

장기요양 이용 계약에 관한 사항



경산시니어재가장기요양기관
[방문요양]

제1장 총 칙

제1조 【목적】

이 규정은 노인장기요양보험법에 의한 경산시니어재가장기요양기관 방문요양(이하“기관”이라 한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 운영에 효율적이고 합리적인 필요사항을 규정함을 목적으로 한다

제2조 【사업】

본 기관은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 가정방문급여를 제공하는(이하 ‘서비스’라 함) 사업을 한다

- ① 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 인지활동,정서지원 가사 및 일상생활지원 서비스를 제공한다
- ② 방문목욕 : 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여, 수급자의 가정을 방문하여 목욕서비스를 제공한다

제3조 【적용범위】

본 기관은 기관운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다

제4조 【규정준수의무】

본 기관은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」의 직원배치 및 자격기준에 따라 직원을 채용하며 본 기관의 모든 직원은 운영 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다

제2장 이용절차등에 관한 사항

제1조 【이용대상】

이용대상은 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성 질병을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단의 [노인장기요양보험법]에 의한 장기요양인정등급을 받은 자로 한다

제2조 【이용정원】

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

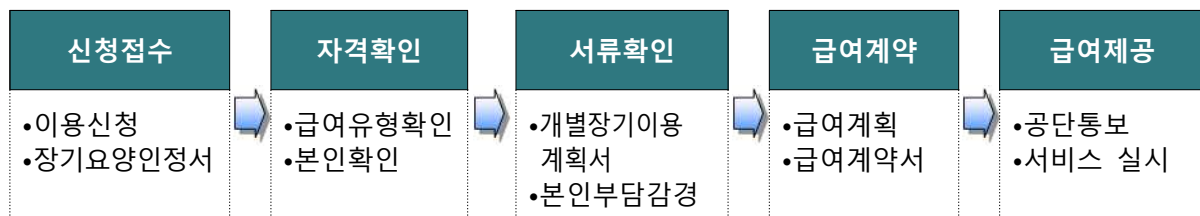
제3조 【이용자 모집방법】

모집 방법은 온라인, 오프라인 등 다양한 방법을 통하여 이용자를 모집한다

이용자	홍 보 방 법
온라인	노인장기요양보험 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동 기관 홈페이지를 통한 인터넷 홍보활동
오프라인	홍보지 및 관계기관 연계 협력 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
기타	이용자(보호자)를 통한 모집, 대상자의 주변권유, 직접홍보 등

제4조 【이용절차】

수급자가 이용신청을 희망하면 기관은 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 표준 장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다



제3장 이용계약에 관한 사항

제1조 【계약 목적】

1. 기관과 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다
2. 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시전에 이용자나 보호자와 '장기요양급여 제공계약'(이하 "계약" 이라 한다)을 체결한다.
3. 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용을 포함한다.
 - ① 계약 당사자
 - ② 계약기간
 - ③ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - ④ 비급여대상 및 항목별 비용
4. 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인한다

제2조 【계약기간】

1. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 단, 이용자나 보호자가 원할 경우에는 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다
2. 장기요양 대상자의 사망, 요양원 입소 및 병원 입원 등으로 인한 계약내용의 변경 사항이 생길 시 보호자와의 협의를 거쳐 계약을 변경 또는 종료한다
3. 장기요양 인정 갱신 및 등급변경 등으로 인정서 유효기간이 변경되었을 경우 재계약함(계약변경)을 원칙으로 한다
4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 기관이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 직접 전달하고 서명을 받거나 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다

제3조 【이용료】

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 본인 일부부담금으로 한다
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다

4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다
 - ① 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
 - ② 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
 - ③ 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용
5. 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담률 및 이용료는 보건복지부에서 정한 당해연도 장기요양보험수가안내와 같다

제4조 【신원인수인의 권리 및 의무】

보호자가 급여계약을 하는 경우에는 신원인수인으로서 다음 각 호의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인(보호자)의 권리

- ① 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- ② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
- ③ 모든 사생활의 비밀을 보장받고 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리
- ④ 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ⑤ 이용자에게 대한 건강, 식사, 생활 상담, 조언 및 생활 편익을 업무 범위 내에서 요구할 수 있는 권리
- ⑥ 기관이 실시하는 만족도 조사 등을 통하여 서비스 질을 평가하고 이용자의 급여제공 계획에 관한 신원인수인의 알 권리

