

장기요양급여 이용계약에 관한사항

제14장 입, 퇴소 관리규정

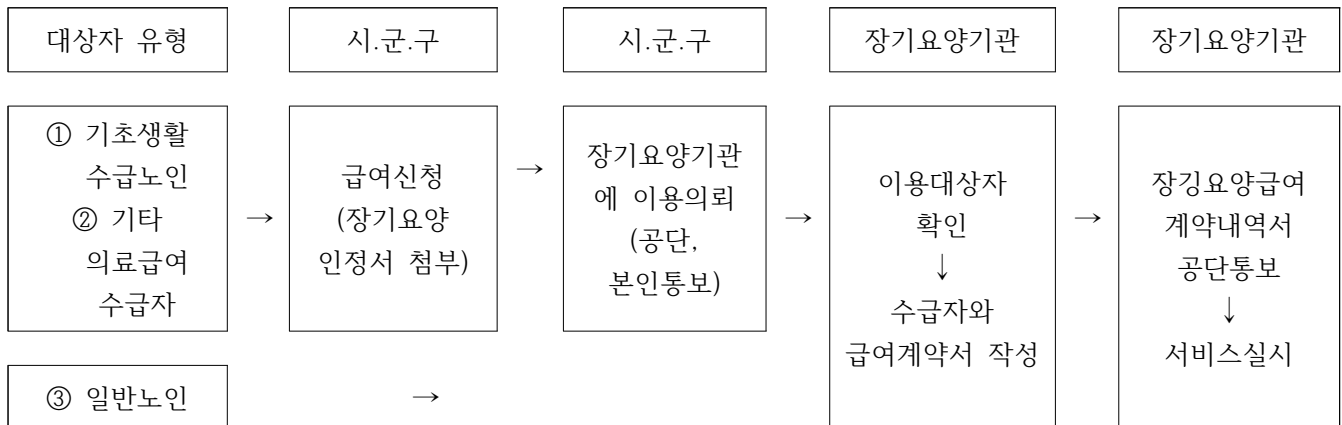
제90조(입소정원 및 모집방법 등에 관한사항)

1. 입소정원 : 입소정원은 94명으로 한다. <2024.02.07. 개정>

2. 입소정원 및 대상

- ① 요양원에 입소할 수 있는 대상자는 만 65세 이상의 노인으로 요양보호가 필요한자
- ② 요양원에 입소할 수 있는 대상자는 노인복지법 제34조에 따라 <다음> 과 같다.
<다음>
 - 노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자(이하 “장기요양급여 수급자”)
 - 국민기초생활보장수급권자로서 노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자
- ③ 기타 관계당국의 정원 외 수용 지시에는 예외로 한다.

3. 입소절차



※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일 부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 입소이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결해야 한다.

※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시, 군, 구청장이 이용의뢰 하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인부담 한다.

4. 모집방법 : ① 건강보험공단에서 등급 인정서 배부 시 관내 시설 안내서에 공지됨.

- ② 블로그 운영(<https://blog.naver.com/anoga-suwon>), 홈페이지 (<http://anoga.co.kr/>) 대중매체 및 관계기관 연계 협력, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자를 통하여 홍보, 책자, 명함 제작 배포 등

5. 구비서류 : ① 노인장기요양보험 등급 인정서 & 개인별장기요양이용계획서 사본 각 1부

- ② 의사소견서, 복용중인 약 처방전
- ③ 골밀도검사 결과지, 건강진단서 또는 전염성질환이 없음이 명시된 진단서 1부(병원성 다재내성균 포함)
- ④ 주민등록등본 1부 또는 가족관계증명서 1부
- ⑤ 보증보험 증권 (등 외자 입소결정 후 발급) 1부
- ⑥ 감경대상자는 관련서류 제출
- ⑦ 수급권자의 경우 수급권자 증명서, 복지조사 실태조사서, 시설입소신청서, 의료급여증명서사본
- ⑧ 범 유행성 전염병 발현에 따른 시군구의 지시사항 준수

6. 입소 시 지참물품 : ① 상하의 각각 4벌(면 소재의 옷이 좋음), 양말 4켢레

- ② 복용중인 약
- ③ 사진 (가족사진, 어르신이 행복했던 사진, 기념사진 등)
- ④ 면도기(남자어르신), 개인용 손톱 깎기(손, 발톱 무좀 있는 분)
- ⑤ 기타 : 최소한의 필요물품으로 하되 입소자나 보호자의 희망에 따라 필요한 물품을 반입할 수 있다.

7. 입소기간

노인장기요양 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않은 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 것으로 갈음한다.

제15장 입소계약에 관한사항

제91조(입소계약에 관한사항)

1. 계약의 목적

- ① 수원아노가요양원과 이용자(입소자), 그리고 보호자가 본 기관을 이용하는 기간 동안 본 원 에서의 생활전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 그 목적이 있다.
- ② 65세 이상의 노인으로 요양 및 생활보조가 필요한 어르신과 65세 미만의 노인장기요양보험 수급자 중 요양등급 1~3등급의 시설급여를 받은 어르신들을 본 시설에 입소시켜 신체활동 지원, 개인위생관리, 정서지원, 기능회복훈련, 질환관리와 보건의료서비스, 감염예방, 등의 서비스를 제공하여 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
- ③ 요양원과 입소자, 그리고 보호자가 본원을 이용하는 기간 동안 본원에서의 생활전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

2. 계약기간

- ① 계약당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 노인장기요양 대상자로 입소를 원하는 경우에는 노인장기요양인정서의 유효기간으로 하고, 일반인으로 입소를 원할 경우 계약기간을 명시하지 않은 때에는 그 기간을 1년까지로 한다.
- ② 전항의 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 요양등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
- ③ 노인장기요양 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않았을 때는 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
- ④ 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양 시설등급을 받은 자로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록한다.

