

판교노인주간보호센터 이용자관리규정

2024. 06. 01. 신규제정
2026. 09. 15. 개정

판교노인주간보호센터

이용자관리규정

제1장 이용자 및 이용절차

제1조(목적)

이 규정은 판교노인주간보호센터 이용자(수급자)의 이용신청, 이용결정, 이용계약, 서비스 제공, 비용 부담, 안전관리 및 권익보호 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(이용대상)

- ① 센터의 이용대상은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관계 법령에 따라 주·야간보호서비스 이용이 필요한 사람으로 하며, 구체적인 이용대상 및 비용부담에 관한 사항은 제4조에 따른다.
- ② 이용 가능 여부는 이용자의 건강상태, 서비스 필요도, 이용정원, 송영 가능 여부 및 센터의 인력·시설과 서비스 제공 여건 등을 종합적으로 고려하여 결정한다.

제3조(이용 제한 또는 이용이 어려운 경우)

- ① 센터는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 주·야간보호서비스를 안전하고 적정하게 제공하기 어렵다고 판단되는 경우 이용을 제한하거나 보호자와 협의하여 다른 서비스 또는 의료기관 이용을 안내할 수 있다.
 1. 센터의 이용정원을 초과하여 즉시 이용이 어려운 경우
 2. 의료기관에서 지속적인 관찰이나 전문적인 의료처치가 필요한 경우
 3. 감염병 의심 또는 확진으로 다른 이용자 및 종사자에게 감염 위험이 있다고 판단되는 경우
 4. 이용자의 건강상태 또는 신체기능상 센터의 시설·인력으로 안전한 서비스를 제공하기 어려운 경우
 5. 반복적인 폭력, 위협, 성적 행동, 자해 또는 타해 위험 등으로 다른 이용자나 종사자의 안전을 현저히 위협하는 경우
 6. 이용자의 상태에 필요한 송영 또는 이동지원이 센터의 차량·인력·시설 여건상 현저히 어려운 경우
 7. 이용신청 또는 계약 과정에서 서비스 제공에 중요한 건강상태, 질병, 복약사항 등을 고의로 사실과 다르게 알린 경우
 8. 그 밖에 센터의 인력, 시설 및 서비스 제공범위로 이용자의 안전과 적절한 급여제공을 보장하기 어렵다고 인정되는 경우
- ② 제1항에 따라 이용을 제한하거나 이용이 어렵다고 판단하는 경우 센터는 이용자 또는 보호자에게 그 사유를 설명하고 의견을 확인하여야 한다.
- ③ 이용 제한 사유가 일시적인 경우에는 해당 사유가 해소된 후 이용 가능 여부를 다시 검토할 수 있다.
- ④ 센터는 가능한 경우 이용자 또는 보호자에게 의료기관, 다른 장기요양기관 또는 지역사회 서비스에 관한 정보를 제공할 수 있다.
- ⑤ 이용 제한은 이용자의 연령, 성별, 장애, 질병 또는 장기요양등급만을 이유로 하여서는 아니 되며, 실제 서비스 제공 가능성과 안전성 등을 종합적으로 고려하여 결정한다.

제4조(이용정원 및 이용대상)

- ① 센터의 이용정원은 장기요양기관 지정 및 설치기준에 따라 21명으로 한다.
- ② 센터의 이용대상은 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여 수급자를 원칙으로 한다. 다만, 장기요양등급을 받지 않은 사람이라도 본인 또는 보호자가 이용을 신청하고, 상담 및 건강상태 확인 등을 통해 센터에서 서비스 제공이 가능하다고 판단되는 경우에는 이용계약을 체결한 후 이용할 수 있다. 이 경우 이용비용은 이용자 또는 보호자가 전액 부담한다.
- ③ 인지지원등급 수급자의 이용에 따른 정원 초과 운영은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 등 관계 규정에서 정한 기준에 따른다.

제5조(모집방법)

센터는 이용자 모집을 위하여 다음 각 호의 방법을 활용할 수 있다.

