

서비스 이용 지침

제1조 (목적)

본 지침은 노인복지법, 노인장기요양보험법에 따른 주·야간보호시설로서 필수적인 서비스를 제공하기 위해 시설이 갖추어야 할 운영의 기본방침을 규정함으로서 안정적인 시설 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (적용 범위)

관계 법령 및 지침에 관하여 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 지침이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

- ① ‘이용자’는 시설 및 서비스를 이용하는 사람을 칭한다.
- ② ‘보호자’는 이용자의 가족이나 이용자를 보호할 책임을 가지고 있는 사람으로 정의한다.
- ③ ‘신원인수인’은 이용자의 보호자로서, 이용자와 관련된 모든 사항에 대하여 책임과 의무를 다하는 보증인으로 정의한다.

제4조 (이용 정원)

시설의 이용 정원은 보건복지부령에 의한 시설기준에 따라 총 21명으로 한다.

제5조 (이용 대상)

- ① 노인장기요양급여수급자(이하 ‘이용자’라 한다.)
- ② 노인장기요양급여 인정을 받지 못하였으나 노인성질환으로 일상생활에 도움이 필요한 사람(이하 ‘등급외자’라 한다.)

제6조 (이용 제외 대상)

제 5조의 조건을 갖추었지만 다음의 각 항에 해당되는 경우에는 이용대상에서 제외한다.

- ① 정신적 또는 신체적 이상행동이 두드러지는 자로서, 전문적인 의료행위와 처치를 필요로 하는 사람
- ② 전염성 질병(결핵, 간염, 피부병 등의 법정 전염성 질환 등)을 앓고 있는 사람
- ③ 통제 불능하거나 사고위험성 높음 등 공동생활에 부적합하다고 판단하는 사람
- ④ 일상생활에서 서비스 제공 시간 내 전문적인 개별보호가 요구되는 사람

제7조 (홍보 및 모집 방법)

① 시설은 주·야간보호 서비스에 대해 다음 각 호에 해당되는 적절한 절차 및 방법에 의한 홍보 및 모집을 한다.

1. 노인장기요양보험 홈페이지
2. 시설 홈페이지 및 카페
3. 시설 홍보물 배포 및 게시판
4. 현수막
5. 지역 신문 및 방송 매체 이용 등

② 각종 매체를 통한 공개 선착순 모집을 원칙으로 하되, 정원 외 이용 희망자는 대기자 명단 관리를 통하여 순차적으로 입소의 기회를 제공한다.

③ 다만, 국민기초생활수급자 및 긴급한 보호조치가 필요한 경우, 우선권을 갖는다.

제8조 (시설 이용·구비서류)

① 시설 이용을 희망하는 이용자(또는 보호자)는 다음 각 호에 해당되는 구비서류를 제출 하여야 하며 추가 또는 간소화할 수 있다.

1. 장기요양인정서 사본 1부
2. 표준장기요양이용계획서 사본 1
3. 장기요양기관 입소·이용 의뢰서 1부(국민기초생활수급자)
4. 주민등록등본 및 가족관계증명서 1부
5. 진단서 및 처방전 1부
6. 건강진단서(전염성 질환 감염 확인용) 1부

제9조 (시설 이용·절차)

① 상담(전화, 내방 또는 가정방문)

② 욕구사정평가(입소 또는 타 기관 의뢰)

③ 구비서류 제출 및 검토

1. 장기요양등급
2. 장기요양인정 유효기간
3. 장기요양급여 종류 및 내용
4. 이용자 일부부담금 경감여부

④ 이용 계약 및 공단 통보

⑤ 이용

1. 이용자 서비스 계획(장기요양급여제공계획서)
2. 이용자 서비스 제공
3. 이용자 서비스 재사정(종결 또는 재이용)

⑥ 이용 종결(전원 또는 퇴소)

제10조 (이용 계약)

① 이용자(또는 보호자)는 시설에서 제공하는 주·야간보호 서비스를 이용하기 위해 상호 간의 권리와 의무를 정하고 성실히 수행할 것을 약정하기 위한 목적으로 계약을 체결한다.