제92조(이용계약에 관한 사항)

- ① 이용계약은 제3조에 의거 본 시설 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 1~3등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 입소자 또는 이용자와 시설과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 입소보호 이용계약(서약)서를 작성하되 계약서내용에는 계약목적과, 계약당사자(기관주체, 서비스이용자, 서비스 이용보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 인수인계원칙, 규정 위조 항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.
- ③ 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.
- ④ 입소자 또는 이용자가 시설과 계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여

제출하여야 한다.

1. 장기요양인정서 사본 1부
2. 개인별장기이용계획서 1부
3. 기타시설에서 필요하다고 인정되는 경우 그 해당서류 각 1부
- ⑤ 계약 만료 시 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~3급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
- ⑥ 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
 1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 2. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 3. 1회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 4. 요양원 내에서 요양원 규칙이나 요양원 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 요양원 운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
 6. 1회 10일 이상 입원을 하였을 때, 다만, 입소자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에는 10일 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
 7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제93조(급여비용/이용료)

- ① 입소 또는 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법 상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납규정에 의한다.
- ② 급여비용은 노인장기요양보험법 제 40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 100분의 20와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다. 단, 입소보증금은 없다.
- ③ 전항 규정에도 불구하고 다음 각 호의 비용은 전액 본인이 부담한다.
 1. 식재료비
 2. 이·미용비
 3. 상급 침실료 : 1인실-30,000원/일, 2인실-20,000원/일
 4. 특별침실사용 - 1인실 요금 발생
 5. 기타 보건복지가족부장관이 비급여로 고시한 사항
- ④ 시설이용은 공단청구금액의 20%를 부담하는 것을 원칙으로 하되, 경감대상자는 12%, 8%로 감액하고 국민기초생활수급자는 전액 무료로 한다.
- ⑤ 급여비용 중 본인부담액과 등급별 요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 시설의 청구에 의해 입소자 또는 이용자가 이를 부담한다.
- ⑥ 기타 비용에 관하여 특별히 정한 바가 있는 경우에는 그에 따른다.
- ⑦ 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.
- ⑧ 입소시설 급여비용은 장기요양등급 및 급여제공일수를 기준으로 산정하고 개인위생, 목욕 등 신체활동지원, 간병·수발 등의 일상생활지원, 영양관리, 취미, 오락, 운동, 간호, 생활지도, 일상동작훈련, 기능훈련, 기타 복지서비스 등 입소시설에서 생활하는데 필요한 제반 비용은 별도 산정하지 아니한다.
- ⑨ 입소시설의 급여비용은 1일당으로 산정하며 1일이라 함은 0시부터 24시까지를 의미한다.
- ⑩ 입소시설의 급여비용은 입·퇴소 당일 급여제공 시간이 12시간 이상인 경우에는 해당 급여비용의 100%, 12시간 미만인 경우에는 50%만 산정한다.
- ⑪ 시설급여 비용은 다음과 같다.

* 노인요양시설에서 배치한 요양보호사 수가 입소자 2.1명당 1명 이상인경우

분	류	금액(원)
노인요양시설	장기요양 1등급	93,070
	장기요양 2등급	86,340
	장기요양 3~5등급	81,540

<2026.01.01. 개정>

*노인요양시설에서 배치한 요양보호사 수가 입소자 2.3명당 1명 이상인 경우

분	류	금액(원)
노인요양시설	장기요양 1등급	88,520
	장기요양 2등급	82,120
	장기요양 3~5등급	77,540

<2026.01.01. 개정>

1. 수급자가 의료기관에 입원하거나 시설장의 허가를 받아 외박을 한 경우에는 급여비용의 50%를 산정(이하‘외박비용’이라 한다.)하되, 1회당 최대 10일(1개월에 15일)까지 산정할 수 있다.
2. 외박비용은 1일을 기준으로 하여 수급자가 의료기관이나 가정 등에서 지낸 경우 (기준시간은 밤 12시)에 산정하며, 이 경우 수급자의 외박 시작과 종료 일시, 외박 사유 등을 급여제공기록지에 반드시 기재하여야 한다.
- ⑫ 4등급 또는 5등급(치매특별등급)인 수급자가 시설급여를 이용하는 경우에는 3등급의 급여비용을 산정한다.
- ⑬ 본 시설의 급여 및 비급여 내역은 다음과 같이 정한다.(30일기준)
· 식사재료비 1식 3,600원, 간식비 일1,200원 산정 <2025.01.01. 개정>
- ⑭ 위 항에서 정하지 않은 내역 중 보호자나 입소자의 희망에 의해 발생하는 경우 비(원이 제공하지 않는 특별 프로그램, 개인용 물품 등)는 자부담을 원칙으로 한다.
- ⑮ 본 시설의 비급여 내역은 물가상승 또는 시대적 상황에 따라 적절한 절차를 거쳐 계약자와 협의하여 변경할 수 있다.

