

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

구립창5동데이케어센터

창5동데이케어센터 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제1조 (이용대상자) 센터의 이용대상자는 노인복지법 및 노인장기요양보험법 상의 이용 기준에 의거 다음 각 호에 따라 정한다.

1. 노인보건복지사업법 및 노인장기요양보험법 등의 규정에 따라 만 65세 이상 또는 만 65세 미만의 노인성 질병을 가진 자로서 국민건강보험공단의 등급판정위원회로부터 장기요양등급판정을 받은 1등급 ~ 인지지원 등급 및 등급 외 어르신을 대상으로 한다.
2. 등급 외 이용대상자는 노인장기요양보험서비스를 받지 못하는 자 및 만 65세 이상의 국민기초생활수급권자, 저소득자, 독거노인 등으로 한다.

제2조 (이용정원) 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 상의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

1. 센터의 이용 정원은 21명으로 한다. 단 인지지원등급은 정원 외 10%(소수점 이하 반올림) 범위까지 초과하여 운영할 수 있다.
2. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고·변경한다.
4. 등급외자의 이용관련사항은 서울형 좋은돌봄인증 데이케어센터 운영지원계획에 따른다.

제3조 (이용자 모집 방법) 센터 이용자 모집대상은 '치매 등 중증 노인성 질환으로 보호가 필요한 65세 이상 및 65세 미만의 어르신'으로 모집방법은 노인장기요양인정 1등급 ~ 인지지원등급 및 등급 외 어르신 및 보호자를 대상으로 다음 각 호의 모집절차에 따라 진행한다.

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 운영 등 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
 - 온라인: 노인장기요양보험 홈페이지 등을 통해 주·야간보호 급여 홍보
 - 오프라인: 지역사회 홍보, 수급자(보호자)를 통해 주·야간보호 급여 홍보
4. 기타 적절한 절차 및 방법에 의한 대상자 모집

제4조 (이용절차) 노인 또는 가족 등이 센터에 신청함을 원칙으로 하되, 유관 기관들의 의뢰를 포함하며, 다음 각 호의 절차에 따라 이용한다.

1. 제1조에 근거한 이용 대상자 확인을 위해 장기요양인정서 및 주민등록 등본을 제출하여야 한다.
2. 치매환자인 경우 치매를 입증하는 의료기관 발급 치매진단서를 제출하여야 한다.
3. 이용대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.

4. 잠재적 이용대상자는 보호자와 초기면접을 통해 이용 여부를 결정한다.
5. 이용이 결정된 대상자 중 센터 적응이 필요한 자는 관찰기간을 둘 수 있다.
6. 관찰기간이 만료된 대상자는 관찰기간 평가된 항목들에 대한 종사자의 평가에 의해 이용 여부를 결정짓고, 이용 적격판정 시 구체적인 초기상담 및 보호자 상담, 사정을 실시하고 정식 이용계약을 통해 센터 이용절차를 마무리 한다.
7. 센터는 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량송영 서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지하도록 한다.

제5조 (건강진단) 이용자의 건강관리를 위하여 센터는 다음 각 호의 사항을 준수 한다.

1. 입소 시에는 반드시 건강진단서를 제출하고, 필요 시 건강검진을 받아 대중에 피해를 주지 않도록 한다.
2. 종사자는 년1회의 건강검진을 하여야 한다.
3. 건강검진 결과 건강이 좋지 아니한 자에 대하여는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 강구해야 한다.

제6조 (계약기간) 본 센터의 계약기간은 다음 각 호에 따라 정한다.

1. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 본 센터와의 계약 시 계약기간은 장기요양인정 유효기간으로 한다.
2. 아래의 퇴소 사유 등이 발생할 경우 계약 기간은 변경 될 수 있다.
 - 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 장기입원 시
 - 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시: 이사, 해외이민, 보호자 변경 등
 - 기관의 퇴소판정에 의한 경우: 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란 행위 등 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등

제7조 (계약목적) 고령이나 노인성질환을 가진 어르신들이 정신적·신체적인 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 어르신에게 주야간보호(08:00~22:00)를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부담을 경감시켜 삶의 질을 향상시키며, 다양한 서비스를 제공함으로써 서비스 이용자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공과 이용 시 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지하기 위함이다.

1. 계약내용은 계약서 작성 및 본 센터를 이용하기 위한 제반적인 서류(기관에서 제공하는)를 작성하여야 하며, 기관에서 요청하는 서류를 준비하여야 서비스를 제공받을 수 있다.
2. 이용자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.

