

장기요양서비스 이용 계약에 관한 사항

장기요양서비스 신청자(이하“입소자”이라 함), 신원인수인(보호자), 서비스제공자(이하 “충주카리타스노인요양원”이라 함)라 하며, 장기요양서비스 이용에 관한 사항은 아래와 같다.

제1조 (계약 목적) 입소자에게 입소에 대한 권리를 부여하고, 직원의 권리를 보호하며, 기관의 책임성을 부여함으로써, 분쟁을 사전에 방지함을 목적으로 한다.

제2조 (계약 기간)

- ① 입소대상자 또는 신원인수인(보호자)와의 계약에 의해 입소가 이루어지도록 하며, 요양원 입소 승인 결정이 있는 날로부터 장기요양인정서 상 등급유효 기간 만료일을 기준으로 계약을 체결하며, 유효기간 만료일을 기준으로 재계약을 실시한다. 단, 장기요양 등급 및 인정 유효기간이 변경된 경우 재계약을 체결한다.

제3조(서비스의 내용) 입소자에게 제공하는 서비스의 종류 및 내용은 다음과 같다.

서비스 종류	서비스 내용
신체활동지원	• 세면도움, 구강청결도움, 머리감기도움, 몸단장, 옷갈아입기도움, 신체청결도움, 식사도움, 체위변경, 화장실 이용도움, 이동도움, 신체기능 유지증진, 산책(외출)동행
인지관리 및 의사소통	• 인지관리지원, 의사소통 도움
기능회복훈련	• 신체·인지기능 향상 프로그램, 신체기능훈련·기본동작훈련·일상생활동작훈련, 인지기능향상훈련, 여가·정서프로그램, 물리(작업)치료
건강과 간호관리	• 건강상태관찰 및 측정, 건강관리, 간호관리, 응급서비스, 임종간호
사례관리	• 사례관리
영양 및 급식관리	• 급식관리, 위생관리
시설환경관리	• 침구·린넨 정리, 환경관리, 물품관리, 세탁물 관리
복지일반관리	• 복지일반관리

제4조(서비스 제공자, 입소자, 신원인수인(보호자)의 권리.의무)

① 서비스제공자의 의무

1. 입소자의 건강관리 협조 의무
2. 입소자의 신변이상을 보호자에게 즉시 통보 의무
3. 식사 제공 및 상담, 사례관리 등 생활 편의 제공 의무
4. 건물 및 부대시설 등 환경 청결 및 유지 관리 의무
5. 장기요양급여 변경에 대한 정보제공 및 안내 의무
6. 기타 입소자의 안락한 노후생활에 필요한 서비스 성실 제공의 의무

② 입소자의 권리

1. 인간으로서 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리
2. 개인의 사생활이 존중되고 보호받을 권리
3. 비밀을 보장 받을 권리
4. 종교와 문화활동의 자유를 가질 권리
5. 요양원에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
6. 입소자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리
7. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
8. 가족, 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
9. 입소자의 처우 개선을 요청할 수 있는 권리

③ 입소자의 의무

1. 월 입소료 납부 의무
2. 요양원의 건전한 생활분위기 조성 의무
3. 요양원 내 개인 애완동물 사육 금지 등 청결 의무
4. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
5. 기타 요양원 규칙 이행 의무

④ 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

1. 입소자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대해 알 권리
2. 입소자가 장기요양급여 계획서에 따른 수발서비스를 받고 있는지 확인 할 권리
3. 입소자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
4. 입소자가 쾌적하고 안전한 환경에서 서비스를 받고 있는지 확인 할 권리
5. 입소자가 인권침해 및 노인학대 행위가 발생하고 있는지 확인 할 권리
6. 보호자 간담회 및 운영위원회에 위원으로 위촉되어 정보 교류 및 입소자를 위한 개선사항, 고충을 논의 할 권리

⑤ 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

1. 입소자에 관한 건강 및 필요한 자료를 제공할 의무
2. 입소자의 월 이용료 등 입소비용을 부담할 의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무
4. 장기 출장 및 여행 등으로 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정, 통보할 의무

5. 입소자의 병원 진료 동행의 의무
6. 입소자의 입원에 따른 복용약 제공, 간호.간병, 입.퇴소 절차, 비용 부담 등에 대한 책임의 의무
7. 기타 요양원 생활 규칙 이행

제5조(월 입소이용료 및 기타 비용부담액)

- ① 월 입소비용은 노인장기요양보험법 상의 장기요양급여(시설급여) 수가를 따른다.
- ② 장기요양급여비용 중 본인부담액, 비급여항목 비용, 촉탁의 및 병원 진료에 따른 본인부담금, 기타 의료비용은 요양원의 청구에 의해 입소자 또는 보호자가 지급한다.
- ③ 장기요양급여의 범위에서 제외되는 비급여 항목은 다음과 같으며, 비급여 항목 등에 대해서는 입소자 혹은 보호자의 요청에 의해 서비스를 시행, 중단할 수 있다.
 1. 식사재료비
 2. 상급침실 입소에 따른 추가비용
 3. 이.미용비
 4. 그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 정하여 고시한 비용
- ④ 입소자의 월 이용료 및 기타 비용부담액은 다음과 같다.

