

운영규칙

사업장명	에덴재가노인복지센터
소재지	경기도 광명시 양지로 21, 1806호 (T타워)
전화번호	02-2625-6260
대표자	전승희
사업종류	방문요양, 방문목욕

〈 차 례 〉

제 1 장	총 칙
제 2 장	서비스제공의 목적 및 유형
제 3 장	이용이원 및 모집 방법
제 4 장	이용계약
제 5 장	장기요양서비스 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차
제 6 장	요양보호사 관리 및 교육
제 7 장	서비스내용 및 비용부담
제 8 장	서비스제공자의 응급상황 및 배상책임과 면책범위
제 9 장	운영규정 개정방법 및 절차

제 1 장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 재가장기요양기관(이하 "기관"이라 한다) 에덴재가노인복지센터 운영에 필요한 기본사항을 정함으로써 재가 장기요양 서비스 방문요양, 방문목욕의 체계적이고 합리적인 업무 수행과 근무 능력의 향상을 도모하고 서비스 대상자 및 지역사회 주민의 복지 증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

기관의 운영에 관하여 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제3조 (규정준수의 의무)

기관의 직원은 이 규정을 준수하여 상호 협력하며, 기관의 발전과 복리 증진에 노력함과 동시에 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

- ① 직원은 관계법령, 정관, 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 명령에 복종하여야 한다.
- ② 직원은 직무의 내·외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
- ③ 직원은 직무의 내·외를 불문하고 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.
- ④ 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 못한다.
- ⑤ 직원은 직무상 능력의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리 목적 또는 정치 운동의 업무에 종사하지 못한다.
- ⑥ 직원은 개별 대상자에 대해 서비스의 목적과 목표에 도달할 수 있도록 모든 지원을 아끼지 않으며 서비스의 진행과 결과에 대해 대상자와 항상 협의하고 함께 노력한다.
- ⑦ 직원은 대상자와 가족의 사생활 보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

제 2 장 서비스 제공의 목적 및 유형

제4조 (서비스 제공의 목적)

신체적, 정신적인 이유로 자립적이고 독립적인 일상생활을 유지하기 어려운 어르신 중 장기요양 인정등급 1~5등급 판정을 받은 어르신의 가족 수발 부담 경감과 어르신의 삶의 질 향상을 위하여 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 가정으로 파견하여 방문요양 서비스(신체활동지원, 일상생활지원, 개인활동지원, 정서지원)를 제공함으로써 청결한 노후 생활을 보조하고, 정기적인 수급자 건강 체크를 통하여 서비스 대상 어르신들의 신체적, 정서적 건강의 유지 증진을 목적으로 한다.

제5조 (서비스 제공의 유형)

- ① 방문요양 : 요양보호사를 대상자 가정에 파견하여 식사하기, 화장실가room, 목욕하기, 세탁, 정리정돈, 식사준비, 취미활동, 건강관리, 응급처치, 기타 일상생활 지원

옷 갈아입히기, 목욕하기, 머리 감기 등의 신체적 수발에 관한 서비스 및 가사 지원, 개인활동지원, 우애 서비스 등의 일상생활지원 서비스, 신체활동지원 서비스를 제공한다.

- ② 수급자 및 가족 상담 : 수급자 어르신의 자립생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지 관련 상담 사업을 실시한다.
- ③ 지역연계 서비스 : 지역사회 내에서 인적, 물적 복지자원의 발굴 및 관련 기관의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.
- ④ 기타서비스 : 그 외 기타 사회복지 발전을 위한 사업을 실시할 수 있다.

제 3 장 이용 인원 및 모집 방법

제6조 (이용 인원에 관한 기준)

- ① 기관은 이용 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 하며 재가장기요양기관 설치신고 시 최소 인력 기준을 항상 충족하여야 한다.
- ② 이용 인원은 노인장기요양보험 인정등급인 1~5등급을 받고 방문요양 또는 방문목욕 서비스를 받고자 하는 대상을 말하며 재가기관의 특성상 모집 정원은 따로 제한하지 않으며 기관이 관리할 수 있는 적정 인원을 이용 정원으로 판단하여 운영한다. (단, 5등급 수급자를 모집하기 위해서는 치매특별등급 급여제공 교육 과정을 이수한 요양보호사와 치매특별등급 급여제공 관리자 교육 과정을 이수한 자가 있을 경우에 한한다.)
- ③ 기관은 모든 서비스를 책임지고 관리할 수 있는 관리 책임자를 반드시 1인 이상 고용하여야 한다.

