

효담채이용자관리규정

제 1장 이용자 모집

제 1 조 (이용대상)

센터의 운영에 있어 대상자의 자격은 다음과 같다.

- ① 노인장기요양법상 등급판정을 받은 65세노인
- ② 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자
- ③ 기타 보호가 필요하다고 센터장이 인정한 65세 이상 노인

제 2 조 (이용정원 및 절차)

- ① 방문요양 : 정원제한은 없다.

제 3 조 (모집방법-기관 및 급여종류 홍보)

- ① 노인장기요양법상 등급판정을 받은 노인 및 가족들의 전화상담 후 내방 및 방문상담을 통하여 어르신들의 상태를 사정한다.
- ② 홍보지, 달력제작, 공단 홈페이지 등의 매체를 통해 연1회 이상 장기요양 급여종류를 홍보하고 이용자를 모집한다.
- ③ 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 확보한다.

제 2장 이용계약

제 4 조 (구비서류)

센터를 이용하는 자의 각 호의 서류를 작성 후 보관해야 한다.

1. 방문요양 사업관련 서류
 - ① 방문요양 서비스 이용 계약서
 - ② 장기요양급여이용지원 상담기록표
 - ③ 개인정보활용에 관한 승낙서
 - ④ 장기요양인정서 사본
 - ⑤ 개인별장기이용계획서 사본
 - ⑥ 욕구평가기록지
 - ⑦ 욕창 위험도 평가도구
 - ⑧ 낙상 위험도 평가도구

⑨ 인지검사 평가도구

⑩ 급여제공계획서

제 5 조 (이용계약)

① 계약목적 : 장기요양등급을 받은 분들에게 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키기 위함이며, 서비스를 제공받는 노인들은 이용절차, 이용수칙, 사고 대비, 책임성 등을 구체화하기 위해 계약을 체결한다.

② 계약기간 : 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다

1. 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.

2. 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다.

3. 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인 후 재계약 없이 즉시 계약에 반영한다.

- 장기요양 인정등급 변경 시
- 감경에 의한 본인부담금 변경 시

4 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 시설장이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

③ 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능한 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인이 계약 가능하다.

제 6 조 (이용비용 및 수납, 환불)

① 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

② 등급외자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에는 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

③ 이용료 정보는 기관 내부에 게시한다.

■ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

구 분			금액(원)	내 역
등 급 자	서비스 이용료	공단지급액	85%~100%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100% 중 본인부담금을 제외한 금액을 공단에서 지급.
		본인부담금	15%	보험공단 - 85% 본인부담금 - 15% (차상위계층 - 6, 9%, 국기초 - 무료)
등급외자			본인부담금 100%	

④ 재가시설 서비스를 이용할 경우 본인 이용한도액이 넘어 공단에 청구가 불가능할 경우

본인이 전액 부담한다.

⑤ 센터는 전항 각호에 게재된 비용액에 관한 서비스를 제공한 경우, 미리 입소자 또는 그 가족에게, 해당 서비스의 내용 및 비용에 대해 설명을 실시하고, 이용자의 동의를 얻어야 한다.

⑥ 이용비용은 전산시스템을 사용하며 문자, 카톡알림, 이메일 등 모사전송으로 비용에 대한 안내를 하며 센터의 지정계좌로 입금하도록 한다. 비용은 안내 후 한달 이내 입금하도록 한다.

⑦ 불가피한 상황으로 서비스 제공 및 이용이 불가능할 경우 미리 선납한 이용료의 경우 본인 및 주 보호자의 지정계좌로 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제 7 조 (신원인수인의 권리 및 의무)

센터는 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 최선의 노력을 다해야 하며, 이용자는 센터의 규정 및 사업 내용에 따른 이용자의 의무를 다하여야 한다.

① 신원인수인의 권리

- 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- 서비스 제공계획에 의해 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- 기관에서 실시하는 정기적 방문상담을 통해 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 권리
- 신원인수인 및 대상자에 욕구에 따라 서비스를 종결할 권리

② 신원인수인의 의무

- 월 이용료 등 본인부담비용을 성실히 납부할 의무
- 보호자 인적사항 및 연락처 변동과 이용자의 건강상태 변화 등 시설 이용에 있어 시설이 알아야할 정보를 즉시 통보해 줄 의무(단, 미 설명된 부분

에 대한 사고는 수혜자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다)

- 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제 8 조 (계약의 해지)

① 이용자가 사망하면 계약은 자동 종료된다.

② 이용자에게 아래의 사유가 발생할 때 유선 통지 후 계약을 해지할 수 있다.

