

노인장기요양급여 계약에 관한 사항(주야간보호)

※ 이용규정에 따른 이용계약에 관한 사항을 다음과 같이 안내 합니다.

제4조(이용정원) ① 복지센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 상의 시설 설치기준 및 인원 규정에 따라 정하고 이용대상을 준수한다.

2. 주야간보호센터(데이케어센터) : 25명으로 하되 운영사정에 따라 변경할 수 있다.

② 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.

③ 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고·변경한다.

제5조(이용대상자) 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 노인보건복지사업안내, 서울특별시 방침에 의거한다. 다만, 이용의 우선순위에 있어서는 긴급한 보호가 필요하거나 국민기초생활보장제도 대상 수급 노인 및 노인장기요양보험 수급자를 우선으로 한다.

제6조(이용자 모집 및 이용계약) ① 센터 사업별(장기요양보험사업은 급여종류별) 서비스안내 및 이용안내, 이용자모집에 대해서 본 복지센터 홈페이지 및 노인장기요양보험홈페이지, 서울시 및 마포구의 홈페이지, 소식지, 제연고자, 현수막, 공공 및 유관기관연계 등의 다각적인 홍보매체를 통해 지역사회에 적극 홍보한다.

② 이용자를 모집함에 있어서 노인장기요양보험 등급내자(이하 ‘등급내자’라 한다)와 등급외자를 적절하게 구성하여 서비스계약을 체결하고 계약목적, 이용료 및 기타 비용 부담액 등이 명시된 별도의 양식에 의거하여 계약관계를 성립한다.

③ 계약서는 공정거래위원회 장기요양급여 이용 표준약관 양식을 준용하며, 센터의 실정에 따라 수정 및 추가할 수 있으나 삭제할 수 없으며 2부를 작성하여 1부는 시설에서 보관하고 1부는 보호자(신원인수인)에게 제공한다.

④ 서비스 계약 시 구비서류는 다음 각호와 같으며 사업별로 가감할 수 있다.

1. 이용자 중 일반노인의 등급내자는 국민건강보험공단(이하 ‘공단’이라 한다.)으로부터 발급받은 요양인정서, 표준장기요양계획서와 건강진단서, 가족관계를 증명할 수 있는 서류(필요시) 외 필요서류

2. 이용자 중 기초생활수급권자(의료급여자 포함)는 공단으로부터 발급받은 요양인정서, 표준장기요양계획서 및 건강진단서, 가족관계를 증명할 수 있는 서류(필요시)을 구비하고 반드시 해당 거주지 구청으로 부터 서비스 승인을 받아야 서비스계약체결을 할 수 있다.

⑤ 주야간보호시설의 서비스계약체결은 등급내자와 등급외자 중 등급내자를 우선으로 하되 보호자측은 반드시 시설을 방문하여 시설환경과 서비스내용 등을 확인하고 시설측은 이용자 특성에 따른 시설환경을 고려하고, 이용자의 폭력 및 지나친 배회 등으로 타 이용자들에게 피해가 발생할 우려가 있는 지 등을 고려하여 서비스제공의 적합여부를 사정한 후 계약체결을 한다.

⑥ 장기요양보험사업의 서비스계약 기간은 장기요양인정서상의 유효기간과 이용자 및 보호자의 욕구에 의해 결정되나 서비스제공 중 이용자의 건강상태 및 질환상태 등을 재사정하여 시설에서 서비스를 제공하기 곤란할 경우, 보호자에게 알려 상담한 후 병원 및 타 시설로 서비

스를 의뢰 조치하여야 한다.(상세조항 제8조제2항)

제7조(이용 절차) ① 서비스의 제공 절차는 다음 각 호의 순서에 따라 시행하며 이용자 및 시설 상황에 따라 탄력적으로 실시 할 수 있으며 서비스 제공 내용은 기록하여 보관한다.

1. 접수 : 전화 또는 신청자 내방 · 방문 접수

장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 및 등급, 타 시설과의 계약체결 또는 서비스를 받고 있는지의 여부를 확인한다.

2. 사전방문 : 방문요양 및 주야간보호의 경우 가정을 방문하여 서비스신청 이용자에 대한 건강상태, 개인신상 및 가족사항, 주거환경, 서비스욕구 등의 종합적인 상황을 파악한다.

3. 사정회의 : 등급내자는 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조, 등급외자는 인테이크 기록을 참조하여 관계 직원들이 서비스제공의 적합 및 부적합 여부를 결정한 후, 서비스신청 이용자의 기능상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공 횟수, 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스계약체결 : 신청자에게 서비스제공 여부 및 계획 수립을 알리고 서비스 제공 전에 이용자나 그 보호자와 서비스계약을 체결하고 등급내자의 경우 서비스계약서를 이용자 또는 보호자에게 제공한다. 단, 등급내자 중 기초생활수급자(의료급여수급자 포함)는 계약체결 전 반드시 관할 구청장의 승인을 받아야 한다.

