이용자 관리 규정

천사재가복지센터

천사재가복지센터 이용자 관리 규정

제1장 총칙

제1조(이용자 모집 및 홍보) 천사재가복지센터의 각 서비스의 이용자를 모집하고 홍보함에 있어 온·오프라인의 방법을 각 호와 같이 실시하고, 제1조의 종별에 따라 서비스의 차이는 있으나 각 분야의 서비스가 서로 연계될 수 있도록 홍보하며, 기타 자세한 사항은 연간 사업계획서에 따른다.

1. 오프라인을 통한 이용자의 모집 및 홍보

① 관공서 및 지역 연계를 통한 이용자의 모집 및 홍보

· 구청 해당부서를 통한 홍보(재가노인지원서비스)

· 희망복지지원단을 통한 사례 발굴 및 모집(재가노인지원서비스)

· 주민센터 사회복지담당자를 통한 모집 및 홍보(재가노인지원서비스)

· 지역 내 복지관을 통한 모집 및 홍보

· 병원 연계를 통한 이용자의 모집 및 홍보

② 홍보물을 통한 이용자의 모집 및 홍보

· 리플릿·소식지 등의 발간 및 발송을 통한 홍보

· 신문 등 외부매체 기사를 통한 간접홍보

· 지역 게시판에 홍보물 부착을 통한 모집 및 홍보

· 관공서에 홍보물 비치

③ 인력을 통한 이용자의 모집 및 홍보

· 각 서비스 대상자 정기 모니터링을 통한 홍보

· 이용자 및 보호자 간담회 등을 통한 홍보

· 운영위원회를 통한 홍보

· 요양보호사 간담회를 통한 모집 및 홍보

· 자원봉사자 및 후원자를 통한 모집 및 홍보

· 직원 교육을 통한 모집 및 홍보

2. 온라인을 통한 이용자의 모집 및 홍보

① 장기요양 홈페이지를 통한 모집 및 홍보

② 기관 홈페이지를 통한 모집 및 홍보

③ 기관 SNS를 통한 모집 및 홍보(밴드 및 단체대화)

④ 유료 광고 사이트를 통한 모집 및 홍보

제2장 이용 계약에 관한 사항

제3조(이용계약기간) 계약기간은 계약서에 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않은 경우 1년 단위로 서비스를 제공한다. 이용자나 가족이 원할 경우 협의를 통해 연장할 수 있다. (장기 요양은 등급 인정유효기간으로 갈음)

제4조(계약목적) 계약목적은 요양보호서비스를 효과적으로 제공하는데 필요한 사항을 상호 협의하에 정하여 적정한 서비스를 제공하는데 그 목적이 있다. 본 계약이 정한 각종 서비스를 제공하는 것을 준수함을 약정하고 입소자(보호자)는 이것에 대하여 이 계약이 정하는 것을 승인하고 필요한 비용을 시설에 지불할 것이며 본 계약이 정한 각종 조항을 성실히 준수할 것을 약정하며, 건축물·가구·기타 조작물과 부지와 더불어 식당, 욕실, 휴게실, 물리치료실, 기타 공동 서비스 시설에 대하여 이용자는 시설의 지시에 따라 다른 이용자와 같이 공용으로 사용하기 위한 것이다.

제5조(이용료 및 기타 비용) 이용료 및 기타 비용에 관한 사항은 장기 요양 급여 수가 기준을 따른다. 다만 기타 비용은 가족의 동의를 얻어 협의하에 수납한다.

① 급여비용은 급여 유형별 건강보험공단의 해당연도 수가표를 따르며 본인부담금은 일반은 15%, 경감 9%, 경감 6%, 수급권자는 발생하지 않는다.

② 비급여 항목은 급식비, 간식비, 이・미용 서비스비, 문화생활비, 특실 이용료, 원거리 교통비 중 급식비와 간식비만을 비용 처리하여 수납한다. 비급여의 산정은 기관의 사정과 물가 변동을 반영하여 사전에 고지한다.

③ 급여항목과 비급여 항목의 비용은 익월 10일 이내에 급여명세서에 일계산하여 발송하여 계좌 입금하도록 한다.

제6조(신원인수인의 권리 · 의무) 이용자는 표준 약관 제3조(급여범위)에 따른 서비스 계약 이용 시 대리인(보호자)를 지정하여야 하며, 이용자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 표준 약관 제5조(계약자 의무)에 준하는 각호의 권리와 의무를 가진다.

