

(기본정보 및 연혁)

기관명	효다운재가노인복지센터	장기요양기관번호	24729029084
대표자	안영주	기관장	안영주
지정/신고일자	2023.07.04	지정형태	방문요양
인력현황	기관장(시설책임자)	사회복지사	요양보호사
	1	3	64
기관연락처	053-816-2011	이메일	happ2169@hanmail.net
팩스번호	053-816-2012	홈페이지	없음
사업장주소	경산시 서상길 67 1층		
주차시설	인근 경산문화원, 경산시장 공영 주차장	교통편	버스편 100, 100-1, 399, 809, 918 등 (경산시장 인근)
사업지역	대구, 경북 전지역		
근무시간	1. 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다. 단, 1일의 근로시간을 휴식시간을 제외하고는 8시간을 초과할 수 없다 2. 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되, 식사 시간을 포함한다. 3. 직원의 기본 근무시간은 08:30-17:30 이다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 요양보호사는 근로계약에 따른다. 4. 재가장기요양기관의 업무특성상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다.		

총칙2 (목적 및 적용규정)

본 기관은 치매 및 거동불편 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자와 피부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 해당 노인을 전문적으로 간호 수발함으로써 삶의 질을 향상하고 가족결속력을 강화시켜 건강한 사회를 만드는데 이바지하는 것을 그 목적으로 한다. (적용규정) 본 운영규정은 노인복지법 제34조에 의거 설치된 효다운재가노인복지센터 운영에 관한 제반사항을 규정함에 그 목적을 둔다. (기관운영) 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다. 1. 기관 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개 2. 수급자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상 3. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양 4. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상 (운영목적) 본 기관은 등급판정을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동, 목욕활동 지원 등의 장기급여 서비스를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 한다.
--

필수규정

1. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
2. 이용약관에 관한 사항
3. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
4. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
5. 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항
6. 안전과 보전에 관한 사항
7. 고충처리 절차에 관한 사항
8. 의료서비스 절차

제1조. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제1-1조 (모집방법 및 정원)

1. 모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

- (1) 기관이 위치한 지역주민센터 사회복지 전문요원에 의뢰
- (2) 상담- 전화, 인터넷 상담 후 방문
- (3) 홍보물(스티커), 인터넷 등 게재 홍보
- (4) 기존 방문계약자의 지인 소개 및 직원소개

2. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

● 등급판정신청절차

①신청(공단 각 지사별 장기요양센터) → ②방문조사(공단직원) → ③장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤서비스 이용(장기요양기관)

● 수급자 모집 방법 및 이용절차

①이용상담(전화 혹은 내방) → ②사회복지사 가정방문상담 → ③접수및 이용 계약서작성 → ④서비스 실시

● 모집 정원 - 제한없음

제2조. 이용계약에 관한 사항

제2-1조 (계약기간 및 이용절차)

● 계약기간

1. 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.
2. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의 거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - 나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.
 - 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

● 준수사항

1. 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
2. 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

● 이용절차

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조- 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록한다.(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양) 서비스를 제공한다.
6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화를 체크한다.

제2-2조 (계약목적)

● 계약목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

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

제2-3조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2026년	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

본인부담금 내역	기초수급자	0% 부담
	차상위계층	7.5% 부담
	일반수급자	15% 부담

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월한도액에 포함하지 않음

[첨부 2] 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

■ 방문요양 (단위:원)

방문당 시간	'25년		'26년	
	수가	본인부담	수가	본인부담
30분	16,940	2,541	17,450	2,618
60분	24,580	3,687	25,320	3,798
90분	33,120	4,968	34,120	5,118
120분	42,160	6,324	43,430	6,515
150분	49,160	7,374	50,640	7,596
180분	55,350	8,303	57,020	8,553
210분	61,670	9,251	63,530	9,530
240분	68,030	10,205	70,080	10,512

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.

2. 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자는 각각 1/2로 경감(7.5%), 국민기초생활수급노인은 무료이다.

