

IV. 이용자 관리규정

제1조 (이용정원 및 모집방법)

시설의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

① 이용정원은 설치기준에 의거 25명으로 한다.

② 이용대상은 사업계획서에 정한 바에 따라 아래 규정에 해당하는 자로 한다.

1. 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자 (장기요양보험 대상자 및 국민기초수급대상자)

2. 노인성질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자

3. 일반 질환으로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자

4. 독거노인으로서는 일상생활 서비스가 필요한 자

5. 기타 시설장이 서비스가 필요하다고 인정한 자

③ 수급자 모집은 홈페이지, 유관시설, 사회복지전문요원, 재가복지시설 연계, 지역 단체의 모임,

방문 등 가능한 온.오프 여건을 활용으로 기관 및 급여 종류를 포함하여 적극홍보로 확보한다.

④ 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.

⑤ 공단수가 변경되면 사전 이용자에게 공지하고 급여계약서를 다시 갱신한다.

⑥ 비급여부분 변경은 사전 가족에게 동의를 구한 후 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 관할청에 신고.승인 후 급여계약서를 갱신한다 .

제2조 (계약목적 및 절차) 본 시설을 이용하는 어르신은 이용절차 이용수칙 사고대비 책임성 등을 구체화하기 위하여 계약을 체결하고 이용한다.

① 이용 대상자 확인을 위해 장기요양인정서 및 주민등록등본등 필요서류를 제출하여야 한다.

② 치매환자임을 입증하는 의료시설 발급 치매진단서를 제출하여야 한다.

③ 이용대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.

④ 이용대상자의 원활한 시설이용과 타 이용자의 정서적 안정을 위해 시설은 이용대상자에게 관찰 기간을 둘 수 있으며, 관찰기간 동안 보호자는 부득이한 사유가 아닌 경우 이용대상자와 함께 본 시설에 동반하여야 한다.

제3조 (입소절차) 이용대상자의 입소절차는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

① 이용대상자는 제2조에 근거하여 이용신청을 받는다.

② 잠재적 이용대상자는 보호자와 초기면접을 통해 임시 이용 여부를 결정한다.

③ 임시 이용이 결정된 대상자는 관찰기간을 둘 수 있다.

④ 관찰기간이 만료된 대상자는 관찰기간 평가된 항목들에 대한 직원의 평가에 의해이용 여부를 결정짓고, 이용 적격 판정 시 구체적인 초기상담 및 보호자

상담, 사정을 실시하고 정식 이용계약을 통해 시설입소절차를 마무리 한다.

⑤ 보호자는 정식이용계약 시 장기요양인정서, 표준장기요양이용계획서, 치매진단서, 건강진단서, 건강보험증사본, 주민등록등본 각1통을 제출하고, 생활보장 대상자는 수급자증명서 1부를 제출한다.

⑥ 시설은 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량송영서비스 등 시설 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 알리도록 한다.

제4조 (계약기간 및 퇴소절차) 이용대상자의 계약기간 및 퇴소절차는 다음 각 호에 따라 진행한다.

① 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 다음 호의 퇴소 사유가 발생하기 전까지를 계약기간으로 한다.

② 이용대상자의 퇴소는 아래의 경우에 한해 이루어지도록 한다.

1. 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 장기입원 시, 2주 이상 연락 없이 미이용시

2. 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시 : 이사, 해외 이민, 보호자 변경, 타 시설 입소 등

3. 시설의 퇴소 판정에 의한 경우 : 전염성 질환, 증상 악화로 인한 소란 행위 등 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등

③ 이용대상자의 퇴소는 이용대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고, 종결에 따른 내부결재를 득한 후, 이용일수에 따른 이용료를 규정에 의하여 청구한다.

④ 이용대상자의 타 지역 이주로 인한 경우, 시설은 보호자에게 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 시설에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공하도록 한다.

