

제 1 장 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항

1

제 1 조 (이용정원) 이용정원은 관계 법령에 의거하여 주간보호는 25인, 방문요양과 방문목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제 2 조 (이용대상자) 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~6등급 판정을 받은 자를 대상으로 한다. 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자

제 3 조 (모집방법) 서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

- ① 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- ② 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
- ③ 공단에서 등급 판정을 받은 자의 문의 전화를 친절 상담으로 한다.
- ④ 인터넷 홈페이지를 이용한 상담을 받는다.

제 4 조 (사례관리)

대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

- ① 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 서비스 제공여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두 서면 등으로 통보한다.
- ② 대상자의 욕구사정, 급여제공서비스계획, 장. 단기 목표를 설정한다.
- ④ 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.
- ⑤ 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

제 2 장 이용계약에 관한 사항

제 5 조 (서비스 이용계약) 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제 6 조 (계약기간)

원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 1년을 기본으로 한다.
- ② 계약기간의 종료 시에는 재계약 할 수 있다.

제 7 조 (계약목적) 고령이나 노인성질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양, 방문목욕을 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제 8 조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

가. 본 센터에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에

따른다.

나. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하
되 이용계약을 체결한다.

다. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제 9 조 (신원인수인의 권리 및 의무)

1. 서비스제공자 의무

- ① “을”의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병원 입원 시는 급여성서비스를 제공하지 않는다)
- ② “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자(보호자)의 의무

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 보호자 인적사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 방문목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히
응하여야 한다.
- 4) 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자) 의 건강상의 이상 증세에 대해
상세히 설명하여야 한다. (미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이
있다) (단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급
자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다)

3. 신원 인수인의 권리 및 의무

신원 인수인은 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수인계에 철저를 기
하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

4. 계약 해제 등 기타 사항

이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중 이
라도 계약을 취소 할 수 있다.

- ① 센터는 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소
할 수 있다.
- ② 이용자는 센터의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 원인 분석하여 그 결
과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

5. 이용절차

- ① 노인장기요양법상 등급판정을 받고 센터에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
- ② 신청, 접수를 받은 센터는 수급대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담
일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
- ③ 서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 센
터로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

6. 구비서류

* 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출 하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 1부
- ② 표준장기요양이용계획서 1부

제 10 조 (계약의 해제) 이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.

- ① 센터는 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 운영위의 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
- ② 이용자는 센터의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 운영위에서 원인 분석 하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

제 3 장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제 11 조 (이용료 등 비용의 변경 방법)

- ① 서비스 수가는 센터에서 책정하는 것을 원칙으로 하며, 이용자는 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받는다.
- ② 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금의 할인 및 수취는 법조항에 따르고 일반 사항은 센터에서 결정한다.

제 12 조 (이용료 비용의 변경 절차)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

- * 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- * 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- * 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- * 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 4 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제 13 조 (서비스의 내용)

본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동 될 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사 활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원서비스: 외출시 동행, 일상 업무 대행 등

	라. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리 등
주.야간보호 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 간호 및 처치 서비스 혈압, 체온, 혈당 측정, 통증간호, 병원동행 다. 개인 활동지원서비스 외출시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서지원서비스 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 특별 프로그램 작업치료, 웃음치료, 공예교실, 노래교실, 한글공부
재가지원 서비스	가. 예방적사업 (직접서비스) (일상생활지원, 정서지원, 주거환경개선사업, 여가활동지원, 상담지원, 지역사회자원개발) 나. 사회안정망구축사업(간접서비스) (연계지원, 교육지원, 지역사회네트워크지원, 긴급지원)
기타	센터는 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

■ 다음 항목의 경우 제외

- 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
- 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

제 14 조 (서비스 제공시간) 표준장기요양이용계획서와 대상자의 욕구를 반영한 주 7일 09:00~18:00 내에서 이용하는 것을 기본으로 하며 부득이한 경우 변동 상황이 발생되면 조정할 수 있다.

제 5 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제 15 조 (제공자의 배상책임) 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

- ① 제공자가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구 할 수 있다.
- ② 제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모 한다.

제 16 조 (제공자의 면책범위)

- ① 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
다만, 제공자는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리 한다.

- ② 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
- ③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제 17 조 (배상책임보험의 가입) 기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 센터가 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입한다.

