

14. 서비스 이용 계약 규정

제정 2010.03.01. / 시행 2010.03.01.

1차 개정 2018.03.21.

2차 개정 2019.03.22.

3차 개정 2020.11.02.

4차 개정 2021.03.05.

5차 개정 2024.01.19.

제1조(자기결정)

시설은 장기요양서비스 이용에 대한 이용자의 자기결정과 선택권을 최대한 존중한다.

제2조(서비스이용자¹⁾) <신설 2018.03.21.>

서비스 이용자는 다음 각 호와 같다.

1. 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양 인정등급 판정을 받은 자 (재가급여 1등급~5등급자, 인지지원등급)
2. 노인성 질환으로 인해 심신의 장애가 있는 자
3. 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자
4. 일반 질환으로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자
5. 시설운영위원회 회의에서 서비스가 필요하다고 인정한 자
6. 기타 시설장 및 직원회의에 의한 재가노인서비스가 필요하다고 인정한 자

제3조(이용정원 및 모집방법)

① 서비스이용자 정원은

1. 방문요양 : 이용정원 없음
2. 주야간보호 : 30명. 단 인지지원등급자는 정원의 3명 (10% 범위) 까지 정원외로 받을 수 있다. < 개정 2024. 1. 19.>

② 서비스 이용자 모집방법은 다음 각 호와 같다.

1. 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 센터 홍보
2. 전화상담, 인터넷상담 후 방문 및 내방
3. 자체 홈페이지 및 블로그 제작
4. 기존 이용자의 지인소개
5. 신문전단 및 음식물 배달업체를 통해 시설홍보전단지 배포홍보
6. 현수막을 통한 지역사회 홍보
7. 아파트 게시판, 관공서 등 지역사회 홍보

1) 노인복지법 제34조(노인의료복지시설), 노인장기요양보험법 제2조(정의), 노인장기요양보험법 시행령 제7조(등급판정기준 등)

8. 교차로, 벼룩시장 등 생활정보지 광고

제4조(계약목적)

시설은 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하기 위해 서비스이용자 및 그 가족과 서비스 이용에 대한 전반적인 사항들을 정확히 명기하고 공유하여 상호 간의 권리를 보호하여야 한다.

제5조(계약기간)

- ① 이용수급자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위하여 계약을 체결한다.
- ② 이용수급자의 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위 내에서 한다.
- ③ 등급변경, 계약기간 종료, 본인부담금 변경 시 재계약 할 수 있다.
- ④ 노인장기요양등급외자의 경우 계약 당사자의 협의에 의하여 정한다.

제6조(계약서류)

시설을 이용하고자 하는 자는 아래서류를 구비하여야 한다.

1. 장기요양인정서 사본 1부.
2. 표준장기요양이용계획서 사본 1부.
3. 서비스이용대상자 진단서(병명이 기재된 것) 1부.
4. 서비스이용대상자 검진서(전염성 질환여부 - 결핵, 간염, 성병 등) 또는 의사소견서 1부.
5. 서비스이용대상자 가족관계증명서 1부.
6. 서비스이용대상자 주민등록등본 1부.
7. 서비스이용대상자 및 보호자 주민등록증 사본 각 1부.

제7조(본인일부부담금)

- ① 본인일부부담금은 노인장기요양보험법 제23조 ①항의 장기요양급여의 종류에 따른 장기요양급여비용 대상과 노인장기요양보험법 제23조 ①항의 장기요양급여의 범위에서 제외되는 비급여대상으로 구분한다.
- ② 월 이용한도 및 수가는 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시 및 세부사항」에 따른다.
 1. 시설은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금 (총 수가금액 × 본인부담율)을 수급자로 부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금 및 가산비용)를 공단으로 청구하여 지급 받는다.
 2. 수급자는 장기요양등급별 월 한도액 범위내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
- ③ 기타 부담액은 다음과 같다.

