

이용자 관리규정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 마천데이케어센터(이하 “센터”라 한다)를 이용하는 대상자의 이용에 대한 모든 관리사항을 규정하여, 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 주야간보호급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(적용범위) 센터를 이용한 대상자 (이하 “이용자”라고 한다)와 관련된 사항은 법령 등 다른 규정에 정한 경우를 제외하고는 이 규정에 의한다.

제2장 이용 및 퇴소

제3조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 주야간보호급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제4조(이용정원 및 모집방법) 센터의 이용 정원은 17명으로 하며 장기요양급여 제공기준에 의거 정원의 10% 범위까지 초과하여 운영할 수 있다. 이용자 모집방법은 아래와 같다.

- 가. 장기요양보험 홈페이지를 통한 모집.
- 나. 데이케어센터의 홈페이지 및 블로그 및 내외 게시판을 통한 모집.
- 다. 지역내에 홍보물을 통하여 모집(우편물 및 현수막 게시 등).
- 라. 관공서 및 기타 지역사회 유관기관을 통하여 모집

제5조(이용자) ① 장기요양급여 1~6등급자 및 등급외자(일반인, 차상위계층 포함)로 한다.

제6조(이용 우선 대상) 센터의 이용 우선 대상은 전조의 자격을 갖춘 자로서 의료급여 수급권자 및 기초생활수급자를 우선으로 한다.

제7조(계약기간)

- ① 계약기간은 년 월 일부터 년 월 일까지로 한다.
- ② 제1항의 기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제8조(급여범위)

주야간보호급여는 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지,향상을 교육,훈련 등을 제공하는 장기요양급여로 한다.

제9조(급여이용 및 제공)

- ① 주야간보호급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② 이용자의 주야간보호급여 이용시간은 아래와 같이 한다. 다만, 이 시간은 장기요양요원이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 가정에 모셔다 드린 시간까지로 하며, 이용자가 차량 또는 도보이용 등으로 시설에서 제공하는 차량을 이용하지 않는 경우에는 차량이동 시간을 제외한 시설 이용시간을 말한다.

이용요일	□ 월 □ 화 □ 수 □ 목 □ 금 □ 토 □ 일						
이용시간	오전 오전	시 시	분 분	~ ~	오후 오후	시 시	분 분

※ 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 1시간 전에 센터에게 연락을 취해야함.

- ③ 센터의 주야간보호급여 제공시간은 아래와 같다.

요일	시간	비고
월~토	07:20 ~ 22:00(평일) 08:00 ~ 17:00(주말)	공휴일 제외

- ④ 센터는 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 이용자(또는 보호자)와 협의하여 별지 제3호 서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공한다.
- ⑤ 서비스제공일이 공휴일일 경우에는 센터의 운영규정에 의거하여 서비스를 제공하지 아니하거나, 이용자와의 협의를 통해 제공일을 변경할 수 있다.
- ⑥ 센터는 국민건강보험공단에서 작성된 표준장기요양이용계획서를 참고하여 서비스 계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 서비스 내용을 장기요양급여제공기록지에 기입한다.

제10조(계약자 의무)

- ① 이용자는 다음 각 호의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 가. 월 이용료 납무의무
 - 나. 주야간보호급여 범위 내 서비스 이용
 - 다. 장기요양급여 이용 수칙 준수
 - 라. 기타 센터와 협의한 규칙 이행
- ② 센터는 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 가. 주야간보호급여 제공 계약내용 준수
 - 나. 급여 제공시간에 이용자에게 일어난 신병이상에 대하여 즉시 보호자에게 통보하여야 한다.
 - 다. 이용자의 건강상태를 고려한 주야간급여 제공계획을 수립하여 이용자(또는 보호자)에게 전달하고 성

실히 이행하여야 한다.

라. 급여제공 중 알게 된 이용자의 신상 및 질환중에 관한 비밀을 유지하여야 한다.

(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)

마. 이용자의 식사 제공, 이용상담, 이용편익을 제공하여야 한다.

바. 이용자의 건강관리 프로그램 및 활동을 제공하여야 한다.

사. 노인학대 예방 및 노인인권 보호를 준수하여야 한다.

아. 건물 및 부대시설을 청결하게 유지관리하여야 한다.

자. 기타 이용자(또는 보호자)의 요청에 협조하여야 한다.

③ 보호자는 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

가. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료를 제공하여야 한다.

나. 이용자의 월 이용료 및 입소비용을 부담하여야 한다.

다. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 센터에게 통보하여야 한다.

라. 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하고 센터에게 통보해야 한다.

