

# 이용 관리 규정

## 제1장 총 칙

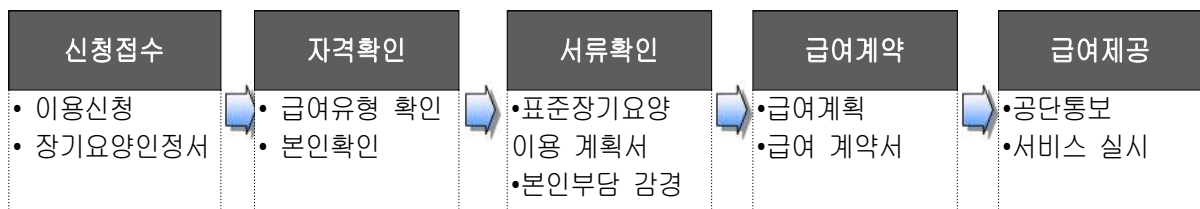
### 제 1 조 ( 목 적 )

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 주간보호서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모 하고 그 가족의 부담을 덜어 줄 뿐 아니라 노인의 삶의 질을 향상하도록 하는데 목적이 있다.

### 제 2 조 (목적시설의 표시와 이용)

본 센터 이용자는 사랑방주야간복지센터(건축물, 기구, 기타 조작용 등) 그 부지와 더불어 공동서비스 시설에 대하여는 본 센터의 지시에 따라 다른 이용자와 같이 이것을 공용하는 것으로 한다.

- 시 설 명 : 사랑방주야간복지센터
- 이용유형 : 재가노인복지시설
- 이용정원 : 주간보호 38명 / 방문요양 정원의 제한이 없음
- 이용대상자 : 이용대상은 「노인장기요양보험법」에 장기요양 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.  
등급외는 시설장의 판단에 따라 이용자로 하며, 본인부담금은 급여수가 월 납입금에 준하여 받음.
- 이용절차 : 수급자가 이용신청 하면 센터는 자격요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 개별장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.



- 목 적 : 가족구성원의 해체 및 노인성 질환 등으로 지역사회에서 소외되어 있는 어르신을 낮 동안 안전하게 보호하고 전문적인 기능회복 강화 및 여가서비스를 제공하여 편안하고 안락한 생활을 유지하며, 어르신을 보호하고 있는 보호자들의 신체적·정신적·경제적 부양 부담 경감을 통한 가족기능 강화 및 가족구성원들이 원만하게 사회생활을 할 수 있도록 한다.

단, 서비스의 범위는 노인복지법 및 노인장기요양보험법 규칙에 따른다.

### 제 3 조 ( 이용정원 )

1. 사랑방주야간복지센터 주간보호 이용정원은 38명이며, 시설 인력기준을 갖추어 시·군·구청장의 지정을 받아 운영한다.
2. 사랑방주야간복지센터 방문요양은 정원의 제한을 두지 않는다.
3. 이용정원의 변경 등 정원을 증감하고자 할 경우 지자체의 승인을 득한다.
4. 이용정원의 산정기준은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다.

### 제 4 조 ( 이용정원 특례 )

본 센터는 이용자의 장기입원 등으로 결원이 발생한 경우, 그 공백기간 동안 다른 수급자를 이용 시킬수 있다.

### 제 5 조 ( 이용자의 범위 및 모집방법 )

1. 이용자를 모집하고자 할 경우, 그 범위는 다음과 같다.
  - 1) 기초생활보장수급자로 요양등급외자 중 생활이 어렵거나 보호자로부터 적절한 부양을 받지 못하고 일상생활을 수행하기 어려워 주간보호서비스, 방문요양서비스, 방문목욕서비스 제공이 필요하다고 지자체 장의 의뢰를 받은 자.
  - 2) 장기요양인정등급을 받은 후 이용 의뢰한 이용자
  - 3) 노인장기요양보험 등급을 취득 후 국가유공자로서 이용 가능한 이용자
  - 4) 기타 의료수급권자(차상위 계층, 국가유공자 등)으로서 노인장기요양보험을 취득한 이용자
  - 5) 기타 해당관련법규에 의거하여 이용이 가능한 자
2. 이용자의 모집방법
  - 1) 센터에 이용하고자 하는 이용요구자 및 그 보호자와 센터간의 상호계약에 의하여 모집 하도록 한다.
  - 2) 이용자 본인 또는 보호자 및 신원인수인등의 전화, 방문 상담 등을 통해 모집할 수 있다.
  - 3) 전단지 제작, 홍보물 비치, 차량내 홍보물 부착 등을 통한 모집
  - 4) 노인장기요양보험 홈페이지, (사랑방복지센터 | 밴드 (band.us))
  - 5) 기초생활수급권자의 경우 해당 지자체에서 입소·이용 의뢰서가 도달 하면 이용가능하다.
  - 6) 기타 적법한 절차 및 방법에 의한 대상자를 모집 할 수 있다.

