

제3장 이용계약

제10조(서비스 이용계약) 계약은 입소자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 입소자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제11조(계약목적) 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 요양보호서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고 서비스제공자(기관)와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하며, 상호 권리를 보호함에 목적을 두고자 한다.

제12조(서비스의 내용)

① 시설급여 : 장기요양기관이 운영하는 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지시설 등에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여

② 서비스의 세부사항

1. 신체활동 지원

- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 화장실 이용하기, 기저귀 교환, 식사 도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진, 운동 및 일상생활 훈련 보조, 프로그램 진행 등

2. 개인 활동 지원

- 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 각종 정보안내, 기타 일상 업무 지원 등

3. 정서지원

- 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등

4. 치매관리 지원

- 행동변화 대처, 프로그램 진행

5. 기능회복훈련

- 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 작업치료, 인지 및 정신기능훈련, 언어치료

6. 간호 및 처치

- 관찰 및 측정, 혈압-체중 등, 투약 및 주사, 호흡기 간호, 피부 간호, 영양 간호, 통증 간호, 배설 간호

7. 그 밖의 처치

- 기관 절개관 간호, 위독시 간호 등, (의사진료보조)

8. 시설환경관리

- 침구·린넨 교환 및 정리, 환경관리, 물품 관리, 세탁물 관리 등

제13조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우) 특별한 보호를 필요로 하는 수급자에 대한 서비스 및 비용은 다음과 같다.

① 특별한 보호가 필요하여 서비스를 제공해야 하는 경우에는 수급자 및 보호자의 서면동의를 얻어 이를 제공한다. 특별한 보호에 해당하는 비용의 지불은 수급자 및 보호자가 100%를 부담하며 수가와 동일하다.

② 수급자의 신체적, 정신적 상태에 따라 부득이한 경우 수급자 및 보호자의 서면동의를 얻고 억제 및 이동 제한을 하는 경우 개인 급여제공기록지에 그 사유를 기재하여 결재를 득한 후 보관한다.

제14조(의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차)① 서비스 이용 중 의료서비스

1. 서비스 제공자는 수급자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 응급상황 지침에 따라 행동하며, (협약)의료기관 의사의 지시에 따른다.

2. 수급자에게 제공하는 보건·의료서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대해 수급자와 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.

② 병원진료

1. 기관 수급자가 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정될 때에는 언제든지 (협약)의사의 진료를 받을 수 있도록 조치한다.
2. 병원진료과정에서 수급자의 이동 문제는 기관이 우선적으로 이동 차량을 제공하며, 구급차가 필요하다고 판단 시에는 의료기관에 의뢰하여 전문적 이동 도움을 받을 수 있도록 한다.

제15조(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)① 거실의 출입은

1. 시설은 수선, 보건, 위생, 방범, 방화 기타 관리상에 필요한 때는 입소인의 양해를 얻어 언제나 거실 내에서 출입에 필요한 조치를 취할 수 있는 것으로 한다.
2. 시설은 입소인이 10일 이상 부재일 경우 및 입소인의 건강, 재해상의 긴급 시에는 입소인의 양해를 얻지 않고 언제나 거실 내에 출입할 수 있는 것으로 한다.

② 장기간 부재로 입소인이 거실에 1일 이상에 걸쳐서 외박할 경우가 발생할 시는 입소인은 시설에 미리 그에 관한 사정을 제출함과 동시에 그 거실의 보전, 연락방법 등에 대하여 시설과 사전 협의하여야 한다.

③ 원상회복의 의무

입소인 또는 입소인의 신원인수인은 시설 및 그 비품에 대하여 입소인으로 인하여 발생한 오손, 파손 또는 멸실 했을 때는 곧 자기비용으로 원상회복하거나 시설이 정하는 대가를 지불해야 한다.

④ 시설의 승인을 필요로 하는 사항

입소인은 다음 각 호에 열거한 행위를 하려고 할 때는 시설이 정한 서면에 따라 미리 시설의 승인을 얻지 않으면 안 된다.

1. 거실에 대하여 문향 바꿈 기타 공작을 할 때
2. 부지 내의 공작을 하려고 할 때
3. 부지 내에 있어서 자동차를 보유하려고 할 때
4. 이 계약 이외에 제3자를 동거케 하려고 할 때
5. 이 계약 이외에 제3자의 급식 기타 편의 시설물을 이용코자 할 때
6. 입소인이 필요한 개인 물품을 반입할 때

⑤ 사용상의 주의사항

입소인은 거실 등 공용부분 이용방법 등에 관하여 시설 내 종사자의 도움에 따라 사용해야 하며, 위험 공간의 출입 및 전기 등 안전에 위해가 될 수 있는 물건은 조작을 삼가고, 시설은 이용자가 위험에 노출될 수 있는 것은 사전에 조치를 취하여 입소인이 안전한 생활을 할 수 있도록 하여야 한다.

⑥ 동물 사육의 금지

입소인은 거실 또는 부지 내에 있어서 동물을 사육해서는 안 된다.

제16조(서비스 제공 시 준수사항) ① 대상자 및 가족들로부터 수집한 대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 확인하고 특별히 싫어하는 행동을 피하도록 한다.