제7조 (대상자)

이용 대상은 장기요양등급 인정대상자(방문요양 1~5등급), 일상생활 수행능력에 지장이 있는 65세 이상의 어르신 및 64세 미만의 노인성 질환을 가진 대상자이어야 한다.

제8조 (모집방법)

기관은 수급자의 모집을 위해 지역 내에서 다양한 방법을 활용하여 홍보하며 기관 경영에 필요한 비용 창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력해야 한다.

- ① 가가호호 방문하여 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- ② 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
- ③ 전단지과 홍보물을 제작하여 기관에 비치한다.
- ④ 홍보의 방법, 시기 및 횟수, 비용은 기관이 홍보를 실시하려는 상황에 적절하다고 판단되는 방법을 택하여 홍보를 실시할 수 있다.
- ⑤ 에덴재가노인복지센터 홈페이지에 장기요양 급여(방문요양, 방문목욕)와 등급 신청 및 이용절차를 게시하고, 장기요양 서비스 이용에 대한 문의가 있을 경우 등급 신청 및 이용절차에 대해 상담한다. (단, 본 기관에서 제공하지 않은 급여 종류에 대한 문의는 유관기관으로 연계한다.)

제 4 장 이 용 계 약

제9조 (서비스 제공자 및 서비스 이용 대상자와 보호자의 기본 책무)

① 서비스 제공자의 의무

- 모든 서비스의 제공은 수급자와 체결한 계약 사항에 의한다. (단, 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.
- 계약 체결 시 기관의 일반 정보, 제공 서비스 유형 및 시간, 수급자의 비용 부담과 관련한 사항에 대하여 충분히 안내한다.
- 기관은 정당한 이유 없이 서비스 제공 요구를 거절할 수 없으며, 급여제공 곤란 시 수급자 및 가족, 보호자와 사전 협의하여야 한다.
- 서비스 대상자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공해야 한다. (단, 서비스 대상자의 병원 입원 및 요양원 입소 시에는 급여 서비스를 제공하지 않는다.)
- 서비스 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락해야 한다. (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다.)
- 표준 수발 서비스를 성실히 이행해야 한다.

② 서비스 이용 대상자와 보호자의 의무

- 월 이용료(본인부담금, 비급여 등)를 납부해야 한다.
- 보호자와 인적 사항 및 연락처가 변경되었을 경우에는 기관으로 즉시 통보해야 한다.
- 방문요양 서비스 전 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응해야 한다.
- 서비스 대상자 및 보호자는 서비스 개시 전 서비스 대상자의 건강상의 이상 증세에 대한 상세히 설명해야 하며, 설명이 되지 않은 부분에 대한 사고는 서비스 대상자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. (단, 담당 요양보호사가 요양보호사의 업무 범위에 벗어난 서비스를 요청받았을 경우 서비스 대상자 및 보호자의 요구를 거절할 수 있다.)

제10조 (신원인수인의 권리와 의무)

- ① 서비스 이용자 및 그 보호자는 서비스 제공기관을 선택할 권리를 갖는다.
- ② 서비스 이용자 및 그 가족은 기관에서 수집, 관리하는 이용자 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ③ 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보하여야 한다.
- ④ 서비스 이용자에 대한 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정하고 기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 서비스 이용자 및 그 가족은 기관에서 제공하는 서비스 실시에 적극적으로 협력하여야 한다.
- ⑥ 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상, 재산상의 분실, 파손 등의 사고를 미연에 예방하도록 노력하여야 한다.

제11조 (이용 절차)

- ① 노인장기요양법상 장기요양 등급판정을 받고 본 기관에 전화

02-2625-6260
에덴재가노인복지센터

이메일 eden-7007@daum.net, 방문으로 신청 접수한다.

- ② 신청 접수 후 기관은 수급 대상 어르신 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담을 하고 장기요양급여 이용계약서 표준약관과 개인정보 제공 및 활용 동의서에 서명하므로 계약을 체결한다.
- ③ 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관으로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조종하도록 한다.

제12조 (이용 계약에 관한 사항)