제8조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 이용료 납부 기준

서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 익월(노인장기요양보험 청구 후)에 후납하도록 하며, 등급외자의 경우 매월 정해진 날짜(계약시 확정)에 선납하도록 한다. 납부는 다음 각 호의 절차에 따른다.(단, 월 이용료 및 비급여 부분은 노인장기요양보호법, 서울형 좋은돌봄인증 운영 지원계획, 본 센터의 운영에 따라 법 시행에 따라 달라질 수 있기에 달라진 경우는 건강보험공단이나 본 센터에서 이용자(보호자)에 공지하고, 센터에도 게시하며 정확한 비용은 별표1를 참조한다).

2. 이용료 항목 및 계산 기준

1) 장기요양등급자의 이용료는 이용 일수에 따른 장기요양급여비용의 15%(본인일부부담금, 부담 비율은 다를 수 있음)에 해당하는 금액 및 비 급여 항목(식사재료비, 간식비) 금액을 이용일수에 따라 납부한다(비급여 항목은 계약 시 공지하며, 비급여 항목 및 기타 실비 수납기준은 본 센터의 장기요양급여 이용계약서(표준약관)를 참조한다). 단 급여비용 중 등급별 요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 센터 청구에 의해 이용자가 규정에 따라 비용을 부담한다.

2) 월15일 이상 계약을 체결하고, 해당월 전월 말일까지 공단에 급여계약통보가 된 경우 평일 기준으로 월5일의 범위 안에서 급여계약통보서의 이용예정 급여비용의 50%를 청구할 수 있다.

3) 야간가산(18시 이후 22시 이전에 급여제공받음), 공휴일 가산을 산정하며, 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다. 가산금액 산출을 위한 구체적인 계산법은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시를 따른다.

4) 서비스 이용 중 장기요양급여비용 및 비급여비용 등이 변경되었는 때 즉시 반영하되 이용자가정은 센터, 센터는 각 가정으로 공지(유선 혹은 주간계획안 등)하여 서비스를 받는데 지장이 없도록 해야 한다.

3. 납부 방식 및 기한

1) 이용료는 매월 20일까지 납부 하도록 한다.

2) 일일 이용자의 경우 이용 날짜를 합산하여, 이용 익월 15일까지 납부한다.

3) 이용료의 납부는 시설의 계좌로 납부한다.

4. 기타 비용 및 부담 원칙

1) 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로서 제공되는 기본 서비스범주에 포함되어 별도로 비용수납을 하지 않는다. 다만 이용자 혹은 가족의 개별적인 희망에 의해 외부의 서비스제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램, 서비스, 물품에 대해서는 이용자나 가족이 비용을 부담한다.

2) 서비스 중 의료기관 이용으로 발생하는 진료비, 치료비, 약제비 등 일체의 병원 관련 비용은 이용자나 가족이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제9조 (신원인수인의 권리의무) 신원인수인의 권리와 의무는 다음 각 호의 사항을 따른다.

1. 신원인수인의 권리

1. 수급자의 안전한 활동여건 조성 요구 권리.
2. 표준장기요양서비스 제공 요구 권리.
3. 계약 이행을 요구 할 권리.
4. 계약자는 센터 실시 가족간담회, 가족행사 등을 통하여 정보를 교류하고, 서비스의 질 평가 권리.

2. 신원인수인의 의무

1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공
2. 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담
3. 인적사항 및 거주지, 장기요양보험 관련 사항 변경 시 즉시 통보
4. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보
5. 장기여행 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정

제10조 (계약의 해제 또는 해지)

1. 계약의 해제 또는 해지의 사유는 다음 각 호와 같다.
 - 1) 계약기간이 만료한 때
 - 2) 계약기간 중이라도 이용자가 해약을 통지한 때, 단 해약의 통지는 해약일로부터 최소 7일 전에 하여야 한다.
 - 3) 이용자가 사망한 때
 - 4) 이용자가 30일 이상 계속하여 병원 등에 입원한 때
 - 5) 이용자가 이용계약서 내지 서약서 상의 이용규정을 위반한 때
 - 6) 이용자 또는 보호자가 시설 종사자에 대하여 정신적, 신체적 손해를 가한 때
 - 7) 이용자의 고의나 중대한 과실로 제3자 또는 시설에게 손해를 가한 때
2. 제5호 내지 제7호의 경우 시설의 해약통지는 해약일로부터 최소 14일 이전에 하여야 한다.
3. 계약의 해지를 결정할 때는 반드시 이용자 또는 보호자 등의 의견을 청취하여야 한다.
4. 이용자의 타 지역 이주인 경우, 센터는 보호자에게 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공할 수 있다.

