

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) 사랑노인주간보호센터는 부득이한 사유 및 이용자와 보호자의 요구에 따라 심신허약 및 노인성질환, 치매등의 질환으로 인해 주간보호서비스를 제공하여 잔존기능의 유지와 상향을 도모하며, 보호자 및 가족들의 부양 부담을 경감시켜주기 위한 주간보호 서비스 사업을 효율적으로 운영하기 위해 이용에 관한 절차와 제반을 정하여 서비스를 제공할 목적으로 운영기준을 정한다.

제 2 조 (적용범위) 재가노인복지시설의 운영기준 규정에서 규정되지 아니한 사항은 노인장기요양보험법, 노인복지법, 사회복지사업법에 따르도록 한다.

제 2 장 노인복지시설의 운영기준

제 3 조 (이용정원 및 모집방법 등)

- ① 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정하도록하여 이용정원은 41 명으로 하며, 이용정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 및 변경하도록 한다.
- ② 이용정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 등록하여 관리한다.
- ③ 이용대상 : 이용대상자는 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 이용 기준에 의거 다음에 따라 정하도록 한다.

- 1. 노인보건복지사업법 및 노인장기요양보험법 등의 규정에 따라 만 65 세 이상 또는 만 65 세 미만의 노인성 질환이나 치매등의 질환으로 등급판정위원회로부터 장기요양등급판정(1~5 등급 및 인지기원 등급)을 받은 장기요양급여수급자
- 2. 심신이 허약하거나 장애가 있는 65 세 이상의 자로서 주간에 보호가 필요한 이용자.

④ 모집방법

- 1. 공개모집 및 선착순으로 모집하도록 하며, 입소자의 소개로 입소한 자를 우선으로 한다.
- 2. 노인장기요양보험 홈페이지에 본 시설의 현황을 등록, 이용희망자가 시설을 선택하도록 한다.
- 3. 본인 또는 보호자 등의 전화, 내방 등을 통해 홍보하여 모집하도록 한다.
- 4. 온라인매체(홈페이지, 블로그) 오프라인을 통해 기관 및 급여종류를 홍보하도록 한다.
- 5. 국민기초생활수급자, 의료급여수급자에 대하여는 시군구로부터 이용의뢰 명단을 받은 후 이용절차에 따라 이용신청토록 한다
- 6. 기타 사항은 노인장기요양보험법 시행규칙에 따른다.
- 7. 기타 적법한 절차 및 방법에 의해 이용자를 모집하도록 한다.

⑤ 급여종류 : 재가급여(주야간보호, 방문요양)

제 4 조 (이용계약에 관한 사항 등)

- ① 시설은 이용자를 전문적으로 요양보호하고 이용자의 권리와 의무를 명확히 하도록 계약을 하도록한다.
- ② 센터 이용전 장기요양급여 계약은 다음 내용을 포함시킨다.
 - 1. 계약 당사자
 - 2. 계약기간
 - 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - 4. 비급여 대상 및 항목별 비용

제 5 조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1 년 또는 장기요양 인정유효기간으로 하여 갱신한다.

② 아래의 계약 해지 사유 등이 발생 할 경우 계약 기간은 변경 될 수 있다.

1. 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청
2. 이용대상자의 사망이나 건강상의 이유로 퇴소가 불가피 할 경우
3. 건강검진 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따라 감염의 위험성이 있는 경우로 판정되는 경우
4. 이용계약시 제시된 이용안내를 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공이 어려울 경우
5. 월 5 회 이상 무단으로 급여제공 이용시간과 장소를 지키지 아니한 경우

2. 계약 및 계약목적

본 규정은 입소자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.

① 본 센터와의 계약 시에는 이용계약(서약)서를 작성하되 계약서에는 다음 각 호의 내용과 서류를 첨부하도록 한다.

- 1) 이용신청서 / 초기상담기록지
- 2) 욕구사정기록지
- 3) 개인정보 수집 활용에 대한 동의서
- 4) 차량운행(이동서비스 동의서)
- 5) 입소검진 결과서
- 6) 기타 입소 또는 이용에 필요한 서류

② 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 하되, 이용자 본인이 치매 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

③ 이용자가 센터와 계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 첨부, 제출하여야 한다.

