

<시설운영규정 발췌>

제162조【목적】노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여 수급자)에게 시설급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

2. 입소자의 입소 절차는 적법한 절차에 따라 행한다.

2. 모집방법은 아래와 같다.

입소예정노인 관리 계획수립	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 입소예정노인에 관한 실태자료를 수집한다. ▣ 입소예정노인 관리계획(안)을 작성한다.
시설입소안내 홍보방안협의	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 입소예정노인 관리계획(안)을 바탕으로 시설입소 안내홍보방안을 작성한다. ▣ 시설 입소안내 홍보(방안)에 대해 협의한다. <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회와 시설 교류 관련 사업 활용 포함
홍보처 개발 및 홍보물 배포 협의	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 시설 입소안내 홍보 위한 홍보처 개발 및 홍보물 배포에 관해 협의한다. <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷, 인쇄물, 방송 등의 홍보물 배포 검토 - 시설 이용자(노인 가족, 보호자등)에 홍보물 배포 검토
홍보	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 장기요양홈페이지, 시설 홈페이지 홍보 실시 ▣ 홍보물 배부(가정통신문, 지역신문, 전단지)
입소예정노인 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 입소예정노인을 지속적으로 관리한다.

제165조【입소계약에 관한 사항】1. 계약은 입소자와 계약하는 것을 원칙으로 하나 입소자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인으로 계약이 가능하다.

2. 계약목적은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의거 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 원칙으로 하여 서비스 이용자와 제공 시설간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다. 이하 '갑'은 이용자, '을'은 제공자, '병'은 대리인 또는 보호자(신원인수인)을 칭한다.

3. 계약기간

① 계약기간은 장기요양인정서에 명시된 유효기간을 기본으로 하며, 등급변화나 수가 변동으로 인한 재계약을 실행할 수 있고 계약 해제의 사유가 없는 한 계약 종료 시 까지 지속되는 것으로 한다.

② 1항의 기간은 당사자 간의 협의에 의하여 변경할 수 있다.

③ '을'은 계약기간 만료 1개월 전에 '갑'(또는 '병')에게 재계약 여부를 확인 하여야 하며, '갑'(또는 '병')은 이후 15일 이내에 '을'에게 회신 하여야 한다.

④ 3항의 규정에도 불구하고 '갑'(또는 '병')으로부터 계약만료 전까지 별도의 회신이 없을 경우 계약은 1년간 자동연장 된다. (단, 시설 정원이나 갑의 장기요양 등급이 변경되었을 경우는 그렇지 아니하다.)

⑤ 계약내용 변경사항(장기요양 인정등급, 장기요양 급여비용, 비급여비용 등) 발생 시 이를 즉시 반영한다.

⑥ '갑'(또는 '병')이 계약기간 만료 또는 그 이전에 계약을 해지하고자 할 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일로부터 15일 전에 신청해야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

4. 입소 · 이용료 납부

① '갑'의 입소당월 이용료는 입소당일에 당월 입소비용을 선납하기로 한다. 입소당월 이후 매월 이용료는 매월 10일에 납부하기로 한다.(공휴일인 경우 그 익일로 한다.)

② '갑'(또는 '병')은 본인일부부담금과 비급여 항목에 대한 비용을 전액 지불 하여야한다.

③ '갑'의 이용료 납부방법은 계좌입금, 카드결제, 현금수납 등 보호자의 편의에 따라 한다.

④ '갑'또는 '병'의 요구에 의한 개별적인 물품·용역의 구입과 개별적인 희망에 의해 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램서비스에 따른 실비는 '갑'또는 '병'이 별도 부담한다.

