

이 용 규 정

이 용 규 정

제 1 장 총 칙

제 1조 (목적)

본 규정은 노인복지법 제 43조, 노인장기요양보험법 제 37조와 늘푸른한가족데이케어센터 운영규정에 근거하여 늘푸른한가족데이케어센터 (이하 “센터”라 함) 운영에 필요한 제반사항을 정하여 체계적이고 효율적인 센터운영에 그 목적이 있다.

제 2조 (미션)

어르신에게는 사랑을
가족에게는 믿음을
직원에게는 행복을 드리겠습니다.

제 3조 (비전)

높은 수준의 Care Service 제공
지속적인 배움과 익힘
지역사회와 상호협력 구축

제 4조 (목표)

어르신 행복지수 극대화

- * 이용자 중심의 원스톱 서비스와 맞춤형서비스 시스템 구축
- * 지식경영을 통한 선진화된 노인복지시스템 구축
- * 모든 프로그램과 서비스에서 최고의 질, 최대의 가치 창출
- * 지역유관기관 협력강화를 통한 복지서비스 제공

제 5조 (종사자 업무 분담)

본 센터 종사자 업무분담은 다음과 같다.

시 설 장	■ 센터 운영 총괄, 제반업무 총괄관리 및 책임 ■ 운영방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리, 사업계획 및 예산수립 ■ 각종 규정 및 규칙의 개정의 결정, 운영위원회 소집 및 운영 ■ 주요 회의 소집과 참가 ■ 대외적인 기관 홍보 및 후원자 개발 ■ 상벌, 채용의 결재 - 비상재해에 대한 업무지시 ■ 직원 인사채용 및 인사관리, 직원 성과평가, 직원포상 등 결정 ■ 평가 및 인증 업무 총괄
복지팀장	■ 시설장 보좌업무 ■ 안전관리자(관리총괄) ■ 행정업무 지도 및 감독, 전반적 기획 ■ 사업계획 및 사업평가 등 관리 ■ 프로그램 계획 지도 ■ 수급자 상담 ■ 각종 업무 처리지침 수정계획 및 변경확인 ■ 이용자 관리(개인, 가족상담 등), 이용 어르신 모집 및 홍보 ■ 평가준비 업무(서울형 데이케어 인증평가, 장기요양기관평가, 지도점검 등)

사회복지사	■ 입소어르신 개별 파일 관리 ■ 시군구 보고(입퇴소자 보고, 수시 요청자료 보고 등) ■ 직원교육 (화재, 재난상황 대응 교육 등) ■ 근무상황관리(휴무일, 공가 등) ■ 공단 일정 등록 및 변경관리 ■ 물품 구매 및 검수 (물품관리자 및 출납원), 자산/비품/소모품 관리 ■ 시설 환경 및 재물관리 ■ 가정통신문 발송 ■ 행정문서 수발 및 관리 ■ 식단표 관리 ■ 어르신 출석부 관리 (공단 일정수정, 계약 및 퇴소 관리 등) ■ 만족도 조사를 통한 서비스 질관리
간호조무사	■ 간호업무 주관(건강관리) 총괄 관리 및 책임 ■ 입소자 제반관리 (약 복용 등) 총괄 관리 및 책임 ■ 의료관련 보호자 전화 상담 및 업무 주관, 수급자 상담 ■ 간호 관련 일지 관리 및 책임 ■ 간호 관련 비품 및 소모품 구입 및 관리 ■ 수급자, 종사자 교육 기획, 진행 (보건교육 등) ■ 센터 응급상황 관리 ■ 건강 관찰 및 확인 (신체기능 상태점검) ■ 입소자, 종사자 건강관련업무 (정기검진, 독감예방접종 등)
요양보호사	■ 비품관리(이불세탁 관리), 어르신 개인 물품, 옷관리 ■ 어르신 입실 준비 및 세팅관리 ■ 급여제공기록지 / 상태변화기록지 작성 ■ 식사 세팅 및 식사 보조 ■ 어르신 케어 및 프로그램 보조 ■ 실내화 세탁 관리 ■ 오전, 오후 송영보조 서비스
조리원	■ 중식/석식/간식 제공 주무관 ■ 식자재 수불 관리 ■ 식기 및 주방용품의 세척 및 소독
운전원	■ 오전오후 송영서비스 ■ 센터 차량 점검관리 ■ 차량 위생 상태 관리

제 2 장 입 · 퇴소

제 6조 (이용정원)

센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 상의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

1. 센터의 이용 정원은 1~5등급 24명으로 한다. (인지등급 정원의 10% 내)
2. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고, 변경한다.

