

장기요양보호 입소계약서



보훈원 부설 전문요양센터 장기요양급여 이용 표준약관

결	담 당	시설장
재		

입소자, 서비스 제공자 및 보호자(노인복지법 제1조의2 제2호에 의함. 이하 같음)는 장기요양급여 중 시설급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

계 약 당 사 자				
입소자	성 명		등 급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주 소	경기도 수원시 장안구 광교산로 97 국립보훈원		
	유공자자격	☐ 감면 [☐ 80%감면 ☐ 60%감면 ☐ 40%감면 ☐ 감면없음] ☐ 일반인		
	급여자격	☐ 건강보험 [☐ 감경없음 ☐ 60% 감경 ☐ 40%감경] ☐ 의료급여 ☐ 국민기초생활수급권자		
서비스 제공자	시설명	보훈원 부설 전문요양센터 시설장	시설종류	노인요양시설
			연락처	031-250-1519
	주 소	경기도 수원시 장안구 광교산로 97 국립보훈원		
보호자	성 명		관 계	‘입소자’ 의 ()
	생년월일		연락처	자택) 연락처 1) 연락처 2)
	주 소			
	E-mail	급여비용명세서 제공동의 ☒ 예 ☐ 아니오		

제1조 【 목 적 】 보훈원 부설 전문요양센터(이하 ‘서비스 제공자’)은 노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여수급자)에게 시설급여 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조 【 계약기간 】

- ① 계약기간은 년 월 일부터 년 월 일까지로 한다.
- ② 제1항의 기간은 당사자 간의 협의에 의하여 변경할 수 있다.
- ③ ‘서비스 제공자’는 계약기간 만료 1개월 전에 ‘입소자’(또는 ‘보호자’)에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, ‘입소자’(또는 ‘보호자’)는 이후 15일 이내에 ‘서비스 제공자’에게 회신하여야 한다.
- ④ 제3항의 규정에도 불구하고 ‘입소자’(또는 ‘보호자’)로부터 계약만료 전까지 별도의 회신이 없을 경우 계약은 1년간 자동연장 된다. 단, 시설 정원이나 ‘입소자’의 장기요양 등급이 변경되었을 경우는 그렇지 아니하다.
- ⑤ 계약내용 변경사항(장기요양 인정등급, 장기요양 급여비용, 비급여비용, 주보호자 등) 발생 시 이를 즉시 반영한다.
- ⑥ ‘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.

제3조 【 입소 · 이용료 납부 】

- ① ‘입소자’(또는 ‘보호자’)는 본인일부부담금과 비급여 항목에 대한 비용을 전액 무료로 한다.
- ② ‘입소자’ 또는 ‘보호자’의 요구에 의한 개별적인 물품·용역의 구입과 개별적인 희망에 의해 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램·서비스에 따른 실비는 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 별도 부담한다.
- ③ 시설급여 본인부담 이용료는 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 『장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시』(보건복지부 고시)에 따르며, 고시 개정 시 변경된 내용을 따른다.

1. 2025.1.1부터 적용하는 장기요양보험 시설급여 1~5등급 대상자

(단위 : 원)

구 분		1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
급 여	노인요양시설(1일) - 케어비율 ¹⁾ 2.1:1 이내	90,450	83,910	79,240	79,240	79,240
	노인요양시설(1일) - 케어비율 2.1:1 초과	86,030	79,810	75,360	75,360	75,360
비 급 여	상급침실료(1인실/1일)	미운영		간식비(1식)		무료
	상급침실료(2인실/1일)	미운영		경관식(1식)		무료
	식재료비(1식)	무료		이·미용료(월)		포함

④ 국가유공자 등의 감면 기준은 다음과 같으나, 보훈원에서 전문요양센터로 전원한 경우 장기요양보험 서비스에 대한 급여 및 비급여 본인부담금 전액 무료로 한다.