5. 월이용료 기타 비용부담액[별표 2]

※ 시설급여(1일) (2021년 기준)

구 분		1등급	2등급	3, 4, 5등급
요양 급여	노인요양시설	※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여 비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름		
비 급 여	상급침실 이용료	1일 : 1,000원 (월 : 30,000원) <small>(월30일 기준)</small>		
	식재료비	1식 : 2,900원 (1일 : 8,700원)		
	간식비	1일 : 1,200원 (월 : 36,000원) <small>(월30일 기준)</small>		
	이/미용료등	비용부담 없음		

※ 수급자 자격별 본인일부부담 비율

구분	시설급여
일반	20%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	10%
경감대상자	12%, 8%

※ [근거규정] 노인장기요양보험법

제40조(본인일부부담금) ① 재가 및 시설 급여비용은 다음 각 호와 같이 수급자가 부담한다. 다만, 수급자 중 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자는 그러하지 아니하다.

1. 시설급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 20 (일반)
 당해 장기요양급여비용의 100분의 12 (감경)
 당해 장기요양급여비용의 100분의 8 (감경)

※ 비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납기준

1. 비급여 항목 세부기준

1) 기본원칙

- 비급여 항목은 식사재료비, 간식비, 상급침실 이용에 따른 추가비용, 이 · 미용비이며, 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음
- 해당 비용은 원칙적으로 해당 용역을 제공하기 위한 실제 소요비용(실비)만을 산정해야 하며, 별도의 이윤부가 불가

2) 세부기준

(1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임

(2) 상급침실 이용료

- 1인실 또는 2인실 사용하는 경우 일반실에 비해 추가적으로 소요되는 비용에 대해 수납
- 상급침실은 (a) 반드시 고정된 벽으로 다른 공간과 구분되어 있고(파티션, 커튼 등은 불가), (b) 독립된 출입문을 갖추며, (c) 노인복지법 시설 · 설비기준에 의거한 1인당 면적기준(개정법 6.6㎡)을 충족하여야 함

(3) 이 · 미용비 : 수급자 희망에 의해 이 · 미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설종사자 · 자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손 · 발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가

2. 비급여 항목 외 실비 수납기준 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못함

6. 신원인수인(보호자)의 권리

- ① 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
- ② 이용자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
- ③ 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리
- ④ 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리
- ⑤ 이용자 및 신원인수인과 관련된 개인정보를 보호받을 권리
- ⑥ 이용자의 상태 변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

7. 신원인수인(보호자)의 의무

- ① 서비스 전 입소자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다.
- ② 서비스 당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다.(변경시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 된다.)
- ③ 신원인수인(보호자)의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있다.
(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생시)
- ④ 서비스 대상자의 상태 변화시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.

8. 제공자의 의무

- ① 이용자의 건강관리 협조
- ② 이용자의 신변이상을 대리인 또는 보호자(신원인수인)에게 즉시 연락
- ③ 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공
- ④ 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리
- ⑤ 기타 이용자의 안락한 노후생활에 필요한 협조

9. 계약의 해제

- ① '갑'의 해지
 - '갑'과 '병'은 의사에 따라 자유롭게 퇴소를 결정할 수 있으며, 제3조 6항에 의거하여 이에 대한 사항을 '을'에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.
- ② '을'의 해지
 - '갑'의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - 타 입소자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때
 - '갑'의 이용료를 2회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때(단, '을'은 '갑'에게 서면으로 이용료 납부를 최고하고 '갑'또는 '병'이 최고 통지를 받은 날 부터 14일까지 이용료를 납부하지 않는 경우)

제166조【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항】1. 장기요양급여를 받고 있는 수급자가 장기요양등급, 장기요양급여의 종류 또는 내용을 변경하여 장기요양급여를 받고자 하는 경우 공단에 변경신청(변경신청서 제출)을 하여야 한다.

2. 장기요양등급의 변경을 신청하려는 때에는 의사소견서를 첨부하여 제출하여야 한다.

3. 이 외 장기요양등급의 변경절차에 관한 규정은 노인장기요양보험법 제12조 부터 제19조까지의 규정에 따른다.

