

서비스 이용 규정

제 1조(총칙) 본 규정은 구립서울숲데이케어센터(이하 “센터”라 한다.) 운영규정 제 2조에 따라 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 상에 의거하여 노인장기요양급여 서비스를 제공하는 사회복지 기관으로써 이용자의 삶의 질 향상과 가족 기능 향상을 지지하고 구축하기 위하여 서비스 제공 및 이용에 필요한 제반 사항을 규정하는데 목적이 있다.

제 1장 이용 및 입·퇴소 절차

제 2조(이용정원) 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 상의 센터 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

1. 센터의 이용 정원은 21명으로 한다.
2. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 변경한다.

제 3조(이용대상) 이용 대상은 다음의 각 호와 같다.

1. 노인장기요양보험 법상의 노인장기요양등급을 인정 받은 자. 단, 데이케어센터의 서비스 이용이 가능한 자를 우선으로 한다.
2. 인지지원등급자는 정원 외 10% 범위 안에서 센터의 장이 서비스 제공이 필요하다고 인정하는 자
3. 기타 센터의 장이 서비스 제공이 필요하다고 인정하는 자
4. 이용의 우선 순위에 있어서는 긴급한 보호가 필요하거나 국민기초생활보장제도 대상 수급자자로서 노인장기요양등급을 받은 자를 우선시 할 수 있다.

제 4조(이용일시)

1. 센터의 이용일은 매주 월요일부터 금요일까지 08:00부터 22:00시까지이며 주중 공휴일은 09:00시부터 18:00까지로 한다. 단, 토요일은 센터의 장이 필요하다고 인정될 때 운영할 수 있다.
2. 센터의 장이 필요하다고 인정하는 때에는 조기 및 연장운영이 가능하다.
3. 센터의 공휴일은 관공서의 공휴일에 관한 규정을 준용하되, 이용 대상자 및 그 가족의 상황에 따라 신축적으로 운영할 수 있다.

제 5조(모집방법) 센터의 이용 대상자 모집방법은 다음의 각 호와 같다.

1. 이용 희망자의 보호자에 의한 직접 신청에 의한 방법

2. 대중언론매체(신문사, 방송사 등)를 통한 방법
3. 지역 내 타 유관기관(구청, 동사무소, 복지기관 등)의 의뢰 및 신청에 의한 방법
4. 기타 본 센터의 이용모집 홍보지 배부에 의한 방법 등

제 6조(이용절차) 유관기관에서 의뢰를 포함하여 이용 대상자의 보호자가 본 센터에 신청함을 원칙으로 하며, 다음 각 호에 의한다.

1. 본 센터 이용에 관한 상담은 전화 또는 센터에 내방하여 안내 받을 수 있으며 정원(21명) 이외의 이용 희망자는 대기자로 관리한다.
2. 이용 대상자 중에 퇴소로 인하여 정원에 미달할 경우 대기자 중 순차적으로 연락하여 입소계약 제 7조에 의하여 이용 할 수 있다.
3. 이용계약서 작성 후에 서비스 제공이 시작되며 보호자는 부득이한 사유가 아닌 경우를 제외하고는 이용 대상자와 함께 본 센터에 방문하여 계약서를 작성한다.
4. 센터 차량 이용은 운행 시간에 맞추어 이용이 가능하며 그 시간 이용이 불가능할 경우 센터 운영시간에 맞추어 보호자가 직접 등하원 지도를 할 수 있다.
5. 이용 대상자의 입소계약 절차는 제 7조에 의한다.
6. 이용료에 관한 사항은 제 8조에 의한다.

제 7조(입소계약) 본 계약은 장기요양 수급자의 권익향상과 공정한 계약문화 정착을 위하여 서비스제공 기관과 이용 대상자의 보호자가 각1부씩 작성하고 1부는 보호자에게 제공하도록 한다. 입소계약 절차는 다음 각 호에 의한다.

