제7조 (입소계약에 관한 사항)

제7-1조 (계약기간)

- 계약기간

① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단, 계약기간은 갱신 만료일을 기준으로 하며, 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 인증서 갱신만료일까지 연장되며,
인증서 갱신시 갱신만료일까지 계속 자동 연장하는 것으로 간주한다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서가 만료된 경우에는 계약이 자동해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담비용의 변동이 있을 경우 이를 준수함을 원칙으로 하되, 보호자와 유선으로 연락 후 적용한다 .
(등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 유선 상담후 적용한다)

- 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 → ②사전상담 → ③사정회의 → 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. 사전상담(초기면접) : 대상자 및 보호자와의 상담을 통해 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록
   - (건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스와 제공 횟수 및 방법등을 계획한다.
4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 입소 전 신청자나 그 가족과 계약을 체결한다.
   ※ 신청자가 기초수급자이거나 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.
5. 서비스 제공 : 시설에 입소하여 서비스를 제공한다.
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. 이용 어르신과 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
	60% 감경대상자 및 기타의료급여 수급권자	8% 부담
	40% 감경대상자	12% 부담
	일반수급자	20% 부담
등급외자 입소의 경우 본 시설은 1일 40,000원의 본인부담금을 부과함.		

[첨부 2] 비급여항목에 대한 이용료

	비급여항목	산출근거	금액	금액(월30일)	비고	등록일
비급여현황	식재료비	3,500x3회	10,500원	315,000원		
	간식비	1회	1,500원	45,000원		
	이미용비					
	상급침실료					

[첨부 2] 노인장기요양보험범에 의한 급여제공 및 부담내역

1)시설급여 비용(1일당)

분류	등급	2.1 급여비용(원)	2.3 급여비용(원)
노인요양시설	1등급	90,450	86,030
	2등급	83,910	79,810
	3~5등급	79,240	75,360
노인요양공동생활가정	1등급	72,480	
	2등급	67,250	
	3~5등급	62,000	

2)치매전담형 시설급여 비용(1일당)

분류	등급	급여비용(원)	
		가형	나형
노인요양시설 내 치매전담실	2등급	94,220	84,800
	3등급~5등급	86,880	78,180
치매전담형 노인요양공동생활가정	2등급	83,360	
	3등급~5등급	76,860	

3)의사소견서 발급비용(1회당)

분류	의료기관(보건의료원 포함)	보건소, 보건지소
의사소견서	61,040	58,970
치매진단 관련 보완서류	29,220	26,510

4)방문간호지시서 발급비용(1회당)

분류	의료기관(보건의료원 포함)	보건소, 보건지소
대상자가 의료기관 방문	22,680	6,090
의사가 가정을 방문	70,030	13,140

5)계약의사 활동비용

분류	초진비용	재진비용
금액	18,410	13,160

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 급여서비스 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 관점에서 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.

(재가요양우선) 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 서비잘못된 계산식스에 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 등에관한 규정)

제8-1조 (서비스 이용료 산정 방식 및 절차)

1 이용료 및 비용 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 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

2 이용료에 대한 규정

1. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자 : 무료
- 「국민기초생활 보장법 시행규칙」 제40조에 따른 수급자증명서와 「의료급여법시행규칙」 제12조제1항에 따른 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제출하여야함

2. 월 이용료는 **노인장기요양보험 서비스 수가 및 산정기준에 준한다.**

- 서비스 수가표[첨부 1]에 의해(등급자)월 이용료의 본인부담금은 20%,경감 대상자는 15%로 한다.
- 등급외 이용자의 이용료는 시에서 지정하는 금액으로 책정한다.
- 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며 특별한 사유 없이 1개월 이용료 미납시에는 미납액을 통보하고 그 후로 1개월 후에도 납부하지 않을 경우에는 미납청구서를 발행하여 납부토록 한다. 수개월이 지나도 납부하지 않을 경우 서비스 중단통보 후 모든 서비스를 중단하도록 한다.
- 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령하며, 받은 즉시 통장에 입금시킨다.