등급	장기요양 급여비용	본인부담금	식비(비급여)	의료비
1.2등급 3.4.5등급(시설)	등급별 급여비용1)	등급별 본인부담금	식비산출내역 참조	자부담 및 기타의료비
<div>* 본인 총부담금 : 등급별 급여비용의 본인부담금 + 식비 + 의료비</div> <div>* 본인부담금 : 기초생활수급자 면제, 경감대상자 : 8%, 12%, 일반대상자 : 20%</div> <div>* 외박(입원) 가능일 : 월 15일(계속일수는 10일)</div> <div>외박(입원) 시, 본인부담금의 50% 부담(식대 0%)</div>				
비급여	식비 산출내역	* 1일 : 책정 식단가 (1일 식사 및 간식 포함)		
	<div>* 식비의 경우, 매년 책정되는 식단가에 의해 변경될 수 있다.</div> <div>* 기타 비급여 항목에 대하여는 입소자 및 보호자가 별도 부담하여야 한다.</div>			

1)요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 『장기요양급여비용 등에 관한 고시』에 따름

- ⑤ 요양원은 위 조항의 모든 비용은 매월 초 전월 분에 대하여 후 청구한다.
- ⑥ 입소자 및 보호자는 명세서에 기재된 금액을 10일까지 납부하며, 수납계좌로 CMS 및 계좌이체한다.

제6조 (의료서비스 처리절차) 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

① 간호(조무)사의 활동 사항

1. 간호(조무)사는 입소자의 건강상태를 체크하고 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.
2. 입소자의 혈압.맥박.호흡.체온 등 입소자의 건강관리에 필요한 정보를 기록.관리하여 방문 의사가 이를 활용할 수 있도록 적극 협조한다.
3. 간호(조무)사는 입소자의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행한다.
4. 간호(조무)사는 입소자의 상태변화 및 응급상황 발생 시 보호자와 신속히 연락하여 협의 후 병원 이송 등 조치사항을 수행한다.

② 촉탁의 진료에 관한 사항

1. 촉탁의는 월 2회 이상 진찰 및 상시 의료상담 등을 실시하여 입소자의 건강상태 확인 및 적절한 조치를 한다.
2. 촉탁의 진료에 따른 의료비는 입소비용 외 별도로 관리되며, 입소자 또는 보호자가 부담한다.

③ 병원 진료에 관한 사항

1. 입소자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.

2. 정기 병원 진료 시 처리 절차

- 가. 병원 진료 수일 전에 보호자에게 정기 진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- 나. 병원 진료를 위한 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- 다. 병원 진료에 필요한 입소자의 근황과 진료에 필요한 각종 기록을 보호자에게 제공하여 정기 진료 시 진료 의사가 입소자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

3. 응급 상황에 따른 병원 진료 시 처리 절차

- 가. 응급 상황 발생 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- 나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 보호자가 동행할 수 없을 경우 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자가 병원에 도착하면 입소자를 인계한 후 귀원한다.

4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차

- 가. 입소자의 병원 진료(정기.수시) 시 보호자가 함께 동행하는 것을 원칙으로 한다.
- 나. 개인 필요에 의한 병원 진료를 사유로 이동 시 차량이용료 및 진료비 등은 보호자가 부담한다.

④ 전원 조치에 대한 사항

1. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우, 원장은 입소자 또는 보호자와 협의하여 전원조치 할 수 있다.
2. 기타 사유로 입소자나 보호자가 전원을 원할 경우, 원장과 협의하여 전원할 수 있다.

제7조 (특별한 보호) 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준 및 비용은 다음의 각 호와 같다.

