

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제5조 (사업내용) 시설은 보건복지부, 노인장기요양보험법 안내에 의거 노인의료복지시설을 다음 각 호의 사업을 수행함으로 입소자의 일상생활에 필요한 각종서비스를 제공한다.

1. 노인의 독립생활 능력을 유지, 강화하여 일상생활을 하실 수 있도록 돕는다.
2. 노인성 질환현상의 심화를 억제시키고 지역사회에서 보호를 받으며 생활을 유지토록 지원한다.
3. 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 사회적 기능을 회복토록 한다.
4. 노인들이 지지적인 환경에서 각종 전문적 프로그램 경험과 상호교류를 통해 삶의 활력을 증진시킨다.
5. 가족구성원의 수발부담을 경감시켜 정상적 사회활동을 지원하여 안정적 생활을 유지토록 한다.
6. 상담서비스: 전화, 내방, 방문상담 서비스
7. 의료 및 간호서비스 :건강 체크, 투약관리, 병원 정기 의료진료 서비스
8. 재활서비스: 정기적 운동치료, 물리치료, 현실감각 훈련 등 기능회복 및 재활
9. 급식서비스: 식사 3회, 간식 2회를 제공하여 영양섭취를 통한 건강 유지 및 관리
10. 위생서비스: 이·미용 목욕 등의 위생관리
11. 일상생활서비스: 대·소변 수발 등의 일상생활 서비스
12. 심리·사회증진서비스: 음악활동, 인지활동, 미술활동, 원예활동, 레크리에이션 활동 등을 통한 심리·사회적 기능회복 유도
13. 정서지원 서비스: 위안잔치, 나들이, 산책 등의 심리정서 프로그램
14. 프로그램 개발사업: 홍보, 가족간담회 및 운영간담회, 직원교육, 자원봉사자 교육 활동 등 시설운영 활성화 관련 프로그램 개발운영
15. 기타 : 서비스의 전문화 및 질적 향상을 위한 사업전개

제6조 (입소정원)

시설의 입소 정원은 **71 명**으로 하며, 입소시설인 노인요양시설이라 한다

제7조 (이용대상자 및 순위)

이용대상은 장기요양판정위원회에서 등급판정 받은자 또는 심신허약 기타 가족 및 보호자의 정상적보호가 어려운 어르신으로 하며, 이용순위는 다음 각 호와 같다.

1. 국민기초생활보장법 수급권자
2. 저소득 어르신
3. 일반 어르신
4. 단 이용기준에 미달되는 자 중 행정관서의 장 또는 장기요양 기관 종사자의 추천을 받아 시설장의 결재를 통한 중풍 및 심신허약 어르신의 경우에는 이용할 수 있다.

제8조 (모집방법 및 기본의무)

모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지, 방문 등을 통하여 모집한다.

1. 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보
2. 상담- 전화, 인터넷 상담 후 방문
3. 전화번호책자, 인터넷 등 게재 홍보
4. 현수막게시를 통한 홍보
5. 관할 동사무소 및 시청에 의뢰하여 대상자를 모집한다.

기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감등기본적

사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

거동불편 및 심신허약 어르신인 가족 또는 보호자는 전화상담 후 보호자 동행 하에 내방상담후 이용어르신 상태를 사정한다.

장기요양인정을 받지 않은 자는 먼저 국민건강보험공단으로 장기요양인정신청을 하여 장기요양 판정을 받은 후 개인별 표준장기이용계획서, 장기요양인정서를 첨부하여 절차에 따라 이용한다.