② 계약은 이용 절차에 따라 장기요양급여제공계약서(이하 ‘계약서’라 한다)를 작성하며 서비스개시일 또는 재계약 사유가 적용되기 전까지 체결하여 계약 당사자 간 1부씩 보관하여야 한다.

③ 계약기간은 서비스 개시일을 기준으로 하여 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약기간을 정하며, 최대 장기요양인정서의 유효기간까지의 단위로 계약할 수 있다. 다만, 등급의 자일 경우 서비스 기준일은 같으나 시설과 보호자 간 상호의의가 없을 시에는 자동적으로 기간을 연장한다.

④ 계약내용에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 계약당사자
2. 계약목적
3. 계약기간 및 재계약
4. 장기요양급여의 종류 및 내용
5. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액
6. 신원인수인의 권리 및 의무
7. 계약의 해제

⑤ 계약갱신은 만료 시점 30일 전부터 장기요양 등급 갱신 여부 확인 후 이용자 및 가족과의 재계약여부를 결정한다.

⑥ 다음 각호에 해당하는 경우, 시설과 이용자(또는 보호자)는 사유가 발생하는 즉시, 계약서를 재작성 하도록 한다.

1. 장기요양인정 유효기간이 만료되어 재계약이 필요한 경우
2. 계약 기간 중 장기요양등급 또는 급여 종류가 변경된 경우
3. 장기요양수가, 비급여대상 및 비용, 그 외 보건복지부장관이 정하여 고시한 수급자 부담항목의 비용(이하 ‘기타 비급여 비용’이라 한다)이 변경된 경우
4. 주수발자 또는 주계약자가 변경된 경우
5. 시설 또는 이용자(또는 보호자) 필요에 의해 계약의 조정이 요구되는 경우

⑦ 계약의 해지는 이용자의 해약 통지나 사망 시, 해지된다.

단, 계약 해지 시에는 최소 7일 전에는 통지할 수 있도록 한다. 부득이 본 시설이 서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 이용자 본인 및 보호자에게 통지하면 계약은 해지된다.

제11조 (신원인수인의 권리와 의무)

① 신원인수인은 권리는 다음 각 호와 같다.

1. 신원인수인은 부득이한 경우 이용자에게 손실을 입혀 생길 수 있는 사고에 대해 시설 이용자의 상해보험가입여부를 확인할 수 있다.
2. 이용자에게 응급(위급)상황이 발생되거나 변화가 관찰되었을 경우, 즉시 통보받을 수 있다.
3. 시설에서 제공하는 모든 서비스에 대해 이용자(또는 보호자)는 의견을 제시할 수 있으며 서비스 이용과 관련된 정보를 요청하여 확인 할 수 있다.
4. 시설은 이용자의 생명 또는 신체를 보호하기 위해 긴급을 요하는 경우를 제외하고,

신체적 구속을 하여서는 안되며, 신체적 구속 등을 할 경우에는 ‘신체구속지침’에 따라 그 사유를 기록하며 보호자에게 설명과 함께 동의서를 받는다.

② 신원인수인의 의무는 다음 각 호와 같다.

1. 신원인수인은 이용자의 건강을 위한 시설의 협조요청에 적극적으로 협조한다.
2. 이용자 및 계약자 변경사항이 있을 시에는 즉시 통보해야 한다.
3. 시설은 이용자의 응급상황 등 의료를 필요로 하는 경우 즉시 계약자에게 연락을 취하고 관련 조치는 ‘응급상황 대응지침’에 따라 진행한다.
4. 이용자의 상태 변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 서비스 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
5. 신원인수인은 서비스에 대해 자유롭게 의견을 제시하고 시설은 서비스에 반영하기 위해 적극적으로 노력하여야 한다.
6. 가족교육 및 모임, 외부 나들이 등의 가족 참여 프로그램이 있을 경우, 적극 참여하도록 한다.

