

제14장 이용규정

제1장 총칙

제1조(목적) 본 규정은 시설 총칙 제7조에 정하는 바에 따라 서비스 이용자의 권리와 의무, 서비스절차 등을 규정함으로써 이용을 원활히 하고 일관성 있게 이용자 관리를 함으로써 복지증진을 목적으로 한다.

제2조(적용) ① 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법 및 노인장기요양보험법, 노인 보건복지사업안내, 서울특별시의 방침에서 정하는 바에 의한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- ① 이용자 : 본 시설에서 제공하는 각종 서비스의 수혜대상자인 노인을 말한다.
- ② 보호자 : 이용자의 가족, 보호자 또는 보증인을 말한다.
- ③ 정원 : 관련법에 근거하여 시설규모 및 사업규모에 따른 정해진 이용 인원수를 말한다.

제4조(이용정원) ① 시설의 이용정원은 25명으로 하되, 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 시설 설치 기준 및 인원 규정에 따라 정하며 운영 사정에 따라 변경할 수 있다.

- ② 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
- ③ 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 · 변경한다.

제5조(이용대상자) 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 노인보건복지사업안내, 서울특별시 방침에 의거한다. 다만, 이용의 우선순위에 있어서는 긴급한 보호가 필요하거나 국민기초생활보장제도 대상 수급 노인 및 노인장기요양보험 수급자를 우선으로 한다.

제2장 이용자 모집 및 절차

제6조(이용자 모집 및 이용계약) ① 데이케어센터 서비스 및 이용 안내, 이용자모집에 대해서 본 시설 홈페이지 및 노인장기요양보험홈페이지, 서울시 및 마포구의 홈페이지, 소식지, 제언고자, 현수막, 공공 및 유관기관연계 등의 다각적인 홍보매체를 통해 지역사회에 적극 홍보한다.

② 이용자를 모집함에 있어서 노인장기요양보험 등급자(이하 '등급자'라 한다)와 등급외자를 적절하게 구성하여 서비스계약을 체결하고 계약목적, 이용료 및 기타 비용 부담액 등이 명시된 별도의 양식에 의거하여 계약관계를 성립한다.

③ 계약서는 공정거래위원회 장기요양급여 이용 표준약관 양식을 준용하며, 센터의 실정에 따라 수정 및 추가할 수 있으나 삭제할 수 없으며 2부를 작성하여 1부는 시설에서 보관하고 1부는 보호자(신원인수인)에게 제공한다.

④ 서비스 계약 시 구비서류는 다음 각호와 같다.

1. 이용자 중 등급자는 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다.)으로부터 발급받은 장기요양인정

서, 개인별장기요양이용계획서와 감염병 관련 건강진단서, 가족관계를 증명할 수 있는 서류(필요시) 외 현재 복용하는 약의 처방전 등 필요 서류가 있어야 한다.

2. 이용자 중 기초생활수급권자(의료급여자 포함)는 공단으로부터 발급받은 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서 및 감염병 관련 건강진단서, 가족관계를 증명할 수 있는 서류(필요시)를 구비하고 반드시 해당 거주지 구청으로부터 서비스 승인을 받아야 한다.

⑤ 서비스계약체결은 등급자와 등급외자 중 등급자를 우선으로 하되 보호자는 반드시 시설을 방문하여 시설환경과 서비스 내용 등을 확인하고 데이케어센터는 이용자 특성에 따른 시설 환경을 고려하고, 이용자의 폭력 및 지나친 배회 등으로 타 이용자에게 피해가 발생할 우려가 있는지 등을 고려하여 서비스제공의 적합여부를 사정한 후 계약체결을 한다.

⑥ 서비스계약 기간은 장기요양인정서의 유효기간과 이용자 및 보호자의 욕구에 의해 결정되나 서비스제공 중 이용자의 건강상태 및 질환상태 등을 재사정하여 시설에서 서비스를 제공하기 곤란할 경우, 보호자에게 알려 상담한 후 병원 및 타 시설로 서비스를 의뢰 조치하여야 한다.(상세조항 제8조제2항)

제7조(이용 절차) ① 서비스의 제공 절차는 다음 각 호의 순서에 따라 시행하며 이용자 및 시설 상황에 따라 탄력적으로 실시할 수 있으며 서비스 제공 내용은 기록하여 보관한다.

