

장기요양급여 이용 표준약관 (방문요양)



세종시행복노인복지센터

SEJONG HAPPY SENIOR WELFARE CENTER



공정거래위원회

표준약관 제10068호

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 재가급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

계약당사자				
이용자 (갑)	성 명	(인)	등 급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주 소			
	기 타	☐ 일반 ☐ 40%감경대상자 ☐ 50%감경대상자 ☐ 60%감경대상자 ☐ 국민기초생활 수급권자 ☐ 기타의료급여 수급권자(50%) ☐ 기타의료급여 수급권자(60%)		
제공자 (을)	시설명	사회복지 행복노인 복지센터	시설종류	재가장기요양기관
	시설장 성명	최 하	연락처	044-862-3955
	주 소	(30101) 세종특별자치시 세종로 1229 스타플레이스 7층		
대리인 또는 보호자 (병)	성 명	(인)	관 계	‘갑’의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주 소			

제1조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(계약기간)

- ① 계약기간은 20 년 월 일부터 20 년 월 일로 한다.
※ 갱신신청 후 인정기간이 변경 될 경우 갱신된 인정기간을 계약기간으로 한다.
- ② 제1항의 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제3조(급여범위) 방문요양급여는 장기요양요원이 ‘갑’의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.

제4조(급여이용 및 제공)

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 방문요양급여 이용시간은 아래와 같이 한다.

구분	이용일	이용시간(24H)
이용 시간 (1)	<div style="text-align: center;"> ☒ 월 ☒ 화 ☒ 수 ☒ 목 ☒ 금 ☐ 토 ☐ 일 </div>	<div style="text-align: center;"> 시 분 ~ 시 분 </div>
이용 시간 (2)	<div style="text-align: center;"> ☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일 </div>	<div style="text-align: center;"> 시 분 ~ 시 분 </div>

※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함

※ ‘갑’ 또는 ‘병’은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 최소 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야 함.

- ③ ‘을’의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만, 1일 2회 방문 요양급여를 제공하는 경우에는 2시간 이상의 간격으로 제공한다.

구분	월	화	수	목	금	토	일	비고
이용시간1								※이용시간2는 1일 2회 이용할 경우 기재함
이용시간2								

- ④ ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’에 의한 일요일은 30%, 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 50%의 할증비용을 청구할 수 있다.
- ⑤ 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.
- ⑥ 야간심야휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

- ⑦ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 당월 25일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

제5조(계약자 의무)

- ① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. 월 이용료 납부
 2. 방문요양급여 범위내 급여이용
 3. 장기요양급여 이용수칙 준수
 4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. 방문요양급여 제공 계약내용 준수
 2. 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
 3. 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 5. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
 6. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 7. 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조
- ③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
 2. ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
 3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
 4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 4. 기타 ‘갑’의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. ‘갑’이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. ‘갑’의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. ‘갑’의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. ‘갑’이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

제7조(계약의 해지)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② ‘을’은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’과 ‘병’에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제8조(이용료 납부)

- ① 방문요양급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.
- ② ‘을’은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 1일에 정산하고 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 5일 전까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.
- ③ ‘갑’은 매월 이용료를 계좌이체로 5일에 납부 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- ④ 청구 금액의 입금계좌는 농협은행 351-0692-8620-93 (예금주 : 세종시 행복 노인 복지센터)로 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양 급여 납부확인서를 발급한다.

제9조(재계약) 다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
2. 방문요양 급여비용 및 본인부담 비용이 변경된 경우
3. 기타 ‘갑’과 ‘을’이 필요한 경우

제10조(건강관리)

- ① ‘을’은 ‘갑’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.

- ② ‘을’은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 ‘갑’에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.

제11조(위급 시 조치)

- ① ‘을’은 방문요양급여 제공시간에 ‘갑’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 ‘갑’(또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’이 서비스 이용도중 사망하였을 경우 ‘을’은 즉시 ‘병’에게 통보한다.

제12조(개인정보 보호의무)

- ① ‘갑’은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계 규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제13조(기록 및 공개) ‘을’은 ‘갑’의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’(또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제14조(배상책임)

- ① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
1. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인 학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했

- 거나 사망 하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 4. ‘갑’의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제15조(기타)

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’(또는 ‘병’) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원으로 한다.

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

202 년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’ 과 ‘병’ 에게 제공하였습니다.

‘을’ 시설장

최현옥 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.

‘갑’ 이용자

(인)

‘병’ 대리인(보호자)

(인)



장기요양급여 이용(제공) 계획서

- 성 명 :
○ 주 소 :
○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주야간보호 ☐ 단기보호

202 년 월 장기요양급여 이용(제공)계획은 아래와 같으며, 본인부담금(비급여 대상 및 항목별 비용을 포함)에 대한 충분한 설명을 듣고 동의합니다.

일자	이용여부	일자	이용여부	일자	이용여부
1		11		21	
2		12		22	
3		13		23	
4		14		24	
5		15		25	
6		16		26	
7		17		27	
8		18		28	
9		19		29	
10		20		30	
				31	

※ 기타 :

※ 예) 이용(), 미이용(×)

202 년 월 일

이 용 자 : (인)

장기요양기관 : 세종시행복노인복지센터장 (인)



장기요양급여 자료제공 확인서

가. 장기요양급여 이용 표준약관(방문요양)

나. 욕창예방 도움자료

다. 낙상예방 도움자료

라. 탈수예방 도움자료

마. 배변 도움자료

마. 노인인권보호지침

사. 관절구축 예방 자료

아. 치매예방 자료

자. 요양보호사의 급여제공범위

차. 방문요양, 방문목욕 급여내용 설명서

- 본인부담금 및 서비스 욕구반영 포함

세종시행복노인복지센터 담당자로부터 위 사항에 대한 설명과 자료를 제공받았음을 확인하며, 서비스제공을 승낙합니다.

