

운영규정

효심재가복지센터

제3장 이용자 운영 규정

제8조 【이용정원 및 모집방법】

1. 이용정원

센터의 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.

2. 이용자 모집 방법

다음 각 호의 방법으로 기관 및 급여종류를 홍보하여 모집 한다.

- ① 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보 모집활동
- ② 지역 언론매체 및 지역 신문 센터 기재 홍보, 유인물 배포활동
- ③ 재가서비스 이용자(수급자, 보호자)의 만족도 향상 홍보요원화 활용
- ④ 기타 센터 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등
- ⑤ 온·오프라인 통한 기관 및 기관 홈페이지를 통해 급여내용 홍보 모집.

제9조 【이용계약】

1. 센터와 수급자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자의 의사표시가 어려울 경우 수급자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적 대리인과 계약이 가능하다.

2. 센터는 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

- ① 센터는 대상자의 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 수급자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단 관할지사에 유선으로 자격을 확인할 수 있다.
- ② 센터와 수급자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 명시된 장기요양급여제공계약서(이하 "계약서"라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다.(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다)
 - 계약당사자(서명 포함)
 - 계약목적
 - 계약일자 및 계약기간
 - 장기요양급여의 종류, 내용 및 월 이용료, 기타 비용부담액 비용
 - 신원인수인의 권리 의무
 - 계약해제

제10조 【계약목적】

센터와 수급자(또는 보호자)는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 제6조(사업의 내용 및 종류)에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 그 계약의 목적이 있다.

제11조 【계약기간】

- 1. 계약기간은 수급자의 ‘장기요양인정서’에 기재된 장기요양인정서 유효기간 내로 설정한다. 단, 수급자측이 원할 경우에는 협의를 거쳐 ‘장기요양급여제공계약서’에 명시한 기간으로 한다.
- 2. 제9조 1항에 따라 다시 계약을 체결하지 아니하더라도 센터와 수급자(보호자) 양측이 재계약을 원하면 “계약기간이 자동연장” 되는 것으로 간주한다.
- 3. 센터와 수급자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제12조 【월 이용료 및 그 밖의 비용부담액】

- 1. 노인장기요양보험 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본 센터는 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여대상 항목별 비용으로 정하며, 센터는 변경 시 지체 없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

2. 월 이용료 한도액 및 본인부담금

(2023 등급별 월한도액)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지등급
월 한도액	1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100	624,600
본인부담금 내역	기초수급자			0% 부담		
	차상위계층			경감(6%), 경감(9%),		
	일반수급자			15% 부담		

3. 방문요양, 방문목욕 수가표

(2023년 수가)

방문요양	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
	16,190	23,480	31,650	40,280	46,970	52,880	58,930	65,000
방문목욕	차량 이용 시					방문목욕(차량 미이용)		
	차량 내 목욕		가정 내 목욕					
	82,160		74,070		46,250			

- 4. 그 밖의 비용 부담액 :월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담하여야 하며, 관련법규에서 정한 금액으로 한다.

① 병원이용에 따른 병원비는 수급자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.

- ② 기타 급여제공 외 발생하는 그 밖에 비용한도액 초과한 비용은 전액 이용 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

5. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문목욕서비스의 급여비용은 1회 방문당 제12조 3항의 방문목욕 수가표에 따른다.
- ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

※ 등급별 재가이용 월 한도액과 급여유형별 장기요양수가는 보건복지부 결정에 따른다.

제13조 【신원인수인의 권리 및 의무】

수급자는 제9조(이용계약)에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 대리인(보호자 또는 보증인)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

- ① 고객은 제공기관과 요양보호사를 선택할 수 있으며, 제공기관과의 협의 하에 작성한 요양서비스의 범위 안에서 구체적인 내용을 요청할 수 있다.
- ② 고객은 요양서비스 이용 시 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있다

2. 신원인수인의 의무

- ① 요양서비스는 수급자 본인에 대한 서비스에 한정하며, 수급자가 아닌 가족의 빨래나 대청소 등의 서비스는 요구하지 않는다.
- ② 대상자는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방과의 신뢰관계를 저해 할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉은 삼가 한다.
- ③ 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무와 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- ④ 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보의무
- ⑤ 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무.

