

## 1. 이용자 모집 방법 등

이용자를 모집함에 있어 노인장기요양보험, 전단지 제작 및 홍보물 비치, 지역 게시판 등을 통해 주야간 보호사업을 소개하여 이용자의 편의를 돕는다.

## 2. 이용계약

### 가. 계약목적

대상자와 센터의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하게 하고 노인장기요양보험제도의 인력기준에 맞게 요양보호사를, 수급자의 일상생활에 필요한 장기요양서비스를 상담하여 개별 욕구에 맞는 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

### 나. 계약 내용 및 기간

#### 1) 이용계약서 작성

이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자 본인이 치매, 노인성질환 등의 사유로 계약체결이 불가능시 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하며 이용자와 센터는 급여개시 전에 장기요양급여 이용계약을 표준약관양식을 작성한 후 자필 서명하여 각 1부씩 나누어 보관한다.

#### 2) 서비스 계약 시 구비서류

가) 이용자 중 국민건강보험공단으로부터 발급받은 장기요양인정서, 표준장기요양계획서 등의 필요서류

나) 이용자 중 기초생활수급권자는 장기요양인정서, 표준장기요양계획서를 구비하고 해당 거주 시,군,구로부터 서비스 승인을 받아야 서비스 계약 체결을 할 수 있다.

#### 3) 서비스 계약기간

장기요양인정서상의 유효기간과 이용자 및 보호자의 욕구에 의해 결정되나, 서비스 제공 중 이용자의 건강상태 및 질환상태 등을 재사정하여 서비스 제공이 어려울 경우 보호자에게 알려 상담한 후 조정할 수 있다.

#### 4) 월 이용료

##### 가) 수가산정의 일반원칙

노인장기요양보험법에 의한 급여를 실시하고 서비스에 대한 비용을 산정할 때에는 수가 산정기준에 의해 산정하여 월 초에 장기요양급여비용명세서를 보호자에게 교부한다.

##### 나) 본인부담금

수가 산정된 표준장기요양이용계획서에 표기된 본인부담율에 따라 대상자가 지로 및 카드, 계좌입금하여 청구서에 명기된 날짜까지 수납한다.

(1) 장기요양보험수가의 변동 및 요양인정 갱신 시 등급변경 등으로 변경될 시 가정통신문, 개별통보 등을 통해 안내한다.

#### 5) 신원인수인의 권리

가) 보호자는 센터로부터 이용자가 제공받는 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명 받고 선택할 권리가 있다.

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

다) 이용자가 쾌적하고 적절한 서비스를 제공받는 지, 개선을 위한 상담요청 및 의견 개진을 할 수 있다.

라) 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리가 있으며 인권침해 발견 시 국가인권위원회에 진정할 수 있는 권리가 있다.

#### 6) 신원인수인의 의무

가) 센터는 이용자와 보호자(보증인)의 의무사항을 서비스 계약 시 제시하여야 한다.

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

다) 계약 변경 또는 해지 시 해당하는 사유에 대한 설명과 통지를 한다.

라) 이용료는 급여비용명세서에 따라 기한 내에 납부하여야 하며, 서비스 종결 시 완납 하여야 한다.

마) 이용자가 타인에게 위해가 되는 전염성등 질환 및 폭력성이 있는 경우 반드시 센터 측에 알려야 할 의무가 있으며, 이에 대한 사실을 알리지 않을 경우 그에 따른 책임은 보호자가 진다.

바) 이용자가 응급상황 등으로 병원으로의 후송조치 시 센터의 요청에 따라 적극적으로 대처한다.

사) 신원인수인이 불분명한 경우(독거어르신 등) 센터와 계약 시 지역사회연계(복지기관, 종교단체 등) 및 공공기관(지자체, 보건소) 등과 협의한다.

#### 7) 센터의 권리와 의무

가) 서비스 제공 시 본인 또는 보호자에 대한 동의를 반드시 받는다.

나) 계약변경 또는 해지 시 해당하는 사유에 대한 설명과 통지를 한다.

다) 서비스제공 시 발생하는 대상자와 요양보호사의 이견에 대한 상담과 문제해결을 위해 노력한다.

라) 대상자 욕구에 따른 서비스 제공을 위한 전문적인 요양기술에 대한 교육을 실시한다.

마) 대상자의 무리한 서비스 요구에 대한 적절한 개입과 조치를 취하여 요양보호사 업무의 안정을 도모한다.

#### 8) 계약의 해지

가) 장기요양인정서의 유효기간 종료

나) 이용자의 사망 또는 질병으로 장기입원 필요

다) 보호자 및 이용자의 사정에 의한 계약해지 신청 시 - 이사, 보호자 변경 요청 등

라) 전염성질환, 증상악화로 인한 소란행위 발생 시 다른 대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우

사례회의를 통해 이용 종료

마) 이용자 또는 보호자가 서비스 계약체결 해지하고자 할 경우 최소 7일 이전에 센터에 통보하고 센터에서도 종결사유 발생 시 최소 7일전에 사유를 자세히 설명한 후 해지하여야 한다.

### 3. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

가. 매년 보건복지부(공단포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비용 등을 변경한 당해연도의 본인부담금 최초 납기일 15일 전까지 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

나. 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

다. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 이용자 또는 보호자와의 협의를 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 노인장기요양보험 대상자 등급이 변경되었을 경우
- 2) 노인장기요양보험 대상자 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용계약서 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- 4) 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
- 5) 3,4항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
- 6) 급여비용 변경절차
  - 가) 등급이 변경되었을 경우 장기요양인정서를 제시
  - 나) 요양급여수가가 변경되었을 경우 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내
  - 다) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결
  - 라) 이용절차 방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여신청) - 입소이용신청서 장기요양기관지에게 제출 - 서류확인 - 공단에 입력 - 서비스 이용
- 7) 본인부담금은 표준장기요양이용계획서에 표기된 본인부담율 금액을 납부한다.