

이용계약에 따른 운영규정 기본준수사항

재정 : 2016년 07월

내 용
본 규정은 (호드림요양원) 요양시설 운영규정에 따른 기본 준수사항임.

이용계약에 따른 운영규정 기본준수사항

1. 입소정원 및 모집방법 등에 관한 사항 (제43조)

(1) 입소정원

시설의 입소 정원은 29명으로 한다.

(2) 이용대상자 및 순위

이용대상은 장기요양판정위원회에서 등급판정을 받은 자 또는 심신허약, 기타 가족 및 보호자의 정상적 보호가 어려운 어르신으로 하며, 이용순위는 다음 각 호와 같다.

① 국민기초생활보장법 수급권자

② 저소득 어르신

③ 일반 어르신

④ 단, 이용기준에 미달되는 자 중 행정관서의 장 또는 장기요양기관 종사자의 추천을 받아 시설장의 결재를 통한 중풍 및 심신허약 어르신의 경우에는 이용할 수 있다.

(3) 모집방법 및 기본업무

모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

① 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보

② 상담-전화, 인터넷 상담 후 방문

③ 전화번호책자, 인터넷 등 게재 홍보

④ 기존 방문계약자의 지인 소개

⑤ 관할 동사무소 및 시청에 의뢰하여 대상자를 모집한다.

2. 입소계약에 관한 사항 (계약기간, 계약목적, 수급자보증금, 월 이용료 기타 비용 부담액, 신원인수인의 권리·의무, 계약의 해지, 수급자 보증금의 반환 등에 관한 사항을 포함하며 자세한 사항은 운영규정 참조)

입소계약에 관한 사항은 계약기간, 계약 목적, 월 이용료, 기타 비용부담액, 계약의 해제, 신원인수인의 의무 등에 관한 사항을 포함한다.

(1) 계약 목적 및 대상자 : 효드림요양원의 원만한 운영을 위하여 계약은 입소자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 입소자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법정대리인으로 계약이 가능하다.

가. 계약을 체결하는 목적은 어르신 입소에 대한 전반적인 사항들을 정확히 명기하여 입소기간, 비용 등의 항목에 있어 시설과 보호자 사이에 상호관리를 보호하고, 분쟁을 사전에 방지함을 목적으로 한다.

나. 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 입소자에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

다. 시설과 입소자, 그리고 보호자가 본 시설에 입소하는 기간동안 생활전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

(2) 계약기간

가. 장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 장기요양인정서 상의 유효기간을 기준으로 하며 장기요양보험 비대상자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에의하여 결정한다.

나. 장기요양인정서에 등록되어 있는 기간내에서, 구체적인 기간은 당사자 간의 합의에 의하며, 계약기간의 변

경도 당사자 간의 합의에 의해 변경 할 수 있다. 최종적으로 결정이 되었을 경우 입소자와 보호자는 입소계약서에 서명하여야 하며, 기타 필요한 서류작성에 협조하여야 한다.

(단, 쌍방 간에 이의가 있을 때 계약만료 전에 계약 변경의 필요성을 상대방에게 알려야 한다.)

다. 시설은 계약기간 만료 1개월 전에 입소자(또는 보호자)에게 재계약 여부를 확인하여야 하며 입소자(또는 보호자)는 이후 15일 이내에 시설에 회신하여야 한다.

라. 다항의 규정에도 불구하고 입소자(또는 보호자)로부터 계약만료 전까지 별도의 회신이 없을 경우 계약은 1년간 자동 연장된다.(단, 시설 정원이나 갑의 장기요양등급이 변경되었을 경우는 그렇지 아니하다.)

마. 계약내용 변경사항(장기요양 인정등급, 장기요양 급여비용, 비급여비용 등) 발생 시 이를 즉시 반영한다.

바. 입소계약(급여제공계약)에는 계약당사자명, 계약기간, 장기요양급여의 종류, 내용, 비용 등 비급여대상 및 항목별 비용 등의 내용을 포함하여야 하며, 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용 포함)등 급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.

사. 계약서 부분 발부 - 입소계약서(급여제공계약서)는 반드시 부분을 발부하여 계약 당사자에게 제공하여야 하며 입소계약서 부분 발부 대장에 발부일 및 수령일, 수령자 이름과 연락처, 수령자 서명 등을 기재하도록 한다. (단, 급여제공계약서 부분에 대한 간인으로 발부 대장을 대신할 수 있다.)

