

제 3 절 운 영

제15조(이용계약에 관한 사항)

1 계약 : 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 등에 관한사항을 명확하기 위함을 목적으로 한다. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 하되 이용자 본인이 치매 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

2. 계약목적 : 센터와 이용자 및 보호자간의 상호신뢰를 바탕으로 제공자와 서비스 대상자 (보호자)의 권리와 의무를 성실하게 이행하는데 그 목적이 있다.

3. 계약기간 : 이용자의 계약기간은 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

(1) 이용자의 계약기간 및 인정은 정식이용 계약을 체결한 날부터 인정한다.

(2) 이용자의 계약은 대상자의 장기요양인정기간으로 체결하며 이용자의 상태에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다. 등급외자 대상자의 경우 초기 계약기간은 3개월로 하며 재계약이 가능하다. 동 지침 제20조 종결이 이루어질 때까지 계약은 유효하다.

(3) 계약기간만료 1개월전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야한다.

4. 계약서는 이용자(보호자)와 서면으로 2부 작성하며, 부분은 이용자(보호자)에게 교부한다.

5. 구비서류

센터 입소 시 다음과 같은 서류를 구비하여 제출한다.

(1) 건강진단서(전염병 여부) 1매

(2) 의사소견서(보유질환 확인) 1매

(3) 주민등록등본 또는 가족관계증명서 1매

(4) 주·야간보호이용신청서 및 이용계약서

(5) 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1매(해당자)

(6) 장기요양인증서,사본 1매,복지용구확인서 사본 1매

(7) 개인별 장기요양이용계획서 1매

※ 진단서(건강진단서 및 치매유무진단서)는 검진일이 입소신청일 기준 6개월 이내의 것으로 하며 건강진단서는 전염성여부가 확인 가능한 진단서야 한다. 건강진단서는 연중 1회이상 재검진하도록 한다.

제16조(월 이용료 등 그 밖의 비용부담액)

서비스비용은 장기요양급자의 경우 서비스이용 익월에 후납 하도록 하고 다음 각 호의 절차에 따라 이용료를 납부한다.

1. 요양급여비용은 매년 장기요양위원회 (위원장: 보건복지부차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용등에 관한 고시 (보건복지부 고시) 에 따른다.

2. 장기요양등급자의 이용료는 이용일수에 따른 장기요양급여비용 중 일반, 의료수급자 및 차상위는 본인부담금으로 납부해야하며, 기초생활수급자는 본인부담금을 무료로 한다.

3. 비급여항목인 식사재료비 (1회 4000원), 간식비(1회 500원) 등은 전액 본인부담금으로 납부한다.

4. 이용료는 매월 20일까지 후납 하도록 한다.

5. 보호자 착오로 과 입금된 이용료는 보호자 통장에 입금시킨다.

6. 이용료의 납부는 무통장 입금을 원칙으로 한다.

7. 월이용료 및 기타 비용부담액은 다음과 같다.

구 분			금 액(원)
장기요양보험 등급자	보험료	요양급여	노인장기요양보험법에 의한다.
	자부담	요양급여자 부담	① 월 요양급여액의 15% ② 국민기초생활수급권자 : 무료 ③ 의료급여수급권자 및 경감대상자 : 본인부담 6%,7.5%,9%,(차등적용)
		식재료비	비용수납신고서에 의거함.
		간 식	비용수납신고서에 의거함.
		식재료 및 간식 비용은 물가상승에 따라 변동 가능.	
장기요양보험 등급외자	이용료	① 서울형데이케어운영지침에 의하고 별도의 지침이 없을 경우 자체 이용료 기준에 의한다. ② 국민기초생활수급권자 : 무료	
	식재료비 및 간식비	장기요양보험등급자와 같다.	

8. 요양보험 대상자 중 월 한도액을 초과하는 경우 전액 본인이 부담한다.

9. 미이용일에 대한 급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

10. 시설은 이용료를 정산하여 이용자(또는 보호자)에게 통보하며, 이용자(또는 보호자)는 통보일 10일 내 납부해야 한다. 세부 내용은 계약서에 따른다.