1. 이용 대상자는 본 규정 제 3조에 근거하여 이용(입소) 신청서를 받는다.
2. 이용 대상자의 보호자는 센터에 내방하여 담당자의 설명을 듣고 장기요양서비스 제공(이용) 계약서[별첨7] 및 다음의 서류를 작성한다. 작성 후 이용 대상자, 서비스제공 기관, 보호자(대리인)가 각각 도장을 날인함으로써 계약이 성립된다.
 - 1) 장기요양서비스 제공안내서(별첨7의 별지 제4호)
 - 2) 서비스 이용자의 권리(별첨7의 별지 제5호)
 - 3) 개인정보제공 및 활용에 관한 승낙서(별첨7의 별지 제6호)
 - 4) 응급상황 처리절차 및 동의서(별첨7의 별지 제7호)
 - 5) 투약관리 동의서(별첨7의 별지 제8호)
 - 6) 센터 이용(승영서비스) 안내서(별첨7의 별지 제9호)
 - 7) 희망급여 변경 동의서(별첨7의 별지 제10호)
 - 8) 이동서비스 신청 및 계약서(별첨7의 별지 제11호)
 - 9) 지역사회 자원 이용내역(별첨7의 별지 제12호)
3. 본 계약기간은 이용 대상자가 이용하는 날부터 장기요양인정서의 유효기간으로 하며 변동사항 발생시 재작성 한다.
4. 보호자는 입소 계약 시 다음의 서류를 반드시 제출하여야 한다.
 - 1) 장기요양인정서
 - 2) 표준장기요양이용계획서
 - 3) 건강진단서(전염성 질병 유무 확인)

- 4) 주민등록등본(현재 거주지 확인용)
- 5) 가족관계증명서(가족 확인 필요시)
- 6) 국민기초생활수급자의 경우 수급자 증명서

5. 보호자는 초기면접시 이용 대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 최대한 정보를 제공하여야 한다.

6. 입소 계약 후에는 이용 대상자의 센터 적응 시간과 어르신의 상태 및 도움 정도를 파악하기 위한 관찰기간을 둘 수 있으며 관찰기간 동안 이용 대상자가 적응하지 못하거나 문제행동, 도움정도가 매우 높을 경우 계속적으로 이용이 어려울 수 있다.

7. 관찰기간이 만료된 이용 대상자는 관찰기간 평가된 항목들에 대한 직원의 평가에 의해 지속적인 이용 여부를 결정짓고, 욕구사정 및 급여계획을 통해 센터 입소절차를 마무리 한다.

제 8조(퇴소) 이용대상자의 퇴소는 다음의 각 호에 의한다.

1. 이용 대상자의 계약기간 만료 시 서비스 제공이 종결되며 계약기간 만료 1개월 전 재계약 의사를 확인하여 재계약시에는 퇴소하지 아니한다.

2. 장기요양등급 유효기간 만료 전, 보호자는 장기요양등급을 다시 신청하여야 하며 등급탈락시에는 퇴소하여야 한다.

3. 다음과 같은 경우 센터에서 종결을 명할 수 있다.

1) 격리가 필요한 전염성 질환이 발병하거나 자립생활이 불가능할 정도로 건강이 악화 된 자로써 특별요양이 필요하다고 판정되는 자

2) 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램 참여가 어렵고 다른 이용자에게 불안(폭행, 자해, 성추행, 소란 등)을 초래된다고 인정되는 자

3) 매일의 의료처치가 필요한 자

4) 가족이나 보호자가 특별한 통보 없이 2주 이상 이용을 중단(미출석)한 경우 또는 월 이용일수의 50% 미만 이용을 2개월 이상한 경우

5) 질병으로 인한 장기 입원 시

6) 이용료 미납부(2개월이상)로 인해 1차 서비스 중단 통보가 있음에도 불구하고 2주 후에도 납부하지 않은 경우

7) 본 센터 규정에 의하여 판정회의에서 이용자의 이용이 어렵다고 판단되는 경우

4. 그 외에 이용 대상자의 퇴소는 이용 대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악한 후 종결에 따른 사례회의를 실시하여 퇴소여부를 결정하여 보호자에게 통보한다.

5. 퇴소 후 이용료는 익월에 장기요양급여 청구 후 보호자에게 청구한다.

