
운 영 규 정

행복한우리집재가복지센터

목 차

제 1장 사업의 목적과 내용, 조직과 업무	03
제 2장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항	04
제 3장 이용계약에 관한 사항	05
제 4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항	10
제 5장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	10
제 6장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항	12
제 7장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	13
제 8장 운영위원회의 설치 및 운영	13
제 9장 인력관리 규정에 관한 사항	14
제10장 보수에 관한 사항	18
제11장 근로자의 복리후생에 관한 사항	23
제12장 안전과 보건에 관한 사항	29
제13장 고충처리 절차에 관한 사항	34
제14장 회계 및 물품·비품 관리	38
부 칙	42

제 1장 사업의 목적과 내용, 조직과 업무

제1조 명칭

이 회사의 명칭은 행복한우리집재가복지센터라고 한다.

제2조 적용 범위

이 규정은 회사의 모든 근로자, 수급자에게 적용하며 임시근로자와 준 근로자에게는 준용한다.

제3조 목적

행복한우리집재가복지센터(이하 “회사”라 한다.) 사업의 목적은 노인장기요양법, 사회복지법, 노인복지법에 근간을 두고 설립된 재가노인복지시설로서 사랑과 사회복지의 가치를 실현하기 위해 신체적, 정신적, 경제적, 사회적보호가 필요한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하는 지역사회 허브 역할을 통해 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

제4조 사업 내용

1. 회사의 사업은 재가노인복지시설 방문요양사업으로 한다.
2. 노인상담 및 그 가족을 위한 상담, 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지관련 상담 사업을 실시한다.
3. 인적, 물적 복지자원의 발굴 및 관련 회사와의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.

제5조 조직

1. 기구 및 조직

회사의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직과 직제는 센터의 특성에 따라 정할 수 있다.

2. 업무조직

- 1) 회사의 업무조직은 아래와 같다.

직종	직종의 구분
운영지원	- 국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 - 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항 - 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 - 인력배치 및 근로자의 근무체제에 관한 사항 - 수급자 모집 및 홍보에 관한 사항 - 공단시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항

직종	직종의 구분
수급자관리	- 수급자 상담 및 급여계획에 관한 사항 - 프로그램계획 및 운영에 관한 사항 - 근로자교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 - 수급자 모집, 상담, 사례관리에 관한 사항
요양	- 기능회복훈련 및 신체활동 지원 등

- ② 제1항에도 불구하고 원장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.

제6조 준수 의무

회사의 모든 근로자는 본 규정을 준수하고 상호협력하여 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제 2장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제7조 이용 정원

본 회사에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양보험제도의 제반사항을 준수한다.

1. 본 회사는 방문요양 서비스로 **인원수 관련 별도의 인원제한을 두지 않는다.**
2. 다만, 단기보호, 입소회사를 새로이 사업내역에 추가하여 운영을 하게 될 경우에는 노인장기요양회사 인원 정원규정을 준수한다.

제8조 수급자의 자격

1. 노인장기요양법상 등급판정을 받은 수급자
2. 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자
3. 기타 보호가 필요하다고 회사장이 인정한 자

제9조 수급자의 모집 방법

1. 재가노인복지시설 정보의 안내
 - 1) 회사는 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 하고, 재가노인복지시설이 제공하는 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양급여별 급여의 내용, 시설·인력 등 현황 자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시한다.

2) 제1항에 따른 게시 내용, 방법, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령에 따른다.

2. 수급자에 대한 안내

1) 회사는 운영 규정의 개요, 근로자 근무 체계, 제공하는 장기요양급여의 종류, 비급여대상, 항목별 비용 및 평가 결과, 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요 사항을 수급자가 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.

2) 회사가 노인장기요양보험 공단 홈페이지에 게시하여야 하는 내용은 다음 각호와 같으며 각호의 내용이 변경되는 경우에는 공단의 홈페이지에 바로 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

- ① 시설의 구조, 설비 상태 및 건물 전경 등의 사진
- ② 회사의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- ③ 회사에 소속된 인력 종류별 근로자 수, 장기요양요원이 해당 회사에서 근무한 연수, 입소(이용)정원 및 현재 입소(이용)정원
- ④ 회사에서 제공하고 있는 급여 종류
- ⑤ 장기요양급여 이용계약에 관한 사항
- ⑥ 비급여대상 항목별 비용
- ⑦ 노인장기요양보험법 제35조의 5항에 따른 전문인 배상책임보험에 가입했는지 여부
- ⑧ 사회복지사업법 제34조의3 보험가입의무에 따른
 - 화재로 인한 손해배상책임 가입 여부(1항)
 - 화재 외의 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 보호대상자에 대한 손해배상책임

3. 본 회사의 서비스 수급자 모집방법은 다음과 같다.

- 1) 인터넷 홈페이지와 회사 밴드, 장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 등의 온라인을 통한 회사홍보
- 2) 상담 : 전화 상담, 전화 상담 후 직접 방문, 당 방문요양센터 직접방문 상담
- 3) 기존 수급자(보호자)의 지인 소개
- 4) 지역의 동사무소에 방문요양사업 실시에 따른 수혜대상 노인에 대한 파악 협조문을 띄우고, 국가 기초수급자 및 저소득층에 대한 발굴사업 시행
- 5) 지역사회 병원 및 단체 등과 연계하여 지역 관내 수급자 확보
- 6) 회사 전단지 광고, 홍보용품(달력) 제작, 아파트 광고 전단 등의 오프라인 지역 홍보

제 3장 이용계약에 관한 사항

제10조 계약 및 계약기간

1. 장기요양급여 계약

1) 수급자와 회사는 장기요양급여 개시 전에 다음 각호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공 계약을 문서(이하 "계약서"로 한다)로 체결해야 한다. 이 경우 재가노인복지시설은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체 없이 수급자에게 발급하고 1부는 재가노인복지시설이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 같다.

