제37조 (서비스 이용자의 권리 및 의무)

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

1. 서비스제공자의 의무
1) 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질높은 서비스제공 의무
2) 수급자의 신변 이상 시 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) 가관내의 개인 청결 의무
4) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리
1) 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
2) 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
3) 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
4) 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
5) 수급자는 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 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

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 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5) 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입퇴소 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.

제38조 (이용계약에 관한 사항)

입소계약에 관한 사항은 계약목적, 계약기간, 계약해제, 신원 인수인의 권리와 의무, 월 이용료 기타 비용부담액 등에 관한 사항을 포함한다.

1. 계약목적 : 은애너싱홈 요양원의 원만한 운영을 위하여 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법정대리인으로 계약이 가능하다.
2. 계약기간

① 계약기간은 ----년 —월 —일부터 ----년 —월 —일까지로 한다.

② 장기요양인정서에 등록되어 있는 기간내에서, 구체적인 기간은 당사자 간의 합의에 의하며, 계약기간의 변경도 당사자간의 합의에 의해 변경할 수 있다. 최종적으로 결정이 되었을 경우 이용자와 보호자는 이용계약서에 서명하여야 하며, 기타 필요한 서류작성에 협조하여야 한다.

③ 시설은 계약기간 만료 1개월 전에 이용자(또는 보호자)에게 재계약 여부를 확인하여야 하며 이용자(또는 보호자)는 이후 15일 이내에 시설에 회신하여야 한다.

④ ③항의 규정에도 불구하고 이용자(또는 보호자)로부터 계약만료 전까지 별도의 회신이 없을 경우 계약은 1년간 자동 연장된다.(단, 시설 정원이나 갑의 장기요양등급이 변경되었을 경우는 그렇지 아니하다.)

⑤ 계약내용 변경사항(장기요양 인정등급, 장기요양 급여비용, 비급여비용 등) 발생 시 이를 즉시 반영한다.

3. 계약해제

① 이용자(또는 보호자)가 계약기간 만료 또는 그 이전에 계약을 해지하고자 할 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일로부터 15일 전에 신청해야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

② 이용자 수칙이나 계약사항을 위반했을 경우에도 시설장이 정하는 바에 따라 계약을 해지할 수 있으며 구체적인 내용은 시설장이 정한ㄷ.

③ 시설이 장기요양서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생할 경우 자동 퇴소 처리한다.

㉠. 이용자의 건강진단 결과 [감염병의 예방 및 관리에 대한 법률]에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

㉡. 타입소자의 안전과 인권에 심대한 위협이 될 때

㉢. 이용자의 이용료를 2회 이상 납부하지 않고 연체하였을 때(단, 시설장은 이용자에게 서면으로 이용료 납부를 최고하고 이용자 또는 보호자가 최고 통지를 받은 날부터 14일까지 이용료를 납부하지 않는 경우)

④ 기타 계약해지 사유가 발생할 경우 시설장과 신원인수인간에 협의로 계약을 해지한다.

제39조 (월 이용료 및 기타 비용부담액)

① 본인부담금 :
㉮. 1등급 ~ 5등급의 일반대상자는 공단에서 규정한 수가의 20%를 부담한다.
㉯. 1등급 ~ 5등급의 의료급여자는 공단에서 규정한 수가의 12%,8%를 부담한다.
㉰. 1등급 ~ 5등급의 기초생활수급권자는 공단에서 전액 부담하므로 면제된다.

② 비급여 항목에 대한 부담금
1) 식사재료비 : (1일 3,000원, 간식 750원)
2) 상급침실료 및 이,미용비은 무료
3) 입원 및 통원치료 시 발생되는 의료비는 규정상 입소자가 부담한다.
4) 건강상 식사를 기피할 경우, 특별식, 고단영양식으로 제공하되 일반식과 식재료비는 동일하다.
5) 그 외 특별보호 시 발생되는 별도의 비용은 입소자가 부담한다.

제40조 (이용료의 납부방법)

사업의 목적을 달성하기 위한 비용의 부담에 관한 사항은 다음과 같다.
① 이용자의 입소 당월 이용료는 이용자의 입소가 확정될 때에는 입소일로부터 말일까지의 입소비용 또는 매월 1일부터 말일까지의 입소비용을 시설은 보호자에게 통보하여야 하며 보호자는 시설이 지정하는 계좌에 익월(다음달) 5일까지 전월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다.
② (5일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.)
③ 이용자(또는 보호자)는 본인일부부담금과 비급여 항목에 대한 비용을 전액 지불해야 한다.
④ 이용자 또는 보호자의 요구에 의한 개별적인 물품, 용역의 구입과 개별적인 희망에 의해 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 프로그램, 서비스에 따른 실비는 이용자 또는 보호자가 별도 부담한다.

