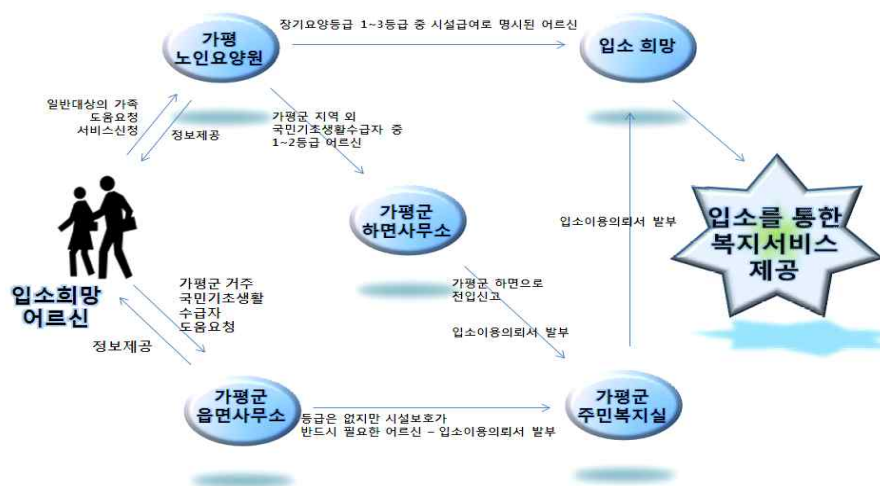


장기요양급여 이용계약에 관한 사항

1 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

- ① 입소 대상: 노인복지법 시행규칙 제18조 및 노인장기요양보험법 제15조에 의거 장기요양 1 ~ 4등급(시설급여) 또는 치매특별등급(5등급)의 어르신을 대상으로 한다.
- ② 입소 정원: 요양원 정원은 노인복지시설 설치신고필증 입소정원에 따른다.
- ③ 요양원의 이용신청은 요양등급 결과 및 이용자 본인 또는 신원인수인의 의사에 따라 요양 원에 이용신청을 의뢰함과 동시에 시작되며 입소상담 절차를 거쳐 입소한다.
- ④ 입소구비서류는 다음과 같다.
 1. 장기요양인정서 및 표준이용계획서
 2. 건강진단서 1통 (병명 및 전염성 질환여부)
 3. 주민등록등본
 4. 가족관계관련서류(가족관계등록부 또는 제적등본)
 5. 증명사진 1매
 6. 관할 행정관청 입소의뢰서(필요자)
 7. 입소자 및 신원인수인 신분증
 8. 의료보호 및 건강보험증
 9. 신원인수인(또는 그의 대리인) 도장
 10. 기초생활수급자증명원(필요자)
- ⑤ 입소이용절차 및 모집방법
 1. 모든 이용자는 다음의 절차에 따라 입소한다.



2. 입소 모집방법은 다음과 같다.
 1. 지역사회 언론매체 및 홈페이지 홍보를 통해 모집한다.
 2. 관할 지자체 및 지역사회 복지 네트워크를 통한 사례 관리를 통해 모집한다.

2 입소계약에 관한 사항

요양원에 입소하는 모든 이용자들은 다음 각 호에 해당하는 급여제공계약을 작성한 후 본인 신원인수인(또는 그의 대리인)의 서명과 요양원의 인준을 거쳐 이용을 시작하여야 한다.

□ 계약기간

기본적 계약 기간은 이용자의 요양등급 유예기간에 따라 급여제공계약을 작성함을 원칙으로 한다. 요양급여 재심사 후 등급의 조정에 의한 비용수납액의 한도가 발생한 경우는 변경 계약을 통해 계약의 유지 여부를 결정하도록 하며, 등급이 조정 되지 않은 경우라 하더라도 요양등급 유예기간이 경과한 시점을 기준으로 재계약을 작성하도록 한다.

가. 노인장기요양등급의 변경이 없는 경우: 급여제공계약서 제2조에 의거, 비용 수납 한도액의 변동이 없는 경우라 하더라도 요양등급의 유예기간이 경과한 시점을 기준으로 재계약을 작성하여 계약이 유지되도록 한다.

나. 노인장기요양등급의 변경이 있는 경우: 장기요양등급의 상, 하향으로 장기요양수가의 변경이 발생시, 급여제공계약을 재작성하여 계약을 유지하도록 한다.

□ 계약의 목적

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.