제 6 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제 18 조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

- ① 운영규정의 변경은 운영위원회를 통해 심의하여 처리한다.
- ② 운영규정 변경 시에는 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들을 기록한다.
- ③ 운영규정 변경을 위한 운영위원회는 상시적으로 진행한다.

제 7 장 안전과 보건에 관한 사항

제 19 조 (안전관리와 점검)

- 가. 기관장은 케어중인 어르신 및 센터운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.
- 나. 기관장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로, 점검을 실시하도록 하여야 한다.

제 20 조 (안전교육)

- 가. 기관장은 직원에게 정기적으로 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
- 나. 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음과 같다.
 - 1) 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
 - 2) 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
 - 3) 교통안전 (외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
 - 4) 전열기구의 사용금지 등
- 다. 기관장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

제 21 조 (보건관리)

- ① 기관은 근로자의 건강보호·유지를 위하여 안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반 건강진단을 실시한다. 단, 사무직은 매2년에 1회 실시한다.
- ② 기관은 안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시 건강진단 등을 실시한다.

제 22 조 (근골격계 질환 및 감염 예방)

가. 근골격계 질환은 특정된 하나의 신체부위에 발생할 수도 있고 여러 부위에 다발적으로 발생할 수 있으며, 하나의 조직뿐만 아니라 다른 주변 조직의 변화를 동시에 가져온다. 증상의 정도가 가볍고 주기적인 것부터 심각하고 만성적인 것까지 다양하게 나타난다. 근골격계 질환 예방을 위해서는 다음과 같은 보건관리를 실시한다.

- 1) 올바른 작업장 디자인(서서하는 작업의 권장 작업높이는 작업 근로자의 팔꿈치 높이 또는 약간 위나 아래가 적절, 장기간 다리의 피로, 부종, 통증, 하지정맥류, 요통 등 근골격계질환을 예방하기 위한 보조도구 제공)
- 2) 중량물 취급 시 요통예방(권장 작업 높이에서 작업 및 작업 무게를 경량화)
- 3) 올바른 이송(환자이송을 위해 높이 조절이 가능하고, 접근이 용이한 제품 사용. 거동이 불편한 환자가 앉거나 일어날 때, 보행 시에 시송을 돕는 보조도구 사용)
- 4) 일상생활에서 바른 자세, 정기적인 스트레칭으로 근육 피로 풀기, 요양시설 근무자들은 요양업무와 운동을 구분)

나. 감염 예방을 위해 손톱, 발톱주위의 염증이나 피부의 감염이 의심되면 즉시 보고한다. 회음부는 배설물에 의해 더러워지기 쉽고, 악취가 나므로 목욕이나 샤워를 할 수 없는 경우 회음부를 청결히 하여 방광염, 요로감염 발생을 막아야 한다.

제 23 조 (건강검진) 시설은 매년 모든 직원의 정기 건강검진을 실시하고 그 결과를 보존한다. 기관에서는 건강관리에 대한 정기적인 교육을 실시하여야 한다.

제 8 장 고충처리 절차에 관한 사항

제 24 조 (목적)

가. 어르신 및 가족들의 불만 및 고충발생시 그 내용을 센터운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화 한다.

나. 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 센터 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

다. 친절함 직원에 대한 어르신 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객서비스 마인드를 제공한다.

제 25 조 (고충처리위원)

근로자의 고충을 처리하고 이를 처리하기 위하여 회사에 고충처리 위원을 둔다.

제 26 조 (구성 및 임기)

1. 고충처리 위원은 노사를 대표하는 각 1명의 위원으로 구성하되, 노사협의위원회 중에서 선임한다.
2. 위원의 임기는 2년의 규정을 준용한다.

제 27 조 (고충의 처리)

1. 근로자가 고충사항이 있는 때에는 고충처리위원회에 구두 또는 서면으로 신고할 수 있다.
2. 고충처리위원회는 신고 된 고충사항을 지체 없이 처리하여야 한다.

3. 고충처리위원은 고충을 청취한 날로부터 10일 이내에 조치사항 또는 처리결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.

제 28 조 (상담실 운영)

근로자의 고충을 처리하기 위하여 고충처리 상담실을 설치·운영할 수 있다.

* 고충처리 상담

- 1차 상담자 (관리책임자), 2차 상담자 (시설장)

제 29 조 (불만 및 고충의 접수)

- 전 화 상 담 : 041-836-0344
- 방 문 상 담 : 사무실