
운영규정의 개요

2021

하연 노인복지센터

하연 노인복지센터 이용에 관한 사항

제1조 [장기요양급여 이용계약]

1. 장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양 급여제공계약서를 다음사항고려 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.
2. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인"(이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
3. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 "노인장기요양보험법시행규칙 서식 장기요양인정서(이하 '장기요양인정서'라 함)"와 "노인장기요양보험법시행규칙 서식 표준장기요양이용계획서(이하 '표준장기요양이용계획서'라 함)"를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 "별지 장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 함)" 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다). 계약체결 후 기관은 대상자(또는 보호자)에게 "별첨 수급자제공자료 및 안내문"의 인쇄물을 제공한다.
 - ③ 관리책임자 또는 관리자는 상기 계약사항을 "별지 장기요양급여계약관리대장"에 기록관리 한다.
4. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 "별지 수급자관리카드"를 작성하고 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.
5. 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제3항에 따라 지체 없이 장기요양 급여내용통보서를 공단에 통보하고 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험법시행규칙 별지 급여제공기록지에 기재,관리하여야 한다.

제2조 [계약기간] : 장기요양 급여개시일 부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일 부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있음.

1. 계약기간은 1년을 기본으로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의의 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

3. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제3조【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 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제4조【서비스 제공의 기본원칙】 :

1. **인권보호:** 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. **자기결정:** 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교 생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. **자립생활:** 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. **사례관리:** 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. **비밀보장:** 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게된 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. **기록의 공개:** 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지:** 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. **관련 법령 및 규정의 준수:** 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제5조 [서비스 제공의 절차]

1. **신청 접수:** 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. **사전 방문 및 욕구사정:** 급여계약 의사가 있는 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자 가정에 사전 방문해 "별지 낙상위험측정기록지", "별지 욕창위험측정기록지", "별지 욕구사정기록지", "별지 인지기능검사"를 이용하여 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 "별지 낙상·욕창위험측정, 인지기능·욕구사정실시현황표"에 실시내역 및 결과를 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. **서비스 계약 체결:** 기관과 대상자(또는 보호자)는 제1조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.
4. **서비스 제공계획:** 대상자의 표준장기요양이용계획서와 작성한 기록지를 토대로 "별지 장기요양급여제공계획서(이하 '급여제공계획서'라 함)"를 작성·수립한다.
5. **서비스 제공계획 통보:** 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. **서비스 제공:** 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스 제공 계획을 수립하여 "별지 서비스제공일정표(이하 '서비스제공일정표'라 함)"를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 담당 요양보호사는 매월 최초 방문 시 "별지 생활공간위생점검표"를 대상자의 거주 공간의 적당 장소에 부착을 한다. 서비스제공일정표에 따라 방문일에 대상자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 "노인장기요양보험법시행규칙 별지 급여제공기록지"에 자세하게 기록·작성한다.
7. **대상자관리:** 작성한 급여제공기록지를 주 1회(태그사용자는 월1회) 수급자(또는 보호자)에게 제공하며, "별지 급여제공기록지 제공 대장"에 기록한다. 또한, 대상자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 대상자의 상태변화를 "별지 상태변화기록지"에 기록하고, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 "별지 상담일지" 또는 "별지 사회복지사업무수행일지"를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 대상자 관리와 서류(회수)관리를 위해 "별지 수급자방문상담현황표"와 "별지 급여제공·상태변화기록지회수현황표"에 기록·관리한다.
8. **사후관리:** 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여 제공과정에 반영한다.

제6조【서비스제공자변경 및 서비스 세부계획변경】

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 삼자간(전·후임 요양보호사, 기관) 사유발생 5일 이내 “별지 업무(수급자)인계인수서”를 작성하고 관리자는 “별지 업무(수급자)인계인수서작성대장”에 이를 기록한다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.
3. 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “별지 급여제공세부계획변경 기록지”에 변경계획과 사유를 기입한다.