1. 센터 및 복지관 게시판과 안내문
2. 전화 및 방문상담
3. 지역사회기관 및 관계기관 연계
4. 장기요양기관 정보공개
5. 홈페이지, 온라인 매체 및 그 밖의 홍보방법

제6조(이용상담)

- ① 센터는 이용을 희망하는 이용자(수급자) 또는 보호자에게 다음 각 호의 사항을 상담·안내한다.
 1. 이용대상 및 이용절차
 2. 제공 서비스 및 운영시간
 3. 이용료, 본인부담금 및 비급여 비용
 4. 이용계약 및 계약 종료에 관한 사항
 5. 송영서비스 이용 가능 여부
 6. 고충처리 및 권리구제 방법
 7. 그 밖에 이용에 필요한 사항
- ② 상담내용 중 이용 결정에 필요한 사항은 상담기록 또는 관련 서식으로 작성·관리할 수 있다.

제7조(대기자 관리)

- ① 센터의 이용정원이 초과되거나 즉시 서비스 제공이 어려운 경우 이용 희망자를 대기자로 등록하여 관리할 수 있다.
- ② 대기자 등록 시 성명, 연락처, 장기요양등급, 이용 희망일, 희망 이용일수, 보호자 정보 및 그 밖에 필요한 사항을 대기자 명부에 기록한다.
- ③ 이용 가능 인원이 발생한 경우 대기 등록순서를 원칙으로 안내한다. 다만, 이용자의 돌봄 필요도, 이용 희망일수, 송영 가능 여부 및 센터의 운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 이용 순서를 조정할 수 있다.
- ④ 대기자 등록은 이용계약 체결 또는 이용 개시를 보장하지 않으며, 이용 의사가 없거나 일정 기간 연락이 되지 않는 경우 대기자 명부에서 제외할 수 있다.
- ⑤ 대기자 관련 개인정보는 이용상담 및 서비스 연계 목적으로만 사용하고 개인정보 보호 관련 기준에 따라 관리한다.

제2장 이용신청 및 계약

제8조(이용신청)

센터 이용을 희망하는 이용자(수급자) 또는 보호자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 장기요양인정서
2. 개인별장기요양이용계획서
3. 건강상태 및 복약사항 등 서비스 제공에 필요한 자료
4. 이용계약 및 개인정보 관련 서류
5. 그 밖에 센터가 서비스 제공을 위하여 필요하다고 인정하는 서류

제9조(이용결정)

- ① 시설장은 이용자의 건강상태, 장기요양등급, 서비스 필요도, 이용정원, 송영 가능 여부 및 센터의 서비스 제공 여건 등을 종합적으로 검토하여 이용 여부를 결정한다.
- ② 이용결정 과정에서 추가 확인이 필요한 경우 보호자 상담, 건강상태 확인 또는 관련 서류 제출을 요청할 수 있다.
- ③ 이용이 어렵다고 판단되는 경우에는 제3조에 따라 그 사유를 안내하고 필요한 경우 적절한 서비스 연계방안을 검토할 수 있다.

제10조(이용계약)

- ① 이용계약은 이용자(수급자)에게 제공하는 서비스의 내용, 계약기간, 이용료 및 그 밖의 비용부담, 이용자(수급자)와 신원인수인의 권리와 의무, 계약의 변경·해제 및 종료 등에 관한 사항을 명확히 하여 안정적이고 적절한 서비스 제공을 도모하는 것을 목적으로 한다.
- ② 센터는 이용자(수급자) 또는 보호자와 이용계약을 체결한 후 서비스를 제공한다.
- ③ 이용자 본인이 계약내용을 이해하거나 의사를 표시하기 어려운 경우에는 보호자, 법정대리인 또는 신원인수인이 계약 절차에 참여할 수 있다.
- ④ 계약내용이 변경되는 경우 센터는 이용자(수급자) 또는 보호자에게 변경사항과 적용일을 안내하고, 관계 법령 및 이용계약에 따라 필요한 절차를 진행한다.