- ① 서비스 이용 전 이용 계약서를 작성하며 계약기간 및 계약목적은 계약서 내용에 의한다.
- ② 이용 계약은 수급자의 선택을 존중하고 표준장기이용계획서를 기초로 체결하며 초과 사용에 대해서는 충분한 사유가 있어야 하고 그 사유에 대해서는 서면으로 동의를 받도록 한다.
- ③ 계약서는 '장기요양급여 이용계약서 표준약관'을 사용하고 계약 당사자, 계약기간, 급여범위, 급여 이용 및 제공, 이용료, 건강관리 등 기타 사항을 포함하고 개인별장기요양이용계획서 내용을 반영하여 실제 급여 내용을 작성한다.
- ④ 계약 기간은 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다.
- ⑤ 계약의 목적은 수급자의 욕구를 통한 서비스를 목적으로 하고 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양 또는 방문목욕 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 수발 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
- ⑥ 월 이용료는 장기요양급여비용 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 월 한도액 내의 사용 금액 중 일반 대상자는 15%, 감경 대상자(의료수급권자, 차상위 의료급여 건강보험 자격 전 환자(희귀난치성, 만성질환자), 저소득층(본인 일부 부담금 감경을 위한 소득과 재산 등이 일정 금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)는 6% 또는 9%, 기초생활수급자는 각 지자체의 지원(15%)으로 함을 원칙으로 하며 월 한도액을 초과한 금액과 비급여 사항에 대해서는 본인이 100% 비용을 부담하여야 한다.
- ⑦ 장기요양 등급별 재가급여 월 이용료 한도액은 다음과 같다.

<장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시> 2024.01.01

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

- ⑧ 서비스 이용 계약 시 수집되는 수급자 개인의 정보에 대해서는 기관의 개인정보 보호 지침을 토대로 개인정보 보호를 철저히 하며 수급자나 보호자에게 이를 안내하고 개인정보 제공 및 활용 동의서를 받음을 원칙으로 한다.
- ⑨ 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 무조건적으로 수용하며 사전 납부된 이용료는 계약 해지 일자까지 총 이용 비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종료 후 15일 이내에 계좌로 지불한다.

- ⑩ 의료 서비스는 대상자 및 보호자의 의사를 따르며 특별한 요구사항이 없을 경우 연계된 의료 기관을 방문하여 서비스를 제공받고 해당 비용은 월 이용료에 포함되지 않으며 대상자 및 보호자가 지불한다.

제13조 (계약 해지 등 기타사항)

기관의 운영규정 및 기관운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.

- ① 기관은 이용자가 기관 운영에 피해를 입혔다고 판단될 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
- ② 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 원인 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

제 5 장 장기요양서비스 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차

제14조 (장기요양서비스 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

- ① 기관은 수급자와의 이용 계약서의 계약기간 중 보건복지부 고시에 의한 수가를 기준으로 비용을 산정하며, 고시 변경으로 인해 서비스 급여의 수가 및 본인부담금(이용료)의 비용이 변경되는 경우(의료보호 종류 변경 또는 감경 대상자 확정, 수급자의 등급의 변경, 요양급여 수가 기준의 변경 포함) 수급자 및 보호자와 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경에 관한 내용을 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 안내할 수 있으나 이용 계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하거나 수급자의 건강 상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우 수급자 및 보호자와 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 반영하여 수급자 및 보호자에게 방문하여 미리 서면으로 통보해야 한다.
- ② 현재 장기요양서비스 비용의 수가는 아래와 같으며, 장기요양등급에 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가가 산정되고, 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 마무리에 소요된 총 시간을 말하며, 대상자의 신체적, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 해당 서비스 시간의 수가를 100%를 가산한다. (단, 120분 미만에 한 한다.)

구분	수가 (1회당)	구분	수가 (1회당)
30분	16,630	60분	24,120
90분	32,510	120분	41,380
150분	48,250	180분	54,320
210분	60,530	240분	66,770

(단, 병원 동행으로 종료시간이 초과되거나 수급자(보호자)가 270분 이상 480분 미만 서비스를 제공받고자 할 경우 월 4회에 한하여 서비스를 이용할 수 있다.)

- ③ 현재 건강보험공단의 장기요양비용에 따른 본인부담금의 비율은 아래와 같다.

일반대상자	40%감경	60%감경	기초생활수급대상자
	7		예천세무지원센터

15%	9%	6%	0%
-----	----	----	----

- ④ 본인부담금 징수는 수급자(이용자) 및 보호자가 기관의 계좌로 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가할 경우 요양보호사가 수급하여 기관에 납부하거나 기관 관리자가 현금으로 수령하여 기관의 계좌로 송금한다.
- ⑤ 기관은 본인부담금 납입 확인 후 이를 증명하는 영수증을 수급자(이용자) 및 보호자에게 발행해 주어야 한다.