1. 병원이용에 따른 병원비는 수급자가 지불하는 것을 원칙으로 한다. (단, 수급자에게 생기는 응급상황 이외의 병원 이용 시에 보호자와 사전에 협의한다.)
2. 수급자의 요청으로 장비거나 개인 물품 등을 구입한 경우 그 비용은 선불 부담을 원칙으로 한다. 수급자가 구입비용을 지불하고 급여제공직원은 영수증을 수급자에게 준다.
3. 주간보호의 비급여 항목인 식재료비, 간식비는 노인장기요양 홈페이지 기관정보 등록에 기재된 금액으로 수급자가 전액 부담한다.
(※ 단, 기초생활수급권자는 무상으로 지원한다.)
4. 주야간보호의 프로그램 진행에 소모되는 물품은 시설에서 물품을 준비한다.
5. 그 외 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

제8조(본인일부부담금의 감면절차 및 방법)

- ① 노인장기요양보험법 제40조 제1항 각 호 외의 부분 단서 및 제3항에 따른 본인일부 부담금 감면자는 장기요양인정서에 다음 각 호의 구분에 따른 서류를 첨부하여 시설에 제출하여야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있거나 그 밖에 부득이한 사유가 있는 경우에는 장기요양급여를 신청한 날부터 7일(공휴일은 제외한다) 이내에 제출할 수 있다.
1. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자: 「국민기초생활보장법 시행규칙」 제40조에 따른 수급자증명서와 「의료급여법 시행규칙」 제12조 제1항에 따른 의료급여증 또는 의료급여증명서
2. 의료급여수급권자: 「의료급여법 시행규칙」 제12조 제1항에 따른 의료급여증 또는 의료급여증명서
3. 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자와 노인장기요양보험법 시행규칙 제34조(천재지변 등으로 인한 본인일부부담금 감경대상자)에 따른 생계곤란자: 감경자임을 확인할 수 있는 서류
- ② 시설은 제1항에 따라 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제시받은 경우에는 본인 여부 및 의료급여증의 연도별 재사용확인란을 반드시 확인하여야 한다.
- ③ 공단은 본인일부부담금 감면으로 공단이 부담하여야 하는 금액을 서비스이용자가 시설에 지불한 경우에는 본인의 신청 또는 공단의 확인에 의하여 이를 서비스이용자에게 지급하여야 한다.

제9조(본인일부부담금 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 장기요양급여비용은 당해연도 보건복지부, 국민건강보험공단(장기요양급여비용 등에 관한 고시) 등의 고시에 따라 변경한다.
- ② 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 장기요양급여비용을 변경할 수 있다.
1. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

2. 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경되었을 경우
3. 노인장기요양보험 대상자의 요양급여 수가가 변경되었을 경우
4. 물가변동에 따른 해당 용역을 제공하기 위한 실제 소요비용을 산정하여 비용을 인상할 경우
- ③ 서비스이용자는 장기요양인정의 유효기간이 만료되어 갱신하거나 장기요양등급, 장기요양급여의 종류 또는 내용을 변경하여 계속 이용하려는 경우 노인장기요양보험법 제20조(장기요양인정의 갱신), 제21조(장기요양등급 등의 변경)에 의거하여 공단에 변경신청을 하여야 한다.
- ④ 비급여대상비용에 대한 비용변경 방법 및 절차는 다음 각 호와 같다.
 1. 시설운영위원회 및 보호자 간담회를 개최하여 변경사항에 대한 논의 후 결정한다.
 2. 변경된 비용은 1개월 간 공고하여 실시한다.
 3. 시설장은 계약당사자나 보호자에게 변경사항을 지체 없이 직접 안내한다.
 4. 개정된 항목 및 비용은 국민건강보험공단 홈페이지에 입력한다.
- ⑤ 시설장은 변경된 비용에 관한 사항을 반영하여 서비스이용자와 계약서를 갱신한다.
- ⑥ 비용 변경사유가 발생하거나 퇴소로 인한 본인일부부담금의 차액은 내부승인 후 반환하거나 요청할 수 있다.

제10조(신원인수²⁾인의 지정)

- ① 시설은 이용자의 안전한 보호와 인계를 위해 이용신청인과 관계된 신원인수인 1명을 지정하여야 한다.
- ② 전항의 신원인수인은 시설에 대한 일체의 채무에 대하여 서비스이용자 또는 보호자와 연대하고 이항에 책임을 짐과 동시에 필요할 때는 서비스이용자의 신원을 인수하는 책임을 지는 것으로 한다.

