

수급자 관리 규정

제 1 장 대상자 정원 및 모집

제 1 조 (이용 대상자)

이용 대상은 다음과 같다.

- ① 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인장기요양보험법에 의거 등급판정을 받은 자
- ② 거동이 현저히 불편하여 일상생활 수행 능력에 지장이 있는 자
- ③ 노인성 질환 또는 노쇠로 인해 일상생활에서 돌봄이 필요한 자
- ④ 독거노인과 같은 복지의 사각지대에 있어서 사회적 보호가 필요한 자
- ⑤ 요양보호사의 서비스가 필요하다고 인정된 자

제 2 조 (이용 정원)

센터는 재가노인복지시설신고필증의 정원으로 한다. 이용 정원은 다음과 같다.

주간보호 : 49명

제 3 조 (모집 방법)

온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보는 다음과 같다.

- ① 간판, 카카오톡채널, 블로그 등으로 홍보
- ② 유관시설에 홍보협조
- ③ 공단에서 등급 판정을 받은 자 또는 보호자로부터 전화, 방문, 내원 상담

제 2 장 서비스 이용 계약

제4조(계약기간)

원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 계약의 효력기간은 개인별장기요양이용계획서, 인정서에 명기한 기간 동안이며 계약 당사자 간의 협의에 따라 변경될 수 있다.
- ② 계약은 서비스 이용 대상자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 서비스 이용자 대상자의 의사표시가 불가능할 경우 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.
- ③ 시설과 이용 대상자(또는 보호자)와 양측이 재계약 포기(거부)의사가 없는 경우 계약기간은 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제5조(계약목적)

고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 주·야간보호서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다. 또 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 하기 위함이다.

제6조(신원인수인의 권리 및 의무)

- ① 권리
 1. 이용자의 건강상태, 신병 이상에 관한 정보를 제공받을 권리
 2. 이용자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리
 3. 서비스 급여계획에 따른 적절한 급여제공이 이루어졌는지 확인 할 권리
 4. 시설이 실시하는 상담, 욕구사정 등을 통하여 급여제공에 관해 시정을 요구할 권리
 5. 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 6. 방문상담 또는 전화, 카카오톡, 문자 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
- ② 의무
 1. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공 의무
 2. 이용자의 월 이용료 등 이용비용 부담 의무
 3. 건강상태 이상 시 즉시 시설에 통보할 의무
 4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
 5. 인적사항 및 장기요양보험등급 변경 시 즉시 시설에 통보할 의무
 6. 보호자 인적사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보할 의무
 7. 서비스 이용 전 건강상의 이상 증세가 발견될 경우, 담당자의 질문에 성실히 응할 의무

제7조(계약의 해제 등에 관한 사항)

- ① 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개하지 않는다.
 1. 대상자의 계약기간이 만료되거나 사망하였을 때
 2. 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 3. 대상자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 4. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생하였을 때
 5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 6. 시설 내 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설운영 또는 직원에게 중대한 피해가 발생되거나 발생할 우려가 있다고 판단되었을 때

제 3 장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차

제 8 조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 장기요양등급이 변경되어 재계약을 하여야 하는 경우
(계약서 재작성 시 변경된 이용료를 해당 어르신 및 보호자에게 알린다.)
- ② 표준약관의 계약서 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
(계약서 재작성 시 이용료등을 해당 어르신 및 보호자에게 알린다.)
- ③ 장기요양급여 수가기준이 변경되었을 경우
(케어포를 활용하여 매년 연말에 변경된 수가를 어르신 및 보호자에게 알린다.)
- ④ 장기요양급여 본인부담금의 본인부담률이 변경되었을 경우
(상담을 통해 변경된 본인부담률을 해당 어르신 및 보호자에게 알린다.)
- ⑤ 비급여비용이 변경되었을 경우
(운영위원회 및 보호자 회의를 거쳐 결정된 사항을 어르신 및 보호자에게 알린다.)

