

제 3 장 운 영

제11조【이용정원 및 모집방법】

1. 이용 정원

시설의 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.

2. 이용자 및 대상자의 자격

가. 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받을 자

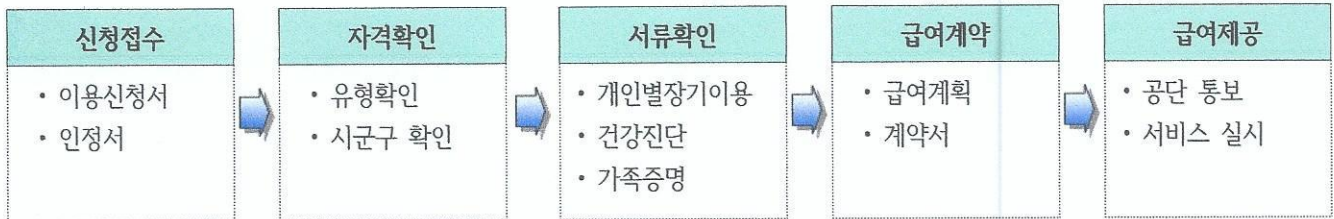
(이하 수급자” 라 한다).

나. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자

다. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자

3. 이용절차

수급자가 이용신청서를 접수하면 시설은 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용합니다.



4.이용자의 모집

- 모집방법은 치매나 파킨슨, 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.
- 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

이용자	홍 보 방 법
온라인	공단사이트등록, 인터넷 홈페이지, 블로그, 밴드
오프라인	홍보지(카달로그) 및 관계기관연계 협력
기타	이용자, 보호자를 통하여 모집, 직접 홍보

제12조【이용계약에 관한 사항】

- 이용계약은 수급자 또는 이용자와 시설과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(시설 주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 장기요양기관이 보관한다.
- 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
- 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 계약체결 기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.
- 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증

서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

- 1) 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 2) 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제13조【계약자, 당사자의 의무와 신원 인수인의 권리·의무】

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
 - 1) 서비스이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
 - 2) “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
2. 서비스이용자 의무
 - 1) 월 이용료 납부 의무
 - 2) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
 - 3) 기타 시설 규칙 이행 의무
3. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무
 - 1) 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
 - 2) 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
 - 3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 보호자(신원 인수인)의 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.
 - 1) 신원 인수인의 권리
 - ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 - ② 수급자의 급여제공계획에 관한 신원 인수인의 알 권리
 - ③ 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
 - ④ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
 - ⑤ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
 - 2) 신원 인수인의 의무
 - ① 입소 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다.

- ② 입소당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.
- ③ 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있다.(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)
- ④ 입소당사자의 상태변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.

제14조【계약의 해제】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
3. 본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 ‘갑’, ‘을’ 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
4. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만할 경우
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
6. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
8. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
9. 수급자가 계약해지를 원하거나, 각호의 계약해지에 해당하는 경우에는 서면으로 계약해지를 통보하여야 한다.
10. 계약해지 된 수급자가 다시 시설과 재계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차로 진행하여야 한다.

제15조【급여비용 및 월 이용료】

1. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납 규정에 의한다.
2. 급여비용은 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 (15%) 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면 받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다.
3. 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감대상자는 본인 부담률이 40%(9%) 이며, 의료수급자 60%(6%)이다. 국민기초생활수급자는 무료 (0%)이다.

[표1]수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

급여종류	일반	40%경감	60%경감	기초수급권자
본인부담금	15%	9%	6%	면제

4. 본인일부부담금이 변경될 시에는 즉시 보호자에게 문서 또는 SNS를 활용하여 통보하며, 변경기준일 기준으로 정산하여 수납한다.
5. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여[식대 및 간식비, 병원진료비(대납한 경우)]로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.

