

제17장 입소자 관리

제100조(입소정원 및 모집방법) 입소자의 정원 및 모집방법은 다음 각 호와 같다.

1. 입소정원 : 시설설치요건에 맞게 정원을 운영한다.
2. 모집방법 : 장기요양급여제공 대상자로 하며, 모집방법은 다음과 같다.
 - 가. 이용 희망자 본인 및 그 보호자의 신청에 의한 방법
 - 나. 대중언론매체(신문사, 방송사 등) 등을 통한 방법
 - 다. 지역 내 타 유관기관(동 행정복지센터, 보건소, 노인복지회관, 건강보험공단 등)의 의뢰 및 신청에 의한 방법
 - 라. 그 밖에 시설의 이용모집 홍보지 배부에 의한 방법 등

제101조(입소계약에 관한 사항) ① 계약기간은 입소 당일부터 장기요양인정 유효기간으로 하며, 당사자 간의 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다. 다만 유효기간이 만료되었을 지라도 보호자 이의가 없는 한 자동으로 계약하는 것으로 한다.

② 입소계약은 시설입소에 대한 합리적이고 체계적인 운영을 도모하고 계약 당사자(시설장, 보호자) 간의 명확한 책임과 의무를 규정함을 목적으로 한다.

③ 월 이용료 등 비용부담액은 장기요양보험 중 본인부담금을 원칙으로 하며 본인부담금 변경 시 그 즉시 변경되어 적용된다. 국민기초생활보장수급자의 경우 개인적인 경비를 제외하고는 비용부담액은 발생하지 않는다.

④ 보호자의 권리와 의무는 다음 각 호와 같다.

1. 입소자에 대하여 보호자를 1명으로 정하는 것으로 한다. 그리고 만약의 경우 주 보호자가 연락이 안 되거나 그 의무를 다하지 않았을 경우를 대비하여 보증인 1인을 정한다.
2. 입소자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
3. 입소자가 병원 입원시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
4. 보호자는 계약체결에 의해 요양시설에 대한 입소자의 채무에 대한 책임을 져야 한다.

3. 입소자 또는 보호자는 다음 사항을 시설에 통지하여야 한다.

가. 입소자의 보호자가 변경되었을 경우

나. 입소자의 보호자 주소지가 변경되었을 경우

⑤ 시설장은 다음 각 호의 사항을 위반하였을 때 입소자에게 1개월 간의 예고기간을 두고 계약 해제를 통고할 수 있다

1. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
2. 본인부담 비용을 2개월 이상 지체했을 경우
3. 입소자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우
4. 전염성 질환 등을 숨기고 입소하였을 경우
5. 보호자의 권리의무를 지키지 않을 경우
7. 입소계약자 및 보호자의 사정으로 의료보험료(장기요양보험료)가 미납되어 장기요양급여의 지급정지를 받는 경우
8. 10일 이상의 장기입원 또는 외박 시
9. 정신과적인 이상행동이 두드러져서 다른 어르신의 생활에 현저히 지장을 주는 경우
10. 공동생활에 부적합하다고 판단되는 노인(통제 불능, 사고위험 가능)
11. 말기 암환자 및 중증 환자로서 전문적인 의료행위 및 처치를 필요로 하는 경우
12. 일상동작에서 1:1 보호가 필요한 노인
13. 과격행위, 공격행위 등으로 다른 어르신에게 사고의 위험이 될 때
14. 입소자의 계약기간이 만료되고 재계약하지 않은 경우

제102조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항) ① 등급조정으로 인한 이용료

변경, 장기입원, 장기외박 등에 관여하는 장기요양보험 기준에 따르며 변경사항이 있을 시 반드시 보호자에게 연락해야 한다.

② 입소계약 시 상기사항에 대해 고지를 하여야 하며 관련 영수증 등 해당 증빙자료를 반드시 첨부하여 보호자에게 청구한다.

제103조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 제공서비스 : 장기요양급여제공에 따른 다양한 서비스 제공

가. 상담 서비스

- 이용자 상담, 보호자 상담

- 신규 이용자 및 이용노인들과 관련된 각종 상담을 통하여 해당 노인에 대한 정보를 습득하고 원조방안을 논의함으로써 개별 서비스 계획에 반영하도록 하여 궁극적으로는 원활한 시설 이용이 이루어질 수 있도록 한다.