(3) 계약연장

급여제공계약서 상에 명시한 입소기간이 만료되었을 경우 장기요양평가를 통하여 장기요양급여내역을 별도 작성하여 계약기간을 연장할 수 있다.

(4) 계약해제

가. 입소자(또는 보호자)가 계약기간 만료 또는 그 이전에 계약을 해지하고자 할 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일로부터 15일 전에 신청해야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

나. 입소자 수칙이나 계약사항을 위반했을 경우에도 시설장이 정하는 바에 따라 계약을 해지할 수 있으며 구체적인 내용은 시설장이 정한다.

다. 시설이 장기요양서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생할 경우 자동 퇴소 처리한다

1) 입소자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

2) 타입소자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때

3) 입소자의 이용료를 3회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때(단, 시설장은 입소자에게 서면으로 이용료 납부를 최고하고 입소자 또는 보호자가 최고 통지를 받은 날부터 14일까지 이용료를 납부하지 않는 경우

라. 기타 계약해지 사유가 발생할 경우 시설장과 신원인수인간에 협의로 계약을 해지한다.

제46조 (서비스 입소자의 권리 및 의무)

서비스제공자와 서비스입소자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 입소계약서를 체결한다.

(1) 서비스제공자의 의무

가. 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무

나. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

다. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

(2) 수급자의 의무

가. 수급자는 월 이용료 납부 의무

나. 시설 내 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무

다. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

라. 각종 프로그램 참석 의무

마. 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무

바. 기타 시설규칙 이행의 의무를 준수하도록 한다.

사. 입소자(보호자)는 건강관리를 위하여 입소시 1개월 이내의 건강진단서(결핵검사 포함) 및 병력기록을 시설에 제출하여야 하며, 시설은 1년에 1회 이상 감염병에 대한 정기검사로 입소자의 건강관리에 만전을 기한다.

(3) 수급자의 권리

가. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.

나. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.

다. 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.

라. 수급자의 간호와 재활(힐링)서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.

마. 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경 받을 권리가 있다.

바. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.

사. 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

아. 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

(4) 신원인수인의 의무 - **입소자에 대하여 신원인수인을 주계약자로 정하는 것으로 한다.**

가. 신원인수인은 계약체결에 의해 “을”이 “갑”에 대한 채무에 대해서 책임을 져야한다.

나. 입소자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

다. 입소자의 월 이용료 등 입소비용을 부담할 의무가 있다.

라. 인적사항, 신원인수인의 변경, 주소 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

마. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

바. 입소자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

사. 입소자의 외출, 외박은 주 계약자의 동의가 필수이며 시설장의 동의가 있어야 한다.

아. 입소자의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품·집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무 (과실로 인한 시설물 파손 및 비품 등을 훼손했을 때는 보호자의 부담으로 원상복구 합니다)

(5) 신원인수인의 권리

가. 입소자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

나. 입소자는 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.

다. 입소자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.

라. 입소자의 생활 시설 환경에 관한 안전서를 요구할 수 있는 권리가 있다.

마. 입소자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조연 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리가 있다

제47조 (월 이용료 및 기타 비용부담액)

시설의 입소 이용료에 관한 사항은 다음과 같다.

(1) 본인 일부 부담금 : 노인장기요양보험제도에 따른 노인의료시설 입소 비용을 산정하며 노인장기요양보험 홈페이지 및 시설 내 게시판, 급여제공계약서를 통하여 명기한다.

(2) 이 항에 대한 근거는 붙임 자료 1을 1부 첨부한다.

(3) 비급여 항목에 대한 부담금

가. 식사재료비 및 간식비

1) 식사재료비 : 매년 물가변동에 따라 정하고 보호자에게 통보한다.

2) 간식비 : 매년 물가변동에 따라 정하고 보호자에게 통보한다.

나. 입원 및 통원치료 시 발생하는 의료비는 입소자가 부담한다.

다. 특별 보호 시 발생하는 비용은 입소자가 부담한다.

(4) 장기요양 등급 외 입소자는 시설과 계약자 상호 합의에 의하여 이용료를 산정한다.

