

벤엘데이케어센터 이용자관리규정

제300조 (목적) 『9988 어르신 프로젝트』의 핵심시책인 ‘치매걱정 없는 서울’을 위해 노인성질환을

가진 어르신들을 대상으로 평일 주·야간 및 주말에 맞춤형케어서비스 및 제반프로그램을 제공하여 심신기능의 향상 및 일상생활 유지기능을 돕고, 부양가족의 부담을 경감시켜 드리는 것을 목적으로 한다.

제301조(이용대상) 대상자의 범위는 다음과 같다.

- ① 노인성질환으로 장기요양급여수급자 중 재가급여 대상자
- ② 가정에서의 보호가 불가피 하여 본 센터 이용을 희망하는 60세 이상의 노인

제302조(이용정원) 본 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양법 상의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

- ① 센터의 일일 이용정원은 34명으로 한다.(인지지원등급은 정원 외 3명까지 추가할 수 있다)
- ② 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고·변경한다.
- ③ 이용 정원이 충족되지 않을 시 이용인원의 모집에 대한 사항은 3조 1항에 의한다.

제303조(급여종류 홍보 및 모집방법) 이용자를 모집하기 위해 다음 각호의 방법을 활용할 수 있다.

- ① 이용자 본인 또는 보호자 등의 전화, 내방, 홈페이지 문의 등을 통한 모집
- ② 전단지 제작, 홍보물 비치, 홈페이지 관리 등을 통한 모집
- ③ 재가장기요양기관평가 A등급 평가로 기관 서비스의 우수성 홍보
- ④ 기타 적법한 절차 및 방법에 의한 대상자 모집

제304조(이용절차) 어르신 또는 가족 등이 사업기관에 신청함을 원칙으로 하되, 유관 기관들의 의뢰를 포함하며, 다음 각 호의 절차에 따라 이용한다.

- ① 제 2조에 근거한 이용 대상자 확인을 위해 장기요양인정서 및 주민등록 등본과 어르신의 신체 및 인지기능 상태를 파악하기 위한 제반서류를 제출하여야 한다.
- ② 이용대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.
- ③ 이용대상자는 센터 이용이 확정되면 센터 이용에 필요한 사항을 확인하기 위하여 장기요양 이용계약서 및 동의서를 작성하며 상호 서명하여 각각 1부씩 보관한다.
- ④ 이용 전 어르신의 신체 및 인지기능, 어르신의 욕구 및 가족의 욕구 등을 파악하여 서비스 제공계획을 수립하고 어르신 및 가족의 서명을 받고 서비스 제공계획대로 서비스를 제공한다.
- ⑤ 센터는 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량 송영서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지 하도록 한다.

제305조(퇴소절차) 이용대상자의 퇴소절차는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

- ① 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 다음 각 호의 퇴소사유가 발생하기 전 까지를 계약기간으로 한다.
- ② 이용대상자의 퇴소는 아래의 경우에 한해 이루어지도록 한다.
 - 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 장기입원 시
 - 보호자의 사정에 의한 퇴소신청 시 : 이사, 해외이민, 보호자 변경 등
 - 기관의 퇴소판정에 의한 경우 : 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란행위 등, 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등
- ③ 이용대상자의 퇴소는 이용대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하도록 한다.

제306조(계약목적) ① 이 규정은 이용자와 시설과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.

- ② 입소 및 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 입소자 또는 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 시설과 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제307조(구비서류) 센터 입소 시 다음과 같은 서류를 구비하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 사본 1부
- ② 개별장기요양이용계획서 사본 1부
- ③ 주민등록등본 1부
- ④ 치매진단서(해당자) 또는 소견서 1부
- ⑤ 건강진단서 각 1부
- ⑥ 국민기초생활 수급자증명서1부(해당자)
- ⑦ 처방전(해당자) 1부

제308조(서비스 제공) ① 센터는 노인장기요양보험 시행규칙에 따른 인력을 배치하고, 이용자의 일상 생활에 필요한 장기요양서비스를 제공한다.

- ② 센터는 노인장기요양보험제도의 급여종류 중 재가급여를 제공하고 '개인별장기요양급여계획서'를 참고하여 장기요양계획을 수립하고 서비스를 제공한다.

제309조(이용보호) 이용대상자의 이용보호를 위해 '시설 생활노인의 권리선언'에 포함된 다음 각호의 기본적 이용자 권리를 보장한다.

- ① 존엄한 존재로 대우받을 권리
 - 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.
 - 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
 - 생활노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
 - 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

- 가족은 상담을 통하여 노인과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관여하여 적극 협조하여야 한다.

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

② 질 높은 서비스를 받을 권리

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고, 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

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

- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.

