

제 2 장 운영개요

제4조(사업목적) 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 일상생활을 혼자 수행하기 어려워 장기요양인정 등급을 받은 대상자에게 신체활동 및 가사일상생활, 정서 및 인지지원활동 등의 방문요양서비스와 방문목욕 서비스를 제공하여 대상자 건강유지, 증진 및 생활안정을 도모하고, 그 가족의 수발부담을 경감시켜 줌으로써 대상자와 가족의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

제5조(기관의 명칭 및 소재지)

명 칭	호소방문요양센터		
주 소	경기도 수원시 영통구 매영로85, 116호 (성일코아빌딩)		
연락처	031-895-6633	팩스번호	070-7500-1973
이메일	mhoso1213@naver.com		

제6조(이용정원 및 이용자 모집방법 등에 관한 사항) ① 이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양과 방문목욕은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

② 이용대상은 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 노인장기 요양등급 판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자로 하며, 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자로 한다.

③ 모집방법은 노인장기 요양보험 포털 사이트 홍보, 기관 홈페이지, 생활정보지, 기관 블로거, 대상자 방문상담, 지역사회 내 유관기관 등을 통하여 직·간접으로 모집한다.

제7조(이용계약에 관한 사항) ① 계약대상 : 장기요양 대상자로 1등급, 2등급, 3등급, 4등급, 5등급자를 대상으로 한다.

② 계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하지만, 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인을 계약자로 한다.

③ 계약 당사자는 이용 계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.

1. 장기요양인정서 1부
2. 표준장기요양이용계획서 1부
3. 수급자 및 보호자 개인정보 제공활용 동의서 1부, 급여제공계획서 1부 등
4. 장기요양기관 표준약관(급여계약서) 2부를 작성하여 각각 보관한다.

제8조(계약목적) 노인장기요양보험법에 의거 대상자의 심신 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 재가 장기 요양기관을 이용토록 하며, 이에 대상자는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 대상자의 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 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

④ 급여계약 체결 시 표준장기요양이용계획서를 반영하여 작성한다.

제9조(계약기간) 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 계약기간은 수급자의 인정유효기간으로 한다.
- ② 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제10조(계약의 해제) 아래와 같은 사유가 발생 시 기관은 계약자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- ② 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- ③ 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
- ④ 이용 계약 시 제시된 이용 안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- ⑤ 수급자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양 급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
- ⑥ 기관에 지불하여야 할 비용 등을 고의적으로 3개월 이상 체납하거나, 지불할 의사가 없음을 확인하였을 경우
- ⑦ 방문목욕의 경우, 부대시설, 장비 등을 고의나 중대한 과실로 오손, 파손, 멸실하고 이에 따른 적절한 피해보상이 이루어지지 않을 경우
- ⑧ 방문목욕의 경우 수급자의 건강상태, 피부상태가 악화되어 수급자나 본인이나 타 이용자들에게도 위험하다고 판단되는 경우와, 체중이 과하게 증가하거나 스스로 걷지 못 하게 되어 더 이상 서비스 제공이 불가능하다고 판단되는 경우
- ⑨ 수급자나 가족이 요양보호사나 방문 상담직원에게 성폭행 및 성희롱을 하거나, 연속적으로 업무 수행과 관련한 심한 수치심을 주어 더 이상 업무 수행이 불가능할 경우
- ⑩ 2개월 이상 서비스 제공받기를 미루거나 계약을 종속할 의사가 없다고 판단되었을 경우

제11조(월 이용료 및 기타 비용 부담액) ① 월 이용료 : 장기요양인정 등급별로 아래의 표와 같다.

□ 재가급여 월 한도액 (2023.1.1 기준)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100
월 이용료 (본인부담금)	일반이용자 : 장기요양급여비용의 15%				
	기초생활수급권자 : 면제 0%				
	의료.감경대상자 : 장기요양급여비용의 6%, 9%				
	□ 감경대상자 : 1) 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자. 2) 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자.				
(공단부담금)	1) 서비스이용자의 본인부담금을 제외한 나머지 금액 2) 기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨.				

1. 재가급여 월 한도액은 방문요양, 방문목욕 급여를 이용하는 경우에 적용하며, 방문요양 및 방문간호의 원거리 교통비, 방문간호지시서 발급비용, 복지용구 급여비용은 포함하지 아니한다.

2. 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 다만, 최초 장기요양인정 또는 시설급여에서 재가급여로 변경 등의 사유로 월중에 재가 급여를 개시하는 경우에는 1개월분의 월 한도액을 적용한다.
3. 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
4. 재가급여는 장기요양 등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과한 비용은 본인이 전액 부담한다.
5. 수급자가 가족요양비 등 특별현금급여를 수급 중 재가급여를 이용한 경우 등에는 월 한도액에서 기 지급된 특별현금급여액을 제외한 금액 범위 내에서 재가급여를 이용할 수 있다.

② 급여 종류별 이용료

□ 방문요양 급여비용 (2023.1.1. 기준)

분류번호	분 류	금액(원)	요 금			
			일반요금	9%	6%	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

1. 장기요양 등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨.
2. 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 수급자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.
3. 수급자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 수급자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하며 동시에 서비스를 제공하는 경우, 가-1부터 가-5까지의 비용을 산정한다.

