

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규정은 에이스재가복지센터(이하“기관”이라한다)의 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 기관의 효율적 운영과 직원 및 서비스 이용자, 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

본 기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인장기요양보험법, 노인 복지법(시행령·시행규칙 포함), 근로기준법 등의 제 규정과 보건복지부령에 준한다.

제3조(사업내용)

1. 기관은 사업내용은 장기요양보험(재가)서비스 중 방문요양·방문목욕 서비스로 한다.
2. 노인상담 및 그 가족을 위한 상담, 기타 노인 복지관련 상담과 서비스를 실시한다.
3. 인적·물적 자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.

제2장 운영개요

제4조(사업목적)

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려워 장기요양인정 등급을 받은 대상자에게 신체활동 및 가사일상생활, 정서 및 인지지원활동 등의 방문요양서비스와 방문목욕 서비스를 제공하여 대상자 건강유지, 증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 수발부담을 경감시켜줌으로써 대상자와 가족의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

제5조(기관의 명칭 및 소재지)

1. 명 칭 : 에이스재가복지센터
2. 소재지 및 정보

주 소	전북 전주시 완산구 거마평로 228-1. 2층		
연락처	063-237-4378	팩스번호	063-237-4379
이메일	amen2007@naver.com		

제6조(이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항)

1. 이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양과 방문목욕은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
2. 이용대상은 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 노인장기요양등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자로하며, 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자로 한다.
3. 모집방법은 노인장기요양보험포털사이트 홍보, 생활정보지, 기관 블로그, 대상자 방문상담, 지역사회 내 유관기관 등을 통하여 모집한다.

제7조(이용계약에 관한 사항)

- 1.이용계약의 목적: 노인성 질환 등으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자에게 장기요양급여를 제

공하여 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 기관을 이용토록 한다.

- 1) 수급자 노인 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - 2) 계약을 통해 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
 - 3) 명확한 안내와 설명을 통해 질 높은 요양서비스를 제공
2. 이용계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.
3. 계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.
- 1) 장기요양인정서 1부
 - 2) 개인별장기요양이용계획서 1부
 - 3) 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
 - 4) 수급자 및 보호자 개인정보제공활용동의서 1부, 급여제공계획서 1부 등
4. 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
- 1) 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 수급자의 인정유효기간으로 한다.
 - 2) 계약기간 중 급성기 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
 - 3) 계약기간의 종료 시 또는 후에는 재계약 할 수 있다.
5. 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약 기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.
- 1) 기관은 수급자가 기관의 운영에 피해를 입었다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
 - 2) 이용자는 기관의 직원이 정서적, 신체적으로 피해를 입었을 경우 그 내용의 경중에 따라 계약을 해지할 수 있다.
 - 3) 계약해지 등 기타사항은 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.

제8조(신원인수 권리 및 의무)

신원 인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원과 건강상태를 수급자 및 보호자가 기관에게 확인시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 수급자 관리에 의무를 다한다.

신원 인수의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원인수방법

장기요양대상자의 거주지(가정) 또는 에이스재가복지센터에서 수급자(보호자)에 대한 면담 후 신원을 인수하고 서비스 계약 후 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인) 권리 및 의무

신원인수인은 수급자 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고 본인부담금 등의 월 이용료(본인 부담금)를 부담하며 인적사항 등의 정보변경 시 이를 기관에 통보하여야 한다. 만일 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 통보를 기관에 통보하여야 하고 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오판손, 멸실에 관해서는 원상회복을 하여야 한다.

1)수급자 및 보호자의 의무

- ① 월 이용료 (본인부담금) 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 설명 하여야 한다. (미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다).
- ⑤ 단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상의 위험도가 높은 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절할 수 있다.
- ⑥방문요양의 목욕 도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며 수급자 및 보호자의 요구로 서

비스가 이루어지다 불미스러운 사고 발생 시 기관은 이에 어떠한 책임도지지 않는다.

⑦ 방문요양 업무 시 수급자 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다.