제 7조 (모집방법)

1. 기관은 치매 및 노인성 질환으로 요양을 필요로 하는 어르신이나 가족을 대상으로 수급자의 모집을 위해 다양한 매체와 다양한 인력을 활용하여 홍보 하며, 필요한 비용창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력하여야 한다.
2. 홍보물을 제작하여 기관에 비치한다.
3. 노인장기요양보험 홈페이지 내의 블로그와 자체 홈페이지에 기관 사진이나 정보 등을 게재하여 기관 현황과 급여종류, 급여비용 등을 홍보한다.
4. 기관 차량에 비치하여 문의시 전달하여 홍보한다.
5. 기타 적법한 절차 및 방법에 의한 모집

제 8조 (이용자격)

1. 노인장기요양보험법에 의거하여 등급판정을 받은 자를 우선선발 하도록 한다.
 2. 본인 또는 보호자가 서비스이용료를 납부할 능력이 있고, 그 사유가 노인성질환 또는 유사 질환으로 센터가 인증한 경우 등급판정을 받지 아니하여도 이용할 수 있다.
 3. 국민기초생활보장수급권자의 경우 주소지를 관할하는 시장, 구청장이 장기요양급여를 신청한 자에 한해 본 센터의 서비스를 이용할 수 있다.
 4. 심신이 허약하거나 장애가 있는 어르신(뇌졸중 회복기, 거동불편 어르신 등)
 5. 치매 어르신으로 단체생활을 원만하게 지낼 수 있는 어르신
 6. 전염성 질환이 나타나지 않는 어르신 (전염성여부 건강진단서 첨부)
 7. 자립보행 및 용변처리가 가능해야 하며 원활한 공동생활을 유지할 수 있는 어르신
- ※ 허약 어르신 선정기준은 다음과 같이 정한다.
1. 각종 노인성 질환을 2가지 이상 갖고 있으며 질환관리에 타인의 도움을 필요로 하는 어르신
 2. 복지용구(보장구)를 사용하는 어르신 등

제 9조 (계약자격)

센터와의 계약을 통해 ‘치매’ 등 중증 노인성 질환으로 보호가 필요한 어르신 및 노인장기요양등급 1~5등급, 인지등급의 어르신들을 주야간동안 보호하며 필요한 각종의 서비스를 제공함으로써 노후의 건강 증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하기 위해 서비스 이용자 및 그 가족과 서비스 이용에 대한 전반적인 사항들을 정확히 명기하고 공유하여 상호 간의 권리를 보호하여야 한다.

제 10조 (구비서류)

1. 장기요양인정서 사본 (공단발급)
2. 표준장기요양이용계획서 사본 (공단발급)
3. 주민등록등본 / 보호자 신분증 사본
4. 건강진단서(전염성 관련 사항 포함 등)
5. 입소이용의뢰서 (기초수급자 해당)

제 11조 (계약기간)

1. 센터는 이용자의 장기요양인정서상의 유효기간을 확인하여 계약기간을 명기하며 계약기간은 등급 인정기간으로 한다.
2. 계약기간은 급여제공계약서상에 명시한 기간이 만료되었을 경우 재계약을 통하여 입소기간을 연장한다.
3. 노인복지법 제 34조, 노인장기요양보험법 제 28조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조에 의거 한도액의 변동이 있을 경우 이를 준수하여 재계약함을 원칙으로 한다.