제12조 (이용료산정 및 납부)

① 이용자의 이용료 항목과 비용은 다음 각 호와 같다.<※별첨 1 참조>

1. 급여

대상자 구분	본인부담 60% 경감대상자	본인부담 40% 경감대상자	일반대상자
본인부담률	6%	9%	15%

2. 비급여 : 식재료비(중식 4,000원, 간식 1,500원, 석식 4,000원) 이미용비(컷트 무료) 등

3. 실비수납 : 기타 실비 비급여 서비스를 제공할 경우 공단 지침에 따름

② 국민기초생활수급자는 본인부담금 및 비급여는 무료로 한다.

③ 차상위계층 및 등급외자의 경우, 이용료는 ‘당해년도 서울형 데이케어센터 운영 지원 계획’에 준한다.

④ 미이용일에 대한 급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

⑤ 시설은 이용료를 정산하여 이용자(또는 보호자)에게 통보하며, 이용자(또는 보호자)는 통보일 10일 내 납부해야 한다. 세부 내용은 계약서에 따른다.

제13조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우에 관한 사항)

① 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 다음사항에 해당한다.

1. 국민기초생활수급자
2. 차상위계층
3. 보호자의 케어를 받지 못하는 독거 노인 등

② 제①항에 해당하는 대상자의 경우, 서비스 기준은 일반 대상자와 동일하게 적용하며 이용료는 대상자에 따라 제 12조 ①항, ②항, ③항에 준하여 적용한다.

제14조 (이용료 변경 방법 및 절차)

- ① 시설은 다음의 내용이 발생 시, 이용자(또는 보호자)에게 즉각 알려야 한다.
1. 노인장기요양보험법 등 관계규정이 변경 되었을 때
 2. 시설의 사정으로 서비스제공시간 변경 등으로 급여에 영향을 줄 때
- ② 이용자(또는 보호자)는 다음 각 호의 내용이 발생 시, 시설에게 즉각 알려야 한다.
1. 이용자의 장기요양등급이 변경 되었을 때
 2. 이용 중 국민기초생활수급자 선정 등 본인부담금 비율이 변경 되었을 때
 3. 이용자(또는 보호자)의 거주지가 변동 되었을 때
- ③ 상호협약이 이루어진 내용에 대하여 계약서(또는 변경계약서)를 작성하여 적용한다. 다만 한시적 변경의 경우에는 적용하지 않는다.
- ④ 비급여항목 및 비용의 변경절차는 운영위원회 승인 후, 보호자의 동의를 받고 변경 내용을 지자체에 신고하여야 한다.

제15조 (이용료 환급 및 추가납부)

장기요양급여비용 심사에 의해 지급내역이 조정 또는 기타 사유 발생으로 인하여 이용자의 본인부담금 차액 발생 시 확인 후 7일 이내에 환불 및 추가납부토록 한다. 다만 수급자가 계속 이용중으로 익월 이용료에 해당 금액을 가감하여 청구 할 수 있는 경우에는 장기요양급여비용명세서에 해당 내역을 포함하는 방법으로 환급 또는 추가납부 할 수 있다.

제16조 (운영기간 및 시간)

- ① 시설의 이용일은 **월요일부터 금요일까지 주 5회**로 시설의 운영에 따라 자율적으로 정하며, 이용자(또는 보호자)와의 협의 하에 신축성 있게 운영한다.
- ② 운영시간은 ‘당해년도 서울형 데이케어센터 운영 지원계획’에 준한다.
- ③ 시설운영을 위한 임시휴관은 이용자(또는 보호자)에게 사전 공지를 실시한 후 시설장이 탄력적으로 운영할 수 있다.
- ④ 천재지변이나 자연재해(폭염, 폭설, 미세먼지, 태풍, 홍수, 지진 등)으로 인하여 시설운영이 어려울 경우, 이용자(또는 보호자)에게 사전 공지를 실시한 후 휴관할 수 있다.