- 시설은 종사자의 능력개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.

- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안되며, 노인의 입소비용문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시 까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

- 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

③ 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

- 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

- 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

- 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.

- 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

④ 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 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 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안된다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안된다.

⑤ 사생활 및 비밀보장에 대한 권리

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

⑥ 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

⑦ 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.

- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.

- 노인의 문화적 다양성을 인정하고 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

⑧ 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

- 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 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

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

- 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

⑩ 시설 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

- 다른 생활노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

- 노인의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

- 지역사회 주민들은 시설 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

⑪ 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료,수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용 하여야 한다.

- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서

는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

- 생활노인의 권리, 시설 입.퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

제310조(인권보호) 이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축한다.

- ① 이용자의 개별성 존중 - 개별 이용노인은 개인으로서 인정되고 존경받아야 한다.
- ② 이용자의 존엄성 존중 - 개별이용노인의 존엄성과 자존감은 보장되어야 한다.
- ③ 이용자의 사생활 보장 - 개별 이용노인은 센터내에서 사생활을 보장받아야 한다.
- ④ 이용자의 비밀보장 - 개별 이용노인의 개인적 정보와 기관이 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 이용노인간에 또한 노인 간에 서로 좋은 관계가 설정 되도록, 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 - 이용노인에게 정말 도움이 필요할 때 충분한 서비스를 제공하도록 한다.
- ⑩ 이용자의 보호와 위기관리 - 시설은 불필요한 위험으로부터 이용자들을 보호하고, 위기관리를 위한 직원훈련을 실시한다.
- ⑪ 이용자의 다양한 행동관리 - 이용노인의 반 사회적 행동에 대한 관리방법을 직원은 훈련받고 통제, 개입한다.

제3211조(이용자 응대) 종사자는 이용자와 상호 존중과 신뢰관계를 만들기 위해 노력한다.

- ① 종사자는 이용자에게 존칭을 사용하고 존중하는 태도를 보인다.
- ② 종사자는 케어서비스 제공 시 공손한 태도로 도움을 받는 이용자의 입장에서 서비스를 제공한다.
- ③ 종사자는 서비스 제공 전 서비스 내용에 대해 이용자의 의사를 묻고 서비스를 제공한다.
 1. 이용자에게 따뜻하고 온화하게 보호해 주고 관심을 표현한다.
 2. 이용자가 안심할 수 있도록 적극적으로 이용자의 요구를 들어준다.
 3. 이용자에게 항상 편안하고 느긋하게 대해주고 천천히 보조를 맞추며 서비스를 한다.
 4. 이용자의 사생활과 존엄성을 보장하여 이용자가 처한 환경을 최대한 인정하고 대한다.
 5. 이용자의 나이와 경험을 고려하여 어르신 자체의 가치를 인정하고 대한다.
 6. 이용자가 말하는 것과 욕구를 최대한 존중해서 받아들인다.
 7. 이용자가 스스로 무엇인가를 해낼 수 있도록 격려한다.
 8. 이용자를 가치있고 독특한 개별적인 사람으로 인식한다.
 9. 이용자가 무엇을 요구하든 진정성 있게 받아들이고 숨겨진 욕구와 감정에 대해 민감하게 반응한다.
 10. 이용자의 개별적인 성격과 본성을 지지하고 인정한다.

11. 이용자의 장점과 기능을 잘 파악하여 인정하고 그것을 활용할 수 있도록 지원한다.
12. 이용자가 요구하는 내용에 대해 이용자에게 적절한지를 파악하고 서비스를 제공한다.
13. 이용자가 요양보호사와의 관계에서 자기 생각이나 요구를 언어적·비언어적으로 표현할 수 있도록 한다.
14. 이용자와 동등한 관계에서 함께 무엇인가를 하고자 노력한다.
15. 이용자가 행동이나 이동을 편하게 환경을 개선하거나 이동을 보조한다.
16. 이용자의 개별 특성에 대해 수용적인 자세로 대한다.
17. 이용자가 요양보호사와의 관계를 통해 서비스를 적절히 받고 있다고 생각하게 한다.
18. 이용자와 매우 친밀한 관계를 맺는다.
19. 이용자에게 재미를 제공하고 유머를 주고받는다.

제312조(서비스 내용 및 비용) 제공하는 서비스 내용은 다음과 같은 영역으로 구분하여 실시하며 이용 어르신의 상태 및 운영 사정상 변경이 가능하다.