□ 방문목욕 급여비용 (2023.1.1 기준)

분류번호	분 류	금액(원)	요 금			
			일반요금	9 %	6 %	기초수급자
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량내 목욕)	82,160	12,324	7,394	4,929	0
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정내 목욕)	74,070	11,110	6,666	4,444	0
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	46,250	6,937	4,162	2,775	0

4. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 욕조를 활용한 전신입욕 또는 목욕의자를 이용하여 제공하되, 수급자의 신체 상태에 따라 다음 각 호의 방법으로 적절하게 제공하여야 한다.
 - 가. 방문목욕차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)
 - 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우
 - 차량 내에서 전적으로 목욕을 제공한다.

나. 방문목욕차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)

- 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우
- 목욕차량의 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비 일체와 차량내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공 한다.

다. 방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우

- 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용하여 제공하거나, 법 제 31조에 따라 목욕실이 갖추어진 장기요양기관 또는 「공중위생관리법」에 따라 목욕설비가 갖추어진 대중목욕탕에서 제공한다.

5. 방문목욕급여에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동 보조와 몸 씻기의 과정은 2인 이상의 요양보호사가 제공하여야 한다.

6. 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 특별자치시장, 특별자치도지사, 시장, 군수, 구청장에게 신고 된 차량이어야 한다.

7. 방문목욕급여를 제공하면서 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배치하는 등 수급자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.

8. 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지, 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 그 불가피한 사유를 급여 제공기록지에 기재하여야 한다.

③ 본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 산정기준 등에 관한 고시에 따른다.

④ 한도액 초과비용

1. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여비용을 전액 부담하여야 한다.

2. 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담한 경우는 예외로 한다. 이 때 양자 간에 제시하여 합의된 실비로 하되 수급자가 원할 경우 별도로 이용계약을 체결할 수 있다.

⑤ 실비 등 기타비용

1. 방문요양의 경우, 장기요양급여계약서에 의해 정해진 시간 외의 시간에 수급자와 요양보호사가 개별적인 합의로 진행하는 경우에는, 기관에서 이의 급여비용에 수수에 관하여 개입하지 않으며, 이로 인하여 일어나는 제반 사항에 대하여도 일체 책임지지 않는다.

2. 방문목욕의 경우, 수급자가 별도의 계약을 원하지 않을 경우에는 최소한 제공기록지 등을 작성하여 안전한 서비스제공을 확인하고 기관에서 제시한 실비에 대하여 기관에 납부(입금) 하는 것으로 한다.

3. 병원 동행 시에 병원이용에 따른 병원비 및 이동수단비용 등 기타비용의 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

⑥ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거 매년 변경하는 장기요양보험 방문요양, 방문목욕 급여수가와 재가급여 월 한도액 기준은 제16조 (운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)에 의거 작성하여 첨부한다.

제12조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항) ① 각 급여 종류별로 서비스 내용은 아래와 같다.

□ 서비스 내용

구 분	서비스 내용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진. 배설도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스 : 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서 및 인지지원서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등 마. 인지활동지원 : 회상훈련, 기억력향상활동, 잔존기능유지 향상을 위한 사회활동훈련 (옷 개기, 요리하기 등)
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
☐ 다음 항목의 경우 제외 - 가사일상생활서비스 지원은 수급자 본인과 관련된 것만 인정된다. - 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당되지 않는 업무행위는 하지 않는다.	

② 비용의 부담

1. 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이 때에는 양자 간에 제시하여 합의된 실비로 하되 수급자가 원할 경우 별도로 이용계약을 체결할 수 있다.
3. 병원동행 시 발생하는 병원비 및 이동수단 비용 등 기타비용은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 장기요양서비스 이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌에 다음달 5일까지 전월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다. (5일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다)

☐ 방문요양 계좌번호 : 301-0210-6973-01

방문목욕 계좌번호 : 301-0212-2639-61

제13조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항) ① 이용료 비용의 변경

1. 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며, 이용자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.
2. 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초수급자 등의 자격기준에 의한 법 조항에 따라 변경될 수 있고 변경 시에는 그 변경내용에 따른다.
3. 대상자 및 보호자는 계약기간 중이라도 대상자의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화, 등급변경 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단, 이 때는 기관의 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경을 요청하여야 하며 기관은 이를 수용하여 내용을 변경 적용하여야 한다.

② 이용료 비용의 변경방법 및 절차

다음 각 목의 요건에 해당될 경우에는 수급자 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 계약할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

1. 해당요건

- 가. 노인장기 요양보험 수급자의 등급, 급여내용, 자격기준이 변경되었을 경우
- 나. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있다)
- 다. 매년 노인장기 요양보험 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
- 라. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

2. 변경 방법 및 절차

- 가. **신규 및 갱신계약** →계약자상담, 계약→ 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스제공
- 나. **등급, 급여내용 변경**→계약자상담, 변경계약서 작성→욕구사정 및 급여계획→변경된 급여계획서 통보→서비스제공
- 다. **자격기준, 시간, 횟수, 주소 등 기재사항 변경**→변경계약서 작성→서비스 제공
- 라. 매년 노인장기요양보험 급여 수가 변경 → 변경내용 안내(안내장 발송)로 변경계약서를 대신함.