제 6 장 요양보호사 관리 및 교육

제15조 (서비스향상 및 관련교육)

- ① 기관은 서비스 질 향상을 위한 방안으로 매년 교육계획을 별도로 수립하여 실시하도록 하며, 전 직원은 기관의 교육에 참여함을 원칙으로 한다.
- ② 교육은 서비스 질 향상을 위한 요양보호사 직무교육 및 기관운영과 개인정보보호 관련 교육, 급여제공 지침 교육을 매년 1회 이상 실시함을 원칙으로 한다.
- ③ 전 항의 교육 외에 기관이 판단하여 필요하다고 생각되는 교육을 추가로 실시할 수 있으며, 전 직원은 교육 참여의 의무를 다하여야 한다.
- ④ 교육일정은 직원이 참여하기 용이한 시간을 선택하여 실시하며, 교육에 불참하는 인원에 대해서는 참여를 독려하고 만약 특별한 사유 없이 연속적으로 3회 이상 교육에 불참하는 직원은 그로 인해 야기되는 징계 등의 불이익에 대해 이의를 제기할 수 없다.

제16조 (요양보호사 관리)

- ① 요양보호사는 서비스 제공 대상에 따라 1급과 2급으로 구분한다.
- ② 요양보호사 1급은 장기요양수급자 등 모든 노인 등에게 신체활동 및 일상생활 지원서비스를 제공하며, 2급은 장기요양수급자의 신체활동지원 서비스 외의 모든 서비스를 제공한다.
- ③ 기관 담당자는 직원 회의를 주관하며 기관의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호 간에 활동 내용과 정보를 공유할 수 있도록 한다.
- ④ 담당자는 전화, 구도, 서면으로 활동을 점검한다.
- ⑤ 요양보호사 수당은 시간급으로 실정에 따라 기관의 장이 결정하여 근로계약서를 작성하며, 매월 종료 후 익월 30일(휴일의 경우 익일)에 지급한다. (단, 전 직원 재가급여전자관리 시스템 RFID의 전송률이 75%를 초과하지 못할 경우 익월 28~31일 사이에 지급하며, 이를 예방하기 위하여 관리자는 요양보호사들에게 FRID의 사용을 적극 권장하고, 수시로 RFID 사용 방법을 안내한다.

제17조 (요양보호사의 의무)

- ① 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 기관 및 대상자에게 연락하여 양해를 구한다.

- ③ 의사결정 시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- ④ 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- ⑤ 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계 유지에 힘쓴다.
- ⑥ 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 하지 않는다. (단, 본인이 요청하거나 정서 안정 등 필요하다고 판단될 때 종교활동을 할 수 있다.)
- ⑦ 대상자와 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑧ 급여제공 기록지와 수급자 상태변화 기록지는 정확히 기록하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석한다.
- ⑨ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)을 예방하고, 사고 발생 시 기관 담당자와 상의한다.
- ⑩ 기관과의 계약 외에 대상자와 별도로 거래한 경우 발견 시 퇴사조치할 수 있다.

제 7 장 서비스 내용 및 비용 부담

제18조 (서비스 제공의 기본 원칙)

기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음 각 호의 원칙을 준수한다.

- ① 인권보호 : 성, 연령, 종교, 건강 상태 및 장애, 경제 상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
- ② 자기결정 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기 요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중해야 한다.
- ③ 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자가 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- ④ 사례관리 : 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하기 위해 사례관리 및 사례회의를 실시하여야 한다.
- ⑤ 비밀 보장 : 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀 보장해야 한다.
- ⑥ 기록 및 공개 : 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- ⑦ 부당청구 금지 : 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.
- ⑧ 급여제공 기록지와 수급자 상태 변화 기록지는 정확히 기록하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 계약 등 관련 절차 준수 : 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙 등의 근거 규정을 준수해야 한다.

제19조 (서비스의 내용)

이용 계약 후 제공되는 방문요양 서비스⁹에는 신체활동 지원, 일상생활재지원, 복귀센터

활동 지원, 정서지원을 포함하며, 그 내용은 아래와 같고, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동될 수 있다. (단, 치매 특별 등급인 5등급 수급자의 경우에는 인지활동 프로그램(인지 자극활동)과 잔존 능력 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련 서비스만 제공할 수 있다.

< 신체 활동 지원 서비스 >	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등 사용물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액 물 양치, 틀니 손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
옷 갈아입히기	의복 준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복 정리
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리 감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변 도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리 지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
목욕도움	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 사용물품의 정리
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 도움, 산책
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
신체기능의 유지증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습 보조, 기구 사용 운동보조, 보조구 장치 도움
< 인지 활동 지원 >	
인지자극 활동	인지 자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
일상생활 함께하기	잔존기능 유지 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동 개인 활동 및 가사 활동의 수행
< 정서 지원 서비스 >	
말벗·격려	안부 확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화, 편지, 전화 등의 방법으로 급여 대상자의 욕구 파악 및 의사전달 대행
< 가사 및 일상생활 지원 서비스 >	
외출시 동행	장 보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
일상업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행, 관공서 업무 대행 등
식사준비	수급자를 위한 식사, 재료의 준비, 밥 짓기, 국, 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등