제 12조 (신원인수인의 지정)

1. 센터는 이용자의 안전한 보호와 인계를 위해 이용자와 관계된 신원인수인 1명을 지정하여야 한다.
2. 전항의 신원인수인은 센터에 대한 일체의 채무에 대하여 서비스 이용자 또는 보호자와 연대하여 이항에 책임을 짐과 동시에 필요할 때는 이용자의 신원을 인수하는 책임을 지는 것으로 한다.

제 13조 (신원인수인의 변경)

1. 시설은 이용자의 신원인수인이 ‘사망하거나 금치산 또는 준금치산의 선고를 받았을 때’, ‘강제집행과 파산선고 등 신원인수인으로서의 자격이 상실되었을 때’, 기타 센터가 요구하는 자격을 상실했다고 인정될 때 이용자에 대하여 새로운 신원인수인을 세우는 것을 청구할 수 있다.
2. 이용자 또는 보호자는 전항에 규정하는 청구를 받았을 때에는 조속히 센터가 타당하다고 인정하는 신원인수인을 세우지 않으면 안된다.

제 14조 (신원인수인의 권리와 의무)

1. 신원인수인의 권리는 다음 각 호와 같다.
 - 1) 신원인수인은 인격을 가진 존재로서 존중받을 권리가 있다.
 - 2) 신원인수인은 이용자의 평등하고 성실한 서비스를 요구할 권리가 있다.
 - 3) 신원인수인은 이용자의 케어계획, 생활상의 일상적인 내용에 대해 설명을 들을 권리가 있다.
 - 4) 신원인수인은 이용자가 받게되는 케어서비스, 프로그램, 시설내외 행사, 교육 등에 대한 설명을 듣고 시행 또는 참가여부를 결정할 권리가 있다.
 - 5) 신원인수인은 서비스 이용계약에 따른 서비스 이용자의 면회, 외출, 퇴소, 전원 등에 관한 권리가 있다.
 - 6) 신원인수인은 이용자가 안전하고 청결한 환경에서 생활할 수 있도록 요구할 권리가 있다.
 - 7) 신원인수인은 이용자의 케어와 관련하여 알려진 사생활과 신체상의 비밀을 보장받을 권리가 있다.
 - 8) 신원인수인은 청구된 이용료 내역에 대해 알 권리가 있다.
 - 9) 신원인수인은 서면 또는 구두로 시설 운영에 관한 의견을 개진할 권리가 있다.
2. 신원인수인의 의무는 다음 각 호와 같다.
 - 1) 신원인수인은 이용자에 대한 건강 및 케어에 필요한 자료를 제공할 의무가 있으며 정보 수집을 위한 상담에 응해야 한다.
 - 2) 신원인수인은 이용료 등의 제반비용을 납부할 의무가 있다.
 - 3) 신원인수인은 인적사항 변경, 법적인 권리변동 시에 즉시 통보할 의무가 있다.
 - 4) 신원인수인은 장기출장, 입원 등으로 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하여야 한다.
 - 5) 신원인수인은 이용자의 병원입원시 간호 및 간병, 이용 및 종결절차, 비용 정산 등의 필요한 의무를 다하여야 한다.
 - 6) 신원인수인은 이용자로 인해 발생한 시설 설비, 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복의 의무가 있다.
 - 7) 신원인수인은 이용자의 사망, 이용 및 종결, 외출 시 이용자의 신원을 인수인계할 의무가 있다.

제 15조 (입소절차)

본 센터에 입소를 희망하는 자는 다음과 같이 절차를 따른다.

1. 방문 및 전화 상담
2. 초기면접 및 상담기록지 작성
3. 급여계약서 등 서비스 이용 계약에 관련된 서류 작성
4. 사정도구를 이용한 측정 (낙상, 욕창 위험도, 인지기능상태 파악, 욕구사정 등)
5. 급여제공계획 수립 및 보호자 확인
6. 입소 후 서비스 제공

제 16조 (서비스 내용 및 비용부담)

1. 서비스

- 1) 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
- 2) 이용자를 하루 중 일정 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 것을 원칙으로 한다.
- 3) 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양 이용 계획서에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

2. 서비스 내용

- 1) 장기요양급여는 표준장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
- 2) 이용자에게 제공되는 장기요양서비스는 이용자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
- 3) 이용자가 요청하여 외부 강사 등이 서비스를 제공하거나 장기요양서비스 이외에 급여제공으로 발생하는 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.

