

이용자 보호 관리

제7조(이용대상)

- ① 서울시에 거주하는 노인장기요양보험등급(1급~5급, 인지지원등급) 대상자(이동서비스 제공을 위하여 중랑구 거주 대상자를 우선으로 한다) 단, 꼭 필요한 경우 등외자도 받을 수 있다.
- ② 자립보행이 가능하나 조금의 부축으로 이동이 가능한 거동 불편한 대상자
- ③ 전염성 질환이 없으며, 원만한 공동생활이 가능한 대상자
- ④ 기타 담당 사회복지사 사정(assessment)을 통해 시설장의 승인을 받은 대상자

제8조(이용제외 대상)

- ① 전염성 질환이 있는 노인
- ② 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램 참여가 어렵고, 타인에게 지장을 초래하는 노인
- ③ 거동이 불가능한 자
- ④ 매일 의료적인 처치(혈압측정, 혈당측정, 약물복용 제외)가 필요한 노인
- ⑤ 본인이 입소를 강력히 거부하는 대상자
- ⑥ 본 시설에서 관리가 불가능한 대상자
- ⑦ 담당 사회복지사의 판단 하에 관리가 어렵다고 판단된 자

제9조(모집방법) 입소자 및 이용자의 모집방법은 다음과 같다.

- ① 지역사회 내 대상자 전수조사를 통한 모집
- ② 입소자, 이용자 본인 또는 보호자 등의 전화, 내방, 홈페이지 문의 등을 통한 모집
- ③ 전단지 제작, 홍보물 비치, 홈페이지 제작 등을 통한 모집
- ④ 기타 적법한 절차 및 방법에 의한 대상자 모집
- ⑤ 모집시 기관 및 급여종류, 이용방법에 대해 구체적으로 알린다.

제10조(입소순위)

- ① 노인장기요양등급 대상자
- ② 국민기초생활수급자 대상 중 치매 및 뇌졸중 진단을 받은 자
- ③ 저소득층 대상 중 치매 및 뇌졸중 진단을 받은 자
- ④ 일반 치매 및 뇌졸중 진단을 받은 자

제11조(이용정원) 시설의 이용정원은 재가노인복지시설신고필증의 정원(24명)으로 한다.

제12조(이용계약 및 목적)

- ① 시설의 이용절차, 이용수칙, 사고대비, 책임성 등을 구체화하여 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 어르신에게 일상생활, 의료, 재활, 여가, 치매 예방 등 다양한 서비스를 지원하여 노인 및 가족들의 삶의 질을 향상시키는 것을 그 목적으로 한다.
- ② 이용계약(서약)서를 작성하되 계약서에는 다음의 내용이 포함되어야 한다.
 1. 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 미이용 비용산정, 이용료 납부, 재계약, 개인물품, 시설관리, 건강관리, 시설물 배상, 위급시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약당사자 서명
- ③ 입소 및 이용계약은 입소자나 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다.
단, 입소자 또는 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 시설과 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
- ④ 입소자 또는 이용자가 시설과 계약을 체결하고자 하는 경우에는 제14조의 구비 서류를 첨부하여 제출하여야 한다.

제13조(계약기간)

- ① 계약기간은 장기요양인정의 유효기간으로 하고, 계약 당사자는 계약 체결시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
- ② 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 계약기간 내 등급이 인정되는 기간까지로 한다.

제14조(구비서류)

- ① 이용신청서 1부(시설비치)
- ② 장기요양인정서 사본 1부
- ③ 표준장기요양이용계획서 사본 1부
- ④ 주민등록등본 1통
- ⑤ 건강진단서 1부(이용 1개월 전)
- ⑥ 국민기초생활보장법상의 수급자 증명서 1부(해당자에 한함)
- ⑦ 개인정보제공 및 활용에 관한 동의서 및 서약서 1부(시설비치)
- ⑧ 처방전 1부(해당자에 한함)
- ⑨ 욕창, 낙상예방 및 송영지침 등이 포함된 교육자료 1부(시설비치)

제15조(이용절차)

- ① 전화상담과 내방상담을 통한 이용노인의 상태 사정

- ② 구비서류를 제출한 후 5일간 적응기간을 거친 후 본인의 의사와 가족의 의사를 반영하여 사회복지사, 간호(조무)사, 요양보호사가 이용적정여부(과잉 문제행동, 프로그램방해, 공포분위기 조성 등)를 종합하여 적응기간이 끝나는 날에 이용판정 사례회의를 진행한다.