6. 이용 대상자 퇴소시에는 연속적인 급여제공을 위해 주습자의 특성 및 정보를 구체적으로 작성하여 연계기록지를 보호자에게 제공한다.

제 9조(퇴소절차) 제 8조에 의거하여 종결된 이용 대상자는 보호자가 센터에 내방하여 종결신청서를 작성하고 개인물품을 수령하여야 한다. 개인물품을 1개월 이내에 수령하지 않을 경우 센터는 보호자에게 물품수령여부를 확인하여 수령할 수 있도록 조치하며

기한 내에 수령하지 아니할 경우 폐기할 수 있다.

제 2장 계약 및 계약 당사자의 권리

제10조(계약기간) 이용 대상자의 계약기간은 장기요양서비스 제공(이용) 계약서에 작성한 이용하는 날부터 장기요양인정서의 유효기간을 기본으로 하며 계약중이라도 퇴소 사유가 발생하면 퇴소하는 날을 계약기간으로 한다.

제11조(센터의 의무 및 권리)

1. 센터는 본 규정이 정하는 바에 따라 쾌적하고 안전한 환경에서 이용자를 보호 하고 이용자의 치매 증상의 완화 또는 유지를 위한 서비스를 지속적으로 제공할 의무를 지닌다. 단, 천재지변 비상사태 및 기타 부득이한 경우 센터의 이용을 일시 중지 또는 제한할 수 있다.
2. 센터는 행사일정 등에 대해 일방적으로 결정하지 않고 이용자 및 보호자와 함께 논의한다.
3. 센터는 이용자의 삶을 안정된 환경 속에서 생활할 수 있도록 한다.
4. 센터는 이용자의 건강악화 혹은 사망자가 발생하면 신속하게 보호자에게 내용을 통보한다.
5. 센터의 직원은 이용자 보호와 문제해결을 위한 최선의 노력을 기울이며, 센터 내에서 문제가 발생할 때 이에 적극적으로 대처해야 한다.

제12조(이용자의 의무와 권리) 이용자는 상호간의 화합하고 협조하여 원만한 공동생활이 유지될 수 있도록 노력할 의무를 가지며, 이용보호를 위해 ‘센터 생활노인의 권리선언’에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장하고 센터 및 직원은 이를 실행한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
 - 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
 - 노인이 센터의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
 - 이용노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
 - 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대 행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
 - 센터장은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년2회 실시해야 한다.
 - 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하 여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과

구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 자존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 한정없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지키어서는 안된다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 센터에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 센터은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- 센터의 장비 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4. 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 이용노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 센터 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6. 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다만, 노인이 스스로 소유물을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 센터에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

9. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 노인이나 가족은 수시로 센터 이용과 관련하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있으며, 센터는 제기된 의견이나 요구사항에 대해 접수 후 7일 이내에 처리하고 그 결과를 통보한다.
- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

10. 센터 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 센터내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 센터내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 센터 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.

11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 이용자 또는 가족 본인이 요구할 경우 건강상태와 치료수발, 제반 서비스에 관한 개인정보와 기록에 대한 자유로운 접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 이용노인의 권리, 센터 입·퇴소 및 운영과 관련된 센터의 규칙과 규정을 구두 또는 문

서로 이용 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

- 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출 할 시에는 반드시 이용노인과 가족에게 동의 획득 후 공문에 의해서 처리한다.

제13조(인권보호) 이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축하고 직원을 이를 실행한다.

1. 이용자의 개별성 존중

- 개별 이용노인은 개인으로써 인정되고 존경받아야 한다.

2. 이용자의 존엄성 존중

- 개별 이용노인의 존엄성과 자존감은 보장되어야 한다.

3. 이용자의 사생활 보장

- 개별 이용노인은 센터 내에서 사생활을 보장받아야 한다.

4. 이용자의 비밀보장

- 개별 이용노인의 개인 정보와 기관이 개인과 공유하는 비밀들은 존중·보호되어야 한다.

(개인화일, 사례관리 기록 등의 외부유출 차단)

5. 이용자의 낙인으로부터의 보호

- 개별 이용노인이 지역에서 소외되지 않도록, 지역사회를 활용하고 센터이용자와 인간적 관계형성을 위한 배려를 통해, 낙인으로부터 보호하여야 한다.

