

2021년 방문요양서비스이용 계약안내



기관명 : 경기북부드림노인복지센터

[방문요양]

◆ 요양보호사의 역할

- 요양보호사는 전문교육을 이수하고 국가자격증을 취득한 전문인입니다.
- 요양보호사와 수급자 가족은 서로의 인격을 존중하고 배려하여야 합니다.
- 요양보호사는 대상자의 가정을 방문하여, 신체활동지원, 인지활동지원, 정서 및 말벗지원, 가사지원, 일상생활지원, 병원 동행을 지원합니다.

◆ 이용자 모집방법에 관한 사항

- 모집방법은 치매나 뇌졸중 등 노인성 질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상 모집한다.

- (1) 노인장기요양보험 홈페이지, 개인 블로그를 통한 기관홍보
- (2) 수급자(보호자) 전화 또는 방문상담을 통해 모집
- (3) 기존 방문계약자의 지인 소개 및 추천
- (4) 각종 SNS 통하여 홍보(페이스북, 카카오톡 등)
- (5) 지역 내 각종 봉사활동 참여, 지역사회자원연계를 통한 취약계층 지원 강화
- (6) 수급자(보호자)의 만족도 향상을 통한 기관 추천 유도

- 등급판정 신청절차

①신청(공단 각 지사별 장기요양센터) → ②방문조사(공단직원) → ③장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤서비스 이용(장기요양기관)

- 수급자 모집 방법 및 이용절차

① 이용 상담(전화 혹은 내방) → ②사회복지사 가정 방문 상담 → ③접수 및 이용 계약서 작성 → ④욕구사정 및 급여제공계획 수립, 등록 → ⑤근무자선정 및 면접 → ⑥서비스 실시

◆ 계약기간 및 이용절차

- 계약기간

1. 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동 연장된 것으로 간주 한다.
2. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조에 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

- 준수사항

1. 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며 수급자의 선택을 존중해야 한다.
2. 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관별도 서식으로 제공한다.(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비 급여, 개인정보보호, 손해배상 등을 포함한다.)

-이용절차

①신청접수 → ②사전방문 → ③욕구조사 → ④서비스 계약체결→ ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수: 전화 또는 신청자 내방 접수 / 건강관리공단 등 대상자 관리기관과 협조하여 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부 확인
2. 사전방문(초기면접): 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 욕구조사: 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정
4. 서비스 계약체결: 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결
 - * 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약 체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - * 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공: 가정방문(방문요양)하여 서비스를 제공
6. 사후관리: 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 체크

◆ 계약목적

- 계약목적: 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자 노인 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

◆ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 2021년도 기본수가 (월 한도액)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액 본인부담(15%)	152만0700	135만1700	129만5400	118만9800	102만1300	57만3900

* 감경대상자의 본인 일부부담금 부담비율

구분	장기요양급여비용
본인일부부담금 100분의 60 감경하는 자	재가급여 본인 6% 공단 94%
본인일부부담금 100분의 40 감경하는 자	재가급여 본인 9% 공단 91%

*급여수가 변경시 수급자에게 고지할 의무가 있다.

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

*그 밖에 비급여에 대한 비용부담을 기관과 이용자 간 협의를 하여 정한다.

[첨부 2] 장기요양수가 및 본인부담액 - 방문요양 급여비용(방문당)

시간	30분이상	60분이상	90분이상	120분이상	150분이상	180분이상	210분이상	240분이상
급여비용	14,750	22,640	30,370	38,340	43,570	48,170	52,400	56,320
본부금(15%)	2,210	3,390	4,550	5,750	6,530	7,220	7,860	8,440
본부금(9%)	1,320	2,030	2,730	3,450	3,920	4,330	4,710	5,060
본부금(6%)	880	1,350	1,820	2,300	2,610	2,890	3,140	3,370

- 야간가산 : 18시 이후 22시 이전에 제공한 급여에 대하여는 20%를 가산한다.
-2021년 1월 1일부터 건강보험공단 고시 야간가산 변경
- 심야가산 : 22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
다만, 인지활동형 방문요양은 그러하지 아니하다.
- 휴일가산 : 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 따른 공휴일(이하 ‘공휴일’이라 한다, 근로자의 날 포함)에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
- 가산은 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 야간·심야·휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.
- 장기요양 등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가를 선정한다.
- 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- 서비스 제공시간을 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다.
- 5등급 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사(이하“치매전문요양보호사”라 한다)가 제공한다. 위 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지 자극 활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
- 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

◆ 신원인수인의 권리·의무

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
 - ① 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 및 즉시 변경을 요구할 권리가 있다.
 - ② 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 권리가 있다.
 - ③ 「소득세법」 제59조의 4 제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요구할 권리가 있다.
 - ④ 요양급여제공계획을 변경 요구할 권리가 있다.
 - ⑤ 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내를 요구할 권리가 있다.

⑥ 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리가 있다.

⑦ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

① 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.

② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.

③ 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.