대상구분	감면대상	보험급여	비급여
• 애국지사 • 공상군경 • 공상공무원 • 5·18민주화운동부상자 • 특수임무부상자 • 전상군경 • 4·19혁명부상자 • 특별공로상이자	의료급여수급자 및 감경대상자	본인부담금 80%	감면 없음
	국가보훈부장관이 정하는 생활수준에 해당하는 자	본인부담금 80%	
• 무공·보국수훈자 • 6·25참전재일학도의용군 • 4·19혁명공로자, 특별공로자 • 5·18민주화운동희생자 (부상자를 제외한 유공자 본인) • 특수임무공로자 • 애국지사의 배우자 • 국가유공자, 5·18민주화유공자, 특수임무유공자의 배우자 (참전유공자 배우자 제외) 및 선순위 유족(자녀제외)	의료급여수급자 및 감경대상자	본인부담금 60%	
	국가보훈부장관이 정하는 생활수준에 해당하는 자	본인부담금 40%	
• 고엽제후유의증환자 중 장애등급 판정자 • 참전유공자	의료급여수급자 및 감경대상자	본인부담금 60%	

※ 단, 전상군경, 공상군경, 4·19혁명부상자, 공상공무원 및 특별공로상이자로써 상이등급 1급에 해당하는 사람과 생존 애국지사 및 애국지사의 배우자는 생활수준에 상관 없이 지원(상이등급 1

1) '22.10월부터 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 개정」에 따라 요양보호사 배치 수준(입소자/요양보호사 비율)에 따른 수가 이원화로 매월 적용 수가변동 가능

급에 해당하는 사람과 생존 애국지사는 80%, 애국지사의 배우자는 60% 지원)

※ 의료급여수급자 : 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급자

※ 국가보훈부장관이 정하는 생활수준에 해당하는 자 : 「생활수준에 따른 지원에 관한 기준」(국가보훈부고시) 제10조의 지원기준에 해당하는 사람

※ 감경대상자 : 「노인장기요양보험법」 제40조제4항제2호 및 제3호에 해당하는 자

※ 유족 범위 : 선순위로 등록된 배우자 또는 부모(부모의 경우 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 제5조를 준용한다)

⑤ 기초생활수급자 및 의료급여수급자는 관할 시장·군수·구청장이 서비스 이용계약을 승인한 경우에 한하여 감면이 가능하며, 「의료급여법」 제3조제1항제1호에 따른 수급자는 국민건강보험공단으로부터 장기요양보험 급여수가 중 본인부담금의 전액(관련 세부 적용은 관련 규정에 따른다), 의료급여수급자와 감경대상자는 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」에 따라 40% 또는 60%를 감면 받는다.

⑥ 국가유공자를 포함한 모든 입소자는 식재료비, 간식비, 상급침실료 등 비급여 이용료(다만, 기초생활수급자는 관련법규에 따르며, 생계급여 수급자 중 지자체 보장 시설 수급자로 승인된 경우에 한해 지자체에서 부담한다(상급침실료 제외))를 전액 무료로 한다. 위생재료비(다만, 외출·외박시에는 본인이 부담한다), 프로그램비 등은 시설에서 부담한다.

구 분	부과 기준
상급침실료	미운영
식재료비	무 료
간식비	무 료

< (안내) 비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납기준2) >

1. 비급여 항목 세부기준

1) 기본원칙

- 비급여 항목은 식사재료비, 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 비용 수납
- 상급침실은 노인복지법에 의거한 1인당 면적기준(개정법 6.6㎡)을 충족하여야 함

(3) 이·미용비 : 수급자 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 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

⑦ ‘서비스 제공자’는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체없이 입소자나 보호자에게 안내하여야 한다.

1. 입소자의 장기요양등급이 변경되었을 경우
2. 장기요양보험 급여비용이 변경되었을 경우
3. 본 규정 개정으로 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조의 비급여비용이 변경 되었을 경우
4. 입소자의 건강보험 자격이 변경되었을 경우
5. 국가유공자 자격변동 등으로 감면요율이 변경되었을 경우

제4조 【 계약자 권리와 의무 】 ‘입소자’와 ‘서비스 제공자’ 그리고 ‘보호자’는 다음의 권리와 의무를 성실하게 이행하여야 한다.

① ‘입소자’의 권리와 의무

1. 안전한 시설생활 여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공받을 권리
2. 월 이용료 납부의 의무
3. 시설의 건전한 생활분위기 조성에 협조할 의무
4. 시설 내에 개인 애완동물 사육금지 등 청결의 의무
5. 인적사항 변동 시 즉시 통보할 의무
6. 기타 시설규칙 이행 준수 의무

② ‘서비스 제공자’의 권리와 의무

1. ‘입소자’에 관한 건강 및 필요한 자료를 제공받을 권리
2. ‘입소자’ 및 보호자 인적사항 변경시 즉시 통보받을 권리
3. ‘입소자’의 건강관리 협조의 의무
4. ‘입소자’의 신변이상을 보호자에게 즉시 연락할 의무
5. 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공의 의무
6. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리의 의무
7. 기타 ‘입소자’의 안락한 노후생활에 필요한 협조의 의무