202 년 월 일

☐ 이용자(또는 보호자) : (서명)

☐ 서명대행 사유 :

☐ 담당자 (서명)

세종시행복노인복지센터

개인정보 제공 및 활용 동의서

이용자 :

생년월일 :

주 소 :

1. 수집정보의 활용범위 및 이용목적

- ☐ 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용
- ☐ 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공
- ☐ 관련기관 정보제공 요청시 제공
- ☐ 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용

2 수집대상정보

- ☐ 장기요양급여 관련 정보
- ☐ 이용자의 지역연계 관련 정보
- ☐ 관련기관 정보제공 요청시 필요한 정보
- ☐ 기타 목적사업 수행에 필요한 정보

3. 개인정보의 보유 및 이용기간

- ☐ 노인장기요양보험법 시행규칙에 따라 개인정보 문서는 5년간 보존하며, 개인정보의 이용기간은 인정서 유효기간 내로 함

상기 본인은 위와 같이 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

202 년 월 일

이 용 자 : (서명)

또는 대 리 인(보호자 등) : (서명)

장기요양급여 변경 사유서

표준 장기 이용 계획서 와 다른 급여 제공 변경 시에는 다음과 같이
변경 사유서를 작성한다.

이용자	성 명	(인)	등 급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	

(급여이용 및 비용)

변경 사유	
수급자의 상태	
보호자의 요구	
종합적 판단	

구 분	급여 종류	횟수	급여비용	공단부담	본인부담
변경전 (표준장기 이용계획)					
변경후 (급여계약서)					

변경사유에 대하여 이용자에게 충분히 설명 하였습니다.

세종시행복노인복지센터

년 월 일



장기요양급여 이용 표준약관 (방문요양)



세종시행복노인복지센터

SEJONG HAPPY SENIOR WELFARE CENTER



공정거래위원회

표준약관 제10068호

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 재가급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

계약당사자				
이용자 (갑)	성 명	(인)	등 급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주 소			
	기 타	☐ 일반 ☐ 40%감경대상자 ☐ 50%감경대상자 ☐ 60%감경대상자 ☐ 국민기초생활 수급권자 ☐ 기타의료급여 수급권자(50%) ☐ 기타의료급여 수급권자(60%)		
제공자 (을)	시설명	사회복지 행복노 인복지센터	시설종류	재가장기요양기관
	시설장 성명	최 현	연락처	044-862-3955
	주 소	(30101) 세종특별자치시 세종로 1229 스타플레이스 7층		
대리인 또는 보호자 (병)	성 명	(인)	관 계	‘갑’의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주 소			

제1조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(계약기간)

- ① 계약기간은 20 년 월 일부터 20 년 월 일로 한다.
※ 갱신신청 후 인정기간이 변경 될 경우 갱신된 인정기간을 계약기간으로 한다.
- ② 제1항의 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제3조(급여범위) 방문요양급여는 장기요양요원이 ‘갑’의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.

제4조(급여이용 및 제공)

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 방문요양급여 이용시간은 아래와 같이 한다.

구분	이용일	이용시간(24H)
이용 시간 (1)	<div> <div>■ 월 ■ 화 ■ 수 ■ 목</div> <div>■ 금 □ 토 □ 일</div> </div>	<div>시 분 ~</div> <div>시 분</div>
이용 시간 (2)	<div>□ 월 □ 화 □ 수 □ 목</div> <div>□ 금 □ 토 □ 일</div>	<div>시 분 ~</div> <div>시 분</div>

※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함

※ ‘갑’ 또는 ‘병’은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 최소 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야 함.

- ③ ‘을’의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만, 1일 2회 방문 요양급여를 제공하는 경우에는 2시간 이상의 간격으로 제공한다.

구분	월	화	수	목	금	토	일	비고
이용시간1								※이용시간2는 1일 2회 이용할 경우 기재함
이용시간2								

- ④ ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’에 의한 일요일은 30%, 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 50%의 할증비용을 청구할 수 있다.
- ⑤ 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.
- ⑥ 야간심야휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.

- ⑦ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 당월 25일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

제5조(계약자 의무)

- ① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. 월 이용료 납부
 2. 방문요양급여 범위내 급여이용
 3. 장기요양급여 이용수칙 준수
 4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. 방문요양급여 제공 계약내용 준수
 2. 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
 3. 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 5. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
 6. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 7. 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조
- ③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
 2. ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
 3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
 4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 4. 기타 ‘갑’의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. ‘갑’이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. ‘갑’의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. ‘갑’의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. ‘갑’이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

제7조(계약의 해지)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② ‘을’은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’과 ‘병’에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제8조(이용료 납부)

- ① 방문요양급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.
- ② ‘을’은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 2일에 정산하고 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 5일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.
- ③ ‘갑’은 매월 이용료를 계좌이체로 5일에 납부 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- ④ 청구 금액의 입금계좌는 농협은행 351-0692-8620-93 (예금주 : 세종시 행복 노인 복지센터)로 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양 급여 납부확인서를 발급한다.

제9조(재계약) 다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
2. 방문요양 급여비용 및 본인부담 비용이 변경된 경우
3. 기타 ‘갑’과 ‘을’이 필요한 경우

제10조(건강관리)

- ① ‘을’은 ‘갑’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.

- ② ‘을’은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 ‘갑’에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.

제11조(위급 시 조치)

- ① ‘을’은 방문요양급여 제공시간에 ‘갑’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 ‘갑’(또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’이 서비스 이용도중 사망하였을 경우 ‘을’은 즉시 ‘병’에게 통보한다.

제12조(개인정보 보호의무)

- ① ‘갑’은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계 규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제13조(기록 및 공개) ‘을’은 ‘갑’의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’(또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제14조(배상책임)

- ① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
1. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인 학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했

- 거나 사망 하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 4. ‘갑’의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제15조(기타)

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’(또는 ‘병’) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원으로 한다.