4. 당해 장기요양급여비용 및 산정 기준은 노인장기요양법에 의한 장기요양급여 비용 등에 관한 고시(보건복지부고시)에 따라 결정되며 변동사항 발생 즉시 관내 게시 공고 및 보호자에게 우편 발송 등으로 개별 공지 한다.
5. 이용료 등 비용에 대한 변경은 입소자의 등급 변경 시, 요양급여수가의 기준 변경 시, 이용계약서의 계약기간 만료로 인한 재계약 시 발생할 수 있다.
6. 이용료 등 비용 변경 사유 발생이나 퇴소로 인한 이용료 차액은 내부결제 후 반환하거나 부족금은 소급 적용 수납 요청할 수 있다.

제167조【서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항】 1. 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 주요 기능상태, 장기요양목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

2. 본 시설에서는 다음과 같은 지원서비스를 제공한다.

1) 신체활동지원

- ① 세면도움 ② 구강관리 ③ 머리감기기 ④ 몸단장 ⑤ 옷 갈아입히기
- ⑥ 목욕도움 ⑦ 식사도움 ⑧ 체위변경 ⑨ 이동도움 ⑩ 신체기능의 유지 및 증진
- ⑪ 외출 시 동행 ⑫ 화장실 이용하기

2) 기능회복훈련

- ① 신체 및 인지기능 향상프로그램 ② 신체기능의 훈련 ③ 기본동작훈련
- ④ 일상생활동작 훈련 ⑤ 인지 및 정신기능 훈련 ⑥ 물리치료

3) 간호 및 처치

- ① 관찰 및 측정 ② 투약관리 ③ 호흡기간호 ④ 피부간호 ⑤ 영양간호
- ⑥ 통증간호 ⑦ 배설간호 ⑧ 의사진료보조
- ⑨ 그 밖의 처치(복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호 등)

4) 시설환경관리

- ① 침구 및 린넨 정리 ② 환경관리 ③ 물품관리 ④ 세탁물관리

5) 기타 서비스

- ① 응급서비스 ② 치매관리지원 ③ 의사소통 도움 ④ 언어치료

3. 본 시설에서는 다음과 같이 비용을 부담한다.

- ① 수급자나 수급자의 보호자는 노인요양시설 이용계약서를 작성하고 서비스를 제공 받은 경우에는 다음과 같은 본인 부담금을 부담해야 한다. (단, 상급침실료, 식대비, 간식비의 경우 실비는 별도 납부한다.)

구 분	부담금액(서비스 이용금액의)	
본인 부담금	일반수급자	20%
	의료수급자 등 경감대상자	10%
	기초생활수급대상자	면제

② 시설급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 서비스 이용금액을 본인이 전액 부담하여야 한다.

③ 등급외자의 경우에도 전액 본인부담하여야 하나 치매소견서 및 치매진단서를 제시하는 대상자한해서는 본인부담금 및 비급여 부분만 부담한다.

제168조【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항】1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나, 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다. 이 경우 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다. 기타 적절한 조치 내용은 다음과 같다.

① 입소 어르신의 과잉 또는 부적절한 행동으로 인해 본인이나 시설 이용 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높을 경우, 대체할만한 수발 방법이 없거나, 상황이 긴급할 경우 증상완화를 목적으로 대상자의 신체를 최소한 제한 할 수 있다. 단 신체적 구속사유에 대해서는 보호자의 동의를 얻으며 구속사유 및 시간 등에 대한 기록을 작성하여 남긴다.

② 집중관찰, 전문 의료 활동이 필요한 입소자를 위해 집중 영양실 등 특별 침실을 마련하여 제공한다.

③ 호스피스 요양이 필요한 경우나 감염 위험 등의 전염성 질환을 가진 입소자도 격리 등 집중요양이 필요한 경우 특별침실로 모셔 적절한 간호 환경을 제공한다.

2. 이 때 발생하는 추가 소요 비용은 본인 부담이 원칙이나 협력기관에 협의를 거쳐 본인 부담을 최소한으로 한다.

제169조【의료를 필요로 할 경우의 그 구체적인 처리절차】1. 의료협력 기관과의 연계 내용 및 병원 치료를 요할 경우는 다음과 같다.

① '을'은 '갑'의 건강 및 감염병 예방을 위하여 '갑'과 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.