- 1) 장기요양인정서 사본 1 부
- 2) 표준장기이용계획서 1 부
- 3) 기타 센터에서 필요한 해당서류

④ 시설은 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되었을 시 이용자에게게 개인사물함 이용 및 차량 송영서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지하도록 한다.

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

① 장기요양급여의 종류 및 내용

1) 급여의 종류 : 재가급여(주야간보호)

(1) 내용 : 상담 및 사례관리, 건강관리 서비스, 일상생활 지원 서비스, 신체 · 인지 · 정서 기능향상 서비스, 가족지원서비스, 사회적응지원서비스

(2) 비용 : 수가로 산정된 총 수입 중에서 본인부담금(법정 본인 부담률을 곱하여 산정)은 이용자 또는 이용자의 보호자로부터 수령한다.

(3) 법정 본인 부담률

구분	일반	의료급여자, 감경자	기초생활 수급자
개인 부담률	15%	6% / 9%	0%

센터 비용은 본인 부담금을 제외한 나머지 금액은 시설이 공단에 청구하도록 하며 시설 급여 수가 및 급여 기준은 보건복지부 고시에 따라 변경될 수 있다.

② 비급여 대상 및 비용

비급여 항목에 대하여는 입소자 또는 입소자의 보호자가 비용을 지불하도록 한다.

- 1) 식사재료비 : 1 식당 4,000 원 (오전, 오후 간식 포함)

③ 비용 수납

- 1) 산출한 이용자 본인부담금 비용 월 단위로 후불 원칙에 따라 익월 15 일 이내에 이용자 명의로 시설명의 계좌에 입금하도록 한다.
- 2) 비급여 대상 중 이용에 따른 추가 비용은 이용 횟수 및 비용에 따라 후불로 수납하도록 한다.

4. 신원인수의 권리 및 의무

① 신원인수인의 권리

- 1) 수급자의 안전한 활동여건 조성 및 서비스와 표준요양급여를 제공받고 있는지 확인 하도록 한다.
- 2) 계약자는 센터에서 실시하는 가족간담회, 가족행사 등을 통하여 정보를 교류 할 수 있다.

② 신원인수인의 의무

- 1) 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공
- 2) 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담
- 3) 인적사항 및 거주지, 장기요양보험 관련 사항 변경 시 즉시 통보
- 4) 장기여행 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정

5. 비용의 반환

시설은 이용자 또는 이용자의 보호자가 이용 비용 납입 후 퇴소 요청이 있을 경우 이용일수를 제외한 나머지 비 이용일수에 대한 금액을 일할 계산하여 정산한다.

등급외자의 이용료는 각 호의 절차에 따라 환불하도록 한다.

- ① 등급 외자의 월 이용일이 7 일 이하 이용일 경우 환불 대상으로 선정된다.
- ② 등급 외자의 월 이용일이 7 일 이상 이용일 경우, 결석일수를 제외한 출석일수에 따라 이용료를 계산하고 남은 차액을 환불한다.
- ③ 이용료 환불은 이용자 또는 보호자의 통장사본과 환불영수증을 득한 후, 이용자 또는 보호자 통장으로 환불한다.

6. 계약의 해제

① 계약의 해제 또는 해지의 사유는 다음 과 같다.

- 1) 계약기간이 만료한 경우
- 2) 계약기간 중이라도 이용자가 해약을 통지한 때, 단 해약의 통지는 해약일로부터 최소 7 일 전에는 통보하는 것을 원칙으로 한다.
- 3) 이용자가 사망한 경우
- 4) 이용자가 30 일 이상 계속하여 병원 등에 입원하여 계약 유지가 어려운 경우
- 5) 이용자가 이용계약서 내지 서약서 상의 이용규정을 위반한 경우
- 6) 이용자 또는 보호자가 시설 직원에 대하여 정신적, 신체적 손해를 끼친 경우
- 7) 이용자의 고의나 중대한 과실로 제 3 자 또는 시설에게 손해를 가한 경우

② 제 5 호 내지 제 7 호의 경우 시설의 해약통지는 해약일로부터 최소 14 일 이전에 하 여야 한다.

③ 계약의 해지를 결정할 때는 반드시 이용자 또는 보호자 등의 의견을 청취하여야 한다.