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

202 년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’ 과 ‘병’ 에게 제공하였습니다.

‘을’ 시설장

최현옥 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.



‘갑’ 이용자

(인)

‘병’ 대리인(보호자)

(인)

2023년 장기요양보험(방문) 급여비용 안내

[월 이용료 한도액] -한도액 초과 시 본인부담금이 100% 추가 됩니다

(단위 : 원)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지등급
한도액	1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100	624,600

[장기요양 수가 안내]

(단위 : 원)

방문요양 방문시간	수가	본인부담 (15%)
30분	16,190	2,429
60분	23,480	3,522
90분	31,650	4,748
120분	40,280	6,042
150분	46,970	7,046
180분	52,880	7,932
210분	58,930	8,840
240분	65,000	9,750

방문목욕 방문시간	수가	본인부담 (15%)
차량이용(차량 내)	82,160	12,324
차량이용(가정 내)	74,070	11,111
차량 미 이용	46,250	6,938

방문간호 방문시간	수가	본인부담 (15%)
30분 미만	39,440	5,916
30분~60분 미만	49,460	7,419
60분 이상	59,500	8,925

○ 본인부담금 비율

구분	본인부담율
일반	15%
기초수급권자	0%
장기요양 본인부담금 감경 (본인부담금 100분에 60) (본인부담금 100분에 40)	감경 6%, 9%

욕창예방

■ “욕창”이란?

몸의 특정부분에 지속적인 압박



혈액순환에 문제 발생



피부조직 괴사

대부분 장기간 누워서 생활해온 환자, 자유롭게 움직일 수 없는 환자에게서 주로 발생합니다.

■ 욕창의 증상

- ① 붉은 피부, 갈라지거나 물집이 생기고, 벗겨지거나 터진 피부
- ② 피부 표면 또는 흠뻑 들어간 개방성 상처
- ③ 옷이나 이불 등에 피나 고름이 묻어있음(악취가 남)
- ④ 압박받는 부위(장시간 누워서 생활할 경우 머리 뒷부분, 어깨 뒤, 팔꿈치, 엉덩이, 무릎, 발뒤꿈치 등)에 통증이 있음



- ⑤ 욕창이 심할 경우 근육 또는 뼈, 관절에까지 침범해 패혈증으로 사망할 수 있음

■ 욕창 예방법

- ① 장시간 누워서 생활하는 어르신의 경우 매 2시간마다 체위를 변경해준다.
- ② 규칙적인 운동 및 마사지를 한다.
- ③ 목욕으로 피부를 깨끗이 하고, 로션을 발라 피부를 건조하고 부드럽게 유지한다.
- ④ 압력을 줄여주는 특수 쿠션, 매트리스, 침대 등을 사용한다.
- ⑤ 잠옷, 이불 등은 수시로 햇볕에 말려 건조·소독시킨다.
- ⑥ 기저귀 또는 더러워진 옷, 이불은 바로 갈아준다.
- ⑦ 단백질, 비타민 등 충분한 영양을 섭취하고, 설탕, 꿀, 달걀흰자 등은 피한다.
- ⑧ 물을 충분히 마신다.

■ 욕창발생 시 대처방법

☞ 홍반(피부가 붉게 변함)이 있거나 피부의 온도·단단한 정도가 타 부분과 차이가 있는 경우, 가려움 또는 통증이 있는 경우, 피부가 벗겨지거나 진물이 생긴 경우 즉시 담당 요양보호사에게 알려서 병원 진료를 받도록 합니다.

낙상예방

■ “낙상”이란? 넘어지거나 떨어져서 다치는 것을 말합니다.

낙상으로 인한 타박상, 염좌, 찰과상 등의 부상	
	뼈가 약한 노인의 경우 쉽게 골절
	뇌출혈 또는 각종 합병증으로 인해 사망까지 이룸

■ 낙상의 원인

분류	내용
신체적 요인	<ul style="list-style-type: none"> 치매, 우울증, 간질, 파킨슨병 등 어르신 신경계에 문제가 있는 경우 부정맥, 심근경색, 체위성 저혈압 등 심혈관계 질병이 있는 경우 골다공증, 퇴행성관절염 등 근골격계에 문제가 있는 경우 음주 또는 약물복용
심리적 요인	<ul style="list-style-type: none"> 급하게 서둘러 움직이거나, 조급한 마음을 가지는 경우 낙상에 대한 공포나 두려움으로 인해 정상적인 활동을 못하는 경우
환경적 요인	<ul style="list-style-type: none"> 미끄럽고 정리가 안 되어있는 바닥 어둡거나 지나치게 밝은 조명 등

■ 낙상사고 예방법

분류	내용
개인적인 노력	① 규칙적인 운동 ② 충분한 영양섭취 ③ 금주(禁酒) ④ 굽이 낮고 미끄러지지 않는 편한 신발을 신는다. ⑤ 평소 주변을 잘 살핀다(특히 문을 열고 드나들거나 고르지 못한 장소를 걸을 때). ⑥ 안경, 지팡이 및 보행보조기, 고관절 보호구 등 적절한 도구를 이용한다. ⑦ 앉거나 일어설 때 천천히 움직이도록 하며, 의자나 안전봉 등에 의지한다.
환경 정비	① 실내조명은 밝게 하고, 화장실로 가는 길목에는 야간등을 켜둔다. ② 가정 내 문턱은 없애고, 어르신이 다니는 길목에는 안전봉을 설치한다. ③ 거실, 복도, 계단의 불필요한 물건은 치우고, 카펫이나 깔개는 고정시킨다. ④ 욕실 및 화장실 바닥의 물기는 수시로 제거, 미끄럼방지 매트 등을 설치한다.

