

장기요양급여 이용계약에 관한 사항



송파365데이케어센터

제1조 [이용정원] 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정한다.

1. 센터의 이용 정원은 28명으로 한다.
2. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고·변경한다.
4. 센터의 이용정원이 미달하는 경우 대상노인을 모집하기 위한 홍보계획을 세워 온라인·오프라 홍보를 하여야 한다.
 - ① 온라인 홍보는 홈페이지, 페이스북, SNS, 인스타그램 등 홍보처를 찾아 홍보하여야 한다.
 - ② 오프라인 홍보는 센터 인근의 주민센터, 재가센터, 노인복지관, 경로당, 교회의 시니어센터 등 홍보처를 찾아가 홍보하여야 한다.

제2조 [이용대상자] 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의거하여 노인장기요양보험법상의 노인장기요양수급자와 국민기초생활보장제도 대상 수급자 및 노인성질환 등급외자로 한다. 이용의 우선순위에 있어서는 긴급한 보호가 필요하거나 국민기초생활보장제도 대상 수급자 및 노인장기요양수급자를 우선으로 한다.

제3조 [이용절차] 노인 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 개인별장기요양이용계획서를 제출하여야 한다.
2. 치매환자임을 입증하는 의료기관 발급 치매진단서를 제출하여야 한다.
3. 이용대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.
4. 이용대상자의 원활한 센터 이용과 타 이용자의 정서적 안정을 위해 센터는 이용 대상자에게 2주 이내의 관찰기간을 둘 수 있으며, 관찰기간 동안 보호자는 부득이한 사유가 아닌 경우 이용대상자와 함께 본 센터에 동반할 수 있다.

제1절 입소계약

제4조 [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 2주 이내의 관찰기간을 둘 수 있다.
4. 관찰기간이 만료된 대상자는 관찰기간 평가된 항목들에 대한 직원의 평가에 의해 이용여부를 결정 짓고, 이용 적격판정 시 구체적인 초기상담 및 보호자 상담사정을 실시하고 정식 이용계약을 통해 센터 입소절차를 마무리 한다.
5. 보호자는 정식이용계약 시 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 건강진단서, 주민등록등본

등 각 1부를 제출하고, 수급자는 수급자증명서 1부를 제출한다.

6. 센터는 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량승영서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지하도록 한다.

제5조 [계약목적 및 계약기간] 이용대상자의 계약기간은 다음과 같다.

1. 장기요양서비스 이용계약서의 계약목적은 고령이나 노인성질병등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 일상생활, 의료, 재활, 여가, 치매 예방 등 다양한 서비스를 지원하여 노인 및 가족들의 삶의 질을 향상 시키고자 한다.

2. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양인정서 유효기일 까지를 계약 기간으로 한다.

3. 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

4. 센터는 계약기간 만료 1개월전에 이용자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며 이용자는 15일 이내에 센터에 회신하여야 한다. 단, 이용대상자가 장기요양보험 등급외자로 등급 변경 시 잔여계약기간에 불구하고 변경일 부터 자동 해지 할 수 있다.

제6조 [계약해지 요건]

이용대상자의 계약의 해지는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자는 다음의 경우에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 계약기간이 만료된 경우
- ② 주야간보호급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
- ③ 주야간보호급여 제공시간을 이용대상자(또는 보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경한 경우

2. 센터는 다음의 경우에 해당되는 경우에는 이용대상자 (또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
- ② 노인장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- ③ 이용대상자의 건강진단 결과 '감염병의 예방 및 관리에 대한 법률'에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- ④ 이용대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
- ⑤ 이용계약시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 타 이용자의 서비스 이용에 심각한 지장을 줄 때
- ⑥ 이용대상자가 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성적 이상행동, 욕설로 인하여 타 입소자의 안전이나 식사 등 이용에 막대한 지장을 주어 센터가 관련된 자료를 제시할 경우
- ⑦ 센터의 이용료를 2회 이상 납부하지 아니하고 연체하였을 때, 단 이용 대상자가 납부에 어려움이 생겨 사전에 센터에 사유를 전달하고 납부일자과 방법 등을 논의하는 등 이용료 납부 의사를 적극적으로 밝힐 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑧ 월 5회 이상 무단으로 서비스 이용시간과 장소를 지키지 아니하는 경우 등
- ⑨ 이용자가 15일 이상 장기결석을 하였을 경우 (병원입원, 개인사정으로 인한 결석 등)

⑩ 이용대상자의 건강상태가 악화되어 송영 차량 탑승에 어려움이 있을 경우, 단, 자가송영의 경우에는 그러하지 아니한다.