제16조(이용가능시간)

- ① 주6일 실시한다.(월~토요일).
- ② 이용시간 08:00~22:00 (단, 시설 사정상 다소 변경이 가능하다.)

제17조(이용료)

- ① 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납규정에 의한다.
- ② 공단청구금액의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하되, 감경대상자는 9%, 6%로 감액하고 국민기초생활수급권자는 전액 무료로 한다.
- ③ 전항 규정에도 불구하고 다음 각 호의 비용은 전액 본인이 부담 한다.
 1. 비급여 : 식재료비 1식 3,000원, 간식비 1일 1,500원
 2. 기타 보건복지가족부장관이 비급여로 고시한 사항
- ④ 이용료는 입소계약에 의한 이용시간과 시간을 산정하여 익월 20일까지 수납함을 원칙으로 한다.
- ⑤ 이용료 수납방법은 기관의 지정계좌에 송금하는 방식을 원칙으로 한다.
- ⑥ 환불 및 추가납부 : 국민건강보험공단 장기요양급여비용 심사에 의해 지급내역이 조정되어 이용인의 본인부담금에 차액 발생시 심사통보 확인 후 7일 이내에 환불 및 추가납부 하도록 한다.
- ⑦ 이미용 비용은 자원봉사인력을 활용하므로 별도로 수급자에게 청구하지 않는다.
- ⑧ 본인부담금은 노인장기요양보험법에 따른 등급갱신신청결과 및 감경 적용에 따른 공단의 별도 통보가 있을 경우 등급갱신일 혹은 변경일을 기준으로 수납하도록 한다.

주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준(2025.01.01.~)

○ 주야간보호 이용시간별 급여비용(원)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
3시간 이상 ~ 6시간 미만	40,650	37,630	34,740	33,160	31,580
6시간 이상 ~ 8시간 미만	54,490	50,470	46,590	45,000	43,400
8시간 이상 ~ 10시간 미만	67,770	62,780	57,960	56,380	54,780
10시간 이상 ~ 13시간 이하	74,660	69,160	63,900	62,290	60,710
13시간 초과	80,060	74,170	68,520	66,930	65,350

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구분	재가급여
일반(중위소득 100% 이상)	15%
감경(중위소득 51~100%)	9%
감경(중위소득 50%이하)	6%
기초수급권자	0%

제18조(이용료의 변경 및 절차)

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 장기요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
4. 노인장기요양보험 등급판정 제외자는 서울특별시 지침 등의 시설운영 지원계획에 따른다.
 - ① 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다.)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분납입기일 10일 전까지 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
 - ② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 간담회 또는 운영위원회 회의를 통한 협의를 거친 후 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
 - ③ 이용료변경통지는 가정안내문 및 홈페이지 게시를 통해 진행하며, 변경 사유 및 변경율, 금액 등을 전달하도록 한다.
 - ④ 이용료가 변경될 경우 시설 게시판 및 홈페이지를 통해 게시하도록 한다.
 - ⑤ 서비스 비용의 부담에 관한 사항은 다음 각 호에 의한다.
 1. 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로서 제공되는 기본 서비스 범주에 포함되어 별도로 비용수납은 하지 않는다.
 2. 다만 수급자 혹은 가족의 개별적인 희망에 의해 외부에 서비스제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램, 서비스에 대해서는 수급자가 그 실비를 부담 할 수 있다.
 3. 수급자 혹은 가족의 요구나 급여제공자의 판단에 따라 건강상태가 현저히 나빠져 서비스를 중단하였을 경우 비용은 청구되지 않는다.

제19조(서비스내용) 재가급여, 주·야간보호서비스로 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 기관에

보호하여 위생, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지·향상을 위한 교육, 다양한 장기요양급여 및 다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공하며, 서비스에 따른 비용에 관하여는 제17조(이용료)의 수가산정에 속하며 세부 서비스 내용은 아래 8항에 의한다.