제17조 (서비스 제공 내용)

시설은 이용자의 심신기능 증진을 위해 다음 각 항에 해당되는 서비스를 제공하여야 한다.

- ① 신체기능유지 및 향상 서비스
- ② 인지기능유지 및 향상 서비스
- ③ 의료서비스
- ④ 심리·정서 서비스
- ⑤ 사회적응훈련 서비스
- ⑥ 복리후생 서비스
- ⑦ 상담 서비스

- ⑧ 특별행사
- ⑨ 가족지원
- ⑩ 그 외 시설에서 필요 하다고 판단되는 서비스(당해년도 사업계획 참고)

제18조 (서비스 제공 지침)

시설은 이용자에게 서비스를 제공할 시, 다음 각 항에 해당되는 지침에 맞춰 제공하여야 한다.

- ① 종사자 인권 및 윤리지침
- ② 성폭력 예방 및 대응지침
- ③ 응급상황 대응지침
- ④ 재난상황 대응지침
- ⑤ 감염예방 및 관리지침
- ⑥ 치매예방 및 관리지침
- ⑦ 욕창예방 및 관리지침
- ⑧ 낙상예방 및 관리지침
- ⑨ 노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
- ⑩ 근골격계 질환 예방지침
- ⑪ 이용자 개인정보보호 지침
- ⑫ 이용자 고충처리 지침
- ⑬ 신체구속 지침

제19조 (차량지원 서비스)

- ① 시설 이용자로서 거주지가 시설을 중심으로 편도 1시간 이내에 송영이 가능한 지역에 거주하는 자로 오전, 오후(1일 2회)실시하는 것을 원칙으로 하며, 이용자(또는 보호자)의 의사에 따라 선택할 수 있다.
- ② 이용자에 대한 차량지원 여부는 담당자가 임의로 운영하거나 폐지되어서는 안된다.
- ③ 송영 시, 보호자는 이용자의 차량 탑승 및 하차 보조·보호의 의무를 다하여 이용 노인의 안전에 책임을 진다. 단, 보호자의 보호가 없어 위험하다고 판단될 시 송영서비스 미실시 및 이용을 규제할 수 있다.
- ④ 시간 및 코스변경의 사유가 발생한 경우, 보호자에게 사전 공지해야 하며 신규 이용자는 변경일 전까지 보호자가 직접 송영하도록 요청할 수 있다.
- ⑤ 송영차량에는 운전자 외 기관의 직원이 1명 동승한다.
- ⑥ 송영차량 운전자와 보조 인력은 안전운행 규칙을 준수한다.
- ⑦ 운전자의 자격은 운전면허소지자로 자동차보험 가입 요건에 해당하여야 하며, 보조 인력은 이용자의 질환 및 신체상황을 숙지한 후 보조한다.
- ⑧ 송영 차량 내 이용자 특성 기록지, 비상연락망, 차량운행표, 응급구조시설의 연락처 및 구비물품(차량 내 소화기, 유리망치 등)을 비치해야 한다.
- ⑨ 송영차량에 송영전용휴대폰을 차량 수만큼 비치해야 한다.
- ⑩ 교통 혼잡이나 기타 돌발적인 문제로 송영서비스가 지연될 경우 보호자에게 연락하여

협조를 구한다.

⑪ 송영서비스는 이용자(또는 보호자)의 개인적인 용무로 인한 용도로는 사용하지 아니한다.

⑫ 송영서비스 제공과 관련하여 이용인 및 보호자와 발생하는 각종 사고나 분쟁에 있어 시설의 면책범위는 다음의 각 항과 같다.

1. 송영서비스 이용과 관련하여 이용자(또는 보호자)가 차량 이용시의 이용자의 특이한 질환이나 부적응, 신체 반응에 대한 정보를 제공하지 아니하여 발생한 사고에 대한 책임을 묻지 아니한다.

2. 송영 서비스 제공 중 발생한 차량 사고는 본 시설의 차량보험가입에 의한 보상범위 내에서 처리한다.