5. 서비스제공 : 방문요양은 가정을 중심으로 하여 신체활동지원 및 가사지원서비스 등을 제공하고 주야간보호 및 입소보호(요양시설)는 시설을 중심으로 서비스를 제공한다.

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 등을 확인하여 지속적인 서비스 제공시 반영하여 서비스를 실시한다.

7. 적응기간 : 주야간보호 및 요양시설 이용자는 최소3일 최대30일간의 적응기간을 두어 지속적인 서비스제공여부를 최종결정하며, 적응기간에 대한 사항을 상담 및 서비스계약체결시 이용자 및 보호자에게 상세히 안내하여야 한다

8. 대기자 관리 : 이용신청 접수 후 대기자 관리대장에 등록하며 필요시 홈페이지 등을 통해 공개 관리한다.

제8조(계약목적, 기간 및 변경·해지) ① 본 복지센터와 이용자 및 보호자간에 서비스에 대한 계약을 체결함으로써 서비스이용전반에 관한 내용을 명확히 하여 이용자에게 알권리를 제공함은 물론 원활한 서비스제공을 도모함을 목적으로 한다.

② 이용대상자의 계약기간 및 계약변경·해지는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양인정서의 유효기간 및 이용자(보호자)의 욕구에 따라 계약기간을 체결하되, 다음 호의 종결 사유가 발생하기 전까지를 계약 기간으로 해지 변경할 수 있다.

2. 계약 해지 및 변경은 아래의 경우에 이뤄지도록 한다.

1) 이용자의 사망 또는 질병으로 인한 지속적인 의료처치 필요시 또는 장기입원 필요시

2) 보호자 및 이용자의 사정에 의한 계약해지 신청 시 : 이사, 해외이민, 보호자 변경 등

3) 시설의 퇴소판정에 의한 경우 : 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란 행위 등 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등

4) 주야간보호의 경우 송영서비스 이용이 어려울 정도의 보행상태, 송영서비스 이용 중 타인에게 상해 또는 안전운전에 방해가 될 정도의 이상행동이 있는 경우 등 주야간보호

이용이 어렵다고 판단되는 경우 등

5) 특별한 경제적 사유가 없으면서 2개월 이상의 이용료를 체납하는 경우

6) 등급외자 변경, 장기요양 인정 유효기간 만료, 이용계약 기간이 만료, 이용자 및 보호자 또는 복지센터가 서비스 이용 및 제공이 어렵다고 판단하는 경우 계약을 변경하거나 해지

③ 이용자의 퇴소는 이용자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고 종결에 따른 내부 퇴소절차를 득하고 이용료를 완불한 후 퇴소조치 한다. 다만 이용료를 선불하고 잔여기간이 남아 있을 경우 환불 조치한다.

④ 이용대상자의 타 지역 이주 등으로 인해 전원조치 될 경우, 보호자의 동의를 득한 후 전원조치 기관에 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공하도록 한다.

⑤ 이용자 또는 보호자는 서비스 계약체결을 해지코자 할 경우 최소7일 이전에 복지센터에 서비스 종결을 요청하여야 한다. 복지센터에서도 서비스 종결의 사유가 발생하여 계약체결을 해지 할 경우, 최소7일 이전에 그 사유를 자세히 설명한 후 해지하여야 한다.

제9조(이용료, 비용변경 및 절차) ① 주야간보호 및 방문요양 등 재가급여대상의 이용료는 다음의 각호에 따른다.

1. 등급내자 중 일반이용자는 급여내용 및 등급별 보험 수가의 85%는 매월 초 공단에 비용을 청구하고 요양보험수급자는 본인부담금인 보험수가의 15%와 비급여(방문요양은 미해당) 항목과 합산하여 월초에 청구하여 수납 받으며 시설은 장기요양급여비용명세서를 보호자에게 교부한다.

2. 등급내자 중 다음의 어느 하나에 해당되는 자 즉, 국민건강보험공단에서 고시하는 자는 본인부담금의 일부를 국민건강보험공단의 고시에 근거하여 경감(면제)한다.

1) 의료급여수급권자

2) 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자

3) 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자

4) 기타 보건복지부(국민건강보험공단)에서 고시하는 자

3. 국민기초생활수급자는 관할구청(지자체)의 입소이용의뢰 신청에 의한 승인금액으로 이용할 수 있으며 비용은 지자체와 공단에서 전액 지원한다. 비급여 항목은 서울시의 운영지원계획 및 관련법에 근거하여 청구 여부를 결정하나, 관련 사항이 명시되어 있지 않으면 시설장의 재량으로 전액 또는 일부 감면할 수 있다.

4. 방문요양의 경우, 일반 대상자는 보험수가의 15%를 본인 부담한다.

5. 등급내자의 본인부담금 중 비급여 항목이라 함은 다음 각 호의 급여를 말하며 관계기관과의 협의 또는 시설장의 재량으로 금액을 정할 수 있다.