★ 구비서류

1. 이용신청서 1부
2. 장기요양 인정서류 (장기요양등급인정서 및 개인별 표준장기이용계획서) , 등급외자
3. 주민등록등본 1부
4. 건강진단서 1부(장애 및 질병을 확인할 수 있는 진단서)
5. 국민기초생활보장법 수급권자증명서(국민기초생활보장법수급권자의 경우) 1 부
6. 장애인의 경우 복지카드 사본 1부
(이용을 희망하는 보호자는 다음 각 호의 서류를 5일 안으로 제출하여야 함)

★ 등급판정신청절차

1. 신청(공단 각 관할지사) → 방문조사(공단직원) → 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → 장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(공단) → 서비스 이용(장기요양기관)

★ 수급자 모집 방법 및 이용절차

1. 이용상담(전화 혹은 내방) →사전방문 →접수 및 이용 계약서작성 →서비스 제공 및 사후관리

★ 기본의무

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 기관 일반정보, 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도설명, 등급 등에 관한 사항
- 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다
- 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의 하에 진행해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다

제9조 (사례관리)

대상자의 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차의 의하여 실시한다.

1. 대상자의 문제규명, 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.
2. 대상자와의 협의를 통해 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.(상담기록지 작성)
3. 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고, 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.

제10조 (입소계약에 관한사항)

1. 계약목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 하며 “구미효심노인복지센터”의 원만한 운영을 위하여 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법정대리인으로 계약이 가능하다

이에 수급자(보호자)는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- (1) 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 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 어르신들의 이용절차, 이용수칙, 사고대비, 책임성 등을 구체화하기 위해 계약을 체결 한다.
이용 어르신과 기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 “계약서”로 한다)로 체결하여야 한다.
- (5) 계약서를 2부 작성 날인하여 1부는 수급자(보호자)에게 발급하고 1부는 기관에 보관하여야 한다.

2. 계약기간

- (1) 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다.
 - ① 계약서 작성시 계약기간은 ○○○○년 ○○월 ○○일부터 ○○○○년 ○○월 ○○일까지로 정한다. 단 계약기간이 만료된후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 자동연장된 것으로 간주한다.
- (2) 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정),
인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약 함을 원칙으로 한다.
- 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.
- 등급 변동 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

3. 준수사항

- (1) 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- (2) 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는기간,급여의종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

(계약시, 당사자의 권리 및 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

- (1) 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- (2) 수급자의 신변 이상시 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

- 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.

- 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

- 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.

- 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

- 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여 항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해상담을 실시하고 기록을 한다.

- 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도등을 이유로 서비스 과정에서 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.

- 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다

- ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.

- 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를수집하여서는 안 된다.

- 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난,누출,변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

- 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.

- 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공 하는 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.

(시설요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다

4. 신원인수인의 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.

5. 신원인수인의 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.

제11조 (월 이용료 및 기타비용 부담액, 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

대상자의 입소비용은 노인장기요양보험법에 의거 계약서에 명기하며 이용시간은 1년 365일 24시간 서비스를 기본으로 한다

① 공동생활가정 급여수가 (2025.01.01.~2025.12.31.)

단위: 원/일

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
금액	90,450원	83,910원	79,240원	79,240원	79,240원

② 본인부담률 및 부담수가표 [첨부 1]

구분	수급자격	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
일반	일반(20%)	18,090 원	16,782 원	15,848 원	15,848 원	15,848 원
	감경(12%)	10,854 원	10,069.2 원	9,508.8 원	9,508.8 원	9,508.8 원
	감경(8%)	7,236 원	6,712.8 원	6,339.2 원	6,339.2 원	6,339.2 원
	기초(0%)	0 원	0 원	0 원	0 원	0 원
	의료(8%)	7,236 원	6,712.8 원	6,339.2 원	6,339.2 원	6,339.2 원

③ 계약 의사 진료비

초진비	18,410원	재진비	13,160원
-----	---------	-----	---------

1. 이용료 및 비용 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 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%,

- 의료급여 60% 감경자는 본인부담률 8,

40% 감경자는 본인부담률 12 등으로 대상자의 형편에 따라 적용수령 한다

- 이용료는 서비스이용 다음달 25일까지

※계좌번호 : KB국민은행 / 631001-04-299526 / Grace 효심골든케어,지정통장에 입금 한다

- 등급외 이용자의 이용료는 시에서 지정하는 금액으로 책정한다.