제17조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항) 다음 1~4호의 요건에 해당될 경우에는 이용자(보호자)와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 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. 비급여 금액이 변경될 경우 운영위원회의를 통하여 결정하는 것을 원칙으로 하되 장기요양보험법에 따라 공단에서 정해져 나올 경우 공단 금액 및 항목을 따른다.
5. 위 각 호의 요건에 해당될 경우 비용의 변경방법과 절차는 계약을 다시 체결하는 것으로 한다.

절차 : 변경사유 발생→운영위원회의→인상안 결정→해당 지자체에 통보 및 승인→가정에통보 및 홈페이지
공고→진행

장기요양급여비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “장기요양 급여이용변경계약서”를 별도 작성한다.

6. 비급여의 변경절차는 운영위원회 승인 후, 해당 지자체에 통보하여 승인토록 한다.

제18조(이용료의 수납 및 미납시 처리방안)

1. 노인장기요양보험법에 의해 산정된 금액은 익월 20일까지 납부한다.
2. 청구 금액은 통장으로 입금하며, 입금 기한은 청구한 당월로 한다.

3. 요양보험비대상자 어르신의 이용료는 선납으로 납부한다.
4. 이용료 수납이 1개월 이상 연체될 경우 모든 서비스 제공을 중단할 수 있다.

제19조 (계약자, 당사자의 권리와 의무) 서비스제공자와 서비스이용자(보호자)간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

- (1) 이용자의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- (2) 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- (3) 표준 수발서비스(서비스 제공내용)의 성실한 제공 의무
 - ① 신체재활서비스
 - ② 의료서비스
 - ③ 심리·정서 서비스
 - ④ 사회 재활 서비스
 - ⑤ 여가선용
 - ⑥ 복리후생 서비스
 - ⑦ 상담 서비스
 - ⑧ 특별행사
 - ⑨ 가족지원
 - ⑩ 그 외 시설에서 필요로 하다고 생각되는 서비스
 - ⑪ 이용자 및 보호자 사망 시 근조화환 등의 조치(부정청탁및 금품수수의 금지에 관한 법률 참조)
- (4) 서비스제공지침에 의거한 서비스 제공
 - ① 종사자 윤리지침
 - ② 성폭력 예방 및 대응지침
 - ③ 응급상황 대응지침
 - ④ 감염예방 및 관리지침
 - ⑤ 치매예방 및 관리지침
 - ⑥ 욕창예방 및 관리지침
 - ⑦ 낙상예방 및 관리지침
 - ⑧ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
 - ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
 - ⑩ 개인정보보호 지침

2. 신원인수인의 권리와 의무

- (1) 신원인수인의 권리
 - ① 이용자의 안전한 활동여건 조성 및 서비스를 제공받고 있는지, 표준요양급여를 제공 받고 있는지 확인할 권리가 있다.
 - ② 센터에서 실시하는 가족간담회, 가족행사 등을 통하여 정보를 교류하고, 서비스의 질을 평가할 수 있는 권리가 있다.
 - ③ 신원인수인은 부득이한 경우 이용자에게 손실을 입혀 생길 수 있는 사고에 대해 시설 이용자의 상해보험 가입여부를 확인할 수 있다.
 - ④ 이용자에게 응급(위급)상황이 발생되거나 변화가 관찰되었을 경우, 즉시 통보받을 수 있다.
 - ⑤ 시설에서 제공하는 모든 서비스에 대해 이용자(보호자)는 의견을 제시할 수 있으며 서비스 이용과 관련된 정보를 요청하여 확인 할 수 있다.

⑥ 시설은 이용자의 생명 또는 신체를 보호하기 위해 긴급을 요하는 경우를 제외하고, 신체적 구속을 하여서는 안되며, 신체적 구속 등을 할 경우에는 '신체구속에 관한 설명서, 경과 관찰기록'에 신체적 구속한 상태 및 시간, 심신상태 및 긴급하게 실시했던 사유를 기록하며 보호자의 요청에 따라 설명 받을 수 있다.