나. 건강증진 및 건강관리

- 건강관찰 및 확인, 투약관리, 치매관리, 간호 및 처치, 호스피스, 응급구호, 외래진료관리, 예방관리, 협약기관 진료

- 각종 건강증진 서비스를 제공하여 이용노인들의 질병을 예방, 건강상태 유지 및 회복을 도모함으로써 건강한 생활이 이루어질 수 있도록 한다.

다. 일상생활지원

- 식사관리, 배설 관리, 목욕관리, 구강관리, 두발관리, 손·발 관리, 세면관리, 회음부관리, 이·미용 서비스, 세탁서비스 등

- 각종 위생서비스를 제공하여 이용노인들의 청결을 돕고, 가족의 부양부담을 경감시키도록 도움을 제공한다.

- 균형 잡힌 식사와 고열량의 간식을 제공함으로써 영양 섭취 및 신체 건강 유지를 돕는다.

라. 의사소통 및 여가지원서비스

- 일상편의대행, 의사소통지원, 여가지원(프로그램서비스)

마. 재활치료 지원서비스

- 일상생활동작훈련, 물리치료, 신체기능훈련, 칼라믹스, 종이접기, 회상치료, 인지 치료, 음악 치료, 미술치료, 레크리에이션, 감상 및 활동 등 작업치료 및 인지·정신기능훈련

- 각종 심신재활 서비스를 제공하여 이용노인들의 신체적, 심리적 재활을 가능토록하고, 시설 이용에 대한 만족감을 높이는 동시에 삶의 질 향상을 도모할 수 있도록 한다.

바. 특별서비스

- 생신잔치, 어버이날 행사, 노인의 날 기념잔치, 송년잔치 등

- 각종 특별서비스를 제공하여 이용노인들에게 삶에 대한 긍정적 태도를 형성하게 하고, 삶의 의욕을 높인다.

사. 기타서비스

- 가정통신문 발송, 가족모임, 강사 및 자원봉사자 간담회, 감사서신 발송, 욕구 및 만족도 조사 등

- 시설 운영에 필요한 각종 기타서비스를 제공하여 관련자들에게 정보를 제공하고, 기타 서비스를 통한 센터와의 유기적인 의사소통을 유도하여 본 시설의 지속적인 발전이 이루어 질 수 있도록 한다.

2. 비용의 부담 (장기요양 비용은 [별표 4]와 같다.)

가. 본인부담금의 경우 국민기초수급권자는 무료이며 장기요양보험에 따른 비용규정 준수함

나. 그 외 식재료비나 개인적인 소모를 위한 물품 구입비, 의료비 등은 본인 부담을 원칙으로 함

3. 비급여 대상

가. 비급여대상은 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 의한 식재료비, 이미용비, 상급침실 이용비, 의료에 필요비용 등 기타 추가로 발생하는 급여를 말한다.

나. 입소자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 시설에서 대납한 실제 비용(실비)은 입소자가 납부해야 한다.

4. 비용 납부원칙

가. 비용은 이용계약에 의한 이용기간을 산정하여 매월 10일에 선납을 원칙으로 한다.

나. 비용의 수납방법은 통장 입금을 이용한다.

5. 비용 환불

가. 비용을 잘못 계산하여 더 납부하거나 덜 납부 하였을 경우에는 추가 납부 및 환불 할 수 있다.

제104조(의료를 필요로 하는 경우 처리 절차) 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음각 호와 같다.

1. 간호(조무사)의 활동사항

가. 간호(조무)사는 매일 이용어르신의 건강상태를 점검하고 건강관리기록지(간호기록지)를 작성하여 보관한다.

나. 이용자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 이용자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 방문의사가 입소자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.

다. 간호(조무)사는 이용어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.

라. 간호(조무)사는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

2. 협약 의료기관의 진료에 관한 사항

가. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

나. 협약의료기관의 의사는 이용자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.

다. 협약의료기관의 의사가 요양원을 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담의 치료비는 본인 또는 보호자가 부담한다.

3. 병원진료에 관한 사항

가. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

나. 정기 병원진료 시 처리절차

■병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

■병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 또는 유선 상담을 실시한다.