제11조(계약서 포함사항)

이용계약서에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 계약의 목적
2. 계약기간
3. 제공 서비스의 내용
4. 이용료, 본인부담금 및 그 밖의 비용부담액
5. 이용자와 신원인수인의 권리 및 의무
6. 이용료 변경방법 및 절차
7. 계약의 변경, 해제 및 종료에 관한 사항
8. 배상책임 및 면책범위
9. 개인정보 보호 및 고충처리에 관한 사항

10. 그 밖에 서비스 이용에 필요한 사항

제12조(신원인수인)

- ① 신원인수인은 이용자의 보호자, 법정대리인 또는 이용자를 위하여 이용계약 및 서비스 이용에 관한 사항을 협의할 수 있는 사람을 말한다.
- ② 신원인수인은 이용자의 의사와 관계 법령이 허용하는 범위에서 다음 각 호의 권리를 가진다.
 1. 이용계약, 제공 서비스, 이용료 및 그 밖의 비용부담에 관한 설명을 들을 권리
 2. 이용자의 건강상태 변화, 사고·응급상황 및 센터가 실시한 주요 조치에 관하여 안내받을 권리
 3. 서비스 제공에 관한 의견, 이의 또는 고충을 제기하고 그 처리결과를 안내받을 권리
 4. 이용계약서, 비용명세서 및 서비스 이용에 필요한 자료를 제공받을 권리
- ③ 신원인수인은 다음 각 호의 사항에 협조하여야 한다.
 1. 이용계약의 체결 및 변경
 2. 이용료 및 그 밖의 비용 납부
 3. 이용자의 건강상태, 질병, 복약사항 및 생활상 변화에 관한 정보 제공
 4. 응급상황 및 사고 발생 시 연락과 필요한 조치
 5. 이용일정, 결석 및 송영 관련 사항 협의
 6. 그 밖에 원활하고 안전한 서비스 제공에 필요한 사항
- ④ 센터는 이용자의 건강상태 변화, 응급상황, 사고 또는 계약과 관련된 중요사항이 발생한 경우 신원인수인에게 지체 없이 안내한다.
- ⑤ 신원인수인이 변경되거나 연락처 등 관련 정보가 변경된 경우 이용자 또는 보호자는 센터에 알려야 한다.

제13조(계약기간)

이용계약 기간은 이용자(수급자)의 장기요양인정 유효기간, 개인별장기요양이용계획서, 서비스 이용계획 및 상호 협의에 따라 정한다.

제14조(계약의 연장)

계약기간 만료 전 이용자 또는 보호자와 센터 상호 간 이의가 없고 장기요양인정 유효기간 등 이용요건이 유지되는 경우 계약을 연장할 수 있다.

제15조(계약의 해제 및 종료)

- ① 이용자(수급자) 또는 보호자는 계약을 종료하고자 하는 경우 센터에 사전 통보하여야 한다. 다만, 입원, 사망 또는 그 밖의 불가피한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 센터는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이용자 또는 보호자에게 사유를 안내하고 의견을 확인한 후 계약을 종료할 수 있다.
 1. 이용자가 장기간 서비스를 이용하지 않고 이용 의사를 확인하기 어려운 경우
 2. 이용자의 건강상태 변화로 센터에서 필요한 서비스를 제공하기 어려운 경우
 3. 이용자의 반복적인 폭력, 위협, 성적 행동, 자해 또는 타해 위험 등으로 다른 이용자나 종사자의 안전을 현저히 보호하기 어려운 경우
 4. 정당한 사유 없이 이용료를 장기간 납부하지 않은 경우