- 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며 특별한 사유 없이 2개월 이상 이용료 미납시에는

미납액을 전화, 문자로 통보하고 그 후로 1개월 후에도 납부하지 않을 경우에는 미납청구서를 발행하여 납부토록 한다.

- 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접수령 하며, 받은 즉시 통장에 입금 시킨다

- 이용료 자부담 미납시 보호자에게 전화, 문자 독촉하고, 3개월 이상 장기적 자부담

미납자는 자체 손비 처리 한다

- 자부담 6개월이 지나도 납부하지 않을 경우 서비스중단 통보 후 모든 서비스를 중단하도록 한다.

■ (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

서비스이용 비용 변경 사유가 발생 시 계약 내용을 갱신하여야 하며, 이때 이용료 변경 고지를 이용자나 보호자에게 계약 갱신 전 최소 14일전에는 통보해야 한다.

① 비용에 대한 변경

가. 물가의 변동에 따라 비급여항목은 비용을 변경할 수 있다.

나. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급에 변동이 있을 경우

다. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준에 변동이 있을 경우

라. 입소계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야하는 경우

② 변경절차

가. 본인부담금 변경절차

1) 공단에서 입소자의 판정평가실시 (년1회) → 보호자상담 → 재계약

2) 수가변경에 따른 수가 인상

나. 비급여 항목에 대한 변경 절차

- 물가의 변동(식사재료비) → 보호자 안내 또는 상담 → 재계약

제12조 (기타 비급여대상 및 항목별 비용)

1. 비급여

“비급여”라 함은 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조에 의한 식재료비, 상급침실이용비 등기타 추가로 발생하는 급여를 말한다.

2. 비급여 항목외 실비납부

입소자 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우, 지불 또는 대납한실제 비용(실비)은 납부해야 한다.

① 비급여 대상 및 항목별 비용 (2025.01.01.~2025.12.31.)

청구 항목		금액	비고
① 식사재료비		3,000원	(1식) 기준으로 계산 / 1일 3식으로 청구
② 상급 침실료	1인실	0원	(1박) 기준으로 계산
	2인실	0원	
③ 이,마용		0원	(1개월) 기준으로 계산
④ 경관유동식		0원	(1개월) 기준으로 계산
⑤ 간식비		0원	(1식) 기준으로 계산
⑥ 의료비, 기타비		수급자별로 계산	등급외 수급자마다 등급외 별도 설정

(급여변경 방법 및 절차)

기관은 시설 서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 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.

제13조 (계약자, 당사자의 의무 및 신원인수인의 권리의무)

서비스제공자와 서비스이용자(입소자)및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

(1) 입소자의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무

(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)

(2) 입소자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

(3) 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 입소자의 의무

- (1) 월 이용료 납부 의무
- (2) 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무
- (3) 시설내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- (4) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- (5) 각종 프로그램의 참석 의무
- (6) 기타 시설 규칙 이행 의무

3. 입소자의 권리

- (1) 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- (2) 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- (3) 모든 어르신들은 본시설에서 제공하는 적절하고 질높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- (4) 입소자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
- (5) 입소자는 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 시설에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

4. 신원인수인의 의무 - 입소자에 대하여 신원인수인을 1명으로 정하는 것으로 한다.

- (1) 신원인수인은 계약체결에 의해 “을” 이 “갑” 에 대한 채무에 대해서 책임을 져야한다.
- (2) 입소자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- (3) 입소자의 월 이용료 등 입소비용을 부담할 의무가 있다.
- (4) 인적사항, 신원인수인의 변경, 주소 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- (5) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- (6) 입소자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

5. 신원인수인의 권리

- (1) 입소자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- (2) 입소자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- (3) 입소자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- (4) 입소자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제14조 (계약해제등에 관한사항)

대상자의 신체적, 정신적, 상태를 고려하여 상태가 호전되거나 본인 또는 가족이 서비스 제공받기를 거부시에는 계약이 해지된다.