1. 접수 : 전화 또는 신청자 내방 · 방문 접수

장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 및 등급, 타 시설과의 계약체결 또는 서비스를 받고 있는지의 여부를 확인한다.

2. 사전방문 : 보호자의 내방 상담을 통해 서비스신청 이용자에 대한 건강상태, 개인신상 및 가족사항, 주거환경, 서비스욕구 등의 종합적인 상황을 파악한다.

3. 사정회의 : 등급자는 공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조, 등급외자는 인테이크 기록을 참조하여 관계 직원들이 서비스제공의 적합 및 부적합 여부를 결정한 후, 서비스신청 이용자의 기능상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공 횟수, 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스계약체결 : 신청자에게 서비스제공 여부 및 계획 수립을 알리고 서비스 제공 전에 이용자나 그 보호자와 서비스계약을 체결하고 등급자의 경우 서비스계약서를 이용자 또는 보호자에게 제공한다. 단, 등급자 중 기초생활수급자(의료급여수급자 포함)는 계약체결 전 반드시 관할구청장의 승인을 받아야 한다.

5. 서비스제공 : 시설 내에서 신체기능 및 인지기능 유지 및 향상서비스, 급식 및 위생 서비스, 간호 서비스, 상담 서비스 및 사례관리 서비스, 이동 서비스 등을 제공한다.

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 등을 확인하여 지속적인 서비스 제공시 반영하여 서비스를 실시한다.

7. 적응기간 : 이용자에게 최소3일 최대30일간의 적응기간을 두어 지속적인 서비스제공여부를 최종결정하며, 적응기간에 대한 사항을 상담 및 서비스계약체결시 이용자 및 보호자에게 상세히 안내하여야 한다.

8. 대기자 관리 : 이용신청 접수 후 대기자 관리대장에 등록하며 필요시 홈페이지 등을 통해 공개관리한다.

제8조(계약목적, 기간 및 변경·해지) ① 본 시설과 이용자 및 보호자간에 서비스에 대한 계약을 체결함

으로서 서비스이용전반에 관한 내용을 명확히 하여 이용자에게 알권리를 제공함은 물론 원활한 서비스제공을 도모함을 목적으로 한다.

② 이용대상자의 계약기간 및 계약변경·해지는 다음 각 호의 절차에 따라 진행된다.

1. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양인정서의 유효기간 및 이용자(보호자)의 욕구에 따라 계약기간을 체결하되, 다음 호의 종결 사유가 발생하기전까지를 계약 기간으로 해지 변경할 수 있다.

2. 계약 해지 및 변경은 아래의 경우에 이뤄지도록 한다.

가. 이용자의 사망 또는 질병으로 인한 지속적인 의료처치 필요시 또는 장기입원 필요시

나. 보호자 및 이용자의 사정에 의한 계약해지 신청 시 : 이사, 해외이민, 보호자 변경 등

다. 시설의 퇴소판정에 의한 경우 : 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란 행위 등 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우, 종사자에게 폭언·폭행·성희롱 등의 위해를 가하는 경우

라. 이동 서비스 이용이 어려울 정도의 보행상태, 송영서비스 이용 중 타인에게 상해 또는 안전운전에 방해가 될 정도의 이상행동이 있는 경우 등 주야간보호 이용이 어렵다고 판단되는 경우 등

마. 특별한 경제적 사유가 없으면서 2개월 이상의 이용료를 체납하는 경우

바. 등급외자 변경, 장기요양 인정 유효기간 만료, 이용계약 기간이 만료, 이용자 및 보호자 또는 시설이 서비스 이용 및 제공이 어렵다고 판단하는 경우 계약을 변경하거나 해지

③ 이용자의 퇴소는 이용자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고 종결에 따른 내부 퇴소 절차를 득하고 이용료를 완불한 후 퇴소조치 한다. 다만 이용료를 선불하고 잔여기간이 남아 있을 경우 환불 조치한다.

④ 이용대상자의 타 지역 이주 등으로 인해 전원조치 될 경우, 보호자의 동의를 득한 후 전원조치 기관에 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공하도록 한다.

⑤ 이용자 또는 보호자는 서비스 계약체결을 해지하고자할 경우 최소 7일 이전에 시설에 서비스 종결을 요청하여야 한다. 시설에서도 서비스 종결의 사유가 발생하여 계약체결을 해지할 경우, 최소 7일 이전에 그 사유를 자세히 설명한 후 해지하여야 한다.

