

[장기요양급여 이용 안내]

◦ 기관명 : 퍼즐재가장기요양센터

◦ 이용서비스 : 방문요양서비스

1. (이용대상자)

- ① 본 기관 이용자는 가정방문 급여제공 대상자로 한다.
- ② 이용대상은 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자로 다음 각 호의 수급자로 정한다.
 1. 장기요양인정 1~4등급 수급자
 2. 5등급 수급자, 단 치매전문교육을 이수한 요양요원(방문요양과정의 프로그램관리자 과정을 이수한 프로그램관리자 및 방문요양과정을 이수한 요양보호사를 말한다)에 의한 인지활동형 방문요양급여만 제공

2. (이용 대상자 모집방법)

- ① 이용자는 기관의 홈페이지나 인터넷 상 각종 사이트 및 노인장기요양보험 홈페이지 기관 블로그 등을 이용하여 모집한다.
- ② 지역사회 유관기관, 사회복지단체, 사회복지전문요원, 경로당, 일선 행정조직 등 지역사회연계활동을 통하여 모집한다.
- ③ 지역단위 각종 행사, 생활정보지, 홍보전단, 홍보 현수막, 길거리 광고 등을 통하여 모집한다.
- ④ 기타 시설 종사자, 지인, 개별접촉을 통하여 모집하되, 어떤 경우라도 본인부담금의 면제, 할인 그리고 수급자 유인 등의 불공정행위는 하지 않는다.

3. (계약의 목적)

노인성 질환 등으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 수급자에게 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 계약을 통한 명문화로수급권 보호 및 안정적인 급여제공을 통하여 가족의 부담을 덜어줌으로써 수급자 삶의 질향상과 그 가족의 수발부담을 경감함을 목적으로 한다.

4. (계약방법)

이용계약은 수급자와 문서(공정거래위원회 승인받은 약관)로서 체결을 하여야 하며 수급자가 의사무능력자일 경우에는 보호자 또는 법정 대리인과 계약을 체결할 수 있다.

5. (신원인수인의 권리와 의무)

기관과 수급자(신원인수인)은 다음의 의무와 권리가 있다.

- ① 기관(요양요원)의 의무

1. 수급자에게 안전하고 질 높은 장기요양급여를 제공할 의무
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무
3. 기관이 정한 급여제공지침에 따른 성실제공 의무
4. 수급자에게 제공된 급여내역(급여제공기록지)을 통보할 의무

② 수급자(보호자)의 의무

1. 본인일부 부담금을 납부할 의무
2. 가정의 건전한 생활 분위기 조성 의무
3. 수급자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시할 통보 의무
4. 요양보호사 업무기준 이외 과도한 요구 금지의무
5. 기타 노인장기요양보험법에 정한 규칙 이행의 의무

③ 수급자(보호자)의 권리

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받으며 비밀을 보장받을 권리
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가질 권리
3. 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
4. 장기요양급여가 보장되며 그 급여에 대한 알 권리
5. 요양요원 등 기관 종사자로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성은 물론 평등과 존경을 받을 권리
6. 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
7. 가족과 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
8. 장기요양급여를 이용하는 동안 불편사항에 대하여 개선을 요구할 권리

④ 수급자(보호자)의 의무

1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료공개의 의무
2. 수급자에 대한 월 이용료 등 비용부담의 의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
5. 수급자가 병원 입·퇴원 시 절차, 비용 등에 대한 책임의무

⑤ 수급자(보호자)의 권리

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여서비스 내역에 대한 알 권리
2. 수급자에 대한 요양에 관한 상세한 내용을 요청할 권리
3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리
4. 수급자의 처우개선, 불편사항, 건의사항을 요청할 수 있는 권리

6. (서비스의 내용과 이용계약에 관한 사항)

