

[운영규정]

제5장 서비스 이용계약

제14조 【계약의 목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제15조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인” (이하 ‘보호자’ 라 함)과 계약이 가능하다.

2. 기관은 해당 사업에 따라 다음 각 호의 순서에 맞게 이용계약을 체결한다.

① 대상자 또는 보호자의 이용 신청 시 각 사업별로 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

-노인장기요양 대상자는 “노인장기요양보험법시행규칙 서식6.장기요양인정서(이하 ‘장기요양인정서’ 라 함)”와 “노인장기요양보험법시행규칙 서식7.개인별장기요양이용계획서(이하 ‘개인별장기요양이용계획서’ 라 함)”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

-장애인활동지원 대상자, 가사간병 사업 대상자는 “사회복지서비스 및 급여 결정 통지서”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 해당 지자체 전화 또는 차세대 전자바우처를 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

-치매환자 돌봄재활 지원사업 대상자는 주소지 관할 보건소[치매안심센터]에 전화로 확인 할 수 있다.

② 기관과 대상자(또는 보호자)는 서비스 개시 전에 각 사업별로 계약을 체결하여야 한다.

-노인장기요양 사업 : 해당 사업의 지침에 의하여 계약을 체결한다.

-장애인활동지원서비스 : 해당 사업의 지침에 의하여 계약을 체결한다.

-가사간병서비스 : 해당 사업의 지침에 의하여 계약을 체결한다.

3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 각 사업별로 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.

4. 노인장기요양 사업에 의한 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제3항에 따라 지체 없이 장기요양 급여내용통보서를 공단에 통보하고 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험법시행규칙 별지12,13,14.급여제공기록지에 기재·관리하여야 한다.

5. 그 외 사업의 계약에 대한 변경 사항은 각 사업지침에 의하여 관리한다.

제16조 【계약기간】

1. 노인장기요양보험 이용자의 경우 계약기간은 장기요양 인정서에 기록된 유효기간 내로 하며 장기요양등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.

2. 그 외 사업의 경우 서비스 요청일 시작하여 그 해 12월 31일로 한다.

3. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
4. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 ‘계약기간 자동연장’에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제17조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유에 의하여 서비스제공 요구를 거부할 수 있으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)에게 사전에 통지하여야 한다.

제18조 【대상자(또는 보호자)의 책임이행】

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제19조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 - ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.
2. 신원인수인의 의무
 - ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제6장 서비스 품질보장 및 제공절차

제20조 【서비스 품질보장의 기본원칙】 아래와 같은 원칙을 실현하는데 최선을 다한다.

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서

대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제21조 【서비스 제공의 절차】

이용자는 해당 사업의 지침에 의거하여 제공기관을 선택하여 체결할 수 있으며, 서비스 이용에 대한 전반적인 사안은 각 사업별 지침에 따른다.

1. 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 또는 가사간병 방문지원 사업 적격자 확인(바우처 결정통지 여부 및 연령 만65세 도과 여부 등 확인) 등을 통해 장기요양수급자 여부와 해당 사업 대상자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정: 급여계약 의사가 있는 노인장기요양 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자 가정에 사전 방문해 “별지5.낙상위험측정기록지”, “별지6.욕창위험측정기록지”, “별지7.욕구사정기록지”, “별지8.인지기능검사”를 이용하여 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 “별지9.낙상·욕창위험측정,인지기능·욕구사정실시현황표”에 실시내역 및 결과를 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
3. 서비스 계약 체결: 기관과 대상자(또는 보호자)는 제13조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.
4. 서비스 제공계획: 대상자의 개인별장기요양이용계획서와 본조 제2항에서 작성한 기록지를 토대로 “별지10.장기요양급여제공계획서(이하 ‘급여제공계획서’라 함)”를 작성·수립하고 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
5. 서비스 제공계획 통보: 기관은 노인장기요양 대상자(또는 보호자)의 경우 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
6. 서비스 제공: 기관은 노인장기요양 대상자에게는 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 “별지11.서비스제공일정표(이하 ‘서비스제공일정표’라 함)”를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
7. 대상자관리: 작성한 급여제공기록지를 태그사용자에 한해 월1회 수급자(또는 보호자)에게 제공한다. 또한, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 “별지16.사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
8. 사후관리: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제22조 【서비스제공자변경 및 서비스 세부계획변경】

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하도록 노력하여야 한다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인 사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.

제23조 【서비스 제공내용】

기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제3조[사업의 내용]에 명시된 바와 같으며, 대상자별 구체적 제공내용은 제19조[서비스 제공의 절차]4항 급여제공계획서와 제19조[서비스 제공의 절차]6항의 서비스제공일정표에 따른다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.

제24조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우】

1. ‘대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우’ 라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제25조 【응급상황 발생 시 처리절차】

1. 기관의 요양보호사 또는 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 「응급상황 대응지침」에 따라 대처한다.
2. 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119로 신고한 후 응급조치를 취해야 한다.
3. 직원은 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 기관으로 즉시 보고하여야 하며, 기관은 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

제7장 서비스 이용료

제26조 【서비스 이용료】

기관이 제공하는 노인장기요양 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항」에 따른다. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

- ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [별표1]에 따른다.
- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 [별표2]와 같다.

② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 [별표3]과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

3. 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

① 방문간호서비스의 급여비용 산정은 대상자의 질병명, 요양등급 등과 상관없이 1회 방문당 서비스 제공시간을 기준으로 하며, [별표5]에 따른다.

제27조 【기타 비용부담】

1. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.

2. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제28조 【서비스 비용부담】

1. 노인장기요양 대상자의 경우 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 대상자가 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 대상자(또는 보호자)에게 통보한다.

2. 통보를 받은 대상자(또는 보호자)는 매월 말일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.

3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 한다.

단, 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다.

4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 “별지25.장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증”을 대상자(또는 보호자)에게 발행하고 “노인장기요양보험법시행규칙 별지34.본인부담금수납대장”에 기록한다.

5. 대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제 자료 등) “노인장기요양보험법시행규칙 별지25.장기요양급여비납부확인서”를 발급하고 “별지26.장기요양급여비납부확인서발급대장”에 기록한다.

6. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.

제29조 【이용료 변경방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.

① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우

② 노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우

③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 변경 계약서를 작성·이행한다.

3. 그 외 사업 대상자의 경우 해당 지침에 따른다.

제8장 계약해지

제30조 【계약해지】

1. 계약해지는 이용자 및 기관의 해약 통지나 대상자의 사망으로 종료된다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
 - ⑤ 해당 사업 대상에서 제외되어 서비스가 종결된 자.

제31조 【절차 및 기한】

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제28조[계약해지]에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “별지27.장기요양급여제공종결(계약해지)통보서”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
3. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

진천재가노인복지센터