장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제7조 (입소계약에 관한 사항)

제7-1조 (계약기간)

- 계약기간

① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며,노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

- 준수사항

① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.

② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

* 이용절차

① 신청접수 → ②사전방문 → ③욕구사정 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인

2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)

3. 욕구사정: 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제7-2조 (계약목적)

- 계약목적 : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공

② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지

③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

④ 기관이용 어르신의 이용절차, 이용수칙, 사고대비, 책임성 등을 구체화하기 위해 계약을 체결한다. 이용어르신과 기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 "계약서"로 한다)로 체결하여야 한다. 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체없이 수급자에게 발급 하고 1부는 기관에 보관하여야 한다.

제7-3조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[첨부 1] 노인장기요양기관 기본 수가 (월 한도액)

본인부담금 내역	기초수급자	0% 부담
	차상위계층	8%,12% 부담
	일반수급자	20% 부담

[첨부 2] 비급여항목에 대한 이용료

	비급여항목	산출근거	금액	금액(월31일)	비고	등록일
비급여현황	식재료비 (간식포함)	1일급식비 (3식)	8,400	260,400		2025.01.01
	이미용비		-	0		
	간식비용	오전,오후 (2회)	1,000	31,000		
	상급침실료		없음			

※ 비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납기준

1. 비급여 항목 세부기준

1) 기본원칙

-비급여 항목은 식사재료비, 상급침실이용에 따른 추가비용, 이·미용비이며, 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음

-해당비용은 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 대해수납

-상급침실은 (a) 반드시 고정된 벽으로 다른 공간과 구분되어 있고(파티션, 커튼 등은 불가), (b) 독립된 출입문을 갖추며, (c) 노인복지법 시설·설비기준에 의거한 1인당 면적기준(개 정법 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 못 함

[첨부 3] 노인장기요양보험법에 의한 급여제공 및 부담내역

1)시설급여 비용(1일당)

분류	등급	급여비용(원)
노인요양시설	1등급	90,450
	2등급	83,910
	3~5등급	79,240

제7-4조 (신원인수의 권리,의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무
   ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
   ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
   ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
   ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
   ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
   ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
   ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
   ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
   ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제7-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

1. 서비스제공자의 의무
   ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
   ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
   ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
2. 수급자의 의무
   ① 월 이용료 납부 의무
   ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
   ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
   ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
3. 수급자의 권리
   ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
   ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
   ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
   ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
   ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
   ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.
(상태상담)
1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.
(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.
(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2.'개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.
(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.
(시설요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제7-6조 (계약의 해제)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에 10일 초과 유보 일수에 대해(보험료 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제7-7조 (계약당사자의 권리 및 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무
   ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
   ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
   ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
2. 수급자의 의무
   ① 월 이용료 납부 의무
   ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
   ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
   ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
3. 수급자의 권리
   ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
   ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
   ③ 모든 생활 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
   ④ 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
   ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
   ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
   ⑦ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
   ⑧ 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

* 수급자의 권리

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2. '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

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

(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(시설요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제8조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 규정)

제8-1조 (서비스 이용료 산정 방식 및 절차)

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 제12조부터 제19조까지의 규정에 따른다.
4. 당해 장기요양급여비용 및 산정 기준은 노인장기요양법에 의한 장기요양급여비용 등 에 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 내부결재 후 반환하 거나 부족금은 소급 적용 수납 요청할 수 있다.

제9조 (서비스 내용과 그 비용부담에 관한 규정)

제9-1조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제9-2조 (서비스 내용)

본 기관의 노인장기요양기관 서비스 내역은 다음과 같다

☐ 서비스	☐ 시설	☐ 방문간호	☐ 시설보호	☐ 단기보호	☑ 입소시설

1. 2025년 1월 1일 기준 : 시설보호 수급자 현원 [58]명
2. 사업장은 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.
 1) 차량지원사업 : 차량지원서비스
 2) 건강프로그램 : 건강체크, 건강체조,발맛사지,스트레칭 등
 3) 기능회복서비스 : 물리치료, 운동치료 등
 4) 심리사회적 기능증진 서비스 : 영화감상, 그림그리기, 노래부르기등
 5) 특별행사 프로그램 : 합동생신잔치, 설(추석)명절행사, 어버이날행사, 나들이 등
 6) 급식서비스
 7) 신체활동지원서비스 : 세면도움,구강관리,식사도움,옷갈아입히기 등
 8) 위생관리 서비스 : 손,발톱 위생관리, 목욕서비스, 이/미용서비스
 9) 상담서비스 : 어르신 정기상담 및 가족상담

제9-3조 (기본의무)

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.
- 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항.
- 기관에서 계약을 체결시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의하에 진행해야 하며,정당한 이유없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제10조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우에 기준과 비용에 관한 규정)

제10-1조 (특별한 보호의 기준 및 비용에 관한 내용)

특별보호를 필요로 하는 경우의 기준은 다음과 각 호와 같다.