⑧ 계약기간 중 천재지변이나 수급자의 불가항력적인 사유(수급자의 사망, 시설입소, 타 지역 이사(거주지 변경) 병원입원, 해외출국)가 아닌 한, 계약기간 동안 타 센터로 수급자를 이동하지 않는다.

2) 기관의 의무

① “수급자”의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다.

(단, 병원 입원 시는 급여서비스를 제공하지 않는다.)

② “수급자”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다.

(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

③ 장기요양 서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.

④ 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계할 수 있다.

(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)

⑤ 수급자1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사 차량이용 제한을 안내한다.

제9조(월 이용료 및 기타 비용 부담액)

1. 서비스 제공일과 시간

1) 표준장기요양이용계획서와 수급자 및 보호자의 욕구를 반영한 주 7일 06:00~24:00 내에서 이용할 수 있으며, 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영될 수 있다.

2) 월요일-금요일, 상근직 09:00-18:00. 시간제 06:00-24:00 내에 수급자 및 보호자와 계약한 시간으로 한다.

분류	급여비용(원)
30분이상	17,450
60분이상	25,320
90분이상	34,120
120분이상	43,430
150분이상	50,640
180분이상	57,020
210분이상	63,530
240분이상	70,080

3) 시간제 근무는 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.

2. 방문요양 급여비용

1) 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨

2) 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 수급자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함:

3) 수급자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 수급자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, [분류 30분이상부터~ 분류150]까지의 비용을 산정한다.

3. 방문목욕 급여비용

방문목욕 급여비용은 1회 60분이상 방문 당 제24조의 급여제공방법에 따라 다음과 같다.

분류	급여비용(원)
방문목욕차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	88,990
방문목욕차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	80,230
방문목욕차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

1) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등)의 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

2) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 욕조를 활용한 전신입욕, 또는 목욕의자를 이용하여 목욕을 실시한 경우에 산정한다.

3) 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.

4) 차량이용 방문 목욕

① 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

② 욕조, 급 탕기, 물 탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.

③ 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 전신입욕을 제공하는 경우에는 [방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내목욕)]의 90%를 산정한다.

5) 차량을 이용하지 않은 방문목욕

① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우

② 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우

③ 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕 설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우

6) 방문목욕 이동목욕차량이용

① 방문목욕의 급여비용은 활동지원등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목적에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.,

② 방문목욕의 급여비용은 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요 시간이 40분 이상 60분미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

③ 방문목욕의 급여비용은 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

④ 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고 된 차량이어야 한다.

⑤ 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지, 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.

⑥ 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다.

⑦ 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정을 반드시 2인 이상의 요양보호사와 가급적 동성의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

4. 서비스 내용

구분	서비스 내용
방문요양서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사 활동지원서비스 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원서비스 : 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서 및 인지지원서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 인지활동 지원 : 회상훈련, 기억력향상활동, 잔존기능유지 향상을 위한 사회활동 훈련 (옷 개기, 요리하기 등)
방문목욕서비스	목욕 준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
◇ 다음 항목의 경우 제외	
- 가사 및 일상생활 서비스지원은 수급자 본인과 관련된 것만 인정된다	
- 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당하지 않는 업무행위는 하지 않는다.	

5. 서비스 제공시 준수사항

1) 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방 청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.

2) 수급자의 생업을 원조하는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문 요양에 해당되지 않는다.

3) 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.

4) 옷 갈아입히기, 배설 도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

5) 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

6) 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스와 수급자의 취미활동 등은 포함되지 않는다.

6. 기관의 수급자 및 보호자 관리

1) 정기적으로 방문 또는 유선상담, 사회복지사업무수행(월1회), 상태변화기록지(주1회 이상), RFID 등을 통해 서비스 지원 및 관리를 한다.

2) 기관은 수급자의 욕창위험도 평가지, 낙상위험도평가지, 욕구평가지, 인지기능평가(CIST), 급여제공계획서 등을 연 1회 이상 실시한다.

3) 기관은 매월 수급자의 장기요양급여비용명세서와 급여제공기록지를 수기는 주1회, RFID는 월 1회분을 발부하고 1부는 보관한다.