제41조 (비용에 대한 변경방법 및 절차)

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.
- 매년 판정평가를 통해 비용을 변경할 수 있다.
② 변경절차
가. 본인부담금 변경 절차
- 공단에서 입소자의 판정평가실시 (년1회) → 보호자상담 → 재계약
나. 비급여 항목에 대한 변경 절차
- 물가의 변동(식사재료비) → 보호자 상담 → 재계약

제42조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담)

① 서비스의 내용

가. 급식서비스 : 입소 어르신에게 균형 있고 위생적인 급식을 제공해 충분한 영양섭취가 이루어지도록 하고 이에 따라 건강의 유지 및 관리가 가능하도록 한다.

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

다. 의료서비스 : 입소 어르신에게 각종 의료서비스를 제공함으로써 건강상태 체크 및 회복에 도움을 주고 재활의욕을 고취시킨다.

라. 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.

마. 심리 사회재활 서비스 : 전문적인 프로그램 운영을 통하여 결여된 자신감을 회복할 수 있도록 도움을 주는 것은 물론 사회성을 증진시키는데 목적이 있다.

바. 여가활동서비스 : 다양한 여가활동을 권장해 활기찬 노후를 보낼 수 있도록 유도한다.

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

아. 이,미용 서비스

② 비용의 부담 : 모든 서비스의 비용은 제39조 1항 2항의 내용에 따른다.

제43조 (특별보호 필요시 서비스 기준과 비용)

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

가. 저혈당 증세의 노인

나. 혈압이 불안정한 노인(고혈압 또는 저혈압증세가 불규칙적인 노인)

다. 천식증세가 악화되는 경우

라. 간질발작 증세가 나타나는 경우

마. 자해 및 다해 위험이 있는 경우

바. 심한 우울증세가 있는 노인

사. 심장질환이 나타날 경우

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

② 비용의 부담 : 특별보호시 상급침실 이용료는 없으나 병원입원, 통원치료비는 보호자가 전액 부담한다.

제44조 (의료를 필요로 하는 경우 구체적 처리절차)

① 의사의 소견에 의해 의료기관에 의뢰해야 할 경우 보호자와 상의 후 시행한다.

② 입소자의 병세가 위급한 상황임에도 불구하고 보호자와 연락이 안 될 경우, 의사의 소견이

나, 시설의 장의 판단에 의해 의료기관에 의뢰할 수 있다.

③ 기타 부득이한 경우 입소자의 의사 또는 시설의 장의 결정에 의하여 의료 기관에 의뢰 할 수 있다.

④ 수급자의 의료비용에 대해서는 별도로 수급자(보호자)가 부담한다.

제45조 (응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차)

① 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 협약병원 및 119 구급대에 연락하여 신속히 협약병원으로 후송할 수 있도록 한다.

② 병원진로에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 시설 종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 입소자를 인계한 후 귀원한다.

제46조 (특별한 보호-신체구속)

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음과 같다.

① 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준은 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

1) 입소자 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 경우로서 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알리며 동의를 얻고 동의서에 서명날인 받는다.
4) 보호를 위한 특별서비스 내용이란 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 침대난간올리기, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
5) 합숙용 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가 예상될 경우 (단, 방을 옮길 경우 가족에게 그 사유와 내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.)

2. 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준

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

4) 그 밖에 개별적인 집중케어를 위한 특별 의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.
5) 감염병건강검진 신규 수급자는 입소 전 감염병 건강검진을 받아오고 모든 수급자는 1년에 한번씩(결핵포함) 감염병 검사를 실시한다.
6) 유행 및 발생시 : 격리하고 면회객을 제한하고 실내외 소독, 감염병 예방 교육을 추가로 한다.

제47조 (장기요양급여내용의 변경)

① 서비스 제공과정에서 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 계약자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 계약자의 요구에 따라 급여내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
② 계약기간 및 장기요양급여비용의 변경(등급변경), 매년 수가변경, 감경, 갱신 등 주요내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 변경계약서를 다시 작성한다.