제94조(급여비용 청구) ① 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 20 또는 100분의 12, 100분의 8 과 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.

- ② 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
- ③ 기초생활수급자의 경우 개인부담보험료 없음-식대 및 간식비 제외, 의료급여수급권자는 60% 경감-식대 및 간식비 제외된다.
- ④ 급여비용을 ‘을’의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당연도수가를 적용한다.
- ⑤ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각항에 의거하여 을의 요구가 있을시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.
- ⑥ 시설급여비용 중 1개월 미만의 경우 일일 급여 산정, 31일의 경우 1일 추가비용으로 급여를 산정한다.

제 95조(비용수납) ①비용수납은 입소자 또는 보호자가 현금 또는 계좌이체로 지불하여야 한다. 급여 납부시 현금영수증 등 납입증명서류를 제공한다.

- ② 입금계좌 시에는 ‘농협은행 355-0000-9777-93 (예금주: 박연옥)’으로 한다.
- ③ 급여청구서는 서비스 제공받기 전 전월 말일 이내로 청구되며, 입금기한은 장기요양급여 비용명세서 청구일로부터 5일 이내에 입금해야 한다.(단, 토·일요일은 제외)

제96조(계약자 당사자의 의무) 서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- ① 서비스제공자(이하“을”이라 칭함)의 의무
1. 입소자(이하“을”이라 칭함)의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공의무(단, 외출 및 병원입원

시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)

2. “갑”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 장기요양에서 원하는 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공의 의무
5. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리의 의무
6. 기타“갑”의 안락한 노후생활에 필요한 협조의 의무

② 입소자(이하“을”이라 칭함)의 의무

1. 월 이용료 지급의무
2. 본 규정 제90조5항의 입소에 필요한 서류 구비의 의무
3. 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무
4. 갑이 제시한 규칙 준수 및 직원의 정당한 지시에 순응할 의무
5. 보호자 인적사항 변경 시 즉시 통보의무
6. 기타 시설 규칙 이행의무

③ 주 보호자(이하“병”이라 칭함)의 의무

1. 입소자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의무
2. 입소자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정의무
5. 입소자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입. 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제97조(신원인수인의 권리 . 의무) ① 신원인수인의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원 인수 방법 : 입소보호의 경우에는 시설 내에서 보호자를 동반하여 입소하여 인수하는 것을 원칙으로 한다.
2. 신원인수인 권리 의무: 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

② 신원인수인의 의무

- 1.수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
2. 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담 및 납부하여야 한다.
3. 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
4. 신원인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
5. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정하여 통보하여야 한다.
6. 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입. 퇴소절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
7. 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.

③ 신원인수인의 권리

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2. 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.
3. 수급자가 쾌적한 환경에서 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
4. 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견개진을 할 수 있다.

제98조(계약의 해제) 각호의 요건에 해당 될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 입소자가 10일 이상 병원에 입원하게 될 때(시설이용을 계속 원할 경우 병원을 퇴원하여 재 입소할 때까지의 월 이용료는 100% 자부담 처리에 동의하면 입소기간 연장가능)
3. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병,병원성 내성균 감염자 및 보균자로 판정될 때

4. 월1회 이상 입소 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
5. 요양원 내에서 시설규칙이나 시설관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설 운영 또는 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 수급자가 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
7. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
8. 입소신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 입소하였을 경우
8. 다음 사건 발생 시 자동으로 계약이 해지되며 본원에 이의를 제기할 수 없음.

<다음>

입소 후 1개월이 지나도록 주 계약 보호자의 무단 연락 두절 및 잠적이 확인 되었을 경우는 1차 조치로 주민등록상의 보호자 찾기 시행 후 부재 시에는 2차 조치로 무 연고자 처리(시청 사회 복지과) 하게 됨.

제17장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

- 제99조(이용료 등 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)** ① 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면 또는 메일, 문자 등으로 통지하여야 한다.
- ② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면 또는 메일, 문자 등으로 통지하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
1. 노인장기요양대상자의 경우 등급이 변경 되었을 경우
 2. 노인장기요양대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 4. 급여비용의 월 한도액을 초과하여 급여를 제공하였을 경우
 5. 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
- ④ ③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
- ⑤ 급여비용 변경이 발생하였을 때는 발생즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
- ⑥ 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
1. 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 2. 요양등급수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내한다.
 3. 계약기간이 만료되었을 때는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결해야 한다.
 4. 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여수급권자는 시, 군, 구에 장기요양급여신청)-입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출, 서류 확인, 공단에 입력, 서비스 이용

제100조(이용료 및 비용변경) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경 되었을 때
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 이용계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제18장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제101조(시설급여의 일반원칙) ① 시설급여는 법 제23조제1항 제2호에 따라 수급자를 장기요양기관에

장기간 보호하면서 제공하는 신체활동지원 및 심신기능 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 포함하여 급여를 제공한다.

② 본 센터는 노인복지법 시행규칙 제16조제2항에 따라 수급자의 입소 시 심신상태, 가족의 희망사항 등을 파악하여 개별급여제공계획을 수립하고 수급자 및 그 가족의 동의를 받도록 한다.

③ 센터에서는 급여제공과정에서 수급자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는 등 신체를 제한하여서는 안 된다. 다만, 수급자 또는 장기요양기관종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우에 한해, 수급자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유 등을 자세히 기재, 관리 한다.