4. 다음 각 호의 서비스를 서비스 이용자에게 제공한다.

- 1) 이용자 모집/관리 : 홍보활동, 홈페이지/공단 블로그 관리, 이용상담, 종결관리
- 2) 각종 프로그램 제공
 - ① 일상생활지원 : 출결관리, 기록지 작성, 차량지원, 중식/석식/간식 제공, ADL지원
 - ② 교육프로그램
 - 인지기능 유지 및 향상프로그램 : 요리교실, 음악교실, 미술교실, 치매인지교실, 영화감상, 웃음치료, 놀이치료, 원예치료, 음악치료, 피부건강교실 등
 - 신체기능유지 및 향상프로그램 : 건강체조, 치매예방체조, 실버스포츠, 건강체크, 독감예방접종, 이미용서비스, 물리치료 등
 - 사회적응유지 및 향상프로그램 : 생신잔치, 외부나들이, 어버이날 행사, 송년행사 등
 - 특화프로그램 : 산책*힐링타임
- 3) 지속적 서비스 제공활동 : 이용료 고지 및 수납관리, 사례회의, 사업평가, 지역연계, 직원교육, 수급자 교육 등
- 4) 지속적인 서비스 이용 : 소식지 발송, 운영위원회, 이용자 및 보호자의 만족도 조사, 직원회의 직원포상 등
 - ① 일상생활지원서비스
 - 세면도움, 식사도움, 구강관리, 용변도움, 목욕도움, 두발관리, 옷갈아입히기, 이동도움 등
 - ② 의사소통 및 여가지원서비스
 - 의사소통지원, 여가지원프로그램 등
 - ③ 건강지원 및 응급구호서비스
 - 건강 관찰 및 확인, 투약관리, 치매관리, 간호 및 처치
 - ④ 재활치료 지원서비스

- 일상생활동작훈련, 물리치료, 신체기능훈련, 인지/정신기능 훈련 등

⑤ 기타서비스

- 말벗, 생활상담, 영양관리, 특별행사, 가족간담회 등

2. 전항의 서비스 제공에 따른 본인부담금 이외의 추가비용을 청구하지 않으나 다음 각 호의 비용은 이용자 또는 보호자가 부담한다.

1) 센터에서 제공하는 건강 및 의료 서비스 이외에 이용자의 병적사항으로 발생하는 질병, 부상, 기타 의사 진단에 의해 치료를 요하는 경우 이용자 본인 또는 보호자의 선택에 따라 이루어지는 병원치료비 및 차량지원 서비스비

2) 비급여 대상 항목에 관한 금액은 변경 적용한 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

제 17조 (초기면접 및 상담기록지 작성)

내담자가 센터 이용을 희망할 시 내담자의 일반적인 사항 및 욕구와 관련된 문제를 파악하여 내담자에게 적합한 서비스를 강구하고 이용가능 여부에 대한 종합적인 검토를 하고자 하는데 그 의의를 둔다.

제 18조 (사정도구를 이용한 측정 - 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능상태 파악, 욕구사정)

다음과 같은 측정도구를 이용하여 이용자의 상태를 파악하여 급여제공계획을 수립한다.

1. 욕창위험도 측정
2. 낙상위험도 측정
3. 인지기능상태 측정 (CIST)
4. 욕구사정기록지

제 19조 (급여제공계획 수립)

사정도구를 이용한 측정결과를 토대로 수급자 상태에 맞는 급여제공 계획을 수립하고 수급자 또는 보호자에게 설명 후 확인 서명을 받는다.

제 20조 (퇴소 결정)

센터 이용 중 아래와 같은 사유 발생시 수급자의 퇴소가 결정된다.

