신체적 손해를 보상하기 위한 상해보험에 가입하여야 한다.

■상해보험의 가입은 보험공단의 급여비용(수가)에 포함된것이므로 재가장기요양기관이 부담하여 가입한다.

제21조 (이용 비용) 서비스 이용비용 및 의사소견서 발급비용은 노인장기요양보험법 제 39조제1항 및 같은 법 시행규칙 제4조제1항에 의하여 아래와 같이 적용하며 비용이 변경시에는 변경계약서를 작성하여 1부씩 보관한다.

■ 재가급여 수가 (2024.01.01. 기준)

가. 방문요양

구 분	수 가(단위 : 원/회당)								
방문요양	30분	1시간	1시간 30분	2시간	2시간 30분	3시간	3시간 30분	4시간	5시간 ~ 8시간
	16,630	24,120	32,510	41,380	48,250	54,320	60,530	66,770	연장 검토

나. 방문목욕

구 분	수 가(단위 : 원/회당)		
방문목욕	목욕차량 이용 (차량내 목욕) (1회당)	목욕차량 이용 (가정내 목욕) (1회당)	목욕차량 미이용시 (1회당)
	84,670	76,340	47,670

* 방문목욕은 주 1회만 이용 가능, 단, 변실금, 요실금 등 초과이용 가능.

소요 시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정함

다. 재가급여 월한도액

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원

* 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 상기수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

라. 본인부담금

구 분	부담금액 (상기 수가의)	
본인부담금	일반수급자	15 %
	본인부담금 100분의 40 감경하는 자 (보험료 순위 25% ~ 50%이하)	9 %
	본인부담금 100분의 60 감경하는 자 (보험료 순위 0 ~ 25%이하)	6 %
	기초생활수급 대상자	면제

제22조 (계약해제) 대상자 및 대상자 가족의 서비스 중단 요청 시 또는 대상자의 신변에 이상이 생긴 경우(사망) 서비스 종결되며, 이용 규칙 및 기관 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.

제23조 (긴급시 처리 절차)

- ① 요양보호사가 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사는 기관, 서비스 대상자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 기관은 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료 기관에 신고하여야 한다.

제24조 (기록 및 보존) 서비스 제공 내역, 서비스 계약서 등은 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙의 규정에 따라 보존해야 한다.

- ① 노인장기요양급여비용 심사 청구서, 청구명세서
- ② 장기요양 서비스 제공(이용) 계약서
- ③ 서비스 계약서, 서비스 제공 기록지(업무보고서)
- ④ 급여대상자로부터 수납 후 발급한 장기요양급여비용 명세서

제25조 (운영시 유의 사항) ① 기관은 양질의 서비스 제공을 위해 노력하여야 한다.

- ② 기관은 업무 중 수급자의 상해 및 사고, 요양보호사 등 종사인력의 상해 등에 대비하여 관련 보험에 가입하여야 한다.

제26조 (배상 책임 및 면책범위)

- ① 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 관련 보험을 통해 즉시 배상한다.
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.
 - ㉠ 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해를 당했을 때
 - ㉡ 이용자 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

운영규정의 개정 및 절차

제27조 (운영규정 개정) ① 운영규정의 개정은 운영 위원회의 운영규정 절차에 따른다.

- ② 재적 인원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의 할 수 있다.
- ③ 재적 위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.

제28조 (운영위원회 설치 및 운영) 운영위원회의 설치 및 운영은 「사회복지사업법 제24조(운영위원회의 조직 및 운영)」에 의거하여 설치 운영한다.

제29조 (운영위원회 규정) 운영위원회의 규정에 관한 사항은 별도의 「운영위원회 규정」을 둔다.

인력관리

제1장 총 칙

제30조 (목적) 이 규정은 재가장기요양기관 (길사랑데이케어센터 방문요양, 방문목욕) 인력 운영에 필요한 기본사항을 정함으로서 체계적이고 합리적인 업무수행과 근무능률의 향상을 기하여 기관의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제31조 (적용범위) 기관의 운영에 관하여 법령과 정관 및 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제32조 (규정준수 의무) 기관의 직원은 이 규정을 준수하여 상호 협력하며, 기관의 발전과 직원의 복리 증진에 노력한다.

제2장 채용

제33조 (채용 기준) 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우에 한하여 관리책임자의 결정으로 특별채용 및 개별채용을 할 수 있다.

제34조 (채용 제한) 직원의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있다.

- ① 금치산자 및 한정치산자
- ② 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
- ③ 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자

제3장 근무시간

제35조 (직장 이탈금지의 의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다.

제36조 (근무시간) ① 직원의 근무시간은 개인별 서비스 제공 시간에 의해 협의하되, 휴식시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간 범위 내에서 결정한다. 단, 당사자간의 합