② 가능한 대상자가 자립생활을 할 수 있도록 대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.

③ 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 대상자에게 충분히 설명한 후, 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공하도록 한다.

④ 대상자에게 의사소통 불능, 협조 곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭력 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.

제17조(이용료 및 기타 비용 부담액) ① 본 시설에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 장기요양급여제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항에 따른다.

② 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

③ 병원입소에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

④ 본인부담금은 노인장기요양보험법에 의거하여 시설급여는 당해 장기요양급여비의 100분의 20으로 한다.

1. 국민기초생활 보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.

2. 의료급여 수급자 등 보건복지부 장관이 정하는 경감 대상자는 50% 경감한다.

⑤ 월 이용료 부담액은 아래 표와 같다.

단, 노인장기요양보험법 개정(고시)에 따라 변경될 수 있으며, 개정(고시)에 따른다.

⑥ 그 밖의 기타 이용부담액 중 식대, 간식비, 병원진료비 등 비급여 항목의 금액을 추가로 실비 청구할 수 있고, 금액은 아래 표와 같다.

(단위 : 원)

요양 등급	기준 일수	급여항목			비급여 항목
		급여총액	공단 부담금 (80%)	본인부담금 (20%)	식자재비 및 간식비
1등급	30일	2,452,500	1,962,000	490,500	총액 270,000 식대 9,000*30일 병원진료비 실비
2등급	30일	2,275,200	1,820,160	455,040	
3-4 등급	30일	2,148,600	1,718,880	429,720	

※ 2023.1.1. 기준

제18조(서비스 제공시간) 표준장기요양 이용계획서와 대상자의 욕구를 반영하여 입소하는 것을 기본으로 하며 부득이한 경우 변동 상황이 발생되면 조정할 수 있다

제19조(계약기간) 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 급여제공계약서에 명시된 기간으로 한다.

② 서비스 기간은 장기요양인정서의 유효기간까지로 하고, 유효기간 만료 시 재계약을 통해 입소 기간을 연장한다.

제20조(계약자 의무) ① ‘갑’은 다음 각 호의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.

1. 이용자에 건강 및 필요한 자료제공과 교육의 의무
2. 이용자의 월 이용료 등 본인부담의무
3. 이용자 개인정보 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
5. 이용자의 고의, 과실로 인하여 발생한 시설 설비 및 집기, 비품 등의 파손 및 멸실에 관한 원상회복의 의무
6. 장기요양급여 입소 수칙 준수
7. 그 밖의 이용에 관한 제반사항을 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행

② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

1. 요양원급여 제공 계약 내용 준수
2. 급여 제공시간에 ‘갑’에게 일어난 신병이상에 대하여 즉시 ‘병’에게 통보
3. ‘갑’의 건강상태를 고려한 요양급여 제공계획을 수립하여 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 전달하고 성실히 이행(이용자의 건강상태에 관한 정보를 제공받아 이용자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리)
4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환증에 관한 비밀유지

(이용자에 관한 개인정보를 제공받을 권리. 단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)

5. ‘갑’의 식사 제공, 입소상담, 입소 편익 제공
6. ‘갑’의 건강관리 프로그램 및 활동 제공
(이용자의 사정에 따라 자유로이 이용할 수 있는 권리)
7. 노인학대 예방 및 노인 인권 보호 준수
8. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리

9. 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조(그 밖의 이용에 관한 제반 사항을 포함하여 편의를 제공받을 권리)

③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
2. ‘갑’의 월 이용료 등 입소비용 부담
3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제21조(계약해지 요건) ① 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대상자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으며, 해제 시에는 건강보험공단 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개하지 않는다.

1. 계약 기간이 만료된 경우
2. 요양원급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
3. 요양원급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경한 경우

② ‘을’은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 계약 기간이 만료되거나 사망한 경우
2. 수급자가 장기요양보험 등급 외자로 등급 변경이 발생한 경우
3. 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 입소 계약 시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제22조(미·입소 비용산정) ① ‘을’은 월 15일 이상 급여계약을 체결한 후 ‘갑’의 사정으로 입소하지 아니한 경우에는 월 5일의 범위 안에서 장기요양급여 제공계획서의 입소예정 급여비용의 50%를 청구할 수 있다.

② 미 입소일에 대한 적용은 평일(월~금요일) 기준으로 한다.

제23조(이용료 수납) ① ‘을’은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 초일에 정산하고 ‘갑’ 또는 ‘병’에게 매월 5일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다. (기관이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변동될 수 있다.)

② ‘갑’은 매월 이용료를 계좌이체, 카드결제로 10일까지 납부한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.

③ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

④ 이용료 등 비용에 대한 반환 - 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제24조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

① 노인장기요양보험 요양급여 등급이 변경되었을 때

② 요양급여 수가 기준이 변경되었을 때,

③ 이용계약서의 계약 기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 때

④ 기타 사유 등으로 인해 이용료 등의 변경이 필요시에는 그 비용을 변경할 수 있으며 변경방법 및 절차는 계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관이 변경사항을 확인한 후 서명 날인하여 각각 1부씩 보관하는 것으로 한다.