1. 전염성 질환이 발병하여 원활한 공동생활을 유지하기 힘들다고 판단된 경우
2. 노인성 질환의 악화로 의료기관에서의 지속적인 보호가 필요하다고 판단될 경우
3. 자립생활 불가능할 정도로 신체능력이 현저히 악화되어 개별요양이 필요하다고 판단될 경우
4. 피매 증상이 심해져 센터에서 시설 및 인력상 보호가 불가능할 경우
5. 장기간 이용하지 않을 경우

(부득이한 사유로 단기간(2주내) 불참시는 임시 가정내 보호로 간주하나 그 이상기간은 이용을 포기함으로 판단하여 대기자에게 우선 이용권을 부여한다.)

6. 공동생활을 함에 있어 성격적 장애로 인해 공동생활에 지장을 주거나 불순한 의도를 가지고 공격적 행동을 취할 경우 (잦은 다툼, 이기적인 행동, 성적인 행동 등)

7. 기타 문제로 인하여 센터 이용이 어렵다고 판단될 경우

(이용자로서 준수해야 할 이용수칙을 어기거나 타 이용자에게 피해를 끼치는 자로서 3회이상 경고조치 받을 시 자동 퇴소함을 원칙으로 하며 최종 통보는 1주일 전 알림을 원칙으로 한다)

제 21조 (계약의 변경 및 해제)

서비스 이용자와 보호자는 의사에 따라 자유롭게 서비스 중단을 결정할 수 있으며, 계약기간 만료 또는 그 이전에 계약을 변경하거나 해지하고자 할 경우에는 시설과 협의하여 계약을 변경하거

나 해제할 수 있다.

1. 서비스 이용자 및 보호자의 계약해제는 다음 각 호에 해당할 경우에 해제한다.
 - 1) 서비스 이용자 및 보호자는 계약을 해제하려고 할 때 기관에 사전 통보한다.
 - 2) 서비스 이용자의 사망, 서비스 이용 계약만료로 인한 서비스 종료

제 3 장 운영방침

제 22조 (운영시간)

본 센터 운영시간은 다음과 같다.

1. 주간보호 월 ~ 금 오전 07시 00분 - 오후 06시 00분 (주 5일) 공휴일 운영
2. 야간보호 월 ~ 금 오후 06시 00분 - 오후 10시 00분 (주 5일) 공휴일 운영
3. 주말보호 토요일 오전 07시 00분 - 오후 06시 00분
4. 센터 사정이 발생할 경우 시설장 권한으로 휴무를 할 수 있으며 운영시간은 사정에 따라 조정이 가능하다.

제 23조 (프로그램 개설)

1. 데이케어센터 이용대상의 특성 및 욕구에 적합한 프로그램을 중심으로 선정한다.
2. 본 센터에서 제공하는 모든 서비스는 데이케어센터 프로그램 운영지침과 단위사업계획서에 명기된 사항에 의하여 진행한다.

제 24조 (프로그램 내용)

1. 센터의 프로그램은 다음과 같은 영역으로 구분하여 실시하며 이용자의 상태 및 운영사정상 변경이 가능하다.
2. 송영서비스의 경우 어르신들의 안전을 위해 승, 하차시 보호자가 나와 맞이하는 것을 원칙으로 한다.

제 25조 (중식 및 석식)

본 센터 중식은 노인장기요양기관 협회 식단표를 참고하여 식단에 맞춰 제공하는 것을 원칙으로 한다.

제 26조 (중식 및 석식비)

중식 및 석식비는 센터에서 정한 비용 (중식: 3,500원, 석식 : 3,500원)을 실비로 지출한다.

제 27조 (간식)

본 센터 간식은 식단표에 따라 매일 오전, 오후에 제공하는 것을 원칙으로 한다 (비용 1,500원)

제 28조 (송영)

1. 담당 : 송영서비스는 직원이 보조 탑승하는 것을 원칙으로 한다.
2. 가족 : 가족은 송영 승, 하차시 어르신을 맞이하는 것을 원칙으로 한다.
3. 치매어르신 경우 보호자가 없을 때에는 송영서비스를 하지 않는 것을 원칙으로 한다.
※ 단, 송영 동의서를 작성한 경우에는 실시하도록 한다.