② '갑'이 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정 할 때에는 의사의 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

③ 의사의 진료결과 입원이 필요한 질병이나 월 1회 이상 장기간 진료가 요구 되는 경우 진료비와 부가서비스 경비(교통비, 외부간병인 등)는 '갑'또는 '병'에게 별도 징수한다.

④ '을'은 입소 시 갑의 건강상태 등을 확인하고 기록함은 물론, '갑'에 대한 적절한 건강관리를 하여야 하며, '갑'의 건강유지, 악화방지를 위하여 적절한 조치를 취해야 한다.

⑤ '을'은 '갑'의 건강관리를 위하여 활력증상 확인, 투약관리, 욕창관리, 낙상방지 등 건강관리 활동을 하여야 한다.

⑥ '을'은 '갑'이 의사로부터 월 2회 이상 건강관리를 받을 수 있도록 조치를 취해야 하며, 이상 시 지체 없이 '병'에게 통보한다.

⑦ '을'은 '갑'의 건강관리를 위하여 물리치료 등을 제공해야 한다.

2. 응급상황에 따른 처리절차는 다음과 같다.

① '을'은 '갑'의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 협약병원, '갑'(또는 '병')이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 '병'에게 즉시 통보하여야 한다.

② '병'은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

③ '갑'이 사망하였을 경우에 '을'은 즉시 병원으로 후송하고 '병'에게 즉시 통보하여야 한다. 단 '병'과 사전에 협약이 있을 경우, '을'이 장례 절차를 진행할 수 있다.

④ 위 제3항의 규정에 의한 통보가 불가능할 때 '을'은 '갑'의 입소 입소월액 또는 시설의 운영비로 화장에 의한 장례를 집행하고 추후에 '병'과 정산할 수 있다.

제170조【퇴소, 전원 등 이용계약 해지】이용계약 해지 요건은 다음과 같다.

1. 입소자 및 가족이 퇴소 요청 할 경우 : 가족에게 인계 시 보호자에게 신변 인수증을 받고 시설에서는 어르신 입소생활 시 상세정보를 담은 연계기록지를 작성하여 제공 한다.

2. 입소 중 신체적 · 정신적 건강상태의 악화로 전문적인 의료서비스나 케어 서비스가 필요하다고 판단되어 본인 또는 가족과 협의하여 타 병원으로 전원 조치가 필요한 경우

3. 서비스 이용자가 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상의 문제로 타 입소자에게 심한 피해를 주거나 단체 생활 유지가 힘든 경우

4. 입소자가 사망한 경우

5. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정 되어 격리 치료가 필요한 경우

6. 서비스 이용자가 시설 내에서 시설규칙이나 시설관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
7. 등급재판정 등에서 등급 호전 등 건강상태 변화로 인해 노인장기요양보험법상의 시설급여 요건에 해당되지 않을 때
8. 퇴소 절차는 다음과 같다
 - ① 시설에 퇴소 관련 신청서를 작성하여 제출한다.
 - ② 입소자 및 보호자는 입소자의 사유물품 등 입소 시 소지 물품을 인수하여 확인한다.
 - ③ 시설은 입소이용자 퇴소나 전원시 연계기록지를 작성하여 제공하고 이용료 잔액이나 미수금을 정산하여 이용료를 반환하거나 수납할 수 있도록 안내한다.

제171조【임종 및 장례】 1. 입소자의 임종 및 장례절차는 가족이나 연고자가 있을 경우와 무연고자를 구별하여 정한다.