3. 이용대상자는 계약의 해지요건이 발생한 경우에는 당일 또는 계약기간 만료일 전에 장기요양급여 종결신청서를 제출하여야 한다, 다만 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

4. 센터는 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결신청서를 받고 이용보호자에게 (전원,퇴소)연계기록지를 작성하여 교부하고 충분히 설명해야 한다.

제7조 [계약의 해지]

1. 이용대상자는 제6조의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해지 당일 또는 계약기간 만료일전에 장기요양급여 종결신청서를 제출하여야 한다. 다만 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

2. 6조2항의 계약해지 여건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 이용대상자와 보호자에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

3. 센터는 계약해지가 발생하는 경우에는 센터 내에 이용대상자의 개인물품을 인수하여야 한다. 다만, 개인물품을 1개월 이내에 인수하지 않을 경우에는 센터는 등기, 택배 등 수신을 확인할 수 있는 방법을 통하여 물품을 이용대상자(보호자)에 송달처리 한다.

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

제8조 [급여이용 및 제공]

1. 주야간보호급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.

2. 주야간보호의 이용시간은 월요일부터 금요일까지는 오전 8시부터 오후10시까지로 하고 토요일은 오전8시부터 오후6시까지로 한다. 다만, 이 시간은 장기요양요원이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 가정에 모셔다 드린 시간까지로 한다.

제9조 [서비스 내용]

1. 지역사회 내의 주간보호가 필요한 대상자를 모집하고 적절한 서비스를 제공하기 위하여 모집홍보 및 일반인의 여론을 형성하고자 보도 자료를 제공한다.

2. 대상노인에 관한 정보를 직·간접 상담을 통하여 문제해결에 도움을 제공한다.

3. 대상노인을 선정하고 계약 후 이용 보호한다.

4. 대상노인들의 이용보호 중 각 대상자의 건강관리를 위하여 의료 및 간호서비스, 물리치료, 위생관리, 급식서비스 등의 서비스를 제공하며 사회재활서비스 및 정서지원서비스와 가족참여프로그램을 실시하여 대상노인과 그 가족들의 문제에 대한 서비스를 제공한다.

5. 지역사회 내 인적자원을 활용하는 자원봉사자를 적극적으로 육성하며, 사전 교육을 실시 후, 활동하게 하며 관리한다.

6. 사업의 질적 향상을 위한 연구 및 서비스 범위 확대를 위한 연구 등 지역사회 내에서 치매에 관련한 도움을 줄 수 있는 서비스체계 마련을 위하여 연구사업을 실시한다.

제10조 [이용료] 서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 월에 후납하도록 하며, 등급외자의 경우 매월 정해진 날짜에 선납하도록 하고, 다음 각 호의 절차에 따라 이용료를 납부한다.

1. 장기요양등급자의 이용료는 이용일수에 따른 이용시간별 장기요양급여비용의 수급자 자격별 본인 일부부담금 비율(15%. 단 감면자는 감면비율)에 해당하는 금액 및 비급여항목(식사재료비 및 간식비) 금액을 이용일수에 따라 납부한다.

2. 비급여항목은 노인장기요양법 시행규칙 제14조에 의한 비급여비용을 납부하며 별도로 비급여항목 금액을 공지한다. (비급여금액: 1식 식재료비 4,200원/ 1일 간식비 1,000원)

3. 등급외자의 이용료는 서울시 데이케어센터 운영 지원계획에 따르며, 주말 (토,일요일) 및 공휴일 이용료는 노인장기요양등급 3등급 기준의 시간별 장기요양수가 금액으로 납부한다.

4. 이용료는 매월 10일까지 선 · 후납 하도록 한다.

5. 일일 이용자의 경우 이용날짜를 합산하여, 이용 익월 5일까지 납부한다

6. 이용료의 납부는 무통장입금 또는 현금수납으로 한다.