5. 이용계약 또는 센터의 안전관리 기준을 반복적으로 위반한 경우
 6. 서비스 제공에 필요한 중요한 정보를 고의로 숨기거나 사실과 다르게 알린 경우
 7. 거짓 또는 부정한 방법으로 서비스를 이용한 경우
 8. 그 밖에 정상적인 서비스 제공이 현저히 곤란한 경우
- ③ 센터는 제2항에 따라 계약을 종료하기 전에 가능한 범위에서 이용자의 상태 및 문제행동의 원인을 확인하고, 보호자 상담, 사례회의, 환경 조정, 이용시간·이용일정 조정, 서비스 제공방법 변경, 의료기관 진료 권고 등 필요한 조치를 우선 검토하여야 한다.
- ④ 제3항의 조치에도 불구하고 이용자, 다른 이용자 또는 종사자의 안전을 확보하기 어렵거나 정상적인 서비스 제공이 현저히 곤란한 경우 센터는 보호자에게 그 사유와 계약 종료 예정일을 안내한 후 계약을 종료할 수 있다.
- ⑤ 제4항에 따라 계약을 종료하는 경우 센터는 가능한 범위에서 보호자와 협의하고, 필요한 경우 다른 장기요양기관, 의료기관 또는 지역사회 서비스에 관한 정보를 제공할 수 있다.
- ⑥ 이용자 또는 다른 사람의 생명이나 신체에 급박한 위험이 있는 경우 센터는 보호자에게 즉시 연락하고 서비스 이용을 일시적으로 제한하거나 필요한 응급조치를 우선 실시할 수 있다.

제3장 이용료 및 비용부담

제16조(이용료)

이용료는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 장기요양급여비용
2. 장기요양급여비용 중 본인부담금
3. 식비·간식비 등 비급여 비용
4. 그 밖에 관계 기준에 따라 이용자가 부담하는 비용

제17조(본인부담금)

장기요양급여비용 중 이용자가 부담하는 본인부담금은 관계 법령 및 장기요양급여비용 산정기준에 따른다.

제18조(비급여 비용)

- ① 식비·간식비 등 비급여 비용은 실제 제공되는 항목에 따라 이용자 또는 보호자가 부담한다.
- ② 비급여 항목, 금액 및 산정기준은 별표 2의 「비급여 비용 기준」에 따른다.
- ③ 비급여 비용은 실제 서비스 제공 여부 및 이용일수 등에 따라 산정하며, 해당 서비스가 제공되지 않은 경우에는 청구하지 않는다.
- ④ 센터는 이용계약 체결 시 비급여 항목과 금액을 이용자 또는 보호자에게 안내하고, 이용계약서 또는 별도 안내문에 이를 명시한다.
- ⑤ 비급여 비용을 변경하려는 경우에는 변경 사유, 변경 금액 및 적용일을 이용자 또는 보호자에게 사전에 안내하고 필요한 절차를 거쳐 시행한다.

제19조(비용 변경 방법 및 절차)

- ① 장기요양급여비용 또는 본인부담금이 관계 법령이나 고시에 따라 변경되는 경우 센터는 변경내용과 적용일을 이용자 또는 보호자에게 안내한다.
- ② 비급여 비용을 변경하려는 경우 센터는 변경 사유, 변경 금액 및 적용일을 이용자 또는 보호자에게 사전에 안내한다.
- ③ 센터 자체적으로 결정하는 비급여 비용의 변경은 운영위원회 보고 또는 심의 등 필요한 절차를 거쳐 시행할 수 있다.
- ④ 변경된 비용은 이용계약서, 변경계약서 또는 별도 안내문에 반영할 수 있다.

제20조(이용료 납부)

- ① 이용자(수급자) 또는 보호자는 센터가 정한 납부기한 내에 이용료를 납부하여야 한다.
- ② 이용료 납부방법, 납부기한 및 납부계좌 등은 이용계약서 또는 별도 안내에 따른다.

제21조(이용료 정산)

월 중 이용 개시, 이용 종료, 결석, 입원, 사망 등 이용 변동이 발생한 경우 관계 법령, 장기요양급여비용 산정기준 및 실제 이용내역에 따라 이용료를 정산한다.