- ① 재가급여를 이용하는 수급자에 대해서는 관계 법령 및 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(이하 ‘고시’라 한다), 제반규정에 의하여 수급자 상담, 욕구사정과 평가, 급여제공계획 수립 및 변경, 장기요양급여를 성실하게 제공하여야 한다
- ② 장기요양급여를 받기 원하는 수급자는 필요한 서류를 구비하여 급여계약을 체결하여야 하며 계약기간은 장기요양인정 유효기간의 범위 내에서 상호 계약에 의하여 기타 상세한내용은 급여계약 약관에서 별도 정한다.
- ③ 월 이용료는 고시에서 정한 수가기준을 초과하지 아니한 범위 내에서 이용한 만큼 산정하며 상세한 내용은 장기요양급여 이용 계약서의 규정을 따른다.
- ④ 방문요양급여는 다음과 같다
 1. 신체활동 지원 - 세면도움, 구강청결 도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 머리감기 도움, 몸 씻기도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능 유지·증진 도움
 2. 인지활동 지원(인지활동형 방문요양) - 인지자극 활동, 일상생활 함께하는
 3. 인지관리 지원 - 인지행동변화 관리 등
 4. 정서 지원 - 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
 5. 가사 및 일상생활지원 - 개인활동 지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
- ⑤ 방문목욕 급여는 차량 내 목욕급여와 가정 내 목욕급여로 구분한다.

7. (급여제공기준)

대표자(또는 관리책임자)는 수급자에 대한 급여를 제공함에 있어 다음 각호의 유의사항을 고려하여야 한다.

1. 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동 지원(세면, 목욕, 양치, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동 지원, 인지관리 지원, 정서 지원, 가사 및 일상생활 지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.
2. 가사 및 일상생활 지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 가사활동 지원은 1회 방문당 최대 90분 범위 내에서 제공하여야 한다.
3. 정서 지원은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 제공하여야 한다.
4. 의사소견서에 치매 상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 5등급까지 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위하여 계약에 따라 인지활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
5. 제4호의 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육(방문요양 과정)을 이수한 요양보호사가 제공한다. 위 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을, 나

머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.

6. 제5호의 인지활동형 프로그램관리자란 해당 기관에 상근하는 시설장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사로서 치매전문교육(방문요양 및 프로그램관리자 과정)을 이수한 후 다음 각 목의 업무를 하는 자를 말한다

가. 매달 급여제공 전에 수급자의 개인별 특성, 욕구, 기능상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립

나. 프로그램 계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적정한 급여 제공 지도

다. 치매가 있는 수급자의 가족을 대상으로 상담 진행

라. 공단 이사장이 정하는 구체적인 업무수행방법에 따라 업무를 하고 업무수행 내용을 작성·보관

7. 5등급 수급자에게는 인지활동형 방문요양급여가 아닌 방문요양급여를 제공할 수 없다. 다만, 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 주·야간보호급여제공시간전·후로 가정에서 옷 벗고 입기 및 식사도움 등 일반 방문요양급여를 1일 2회 범위내에서 1회 2시간까지 제공할 수 있다. 단 월 한도액을 초과할 수 없다

가. 주·야간보호급여를 1일 8시간 이상 이용하는 경우

나. 천재지변, 입원, 사망 등으로 주·야간보호급여를 1일 8시간 미만으로 이용한 경우

8. 인지활동형 방문요양은 5등급 수급자에게 주야간보호급여와 동일한 날에 제공 할 수 없다

8. (서비스제공 시 유의사항)

요양요원은 다음 각 호의 유의사항을 고려하여 급여를 제공하여야 한다.

1. 방문요양 서비스

가. 1회 최대 3시간 이내(1~2등급의 경우 4시간)의 서비스를 제공함을 원칙으로 하며 필요할 경우, 1일 3회 방문까지 할 수 있고 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

나. 심야(22~06시)와 공휴일(관공서의 휴일에 관한 규정)의 경우 30%를 가산한다.

