연지어르신복지센터 이용자 서비스 이용지침

제 1장 총 칙

제 1조 (목적) 본 지침은 구립연지어르신복지센터(이하"센터"이라 한다)의 이용자가 본 센터에서 제공되는 서비스를 이용함에 있어 필요한 제반사항을 정하여 적극적인 이용을 지원할 수 있도록 함에 그 목적을 둔다.

제 2조 (적용 범위) 본 지침은 센터 서비스 이용에 한하여 적용된다. 센터 서비스 이용에 있어 관련 법령과 정관, 규정에서 정하는 경우를 제외하고는 본 지침에 의거하고, 그 외 필요에 따른 사항은 센터장이 정한다.

제 3조 (소재지 및 연락처) 본 센터 소재지는 서울특별시 강서구 화곡로58길 30-7에 둔다. 본 센터의 온라인 홈페이지는 www.yjsenior.or.kr 이며, 유선연락처는 02-2605-7501~2로 연락할 수 있다.

제 2장 이용자

제 4조 (이용대상) 본 센터의 이용대상은 아래에 해당되는 자로 한다.
① 강서구 내 거주자 만 60세 이상인 사람으로 한다. 단, 일부 사업에 국한되어 별도의 이용자격을 부여할 수 있다.
② 부부회원인 경우는 배우자 중 한명이 회원의 자격에 적합하면 회원의 자격을 부여한다.
③ 그 외 본 센터의 서비스가 필요한 자의 경우는 센터장의 결정 하에 서비스를 제공할 수 있다.
1. 노인사회활동지원사업의 경우, 서울시 거주 만 65세 이상인 자로 한다. 단, 국민기초생활보장법에 의한 수급자, 정부부처 추진 일자리사업 참여자, 국민건강보험 직장가입자, 장기요양보험 등급판정자는 이용 대상에서 제외된다.

제 5조 (이용자격) 본 센터의 이용자격은 복지관 이용절차에 따라 회원가입을 한 뒤 회원증을 발급받은 자로서 본 센터의 이용과 관련한 준수사항을 지키고자 관련 동의서에 서약한 자로 한다.

제 6조 (이용모집) 본 센터의 서비스 이용모집과 관련한 정보제공 방법은 아래와 같다.
① 본 센터 홈페이지(www.yjsenior.or.kr)에 기관 정보, 프로그램 및 서비스 이용에 대한 정보를 제공한다.
② 본 센터 이용 안내지 등을 통해 기관 정보, 프로그램 및 서비스 이용에 대한 정보를 제공한다.
③ 지역신문, 방송 등을 통해 본 복지관의 다양한 활동 및 서비스에 대한 정보를 제공한다.
④ 그 외 센터장의 필요로 따라 다양한 모집과 관련한 홍보 매체를 활용할 수 있다.

제 7조 (이용절차 및 방법) 본 센터를 이용하기 위한 절차 및 방법은 아래와 같다.

① 본 센터에서 진행되는 서비스, 이용 자격 및 절차 등의 정보를 초기 상담을 통해 제공 받는다.

② 센터 회원가입에 필요한 구비서류를 준비하여 제출하여야 구비서류는 아래와 같다.

1. 신분증(주민등록증, 자동차운전면허증 등) 1부.
2. 국민기초생활 수급권자의 경우, 신분증(주민등록증, 자동차운전면허증 등) 1부, 수급자증명서 또는 의료급여증 1부.

③ 회원가입 이후에 본 센터 회원임을 증명하는 회원증을 발급받는다.

④ 회원증 발급과 동시에 본 센터에서 준수하여야 하는 개인정보수집 및 활용 동의서, 본 센터 서비스 이용과 관련한 지침에 대한 정보를 제공받으며 준수에 대한 서약서에 서명을 한다.

⑤ 신입회원 오리엔테이션교육을 통해 충분히 센터 이용정보 및 이용문화에 숙지할 수 있도록 참석한다.

⑥ 본 센터 서비스 이용 이후, 이용하는 서비스에 대한 다양한 욕구 조사를 통해 서비스에 대한 의사권을 발휘할 수 있도록 한다.