제11조(신원인수인의 변경)

- ① 시설은 서비스이용자의 신원인수인이 ‘사망하거나 금치산 또는 준금치산의 선고를 받았을 때’, ‘강제집행과 파산선고 등 신원인수인으로서의 자격이 상실되었을 때’, 기타 시설이 요구하는 자격을 상실했다고 인정될 때 서비스이용자에 대하여 새로운 신원인수인을 세우는 것을 청구할 수 있다.
- ② 서비스이용자 또는 보호자는 전항에 규정하는 청구를 받았을 때는 조속히 시설이 타당하다고 인정하는 신원 인수인을 세우지 않으면 안 된다.

제12조(신원인수인의 권리와 의무)

- ① 신원인수인의 권리는 다음 각 호와 같다.
 1. 신원인수인은 인격을 가진 존재로서 존중받을 권리가 있다.
 2. 신원인수인은 서비스이용자의 평등하고 성실한 서비스를 요구할 권리가 있다.

2) 신원인수 : 어떤 사람의 신원을 보증하면서 그 사람으로부터 모든 손해를 인수하는 일.
(두산백과사전 www.doopedia.co.kr 참조)

3. 신원인수인은 서비스이용자의 케어계획, 생활상의 일상적인 내용에 대해 설명을 들을 권리가 있다.
4. 신원인수인은 서비스이용자가 받게 되는 케어서비스, 프로그램, 시설내외 행사, 교육 등에 대한 설명을 듣고 시행 또는 참여여부를 결정할 권리가 있다.
5. 신원인수인은 서비스 이용계약에 따른 서비스이용자의 면회, 외출, -전원 등에 관한 권리가 있다.
6. 신원인수인은 서비스이용자가 안전하고 청결한 환경에서 생활할 수 있도록 요구할 권리가 있다.
7. 신원인수인은 서비스이용자의 케어와 관련하여 알려진 사생활과 신체상의 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
8. 신원인수인은 청구된 이용료 내역에 대해 알 권리가 있다.
9. 신원인수인은 서면 또는 구두로 시설 운영에 관한 의견을 개진할 권리가 있다.
- ② 신원인수인의 의무는 다음 각 호와 같다.
1. 신원인수인은 서비스이용자에 대한 건강 및 케어에 필요한 자료를 제공할 의무가 있으며, 정보 수집을 위한 상담에 응해야 한다.
2. 신원인수인은 이용료 등의 제비용을 납부할 의무가 있다.
3. 신원인수인은 인적사항 변경, 법적인 권리변동 시에 즉시 통보할 의무가 있다.
4. 신원인수인은 장기출장, 입원 등으로 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정하여야 한다.
5. 신원인수인은 서비스이용자의 병원입원 시 간호 및 간병, 이용 및 종결 절차, 비용 정산 등의 필요한 의무를 다하여야 한다.
6. 신원인수인은 서비스이용자로 인해 발생한 시설 설비, 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복의 의무가 있다.
7. 신원인수인은 서비스이용자의 사망, 이용 및 종결, 외출 시 서비스이용자의 신원을 인수 인계 할 의무가 있다.

제13조 (계약의 해지)

- ① 수급자(보호자) 는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 시설과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
1. 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
3. 장기요양급여 제공시간을 수급자(보호자)의 동의 없이 시설이 임의로 변경하거나 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
4. 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② 시설은 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
1. 수급자의 생명이 위독하거나 사망하였을 때
2. 계약기간이 만료되었을 때
3. 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

4. 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
5. 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
6. 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
7. 수급자가 월5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
8. 시설의 규정이나 시설 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설 운영에 지장을 줄 때
9. 배회성 치매 또는 폭력성이 심각한 치매로 서비스 제공이 어려울 때
10. 10일 이상 입원을 하였을 때 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약해지를 유보하였을 때

제14조 (서비스 내용 및 비용의 부담)

① 시설은 다음 각 호의 서비스를 서비스이용자에게 제공한다.