6. 이용자의 참여증진

- 직원의 인내와 개입기술을 통해 이용노인 다수가 참여할 수 있도록 한다.

7. 이용자의 사회적 관계망

- 직원 및 이용 노인 간에, 또한 이용 노인 간에 서로 좋은 관계가 설정되도록, 프로그램 및 업무를 통해 사회적 관계망을 형성시킨다.

8. 이용자의 개인적 개발

- 이용노인은 새로운 경험과 기술을 개발하고 즐길 수 있는 기회를 가져야 한다.

9. 이용자의 독립성 유지

- 이용노인에게 정말 도움일 필요할 때 충분한 서비스를 제공하도록 한다.

10. 이용자의 보호와 위기관리

- 센터는 불필요한 위험으로부터 이용자들을 보호하고, 위기관리를 위한 직원훈련을 실시한다.

11. 이용자의 다양한 행동 관리

- 이용노인의 반사회적 행동에 대한 관리방법을 직원은 훈련받고 통제, 개입한다.

제14조(보호자 의무 및 권리)

1. 이용자의 건강악화 혹은 사망자 발생 시 센터의 통보를 받은 보호자는 신속하게 사태를 수습하여 센터 운영에 어려움을 주지 않도록 한다.

2. 이용자의 생활과 건강상의 제안 및 요청을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임을 진다.

3. 센터와 직원 및 타이용자에 대해 존중하여야 한다.
4. 센터와 체결된 계약내용과 관련한 이용료 납부에 대한 의무가 있다.
5. 이용자의 생활안정과 심신기능의 유지·향상과 관련된 세부사항 정보를 제공하여야 한다.
6. 이용기간 중 응급 시 진료가 필요한 경우 보호자는 진료비에 관한 사후처리를 해야 한다.
7. 이용자의 복지증진과 관련한 본 센터의 프로그램에 보호자는 의무적으로 참여·지원하여야 한다. (ex. 계약서 작성, 가족행사 및 상담 등)

제 3장 이용료 및 서비스 제공

제15조(이용료) 서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 익월에 후납 하도록 하며, 등급외자의 경우 매월 정해진 날짜에 납부하도록 하고, 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 장기요양등급자는 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 「장기요양급여비용 등에 관한 고시」(보건복지부 고시)에 따라 이용급여 수가를 적용하며 이용일수에 따른 본인부담금과 비급여항목에 대한 비용을 전액 부담한다. 단, 등급외자의 이용료는 지자체 관련 운영지침에 근거하여 산출한다.
2. 등급외자의 이용료는 지자체 관련 운영지침에 근거하여 정한다.
3. 이용료 및 납부는 매월 15일까지 지정된 계좌로 후불로 입금 납부하도록 한다.
4. 이용료 환불은 이용 대상자가 퇴소할 때 발생하며 보호자의 착오입금이나 센터에서 과수납 하였을 경우에는 익월 납부비용에서 차감 또는 증감 하여 비용수납 처리한다. 단, 이용중이더라도 보호자의 환불요청이 있을 경우에는 이용자 또는 보호자의 통장사본과 환불영수증을 득한 후 통장으로 환불(계좌이체) 할 수 있다.
5. 이용료 변경은 다음의 경우에 발생한다.
 - 노인장기요양보험 서비스 이용 수가가 변경 되었을 경우
 - 비급여 항목 이용료에 있어 운영위원회에서 필요하다고 판단되었을 경우
 - 기타 비급여 항목 이용에 있어 센터장이 센터 운영에 필요하다고 판단되었을 경우
 - 변경된 내용은 이용자 또는 보호자에게 사전 공지 후 실행한다.
6. 이용료 변경에 대한 방법과 절차는 다음과 같다.
 - 급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 「장기요양급여비용 등에 관한 고시」(보건복지부 고시)에 따라 결정된다.
 - 비급여 항목에 대한 변경은 매년 운영위원회에 발의하여 물가상승률 등에 따라 적절한 비용을 산출하고 의결한다. 이후 지자체 보고를 거쳐 최종 결정한다.
 - 급여비용 및 비급여 변경시에는 가족간담회의나 서면으로 내용을 알리고, 변경 전 계약서를 새로 작성한다.