제5조 (서비스 내용과 이용료에 관한 사항) 서비스 내용은 이용자와 보호자의 편의와 기능향상을 도모하기 위해 균형 있는 식단제공과 송영서비스를 제공하고, 신체기능 유지 및 향상을 위한 프로그램, 인지기능 유지 및 향상을 위한 프로그램, 사회 적응 유지 및 향상을 위한 프로그램 등 수급자의 개인적인 욕구와 의견을 반영한 적절한 서비스를 제공한다. 다음과 같은 경우 보호자가 그 비용을 부담한다.

① 특별한 보호를 필요로 하는 경우

특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도로 깊어졌거나 거동이 전혀 되지 않아 24 시간 보호자의 보호가 필요한 경우에는 관계시설과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 취하도록 한다. 이때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계시설의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

② 의료를 필요로 하는 경우

응급상황이 발생하였을 경우에는 즉시 응급조치를 통해 클라이언트를 보호한다.

기타 병원으로 옮겨야 할 경우가 발생했을 때는 시설에 비상연락을 취한 후 적절한 방법으로 병원으로 옮기도록 한다. 이때 발생하는 비용은 본인 부담이 원칙이나 관계시설의 협의를 거쳐 본인 부담을 최소한으로 한다.

③ **이용료 등 비용의 부담**은 이용료 부담항목과 동일하며, 세부 급여비용은 별도 첨부자료와 같다.

1. 본 시설의 계획에 의해 서비스로 진행되는 부분은 전적으로 장기요양보험에 의하여 진행한다.
2. 장기요양등급자의 이용료는 이용 일수에 따른 장기요양급여비용의 15%에 해당하는 금액 및 비급여 항목 (중식식 및 간식비)을 이용일수에 따라 납부한다.
3. 국민기초생활보호대상자 무료로 이용하되, 본 시설에서는 해당하는 급여비용을 노인장기요양보험법에 의거 국민건강보험공단에 청구할 수 있다. 단, 비급여 항목 비용은 본인부담이며 그 외 항목은 서울시 데이케어센터 운영메뉴얼을 준용한다.(경감대상자는 공단의 경감기준에 따른다.)
4. 등급 외자의 이용료는 매년 공고되는 서울시데이케어센터운영메뉴얼을 준용한다.
5. 병원이용에 따른 병원비 발생은 수급자 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.
6. 이용료는 익월 15일까지 무통장입금 또는 현금수납으로 한다.

제6조 (이용료 등 비용에 대한 변경 및 절차) ① 다음 각 조항의 요건에 해당될 경우에는 이용신청자와 상의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
4. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제7조 (신원인수인의 관리 및 의무) ① 신원인수인의 관리는 다음과 같다.

1. 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당시 계약해지 및 즉시 변경 요구
2. 장기요양급여비용 명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
3. 소득세법에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.
4. 장기요양급여제공 계획을 변경 요구할 수 있다.
5. 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내받을 수 있다.
6. 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 수 있다.
7. 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 수 있다.

② 신원인수인의 의무는 다음과 같다.

1. 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무가 있다.
2. 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
3. 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공한다.
4. 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무가 있다.
5. 장기요양서비스 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무가 있다.

제8조 (이용계약 해제)

① 다음 각 호에 해당될 경우 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지 할 수 있다.

1. 계약기간이 만료된 경우
2. 이용자의 생명이 위험하거나 사망 시
3. 이용자 건강진단 시 감염병 환자로 판정 시
4. 2회 이상 이용료를 납부하지 않을시
5. 시설 내 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 운영이나 타입소자의 생활에 지장초래 시
6. 10일 이상 장기입원 시 1차 상호협의 후 해지
7. 입소신청서 등을 허위 작성이나 누락등 부정한 방법으로 입소시
8. 이용자 본인 또는 보호자가 퇴소 신청 시
9. 입소자의 장기요양보험 등급외자로 등급변경 시 조정에 의한 해제
10. 입소자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 시

제9조 (응급상황발생시 대처사항) 이용 어르신들 중 위급한 상황이 발생할 경우에 약정된 협력병원으로 이송하여 치료를 하여야 한다. 단 보호자가 이를 거부하고 다른 조치를 받고자 할 경우에는 보호자의 의견을 따른다.