제 4 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제 9 조 (서비스의 내용)

① 주·야간보호

수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 서비스

※ 「노인장기요양보험법 시행규칙」 [별지 제15호서식] 장기요양급여제공기록지(주·야간보호)에 준하여 서비스를 실시한다. (별도첨부1)

제 10 조 (의료서비스 처리 절차)

① 병원 진료에 관한 사항

1. 정기 병원 진료 시 처리 절차

가. 보호자는 센터에 내원하여 장기요양서비스 계약을 맺을 시 수급자의 정기적인 병원 진료를 받고 있었던 부분에 대한 설명을 해주며, 이전 병원진단서 및 의사소견서, 처방전 등을 센터에 제공한다.

나. 센터는 수급자의 정기적인 병원 진료 동행을 원할시에 최적의 의료서비스 제공 계획 수립 하여, 간호조무사 및 담당 요양보호사에게 지시한다.

다. 의료서비스를 담당할 직원은 수급자의 병원 진료를 관찰하고, 진료에 따른 기록들을 파악 하여 수급자의 건강 향상에 힘쓴다.

라. 담당 직원은 병원 진료에 대한 의료서비스를 급여제공기록지 등에 기록하고 센터에 보고한다.

2. 응급 상황에 따른 병원 진료 시 처리 절차

가. 응급 상황 발생 시 즉각 119 구급대에 연락하여 현재 수급자의 상태를 설명한 후 응급구조 대의 구조를 요청한다.

나. 구급차가 오기 전까지 수급자의 상태에 맞는 응급 처치를 실시하여 응급 상황 종료 후의 후유증을 최소화한다.

다. 구급차가 와서 응급 처치를 실시한 후 가까운 병원(응급실)로 후송 시 보호자가 없을 경우 동승하여 수급자의 상태 변화를 확인한다.

라. 담당 직원은 센터와 보호자에게 연락을 취한 후 다음 의료서비스에 대한 지시를 기다린다.

마. 응급 처치가 종료된 후 보호자에게 수급자를 인계한 후 센터에 보고하고 귀원한다.

3. 외래 병원 진료 시 처리 절차

가. 가벼운 질병 등으로 외래 병원을 방문하여 진료를 받을 시 보호자가 동행하여 진료를 받는다.

나. 보호자의 부재시나 요청시에 담당 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신한다.

다. 담당 직원은 병원 진료에 대한 결과를 관찰하여 급여제공기록지 등에 기록하고, 센터에 보고한다.

4. 연계 조치에 대한 사항

가. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 수급자 또는 보호자와 협의하여 전문 의료 시설에 연계 조치할 수 있다.

나. 기타 사유로 수급자나 보호자가 연계를 원할 경우 시설장과 협의하여 연계할 수 있다.

② 의료서비스 이용에 대한 비용

모든 의료서비스에 따르는 비용은 수급자 및 보호자가 부담한다. 의료서비스를 이용하기 위한 차량 이동료 등 또한 수급자 및 보호자가 부담한다.

③ 센터와 협약을 맺은 의료 기관

본 센터와 의료서비스를 위한 협약을 맺은 의료 기관은 다음과 같다.

1. 계명대학교 경주동산병원
2. 경주 센텀병원
- 3.강동의원

제 11 조 (주·야간보호서비스 비용)

시간 등급	3시간 이상~ 6시간 미만	6시간 이상~ 8시간 미만	8시간 이상~ 10시간 미만	10시간 이상~ 13시간 이하	13시간 초과~
1등급	39,810	53,360	66,360	73,110	78,400
2등급	36,850	49,420	61,480	67,720	72,630
3등급	34,020	45,620	56,760	62,570	67,100
4등급	32,470	44,070	55,210	61,000	65,540
5등급	30,920	42,500	53,640	59,450	63,990
인지지원등 급	30,920	42,500	53,640	53,640	53,640