가. 입소비용 : 붙임자료 1의 3등급 기준

(5) 비급여대상 및 항목별 비용

가. 비급여

“비급여”라 함은 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조에 의한 식재료비, 상급침실이용비 등 기타 추가로 발생하는 급여를 말하며, 비급여 부분은 전액 수급자(보호자)본인이 부담해야 한다.

(비급여- 급,간식비)

나. 비급여 항목외 실비납부입소자 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우, 지불 또는 대납한 실제 비용(실비)은 납부해야 한다.

제48조 (이용료의 납부방법)

사업의 목적을 달성하기 위한 비용의 부담에 관한 사항은 다음과 같다.

(1) 입소자의 입소 당월 이용료는 입소자의 입소가 확정될 때에는 입소일로부터 말일까지의 입소비용 또는 매월 1일부터 말일까지의 입소비용을 시설은 보호자에게 통보하여야 하며 보호자는 시설이 지정하는 계좌에 당월 말일까지 당월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다.

※계좌번호 : 우리은행(1005-403-020640)호드림요양원

(2) 입소자(또는 보호자)는 본인일부부담금과 비급여 항목에 대한 비용을 전액 지불하여야 한다.

(3) 입소자 또는 보호자의 요구에 의한 개별적인 물품·용역의 구입에 따른 실비는 입소자 또는 보호자가 별도 부담한다.

(4) 입소자 또는 보호자는 본인부담금 미납시 다음과 같이 통보한다.

가. 2회 미납시 납부에 관한 내용을 보호자 또는 본인에게 통보(직접, 전화, 문자)한다.

나. 3회 미납시 납부에 관한 내용을 보호자 또는 본인에게 내용증명을 발송한다.

다. 4회 미납시 퇴소조치한다.

제49조 (비용에 대한 변경방법 및 절차)

서비스이용 비용 변경 사유가 발생 시 계약 내용을 갱신하여야 하며, 이때 이용료 변경 고지를 입소자나 보호자에게 계약 갱신 전 통보해야 한다

(1) 이용료 변경 시 안내절차 - 이용료의 변경은 시설운영 상황에 비추어 시설장이 결정하도록 하며, 변경된 비용은 지체 없이 계약당사자나 보호자에게 여러가지 방법(직접 통보, 노인장기요양보험홈페이지, 보호자 밴드 등)을 통하여 적극적으로 안내하도록 한다. 만일, 변경된 비용에 대하여 계약당사자나 보호자가 동의를 하지 않을 경우, 변경 전 비용으로 해당 월 이용료를 수납하도록 하며, 통보 후 1개월 간 변경 전 비용으로 전원 및 퇴소 기간을 제공한다.

(2) 급여비용 변경절차- 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차는 급여계약을 재작성하여 수급자에게 1부 제공한다.

(3) 비급여 항목에 대한 변경 절차

*** 급여변경방법 및 절차**

(급여변경 방법 및 절차) 기관은 시설서비스 제공 관련 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할 때는 종사자와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제50조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담)

(1) 서비스의 내용

급식서비스	입소 어르신에게 균형 있고 위생적인 급식을 제공해 충분한 영양섭취가 이루어 지도록 하고 이에 따라 건강의 유지 및 관리가 가능하도록 한다.
상담서비스	입소어르신과 그 가정 구성원을 대상으로 생활환경 및 건강에 관련된 제반 문 제들을 상담하고 문제해결을 위한 도움을 준다.
의료서비스	입소 어르신에게 각종 의료서비스를 제공함으로써 건강상태 체크 및 회복에 도 움을 주고 재활의욕을 고취시킨다.
신체재활서비스	기능회복훈련, 장애에 따른 부위별 치료를 통해 통증완화 및 재활의 기회를 제 공하며 각종 치료 기법을 통한 개인의 잔존 능력향상을 통한 자립적 생활을 영 위할 수 있도록 돕는다.
심리사회 재활서비스	전문적인 프로그램 운영을 통하여 결여된 자신감을 회복할 수 있도록 도움을 주는 것은 물론 사회성을 증진시키는데 목적이 있다.
여가활동서비스	다양한 여가활용을 권장해 활기찬 노후를 보낼 수 있도록 유도한다.
후생서비스	입소 어르신들의 청결 유지는 물론 사회인으로서의 자긍심을 높이기 위한 목욕 등의 후생서비스를 제공한다

비용의 부담은 입소자에게 노인장기요양급여 서비스, 생활보호 서비스 및 의료 서비스, 여가 선용 프로그램 서비 스 등을 제공함에 있어 입소비용(본인부담금, 비급여) 이외의 추가비용을 청구하지 않으나, 시설 의료지원 서비스 이외에 입소자의 병적 사항으로 발생하는 외부 의료기관 이용비용에 대해서는 전액 본인이 부담하도록 한다. (단, 상 비약의 사용은 청구하지 않는다.)