제9조(이용료, 비용변경 및 절차) ① 이용료는 다음의 각호에 따른다.

1. 등급자 중 일반이용자는 급여내용 및 등급별 보험 수가의 85%는 매월 초 공단에 비용을 청구하고 요양보험수급자는 본인부담금인 보험수가의 15%와 비급여항목과 합산하여 매월 6일~10일 사이청구하여 수납 받으며 시설은 장기요양급여비용명세서를 보호자에게 교부한다.

2. 등급자 중 「의료급여법」 제3조제1항제1호에 따른 수급자는 노인장기요양보험법 제40조에 근거하여 면제한다.

3. 등급자 중 다음 각 호의 장기요양급여에 대한 비용은 수급자 본인이 전부 부담한다.

가. 이 법의 규정에 따른 급여의 범위 및 대상에 포함되지 아니하는 장기요양급여

나. 수급자가 제17조제1항제2호에 따른 장기요양인정서에 기재된 장기요양급여의 종류 및 내용과 다르게 선택하여 장기요양급여를 받은 경우 그 차액

다. 노인장기요양보험법 제28조에 따른 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여

4. 등급자 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대해서는 본인부담금의 100분의 60의 범

위에서 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 차등하여 감경할 수 있다.

가. 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급권자

나. 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자. 다만, 도서·벽지·농어촌 등의 지역에 거주하는 자에 대하여 따로 금액을 정할 수 있다.

다. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자

5. 국민기초생활보장 수급자는 관할구청(지자체)의 입소이용의뢰 신청에 의한 승인금액으로 이용할 수 있으며 비용은 지자체와 공단에서 전액 지원한다. 비급여 항목은 서울시의 운영지원계획 및 관련법에 근거하여 청구 여부를 결정하나, 관련 사항이 명시되어 있지 않으면 시설장의 재량으로 전액 또는 일부 감면할 수 있다.

6. 등급자의 본인부담금 중 비급여 항목이라 함은 다음 각 호의 급여를 말하며 관계기관과의 협의 또는 시설장의 재량으로 금액을 정할 수 있다.

가. 식사재료비(식비 및 간식비)

나. 이미용비

다. 그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 정하여 고시한 비용

7. 등급자의 이용료 수납은 일일이용일수 및 시간, 이용일수에 근거하고, 등급외자는 이용일수에 근거하여 후납한다.

8. 주야간보호 이용자 중 등급외자는 노인보건복지사업안내 및 서울특별시의 방침에 따르되 지침에 명시된 사항이 없을 경우 물가상승 등에 따라 적정액을 관계기관에 신고하고 이를 수납하며 국민기초생활수급보장 수급자는 이용자 또는 보호자의 경제형편에 따라 이용료를 전액 또는 일부를 수납할 수 있다.

9. 일반이용자, 국민기초생활보장 수급자, 의료급여자의 자격변동이 발생했을 때에는 자격이 발생한 날부터 본조의 규정을 적용한다.

③ 이용료의 수납은 현금(무통장입금 포함), 자기앞수표, 신용카드 등의 방법으로 수납한다.

④ 노인장기요양사업의 본인부담금 등의 이용료 변경이 발생할 시 각호와 같은 절차에 따른다.

1. 본인부담금은 장기요양보험수가의 변동 및 요양인정갱신 시 등급변경, 동조제1항제2호 및 동조제2항제2호에 의해 변경될 수 있다.

2. 비급여의 비용결정은 동조제1항 및 제2항에 근거하여 가족간담회 등 이용자 측의 의견수렴을 반영하여 결정할 수도 있다.

3. 요양인정갱신 시 등급변경으로 인한 본인부담금 변경 시 재계약을 체결하고 수가변동 및 경감 및 감경대상에서의 제외 등으로 인한 변동 시에는 제3호와 같이 내역에 대한 정보제공을 이용자 및 보호자에게 하여야 한다.

4. 정보제공은 수납비용이 변경된 사유와 내용을 센터 및 장기요양보험홈페이지, 가정통신문, 개별통보 등을 통해 안내한다.