1. 방문요양서비스

가. 신체활동지원서비스

- 세면도움(얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함)
- 구강관리(구강청결, 양치 지켜보기, 가글액 및 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 식사도움(식사차리기, 식사보조, 구토물 정리)
- 몸 단장(머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 옷 갈아입히기(의복준비, 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리)
- 머리 감기기 (세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 목욕도움(입욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 옷 갈아입히기, 사용물품 정리)
- 화장실 이용하기(화장실 이동지원, 배뇨, 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 이동도움(침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책)
- 체위변경(체위변경, 일어나 앉기 도움)
- 신체기능의 유지 및 증진(관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움)

나. 인지활동지원서비스(5등급 필수)

- 인지자극활동(인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리)
- 일상생활 함께하기(잔존기능 유지 및 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행)

다. 정서지원서비스(※60분 초과금지)

- 말벗, 격려(안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화편지·전화등의 방법

으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행

라. 가사 및 일상생활지원서비스 (※ 120분 적절제공)

- 외출 시 동행(장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행하고 책임 귀가)
- 일상업무 대행(수급자가 원하는 식료품 구매와 은행 및 관공서 업무대행 등)
- 식사준비(수급자를 위한 식재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬 하기, 식탁청소, 설거지, 행주삶기, 음식물쓰레기 정리 등)
- 청소 및 주변정돈(수급자가 주로 거주하는 장소, 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리)
- 세탁(수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등)

2. 주야간보호서비스

가. 신체활동지원서비스

- 세면도움(얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기)
- 구강관리(구강청결, 양치 지켜보기, 가글액 및 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 머리감기기(세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 몸 단장(머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)
- 옷 갈아입히기(의복준비, 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리)
- 목욕도움(입욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 옷 갈아입히기, 사용물품 정리)
- 식사도움(아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사도움, 지켜보기, 경관영양실시, 식사 준비 및 정리)
- 이동도움(침대에서 휠체어로 옮겨타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행, 병원동행 등)
- 신체기능의 유지 및 증진(관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움)
- 화장실 이용하기(화장실 이동지원, 배뇨, 배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리)

나. 간호 및 처치 서비스

- 관찰 및 측정(혈압, 체온, 맥박, 호흡측정, 신장, 체중, 흉위 등 측정)
- 투약관리(경구약 투여 및 도움·확인, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사 교육 및 관찰)
- 호흡기 간호(흡인실시, 가습기, 네브라이저 제공, 산소공급)
- 피부간호(외상처치, 붓대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공 등)
- 통증간호(온·냉습포 제공)
- 배설간호(방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순 도뇨실시, Finger

evacuation 실시, 관장, 장루간호

- 그 밖의 처치(복막투석, 기관절개관 간호, 위독시 간호 등)
- 의사진료보조 등(진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조)

다. 기능회복훈련서비스

- 신체·인지기능 향상 프로그램(맨손체조, 타월체조, 씨라밴드 운동, 발마사지, 화상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 야외나들이, 영화감상)
- 신체기능의 훈련(관절운동범위 평가, 근력증강운동, 연하운동, 상지기능·손가락정교성 운동, 조화운동, 지구력 훈련 등)
- 기본동작훈련(기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기 도움 제공)
- 인지 및 정신기능 훈련(기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등)
- 일상생활 동작훈련(식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련)
- 물리치료(온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등)
- 작업치료(운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작훈련, 타이핑 등)

라. 기타서비스

- 응급서비스(의식소실, 호흡곤란, 출혈, 화상 등 응급상황에 대한 대처)
- 치매관리지원(배화·불결행위·폭력행위·폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖에 문제행동 대처)
- 의사소통 도움(책 읽기, 편지대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품, 콜벨대처)
- 언어치료(발성연습, 구음연습 등)

② 시설은 전항의 서비스 제공에 따른 비용의 부담에 관한 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 비용의 부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항」의 규정에 따른다.

2. 시설은 비용부담금을 수령하기 위해 수급자(보호자)에게 공단부담금과 비급여항목 등이 기재된 장기요양비용명세서 및 급여제공기록지 사본을 제공해야 한다.

3. 비용의 납부는 다음과 같다.

가. 비용부담금 납부는 계좌이체를 원칙으로 한다.

나. 본인부담금은 장기요양급여를 제공 받은 해당 월의 말까지 입금한다.

다. 수급자(보호자)가 계좌이체 할 수 없는 경우 시설에서 현금으로 직접 수령할 수 있다.

