운 영 규 정 집

2023. 01. 03 개정

섬김노인복지센터

1. 이용규정

이용규정

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 규정은 노인복지법, 노인장기요양보험법과 섬김노인복지센터 운영규정에 근거하여 섬김노인복지센터(이하 “센터”라 함) 운영에 필요한 제반사항을 정하여 체계적이고 효율적인 센터운영에 그 목적이 있다.

제2조 (미션)

웃음과 행복이 있는 신명나는 복지공동체 구현

제3조 (비전)

1. 나눔실천의 어르신 : 타인을 배려, 주도적 참여, 실천으로 존경받기
2. 든든한 가족 : 적극적 지원, 어르신 공감·존중
3. 혁신적 직원 : 여유있는 마음, 직원의 변화와 성장, 유연한 소통
4. 전문적서비스 제공 센터 : 전문적인 프로그램 및 맞춤서비스 제공
5. 더불어 행복한 지역사회 : 네트워크 활성화

제4조 (목표)

1. 보호자의 부양부담 경감 : 보호자의 신체적·정신적 부양부담을 줄이는 서비스 제공
2. 어르신의 심신기능 유지 및 향상 도모 : 질병예방 및 적절한 케어서비스 제공을 통한 심신기능 유지 및 향상
3. 어르신과 보호자의 다양한 복지욕구 충족 : 인지장애(노인성질환)에 대한 이해 및 인식개선, 인지장애 전문 프로그램 및 맞춤서비스 제공

제5조 (종사자 업무 분담)

본 센터 종사자 업무분담은 다음과 같다.

직 위	분 장 내 용
시 설 장	- 제반 업무 총괄 관리 및 책임 - 운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리 - 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 - 상여 승급 상벌 채용의 결정

직 위	분 장 내 용
	- 직원포상관련업무 - 업무 총괄지도 및 감독, 센터 운영 총괄 - 예산 준비 및 관리 - 어르신 및 직원의 복리후생 문제 - 보호자 상담 - 직원회의 / 사례회의 / 직원교육
사회복지사	- 시설 입· 퇴소 관계사무 - 어르신 입, 퇴소 관련 - 보호자 상담 - 장기요양급여 수가확인 및 청구, 매월 고지서 제작 - 입소어르신 개별 케이스 파일 관리 - 시군구 보고(분기별, 월별 입소현황, 업무현황, 수시 요청 자료 보고) - 예산의 계획 및 집행 관리 - 시설의 행정 업무 - 회계의 관한 일체의 업무 처리 - 욕구사정 및 서비스 계획, 평가등 관리
요양보호사	- 장기요양급여제공기록일지, 목욕일지 작성 - 상태기록지 작성 - 인지활동형 프로그램제공(치매교육 이수자) - 수급자 가사활동 및 신체활동 지원 - 어르신 케어 - 목욕 서비스

※ 업무분장 지침

1. 업무 내용은 사업 진행에 따라 조정 및 변경이 가능하다.
   모든 업무분장에 관한 사항은 시설장과 상의 아래 조정 및 수행하도록 한다.

제2장 이용계약

제6조 (이용정원)

이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양과 목욕은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제7조 (이용자격)

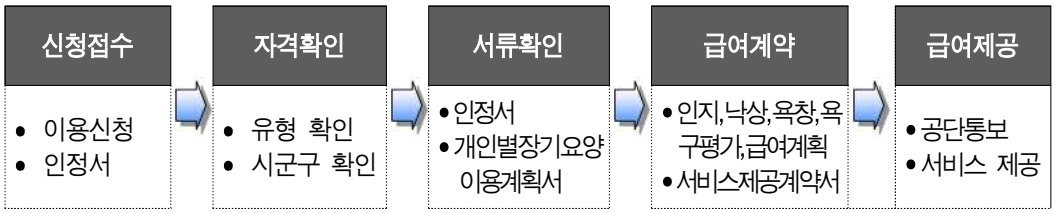
1. 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받은 자
2. 국민기초생활보장수급권자의 경우 장기요양 급여를 받고 주소지를 관할하는 시장·청장이 장기요양급여를 신청한 자