1. 신체기능유지 및 향상(신체 및 위생관리) 서비스
2. 인지기능유지 및 향상(치매프로그램)
3. 사회적응 프로그램
4. 영양서비스 : 식사제공, 간식제공 등
5. 간호서비스(건강관리) : 활력증후체크, 혈당관리, 투약관리, 예방접종, 치과검진 등
6. 송영서비스
7. 가족지원서비스 : 가정안내문, 가족간담회, 가족상담, 만족도조사 등
8. 사례관리 : 상담, 욕구사정, 급여제공계획수립 및 평가, 사례회의 등

제20조(송영서비스)

- ① 오전·오후·야간 송영서비스를 실시한다.
- ② 시설 차량을 이용하여 각 대상자의 이송 승·하차 지점에서 이용한다.
- ③ 송영시 안전을 위해 정원을 준수하여 인원을 탑승한다.
- ④ 반드시 보조 탑승자가 동승함으로써 대상자의 안전을 최우선으로 한다.
- ⑤ 응급상황 또는 보호자 부재 시 비상연락체계를 갖추도록 한다.
- ⑥ 그 외에 관하여는 시설의 송영지침에서 정한 바에 따른다.

제21조(계약해지) 이용의 종결은 이용자 본인 의사와 가족의 의사를 우선으로 실시하며, 다음과 같은 경우 계약을 해제할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 타 이용자에게 해가 되는 자.
- ② 타 이용자에게 불안과 공포분위기를 조성하여 프로그램에 해가 된다고 인정되는자.
- ③ 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램 참여가 어려우며 위험이 초래된다고 인정 되는 자.
- ④ 이용자가 의료시설에서의 지속적인 보호가 필요하다고 판단될 경우
- ⑤ 이용노인의 신체능력이 현저히 저하되어 이용이 어렵다고 판단될 경우
- ⑥ 이용본인부담금을 3회 이상 납부하지 아니하고 연체하였을 때, 단 이용자 또는 보호자가 이용료 납부에 어려움이 생겨 사전에 기관에 사유를 전달하고 납부일자와 방법 등을 논의하는 등 이용료 납부의사를 적극적으로 밝힐 경우에는 이용자 또는 보호자와 기관의 합의하에 상환일, 방법 등 조정 가능
- ⑦ 장기요양보험 등급 판정이 최소된 자.(등외자는 제외)
- ⑧ 본 시설에서 관리하기 힘든 지역에 거주하는 대상자.
- ⑨ 기타 담당 사회복지사가 판단하기에 계속적 이용이 어렵다고 판단된 자.
- ⑩ 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

제22조(사후관리) 종결자가 의뢰시설에 정보를 공유하고자 할 때는 제한된 범위(연계기록지)내에서 이용자의 비밀보장의 권리와 팀 회의를 통해서 결정한다.(사회복지사, 간호조무사)

제23조(계약해지의 절차 및 기한)

- ① 제19조에 해당하는 자로서 이용종결의 절차는 다음과 같다.
 - 가. 종결에 관한 가족 및 본인의 의사를 존중하고 담당직원의 확인서를 첨부하여 종결한다.
- ② 종결의 기한은 다음과 같다.
 - 가. 가족이나 본인이 종결을 원할 시에는 수시로 종결할 수 있다.
 - 나. 가족이나 본인이 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단 시에는 자동으로 종결된다.
 - 다. 이용자의 상의 문제로 인해 이용할수 없는 경우 1개월의 유예기간을 둔다.
- ③ 종결자가 다시 등록할 시는 처음과 같은 절차를 이행하여 등록한다.

제24조(이용자의 권리와 의무) 시설은 이용하는 대상자들은 다음과 같은 권리를 가진다.

- ① 이용자는 시설로부터 최선의 서비스를 받을 권리를 가진다.
- ② 이용자는 시설에서 제공하는 모든 프로그램에 참여할 권리를 가진다
- ③ 이용자는 개인의 비밀을 보장받을 권리를 가진다.
- ④ 이용자는 사생활 보장을 받을 권리를 가진다.
- ⑤ 이용자는 요양의 방법 및 기타 건강관리에 필요한 사항을 설명 받을 권리를 가진다.
- ⑥ 이용자는 응급 상황에 대한 적절한 조치를 받을 권리를 가진다.
- ⑦ 이용자는 본 시설이 제공하는 서비스에 참여 및 협조할 의무가 있다.
- ⑧ 그 외에 이용자의 권리 및 윤리의무는 자체 제 규정에 따른다.