1) 간식비

2) 식자재비

3) 이미용비

4) 그 외 일상생활에 통상 필요한 것과 관련된 비용으로 수급자에게 부담시키는 것이 적당하다고 보건복지부장관이 정하여 고시한 비용

6. 등급내자의 이용료 수납은 일일이용일수 및 시간, 이용일수에 근거하고, 등급외자는 이용일수에 근거하여 후납 한다.

7. 주야간보호 이용자 중 등급외자는 노인보건복지사업안내 및 서울특별시의 방침에 따르
되 지침에 명시된 사항이 없을 경우 물가상승 등에 따라 적정액을 관계기관에 신고하고 이
를 수납하며 기초생활수급권자는 이용자 또는 보호자의 경제형편에 따라 이용료를 전액 또
는 일부를 수납할 수 있다.

8. 일반이용자, 국민기초생활수급자, 의료급여자의 자격변동이 발생했을 때에는 자격이
발생한 날부터 본조의 규정을 적용한다.

④ 이용료의 수납은 현금(무통장입금 포함), 자기앞수표, 신용카드 등의 방법으로 수납한다.

⑤ 노인장기요양사업의 본인부담금 등의 이용료 변경이 발생할 시 각호와 같은 절차에 따른
다.

1. 본인부담금은 장기요양보험수가의 변동 및 요양인정갱신 시 등급변경, 동조제1항제2호
및 동조제2항제2호에 의해 변경될 수 있다.

2. 비급여의 비용결정은 동조제1항 및 제2항에 근거하여 가족간담회 등 이용자 측의 의견
수렴을 반영하여 결정할 수도 있다.

3. 요양인정갱신 시 등급변경으로 인한 본인부담금 변경 시 재계약을 체결하고 수가변동 및
경감 및 감경대상에서의 제외 등으로 인한 변동 시에는 제3호와 같이 내역에 대한 정보제공
을 이용자 및 보호자에게 하여야 한다.

4. 정보제공은 수납비용이 변경된 사유와 내용을 센터 및 장기요양보험홈페이지, 가정통신
문, 개별통보 등을 통해 안내한다.

제10조(특별보호에 따른 서비스기준 및 비용) ① 특별보호라 함은 중증화 및 전염성질환으로
인해 타 입소자에게 불안감이 조성되거나 전염될 우려가 있어 1인 침실 보호 또는 특별침실에
보호하는 것을 말한다.

② 본 센터는 규모의 한계로 1인실 또는 특별침실이 없어 특별보호가 어려우며, 발생 시 본
규정 제11조4항에 따라 조치하며 그에 따른 비용은 다음 각호에 따른다.

1. 중증화로 임종간호가 필요한 경우, 협력병원 및 보호자가 요청하는 병원으로 이송 조치
하고 가족에게 인계하며 의료비용은 보호자가 전액 부담한다.

2. 전염성 질환(옴,결핵 등)으로 격리 등의 특별보호를 필요로 할 경우, 촉탁의 또는 진료
병원 의사의 진단에 따라 조치하고 그 비용은 보호자가 전액 부담하며, 귀책사유에 따라
시설이 일부 부담할 수 도 있다.

제11조(서비스 제공 수칙)

② 주야간보호서비스의 서비스제공수칙은 각호와 같다.

1. 주야간보호서비스는 이용자에게 개인위생, 일상생활지원 및 일상생활동작 훈련 등 심신
의 기능유지·향상을 위한 서비스, 심리정서적지원의 각종프로그램, 오락 및 식사제공 및
도움, 목욕, 송영서비스, 보호자상담 및 교육 등을 제공한다.

2. 시설상황 및 이용자, 보호자들의 욕구에 의거 평일 08:00부터 22:00(차량탑승 시 부터
하차 시 까지)내에서 서비스를 제공한다.

3. 법정공휴일은 휴무일로 하며 주말(토요일 포함)과 공휴일은 탄력적으로 운영할 수 있
다.

4. 이용자 및 보호자가 송영서비스를 요청하면 차량으로 서비스를 제공하나 반드시 보호자
의 보호 하에 차량 탑승 및 하차함을 원칙으로 하며 보호자들이 적극적으로 협조 하도록
안내하고 교육한다. 보호자의 일방적인 통보로, 보호자의 보호 없이 승하차가 이루어져 일

어난 사고에 대한 책임은 시설이 지지 않는다. (개정)

5. 이용자에 대한 시설보호 책임은 오전 차량탑승 시 부터 오후 차량하차까지로 하며 그 외 일어난 사고의 책임은 시설이 지지 않는다.

제12조(주야간보호시설의 외출·외박관리) ① 이용자 및 보호자가 외출을 신청할 시에
요양보호사 및 사회복지사는 외출대장에 기록하고 관리자의 재가를 득한 후에 실시한다.

③ 질환 등으로 병원에 이송 및 입원할 경우는 시설장에게 구두 보고 후 즉각 처리한다.

제13조(시설 및 이용자 안전관리) ① 서비스제공 중 요양보호사를 비롯하여 모든 직원은 이용자의 안전에 관련된 별도의 각종 제지침을 숙지하고 서비스를 제공한다.