마. 기타 시설 준수사항 및 생활 규칙을 이행해야 한다.

바. 이용자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임의무를 다해야 한다.

사. 송영서비스 제공 시 어르신의 인수인계의 의무를 다하여야 한다.

제11조 (계약기간 및 계약의 만료 등)

① 이 계약의 효력기간은 상기의 기간 동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다. 다만 시설 적응 및 시설 이용 가능여부 판단을 위해 15일 이내의 임시 이용 기간을 두며, 이용이 부적합하다고 판단될 경우 쌍방간에 계약을 해지할 수 있다.

② 일시적인 병원 입원, 시설입소 등의 경우에는 이 계약의 효력을 정지할 수 있다.

③ 센터는 계약기간 만료 1개월 전에 계약 연장 여부를 결정하고 이용자(또는 보호자)에게 계약연장 여부를 통지한다. 센터는 계약 연장 가능시 이용자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자는 이후 15일 이내에 센터에게 회신하여야 한다. (단, 센터는 장기요양보험 등급외자로 등급 변경 시 잔여계약기간에 불구하고 변경일부터 자동 해지 할 수 있다)

제12조(이용방법) 센터를 이용하기 위해서는 다음 각 항의 절차를 거쳐야 한다.

가. 해당 어르신의 의료 기관의 진단 및 장기요양등급 판정

나. 센터에 이용 신청 및 상담-제공서비스 및 서비스 비용, 본인부담금, 이용료 납부, 필요서류 안내

다. 이용여부 결정

라. 이용통보 및 제출서류 안내

마. 데이케어센터 이용

제13조(이용시 구비서류) 센터 이용 시 다음의 서류를 구비해야 한다. 구비서류는 장기요양인정서, 표준 장기요양이용계획서, 건강진단(전염성 질환 여부 파악) 및 의사소견서, 주민등록등본, 가족관계증명서, 의료급여증 및 수급자 증명서(해당자), 기타 시설에서 요구하는 서류를 제출하여야 한다.

제14조(계약해지 요건)

- ① 이용자(또는 보호자)는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - 1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 - 2. 제3조의 주야간보호급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 3. 제4조 제2항의 주야간보호급여 제공시간을 이용자(또는 보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경한 경우
- ② 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - 1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - 2. 이용자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 3. 이용자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - 4. 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 5. 이용계약시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - 6. 이용자가 월 5회 이상 무단으로 주야간보호급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - 7. 문제행동으로 인해 타 구성원들에게 심각한 신체적, 정신적 피해가 야기되었을 경우
 - 8. 지나친 문제행동과 증상으로 프로그램참여가 어려우며 위험이 초래된다고 인정되는 경우
 - 9. 이용자를 방치하거나 이용자의 운영에 협조하지 않을 경우
 - 10. 의료기관에서의 지속적인 보호가 필요하다고 판단될 경우
 - 11. 이용본인부담금 3회 이상 미납되는 경우

제15조(계약해지 등)

- ① 이용자(또는 보호자)는 제7조 제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제7호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② 센터는 제7조 제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제4호 서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 '갑'과 '병'에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.
- ③ 이용자(또는 보호자)는 제1항 및 제2항으로 계약해지가 발생하는 경우에는 주야간보호시설 내에 이용자'의 개인물품을 인수하여야 한다. 다만, 개인물품을 1개월 이내에 인수하지 않을 경우에는 센터는 등기, 택배 등 수신을 확인할 수 있는 방법을 통하여 물품을 이용자(또는 보호자)에게 송달처리 한다.

제16조(미이용 비용산정) ① 이용자는 15일 이상 급여계약을 체결한 후 이용자의 사정으로 이용하지 아니한 경우 월 5일의 범위 안에서 장기요양급여 제공계획서 상 이용예정 급여비용의 50%를 청구할 수 있

다.

② 제1항의 미이용일에 대한 적용은 평일(월~금요일) 기준으로 한다.

제17조(이용료 납부)

- ① 주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준은 매년 건강보험공단에서 정하는 노인장기요양보험 주야간보호 수가에 따른다.
- ② 주야간보호 비급여대상항목 및 기타 실비 수납기준은 별표 5와 같다.
- ③ 등급외자나 인지지원등급 이용자들이 공단에서 정한 공단 수가를 초과하여 이용하고자 할 경우에는 노인장기요양보험 주야간보호 수가 5등급 기준에 맞추어 이용자가 이용료 전액을 부담을 하여야하나, 센터는 이용자의 부담을 줄이고자 5등급 기준 이용료의 50%를 부담하게 할 수 있다. 다만 비급여는 100% 부담한다.
- ④ 센터는 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 6일에 정산하고 이용자 (또는 보호자))에게 10일 전후까지 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.
- ④ '갑'은 매월 이용료를 센터 자부담 계좌로 매월 15일까지 납부한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- ⑤ 센터는 이용자가 납부한 비용에 대해서는 장기요양급여비용명세서를 발급한다.

