

# 우리사랑노인요양시설

## 제5조 (입소계약에 관한 사항)

1. 계약목적 : 노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여수급자)에게 시설급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
2. 계약기간
  - 가. 계약기간은 별도의 계약기간을 정하지 않는 경우 인증유효기간과 동일하게 진행한다. 계약내용 변경사항(장기요양 인정등급, 장기요양 급여비용, 비급여비용 등) 발생 시 이를 즉시 반영한다.
  - 나. 계약만료 및 재계약시 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날로부터 15일 이내에 재계약을 해야한다. 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 1년간 자동 연장된다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.
3. 월이용료 기타비용부담액

| 구분                             |             |       | 금액               | 내역                                             |
|--------------------------------|-------------|-------|------------------|------------------------------------------------|
| [입소이용료 기준]<br>장기요양보험<br>월 부담비용 | 공단부담금       |       | 80%              | 수급자의 등급에 따라 비급여를 뺀 100% 중 80% 국민건강보험공단으로부터 지급. |
|                                | 본인부담금       | 일반수급자 | 20%              | 개인부담금이 20%임.                                   |
|                                |             | 기초수급자 | 0%               | 개인부담금 없음.                                      |
|                                |             | 차상위계층 | 8% / 12%         | 개인부담금이 8% / 12% 임.                             |
| [기타비용]<br>비급여(개인부담 내역)         | 식사재료비(간식포함) |       | 3,500원/한끼        |                                                |
|                                | 상급실이용료/이미용비 |       | 해당없음             |                                                |
|                                | 기타          |       | 병원비, 약재비등 본인 부담금 |                                                |

※ 비급여 항목 외 실비 수납기준 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못한다.

## 4. 계약자 의무

### 가.수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부
- ② 시설의 건전한 생활분위기 조성에 협조
- ③ 시설 내에 개인 애완동물 사육금지 등 청결
- ④ 인적사항 변동 시 즉시 통보
- ⑤ 기타 시설생활 규칙 이행

### 나. 입소자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리
- ② 종교와 문화 활동의 자유
- ③ 모든 생활 어르신들은 본 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
- ④ 입소자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가
- ⑤ 입소자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리
- ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가
- ⑦ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
- ⑧ 본 시설에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리

### 다.기관의 의무

- ① 수급자의 건강관리 협조(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)

- ② 수급자의 신변이상을 보호자에게 즉시 연락
- ③ 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공
- ④ 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리
- ⑤ 기타 수급자의 안락한 노후생활에 필요한 협조

라. 신원인수인(보호자)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료를 제공
- ② 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보
- ④ 수급자의 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 기관에 통보
- ⑤ 기타 시설생활 규칙이행

마. 신원인수인(보호자)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

5. 계약의 해지

가. 수급자 및 보호자는 의사에 따라 자유롭게 퇴소를 결정할 수 있으며, 기관에 퇴소에 대한 사항을 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

나. 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 시설에 통보해야 한다.

다. 이용자가 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하여 입원하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 【감염병의 예방 및 관리에 대한 법률】에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- ③ 타수급자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때
- ④ 수급자의 이용료를 2회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때
- ⑤ 이용자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우
- ⑥ 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
- ⑦ 이용자가 『노인장기요양보험법』에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
- ⑧ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- ⑨ 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

**제6조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)**

1. 이용료

가. 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 시설의 장이 정한다.

나. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.

다. 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정 한다.

라. 이용자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

2. 이용료 변경 및 절차

가. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.

- ① 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
- ② 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때

- ③ [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
- ④ 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조의 비급여비용을 변경 할 때

나. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.

- ① 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.
- ② 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
- ③ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시]에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용한다.
- ④ 비급여비용은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
- ⑤ 비급여비용 변경은 비급여비용 변경계약서를 작성한다.

### 3. 이용료 납부

가. 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일 까지 납부하여야 한다.

나. 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전 까지 고지하여야 한다.

다. 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

## 제7조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

다음 각호의 서비스내용에 별도의 비용을 수급자에게 수납하지 않는다. 다만, 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외의 추가비용을 수납하지 못한다. 수급자의 건강관리 및 응급구호서비스를 위하여 발생된 개별적인 병원진료비나 투약 등에 발생한 비용은 수급자(보호자)가 지불한다. 수급자가 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 다만, 시설 종사자·자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납하지 않으며 손발관리 등의 명목으로 별도 수납은 하지 않는다.