제3장 이용자의 의무 및 권리

제10조(서비스 제공 수칙) ① 이용자 및 보호자의 욕구에 기반한 서비스계획을 수립하고, 이용시작 시 욕구사정 및 재사정, 수시 또는 정기적으로 서비스만족도조사, 가족간담회, 서비스 및 사업평가, 운영위원회 등을 통해 욕구를 파악, 그 결과를 사업계획서 및 서비스계획에 반영 모니터링 하고,

필요시 반영한 결과를 이용자 및 보호자에게 알린다.

② 세부 수칙은 각호와 같다.

1. 이용자에게 상담 서비스, 사례관리, 간호서비스, 급식서비스, 신체기능 유지 및 향상 서비스, 인지기능유지 및 향상 서비스, 사회적응서비스, 여가서비스, 위생 서비스, 이동 서비스, 가족참여 및 가족지원 서비스, 지역연계협력사업, 교육사업 등을 제공한다.
2. 시설상황 및 이용자, 보호자들의 욕구에 의거 평일 08:00부터 22:00(차량탑승부터 하차까지)내에서 서비스를 제공한다.
3. 법정공휴일은 휴무일로 하며 주말(토요일 포함)과 공휴일은 탄력적으로 운영할 수 있다.
4. 이용자 및 보호자가 이동서비스를 요청하면 차량으로 서비스를 제공하나 반드시 보호자의 보호 하에 차량 탑승 및 하차함을 원칙으로 하며 보호자들이 적극적으로 협조하도록 안내하고 교육한다. 보호자의 일방적인 통보로, 보호자의 보호 없이 승하차가 이루어져 일어난 사고에 대한 책임은 시설이 지지 않는다.
5. 이용자에 대한 시설보호 책임은 오전 차량탑승부터 오후 차량하차까지로 하며 그 외 일어난 사고의 책임은 시설이 지지 않는다.

제11조(외출·외박관리) ① 이용자 및 보호자가 외출을 신청할 시에 요양보호사 및 사회복지사는 외출 대장에 기록하고 관리자의 재가를 득한 후에 실시한다.

② 질환 등으로 병원에 이송 및 입원할 경우는 시설장에게 구두 보고 후 즉각 처리한다.

제12조(시설 및 이용자 안전관리) ① 서비스제공 중 요양보호사를 비롯하여 모든 직원은 이용자의 안전에 관련된 별도의 각종 제지침을 숙지하고 서비스를 제공한다.

② 요양보호사들은 이용자들을 보호하고 수발함에 있어 인권보호 하에 안전에 유의하며 모든 직원은 이용자가 화장실과 계단 등에서 낙상하지 않도록 유의하고 인권보호의 원칙을 준수한다.

③ 시설장은 요양보호사 및 직원들을 대상으로 이용자 안전보호 및 인권보호에 관한 정기적인 자체교육과 외부 관계전문기관에 교육을 의뢰하여 교육을 실시한다.

④ 안전사고 발생 시 최초 발견자는 즉시 주변 직원들에게 알리고 의료기관 및 응급기관(119)에 알려 신속히 병원으로 이송하며 응급차량이 도착하기 전 간호(조무)사는 필요시 신속하게 응급처치를 하여야 한다. 이때 다른 직원은 사고내용을 시설장에게 즉각 보고하고 시설장은 사고사항을 보호자에게 알려 함께 대처토록 한다.

⑤ 간호(조무)사 부재 시에 사고가 발생할 경우 사회복지사는 의료기관 및 응급기관(119)에 알려 병원 치료가 필요할 시 이송조치하고 동시에 간호(조무)사 또는 관리자에게 알리고, 간호(조무)사와 관리자는 시설장에게 보고하여 시설장의 지시에 따라 대처한다. 관리자 및 시설장은 가족에게 사고 상황 및 이용자의 건강상태를 상세히 설명하여 사고에 대처한다.

⑥ 시설은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 근거하여 시설기준을 준수하도록 하여 이용자의 생활편의 및 안전을 도모한다.

⑦ 시설장은 화재 시 대피를 위해 대피기구 및 화재진압기구 설치, 도시가스 안전관리 및 전기관리, 비상구 적재물 제거, 방재용 커튼 사용 외 안전관련 설비 수시점검 등에 관한 안전관리 담당자를 두어 체계적이고 지속적인 관리를 함으로써 화재예방을 철저히 하며 매월 직원회의 시 또는 수시로 교육을 실시하고 매년 전문기관에 의뢰하여 전문적인 직원 교육 및 훈련을 실시한다.