제18조(재계약) 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 제6조의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준이 변경된 경우
4. 기타 이용자와 센터가 필요한 경우

제19조(이용자부담금의 변경 방법 및 절차) ① 이용자 부담금의 변경은 보건복지에서 수가에 대한 고시가 있을 때 혹은 서비스시간의 변동으로 금액의 변경이 있을 시 이용자 또는 보호자에게 이를 안내한다.
② 비급여의 변경은 어르신 급식단가가 조정이 필요한 경우, 해당사항을 안내하여 진행한다..

제3장 서비스 제공 및 생활 관리

제20조(개인물품)

- ① 이용자는 주야간보호시설 이용시에는 필요한 개인물품은 이용자가 구비하여야 한다.
- ② 센터가 지정한 물품이외의 개인물품을 사용하고자 할 때에는 센터와 협의하여 사용하여야 한다.

제21조(시설관리)

- ① 센터는 이용자 또는 보호자가 장기요양급여와 관련된 상담 또는 기타 업무처리를 위해 시설을 방문했을 때에 불편함이 없도록 공간을 마련하여야 한다.

- ② 센터는 보건, 위생, 방법, 방화 기타 시설이용에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설물 관리에 만전을 기해야 한다.

제22조(건강관리)

- ① 센터는 이용자의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 이용자가 질병으로 인하여 진료가 필요하다고 판단될 때에는 보호자에게 즉시 통보하고 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ③ 보호자는 제2항의 규정에 의한 통보를 받았을 경우에는 신속하게 대처하여야 한다.
- ④ 센터가 주야간보호급여 제공도중 이용자에게 상해를 입혔을 경우에는 이용자에게 적절한 조치를 취해야 한다.

제23조(시설물 배상)

- ① 이용자는 센터의 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 이용자에 의한 파손 또는 멸실에 대하여는 이용자(또는 보호자)가 원상회복하여야 한다.
- ② 이용자 또는 보호자가 원상회복을 할 수 없을 때에는 센터는 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 제시하고 이용자 또는 보호자는 이에 대하여 납부하여야 한다.

제24조(위급 시 조치)

- ① 센터는 이용자의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 협약의료기관, 이용자(또는 보호자)가 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 보호자에게 즉시 통보하여야 한다. 보호자에게 연락이 되지 않을 경우 센터는 의료기관에서 요구하는 필요한 조치를 구하고, 보호자에게 사후 보고함을 원칙으로 하며, 이에 보호자는 센터에게 법적 책임을 묻지 않는다.
- ② 보호자는 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ 이용자가 서비스 이용도중 사망하였을 경우에는 센터는 즉시 보호자에게 통보하고 다른 이용자들이 동요하지 않도록 조치를 취하여야 한다.

구분	성명	이용자와의 관계	연락처
보호자 외 대리인			
응급상황 시 후송병원			

제25조(개인정보 보호의무)

- ① 이용자는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② 센터는 이용자의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.

- ③ 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ 센터는 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 이용자에게 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ 센터는 이용자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제26조(기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 이용자'(또는 보호자)가 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제27조(기타 통지사항) ① 센터는 이용자의 보호에 있어 필요할 경우 보호자에게 서면 또는 구두로 연락을 취하도록 한다.

② 보호자가 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 이용자의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 시는 즉시 서면으로 센터에 통지하도록 한다.

제28조(배상책임)

- ① 센터는 다음 각 호의 경우에는 이용자'(또는 보호자')에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
 - 1. 장기요양요원(또는 센터')이 고의나 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2. 장기요양요원(또는 센터')의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 이용자'의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 하였을 때
 - 3. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 4. 요양시설에서 보호하고 있는 중 상한 음식을 제공하는 등 이용자'의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자'(또는 보호자')는 센터에게 배상을 요구할 수 없다.
 - 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
 - 2. 센터가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 4. 이용자가 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 5. 제9조 ③항 사변 송영서비스 제공 시 이용자의 인수인계 의무를 보호자가 이행하지 못하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ③ 전항에도 불구하고 배상에 대한 금액은 법적 의무 가입 보험인 영업배상책임보험과 전문인 책임보험에서 담보하는 금액을 넘지 않는다.
- ④ 이용자가 센터의 시설물을 파손 또는 멸실 하였을 경우 이용자 또는 보호자가 원상 회복 하여야 하

고, 원상회복이 불가능한 경우 센터가 산출하는 비용을 납부하도록 한다.