제11조 (계약의 정지) 제10조 제1항 제4호 또는 특별한 사유가 있는 경우 이용자와 시설은 양 당사자 간의 의사표시로 계약해지에 갈음하여 그 계약의 효력을 정지할 수 있다.

제12조 (이용료 환불) 이용자의 이용료는 각 호의 절차에 따라 환불하도록 한다.

1. 등급외자의 경우 월 이용일이 7일 이하 이용일 경우 환불 대상으로 선정된다.
2. 등급자의 경우 월 이용료를 초과하여 지불한 경우 해당 이용료를 계산하고 남은 차액을 환불한다.
3. 이용료 환불은 이용자 또는 보호자 명의 통장사본을 득한 후, 이용자 또는 보호자 명의 통장으로 환불한다.

제13조 (이용료 등 급여비용 변경 시 안내 및 변경절차) 1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료 변경 시 아래 절차에 따라 수급자나 보호자에게 안내하여야 한다.

1. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 요양급여 수가 기준 변경
2. 장기요양등급 변경 또는 비급여 항목비용 변경 및 본인부담금 감경 등의 사유 발생 시
3. 제1호 사유로 급여비용이 변경되는 경우 센터는 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 20일 전까지, 비급여 항목비용은 변경 30일 전까지, 장기요양등급 또는 본인부담금 감경 등의 사유는 장기요양인정서 등 확인 가능 서류를 통해 변경일 이후 7일 이내 우편, 전자적 방법 또는 서면으로 직접 안내하고 변경된 사유에 따라 재계약 체결 및 전자문서를 통한 공단 통지 등의 변경절차를 밟아 변경된 급여비용을 적용한다.
2. 다음 각호의 사유로 인한 변경은 별도의 재계약 없이 통보만으로 계약 변경 효력을 발생한다.
 1. 공단 고시 수가의 인상 또는 인하
 2. 본인부담금 감경을 조정 등 행정지침에 따른 조정
 3. 다음 각호의 사유에 해당할 경우, 기관은 수급자 또는 보호자와 서면으로 합의하여 재계약을 체결하거나 기존 계약서에 변경 사항을 명시하여야 한다.
 1. 장기요양등급의 변경
 2. 비급여 항목의 조정
 3. 급여제공시간 및 횟수의 개별조정 등 수급자 상황에 따른 변동

제14조 (서비스 내용과 그 비용의 부담) 시설에서 제공하는 주야간보호서비스 급여의 내용은 아래와 같으며, 비 급여 항목을 제외한 나머지 노인장기요양서비스 급여의 비용부담은 일체 무료이다.

1. 장기요양급여는 표준장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
2. 센터의 운영은 07시30분부터 22시까지를 표준급여제공시간으로 하되 기관의 운영상황에 따라 탄력적으로 정할 수 있다.
3. 의사소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 5등급까지의 수급자 또는 인지지원등급 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 프로그램을 제공할 수 있다.

*** 제공하는 급여의 내용**

사업명	세부사업명	사업진행 내용
주야간	주야간 및 주말보호	주, 야간 및 주말 동안 가족을 대신하여 치매노인에게 다양한 프로그램 제공과 보호를 통해 가족들의 치매노인 수발에서 오는 스트레스 및 부양부담을 경감

보 호 사 업		■ 주,야간,주말 보호시간: 1일 8시간 이상, 월요일-토요일 운영
	상담 및 사례관리사업	■ 사례초기상담 및 입소상담, 이용어르신 상담 및 가족상담, 이용어르신 일상행동관찰, 사례관리 및 사례회의, 재사정
	위생관리 및 신체활동지원서비스	■ 구강관리 및 세면, 몸단장(두발관리, 네일케어), 식사도움, 오늘도 “안녕”
	이동지원서비스	■ 주중, 주말 송영서비스 ■ (주중) 오전 07:30, 오후 17:30 센터 출발 ■ (주말) 오전 08:00, 오후 16:00 센터 출발
	급식서비스	■ 중·석간·특식제공
	인지기능유지사업	■ 토탈인지, 음악감상, 개별맞춤형PG, 종교활동, 토탈공예, 기억친구 프로젝트, 원예요법, 실버베하스, 전통마당, 오감만족프로젝트, 세상과소통하기, 회상요법, 특별활동, 사회적응활동, 소근육활동, 인지작업요법, 지필활동, 정서다스리기, 실버요가
	신체기능유지사업	■ 지능향상체조, 스트레칭체조, 맷돌체조, 뇌건강웃음체조, 실버요가, 물리치료
	의료 및 간호서비스	■ 연계기관진료, 바이탈체크, 혈당관리, 투약관리, 응급상황발생에 대한 대처
	기능회복서비스	■ 신체기능훈련, 기본동작훈련(ADL), 일상생활동작훈련(IADL)
	여가취미활동사업	■ 생신잔치/명절행사/어버이날행사/나들이
	자체평가	■ 연2회 공단 질 향상 평가방식으로 기관운영, 환경 및 안전, 권리 및 책임, 급여제공 과정 등의 영역에서 종합적인 평가를 실시하여 기존 사업을 평가하고, 기관의 질 향상 계획 수립 ■ 종합 평가: 7월, 12월에 상,하반기 사업 자체평가 실시
	가족기능강화사업	■ 가족간담회/육구 및 만족도 조사/가정통신문/어르신 정보제공(밴드)/가족지지 작품 발송
	홍보 및 모집	■ 홈페이지 관리, SNS 및 전단지 홍보
	지역사회연계사업	■ 사회복지현장실습, 영양보호사 현장실습, 노노사업, 기억 플러스 기억사업
	자원봉사활동육성사업	■ 자원봉사자 개발 및 교육/ 자원봉사자 감사 문자
	기획사업	■ 종사자역량강화(종사자교육, 종사자회의, 종사자간담회), 강사간담회