⑧ 화재발생 시 최초 발견자는 비상벨 등을 통해 다른 직원들에게 알리고 주변에 사고 가까운 곳

에 있는 소화기를 이용하여 초기 화재진화를 즉각 실시한다. 다른 직원들은 화재신고를 신속히 하고 이용자들을 안전한 곳으로 대피토록 한다.

⑨ 시설은 시설화재보험(가스보험 포함), 전문인배상책임보험 및 영업배상책임보험 등에 가입하여 만일의 안전사고에 대비 한다.

제13조(이용자 및 신원인수인의 권리) ① 보호자(보증인)는 시설로부터 이용자가 제공받는 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명 받고 선택할 권리가 있다.

② 법적으로 허용된 범위를 제외하고 이용자 및 보호자에 대한 개인정보에 대한 비밀을 보장받을 권리가 있다.

③ 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리가 있으며 시설 내 건의함, 홈페이지, 유선, 가족간담회 등을 통해 알릴 수 있고, 인권침해 발견 시 국가인권위원회에 진정할 수 있는 권리가 있다.

④ 이용자가 안전한 활동여건 및 서비스를 보장받고 있는지, 표준요양급여를 받고 있는지 확인할 권리가 있다.

⑤ 계약자는 센터에서 실시하는 가족참여행사 (가족간담회, 생신잔치 등)을 통하여 정보를 교류하고, 서비스의 질을 평가할 수 있다.

제14조(이용자 및 신원인수인의 의무) ① 시설은 이용자와 보호자(보증인)의 의무사항을 서비스계약 체결 시 제시하여야 한다.

② 이용자 및 보호자는 이를 숙지, 동의하고 계약체결을 하여야 하며 계약 체결한 사항을 지켜야 할 의무를 진다.

③ 이용료는 급여비용명세서에 따라 기한 내에 납부하여야 하며, 서비스 종결 시까지 완납하여야 한다.

④ 이용자가 타인에게 위해가 되는 전염성 등의 질환 및 폭력성이 있는 경우, 반드시 센터 측에 알려야 할 의무가 있으며, 이에 대한 사실을 알리지 않았을 경우 그에 따른 책임은 보호자가 진다.

⑤ 이용자의 정기적인 전염성질환 검사 및 건강검진에 대해 시설에 협력해야하며, 응급상황 등으로 인해 병원으로의 후송조치 시 시설의 요청에 따라 적극적으로 대처하여야 한다.

⑥ 이용자 및 신원인수인은 인적사항 및 거주지, 장기요양보험 관련 사항 변경 시 즉시 통보하여야 하며, 장기여행 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 서비스의 제공이 가능하도록 대리인을 선정해야 한다.

제15조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 시설의 면책범위 사항) ① 본 시설을 이용하는 대상자들의 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 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.

③ 시설의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.

④ 시설을 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 가족에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.

다.

- ⑤ 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않은 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
- ⑥ 보호자는 타 이용자 및 시설물, 종사자에 대해 피해를 끼쳤을 경우 책임을 진다.
- ⑦ 다만, 시설내 시설물 관리소홀, 직원의 보호소홀, 상한 음식의 제공 및 약을 잘못 투약하는 등 서비스 제공자의 중대한 과실로 인하여 발생하는 시설의 책임이 있는 안전사고의 경우, 동규정 제 13조9항에 의거, 해당보험으로 이용자에게 배상의 책임을 다하여야 한다.
- ⑧ 서비스 제공자의 실수가 아닌 자연발생적으로 발생한 일에는 책임을 지지 않는다.

제16조(시설물 사용 및 이용자 등 행위 구속, 보호 제재) ① 시설장은 이용자가 시설물을 사용함에 있어서 불편함이 없도록 관리하여야 하며 이용자 및 보호자 등은 시설의 집기, 비품을 선량한 관리자의 주의로써 사용, 관리하여야 한다.