제102조(입소보호서비스 및 프로그램)

1. 입소보호서비스 및 프로그램 : 본 센터에서는 수급자를 장기요양기관에 장기간 보호하면서 제공하는 신체활동 지원 및 심신기능 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등을 포함하여 「노인복지법시행규칙」 제22조 제2항에 따라 서비스를 제공한다.

- 「노인복지법시행규칙」 제22조제2항에 따라 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다.

- ① 일상생활지원 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 몸단장, 머리감기, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제행동대처 등
- ② 보건, 의료서비스(촉탁의협약, 수급자 투약관리, 욕창치료 등 적절한 보건, 의료서비스 제공)
- ③ 사회적응서비스
- ④ 가족연계 및 지역복지서비스일상생활지원 관련 서비스
- ⑤ 신체, 인지기능 유지 향상, 여가지원을 위해 프로그램을 제공하고, 심리 정서적 안정을 위해 정기적으로 상담 실시
- ⑥ 수급자의 낙상 및 욕창 등을 예방하고 시설 내 안전사고를 방지할 수 있도록 노력하며, 화재발생 등 응급상황에 신속히 대처하기 위한 매뉴얼을 구비하고 정기적인 직원교육 실시
- ⑦ 수급자의 감염병 예방 및 확산을 막기 위하여 식품 등에 대한 위생관리 및 소독관리를 적극적으로 수행
- ⑧ 센터에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 어르신이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정 될 수 있으며, 실시 전 요양원과 입소자 또는 보호자가 협의, 조정할 수 있다.

2. 숙소배정 : 본원에 입소한 어르신은 다음 각 호의 원칙에 의해 숙소를 배정받을 권리를 가진다.
(숙소 배정은 시설장의 권한이다)

- ① 남녀분리에 의한 배정
- ② 육체적, 정신적 상태를 고려한 배정
- ③ 연령을 고려한 배정
- ④ 기타 입소자의 제반 여건을 고려한 배정

3. 외출, 외박 : 모든 어르신은 다음 각 호를 고려하여 자유로이 외출, 외박할 권리를 갖는다.

- ① 본인의 건강상태 및 보호자의 동행
- ② 외출의 목적과 목적지 및 귀가시간고지
- ③ 외박의 목적과 목적지, 연락처, 귀원일시의 고지
- ④ 외박 시 보호자 고지

4. 면회 : 모든 어르신은 다음의 각호를 고려하여 자유로이 면회할 권리를 가진다.

- ① 면회시간은 10:00~16:30까지로 한다.
- ② 면회자는 타 어르신의 편의를 고려하여 어르신의 숙소에서 숙박할 수 없다.
- ③ 음식물 반입 시 어르신의 건강관리를 위하여 반드시 고지하여야 한다.
- ④ 보다 체계적인 건강관리를 위하여 약물반입은 금한다.

5. 금품의 보관과 활용 : 입소 어르신은 금품을 소지할 수 없다. 어쩔 수 없이 소지하여야 할 경우는 원장에게 보관과 활용을 위임하며, 원장으로부터 입금, 출금 및 사용내역에 대한 보고를 받을 권리가 있다.

6. 식사 : 모든 어르신은 식사와 관련하여 다음 서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 영양과 본인의 건강상태를 고려한 식사를 제공받을 권리가 있다.
- ② 식사시간은 조식 07:30~08:00, 중식 11:30~12:00, 석식 16:30~17:00으로 하며 사정상 식사시간을 지키지 못한 경우라도 식사를 제공받을 수 있다.
- ③ 원칙적으로 거실에는 음식물을 반입할 수 없으나 몸이 불편하신 경우에는 거실에서 식사를 제공 받을 수 있다.
- ④ 건강상의 사정으로 정상적인 식사가 불가능한 경우는 의료, 재활팀과 협의하여 대체식을 제공 받을 수 있다.

7. 간식 : 영양과 본인의 건강을 고려한 간식을 매일 제공받을 권리가 있다. 다만, 어르신의 건강상태를 고려하여 간식과 음식물섭취를 제한할 수 있다.

8. 위생 및 이 미용: 모든 어르신은 위생과 관련하여 다음과 같은 서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 매일 개인위생관련 서비스와 월1회 이 미용관련 서비스를 제공받을 수 있다.
- ② 어르신의 건강상태에 따라 개인위생관리, 일상생활지원 서비스를 받을 수 있다.
- ③ 어르신은 필요에 따라 숙소 및 부대시설의 정리, 청소, 소독 등 공중위생과 관련된 서비스를 제공받을 수 있다.
- ④ 수급자의 감염병 예방 및 확산을 막기 위하여 식품 등에 대한 위생관리 및 소독관리를 적극적으로 수행

8. 목욕 : 모든 어르신은 목욕과 관련하여 다음과 같은 서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 주1회 이상 목욕서비스를 받을 수 있다.
- ② 정기목욕 외에도 필요에 따라 목욕서비스를 제공받을 수 있다.
- ③ 모든 어르신은 본원의 목욕실 및 부대설비를 이용할 수 있다.
- ④ 어르신은 인권보호와 노인학대를 받지 않을 권리가 있으므로 목욕 시 사생활 보호를 받는다.