제8조 (이용자 모집방법)

1. 기관은 뇌혈관성 질환 및 노인성 질환으로 요양을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체와 다양한 인력을 활용하여 홍보하며, 필요한 비용창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력하여야 한다.
2. 기관이 위치한 지역사회를 우선으로 하며, 관공서, 언론사, 사회복지시설, 의료시설, 지역사회 내 단체 및 모임 등을 최대한 활용 및 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악하여 홍보한다.
3. 노인장기요양보험 홈페이지 내의 블러그에 기관 사진이나 정보등을 게재하여 기관과 급여종류 등을 홍보한다.
4. 종사자와 수급자의 보호자등을 통하여 모집, 직접 홍보한다.
5. 기타 적법한 절차 및 방법에 의한 모집

제9조 (이용절차)

이용자가 이용신청을 하면 센터는 자격 요건을 확인 후 개인별장기요양이용계획서의 급여서비스 내용을 바탕으로 수급자의 인지, 낙상, 욕창, 욕구평가 및 급여제공계획을 수립하고 서비스 제공 계약 후 서비스를 제공한다.



제10조 (계약목적)

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

1. 수급자노인관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제11조 (구비서류)

1. 장기요양인정서 사본(공단발급) 1부
2. 개인별장기요양이용계획서 사본(공단발급) 1부
3. 기초생활수급권자인 경우 입소이용의뢰서 1부

제12조 (계약기간)

1. 센터는 이용자의 노인장기요양인증서 상의 유효기간을 확인하여 계약기간을 명기하며, 계약기간은 등급유효기간 범위 내로 한다. 단, 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다.
2. 계약기간은 급여제공계약서상에 명시한 계약기간이 만료되었을 경우 재계약을 통하여 계약을 연장한다. 이용자가 보호자에게서 계약만료 전까지 별도 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 연장 된다.

제13조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
   1) 서비스이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공의무
   2) “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
   3) 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
2. 서비스이용자 의무
   1) 월 이용료 납부 의무
   2) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
   3) 기타 기관 규칙 이행 의무
3. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무
   1) 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
   2) 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
   3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
   4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
   5) 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입 · 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제14조(신원인수인의 권리와 의무)

1. **신원인수인의 권리**는 다음 각 호와 같다.
   1) 신원인수인은 인격을 가진 존재로서 존중받을 권리가 있다.
   2) 신원인수인은 서비스이용자의 평등하고 성실한 서비스를 요구할 권리가 있다.
   3) 신원인수인은 서비스이용자의 케어계획, 생활상의 일상적인 내용에 대해 설명을 들을 권리가 있다.
   4) 신원인수인은 서비스이용자가 받게 되는 케어서비스에 대한 설명을 듣고 참관할 권리가 있다.
   5) 신원인수인은 서비스이용자가 안전하고 청결한 환경에서 생활할 수 있도록 요구할 권리가 있다.
   6) 신원인수인은 서비스이용자의 케어와 관련하여 알려진 사생활과 신체상의 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
   7) 신원인수인은 청구된 이용료 내역에 대해 알 권리가 있다.
   8) 신원인수인은 서면 또는 구두로 시설 운영에 관한 의견을 개진할 권리가 있다.
   9) 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 이용자의 퇴소 전원을 할 수 있는 권리가 있다.

2. **신원인수인의 의무**는 다음 각 호와 같다.
   1) 신원인수인은 서비스이용자에 대한 건강 및 케어에 필요한 자료를 제공할 의무가 있으며, 정보 수집을 위한 상담에 응해야 한다.
   2) 신원인수인은 이용료 등의 제비용을 납부할 의무가 있다.
   3) 신원인수인은 인적사항 변경, 법적인 권리변동 시에 즉시 통보할 의무가 있다.
   4) 신원인수인은 장기출장, 입원 등으로 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하여야 한다.
   5) 신원인수인은 서비스이용자의 이용 및 종결절차, 비용정산 등의 필요한 의무를 다하여야 한다.
   6) 신원인수인은 서비스이용자의 사망, 이용 및 종결 서비스이용자의 신원을 인수인계 하여야 할 의무가 있다.