(2) 본 시설 효드림요양원에서는 본인부담금 과 비급여(식대, 간식비)납부한다.

단, 개인의료비, 요실금 언데웨어, 본인취향 및 개인간식(영양식)은 본인이 부담한다.

* 급여변경방법 및 절차 *

제49조(급여변경 방법 및 절차) 기관은 시설 서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립하여 수급자(보호자) 의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 종사자와 협의 후 기관에 보고하여 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급 자(보호자)에게 통보한다.

(3) 서비스의 내용과 절차에 관한 사항

- ①(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 종사자의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천 한다.
- ②(종사자의 제 원칙 준수서약) 종사자는 기관이 마련한 종사자의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수 할것을 서약하고 이행한다.
- ③(욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.
- ④(욕구반영) 기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.
- ⑤(상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
- ⑥(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성) 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견 교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.
- ⑦(급여비용명세서 발부) 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

⑧(급여계획변경사유기록) 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.

⑨(급여제공기록) 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

⑩(급여이용정보제공) 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

⑪(급여제공 만족도조사) 기관은 시설급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여계약 내용 및 과정, 수급자 희망 및 불만사항을 반영 여부에 대한 만족도를 수시로 청취하여 반영함.

⑫(급여제공 결과평가) 기관은 급여제공 만족도 조사를 바탕으로 관리책임자, 사회복지사, 종사자가 급여제공 결과를 매년 1회 정기적으로 평가하여 서비스 질 향상 계획을 세우고 이를 수행한다.

⑬(시설요양서비스 제공계획서의 공단보고) 기관의 관리책임자, 사회복지사, 종사자는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 종사자는 계획된 서비스를 제공한다.

⑭(정보게시)

- 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 다음 사항을 게시 하여야한다.

- 1) 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
- 2) 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- 3) 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
- 4) 입소(이용)정원과 현재 입소(이용)한 인원 및 대기인원 수
- 5) 장기요양급여 이용계약에 관한 사항
- 6) 비급여 대상 항목별 비용

- 장기요양기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.

- 1) 운영규정의 개요 : 입소정원, 입소계약, 의료절차, 시설물 사용상 주의사항
- 2) 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
- 3) 제공하는 급여의 종류 : 시설급여 (서비스, 목욕, 간호 등)
- 4) 비급여대상 및 항목별 비용 : 식사재료비, 이미용비, 상급침실이용료 등
- 5) 그 밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항 : 배상책임보험

⑮(정보수정) 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

⑯(고충처리) 기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

⑰(사례관리회의) 기관은 고충처리접수 및 처리결과를 기록을 바탕으로 상황시 또는 분기 1회 사례관리회의를 개최 하고 토의결과를 홍보하고 미비점을 수정, 보완하면서 시설 서비스를 관리하고 개선한다.

⑱(사회통합의무) 수급자의 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

⑲(전문서비스의 효율성) 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.

⑳(부당청구금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안된다.

(6) 입소자 건강관리

① 시설은 요양자의 건강관리를 위하여 간호사, 기타 직책의 모든 직원은 임무를 성실히 수행하여야 한다.

② 의료서비스를 통하여 건강상태파악 및 철저한 치료를 통한 건강한 생활유지 및 질병예방에 힘쓴다.

③ 시설은 입소자에 대하여 그 건강상태에 따라 적절한 훈련 및 휴식을 하도록 하며 항상 청결을 유지하고 위생관리를 철저히 한다.

④ 시설은 입소자가 치료를 받아야 할 시는 즉시 의료기관에 의뢰하여 적절한 치료를 받아야하며 치료에 필요한 건강기록부 작성 및 질병에 대처할 수 있도록 사전에 건강관리를 철저히 한다.

⑤ 주기적으로 혈압, 혈당, 맥박, 체온 및 각종 건강검진을 받도록 한다.

단, 필요시 추가 진단을 받을 수 있다.

