

이용자 권리와 참여규정(지침)

제1장 총칙

제1조(목적)본 지침은 이원건강의료기 화성점(이하‘복지용구사업소’)을 이용하는 모든 이용자의 기본적 인권을 규정하고,이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써,이용자들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하는데 그 목적이 있다.

제2장 이용자의 인권

제2조(이용자 존중)이용자의 존엄성을 존중하며,부당한 신체적·정신적·성적 위협이나 폭력,고통,강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며 만일 관련사건 발생 시 복지용구사업소 내부규정과 절차에 의하여 징계할 수 있다.

제3조(차별금지)

- 1.이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
- 2.이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신,신체적장애·기타 개인적 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없으며 기관의 차별적 서비스가 있을 경우 개선을 요구하거나 서비스를 거부할 수 있다.

제4조(사회적약자 등 배려)복지용구사업소는 이용자 중 소수자나 사회적 약자 등이 시설이나 서비스이용 시 일반이용자와 동등하게 이용할 수 있도록 보장하여야 한다.

제5조(이용자와의 약속이행)이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제6조(사생활 보호와 비밀 유지)

- 1.이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
- 2.이용자의 사전 승인 없이 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고 이용자의 명예를 보호한다.

3.이용 당사자 및 보호자,후견인은 복지용구사업소에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며,담당자는이를 신속히 처리해야 한다.

4.이용자와 관련된 모든 개인정보에 대해서는 철저한 비밀을 유지한다.또한 이용자에게 초기상담 시‘개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서’를 받는다.

제7조(이용자의 권익보호)이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며,항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제8조(인권교육) 종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

제3장 이용자의 권리

제9조(전문서비스 요구권리)이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며,제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있다.

제10조(이용자의 안전편의 권리)이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있다.

제11조(이용자의 알권리)이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제12조(자기결정권)이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.단,이용자가 서비스제공을 거절할 경우,기관 내 타서비스 또는 지역의 원하는 서비스에 대한 정보를 제공한다.

제13조(인권을 존중받을 권리)

1.이용자에게 생명이나 신체위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다.

2.이용자는 동등한 인간으로 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적·언어적·성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 고충

처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.

3.이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력하여야 한다.

제14조(이용자의 학대 및 괴롭힘 방지,신체적 제한의 최소화)

1.복지용구사업소 종사자는 이용자에 대한 부당한 대우를 하여서는 아니 되며,신체적인 제한을 하여서도 아니 된다.또한 신체적,정서적,성적 학대는 물론 방임을 하여서도 아니 된다.

2.복지용구사업소의 종사자는 어떠한 형태의 괴롭힘이나 착취,폭력을 사용해서는 아니 된다.또한 이용자를 보호하기 위하여 최선을 다해 적절한 행정적,교육적인 조치를 취해야 한다.

3.복지용구사업소의 종사자는 이용자에 대한 부당한 대우를 하여서는 아니 되며,이용자의 인권을 무시하고 강제로 프로그램 이용·참여를 시켜서는 아니 된다.

4.이용당사자 및 보호자,관련자를 위하여 착취,폭력 및 학대를 방지하고 인지하며 신고하는방법에 대한 정보 및 교육의 제공을 포함하여 성별과 연령을 고려한 적절한 형태의 지원 및 보조를 보장한다.

5.다른 이용자,직원 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체 할만한 수단방법이 없을 경우,증상완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등을 제외하고는 이용자의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 안된다.

6.어쩔 수 없이 신체적 제한을 할 경우에도 이용자의 심신의 상황,신체적 제한을 가한 시간,신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유를 기록하고 본인이나 가족에게 그 사실을 통지한다.

7.신체적 제한은 일시적임을 확실히 해야 하고,이용자에게 가장 이로운 방식으로 제한을 하며,사전 고지 및 동의서를 작성하여 보관한다.

8.그 밖에 고의로 신체적 제한을 하거나 이용자에 대한 착취,폭력 및 괴롭힘이나 학대사례가 발견된다면 복지용구사업소는 이를 확인하고 조사하며 적

절한 조치를 취하기 위하여,인사위원회에 회부한다.

제15조(정보관리)이용자 개인 파일에 대한 정보관리는 개인정보보호법35조에 따라 다음과 같이관리한다.

1. (열람)이용자와 관련된 개별파일은 상담사업담당자의 입회하에서만 열람이 가능하다.
2. (담당)상담사업담당자로 한다.

제16조(전산정보)이용자의 전산정보에 대한 관리는 개인정보보호법 제3장(개인정보의 처리_이하 제3장)에따라 다음과 같이관리한다.

1. (기본정보 입력)이용자의 기본정보 입력은 상담사업담당자 및개인정보처리 책임자(시설장_대표)만입력 및 수정이 가능하다.
- 2.(서비스 내용 입력)이용자의 서비스와 관련된 내용의 입력은 각 영역별 담당자에 의해해당 영역에서만 입력 및 수정이 가능하다.
3. (조회)정보 입력의 해당 담당자가 아닌 경우에는 조회만 가능하다.

제17조(정보공개)이용자의 정보제공은 개인정보보호법 제3장에 따라 다음과 같이 한다.

- 1.이용자의 서비스 전반에 관한 정보를 이용자 및 보호자의 요구가 있을 때 정보를 공개할 수 있다.
- 2.타 기관에 정보 제공 시 이용자 및 보호자의 동의를 얻어야 하며,공개된 자료와 동의여부를 반드시 기록·보관한다.
- 3.정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 응한다.