② 방문요양, 주야간보호 및 요양시설의 요양보호사들은 이용자들을 보호하고 수발함에 있어 인권보호 하에 안전에 유의하며 특히 주야간보호 및 요양시설의 모든 직원들은 이용자가 화장실과 계단 등 에서 낙상하지 않도록 유의하고 인권보호의 원칙을 준수 한다.

③ 시설장은 요양보호사 및 직원들을 대상으로 이용자 안전보호 및 인권보호에 관한 정기적인 자체교육과 외부 관계전문기관에 교육을 의뢰하여 교육을 실시한다.

④ 안전사고 발생 시 최초 발견자는 즉시 주변 직원들에게 알리고 의료기관 및 응급기관(119)에 알려 신속히 병원으로 이송하며 응급차량이 도착하기 전 간호(조무)사는 필요시 신속하게 응급처치를 하여야 한다. 이때 다른 직원은 사고내용을 시설장에게 즉각 보고하고 시설장은 사고사항을 보호자에게 알려 함께 대처토록 한다.

⑤ 간호(조무)사 부재 시에 사고가 발생할 경우 요양보호사는 의료기관 및 응급기관(119)에 알려 병원 치료가 필요할 시 이송조치하고 동시에 간호(조무)사에게 알려 간호(조무)사는 시설장에게 보고하여 시설장의 지시에 따라 대처한다. 간호사 및 시설장은 가족에게 사고 상황 및 이용자의 건강상태를 상세히 설명하여 사고에 대처한다.

⑥ 복지센터는 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 근거하여 시설기준을 준수토록 하여 장애 노인들의 생활편의 및 안전을 도모 한다.

⑦ 시설장은 화재 시 대피를 위해 대피기구 및 화재진압기구 설치, 도시가스 안전관리 및 전기관리, 비상구 적재 물 제거, 방재용 커튼 사용 외 안전관련 설비 수시점검 등에 관한 담당자를 두어 체계적이고 지속적인 관리를 함으로써 화재예방을 철저히 하며 매월 직원회의 시 또는 수시로 교육을 실시하고 매년 전문기관에 의뢰하여 전문적인 직원 교육 및 훈련을 실시한다.

⑧ 화재발생 시 최초 발견자는 비상벨 등을 통해 다른 직원들에게 알리고 주변에 사고 가까운 곳에 있는 소화기를 이용하여 초기 화재진화를 즉각 실시한다. 다른 직원들은 화재신고를 신속히 하고 이용자들을 안전한 곳으로 대피토록 한다.

⑨ 복지센터는 시설화재보험(가스보험 포함), 전문인배상책임보험 및 영업배상책임보험 등에 가입하여 만일의 안전사고에 대비 한다.

제14조(이용자 인권보호 및 권리) 이용자들의 안전하고 상시적인 이용보호와 인권보호를 위하여 각 원칙에 따라 상시적인 종사자 근무체계를 구축하고 이용자 권리보호를 위해 ‘시설 생활 노인의 권리선언’에 포함된 다음의 각항 및 각호의 권리를 보장·안내하고, 이에 반하는 인권침해가 발생할 경우 관련법 및 본 센터의 관계지침에 따른다.

① 존엄한 존재로 대우 받을 권리

1. 이용자의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안된다.

2. 이용자가 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해

야 한다.

3. 이용자가 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.

4. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

5. 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년1회 실시해야 한다.

6. 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

② 질 높은 서비스를 받을 권리

1. 이용자의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

2. 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.

3. 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.

4. 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 이용자가 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안된다.

5. 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한 해서는 안되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 이용자의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.

6. 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 이용자에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

③ 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

1. 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.

2. 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.

3. 시설의 장비 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 기해야 한다.

4. 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.

5. 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

④ 신체적 제한을 받지 않을 권리

1. 이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할 만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안된다.

2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 이용자 본인이나 가족에게 그 사실을 동의를 득한 후 신체적 구속을 제한한다.

3. 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안된다.

4. 다만, 신체적 구속 중 대체할 만한 간호나 수발방법이 없는 침대 난간 올리기, 휠체어 안전벨트 사용하기, 휠체어식판 사용하기 등의 비대체성에 있어서는 일상적으로 구속이 가능하나 이 경우에도 보호자의 동의를 득한 후 실시할 수 있으며 경과에 대한 기록은 생략할 수 있다.

⑤ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

1. 이용자의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 보호자 등과 같은 이용자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의없이 공개해서는 안된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 계약을 체결한 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

⑥ 통신의 자유에 대한 권리

1. 이용자는 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 이용자의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

⑦ 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

1. 이용자의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안된다.

2. 이용자의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.

3. 이용자의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

⑧ 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

1. 이용자 개인 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

2. 다만, 이용자 스스로 소유물을 관리할 수 있는 능력이 없어 이용자나 보호자 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

⑨ 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

1. 이용자의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 고충처리 건의함, 진정함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

2. 이용자나 보호자에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위해 적절한 조치를 취하고 그에 대한 결과를 당사자에게 알린다.