■병원진료에 필요한 이용자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

다. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

■응급상황 발생 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대원에게 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

■병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행 할 수 없을 경우 시설직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하여 어르신을 인계한 후 귀원한다.

라. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차

■가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이때 발생하는 진료비 및 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담

하며 익월 요양급여에 청구한다.

■이용어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다. 단, 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료 및 기타경비는 본인 또는 가족이 별도로 부담하며 익월 요양급여에 청구한다.

4. 전원 조치에 대한 사항

가. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.

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

5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같다.

가. 입소어르신의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

■아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다

- 시설이용 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등.
- 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 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, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위 변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
- 합숙용 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 기거 어르신에게 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.)

나. 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

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

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

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

■기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제105조(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항) 시설물을 사용하는데 있어, 다음과 같은 사항을 주의하여야 한다.

1. 책임과 면책의 범위 서비스 제공 중에 수급자(종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 훼손 및 파손으로 인한 시설물의 손해에 대해서 수급자(보호자)는 배상 책임을 갖는다. 단, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대하여는 배상 책임을 지지 아니한다.

2. 안전교육 및 지도

가. 직원은 시설물 이용시 각 시설물의 안전지침을 숙지하여 사용한다.

나. 화재 및 누수로 인한 사항을 수시 점검할 수 있도록 한다.

다. 입소자가 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 용품에 대하여, 소지할 수 없도록 하며, 안전사고에 대비하여 위험성이 높은 용품에 대해서는 직원참석 하에 사용할 수 있도록 한다.

라. 화재에 대비하여, 지정 장소에 소화 용품을 비치하여, 화재 진화를 할 수 있도록 한다.

3. 안전대책

가. 의료 기기와 화기 제품 등은 시설 내 시설 관리자외의 취급을 절대 불허한다.

나. 시설물 이용 시 발생될 수 있는 응급상황에 대비하여, 위험 가능성이 있는 시설물 근처에는 가시성이 높은 위치에 응급 벨 등을 설치하여, 모든 근무자에게 응급상황을 바로 알릴 수 있도록 조치하며 제2차 응급상황이 발생 되지 않도록 한다.

4. 분쟁해결방법

장기요양 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 센터와 수급자(보호자)합의에 따라 원만히 처리하여, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

제106조(서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항) 직원의 서비스 제공 중 신체적, 물질적 피해가 발생하였을 경우 다음 각 호에 따라 처리한다.

1. 배상책임

가. 서비스 중 과실로 인하여 대상자에게 피해가 발생하였을 경우 시설에 손해배상을 청구할 수 있다.

나. 직원의 과실로 인하여 대상자에게 피해발생 시 대상자 및 가족과 해결 방안을 도모 한다.

2. 면책범위

가. 자연재해와 대상자의 직접적인 부주의로 인한 피해 시 직원에게 책임을 묻지 않는다. 직원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 어르신의 관리에 만전을 기하여야 한다.

나. 만성, 특이질환자의 경우 갑작스런 발작이나 입원, 사망 시 시설이나 직원에게 책임을 묻지 않는다.

다. 그 밖에 사고 발생 사항 등은 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

3. 배상책임보험의 가입 : 시설은 만약의 경우와 사고에 대비하여 법률이 정하는 기본이 되는 화재보험, 가스보험, 전문인배상책임보험에 가입한다.

제107조(입소) 입소는 「노인복지법」 제28조제1항 및 제2호에 따른 입소와 보호의무자에 의한 입소 절차는 「노인장기요양보험법」에 따르며 입소 시 필요한 서류는 다음과 같다.

1. 장기요양기관 입소·이용신청서 1부.
2. 장기요양인정서 사본 1부.
3. 표준장기요양 이용계획서 1부.
4. 입소자 및 보호의무자의 주민등록 등본 1부.
5. 가족관계증명서(입소자 기준) 1부.
6. 결핵검진을 포함한 감염병 건강진진서 1부.
7. 입소계약서(보호의무자와 계약서 작성하여 시설에 비치) 1부
8. 신분증(보호자 및 입소자) 사본 1부.
9. 의사소견서(진단서), 투약처방전(해당자에 한함))