■ 낙상사고 발생 시 대처방법

- ① 사고 발생 시 당황하지 말고 되도록 움직이지 않는다. 가장 편한 자세를 취한다.
- ② 부상 부위를 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ③ 통증이 심할 경우 얼음찜질을 하여 부종을 감소시키고 통증을 줄여준다.
- ④ 담당 요양보호사에게 알리거나 119로 신고하여 도움을 받는다.
- ⑤ 골절이나 뼈에 금이 간 심각한 상황이 아니더라도 병원에서 근골격계 이상여부를 꼭 확인하도록 한다.

탈수예방

■ 탈수란, 필요한 양보다 적은 양의 수분을 공급받아 체중의 1% 이상 수분이 부족한 상태를 말합니다.

■ 탈수의 증상

- ① 원기가 없다.
- ② 피부에 탄력이 없고, 건조하며 꺼칠꺼칠하다.
- ③ 소변보는 횟수가 줄어들었다.
- ④ 소변 양이 줄어들고, 색이 짙다.
- ⑤ 입안이 건조하다.
- ⑥ 침이 말라 말하기가 어렵다.
- ⑦ 식욕부진
- ⑧ 체중이 줄고, 원인모를 미열이 있다.
- ⑨ 두통, 현기증, 구역질
- ⑩ 평소와 다르게 말하거나 행동한다(의식이 맑지 못함).



■ 탈수 예방법

- ① 탈수증상이 있는지 수시로 확인한다(발열, 설사 증상이 있을 경우 특히 주의한다).
- ② 식사 및 수분섭취량, 배설량을 항상 관찰하고, 필요시 기록해둔다.
- ③ 실내온도(16~20도) 및 실내습도(40~60%)를 적절하게 유지한다.
- ④ 짠 음식 또는 이뇨작용을 일으키는 커피나 술은 피한다.
- ⑤ 국이나 수프 등 수분이 많은 음식을 섭취하도록 하고, 과일은 즙이 많은 것을 선택한다.
- ⑥ 식사 도중 또는 직후 반드시 차 또는 물을 마시도록 한다.
- ⑦ 일상적으로 익숙한 음료를 수시로 마실 수 있도록 몸 가까이에 준비해 둔다.
- ⑧ 밤에 잤은 소변을 보는 것이 싫어서 의식적으로 수분을 섭취하지 않는 경우 저녁식사 전까지 많은 수분을 섭취하고, 저녁식사 이후부터 취침 전까지만 수분섭취를 삼가도록 한다.
- ⑨ 목욕이나 운동 후, 땀이 많은 계절에는 의도적으로 수분을 섭취한다.



■ 탈수증상 발생 시 대처방법

- ① 탈수라고 생각될 경우 물 또는 스포츠음료를 충분히 마시고 휴식을 취한다.
- ② 어지럼증 등이 심할 경우 담당 영양보호사에게 이야기하고, 필요한 경우 병원치료를 받도록 한다.

배변도움

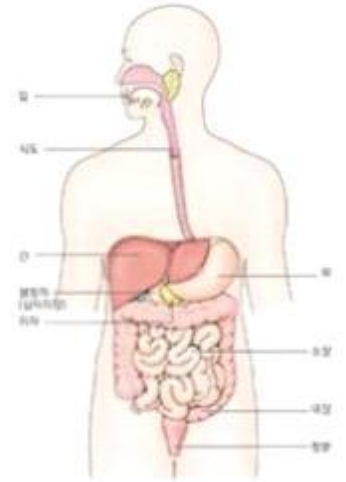
■ 배변관리의 중요성

☞ 우리가 섭취하는 음식물은 약 12~24시간동안 식도-위-소장-대장을 지나면서 영양분은 흡수되고, 남은 찌꺼기는 항문을 통해 배설됩니다.

☞ **정상적인 대변은 담갈색을 띄며, 부드럽고 반쯤 굳은 형태입니다.**

☞ 하지만 ①대변이 회색일 경우 지방변, ②검은색일 경우 위장 내 출혈, ③연한색일 경우 지방흡수에 문제가 있을 수 있습니다.

☞ **대변은 수급자 본인의 건강상태를 간접적으로 확인할 수 있는 중요한 건강지표이므로, 수급자 본인과 가족, 담당요양보호사는 배변관리를 통해 수급자의 건강을 유지할 수 있도록 최선의 노력을 다해야겠습니다.**



■ 배변관리방법

(1) 수급자가 일반화장실을 이용하는 경우

- ① 일정한 시간에 규칙적으로, 느긋하게 배설한다.
- ② 복도나 화장실의 조명은 밝게 유지하고, 수급자는 이동 시 안전바나 이동보조도구를 이용한다.
- ③ 배변이 끝나면 허리를 약간 구부린 자세로 음부를 앞에서 뒤로 닦는다.
- ④ 배설물의 양상을 확인한다.

(2) 이동식 변기 / 침대 위에서 간이변기를 사용하는 경우

- ① 변기 아래에 미끄럼방지매트, 방수포 등을 깔아준다.
- ② 변기는 너무 차갑거나 너무 따뜻하지 않도록 온도를 조절한다.
- ③ 수급자의 사생활보호를 위해 변기 주변으로 가림막 또는 스크린을 설치한다.
- ④ 항문이 변기 중앙에 오도록 조절해 편안한 자세로 볼일을 볼 수 있도록 한다.
- ⑤ 배변 후 뒤처리를 하고, 손은 물티슈로 닦는다.
- ⑥ 이동식 변기는 대변을 처리한 후 세척하고, 가림막(스크린)은 치운다.
- ⑦ 창문을 열어 실내를 환기시키거나 탈취제를 뿌린다.