3. 이용자나 보호자가 불평을 제기했다는 이유로 이용자에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안된다.

⑩ 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

1. 시설내의 자발적 모임이나 다른 이용자와 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

2. 다른 이용자의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

3. 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

4. 이용자가 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

⑪ 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

1. 이용자의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 이용자 또는 보호자를 참여시켜야 한다.

2. 이용자가 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

3. 이용자가 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

4. 이용자의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련 하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 이용자와 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 이용자 또는 보호자를 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

5. 이용자의 권리, 시설 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용자와 보호자에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

⑫ 진정권을 보장받을 권리

1. 이용자가 서비스 이용 중 시설의 관계자로부터 인권을 침해당했다고 여길 경우 국민인권위원회에 진정할 수 있는 권리를 보장한다.

2. 시설은 이용자들이 쉽게 알 수 있는 위치에 진정함을 설치하고 담당자를 지정하여 관리토록 하며 진정서가 접수될 경우 관계기관에 즉각적으로 통보·조치한다.

3. 시설은 진정한 이용자가 진정으로 인하여 수혜서비스에 있어 불이익을 받지 않도록 한다.

제16조(이용자 및 신원인수인의 권리) ① 보호자(보증인)는 복지센터로부터 이용자가 제공받는 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명 받고 선택할 권리가 있다.

② 법적으로 허용된 범위를 제외하고 이용자 및 보호자에 대한 개인정보에 대한 비밀을 보장받을 권리가 있다.

③ 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리가 있으며 시설 내 건의함, 홈페이지, 유선, 가족 간담회 등을 통해 알릴 수 있고, 인권침해 발견 시 국가인권위원회에 진정할 수 있는 권리가 있다.

④ 이용자가 안전한 활동여건 및 서비스를 보장받고 있는지, 표준요양급여를 받고 있는지 확인할 권리가 있다.

⑤ 계약자는 센터에서 실시하는 가족참여행사 (가족간담회, 생신잔치 등)을 통하여 정보를 교류하고, 서비스의 질을 평가할 수 있다.

제17조(이용자 및 신원인수인의 의무) ① 복지센터는 이용자와 보호자(보증인)의 의무사항을 서비스계약 체결 시 제시하여야 한다.

② 이용자 및 보호자는 이를 숙지, 동의하고 계약체결을 하여야 하며 계약 체결한 사항을 지켜야 할 의무를 진다.

③ 이용료는 급여비용명세서에 따라 기한 내에 납부하여야 하며, 서비스 종결 시까지 완납하여야 한다.

- ④ 이용자가 타인에게 위해가 되는 전염성 등의 질환 및 폭력성이 있는 경우, 반드시 센터 측에 알려야 할 의무가 있으며, 이에 대한 사실을 알리지 않았을 경우 그에 따른 책임은 보호자가 진다.
- ⑤ 이용자의 정기적인 전염성질환 검사 및 건강검진에 대해 복지센터에 협력해야하며, 응급 상황 등으로 인해 병원으로의 후송조치 시 복지센터의 요청에 따라 적극적으로 대처하여야 한다.
- ⑥ 이용자 및 신원인수인은 인적사항 및 거주지, 장기요양보험 관련 사항 변경 시 즉시 통보하여야 하며, 장기여행 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 서비스의 제공이 가능하도록 대리인을 선정해야 한다.

제18조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 시설의 면책범위 사항) ① 본 복지센터를 이용하는

는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는

상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.

- ② 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 이용자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
- ③ 복지센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
- ④ 복지센터를 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 가족에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않은 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
- ⑥ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 가족이 책임을 진다.
- ⑦ 다만, 복지센터내 시설물 관리소홀, 직원의 보호소홀, 상한 음식의 제공 및 약을 잘못 투약하는 등 서비스 제공자의 중대한 과실로 인하여 발생하는 시설의 책임이 있는 안전사고의 경우, 동규정 제13조9항에 의거, 해당보험으로 이용자에게 배상의 책임을 다하여야 한다.
- ⑧ 서비스 제공자의 실수가 아닌 자연발생적으로 발생한 일에는 책임을 지지 않는다.

제19조(시설물 사용 및 이용자 등 행위 구속, 보호 제재) ① 시설장은 이용자가 시설물을 사용함에 있어서 불편함이 없도록 관리하여야 하며 이용자 및 보호자 등은 시설의 집기, 비품을 선량한 관리자의 주의로써 사용, 관리하여야 한다.

- ② 이용자 또는 보호자 등은 시설직원의 동의 없이 시설설비, 의료기기, 시설공간을 함부로 사용 및 사유하거나 처분할 수 없다.
- ③ 이용자가 고의 또는 중대한 과실로 시설설비, 의료기기, 집기 및 비품 등 시설의 재산을 파손하거나 훼손, 망실한 경우에는 시가에 따른 현금배상 또는 실비 변상한다.
- ④ 보호자가 고의 또는 과실로 시설의 재산을 파손, 훼손, 망실한 경우에도 전항과 같다.
- ⑤ 요양시설 이용자는 배정받은 호실을 주거 이외의 목적으로 이용할 수 없다.
- ⑥ 요양시설 이용자는 시설 어느 곳에도 동물을 사육할 수 없다.
- ⑦ 복지센터 직원에게 이용자 또는 보호자, 외부인이 의도적으로 공격하는 행위에 대하여는 법적 또는 신체를 구속할 수 있으며 각호와 같은 절차에 의한다.