제15조 (계약의 해제)

서비스 이용 중 아래와 같은 사유 발생시 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 전염성 질환이 발병하여 케어가 힘들다고 판단된 때
2. 노인성 질환의 악화로 의료기관에서의 지속적인 보호가 필요하다고 판단될 때
3. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
4. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
5. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
6. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 때
8. 기타 계약 이행이 어렵다고 인정될 때

서비스이용자와 보호자는 의사에 따라 자유롭게 서비스 중단을 결정할 수 있으며, 계약

기간 만료 또는 그 이전에 계약을 해지하고자 할 경우에는 센터와 협의하여 계약을 변경하거나 해제 할 수 있다.

1. 서비스이용자 및 보호자의 계약해제는 다음 각 호에 해당할 경우에 해제한다.
   1) 서비스이용자 및 보호자는 계약을 해제하려고 할 때는 10일 이상의 예고기간을 두고 해제한다.
   2) 서비스이용자의 사망, 서비스이용 계약만료로 인한 서비스 종료
   3) 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
   4) 이용자가「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때

제3장 이용료

제16조 (이용구분)

장기요양 인정서에 재가급여 대상자로 구분한다.

제17조 (구분기준)

이용자의 상황을 고려하여 아래와 같이 구분한다.

1. 등급이용 : 장기요양 1등급에서 5등급
2. 무　　료 : 국민기초생활보장수급권자 이용자

제18조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 월 이용료의 기준은 매월 일수로 1일로부터 그 달 말일로 한다.
2. 장기요양 인정서 제공서비스에 의한 장기요양보험수가에 따라 급여의 15%를 본인부담으로 한다.(국민기초생활보장수급권자 0%, 감경대상자 9%, 감경대상자 6%)
3. 장기요양등급자의 이용료는 이용 일수에 따른 본인일부부담금액으로 한다.
4. 이용료는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시에 따라 산정한다.
5. 이용료는 매월 말일까지 납부하도록 한다
6. 이용료의 납부는 후납을 원칙으로 하되 무통장입금(기업은행 005-094244-04-011 예금주:섬김노인복지센터) 또는 현금수납으로 한다.
7. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
8. 병원이용에 따른 병원비는 이용자나 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.

제19조 (이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

1. 변경방법
   1) 장기요양보험법 시행규칙중 노인장기요양 급여비용 및 산정기준에 관한 보건복지

부 고시에 따라 급여비용이 인상 또는 인하된 경우 변경된 비용에 따라 변경한다.

2) 서비스이용자는 장기요양인정의 유효기간이 만료되어 갱신하거나 장기요양등급, 장기요양급여의 종류 또는 내용을 변경하여 계속 이용하려는 경우 건강보험공단에 변경신청을 하여야 한다.

3) 시설장은 변경된 비용에 관한 사항을 사전 안내하고 반영하여 서비스이용자와 재계약서를 체결한다.

4) 비용 변경사유가 발생하거나 퇴소로 인한 본인일부부담금의 차액은 반환하거나 요청할 수 있다.

2. 변경절차

1) 등급이 변경되었을 경우에는 이용자나 보호자는 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 센터에 제출한다.

2) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결한다.

제4장 서비스

제20조 (서비스 제공계약)

1. 서비스의 계약은 이용자 또는 그 보호자가 본 기관이 정한 장기요양서비스 이용계약서를 작성함으로써 계약이 체결되고 작성일로부터 효력이 발생한다.
2. 계약의 효력기간은 특별한 사유가 없는 한 장기요양인정서에 의거한 유효기간 동안 발생하며, 당사자간 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.
3. 센터의 장과 서비스이용자 또는 그 보호자는 장기요양서비스 이용계약서를 작성한 후 각각 1부씩 소지하도록 하며 해당자의 도장이나 서명에 날인이 없는 것은 계약이 성립된 것으로 보지 않는다.