2. 신원인수인(보호자)의 의무

- ① 신원인수인은 이용자 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- ② 본인부담금 납부에 관한 의무
- ③ 대상자의 인적사항 등 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- ④ 장기휴가 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 및 대리인에 관한 통보 의무
- ⑤ 대상자가 의도적으로 기관과 담당요양요원에게 손해를 끼쳤을 경우 배상책임의 의무

제5조 【계약해제】

1. 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일 전까지 기관에 통보해야 한다.
2. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다
3. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다
 - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ② 고의적 또는 의도적으로 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우
 - ③ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
 - ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 경우
 - ⑤ 이용계약 시 제시된 이용 안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우

⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 정상적인 서비스를 제공할 수 없거나, 위험을 초래할 수 있다고 인정될 경우

⑦ 이용자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우

⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정될 경우

4. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조항의 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다

5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다

제4장 이용료 변경 및 절차

제1조 【이용료 및 기타 비용부담액】

1. 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 기관에서 정한다.
2. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
3. 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.
4. 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

제2조 【이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 - ① 대상자의 장기요양등급이 변경된 경우
 - ② 대상자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경된 경우
 - ③ 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
 - ④ 서비스 제공시간 및 급여 종류가 변경된 경우
 - ⑤ 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조의 비급여비용을 변경한 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성하고 이행한다
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 변경된 장기요양인정서를 기관에 제시한다
 - ② 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(보호자)에게 안내한다

제5장 서비스 내용 및 비용의 부담

제1조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호 : 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다
2. 자기결정 : 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다
3. 자립생활 : 대상자의 잔존기능 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다
4. 사례관리 : 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다
5. 비밀보장 : 기관은 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다
6. 기록의 공개 : 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다
7. 부당청구 금지 : 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하지 않는다

제2조 【서비스 제공내용】

이용자에게 제공하는 서비스는 재가기관 평가매뉴얼을 준수하여 서비스를 제공한다

1. 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
2. 장기요양급여는 개인별장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
3. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다
 - ① 신체활동지원 ② 인지활동지원 ③ 일상생활지원, 환경관리
 - ④ 개인활동지원 ⑤ 건강관리 및 간호처치 ⑥ 기능회복훈련
 - ⑦ 응급지원 ⑧ 생활 및 환경관리
4. 방문목욕서비스 제공 내용은 다음과 같다
 - ① 요양보호사 2인 이상이 대상자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공
 - ② 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 포함
 - ③ 방문목욕은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 대상자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 대상자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다

제3조 【서비스 이용료 납부】

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다
2. 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전까지 고지하여야 한다.
3. 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
4. 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.
5. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다
6. 이용료 납부는 수납지정 계좌 입금을 원칙으로 한다.

제4조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항】

1. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 신체활동을 스스로 수행하기에 어려움이 많아 수발자의 보호가 반드시 필요한 경우 및 대상자(보호자)의 사정으로 계약 시간 이상의 서비스를 필요로 하는 경우 또는 격리나 억제대 사용이 불가피한 대상자를 특별 보호해야 하는 경우 등을 말한다
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 계약시간 초과등으로 인한 급여비용은 본인부담율에 따라 본인부담이 원칙이며 병원진료로 인해 발생한 본인부담금은 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 진료비 부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.
4. 이용자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 안 된다. 단, 이용자와 다른 이용자를 보호하기 위하여 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.
5. 제4항 단서에 따른 특별한 보호 제공기준은 다음 각 호와 같다
 - ① 다른 사람의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우
 - ② 대체할만한 장기요양서비스 제공 방법이 없거나, 증상 완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
6. 제4항 단서에 따라 신체를 제한하는 경우에는 이용자나 보호자에게 이 사실을 통보하여 동의를 받아야 하며, 이용자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 등을 자세히 기록·관리하여야 한다.

제5조 【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 이용자에게 의료서비스를 할 필요가 있는 상황이 발생한 경우 보호자(가족)와 협의상당 후 신속히 병원 진료를 받을 수 있도록 한다
2. 응급상황 발생 시 “응급상황 대응지침”에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행할 수 없는 경우, 직원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다

3. 감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 이용자를 즉시 격리하여 감염을 예방하고, 의료서비스를 받을 수 있도록 하여야 한다.
4. 이용자의 건강상태 악화 등 응급상황에 대처하기 위하여 협약의료기관 등과 협의하여 응급이송시스템을 갖추어야 한다.