④ 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공할 의무가 있다.

⑤ 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무가 있다.

⑥ 장기요양서비스를 제공 직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무가 있다.

⑦ 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

⑧ 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.

⑨ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

⑩ 등급변경, 본인부담을 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

⑪ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.

⑫ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

◆ 수급자 및 서비스 제공자의 권리·의무

1. 서비스 제공자의 의무

① 수급자의 안전한 생활환경 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무

② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

③ 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

① 월 이용료 납부 의무

② 가정의 건전한 생활 분위기 조성 의무

③ 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.

② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.

③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.

④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등한 존경을 받을 권리가 있다.

⑤ 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.

⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서 작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양 급여제공 계획, 비용(비급여 항목 및 금액 포함)등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약 체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.

2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

(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 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활 보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인 정보는 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 포함되어 있는 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 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.

6. 기관 종사자는 수급자의 사생활 보호를 위해 업무상 알게 된 개인 정보를 타인의 이용에 제공 하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 서비스 이용, 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

◆계약의 해지

다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지 할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 기관 내에서 기관 규칙이나 기관 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 서비스 제공에 지장을 줄 때
5. 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 근무자가 케어 하는데 막대한 지장을 줄 때
6. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

◆ 서비스 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

1. 방문요양서비스 제공 시 비용 산정

- 방문요양서비스 제공 시 급여내용에는 개인 활동, 정서, 신체활동, 일상생활 지원 등을 포함한다. (급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다.)
- 1회 서비스 당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공 하며, 위 [첨부1]의 기본 수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
- 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정 한다.
- 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행하며 90분이내로 산정한다.
- 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
- 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
- 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법 제779조에서 규정하는 가족 등을 말한다.
- 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
- 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 “가-3”의 급여비용을 산정 하고 가산 규정을 적용하지 아니한다.
- 가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
- 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용산정이 불가하다.
- 1회 4시간 이상 연속 급여제공
- 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공(월4일에 한함)할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등에 기재하여야 한다.
- 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이용 이외의 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
- 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
- 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상을 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문 급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

◆ 변경방법 및 절차

● 급여변경방법 및 절차

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스 제공 중 계획을 변경 할 때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고, 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

◆ 우리기관 급여 서비스 내용 및 준수사항

● 방문요양

(급여내용) 방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

(신체활동지원) 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등

(일상생활지원)

1. 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁, 주변정돈 등)
2. 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등)
3. 우애서비스(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담, 정서지원 등)

(기능회복훈련지원) 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

(기능상태별 음식제공) 요양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다.

(욕창관찰 및 기록) 요양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창 발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창 발생 시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다.

(치매예방 및 관리) 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다.

1. 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다.
2. 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적용 할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.

(약물복용관찰 및 기록) 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰한다.

(배설상태관찰) 요양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설현황을 파악한다.

(앞치마착용) 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 앞치마를 착용하고, 항상 청결하고 단정해야 한다.

(안전준수) 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리 감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

(금지사항)

1. 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.
2. 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
3. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
4. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함된다.

(보험가입의무) 기관장은 손해배상책임의 이행을 위하여 보험에 가입하여야 한다.

◆ 이용료 및 비용 부담 및 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 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

◆ 우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항

(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.

(욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.

(욕구반영) 기관은 제59조에 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영 되도록 한다.

(상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 월중1회이상 공단 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.

(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성) 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.

(급여비용명세서 발부) 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

(급여계획변경사유기록) 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.

(급여제공기록) 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

(급여이용 정보제공) 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(급여제공 결과평가) 기관은 제58조 급여제공 만족도 조사를 바탕으로 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사가 급여제공 결과를 매년1회 정기적으로 평가하여 서비스 질 향상 계획을 세우고 이를 수행한다.

(재가요양서비스 제공계획서의 공단보고) 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.

(정보게시)

1. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.

- ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
- ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수

④ 장기요양급여 이용계약에 관한사항

2. 장기요양기관은 시설내부에 수급자 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.

① 운영규정의 개요

② 종사자근무체계 : 직종별 직원배치 인력, 종사자 인력 현황

③ 제공하는 급여의 종류 : 재가급여(방문요양)

④ 그밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항: 배상책임보험

(정보수정) 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

(고충처리) 기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

1. 이 규정은 요양보호사의 인사관리, 근로조건, 기타 신상문제 등에 관한사항을 규정함을 목적으로 한다.

2. 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 양양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

3. 고충처리 대상의 업무는 ①급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항 ② 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항

③ 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항

4. 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임하 시정 조치방안을 강구 한 후 10일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보 한다.

5. 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외 비로 분류 보관 한다.

(사례관리회의) 기관은 제72조의 고충처리 접수 및 처리결과의 기록을 바탕으로 매분기1회 사례관리회의를 개최하고 토의결과를 홍보하고 미비점을 수정보완하면서 재가서비스를 관리하고 개선한다.

(사회통합의무) 수급자의 가족, 친구등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

(전문서비스의 효율성) 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.