## 제2장 이용계약

### 제 6 조 (계약의 목적)

계약의 목적은 서비스제공자와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

### 제 7 조 (이용계약의 성립)

- ① 본 센터 이용을 위한 이용계약은 이용을 요구하는자 및 그 보호자와 센터장간의 상호이용계약서를 작성함으로써, 이용계약이 성립된다.
- ② 센터와 수급자 이용하는 기간동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ③ 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시전에 이용자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하 “계약”이라 한다)을 체결한다.
- ④ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함 한다.
  1. 계약 당사자
  2. 계약기간
  3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
  4. 비급여대상 및 항목별 비용
- ⑤ 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인 한다.

계약서 작성 후 계약서 부분을 상호 서명한 후 한부씩 나누어 가진다.

단,입소용 강진진단서상 “감염병의 예방 및 관리에 대한 법률”에 따른 감염병 환자로써 감염의 위험성이 있는 경우 또는 활동성 감염병 일때는 계약을 하지 않을 수 있다.

### 제 8 조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다
- ② 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
- ③ 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다
- ④ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양

급여비용이 변경되어, 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

### 제 9 조 ( 계약의 종료 )

이용계약은 다음사유에 의해 종료된다.

1. 이용자가 사망을 하였을 경우
2. 당사자의 계약해지 의사가 통지되었을 경우
3. 제 11조의 규정(주간보호의 계약해지) 사유로서 이용자 및 보호자와 협의 후 계약 기간 중 계약 종료를 할 경우 그 해지 예정일 15일전까지 센터에 통보해야 한다.

### 제 10 조 ( 이용자의 계약 해제 및 방법 )

1. 이용자 및 보호자가 퇴소를 희망 할 경우 계약 해지 된다.
2. 이용자가 계약을 해지하려고 할 때에는 퇴소의사를 밝힌 뒤 퇴소일 까지의 비용을 납부하여야 한다.
3. 이용자는 계약해지 일까지 이용자 개인물품을 정리하여야 한다.

### 제 11 조 ( 계약해지 )

센터는 다음 각호에 해당할 때 계약을 해지할 수 있다.

1. 이용신청서의 허위사항을 기재하거나 기타 부정한 수단에 의해 이용할 때.
2. 이용비용 등 이용자가 시설에 납부하는 비용 등을 여러번 지체했을 경우  
(전화 및 문자로 비용수납 독촉을 함, 최장 6개월 까지 미납시 내용증명 발송후 1년까지 미납시 퇴소 처리함.)
3. 정당한 사유 없이 어르신의 일상생활보호와 치료에 간섭하고 본 센터의 질서를 문란케 하며 부당하게 특별대우를 요구하였을 때
4. 장기 부재로 인해 이 계약을 계속할 의지가 없다고 판단될 때
5. 공동생활의 질서를 혼란시키며 타인에게 피해를 주는 행위가 있을 때
6. 법정전염병 등 단체생활에 부적합한 병명 등이 발병 되었을 경우
7. 기타 이 계약 전반을 위반하였을 때

### 제 12 조 ( 계약해제의 통지 )

제 10조 및 11조 이용자와 시설간 계약해제를 통지할때 는 해제일 15일전에 해제통지를 하여야 한다.