청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리 배출, 내부 정리, 이부자리 정돈, 옷장 서랍장 등 정리
세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

제20조 (서비스 제공의 절차)

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

- ① 신청 접수 : 전화 또는 신청자 내방 접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기 요양 수급자 여부를 확인한다.
- ② 사전 방문 : 가정을 방문하여 신청 수급자에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.
- ③ 욕구 사정 : 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공을 결정한다.
- ④ 서비스 계약 체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자가 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 공단으로 계약 내역 및 급여제공계획서를 통보한다. 단, 기초수급자(또는 의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자), 기타 의료급여 수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군, 구청장에게 계약 승인을 득해야 한다.
- ⑤ 서비스 제공 및 사후관리 : 계약에 따라 서비스를 제공하며, 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 변화에 따른 상태 변화를 체크한다.

제21조 (서비스 비용의 부담)

- ① 기관은 전월 1일부터 말일까지의 서비스 비용을 매월(익월) 1일에 정산하고, 수급자 및 보호자에게 5일까지 안내하여야 하며, 서비스 이용자(보호자)는 안내받은 서비스 비용을 안내받은 날로부터 10일 이내에 납부하여야 한다.
- ② 본인부담금의 비율은 본 센터 운영규정 제12조4항에 기준하며 급여비용 산정은 제12조2항에 기준하고 그 외에 추가적으로 발생하는 서비스에 대해서 비용은 서비스 이용자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다. (단, 추가적으로 발생하는 비용에 대해서는 수급자 또는 보호자의 동의를 받은 후 서비스를 진행하고 그 비용의 100%를 청구해야 한다.)
- ③ 본인부담금 징수는 수급자(이용자) 및 보호자가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며 온라인 송금이 불가할 경우 관리 책임자 또는 요양보호사가 수금하여 기관에 납부한다.
기관계좌 : 에덴재가노인복지센터 농협은행 301-0204-3599-21
- ④ 기관은 본인부담금 납입 확인 후 이를 증명하는 영수증을 수급자(이용자) 및 보호자에게 발행해 주어야 한다.

제22조 (기록 및 보존)

서비스 제공 내역, 서비스 계약서 등은 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙의 규정에 따라 보존해야 한다.

- ① 장기 요양 서비스 제공(이용) 계약서, 급여제공계획서
- ② 급여제공 기록지, 수급자 상태변화 기록지
- ③ 급여 대상자로부터 수납 후 발급한 장기요양급여비용 영수증
- ④ 노인 장기요양급여비용 청구서, 청구명세서

제 8 장 서비스 제공자의 응급상황 및 배상책임과 면책범위

제23조 (응급상황시 처리절차)

- ① 요양보호사가 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사는 119 또는 응급의료기관, 서비스 제공 기관, 수급자의 가족 및 보호자에게 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 기관은 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료 기관이나 119에 신고하거나 요양보호사가 신고하였는지를 확인한다.

제24조 (배상책임 및 면책범위)

서비스 계약 시 다음 각 호에 내용을 기재하고 수급자(이용자) 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

- ① 기관은 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 전문인 배상책임보험에 의무가입하도록 하며 요양보호사 등 종사인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.
- ② 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리해야 한다.
 - 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상 책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)를 청구할 수 있다.
 - 서비스 제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해에 대해서는 심의회를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모해야 한다.
- ③ 서비스 제공자의 면책의 범위는 다음과 같다.
 - 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 서비스 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
 - 특히 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스러운 발작 증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
 - 기타 이 외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.
- ④ 수급자(이용자)는 센터와 관리 책임자, 사회복지사, 요양보호사의 서비스 실시 에 적극적으로 협력한다.
- ⑤ 서비스 제공시간 이 외의 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

제 9 장 운영규정 개정방법 및 절차

제25조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

본 운영규정은 센터의 운영 여건에 맞추어 개정할 경우에는 다음의 방법과 절차를 따른다.

- ① 기관의 운영규정을 개정할 경우에는 직원회의를 통해 직원 과반수의 동의를 얻는다.
- ② 개정 내용 중 직원에게 불이익이 있다고 판단 될 경우, 직원은 거부할 수 있으며 이 내용은 회의 참석자 전체의 의견을 수렴하여 결정한다.
- ③ 직원에게 불이익이 없거나 직원복지 향상에 대한 것일 경우, 별도의 운영규정 개정회의없이 대표, 기관장, 사회복지사 등이 수정한 사항을 직원회의 시 공개하고 설명하여 참석자의 거수로 동의를 구할 수도 있다.