제16조(서비스 제공) 센터에서 이용자에게 제공하는 서비스내용은 별첨8과 같다.

제17조(서비스 프로그램 운영, 실시 원칙) 시설이용 노인에 대한 서비스 프로그램을 실시함에 있어, 다음의 각 호와 같은 원칙을 준수하여야 한다.

1. 이용자에 대한 서비스 프로그램은 담당자 임의로 운영 실시하거나 폐지하여서는 안 된다.
2. 월 또는 분기별 등으로 프로그램의 운영 계획을 수립하여 시행한다.
3. 프로그램의 질적 향상을 위해 지역사회 유관기관(병·의원, 타 사회복지시설 등)과 연계서비스 체계를 지속적으로 유지하도록 노력한다.
4. 전 직원은 양질의 서비스 제공과 프로그램 개발을 위해 항상 연구한다.
5. 센터장은 연 2회이상 서비스 프로그램을 평가하여 서비스의 효과 및 효율성을 도모한다.
6. 센터장은 이용자와의 대화, 운영간담회 및 가족간담회를 통해 이용자와 그 보호자들의 서비스 프로그램에 대한 불만과 건의 사항 등을 시설운영에 적극적이고 능동적으로 반영한다.

제18조(승영규칙) 센터 이용자에게 제공하는 승영서비스는 별첨9의 규정을 따른다.

제19호(의료서비스)

1. 간호(조무)사의 활동사항
 - 1) 간호(조무)사는 매일 이용자의 건강상태를 점검하고 건강기록지를 작성하여 보관한다.
 - 2) 이용자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 이용자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 축탁의가 이용자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.
 - 3) 간호(조무)사는 이용자의 건강관리를 위해 축탁의의 조치사항을 수행하도록 한다.
 - 4) 간호(조무)사는 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사 또는 기관의 축탁의와 상담을 실시하여 조치 받은 사항을 수행하도록 한다.
2. 병원진료에 관한 사항
 - 1) 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
 - 2) 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - ① 응급상황 발생 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - ② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터의 간호(조무)사가 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 복귀한다.

3) 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과, 피부과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 간호(조무)사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 보호자가 부담한다.

② 이용자가 병원진료(수시) 시 센터장 또는 간호(조무)사가 함께 동행을 원칙으로 한다.

제20조(상시보호체계 구축에 관한 사항) 본 센터는 치매어르신들의 안전하고 상시적인 이용보호와 인권보호를 위하여 각 원칙에 따라 상시적인 중사자 근무체계를 구축한다.

제21조(특별한 보호) 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같으며 별첨12호(별첨12호는 신체구속에 대한 지침)의 규정을 따른다.

1. 특별한 보호를 위한 서비스라 함은 신체적 제한을 의미한다. 내용은 격리보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용을 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스이다.
2. 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스를 제공할 수 있으며, 이는 이용자 본인 또는 타 이용자, 중사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우와 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우에 해당된다.
3. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에는 보호자의 동의를 얻어 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 보호자에게 그 사실을 알린다.

제22조 (개인정보 보호의무)

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정과 본 규정 제12조 11항에 따라 보호한다.
2. 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 공문 처리하여 제출할 수 있다.
3. 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서” 로 한다.
4. 센터는 센터가 수집·관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청 시 고지하도록 한다.
5. 센터는 개인정보에 관련한 모든 서류는 문서관리규정 제 6조에 의거하여 기록·관리한다.

제23조(고충처리) 보건복지가족부 노인복지센터 인권보호 및 안전관리지침의 의거하여 “이용자”의 의견이나 불평 수렴과 해결을 위한 즉각적이고 공정한 조치를 취하여 운영하며, 별도의 내부규정을 별첨 10과 같이 정한다.

제24조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련 사항)

1. 본 센터를 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
2. 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
3. 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용보호자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
4. 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
5. 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
6. 타 이용자 및 센터에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

제25조(분쟁해결방법) 서비스 이용 계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “이용자 및 보호자”와 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.