- 계약기간이 만료된 경우
- 서비스이용료가 3개월 이상 미납되어 보호자가 더 이상 납부하지 못할 경우
- 계약서류를 허위로 제출하여 자격을 상실한 경우
- 기타 부득이한 사정으로 계약해지 사유가 발생할 경우

③ 이용자가 아래의 사유로 계약해지를 원할 때 계약을 해지할 수 있다.

- 이용자가 서비스에 만족하지 못해 계약해지를 원할 경우
- 기타 부득이한 사정으로 계약해지를 희망할 경우
- 병원에 장기입원으로 인하여 서비스 불이용이 60일 이상이 되면 자동계약이 종결

④ 이용자가 종사자의 인권을 침해하거나 서비스제공 범위를 벗어난 요구를 하는 경우 계약을 해지할 수 있다.

- 종사자에게 성희롱, 성폭력, 폭언, 폭행, 상해를 근로자에게 행사한 경우
- 서비스제공 요청 범위를 벗어난 서비스를 지속적으로 요구하는 경우

제 9 조 (이용료 등 비용에 대한 변경 및 절차)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.

1. 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
2. 이용자의 본인부담금 비율이 변경되었을 때 (감경 또는 증액)
3. 장기요양급여비용이 변경되었을 때
4. 이용자의 요청으로 인한 급여제공 시간 또는 횟수 변경되었을 때

② 급여비용 변경절차는 다음과 같다.

1. 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 이용료를 적용하며 변경된 내용으로 계약서를 재작성한다.
2. 본인부담금 감경또는 증액이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용하기 위하여 변경계약서를 작성한다.
3. 이용자의 요청에 의한 장기요양 급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용 하고 변경 계약서를 작성한다.
4. 이용자의 요청으로 인한 급여제공 시간 또는 횟수가 변경되었을 때 변경 계약서를 작성한다.
5. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 이용자나 보호자에게 변경 내역을 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 안내한다. (ex: 연도 변경시 수가 인상내역 등)

제 3장 서비스 제공

제 10 조 (서비스 내용과 그 비용의 부담) 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 급여계획을 수립한 뒤 서비스를 제공해야 한다.

① 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 문제로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스

- 신체활동지원 : 세면도움, 식사도움, 배변도움, 신체기능유지증진, 몸단장 등

- 인지활동지원 : 인지자극활동(60분이상), 일상생활 함께하기

- 정서지원 : 말벗, 산책, 격려 등

- 가사 및 일상생활지원 : 외출 시 동행, 일상업무 대행, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁 등

※ 단, 정서지원서비스 총 60분, 가사 및 일상생활지원 총 120분 이상을 제공하지 못한다.

(외출 시 동행 사유 발생으로 일상생활지원 서비스 초과 사유 발생 시 예

외로 한다.)

③ 특별한 보호를 필요로 하는 경우 : 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나, 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우에는 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 취하도록 한다. 이때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

④ 의료를 필요로 하는 경우 : 응급상황이 발생하였을 경우에는 즉시 응급조치를 통해 대상자를 보호한다. 기타 병원으로 옮겨야 할 경우가 발생했을 때에는 기관에 비상연락을 취한 후 적절한 방법으로 병원으로 옮기도록 한다. 이때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

⑤ 급여 외 행위의 금지 : 이용자 및 제공자는 각호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 안된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 있는 행위
4. 본인부담금을 면제 받거나 할인받는 행위 및 면제 요구 행위

⑥ 비용부담에 관한 사항

- 서비스의 이용료 및 비용부담은 장기요양보험제도 수가산정 및 비용청구 지침에 의하여 청구한다. 다만 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 그 비용을 이용자 본인이 부담한다.

- 서비스를 제공함에 있어 발생하는 병원이용 등 실비 발생은 수급자 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제 11 조 (서비스 이용시간)

1. 방문요양 서비스

① 월 - 토요일(주6일)로 서비스를 제공하며 06:00 - 22:00 이내에 서비스를 제공한다.

② 시설장의 재량으로 지역여건과 이용신청자와의 요청에 따라 탄력적으로 조정·운영 할 수 있다.

제 12 조 (서비스의 제공자의 배상책임, 면책 범위)

① 배상책임

- 센터는 서비스제공자가 이용자에게 대하여 신체적, 물질적인 손해를 가한 경우 손해배상책임을 진다.
- 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 요양보호사배상책임보험에 가입하여야 한다.
- 배상책임 보험료는 100% 시설에서 부담한다.
- 서비스제공자의 과실로 인하여 발생한 사고에 대해 배상책임보험을 통하여 해결하고 발생하는 본인부담금은 서비스제공자가 책임을 진다.