제29조(기타)

- ① 이 지침에서 규정하지 않은 사항은 계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 이용자(또는 보호자)와 센터가 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 이용자(또는 보호자) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원으로 한다.

제30조(이용자 인권보호) 센터는 이용자의 인권보호를 위하여 이용자 인권보호 지침을 별도로 두어 어르신학대 예방 및 인권보호를 위한 조치를 한다.

제31조(이용자 고충처리) 센터는 이용자의 고충을 원활히 처리하는데 노력한다.

- 가. 이용자가 센터의 운영 및 발전을 위하여 건할 수 있도록 한다. (건의함 설치)
- 나. 이용자 혹은 보호자들의 지속적인 상담을 통하여 이용자의 의견 반영과 고충을 해결 한다.
- 다. 보호자 간담회를 통하여 보호자들의 고충을 건의 할 수 있도록 한다.

제32조(기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 이용자(또는 보호자)가 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

부칙

1. (경과조치) 이 규정 시행 이전에 노인복지법 및 노인장기요양보험법과 제반 시행령·시행규칙·사업 지침 등에 의해서 처리된 업무는 이 규정에 의하여 처리된 것으로 본다.
2. (효력발휘) 이 운영규정(방침)은 결재를 득하는 시점을 기준으로 효력을 발휘한다.
3. 이 운영규정(방침)에 명시되지 않은 사항은 마천데이케어센터 운영규정(지침)에 준한다.
4. (시행일) 이 규정은 2016년 6월 1일에 시행한다.
5. 제 정 : 2016년 6월 1일
6. 개 정 : 2024년 1월 1일(전반적으로 개정)

[별지1]

서비스 제공에 따른 동의서

1. 서비스 이용자와 신청자는 장기요양급여의 제공 계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용 포함)등 장기요양 급여 제공과 관련된 사항을 설명을 듣고, 장기요양서비스 제공계획서에 기록된 내용과 같이 서비스를 이용, 제공받는 것에 동의한다.
2. **(송영서비스)** 송영서비스는 아르신 안전에 중요한 사항으로 아래의 사항을 준수한다.
 - 매월 제공하는 송영표를 확인하고 지정된 장소에서 송영시간을 엄수한다.
 - 송영차량 탑승 전, 후에는 반드시 보호자가 동반한다.
 - * 불가피 보호자 동반이 어려운 경우, 사전에 센터와 논의된 경우에는 송영담당자가 가정으로 함께 이동한다.
 - 어르신 혼자 송영차량대기, 승하차, 하차 후 발생한 사고에 대해서는 보호자가 책임을 진다. (보호자 동반이 원칙이나, 보호자의 결정에 의해서 어르신 혼자일 경우, 보호자가 책임을 진다.)
 - 송영시 부득이 변동이 생길 경우에는 상호간에 미리 연락을 취하도록 한다.
3. **(출석과 프로그램 참여)** 어르신은 매일 규칙적으로 출석하여 다양한 프로그램에 참여하도록 한다.
 - * 단 건강상태에 따라 조정이 가능하며 사전에 기관에 연락하여 협의할 수 있다.
4. **(의약품 및 질병관리)** 어르신 임의로 소지한 의약품은 센터 내에서 복용할 수 없으며, 추가 복용이 필요한 경우 사전에 센터에 연락해야 한다. 또한 입소 시 밝히지 않은 어르신의 질환으로 인한 문제나 어르신의 부주의로 인한 사고가 발생시 보호자가 책임을 진다.
5. **(병원진료)** 어르신 건강상태와 관련해서 보호자에게 병원진료를 요청할 수 있으며, 그럴 경우에 보호자가 직접 모시고 병원진료(입원절차 등)를 진행한다. 어르신의 상태가 응급할 시 보호자 동행이 원칙이며, 보호자에게 연락을 취했으나 연락이 되지 않을 경우에는 보호자가 일체의 책임을 진다(응급 상황시 센터는 보호자와 연락을 시도하면서 119등에 요청하여 응급조치는 취할 수 있다.).
6. **(개인위생)** 센터는 공동생활을 하는 곳이므로 개인위생관리를 철저히 하여 타 이용자에게 불편함이 발생하지 않도록 유의한다.
7. **(소지품관리)** 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우에 센터에서는 책임을 지지 않는다.
8. **(비용납부기간준수)** 서비스 비용(비급여 대상 및 항목별 비용 포함) 2개월 이상 미납 시, 또는 건강이나 이상 행동의 악화로 더 이상 센터이용에 어려움이 있다고 판단될 시 퇴소조치 될 수 있다.
9. **(보호자 참여)** 보호자에게 어르신과 관련 면담 요청 시에 적극적으로 응하고, 보호자 필수 교육에 대해서 꼭 참여하며, 가족간담회의 경우 가급적 참여한다.
10. 센터 이용 및 건강 등과 관련되어 변경사항 및 특이 상황 발생시 즉시 센터에 알리도록 한다.