- ① 가족이나 연고자가 있을 경우
 - 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 '병'과 협의하여 결정한다.
 - 장례는 '병'또는 신원인수인의 정함에 따라 가족이 장례절차의 모든 것을 수행하게 한다.
 - ② 무연고자
 - 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 '을'의 책임 하에 결정한다.
 - 장례는 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 한다.
 - 1개월 이내 관할 동(읍, 면)사무소에 사망신고를 한다.
2. 입소자나 가족이 원내에서 호스피스 케어를 원할 시에는 특별침실로 모셔 죽음을 앞 둔 어르신에게 신체적, 정신적, 사회적, 영적 간호를 제공함으로써 임종환자가 편안하게 죽음을 맞도록 돕는 호스피스 케어를 제공한다.
3. 사망자의 유류금품은 가족에게 인계하고 단, 연고자가 없는 어르신의 사망시는 시설장이 주관하여 관련 법규에 따른 사망 절차를 행하고 유류금품은 노인복지법 제48조 유류금품의 처분에 의하여 집행하고 집행 잔액은 사망자 명의로 후원입금 조치한다.

제172조【생활지도】 1. 입소자가 시설생활에 적응할 수 있도록 필요한 생활지도를 한다.

2. 입소자의 연령, 성별, 성격, 생활력, 심신의 건강상태 등을 고려하여 수시로 입소자와 상담하고, 관찰 지도한다.
3. 생활지도는 입소자의 의사를 최대한 존중하여야 한다.

제173조【건강관리】1. 입소자의 질병예방 및 건강관리를 위하여 보건교육과 건강검진을 실시한다.

① 입소자의 건강 및 전염병 예방을 위하여 입소자에 대하여 년 1회 이상 건강 진단을 실시하여야 한다.

② 모든 입소자에게 보건교육을 통하여 질병관리에 필요한 정보를 제공한다.

2. 건강진단 결과 건강이 좋지 아니한 입소자는 치료를 위하여 필요한 조치를 하도록 한다.

① 건강진단 결과 감염 및 전염성 질환자는 격리 조치한다.

3. 입소자 및 직원의 건강, 위생 관리를 위하여 년 간 사업계획에 다음 사항을 포함하여야 하며 계획대로 시행하여야 한다.

① 각종 예방접종 (수시)

② 구충제복용 (년 1회)

③ 거실 및 공용 장소 소독 (매주)

④ 식기소독 (수시)

4. 입소자 건강관리 카드를 작성, 비치, 관리하여야 한다.

제174조【영양관리】1. 급식은 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 식단을 작성하여야 한다.

2. 식단은 영양사에 의해 작성한다.

3. 식단은 주 단위로 작성하고 식단에 의해 식자재를 구입하도록 한다.

4. 전염성질환 · 화농성창상 등이 있는 자는 입소자의 식사를 조리하여서 아니 된다.

5. 시설에서 사용되는 음용수의 경우에는 수도법 및 먹는 물 관리법이 정하는 바에 따라 수질검사를 받아야 한다.

6. 입소자의 식사를 조리하는 자는 항상 청결을 유지하여야 하다.

제175조【시설생활자에 대한 인권보호】입소 시 보호자 및 어르신에게 어르신의 권리 및 인권 침해 상황 발생 시 알릴 의무에 대해서 고지하고 어르신 인권 침해 발생 예방 및 조치 사항은 다음과 같다.

1. 어르신 간담회, 직원 교육을 통해 인권 침해 유형이나 내용에 대해 알리고 발생 시 조치 방법에 대해서도 알려 준다.

2. 시설 내에 진정함을 설치한다.

3. 의견 수렴 방법에는 직원에게 직접 말하거나 서면으로 제시할 수도 있으며, 이를 접수한 관계자는 누구라도 관련 내용을 사무국장, 원장에게 보고하여야 한다.