(부당청구금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

◆ 기본의무

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 기관 일반정보, 제공서비스유형, 서비스 시간 횟수, 비용부담, 제도설명, 등급 등에 관한 사항

- 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의 하에 진행해야 하며 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

◆ 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

1. 수급자가 일상적인 급여제공 외에 특별한 보호를 요하는 경우는 사전에 급여서비스에 포함하여 계획을 세워야 한다.
2. 일반 급여제공 중 특별한 보호를 필요로 하는 경우가 발생 되면 즉시, 보호자에게 알리고 특별한 보호에 임해야 한다.
3. 이 특별한 보호를 위하여 비용이 발생하는 경우는 관련법 및 보건복지부 고시에 따라 보호자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 신체제재에 의한 제한적 특별 보호 조치
수급자를 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니 된다. 다만, 아래와같이 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.
 - ① 수급자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우
 - ② 대체할만한 장기요양서비스 제공방법이 없거나 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우, 이 경우에는 보호자에게 이 사실을 알리고 동의를 받아야 하며, 수급자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 등을 자세히 기록한다.

◆ 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차

케어중인 어르신이 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 병원진료에 관한 사항

가. 케어중인 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료 가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

나. 정기 병원진료 시 처리절차

- 1) 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- 2) 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- 3) 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

다. 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 요양보호사가 병원 까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

2. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- 1) 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은

가족이나 보호자가 부담한다.

2) 어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.

3) 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

3. 전원조치에 대한 사항

가. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 센터장은 본인 또는 가족과 협의하여 할 수 있다.

나. 기타 사유로 본인이나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 경우 어르신(보호자)과 협의 하여전원 할 수 있다.

◆ 배상책임 및 면책범위에 관한 사항

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

① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 장기요양요원(또는 '제공자'(센터)의 고의나 과실로 인하여 '대상자'를 부상케 하는 등 건강을 상하기 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

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

① 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때

② '제공자'(센터)가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

⑤ 서비스 제공시간 이외의 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고 당했을 때

3. 기관장은 서비스 현장에서 근무자의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상 책임보험에 가입을 해야 한다.

4. 분쟁해결방법

계약서 명시 및 인지된 사항에 대한 분쟁 발생 시 배상책임보험 적용을 우선으로 하며, 그 외 보호자(또는 이용자) 합의 등에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

* 배상책임보험료 및 면책범위

노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중 피보험자의 부주의, 과실 및 부작위에 기인하여 제3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상책임 손해액과 청구사항을 조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로 1인당 연간 보험료는 기관에서 부담하는 것을 원칙으로 한다. 다만 근무자의 고의 또는 중대과실로 인하 사고에 대한 배상금은 예외로 한다.

1. 재가급여서비스배상책임보험료: 연간 가입으로 납부 영수증 참조

2. 배상책임범위: 방문요양 - 대인 1억원, 대물 300만원

3. 면책범위

① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구

- ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
- ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

기타

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘대상자’(또는‘보호자’)또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원 으로 한다.

위와 같은 내용으로 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날 인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

◆감염에 대한 관리

1. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사 가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독 제 등을 이용하여 씻는다.
 - 1) 감염관리지침 비치 및 교육
 - 2) 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육
 - 3) 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.
 - ① 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
 - ② 수급자 댁에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제 거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.
 - ③ 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

◆ 기관 현황

기관명	경기북부 드림노인복지센터			장기요양 기관번호				24115000815			
대표자	박철균			시설장				김남주			
지정/ 신고일자	2020.11.27			지정형태				방문요양			
인력현황	관리 책임자 (시설장)	사회 복지사	간호 사	간호 조무 사	치 위생 사	물리 치료 사	작 업 치 료 사	요양 보호사 1급	요양 보호사 2급	사무원	기타
32	1	1						30			
기관연락처	031-928-5456			이메일				namjuhao@naver.com			
팩스번호	070-7543-5275			홈페이지				https://blog.naver.com/namjuhao			
사업장주소	경기도 의정부시 새말로 9 주석빌딩 201호										
주차시설	*건물주차장 6대가능		교통편		* 경전철 새말역 1번 출구 * 206-1 드림밸리아파트, 새말역하차 * 206 * 23번 * 3번 의정부 우체국 하차						
사업지역	서울, 경기, 강원 포함한 대한민국 전 지역										
영업일 (영업시간)	평 일			오전 09시부터 오후 18시 까지							
	토요일			오전 09시부터 오후 18시 까지							
	일요일 및 공휴일			휴 일							
	- 의무 영업일은 매주 월요일부터 토요일로 하며, 영업시간은 매일 09시부터18시 까지 한다. - 고객의 요청이 있거나, 기관장이 필요하다고 느끼는 경우에는 변경할 수 있다.										

◆ 오시는길



- * 경전철 새말역 1번 출구
- * 206-1 드림밸리아파트, 새말역하차
- * 206 * 23번
- * 3번 의정부 우체국 하차