1. 의도적인 공격이라 함은 행위자가 치매 등으로 인한 기질적인 질환 및 장애로 인한 공격적인 행동이 아닌 사전에 준비하고 계획하여 행하는 모든 공격적인 행위를 말한다.
2. 구속이라 함은 복지센터에서 인력 또는 물리적으로 취하는 방어적인 행위와, 관계외부 기관(경찰서 112)에서 현장에 출동하여 직접 구속하는 것을 말한다.
3. 복지센터 자체적으로 쌍방 간에 상해 없이 구속 및 원만한 조치가 어려울 경우, 112에 신고하여 구속조치 할 수 있다.
4. 위 조치한 사항에 대하여는 발생 즉시 시설장에게 구두 보고하고 사후에 경위서를 작성 보고토록 한다.

⑧ 제7항의 행위 구속 외에 요양시설의 이용자 보호를 위해 신체를 제재하는 경우, 본 센터의 급여제공지침_요양시설 이용자 보호제재 지침에 따라 실시한다. 이용자 제재는 당사자 또는 타

인 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우(절박성), 대체할만한 간 호

나 수발방법이 없거나(비대체성), 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제 한

을 하는 경우(일시성)를 말한다.

제20조(의료서비스의 처리절차) ①주야간보호시설 이용자가 의료서비스를 필요로 하는 경우, 다음 각 호에 따라 처리한다.

1. 이용자의 지병으로 인해 일상적으로 복용하는 약물 및 의료처치 : 간호사(조무사)가 서비스 계약체결 시 처방전과 약물 또는 의료처치 사항을 확인하여 간호계획을 수립하고, 이에 따라 조치하며 일상적 관찰 및 확인을 통해 이상 발견 시, 보호자에게 알리고 관계병원에 내원 또는 촉탁의 진료를 받도록 지원한다. 그에 따른 비용은 보호자가 부담한다.
2. 갑작스런 질환 발생 시 : 갑작스런 호흡곤란, 복통, 심장통증, 전염성질환 등이 발병되면 간호사(조무사)는 필요시 즉시 응급조치하며, 동시에 관계직원은 119 센터에 신고, 협력 병원 및 관계병원으로 후송 조치한다. 간호사(조무사)는 응급조치 후 보호자에게 알려 병원에서 인계토록 하며 그에 따른 비용은 보호자가 부담한다.
3. 안전사고 발생 시 : 사고의 최초 발견자는 즉시 주변 직원들에게 알려 119 센터에 신고하고 응급차량이 도착하기 전 간호사(조무사)는 필요시 신속하게 응급처치를 한 후, 보호자에게 알려 함께 대처토록 한다. 이때 다른 직원은 사고내용을 시설장에게 즉각 보고하며 시설장은 귀책사유가 센터 및 직원에게 있을 경우 관계 보험사에 사고접수하고 이용자에게 있는 경우 그에 따른 비용은 보호자가 전액 부담한다.
4. 전염성 질환 발생 시 : 시설 내 전염성 질환자(의심환자 포함) 발생 시 시설장은 관계기관(보건소, 질병관리본부 등)에 즉시 신고, 전 종사자 및 입소자에게 발생 사실을 알리고, 관계기관의 안내 및 본 센터의 관련지침(매뉴얼)에 따라 조치한다.
5. 본 조항에서 다루지 않은 사항, 간호사(조무사) 부재 시, 특별보호가 필요한 경우 등에 관한 의료서비스의 처리절차는 본 규정 제10조 및 제13조5항, 관계부처에서 제공하는 매뉴얼 및 본 복지센터의 응급상황체계에 따른다.

장기요양급여 이용 표준약관

(주야간보호)

제1조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 주야간보호급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(계약기간)

- ① 계약기간은 년 월 일부터 년 월 일까지로 한다.
- ② 제1항의 기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제3조(급여범위) 주야간보호급여는 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양 기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여로 한다.

제4조(급여이용 및 제공)

- ① 주야간보호급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 주야간보호급여 이용시간은 아래와 같이 한다. 다만, 이 시간은 장기요양요원이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 가정에 모셔다 드린 시간까지로 한다.

이용요일	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일
이용시간	오전 시 분 ~ 오후 시 분

※ 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야함.

- ③ ‘을’의 주야간보호급여 제공시간은 아래와 같다.