(2) 신원인수인의 의무

- ① 서비스 제공에 관련된 자료 및 기타 필요한 자료의 요청 시 본 센터에서 제공하여야 한다.
- ② 이용자의 신변 또는 계약 시 기재된 사항이 변경된 경우 즉시 본 센터에 통보하여야 한다.
- ③ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정하여야 한다.
- ④ 이용자가 의도적으로 본 센터와 담당 요양보호사에게 손해를 끼쳤을 경우 배상의 책임을 진다.
- ⑤ 관계 법령에 의하여 발생하는 비용을 부담할 의무를 진다.
- ⑥ 신원인수인은 이용자의 건강을 위한 시설의 협조요청에 적극적으로 협조한다.
- ⑦ 시설은 이용자의 응급상황 등 필요한 경우 즉시 계약자에게 연락을 취하고 이용자의 상태 변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
- ⑧ 신원인수인은 서비스에 대해 자유롭게 의견을 제시하고 시설은 서비스에 반영하기 위해 적극적으로 노력하여야 한다.

⑨)가족교육 및 모임, 외부 나들이 등의 가족 참여 프로그램이 있을 경우, 적극 참여하도록 한다.

3. 이용자 개인정보 열람 규정

(1) 개인정보보호법 제35조(개인정보의 열람)

- ① 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다.(별표1)
- ② 제1항에도 불구하고 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 공공기관에 요구하고자 할 때에는 공공기관에 직접 열람을 요구하거나 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관을 통하여 열람을 요구할 수 있다.
- ③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
- ④ 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.
 1. 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우
 2. 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해 할 우려가 있는 경우
 3. 공공기관이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 업무를 수행할 때 중대한 지장을 초래 하는 경우
 4. 조세의 부과, 징수 또는 환급에 관한 업무
 5. 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 각급 학교, 「평생교육법」에 따른 평생 교육시설, 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 고등교육기관에서의 성적 평가 또는 입학자 선발에 관한 업무
 6. 학력·기능 및 채용에 관한 시험, 자격 심사에 관한 업무
 7. 보상금·급부금 산정 등에 대하여 진행 중인 평가 또는 판단에 관한 업무
 8. 다른 법률에 따라 진행 중인 감사 및 조사에 관한 업무
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 열람 요구, 열람 제한, 통지 등의 방법 및 절차 에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제20조(사례(관리)회의) 센터는 특별한 욕구나 문제를 가진 이용자에 대해 문제해결 방안을 논의 후 적절한 서비스를 제공하기 위해 정기적 또는 수시로 사례회의를 하고 논의된 내용을 서비스계획에 반영한다.

1. 대상자 선정기준

- (1) 위기상황으로 신속히 개입해야 하는 이용자 : 복합적인 문제를 가지고 있으며 문제와 욕구의 심각성이 높은 이용자
 - (2) 복합적인 문제를 가지고 있으나 문제와 욕구의 심각성이 상대적으로 낮은 이용자 : 만성적 어려움으로 장기적인 사례관리를 필요로 하는 이용자
 - (3) 단일문제를 가지고 있으면서 문제와 욕구의 심각성이 상대적으로 낮은 이용자 : 단순서비스 제공 및 간헐적 발생으로 심각성이 낮은 이용자
2. 분야별 회의 참석범위 : 사회복지사, 간호조무사(물리치료사), 영양보호사, 필요시 외부전문가 초빙
- 3 사례관리 개체요건 및 시기
- (1) 사례관리를 필요로 하는자 (수시)
 - (2) 복합적인 문제를 가지고 있는 대상자 선정하여 분기 1회 진행

제21조 (계약의 해제) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자(보호자)에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
(전염성 질환이 발병하여 원활한 공동생활을 유지하기 힘들다고 판단된 경우)
3. 6개월 이상 본인부담금을 미납하여 더 이상 서비스가 어려운 경우
4. 센터 내에서 센터규칙이나 센터관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 센터운영 또는 타 이용자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성, 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 이용자의 생활에 막대한 지장을 줄때
6. 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 대상자의 개인적인 사정으로 급여제공 중단을 요청할 때
8. 노인성 질환의 악화로 의료기관에서의 지속적인 보호가 필요하다고 판단될 경우
9. 이용자로부터 신체, 언어, 성적, 경제적 폭력을 지속적으로 하여 종사자의 인권이 침해될 때

제22조(차량이용서비스)

1. 도보이용 가능거리도 차량이용을 원칙으로 한다.(보호자협의 도보이용가능)
2. 신규 이용자의 경우 기존 운행 노선과 최대한 부합하도록 한다.
3. 차량 이용자의 가족은 운행시간에 맞추어 승·하차 장소에 이용자와 함께하여 어르신의 실종 및 사고방지에 반드시 협조하여야 한다. 만약 보호자의 동행이 없을 경우에는 차량 지원을 중단할 수 있다.
4. 차량 이용 시 보호자의 동행 없이 발생한 사고에 대해서는 센터에서 책임지지 아니한다.