① 신원인수인의 권리

1. 서비스 이용 당사자의 상태에 대해 알 권리
2. 서비스 제공 내용에 대해 알 권리
3. 서비스 제공 계약에 따른 권리 주장

4. 서비스 이용 당사자의 상태변화에 따른 서비스 변경 요청의 권리

② 신원인수인의 의무

1. 서비스 전 이용자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 서비스 제공에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 할 의무

2. 서비스 당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공하고 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공할 의무

3. 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지의 의무

4. 이용자의 월 이용료 등 서비스 비용을 부담할 의무

5. 서비스 이용자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무

제7조(계약의 해제) 계약은 다음의 각 호에 해당하는 경우 해제할 수 있다.

1. 이용자가 사망하거나 계약 해제를 요구할 때, 다만 해제의 통지는 10일 전에 하여야 한다.

2. 시설이 장기 요양서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 갑에게 통지할 때, 다만 해제의 통지는 10일 전에 하여야 한다.

3. 이용자가 본인 부담금을 2개월 이상 체납하였을 경우

4. 10일 이상의 병원 입원 또는 시설 입소

5. 이용자와 신원 인수인이 허위정보를 제공하였을 경우, 또는 이용자의 문제행동 등과 같이 다른 입소자나 시설에 피해를 끼칠 우려가 있을 경우

제8조(계약서류) ① 이용자는 이용계약서를 작성하되 다음 각 항의 서류를 첨부하여야 한다.

1. 주민등록등본 1부

2. 수급자증명원 1부

3. 등급인정서 사본 1부

4. 표준장기이용계획서 사본 1부

제9조(이용계약자, 당사자의 의무) 서비스 제공자와 서비스 이용자 보호자 간 다음 각 호를 포함한 별도의 이용 계약서를 체결한다.

① 서비스 제공자의 의무

1. 서비스 이용자의 안전한 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무(단, 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)

2. 서비스 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

3. 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무
② 이용자의 의무
1. 월 이용료 납부 의무
2. 재가서비스의 원칙 및 업무범위를 준수할 의무
3 기타 기관 규칙 이행 의무
③ 보호자의 의무
1. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
2. 이용자의 월 이용료 등 비용 부담 의무
3. 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
5. 이용자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임의무
6. 재가방문 서비스의 경우 서비스 제한 준수 의무

제4장 서비스 내역 및 비용 부담에 관한 사항

제10조(시설의 관리운영) ① 시설은 시설장 기타 다른 직원을 배치하고 이용자의 일생생활에 필요한 제반 업무를 처리함과 동시에 건물 및 부대시설의 유지관리를 하도록 한다.
② 시설의 운영 관리 내용에 대하여는 시설이 수시로 고지하는 바에 의하여 이용자는 이를 따라야 한다.

제11조(서비스내용 및 비용) ①시설은 이용자의 정신적 안정과 건강증진을 위하여 취미, 교양, 치료 프로그램 및 오락 프로그램을 제공하며 시설은 이용자가 요청하는 생활 전반과 인간관계 등 각종 이용 상의 문제를 상담, 조언하는 서비스를 제공한다. 서비스 제공 시 실비를 요하는 프로그램의 경우 신원인수인 또는 보호자와의 협의 후 프로그램을 실시하고 별도의 비용을 청구한다.
② 시설은 이용자의 건강 상태를 파악하기 위하여 촉탁 의사를 통한 월 2회 이상의 진료와 간호사, 요양보호사 등을 배치하여 필요한 건강 상담 및 건강조사를 실시한다.
③ 급여항목과 비급여 항목의 비용 및 기타 별도의 비용은 익월 15일 이내에 급여명세서에 일 계산하여 발송하여 계좌 입금하도록 한다.

제12조(의료를 필요로 하는 경우의 구체적 절차) ① 이용자가 병이나 부상한 경우 또는 시설이 정한 의사의 진단에 의해 치료를 필요로 하는 때는 약물치료의 요양 또는 물리치료 등 시설 자체의 가능한 치료는 시설장의 책임하에 실시하기로 하고 중환자 또는 수술을 요하는 질환일 경우는 입소인 및 신원인수인과의 상담을 통해 신원인수인의 책임 하에 시설의 지정 병원 또는 각자의 선택에 의한 기타 의료시설 등에서 치료를 받도록 해야 한다.
② 이용자의 치료를 위한 병원 이용 및 기타 의료시설의 비용은 이용자의 부담하도록 한다.
③ 응급상황에서는 병원 응급실로 후송 후 보호자에게 연락하여 사후 조치한다.