③ 특별한 보호를 필요로 하는 경우

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 수발자의 보호가 필요한 경우를 말하며, 이런 경우에는 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다.
2. 이 때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관과 협의를 거쳐 본인부담이 최소한으로 되도록 노력한다.

④ 병원진료에 관한 사항

1. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우나 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우에는 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 돕는다.
2. 수급자에 대한 상태 등의 정보를 보호자 또는 담당의사에게 제공함으로써 진료에 도움을 준다.
3. 경미한 질병 등으로 병원진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하지만, 부득이한 경우 담당직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이 때 발생하는 진료비는 이용자나 보호자가 부담한다.
4. 병원진료를 위한 이동차량의 이용료는 이용자 또는 보호자가 부담한다.
5. 보호자와의 연락을 통해 이용자의 병원진료 결과나 상태변화 등을 파악, 기록 관리한다.

⑤ 응급상황에 관한 사항

서비스 제공 도중 응급상황 발생 시 담당직원은 응급상황 대응지침에 따라 수행하여야 한다.

⑥ 서비스 비용의 부담에 관한 사항은 제9조 (월 이용료 및 기타 비용 부담액)의 사항을 준수한다.

제14조(신원인수인의 권리 및 의무) 신원 인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원을 확인하고 건강상태를 점검하여 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다 하여 건강관리 등에 임한다. 신원인수의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

① 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

1. 이용자의 상태에 대해 알 권리
2. 이용자의 서비스 제공 내용에 대해 알 권리, 장기요양급여비용등에 관하여 자료를 요청할 권리가 있다.
3. 이용자의 상태변화에 따른 서비스제공 변경 요청의 권리
4. 이용자에게 업무범위 내에서 질 높은 서비스를 요청할 권리

② 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

1. 방문요양, 방문목욕 서비스 제공 계약과 관련하여 이용자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 상세히 설명하여야 하거나 담당직원의 질문에 성실히 응하여야 하며, 기본 자료 및 기타 필요한 자료의 요청 시 기관에 제공하여야 한다.
2. 이용자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 하며, 계약 시 기재된 사항이 변경되거나 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있다.
- ⑤ 이용자가 고의적으로 본 센터와 담당 요양보호사에게 손해를 끼쳤을 경우 배상의 책임을 진다.
- ⑥ 관계 법령에 의하여 이용자를 위해 발생하는 제비용을 부담할 의무를 진다.

제15조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항) ① 배상책임보험의 가입 및 납부

1. 기관은 사회복지공제회에 배상책임보험을 가입하며, 담당 요양보호사의 근무시작일로부터 1년 간으로 가입하고 매 1년마다 갱신한다.
2. 가족에게 급여를 제공하는 요양보호사는 관련규정에 따라 배상책임보험 가입에서 제외한다.

② 서비스제공자의 배상책임

1. 기관의 담당 직원의 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2. 담당 직원의 학대(「노인복지법」 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제 39조의 9의 금지행위)로 인하여 수급자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

③ 서비스제공자의 면책 범위

1. 수급자의 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
2. 기관에서 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
4. 수급자의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제16조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항) ① 호소방문요양센터의 직원대표와 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사 등 5인 이상으로 “운영위원회”를 구성하며, 위원장은 관리책임자인 시설장이 맡는다.

② 운영규정의 개정은 “운영위원회” 과반 수 이상의 참석과 과반 수 이상의 찬성 의결 시에 개정할 수 있다.

③ 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」의 규정 및 규칙의 개정 등으로 운영규정의 개정이 반드시 필요할 경우에는 제 1항의 방법으로 운영규정을 개정할 수 있다. 다만, 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거 매년 정기적으로 변경 하는 장기요양보험 방문요양, 방문목욕 급여수가와 재가급여 월 한도액 기준은 운영규정 개정 절차 없이 운영규정 외 별도의 표로 매년 작성, 첨부하여 운영한다.

또한 기관 운영과 관련한 [대한민국 법령의 개정] 등이나 기관의 주소 이전, 전화번호 변경 등에 관해서는 운영규정 개정 절차 없이 관리책임자가 개정 처리할 수 있으며, 개정 즉시 이를 직원들에게 공지하거나 게시하도록 한다.

④ 그 밖에 직원의 임면, 승진 및 포상, 징계 등에 관한 사항을 심의하기 위하여 “운영위원회”를 소집할 수 있으며, 기타 운영에 필요한 중대한 사항이 있을 때는 관련 규정에 근거하여 “운영위원회”에서 결정하여 의결 조치한다.

⑤ “운영위원회”의 구성에 있어서는 징계 등의 불리한 사항에 한하여 심의의 공정성이 최대한 확보

될 수 있도록, 심의내용과 관련된 직원을 위원에서 제외하는 등의 조치를 취하여야 하며, 위원장인 시설장이 이에 해당될 때에는 구성원 과반 수 이상의 찬성으로 임시위원장을 지정하여야 한다.