9. 의료 : 모든 어르신은 의료서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 년 1회 이상 정기 건강검진을 받아야하며 상황에 따라서 자부담이 발생할 수 있다.
- ② 매일 간호사의 회진과 활력증상 관리를 받을 수 있다.
- ③ 월2회 이상 협력병원의 촉탁의로부터 진찰을 받을 수 있다.
- ④ 촉탁의의 진찰을 받을 경우에는 진찰료가 발생하며, 입소최초 1회는 초진비를 지불하고, 그다음부터는 재진 진찰료를 지불하면 됨. 진찰료의 지불은 후납이며 진찰을 받고난 후 월말에 비용 청구할 때 자부담 청구가 이루어진다.
- ⑤ 월2회 진찰을 받는 것은 자율적으로 선택이 가능하며, 진찰을 원하지 않을 경우는 거부 의사를 밝히면 되고, 거부할 경우는 진찰이 이루어지지 않고 진찰료가 청구되지 않는다.
- ⑥ 건강상태에 따라 투약, 진료, 치료를 받을 수 있으며 비용은 자부담으로 한다.

10.여가활동 : 모든 어르신은 다음과 같은 서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 본원에서 정기적 혹은 비정기적으로 제공하는 여가활동 프로그램에 참여할 수 있다.
- ② 본인이 여가선용을 위하여 외부에서 실시하는 프로그램에 참여하길 원하는 경우 본원에 고지 후 자유로이 참여할 수 있으며 그 비용은 본인부담 100%로 한다.

11.종교생활 : 모든 어르신은 종교 활동과 관련하여 다음의 권리를 제공받을 권리가 있다.

- ① 모든 어르신은 본인이 원하는 종교생활을 영위할 수 있다.
- ② 모든 어르신은 본인이 원하지 않는 종교생활을 강요받지 않는다.

12. 전원 : 모든 어르신은 전원과 관련하여 다음의 권리를 제공받을 권리가 있다.

- ① 본인이 전원을 원하는 경우 적절한 범위 내에서 전원 할 수 있다.
- ② 본인의 의사에 반하여 부적절한 전원을 강요당하지 않을 권리가 있다.
- ③ 본인이 전원을 원할 경우 연계기록지를 제공받을 수 있다.

13.통신 : 모든 어르신은 통신과 관련하여 다음과 같은 서비스를 제공받을 권리가 있다.

- ① 모든 어르신은 자유로이 서신을 왕래할 수 있고, 본인에게 걸려오는 전화를 자유로이 통화할 수 있다.
- ② 모든 어르신은 원내에 설치 된 전화를 이용하여 자유로이 통화 할 수 있다.

- ③ 이상의 서비스를 제공받기 위하여 도움이 필요한 경우 직원에게 도움을 요청할 수 있다.
- ④ 치매가 없고, 부득이한 사정으로 개인의 핸드폰을 소지해야 할 경우는 요양원의 규칙을 준수한다.
충전은 반드시 직원이 하며, 3회 이상 위반할 경우는 핸드폰 사용을 금지한다.
핸드폰 제공시간 : 07:00~21:00, 핸드폰 수거 및 충전시간 : 21:00~07:00(+1)
- 14. 개인정보보호** : 모든 어르신은 개인정보는 적법한 사항 외의 어떠한 경우에도 보호받을 권리가 있다.
- 15. 생활 상담과 조언** : 모든 어르신은 개인의 사생활을 보장받을 권리가 있다.
을은 갑과 병이 요청하는 생활전반과 인간관계, 재산관리 등 각종 생활상의 문제를 상담 조언하는 서비스를 제공한다.
- 16. 거주어르신의 재활 및 자립 프로그램의 성실참여 의무** : ① 입소어르신은 재활 및 잔존능력 유지에 노력해야 한다.
② 거주어르신은 요양원에서 제공하는 각종 재활 및 잔존능력 유지 프로그램에 성실하게 참여하여 삶의 질 향상을 추구하여야 한다.
- 17. 우선순위** : 본 규정은 다음과 같은 운영규정을 우선순위로 한다.
1. 관계법령을 우선순위로 한다.
2. 본원의 운영규정을 우선순위로 한다.

제19장 특별한 보호를 필요로 하는 경우, 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제103조(특별한 보호) 특별보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같다.

- 입소자의 난폭하고 부적절한 행동에 관한 특별 서비스 기준
 - 아래에 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 - 시설어르신 또는 종사자 등의 생명과 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높을 경우
 - 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우
 - 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.
 - 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어 안전벨트사용, 비위관 제거방지를 위한 신체일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
 - 합숙용 침실(2~4인실)을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 어르신에게 피해가 예상 될 경우 독신용 침실을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다.(이 실을 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급 침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)
- 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준
 - 상태변화 시 바로 대처하여 집중 의료처치를 할 수 있는 특별 침실이나 1인용 상급침실로 옮겨 전문 의료서비스(산소공급, 잤은 석션 등)를 제공할 수 있다.
(이실을 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급 침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)
 - 호스피스케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 특별 침실이나 1인용 상급침실로 이실 하여 편안한 환경 및 호스피스 케어 서비스를 제공할 수 있다.
 - 입소자가 1인용 상급침실 이용을 원할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급 침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.
 - 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.
- 입소자에 대한 특별한 조치가 필요한 경우에는 다음 각 호와 같이 조치한다.
 - 치매가 있는 입소자의 경우 시설은 치매예방과 치료를 위한 적절한 조치를 하여야한다. 단 중증의 치매로 인하여 시설 또는 제3자에게 손해를 입힐 우려가 있거나 손해를 입힌 경우에는 신체구속지침을

적용한다.