## 제3장 이용자 및 신원인수인의 권리 · 의무

### 제 13 조 ( 이용자의 권리 )

1. 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등과 존경을 받을 권리가 있다.
2. 인간으로서 이용자로서 법적 권리를 인정받고 시설물을 자유롭게 이용할 권리가 있다.
3. 이용자의 간호와 치료가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
4. 이용자는 사생활의 비밀을 보장받을 권리가 있다.
  - 1) 이용자에게 대한 신상기록 임의 열람금지
    - ① 열람담당 : 센터장, 사회복지사, 간호조무사
    - ② 외부자료 유출시 공식적인 절차에 의함 : 협조공문 등
5. 이용자는 가정적인 분위기에서 자유로이 움직일 수 있는 권리가 있다.
6. 이용자는 종교선택에 억압을 받지 않으며 종교생활을 보호받을 권리가 있다.
7. 이용자는 생활방식, 경제적 결정권을 자유롭게 행사할 권리가 있다.

### 제 14 조 ( 이용자의 의무 )

1. 월 이용료 납부 의무
2. 센터의 건전한 생활분위기 조성 의무
3. 센터내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
4. 이용자는 다른 이용자 및 직원의 기본적 인권이나 제 권리를 존중해야 합니다.
5. 이용자는 원내에서는 금연, 금주를 하여야 하며 특별한 경우에는 직원의 입회하에 허용된 장소에서의 흡연 및 음주를 허용합니다.
6. 센터 내외를 막론하고 법률에 위반된 행위를 한 이용자는 그 책임을 면하지 못합니다.
7. 이용자는 자신의 건강관리를 위해 의무적으로 혈압, 맥박, 호흡 등의 정기적 건강기록 및 당해연도 보건복지부 고시(고위험 집단시설 관리 방안 등)의 지침에 따른 진단검사를 할 수 있도록 허락하여야 합니다.
8. 센터내에 있는 시설물 사용은 자기 물건처럼 소중히 사용하셔야 합니다.
9. 이용자는 이용자로서의 권리도 중요하지만 센터의 형편을 고려하지 않고 터무니없는 요구를 하면 안됩니다.
10. 이용자는 외출 시 반드시 직원에게 알려야 합니다.
11. 이용자는 단체생활에서 항상 협력하며, 자립생활을 영위하도록 노력해야 합니다.
12. 모든 문제는 대화로 해결하여야 합니다.

### 제 15 조 ( 신원인수인의 정의 )

신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미한다.

#### 제 16 조 ( 신원인수인의 범위 )

신원인수인이라 가족 또는 가족의 위임을 받은 친척, 지인, 지역 주민 등이 될 수 있다.

#### 제 17 조 ( 신원인수인의 권리 )

- ① 보호자가 급여계약을 하는 경우에는 다음 각 호의 권리와 의무를 가진다.
  1. 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
  2. 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
  3. 이용자 면회 및 외박 외출에 관한 권리
  4. 이용자의 생활 시설 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
  5. 이용자의 생활공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
  6. 이용자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
  7. 이용자가 청결한 건물 및 부대시설을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
  8. 이용자의 급여제공계획에 관한 신원인수인의 알 권리

#### 제 18 조 ( 신원인수인의 의무 )

1. 신원인수인은 이용자 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
2. 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월비용 부담에 관한 의무
3. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 통보 의무
5. 이용자의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

## 제4장 이용료 변경 방법 및 절차

#### 제 19 조 (이용료 및 기타 비용부담액)

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

## 제 20 조 (이용료 변경 및 절차)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하고 이용료에 반영 한다.
  1. 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
  2. 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
  3. 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
  4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
  5. 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조의 비급여비용을 변경 할 때

## 제 21 조 (이용료 납부)

- ① 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일 까지 납부하여야 한다.
- ② 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전 까지 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
- ④ 우편 및 송영시 직접 전달한다.
- ⑤ 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

### ⑥본인 부담금

- 계좌 번호 : 농협 301-0198-7461-11
- 예 금 주 : 사랑방주야간복지센터

### ⑦장기요양사업 수입

- 계좌 번호 : 경남은행 207-0086-6040-00
- 예 금 주 : 사랑방주야간복지센터

## 제 22 조 ( 이용료의 체납 )

1. 이용료의 납부자가 이용료의 체납이 있을 경우, 센터는 체납사실을 즉시 통지하여야 한다. (체납 사실을 통지 하였을시 1차로 전화 및 문자 발송 으로 통지 하고 내용을 기록, 2차로는 내용증명을 발송 하여 체납 이용료를 납부 할수 있도록 함.)
2. 통지를 하였음에도 불구하고 납부가 이루어지지 않을 경우, 제11조 계약해지 2항에 의거하여 계약을 해제 할 수 있다.