□ 월 이용료 기타 비용부담액

노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 20과 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담금으로 한다. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인 부담금의 일부를 감경 받는 이용자일 경우 감경 절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 감경 처리하며, 기초생활수급자의 급여비는 국민건강보험공단의 비용청구 지침 등을 따른다.

1. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 이용자 또는 신원인수인의 요구가 있을 시 비급여 비용이 추가로 발생되며, 추가 발생된 비용은 이용자가 부담한다.
2. 단, 3호의 월비용수납액은 국민건강보험공단에서 매년 공시되는 수가이므로 요양원 운영내규 세부지침에 의해 별도로 게시할 수 있다.

□ 계약당사자의 권리.의무

① 신원인수인(또는 그의 대리인)의 권리.의무.

1. 요양원은 운영위원회의 설치와 운영에 필요한 세칙을 제.개정할 수 있으며, 이용자 및 신원인수인은 운영위원회(간담회)에 참여할 의무가 있다.
2. 운영위원은 요양원에서 제공하는 서비스에 대한 건의 및 고충에 대해 발의할 권리가 있다.
3. 신원인수인의 거주지 및 이용자의 입소자격과 관련된 변동이 발생할 경우, 신원인수인은 변동사항을 즉시 알릴 의무가 있다.
4. 이용자의 건강 및 장기요양 서비스 관련하여 필요한 자료 제공 및 월 이용료 등 서비스 비용 부담, 인적사항 등 변경 시 즉시 통보, 신원인수인으로서의 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하거나 통보하여야 한다.

5. 이용자가 입소 생활 중 사망할 경우 신원인수인은 5시간 이내에 이용자의 시신을 인수하여야 하며, 시신 인수를 거부하거나 3일이 지나도록 연락이 닿지 않을 경우 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 하며, 이에 대한 비용은 신원인수인 또는 민법에 의한 상속인이 부담한다.

② 이용자의 권리.의무

1. 이용자의 권리

- 가. 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- 나. 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- 다. 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 라. 시설 내.외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 마. 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- 바. 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- 사. 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- 아. 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 자. 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 차. 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리
- 카. 시설 입.퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

2. 이용자의 의무

- 가. 다른 이용자 및 소속 직원들의 기본적 인권과 모든 권리를 존중하여야 하고, 타인의 생활과 업무를 방해하거나 인격을 모독하는 일체의 행위를 할 수 없다.
- 나. 실내에서는 담배를 피우거나 술을 마시지 않는다.
- 다. 위법행위를 하여서는 아니 된다.
- 라. 소속 또는 외부 의료진이 요구할 경우 활력징후(호흡, 맥박, 체온, 혈압) 및 혈당 측정 등의 검진에 응하여야 하고, 의료와 관련된 결과를 기록하는 것을 허락한다.
- 마. 시설과 시설 내 물건을 그 용도와 목적에 맞게 사용하여야 한다.
- 바. 시설의 사정이 허용하는 한도 내에서 서비스를 제공받는다.
- 사. 개인물품을 비치하고자 할 경우 요양원과 상의하고 승인을 받아야 한다.
- 아. 외출, 외박 시 미리 그 일정을 알려야 한다.
- 자. 외부 병원에서 진료를 받고자 할 경우 요양원 소속 간호사로부터 동의를 받아야 하고, 측탁의 또는 소속 간호사의 동의 없이 외부 조제 약물을 복용하지 않는다.

□ 계약의 해제

- ① 이용자나 신원인수인은 퇴소 사유가 발생한 경우 이에 대한 증빙서류와 함께 퇴소 의사를 요양원에 서면(퇴소신청서)으로 통지하여야 한다.
- ② 계약 해제 사유가 다음의 각 호와 같이 발생하였을 경우에는 계약해제를 승인한다.
 - 1. 이용자나 신원인수인의 의사에 따른 퇴소 결정
 - 2. 이용자의 건강진단 결과 [감염병의 예방 및 관리에 대한 법률]에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - 3. 이용자가 중대한 질환으로 전문적인 치료가 필요한 경우
 - 4. 이용자나 신원인수인의 자유 결정에 의한 10일 이상 장기 입원으로 요양원으로서의 귀원 계획이 모호하여 시설로의 귀원을 예상하기 어려울 때

5. 타이용자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때
6. 이용료를 2회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때

3 입소비용 및 서비스

□ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

장기요양급여수급자에 대한 급여비는 국민건강보험공단의 비용청구 지침 등을 따른다. 노인 장기요양보험법에 의거 장기요양수가의 개정이 발생한 경우는 그 법률에 따른 이용료 등 비용에 대하여 변경한다. 그 외 비급여 항목 [식사재료비, 간식비 등]은 보건복지부령에 따라 관할 관청의 승인에 얻어 제반 운영비용을 증감하여 변경하며, 비용의 변경이 발생 시 관할 관청 및 국민건강보험공단 홈페이지에 이를 게시한다.