(7) 급식서비스

시설은 입소자의 급식서비스는 계절에 알맞은 식사를 제공하고, 입소자의 건강상태에 따른 식단을 작성하여

필요한 열량 및 단백질 등 균형있게 식생활을 할 수 있도록 한다.

(8) 일상생활지원서비스

- ① 시설은 모든 생활환경을 쾌적하게 청결을 유지하여 위생관리에 주의를 기울인다.
- ② 시설은 입소자들에 대한 호칭은 존칭을 사용하며 희망과 사회적, 관습적 통념에 의한 호칭을 사용한다.
- ③ 시설은 입소자가 입소자의 금전을 사용하고자 할 경우 자유롭게 관리, 사용할 수 있도록 도와준다.
- ④ 시설은 입소자의 개인비품 및 용품을 스스로 소유하고 관리할 수 있도록 도와준다. 다만 거동이 전혀 불편한 중증 입소자는 제외한다.
- ⑤ 시설은 규정에 위배되지 않는 한 입소자의 자유의사에 따른 자율성을 최대한 보장해준다.
- ⑥ 시설은 입소자에 대하여 상세히 개별기록하고, 이를 문서화하며 개인정보에 대한 비밀보장 및 본인기록에 대하여 보호자에게는 자유로운 접근이 가능하도록 한다. 단, 보호자 아닌 외부 열람자에게는 개인정보의 보안을 철저히 하며 거주노인에 대한 정보에 대한 외부 유출은 공문에 의해서만 열람 가능토록 한다.
- ⑦ 시설은 입소자의 안전보장을 위하여 안전시설 및 장비를 확보하고, 이를 주기적 관리 및 이와 관련된 정기적인 훈련을 실시한다.
- ⑧ 시설은 사망한 입소자에 대하여 무연고자이거나 또는 보호자의 요청이 있을 시 장례절차에 따라 장례의식을 시행한다.

(9) 여가활동 프로그램 서비스

- ① 시설은 문화적 여가생활의 선택권을 보장하여 서비스를 제공할 수 있다. 입소자가 다양한 취미, 문화생활을 자유로이 활동할 수 있도록 신문, 잡지, 도서 및 TV, 라디오 등을 비치하도록 한다.
- ② 문화적인 접촉 및 대화서비스를 통한 기초적 사회생활을 영위할 수 있도록 한다.
- ③ 여가프로그램 참여는 어르신 개별특성과 건강상태에 따라 스스로 선택하여 참여 가능하도록 한다.

(10) 재활치료 서비스

시설은 입소자의 건강상태와 프로그램 선택에 따른 필요한 신체기능유지 및 건강악화와 질병의 재발을 최대한 지연되도록 기능향상에 노력한다.

3. 특별한 보호를 필요로 한 서비스 기준과 비용 (제51조, 제54조)

(1) 다음과 같은 상태나 질환이 생길 경우, 특별서비스를 제공할 수 있다.(단, 의사의 소견을 들어 병원으로 옮길 수 있다.)

가. 저혈당 증세의 어르신

나. 혈압이 불안정한 어르신(고혈압 또는 저혈압증세가 불규칙적인 어르신)

다. 천식증세가 악화되거나 간질발작 증세가 나타나는 경우

라. 자해 및 타해 위험이 있는 경우

마. 심한 우울증세가 있는 어르신

바. 심장질환이 나타날 경우

사. 전염(감염)병 의심시 특별실로 격리하거나 보호자, 의사소견에 따라 병원으로 이송한다

아. 시설 내에서 치료가 불가능한 질병이 입소노인에게 발생할 경우 보호자 합의하에 통원치료를 받아야 하며 입원이 필요한 경우 퇴소처리 할 수 있다.

(2) 비용의 부담 : 특별보호 시 별도의 비용부담이 있을 수 있다.

가. 입소어르신의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

① 입소자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

② 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화의 목적으로 입소자 상태가 긴급할 경우

나. 입소자 또는 종사자들의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우에 한해 입소자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 신체적 제한이 행해질 수 있다. 이 경우 입소자 본인이나 가족에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 입소자의 심신상태, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유등을 급여제공기록지에 자세히 기재, 관리한다.

다. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창

예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스를 지칭한다.
라. 입소자 본인이나 가족에게 동의는 수급자 신체제한 및 구속 동의서에 의한다.
마. 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

① 감염성 질환 등 감염으로 인한 격리치료가 필요한 경우 특별서비스를 제공할 수 있다.