# 제5장 서비스의 제공 내용과 그 비용 부담

## 제 23 조 ( 서비스 제공 인력 및 시설 관리 )

1. 센터는 서비스를 제공할 수 있는 인력과 시설을 갖추어야 하며, 지속적으로 이용 가능할 수 있게 유지 관리하여야 한다.
2. 갖추어야 하는 인력과 시설의 기준은 노인복지법 및 노인장기요양보험법의 기준으로 한다.
3. 서비스의 제공은 장기요양보험법의 기준에 따른다.
4. 센터는 제공하는 서비스에 대한 기록을 작성 보관하여야 한다.

## 제 24 조 ( 서비스 내용 )

이용자에게 제공하는 서비스는 재가기관 평가매뉴얼을 준수하여 서비스를 제공한다

- ① 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
- ② 장기요양급여는 표준장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
- ③ 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.
  1. 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
  2. 정기적으로 사회적인 훈련을 제공한다.
  3. 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기(1년을 1~6월, 7월~12월로 나누어 매 반기, 이하 “반기”라 한다) 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력한다.
- ④ 이용자에게 제공되는 장기요양서비스는 다음 각 호와 같으며, 이용자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
  1. 신체활동지원
  2. 일상생활지원
  3. 정서지원
  4. 인지활동지원
  5. 여가활동지원
  6. 간호 및 기능회복지원
- ⑤ 이용자가 요청하여 외부 강사 등이 서비스를 제공하거나 장기요양서비스 이외에 급여제공으로 발생하는 비용은 해당 이용자나 보호자가 부담한다.

## 제 25 조 ( 급여이용 )

주간보호급여 이용시간은 장기요양요원 등이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 수급자의 가정에 도착한 시간까지로 한다.

## 제 26 조 ( 건강관리 )

1. 센터는 어르신들의 건강을 위하여 전문 인력을 확보하여야 한다.  
(사회복지사, 간호(조무)사, 조리원, 영양보호사 등 )

2. 해당 담당직원은 건강관리에 만전을 기하여 위하여 어르신들의 과거병력이나 현재 앓고 있는 병명을 파악하여야 하며, 그 욕구서비스를 파악하여야 한다.
3. 이용자의 건강 유지 및 증진을 위하여 건강검진을 받을 기회를 제공 하여 이용자의 건강 상태 및 기능상태를 파악 한다.
4. 이용자는 주기적으로 치매 조기 검진 이나 인지기능 평가를 실시한다.  
인지자극 프로그램을 계획해 제공하고 이를 기록한다. 이용자별로 치매 상태를 관찰하고 이를 기록 한다.
5. 이용자의 건강관리를 위하여 최선의 노력을 기한다.

## 제 27 조 ( 간호처치 및 응급지원 )

1. 이용자가 질병이나 부상을 당한 경우는 센터가 정한 의사의 진단에 의해 치료를 필요로 하는 때에는 보호자의 동의하에 약물치료, 간호, 물리치료 등 센터 자체의 가능한 치료는 센터의 책임 하에 실시하도록 한다.
2. 중증환자 또는 수술 및 치료를 요하는 질환의 경우 보호자의 책임하에 치료를 받도록 해야 한다.
3. 센터는 이용자가 병원을 통하여 입원 치료등을 할 경우 이용자의 건강상태 등을 자세하게 설명하여 정확한 진단 및 치료가 가능하도록 협조하여야 한다.
4. 갑작스런 병세의 악화나 응급사항 발생 시는 보호자에게 통지하고, 응급 이송하여 신속한 응급치료를 받을 수 있도록 하여야 한다.
5. 치료 및 응급사항에 발생 하는 비용은 이용자 또는 보호자가 부담한다.