제25조(이용자 및 가족의 책임) 시설 이용시 본인의 부주의로 발생한 문제는 본인이 책임져야하며 서약서에 의거 그 가족이 책임지는 것으로 한다.

제26조(신원인수인의 권리와 의무)

- ① 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
- ③ 이용자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진을 할 수 있다.
- ④ 이용자의 가족은 본 시설의 운영규정 각조에 해당하는 사항을 숙지하여 지켜야 하며 시설운영에 관련된 사항에 적극 협조하여 원활한 운영이 될 수 있도록 도와야 한다.
- ⑤ 시설의 모든 프로그램에 적극 협조하여 이용자가 시설 이용에 관심을 고취시키도록 하며, 가족기능에 도움이 되도록 한다.
- ⑥ 응급상태 발생 시 이용자의 보호자는 적극적 협조를 해야 한다.
- ⑦ 시설 이용으로 발생한 본인 부담 비용을 납부할 의무가 있다.

제27조(이용자의 개인정보 공개 및 보호)

- ① 이용자의 개인정보를 이용자가 아닌 다른 사람에게 이용자에 관한 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 내주는 등의 내용을 확인 할 수 있게 해서는 않된다.
- ② 간호를 통해 알게 된 이용자의 비밀을 누설하거나 발표하지 못한다.
- ③ 이용자의 배우자, 직계 존속·비속 또는 배우자의 직계 존속이 이용자 본인의 동의서와 친족관계임을 나타내는 증명서 등을 갖추어 자료를 요청한 경우, 그기록을 열람하게 하거나 그 사본을 교부하는 등 그 내용을 확인할 수 있다.

제28조(시설물 등의 사용상의 주의사항에 관한 사항)

- ① 이용자 및 보호자 등은 시설 의 집기, 비품을 선량한 관리자의 주의로써 사용, 관리하여야 한다.
- ② 이용자 및 보호자는 시설직원의 동의없이 시설설비, 의료기기 등을 함부로 사용하거나 처분할 수 없다.
- ③ 이용자가 고의 또는 중대한 과실로 시설설비, 의료기기, 집기 및 비품 등 시설의 재산을 파손하거나 훼손, 망실한 경우에는 제17장 시설물 및 차량 안전관리 규정에서 정한 바에 따라 시가에 따른 현금배상 또는 실비 변상한다.
- ④ 보호자가 고의 또는 과실로 시설의 재산을 파손, 훼손, 망실한 경우에도 전항과 같다.

제29조(건강진단) 이용자의 건강관리를 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 입소시에는 반드시 건강진단서(이용 1개월 전 서류)를 제출한다.
- ② 종사자는 년 1회의 건강검진을 하여야 한다.
- ③ 건강진단결과 건강이 좋지 아니한 자에 대하여는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 강구해야 한다.

제30조(퇴소) 이용자는 계약해지 규정에 따라 퇴소하며, 다음의 사항이 있을시 퇴소 조치할 수 있다.

- ① 직원을 모욕하거나 직원 또는 다른 거주자에게 폭력을 휘두르는 이용자.
- ② 직원에게 성희롱 및 이용자에게 성적인 학대를 가한 자.
- ③ 이용자를 선동하여 시설의 평화를 파괴하고 시설의 활동을 방해하는 자.
- ④ 3회이상 경고를 받고도 안전사고의 위험이 있는 행위를 일삼는 자.
- ⑤ 이용자 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- ⑥ 이용자의 배회성 또는 폭력성 등 심한 인지장애의 문제 및 성격상 문제로 타 이용자의 안전이나 식사 등 이용에 막대한 지장을 주어 시설이 이와 관련된 자료를 제시할 경우
- ⑦ 이외 제19조에 의한 계약해지에 해당되는 이용자.

제31조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항) 서비스 실시 중에 시설의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 않는다.

- ① 본 시설을 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있는 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 시설이 책임지지 않는다.
- ② 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
- ③ 시설의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용보호자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
- ④ 기타 배상책임 및 면책범위에 대해서는 제41조(배상책임보험) ⑤항,⑥항에 따른다.