제6조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야 하며 정해진 안전수칙을 준수해야 한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다

제6장 배상책임 및 면책범위

제1조【전문인배상책임보험의 가입】

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험인 전문인배상책임보험(이하 '배상책임보험'이라 함)에 가입한다

제2조【서비스 제공자의 배상책임】

1. 서비스 제공 중 요양요원의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
3. 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다
4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다

제3조【배상보험의 면책범위】

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다
2. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 이용자(보호자)는 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
 - ② 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - ③ 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - ④ 이용자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
3. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관이 책임을 지지 아니한다

제7장 노인 인권 보호 지침

제1조 【목적】

기관에서 생활하는 노인의 기본적 인권을 규정하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 노인장기요양 수급자들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다.

제2조 【노인인권의 정의】

노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

제3조 【노인학대의 정의】

"노인학대"라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹 행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2 제4호)

제4조 【기관의 역할과 의무】

1. 시설 내 노인학대 의심 사례 및 학대 사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
2. 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대 행위자에 대하여 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입에 협조하여야 한다.
3. 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인 인권 및 학대 예방 교육을 실시하여야 한다.

제5조 【시설 이용 노인의 권리】

1. 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않을 권리
2. 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
3. 안전한 환경에서 생활할 권리와 시설 내·외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
4. 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
5. 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
6. 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
7. 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
8. 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리 시설 입·퇴소, 일상 생활, 서비스 이용, 제반 시설 활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리
9. 개인적 사생활과 비밀 보장에 관한 권리

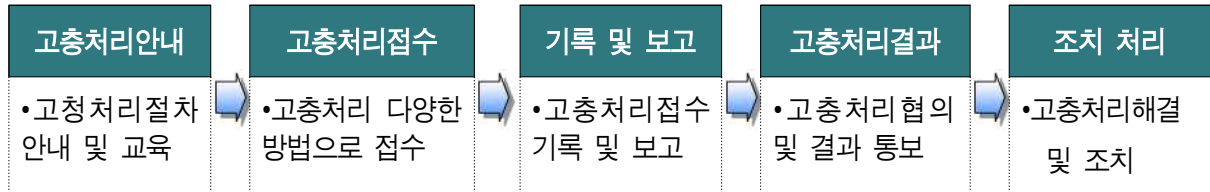
제6조 【인권교육】

모든 종사자는 인권에 관한 교육을 매년 받아야 한다.

제8장 고충처리절차에 관한 사항

제1조 【고충처리 목적】

1. 고충처리에 필요한 사항을 정함을 목적으로 하며 직원 및 수급자(보호자)의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 마련하여 운영한다.
2. 불만 및 고충처리 절차는 순차적으로 처리되어야 한다



제2조 【고충처리 대상】

본 기관에 재직중인 직원, 본 기관의 입소 수급자 및 보호자

제3조 【고충처리 방법 안내】

1. 고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수할 수 있다
2. 접수된 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고 수긍할만한 처리가 이루어져야 한다
3. 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다

제4조 【처리기준】

고충처리위원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다
2. 고충처리를 통하여 직원 및 수급자(보호자)의 권익을 보장하여야 한다
3. 직원으로 하여금 근무 의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하게 하여야 한다
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다

제5조 【고충처리 안건】

1. 직원의 애로사항, 근무조건, 복지, 인사관련, 업무관련고충, 업무만족도, 업무상문제점, 수급자 및 가족이 직원에게 폭언,상해,상해 또는 성희롱,성폭력 행위, 급여 외 행위제공 요구 등 사용자가 처리 해결할 수 있는 사항
2. 수급자(보호자)의 입소 이용 시 불편사항 및 불만사항 등