제15조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 서비스 기준과 비용에 관한 사항) 본 센터의 이용 어르신 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준은 다음과 같다.

1. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

- 시설이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

- 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.

3. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따

른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

4. 응급의료 상황에 관한 특별서비스 기준 및 비용처리 사항

가. 응급의료 상황에 따른 병원 이송 등 특별서비스를 제공 할 경우 사전 본인이나 가족에게 이송에 대한 사유를 설명하고 응급 상황 시 병원 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.

나. 기타 개별적인 케어를 위한 특별 의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제16조 (의료서비스 필요 시 처리절차) 의료서비스를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 간호인력의 활동 사항

1) 간호인력은 매일 이용 어르신의 건강상태를 점검하고 급여제공기록지 등을 작성하여 보관한다.

2) 어르신의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 필요 시 어르신의 건강상태를 진료 및 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.

3) 간호인력은 어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.

4) 간호인력은 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사와 상담 또는 보호자(또는 이용하는 의료기관) 상담을 통해 수행할 수도 있다.

2. 병원진료에 관한 사항

1) 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

2) 정기 병원진료 시 처리절차

- 정기 병원진료를 위해 수일 전 가족 또는 보호자 연락 시 정기진료에 적극 협조한다.
- 정기 병원진료를 위해 가족 또는 보호자에게 필요한 사항 관련 상담을 실시한다.
- 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자요청 시 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

3) 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

- 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

- 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신 인계한 후 귀원한다.

4) 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

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

- 이용 어르신의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이
용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.
3. 센터는 '감염병의 예방 및 관리에 대한 법률'에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 이용자를 즉
시 격리하여 감염을 예방하고, 의료서비스를 받을 수 있도록 한다.

제17조 (시설물 사용상의 주의사항) 이용자는 센터의 집기 및 공용부분의 이용 등에 관하여 아래
와 같이 센터의 방침에 따라 선량한 관리자 주의에 의해 주의를 갖고 이용하여야 한다.

1. 입소자가 비품 또는 기물을 고의 또는 과실로 파손 훼손한 때에는 대상자 또는 보호자가 이의
없이 이를 변상한다.
2. 시설물 사용에 있어 본인 부주의로 인하여 일어난 과실에 대하여 시설은 일체의 책임을 지지
않는다. 단, 영업배상책임보험으로 보장이 가능한 사안은 배상책임보험으로 보상한다.
3. 시설 종사자는 시설물 관리 소홀과 위험물 방치로 일어날 수 있는 시설물 안전사고를 사전에
예방하도록 관리를 철저히 기한다.

제18조 (서비스 제공자의 배상책임) 1. 센터의 종사자가 이용자에 대하여 고의적, 중과실, 의도적
으로 서비스 제공 중에 이용대상자 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다.
다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 본 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상
책임을 지지 아니한다.

2. 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 전문
인직업배상책임보험 등에 가입하고 사고 시 신속한 배상절차가 진행되도록 최선을 다해 문제를 해
결한다.
3. 센터장은 서비스현장에서 요양보호사 또는 급여제공인력의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경
우를 대비하여 전문인배상책임보험과 화재 및 안전사고에 대한 손해배상책임을 의무화해야 한다.

제19조 (면책범위) 다음 각 호의 경우 센터는 배상책임을 지지 아니한다.