제 3장 이용자 권리 및 의무

제 8조 (이용자의 권리) 본 센터의 이용자는 서비스를 이용함에 있어 인권 보호 및 존중과 이용자의 의사 존중을 최우선으로 하며 이용자의 서비스 이용에 있어서의 아래와 같은 권리를 가진다.

① 존엄한 존재로 대우받을 권리를 지니며 독립적인 인격체로서 존중받을 권리를 지닌다.

② 서비스 이용에 대해 성별, 장애, 인종, 종교, 문화, 언어, 정치적 신념 등을 이유로 차별이나 불이익을 받지 않을 권리를 지닌다.

③ 센터에서는 이용자가 최선의 서비스를 제공 받을 수 있도록 센터에서 진행되는 다양한 사업에 대해 이용안내지, 홈페이지, 관내 게시판, 기관 홍보물 등을 통해 서비스 선택에 필요한 충분한 정보를 제공받을 권리를 지닌다.

④ 의사참여 및 자기 결정을 행사할 권리를 가지며 센터에서 진행되는 다양한 서비스에 대해 아래와 같이 의사참여를 할 수 있는 권리를 지닌다.

1. 센터 홈페이지 [연지게시판], [Q&A], [연지어르신 소통방]을 통하여 서비스 이용에 대한 의사 과정에 참여할 수 있다.
2. 센터 [소리함]을 통해 시설운영, 서비스 이용 및 개선에 대한 의사 과정에 참여할 수 있다.
3. 센터 이용자 간담회를 통해 시설운영, 서비스 이용 및 개선에 대한 의사과정에 참여할 수 있다.
4. 센터 신입회원 오리엔테이션을 통해 서비스 이용 및 욕구에 대한 의사 과정에 참여할 수 있다.
5. 이용자가 제안하거나 필요한 안건에 대해 이용회원 포커스그룹 간담회를 통해 관련한 의사 과정에 참여할 수 있다.
6. 신입회원 욕구조사 시, 서비스 이용과 관련한 욕구에 대한 의사를 참여할 수 있다.
7. 센터 서비스 이용 만족도 조사 시, 이용하는 서비스에 대한 만족도 및 개선사항 등의 의견 개진을 할 수 있다.
8. 본 센터의 서비스 이용이 종료된 이후에도 본 센터 서비스 종료 사유와 본 센터 서비스 개선에 대한 의견을 개진할 수 있다.

⑤ 개인정보 보호 및 비밀보장의 권리를 가지며 이용자는 개인정보 관리자에게 개인정보의 열람, 정정, 삭제를 요청할 수 있는 권리를 지닌다.

제 9조 (이용자 책무) 본 센터의 이용자는 서비스를 이용함에 있어 아래와 같은 책무를 가진다.
① 이용자는 다른 이용자 및 직원의 기본적 인권을 존중할 책무를 가진다.
② 이용자는 기관에서 정한 규정이나 지침에 준수할 책무를 가진다.
③ 이용자는 기관에서 시행하는 의무교육(인권, 개인정보보호, 성희롱 예방 및 성폭력 예방 보호, 시설안전 관리교육 및 훈련 등)에 성실히 참여할 책무를 가진다.
④ 이용자는 기관의 시설물 이용에 있어 안전한 사용이 될 수 있도록 주의의무를 다하여야 할 책무를 가진다.
⑤ 복지관 건물 내에는 금연 구역으로 지정되어 흡연을 할 수 없으며, 음주 및 고성 등의 이용에 피해가 가는 행동은 삼가야 할 책무를 가진다.