제23조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

이용자들의 인지·신체·정서적 기능향상을 위해 매년 사업계획에 준하여 다양한 서비스를 실시하며, 비용 부담은 센터에서 제공한다. 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 치매노인 중 심신이 허약하여 일상생활을 원활히 수행하지 못하시는 분들에게 필요한 각종 서비스를 제공함으로써 어르신의 생활안정과 심신기능의 유지 및 향상을 도모하고, 부양가족의 신체적, 정신적 부담을 덜어주고자 다음의 각 호 사업을 수행한다. 단, 개인적 요청에 의한 서비스 제공 시 개인부담금이 발생할 수 있다.

1. 상담 : 전화, 내방, 방문을 통하여 대상자 및 가족과 상담을 진행하여 노인성 질환에 대한 정보제공과 어르신의 보호 및 가족 구성원의 부양부담의 어려움 등을 상담하여 가족기능을 향상 시킬 수 있도록 한다.
2. 영양지원 서비스 : 이용노인의 영양에 맞는 식단으로 1일 1식으로 중 (12시)을 제공하며, 야간보호서비스를 이용하시는 어르신은 1일 2식으로 중식(12:20), 석식(17:30)을 제공한다. 간식은 1일 2회 (10:30, 15:00)제공한다.
3. 의료보건서비스 : 건강체크 (혈압, 맥박, 체온, 혈당, 신장, 체중관리) 및 투약, 피부간호, 주 1회 물리치료 (온열치료, 공기압마사지, 등 마사지), 건강검진 등을 제공하여 약화된 기능회복을 도모하고 건강한 노후생활을 보낼 수 있도록 한다.
4. 신체적 재활 : 신체기능이 저하되어 일상생활이 불편한 이용노인들에게 일상생활 동작훈련 등을 실시하여 잔존기능을 유지하도록 지원한다.
5. 심리적 재활 : 신체기능의 저하와 역할상실 등으로 이용노인이 느끼게 되는 심리적, 정서적 위축, 외로움과 두려운 감정을 가지는 것을 예방하기 위해서 말벗 (수시), 산책(인근 공원), 상담 등으로 심리적 안정을 통한 사회적응능력을 향상시킬 수 있도록 한다.
6. 사회적 재활 : 질 높은 여가생활의 영위를 도모하고 사회구성원으로써의 활동을 유지할 수 있도록 주 1-2회 각종 프로그램을 이용하도록 한다.
 - 1) 인지프로그램 : 회상치료, 미술치료, 음악치료, 야외나들이, 레크레이션, 이용자교육, 원예치료 등등
 - 2) 운동프로그램 : 건강체조, 윗놀이, 공굴리기, 고리던지기, 발마사지, 웃음치료 등등
 - 3) 음악프로그램 : 노래교실, 음악감상, 레크레이션 등등
7. 위생지원 : 청결한 신체상태의 유지와 자립적인 신체관리를 도모하고 각종 질병을 예방하기 위하여 목욕서비스, 구강관리서비스, 화장실 이용도움을 실시한다.
8. 송영
 - 1) 차량지원을 통한 원활한 이동 및 각종 서비스를 쉽게 이용토록 하여 서비스의 접근성을 높이고 아울러 교통사고 등의 각종 재해로부터 위험을 감소시킨다.
 - 2) 송영은 오전과 오후, 야간, 1일 3회 실시하는 것을 원칙으로 하며, 보호자의 의사에 따라 선택할 수 있다.
 - 3) 서비스 제공 시 아래의 제반사항들에 대해 발생하는 문제에 대하여서는 보호자의 책임으로 하며, 이 사항이 3회 이상 지켜지지 않을 시에는 제21조 4항에 따라 계약을 해지 할 수 있다.
 - 하차 후 보호자가 대기하지 않는 경우
 - 지정된 장소에 하차하였으나 보호자가 사전 연락 없이 지정장소에 대기하지 않아 인계가 되지 않는 경우
 - * 지정장소에 대기시간 10분이 지나도록 보호자가 대기하지 않는 경우 이용노인을 센터로 다시 모시고 오도록 한다. 교통 혼잡이나 기타 돌출하는 문제로 송영서비스가 지연될 경우 보호자에게 미리 연락하여 대기에 대한 협조를 구한다.
9. 특별행사 : 가족이나 지역사회로부터 고립되어 소외되어있는 이용어르신들에게 특별행사를 실시하여 삶에 대한 활력과 의욕을 증진시킨다.
 - 1) 야외나들이 : 연 1회 이상 인근 공원 및 옥상정원을 이용하며 주위환경에 대한 변화를 인식하게 하는 인지력, 지남력을 향상시킬 수 있는 서비스를 실시한다.
 - 2) 생신잔치 : 생신을 맞으신 이용어르신들에게 해당 월에 생신잔치를 하여 가족과의 친밀감 강화 및 관심을 유도하고 자존감을 향상시킨다.
 - 3) 명절행사 : 각종 민속적, 전통적인 행사를 통해 해당 명절에 준비되는 음식 및 행사 등으로 이용 어르신에게 인지능력 및 회상능력의 기회를 부여한다.
10. 욕구조사 : 이용어르신 및 보호가족의 변화하는 서비스욕구를 정기적으로 조사하여 새로운 서비스 프로그램 개발과 양질의 서비스를 행한다.
11. 외부자원연계사업; 센터운영의 효율적인 관리와 보호서비스의 질을 극대화하기 위하여 외부자원과 연계