② 면책범위

- 서비스제공자의 실수가 아닌 기타 자연발생으로 인해 생기는 손해
 - 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해(임의 외출로 인한 상해)
 - 이용자 또는 서비스제공자의 중대한 과실로 발생한 손해
 - 보호자의 과실로 인해 발생한 손해
 - 이용자의 특이질환 등으로 인해 발작, 입원, 사망한 경우
 - 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해로 발생한 손해
 - 대상자 및 서비스제공자의 자차를 이용 중 발생한 손해
- ③ 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 또는 기타 관련규정에 의한다.

제 13 조 (시설의 이용)

- ① 노인성질환으로 생활이 불편한 노인의 집으로 방문하여 가사지원 및 신체 지원, 일상생활지원 등의 서비스를 제공하는 것으로 한다.
- ② 시설은 정당한 이유 없이 서비스 제공을 거부해서는 안 된다.
- ③ 이용자가 입원치료를 필요로 하는 경우 그 외 입소신청자에 대해 적절한 편의를 제공하는 것이 곤란한 경우, 병원 혹은 진료소 또는 요양시설을 소개하는 등 적절한 조치를 빨리 강구한다.
- ④ 시설은 이용신청자에 대해서 그의 신체상황, 병력 등 파악에 노력하여야 하며 주기적인 급여제공 평가를 통하여 급여계획을 수립 후 그에 맞는 서비스를 제공하여야 한다.
- ⑤ 시설은 이용자에 대해 심신상황, 그에 처한 환경을 비추어, 그가 가정에

서 일상생활이 가능한지 어떤지 검토한다.

⑥ 이용예정자의 경우 사회복지사의 상담에 의해, 심신상황, 생활력, 병력, 서비스 이용 상황을 파악하며 가정에서의 일상생활 영위가 어떠하였는지 정기적으로 확인한다.

제 14 조 (장기요양인정신청에 관한 원조)

① 이용의 경우 장기요양인정을 받지 못한 이용신청자에 대해, 장기요양인정 신청이 이미 신청되어있는지 확인하고, 신청이 되어있지 않은 경우, 이용신청자의 의사를 물어, 조속히 해당신청이 이루어질 수 있도록 필요한 원조를 실시한다.

② 장기요양인정의 갱신 신청이 도래된 이용자의 경우 장기요양인정의 유효기간만료 30일전에 실행될 수 있도록 필요한 원조를 한다.

제 15 조 (관련문서의 보관)

용인재가노인지원서비스센터 효담채는 센터 이용자의 정보를 수집 정리하여 기록, 보관하도록 한다.

① 장기요양 이용에 필요한 모든 서류를 작성하고 관리 할 수 있도록 한다.

②이용자에 대한 내용은 출력물, 전자시스템을 활용하여 관리하며 모든 개인 정보와 관련 된 사항은 잠금장치 또는 비밀번호를 설정하여 개인정보 보호에 힘쓴다.

제 16 조 (응급 시 대응 및 사고발생시 대응)

① 센터은 서비스 제공을 실시하고 있을 때 이용자의 응급상황이 발생할 경우를 대비하여 그 필요한 조치를 강구한다.

② 이용자에 대해 서비스 제공에 의해 사고가 발생한 경우 신속히 119에 신고 후, 입소자 가족에 연락을 취하고 필요한 조치를 강구한다.

③ 이용자에 대한 서비스 제공에 의해 배상 가능한 사고가 발생한 경우는, 손해배상을 신속히 하여야 한다.

제 17 조 (재난상황대응)

화재 등 각종 재난사고를 사전에 예방하고자 정기적으로 피난, 구출 그 외 필

요한 훈련을 실시하고, 재난상황대응에 관한 구체적인 지침을 별도로 정한다.

제 18 조 (위생관리 등)

- ① 센터는 각 서비스 대상자가 사용하는 식기 및 거주 환경이 위생적으로 유지 될 수 있도록 정기적 방문상담 시 필요한 조치를 강구하도록 노력한다.
- ② 센터는 기관을 이용하고 있는 대상자에 있어 감염 균이 발생하거나, 또는 만연되지 않도록 필요한 조치를 강구하도록 노력한다.

제 19 조 (비밀유지)

- ① 직원은 정당한 이유 없이, 업무상 알게 된 이용자 또는 가족의 비밀을 유출 하지 않는다.
- ② 센터는 직원이었던 자가 정당한 이유 없이, 업무상 알게 된 이용자 또는 가족의 비밀을 유출하지 않도록 필요한 조치를 강구한다.
- ③ 시설은 이용자에 관한 정보를 제공할 경우, 미리 문서에 의해 이용자의 동의를 얻는다.