(3) 치매노인의 배변관리방법

- ① 사전에 입고 벗기 편한 옷을 입힌다.
- ② 배변상황(횟수, 양, 대변상태 등) 및 자주 실례하는 장소를 사전에 확인한다.
- ③ 수시로 수급자가 화장실에 가고 싶어 하는지 확인하고, 필요시 화장실로 동행한다.
- ④ 자주 실례를 하는 장소에는 “소변금지”라고 크게 써서 주의를 준다.

■ 건강하고 규칙적인 배변을 위한 안내

- ① **섬유소가 많이 포함되어 있는 음식**을 섭취한다(과일, 녹색채소, 곡물류 등).
- ② **충분한 수분**을 섭취한다(특히 아침에 일어나자마자 냉수, 냉우유, 커피, 홍차 등을 마시면 배변에 도움).
- ③ **규칙적인 운동**(가벼운 산책, 자전거타기 등)을 생활화한다.
- ④ 변의가 느껴지면 즉시 화장실에 간다. / **충분한 시간을 두고 여유 있게 배변**한다.
- ⑤ 배변 시 웅크리는 자세를 취하면 복압을 높여 배변에 도움이 된다.
- ⑥ 지속적인 변비는 병원치료를 받도록 한다.

노인인권보호지침

■ 노인인권보호

☞ 노인복지시설(이하 시설) 생활노인은 다음과 같은 기본적인 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 합니다.

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별 받지 않을 권리

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동 행위도 시켜서는 안 된다.
- ② 어르신의 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또한 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
- ④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.
- ⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기 별로 실시해야 한다.
- ⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취해야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

- ① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구과 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- ④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지 시켜서는 안 된다.
- ⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무 훈련과 교육 기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적인 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- ⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- ① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- ② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- ③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- ④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- ⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

- ① 어르신 또는 직원의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- ③ 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- ① 어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

- ① 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- ① 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ② 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- ③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- ① 어르신 개인 소유의 재산과 소유물을 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- ① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- ② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
- ③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

(10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- ① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통 할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- ② 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사를 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- ③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- ④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- ⑤ 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- ⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계를 증진하기 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- ① 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여 시켜야 한다.
- ② 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- ③ 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- ⑤ 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

■ 노인학대

☞ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

노인학대라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함.

☞ 노인복지시설의 역할과 의무

시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입·협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치 결과 보고 등 노인학대라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함.

(1) 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수 상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

(2) 노인학대의 유형(노인복지법 제1조의2와 제39조의9에 규정한 노인학대의 정의와 노인에게 대한 금지행위)

신체적 학대	정서적 학대	경제적 학대
		
폭행, 신체를 강제로 억압, 물리적인 힘에 의한 위협	욕설, 고의적인 따돌림, 무시	노인의 재산을 허락없이 사용하거나 갈취
성적 학대	방임 및 자기방임	유 기
		
성폭력, 성희롱	의식주, 경제적 및 의료적 보호를 제공하지 않고 방치	의존적인 노인을 유기

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간)등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

(3) 노인학대예방

- ① 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
- ② 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
- ③ 학대예방을 위하여 종사자와 수급자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시하여야 한다.
- ④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ⑤ 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 헐뜯, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
- ⑧ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
- ⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선을 서비스를 제공해야 한다.

(5) 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의9)

- ① 노인의 신체 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위
- ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
- ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위
- ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

 노인학대 신고의무자

노인복지법 제39조의9에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인,

노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는

노인학대 신고의무자이며, 노인복지법 제61조의2에 따라 노인학대를 신고하지 아니하는 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

관절구축예방

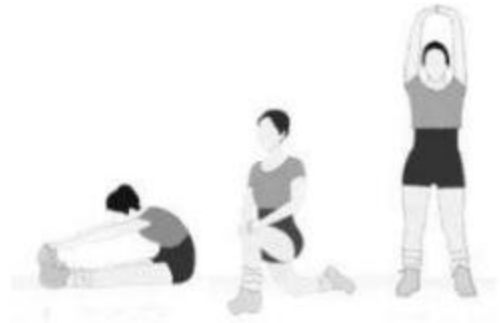
■ 관절구축이란?

- ☞ **관절구축이란** 수동적(다른 사람이나 외부의 힘에 의해서 이루어지는) 관절운동이 비정상적으로 제한되는 경우 또는 정상적인 **관절가동범위에 제한이 있는 것**을 말한다.
- ☞ 대부분 수급자가 오랜 시간 움직이지 않거나 고정된 자세로 생활한 경우에 발생한다.

■ 관절구축 예방법

1) 관절운동(스트레칭 포함)

- ① 손가락 운동 : 양손으로 손가락을 끼고 반대 손으로 손가락 관절을 늘린다.
- ② 손목운동 : 책상 위에 손바닥을 두고, 손등을 눌러서 손목을 직각까지 늘린다.
- ③ 팔운동 : 손가락을 끼우고, 어깨 위치까지 팔꿈치를 펴고 손을 올려 손바닥을 번갈아 돌린다.
- ④ 어깨운동 : 손가락을 끼고 머리 위로 올린 후, 그곳으로부터 머리 뒤로 가지고 간다.
- ⑤ 척추운동 : 아픈 쪽의 팔꿈치를 감싸 어깨까지 팔을 올려 좌우로 돌린다.
- ⑥ 무릎운동 : 편한 자세로 누운 다음, 한쪽 무릎씩 가슴 앞쪽으로 꺾안는다.
- ⑦ 발목운동 : 아픈 쪽의 발목을 반대쪽 무릎 위에 얹고 건강한 손으로 발목을 돌린다.