- ② 와상으로 인하여 욕창이 발생하였거나 발생우려가 있는 경우, 시설은 공기매트를 깔아주고, 매2시간마다 체위변경을 실시하고, 축탁의 또는 협력의료기관으로 하여금 월2회 이상 욕창의 정도를 점검하도록 하여야 한다.
 - ③ 유치도뇨관 또는 비위관 삽입이 필요한 경우 반드시 축탁의나 협력의료기관의사의 지시에 따라야 실시되어야 하며 시설은 감염 등으로 인한 사고가 발생하지 않도록 적절한 조치를 다 하여야 한다.
 - ④ 천식, 만성 폐쇄성폐질환 등으로 호흡곤란 등이 있어서 산소공급이 필요한 경우, 흡인은 반드시 축탁의나 협력의료기관 의사의 지시에 따라야 하며, 흡인이 필요한 경우에도 지시에 따른다. 단, 급박한 상황이 발생한 경우에는 그러하지 아니한다.
 - ⑤ 입소자가 당뇨병으로 인슐린 주사나 혈당검사가 필요한 경우 축탁의나 협력의료기관의사의 지시에 따라서 인슐린 주사나 혈당검사를 하여야 한다.
 - ⑥ 낙상의 우려가 있는 경우, 시설은 입소자의 낙상방지를 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다. 단 시설의 노력에도 불구하고 입소자의 신체적 정신적 상태가 별도의 조치가 필요하다고 인정되는 경우에는 신체구속지침에 의거한다.
 - ⑦ 감염의 우려가 있는 경우
 - ⑧ 응급처치가 필요한 경우
 - ⑨ 기타 시설에서 특별한 보호가 필요하다고 인정한 경우
4. 전 항목을 달성하기 위하여 시설은 인적, 물적 요소를 구비하고 관리하여야 한다.
5. 입소자의 특별한 보호를 위하여 소요되는 비용은 시설이 부담하는 것을 원칙으로 하되 필요한 경우 본인 또는 보호자와 협의하여 결정할 수 있다.

제20장 의료서비스 처리절차에 관한 사항

제104조(의료서비스 처리절차) 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 항과 같다.

① 간호(조무)사의 활동사항

- 1. 간호(조무)사는 매일 입소 어르신의 건강상태를 점검하고 관련일지에 기록한다.
- 2. 입소어르신의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 입소자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 방문의사가 입소어르신의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.
- 3. 간호(조무)사는 입소어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.
- 4. 간호(조무)사는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

② 협약 의료기관의 진료에 관한 사항

- 1. 협약 의료기관의 의사는 월2회 이상 방문하여 입소어르신의 건강상태를 확인한다.
- 2. 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
- 3. 협약의료기관의 의사는 입소자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.
- 4. 협약의료기관의 의사가 요양원을 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담의료비는 장기요양이용료 외에 본인 또는 가족이 부담한다.

③ 병원진료에 관한 사항

- 1. 입소어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우, 요양원에서는 주보호자 또는 기타 가족과 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- 2. 정기 병원진료 시 처리절차
 - 가. 병원진료 수일 전에 주보호자 또는 기타 가족에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - 나. 병원진료를 위한 주보호자 또는 기타 가족의 내원 상담을 실시한다.
 - 다. 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 주보호자 또는 기타 가족에게

제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

3. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

가. 응급상황 발생 시 주보호자 또는 기타 가족에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 주보호자 또는 기타 가족이 동행할 수 없을 경우 요양원 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

가. 가벼운 질병 등(가정의학과, 내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 주보호자 또는 기타 가족이 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우, 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 주보호자 또는 기타 가족이 부담한다.

나. 입소어르신의 병원진료(정기, 수시)시 주보호자 또는 기타가족이 함께 동행함을 원칙으로 한다.

다. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인, 주보호자 또는 기타 가족이 별도로 부담한다.

④ 전원조치에 대한 사항

1. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단 될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.

2. 기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.

⑤ 비용의 부담에 관한 사항

1. 병원입원 등 서비스제공과 관련하여 발생하는 비용은 노인 장기요양보험법에서 규정하고 있는 범위 내에서 상호 협의 한다.

제21장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제105조(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항) ① 다음 각 호에 해당되는 경우 아래와 같이 처리한다.

1. 입소자는 시설이 제공하는 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 입소자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다. 이때 원상회복이 곤란한 경우 시설이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.

2. 시설이 제공한 시설물 외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 시설과 사전에 협의하여야 하며, 추가사용 시 발생하는 비용에 관해서는 입소자 또는 보호자가 부담한다.

3. 입소자가 입소생활을 하다가 관리 행정상 필요하다고 판단이 될 때에는 시설의 결정으로 입소자의 생활실을 재배치할 수 있다.

제22장 배상책임 및 면책범위

제106조(서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위) 1. 서비스 실시 중에 ‘병’의 귀책사유로 인하여 발생한 ‘을’의 손해에 대하여는 ‘갑’이 ‘을’에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.

2. 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 시설은 입소자 측에 배상할 의무를 진다.

① 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 입소자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

3. 시설은 전항의 손해배상 책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 전문인 책임보험에 가입하여야 한다.

4. 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 입소자는 시설 측에 배상을 요구할 수 없다.