- ② 상태변화를 위한 집중관찰과 집종의료처치를 위하여 별도의 공간으로 옮겨 전문의료서비스(산소공급, 썩션 등)를 제공할 수 있다.
- ③ 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간으로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
- ④ 특별서비스 제공을 위하여 별도의 공간으로 이동할 경우 사전 본인이나 가족에게 이실에 대한 사유를 설명하고 동의를 얻는다.
- ⑤ 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 보호자가 부담한다.

제52조 (특별한 보호-신체구속)

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음과 같다.

(1) 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준은 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별 서비스를 제공할 수 있다.

- 가. 입소자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
 - 나. 대체할만한 수발방법이 없거나 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
 - 다. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로서 일시적으로 신체를 제한 할 경우에도 어르신인 심신의 상황, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알리며 동의를 얻고 동의서에 서명날인 받는다.
 - 라. 보호를 위한 특별서비스 내용이란 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
 - 마. 3~4인 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가 예상될 경우 특별침실 사용을 본인 또는 가족을 통하여 권고할 수 있다. 이 경우 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다. (단, 방을 옮길 경우 가족에게 그 사유와 내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)
- (2) 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준
- 가. 상태변화를 위한 집중관찰과 집종의료처치를 위하여 다른 공간이나 특별침실로 옮겨 전문 의료서비스(산소 공급, 흡인 등)를 제공할 수 있다
 - 나. 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 다른 공간 또는 특별침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
 - 다. 특별서비스 제공을 위하여 특별침실로 이동할 경우 미리 본인이나 가족에게 방을 옮기게 된 사유를 설명하고 **상급침실이용료 지급에 대한 동의**를 얻는다.
 - 라. **그 밖에 개별적인 집중케어를 위한 특별식, 의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.**

제53조 (의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리절차)

(1) 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

가. 간호사의 활동사항

- ① 간호사는 매일 입소어르신의 건강상태를 점검하고 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.
- ② 입소어르신의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 입소자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 계약의사가 입소어르신의 건강상태를 평가 하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.
- ③ 간호사는 입소어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.
- ④ 간호사는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 계약의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

나. 병원진료에 관한 사항

- ① 입소어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였거나, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또

는 보호자와 상담하여 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 정기 병원진료 시 처리절차

- 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 정상적인 진료를 받을 수 있도록 안내한다.
- 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 정확하게 파악할 수 있도록 협조한다.

다. **건강상태 악화 및** 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

- ① **건강상태 악화 및** 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 한다.
- ② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 시설 종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.
- ③ 수급자 사망시 보호자에게 즉각적으로 안내하고 112 사망신고 하도록 한다

라. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- ① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 때에는 시설 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 단, 발생하는 진료비는 전액 가족이나 보호자가 부담한다.
- ② 입소어르신의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행하여야 함을 원칙으로 한다.
- ③ 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의하여 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료 등의 제반경비는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

마. 전원조치에 대한 사항

- ① 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.
- ③ **원활하고 안전한 급여의 제공을 위해 옮겨가는 기관에 수급자의 급여제공과 관련한 필수정보를 기재한 연계 기록지를 제공하여야 한다.**

바. **감염자 또는 감염 위험자 발생시 처리절차**

- ① **감염병 발생이 의심되는 수급자가 발생하였을 때 즉시 보호자에게 안내 후 보건소 및 의료기관에 연계한다.**
- ② **간호사는 해당 수급자에 대하여 일시적으로 격리조치 후 감염병의 감염 유무를 관찰한다.**
- ③ **감염병이 의심되는 수급자에 대하여 간호사는 보호자에게 연락 후 병원진료를 의뢰하고 시설장은 병원이송 전까지 해당 수급자를 격리조치 할 수 있도록 한다.**
- ④ **감염병이 확진된 수급자에 대해서는 완치되고 전염력이 사라질 때까지 시설 내 입소를 중지한다.**
- ⑤ **시설장은 감염병의 의심 증상을 보이는 종사자에 대해서 즉각 의료적 처치를 받을 수 있도록 조치하고 결과에 대하여 모니터링을 한다.**

제54조 (응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차)

- (1) 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 협약병원 및 119구급대에 연락하여 신속히 협약 병원으로 후송할 수 있도록 한다.
- (2) 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 시설종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 입소자를 인계한 후 귀원한다.