제 4장 서비스 제공

제 10조(제공서비스) 본 센터에서 제공되는 서비스는 아래와 같다.
① 상담서비스
일상생활 속에서 발생하는 어르신들의 다양하고 복합적인 문제를 해결하기 위해 상담서비스를 제공하고, 이에 따른 적절한 노인복지정보와 서비스를 제공하여 정서적, 신체적으로 건강하고 활기찬 노후 생활을 할 수 있도록 지원한다.
- 이용상담, 세무상담, 법률상담, 연계상담, 기타상담 등
② 평생교육서비스
어르신들의 평생교육과 사회참여 욕구가 조화롭게 실현될 수 있도록 다양한 여가문화서비스를 제공하여 노년기를 보다 건강하고 활기차게 보낼 수 있도록 지원한다.
- 정보화교육, 교육학습, 취미여가, 자율프로그램, 기타프로그램 등
③ 재가노인복지서비스
재가노인복지서비스를 제공 및 연계함으로써 재가 어르신이 전인적 측면(신체적, 심리적, 사회적, 지성적, 영적)의 안녕을 유지하고 사회구성원으로서 지역사회 내에서 차별 없이 자립적이고 행복한 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- 생활편의 지원사업, 보건의료 지원사업, 결연·후원사업, 특별사업, 정기행사 등
④ 지역복지활성화서비스
경로당을 대상으로 경로당 개별적인 특성과 욕구에 적합한 다양하고 전문적인 서비스를 제공함으로써 경로당이 노인여가복지시설로 긍정적인 기능을 달성하고 이용 어르신들이 건강하고 즐거운 노후생활을 영위할 수 있도록 지원한다.

⑥ 지역협동서비스
지역사회에 기반 한 인적 및 물적 자원을 개발 및 연계하여 노인복지서비스의 질적 향상을 도모하고, 사회참여 기회를 제공하여 삶의 질을 향상시키고, 나아가 건전한 나눔문화를 활성화한다.
- 노인자원봉사, 일반자원봉사, 후원 등
⑦ 노인사회활동지원서비스
어르신에게 활기차고 건강한 노후생활을 영위할 수 있도록 다양한 일자리 및 사회활동을 지원하여 노인복지 향상에 기여한다.

⑧ 기능회복서비스
노인에게 빈번한 만성질환 관리와 합병증 예방을 위해 기초 의료서비스 및 물리치료를 제공하고 신체재활을 도우며 각종 전문 검사 및 지역의료자원 연계 등을 통해 자가 건강관리 능력을 강화하는 통합 의료서비스를 제공한다.

제 11조(이용시간) 복지관의 이용시간은 다음과 같다. 단, 센터장은 필요하다고 인정하는 때에는 이용시간을 변경할 수 있다.
① 센터의 이용시간은 월요일에서 금요일까지 매일 09시에서 18시까지로 한다.
② 복지관의 공휴일은 관공서의 공휴일에 의거하며 이를 준용한다.
③ 시설운영을 위한 임시휴관이 이루어질 경우에는 이용자에게 사전 2주 전에 공지하여 이용에 불편함이 발생되지 않도록 한다.

제 5장 비용수납

제 12조(이용료) 센터의 이용료는 무료를 원칙으로 한다.

① 센터의 이용료는 무료를 원칙으로 하며, 필요한 경우 실비를 이용자부담으로 할 수 있다. 단, 국민기초생활수급자 및 국가유공자 중 의료보호를 받는 자의 경우 전액 무료로 할 수 있다.

②이 외 이 기관의 서비스가 필요하다고 인정되나 생활 여건상의 이용이 어려운 자의 경우 센터장의 결정하에 무료로 이용할 수 있다.

제 6장 이용책임

제 13조(서비스 충실) 본 센터는 제공되는 모든 서비스에 대해 충실히 제공할 책임을 지닌다. 이용자가 희망하는 서비스가 없을 시에는 이용자가 희망하는 유사서비스에 대한 정보를 제공할 수 있도록 한다.