4) 사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

제10조(월 이용료 및 기타 비용 부담액)

1. 본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용산정기준 등에 관한 고시에 따른다.

1) 본인부담금

- 일반대상자: 15% - 기초수급자 :0%

- 의료, 감경대상자: 6%, 9%

□ 감경대상자 : 1) 의료급여 수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자

2) 보건복지부 장관이 정한 차상위 계층 범위에 해당하는 자

2) 공단부담금

① 서비스이용자의 본인부담금을 제외한 나머지 금액

② 재가장기요양기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨

2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

구분		금액(원)	내역
월 이용한도	공단부담금	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비 급여를 제외한 100%중 85% 보험공단이 지급
	본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금15%
		6%,9%	의료급여수급자, 감경대상자, 자격기준에 따라 적용됨
		0%	기초생활수급자의 경우 면제

제11조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 이용료 및 기타 비용 부담액

1) 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

2) 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

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

4) 장기요양서비스이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌에 다음달 말일까지 전월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다. (말일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.)

※ 계좌번호

농협은행 351-1229-0228-43 예금주: 에이스재가복지센터

2. 이용료 비용의 변경

1) 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며, 이용자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.

2) 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초수급자 등의 자격 기준에 의한 법조항에 따라 변경될 수 있고 변경시에는 그 변경내용에 따른다.

3) 대상자 및 보호자는 계약 기간 중이라도 대상자의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화, 등급변경 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단 이때는 기관의 관리책임자에게 상담 및 서면으

로 서비스 변경을 요청하여야 하며 기관은 이를 수용하여 내용을 변경 적용하여야 한다.

3. 이용료 비용의 변경방법 및 절차

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경계약 할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

가. 해당요건

- 1) 노인장기요양보험 수급자의 등급, 급여내용, 자격기준의 변경되었을 경우
- 2) 노인장기요양보험 수급자의 요양급여 수가가준이 변경되었을 경우(단순하게 장기요양 수가변동에 의한 변경 경우에는 장기요양급여비용변경 안내문 전달로 대체가능 하다)
- 3) 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우
(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서를 갈음할 수 있다)
- 4) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

나. 변경 방법 및 절차

- 1) 신규 및 갱신계약 → 계약자 상담 → 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스 실시
- 2) 수가 및 자격기준 변경 → 변경 내용 안내 → 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스 실시

제12조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항)

1. 요양보호사의 배상책임

수급자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

- 1) 요양보호사가 서비스를 제공하던 중에 수급자의 신체 및 재산상 피해를 끼쳤을 경우, 수급자 또는 수급자 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(배상책임보험청구)을 청구할 수 있다.
- 2) 기관은 수급자 또는 수급자 가족의 손해배상 청구가 있을 시에는 가입한 보험사에 즉시 처리를 요청한다.

2. 요양보호사의 면책범위

- 1) 수급자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다.
다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 수급자를 잘 관리한다.
- 2) 특이 질환을 가지고 있는 수급자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 요양보호사와 기관의 책임을 묻지 않는다.
- 3) 기타 이외의 사고발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

3. 배상책임보험의 가입 및 납부

- 1) 기관은 발생할 사고에 대비하여 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 보험사의 요양보호사 전문인 배상책임보험에 가입한다.
- 2) 가족 또는 친족에게 급여를 제공하는 요양보호사는 관련 규정에 따라 배상책임보험가입을 제외한다.
- 3) 배상책임보험 가입은 기관에서 가입한다.

제13조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항을 에이스재가복지센터의 직원대표와 관리책임자, 사회복지사 등으로 과반 수 이상의 참석에 과반 수 이상의 찬성 의결 시 개정할 수 있다.

또한 노인복지법, 장기요양보험법의 규정 및 규칙에 의하여 운영규칙을 정할 수 있으며 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항은 관련 규정에 근거하여 운영하고 필요한 사항은 별도로 정할 수 있다.

제 3장 인력관리 규정에 관한 사항

제14조(목적)