

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

이용계약에 관한 사항

1. 계약기간 및 이용절차
2. 계약의 목적
3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액
4. 신원인수인의 권리 및 의무
5. 수급자 및 서비스 제공자의 권리 및 의무
6. 계약의 해제
7. 재계약

1. 계약기간 및 이용절차

1)계약기간

- (1) 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다.
- (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 본인부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - ① 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - ② 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.
 - ③ 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

※ 준수사항

- ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ② 계약서에는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 개인정보보호, 배상책임 등을 포함한다.)

2)이용절차

신청접수 ▶ 사전방문 ▶ 사정회의 ▶ 서비스 계약체결 ▶ 서비스 제공 ▶ 사후관리

- (1) 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부 확인
- (2) 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강 상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- (3) 사정회의(욕구사정) : 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.
- (4) 서비스 계약 체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ※ 신청자가 기초수급자이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시.군.구청장의 승인을 받아야 한다.
- (5) 서비스 제공: 가정방문하여 방문요양 서비스를 제공한다.
- (6) 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

2. 계약의 목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용할 수 있도록 하며, 이에 본 계약이 정하는 준수사항을 대상자가 승인하고 이에 따라 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- 1) 수급자보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 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

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

- 1) 월 이용료는 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 월 한도액 내의 사용금액 중 일반대상자는 15% 본인부담으로, 나머지 85%는 공단에 청구한다.
- 2) 기초 생활 수급자는 공단에 100% 청구하고, 의료수급권자, 차상위 계층, 저소득층 등의 감경대상자에게는 본인부담금으로 6%, 9%를 받고, 나머지는 공단으로 청구한다.
- 3) 장기요양급여비용 중 본인부담액과 등급별 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 기관의 청구에 의해 수급자(보호자)가 납부한다.
- 4) '관공서의 공휴일에 관한 규정'에 의한 공휴일에 급여를 제공하는 경우에 '을'은 일요일 급여비용의 30%, 공휴일 급여비용의 50%의 할증비용을 청구할 수 있다.
- 5) 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 '을'은 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.
- 6) 기타 이 조에 언급되지 않은 사항은 "장기요양급여비용 등에 관한 고시"에 따른다.

4. 신원 인수인의 권리 및 의무

서비스 제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- 1) 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
 - 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 및 즉시 변경 요구 권리가 있다.
 - 장기요양 급여비용 명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
 - 장기요양 급여제공 계획을 변경 요구할 수 있다.
 - 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리가 있다.

- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 수 있다.

2) 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대한 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강 상태 및 장기요양 급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무
- 장기요양 서비스를 제공직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무
- 인적 사항 및 자격변경이 있을 경우 센터에 즉시 통보할 의무가 있다.
- 병원 입원, 해외여행, 거주지 변경 등에 관한 사항을 즉시 센터에 통보하여 부당, 허위 청구가 발생하지 않도록 협조할 의무가 있다.
- 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 경우 대리인을 선정할 의무가 있다.

5. 수급자 및 서비스 제공자의 권리 및 의무

1) 수급자의 권리, 의무

- 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
- 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 수급자는 직원들로부터 부당한 대우를 받지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
- 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 수급자가 센터로부터 급여제공에 대한 안내와 급여계약서 부분을 받을 권리가 있다.
- 급여제공 직원이 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자의 개별적인 욕구를 반영하고 급여내용을 설명하면서 급여를 제공받을 권리가 있다.
- 수급자는 급여제공 직원이 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공받을 권리가 있다.
- 수급자는 신체기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인 학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자는 신체기능 유지 향상을 위한 기능회복 동작훈련, 일상생활동작 훈련을 제공 받을 권리가 있다.
- 급여제공 직원으로부터 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않고 수급자의 인격과 권리를 존중하면서 급여를 제공 받을 권리가 있다.
- 수급자의 신체청결상태 (구강 상태, 피부각질, 두발, 손·발톱) 유지를 위한 서비스와 생활환경을 청결하게 유지하여 수급자가 위생적인 상태에서 생활할 수 있다.

2) 서비스 제공자의 의무

- 수급자의 질 높은 서비스 제공 의무
- 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무

3) "센터"는 다음 각호를 성실하게 이행하여야 한다.

- 방문 요양급여 제공계약 내용 준수
- 급여제공 중 이용자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원 인수인에게 통보
- 급여제공 시간에 이용자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- 급여제공 중 알게 된 이용자의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
- 이용 상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
- 노인 학대 예방 및 노인 인권 보호 준수
- 기타 이용자(또는 신원인수인)의 요청에 협조

6. 계약의 해제

1) 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척 등 신원인수인과도 계약이 가능하다.

2) 계약기간은 장기요양 인정서의 유효기간 내에서 계약 체결하는 것을 원칙으로 하며, 계약 후에도 계약기간은 "센터"와 이용자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

3) 이용자(또는 신원 인수인)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 "센터"와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

- 제2항의 계약기간이 만료된 경우
- 방문요양 또는 방문목욕 급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
- 방문요양 또는 방문목욕 급여 제공시간을 이용자(또는 신원인수인)의 동의 없이 "센터"가 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
- 기타 이용자의 계약해지 사유가 발생한 경우

4) "센터"는 다음 각호에 해당되는 경우에는 이용자(또는 신원 인수인)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- 제2항의 계약기간이 만료되거나 시설입소, 병원 입원(요양병원 포함) 원거리 이사, 사망한 경우
- 이용자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- 이용자의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로써 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- 이용자가 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 경우
- 이용계약 시 제시된 이용 안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때

- 이용자가 월5회 이상 무단으로 방문 요양급여 시간과 장소를 지키지 아닐 때
 - 요양보호사에게 부당한 업무를 요구할 때(가족의 수발, 생일상 차리기, 김장하기 등)
 - 요양보호사에게 금전거래를 요구하는 경우
 - 수급자나 보호자가 성적이나 정신적인 질병으로 상해나 그에 반하는 상황을 일으켰을 때
- 5) 이용자'(또는 신원인수인')은 제3항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 계약해지를 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- 6) "센터"는' 제4항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 서면으로 통보하며 이때 관련 증빙서류를 이용자'(또는 신원인수인')에게 제시하고 해지사유를 충분히 설명해야 한다.
- 7) 독거노인의 신원인수인을 사전에 센터가 확보한다.
- ① 응급상황이 발생하여 응급실을 이용한 경우 구청과 연락하여 처리한다.
 - 긴급재난 의료비 보조를 받는다.
 - ② 사망사고가 발생한 경우
 - 노출되지 않은 혈연관계를 파악해 놓는다.
 - 주민 센터 사회복지 담당자와 상담을 통한 신원인수 방법을 논의한다.
 - 주변의 후견인을 사전 파악한다.
 - 적십자사와 상담을 통한 신원인수 방법을 논의한다.

7. 재계약

다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

- 1) 제2항의 계약기간이 만료된 경우
- 2) 장기요양 인정등급이 변경된 경우
- 3) 기타 이용자와 "센터"가 재계약이 필요하다고 판단한 경우