제11조 [서비스 미이용 비용청구]

1. 이용대상자는 서비스이용 계약에 따라 익월 서비스 이용과 관련하여 당월 27일까지 익월 서비스 이용계획에 대해 센터에 고지해야 한다.

2. 이용대상자는 위의 기간까지 센터에게 고지하지 않은 상태에서 센터 이용 예정일에 이용하지 않은 경우, 센터는 “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 의거 하여 이용대상자에게 비용을 청구할 수 있다. 이때 이용대상자가 부담하는 미이용 비용은 해당일 이용예정 급여비용에 대한 본인부담금의 50%이다.

3. 미이용 비용청구 요건에 해당하는 경우, 해당 급여비용은 재가급여 이용 한도 금액에 포함되며, 해당 이용예정 시간에 방문요양, 방문간호, 방문목욕을 이용할 수 없다.

제12조 [이용료 환불] 이용료는 각 호의 절차에 따른 환불하도록 한다.

1. 이용대상자는 월 이용일이 7일 이하 이용일 경우 환불 대상으로 선정된다.

2. 월 이용일이 7일 이하 이용일 경우, 결석일수를 제외한 출석일수에 따라 이용료를 계산하고 남은 차액을 환불한다.

3. 이용료 환불은 이용대상자 또는 보호자의 통장사본과 환불영수증을 득한 후, 이용자 또는 보호자 통장으로 환불한다.

제13조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법] 이용대상자의 이용료 등 비용이 변경되었을 경우에는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 노인장기요양보험법에 의거 장기요양급여비용이 변경된 경우에는 이용대상자에게 통보 하고 노인 장기요양보험법 시행일에 이용료가 자동 변경된 것으로 한다.

2. 노인장기요양보험 비급여항목의 비용 변경은 센터 운영위원회 회의를 통해 변경하고, 비급여항목 비용이 변경된 경우에는 이용대상자와 장기요양서비스제공(변경)계약을 체결하여야 한다.

제2절 계약자의 의무

제14조 [계약자의 의무] 이용대상자 및 센터는 다음의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.

1. 이용대상자의 의무

- 월 이용료 납부의무
- 시설의 건전한 이용분위기 조성의무
- 인적사항 변동 시 즉시 통보의무
- 기타 시설이용 규칙이행 의무

2. 이용대상 보호자의 의무

- 이용대상자에 관한 건강 및 필요한 자료제공 의무
- 이용대상자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
- 이용대상자의 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보의무
- 이용대상자에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 센터에게 통보의무
- 송영서비스 이용시 이용대상자의 인수인계 이행 의무
- 센터의 연 2회 가족간담회 참석 의무
- 기타 시설 협조요청 이행 의무

3. 센터의 의무

- 이용대상자가 시설이용 1개월 이내에 건강상태를 고려한 서비스제공계획 수립 및 보호자에게 전달하고 서비스제공계획을 성실히 이행할 의무
- 이용대상자의 건강관리 협조의무
- 이용대상자의 신변이상을 보호자에게 즉시 연락의무
- 식사제공 및 이용상담, 조언 및 이용편익 제공의무
- 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
- 기타 이용대상자의 건강증진을 위한 다양한 프로그램 및 활동제공

제15조 [응급상황발생시 대처사항]

1. 이용대상자가 질병, 사고 등으로 의료기관의 치료 또는 의료적 처치가 필요하다고 판단하는 때에는 이용보호자에게 이를 알리고 필요한 조치를 취하여야 한다.

2. 이용대상자가 위급한 응급상황이 발생할 경우에 119에 신고하여 협약병원, 보호자가 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하여 치료를 하여야 한다. 단 보호자가 이를 거부하고 다른 조치를 받고자 할 경우에는 보호자의 의견을 따른다.

3. 이용보호자는 센터의 위급한 통보를 받았을 경우에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어렵거나 이용보호자에게 연락이 되지 않는 경우에는 센터가 먼저 응급조치를 취하고 난 후 보호자에게 연락할 수 있다.

제16조 [상시보호체계 구축에 관한 사항] 본 센터는 치매어르신들의 안전하고 상시적인 이용보호와 인권보호를 위하여 각 원칙에 따라 상시적인 종사자 근무체계를 구축한다.