하여 다음과 같은 사업을 실시한다.

- 1) 가족간담회 실시
- 2) 지역사회 후원자 개발 및 관리
- 3) 자원봉사자 모집 및 관리
- 4) 지역사회 네트워크 형성

12. 연구개발 사업: 지역사회의 치매센터로 그 역할을 극대화하기 위하여 프로그램 연구 및 조사, 개발 사업을 활성화하고 종사자의 전문성을 강화한다.

제24조(운영재원) 센터운영에 따른 제반 경비는 본인이용료수입, 장기요양사업수입, 보조금, 법인전입금, 후원금, 기타 잡수입 등으로 충당한다.

제25조(종 결)

1. 종결은 본인의 의사와 가족의 의사를 우선으로 하여 실시한다.
2. 종결의 경우 다음 각 호의 종결유형에 따라 이루어진다.
 - (1) 이용자에 의한 종결(사망, 시설입소, 이주, 목표달성, 상황호전 또는 악화, 타 기관 이용, 거절이나 포기, 기타 사유로 종결할 경우) → 종결신청서 작성을 통한 종결보고서 제출
 - (2) 기타 이유에 의한 종결 (기관의 업무 조정, 기관의 사례기한 제한, 기관, 법인의 교체, 지침변경, 기관의 자원능력 한계의 경우 → 판정회의를 통한 종결심의 결의서 작성(평가) 후 종결신청서 및 종결보고서 작성
 - (3) 다음과 같은 경우 센터에서 종결을 명할 수 있다.
 - ① 이용자의 신체 및 정신적 질환의 악화 및 전염성 질환 등에 감염되어 서비스 제공에 어려움이 발생 되었을 경우
 - ② 이용자의 기본적인 일상 생활수행이 전적으로 센터의 서비스에만 의존하게 되었을 경우
 - ③ 이용자의 문제행동으로 인해 타 구성원들에게 심각한 신체적, 정신적 피해가 야기 되었을 경우
 - ④ 가족/보호자의 특별한 통보 없이 이용자가 2주 이상 이용을 중단한 경우.
 - ⑤ 보호자가 이용자를 방치하거나 시설 운영에 협조하지 않을 경우
 - ⑥ 이용자의 신변상의 이유로 인하여 이용할 수 없을시 2주간의 유예기간을 둔다.
 - ⑦ 이용일수 부분에 있어 월 출석률 80% 미만 이 3개월 이상 연속 지속될 경우

제26조(종결의 절차)

이용 중 퇴소 여건이 발생하면 다음과 같은 절차를 준수한다.

