

제8장 입소자 및 이용자 (이용 계약에 관한 사항)

제56조(입소 및 이용대상자) 노인복지사업법 및 노인장기요양보험법 등의 규정에 따라 만 65세 이상 또는 만 65세 미만의 노인성 질병을 가진 자로서 국민건강보험 공단의 등급판정위원회로부터 장기요양등급판정을 받은 자로 하며 그 등급범위는 다음 각 호와 같다.

1. 입소보호는 1 ~ 2등급을 원칙으로 한다. 단, 3~5등급이더라도 공단 또는 시·군·구청장의 승인을 얻은 경우는 예외로 한다.
2. 주·야간보호는 1 ~ 5등급으로 한다.(인지등급 신설)
3. 방문요양 및 방문목욕은 1 ~ 5등급으로 한다.
4. 재가노인복지서비스 및 노노케어사업은 제1호 내지 제4호에 해당되는 자 중에서 노인장기요양보험서비스를 받지 못하는 자 및 만 65세 이상의 국민기초생활수급권자, 저소득자, 독거노인 등으로 한다.(2010. 4. 29. 개정)

제57조(정원) 본 시설의 정원은 다음 각 호와 같다.

1. 입소보호의 정원은 9명으로 한다.
2. 주·야간보호는 일일 이용정원 33명 이내로 한다.
3. 방문요양, 방문목욕 사업은 정원은 없으며 재가노인복지서비스 등의 정원은 20명으로 하되 시설의 형편에 따라 증감할 수 있다.
4. 제1호 내지 제3호 이외의 사업에 대하여는 제57조 규정을 적용하지 아니한다.

제58조(모집방법) 입소자 및 이용자의 모집방법은 다음 각 호와 같다.

1. 지역사회 내 대상자 전수조사를 통한 모집
2. 입소자, 이용자 본인 또는 보호자 등의 전화, 내방, 홈페이지 문의 등을 통한 모집
3. 전단지 제작, 홍보물 비치, 홈페이지 제작 등을 통한 모집
4. 기타 적절한 절차 및 방법에 의한 대상자 모집

제59조(계약) ① 입소자 또는 이용자와 시설과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위하여 입소 또는 이용계약서를 작성한다.

② 입소 및 이용계약은 입소자나 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 입소자 또는 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 시설과 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

③ 입소자 또는 이용자가 시설과 계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여 제출하여야 한다.

1. 등급판정서 사본 1부

2. 표준장기이용계획서 1부

3. 기타 시설에서 필요하다고 인정되는 경우 그 해당서류 각 1부

제60조(계약기간) ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.

② 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.

제61조(이용료) ① 입소보호는 공단청구금액의 20%를 부담하는 것을 원칙으로 하되, 경감대상자는 10%로 감액하고 국민기초생활수급자는 전액 무료로 한다.

② 전항 규정에도 불구하고 다음 각 호의 비용은 전액 본인이 부담한다.

1. 비급여 항목은 식재료비, 상급침실 이용에 따른 추가비용, 이·미용비 등

2. 기타 보건복지가족부장관이 비급여로 고시한 사항

③ 주·야간보호, 방문요양, 방문목욕은 공단청구금액의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하되, 경감대상자는 7.5%로 감액하고 국민기초생활수급자는 전액 무료로 한다.

④ 등급외자가 주·야간보호를 이용하고자 할 경우 기관에서 일정 정한 금액을 본인이 부담한다.

⑤ 노인돌봄서비스 및 재가노인복지서비스의 경우는 노인보건복지사업지침에 따른다.

제62조(이용료의 변경 및 절차) ① 시설은 매년 보건복지가족부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

제63조(입소자 등의 권리와 의무) 입소자, 이용자 및 보호자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 시설의 서비스제공에 대한 협력

2. 계약변경 또는 해지 시 통지

3. 불가항력적인 사고 또는 손해에 대한 용인

4. 본인의 물품 등에 대한 관리

제64조(시설의 권리와 의무) 시설은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서비스제공 시 본인 또는 보호자에 대한 동의

2. 계약변경 또는 해지 시 통지
3. 사고 또는 손해예방을 위한 관리
4. 입소자, 보호자의 물품에 대한 분실, 파손 등으로부터의 예방

제65조(급여) ① 시설에서 제공하는 입소보호 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 세면, 구강관리, 목욕, 배설, 체위변경, 식사도움 등의 신체활동지원서비스
2. 간호, 처치, 물리치료 및 일상동작훈련서비스 등의 기능평가 및 훈련서비스
3. 영양관리서비스
4. 치매관리지원서비스
5. 시설환경 및 감염관리지원서비스
6. 정서지원 및 호스피스
7. 기타 여가 및 임종지원서비스