제4장 서비스 제공

제22조(서비스 내용)

센터는 이용자(수급자)의 욕구 및 기능상태에 따라 다음 각 호의 서비스를 제공한다.

1. 주·야간 보호
2. 신체활동 지원
3. 인지활동 지원
4. 기능회복훈련
5. 건강관리 및 투약 협조
6. 급식 및 간식 제공
7. 송영서비스
8. 정서지원 및 여가활동
9. 가족상담 및 보호자 연계
10. 그 밖에 이용자의 일상생활 유지 및 기능향상에 필요한 서비스

제23조(급여제공계획)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 욕구, 기능상태, 건강상태 및 개인별장기요양이용계획서 등을 고려하여 급여제공계획을 수립한다.

② 센터는 급여제공계획에 따라 서비스를 제공하고, 이용자의 상태 또는 욕구가 변경된 경우 필요한 사항을 반영한다.

제24조(프로그램 운영)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 신체·인지·정서·사회적 기능을 유지하거나 향상하기 위하여 다양한 프로그램을 운영한다.
- ② 프로그램은 이용자의 기능상태, 욕구, 흥미 및 참여 가능 정도를 고려하여 제공한다.

제25조(송영서비스)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 안전한 등·하원을 위하여 송영서비스를 제공할 수 있다.
- ② 송영서비스 제공 여부, 승·하차 장소, 송영시간 및 이용방법은 이용자 또는 보호자와 협의하여 정한다.
- ③ 이용자 또는 보호자는 송영일정이나 승·하차 장소가 변경되는 경우 센터에 사전에 알려야 한다.
- ④ 센터는 송영 중 이용자 안전을 위하여 필요한 조치를 실시한다.

제26조(식사 및 간식)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 건강상태와 기호 등을 고려하여 식사 및 간식을 제공한다.
- ② 이용자에게 알레르기, 질환에 따른 식이제한 또는 특별한 주의사항이 있는 경우 이용자 또는 보호자는 센터에 관련 정보를 알려야 한다.
- ③ 센터는 식재료, 조리, 배식 및 보관 등에 관한 위생관리를 실시한다.

제5장 안전관리 및 배상책임

제27조(안전관리)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 낙상, 실종, 감염, 화재, 재난, 교통사고 및 그 밖의 안전사고를 예방하기 위하여 필요한 조치를 실시한다.
- ② 센터의 소방안전관리와 건축물·전기·가스·승강기 및 그 밖의 시설안전관리는 판교종합사회복지관이 수립한 통합 소방계획서 및 시설안전관리계획에 따른다.
- ③ 센터는 이용자(수급자)의 신체기능과 인지상태 및 센터의 인력현황을 고려하여 피난보조자, 직원별 역할, 비상연락체계 및 세부 피난방법을 정하고, 소방교육·훈련, 안전점검 및 시정조치 결과를 기록·관리한다.

제28조(응급상황 대응)

- ① 이용자(수급자)에게 응급상황이 발생한 경우 직원은 즉시 이용자의 상태를 확인하고 필요한 응급조치를 실시한다.
- ② 필요한 경우 119 신고, 의료기관 이송, 보호자 또는 신원인수인 연락 등 적절한 조치를 실시한다.

③ 생명 또는 신체에 급박한 위험이 있는 경우 보호자와 즉시 연락되지 않더라도 이용자의 안전을 위하여 우선 응급조치를 시행할 수 있다.

제29조(사고보고)

- ① 이용자(수급자)에게 사고 또는 중대한 특이사항이 발생한 경우 직원은 지체 없이 시설장에게 보고한다.
- ② 센터는 사고내용과 조치사항을 이용자 또는 보호자에게 안내하고 사고보고서 등 관련 기록을 작성·관리한다.
- ③ 필요한 경우 관계 법령 및 지침에 따라 법인, 지방자치단체, 국민건강보험공단 또는 관계기관에 보고한다.

제30조(보험가입)

센터는 이용자의 안전과 사고 발생에 따른 손해배상에 대비하기 위하여 관계 기준에 따라 전문인배상책임보험, 화재보험, 영업배상책임보험 및 그 밖에 필요한 보험에 가입하고 관리한다.