1. 계약의 해지 및 종료

(1) 시설의 계약해지

시설은 다음 사항을 위반하였을 때 입소자에게 1개월간의 예고기간을 두고 계약해지를 통고할 수 있다.

- 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우

- 장기요양급여 비용을 3번이상 지체했을 경우
- 입소자가 제3자를 불법으로 입소시켰을 경우
- 입소자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우

(2) 입소자의 계약해지

- 입소자는 계약을 해지하고자 할 경우 30일 이상의 예고시간을 두어 “갑”이 정한 계약서를 기관에 제출하여야 하고 정산과 동시에 계약해지가 되는 것으로 한다.
- 입소자는 계약해지와 동시에 생활실을 비워주어야 한다.
- 입소자가 계약해지를 기관에 알리지 않고 생활실을 퇴거할 경우에는 입소자는 기관이 퇴거 사실을 안 날의 다음날까지 계산을 하며 해지 되는 것으로 한다.

2. 계약의 종료

- 입소자가 사망되었을 경우
- 시설이 계약해지를 통고하여 예고기간이 만료되었을 때
- 입소자의 계약기간이 만료되고 재계약하지 않은 경우

3. 장기요양급여내용의 변경

- 서비스 제공과정에서 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 계약자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 계약자 요구에 따라 급여내용을 변경할수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- 계약기간 및 장기요양급여비용의 변경(등급변경) 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 계약서를 다시 작성한다.

4. 손해배상책임

서비스 제공 중에 “을” (종사원을 포함한다)의 귀책사유로 인하여 발생한 “갑”의 손해에 대하여는 “을”은 “갑”에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. “갑”이 “을”에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.

다만, 외출이나 외박 등 시설에서 공식적으로 이탈하여 발생한 문제나 이용자 본인의 부주의나 사고 등으로 발생한 문제(상해 및 사망 등)와 시설의 고의가 아닌 사고(질병악화, 의료행위거부등)에 대해서는 민사, 형사상 하등의 이익을 제기하지 않는다.

5. 시설물 사용

- (1) “갑”은 보건, 위생, 방범, 방화 기타 생활에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설 직원이 침실을 출입 하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
- (2) “갑”은 행정상 및 의사의 처방에 따라 필요한 경우 입소자의 침실을 재배치 할 수 있다.
- (3) “을”은 “갑”의 시설물에 대하여 주의사항을 충분히 설명해야 하고 “을”은 그 본래의 용도에 맞게 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 “을” 또는 보호자가 원상회복 하여야 한다.
- (4) “을” 또는 보호자가 원상회복을 할 수 없을 때에는 갑이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.

6. 분쟁해결방법

장기요양 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 “갑”과 “을”이 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

제 15조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

입소자는 시설물을 사용하는데 있어, 다음과 같은 사항을 주의하여야 한다.

1. 책임과 면책의 범위

입소인 및 직원들의 시설물을 이용함에 있어, 훼손 및 파손되었을 경우 배상책임을 갖는다.

단, 천재지변에 의한 재난상황으로 일어나는 일은 예외로 한다.

2. 안전 교육 및 지도

- (1) 시설 종사자는 시설물 이용 시 각 시설물의 안전지침을 숙지하여 사용한다.
- (2) 화재 및 누수로 인한 사항을 수시 점검할 수 있도록 한다.
- (3) 입소자가 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 용품에 대하여, 소지할 수 없도록 하며, 안전사고에 대비하여 위험성이 높은 용품에 대해서는 직원 참석 하에 사용할 수 있도록 한다.
- (4) 화재에 대비하여, 각 장소에 소화용품을 비치하여, 화재 초동 진화를 할 수 있도록 한다.