- ② 이용자 또는 보호자 등은 시설직원의 동의 없이 시설설비, 의료기기, 시설공간을 함부로 사용 및 사유하거나 처분할 수 없다.
- ③ 이용자가 고의 또는 중대한 과실로 시설설비, 의료기기, 집기 및 비품 등 시설의 재산을 파손하거나 훼손, 망실한 경우에는 시가에 따른 현금배상 또는 실비 변상한다.
- ④ 보호자가 고의 또는 과실로 시설의 재산을 파손, 훼손, 망실한 경우에도 전항과 같다.
- ⑤ 시설 직원에게 이용자 또는 보호자, 외부인이 의도적으로 공격하는 행위에 대하여는 법적 또는 신체를 구속할 수 있으며 각호와 같은 절차에 의한다.
 - 1. 의도적인 공격이라 함은 행위자가 치매 등으로 인한 기질적인 질환 및 장애로 인한 공격적인 행동이 아닌 사전에 준비하고 계획하여 행하는 모든 공격적인 행위를 말한다.
 - 2. 구속이라 함은 시설에서 인력 또는 물리적으로 취하는 방어적인 행위와, 관계외부기관(경찰서 112)에서 현장에 출동하여 직접 구속하는 것을 말한다.
 - 3. 시설 자체적으로 쌍방 간에 상해 없이 구속 및 원만한 조치가 어려울 경우, 112에 신고하여 구속조치 할 수 있다.
 - 4. 위 조치한 사항에 대하여는 발생 즉시 시설장에게 구두 보고하고 사후에 경위서를 작성 보고하도록 한다.
- ⑥ 제5항의 행위 구속 외에 이용자 보호를 위해 신체를 제재하는 경우, 본 센터의 급여제공지침 중 이용자(수급자) 보호제재 지침에 따라 실시한다. 이용자 제재는 당사자 또는 타인 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우(절박성), 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우(일시성)를 말한다.

제17조(의료서비스의 처리절차) ① 이용자가 의료서비스를 필요로 하는 경우, 다음 각 호에 따라 처리한다.

- 1. 이용자의 지병으로 인해 일상적으로 복용하는 약물 및 의료처치 : 간호사(조무사)가 서비스 계약체결 시 처방전과 약물 또는 의료처치 사항을 확인하여 간호계획을 수립하고, 이에 따라 조치하며 일상적 관찰 및 확인을 통해 이상 발견 시, 보호자에게 알리고 관계병원에 진료를 받도록 지원한다. 그에 따른 비용은 보호자가 부담한다.
- 2. 갑작스런 질환 발생 시 : 갑작스런 호흡곤란, 복통, 심장통증, 전염성질환 등이 발병되면 간호

사(조무사)는 필요시 즉시 응급조치하며, 동시에 관계직원은 119 센터에 신고, 협력병원 및 관계병원으로 후송 조치한다. 간호사(조무사)는 응급조치 후 보호자에게 알려 병원에서 인계토록 하며 그에 따른 비용은 보호자가 부담한다.

3. 안전사고 발생 시 : 사고의 최초 발견자는 즉시 주변 직원들에게 알려 119 센터에 신고하고 응급차량이 도착하기 전 간호사(조무사)는 필요시 신속하게 응급처치를 한 후, 보호자 에게 알려 함께 대처토록 한다. 이때 다른 직원은 사고내용을 시설장에게 즉각 보고하며 시설장은 귀책사유가 센터 및 직원에게 있을 경우 관계 보험사에 사고접수를 하거나 시설 자체 부담하고 이용자에게 있는 경우 그에 따른 비용은 보호자가 전액 부담한다.
4. 전염성 질환 발생 시 : 시설 내 전염성 질환자(의심환자 포함) 발생 시 시설장은 관계기관(보건소, 질병관리본부 등)에 즉시 신고, 전 종사자 및 입소자에게 발생 사실을 알리고, 관계기관의 안내 및 본 센터의 관련지침(매뉴얼)에 따라 조치한다.
5. 본 조항에서 다루지 않은 사항, 간호사(조무사) 부재 시 의료서비스의 처리절차는 본 규정 제 10조 및 제12조5항, 관계부처에서 제공하는 매뉴얼 및 본 시설의 응급상황체계에 따른다.

부칙

제1조(시행일) 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(법령 등의 우선) 관련 법령 및 자치법규, 노인장기요양보험법 및 관련 고시의 개폐로 이 규정이 법령이나 자치법규, 노인장기요양보험법 및 관련 고시에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 관련 법령이나 자치법규, 노인장기요양보험법 및 관련 고시가 정하는 바에 따른다.