라. 시설에 납부한 금액에 대하여 영수증을 발행하여야 한다.

제15조 (특별한 보호를 필요로 하는 서비스 기준 및 비용)

① 특별한 보호가 필요하여 서비스를 제공해야 하는 경우에는 서비스이용자 및 보호자

의 서면동의를 얻어 이를 제공한다.

② 서비스이용자의 신체적, 정신적 상태에 따라 부득이한 경우 서비스이용자 및 보호자의 서면동의를 얻어 억제 및 이동 제한을 하는 경우 그 사유를 기록하여 관리한다.

③ 서비스이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용은 다음의 각 호와 같다.

1. 서비스이용자, 시설의 타 이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

2. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

3. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 서비스이용자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 서비스이용자와 가족에게 그 사실을 알린다.

4. 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 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

④ 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용은 다음의 각 호와 같다.

1. 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

⑤ 시설은 서비스를 제공하는 과정에서 법정 급여대상에 기본적으로 포함되는 항목과 비급여 대상으로 별도로 정한 항목 외에 다른 비용을 수납할 수 없으나, 서비스이용자 및 보호자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우, 지불 또는 대납한 실제 비용(실비)을 수납할 수 있다.

⑥ 전 항외 시설이 서비스이용자의 특별한 보호를 위해 본인 또는 서비스이용자에게 요구할 수 있는 기타비용은 각 호와 같다.

1. 응급 및 의료적 조치에 따른 병원비 및 응급진료비 등

2. 서비스이용자의 개인적 필요에 의한 택시, 버스 등 다른 교통수단을 이용한 외출 또는 병원방문을 위해 시설 또는 의료기관의 차량을 이용한 경우 소요되는 비용

3. 기호품 등 서비스이용자 및 보호자의 희망에 의한 일상용품(전동칫솔, 개인용화장품, 향수, 건강기능식품 등) 구입비용

제16조 (의료를 필요로 하는 경우의 처리절차)

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

① 간호(조무)사의 활동사항

1. 간호(조무)사는 매일 서비스이용자의 건강상태를 점검하고 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.

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

3. 간호(조무)사는 서비스이용자의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.

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

② 협약 의료기관의 진료에 관한 사항

1. 협약 의료기관의 의사는 월 2회 방문하여 서비스이용자의 건강상태를 확인한다.
2. 협약의료기관의 의사는 서비스이용자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.

③ 병원진료에 관한 사항

1. 서비스이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 보호자 또는 가족과 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

2. 정기 병원진료 시 처리절차

가. 병원진료 수일 전에 보호자 또는 가족에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

나. 병원진료를 위한 보호자 또는 가족의 내원 상담을 실시한다.

다. 병원진료에 필요한 서비스이용자의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 보호자 또는 가족에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 서비스이용자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

3. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

가. 응급상황 발생 시 보호자 및 가족에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 보호자와 가족이 동행할 수 없을 경우 시설 종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자와 가족이 병원에 도착하면 서비스이용자를 인계한 후 시설로 복귀한다.

4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

가. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 보호자나 가족이 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 시설 종사자가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 보호자가 부담한다.

나. 서비스이용자의 병원진료(정기, 수시) 시 보호자나 가족이 함께 동행하는 것을 원칙으로 한다.

다. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인 또는 보호자가 별도로 부담한다.

④ 전원조치에 대한 사항

1. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 서비스이용자 또는 보호자와 협의하여 전원조치 할 수 있다.

2. 기타 사유로 서비스이용자나 보호자가 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.

제17조(서비스이용자의 임종 및 사망에 따른 처리)