제7조【서비스 제공내용】

기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 [사업의 내용]에 명시된 바와 같으며, 대상자별 구체적 제공내용은 [서비스 제공의 절차]의 급여제공계획서와 [서비스 제공의 절차]의 서비스제공일정표에 따른다.

제8조【서비스 이용료】

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

- ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [별표1]에 따른다.
(방문요양,방문목욕 수가표에 따른다)
- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준

은 [별표2]와 같다.

- ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 [별표3]과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간.심야.휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며 [별표4]에 따른다.
- ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

4. 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문간호서비스의 급여비용 산정은 대상자의 질병명, 요양등급 등과 상관없이 1회 방문당 서비스 제공시간을 기준으로 하며, [별표5]에 따른다.

제9조【신원 인수인의 권리 및 의무】

1. 신원 인수인의 권리

- 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당시 계약해지 즉시 변경 요구
- 장기요양 급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
- 「소득세법」 제59조의 4 제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)
- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구
- 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

2. 신원 인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

제10조【수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무】

1. 서비스제공자의 의무

- 수급자의 안전한 기관 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- 수급자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신 하지 않은 경우는 제외)
- 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- 월 이용료 납부 의무
- 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등 존경을 받을 권리가 있다.
- 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

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

제11조【계약해지】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정되어 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
3. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
4. 배회성 또는 폭력성, 욕설, 성폭력 등 심한 치매나 지나친 문제행동과 증상으로 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래

할 수 있다고 인정되는 대상자

5. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
6. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때

제12조【기타】

1. 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중, 월 또는 연, 인증기간 단위로 체결하고, 서비스제공시간은 1일 240분, 180분, 120분, 90분, 60분단위로 선택 계약을 체결 한다.
2. 기관은 급여제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 서비스내용 및 시간, 서비스 장소, 월 사용료 및 본인부담금, 급여제공범위, 안전관리 등에 대한 계약목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여제공계약서 부분 1부를 제공한다.
3. 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양, 목욕, 간호, 주야간보호, 단기보호, 복지옹구 등)를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차

제30조 (의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차)

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

1. 병원진료에 관한 사항

- ① 케어중인 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 정기 병원진료 시 처리절차
 - (ㄱ) 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - (ㄴ) 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
 - (ㄷ) 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
- ③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰시 처리절차
 - (ㄱ) 응급상황 발생시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - (ㄴ) 병원진료에 따른 후송시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

2. 외래병원 또는 의원 방문 진료시 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 이동시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 병원비 및 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

3. 전원조치에 대한 사항

- ① 질환의 증상악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 센터장은 본인 또는 가족과 협의하여 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 경우 어르신(보호자)과 협의하여 전원할 수 있다.

시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항 (안전과 보건에 관한 사항)

제31조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 이용대상자는 시설이 제공하는 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며 파손 또는 멸실에 대하여는 이용대상자 또는 보호자가 원상회복 하여야한다. 이때 원상회복이 곤란한 경우 시설이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
2. 시설이 제공한 시설물 외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 시설사전에 협의하여야 하며 추가사용 시 발생하는 비용에 관해서는 이용대상자 또는 보호자가 부담한다.
3. 센터 및 종사자는 안전관리의 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위하여 노력하여야 하며 대상자 스스로가 자신의 안전을 보호 할 수 있는 능력과 기술을 가지도록 도와주어야 한다.
4. 센터는 이용대상자의 안전관리를 위하여 본 센터의 [안전관리지침]에서 정하는 바에 따른다.
5. 센터는 이용대상자의 안전관리를 위하여 년 1회 이상의 낙상평가와 교육을 실시한다.
6. 센터는 종사자의 안전관리를 위하여 본센터의 [근골격계예방지침]에서 정하는 바에 따른다.
7. 센터는 종사자의 안전관리를 위하여 년 1회 이상의 근골격계 질환 및 감염교육을 실시한다.
8. 대상자의 신체적.정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.
9. 센터는 대상자의 보건관리를 위하여 욕창, 낙상, 탈수, 기능회복, 배변 등 관리지침에서 정하는 바에 따라 종사자와 수급자교육을 실시한다.