## 제28 조 ( 식 사 )

1. 센터는 「창원시사회복지급식관리지원센터」의 식단표에 의하여 1일1식 또는 1일 2식(원할시 2식) 및 간식 을 제공한다.
2. 이용자의 건강 상태 및 저작 능력에 따라 다진식, 일반식 구분하여 제공한다.
3. 계절별 특식 및 특정 날 특식을 제공 한다.  
(특식을 제공 하는 식단을 거부 하는 어르신을 위한 일반식을 함께 준비 하여 제공한다.)
4. 이용자 개인의 취향을 반영한 식사를 제공한다.
5. 건강 상태에 따른 영양식을 제공한다.
6. 센터는 이용자가 편안하게 식사 하도록 도움을 제공한다.
7. 이용자 어르신께서 사전에 식단표를 확인 할 수 있도록 식당 및 게시판에 주중 식단표를 게시 한다.
8. 센터에서 제공 되어지는 식사 외 이용자 어르신의 개인취향에 맞는 음식을 드시고 싶어 질 때는 개인 부담으로 한다.
9. 방문요양에 있어 이용자 어르신이 원하실 때는 밑반찬을 만들어 드리거나 식사를 지

원 할 수 있다

#### 제 29 조 (개인위생관리)

1. 개인위생관리를 위한 전문 인력을 확보한다.
2. 1회 이상 구강관리를 한다.(틀니 세척 포함)
3. 침구류는 항상 청결을 유지 한다.
4. 기저귀 착용 이용자는 기저귀는 수시로 교체 하고 발진이 발생 하지 않도록 한다.

#### 제 30 조 (신체활동지원)

1. 신체기능프로그램 서비스를 월 계획에 따른 서비스를 받는다.
2. 세면도움, 구강청결도움, 몸단장, 이동도움, 화장실 이용하기 등 서비스를 받는다.

#### 제 31 조 (인지관리지원)

1. 인지기능프로그램 서비스를 월 계획에 따른 서비스를 받는다.
2. 인지기능 향상을 위한 인지활동 지원 등 서비스를 받는다.

#### 제 32 조 (정서지원)

1. 사회기능 프로그램 및 지역 연계 행사 서비스를 제공 한다.
2. 의사소통 도움, 말벗 및 격려 등 서비스를 받는다.

#### 제 33 조 (기능회복훈련)

1. 신체기능 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련 등 서비스를 받는다.

#### 제 34 조 (이용자 및 보호자 교육 서비스)

1. 1회/년 이상 모든 이용자 및 보호자에게 노인인권보호 및 노인학대예방에 관한 교육을 시행한다.
2. 1회/년 이상 센터는 모든 이용자어르신 및 보호자에게 「욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호」에 대한 설명을 하며 신규이용시에는 교육 자료를 제공한다.
3. 센터는 주간보호를 이용하는 모든 이용자의 재난 상황 대피 훈련 및 소화기,소방설비교육을 반기별로 실시 하여 이용자 어르신의 안전한 생활을 할 수 있도록 한다.

#### 제 35 조 (지역사회 연계 서비스)

1. 년 1회 이상 외식 나들이를 실시함.(상황에 따라 변경 될 수 있음)
2. 년 1회 이상 지역 사회 행사에 참여 한다.
3. 어버이날 행사시 지역 사회 단체와 연계하여 행사를 진행함.

4. 그 외 비정기적 외부 일정에 의한 행사를 진행 할수 있고 또한 센터에서는 다양한 지역 연계 서비스를 제공 하기 위하여 노력 한다.

### 제 36 조 (생활 및 환경 관리 서비스)

센터는 항상 쾌적한 환경과 청결을 유지하여야 함으로 시설의 재정능력을 감안하여 아래와 같이 시설물 유지관리에 만전을 기하여야 한다.

1. 시설물에 대한 관리책임자를 지정 수시 점검 정비하여야 한다.
2. 항상 쾌적한 환경과 청결을 유지한다.
3. 매일 주간보호실 및 공동 생활 공간을 오전, 오후 청결히 청소 한다.
4. 수시로 소독액을 사용하여 시설 환경 내 오염 물질을 제거 한다.
5. 방역소독업체와의 계약으로 시설 내 해충 방제를 막는다. 그 비용은 센터에서 부담한다.
6. 센터 내 채광 및 온도는 일정 기준 유지 한다.
7. 건물 내·외 부위 도색은 필요시 실시 한다.
8. 월동대책을 수립하여 동절기에는 충분한 대책을 세워 이용자 생활 환경에 대한 만전을 기한다.
9. 건물 외 나무 조경을 관리 한다.
10. 년 1회 이상 실내 환경 개선 사업을 실시 한다.