제55조 장기요양급여내용의 변경

- (1) 서비스 제공과정에서 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 계약자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 계약자 요구에 따라 급여내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

(2) 계약기간 및 장기요양급여비용의 변경(등급변경) 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 약서를 다시 작성하거나 변경 약서를 작성한다.

제56조(계약해지에 따른 종료)

대상자의 신체적, 정신적, 상태를 고려하여 상태가 호전되거나 본인 또는 가족이 서비스 제공받기를 거부 시에는 계약이 해지된다.

(1) 계약의 해지 및 종료

가. 시설의 계약해지

시설은 다음 사항을 위반하였을 때 입소자에게 1개월의 예고기간을 두고 계약해지를 통고할 있다.

- 1) 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
- 2) 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
- 3) 입소자가 제3자를 불법으로 입소시켰을 경우
- 4) 입소자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우

나. 입소자의 계약해지(유선통보도 가능하며, 퇴소전 퇴소신청서를 제출한다)

- 1) 입소자는 계약을 해지하고자 할 경우 30일 이상의 예고시간을 두어 “갑” 이 정한 퇴소신청서를 기관에 제출하여야 하고 정산과 동시에 계약해지가 되는 것으로 한다.
- 2) 입소자는 계약해지와 동시에 생활실을 비워주어야 한다.
- 3) 입소자가 계약해지를 기관에 알리지 않고 생활실을 퇴거할 경우에는 입소자는 기관이 퇴거 사실 안 날의 다음날까지 계산을 하며 해지 되는 것으로 한다.

다. 계약의 종료

- 1) 입소자가 사망되었을 경우 또는 계약자의 계약의 종료 희망시
- 2) 시설이 계약해지를 통고하여 예고기간이 만료되었을 때
- 3) 입소자의 계약기간이 만료되고 재계약하지 않은 경우

라. 퇴소조치

다음 각 호에 해당하는 경우에는 입소자를 퇴소 조치할 수 있다.

- 1) 다른 입소자의 생활을 현저히 방해할 때
- 2) 직원 및 동료 입소자에게 폭력을 행사하거나 다른 사람에게 피해를 줄 때
- 3) 신체기능 약화로 입원 및 치료를 위해 시설 생활이 불가능하다고 판단될 때
- 4) 기타 시설장의 결정에 따라 시설 생활이 불가하다고 판단될 경우

마. 장기요양급여내용의 변경

1) 서비스 제공과정에서 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 계약자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 계약자 요구에 따라 급여내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

- 2) 계약기간 및 장기요양급여비용의 변경(등급변경) 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 계약서를 다시 작성한다.

바. 손해배상책임

서비스 제공 중에 “을” (종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑” 의 손해에 대하여는 “을” 은 “갑” 에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑” 이 “을” 에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

다만, 외출이나 외박 등 시설에서 공식적으로 이탈하여 발생한 문제나 이용자 본인의 부주의나 사고 등으로 발생 된 문제(상해 및 사망 등)와 시설의 고의가 아닌 사고 (질병악화, 의료행위거부등에)

에 대해서는 민사, 형사상 일체의 이의를 제기하지 않는다.

- 시설물사용

- 1) “갑”은 보건, 위생, 방법, 방화 기타 생활에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설 직원이 침실을 출입 하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
- 2) “갑”은 행정상 및 의사의 처방에 따라 필요한 경우 입소자의 침실을 재배치 할 수 있다.
- 3) “을”은 “갑”의 시설물에 대하여 주의사항을 충분히 설명해야 하고 “을”은 그 본래의 용도에 맞게 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 “을” 또는 보호자가 원상회복 하여야 한다.
- 4) “을” 또는 보호자가 원상회복을 할 수 없을 때에는 갑이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.

사. 분쟁해결방법

장기요양 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리 하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

4. 안전과 보건에 관한 사항 (시설물 사용상의 주의사항) (제57조)

시설물을 이용함에 있어 입소자 이외에는 이용할 수 없으며 입소자의 가족이 부득이한 사유로 일시이용이 필요 할 경우 사전에 시설장의 허락을 받아야 한다.

