

시설운영지침집

사회복지법인서울가톨릭사회복지회
행운동성당데이케어센터

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 20명으로 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 적법한 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 제출하여야 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, 등급외자일 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 보건의복지부장관이 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 보건복지부 지침에 따름>

1. 급여

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

2. 비급여 : 식재료비(중식 4,000원, 간식 1,000원, 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 및 필요 시 월 2회(둘째, 넷째주 토요일)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 미 실시 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 이용자 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(찾은 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 이용자에 대한 계속적 이용이 어렵다고 판단될 경우

제21조 (시설의 의무)

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

② 이용자에 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.