제21조 (급여 일반 원칙)

1. 방문급여는 수급자의 가정(가정집 등 수급자의 사적인 공간)에서 제공하는 것을 원칙으로 한다.
2. 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
3. 장기요양기관 및 종사자는 수급자의 심신상태·생활환경과 수급자 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하고 수급자의 심신 상태나 건강 등이 악화되지 않도록 의료서비스와 연계하여 제공하여야 한다.
4. 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.

제22조 (서비스 제공내용)

1. 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하

는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용을 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

2. 방문급여는 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공하여야 한다.

제23조 (방문요양급여 제공서비스)

1. 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.
2. 가사 및 일상생활지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 가사활동지원은 1회 방문당 최대 90분 범위내에서 제공하도록 노력하여야 한다.
3. 정서지원은 1회 방문당 최대 60분 범위내에서 제공하여야 한다.
4. 의사소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 4등급까지의 수급자 또는 5등급 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
5. 제4항의 인지활동형 방문요양급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지・향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
6. 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사가 제공한다. 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 반드시 인지자극활동을 나머지는 수급자의 잔존기능 유지, 향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공한다.
7. 방문요양의 프로그램관리자는 월1회 이상 인지활동형 방문요양 급여제공 시간 중 수급자의 가정을 방문하여 업무를 수행하여야한다.
8. 수급자의 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매가 수급자에게 급여를 제공하는 경우 수급자만을 위한 행위에 대하여만 비용을 산정한다. 다만 가족요양보호사가 소속된 직장(장기요양기관 포함)에서 근무한 시간의 합이 월160시간 이상인 경우는 비용산정할 수 없다. 가족요양보호사의 급여 비용은 1일 1회에 한하여 매월 20일 범위 내에서 산정한다. 가족 요양보호사가 배우자로 65세인 경우와 폭력성향, 피해망상, 부적절한 성적 행동과 같은 문제행동을 보이는 경우, 의사소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년이내 치매진료내역이 있는 경우는 1일당 월20일 초과하여 급여 비용을 산정할수 있고 가산 규정은 적용하지 아니 한다.

제24조 (방문목욕급여 제공서비스)

1. 방문목욕급여는 요양보호사 2인이 수급자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공하되 수급자의 신체 상태에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
2. 방문목욕급여에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와

몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

제25조 (서비스 이용료)

센터가 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금
   1) 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
   2) 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
   3) 이용자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준 (가산)
   1) 급여제공을 개시한 시각에 따라 아래표과 같이 가산할 수 있다. 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.

<방문요양서비스의 서비스 제공시각에 따른 급여비용 가산>

서비스 제공시간	금 액
「근로기준법」에 따른 유급휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날에 제공한 급여	방문요양서비스의 급여비용 수가의 소정수가에 50%를 가산
22시 이후 06시 이전	방문요양서비스의 급여비용 수가의 소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 일요일에 제공한 급여	

   2) 요양보호사가 1등급 또는 2등급 수급자에게 방문요양을 1회 180분 이상 제공하는 경우 수급자 1인당 일 3,000원을 가산한다. 가산비용은 수급자가 부담하지 아니하며, 장기요양기관의 장은 가산비용을 해당 요양보호사에게 지급한다.
3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준
   1) 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 한다.
   2) 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

제26조 (기타 비용부담)

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 이용자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 이용자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 이용자(또는 보호자)

부담을 원칙으로 한다.

제27조 (본인부담금 납입)

1. 센터는 매월 이용자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 이용자가 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 “노인장기요양보험법시행규칙 급여비용명세서”를 발급한다.
2. 급여비용명세서를 교부받은 이용자(또는 보호자)는 매월 25일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 이용자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
4. 이용자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말의료비 소득공제자료 등) “노인장기요양보험법시행규칙 장기요양급여비납부확인서”를 발급한다.