③ ‘보호자’의 권리와 의무

1. 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알권리
2. ‘입소자’의 욕구에 적합한 서비스를 요구할 권리
3. ‘입소자’에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
4. ‘입소자’의 월 이용료 및 입소비용 부담의 의무
5. 인적사항 등 변경시 즉시 통보할 의무
6. ‘입소자’의 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘서비스 제공자’에게 통보할 의무

2) 노인요양시설 비급여 대상 항목 세부기준 및 기타설비 수납기준 시행(2008.6.20./보건복지부)

7. ‘입소자’의 병원 진료에 필요한 이송, 입·퇴원 절차 및 비용 부담의 의무
8. ‘입소자’가 복용하는 약품 제공의 의무
9. 기타 시설생활 규칙 이행의 의무

제5조 【 계약해지 요건 】

① ‘입소자’의 계약해지

1. ‘입소자’와 ‘보호자’는 의사에 따라 자유롭게 퇴소를 결정할 수 있으며, 제2조 제6항에 의거하여 이에 대한 사항을 ‘서비스 제공자’에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

② ‘서비스 제공자’의 계약해지

1. ‘입소자’의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
2. ‘입소자’와 ‘보호자’의 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 등 문제 행동으로 타 ‘입소자’와 ‘시설종사자’의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때
3. 연간 60일 이상 입원(합산)으로 실질적으로 병원치료가 필요한 때 (단, ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’ 및 ‘보호자’에게 60일 이상 입원기간이 도래하고 있음을 사전에 충분히 알려야 함)
4. ‘입소자’ 및 ‘보호자’의 계약자 의무(제4조 관련) 미이행, ‘입소자’ 요양생활 중 시설규칙 위반으로 요양원 운영 및 동료 입소자, 종사자의 상해 등 심대한 피해가 우려될 때
5. ‘입소자’의 병원 진료에 필요한 이송, 입·퇴원 절차를 거부 할 때
6. 치료목적이 아닌 생활 지원을 통해 보살펴드리는 장기요양시설 고유기능을 초과함은 물론, 의료법 및 노인장기요양보험법 등 관련 법령을 뛰어넘는 무리한 서비스를 요구 할 때

제6조 【 퇴소 】

- ① ‘서비스 제공자’는 제5조제2항의 규정에 의한 계약해지 요건 시 이에 대한 증빙 서류와 함께 계약해지 의사를 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’에게 상당한 기간(적어도 1개월 이상, 단, 제5조제2항제1호로 인한 계약해지의 경우 긴급성을 고려하여 기간을 단축할 수 있다.)의 예고기간을 두고 서면으로 통지하여야 한다.
- ② ‘입소자’와 ‘보호자’는 제1항의 규정에 의한 통지를 받았을 때에는, 본원 소정의 퇴소신청서를 작성하여 ‘서비스 제공자’에게 제출하고 ‘서비스 제공자’의 보관물품을 인수하여 퇴소하여야 한다. 단, 사유물품을 1년 이내에 인수하지 않을 경우에는 ‘보호자’(또는 ‘입소자’)에게 통보 후 ‘서비스 제공자’가 자체적으로 처리할 수 있으며, 이에 대해 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’는 이의를 제기할 수 없다.

제7조 【 입소물품 】

- ① ‘입소자’는 시설입소 시 개인물품을 ‘서비스 제공자’와 협의하여 반입할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 물품은 반입할 수 없다.
 - 1. 귀중품, 현금 등 도난 도는 분실의 위험이 있는 물품
 - 2. 가위, 칼 등 안전사고의 위험이 있는 물품
 - 3. 전열기구 등 화재위험이 있는 물품
 - 4. 기타 단체생활에 소지하기 어려운 물품
- ② ‘서비스 제공자’의 승낙 없이 ‘입소자’와 ‘보호자’가 반입한 개인물품을 분실하거나 이로 인한 사고 발생 시 ‘서비스 제공자’에게 책임을 물을 수 없다.