제20조 (이용 중단)

이용 중 아래와 같은 사유 발생 시 보호자 상담 및 사례회의를 통해 이용자의 이용을 중단할 수 있다.

① 시설의 안전규정을 준수하지 않으며 개별행위를 하는 경우

② 전염성 질환이 발병하거나 자립생활이 불가능할 정도로 건강이 악화되어 특별요양이 필요하다고 판정되는 경우

③ 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램 참여가 어렵고 다른 사람에게 피해를 주거나 위험이 초래된다고 인정되는 경우(잘못된 다툼, 프로그램 거부, 기타 이기적인 행동)

④ 이용자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 이용노인이 1개월 이상 이용을 중단한 경우(이용노인이 질병상의 문제로 이용할 수 없는 경우 1개월의 유예기간을 둔다.)

⑤ 사례회의 결과, 이용자에게 필요한 케어서비스가 본 시설에서 제공되는 케어서비스의 수준(한계)을 넘어서는 경우

⑥ 기타 문제로 인하여 시설장이 이용자에게 대한 계속적 이용이 어렵다고 판단될 경우

제21조 (시설의 의무)

① 이용자에게 대해 서비스를 제공함에 있어 인권 존중과 의사존중을 최우선으로 한다.

② 이용자에게 대해 서비스를 제공함에 있어 안전을 최우선으로 서비스를 제공한다.

③ 장기요양서비스 제공(이용) 계약서와 장기요양서비스 제공계획서에 의하여 서비스를 제공한다.

④ 시설장을 비롯한 전 직원은 양질의 서비스 제공과 프로그램 개발 및 노인 학대 예방을 위해 정기적으로 교육 훈련을 받는다.

⑤ 시설장 및 직원은 이용자(또는 보호자)와의 상담을 통해 서비스에 대한 건의사항과 의견 등을 서비스 제공에 적극적으로 반영하여야 한다.

제22조 (의료를 필요로 하는 경우에 관한 사항)

갑작스러운 발병이나 질환의 악화 및 사고로 인해 의료적 행위가 필요한 경우에는 다음 사항의 절차에 따라 이행한다.

① 간호(조무)사 또는 물리치료사가 대상자의 상태를 확인하고, 응급조치를 한 후 가까운

병원이나 이용 노인의 지정 병원으로 신속하게 후송을 하는 동시에 보호자에게 즉시 연락을 취한다.

② 보호자에게 대상자의 위급 상태를 상세히 알린 뒤, 일차적으로 보호자의 의사에 따라 행동을 취하며 대상자의 질병호전과 악화방지를 위한 조언을 한다.

제23조 (시설의 배상과 면책범위)

① 시설은 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상의무가 있으며, 배상은 관계규정(책임보험)에 따른다.

1. 종사자의 고의나 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 다음 각 호의 경우에는 이용자(또는 보호자)는 시설에 배상을 요구 할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
2. 종사자의 선량한 주의의무를 다하였음에도 이용자가 임의로 관리범위를 벗어나 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
4. 이용자의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
5. 보호자가 제공한 이용자의 불확실한 정보로 건강이 악화되거나 사망하였을 때
6. 응급상황을 알렸으나 보호자의 조치 및 협조가 없어 방치되어 사망하였을 때

제24조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

① 시설은 화재예방을 위하여 아래와 같이 연소방지시설을 설비하고 방화관리계획을 수립하며, 전기·가스·소방시설물에 대한 정기안전 점검을 실시하여야 한다.

1. 건축물 및 내장재에 대한 연소방지시설 설비
2. 방화관리계획 수립 및 교육
3. 전기 및 가스시설 안전 점검
4. 소방시설 점검
5. 비상 대응 훈련 실시

② 시설 직원 및 이용자의 시설물 사용상의 주의사항은 다음과 같다.

1. 이용자가 비품 또는 기물을 고의 또는 과실로 파손 훼손한 때에는 이의없이 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 예방 하도록 관리를 철저히 기한다.