제 29조 (기관방문)

본 센터를 방문하고자 할 때에는 기존 이용자의 사생활 침해와 서비스 저하 등의 문제를 방지하기 위해 다음과 같은 원칙을 둔다.

1. 상담 및 어르신의 미팅 경우에도 담당자와의 사전약속 후 센터를 방문한다.

2. 입소를 위한 방문이라도 담당자와의 사전 약속을 통해 센터를 방문하도록 한다.
방문시간 : 오전 10:30 ~ 11:30 / 오후 14:00 ~ 17:00
3. 방문절차 : 전화상담 - 시간과 날짜 예약 - 담당자 상담 - 담당자와 라운딩

제 4 장 이용료

제 30조 (이용구분)

장기요양인정서에 재가급여 대상자인 등급이용, 등급외자로 구분한다.

제 31조 (구분 기준)

내담자의 상황을 고려하여 아래와 같이 구분한다.

1. 등급이용 : 장기요양등급 1~5등급, 인지등급을 받은 어르신
2. 등급외자 : 장기요양등급을 받지 못한 어르신

제 32조 (이용료)

1. 월 이용료의 기준은 매월 출석 일수로, 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 장기요양인정서 제공서비스에 의한 장기요양보험 수가에 따라 급여의 15%를 본인부담으로 한다. (기초생활수급권자 0%, 감경대상자 6%, 9%)
3. 비급여 대상인 식사비는 본인이 부담한다.
4. 장기요양등급자의 이용료는 이용 일수에 따른 장기요양급여비용의 %에 해당하는 금액 및 비급여 항목을 이용일수에 따라 납부한다. ☞ 물가상승, 식자재가격 급상승 등에 의한 사항에 따라 조정될 수 있음.
5. 등급외자의 이용료는 1일 35,000원, 월 700,000원이다 (20일)
6. 이용료는 익월 25일까지 납부하도록 한다.
7. 이용료의 납부는 후납을 원칙으로 하되, 계좌이체(우리은행 1005-104-051112 예금주: 늘푸른한가족데이케어센터)으로 한다.

제 33조 (비용 변경방법 및 절차 안내)

1. 장기요양보험법 시행규칙 중 노인장기요양 급여비용 및 산정기준에 관한 보건복지부 고시에 따라 급여비용이 인상 또는 인하된 경우 변경된 비용에 따라 변경한다.
2. 다음 호의 요건에 해당될 경우에는 장기요양급여비용을 변경할 수 있다.
 - 1) 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경되었을 경우
 - 2) 노인장기요양보험 대상자의 요양급여 수가가 변경되었을 경우
 - 3) 물가변동에 따른 실제 소요비용을 산정하여 비용을 인상할 경우
3. 서비스 이용자는 장기요양인정의 유효기간이 만료되어 갱신하거나 장기요양등급, 장기요양급여의 종류 또는 내용을 변경하여 계속 이용하려는 경우 노인장기요양보험법에 의거하여 공단에 변경신청을 하여야 한다.
4. 시설장은 변경된 비용에 관한 사항을 반영하여 서비스이용자와 계약을 갱신한다.
5. 비용 변경사유가 발생하거나 퇴소로 인한 본인부담금의 차액은 반환하거나 요청할 수 있다.

제 34조 (서비스 제공계약)

1. 서비스의 계약은 이용자 또는 보호자가 본 센터가 정한 장기요양서비스 이용계약서를 작성함으로써 계약이 체결되고 작성일로부터 효력이 발생한다.
2. 계약의 효력기간은 특별한 사유가 없는 한 장기요양인정서에 의거한 유효기간 동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

3. 시설장과 서비스 이용자 또는 보호자는 장기요양서비스 이용계약서를 작성한 후 각각 1부씩 소지하도록 하며 해당자의 도장이나 서명에 날인이 없는 것은 계약이 성립된 것으로 보지 않는다.