3. 안전 대책

- (1) 의료 전문기기와 화기 제품 등은 시설내 의료인 및 시설관리자외의 취급을 절대 불허한다.
- (2) 시설물 이용 시 발생할 수 있는 응급상황에 대비하여, 위험 가능성이 있는 시설물 근처에는 가시성이 높은 위치에 응급벨 등을 위치시켜, 모든 근무자에게 응급상황을바로 알릴수 있도록 조치하며 제 2차 응급상황이 발생되지 않도록 한다.
- (3) “Grace호심골든케어” 내 화재의 위험이 있는 개인전열기기의 사용을 엄격히 금지 한다

제16조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위) - 배상책임보험과 화재보험 가입은 의무로 한다

- 1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상할 의무를 진다.
 - (1) 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 입소자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - (2) 약을 잘못 투약하여 입소자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - (3) 상한 음식을 제공하였을 때
- 2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.
 - (1) 시설 내에서 자연 사망 하였을 때
 - (2) 입소자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - (3) 입소자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - (4) 입소자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

제3장 입소자 서비스의 항목과 절차

(우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

(윤리행동강령비치) 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 종사자의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.

(종사자의 제 원칙 준수서약) 종사자는 기관이 마련한 종사자의 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 반영되도록 한다.

(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 사전충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각1부씩 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 시설급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여계약 내용 및 과정, 수급자 희망 및 불만사항을 반영 여부에 대한 만족도를 1회조사하여 서비스에 반영한다.

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

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

(정보게시)

1. 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(www.longterm_care.or.kr)에 다음 사항을 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) 운영규정의 개요 : 입소정원, 입소계약, 의료절차, 시설물 사용상 주의사항
- (2) 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
- (3) 제공하는 급여의 종류 : 시설급여, 시설급여(서비스, 목욕, 간호 등)
- (4) 비급여대상 및 항목별 비용 : 식자재료비, 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 종사자의 인사관리, 근로조건, 기타 신상문제 등에 관한사항을 규정함을 목적으로 한다

2. 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 사무국장 등으로 임명 종사자 및 사무직원의

인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 종사자의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

3. 고충처리 대상의 업무는

- (1) 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
- (2) 입사, 퇴직, 근무평점, 상훈 등 인사관리에 관한사항
- (3) 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강장해문제 등 직무수행과 관련된 사항

4. 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사,사무국장에게 상담임무를

부여하고 상담 결과를 토대로 기관장 책임 하에 시정 조치방안을 강구 한 후 10일 이내 처리하고 신청자 에게 결과를 통보 한다.

5. 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는

대외비로 분류 보관 한다.

(사례관리회의) 기관은 고충처리 접수 및 처리결과와 기록을 바탕으로 매분기 1회 사례관리회의를 개최하고 토의결과를 홍보하고 미비점을 수정보완하면서 시설서비스를 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.

제17조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

① 서비스의 내용

(상담서비스) : 입소어르신과 그 가정 구성원을 대상으로 생활환경 및 건강에 관련된 제반 문제들을 상담하고 문제해결을 위한 도움을 준다.

(의료서비스): 입소 어르신에게 각종 의료서비스를 제공함으로써 건강상태 체크및 회복에 도움을 주고 재활의욕을 고취시킨다.

(신체 재활서비스) : 기능회복훈련, 장애에 따른 부위별 치료를 통해 통증완화 및 재활의 기회를 제공하며 각종 치료 기법을 통한 개인의 잔존 능력향상을 통한 자립적 생활을 영위할 수 있도록 돕는다.

(여가활동서비스) : 다양한 여가활용을 권장해 활기찬 노후를 보낼 수 있도록 유도한다.

(후생 서비스): 입소 어르신들의 청결 유지는 물론 사회인으로서의 자긍심을 높이기 위한 복지후생 서비스이다.