1. 감경 적용범위 및 기준

(1) 「국민건강보험법 시행규칙」 제15조에 따라 건강보험 본인부담액 감경인정을 받은 자

– 대상자 가) 희귀난치성질환자 이면서 차상위 : 2009.1.1.부터 감경 시행

나) 만성질환자 이면서 차상위 : 2009.4.1.부터 감경 시행

– 감경률 : 본인부담금 100분의 60을 감경

(2) 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」 제2조제1항제4호 및 제2항에서 정한 감경 적용기준에 해당되는 자

– 저소득 대상자 : 2009.7.1.부터 감경 시행

– 감경대상 및 감경률

※ 본인부담금 100분의 60을 감경하는 자

「국민건강보험법」 제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 “보험료액”이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위가 0~25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

※ 본인부담금 100분의 40을 감경하는 자

보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 25%초과~보험료 순위 50%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

▼ 지역가입자는 월별보험료액과 가입자 수를 기준으로 감경여부 판단

▼ 직장가입자는 직장보험료액과 가입자수, 재산과표액을 기준으로 감경 여부 판단

2. 감경대상자의 본인부담금 부담비율

구분	장기요양급여비용		의사소견서 발급비용
본인부담금 100분의 60 감경하는 자	재가급여	본인 6% 공단 94%	본인 10%
본인부담금 100분의 40 감경하는 자	재가급여	본인 9% 공단 91%	공단 90%

3. 건강보험 납부기준에 따른 본인부담률(비용부담)

(1) 기초생활수급자 - 0원(100% 국가지원)

(2) 건강보험0~25% 본인부담률 6%, 건강보험25~50% 본인부담률 9%, 건강보험50%초과 본인부담률 15%

제2-4조 (신원인수의 권리,의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약을 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- (1) 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- (2) 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- (3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- (4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- (5) 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- (1) 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- (2) 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- (3) 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- (4) 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제2-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

1. 서비스제공자의 의무

- (1) 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- (2) 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- (3) 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- (1) 월 이용료 납부 의무
- (2) 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- (3) 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- (4) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

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

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비- 급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 1) 기관과 대상자와 계약체결 시 대상자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- 2) 대상자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 대상자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- 1) 이 규정은 대상자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
 - 2) ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
 - 3) 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
 - 4) 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
 - 5) 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
 - 6) 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.
- (기록공개)** 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- (자기결정)** 수급자의 기관 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- (자립생활)** 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.
- (재가요양우선)** 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제2-6조 (계약의 해제)

- 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 판정될 때
 3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 6. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에
10일 초과 유보 일수에 대해(보험료 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
 7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제3조. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제3-1조 (서비스 이용료 산정 방식)

1. 방문요양서비스 제공시 비용산정

- (1) 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 개인활동, 정서, 신체활동, 일상생활지원 등을 포함한다.
(급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다)
- (2) 1회 서비스당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 위 [첨부1]의 기본수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
- (3) 일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

2. 교통비 가산

- (1) 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급 도서 및 산간벽지지역 거주자를 원거리교통비 적용대상으로 본다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일지역에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
- (2) 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정 방식을 적용하여 계산한다.

※ 방문요양 급여비용의 산정특례

- (1) 대상자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 90분의 범위 내에서 산정한다. 이 경우 대상자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재하여야 한다.
- (2) 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 대상자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.
- (3) 정서지원에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
- (4) 대상자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
 - ▶ 동거가족이란 대상자와 같은 집에서 생활하는자로서 민법제779조에서 규정하는 가족 등을 말한다.
 - ▶ 대상자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체활동 지원 등 대상자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
 - ▶ 90분 이상 급여를 제공하더라도 대상자 1인에 대하여 1일 급여비용을 산정하고 가산규정을 적용하지 아니한다.
 - ▶ 가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
 - ▶ 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가 하다.
- (5) 1회 4시간 이상 연속 급여제공
 - ▶ 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공(월4일에 한함)할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등에 기재하여야 한다.
 - ▶ 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 “가-8”을 산정하고, 270분을 제한 나머지 시간에 대하여는 “가-8”범위 내에서 해당급여비용을 산정한다.
 - ▶ 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.
 - ▶ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
- (6) 재가급여는 수급자의 가을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

제3-2조 (변경방법 및 절차)

● 급여변경방법 및 절차

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제4조. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제4-1조 (서비스 내용)

본 기관의 노인장기요양기관 서비스 내역은 재가장기요양기관 방문요양서비스를 제공한다. 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다. 1. 방문요양(장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동지원) 2. 봉사활동지원(재가수급자 및 독거노인 등에 봉사요원을 연계) 3. 본 기관에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적절한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양 보험제도의 제반사항을 준수한다. 본 기관은 방문요양의 서비스 인원수에 대해서는 별도의 인원제한을 두지 않는다.