④ 이용대상자의 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 제공할 수 있으며 특별한 사유가 있는 경우 이용자와 시설은 양 당사자간의 의사표시로 간주한다.

제 5 조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

이용료의 변경 및 절차는 다음의 절차에 따라 진행 한다.

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양 보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입 기일 15 일 전까지 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지한다.
2. 비 급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 통지 한다.
3. 비용의 개정

시설은 노인장기요양보험법에 의거하여, 제반 운영비용의 증감 변동 시 이용료의 금 액을 개정하여 이용자 또는 이용자의 보호자에게 청구할 수 있다.

시설은 이용료 등의 변경사유가 발생하였을 경우, 지체 없이 수급자(보호자)에게 고지하여야 하며, 장기요양급여 제공과 관련된 사항(장기요양급여 제공계획 및 비용)등을 수급자(보호자)에게 설명한 후 시설 내에 게시한다.

제 6 조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

① 본 시설 서비스내용은 노인복지법 재가노인복지시설의 운영기준(제 29 조 제 2 항 관련)에 의거하여 진행된다.

1. 일상생활 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 서비스
2. 급식 및 목욕서비스 등
3. 보호자 가족에 대한 교육 및 상담

② 본 시설의 입소자중 국민기초생활수급대상자는 비급여외 비용부담액은 발생하지 않는다.

1. 비용부담액은 보건복지부 고시에 따른다.
2. 서비스의 내용은 다음과 같다.

* 제공하는 급여의 종류

신체활동지원	개인 위생 관리	옷 입기, 몸씻, 머리감기, 몸단장 도움, 지시 및 지켜보기, 외모 관리 손발톱 깎기
	배뇨문제 관리	요실금 등 배뇨문제 관리
	정확한 복약 도움	약 복용 원칙 지켜 약 챙겨먹기 도움
인지활동지원	인지활동형 프로그램 실시	인지활동형 방문요양 (인지자극활동, 수급자와 일상생활 함께하기), 주·야간보호 기관용 치매수급자 인지활동형 프로그램
	인지기능악화 예방활동 (인지활동형 프로그램 이외)	인지활동형 프로그램 이외 인지기능 향상을 위한 인지자극 프로그램, 반복훈련
인지관리지원	정서적 안정된 환경조성	익숙하고 안전한 환경 조성하여 행동 변화 최소화
정서지원	의사소통 도움, 욕구파악, 정서지원	필담, 보청기 사용 등 다양한 방법을 통한 의사소통 도움
	비상연락망 준비	비상연락망 준비(응급상황 발생시 연락처 확인등)
개인활동지원	병원 동행	병원진료를 위한 외출 시 동행 및 책임귀가
	외출 동행	외출 시 이동 보조 및 동행(차량이용포함)하고 책임귀가
건강관리	투약관리 지도	내복약, 외용제, 인슐린주사 등 투약에 관한 교육 및 관리
	관절구축예방간호	관절 가동 범위 운동을 통한 관절 구축 예방(능동, 수동)
	건강상태 관찰 및 측정	피부상태, 식사량 등 건강상태 관찰. 혈압, 체온, 맥박, 호흡, 신장, 체중, 혈당 등 측정
	감염간호	손 씻기 및 감염 관리 교육, 깨끗한 환경관리 및 지도. 독감 등의 감염병 예방을 위한 관리
	치매간호	치매 증상별 대처, 투약 관리, 치매돌봄 정보제공 및 교육, 인지기능평가 결과에 따른 인지강화 프로그램
	의료기관 의뢰	의료적 처치가 필요하다고 판단될 경우 치료를 받을 수 있도록 의뢰
간호처치	통증완화	통증 사정, 통증 완화를 위한 처치 시행
기능회복훈련	신체 인지기능 향상 프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 종이접기, 영화감상 등
	신체기능의 훈련	근력증강운동, 팔운동, 걷기 운동, 손가락운동, 지구력훈련 등
	기본동작 훈련	기본동작평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 보행, 보장구착착 등 훈련
	일상생활동작 훈련	식사동작, 옷 갈아입기 동작, 이동 동작 등 일상생활동작 훈련
	인지기능프로그램	인지기능 검사결과에 따른 맞춤형 인지 프로그램. 인지훈련도구를 활용한 인지활동, 일상생활, 감각활동 프로그램 제공