### 제 37 조 ( 생활상담 )

1. 센터는 이용자가 센터에서의 적응도를 높이기 위하여 생활전반에 관한 모든 문제에 대하여 필요한 상담을 하여야 한다.
2. 이용자 요구사항이 있을 경우, 보고체계를 통하여 센터장의 허가를 통하여 제공할 수 있다.
3. 이용자의 생활 상담내용은 일지 등을 통하여 그 기록을 작성/보관하여야 한다.
4. 모든 이용자를 대상으로 정기적으로 분기에 1회씩 상담을 실시 한다.  
(단, 상담이 불가능한 어르신은 관찰 상담 일지를 작성하여 어르신께서 불편하지 않도록 한다.)
5. 응급상황 발생시 보호자와 전화상담을 실시하여 어르신의 상황을 교류한다.
6. 반기별 1회 이상 보호자 간담회를 실시 하여 보호자의 의견을 청취 하여 운영에 반영 한다.

### 제 38 조 ( 화재 및 안전사고 예방 서비스 )

센터장은 공동 생활시설에서 예측되는 화재 및 안전사고의 미연 방지를 위하여 최선의 능력을 경주하고 다음 사항을 준수하도록 하여야 한다.

1. 이용자 및 직원에 대한 계절에 따른 안전교육 실시
2. 온방 관리여부 수시 점검 실시
3. 차량 정비 점검 등 각종 시설물 및 물품관리 철저

4. 시설내 비상구, 유도등 관리를 통하여 이용자가 항상 인지 할 수 있도록 함
5. 야간시 시설내 안전장치를 설치 하여 이용자 안전확보를 기함.
6. 화장실 및 이동 동선에 물기를 제거 하여 안전(낙상)사고를 예방
7. 재난 상황 훈련을 반기별 1회를 실시 할 때 어르신 과 함께 하여 어른에게도 응급 상황시 신속한 대피를 할 수 있도록 함.
8. 소방관리는 관리소를 통하여 월 1회 소방 시설에 대한 정기점검을 실시 하고  
년 1회 이상 작동 기능 점검을 실시 하여 소방 시설물 유지를 할 수 있도록 한다.
9. 전기안전관리는 관리소를 통하여 년 1회 정기 점검을 실시 함.
10. 화재 및 안전사고 예방을 위한 비상연락 체계도 설치 운영 등

#### 제 39 조 ( 장기간 부재 )

병원 입원 등의 사유로 장기간 부재를 할 경우 부재사유를 파악 검토하여 이용자 및 그 보호자와 상의 하여 방법에 대하여 협의하여야 한다.

#### 제 40 조 (비용 부담)

1. 건강 검진 및 감염병 관리를 위한 검사는 센터에서 부담 하여 이용자 어르신께서 건강 하게 생활 할 수 있도록 한다.
2. 안전과 관련된 비용은 전적으로 센터에서 부담 한다.
3. 이용자 어르신에게 필요한 생필품은 센터에서 부담을 하지만 개인적 요구로 인한 사항은 개인이 부담 할 수도 있다.
4. 식사 제공에 있어 식사 직전에 어르신께서 개인적 입맛에 맞는 외부 음식이 드시고 싶을 때에는 어르신 께서 부담을 할 수 있다.
5. 기저귀에 관련한 비용은 전적으로 보호자가 부담을 한다.
6. 「제5장 서비스의 제공 내용과 그 비용 부담」의 「제24조 건강관리」, 「제25조 치료 및 응급사항」에 의하여 병원 입원에 따른 병원에서 발생 되는 치료비는 전액 이용자 및 보호자가 부담 하고, 119이외 응급 이송 서비스를 이용 할 때 에도 이용자 및 보호자가 부담을 한다. 또한 이용 중 건강 관리를 위해 필요로 하는 의약품은 전액 이용자 및 보호자가 부담을 한다.

## 제6장 특별한 보호 서비스 기준과 비용

#### 제 41 조 (특별한 보호 서비스 기준과 내용에 관한 사항)

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항은 다음의 각호와 같다.