가평꽃등네노인요양원				30일 기준금액		
구 분				1 등급	2 등급	3~5 등급
요 양 급 여 (2.1:1)	일일수가		90,450	83,910	79,240	
	월부담 총액		2,713,500	2,517,300	2,377,200	
	본인부담금	일반(20%)	542,700	503,460	475,440	
		경감(8%)	217,080	201,380	190,180	
비 급 여	식재료비 (1식)	일반식	342,000	3,800(1식)*3식*30일		
		경관식	270,000	1,800(1식)*5식*30일		
	이미용 이용료		자원봉사자 활용 또는 개인요금			
	상급침실 이용료		없 음			
	기 타 비 용		입소자의 요청에 의한 개인 서비스 요금			

□ 서비스의 내용

① 서비스의 기본사항

1. 요양원은 장기요양 서비스를 제공하기 위하여, 필요한 인력을 배치하여 이용자의 일상생활에 필요한 제반 업무를 처리하고 시설과 부대시설을 유지·관리 하도록 한다.
2. 요양원은 시설관리 규칙을 제·개정할 수 있고, 이용자는 이를 준수한다.
3. 보건, 위생, 방범, 방화 기타 생활에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설 직원이 거실을 출입하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
4. 원무 행정상 필요한 경우 이용자의 거실을 재 배치 할 수 있다.
5. 이용자의 건강관리 협조 : 이용자의 정신적 안정과 건강증진을 위하여 적절한 취미·오락 프로그램을 제공하고, 각종 운동기구 및 운동시설을 비치·설치하여 운영하며, 외부의료기관과의 연계 및 촉탁의 진료를 통해 이용자의 건강관리를 지원한다.
6. 이용자 신변이상을 신원인수인에게 즉시 연락한다.
7. 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공 : 영양 및 조리를 위한 인력을 배치 하여, 일반식의 경우 1일 3식, 경관영양식의 경우 건강상태에 따라 1일 3식에서 5식까지 제공하며, 의료진의 진단이 있을 경우 그 판단에 따른 특별식을 제공한다.
8. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지 관리한다.
9. 기타 안락한 노후생활에 필요한 협조한다.

② 서비스의 내용은 다음과 같다.

1. 일상생활 지원 서비스
2. 의료지원 서비스
3. 재활지원 서비스
4. 심리정서지원 서비스
5. 종교활동 서비스
6. 영양·급식지원 서비스
7. 입소자 관리 서비스
8. 가족기능강화 서비스
9. 지역사회복지 서비스

□ 서비스 비용의 부담에 관한 사항

① 서비스 비용은 요양원에서 제공하는 서비스 중 수납 가능한 비급여 항목은 노인장기요양 보험법 시행규칙제14조에 의한 각 호의 항목으로 하며, 그 밖의 비용은 임의로 수납할 수 없다. 비급여 항목의 비용은 원칙적으로 해당 용역을 제공하기 위한 실제 소요비용(실비)을 산정 하여야 하며, 사실상 다른 명목의 비용을 비급여 항목 내에 포함시켜서는 안되며 비급여 항목 외 실비 수납 기준은 다음과 같다.

※ 실제비용(실비)이라 함은 물품 또는 기타 용역을 제공하는데 있어 실제 소요되는 비용으로서 별도의 이윤을 부가하지 않은 비용을 말함.

※ 명목상은 식사 재료비 등 합법적인 비급여항목으로 설정하였으나, 실제로는 인건비 및 기타 관리운영비를 충당하기 위해 추가적으로 비용을 징수하는 것은 불가함

1. 원거리 외출을 위해 택시·버스 등 다른 교통수단을 이용하는데 드는 비용
2. 외출 또는 병원방문을 위해 시설 또는 의료기관의 차량을 이용한 경우 소요되는 비용
3. 기호품 등 이용자의 희망에 의한 일상용품 구입비용
4. 이용자의 개별적인 희망에 의해 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램·서비스에 대해서 이용자가 그 실비를 부담하도록 한다.
5. 의료기관 진료 및 진료에 의한 투약 등은 이용자가 그 비용을 부담한다.
6. 장례와 관련된 비용은 신원인수인이나 상속법에 의한 상속인이 그 비용을 부담하며, 기초생활보장법에 의한 기초생활수급자 중 해당 지자체의 행정절차에 따른 비용으로 충당 한다.