제 35조 (장기요양급여내용의 변경)

1. 서비스 제공과정에서 센터의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 이용자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 센터는 이용자의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 명시되어있지 않은 요구사항은 서비스 변경내용에 포함되지 않는다.

2. 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제 36조 (장기요양급여내용의 기록)

1. 센터의 종사자는 매일 이용자에게 제공되는 서비스 내용에 대하여 장기요양보험 기준에 의거한 양식에 기록하도록 한다.

2. 센터는 센터의 이익을 위하여 허위로 장기요양급여제공기록지를 작성하지 아니하도록 하며, 기록된 사실에 대해서는 작성자의 서명을 반드시 기재하여 책임소재를 분명히 하도록 한다.

3. 장기요양급여제공 기록지에 관한 내용은 이용자 또는 보호자가 요청할 경우 열람을 허락하도록 한다. 장기요양급여제공 기록지는 월 1회 이상 이용자(보호자)에게 제공하도록 한다.

제 37조 (통지사항)

1. 센터는 이용자에게 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 보호자에게 연락을 취하여야 한다.

2. 이용자의 보호자는 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 센터의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 시, 즉시 서면으로 센터에 통지하여야 한다.

제 38조 (의사소통)

어르신이 센터를 이용할 때 불만사항이나 개선사항을 데이케어센터에 건의할 수 있다.

제 39조 (개인정보 보호의무)

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

2. 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

3. 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자 또는 보호자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”를 서면으로 작성함으로써 이루어진다.

4. 이용자 또는 보호자는 센터가 수집, 관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제 40조 (사생활 보호 의무)

1. 센터는 이용자의 사생활 보호를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

2. 센터는 배변지원서비스, 목욕서비스 제공시 이용자에게 서비스 내용을 설명하고 개인 인권이 보호되는 장소에서 서비스를 제공하도록 한다.

3. 센터는 이용자가 사생활 보호 및 침해에 대한 의견제시의 경우 수용하고 반영할 수 있도록 한다.

제 41조 (서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항)

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

1) 기관 종사자 고의나 중대한 과실로 인해 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

- 2) 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 3) 상한 음식을 제공하였을 때
2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를지지 않는다
 - 1) 본 센터를 이용하는 대상자의 이용 이전부터 가지고 있는 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
 - 2) 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 하여야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임지지 않는다.
 - 3) 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적인 배상을 책임지지 않는다.
 - 4) 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제 행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임지지 않는다.
 - 5) 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임지지 않는다.
 - 6) 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.
3. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당 센터에 배상을 요구할 수 없다.
 - 1) 기관 내에서 자연 사망 하였을 때
 - 2) 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 3) 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 4) 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
4. 다음에 해당하는 경우, 수급자 및 보호자는 배상할 의무를 지닌다.
 - 1) 이용자 또는 보호자는 이용자의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.

제 5 장 입소자 고충처리

제 42조 (목적)

이 규정은 늘푸른한가족데이케어센터 이용하는 이용자나 가족이 고충을 제기할 시 이를 자율적으로 해결하기 위해 본 센터 이용자 고충민원처리의 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 43조 (이용자 민원접수과정)

1. 이용자 등 누구든 언제든지 센터에 수시로 건의할 수 있음을 알린다.
(가정통신문 의견수렴, 건의함, 방문상담, 유선상담, 보호자 간담회, 보호자참여 프로그램 등)
2. 건의된 내용은 직원회의시 바로 전달한다.
3. 접수된 고충 등의 처리 방안을 회의한다.
4. 결과를 직원회의록에 작성한다.

제 44조 (고충민원처리 결과)

1. 고충 처리결과를 보호자에게 유선 등의 방법으로 알린다.
2. 고충 처리결과를 제공서비스 등에 반영한다.
3. 2항에도 불구하고 이용자의 고충이 해결되지 않았다고 민원인의 요청이 있을 시에는 재회의를 하여 처리내용을 다시 결정할 수 있다. 센터는 무엇보다도 이용자 고충 해결을 위해 끝까지 최선을 다해 노력하여야 한다.