

효사랑복지센터 운영규정의 개요

① 이용자 모집 방법에 관한 사항

- 이용대상: 노인장기요양보험법에 의거하여 재가급여 수급 자격 인정받은 어르신
장기요양 수급자가 서비스 이용 신청하면 기관은 자격요건 확인 후 급여계약 체결
- 온라인 홍보 방법: 노인장기요양보험 포털 사이트, 기관 블로그, 네이버밴드(앱)
- 오프라인 홍보 방법: 노인복지관련 기관 및 단체, 자원봉사자, 후원자 등 인적자원 활용
홍보지 배포나 현수막 이용, 이용자(보호자)나 직원 등의 소개

②이용계약에 관한 사항

- 계약기간: 급여개시일부터 장기요양인정 유효기간 범위로 함(등급의 갱신등의 사유로 이용기간은 연장될수 있음)
- 계약목적: 장기요양급여제공을 위해 월 이용료 및 그밖의 비용 부담액 등의 사항을 이용 전 명확히 하기 위하여 기관과 이용자간 계약을 체결함
- 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액: 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정된 본인부담금과 동법 시행규칙에 의한 비급여 비용으로 나누며, 비급여는 기관에서 정함, 본원은 매월 10일까지 이용료를 이용자 및 그 가족에게 개별 청구하고 계좌 이체 등의 방법으로 현금 수납을 하고 필요시 현금영수증 발행
- 신원인수인의 권리 및 의무: 신원인수인은 방문요양 서비스 이용 계약 시 수급자(어르신)를 대신하거나 함께 계약상의 책임을 지는 사람을 말하며, 주로 가족이나 보호자가 그 역할을 담당함
신원인수인의 권리로써 장기요양서비스를 제공받을 수 있도록 요구할 권리, 수급자 사정에 따라 해지 할 수 있는 권리, 수급자의 건강, 식사, 생활 편의를 요구할 수 있는 권리가 있고,
신원인수인의 의무로는 수급자의 건강상태 병적상태에 대한 자료 제공 의무, 본인부담금 등 포함한 월 이용료를 부담할 의무, 인적사항 등 정보 변경시 통보할 의무가 있음
- 계약의 해제: 장기요양 계약기간이 만료되거나 이용자가 사망한 경우, 이용자가 감염병에 감염되거나 감염의 위험성이 있는 경우로 판정된 경우, 이용계약체결시 제시한 이용안내를 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 급여 제공에 심각한 지장을 줄 경우, 이용자(보호자)가 미납된 본인부담금 독촉에도 불구하고 고의로 미납하거나 회피한 경우, 기타 기관과 계약당사자(이용자 및 보호자)가 합의한 경우

③이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차등에 관한 사항

- 이용료 변경시 안내절차: 이용료 변경시 변경정보를 기관내부에 게시하고, 이용자나 보호자에게 지체없이 우편 및 유선상의 방법으로 안내
- 급여비용 변경절차 및 이용료 납부 방법: 이용료 변경은 등급이 변경되었거나 본인부담률이 변경되었을 경우, 장기요양급여비용(수가)이 변경되었을 경우, 이용자 요청으로 급여제공 시간 또는 횟수가 변경되었을 때 변경될 수 있음, 이용료 납부는 매달 정해진 납부일자까지 현금수납(계좌이체 송금)의 방법으로 납부하여야 하며, 이용료는 문자, 우편, 유선 등의 방법으로 청구

④서비스 내용과 그 비용 부담

- 방문요양 서비스 내용: 신체활동지원 서비스(세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 화장실이용하기,이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지.증진)
- 가사 및 일상생활지원서비스: 외출 시 동행, 일상업무대행, 식사준비, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
- 인지활동 지원: 인지자극활동, 일상생활 함께하기
- 정서지원서비스: 말벗, 격려및위로, 생활상담, 의사소통 도움
- 비용부담: 비용부담의 경우 기초생활수급자는 무료이며, 그 외 이용자는 매월 월한도액 범위내에서 1회당 총 비용, 월 이용횟수, 이용자 본인부담률을 각가 곱하여 월 이용료를 산정하여 부담한다.(심야 및 공휴일의 경우 30~50%가산하여 산정함)
- 비용은 매년 보건복지부 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 정함

⑤서비스제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

- 서비스 제공자의 배상책임: 기관은 직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할수 있는 있는 이용자의 상해 등에 대비하여 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(전문인배상책임보험)에 가입, 기타 배상관련사항은 해당 보험회사의 약관에 따름
- 전문인배상책임보험 가입 제외: 가족 또는 친족에게 급여를 제공하는 요양보호사
- 면책범위: 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때, 기관 및 직원이 선량한 주의의무를 다 했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때, 천재지변으로 인한 상해나 사망, 이용자(보호자)의 고의 또는 과실로 인한 상해 또는 사망, 기타 배상관련 사항은 해당 보험사의 약관에 따름