- ① 서비스이용자의 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 보호자와 협의하여 결정한다.
- ② 무연고자의 경우 시설은 관할 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례를 수행하며 1개월 이내 관할 동(읍, 면)사무소에 사망신고를 한다.
- ③ 사망자가 발생했을 경우 시설장은 지체 없이 보호자에게 통보하여야 한다.
- ④ 장례절차는 시설이 정한 절차에 따라 시행하고 보호자가 별도의 장례를 희망하는 경우에는 보호자에게 모든 절차를 이전하고 해당업무담당자는 이에 적극 협조하여야 한다.
- ⑤ 사망자의 사망원인이 시설종사자의 현저한 과실이나 고의적인 사실로 확인되어지면 시설장은 해당 종사자를 징계하여야 하고 필요에 따라 고발조치를 해야 한다.
- ⑥ 장례장소는 보호자의 의사를 존중하여 결정하되 협약 병원의 장례식장 등을 보호자에게 먼저 안내할 수 있다.
- ⑦ 장지 및 시신의 처리는 사망자의 유지 또는 보호자의 뜻이 있는 경우를 제외하고는 화장을 원칙으로 한다.
- ⑧ 사망자의 유류금품은 보호자에게 인계하고 노인복지법 제48조³⁾에 의거하여 처분한다. 단, 연고자가 없는 사망자는 관련 법규에 따른 사망 절차를 행하고 유류금품 처분은 민법에 따른다.
- ⑨ 이용어르신의 사망 시 별도의 조의금과 근조화환을 지급 할 수 있다.
 1. 2년 이하 이용 어르신 : 조의금 10만원
 2. 2년 이상 이용 어르신 : 조의금 10만원 및 근조화환 10만원 <신설 2019.03.22.>

제17조(배상책임 및 면책범위)

- ① 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 시설은 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 1. 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 서비스이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 상한 음식물을 제공하였거나 약을 잘못 투약하여 서비스이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 3. 시설 장비 또는 시설관리가 부실하여 서비스이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 4. 학대(노인복지법 제1조의 2 제4호의 노인 학대 및 동법 제39조의 9의 금지행위)로 인하여 서비스이용자의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 되었을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 보호자는 시설에 배상을 요구 할 수 없다.
 1. 시설 내에서 자연 상태에서 사망하였을 때
 2. 서비스이용자가 임의로 외출하여 부상 하였거나 사망하였을 때
 3. 서비스이용자가 천재지변으로 인하여 부상하였거나 사망하였을 때

3) 노인복지법 제48조(유류물품의 처분)

복지시설시기관 또는 노인복지시설의 장은 제28조제3항의 규정에 의한 장례를 행함에 있어서 사망자가 유류한 금전 또는 유가증권을 그 장례에 필요한 비용에 충당할 수 있으며, 부족이 있을 때에는 유류물품을 처분하여 그 대금을 이에 충당할 수 있다.

4. 서비스이용자 본인의 고의 또는 과실로 인하여 부상하였거나 사망하였을 때
 - ③ 천재지변, 재난, 직접적인 부주의, 서비스이용자의 중대한 과실, 보호자 과실로 인하여 발생한 손해 등에 대하여는 일체의 배상책임을 지지 않는다.
 - ④ 시설 내에 서비스이용자 간의 불화(다툼 등)에 의해 발생한 사고에 대해서는 일체의 배상책임을 지지 않는다.
 - ⑤ 서비스 제공 중 시설 종사자의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 시설(장)의 지시에 따르지 않은 개인적 조치(서비스 제공 중)에 의해 발생하는 불의의 사고에 대해서는 일체의 배상책임을 지지 않는다.
 - ⑥ 서비스이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우에는 배상책임을 지지 아니한다.
 - ⑦ 시설장은 시설배상책임과 관련한 보험에 가입하여 신속한 배상절차를 진행하되 최선을 다하여 문제를 해결한다.

제18조(시설물 사용상의 주의사항 및 원상회복)

- ① 서비스이용자는 시설물을 파손 또는 망실해서는 아니 된다.
- ② 시설물의 파손 또는 망실하였을 때에는 당사자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다. 단, 서비스이용자 또는 보호자가 원상회복 할 수 없을 때에는 시설에서 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.

제19조(개인정보 보호의무와 기록 및 공개)

- ① 시설장은 서비스이용자의 개인정보를 시설의 개인정보보호지침에 따라 보호하여야 한다.
- ② 시설장은 서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계 규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ 시설장은 서비스이용자의 개인정보 수집 및 활용에 관한 승낙은 서면(개인정보 수집 및 활용 동의서)으로 한다.
- ④ 서비스이용자는 시설이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대하여 알 권리가 있다.
- ⑤ 시설장은 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ⑥ 시설장은 제공 서비스에 관한 내용을 정확하게 기록하고 이용자와 보호자가 요구할 경우 표준 양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제20조(안전조치)

- ① 시설장은 다음 각 호의 위험을 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
 1. 기계·기구, 그 밖의 설비에 의한 위험
 2. 폭발성, 발화성 및 인화성 물질 등에 의한 위험
 3. 전기, 열, 그 밖의 에너지에 의한 위험
- ② 시설장은 화재 및 재해발생에 대비하여 서비스이용자별 구난계획을 수립하여야 한다.