1. 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

① 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

가. 다른 입소자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

나. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우 등

② 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 입소자의 신체적·정신적 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 입소자와 그 가족에게 그 사실을 알린다.

③ 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, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

④ 합숙용(4인용) 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실사용을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다. (이실 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)

2. 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

① 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 별도의 공간이나 1인용 상급침실로 옮겨 전문의료서비스(산소공급, 석션 등)를 제공할 수 있다.

② 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간 또는 1인용 상급침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.

③ 특별서비스 제공을 위하여 1인용 상급침실로 이동할 경우 사전 본인이나 가족에게 이실에대한 사유를 설명하고 1인용 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.

④ 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제11조 (의료를 필요로 하는 경우에 그 구체적인 처리절차)

제11-1조 (처리절차)

1. 협력의료 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 요구되는 경우 진료비와 부가서비스 경비(교통비, 외부간병인 등)는'갑'또는'병'이 부담한다.

④'을'은 입소 시 '갑'의 건강상태 등을 확인하고 기록함은 물론, 갑에 대한 적절 한 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 촉탁의사로부터 월2회 이상 건강관리를 받을 수 있도록 조치를 취해 야 하며, 이상 발견시 지체 없이 '병'에게 통보한다.

⑦'을'은 '갑'의 건강관리를 위하여 물리치료, 재활치료를 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 통보 하여야 한다. 단 '병'과 사전에 협약이 있을 경우, '을'이 장례 절차를 진행할 수 있 다.

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.

제11-2조 (퇴소, 전원 등 이용계약 해지)

이용계약 해지 요건은 다음과 같다.

1. 입소자 및 가족이 퇴소 요청 할 경우 : 가족에게 인계 시 보호자에게 신변인수증을 받고 시설에서는 어르신 입소생활 시 상세정보를 담은 연계기록지를 작성하여 제공 한다.
2. 입소 중 신체적·정신적 건강상태의 악화로 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요 하다고 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 시설 급여 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.

제11-3조 (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 제공함으로서 임종환자가 편안하게 죽음을 맞도록 돕는 호스피스 케어를 제공한다.
3. 사망자의 유류금품은 가족에게 인계하고 단, 연고자가 없는 어르신의 사망 시는 시설장이 주관하여 관련 법규에 따른 사망 절차를 행하고 유류금품은 노인복지법 제48조 유류 금품의 처분에 의하여 집행하고 집행 잔액은 사망자 명의로 후원 입금 조치한다.

제11-4조 (건강관리)

1. 입소자의 질병예방 및 건강관리를 위하여 보건교육과 건강검진을 실시한다.
 ① 입소자의 건강 및 전염병 예방을 위하여 입소자에 대하여 년 1회 이상 건강진단을 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, 위생관리를 위하여 년간 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. 환자 건강관리 카드를 작성, 비치, 관리하여야 한다.

제11-5조 (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 조리하여서는 아니된다.
5. 시설에서 사용되는 음용수의 경우에는 수도법 및 먹는 물 관리법이 정하는 바에 따 라 수질검사를 받아야 한다.
6. 입소자의 식사를 조리하는 자는 항상 청결을 유지하여야한다.

제11-6조 (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 조치사항은 다음과 같다
1. 어르신 간담회, 직원 교육을 통해 인권 침해 유형이나 내용에 대해 알리고 발생 시 조치 방법에 대해서도 알려 준다
2. 시설 내에 진정함 설치한다.
3. 의견 수렴 방법에는 직원에게 직접 말하거나 서면으로 제시할 수도 있으며, 이를 접수한 관계자는 누구라도 관련 내용을 사무국장, 시설장에게 보고하여야 한다.
4. 시설 내 근무자, 보호자, 자원봉사자 등 시설 관계자는 시설 내에서 어르신 인권 침해를 목격하거나 의심되는 상황을 발견 할 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 방치함으로서 발생될 안전사고를 유발하는 행위

⑤ 기타 어르신의 인권을 침해하는 행위

⑥ 어르신 인권 침해 가해자로 신고 시 가해자는 사유서를 제출해야 하며 인사위원회에 직원 징계사유로 상정되고 절차 및 징계 결과에 따른다.

7. 인권 침해 사안의 중함이나 필요시 입소자가 작성한 진정서를 인권위원회에 송부하여 사회복지시설 인권보호관련 국가인권위원회방문조사를 요청할 수고 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 대 해 관련 대장에 기록으로 남기고 대상자에게 처리 내용을 알려준다.

10. 기타 세부사항은 보건복지가족부 별도 지침에 따른다.