제 16조(정보공개) 본 센터의 서비스 이용모집과 관련한 정보제공을 위한 공개는 아래와 같다.
① 본 센터 홈페이지(www.yjsenior.or.kr)를 통해 센터 현황, 주요 사업, 예산 및 결산, 후원금의 관리 등의 회계 전반을 공개한다. 더불어 이용자 및 지역주민이 참여할 수 있는 시설대, 및 시설 견학 정보를 공개한다.
② 본 센터 이용 안내지 등을 통해 기관 정보, 기관 주요 행사, 센터 서비스 이용에 대한 정보를 공개 한다.
③ 본 센터 게시판을 통해 주요 행사, 센터 운영 및 휴관 정보, 이용자 서비스 운영에 있어 필요한 정보를 공개하여 서비스 이용에 차질이 없도록 한다.
④ 이용자 고충 및 민원 발생 시, 조치결과에 대한 정보를 접수일 15일 이내에 공개 한다.
⑤ 이용자 고충 및 민원 발생 시, '연지어르신복지센터 이용자 고충 민원 처리지침'에 따라 신속하게

처리될 수 있도록 한다.

제 17조(시설배상책임) 본 센터 시설 및 서비스 이용과 관련하여 발생될 수 있는 각종 사고나 분쟁에 있어 센터에서는 시설배상책임보험을 매년 가입하여 이용자의 신체적·경제적 손실을 최소화 한다.
① 시설배상책임은 [붙임2. 시설 배상책임보험 현황]에 의거하며 센터 운영에 따라 변동가능할 수 있다.

제 18조(개인정보 준수) 본 센터는 회원가입 및 상담, 이용 안내, 각종 서비스의 원활한 제공을 위해 개인 정보를 수집하고 있으며 '개인정보보호 및 처리지침'을 기본적으로 준용한다.
① 개인 정보수집 및 처리의 책임은 센터장으로 하며 처리 담당 직원은 팀장으로 한다.
② 개인정보 보유기간은 회원 정보 변경 또는 회원 탈퇴 시까지 보존한다. 단, 일시적인 서비스와 프로그램 이용에 따른 부득이한 개인정보 추가수집 시 개인정보의 수집 및 이용목적이 달성되면 지체 없이 파기 한다.
③ 개인정보 열림 청구 시, 개인정보 보호법 제 35조에 따른 개인정보의 열람 청구를 할 수 있으며 본 센터에서는 정보 주체의 개인정보 열람 청구가 신속하게 처리될 수 있도록 노력한다.
④ 개인정보의 제 3자 제공 시, 정보 주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보 보호법 제 17조 및 제 18조에 해당 되는 경우에만 제공할 수 있다.
⑤ 이용자의 개인정보 외부 유출은 공문을 통해서 이루어질 수 있도록 한다.

제 19조(안전 및 보건) 본 센터는 이용자의 안전과 보건관리를 위하여 최선을 다하여야 한다.
① 본 센터에서는 연 1회 화재, 지진에 대한 직원 및 어르신들을 대상으로 응급상황에 대한 예방 교육을 실시하도록 한다.
② 본 센터에서는 연 1회 식중독 예방 및 관리에 대한 직원 및 어르신들을 대상으로 교육을 실시하고 식중독 예방과 관련한 준수사항을 지키도록 한다.
③ 정수기 안전점검과 청결관리를 수시로 체크하며 매분기별 필터관리를 통해 위생관리에 만전을 기하고 이상 발생 시 즉각 보고 후 신속하게 처리한다.
④ 센터 청결관리와 시설관리에 있어 직원 및 이용자들의 의견을 경청하고 수용하여 보다 쾌적한 생활을 할 수 있는 복지관 환경을 모색한다.
⑤ 시설물 보수발생시 즉각적으로 연계하여 보수에 만전을 기하고 부득이하게 문제 발생 시 즉각 보고하는 것으로 한다.
⑥ 본 센터에서는 시설물에 대한 안전관리를 법령이 정한 사회복지사업법 제 34조 3항에 의거하여 정기적으로 점검한다.