② 시설에서 제공하는 주·야간보호 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 영송지원서비스
2. 신체활동지원서비스
3. 간호, 처치, 물리치료 및 일상동작훈련서비스 등의 기능평가 및 훈련서비스
4. 영양관리서비스
5. 치매관리지원서비스
6. 시설환경 및 감염관리지원서비스
7. 정서지원 및 호스피스
8. 기타 여가지원 및 임종지원서비스

③ 제공하는 방문요양 및 노인돌봄서비스 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 신체활동지원서비스
2. 취사, 생필품구입, 청소, 세탁 등 일상가사지원서비스
3. 기초건강관리지원서비스
4. 밑반찬, 김장김치, 난방유, 후원품 등 일상생활지원서비스
5. 정서지원서비스
6. 학대예방, 가정문제해결 등을 위한 상담 및 지원서비스
7. 여가지원서비스

④ 시설에서 제공하는 방문목욕 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 목욕서비스
2. 기초건강관리지원서비스
3. 일상생활지원서비스
4. 정서지원서비스
5. 상담 및 지원서비스
6. 여가지원서비스

⑤ 시설에서 제공하는 재가노인복지서비스의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 일상생활지원 및 신체활동지원서비스
2. 일상생활지원서비스
3. 정서지원서비스
4. 상담 및 지원서비스

⑥ 제1항 내지 제5항의 급여를 제공하기 위해 필요한 비용에 관하여는 제61조 내지 제62조 규정을 준용한다.

제66조(배상책임) ① 시설의 직원이 입소자 또는 이용자에 대하여 신체적, 물질적인 손해를 가한 경우 손해배상책임을 진다.

② 시설은 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사배상책임보험 등에 가입하여야 한다.

제67조(면책) ① 제66조 규정에도 불구하고 다음 각 호의 경우 시설은 배상책임을 지지 아니한다.

1. 입소자 또는 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
2. 입소자 또는 이용자의 중대한 과실로 발생한 손해
3. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
4. 입소자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우

② 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

제68조(특별한 보호를 필요로 하는 경우) ① 입소자 또는 이용자에 대한 특별한 보호가 필요한 경우는 다음 각 호와 같다.

1. 치매가 있는 경우, 시설은 치매예방과 치료를 위한 적절한 조치를 하여야 한다. 단, 중증의 치매로 인하여 시설 또는 제3자에게 손해를 입힐 우려가 있거나 손해를 입힌 경우에는 신체구속지침에 의한다.

2. 와상으로 인하여 욕창이 발생하였거나 발생의 우려가 있는 경우, 시설은 욕창방지를 위한 방석(에어매트)을 제공하고 매 2시간 이내에서 체위변경 등을 실시하여야 하며 촉탁의 또는 협력의료기관으로 하여금 월 2회 이상 욕창의 정도를 점검하도록 하여야 한다.

3. 연하곤란 등으로 비위관(비경구) 삽입을 요하는 경우, 비위관 삽입은 반드시 촉탁의 또는 협력의료기관의 지시에 따라 실시되어야 하며 시설은 감염 등으로 인한 사고가 발생하지 않도록 적절한 조치를 다 하여야 한다.

4. 천식, 만성폐쇄성폐질환 등으로 호흡곤란 등이 있는 경우, 흡인은 촉탁의 또는 협력의료기관의 지시에 따라 실시함을 원칙으로 한다. 단, 급박한 상황이 발생한 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 기저귀 또는 유치도뇨관 착용이 필요한 경우, 유치도뇨관 삽입은 반드시 촉

탁의 또는 협력의료기관의 지시에 따라 실시하여야 한다.

6. 낙상의 우려가 있는 경우, 시설은 입소자 또는 이용자의 낙상방지를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 단, 시설의 노력에도 불구하고 입소자 또는 이용자의 신체적·정신적 상태로 인하여 별도의 조치가 필요하다고 인정되는 경우에는 신체구속지침에 의한다.

7. 감염의 우려가 있는 경우

8. 응급처치가 필요한 경우

9. 기타 시설에서 특별한 보호의 필요가 있다고 인정한 경우

② 전항의 목적을 달성하기 위하여 시설은 필요한 인적·물적 요소를 구비하고 관리하여야 한다.

③ 입소자 또는 이용자의 특별한 보호를 위하여 필요한 비용은 시설이 부담하는 것을 원칙으로 하되 필요한 경우 본인 또는 보호자와 협의하여 결정할 수 있다.

제69조(의료급여의 제공) ① 시설은 촉탁의 또는 협력의료기관으로 하여금 입소자, 이용자의 건강이 유지될 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.

② 입소자 또는 이용자 중에서 환자가 발생한 경우 또는 의치, 안경, 보청기 등의 구입이 필요한 경우에는 우선 촉탁의 또는 협력의료기관으로 하여금 필요한 진료 등을 받을 수 있도록 하여야 한다.