- ① 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별 보호 서비스 기준
 - 1. 입소자 또는 직원의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 큰 경우
 - 2. 대체 수발 방법이 없거나, 증상 완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
- ② 특별 보호서비스의 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 그 내용은 다음과 같다.
 - 1. 격리보호
 - 2. 낙상예방을 위한 휠체어 안전벨트 사용
 - 3. 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속
 - 4. 욕창 예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속
 - 5. 기타 건강과 안전을 위한 신체 구속
- ③ 다인실을 이용하는 중에 타 입소자에게 피해가 예상될 경우, 방 또는 층 이동을 권고할 수 있으며, 문제의 심각성이 우려될 시에는 퇴소조치 할 수 있다.
- ④ 집중관찰 및 전문 의료 활동에 관한 특별서비스 기준
 - 1. 상태변화를 위한 집중관찰과 집중 의료처치를 위하여 별도의 공간이나 특별침실로 옮겨 전문 의료서비스(산소공급, 석션 등)를 제공할 수 있다.
 - 2. 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간 또는 특별침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.
- ⑤ 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 특별 보호서비스를 제공할 경우 그 사유 및 상황 등을 입소자 및 보호자에게 알린다.
- ⑥ 특별한 보호가 필요하여 서비스를 제공하여야 하는 경우에는 입소자 및 보호자의 동의를 얻어 서비스를 제공하고, 그에 따른 비용은 수급자 및 보호자가 부담한다.

제8조 (임종 및 장례) 입소자의 임종 및 장례절차는 가족이나 연고자가 있을 경우와 무연고자를 구별하여 정한다.

- ① 가족이나 연고자가 있을 경우
 - 1. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 '보호자'와 협의하여 결정한다.
 - 2. 장례는 신원인수인(보호자)의 정함에 따라 가족이 장례절차의 모든 것을 수행하게 한다.
- ② 무연고자
 - 1. 임종이 임박하였을 시 치료 및 입원은 '서비스제공자'의 책임 하에 결정한다.
 - 2. 장례는 행정기관과 협의하여 행정절차에 의거하여 장례가 수행될 수 있도록 한다.
 - 3. 1개월 이내 관할 동(읍, 면)사무소에 사망신고를 한다.

제9조 (식사 및 간식)

- ① '서비스제공자'는 1일 3식 및 간식을 '입소자'에게 제공하며, '입소자'의 상태에 따라 특별식을 제공 할 수 있다. 특별식(경관급식비 등) 비용이 일반 수급자의 식재료비/간식비를 초과하는 부분은 '입소자' 또는 보호자가 별도 부담한다.

- ② '서비스제공자'는 식단표 및 간식 제공 계획에 대하여 사전에 '입소자' 또는 보호자에게 제공하고 게시하여야 한다.

제10조 (면회 및 외출·외박)

- ① '입소자' 또는 보호자의 면회시간은 매일 09:00시부터 18:00까지로 한다.
(단, '입소자'와 '서비스제공자'가 동의할 경우 변경 할 수 있다.)
- ② '입소자'는 외출·외박 시 사전에 '서비스제공자'에게 신청하여야 한다.
- ③ '서비스제공자'가 제공하는 음식물 이외의 음식물을 '입소자' 또는 보호자가 반입하고자 할 때에는 '서비스제공자'와 협의 후에 반입하여야 하며, 면회 시 정해진 장소에서 음식물을 1회분에 한해 제공한다.
- ④ 외출·외박 중 '입소자'에게 신체적·정신적 변화 등의 사항이 발생할 경우 '서비스제공자'에게 즉시 사실을 알려야 한다.

제11조 (요양실의 배정)

'입소자'의 요양실 배정은 입소순서에 따르며, 입소 후 '입소자'의 건강상태, 수발조건, 형평성 등을 고려하여 변경할 수 있으며 '입소자' 또는 보호자의 의견을 반영하여 '서비스제공자'가 조정할 수 있다.

제12조 (시설관리 및 시설물 사용상의 주의사항)

- ① '서비스제공자'는 보건, 위생, 방범, 방화 기타 생활에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설 직원이 거실을 출입하거나 필요한 조치를 할 수 있다.
- ② '서비스제공자'는 행정상 필요한 경우 입소자의 거실을 재배치 할 수 있다.
- ③ 서비스 제공 중에 입소자 및 직원의 귀책사유로 인하여 발생한 훼손 및 파손으로 인한 시설물의 손해에 대하여 입소자 및 보호자, 직원은 배상 책임을 갖는다. 단, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대하여는 배상책임지지 아니한다.
 1. 요양원은 시설물에 대하여 주의사항을 충분히 설명해야 하고 그 본래의 용도에 맞게 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 입소자 및 보호자, 직원이 원상회복하거나 요양원이 정하는 대가를 지불하여야 한다.
 2. 입소자 및 보호자, 직원이 원상회복을 할 수 없을 때에는 요양원이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
- ④ 분쟁해결방법 : 장기요양 입소계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 요양원과 입소자 및 보호자, 직원의 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.
- ⑤ 입소자는 생활실 등 공용부분 외 입소방법 등에 관하여 요양원의 관리지침에 따라 선량한 관리자로서의 주의를 갖고 입소하여야 한다.