- ① 주·야간보호의 급여비용은 장기요양등급 및 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정하고, 일상생활지원(취미, 오락, 운동, 가족 등에 대한 교육 및 상담 등) 및 일상동작훈련 등 심신의 기능유지·향상을 위한 서비스, 목욕급여비용 등은 별도로 산정하지 아니한다.
- ② 센터의 주·야간보호 급여는 8시부터 22시까지를 표준급여제공시간으로 하되 센터의 운영규정에 따라 탄력적으로 정할 수 있다. 이 경우 특별한 사유가 없는 한 24시 이후에는 수급자를 보호하여서는 아니 된다.
- ③ 센터의 주·야간보호서비스는 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.
- ④ 센터의 주·야간보호서비스는 수급자를 24시간 이상 보호하여서는 아니 된다. 다만, 천재지변 등 부득이한 경우는 수급자를 연속하여 다음 날까지 계속 보호할 수 있되 이 경우 급여제공자는 그 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
- ⑤ 센터는 주·야간보호서비스와 방문목욕을 병설하는 기관이므로 수급자에게 같은 날 주·야간보호서비스와 방문목욕을 모두 제공한 경우에는 한 종류의 급여비용만 산정한다.
- ⑥ 주·야간보호서비스 급여 계약 후 미 이용일에 대한 급여 비용 산정은 다음과 같다.
1. 미 이용일에 대한 급여 비용은 월 15일 이상 급여 계약을 체결한 후 수급자의 사정으로 이용하지 아니한 경우에 한하여 적용한다. 단, 월 중 급여 계약이 체결되어 급여가 개시된 경우 당해 월에는 이를 적용하지 아니한다.
 2. 미 이용일에 대한 급여 비용은 공휴일 및 토, 일요일을 제외한 평일(월요일-금요일)을 기준으로 월 5일의 범위 안에서 장기요양급여제공계획서 상의 이용 예상 급여비용의 50%를 산정한다. 이 경우 공휴일은 『관공서의 공휴일에 관한 규정』을 따른다.
 3. 센터는 수급자와의 급여 계약 시 미 이용일에 대한 급여비용 산정으로 발생하는 본인 일부부담비용 등에 대해 사전에 안내하여야 하며, 급여 개시 전월 말일까지 장기요양급여제공계획서를 공단에 통보하여야 한다. 또한 수급자 측의 사정으로 인해 급여를 제공하지 못한 경우 그 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
- ⑦ 주·야간보호 급여비용 가산은 다음 각 호와 같이 급여제공시간을 기준으로 산정하며, 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.
1. 18시 이후 22시 이전에 급여를 제공한 경우 제13 표에 따른 급여비용의 20%를 가산한다.
 2. 공휴일에 급여를 제공한 경우 제31조제1항의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.

제 12 조 (재가장기요양급여비용 월 이용 한도, 이용료 및 기타 부담액)

월 이용 한도는 장기요양급여비용 제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시에 따른다.

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700

제 13 조 (월이용료 및 그 밖의 비용부담액, 이용료 및 기타 부담액)

① 월 이용료(이하 '월이용료' 및 '이용료'라 한다.)는

장기요양급여(100%)에서 공단부담금(85%,91%,94%,100%)을 제외한
수급자가 시설로 부담해야 하는 금액[이하 '본인부담금'(15%,9%,6%,0%)이라 한다.]과
비급여비용을 합한 금액으로 한다.

※ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 준한다.

② 「노인장기요양보험법 제40조제1항」에 의거하여

재가 및 시설 급여비용 중 본인이 부담하는 금액은 다음과 같다.

- 1. 건강보험료 순위 50%초과인 경우 : 본인부담 경감 없음 (15%)
- 2. 건강보험료 순위 25~50%이하인 경우 : 본인부담 40% 경감 (9%)
- 3. 건강보험료 순위 0~25%이하인 경우 : 본인부담 60% 경감 (6%)
- 4. 국민기초생활보장법에 의한 경우 : 본인부담 100% 경감 (0%)

③ 그 밖의 비용부담액

- 1. 외출 시 동행, 장보기 등의 개인활동지원서비스 제공으로 발생하는 교통비는 대상자의 부담으로 한다.
- 2. 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우나 비급여에 해당되는 서비스 비용은 대상자가 전액 부담한다.
- 3. 주·야간보호 이용 시 발생하는 비급여비용은
「노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)」에 따르며,
항목별 금액은 다음과 같다.