(1) 책임과 면책의 범위

입소인 및 직원들의 시설물을 이용함에 있어, 훼손 및 파손되었을 경우 배상책임을 갖는다. 단, 천재지변에 의한 재난상황으로 일어나는 일은 예외로 한다

(2) 안전 교육 및 지도

가. 시설 종사자는 시설물 이용 시 각 시설물의 안전지침을 숙지하여 사용한다.

나. 화재 및 누수로 인한 사항을 수시 점검할 수 있도록 한다.

다. 입소자가 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 용품에 대하여, 소지할 수 없도록 하며, 안전사고에 대비하 여 위험성이 높은 용품에 대해서는 직원 참석 하에 사용할 수 있도록 한다.

라. 화재에 대비하여, 각 장소에 소화용품을 비치하여, 화재 초동 진화를 할 수 있도록 한다.

(3) 안전 대책

가. 의료 전문기기와 화기 제품 등은 시설내 의료인 및 시설관리자외의 취급을 절대 불허한다.

나. 시설물 이용 시 발생될 수 있는 응급상황에 대비하여, 위험 가능성이 있는 시설물 근처에는 가 시성이 높은 위치에 응급벨 등을 위치시켜, 모든 근무자에게 응급상황을 바로 알릴 수 있도록 조치하며 제 2차 응 급상황이 발생되지 않도록 한다.

(4) **효드림요양원 내 화재의 위험이 있는 개인전열기기의 반입 과 사용을 엄격히 금한다**

(5) **입소자가 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 뽀족한 용품등은 반입을 금한다.**

제58조 (시설 안전 점검 및 소방관리)

(1) 가스안전점검 : 년 1회(가스안전공사) 이상 실시하고 월 1회 이상 자체 점검을 실시한다.

(2) 전기안전점검 : 년 1회(전기안전공사) 이상 실시하고 월 1회 이상 자체 점검을 실시한다.

(3) 소방안전점검은 자체 점검과 필요시 위탁 업체로부터 점검하고, 시설 내 자위소방대를 조직하여 매 반기별 1회 이상 소방교육을 한다.

- 소방시설작동기능점검은 연 1회 이상 실시한다.

(4) 엘리베이터 안전점검은 위탁 업체로부터 월 1회 이상 점검하고 연 1회 정기 안전검사를 실시한다.

(5) 안전관리자의 선임은 시설장 정, 사회복지사 부 로 정한다

5. 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항 (제59조)

1. 시설은 영업배상 및 전문인 배상책임에 가입을 의무화하며, 재원의 과실로 발생하는 사고에 대해서는 전문인 배상책임 및 영업배상의 보상 한도 내에서 배상한다.
2. 보호자는 시설의 확실한 과실이나 관리 소홀이 아닌 불가항력적인 사유로 인한 입소자의 건강악화에 대해서 책임을 묻지 않는다. 천재지변 및 사면 등의 사고로 인하여 발생하는 상해 및 사망등의 재난에 관해서는 배상 책임을 지지 아니한다. 단, 시설장이 가입한 화재보험의 보상한도 내에서 배상 할 수 있다. <중사자 상해보험 가입부분 추가>

제60조(업무상 재해보상)

직원이 업무상 사망, 부상 또는 질병에 걸린 경우에 시설은 근로기준법 및 산업재해 보상보험법에 의해서 제 보상을 행한다.

제61조(다른 손해배상과의 관계)

보상을 받게 된 자가 같은 사유에 대하여 민법, 기타법령에 따라 재해보상에 상당한 금품을 받을 때에는 그 금액의 한도 내에서 시설은 보상책임을 면한다.

제62조(업무외의 재해)

시설은 업무 외의 재해에 대하여는 본장에 규정한 보상책임을 지지 아니한다.

6. 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 (제71조)

- (1) 운영위원회 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - ① 위원회는 재적위원 3분의 2이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 - ② 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.
- (2) 운영규정의 개정은 기관 실무자, 자체평가, 직원회의, 고충접수, 수급자 의견 수렴에 의하여 필요시 변경 할 수 있다.
- (3) 운영규정 문제점 파악 → 자체평가 진행 → 기관 실무자 회의 진행 → 수급자 의견수렴 → 운영규정 개정 진행함.

7. 기타 시설 운영에 관한 사항

*** 기본의무**

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야하는 기본사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

1. 기관 일반정보, 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도설명, 등급 등에 관한 사항
2. 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
3. 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의 하에 진행해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.