4 이용자의 생활 관리

① 외박, 외출에 대하여 다음 각 호와 같이 적용한다.

1. 이용자나 신원인수인 외박이나 외출을 요청할 경우 원장의 허락을 받아 외박, 외출을 할 수 있다.
2. 이용자의 외박이나 외출 시 이용자의 안전 및 사고예방을 위해 반드시 신원인수인의 동행을 확인한 후 허락한다.
3. 담당부서는 이용자의 외박이나 외출 시에는 외출일지에 기록한다.
4. 장기간 외박일 경우 담당 직원은 투약관리 및 일상생활과 관련된 주의사항을 신원인수

인에게 알려준다.

5. 이용자가 외박 후 귀원 시 이용자 본인이나 신원인수인이 음식물을 반입하고자 하는 경우, 요양원 담당 직원과의 협의 후에 반입하여야 한다. (협의 되지 않은 음식물을 반입하여 이용자가 섭취 시 발생한 사고에 대해서는 이용자나 신원인수인의 귀책사유에 해당된다.)
6. 외박, 외출 중 이용자에게 신체적·정신적 변화, 입원 등의 사항이 발생하였을 경우 이용자 본인이나 신원인수인(또는 그의 대리인)은 요양원에 즉시 사실을 알려야 한다.

② 신원인수인의 면회.

1. 신원인수인의 면회 요청 시 요양원은 이용자가 면회를 할 수 있도록 협조한다.
2. 신원인수인의 면회요청으로 요양원을 방문하였을 경우에는 담당직원을 통해 면회를 요청해야하며 면회기록일지에 기록한다.
3. 면회시간은 매일 09:00시부터 18:00시 까지 한다. 단 이용자나 신원인수인의 특별한 요청이 있을 경우 시설장의 동의를 득한 후 면회시간을 변경할 수 있다.
4. 면회 시 신원인수인이 음식물을 반입하고자 할 때에는 요양원 담당 직원과의 협의 후에 반입하여야 한다.(협의 되지 않은 음식물을 반입하여 이용자가 섭취시 발생한 사고에 대해서는 이용자나 신원인수인의 귀책사유에 해당된다.)

③ 이용자는 입소 시 개인생활에 필요한 용품을 요양원과 협의하여 반입할 수 있다.

5 이용자의 임종과 장례절차

① 이용자의 임종 및 장례절차는 다음과 같이 신원인수인 또는 기타 연고자와 무연고자를 구별하여 정한다.

1. 신원인수인 또는 기타 연고자가 있을 경우
 - 가. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 신원인수인 또는 기타 연고자와 협의하여 결정 한다.
 - 나. 장례는 신원인수인 또는 기타 연고자의 정함에 따라 신원인수인 또는 기타 연고자가 장례절차의 모든 것을 수행하게 한다.
 - 다. 신원인수인 또는 기타연고자가 시신인수를 거부하거나 3일이 지나도록 연락이 닿지 않을 경우 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 하며, 이에 대한 비용은 신원인수인이나 기타 연고자가 부담한다.
2. 무연고자
 - 가. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 요양원 시설장의 책임 하에 결정한다.
 - 나. 장례는 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 한다. 1개월 이내 관할 동(읍, 면)사무소에 사망신고를 한다.

② 이용자의 유류금품 처리는 다음과 같이 한다.

1. 유류금품은 노인복지법 제48조에 의거 하여 처리하며 요양원 시설장은 장례를 행할 자가 없는 이용자가 사망하여 장례를 행함에 있어서 사망자가 유류한 금전 또는 유가증권을 그 장례에 필요한 비용에 충당할 수 있으며, 부족분이 있을 때에는 유류물품을 처분하여 그 대금을 이에 충당할 수 있다.
2. 직계 혈족 등 상속인의 존부가 분명하지 아니한 때에는 그 외 잔여금품은 민법에 따라 처리하여야 한다.