2) 안마

- ① 노인의 손발이나 어깨를 수시로 주물러 준다.
- ② 안마 시간의 경우 수급자가 원하는 특정 신체부위는 5~10분 정도, 전신은 20~25분 정도로 한다.
- ③ 안마는 항상 몸 가장자리에서부터 중심으로 향하며, 몸의 끝 쪽에서부터 심장 쪽으로 쓰다듬어 올라가는 것이 좋다.
- ④ 손바닥을 수급자 피부에 직접 대고 손발의 끝에서 신체 중심을 향하여 한쪽 방향으로 가볍게 10~20회 정도 문지른다.
- ⑤ 엄지 또는 세 번째 손가락으로 근육을 누르고, 원형 또는 나선형 모양으로 주무른다. 이 때 한 곳을 2~3회 정도 주무르는 것이 적당하다.
- ⑥ 가볍게 주먹을 쥐고 새끼손가락으로 두드리거나 전체 손바닥을 사용하여 가볍게 드리는 것이 좋다.



※ 주의사항

- ① 목욕 직후나 핫팩을 사용한 다음에 운동(안마)을 하면 관절이 유연해져서 더 효과적입니다.
- ② 통증을 일으키지 않도록 부드럽게 운동시킵니다.
- ③ 이미 관절구축이 발생한 경우, 가능한 관절가동범위를 넘어서면 뼈가 부러지거나 인대가 손상될 수 있으니 주의합니다.

치매예방

■ 치매란?

- ☞ **치매**는 치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인에 의해 뇌기능이 손상되면서 이전에 비해 인지 기능이 지속적이고 전반적으로 저하되어 일상생활에 상당한 지장이 나타나는 경우를 통칭하는 말입니다.
- ☞ 알츠하이머나 기타 퇴행성 뇌질환치매는 개선되기 어려우나 우리나라 치매환자의 절반은 치료 및 개선이 가능한 혈관성 치매가 많습니다.

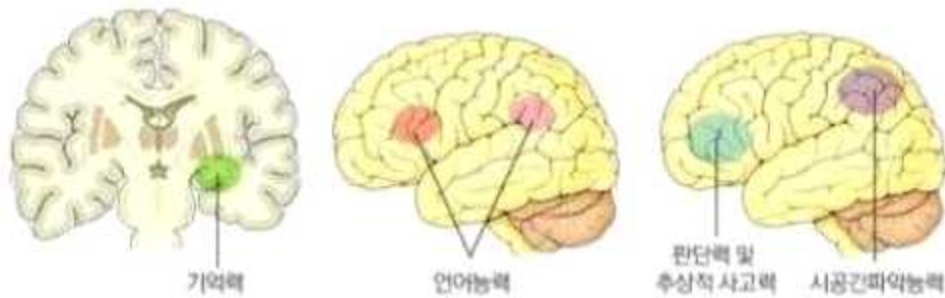


그림_ 알츠하이머, 혈관성 치매로 뇌손상 발생 시 손상범위.

■ 치매 예방법

1) 금연, 금주

흡연과 음주는 뇌혈관에 영향을 미치는 치매의 가장 큰 적입니다.

고령자이며 치매의 초기증상이 발견될 경우 가족 또는 요양보호사에게 도움을 요청하여 금연, 금주를 하셔야 치매를 예방할 수 있습니다.

2) 걷기운동

대부분 치매는 과체중과 저체중인 경우 혈관건강이 악화되어 발생하기 쉽습니다.

체중관리를 위해 유산소 운동으로 가까운 동네를 산책하시는 것이 좋습니다.

이외의 무리가 가지 않는다면 배드민턴, 게이트 볼 등의 운동을 하시는 것도 도움이 됩니다.

3) 뜨개질

치매는 손발과 머리를 사용할수록 예방됩니다.

뜨개질은 섬세한 손놀림과 두뇌 활동이 필요한 취미로써 치매를 예방하는 효과가 있습니다.

4) 명상과 복식호흡

성격이 급하고 화를 잘 내거나, 꼭 참는 성격은 정신적 스트레스를 유발하여 뇌기능에 악영향을 미칩니다.

명상과 복식호흡 병행을 습관화하여 마음을 다스리고 호흡을 길게 유지하면 치매예방에 도움이 될 수 있습니다.

5) 독서와 전화번호부 외우기

책이나 글을 소리 내어 읽는 것은 최고의 뇌운동입니다.

우리 몸은 글을 소리 내어 읽을 때 정보를 입력하고 이미지를 떠올리며 출력하는 과정이 발생하게 됩니다. 이는 뇌기능을 발달시켜 치매를 예방할 수 있습니다.

요양보호사의 급여제공범위

■ 여러분을 정성껏 돌봐드리는 ‘요양보호사’란?

- ☞ 요양업무에 대한 소정의 체계적인 교육을 이수하고 **국가자격증을 보유한 전문인력**입니다.
- ☞ 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 수급자 어르신의 건강과 안녕, 복지증진을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

■ 「노인장기요양보험법」 및 시행규칙에는 요양보호사의 업무범위가 정확하게 명시되어 있습니다.

(1) 「노인장기요양보험법」 제4장 제23조(장기요양급여의 종류)

구분	내용
방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원.
방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공.
방문간호	장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공.