※ 급여 및 비용 변경방법 및 절차 <제25조(급여변경 방법 및 절차)>

기관은 시설서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립, **수급자(보호자)의 승인을 득하고** 본인이 부담해야 할 금액을 **서면 또는 문자메세지등을 통하여 고지하고**, 서비스제공 중 계획을 변경 할때는 종사자와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단 **변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.**

제9조 (서비스 내용과 그 비용부담에 관한 규정)

제9-1조 (이용료 및 비용 부담, 변경)

1.이용료는 장기요양보험공단에서 지급하는 급여비용과 각각의 요율에 따른 자부담 금액 및 비급여비용의 합계로 한다.
2.자부담 및 비급여비용은 1달에 1번 문자메세지 및 서면으로 보호자에게 청구하며, 보호자는 1달에 1번 납부함을 원칙으로 한다.
3.납부는 성심요양원의 통장으로 계좌이체함을 기본으로 하고 요양원은 현금영수증을 발급한다.
4.비급여비용은 다음과 같으며 이외의 개인 지출은 보호자와 상의하여 지출한다.

비급여항목	식사비	간식비	이미용비	의료비	약제비
비용	1식 3,500원/1일 3식 10,500원	1일 1,500원	이용하신 실제 비용		

5. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 변경사항을 수급자 및 보호자에게 서면 및 문자메세지, 전화통화 등의 방법으로 알리고 변경된 사항에 따라 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. 2023년 1월 1일 기준 : 시설보호 수급자 현원 [6]명
2. 사업장은 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.
1) 건강관리프로그램 : 혈압 및 혈당 관리
2) 기능회복서비스 : 건강 체조, 발 맛사지, 스트레칭, 운동지도 등
3) 심리사회적 기능증진 서비스 : 영화감상, 그림그리기, 노래 부르기 등
4) 특별행사 프로그램 : 생신잔치, 설(추석)명절행사, 어버이날행사, 나들이 등
5) 급식서비스
6) 신체활동지원서비스 : 세면도움, 구강관리, 식사도움, 옷갈아입히기 등
7) 위생관리 서비스 : 손, 발톱 위생관리, 목욕서비스, 이/미용서비스
8) 상담서비스 : 어르신 정기상담 및 가족상담

제9-3조 (우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.
(요양보호사의 제 원칙 준수서약) 요양보호사는 기관이 마련한 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.
(욕구평가) 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.
(욕구반영) 기관은 제59조에 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록한다.
(상담일지) 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
(장기요양서비스제공(이용)계약서 작성) 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.
(급여비용명세서 발부) 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.
(급여계획변경사유기록) 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.
(급여제공기록) 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.
(급여이용 정보제공) 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
(급여제공 만족도조사) 기관은 재가급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여계약 내용 및 과정, 수급자 희망 및 불만사항을 반영 여부에 대한 만족도를 매년1회 조사하여 서비스에 반영한다.

(급여제공 결과평가) 기관은 제58조 급여제공 만족도 조사를 바탕으로 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사가 급여제공 결과를 매년1회 정기적으로 평가하여 서비스 질 향상 계획을 세우고 이를 수행한다.

(재가요양서비스 제공계획서의 공단보고) 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.

(정보게시)

1. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(WWW.longterm care.or,kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.
   ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
   ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
   ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
   ④ 입소(이용) 정원과 현재 입소(이용)한 인원 및 대기인원 수
   ⑤ 장기요양급여 이용계약에 관한사항
   ⑥ 비급여 대상 항목별 비용
2. 장기요양기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야한다.
   ① 운용규정의 개요 : 입소정원, 입소계약, 의료절차, 시설물사용상 주의사항
   ② 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
   ③ 제공하는 급여의 종류 : 시설급여, 재가급여(방문요양, 목욕, 간호 등)
   ④ 비급여대상 및 항목별 비용 : 식사재료비, 이미용비, 상급침실이용료 등
   ⑤ 그밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항 :배상책임보험

(정보수정) 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

(고충처리) 기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

1. 이규정은 요양보호사의 인사관리, 근로조건, 기타 신상문제 등에 관한사항을 규정함을 목적으로 한다.
2. 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 실장 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.
3. 고충처리 대상의 업무는
   ①급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
   ② 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항
   ③ 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항
4. 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사, 실장에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임 하 시정 조치방안을 강구 한 후 10일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보 한다.
5. 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관 한다.

(사례관리회의) 기관은 제72조의 고충처리 접수 및 처리결과의 기록을 바탕으로 매분기1회 사례관리회의를 개최하고 토의결과를 홍보하고 미비점을 수정, 보완하면서 서비스를 관리하고 개선한다.

(사회통합의무)

수급자의 가족, 친구등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

(전문서비스의 효율성) 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.

(부당청구금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

제9-4조 (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.
- 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의하에 진행해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다