제8조 【 면회 및 외출·외박 】

- ① ‘입소자’의 면회시간은 매일 10:00시부터 17:00까지로 한다.
(단 ‘서비스 제공자’와 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 동의할 경우 변경 할 수 있다)
- ② ‘입소자’는 외출·외박시 사전에 ‘서비스 제공자’에게 신청하여야 한다.
- ③ ‘서비스 제공자’가 제공하는 음식물 이외의 음식물을 ‘입소자’나 ‘보호자’가 반입 하고자 할 때에는 ‘서비스 제공자’와 협의 후에 반입하여야 한다.
- ④ 외출·외박 중 ‘입소자’에게 신체적·정신적 변화 등의 사항이 발생할 경우 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’는 ‘서비스 제공자’에게 즉시 사실을 알려야 한다.
- ⑤ 외박은 1회당 최대 10일(1개월에 15일)까지 가능하다.

제9조 【 시설관리 】

- ① ‘서비스 제공자’는 보건, 위생, 방범, 방화 기타 생활에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설 직원이 거실이나 침실을 출입하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
- ② ‘서비스 제공자’는 공동 생활의 원만한 운영을 위해 필요한 경우 입소자의 거실이나 침실을 재배치 할 수 있다.

제10조 【 건강관리 】

- ① ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 ‘입소자’와 종사자들 에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다. ‘입소자’에 대한 건강진단을 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’의 동의 하에 ‘서비스 제공자’가 진행할 수 있으며, 이 때 발생하는 비용은 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 부담하고, 이상이 있을 시 ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’에게 통보해야 한다.
- ② ‘입소자’가 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정 할 때에는 의사의 진료를

받을 수 있도록 조치하여야 하며, ‘서비스 제공자’는 ‘보호자’로 하여금 ‘입소자’의 원활한 진료를 위해 보호자로서 동행토록 안내하고, ‘보호자’는 응급상황 등 부득이한 사정이 있는 경우 ‘서비스 제공자’가 진료 대행을 할 수 있도록 협조 하여야 한다.

- ③ 의사의 진료결과 입원이 필요한 질병이나 정기적인 외래 진료가 요구되는 경우 진료비와 부가서비스 경비(교통비, 외부간병인 등)는 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 부담한다.
- ④ ‘서비스 제공자’는 입소 시 ‘입소자’의 건강상태 등을 확인하고 기록함은 물론, ‘입소자’에 대한 적절한 건강관리를 하여야 하며, ‘입소자’의 건강유지, 악화방지를 위하여 적절한 조치를 취해야 한다.
- ⑤ ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 건강관리를 위하여 활력증상 확인, 투약관리, 욕창 관리, 낙상방지 등 건강관리 활동을 하여야 한다.
- ⑥ ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’가 의사로부터 월 2회 이상 건강관리를 받을 수 있도록 조치를 취해야 하며, 이상시 지체없이 ‘보호자’에게 통보한다.
- ⑦ ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 건강상태를 고려하여 적절한 물리치료, 재활치료를 제공해야 한다.

제11조 【 시설물 배상 】

- ① ‘입소자’는 ‘서비스 제공자’의 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, ‘입소자’에 의한 시설물의 파손 또는 멸실에 대하여는 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 원상회복 하여야 한다.
- ② ‘입소자’ 또는 ‘보호자’가 원상회복을 할 수 없을 때에는 ‘서비스 제공자’는 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 문서로 제시하고 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’는 이에 대하여 납부하여야 한다.

제12조 【 위급시 조치 】

- ① ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 협약병원, ‘입소자’(또는 ‘보호자’)가 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘보호자’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘보호자’는 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만 ‘보호자’의 신속한 대처가 어려울 경우에는, ‘서비스 제공자’가 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘입소자’가 사망하였을 경우에 ‘서비스 제공자’는 즉시 병원으로 후송하고 ‘보호자’에게 즉시 통보하여 장례절차를 진행할 수 있도록 하여야 한다.

제13조 【 임종 및 장례 】 입소자의 임종 및 장례절차는 가족이나 연고자가 있을 경우와 무연고자를 구별하여 정한다.

① 가족이나 연고자가 있을 경우

1. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 ‘보호자’와 협의하여 결정한다.
2. 장례는 ‘보호자’의 정함에 따라 가족이 장례절차의 모든 것을 수행하게 한다.

② 무연고자

1. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 ‘서비스 제공자’의 책임 하에 결정한다.
2. 장례는 관계법령 및 규정에 따른다.

제14조 【 식사 및 간식 】

① ‘서비스 제공자’는 1일 3식 및 **간식 2회**를 ‘입소자’에게 제공하며, ‘입소자’의 상태에 따라 특별식(경관급식 등)을 제공할 수 있다. 경관급식 비용은 별도 소요비용(재료비)을 부담한다.