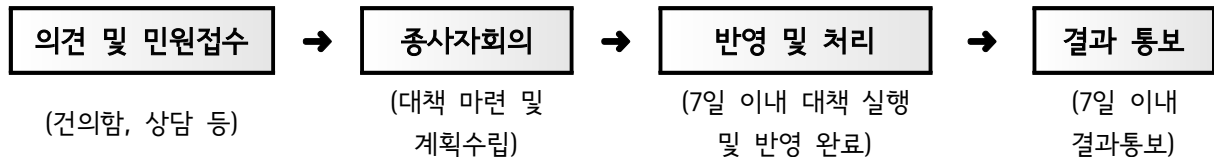
1. 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우와 이용 이전부터 가지고 있던 기
존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 책임을 지지 않는다.
2. 응급한 상황의 발생 시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력
에도 불구하고 이용대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
3. 이용자의 직접적인 부주의로 인해 발생하는 손해에 대해 책임을 지지 않는다.
4. 센터의 이용 도중 종사자들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였
음에도 불구하고 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 센터물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 지며 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

제20조 (이용자(보호자) 인권침해 및 고충처리절차) 본 규정은 이용자(보호자)의 인권침해 및 고충 처리에 관한 절차를 규정함으로 목적으로 한다.

1. 이용자(보호자)는 형식에 관계없이 센터를 이용하여 생긴 인권침해 및 고충에 대하여 접수할 수 있다. 센터는 건의함을 운영하여 익명의 인권침해 및 불만·고충에 대한 의견이 가능하도록 한다.
2. 인권침해 및 불만·고충이 접수된 경우는 즉시 사회복지사에게 보고하고, 사회복지사는 센터장에게 보고한다. 센터장은 민원내용을 조사하고, 조사내용의 비공개를 요청받은 부분에 대하여 그 뜻이 존중 되어져야 한다.
3. 확실한 조사를 위해 인권침해 및 불만·고충의 당사자 또는 증인(참고자)에게 직접 조사할 수 있도록 하며, 그 사항에 대해 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우에는 관련 상황에 따라 당사자들 간의 의견을 조율할 수도 있다.
4. 고충 처리기준은 단순히 당사자의 이해 관계 조정에만 그치는 것이 아니라, 이용자와 관계에서 공정성을 확보하고 인권침해 및 각종 고충사항에 대해 적절히 대응함으로써 전체 이용자 및 보호자의 권익을 보장하여야 한다. 또한 종사자와 관련된 고충 처리 시에는 비밀보장을 원칙으로 하며, 객관적 사실에 근거한 정확한 판단과 신중한 태도로 신속하고 공정하게 처리하여야 한다.
5. 인권침해 및 불만·고충 처리 결과 및 조치사항은 즉시 당사자에게 통보하여야 하며, 인권침해 및 고충처리대장에 기록 후 보관하여 유사한 상황이 재발되지 않도록 지속적으로 관리해야 한다.

*** 사안발생 시 처리 절차**



* 주야간보호 장기요양급여비용(수가) *

(단위 : 원)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
급여	2,512,900	2,321,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

분류		변경 전 수가	변경 후 수가 실시날짜 : 2026.01.01.
3시간이상 - 6시간미만	1등급	40,650	41,820
	2등급	37,630	38,720
	3등급	34,740	35,740
	4등급	33,160	34,120
	5등급	31,580	32,490
	인지지원등급	31,580	32,490
6시간이상 - 8시간미만	1등급	54,490	56,060
	2등급	50,470	51,930
	3등급	46,590	47,940
	4등급	45,000	46,300
	5등급	43,400	44,650
	인지지원등급	43,400	44,650
8시간이상 - 10시간미만	1등급	67,770	69,730
	2등급	62,780	64,590
	3등급	57,960	59,640
	4등급	56,380	58,010
	5등급	54,780	56,360
	인지지원등급	54,780	56,360
10시간이상 - 12시간미만	1등급	74,660	76,820
	2등급	69,160	71,160
	3등급	63,900	65,750
	4등급	62,290	64,090
	5등급	60,710	62,460
	인지지원등급	54,780	56,360
12시간이상	1등급	80,060	82,370
	2등급	74,170	76,310
	3등급	68,520	70,500
	4등급	66,930	68,860
	5등급	65,350	62,740
	인지지원등급	54,780	56,360

* 비급여: 식·간식비 5,000원 (식사비 4,000원, 간식비 2회*500원)

구 립 창 5 동 데 이 케 어 센 터

[센터 운영시간 : (평일) 07:30~22:00 / (토요일) 08:00~17:00 / 일요일 휴무]

서울시 도봉구 노해로 63가길 34 (창동254-17)

[Tel. 02-995-9119 / 010-2412-9117 (모닝송영차량)
010-6765-9118 (스타렉스송영차량) / Fax.02-995-9009]