	여가·정서 프로그램	개인활동, 취미활동, 미용활동, 산책(실내)
	사회적응훈련	외부활동(야외 나들이), 내부활동(모의 시장 운영)
	가족대상 프로그램	가족지지(상담, 교육, 정서지원), 보호자 간담회, 생신잔치, 명절행사 등
응급지원	응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처 의료기관 응급 이송
생활 및 환경관리	송영서비스	승하차 지도 및 안전하게 모셔오고, 모셔다 드리기
	침구린넨 교환 및 정리	침구 준비와 정리, 침구 린넨 교환 등
	환경관리	침대주변 정리정돈, 생활실 환기, 청소 등 안전하고 쾌적한 환경 조성
	물품관리	일용품 정리정돈, 보조기구의 관리, 입소자의 개인용품 관리 등

※수급자에 따라 제공받을 수 있는 급여가 달라질 수 있습니다.

제 7 조(이용자의 권리보호)

이용대상자의 이용보호를 위해 ‘시설 생활노인의 권리선 언’에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장하고 직원은 이를 실행 한다.

① 존엄한 존재로 대우 받을 권리

1. 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
2. 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
3. 이용노인이 시민으로서 또한 노인으로서 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 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
5. 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년 1 회 실시해야 한다.
6. 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

1. 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
2. 정기적인 상담을 통해 노인의 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 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜 서는 안 된다.
5. 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
6. 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 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 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
4. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
5. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

④ 신체적 제한을 받지 않을 권리

1. 이용노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하도록 한다.

2. 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

⑤ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

1. 노인의 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 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

⑥ 통신의 자유에 대한 권리

1. 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

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

⑧ 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

1. 노인 개인 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
2. 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 분별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

⑨ 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

1. 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등) 를 마련 하여 시행하여야 한다.
2. 노인이나 가족은 수시로 센터 이용과 관련하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있으며, 센터는 제기된 의견이나 요구사항에 대해 접수 후 7 일 이내에 처리하고 그 결과를 통보한다.
3. 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

⑩ 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

1. 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장 하여야 한다.
2. 다른 생활노인의 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 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
4. 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.

⑪ 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

1. 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
2. 이용자 또는 가족 본인이 요구할 경우 건강상태와 치료 수발, 제반 서비스에 관한 개인정보와 기록에 대한 자유로운 접근을 허용하여야 한다.
3. 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
4. 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.
5. 이용노인의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.
6. 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출 할 시에는 반드시 이용노인과 가족 에게 동의 획득 후 공문에 의해서 처리한다.

제 8 조 (인권보호 및 인권보호 등을 위한 노력의무)

① 시설장, 종사자, 자원봉사자 등을 비롯한 시설의 모든 관계자는 수급자 또는 보호자 등에 대하여 인권침해 · 학대 또는 성희롱을 하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

② 시설장, 상급자, 직원은 직장 내에서 성희롱을 하여서는 아니 된다.

③ 이용대상자의 인권보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권보호 체계를 구축하고 직원은 이를 실행한다.

1. 이용자의 개별성 존중

개별 이용노인은 개인으로써 인정되고 존경받아야 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 이용 노인 간에, 또한 이용 노인 간에 서로 좋은 관계가 설정되도록, 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 도움일 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.

제 9 조 (예방교육) 센터장은 직원 또는 수급자(보호자)와 관련한 인권보호, 학대예방 및 성희롱의 금지를 위하여 연 1 회 이상 관련교육을 실시한다.

제 10 조 (인권침해, 학대 및 성희롱 발생 시 조치)

① 시설은 직원 또는 수급자(보호자) 등에 대한 인권침해나 학대 및 성희롱 발생이 확인된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 그 밖에 이에 준하는 조치를 취하여야 한다.

② 시설은 전항과 관련하여 피해주장이 제기되었을 때에는 그 주장을 제기한 수급자(보호자) 또는 근로자에게 불이익을 받지 않도록 노력하여야 한다.

③ 시설은 직장 내 성희롱과 관련하여 그 피해근로자에게 해고 그 밖의 불이익한 조치를 취하여서는 아니 된다.

④ 그 밖에 사항에 관하여는 시설에서 정한 관련규정 또는 지침에 의한다.