- ① 상담 : 시설이용관련 전화·내방 상담, 가족상담, 개별욕구 상담 등
- ② 식생활지원 : 적절한 영양공급을 위한 식사 및 간식 제공
- ③ 위생관리서비스 : 목욕, 용변, 이·미용 등 이용자의 청결 및 개인위생관리
- ④ 보건의료서비스 : 투약, vital sign check, 당뇨체크, 피부관리, 물리(운동)치료, 외부진료, 촉탁의 진료
- ⑤ 프로그램 : 인지기능 유지 및 향상을 위한 프로그램, 신체기능 유지 및 향상을 위한 프로그램, 사회 적응 프로그램
- ⑥ 특별행사 : 생신잔치, 사회 적응훈련, 나들이, 명절행사, 어버이날행사, 송년행사 등
- ⑦ 야간보호 : 18:00 ~ 22:00 (송영시간포함) 케어 및 전문프로그램 실시
- ⑧ 주말보호 : 주말(09:00 ~ 18:00)케어 및 전문 프로그램 실시
- ⑨ 가족지원 : 가족과 함께하는 문화체험, 가족간담회, 가족교육 등
- ⑩ 서비스에 대한 비용은 실비수납의 원칙에 따라 부담하고 일반적인 서비스에 대한 비용은 일체 책정할 수 없다.

제313조(계약기간 및 계약만료 등) ① 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간으로 하며, 이 계약의 효력기간은 이용계약서에 약정된 일자까지 발생하며, 당사자 간의 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

- ② 계약은 이용자의 해약통지나 사망으로 종료된다.
- ③ 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.
 1. 이용자가 계약 해지를 통지한 때. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다
 2. 센터는 장기요양서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 이용자에게 통지하며, 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.
 3. 이용자가 서비스기간 중 타인에게 상해를 입히는 등 폭력증상 및 이상행동이 현저하여 시설입소 및 이용에 있어 적응이 어려울 경우, 시설내부회의를 거쳐 센터는 이용자에게 서비스의 중도해약을 요구할 수 있다. 다만, 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.

제314조(이용료) ① 국민건강보험공단으로부터 장기요양등급을 받은 자는 등급에 따라 본인부담금(급여 15%, 비급여 100%)을 부담하며 비급여 비용은[별지3호 비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납 기준]에 따라 산정한다. 단, 국민기초생활수급자는 비용은 서울형 좋은돌봄 지침에 따를 수 있다.

② 등급외자인 경우 비용은 서울시 지침에 의거하여 수납하도록 한다.

③ 등급자의 본인부담금(본인부담금 및 비급여) 후납으로 익월 15일내에 납부하도록 한다.

④ 이용료는 이용자 및 보호자 이름으로 하며 지정된 은행으로 온라인 송금한다.

제315조(장기요양급여비용) ① 장기요양급여수급자에 대한 급여비는 국민건강보험공단의 비용 청구 지침 등을 따른다.

② 주·야간보호시설 수가는 장기요양 등급 및 급여제공 일수를 기준으로 산정하며, 1일당 수가는 전문케어, 인지치료프로그램 및 재활서비스등 치매전문프로그램실시 및 기타 복지서비스 등 장기요양시설에서 이용하는데 필요한 제반 서비스비용을 포함한다.

③ 일일 이용수가는 '장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시'에 따른다.

④ 장기요양급여비용은 노인장기요양보험법에 의거하며 급여의 일정비율을 본인이 부담(15%)하되, 1개월씩 산정하여 원단위 금액을 절사한다.

⑤ 비급여 비용 중 기관에서는 필요시 이·미용서비스 비용을 청구할 수 있으며, 식사 재료비와 간식비는 100% 본인 부담한다. (국민기초생활수급자, 의료급여수급자 . 차상위계층등 비급여는 노인장기요양보험법 및 서울형 좋은돌봄 운영지원계획에 따른 감면혜택 적용)

⑥ 급여 및 비급여 본인부담은 후납을 원칙으로 하며, 익월 15일 이내에 지정된 계좌로 입금한다.

⑦ 센터는 장기요양급여비용의 변경이 있을 시 이용어르신 및 보호자에게 즉시 알리고 대처할 수 있도록 한다.

제316조(장기요양급여비용의 변경 및 절차) ① 본인부담금의 변경은 '장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시'에 따른다.

② 비급여의 변경이 필요한 경우 운영위원회 회의에 의해 변경하며 본인부담금 및 비급여가 변경되었을 경우 즉시 본인 및 보호자에게 유선 또는 서면으로 적극적으로 통보하여야 한다.

제317조(고충처리 절차)

제318조(통지사항) ① 센터는 이용자에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 보호자에게 연락을 한다.

② 보호자는 긴급 시 또는 입원이 필요하다고 인정될 때 이용자의 생명보호를 우선하여 기관 내 의료인의 처치 및 119에 연락하고 가족에게 사후에 연락이 취해지는 경우가 있음을 동의하여야 한다.