다. 가족인 요양보호사가 제공하는 경우, 고시 제18조 가-2의 수가를 월 20회로 산정한다. 단, 가족인 요양보호사가 부부이면서 65세 이상일 경우와 치매로 인한 문제행동으로 공단이 인정한 경우 고시 제18조 가-3 수가를 일수와 관계없이 매일 인정한다.

2. 방문목욕 서비스

가. 요양보호자 2명이 욕조 등을 이용하여 전신목욕을 제공하는 경우에 산정된다.

나. 차량이용 방문목욕 수가는 목욕설비를 갖춘 방문목욕차량을 이용하여 차량 내 온수를 사용하여 목욕을 제공한 경우에 산정된다.

다. 차량 미 이용 방문목욕 서비스는 차량에 부속되지 않는 이동식 욕조 등 장비를 이

용하여 목욕을 제공한 경우에 한하며, 대상자의 요청에 의해 가정내 욕조를 이용한 경우에는 차량 미 이용 서비스를 제공한 것으로 할 수 있다.

라. 60분 미만 40분 이상의 목욕을 제공했을 경우 해당 수가의 80%를 산정한다

9. (급여비용)

① 방문요양 급여비용과 급여비용의 산정방법은 ‘고시’ 제18조 및 제19조에 따른다.

② 본인 일부부담금은 수급자의 자격 또는 감정기준에 따른 비율로 수납하며, 기초생활 수급권자는 수납하지 아니한다. 제12조 (이용료 등 비용의 변경) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 수급자와 장기요양급여 이용 계약을 갱신하며 계약내용 변경사항 안내 및 이를 즉시 반영한다.

1. 수급자의 인정등급이 변경되었을 경우
2. 고시 등에 따라 노인장기요양 급여비용이 변경되었을 경우
3. 노인 장기요양보험 대상자의 자격변동으로 본인 부담금 비율이 변경된 경우
4. 비급여비용 수납기준 등이 변경된 경우
5. 기타 맞춤형 프로그램 등 추가비용이 발생한 경우

10. (계약의 해제)

당사자 합의 하에 서비스이용계약을 해제할 수 있으며, 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대표자(또는 관리책임자)은 급여대상자 또는 보호자에게 계약 해지를 요청할 수 있다.

1. 수급자가 사망하였을 경우
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 급여제공이 불가할 정도로 배회성 또는 폭력성이 심한 치매나 성격상 문제로 보호자와 급여계약의 해제가 합의된 때
4. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
5. 급여대상자 또는 가족이 담당 요양보호사에 폭력과 성희롱을 하였을 때
6. 수급자가 급여계약 해제를 요청한 때
7. 계약 해제 시 기관은 수급자의 비용부담액 잔액이 있을 경우 이를 반환해야 한다.

11. (특별한 보호)

특별한 보호를 필요로 하는 경우와 급여제공 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

가. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

- 요양보호사의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
- 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

나. 수급자의 신체 억제에 대하여 반드시 보호자의 승인을 받아야 하며 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 수급자의 심신의상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이를 가족에게 알린다.

다. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트사용, 경관 튜브제거 방지를위한 신체의 제재, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 제재, 불결행동 예방을 위한 특수의를복 착용 등 직접적인 보호와 관련된 내용이다.

2. 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

12. (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

① 수급자의 신체상태 변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 정기 병원진료 시 처리절차는 다음 각 호와 같다

1. 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
2. 병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 수급자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차는 다음 각 호와 같다

1. 응급상황 발생 시 119구급대 및 응급병원에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조 함과 동시에 보호자에게 연락을 취한다.
2. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후급여제공을 종료한다.

13. (시설물 사용상의 주의사항)

① 요양요원의 고의 또는 부주의로 인하여 수급자의 가정에서 발생한 손해에 대해서는 이를 변상하여야 한다.