(아·미용서비스): 입소어르신의 청결과 미용과 두발을 단정하게 하며 심리적 만족을 주는 서비스다

(입소자 건강관리)

- 시설은 요양자의 건강관리를 위하여 간호사, 기타 직책의 모든 직원은 임무를 성실히 수행하 여야 한다.
- 의료서비스를 통하여 건강상태파악 및 철저한 치료를 통한 건강한 생활유지 및 질병예방에 힘쓴다.
- 시설은 입소자에 대하여 그 건강상태에 따라 적절한 훈련 및 휴식을 하도록 하며 항상 청결을 유지하고 위생관리를 철저히 한다.
- 시설은 입소자가 치료를 받아야 할 시는 즉시 의료기관에 의뢰하여 적절한 치료를 받아야하며 치료에 필요한 건강기록부 작성 및 질병에 대처를 할 수 있도록 사전에 건강관리를 철저히 한다.
- 주기적으로 혈압, 혈당, 맥박, 체온 및 각종 건강검진을 받도록 한다.
- 단, 필요시 추가 진단을 받을 수 있다.

② 비용의 부담 : 모든 서비스는 별도의 비용부담 없이 제공한다

제18조 (급식서비스) 시설은 입소자의 급식서비스는 계절에 알맞은 식사를 제공하고, 입소자의 건강상태에 따른 식단표에 따르며 특정한 환자식이나 개별식을 제공하여 필요한 열량 및 단백질 등 균형있게 식생활 할 수 있도록 한다.

제19조 (일상생활지원서비스)

- 시설은 모든 생활환경을 쾌적하게 청결을 유지하여 위생관리에 주의를 기울인다.
- 시설은 입소자들에 대한 호칭은 존칭을 사용하며 희망과 사회적, 관습적 통념에 의한 호칭을 사용한다.

- 시설은 입소자가 입소자의 금전을 사용하고자 할 경우 자유롭게 관리사용 할 수 있도록 도와 준다.
- 시설은 입소자의 개인비품 및 용품을 스스로 소유하고 관리할 수 있도록 도와준다. 다만 거동 이 전혀 불편한 중증 입소자는 제외한다.
- 시설은 규정에 위배되지 않는 한 입소자의 자유의사에 따른 자율성을 최대한 보장을 해준다.
- 시설은 입소자에 대하여 상세히 개별기록하고, 이를 문서화하며 개인 정보에 대한 비밀보장및 본인기록에 대하여 보호자에게는 자유로운 접근이 가능하도록 한다. 단, 보호자 아닌 외부 열람자에게는 개인정보의 보안을 철저히 하며 거주노인에 대한 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 열람 가능토록 한다.
- 시설은 입소자의 안전보장을 위하여 안전시설 및 장비를 확보하고, 이를 주기적 관리 및 이와 관련된 정기적인 훈련을 실시한다.
- 시설은 사망한 입소자에 대하여 무연고자이거나 또는 보호자의 요청이 있을 시 장례절차에 따라 장례의식을 시행한다.

제20조 (여가활동 프로그램 서비스)

- 시설은 문화적 여가생활의 선택권을 보장하여 서비스를 제공할 수 있다. 입소자가 다양한 취미, 문화생활을 자유로이 활동할 수 있도록 신문, 잡지, 도서 및 TV, 라디오 등을 비치하도록 한다.
- 문화적인 접촉 및 대화서비스를 통한 기초적 사회생활을 영위할 수 있도록 한다.
- 여가프로그램 참여는 어르신 개별특성과 건강상태에 따라 스스로 선택하여 참여 가능하도록 한다.

제21조 (재활치료 서비스)

시설은 입소자의 건강상태와 프로그램 선택에 따른 필요한 개별적 특수 프로그램(중풍, 치매, 중증입소자) 또는 치료프로그램(원예치료, 음악치료, 미술치료 등)을 제공하여 신체기능유지 및 건강 악화와 질병의 재발을 최대한 지연되도록 기능향상에 노력한다.

제22조 (의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차)

1. 외래진료
 - 만성노인성 질환으로 전문의사의 진료 통한 검사와 치료를 요한다.
 - 지역 내 보건소 및 병원을 통해 치료받는다.
(내과, 산부인과, 정형외과, 치과, 피부과, 안과 등)
 - 응급환자 발생시 2, 3차 진료기관 응급실을 통하여 치료받는다.
2. 병원 입·퇴원관리
 - 통원치료가 불가능한 경우에 입원치료 받는다.
 - 입원 시 간병인이 있는 병원을 선택하고 보호자와 상의한다.
3. 입원환자의 건강상태를 파악한다.