제28조 (장기요양급여내용의 변경)

1. 서비스 제공과정에서 기관의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 이용자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 센터는 이용자의 요구에 따라 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 명시되어있지 않은 요구사항은 서비스 변경내용에 포함되지 않는다.
2. 계약기간 및 서비스 비용의 변경 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제29조 (장기요양급여내용의 기록)

1. 센터의 종사자는 매일 이용자에게 제공되는 서비스 내용에 대하여 장기요양보험 기준에 의거한 양식에 기록하도록 한다.
2. 센터는 센터의 유익을 위하여 허위로 서비스 제공지를 작성하지 아니하도록 하며, 기록된 사실에 대해서는 작성자의 서명을 반드시 기재하여 책임소재를 분명히 하도록 한다.
3. 서비스 기록지에 관한 내용은 정기적으로 보호자에게 제공한다.

제30조 (통지사항)

1. 센터는 이용자에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 보호자에게 연락을 취하여야 한다.
2. 이용자의 보호자는 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 센터의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 시 즉시 서면으로 기관에게 통지하여야 한다.

제31조 (의사소통)

이용자가 센터를 이용할 때 불만사항이나 개선사항을 센터에 건의할 수 있다.

제32조 (개인정보 보호의무)

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
2. 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
3. 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자 또는 그 보호자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”를 서면으로 작성함으로서 이루어진다.
4. 이용자 또는 그 보호자는 센터가 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.

제33조 (사생활 보호의무)

1. 센터는 이용자의 사생활 보호를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
2. 센터는 배변지원서비스, 목욕서비스 제공시 이용자에게 서비스 내용을 설명하고 개인 인권이 보호되는 장소에서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 센터는 이용자가 사생활 보호 및 침해에 대한 의견제시의 경우 수용하고 반영 할 수 있도록 한다.

제34조 (서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련 사항)

1. 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때 센터는 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
2. 손해배상 책임에 대한 원활한 처리를 위하여 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
3. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 지지 않는다.
   1) 본 센터를 이용하는 이용자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
   2) 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 이용자들에게 발생되는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
   3) 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용보호자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
   4) 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생되는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
4. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이용자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

1) 자연 사망 하였을 때
2) 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때(수급자의 직접적인 부주의나 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해)
3) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
4) 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
5) 이용자의 특이 질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
6) 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해

제4장 고충처리

제35조 (목적)

이 규정은 섬김노인복지센터를 이용하는 이용자나 그 가족이 고충을 제기할 시 이를 해결하기 위한 고충처리 사항 처리를 목적으로 한다. 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

제36조 (고충처리 상담 운영 절차)

불만 및 고충처리 방법 안내
↓
불만 및 고충 접수
↓
불만 및 고충처리
↓
기록 및 보고
↓
불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처

제37조 (이용자 고충처리 방법 안내 및 해결절차)

1. 센터와 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리'를 안내한다.
2. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
   1) 전화
   2) 인터넷
   3) 직원 면담
   4) 건의함 등

3. 이용자나 가족으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
4. '불만 및 고충'의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.
5. 이용자, 보호자 상담 등에서 건의된 내용은 바로 해결하도록 노력한다. 사안에 따라 시설장과 사회복지사, 담당요양보호사가 논의 한다.

제38조 (고충 처리기준)

위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
3. 종사자로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 · 신속하게 처리하여야 한다.
5. 비슷한 고충이 반복되는 경우, 시설장과 사회복지사, 요양보호사 등이 논의하여 근본적 해결책을 마련 한다.

제39조 (고충처리 결과 및 통보)

논의 결과는 시설장이나 사회복지사가 이용자나 보호자에게 설명한다. 이용자나 보호자의 고충이 해결되지 않았다고 이용자, 보호자의 요청이 있을 시에는 처리내용을 다시 결정할 수 있다. 센터는 이용자 고충 해결을 위해 끝까지 최선을 다해 노력하여야 한다.

제40조 (고충처리 기록 및 보관)

센터은 '고충처리대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

제41조 (고충 재발방지)

비슷한 유형의 고충이 재발되지 않도록 시설에서는 대처방안 강구에 최선을 다한다.