제13조(서비스의 내용 및 비용부담) ① 노인장기요양보험법에 따라 이용자의 일상생활에 필요한 장기요양서비스를 제공한다.
② 장기요양인정서 상의 급여종류와 내용의 범위 내에서 표준장기요양계획서를 참고하여 서비스를 제공한다.
③ 비급여 항목의 비용에 대해서는 이용자 및 신원인수인이 부담한다.
④ 방문요양 서비스는 공단 청구금액의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하되, 경감대상자는 비율에 따라 감액하고 국민 기초생활 수급자는 전액 무료로 한다.
⑤ 재가노인지원서비스의 경우는 노인보건복지사업 지침에 따른다.
⑥ 급여비용 중 본인부담액과 등급별 급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 이용자가 부담한다.
⑦ 방문요양 종류는 다음 각 호와 같다.
1. 신체활동 지원 서비스
2. 취사, 생필품 구입, 청소, 세탁 등 일상 가사지원 서비스
3. 기초건강관리지원 서비스
4. 일상생활지원 서비스
5. 상담지원 서비스
6. 여가지원 서비스
⑧ 재가노인지원서비스 종류는 다음 각 호와 같다.
1. 사례관리 서비스
2. 일상생활지원 서비스
3. 정서지원 서비스
4. 상담 및 지원 서비스
5. 후원물품 지원 서비스

제5장 시설물 사용상의 주의 및 제한

제15조(원상회복 의무) 이용자 또는 이용자의 신원인수인은 시설 및 그 비품에 대하여 이용자로 인하여 발생한 오손, 파손 또는 별실 했을 때는 곧 자기 비용으로 원상 회복하거나 시설이 정하는 대가를 지불해야 한다.

제16조(사용상의 주의) 이용자는 공용부분 외 이용방법 등에 관하여 시설의 관리 지침에 따라 선량한 관리자로서의 주의를 갖고 이용하여야 한다.

제17조(용도의 제한) 이용자는 공용부분을 시설 및 다른 이용자가 용인하기 어려운 목적으로 이용해서는 안 된다.

제18조(동물사육의 금지) 이용자는 부지 내에 있어서 작은 새 및 물고기 이외의 동물을 사육해서는 안 된다.

제6장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

제19조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차) ① 장기요양급여는 수가기준을 따르고, 그 외 기타 비용에 대한 변경은 운영위원회의 의견을 청취하여 시설장이 정하며 이용자 및 신원인수인의 동의하에 변경한다.

② 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 등급이나 본인부담률이 변경되었을 경우
2. 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
3. 이용계약서 상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
4. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제7장 서비스 제공자의 면책범위에 관한 사항

제20조(배상책임) ① 시설은 서비스 실시 중에 시설(종사자)의 귀책사유로 인해 발생한 이용자의 손해에 대해 배상한다.

1. 수급자의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위.
2. 수급자에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위.

3. 자신의 보호·감독을 받는 수급자를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위. 또한 이용자가 시설에 손해를 끼친 경우에도 같다. 다만 천재지변, 제3자, 본인의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 책임을 지지 아니한다.

② 이용자가 손해배상을 하지 않을 시는 보호자(신원인수인)가 대신 배상한다.

③ 기관은 손해배상책임보험에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.

제21조(면책범위) 제20조의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 경우 시설은 배상책임을 지지 아니한다.

1. 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
2. 이용자의 중대한 과실로 발생한 손해
3. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
4. 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
5. 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련 규정에 의한다.

제8장 교육 및 안전보건

제23조(직원교육) 직원은 시설에서 실시하는 제반 교육을 성실히 참가하여 이수하여야 한다.

제24조(안전보건교육)

1. 시설은 직원의 안전 및 보건을 위하여 정기적으로 안전보건교육을 실시한다.
2. 시설은 신규직원을 채용할 때와 근로내용을 변경할 때에 당해 업무와 관계되는 안전보건교육을 실시한다.