년 월 일

서비스 이용자(어르신)	(인)	서비스 신청자(대리인)	(인)
--------------	-----	--------------	-----



마천데이케어센터
사단법인 섬김과 나눔 위탁운영

[별지2]

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 수급자와 장기요양요원(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무를 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

1. 수급자의 권리와 의무

- 수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
 - 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청할 수 있습니다.
 - 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
 - 요양보호사에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.
 - 수급자와 보호자는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
 - 장기요양요원(요양보호사 등)에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

〈장기요양이용서비스 이용수칙〉

① 서비스를 이용하시는 분은 처음 서비스 제공에 대한 계약을 할 때 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.

② 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 제공기관이나 장기요양요원(요양보호사 등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

③ 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예: 요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다.

또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.

※ “아”, “어이” 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.

※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 만형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

④ 장기요양요원(요양보호사 등)에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 속합니다.

※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

〈성희롱의 범주〉

- (시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
- (언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
- (신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
- (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

※출처 : 장기요양서비스_이용수칙(보건복지부 요양보험운영과, 2010)

II. 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.
- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.
- 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

◆ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	- 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) - 몸단장(머리손질, 손 발톱 정리, 옷 갈아입기 등) - 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) - 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	- 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련
정서지원	- 말벗, 의사소통 도움 등

◆ 수급자(보호자)가 장기요양요원(요양보호사 등)에게 요구해서는 안 되는 행위

「노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)」

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

※ 장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

작성일 : 년 월 일

수급자 성명: _____ (서 명) 장기요양요원(요양보호사 등) 성명: _____ (서 명)

보호자 성명: _____ (서 명) 장기요양기관: 마천데이케어센터

[별지3]

장기요양급여 이용(제공) 계획서

- 성 명 :
○ 주 소 :
○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
 ☐ 주.야간보호 ☐ 단기보호

0000년 0월 장기요양급여 이용(제공)계획은 아래와 같습니다.

일자	이용여부	일자	이용여부	일자	이용여부
1		11		21	
2		12		22	
3		13		23	
4		14		24	
5		15		25	
6		16		26	
7		17		27	
8		18		28	
9		19		29	
10		20		30	
				31	

※ 기타 :

※ 예) 이용(○), 미이용(×)

년 월 일

이 용 자 : (인)

장기요양기관 : (인)

장기요양급여 종결(☐ 신청 ☐ 안내)서

- 성 명 :
- 주 소 :
- 계약기간 :
- 이용기간 :
- 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
 ☐ 주.야간보호 ☐ 단기보호

상기인은 아래와 같은 사유로 장기요양급여(☐이용 ☐제공)을 종결신청(안내) 합니다.

- 아 래 -

1. 종결사유

- ☐ 타기관이용 ☐ 타서비스이용 ☐ 등급변동 ☐ 장기입원 ☐ 사망
- ☐ 계약기간종료 ☐ 기타()

2. 종결일자 :

년 월 일

이용자 또는 장기요양기관장 (인)

비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납 기준

1. 비급여 항목 세부기준

- 1) 기본원칙 : 비급여 항목은 식사재료비, 상급침실 이용에 따른 추가비용, 이.미 용비이며, 실제 소요비용만을 산정해야 함. 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음.
- 2) 세부기준
 - (1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임
 - (2) 이.미용비 : 수급자 희망에 의해 이.미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설종사자.자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손.발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가

2. 비급여 항목 외 실비 수납기준

- 1) 기본원칙 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못함
- 2) 세부기준
 - (1) 주야간보호를 이용하는 수급자의 기저귀 비용 : 사용량에 따라 실비수납 가능, 또는 수급자가 원할 경우 이용자가 직접 구입한 기저귀를 이용토록 함
 - (2) 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비용 : 일률적으로 제공되는 일상용품(휴지, 비누, 수건, 실내화 등)에 대해서는 비용수납 불가
 - (3) 각종 프로그램 비용 : 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로 제공되는 기본 서비스 범주에 해당하므로 별도 비용수납은 불가. 단, 수급자의 개별적 희망에 의해 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 것에 대해서 수급자가 실비를 부담하는 것은 가능