제4-2조 (우리기관 급여 서비스 내용 및 준수사항)

1. 급여내용 : 방문요양은 대상자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위 2. 신체활동지원 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등 3. 일상생활지원 (1) 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등) (2) 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등) (3) 우애서비스(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담, 정서지원 등) 4. 기능회복훈련지원 : 대상자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 대상자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다. 5. 기능상태별 음식제공 : 영양보호사는 대상자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다. 6. 욕창관찰 및 기록 : 영양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 대상자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 담당사회복지사 및 기관장에게 보고하여야 한다. 7. 치매예방 및 관리 : 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 종사자에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다. (1) 대상자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섭망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 담당자에 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다. (2) 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 종사자가 현장에 적용할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다. 8. 약물복용관찰 및 기록 : 영양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 대상자의 상태를 관찰한다 9. 배설상태관찰 : 영양보호사는 방문할 때마다 대상자의 배설현황을 파악한다. 10. 유니폼착용 : 영양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용하고 항상 청결하고 단정해야 한다. 11. 안전준수 : 영양보호사는 대상자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 대상자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다. 12. 금지사항 (1) 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 대상자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다. (2) 가사지원 서비스는 대상자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 대상자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 대상자 가족이 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.

- (3) 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
- (4) 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

제4-3조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제4-4조 (우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

1. 윤리행동강령비치 : 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.
2. 요양보호사의 제 원칙 준수서약 : 요양보호사는 기관이 마련한 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.
3. 욕구평가 : 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.
4. 욕구반영 : 기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.
5. 상담일지 : 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
6. 장기요양서비스제공(이용)계약서 작성 : 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.
7. 급여비용명세서 발부 : 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.
8. 급여계획변경사유기록 : 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.
9. 급여제공기록 : 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.
10. 급여이용 정보제공 : 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
11. 재가요양서비스 제공계획서의 공단보고 : 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.
(정보게시)
12. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(www.longterm_care.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.
 - (1) 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
 - (2) 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
 - (3) 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
 - (4) 입소(이용) 정원과 현재 입소(이용)한 인원 및 대기인원 수
 - (5) 장기요양급여 이용계약에 관한사항
 - (6) 비급여 대상 항목별 비용

13. 장기요양기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.

- (1) 운용규정의 개요
- (2) 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
- (3) 제공하는 급여의 종류 : 재가급여(방문요양)
- (4) 비급여대상 및 항목별 비용
- (5) 그밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항 : 배상책임보험

기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

제4-5조 (기본의무)

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 1. 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항
- 2. 기관에서 계약을 체결시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 3. 계약후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의하에 진행해야 하며, 정당한 이유없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제5조. 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - (1) 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - (2) 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - (3) 상한 음식을 제공하였을 때
2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - (1) 기관 내에서 자연 사망 하였을 때
 - (2) 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - (3) 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - (4) 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

※ 배상책임보험료 및 면책범위

1. 재가급여서비스배상책임보험료
2. 면책범위
 - (1) 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
 - (2) 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
 - (3) 구두, 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
 - (4) 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제6조. 안전, 감염과 보건에 관한 사항

제6-1조 (안전, 건강검진 관련규정)

1. 안전관리와 점검 기관 내 안전점검대장을 비치하고 기관장을 책임자로 하며 안전 점검 및 교육을 실시하도록 한다. 2. 안전교육 (1) 기관장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다. (2) 안전교육의 내용 중 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다. 1) 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등) 2) 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등) 3) 교통안전(외출시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등) 4) 전열기구의 사용금지 등 3. 건강검진 - 근로자가 업무 진행시 반드시 1년에 1회 이상 건강검진을 실시하여 그 결과통보서를 별도 관리한다. - 건강검진 이상 발생시 기관에서는 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.
--

제6-2조 (근골격계 질환 관련규정)