1. 보호자에 의한 퇴소 : 보호자 퇴소신청 - 연계기록지 작성, 통보 - 퇴소
2. 문제발생으로 퇴소 : 문제발생 - 사례회의 - 판정회의 - 이용자 가족통보 - 퇴소

제27조 (인권보호)

이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축하고 직원은 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 개인적 정보와 센터가 개인과 공유하는 비밀들은 존중되고 보호되어야 한다. (개인화일, 사례관리 기록 등의 외부유출 차단)
- 5. 이용자의 낙인으로부터의 보호
 - 개별 이용노인이 지역에서 소외되지 않도록, 지역사회를 활용하고 시설이용자와 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
 - 어르신에게 정말 도움이 필요할 때 충분한 서비스를 제공하도록 한다.
- 10. 이용자의 보호와 위기관리
 - 시설은 불필요한 위험으로부터 이용자들을 보호하고, 위기관리를 위한 직원훈련을 실시한다.
- 11. 이용자의 다양한 행동 관리
 - 이용노인의 반사회적 행동에 대한 관리방법을 직원은 훈련받고 통제, 개입한다.

제28조 (개인정보 보호의무)

1. 기관은 이용자의 개인정보를 관계규정(개인정보 보호지침)에 따라 보호한다.
2. 기관은 장기요양서비스제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며 동의 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
3. 기관은 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
4. 기관이 수집 관리하는 이용자 개인정보나 기록에 대해 이용자 및 보호자 요청시 열람을 허용한다
5. 기관은 공단 또는 지자체의 요구에 대해 반드시 공문(업무연락)에 의해 정보 유출하도록 한다.

제29조(이용자의 알 권리 보호)

1. 분기 또는 반기 등의 정기적인 이용자 가족과의 간담회(모임,회의 등)형태를 통해 기관운영 및 사업진행 내용을 공개하여 가족 및 이용자들의 신뢰도를 높인다.
2. 이용자들의 기관 생활 정보를 가족에게 알리고(월간계획서, 가정통신문 등) 가정생활의 정보를 센터에 전달받아 개별 서비스 계획을 수정 또는 강화한다.
3. 서비스 이용의 불편 및 불만족, 건의사항 등 의견을 수렴하여 사업 정책수립에 반영하고,만족스러운 서비스 욕구를 충족시킬 수 있도록 노력한다.
4. 치매어르신들에 대한 각종 복지 정책 및 정보를 전달하여 가족들의 노인 정책에 대한 이해도를 높이고 주야간보호서비스 만족도를 높이기 위한 가족들의 협력을 구한다.

제30조(이용자 권리에 대한 윤리강령)

1. 헌법이 보장하는 기본적 인권을 보장받아 인격과 재산이 부당하게 침해받지 않을 권리
2. 질 높은 서비스를 받을 권리
3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
4. 직원이나 다른 이용자들로부터 신체적, 정신적 폭행을 받지 않을 권리
5. 식사, 의복, 주거환경, 여가선용에 있어서 인간다운 삶을 누릴 권리

6. 개별적인 욕구에 대한 처치와 보살핌에 있어서 사생활을 보장 받을 권리
7. 통신의 자유에 대한 권리
8. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
9. 시설의 운영에 대해 이용자로서의 의견을 표시하고 참여할 권리
10. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리
11. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
12. 가족, 친구 등과 자주 만날 수 있는 권리
13. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

제31조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위에 관한 사항)

센터는 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상책임보험에 가입하고 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 전문인 직업배상책임보험 등에 가입한다.

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에 센터는 이용자 혹은 가족에게 배상할 의무를 진다.

- (1) 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하였을 때
- (2) 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- (3) 상한 음식을 제공하였을 때
- (4) 기관에서 발생한 모든 사고(면책범위 외)

2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 본인 혹은 보호자는 센터에 배상을 요구할 수 없다.

- (1) 센터 내에서 자연 사망 하였을 때
- (2) 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- (3) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- (4) 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- (5) 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용보호자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제
- (6) 센터 이용 도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생되는 사고나, 문제
- (9) 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우
- (10) 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우
- (10) 본 센터를 이용하는 이용자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태
- (11). 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 이용자들에게 발생되는 문제.
- (12) 서비스 제공자의 실수가 아닌 자연발생적으로 발생한 일에는 책임을 지지 않는다.