제6조 【고충처리 절차와 방법】

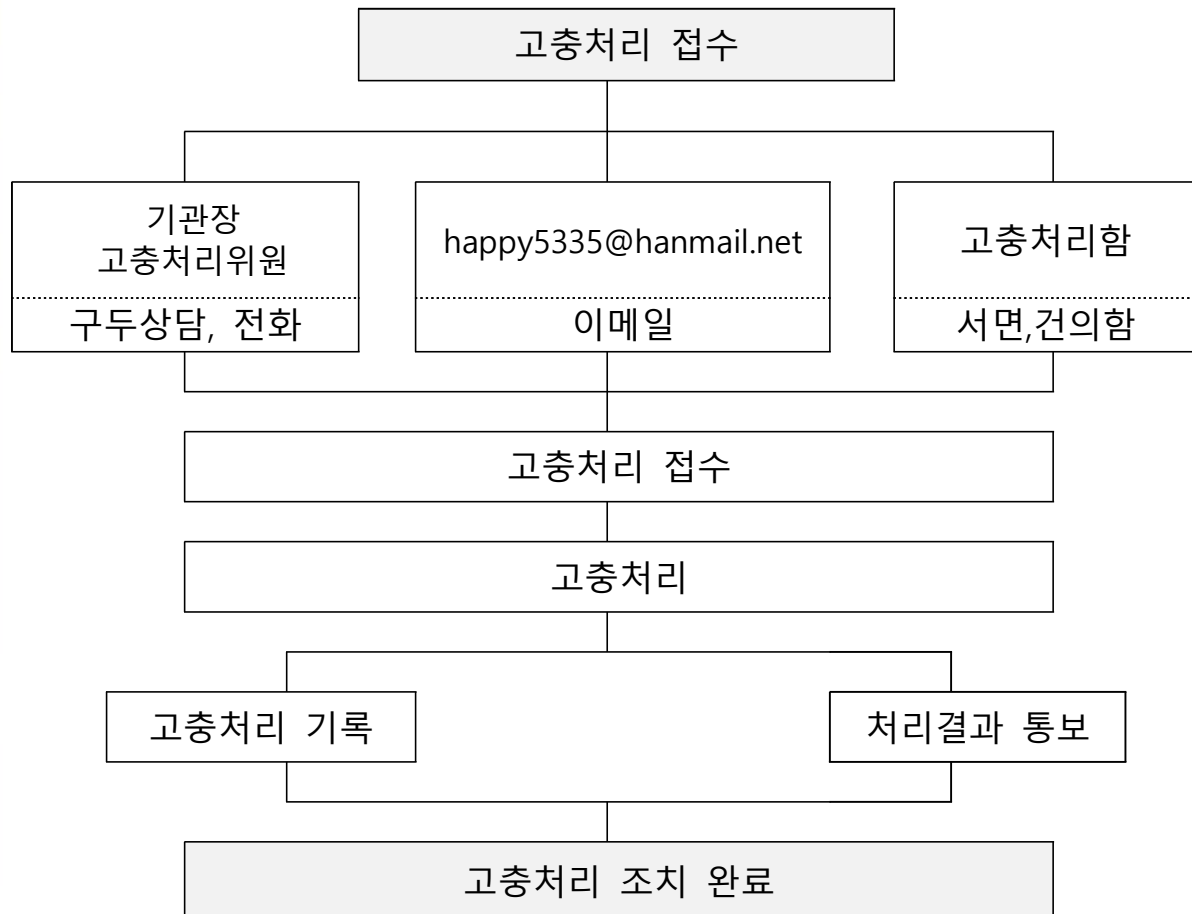
고충이 있는 직원 및 수급자(보호자)는 다양한 경로(구두, 전화, 서면, SNS, 메일, 고충처리함, 홈페이지 자유게시판 등)를 통하여 고충처리위원회에 신고하고 고충처리위원회는 이를 지체없이 처리한 후 그 조치사항 및 처리 결과는 접수한 다음날부터 30일 이내에 당해 민원인에게 통보한다

※ 무기명 접수의 경우 직원 회의 시 그 결과를 공지

제7조 【고충처리 결과】

고충처리 위원은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다

고충처리 위원은 [고충사항접수 및 처리 대장]을 만들어, 불만 및 고충 접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다



제8조 【사후관리】

직원 및 수급자(보호자)의 사생활과 개인정보 보호를 위하여 열람을 제한한다



경산시니어재가장기요양기관

주소 : 38609 경상북도 경산시 들뢰길 178 (점촌동)

전화 : 053-817-5335 팩스 : 053-817-5445