제31조(배상책임)

센터 또는 종사자의 고의나 과실로 인하여 서비스 제공 과정에서 이용자(수급자)에게 손해가 발생한 경우 센터는 관계 법령에 따라 배상책임을 지며, 가입한 보험을 통하여 손해를 처리할 수 있다.

제32조(면책범위)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하고 센터 또는 종사자의 고의나 과실이 없는 경우에는 센터의 책임이 제한될 수 있다.
 1. 이용자 또는 보호자의 고의나 과실로 발생한 손해
 2. 센터에 사전 고지되지 않은 질병, 복약 또는 건강상태로 발생한 손해
 3. 천재지변이나 그 밖의 불가항력으로 발생한 손해
 4. 센터의 정당한 안내와 안전조치에도 불구하고 발생한 손해
 5. 이용자 또는 보호자가 센터의 안전수칙이나 의학적 권고를 따르지 않아 발생한 손해
- ② 제1항의 면책범위는 관계 법령에 따른 센터의 책임을 부당하게 면제하거나 제한하는 것으로 해석하지 않는다.

제6장 시설 및 건강관리

제33조(시설관리)

센터는 이용자(수급자)가 안전하고 쾌적하게 서비스를 이용할 수 있도록 시설, 설비 및 비품을 정기적으로 점검하고 관리한다.

제34조(의료서비스 연계)

- ① 시설장은 이용자(수급자)의 건강상태에 따라 보호자 또는 신원인수인과 협의하여 의료기관 진료, 협약·연계기관 상담 또는 응급이송 등 필요한 조치를 할 수 있다.
- ② 센터는 의료기관이 아니므로 전문적인 진단, 치료 및 지속적인 의료처치를 직접 제공하지 않으며, 필요한 경우 보호자에게 의료기관 진료를 권고할 수 있다.
- ③ 의료기관에 연계한 경우 센터는 이용자의 상태, 보호자 또는 신원인수인 연락내용, 이송·진료 및 후속조치 등을 기록하고, 확인된 진료결과와 주의사항을 서비스 제공에 반영한다.

제35조(건강관리)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 혈압, 체온, 식사, 배설, 복약 및 그 밖의 건강상태를 관찰하고 필요한 기록을 관리한다.
- ② 이용자의 건강상태에 변화가 확인된 경우 보호자 또는 신원인수인에게 알리고 필요한 조치를 협의한다.
- ③ 투약 협조는 보호자가 제공한 의약품과 투약의뢰서 또는 처방내용에 따라 실시하며, 의약품의 변경 또는 중단이 있는 경우 보호자는 센터에 즉시 알려야 한다.

제7장 특별보호 및 시설 이용

제36조(특별한 보호가 필요한 경우의 서비스 기준 및 비용)

- ① 센터는 이용자(수급자)의 건강상태, 신체·인지기능, 행동변화 또는 안전위험 등으로 통상적인 서비스보다 강화된 관찰과 지원이 필요하다고 판단되는 경우 이용자 또는 보호자와 협의하여 센터의 인력·시설 및 서비스 제공범위에서 필요한 보호조치를 실시할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 보호조치는 다음 각 호와 같다.
 1. 낙상, 배회, 실종, 자해 또는 타해 위험 등에 대한 관찰 및 안전확인 강화
 2. 이동, 식사, 배설, 휴식 및 일상생활 수행에 필요한 지원
 3. 이용자의 안정과 안전을 위한 좌석, 활동공간 및 서비스 제공방법의 조정
 4. 이용시간, 이용일정, 송영방법 또는 프로그램 참여방법의 조정
 5. 보호자 상담 및 이용자의 건강상태와 행동변화에 관한 정보 공유
 6. 의료기관 진료, 전문기관 상담 또는 다른 장기요양서비스 이용에 관한 안내 및 연계
 7. 그 밖에 이용자의 생명과 신체를 보호하기 위하여 필요한 조치
- ③ 특별한 보호는 이용자의 존엄과 인권 및 자기결정권을 존중하고 안전을 확보하는 데 필요한 최소한의 범위에서 실시하여야 한다.
- ④ 센터는 정당한 사유 없이 이용자의 행동을 제한하거나 다른 이용자와 분리하여서는 아니 된다. 다만, 이용자 본인이나 다른 사람의 생명·신체에 급박한 위험이 있는 경우에는 안전 확보를 위하여 필요한 최소한의 범위에서 일시적인 공간 조정 또는 보호조치를 실시할 수 있으며, 그 사유와 조치내용을 기록하고 보호자에게 안내하여야 한다.
- ⑤ 지속적인 일대일 보호, 상시 의료관찰, 전문적인 의료처치 등 센터의 인력·시설 및 서비스