매주(주 1회) 병문안을 통하여(간호사, 직원) 간식과 말벗서비스를 제공하여 정서적 안정을 지지하여 드린다.
4. 환자상태가 위급할 경우 보호자에게 바로 연락을 취하며 장례절차를 상담한다.
5. 입·퇴원 시 가족에게 연락을 하여 가족이 수속절차를 밟도록 한다.

제23조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 서비스 기준과 비용)

- ① 다음과 같은 상태나 질환이 생길 경우, 특별 간호실에서 수발한다.
(단, 의사의 소견을 들어 병원으로 옮길 수 있다.)

- 저혈당 증세의 노인
- 혈압이 불안정한 노인(고혈압 또는 저혈압증세가 불규칙적인 노인)
- 천식증세가 악화되는 경우
- 간질발작 증세가 나타나는 경우
- 자해 및 타해 위험이 있는 경우
- 심한 우울증세가 있는 노인
- 심장질환이 나타날 경우

1. 합숙용 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가

예상될 경우 1인실 사용을 본인 또는 가족을 통하여 권고할 수 있다. 이 경우 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다.(단, 방을 옮길 경우 가족에게 그 사유와 내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)

2. 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준

- 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 다른 공간이나 1인용 상급침실로 옮겨 전문 의료서비스(산소공급, 흡인 등)를 제공할 수 있다
- 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 다른 공간 또는 1인용 상급침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
- 특별서비스 제공을 위하여 1인용 상급침실로 이동할 경우 미리 본인이나 가족에게 방을 옮기게 된 사유를 설명하고 1인용 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.
- 그 밖에 개별적인 집중케어를 위한 특별 의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

② 비용의 부담 : 특별보호시 별도의 비용부담이 있을 수 있다.

시설 내에서 치료가 불가능한 질병이 입소노인에게 발생할 경우 보호자 합의하에 통원치료를 받아야 하며 입원이 필요한 경우 퇴소처리 할 수 있다.

제24조(노인학대예방)

1.(정의)"노인학대"라 함은 노인에게 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말하며 신고의무와 절차는 다음과 같다.

- 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 시설장 및 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다. (전화 1577-1389)

- 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인 학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

가. 의료법 제3조제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인

나. 노인복지시설의 장 및 그 종사자

다. 노인복지상담원, 사회복지 사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원

- 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.
- 시설장은 직원이 노인 학대를 행하였다면 지체 없이 업무를 중지시켜야하며 이를 관계기관에 통보하여야한다.

2.시설장등 신고 접수자는 응급조치 의무 등을 실시하여야 한다.

- 노인 학대 신고를 접수한 시설장 및 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체 없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
- 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대 행위자로 부터 분리하거나 치료가

필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관 에 인도하여야 한다.

- 시설장은 응급조치를 실시하고 보호자에게 관련내용을 통보하여야 한다.

3. 보조인의 선임 등은 다음과 같다

- 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다.

다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

4. 누구든지 다음 각 호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

(1) 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

(2) 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위

(3) 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위.

(4) 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위.

(5) 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위.

(6) 기타노인학대의 유형은 노인 학대예방센터 업무수행지침 및 관련 법령을 참조한다.

5. 조사 등은 다음과 같다.

- 보건복지부장관,시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는

때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인의주소·

거소,노인의 고용 장소 또는 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에출입하여 노인 또는관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수있다.

- 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인 에게 내보여야 한다.

- 시설장은 관계기관의 조사에 성실하게 임하여야 하며 방해 하여서는 아니 된다.

6.(비밀누설의 금지)학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사 하였거나 종사하는 자는그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.

7. 시설장은 노인 학대예방을 위하여 정기적으로 직원교육을 실시하여야 한다.