식사재료비	1일 6,000원	오전간식 : 500원 점심식사 : 2,500원 오후간식 : 500원 저녁식사 : 2,500원
이·미용비	이용하는 서비스마다, 이용하는 미용실마다 가격차이가 있음	
그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용	필요시	보호자 및 어르신요청에 의한 행위, 물품,식품 등 구매에 필요한 비용 (기저귀, 혈당침, 혈당지,교통비 등)

4. 미이용일 급여 비용 산정은 기관 상황에 따라 수급자에게 청구할 수 있다.

④ 이용료 등 비용에 대한 반환

대상자와 계약해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제 14조 (비용의 부담에 관한 사항)

제13조에 적용되는 비용들은 다음과 같이 이루어진다.

1. 적용범위

본인부담금과 그 밖의 부담액은 해당월의 익월에 발송되는 청구서에 합산하여 청구함을 원칙으로 하되, 그 밖의 부담액이 발생하여 청구서가 발송되기 전에 납부할시 해당월의 익월에 발송되는 청구서에 포함하지 아니한다.

2. 청구서 발송기간

해당월분 청구서는 익월 초(6일~12일)에 발송을 원칙으로 하나 기관운영에 따라 지연될 수 있다.

3. 납부기간

청구서 전송 후 2주 이내로 한다. 2주 초과시 보호자에게 재안내한다.

4. 납부방법

계좌입금 또는 현금수납으로 하며 현금수납 시 현금을 받고 받은 현금만큼 시설계좌로 계좌이체하고 이를 비교란에 기입한다.

5. 영수증 발송기간

입금확인 후 일주일 내로 카카오톡 또는 문자로 발송한다.

6. 현금영수증

신청인에 한해 현금영수증을 발급한다.

제 5 장 서비스 제공자의 배상책임 · 면책범위에 관한 사항

제 15조 (서비스 제공자의 배상책임)

1. 직원의 고의 또는 중과실로 인해 수급자를 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 시설의 귀책사유가 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니한다.
2. 수급자 또는 보호자는 본인의 귀책사유로 시설이나 직원에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.

제 16조 (서비스 제공자의 면책범위)

제15항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 수급자나 보호자는 시설에 배상을 요구할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
2. 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 수급자가 본인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
4. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제 17조 (배상책임 보험)

본 기관의 배상책임 보험은

『(무)KB 흥앤비즈케어종합보험(23.01)(24333)』으로 한다.

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동지원		건강 및 간호관리	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	건강관리	관절오그라듦 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자기주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도시켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리		
몸씻기도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리	간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리, 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등), 호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 구강간호(구강감염 예방 등)
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리		
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등		
신체기능의 유지·증진	관절오그라듦 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)	응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
인지관리 및 의사소통		기능회복훈련	
인지 관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등	신체·인지 기능 향상 프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 야외 나들이, 영화감상
		신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔 기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련
		기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공
의사소통 도움 등 말벗, 격려	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등) 배포, 응급별 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행	인지활동형 프로그램	인지기능 악화방지 및 잔존기능 유지를 위해 인지활동형 프로그램 관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램 관리자, 치매전문요양보호사, 외부강사가 제공하는 프로그램
		인지기능향상 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원프로그램
		일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련
		물리치료	온열치료(핫팩), 두타맛사지, 전신안마기, 하지압박 맛사지등
		작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등
유의사항			

1. 이동서비스를 제공한 경우 √ 표를 하고 차량번호를 기록합니다.
2. 목욕을 제공한 경우 소요시간을 분단위로 기록하고 제공방법 해당 번호에 √ 표를 합니다.
3. 식사는 종류 및 섭취량 해당 번호에 √ 표를 합니다.
4. 화장실 이용하기는 급여제공시간 동안의 소변·대변 총 횟수를 기록합니다(기저귀를 사용하는 경우, 기저귀 교환 횟수를 기록합니다).
5. 신체·인지기능 향상 프로그램은 제공한 프로그램명을 기록합니다.
6. 특이사항은 수급자의 상태변화 등이 있을 경우 조치사항 등을 기록합니다(야백 부족시 별지 사용 가능합니다).
7. 각 항목별 서비스를 제공한 종사자가 작성자란에 서명을 합니다.