제 20 조 (이용자 인권보호)

- ① 센터는 이용자의 인간으로서의 존엄과 가치를 존중하며 안전하고 적절한 장기요양서비스를 제공하여야 한다.
- ② 직원은 서비스 제공 과정에서 이용자의 인격과 사생활을 존중하여야 하며 이용자의 의사에 반하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 직원은 이용자에게 신체적·정서적·성적·경제적 학대 또는 방임 등 인권을 침해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ④ 센터는 이용자의 인권보호를 위하여 필요한 교육을 실시하며 모든 직원은 이에 참여하여야 한다.
- ⑤ 이용자 또는 보호자가 인권침해와 관련된 고충을 제기하는 경우 센터는 신속히 사실을 확인하고 필요한 조치를 취하여야 한다.

제 21 조 (근로자 인권보호)

- ① 센터는 직원의 인격과 존엄을 존중하며 근로자가 안전하고 공정한 근무환경에서 근무할 수 있도록 노력하여야 한다.
- ② 직원은 직장 내에서 상호 존중의 원칙을 지키며 다른 직원의 인권을 침해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 센터는 이용자 또는 보호자로부터 직원에게 폭언, 폭행, 성희롱 등 부당한 행위가 발생하지 않도록 필요한 보호조치를 취하여야 한다.

- ④ 직원은 근무 중 인권침해 또는 부당한 대우를 받은 경우 센터에 고충을 제기할 수 있으며 센터는 이를 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 센터는 직원의 인권보호 및 권익향상을 위하여 필요한 교육 및 예방조치를 실시할 수 있다.

제 22 조 (불만 및 고충처리 절차)

①고충처리

어르신: 어르신 및 가족들의 불만 및 고충발생 시 그 내용을 시설운영에 반영하여 불편을 최소화 함으로써 시설을 이용하는 이용자의 만족을 극대화한다.

직원: 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의, 고충 및 불만을 수렴하여 센터운영에 반영하고, 원활한 근무를 제공할 수 있도록 한다.

센터: 이용자 및 직원의 불만, 고충을 접수 후 신속하게 해결하고 14일이내 처리할 수 있도록 한다. 또한 어르신 및 근로자에게 연1회 이상 고충처리지침과 관련하여 교육할 수 있도록 한다.

② 불만 및 고충의 접수

고충이 발생한 경우 유선, 우편, 고충처리함 등을 이용하여 고충과 관련한 사항을 접수할 수 있으며 고충에 따라 무기명으로 고충처리를 요청할 수도 있다. 유선의 경우 책임자에게 접수를 하는 것을 원칙으로 하나 상황에 따라 담당 복지사에게 요청도 가능하다.

- 책 임 자 : 윤인선 시설장 (부재시 담당 복지사)
- 전 화 상 담 : 031-898-1425 / 010-2259-1176(시설장)
- 방 문 상 담 : 용인재가노인지원서비스센터 효담채 사무실
- 우 편 접 수 : 용인시 기흥구 신구로64번길5 성림빌딩 201호
- 고충 처리함 : 효담채 내 비치

③ 불만 및 고충처리 절차

- 고충 관련 접수 : 주1회 이상 고충처리함, 우편, 이메일을 확인하여 고충 발생을 확인한다. 유선의 경우 즉시 고충을 확인하고 접수한다.
- 고충관련 처리: 고충을 확인하는 즉시 고충자와 상담을 통하여 문제를 확

인하고 그와 관련된 내용을 기록한다. (무기명으로 고충을 접수할시 접수내용을 파악하고 내용을 기반으로 하여 고충을 확인한다.)

- 접수된 고충 해결방안 모색 : 접수된 고충을 확인한 후 해결방안 모색을 위하여 회의를 진행하고 회의과정을 기록한다. 필요에 따라 월례회의, 노사협의회 회의를 진행할 수 있다.

- 고충자와의 상담: 고충의 사안에 따라 해결방안 모색 후 고충자와 상담을 통하여 회의결과에 대한 내용을 공유하고 고충자의 의견을 최종적으로 확인한다. 고충과 관련한 사항은 14일 이내에 처리결과 및 조치사항에 대하여 통보해야 하며 기간 내에 처리가 진행되지 못하더라도 14일 이내 진행상황에 대하여 안내하여야 하고 고충처리를 위하여 노력하여야 한다. 고충자와의 문제가 해결되면 고충처리와 관련한 사항을 기록한다. 문제가 해결되지 않을 경우 고충자와 함께 회의를 진행하여 해결방안을 추가적으로 모색한다.

-고충처리 관리 및 교육: 고충이 해결된 경우에도 주기적인 감사 및 교육홍보를 통하여 동일한 고충이 발생하지 않도록 노력한다.