② ‘서비스 제공자’는 식단표 및 간식제공계획에 대하여 사전에 ‘입소자’에게 제공 하거나 게시하여야 한다.

제15조 【 영양실의 배정 】 ‘입소자’의 영양실 배정은 입소순서에 따르며, 입소 후 ‘입소자’의 건강상태, 수발조건, 형평성 등을 고려하여 변경할 수 있으며 ‘입소자’ 또는 ‘보호자’의 의견을 반영하여 ‘서비스 제공자’가 조정할 수 있다.

제16조 【 단체복의 착용 】 ‘입소자’는 개인 옷을 착용하는 것을 원칙으로 하되, 다음의 각 호의 사유에 해당할 경우는 별도의 동의 절차를 거쳐 단체복을 착용할 수 있다.

1. 피부질환, 와상상태 유지 등으로 개인옷 착용이 곤란한 경우
2. 치매증상으로 영양원 이탈 예방에 필요한 경우
3. 유치도뇨관, 경관식으로 일상생활에 지장이 있는 경우
4. 어르신 또는 보호자가 단체복을 입을 것을 희망하는 경우
5. 기타 안전 및 위생관리상 필요한 경우

제17조 【 개인정보 보호의무 】

① ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.

② ‘서비스 제공자’는 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘입소자’의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

③ ‘입소자’의 개인정보수집 및 활용에 대한 승낙은 서면(보훈요양원 입소를 위한 개인정보

수집·이용 및 제3자 제공 동의서)으로 한다.

- ④ ‘입소자’는 ‘서비스 제공자’가 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알권리가 있다.
- ⑤ ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제18조 【 기록 및 공개 】 입소자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 입소자나 가족이 요구할 경우 노인장기요양 보험법, 개인정보 보호법 등 관계 법령이 정하는 바에 따라 공개하여야 한다.

제19조 【 배상책임 및 면책범위 】

- ① ‘서비스 제공자’는 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 ‘입소자’의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책 사유로 발생한 손해 및 보훈요양원의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니한다.
- ② ‘입소자’나 ‘보호자’는 ‘입소자’의 귀책사유로 ‘서비스 제공자’ 또는 타 ‘입소자’에게 손해를 끼친 경우 배상하여야 한다.
- ③ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 ‘입소자’나 ‘보호자’는 ‘서비스 제공자’에 민·형사상의 책임을 요구할 수 없다.
 - 1. ‘입소자’가 시설에서 일상적인 생활 중 자연사(自然死) 하였을 경우
 - 2. ‘입소자’가 임의로 외출·외박하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
 - 3. ‘입소자’가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
 - 4. ‘입소자’가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우

제20조 【 특별한 보호 】

- ① ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’를 격리 하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니된다. 다만, ‘입소자’와 다른 입소자를 보호하기 위하여 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.
- ② 제 1항의 단서에 따른 특별한 보호 제공 기준은 다음 각 호와 같다.
 - 1. 다른 입소자의 생명이나 신체에 위협을 초래할 수 있는 경우
 - 2. 대체할 만한 장기요양서비스 제공 방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우

- ③ ‘서비스 제공자’는 제 1항의 단서에 따라 신체를 제한하는 경우에는 ‘입소자’나 ‘보호자’에게 이 사실을 통보하여 동의를 받아야 하며 ‘입소자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수 밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 등을 자세히 기록·관리한다. 다만, 긴급하거나 불가피하게 신체를 제한할 경우에는 일시적으로 실시하되, 제한사유 등을 기록하고 ‘입소자’나 ‘보호자’에게 그 사실을 알려야 한다.

제21조 【 고충대응 】

- ① ‘입소자’는 제공된 서비스에 대해 불만이 있을 경우 즉시 ‘서비스 제공자’에게 고충처리를 요구할 수 있다.
- ② ‘서비스 제공자’는 고충대응 책임자, 연락처 등을 확실히 하여 성실하게 대처하여야 한다.
- ③ ‘서비스 제공자’는 ‘입소자’가 고충처리를 신청했을 때 이를 이유로 ‘입소자’에게 불이익을 주어서는 안된다.

제22조 【 이용계약서의 해석 】

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 본 계약으로 발생하는 소송은 민사소송법상의 관할 소재지 법원에 제기한다.

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관하기로 한다.

202 년 월 일

(계약자) 입소자 (인)

서비스제공자(시설장) 보훈원 부설 전문요양센터 (인)

보호자 (인)