(2) 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조(장기요양급여의 범위 등)

수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 **다음 각 호의 행위를 요구하거나 제 공하여서는 아니 된다.**

- ① 수급자의 가족을 위한 행위 (예를 들면 명절음식·제사음식을 준비하거나 김장하기 등)
- ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위 (농사일, 영업행위 등)
- ③ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 (예를 들면 대형유리창을 닦는 행위 등)

■ 구체적인 업무범위 및 예시(방문요양)

구분	종류	내용
신체활동 지원서비스	세면 도움	얼굴·목·손 씻기기, 세면장소까지의 이동보조, 세면동작 지도, 세면 지켜보기
	구강 관리	양치질, 양치질 지켜보기, 가글, 틀니 손질, 필요한 물품 준비 및 정리
	머리 감기기	세면대까지의 이동 보조, 머리 감기기, 말리기, 필요한 물품 준비 및 정리
	몸단장	머리단장, 손·발톱 깎기, 면도, 화장하기, 필요물품 준비 및 정리
	옷 갈아입히기	의복(양말, 신발 포함) 준비, 갈아입히기, 지켜보기, 의복 정리
	목욕 도움	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 기계 조작, 욕실 정리
	식사 도움	아침·점심·저녁 및 간식 준비 및 정리, 식사 도움, 지켜보기, 경관영양실시
	체위 변경	자세 변경, 일어나 앉을 경우 도움
	이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 지켜보기, 산책
	신체기능의 유지 및 증진	관절구축예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행 연습, 서있기 연습, 보조기구 사용 운동 보조, 보장구 장치 도움(지켜보기 포함)
	화장실이용 도움	이동 보조, 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 처리, 필요물품 준비 및 정리
일상생활 지원서비스	취사	식재료 구매(장보기), 조리방법 선택, 식품·식기·주방 위생관리
	청소 및 주변정돈	대상자가 사용하는 침구 준비 및 정리·교환, 병실(방) 환기 및 청소, 채광, 방음, 전등과 TV 켜고 끄기, 세면대 소독, 쓰레기 버리기, 의복 정리정돈 및 수선, 보조기구 관리
	세탁	세탁물 분류, 세탁물 빨기·삶기·헹기·개키기·다리기, 정리정돈
개인활동 지원서비스	외출 시 동행	은행·관공서·병원 등을 방문하거나 산책 시 부축 및 동행(차량이용 포함)
	일상업무 대행	물품 구매, 약 타기, 은행·관공서업무 대행
정서지원 서비스	말벗, 격려, 위로	대상자의 심리적·신체적 요구에 따른 가벼운 구두응대 및 정서적 지지
	생활상담	신체 및 가사활동지원서비스와 관련된 내용의 상담
	의사소통도움	책읽기, 편지 대필, 구두 의사전달, 콜벨 대처 등

급여내용설명서

(방문요양)

이용자 : _____ 님

지정기관 : 세종시행복노인복지센터

급여내용설명서(방문요양)

1. 당 지정기관이 제공하는 서비스에 대한 상담·불평 등의 창구

세종시행복노인복지센터 TEL. [044-862-3955] Fax. [044-867-3956]

서비스제공책임자(관리책임자): 신미숙 / 기관대표자 : 최현옥

※ 불분명한 것은 무엇이든 질문해 주세요

2. 당 노인장기요양지정기관의 개요

(1) 기관의 지정 번호 및 서비스 제공 지역

기관명	세종시행복노인복지센터
소재지	세종특별자치시 세종로 1229 스타플레이스 7층
장기요양기관 지정번호	방문요양(3-36110-00068)
서비스를 제공하는 지역	세종특별자치시, 충북, 충남 인접지역

(2) 영업 시간

월~금	09 : 00 ~ 18 : 00
-----	-------------------

(3) 직원 체제

구분	자격	상근	비상근	계
관리책임자(시설장)	사회복지사	1명	명	1명
행정지원요원	사회복지사	4명	명	4명
방문요양요원	요양보호사	0명	80명	80명

(4) 서비스 제공의 시간대

구분	조조시간 06 : 00 ~ 08 : 00	통상 시간대 08 : 00 ~ 22 : 00	야간 22 : 00 ~ 06 : 00
평일	○	○	○
휴일 · 공휴일	○	○	○

※ 시간대와 휴일 및 공휴일에 따라 요금이 다릅니다.

※ 조조(06 : 00~08 : 00), 심야(22 : 00~06 : 00)와 휴일 및 공휴일의 이용에 대해서는 상담해 주십시오.

(5) 사업계획 및 재무내용에 대하여

당 기관의 사업계획 및 재무내용에 대하여 누구나 신청에 의해 열람이 가능합니다.

3. 서비스 내용

- (1) 신체활동지원 : ①세면도움 ②구강관리 ③머리감기기 ④몸청결 ⑤몸단장
⑥옷 갈아입히기 ⑦목욕도움 ⑧식사도움 ⑨체위변경 ⑩이동도움
⑪신체기능의 유지·증진 ⑫배설도움 ⑬화장실 이용하기
- (2) 가사활동지원 : ①취사 ②청소 및 주변정돈 ③세탁
- (3) 개인활동지원 : ①외출 시 동행 ②일상 업무 대행
- (4) 정서지원 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움

4. 이용요금

(1) 이용료

노인장기요양보험으로 부터의 서비스를 이용하는 경우는 원칙적으로 기본 본요금(요금표)의 15%입니다. 다만, 요양보험의 급부의 범위를 넘는 서비스 이용은 전액 자기 부담이 됩니다.

■ 요금표

분류번호	분류	금액(원)	요금			
			일반요금	9%감경	6%감경	기초수급자
가-1	30분 이상	16,190	2,428	1,457	971	0
가-2	60분 이상	23,480	3,522	2,113	1,408	0
가-3	90분 이상	31,650	4,747	2,848	1,899	0
가-4	120분 이상	40,280	6,042	3,625	2,416	0
가-5	150분 이상	46,970	7,045	4,227	2,818	0
가-6	180분 이상	52,880	7,932	4,759	3,172	0
가-7	210분 이상	58,930	8,839	5,303	3,535	0
가-8	240분 이상	65,000	9,750	5,850	3,900	0

-“가-7”, “가-8” 서비스의 경우 1, 2등급 수급자에 한해 1일 1회만 이용이 가능합니다.

- 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위내에서 산정합니다.

-“가-8”의 경우 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 합니다.

방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정합니다.

- 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 합니다.

※ 기본요금에 대해서, 심야(오후10시~오전 6시) 및 일요일은 30%, 공휴일은 50% 증가가 됩니다.