③ 제1항 내지 제2항의 조치에도 불구하고 병원에서의 외래진료, 입원 또는 의치, 안경, 보청기 등 구입이 필요하다고 판단되는 경우에는 시설은 입소자, 이용자 또는 보호자와 협의하여 처리하여야 한다.

④ 제3항의 외래진료 또는 입원 등에 필요한 비용은 본인 또는 보호자가 부담하는 것을 원칙으로 한다. 단, 외래진료 또는 입원 등의 사유가 시설에게 있는 경우 또는 지정후원금 등으로 처리하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제70조(시설물 등의 사용) ① 입소자, 이용자 및 보호자 등은 시설의 집기, 비품을 선량한 관리자의 주의로써 사용, 관리하여야 한다.

② 입소자, 이용자 및 보호자 등은 시설직원의 동의 없이 시설설비, 의료기기 등을 함부로 사용하거나 처분할 수 없다.

③ 입소자, 이용자가 고의 또는 중대한 과실로 시설설비, 의료기기, 집기 및 비품 등 시설의 재산을 파손하거나 훼손, 망실한 경우에는 재물관리규정 제15조에서 정한 바에 따라 시가에 따른 현금배상 또는 실비변상한다.

④ 보호자가 고의 또는 과실로 시설의 재산을 파손, 훼손, 망실한 경우에도 전항과 같다.

제71조(계약의 해지) ① 시설은 다음 각 호에 해당하는 경우에는 계약기간 중이라도 이를 해지할 수 있다.

1. 입소(이용)계약서 또는 서약서 상의 입소(이용)규정을 위반한 경우
 2. 입소자, 이용자 또는 보호자가 시설 직원에 대하여 정신적, 신체적 손해를 가한 경우
 3. 입소자, 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 제3자 또는 시설에게 손해를 가한 경우
- ② 계약의 해지를 결정할 때는 반드시 입소자, 이용자 또는 보호자 등의 의견을 청취하여야 한다.

제72조(사망) 입소자 사망 시 장례절차 및 사망발생금은 다음과 같이 처리한다.

- ① 화장이나 매장, 장례절차에 대한 의견은 입소자의 의견이 보호자나 원장의 의견에 우선한다.
- ② 사망발생금은 본인의 의사에 따라 처리하며 시설에 기부하였을 경우 후원금에 편성한다.

제73조(건강진단) 입소자 또는 이용자의 건강관리를 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

1. 입소 시에는 반드시 건강진단서를 제출하고, 년 1회의 건강검진을 받아 대중에 피해를 주지 않도록 한다.
2. 종사자는 년1회의 건강진단을 하여야 한다.
3. 건강진단 결과 건강이 좋지 아니한 자에 대하여는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 강구해야 한다.

제74조(위생관리) ① 건물 주변을 청결히 하고 거실, 식당, 조리실 등을 정기적으로 소독한다.

- ② 화장실은 매일 청소하고 소독한다.
- ③ 필히 각 창문마다 방충망을 설치하고 특히 구충·구서에 만전을 기한다.
- ④ 침구와 의류는 세탁하여 깨끗한 것을 제공하고 일광소독 등을 실시한다.
- ⑤ 부득이한 경우를 제외하고는 식당에서 정해진 시간에 식사를 하며 식단표를 작성하여 급식을 제공한다.
- ⑥ 입소자의 개인화일 및 개인의료 관리카드를 작성 비치하여야 한다.

제75조(생활지도) ① 시설의 모든 종사자는 입소자나 이용자의 생활지도교사로 모범을 보여야 한다.

- ② 시설 내의 생활이 사회생활과 연계될 수 있도록 필요한 생활지도를 실시하여 자립능력을 배양하는데 최선을 다해야 한다.

제76조(이용자의 권리)이용대상자의 이용보호를 위해 ‘시설 생활노인의 권리선언’

에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장한다.

1. 존엄함 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 아니 된다.
- 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 이용노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 아니된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년 1회 실시해야 한다.
- 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구해야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공해야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 아니 된다.
- 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 아니 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

3. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- 공간이 호용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- 시설의 장비 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
- 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

4. 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 이용노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를

제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 아니 된다.

- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.

- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 아니 된다.

5. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 아니된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

6. 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송 할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

7. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 아니 된다.

- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 아니된다.

- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

8. 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

- 노인 개인 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

- 다만, 노인이 스스로 소유물을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

9. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

- 노인이나 가족은 수시로 센터 이용과 관련하여 자유롭게 의견을 개진 할 수 있으며, 센터는 제기된 의견이나 요구사항에 대해 접수 후 7일 이내에 처리하고 그 결과를 통보한다.

- 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 아니된다.

10. 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 시설내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장 하여야 한다.

- 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

- 노인의 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 아니된다.

11. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 아니되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.

- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료•수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활동 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에 게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

- 이용노인의 권리, 시설 입•퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

- 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출 할 시에는 반드시 이용노인과 가족에게 동의 획득 후 공문에 의해서 처리한다.