- 가. 수급자를 장기간 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공 한다.
- 나. 하루에 3회 이상 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 규칙적인 식사를 제공한다.
- 다. 수급자에게 목욕서비스를 제공한다. 단 특별한 사유가 있을 경우 그러하지 아니할 수 있다.
- 라. 수급자가 청결한 생활을 유지할 수 있도록 매일 배변관리 및 구강청결 등 위생관리를 제공한다.
- 마. 수급자의 신체적 건강상태를 고려하여 적절한 이동지원 및 체위변경 등을 제공한다.
- 바. 기타 일상생활지원과 관련한 서비스를 적절히 제공한다.
- 사. 상시적으로 기능회복 훈련을 계획하여 제공하고 노력하여야 한다.
- 아. 정기적으로 수급자의 심신상태를 고려하여 적절한 인지기능 프로그램 및 여가·신체프로그램 등 제공한다.
- 자. 정기적으로 가족지지 및 참여프로그램 등 가족상담 및 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력하여야 한다.

## 제8조 (특별한 보호) 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같다.

### 1. 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

- 가. 시설이용 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우나 대체할 만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등은 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
- 나. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 수급자나 가족에게 그 사실을 알린다.
- 다. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

### 2. 감염병으로 인한 격리 등 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

- 가. 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 특별실로 옮겨 전문의료서비스(산소공급, 석션 등)를 제

공할 수 있다.

- 나. 특별서비스 제공을 위하여 특별실로 이동할 경우 사전에 본인이나 가족에게 이사실에 대한 사유를 설명하고 동의를 구한다.
- 다. 특별실 사용에 대한 추가비용은 수납하지 않으나 개별적인 집중케어를 위해 수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품에 대하여 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외의 추가비용을 수납하지 못한다.

**제9조 (의료서비스 처리절차)** 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각호와 같다.

- 가. 이용자에게 의료서비스를 할 필요가 있는 상황이 발생한 경우 보호자와 협의 후 진료를 받을 수 있도록 한다.
- 나. 가항에도 불구하고 이용자에게 응급상황이 발생한 경우에 이용자를 먼저 의료기관으로 이송하고 보호자에게 연락한다.
- 다. 이용자를 의료기관으로 이송할 때 보호자가 동행할 수 없는 경우 직원을 의료기관까지 동행시킬 수 있으며, 보호자가 의료기관에 도착하면 이용자를 인계한다.
- 라. 원장은 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 입소시설 이용자를 즉시 격리하여 감염을 예방하고, 의료서비스를 받을 수 있도록 하여야 한다.

① 정기 병원진료 시 처리절차

- 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- 필요시 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- 병원진료에 필요한 입소자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기 진료 시 진료의사가 수급자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

② 수시 병원 또는 의원 방문 진료시 처리절차

- 수급자의 병원진료(수시)가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행 할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
- 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 구급차등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰시 처리절차

- 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양원 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

④ 건강상태 악화 및 수급자 사망에 따른 처리절차

- 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.
- 기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.
- 수급자가 사망하였을 경우 즉시 병원으로 후송하고 보호자에게 즉시 통보하여야 한다. 장례는 보호자의 정함에 따라 가족이 장례절차의 모든 것을 수행하도록 한다.
- 통보가 불가능할 때 수급자의 입소월액 또는 시설의 운영비로 화장에 의한 장례를 집행하고 추후에 가족이나 보호자와 정산할 수 있다.
- 무연고자인 수급자의 경우 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 시설 책임하에 결정한다. 장례는 관할 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 하며 1개월 이내 관할 동(읍, 면)사무소에 사망 신고를 한다.

⑤ 협약 의료기관 진료에 의한 처리절차

- 협약의료기관의 의사는 2주에 1회 이상 방문하여 입소어르신의 건강상태를 확인한다.
- 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
- 협약의료기관의 의사는 입소자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조

치를 취할 수 있다.

- 협약의료기관의 의사가 요양원을 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담의 치료비는 시설이용료 외에 본인 또는 가족이 부담한다.

#### 제10조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

- 가. 시설은 입소자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장해가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- 나. 입소자는 시설 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리 하에 사용할 수 있다.
- 다. 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- 라. 입소자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다.

#### 제11조 (서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항)

- 가. 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 입소자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 시설의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.
- 나. 입소자나 보호자는 입소자의 귀책사유로 시설이나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상 하여야 한다.
- 다. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 입소자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
  - ① 입소자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
  - ② 입소자가 임의로 외출이나 외박하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  - ③ 입소자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
  - ④ 입소자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우