

【장기요양급여 이용계약에 관한 사항】

1. 계약목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거, 기관은 수급자가 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자는 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, 책임소재 등을 명확히 하기 위해 계약을 체결 한다. 이용 어르신과 기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여제공 계약을 문서(이하 “계약서”로 한다)로 체결하여야 한다.
- (5) 계약서를 2부 작성, 날인하여 1부는 수급자에게 발급하고, 1부는 기관에 보관하여야 한다.

2. 계약기간

- (1) 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단, 계약기간이 만료 된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동 연장된 것으로 간주한다.
- (2) 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기부담 비용의 변동이 있을 경우 이에 따라 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 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, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

(계약시, 당사자의 권리 및 의무)

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

1. 서비스제공자의 의무

- (1) 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- (2) 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- (3) 표준 수발서비스에 근거한 성실 제공 의무

2. 수급자의 의무

- (1) 월 이용료 납부 의무
- (2) 기관의 건전한 생활분위기 조성에 협조할 의무
- (3) 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 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 치료 과정에 대해 알 권리가 있다.
- (5) 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- (6) 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- (7) 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동에 참가할 권리가 있다.
- (8) 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

4. 신원 인수인의 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, 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.

*** 수급자의 권리**

(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)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별적으로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

(인권보호)

성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애상태 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 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.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다
2. ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인 정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 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 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

(시설요양우선)

가급적 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.

*** 입소비용 및 이용시간, 서비스 비용 산정 방식**

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

분 류	총금액 (1일입소료)	본인부담			비급여	30일 기준
		일반 (20%)	경감 (10%)	기초 (0%)		
장기요양1등급	56,960원	11,392	5,696	0	4,500 + 500 (식대 + 간식비)	경감 320,880
					월 150,000	일반 491,760
장기요양2등급	52,850원	10,570	5,285	0	4,500 + 500 (식대 + 간식비)	경감 308,550
					월 150,000	일반 467,100
장기요양3등급	48,720원	9,744	4,872	0	4,500 + 500 (식대 + 간식비)	경감 296,160
					월 150,000	일반 442,320

※ 식사 1식 : 1,500원

1. 이용료 및 비용 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 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 제출하여야 함.

(2) 월 이용료는 노인장기요양보험 서비스 수가 및 산정기준에 준한다.

- 서비스 수가표[첨부 1]에 의해(등급자)월 이용료의 본인부담금은 20%, 경감 대상자는 10%임.
- 등급 외 이용자의 이용료는 시에서 지정하는 금액으로 책정한다.
- 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며 특별한 사유 없이 1개월 이용료 미납시에는 미납액을 통보하고 그 후로 1개월 후에도 납부하지 않을 경우에는 미납청구서를 발행하여 납부토록 한다.
- 수 개월이 지나도 납부하지 않을 경우 서비스 중단통보 후 모든 서비스를 중단하도록 한다.

- 보호자가 통장계좌로 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령할 수 있으며, 받은 즉시 통장에 입금한다.

*** 비급여대상 및 항목별 비용**

1. 비급여

비급여”라 함은 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조에 의한 식재료비, 상급침실이 용료, 이·미용비 등 기타 추가로 발생하는 급여를 말한다.

2. 비급여 항목 외 실비납부

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

*** 급여변경 방법 및 절차**

제25조(급여변경 방법 및 절차) 기관은 시설서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립, 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스 제공 중 계획을 변경 할 때는 종사자와 협의 후 기관에 보고, 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

*** 서비스 제공자, 입소자 및 신원인수인의 권리와 의무**

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

1. 서비스 제공자의 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 수급자는 본 시설에서 제공하는 적절하고 질높은 서비스를 받을 권리가

있다.

- (4) 입소자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료과정에 대해 알 권리가 있다.
- (5) 입소자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 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”의 “갑”에 대한 채무에 대해서 책임을 져야 한다.
- (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.

* 계약해지

대상자의 신체적, 정신적 상태를 고려하여 상태가 호전되거나 본인 또는 가족이 서비스 제공 받기를 거부할 때에는 계약이 해지된다.

1. 계약의 해지 및 종료

(1) 시설의 계약해지

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

- 가. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
- 나. 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
- 다. 보호자가 제3자를 불법으로 입소시켰을 경우
- 라. 입소자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우

(2) 입소자의 계약해지

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

2. 계약의 종료

- (1) 입소자가 사망하였을 경우
- (2) 시설이 계약해지를 통고하여 예고기간이 만료되었을 때
- (3) 입소자의 계약기간이 만료되고 재계약하지 않은 경우

3. 장기요양 급여내용의 변경

- (1) 서비스 제공과정에서 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 계약자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우, 계약자 요구에 따라 급여내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니 한다.
- (2) 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, 의료행위거부 등)에 대해서는 민사·형사 상 하등의 책임을 묻지 않는다.

5. 시설물사용

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