- ③ 시설장은 직원의 근무 교대, 휴가 등으로 업무 수행이 어려울 경우 서비스 제공에 차질이 발생하지 않도록 업무 대행자 지정⁴⁾ 및 업무 인수인계사항에 대한 관리를 하여야 한다.
- ④ 근로자 및 이용자가 추락할 위험이 있는 장소, 붕괴할 우려가 있는 장소, 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소, 그 밖에 천재지변으로 인한 위험이 발생할 우려가 있는 장소에는 그 위험을 방지하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제21조(급여제공지침 마련)

시설장은 다음 각 호의 지침을 마련하고 비치하여야 한다.

1. 종사자 윤리지침
2. 성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 감염예방 및 관리지침
5. 치매예방 및 관리지침
6. 욕창예방 및 관리지침
7. 낙상예방 및 관리지침
8. 노인인권보호 지침
9. 근골격계 질환 예방 지침
10. 개인정보보호 지침

제22조(교육 및 훈련)

- ① 시설장은 채용계약 후 입사하는 직원들에 대한 신규교육을 14일 이내에 실시하여 업무를 숙지한 상태에서 양질의 급여를 제공하도록 한다.
- ② 시설장은 직원에게 제22조에 의거한 지침을 연1회 이상 실시한다.
- ③ 시설장은 이용자와 직원을 위하여 정기적으로 급여제공지침에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ④ 시설장은 직원의 근골격계 질환 예방 및 감염예방 교육을 연 1회 이상 실시한다.
- ⑤ 시설장은 이용자에게 화재 등 재난상황에 대비한 매뉴얼(비상연락체계 및 대처법)을 구비하고 재난 대피훈련을 반기별 1회 이상 실시한다.

제23조(감염예방 및 근골격계 질환 예방 관리활동)

시설장은 직원과 이용자의 건강한 생활을 위해 다음 각 호의 감염예방 관리활동을 수행한다.

1. 간호에 필요한 비품의 소독 및 청결을 정기적으로 확인한다.
2. 사용한 의료폐기물을 분리 배출하며 의료폐기물은 지정된 기관에서 처리하도록 한다.
3. 근골격계 질환에 대한 예방을 위하여 정기적으로 근골격계 예방체조를 실시한다.
4. 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 연 1회 이상 실시한다.

4) 기관에 간호(조무)사, 물리(작업)치료사 등 1인만 배치되어 휴가 등으로 업무수행이 어려울 경우 해당 직종 업무수행에 대한 지침, 규칙 등이 있어야 함.

제24조(건강검진)

- ① 시설장은 직원의 건강검진(국민건강보험공단 실시 수준)을 연 1회 이상 실시하여야 한다.
- ② 직원은 연 1회 건강검진 결과를 기관에 보고하고 질병이나 특이사항이 있을 시 2차 검진을 받아야 한다.
- ③ 시설장은 서비스이용자의 요청에 따라 연1회 이상 건강검진을 할 수 있다. 단, 건강검진시 소요되는 비용은 당사자 또는 보호자가 부담하여야 한다.

제25조(운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 이 규정의 변경은 시설운영위원회 정기회의에서 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 개정할 수 있다. 단, 법인이사회 회의의 승인이 필요한 경우는 법인의 운영규정 개정 방법 및 절차에 따른다.
- ② 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항은 노인복지법 또는 노인장기요양보험법에 의거하여 할 수 있다.

부 칙

제 1 조 (시행일)

이 규정은 2010년 03월 01일부터 시행한다.

제 2 조 (규정의 효력)

이 규정과 관련된 법령의 개폐가 있는 경우 개정된 규정은 이 규정의 개정과 같은 효력을 가진다.