① 계약 당사자

② 계약기간

③ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등

④ 비급여대상 및 항목별 비용

2) 회사는 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 표준장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인해야 한다.

3) 회사는 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.

2. 계약기간

1) 노인장기요양보험 수급자의 경우 계약기간은 **인정서의 기록된 유효기간내**로 하며 장기요양 등급의 변동에 따라 **재계약을 실행**한다.

2) 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

① 이용수급자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

② 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간으로 한다.

③ 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약을 할 수 있다.

제11조 계약 목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 회사는 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 재가노인복지시설을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

1. 수급자노인 관리보호 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

제12조 서비스 제공 시간

1. 회사의 서비스 제공일은 매주 월요일부터 토요일로 하며, 서비스 제공시간은 매일 09시부터 18시까지로 정한다.
2. 고객(수급자 또는 보호자)의 요청이 있거나, 회사장이 필요성이 있다고 판단한 경우에는 변경할 수 있다.

제13조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

1. 본 회사에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

구 분		금액	내 역
월 이용한도	보험료	85%	서비스수급자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 85% 건강보험공단 지급 (감경수급자의 경우 91% , 94%, 기초생활수급자의 경우 100% 지원)
자부담	본인부담금	15%	건강보험공단 85%, 본인부담금 15% (감경수급자의 경우 9% , 6% 기초생활수급자의 경우 면제)

2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 신원인수인(보호자 또는 대리인)의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항
신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

1) 신원인수인의 권리

보호자가 급여계약을 하는 경우에는 이용자의 계약, 회사 이용 등에 관한 다음 각호의 권리와 의무를 가진다.

- ① 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- ② 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ③ 표준약관에 따른 이용자 면회 및 외박 외출에 관한 권리
- ④ 이용자의 생활 시설 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
- ⑤ 이용자의 생활공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
- ⑥ 이용자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
- ⑦ 이용자가 청결한 건물 및 부대시설을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- ⑧ 이용자의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알 권리

2) 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 건강 및 필요한 자료를 제공할 의무
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자의 본인부담금을 부담할 의무

- ③ 인적사항 등의 개인정보 변경 시 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- ⑤ 수급자어르신의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무
- ⑥ 그 밖의 이용에 관한 제반사항을 포함한 인수인의 이용 준수 의무

5. 수급자의 의무

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 수급자 및 보호자는 서비스 전 본인(수급자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. 설명되지 않은 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 단, 담당 요양보호사가 서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자와 보호자의 요구를 거절할 수 있다.

6. 계약의 해지 및 기타 사항

- 1) 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일 전까지 회사에 통보해야 한다.
- 2) 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 수급자의 신원을 공개하지 않는다.
 - ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - ③ 심각한 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 재가 서비스를 받기 어렵다고 판단되었을 때
 - ④ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 - ⑤ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - ⑥ 수급자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우
 - ⑦ 다른 이용자의 인권과 안전에 매우 위협이 될 때
 - ⑧ 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
 - ⑨ 이용자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
 - ⑩ 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

7. 이용료

- 1) 이용료
 - ① 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 회사 원장이 정한다.

- ② 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
- ③ 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.
- ④ 월 이용료 및 비급여비용은 회사의 내부에 게시한다.

2) 이용료 납부

- ① 이용자나 보호자는 그 달 이용료를 그 다음달 20일까지 납부하여야 한다.
- ② 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전까지 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 이메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
 < 개정 2017.1.1. 전산시스템 사용 >
- ④ 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

3) 이용료 변경 및 절차

- ① 회사는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
- ② 다음 각호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 - 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 - 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조의 비급여비용이 변경되었을 때
 - 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때
- ③ 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 - 장기요양급여비용이 변경되었을 때는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내 하며,
 - 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.
 - 비급여비용의 변경은 보호자 회의를 통해 변경하며, 변경 시는 재계약을 한다.

4) 이용료 변경 안내

- ① 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 회사가 이용자나 보호자에게 변경 내용을 우편, 문자 등으로 통보 후 유선 안내를 하면 계약 내용이 변경된 것으로 본다.
- ② 본인부담금 감경이 확인되는 경우 계약변경 없이 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.

5) 이용료 등 비용에 대한 반환 : 수급자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌 입금으로 반환한다.

8. 이용 절차

- 1) 노인장기요양법상 등급판정을 받고 회사에 전화나 방문으로 신청, 접수한다.
- 2) 신청, 접수를 받은 회사는 수혜대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약을 체결한다.
- 3) 방문요양 서비스 제공 중 개인이나 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 회사로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

9. 구비서류 : 이용 신청 시 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.

- 1) 주민등록등본 1부
- 2) 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부 (수급권자의 경우에 한함)
- 3) 사진 2매
- 4) 노인장기요양보험 수급권자 - 장기요양 인정서, 표준장기요양이용계획서