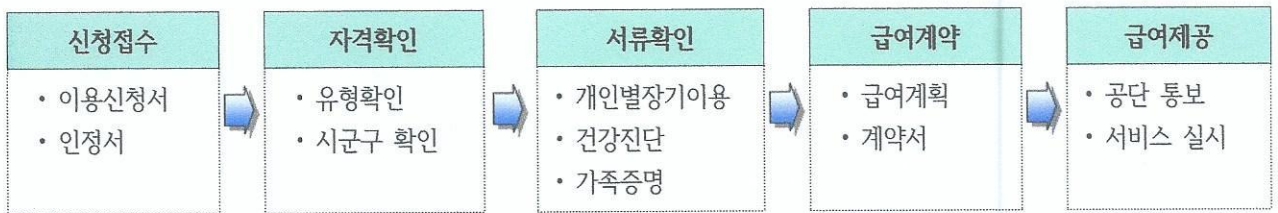
■ <본인부담금 납부 및 미납금 대처 방법>

1. 본인부담금의 납부는 시설 예금계좌 입금, 자동이체, 카드단말기 등을 통한 수납으로 하며, 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무시간 내에 시설 예금계좌에 입금한다.
2. 매월 수급자에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 수급자(보호자)가 시설에 납부해야 할 본인 부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 수급자(보호자)는 매월 30일까지 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 미납금 발생할 시
 - ① 납부촉구 안내문서(독촉장)와 SNS 등을 활용하여 통보
 - ② 내용증명 발송
 - ③ 관할법원에 소액사건 재판 청구
 - ④ 채권확보 및 강제집행 등
5. 미납금 미해결로 종결 시
 - ① 운영위원회에 보고 및 심의, 의결로 회계결손처리
 - ② 사회복지시설 재무회계규칙에는 회계결손처리 사항이 없어 관련사항을 당해연도 결산보고 시
결산보고서와 함께 별도의 양식으로 본인부담금 미납액 손실처리로 희망이음에 보고

제16조 【이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양 보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - 1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - 2) 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우

- 3) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - 4) 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
- 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 - 2) 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내하며, 수급자의 등급판정 결과에 대하여 이용료에 변경사항이 있을시 본인 및 보호자는 필요한 서류를 구비하여 '변경계약서'를 별도로 작성해야 하고, 변경된 등급에 따라 비용을 납부하여야 한다.
 - 3) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.



제17조【서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항】

1. 시설은 방문요양 서비스를 수급자에게 제공하며, 구체적인 서비스 제공내용은 다음과 같다.

구 분	서 비 스 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸 단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스: 외출시 동행, 일상업무 대행 등 라. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등

2. 비용의 부담은 이용료 부담항목과 동일하다.

제18조【서비스 제공자의 배상 책임 및 면책 범위에 관한 사항】

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 시설(이하 “갑”)은 수급자 또는 보호자(이하 “을”)에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 신체적 상해를 초래한 경우
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ③ 수급자 가정의 물품을 파손한 경우
 - ④ 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을

위해 시설은 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 시설이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.

2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.

- ① 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ② 특이질환을 가지고 있던 수급자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는

정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 시설에 책임을 묻지 않는다.

- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 시설은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 반드시 가입한다.

제19조【노인학대 예방】

1. (정의) "노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말하며 신고의무와 절차는 다음과 같다.

- ① 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 시설의 장 및 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인 학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 가. 의료법 제3조 제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - 나. 노인복지시설의 장 및 그 종사자
 - 다. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원
 - ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.
 - ④ 시설의 장은 직원이 노인 학대를 행하였다면 지체없이 업무를 중지시켜야 하며 이를 관계기관에 통보하여야 한다.
2. 시설의 장등 신고 접수자는 응급조치의무 등을 실시하여야 한다.
- ① 노인 학대 신고를 접수한 시설의 장 및 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
 - ② 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로 부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.
 - ③ 시설의 장은 응급조치를 실시하고 보호자에게 관련 내용을 통보하여야 한다.
3. 보조인의 선임 등은 다음과 같다

- ① 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

4. 누구든지 다음 각 호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
- ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
- ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
- ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
- ⑥ 기타 노인학대의 유형은 노인학대 예방센터 업무수행지침 및 관련 법령을

참조한다.

5. 조사 등은 다음과 같다.

- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인의 주소·거소, 노인의 고용장소 또는 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
 - ② 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.
 - ③ 시설의 장은 관계기관의 조사에 성실하게 임하여야 하며 방해 하여서는 아니 된다.
6. (비밀누설의 금지)학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.
7. 시설의 장은 노인 학대 예방을 위하여 정기적으로 수급자와 직원교육을 실시하여야 한다.