1. 근골격계질환 (1) 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시한다. (2) 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다. 1) 골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다. - 활동 전 몸 풀기를 실시한다. - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다. - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다. - 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다. - 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다. - 허리를 굽히거나 비틀지 않는다. - 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다. - 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다. - 충분한 휴식과 수면을 취한다. - 규칙적인 식생활을 유지한다.
--

제6-3조 (감염예방 관련규정)

1. 감염에 대한관리 (1) 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다. (2) 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다. (3) 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다. 1) 감염관리지침 비치 및 교육 2) 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육 3) 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다. - 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다. - 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것. - 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

제7조. 근로자 고충처리규정

1. 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
2. 고충상황이 발생시 기관장 및 업무책임자는 상담을 통하여(상담일지 필수 기록) 그 해결 방법을 모색한다.
3. 근로자 고충 처리 내용은 별도 서류파일철로 관리한다.

● 고충처리 절차 안내

근로자 상황 발생 -> 센터장에 별도 상담 요구 -> 센터장 별도 상담을 통한 상황 파악 -> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 최선의 결과를 도출함

제7-1조 (고충처리지침)

1. 목적 : 이 지침은 본 기관 및 급여제공과 관련한 종사자의 고충예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.
2. 적용범위 : 이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 종사자 및 기관장을 포함한다.
3. 정의 : 고충이란 종사자 및 기관장이 근무시 불편함을 말한다.
4. 본 기관의 책무 : 본 기관은 예방교육의 실시, 고충전담창구의 설치·운영, 고충처리절차의 마련 등 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.
5. 예방교육
 - (1) 본 기관은 종사자를 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법 등을 계획한다.
 - (2) 본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.
 - (3) 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연 1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
 - 1) 예방에 관한 법령
 - 2) 발생시의 처리절차 및 조치기준
 - 3) 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차
 - 4) 그 밖에 예방에 관한 사항
 - (4) 신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무배치에 앞서 직원에 대하여 기관 내 고충처리절차를 포함한 예방지침 등을 교육하여야 한다.
 - (5) 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.
6. 고충처리함
 - (1) 관련 고충에 대하여 기관에 고충처리함을 비치한다.
 - (2) 고충처리함과 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.
7. 고충 신청 : 상담을 원하거나 또는 그 대리인은 서면·방문·전화·고충처리함의 방법으로 고충을 신청할 수 있다.
8. 상담 및 조사
 - (1) 기관장 또는 담당사회복지사가 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.
 - (2) 조사는 신청을 접수한 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.
 - (3) 제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나,

피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.

(4) 기관장(기관장이 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정중 사안과 관계된 경우에는 이에 적극 응하여야 한다.

9. 합의권고

(1) 기관장은 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에 신청인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수 있다.

(2) 합의는 기관장이 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.

(3) 기관장은 그 합의결과를 성실히 이행되도록 필요한 조치를 하여야 한다.

10. 피해자 보호 및 비밀유지

(1) 피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

(2) 기관장 또는 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안 된다.

11. 조사결과의 보고 : 기관장은 사안에 대한 조사의 완료, 즉 그 결과를 신청인에게 서면으로 통지한다.

12. 조사의 종결 : 조사결과에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제8조. 의료서비스 절차

대상자가 의료서비스를 필요로 하는 경우 처리 절차는 다음 각 호와 같다.

1. 병원진료에 관한 사항

(1) 대상자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

(2) 정기 병원진료 시 처리절차

1) 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 논의하고 진료에 협조한다.

2) 병원진료에 필요한 어르신 의 근황과 상태를 보호자에게 알리고 정기진료 시 의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

(3) 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

1) 응급상황 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속히 행동한다.

2) 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 서비스 종료한다.

(기타준용규정)

1. 준용규정 : 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정 에 준용한다

2. 준수직무 : 본 기관의 모든 직원은 규칙을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행하여야 한다.

3. 결재절차 : 본 기관의 사업 및 재정 등 모든 사항은 원장의 결재를 득 한 후에 집행한다.

단, 위임전 결이 필요한 사항은 별도의 규정을 제정하여 시행 한다.

4. 시행 : 이 규정은 2026년 1월부터 적용한다.