제25조(안전 및 보건의 이행) ① 시설은 근로상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 환경의 방지와 직원의 건강 증진을 위해 필요한 조치를 강구한다.

② 직원은 안전, 보건에 관한 제 규정을 준수하며 안전, 보건시설의 보존 및 재해방지에 최선을 다해야 한다.

제26조(안전 보건상의 의무) 직원은 안전 및 보건상의 다음 각 호 사항을 준수하여야 한다.

1. 정리정돈은 생활화하고 재해예방에 노력할 것
2. 동력전달장치 기타 기계, 기구의 조작은 담당자 또는 책임자 이외에는 하지 말 것

3. 지정장소 이외에는 화기사용 또는 흡연하지 말 것
4. 통제구역에는 허가 없이 출입하지 말 것
5. 요양과 질병 후의 취업은 시설장 또는 의사의 지시 에 따를 것
6. 업무상 필요한 근무복 및 각종 패찰은 정확히 부착할 것
7. 정하여진 작업절차를 임의로 변경하지 말 것
8. 기계의 조정, 주유, 청소 시에는 기계가 완전히 정지된 후에 실시할 것
9. 안전장치에 이상이 발견되면 즉시 상사에게 보고할 것

제27조(건강진단) 기관은 직원에 대하여 다음 각 호의 건강진단을 실시한다.
1. 기관은 신규채용 시 채용 건강검진을 실시한다.
2. 직원은 연 1회 건강검진을 실시하고 그 결과를 기관에 제출한다.
3. 직원은 정당한 이유 없이 1·2항의 건강검진을 거부하지 못한다.
4. 시설은 건강검진 경과 건강 요보호자에게 요양의 권유, 전환배치, 일정 기간 취업금지 등의 건강보호에 대한 필요한 조치를 할 수 있다.

제28조(근골격계 질환 및 감염예방) ① 기관은 직원의 근골격계 질환 및 감염 예방을 위해 연간 교육계획을 수립하고 연 1회 이상 교육을 실시한다.
② 기관은 연 1회 이상 산업안전보건 공단의 자료를 활용하여 직원의 근골격계 질환 예방을 위한 점검표를 작성하고 분석한다.
③ 근골격계 조사 결과 사회복지사와 간호사는 근무환경개선 대책을 수립하여 센터 내에서 실시할 개선사항을 결정하고 전 요양보호사에게 알린다.
④ 개선을 수행해야 할 사회복지사는 근무환경개선 결과 및 추진경과를 연 1회 이상 시설장에게 통보한다.
⑤ 시설장은 작업환경개선 결과 및 추진경과를 게시하거나 해당 요양보호사에게 알려주어야 한다.
⑥ 업무 중 발생한 근골격계 질환에 대해서는 산업안전보건법에 따른다.

제29조(재해보상) 시설은 직원의 업무상 재해에 대해서는 관계법령에 따라 재해보상을 실시하나, 업무 외 재해에 대하여는 보상하지 아니함을 원칙으로 한다.

제30조(인권보호 등을 위한 노력의무) ① 시설장, 종사자, 자원봉사자 등을 비롯한 시설의 모든 관계자는 수급자 또는 보호자 등에 대하여 인권침해·학대 또는 성희롱을 하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.
② 시설장, 상급자, 직원은 직장 내에서 성희롱을 하여서는 아니 된다.

제31조(예방교육) 시설장은 직원 또는 수급자(보호자)와 관련한 인권 보호·학대 예방 및 성희롱의 금지를 위하여 연 1회 이상 관련 교육을 실시한다.

제32조(인권침해·학대 및 성희롱 발생 시 조치) ① 시설은 직원 또는 수급자(보호자) 등에 대한 인권침해나 학대 및 성희롱 발생이 확인된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 그밖에 이에 준하는 조치를 취하여야 한다.

② 시설은 전항과 관련하여 피해 주장이 제기되었을 때에는 그 주장을 제기한 수급자(보호자) 또는 근로자에게 불이익을 받지 않도록 노력하여야 한다.

③ 시설은 직장 내 성희롱과 관련하여 그 근로 피해자에게 해고 그 밖의 불이익한 조치를 취하여서는 아니 된다.

④ 그 밖의 사항에 관하여는 시설에서 정한 관련 규정 또는 지침에 의한다.