1. 이용어르신의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준
  - 1) 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
    - 센터 이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
    - 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우등
  - 2) 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.
  - 3) 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
  - 4) 주간보호실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 이용 어르신에게 피해가 예상될 경우 그 사안을 본인 또는 가족을 통해 전달할 수 있다.
  - 5) 비 대체성의 범위는 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 침대 난간, 휠체어 식판, 출입문 통제 등이다.

## 제7장 의료서비스의 구체적인 처리절차

#### 제 42 조 (의료서비스의 구체적인 처리절차)

의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 간호(조무)사의 활동사항
  - 1) 간호(조무)사는 매일 이용어르신의 건강상태를 점검하고 건강관리 기록부를 작성하여 보관한다.
  - 2) 이용어르신의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당등 이용 자의 건강 관리에 필요한 정보를 기록하여 이용어르신의 병원진료 시 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.
  - 3) 간호(조무)사는 이용어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.

- 4) 간호(조무)사는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약 의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

## 2. 병원진료에 관한 사항

- 1) 이용어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 한다.

### 2) 정기 병원진료 시 처리절차

- ① 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- ② 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 상담을 실시한다.
- ③ 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

### 3) 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

- ① 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조 한다.
- ② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

### 4) 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- ① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과..등등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행 할 수 없을 경우 직원이 동행 하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인 부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
- ② 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

## 3. 전원조치에 대한 사항

- 1) 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 센터은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.
- 2) 기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 센터장과 협의하여 전원 할 수 있다.

## 제8장 시설물 사용상의 주의사항

### 제 43 조 ( 시설물의 사용 및 주의사항 )

이용자는 시설에서 갖추어진 모든 시설물을 자유롭게 사용할 수 있다.

단, 위험요인이 있는 시설물의 경우 센터장의 허가 하에서 직원의 도움하에 사용하도록 한다.

1. 센터는 이용자가 시설물을 사용함에 있어 사용방법 등을 알 수 있게 교육 및 부착물을 통한 사용안내를 하여야 한다.
2. 교육 등의 방식으로 이용자가 사용할 수 없을 경우 직원이 안전하게 사용함을 도와야 한다.
3. 센터는 이용자가 사용하게 되는 시설물의 사용에 위험요인이 있는 것은 위험표지판 등을 부착하여 알 수 있게 하여야 한다.
4. 기타 이용자가 시설물을 안전하고 편안하게 사용할 수 있도록 노력하여야 한다.

## 제9장 서비스 제공자의 배상책임 • 면책범위

### 제44조 (배상책임 보험가입)

직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입 한다.

### 제45조 (배상책임 및 면책범위)

- ① 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.
- ② 이용자나 보호자는 이용자의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
  1. 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
  2. 이용자가 임의로 외출이나 외박하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  3. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  4. 이용자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

### 제46조(시설물 사용상 주의)

- ① 이용자의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 이용자는 센터에서 휴기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.
- ③ 이용자 및 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야

한다.

④ 센터 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회 대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다.

## 제10장 기 타

### 제 47 조 ( 의무통지사항 )

1. 센터는 서비스 제공에 있어 변경 또는 응급상황이 발생하였을 경우 신속하게 이용자 및 그 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 이용자 및 그 보호자는 제 1항의 이유로 통지를 신속하게 하기 위하여 주소 및 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 한정치산등의 사유로 보호임무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 시설에게 그 내용을 통지하여야 한다.
3. 센터는 보호자에게 연락이 취하여지지 않을 경우 그 지인 및 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
4. 이용자의 상태변화 등 서비스 변경사유가 발생할 경우 장기요양등급변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
5. 기타 서비스를 제공함에 필요하다고 판단되는 사항은 통지하여야 한다.

### 제 48 조 ( 개인정보 보호의무 )

1. 센터는 이용자의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
2. 장기요양서비스 제공에 필요한 개인정보자료의 활용은 개인정보 활용동의서를 통하여 관련업무를 처리할 수 있다.
3. 기타 자세한 내용은 개인정보 규정에 따른다.

### 제 49 조 ( 규정외의 조항 )

1. 본 규정에서 언급되지 아니한 내용에 대하여서는 센터와 이용자 및 그 보호자의 상호 성실한 협의를 통하여 처리하도록 한다.

## 부 칙

본 규정은 발령한 날로부터 시행한다.