제10조 (상시보호체계 구축에 관한 사항) 본 시설은 이용어르신들의 안전하고 상시적인 이용보호와 인권보호를 위하여 각 원칙에 따라 상시적인 종사자 근무체계를 구축한다.

제11조(이용자 권리 및 보호) 이용대상자의 이용보호를 위해 ‘시설 생활노인의 권리선언’에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장한다.

① 존엄한 존재로 대우 받을 권리

1. 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
2. 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다
3. 이용 어르신이 시민으로서 또한 어르신으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
4. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에

따라 피학대 어르신에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

5. 시설은 종사자에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년 1회 실시해야 한다.

6. 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

② 질 높은 서비스를 받을 권리

1. 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하며 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

2. 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

3. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.

4. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.

5. 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 어르신의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

6. 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

③ 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

1. 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

2. 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

3. 시설의 장비 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

4. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.

5. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

④ 이용자 행위 구속에 관한 권리 및 절차 : 이용자가 시설을 이탈하거나 이용을 거부하기 위해 의도적으로 공격적이고 과격할 행동을 할 경우 아래와 같이 조치를 할 수 있다

1. 이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발 방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.

2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

3. 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고

는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

⑤ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

⑥ 통신의 자유에 대한 권리

어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

⑦ 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

1. 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.
2. 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.
3. 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

⑧ 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

1. 어르신 개인 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
2. 다만, 어르신이 스스로 소유물을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

⑨ 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

1. 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
2. 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.
3. 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별이나 불이익을 주어서는 안 된다.

⑩ 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

1. 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
2. 다른 생활 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

3. 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 시설의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

4. 어르신의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.

⑪ 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

1. 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시켜야 한다.

2. 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

3. 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기 결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

4. 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

5. 이용 어르신의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용 어르신과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

제12조 (인권보호) 이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축한다.

① 이용자의 개별성 존중 : 이용 어르신은 개인으로서 인정되고 존경받아야 한다.

② 이용자의 존엄성 존중 : 이용 어르신의 존엄성과 자존감은 보장되어야 한다.

③ 이용자의 사생활 보장 : 이용 어르신은 시설 내에서 사생활을 보장받아야 한다.

④ 이용자의 비밀보장 : 이용 어르신의 개인적 정보와 시설이 개인과 공유하는 비밀들은 존중되고 보호되어야 한다. (개인화일, 사례관리 기록 등의 외부유출 차단)

⑤ 이용자의 낙인으로부터의 보호 : 이용 어르신이 지역에서 소외되지 않도록, 지역사회를 활용하고 시설이용자와 인간적 관계형성을 위한 배려를 통해, 낙인으로 부터 보호하여야 한다.

⑥ 이용자의 참여증진 : 직원의 안내와 개입기술을 통해 어르신 다수가 참여할 수 있도록 한다.

⑦ 이용자의 사회적 관계망 : 직원 및 이용 어르신 간에, 또한 이용 어르신들 간에 서로 좋은 관계가 설정되도록, 프로그램 및 업무를 통해 사회적 관계망을 형성시킨다.

⑧ 이용자의 개인적 개발 : 이용 어르신은 새로운 경험과 기술을 개발하고 즐길 수 있는 기회를 얻어야 한다.

- ⑨ 이용자의 독립성 유지 : 이용 어르신에게 도움일 필요할 때 충분한 서비스를 제공하도록 한다.
- ⑩ 이용자의 보호와 위험요소 : 시설은 위험으로부터 이용자들을 보호하고, 위험 시설 관리 및 위험요소 제거를 위한 직원훈련을 실시한다.
- ⑪ 이용자의 다양한 행동 관리 : 이용 어르신의 반사회적 행동에 대한 관리방법을 직원은 훈련받고 통제, 개입한다.

제13조 (개인정보 보호의무)

- ① 시설은 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.
- ② 시설은 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ 시설의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ 시설이 수집·관리하는 이용자 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청시 고지하도록 한다.

제14조 (서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련 사항)

- ① 본 시설을 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 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 시설의 이용 도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 시설에서 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 시설에서는 책임을 지지 않는다.
- ⑥ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.