6

특별한 보호를 필요로 하는 경우

- ① 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관해 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 1. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 - 가. 시설이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 높을 경우
 - 나. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
 2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이용자나 신원인수인에게 그 사실을 알린다.
 3. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
 4. 합숙용(2인용) 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 기거 이용자에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실사용을 본인이나 신원인수인을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인이나 신원인수인이 부담 한다.
- ② 집중관찰 및 전문의료 활동에 관해 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 1. 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 별도의 공간이나 특별 침실로 옮겨 전문의료서비스(산소공급, 잤은 석션 등)를 제공할 수 있다.
 2. 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간 또는 특별 침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
 3. 특별서비스 제공을 위하여 상급침실로 이동할 경우 사전 본인이나 신원인수인에게 사실에 대한 사유를 설명하고 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.
 4. 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 신원인수인이 부담 한다.

7

의료를 필요로 하는 경우

- ① 간호(조무)사의 활동사항
 1. 간호(조무)사는 매일 이용자의 건강상태를 점검하고 간호기록지를 작성하여 보관한다.
 2. 이용자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 건강관리에 필요한 정보를 기록하여, 촉탁의가 이용자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.
 3. 간호(조무)사는 이용자의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.
 4. 간호(조무)사는 이용자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.
- ② 촉탁(협력)의사 진료에 관한 사항
 1. 촉탁의사는 1주에 1회 이상 방문하여 이용자의 건강상태를 확인한다.
 2. 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
 3. 촉탁의사는 이용자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.
 4. 촉탁의사가 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담 의료비는 장기요양이용료 외에 본인

또는 신원인수인이 부담한다.

③ 병원진료에 관한 사항

1. 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 신원인수인과 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 정기 병원진료 시 처리절차
 - 가. 병원진료 수일 전에 신원인수인에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - 나. 병원진료를 위한 신원인수인의 내원 상담을 실시한다.
 - 다. 병원진료에 필요한 이용자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 신원인수인에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 이용자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
3. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 절차
 - 가. 응급 상황 발생 시 신원인수인에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 나. 응급상황 병원진료에 따른 후송 시 간호(조무)사가 병원까지 동행하며, 신원인수인이 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 귀원한다.
4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가. 가벼운 질병으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 신원인수인이 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 신원인수인의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 신원인수인이 부담한다.
 - 나. 이용자의 병원진료(정기, 수시)시 신원인수인이 함께 동행 함을 원칙으로 한다.
 - 다. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이 용료는 이용자 본인과 신원인수인이 별도로 부담한다.

④ 전원조치에 대한 사항은 다음과 같다.

1. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인, 신원인수인과 협의하여 전원조치 할 수 있다.
2. 기타 사유로 본인이나 신원인수인이 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.

8 시설물 이용상의 주의사항

- ① 이용자는 요양원이 정하는 관리지침에 따라 선량한 관리자의 주의를 기울여 시설 및 비품을 사용하여야 한다.
- ② 이용자는 거실을 주거 용도로 이용하여야 한다.
- ③ 이용자는 시설 중 공동사용 부분을 요양원과 다른 이용자가 용인하기 어려운 목적으로 이용할 수 없다.
- ④ 이용자는 시설 내에서 동물을 사육할 수 없다.
- ⑤ 이용자나 신원인수인은 시설물의 파손 또는 멸실하였을 경우 원상회복하여야 한다. 원상회복을 할 수 없을 때에는 시설물의 잔존가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 문서로 제시하고 이용자나 신원인수인은 이에 대하여 납부하여야 한다.

요양원은 이용자에 대한 장기요양보험 서비스 제공 시 주의를 다할 수 있도록 지도를 하여 이용자 스스로에 의한 안전사고 예방에 최선을 다하여야 하며, 요양원의 안전사고 예방 지도에도 불구하고 일어난 자기 신체 손해에 관해서는 요양원은 배상책임을 지지 아니한다.

1. 서비스 실시 중에 요양원(종사원을 포함한다)의 귀책사유
 - 가. 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 나. 상한 음식을 제공하였거나 약을 잘못 투약하여 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 했을 때
 - 다. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 부상케 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
 - 라. 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의 9의 금지행위)로 인하여 이용자의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 되었을 때
2. 이용자 또는 신원인수인(또는 그의 대리인)의 귀책사
 - 가. 시설 내에서의 자연 사망하였을 때
 - 나. 이용자 본인이나 신원인수인이 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 다. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 라. 이용자 본인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 마. 이용자 간 분쟁에 의한 사고 등 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배 상책임을 지지 아니한다.
3. 이용자가 요양원에게 손해를 끼친 경우에는 그 손해에 대한 배상책임이 있다.