제13조 (개인정보 보호의무)

- ① '서비스제공자'는 '입소자'의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호하여야 한다.
- ② '서비스제공자'는 장기요양서비스 제공에 필요한 '입소자'의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ '서비스제공자'의 개인정보 수집 및 활용에 대한 '입소자'의 승낙은 '개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서' 서면으로 한다.
- ④ '입소자'는 '서비스제공자'이 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ⑤ '서비스제공자'는 '입소자'의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제14조 (기록 및 공개) 입소자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 입소자나 가족이 요구할 경우 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제15조 (서비스 제공자의 배상책임) 배상책임이라 함은 서비스를 제공함에 있어 입소자의 권리를 침해한 자가 그 손해에 대해 책임을 지는 것을 의미한다.

- ① 다음 각 호에 해당되는 경우 요양원은 입소자 또는 보호자에게 배상할 책임을 갖는다.
 - 1. 요양원 직원의 고의나 중대한 과실로 인하여 입소자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2. 약을 잘못 투약하여 입소자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 요양원은 노인장기요양보험법에 의거하여 요양보호사의 급여 업무로 인한 배상책임을 보장하기 위해 배상책임보험에 가입하여야 한다.
- ③ 직원은 고유의 업무를 수행하면서 관련 법규와 자격 내에서 권한을 가짐과 동시에 의무를 지니고 있는 바, 각종 사고가 일어나지 않도록 유의하여야 한다.
- ④ 사고 발생 시 사고발생기록지를 작성하여 요양원에 보고하여야 한다.
- ⑤ 보고를 받은 즉시 요양원에서는 다음과 같은 순서로 일을 처리해야 한다.
 - 1. 사고발생기록지를 접수하여, 사무국장은 그 내용을 정확히 확인하고 소정의 절차를 밟아 필요한 조치를 취함과 동시에 손해에 대한 보상절차를 밟아야 한다.
 - 2. 사고가 고의로 발생한 것이라면 응분의 변상을 본인이 직접 하여야 하며, 그 대가의 처분을 한다.
- ⑥ 모든 상황을 종합적으로 검토하여 사고가 부득이하게 발생하였을 경우 일체는 모두 요양원에서 책임지고 배상한다.
- ⑦ 고의성이 아닌 업무 중 발생한 사고의 경우 요양원이 가입한 배상책임보험을 통하여 보상하며, 그 이후에 일들에 대해서 책임을 물을 수 없다.
- ⑧ 기타 명기되지 않은 사항은 관련 규정을 따른다.

제16조 (서비스 제공자의 면책범위) 면책범위라 함은 책임이나 책망을 면하는 범위를 말한다.

- ① 다음 각 호에 해당되는 경우 입소자 또는 보호자는 요양원에 배상을 요구할 수 없다.
 - 1. 요양원 내에서 자연사망 하였을 때
 - 2. 입소자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 3. 입소자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 4. 입소자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 5. 기타 자연발생으로 인해 생기는 일에는 책임을 지지 않는다.

제17조(계약의 해지) 입소자의 서비스 종결 욕구 확인 및 각 호의 요건에 해당될 경우 계약을 해지할 수 있다.

- ① 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 감염자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 입소자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- ④ 요양원 내에서 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 요양원 운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑥ 3회 이상 이용료를 납부하지 않고, 연체내역 고지 후에도 계속 연체하였을 때
- ⑦ 10일 이상 입원 또는 외박을 하였을 때. 단, 요양원 책임으로 인해 입원한 경우 입소자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보할 시, 10일을 포함하여 1개월간 유보할 수 있다.

제18조 (퇴소)

- ① '서비스제공자'는 계약해지 요건 시 이에 대한 증빙서류와 함께 계약해지 의사를 '입소자 및 보호자'에게 통지하여야 한다.
- ② '입소자'와 '서비스제공자'는 제 1항의 규정에 의한 통지를 받았을 때에는, 계약해지 일정을 본원 방문 및 전화협의하고 '서비스제공자'의 보관물품을 인수하여 퇴소하여야 한다. 단, 사유물품을 1년 이내에 인수하지 않을 경우에는 '보호자'(또는 '입소자')에게 통보 후 '서비스제공자'가 자체적으로 처리할 수 있으며, 이에 대해 '입소자' 또는 '보호자'는 이의를 제기 할 수 없다.
- ③ '서비스제공자'는 '입소자'가 퇴소 시 이용료 잔액에 대하여 '입소자'가 지정한(또는 '보호자') 계좌로 퇴소 후 다음 달 초에 정산한다.
- ④ '입소자'와 '보호자'의 의사에 따라 자유롭게 퇴소를 결정할 수 있으며, 이에 대한 사항을 '서비스제공자'에게 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 경우에는 유선으로 통보할 수 있다.

제19조 (분쟁해결방법)

본 장기요양이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 '입소자 및 보호자'와 '서비스제공자'의 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.