③ 보호자는 보호자의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산신고 등을 받아 이용자의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 서면으로 센터에 통지하여야 한다.

④ 센터는 이용자의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 이용자가 장기요양등급 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제319조(개인정보 보호의무) ① 센터는 이용자의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.

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

③ 이용자는 센터가 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

④ 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.

제320조(손해보상책임 및 면책범위) 센터는 배상책임보험에 의무적으로 가입하고, 서비스 실시 중에 종사자를 포함한 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대하여는 센터는 이용자에게 배상한다. 다만, 천재지변, 본인과실 및 제 3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. 이용자가 센터에 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

- 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위

① 다음 각호에 해당되는 경우 ‘갑’은 ‘을’에게 배상할 의무를 진다.

가. 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 입소자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

나. 약을 잘못 투약하여 입소자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

다. 상한 음식을 제공하였을 때

② 다음 각 호에 해당되는 경우이넌 ‘을’은 ‘갑’에게 배상을 요구할 수 없다.

가. 시설 내에서 자연 사망하였을 때

나. 입소자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

다. 입소자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

라. 입소자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

마. 입소자 ‘을’ 본인의 부주의로 인한 골절 등의 안전사고 시

바. 공동간병에 의한 불가항력적인 안전사고 시

사. ‘을’의 개인질병의 악화나 그로인한 사망

제321조(분쟁해결방법) 장기요양이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 센터와 이용자의 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

제322조(계약의 해지) 대표는 다음에 해당하는 사람은 센터 이용을 해지할 수 있다.

① 격리가 필요한 전염병 등에 감염되었을 경우

② 다른 입소자의 이용에 심각한 불안(자해, 폭행 등)을 조성할 때

③ 지병의 악화 및 매일의 의료적 치료가 필요한 경우

④ 이용기간 중에 계속 문제가 발생하여 운영에 심각한 지장을 초래하거나 센터이용이 적절치 않다고 판단되는 경우

제323조(권리양도금지) 센터를 이용하는 자는 이용의 권리를 타인에게 양도 또는 전대할 수 없다.

제324조(손해배상) 이용자가 센터를 이용하면서 시설 등에 손상을 입혔을 경우 이를 배상하여야 한다. 다만, 정상이 참작될 경우 그 금액을 감면할 수 있다.

제325조(사고대책) 센터는 다음 각 호의 사고대책을 강구하여야 한다.

- ① 센터는 이용자가 시설 이용 및 요양보호사 활동 시 발생할 수 있는 사고를 대비하여 전문 직업배상책임보험과 시설소유관리자배상책임보험에 가입하여야 한다.
- ② 이용자가 사고 등으로 부상이 있을 경우에는 의사의 진단 등 긴급조치를 강구하여야 한다.
- ③ 이용자가 다툼, 폭행에 대한 부상은 당사자가 부담할 수 있도록 사전에 안내한다.

제326조(신원인수인의 권리및의무) ① ‘을’은 신원인수인 1명을 정하는 것으로 한다. (‘병’ 과 신원인수인은 동일인이 가능하다.)

② 신원인수인은 다음 각 호의 권리를 갖는다.

- 가. 서비스 제공 내용에 대해 알 권리
- 나. 서비스 제공 계약에 따른 권리 주장
- 다. 어르신의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

③ 신원 인수인은 입소어르신의 생활전반의 내용을 우선 전달받을 권리가 있다

④ 신원인수는 주민등록증등 신원을 확인하고 건강상태 점검등 입소절차를 확인후 입소어르신 의 권리 및 의무를 다하고 건강관리등 입소어르신의 불편사항에 대한 우선 해결한 의무(책임)를 가진다.

⑤ 신원인수인은 다음 각 호의 의무가 있다.

- 가. 서비스 전 대상자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 필요한 정보를 숨김없이 제공
- 나. 서비스 당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 함.(변경 시 즉시 알림)
- 다. 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있음.
- 라. 서비스 대상자의 상태 변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의하여야 함.

제327조1항(신원인수인의 변경) ① ‘갑’은 ‘을’의 신원인수인이 제 18조(통지의무사항 제2,3항)에 해당하는 경우에 ‘을’에게 새로운 신원인수인을 세울 것을 청구할 수 있다.

② ‘을’은 전항에 규정하는 청구를 받을 경우 새로운 신원인수인을 정하여야 한다.

부 칙

1. 본 규정은 2024년 1월 1일부터 시행한다.
2. 본 지침에 정하지 않은 사항은 보건복지부 노인복지사업안내 및 벨엘데이케어센터 급여제 공지침을 준용한다.