3. 수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무

- ① 서비스제공자의 의무
- 수급자의 안전한 센터생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
 - 수급자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

- 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- ② 수급자의 의무
 - 월 이용료 납부 의무
 - 센터의 건전한 생활분위기 조성 의무
 - 센터의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
 - 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 수급자의 권리
 - 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 - 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 - 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다. 센터는 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

제14조 【계약의 해제】

1. 계약해제는 수급자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해제할 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 센터 내에서 센터규칙이나 센터관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
 - ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 - ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제15조 【계약해제 절차 및 기한】

계약해제에 해당하는 수급자의 해제 절차는 다음과 같다.

1. 수급자 본인 또는 가족이 종결을 원할 경우 수시로 계약해제 할 수 있다.

2. 제14조 2항에 해당하는 수급자의 경우 즉시 해제할 수 있다.
3. 수급자 본인 또는 가족이 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에는 자동 계약해지 된다.
4. 대상자의 신변상 문제(일시적인 병원 입원, 시설입소, 지방으로 임시 거주 등)로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 계약서를 해제하지 아니하고 계약기간 내에는 일시 정지를 한다.
5. 본 조항에 따라 계약해제 처리된 수급자가 다시 센터와 계약 할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제16조 【이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차】

1. 방문요양, 방문목욕 변경유형 및 절차

다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 수급자 또는 보호자와 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 수급자의 등급이 변경된 경우
- ② 노인장기요양보험 급여수가 기준이 변경된 경우
- ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 ④ 직원 소개 및 서비스제공 [중단] ① 협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 비급여 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한고시」 개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공

2. 제1항에 해당하는 경우 센터는 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 변경된 내용에 대하여 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.
- 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보 한다.

제4장 서비스 제공

제17조 【서비스의 기본원칙】

1. 인권보호 : 센터는 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대 해서는 안 된다.
2. 자기결정 : 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리 : 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장 : 센터는 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인 정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개 : 센터는 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 보호자가 요구 할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지 : 센터는 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과도한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수 : 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수한다.

제18조 【서비스 제공의 절차】

1. 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정: 센터장 또는 관리책임자가 수급자 가정에 사전 방문해 종합적인 상황을 체크하고, 수급자 및 보호자의 욕구를 파악한다.
3. 서비스 계약 체결: 센터는 수급자 및 보호자와 서비스제공 계약을 체결한다.

4. 서비스 제공계획: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서와 제2항에서 작성한 욕구평가기록지를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
5. 서비스 제공계획 통보: 센터는 대상자 및 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. 서비스 제공: 센터는 급여제공계획서 및 수급자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 센터는 방문일정계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공 후의 수급자 상태를 체크해 기록한다.
7. 사후관리: 센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제19조 【서비스내용과 그 비용의 부담에 관한사항】

(방문요양 서비스 내용)

센터가 수급자에게 제공하는 서비스의 종류는 제6조 (사업의 내용 및 종류)에 명시된 바와 같으며, 대상자별 구체적인 내용은 제18조(서비스 제공의 절차)의 6항의 급여제공계획서 및 방문일정계획에 따른다. 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항은(제16조2)에 따른다.

1. 서비스의 세부내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원 (5등급의 경우 필수)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비 물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원 ※60분 초과 금지	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
옷갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	가사 및 일상생활지원 ※120분 적절제공	
머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기(샤	일상 업무	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관

	위 포함), 옷갈아입히기, 사용물품 정리	대행	공서 업무 대행 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리 지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 도움, 산책	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

2. 본인부담금 납입 및 그 비용의 부담

- 1) 센터는 매월 수급자에게 서비스 제공 후 제9조(이용계약) 및 제12조(월이용료 및 그 밖의 비용부담액), 항목 등에 따라 수급자가 납부해야 할 본인부담금을 익월 5일 급여제공명세서를 발행(요양보호사 인편 혹은 우편발송)하여 고지한다.
- 2) 수급자 또는 보호자는 매월 10일까지, 전달에 제공받은 서비스내역에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.
- 3) 본인부담금 징수는 수급자 및 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 요양보호사가 수금하여 센터에 납부한다.
- 4) 센터는 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 영수증을 수급자 및 보호자에게 발행한다.

3. 안전 준수

요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

4. 응급상황 발생시 대처방안

이용자 중 위급한 상황이 발생할 경우에 즉시 응급조치를 통해 어르신을 보호한다. 기타 병원으로 옮겨야 할 경우에는 약정된 협력병원이나 어르신이 다니는 병원으로 이송하여 치료를 하여야 한다. 단 보호자가 이를 거부하고 다른 조치를 받고자 할 경우에는 보호자의 의견을 따른다.

5. 금지사항

목욕도움, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 수건을 걸치는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.