제3절 이용보호

제17조 [이용보호] 이용대상자의 이용보호를 위해 ‘시설 생활노인의 권리선언’에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 아니 된다.
- 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 이용노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 아니된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년1회 실시해야 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, 기능 상태를 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 아니 된다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 아니되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 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.
- 시설의 장비 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.

- 이용노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경

우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 아니 된다.

○ 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체제한을 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 아니 된다.

5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

○ 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 아니 된다. 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 아니 된다.

○ 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 아니 된다.

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

8. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

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

○ 다만, 노인이 스스로 소유물을 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, 운영위원회등)를 마련하여 시행하여야 한다.

○ 노인이나 가족은 수시로 센터 이용과 관련하여 자유롭게 의견을 개진 할 수 있으며, 센터는 제기된 의견이나 요구사항에 대해 접수 후 7일 이내에 처리하고 그 결과를 통보한다.

○ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 아니 된다.

10. 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

○ 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장 하여야 한다.

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

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

○ 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 아니 된다.

11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

○ 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 아니 되며, 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 허용하여야 한다.

○ 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 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 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

○ 이용노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지 하여야 한다.

○ 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출 할 시에는 반드시 이용노인과 가족에게 동의 획득 후 공문에 의해서 처리한다.

제4절 인권보호

제18조 [인권보호] 이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축한다.

1. 이용자의 개별성 존중

○ 개별 이용노인은 개인으로서 인정되고 존중되어야 한다.

2. 이용자의 존엄성 존중

○ 개별 이용노인의 존엄성과 자존감은 보장되어야 한다.

3. 이용자의 사생활 보장

○ 개별 이용노인은 센터 내에서 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 이용노인 간에, 또한 이용노인 간에 서로 좋은 관계가 설정되도록, 프로그램 및 업무

를 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 행동 관리

- 이용노인의 반사회적 행동에 대한 관리방법을 직원은 훈련받고 통제, 개입한다.

제19조 [개인정보 보호의무]

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.

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

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

4. 센터는 센터가 수집·관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청 시 고지하도록 한다

제5절 배상책임·면책범위

제20조 [서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련 사항]

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터는 이용자에게 배상할 의무를 진다.

- 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

- 시설장비 또는 시설 관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자는 센터에게 배상을 요구할 수 없다.

- 시설 내에서 자연 사망 하였을 때

- 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

- 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

- 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

- 본 센터를 이용하는 이용자가 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.

- 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.

- 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용 기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다

- 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도

불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.

○ 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.

○ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

제6절 이용자 고충처리

제21조 [이용자 고충처리의 목적] 이용자 고충처리란 이용자의 고충이나 불편을 신속하게 처리하고 수렴할 수 있는 다양한 방법과 통로를 마련하여 고충을 해결하기 위한 방법을 규정함을 목적으로 한다.

제22조 [이용자 고충] 이용자 고충이란 센터를 이용하면서 불편한 사항 또는 기관 운영에 대한 전반적인 사항을 의미한다.

1. 센터 운영에 대한 전반적인 사항
2. 센터의 시설물 이용 시 불편 및 애로사항
3. 센터의 프로그램 이용에 대한 건의나 애로사항
4. 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
5. 기타 센터를 이용하면서 발생할 수 있는 사항

제23조 [고충접수 방법] 이용자 고충은 수시로 접수한다.

1. 센터 홈페이지를 이용 민원을 접수
2. 센터의 직원을 통해 고충이나 민원을 접수
3. 센터 이용자 건의함에 고충이나 민원을 적어 접수

제24조 [고충처리 절차]

1. 주 2회 고충처리사항을 확인 후 접수 완료한다.
2. 당사자에게 접수 사항을 알리고 예상 처리 소요기간을 개별로 공지한다.
3. 직원회의 및 이용자 고충처리위원회 회의를 거쳐 고충처리를 의논한다.
4. 즉각적인 처리 문건의 경우는 담당자와 즉시 상담을 실시하여 처리한다.

제25조 [결과 안내] 이용자 고충처리는 접수 후 10일 이내에 당사자에게 고충처리 결과를 서면, 상담, 전화등으로 공지한다.