① 시설 내에서 자연 사망 하였을 때

- ② 갑이 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ③ 갑이 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ④ 갑의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ⑤ 골다공증이 심해 자연탈골 및 골절이 생겼을 때
 - ⑥ 불가항력적인 사고가 발생 했을 때(치매)
 - ⑦ 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.
5. 외출 및 외박은 원칙적으로 주보호자의 결정에 의해서만 실시한다.
- ① 외출 시간은 10:00~18:00까지로 하며, 외출기록부 작성 및 시설장의 허락을 받고 외출을 하여야 한다.
 - ② 외출 외박시간이 초과할 경우는 지체 없이 요양원에 통보하여야 하고 이를 어길 시는 무단으로 간주한다.
 - ③ 거주 어르신이 무단으로 외출, 외박, 요양원 이탈로 인한 모든 사고와 불이익은 당사자의 책임으로 한다.
 - ④ 거주어르신의 무단외출 및 이탈이 3회 이상 발생할 경우 해당자에 대해 시설장은 퇴소를 조치할 수 있다.

제107조(채무의 이행)

계약이 종료되었을 때 서비스이용계약서에 의거 손해배상 책임이 발생하였을 때에는 규정에서 정한 원상회복비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제23장 안전과 보건에 관한 사항

제108조(안전, 보건규정 준수) 시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제109조(안전과 보건의 유지증진) 시설과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제110조(시설장의 의무) 시설은 당해 사업장의 안전, 보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지 증진하도록 하여야 한다.

제111조(직원의 의무) 직원은 산업재해 예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업자 기타관계단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제112조(건강진단의 실시시기 등) ① 시설은 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.

② 검진결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정한 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

③ 시설은 근로자 대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시하여 기관으로 하여금 건강진단 결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 안 된다.

제113조(질병 이환자의 근로금지, 제한) ① 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한해야 한다.

1. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자, 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한때에는 그렇지 아니한다.

2. 정신분열증, 치매, 기타 정신질환이 걸린 자
 3. 신장, 심장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의해 병세가 악화 될 우려가 있는 자
 4. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
- ② 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.
- ③ 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제114조(안전교육) 기관은 장기요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전 보건 법령에 따른 제반교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육에 의거 요양보호사가 시설급여서비스를 실시하기 전에 실시한다.

신입요양보호사 안전교육 자료 목표에 따라서 실시한다.

– 요양보호사의 제 원칙부터 수급자상태/응급상황대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.

2. 정기 재난, 소방 등 안전교육은 모든 종사자에게 연1회 실시하고, 특별히 필요할 때는 수시 교육을 실시한다.
3. 종사자교육은 모든 요양보호사에게 연간 종사자교육 계획에 따라 실시한다.
4. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
5. 급여제공교육은 종사자교육계획에 의거 년 1회 이상 실시한다.
6. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
7. 근골격계 질환 및 감염예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
8. 개인정보 보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 년1회 이상 교육을 실시한다.
9. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 등 관련자료 작성, 보관한다.

제115조(근골격계 질환 예방) 장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 근골격계 질환의 특성 및 발생요인
2. 질환별 증상
3. 근골격계 질환 예방 및 관리 등

제116조(감염관리) 요양원은 수급자, 종사자가 함께 생활하는 생활시설로 봉사자, 보호자 등의 왕래가 있어서 전염성 질환에 이환될 가능성이 큰 구조로 감염관리에 만전을 기해야 한다. 특히 수급자는 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 전문병원이나 촉탁의 진료를 받는 등의 즉각적인 대처를 하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염병 예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 감염의 종류
2. 전염성질환 발견 시 대처방법
3. 감염예방 및 관리 등
4. 유치도뇨관 삽입 어르신, 흡인기사용이 꼭 필요한 어르신, 욕창이 발생한 어르신 등의 감염관리 예방 활동이 꼭 필요한 경우는 직원의 감염관리 및 예방활동에 대한 교육을 실시한다.
5. 지역사회에 감염병 유행 시 조치 : 면회객 제한, 수급자 독감예방접종, 추가 실내소독, 감염병 예방교육
 - 감염병 발생 시 조치 : 특별침실 격리나 병원이송 등
6. 감염병예방을 위한 소독의무 : 분기별 소독-전무소독업체에 의뢰하여 소독하기(작은행동한사랑)

매일소독: 차아염소산나트륨액 또는 알코올에 적신 걸레로 손이 닿을 수 있는 모든 부분(침대난간, 문손잡이, 유리창, 벽 등)을 닦아주기

제117조(낙상예방) 다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자와 보호자에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방 수칙에 대한 교육을 실시한다. 센터에서는 낙상예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3. 워커나 지팡이 등을 사용한다.
4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉았다 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루바닥에 물건이나 물기 등을 치운다.
7. 미끄럼방지 바닥, 핸드레일 등을 설치하여 미끄럼 방지처리를 한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 미끄럼방지 매트를 깔아준다.
9. 낙상위험 평가의 정도에 따라서 이동도움을 받도록 한다.
10. 낙상위험이 발생할 수 있는 장소(화장실, 면회실 등)에 낙상위험 안내문을 부착한다.
11. 낙상사고 고위험군의 침상에 낙상위험 안내문을 부착하고, 수급자가 인지할 수 있도록 한다.

<2024.01.01. 개정>

제118조(응급상황대응) 요양보호사는 응급상황 대응지침 교육을 연 1회 이상 받아하고, 비치된 응급상황대응지침을 숙지하고 있어야한다. 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 숙지된 응급상황 대응 지침에 따라 신속하고 정확하게 업무를 수행한다.