※ 부득이한 사정으로 이용자(혹은 보호자)의 동의를 얻어, 서비스요원(요양보호사) 2명이 방문했을 경우는 2인분의 요금을 받습니다.

■ 재가급여 월 한도액

<등급별 재가급여 월 한도액>

	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2023년	188만5000	169만0000	141만7200	130만6200	112만1100	62만4600

■ 기타

- (가) 이용자의 거주지에서, 서비스를 제공하기 위해서 사용하는, 수도, 가스, 전기, 전화 등의 비용은 이용자의 부담입니다.
- (나) 통원 시중 등으로 교통기관을 이용했을 경우, 서비스요원(요양보호사)의 교통비는 이용자의 부담으로 합니다.
- (다) 요금의 지불 방법
요금의 지불 방법은, 매월 월말 합계로 해, 다음달 5일까지 당월 분의 요금을 청구하므로, 5일까지 미리 지정된 방법으로 지불 주세요.
(지불 방법은, 계좌 자동 이체, 현금 수금, 은행 입금의 3방법 중에서 계약 시에 선택해 줍니다. 위 은행 입금의 경우는, 입금 수수료를 이용자의 부담으로 하겠습니다)
- (라) 서비스 기간 중, 당 기관의 요양보호사가 동행 연수하는 경우가 있기 때문에 양해 바랍니다.
- (마) 이용자의 희망에 따라 요양요원(요양보호사)를 결정하고 있습니다만, 고정 요양보호사를 희망하시는 경우, 반드시 희망에 따를 수 없는 경우가 있습니다.
부득이하게 요양보호사를 변경하는 경우도 있기 때문에 양해해 주십시오.
- (바) 차·과자·선물 및 사례 등의 배려는 하지 말아 주세요.

5. 서비스의 이용 방법

(1) 서비스의 이용 개시

우선은 전화 등으로 신청 주세요. 당 기관의 직원이 방문하겠습니다. 방문요양계획 작성과 동시에 계약을 맺어, 서비스의 제공을 개시합니다.

(2) 서비스의 종료

① 이용자의 사정으로 서비스를 종료하는 경우

서비스의 종료를 희망하는 날의 1주일 전까지 문서(장기요양급여종결신청서)로 신청해 주세요.

(가) 기관이 방문요양 급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우

(나) 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우

(다) 계약기간이 만료된 경우

(태) 기타 이용자의 계약해지 사유가 발생한 경우

② 당 기관의 사정으로 서비스를 종료하는 경우

인원 부족 등 어쩔 수 없는 사정에 의해, 서비스의 제공을 종료하는 경우가 있습니다. 그 경우는, 종료 1개월까지 문서로 통지하겠습니다.

③ 자동 종료(이하의 경우는, 쌍방의 통지가 없어도, 자동적으로 서비스 종료합니다)

- 이용자가 요양보험 시설에 입소했을 경우

- 요양보험 급부로 서비스를 받고 있던 손님의 요양등급 인정 구분이 비해당 [자립] 이라고 인정되었을 경우

※ 이 경우, 조건을 변경해 재차 계약할 수가 있습니다.

- 이용자가 돌아가셨을 경우

④ 기타

- 당 기관이 정당한 이유 없게 서비스를 제공하지 않는 경우, 비밀을 지킬 의무에 반했을 경우, 이용자나 가족 등에게 대해 사회 통념을 일탈하는 행위를 실시했을 경우, 또는 당사가 파산했을 경우에는 이용자는 문서로 해약을 통지하는 것에 의해 즉시 계약을 해약할 수가 있습니다.

- 이용자가 서비스 이용요금의 지불을 6개월 이상 연체 해, 요금을 지불하도록 최고 했음에도 불구하고 10일 이내에 지불하지 않은 경우, 또는 손님이나 가족 등이, 당 기관이나 당 기관의 서비스제공요원(요양 보호사)에 대해서 본 계약을 계속 하기 어려울 만큼의 위법 행위를 실시했을 경우에는, 당 기관에 의해 문서로 통지하는 것으로써, 즉시 서비스를 종료하는 경우가 있습니다.

⑤ 다음의 경우에는 쌍방이 협의하여 서비스제공계약을 해지할 수 있습니다.

- 이용자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때.

- 이용계약 시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때.

- 이용자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때.

- 기타 수급자의 해지사유가 발생했을 때

(3) 사고 발생 시의 대응

이용자에 대한 지정 방문요양의 서비스 제공에 의해 사고가 발생했을 경우는, 보호자에게 연락을 취하는 것과 동시에 필요한 조치를 강구하며, 배상해야 할 사고가 발생했을 경우는, 손해배상을 신속하게 행합니다.

6. 당 기관의 방문요양서비스의 특징 등

사 항	유무	비 고
요양요원 변경의 가부	유	변경을 희망하시는 분은 신청해 주세요.
남성 요양요원의 유무	유	희망하시는 분은 신청해 주세요.
종사자의 연수의 실시	유	1개월에 1회 전체 연수가 있습니다.
서비스 메뉴얼의 작성	유	자료제공

7. 긴급사항 발생 시의 대응방법

서비스의 제공 중에 용태의 변화 등이 있었을 경우는, 사전의 협의에 의해, 병원, 구급대, 친족 등에 연락을 하겠습니다.

병원	병원이름	
	연락처	
가족	이 름	
	연락처	

8. 서비스 내용에 관한 불평

(1) 당 기관 이용자 상담·불평 창구

당 기관 고객센터 전화 044-862-3955

(2) 기타

(당 기관 이외에, 시·군·구의 상담·불평 창구 등에 민원을 접수할 수 있습니다.)

9. 세종시행복노인복지센터의 기타 사업

- 요양원, 노인일자리 지원사업, 복지사각지대 취약계층 긴급 지원, 나눔 네트워크 구축사업 등