4. 시설 내 근무자, 보호자, 자원봉사자 등 시설 관계자는 시설 내에서 어르신 인권 침해를 목격하거나 의심되는 상황을 발견할 시 이를 즉시 알려 관련 문제를 해결해야 할 사회적 책임 의식을 가져야 한다.
5. 보고된 사항은 쌍방 당사자의 의견을 충분히 반영하여 원내 규칙에 따라 처리하고 조치 결과를 인권침해로 의견을 제시한 당사자에게 통보하여야 한다.
6. 어르신 인권을 보장하기 위해 다음과 같은 사항을 금지한다.
 - ① 어르신에게 폭력을 행사하는 행위
 - ② 정신적, 정서에 유해한 영향을 미치는 행위
 - ③ 성적 학대 행위
 - ④ 어르신을 방치함으로써 발생될 안전사고를 유발하는 행위
 - ⑤ 기타 어르신의 인권을 침해하는 행위
 - ⑥ 어르신 인권 침해 가해자로 신고 시 가해자는 사유서를 제출해야 하며 인사위원회에 직원 징계 사유로 상정되고 절차 및 징계 결과에 따른다.
7. 인권 침해 사안의 중함이나 필요시 입소자가 작성한 진정서를 인권위원회에 송부하여 사회복지시설 인권보호관련 국가인권위원회방문조사를 요청할 수도 외부기관에 의한 권리 구제를 요청할 수도 있다.
 - 국가인권위원회
 - 시설소재지 관할 경찰서 및 지구대
 - 시설소재지 관할 소방방재청(119)
 - 시설소재지 관할 행정관청
 - 노인보호전문기관
 - 기타 필요하다고 인정하는 기관
8. 생활실, 상담실 등 다중의 눈에 쉽게 띄는 장소를 물색하여 이용자 인권보호 관련 홍보 게시물을 게시한다.
9. 인권침해 사안이 아닌 각종 불만 및 고충 사항도 권리보호를 위해 어르신 간담회나 개인 상담, 고충처리 접수를 통해 의견 제시를 할 수 있으며 그 내용이나 조치사항에 대해 관련 대장에 기록으로 남기고 대상자에게 처리 내용을 알려준다.
10. 기타 세부사항은 보건복지가족부 별도 지침에 따른다.

제176조【시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항】 1. '갑'은 '을'의 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, '갑'에 의한 시설물의 파손 또는 멸실에 대하여는 '갑'또는 '병'이 원상회복 하여야 한다. '갑'또는 '병'이 원상회복을 할 수 없을 때에는 '을'은 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 문서로 제시하고 '갑'또는 '병'은 이에 대하여 납부하여야 한다.

2. 시설은 항상 쾌적한 환경과 청결을 유지 하여야 하며 입소자가 시설물 이용에 불편함이 없도록 유지 관리에 만전을 기하여야 한다.

① 시설물에 대한 수시 점검 및 정비를 하여야 한다.

② 거실의 도배, 장판 등은 청결을 위하여 수시 점검 및 정비를 하고 하절기를 위한 방충망 설치를 하여야 한다.

③ 월동대책을 수립하여 난방시설 등을 사전 점검 보수하고 월동에 만전을 기하여야 한다.

④ 집단 수용시설이므로 화재 및 안전사고의 미연 방지를 위하여 입소자 및 직원에게 안전교육을 실시하여야 한다.

⑤ 소방 계획 수립 및 실시 그에 따른 안전 점검 및 대책 수립을 철저히 하여야 한다.(화재보험 가입 등)

제177조【서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위에 관한 사항】1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 '을'은 '갑'에게 배상할 의무를 진다.

① 시설 종사자의 고의나 과실로 인하여 '갑'을 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 상한 음식을 제공하였거나 약을 잘못 투약하여 '갑'의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

③ 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 '갑'을 부상케 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

④ 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인 학대 및 같은 법 제39조의9의 금지 행위를 말한다)로 인하여 '갑'의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 되었을 때

2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 '갑'은 '을'에게 배상을 요구할 수 없다.

① 시설 내에서 자연 사망하였을 때

② '을'이 선량한 주의의무를 다했음에도 '갑'이 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

③ '갑'이 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

④ '갑'이 본인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제178조【개인정보 보호의무와 기록 및 공개】1. '을'은 '갑'의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.

2. '을'은 장기요양서비스 제공에 필요한 '갑'의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

3. '갑'의 개인정보수집 및 활용에 대한 승낙은 서면(개인정보수집 및 활용동의서)으로 한다.
4. '갑'은 '을'이 수집 · 관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
5. '을'은 '갑'의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
6. 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.