<p>⑥운영규정의 개정방법 및 절차등에 관한 사항</p> <p>-인력관리에 관한 규정이나 직원의 복리후생, 고충처리 등에 관한 사항의 개정에는 직원 회의 등을 통해 협의된 내용을 바탕으로 회의 참석 인원의 과반수 이상의 동의를 얻어 개정, 그 외의 사항에 대하여는 직원의 동의를 구하지 아니하여도 기관의 대표자 및 시설장의 고유 권한으로 운영규정을 개정하고 확정할 수 있음. 이 경우 개정된 운영규정에 관하여 종사자를 대상으로 운영규정 교육을 실시하고, 공개된 장소에 재비치하여 열람할 수 있게 해야함</p>
<p>⑦인력관리 규정에 관한 사항</p> <p>-채용: 직원 채용은 공개 채용을 원칙으로 하되 요양보호사의 경우 반드시 자격을 소지해야함</p> <p>-복무: 직원의 복무 의무 및 금지사항을 숙지하여 업무에 임하도록 함</p> <p>-승진/상벌: 승진 등은 하위 직급자중에서 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 기관의 대표자가 결정하고, 기관의 복무사항에 위반되는 행위를 한 자는 규정에 따라 경중을 파악하여 경고, 감봉, 해고 등의 단계로 벌칙이 적용될수 있음</p>
<p>⑧보수에 관한 사항</p> <p>-임금,퇴직금,상여금 등: 보수체제로 근로 대가인 기본급, 상여금, 각종 수당으로 구성되며 매달 25일 개인 계좌로 지급함, 보수 계산은 매월1일부터 그달말일까지로 계산하고 기관은 고시에 따른 인건비 지출비율을 준수함</p> <p>연장근로 및 휴일 근로시 근로계약에 따라 수당을 지급하고, 장기근속장려금은 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금을 포함함</p> <p>-퇴직금: 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 근속년수는 직원 입사일로부터 퇴사일로 한다. 다만, 일신상의 사유 인한 휴직 및 정직 기간은 근속년수에 산입하지 않으며 방문요양 급여제공직원의 경우 월 근무시간이 60시간 미만이었던 시기는 근속년수에 산입하지 않음, 퇴직금은 기관명의로 계좌에서 퇴직자에 대하여 산정된 퇴직금 전액을 해당 직원의 계좌로 퇴직일 기준 15일 이내에 송금을 함</p>
<p>⑨직원의 복리후생에 관한 사항</p> <p>-포상의 목적: 직원의 사기를 증진시키고 애사심을 기르기 위함이며, 업무능률 향상과 업무숙련도 향상을 통하여 보다 질 높은 서비스를 이용자에게 제공하기 위함</p> <p>-포상의 내용: 우수직원 포상(비정기적), 명절(연2회), 직원 생일 축하금(해당자) 포상 금액과 상품의 종류 등은 근속기간이나 공적의 경중에 따라 다르게 지급될 수 있음</p> <p>-휴가: 본인이나 가족의 경조사가 있을 경우 내부 기준에 따라 유급의 경조휴가 부여, 방문요양 시급제 종사자의 경우 시간급에 연차수당을 더해 급여를 지급하고 있음을 인지</p>
<p>⑩안전과 보건에 관한 사항</p> <p>-근골격계 질환: 어르신을 부축하거나 이동시키는 업무가 많으므로 예방 수칙 준수가 필수, (적정자세 유지) 어르신 이동시 무릎을 굽혀 무게 중심을 낮추고 물건이나 수급자를 몸 가까이 밀착시켜 허리 부담을 줄이기 (스트레칭 생활화) 업무 전후 및 휴식시간에 목, 어깨, 허리, 손목 등을 풀어주는 스트레칭을 정기적으로 실시, (보조도구 활용) 휠체어, 슬라이딩 보드 등 보조기구를 적절히 활용하여 직접적인 신체 무리를 최소화함</p> <p>-감염예방: 수급자와 종사자 모두의 안전을 위해 철저한 위생관리 필요, (손씻기 및 개인위생) 서비스 전후, 분비물 접촉 후에는 반드시 비누와 흐르는 물로 30초이상 손씻기 (보호구 착용) 감염 우려가 있는 업무(기저귀 교체, 상처 간호 등)시에는 반드시 일회용 장갑과 마스크 착용</p> <p>-건강검진: 기관은 1년에 1회 이상 정기적으로 모든 직원에 대하여 결핵검사를 포함한 건강진단 실시</p>
<p>⑪고충처리 절차에 관한 사항</p> <p>-고충접수방법:</p> <p>직원 고충 내용으로는 이용자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언,폭행,상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위를하는 경우,</p> <p>이용자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우, 기타 애로사항, 업무상 문제점 등에 대해 기관에서 고충사항을 접수함</p> <p>-고충처리과정:</p> <p>기관은 고충처리 지침을 수립하고 고충접수 및 처리 결과 전반을 고충처리대장에 기록 보관함, 직원 고충 접수는 익명성이 보장되도록 면담, 건의함, 전화 등 다양한 방법으로 상시 접수</p> <p>고충 처리는 비밀유지 및 공정한 판단 하에 신속히 처리하며, 처리 결과와 조치사항을 당사자에게 즉시 통보</p> <p>-고충처리함을 기관내 상시 비치</p>