1. 응급상황 발생 시 조치
 - ① 응급상황이 발생을 최초 발견한 요양보호사는 숙지된 지침대로 어르신을 안전하게 조치하면서 원장에게 전화를 하여 상황을 보고한다.
 - ② 원장은 바로 현장 상황을 파악하여 응급조치를 하고, 가족에게 보고하여 현 상황을 고지하며, 119를 불러서 종합병원으로 후송하는데 동행하여 응급의학과 의사에게 상태를 보고하고 보호자에게 어르신을 인계한 후 귀가한다.
 - ③ 가족에게 위로전화 및 사고처리 협력, 의료기관 요청 시 과거력과 응급상황 관찰내용 안내

제119조(노인학대 예방) 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관에 신고, 연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

1. 이규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어 정서적, 성적, 경제적, 방임, 유기 등으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
2. 노인학대는 노인에게 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 및 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2 제3호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위)/제55조(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금)
 - ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호, 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 소홀히 하는 방임행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하영 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 - ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.

- ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.
- 노인학대신고 129 / 24시간 **노인학대 신고상담 1577-1389**

제120조(재해보상) 시설은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우는 산업재해보상보험 법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제121조(업무외 재해) 시설은 업무이외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제122조(해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상법과 그 부속법령 등에 의한다.

제123조(보상청구권의 양도금지) 보상청구권을 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제24장 고충처리절차에 관한 사항

제124조(불만 및 고충처리체계 운영) ① 노인 및 가족의 불만 및 고충분제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

② 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.

③ 불만 및 고충처리 체계: 불만 및 고충처리 방법 안내 → 불만 및 고충 접수 → 불만 및 고충 처리 → 기록 및 보고 → 불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처 순으로 가동한다.

제125조(불만 및 고충처리 방법 안내)

① 본 기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리를 안내한다.

② 불만 및 고충접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
전화, 인터넷, 직원면담, 건의함 등

③노인으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표현하고, 노인이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

④ 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련 된 경우에는 해당직원에게 사실을 알리고 , 담당자와 공동 해결을 한다.

제126조(고충처리위원회구성) 위원회를 구성하여 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우 관련 부서 및 직원 간 의견을 조율하여야 한다.

제127조(처리기준) 위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.

② 고충처리를 통하여 전체 입소어르신의 권익을 보장하여야 한다.

③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.

④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 자익요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제128조(처리결과 통보) 고충처리위원장은 고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제129조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)

- ① 불만 및 고충처리 기록장을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 담당자는 불만 및 고충처리기록장의 내용을 주기적으로(분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
- ③ 전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제25장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제130조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 개정이 필요한 조항에 대하여 직원과 협의를 한 다음 운영위원회의 동의를 얻어서 운영규정을 개정할 수 있다.
- ② 시설장이 필요하다고 인정한 경우 또는 운영위원회는 재적위원 1/3이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 개정이 시설운영위원회의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 시설운영위원회를 소집하여야 한다.
- ④ 시설은 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ⑤ 개정은 시설에서 개정이 필요한 경우는 시설장의 승인, 시설운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 시설운영위원회 재적위원 2/3이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

제26장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제131조(목적) 이 규정은 사회복지시설 운영의 체계적, 종합적 발전방향을 모색하기 위하여 시설 운영위원회(이하 “위원회”라 한다.)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제132조(위원회의 기능) ① 위원회는 요양원운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 시설운영계획의 수립, 평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발, 평가에 관한 사항
3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 시설거주자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
5. 시설종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

② 위원회는 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

1. 시설의 회계 및 예산, 결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설의 운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항

제133조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장 및 시설의 장 각1인을 포함하여 5인이상 10인이하의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장, 군수, 구청장이 임명하거나 위촉한다.

1. 시설의 장
2. 시설거주자의 대표

3. 시설 거주자의 보호자 대표
 4. 시설종사자의 대표
 5. 해당 시, 군, 구소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
 6. 후원자대표 또는 지역주민
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
 - ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은기간으로 한다.
 - ⑤ 위원회에는 부위원장 1인과 간사1인을 두되 위원장이 임명한다.

제134조(위원장 등의 업무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
 ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
 ③ 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제135조(회의) ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
 ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 1. 정기회의
 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
 3. 제적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
 ③ 위원회는 제적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
 ④ 공무원인 위원은 공무원외여행 등 회의참석이 불가능할 경우 그 직근 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

제136조(자문위원회) ① 위원장은 요양원운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성 된 자문위원회를 둘 수 있다.
 ② 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

제137조(의견의 청취 등) 위원회는 필요한 경우 관계공무원, 관계전문가 또는 관계기관, 단체 등에 조사, 연구를 의뢰하거나 공청회 세미나 등의 개최를 통하여 관련기관, 단체, 관련전문가의 의견을 들을 수 있다.

제138조(회의공개의 제한) 회의는 시설생활자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제139조(수당 등) 위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설예산의 범위 안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제140조(운영규정의 개정) ① 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 ② 위원회는 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 ③ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결즉시 시행된다.

제141조(운영세칙) 이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부 칙

1. 제1조(시행일) 이 규정은 2026년 01월 01일부터 시행한다.
2. 제2조(규정의 열람 및 비치) 시설은 운영규정을 시설 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.