요일	시간	비고
월~금	08:00 ~ 21:00	※ 주말운영 매주 토요일
토	08:00 ~ 18:00	

- ④ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘을’)과 협의하여 당월 20일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

제5조(계약자 의무)

- ① ‘갑’은 다음 각 호의 의무를 성실하게 이행하여야 한다.
 1. 월 이용료 납부의무
 2. 주야간보호급여 범위내 서비스 이용
 3. 장기요양급여 이용수칙 준수
 4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 1. 주야간보호급여 제공 계약내용 준수
 2. 급여 제공시간에 ‘갑’에게 일어난 신병이상에 대하여 즉시 ‘병’에게 통보
 3. ‘갑’의 건강상태를 고려한 주야간급여 제공계획을 수립하여 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 전달하고 성실히 이행
 4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 5. ‘갑’의 식사제공, 이용상담, 이용편익 제공
 6. ‘갑’의 건강관리 프로그램 및 활동 제공
 7. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 8. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리
 9. 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조
- 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 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 주야간보호급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 주야간보호급여 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 해지 할 수 있다.

1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. ‘갑’ 이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. ‘갑’ 의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. ‘갑’ 의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’ 이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. ‘갑’ 이 월 5회 이상 무단으로 주야간보호급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

제7조(계약의 해지)

- ① ‘갑’ (또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② ‘을’ 은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’ 과 ‘병’ 에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.
- ③ ‘갑’ (또는 ‘병’)은 제1항 및 제2항으로 계약해지가 발생하는 경우에는 주야간보호시설 내에 ‘갑’ 의 개인물품을 인수하여야 한다. 다만, 개인물품을 1개월 이내에 인수하지 않을 경우에는 ‘을’ 은 등기, 택배 등 수신을 확인할 수 있는 방법을 통하여 물품을 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 송달처리 한다.

제8조(미이용 비용산정)

- ① ‘을’ 은 월 15일 이상 급여계약을 체결한 후 ‘갑’ 의 사정으로 이용하지 아니한 경우에는 월 5일의 범위 안에서 장기요양급여 제공계획서 상 이용예정 급여비용의 50%를 청구할 수 있다.
- ② 제1항의 미이용일에 대한 적용은 평일(월 ~ 금요일)기준으로 한다.

제9조(이용료 납부)

- ① 주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.
- ② 주야간보호 비급여대상항목 및 기타 실비 수납기준은 별표 2와 같다.
- ③ ‘을’ 은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 10일에 정산하고 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 15일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.

- ④ ‘갑’은 매월 이용료를 지정계좌로 20일에 납부 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

제10조(재계약) 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

- 1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
- 2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
- 3. 주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준이 변경된 경우
- 4. 기타 ‘갑’과 ‘을’이 필요한 경우

제11조(개인물품)

- ① ‘갑’은 주야간보호시설 이용시에는 필요한 개인물품은 ‘갑’이 구비하여야 한다.
- ② ‘을’이 지정한 물품이외의 개인물품을 사용하고자 할 때에는 ‘을’과 협의하여 사용하여야 한다.

제12조(시설관리)

- ① ‘을’은 ‘갑’ 또는 ‘병’이 장기요양급여와 관련된 상담 또는 기타 업무 처리를 위해 시설을 방문했을 때에 불편함이 없도록 공간을 마련하여야 한다.
- ② ‘을’은 보건, 위생, 방범, 방화 기타 시설이용에 필요한 서비스 제공을 위하여 시설물 관리에 만전을 기해야 한다.

제13조(건강관리)

- ① ‘을’은 ‘갑’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② ‘갑’이 질병으로 인하여 진료가 필요하다고 판단 될 때에는 ‘병’에게 즉시 통보하고 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ③ ‘병’은 제2항의 규정에 의한 통보를 받았을 경우에는 신속하게 대처하여야 한다.
- ④ ‘을’이 주야간보호급여 제공도중 ‘갑’에게 상해를 입혔을 경우에는 ‘갑’에게 적절한 조치를 취해야 한다.

제14조(시설물 배상)

- ① ‘갑’은 ‘을’의 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, ‘갑’에 의한 파손 또는 멸실에 대하여는 ‘갑’(또는 ‘병’)이 원상회복 하여야 한다.
- ② ‘갑’ 또는 ‘병’이 원상회복을 할 수 없을 때에는 ‘을’은 시설물의 잔존 가치 등을 고려하여 실비로 산출한 비용을 그 내역과 함께 제시하고 ‘갑’

또는 ‘병’은 이에 대하여 납부하여야 한다.

제15조(위급 시 조치)

- ① ‘을’은 ‘갑’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 협약의료기관, ‘갑’(또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’이 서비스 이용도중 사망하였을 경우에는 ‘을’은 즉시 ‘병’에게 통보하고 다른 이용자들이 동요하지 않도록 조치를 취하여야 한다.

제16조(개인정보 보호의무)

- ① ‘갑’은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제17조(기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’(또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제18조(배상책임)

- ① ‘을’은 다음 각 호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 배상책임이 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
 1. 장기요양요원(또는 ‘을’)이 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 하였을 때

3. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 ‘갑’을 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 4. 요양시설에서 보호하고 있는 중 상한 음식을 제공하는 등 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 4. ‘갑’이 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제19조(기타)

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’(또는 ‘병’) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원으로 한다.