② 수급자 또는 보호자가 재가노인복지시설인 기관을 방문할 경우 위험요소를 반드시 고지하여 사고 발생을 예방하여야 한다

③ 요양요원이 성실하게 직무를 수행하는 과정에서 일어나 기관 시설물의 손괴나 파손 등에 대해서는 변상책임을 지지 않는다.

14. (기관 및 종사자의 배상책임 및 면책범위)

① 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 기관에게 수급자에게 배상할 의무를 진다.

1. 요양요원의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

3. 상한 음식을 제공하여 진료나 투약이 필요할 때

② 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 수급자가 기관에 배상을 요구할 수 없다.

1. 서비스제공 중 자연 사망하였을 때

2. 수급자 본인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

3. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

15. (인권보호 및 학대예방)

기관은 다음 각 호의 1에 따라 수급자의 권익을 보호하기 위하여 ‘노인인권보호지침’을 제정하여 시행하는 등 최선을 다하여야 한다.

1. 장기요양서비스에 대한 의사의 표현, 사생활의 보호, 차별금지, 신체 제재의 금지, 자기결정권 보장, 정치·문화·종교적 신념의 보호, 외박·외출의 기회보장 등 존엄한 존재로서의 대우를 받을 수 있도록 해야 한다.

2. 수급자에 대한 인권보호와 학대예방을 위해 수급자와 종사자에 대한 교육을 노인복지법의규정에 따라 실시하여야 한다.

3. 노인인권보호와 학대예방을 위해 수급자와 보호자에게 ‘노인인권보호지침’ 등 자료를 제공하거나 기관 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

4. 노인학대 사건이 발생할 경우 노인보호전문기관, 수사관서 등에 즉시 신고하여야 하며 피해노인에 대한 보호조치를 하여야 한다.

16. (이용자 고충처리)

① 대표자는 수급자와 보호자의 욕구와 건의사항을 등을 수렴하고 이를 해결하기 위하여 다음 각호의 1과 같이 월 1회 이상 정기상담을 실시하여야 한다.

1. 관리책임자가 수시로 수급자의 가정을 방문하여 상담을 실시한다.

2. 사회복지사는 수급자의 가정을 월 1회 이상 방문하여 상담을 실시하고 상담내용과 조치결과를 기록 관리한다.

② 수급자와 보호자에게 기관에 대한 불만과 고충을 제기할 수 있도록 다음 각호의 1과 같이 기회를 보장하여야 한다.

1. 기관 종사자가 수급자 또는 보호자로부터 불만이나 고충 등을 접수하였을 때는 즉시 관리책임자에게 보고한다.

2. 관리책임자는 접수된 고충에 대하여 처리결과를 7일 이내에 구두, 전화, 사면, 문자, SNS 등을 통하여 알려 주어야 한다.

3. 고충내용이 종사자의 귀책사유에 해당하는 경우는 반드시 인사조치를 하고 시설운영과서비스 개선이 필요한 사항에 대하여는 반영하여야 한다.

17. (지역사회자원 활용 및 교류)

① 대표자(또는 관리책임자)는 지역사회자원을 활용하기위한 구체적인 방안을 수립하여 다음 각호의 1과 같은 사업을 시행한다.

1. 자원봉사자 모집하여 봉사활동 참여기회 부여
2. 지역사회단체와 자매결연사업 추진
3. 지역사회 자원현황을 파악하여 연계 및 활용방안 마련

② 대표자(또는 관리책임자)는 지역사회와 교류 증진을 위하여 지역사회의 축제와 행사에 수급자가 참여하거나, 시설에서 개최하는 행사에 지역주민과 수급자의 가족들이 참여 할 수 있도록 한다.

18. (배상책임보험 가입)

제17조의 규정에 따라 수급자에 대한 서비스 제공과정에서 종사자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생하는 안전사고로 인한 배상의 의무를 다하기 위하여 전문인배상책임보험 등에 가입하여 이에 대비하여야 한다.