제 20조(응급상황 발생) 본 센터에서는 서비스 이용 시, 응급상황이 발생하는 경우 아래와 같은 절차를 수행하여 응급상황에 신속히 조치할 수 있도록 한다.
① 갑작스러운 발병이나 질병의 약화 및 사고로 인해 위급한 상황이 발생할 경우에는 다음 각 항의 절차에 따라 이행한다.
1. 물리치료사는 환자의 상태를 확인하고 , 응급조치를 실시하고 119호출, 자체 구급차량 이동 등 가장 신속한 방법으로 의료기관을 이용할 수 있도록 조치하는 동시에 가장 신속한 방법으로 의료기관을 이용할 수 있도록 조치하는 동시에 보호자에 게 즉시 연락을 취한다.
2. 이용노인의 응급상황 및 안전사고에 대비하여 긴급조치 후 보호자 연락을 신속하게 취하여야 하며, 사례보고, 의무기록지 등을 참고하여 최선의 방지대책을 수립한다.
3. 이용노인이 넘어졌을 경우 골절, 외상, 뇌출혈 등이 예측될 수 있으므로 의식상태, 통증 유무, 출혈

유무 등을 확인하고 필요한 조치를 취한다.

4. 고령자의 경우 뼈가 약함으로 수발 시 이를 유념하여야 하며, 넘어짐이나 안전사고로 인해 골절이 발생했을 경우 전신을 주의 깊게 관찰하는 등 적절한 조치를 취해야하며, 이동시에는 가급적 골절 부위를 고정 후 이동하도록 한다.

② 갑작스러운 화재 발생의 경우 방화관리 책임자를 선임하여 비상 연락망 및 지위소방대 조직 등 방화관리를 위한 방화관리 종합 계획을 수립하고 이행하여야 하며, 전 종사자를 대상으로 소화요령, 인명대피, 유도요령 등에 대한 소방 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 자연재해, 인적재난, 기타 사회적 요인에 기인하는 재난 발생 시 담당 직원은 관계 기관에 신고 후 이용노인을 비상구를 이용하여 대피시킨다.

2. 대피할 때에는 유도 요원을 동원하여 최대한 침착하게 대피할 수 있도록 하여 이동시 벽돌·유리등 파괴된 건축물 파편으로 인한 안전사고 방지를 위해 이용 노인의 머리를 합판 등으로 보호한다.

3. 지상에 도착하더라도 건물 붕괴에 따른 후폭풍 등을 감안, 견고한 외벽을 따라 대피하되, 건물 높이 2배 이상의 거리로 신속히 벗어난다.

4. 사태수습을 위한 복구 요원이 도착하였을 경우, 사상자 위치를 안내하고 복구 요원의 신속한 진입에 방해가 되지 않도록 한다.

제 21조(보호자 연락 및 의사 반영) 본 센터 서비스를 이용하는 이용자가 스스로 사고나 판단을 할 수 없는 경우에는 보호자를 통한 연락 및 의사 반영을 아래와 같이 하여야 한다.

① 이용자에게 응급(위급)상황이 발생하였을 경우, 보호자를 통해 연락하여 관련 사항을 신속히 안내받을 수 있도록 한다.

② 시설에서 제공하는 서비스에 대해 이용자가 의사결정을 하기 어려운 경우에는 법적 보호자가 대신하여 의사결정을 대신할 수 있다.

제 22조(보호자의 권리) 보호자는 아래와 같은 권리를 가진다.

① 보호자는 부득이한 경우 이용자에게 손실을 입혀 생길 수 있는 사고에 대해 시설 이용자의 상해보험 가입 여부를 확인할 수 있다.

② 이용자에게 응급(위급)상황이 발생되거나 변화가 관찰되었을 경우, 즉시 통보받을 수 있다.

③ 시설에서 제공하는 모든 서비스에 대해 이용자(또는 보호자)는 의견을 제시할 수 있으며 서비스 이용과 관련된 정보를 요청하여 확인 할 수 있다.

④ 시설은 이용자의 생명 또는 신체를 보호하기 위해 긴급을 요하는 경우를 제외하고, 신체적 구속을 하여서는 안되며, 신체적 구속 등을 할 경우에는 '신체구속에 관한 설명서, 경과 관찰기록'에 신체적 구속한 상태 및 시간, 심신상태 및 긴급하게 실시했던 사유를 기록하며 보호자의 요청에 따라 설명 받을 수 있다.

부 칙

1. 본 지침은 센터장이 승인한 날부터 시행한다.
2. 이 지침 시행 당시, 이미 처리된 문서는 이 지침에 의하여 처리된 것으로 본다.