제공범위를 벗어나는 보호가 필요한 경우에는 이용자 또는 보호자와 협의하여 이용방법을 조정하거나 의료기관, 다른 장기요양기관 또는 지역사회 서비스 이용을 안내할 수 있다.

⑥ 장기요양급여 및 센터가 통상적으로 제공하는 서비스 범위에 포함되는 보호조치에는 별도의 비용을 부과하지 않는다.

⑦ 관계 법령에 따라 이용자가 부담할 수 있는 비용이 발생하는 경우에는 그 항목, 금액, 산정기준 및 부담방법을 이용자 또는 보호자에게 사전에 설명하고 이용계약서 또는 별도의 안내문에 명시한다.

⑧ 센터는 관계 법령에서 허용하지 않은 특별보호비, 집중관리비, 추가인력비 또는 그 밖의 명목으로 별도의 비용을 부과하지 않는다.

제37조(시설물 사용상의 주의사항)

① 이용자(수급자)는 센터의 시설, 설비 및 비품을 안전하게 사용하여야 하며, 낙상이나 그 밖의 사고위험이 있는 경우 직원의 안내와 도움을 받아야 한다.

② 이용자가 센터 밖으로 이동하거나 직원의 관찰 또는 동행이 필요한 장소로 이동하려는 경우에는 직원에게 미리 알리고 안전확인 및 동행 절차에 협조하여야 한다.

③ 이용자는 화기, 흥기, 인화성 물질, 유해물질 및 그 밖에 본인이나 다른 사람의 안전을 위협할 수 있는 물품을 센터에 반입하여서는 아니 된다.

④ 안마의자, 운동기구, 전기제품, 주방기구 및 그 밖에 안전사고나 고장의 우려가 있는 시설물을 이용하려는 경우에는 직원에게 알리고 안내에 따라 사용하여야 한다.

⑤ 이용자는 출입문, 비상구, 소방시설, 전기설비 및 안전장치를 임의로 조작하거나 훼손하여서는 아니 된다.

⑥ 이용자는 다른 이용자와 종사자의 인권 및 사생활을 존중하여야 하며, 폭언, 폭행, 위협, 성적 언행 또는 다른 사람의 안전한 시설 이용을 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑦ 이용자 또는 보호자는 시설물의 파손, 고장 또는 위험요인을 발견한 경우 즉시 직원에게 알려야 한다.

⑧ 이용자 또는 보호자의 고의나 중대한 과실로 시설이나 비품이 훼손된 경우에는 사고 경위, 센터의 관리상 책임 및 당사자의 책임 정도를 확인한 후 관계 법령과 이용계약에 따라 처리할 수 있다.

⑨ 제8항은 센터 또는 종사자의 고의나 과실로 인한 책임을 면제하거나 이용자 또는 보호자에게 부당하게 책임을 전가하는 것으로 해석하지 않는다.

⑩ 귀중품이나 고가의 개인물품은 가급적 센터에 반입하지 않는 것을 원칙으로 하며, 부득이하게 반입한 경우에는 직원에게 알리고 보관방법을 협의할 수 있다.