위와 같이 계약을 체결 하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’과 ‘병’에게 제공하였습니다.

‘을’ 시설장 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.

‘갑’ 이용자 (인)

‘병’ 대리인(보호자) (인)

[별표 1]

주야간보호 급여비용 및 본인부담 기준(2021.01.01)

○ 주야간보호 이용시간별 급여비용(원)

구 분	장기요양 1등급	장기요양 2등급	장기요양 3등급	장기요양 4등급	장기요양 5등급
3시간 이상 ~ 6시간 미만	35,480	32,430	30,330	28,940	27,560
6시간 이상 ~ 8시간 미만	47,570	44,060	40,670	39,290	37,890
8시간 이상 ~ 10시간 미만	59,160	54,810	50,600	49,220	47,820
10시간 이상 ~ 12시간 미만	65,180	60,380	55,780	54,370	52,990
12시간 이상	69,890	64,750	59,810	58,430	57,040

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
1,520,700	1,351,700	1,295,400	1,189,800	1,021,300

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

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9%, 6%

[별표 2]

비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납 기준

1. 비급여 항목 세부기준

1) 기본원칙 : 비급여 항목은 식사재료비, 상급침실 이용에 따른 추가비용, 이·미용비이며, 실제 소요비용만을 산정해야 함. 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음.

2) 세부기준

(1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임

(2) 이·미용비 : 수급자 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설종사자·자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손·발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가

2. 비급여 항목 외 실비 수납기준

1) 기본원칙 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못함

2) 세부기준

(1) 주야간보호를 이용하는 수급자의 기저귀 비용 : 사용량에 따라 실비수납 가능, 또는 수급자가 원할 경우 이용자가 직접 구입한 기저귀를 이용토록 함

(2) 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비용 : 일률적으로 제공되는 일상용품(휴지, 비누, 수건, 실내화 등)에 대해서는 비용수납 불가

(3) 각종 프로그램 비용 : 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로 제공되는 기본 서비스 범주에 해당하므로 별도 비용수납은 불가. 단, 수급자의 개별적 희망에 의해 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 것에 대해서 수급자가 실비를 부담하는 것은 가능

장기요양급여 이용(제공) 계획서

- 성 명 :
○ 주 소 :
○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주·야간보호 ☐ 단기보호

0000년 0월 장기요양급여 이용(제공)계획은 아래와 같습니다.

일자	이용여부	일자	이용여부	일자	이용여부
1		11		21	
2		12		22	
3		13		23	
4		14		24	
5		15		25	
6		16		26	
7		17		27	
8		18		28	
9		19		29	
10		20		30	
				31	

※ 기타 :

※ 예) 이용(○), 미이용(×)

년 월 일

이 용 자 : (인)

장기요양기관 : (인)

장기요양급여 종결(☐ 신청 ☐ 안내)서

- 성 명 :
- 주 소 :
- 계약기간 :
- 이용기간 :
- 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주·야간보호 ☐ 단기보호

상기인은 아래와 같은 사유로 장기요양급여(☐이용 ☐제공)을 종결신청(안내) 합니다.

- 아 래 -

1. 종결사유

- ☐ 타기관이용 ☐ 타서비스이용 ☐ 등급변동 ☐ 장기입원 ☐ 사망 ☐ 계약기간종료 ☐ 기타()

2. 종결일자 :

년 월 일

이용자 또는 장기요양기관장 (인)

장기요양급여 이용료 세부내역서

- 성 명 :
○ 주 소 :
○ 계약기간 :
○ 이용기간 :
○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주·야간보호 ☐ 단기보호

0000년 0월 장기요양급여 이용내역을 아래와 같이 통보합니다.

- 아 래 -

구 분		금액(원)	내 역
총 계			
요양보험	소 계		
부담비용	요양급여비용(○○%)		
개인 부담비용	소 계		
	요양급여비용(○○%)		
	비급여 재가급여 월한도액 초과금액		

※ 본 세부내역은 계약서의 내용을 기준으로 작성하였으며 실제 이용에 따라 변경될 수 있음.

년 월 일

장기요양기관장 (인)

장기요양급여 납부확인서

- 성 명 :
- 주 소 :
- 이용기간 :
- 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주·야간보호 ☐ 단기보호

0000년 0월 장기요양급여비용을 아래와 같이 납부하였기에 납부확인서를 발급합니다.

- 1. 납부일자 : . . .
- 2. 납부금액 : 원
- 3. 납부방법 : 000은행 등

년 월 일

장기요양기관장 (인)

개인정보 제공 및 활용 동의서

성명 : (생년월일 :)

주소 :

1. 수집대상정보

- 장기요양급여 관련 정보
- 이용자의 지역연계 관련 정보
- 관련기관 정보제공 요청시 필요한 정보
- 기타 목적사업 수행에 필요한 정보

2. 수집정보의 활용범위

- 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용
- 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공
- 관련기관 정보제공 요청시 제공
- 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용

상기 본인은 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

20 년 월 일

이용자 : (인)