제 11 조 (특별한 보호) ① 특별한 보호를 필요로 하는 경우는 다음과 같다.

1. 장기요양등급판정제외자의 사후관리에 관한 방안을 말한다. 수급자는 등급제외판정을 받더라도 시설을 이용할 수 있음을 원칙으로 한다.

특별보호대상자에 대해서는 등급외자 수가로 부산시 기장군의 지침을 따른다.

제 12 조 (의료 처치절차)

① 이용자에게 문제가 발생 시 보호자에게 즉시 통보하고 적절한 조치를 취하여야 한다.

② 담당 간호사는 보호자가 원할 시 병원치료를 요하는 이용자에게 협력의료기관 병원에서 병원진료 및 입원하여 적절한 치료를 하도록 한다. 단, 보호자가 원하는 특정 의료기관이 있는 경우 해당 의료기관에서 치료 받도록 할 수 있다.

③ 보호자에 의한 통보를 받았을 경우에는 신속하게 대처하여야 한다.

1. 의료를 필요로 하는 대상자의 선별은 간호사가 결정한다.

2. 직접진료가 필요한 경우 보호자와 환자가 병원에 동행하여 진료를 실시하는 것을 원칙으로 한다.
3. 외래진료 시간 외의 진료와 응급을 요하는 경우 응급지침서에 따라 앰불런스를 연계하여 의료기관 응급실로 후송하여 진료를 받도록 하며 보호자가 동행토록 한다.
- ④ 임종이 예상되는 환자는 우선 보호자에게 연락하여 원하는 의료기관에 이송한다.
- ⑤ 계약자 및 보호자가 병원진료를 거부한다는 각서를 제출 시는 보호자가 응급상 황 및 사망에 따른 전적인 책임을 부여한다.

제 13 조 (시설물 사용상의 주의사항)

- ① 시설은 적정한 직원을 배치하여 이용자의 일상생활에 필요한 제반 업무를 처리하고 건물 및 부대시설의 유지관리를 한다.
- ② 이용자 및 보호자는 시설 및 그 비품에 대하여 입소자로 인해 발생하는 파손 또는 멸실에 대해 자기비용으로 원상회복 시켜야 한다. (단, 실수로 파손하였을 경우 제외한다.)
- ③ 이용자가 타 어르신 물품을 파손 시 전액 배상한다.
- ④ 외출 시 시설의료기구이용이 가능하며 파손 시 배상한다.
- ⑤ 퇴소나 전원시 휠체어 대여가 가능하며 시설에 보호자가 직접 가져다주어야 한다.
- ⑥ 시설에서 사용하는 개인물품에는 자신의 명을 적어두어야 한다.

제 14 조 (서비스제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항)

- ① 천재지변 기타, 다른 불가항력적인 사고, 도난, 혹은 외출 중 불의의 사고에 의해 이용자가 받은 손해에 대하여 시설은 일체의 배상책임을 지지 않는다.
- ② 다음의 경우에 시설은 이용자가 받을 사고나 재난에 대하여 법적인 책임을 지지 아니한다.
 1. 이용자 본인의 부주의로 인한 골절 등의 안전사고
 2. 이용자의 개인질병악화나 그로 인한 사망
 3. 이용자가 무단이탈하여 발생하는 사고
 4. 시설의 고의나 중대한 과실 없이 불가피하게 발생할 수 있는 사고
- ③ 서비스제공자의 부주의에 의한 사고에 대비하여 시설은 직원배상책임보험을 가입한다.

제 15 조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

- ① 본 운영규정은 정부 관련지침이 우선되며 상위법이 개정되면 하위법은 기존법률을 폐지하고 이를 따른다.
 1. 주요내용 변경 시 내부결재를 통해 시설장에게 보고한다.
- ② 정부 관련지침을 제외하고는 기관의 운영규정을 준수하되 시설 제 규정의 제정 및 개정 시 법인 이사회의 의결을 거쳐 제정, 시행한다.
- ③ 그 밖의 운영에 필요한 사항은 노인복지법의 규정에 따라 운영하되 별도로 정할 수 있다.

제 16 조 (적용범위) 재가노인복지시설의 운영기준 규정에서 규정치 아니한 사항은 장기요양보험법 및 일반특례관행에 따른다.