

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

◎ 이용정원 및 모집방법

센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 시설 설치기준 및 인원 규정을 각호와 같이 정한다.

1. 지역사회 내의 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 인해 주·야간보호가 필요한 노인이나 가족을 대상으로 온·오프라인 및 홍보지를 통해 기관 및 급여종류를 홍보하여 모집하고 적절한 서비스를 제공한다.
2. 센터의 이용 정원은 30명으로 한다.
3. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
4. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 변경한다.

◎ 이용대상자 및 신원인수인의 권리 의무

① 이용대상자의 선정은 다음 각 호에 해당되는 노인으로 한다.

1. 장기요양급여수급자
2. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자(이용정원의 20%범위 내)

② 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.

③ 신원인수인의 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 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

◎ 이용절차 이용대상자의 입소절차는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자는 제 6조에 근거하여 이용신청을 받는다.
2. 잠재적 이용대상자는 보호자와 초기면접을 통해 임시 이용 여부를 결정한다.
3. 임시 이용이 결정된 대상자는 관찰기간을 둘 수 있다.
4. 관찰기간이 만료된 대상자는 관찰기간 평가된 항목들에 대한 직원의 평가에 의해 이용여부를 결정짓고, 이용 적격판정 시 구체적인 초기상담 및 보호자 상담, 사정을 실시하고 정식 이용계약을 통해 센터 입소절차를 마무리 한다.
5. 보호자는 정식이용계약 시 장기요양인정서, 표준장기요양이용계획서, 건강진단서, 등본 각1통을 제출하고, 수급자는 수급자증명서 1부를 추가로 제출한다.
6. 센터는 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량 송영서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지하도록 한다.

◎ 계약목적

계약을 통해 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 일상생활, 의료, 재활, 여가, 치매 예방 등 다양한 서비스를 지원하여 노인 및 가족들의 삶의 질을 향상시키고자 한다.

◎ 계약기간 및 계약의 해제

이용대상자의 계약기간 및 계약의 해제는 다음과 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양등급 유효기간 내로 정한다. 인정 또한 다음 호의 계약의 해제 사유가 발생하기 전까지를 계약기간으로 한다.
2. 이용대상자의 계약의 해제는 아래의 경우에 한해 이뤄지도록 한다.
 - 가. 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 15일 이상의 장기입원 시
 - 나. 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시: 이사, 해외이민, 보호자 변경 등
 - 다. 기관의 퇴소판정에 의한 경우: 건강진단 결과 전염성 질환 소지자 또는 보균자로 판정될 때, 증상악화로 인한 배회성 또는 폭력성 등 소란 행위, 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등
 - 라. 본인부담금: 3회 이상 미납한 경우
 - 마. 노인의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨겼을 경우
3. 이용대상자의 계약의 해제는 이용대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고, 종결에 따른 퇴소동의서를 첨부하여 내부결재를 득한다.
4. 이용대상자가 타 지역 이주로 인한 경우, 센터는 보호자에게 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공하도록 한다.

◎ 이용료 및 변경방법

서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 익월에 후납하도록 하며, 등급외자의 경우도 매월 정해진 날짜에 후납하도록 하고, 다음 각 호의 절차에 따라 이용료를 납부한다.

1. 장기요양등급자의 이용료는 이용일수에 따른 장기요양급여비용의 본인부담액(15%,6%,9%)에 해당하는 금액 및 비급여 항목(식사재료비, 간식비) 금액을 이용일수에 따라 납부한다.
2. 등급외자의 이용료는 서울시 데이케어센터 운영지침에 준한다.
3. 본인부담금 및 비급여 항목(식사재료비, 간식비) 이용료는 매월 말일까지 후납 하도록 한다.
4. 이용료의 납부는 무통장입금(신한은행, 100-035-029652 강서구립봉제산데이케어센터)로한다.
5. 수가 및 등급변경으로 인해 이용료가 변경될 경우에는 가정통신문 및 상담을 통해 보호자에게 고지한다.

◎ 이용료 환불

본인부담금 및 비급여항목 이용료 초과 납입 이용자는 초과 납입금액을 확인 후 3일 이전이나 다음달 이용료에서 차감하여 청구한다.

◎ 이용노인의 사고대책

- ① 데이케어센터는 이용자가 데이케어센터를 이용하는 중에 발생할 수 있는 사고를 대비하여 이용자에게 대한 상해보험을 가입하여야 한다.
- ② 이용자가 사고 등으로 부상이 있을 경우에는 의사의 진단 등 긴급조치를 강구하여야 한다.

◎ 손해배상

이용자가 데이케어센터를 이용하면서 센터 등에 손상을 입었을 경우 이를 배상해야 한다. 다만, 정상이 참작될 경우 그 금액을 감면할 수 있다.

◎ 이용자에 대한 비밀보장

- ① 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.
- ② 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ 센터는 센터가 수집·관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청 시 고지하도록 한다.

◎ 배상책임, 면책범위에 관한 사항

- ① 센터는 각 호에 해당되는 경우 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - 1. 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우 이용자는 센터에게 배상을 요구할 수 없으며, 센터는 책임을 지지 않는다.
 - 1. 본 센터를 이용하시는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태일 때
 - 2. 응급한 상황 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한으로 노력함에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제일 때
 - 3. 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고 이용기간 중 문제가 발생했을 때
 - 4. 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 고지하였음에도 불구하고, 이러한 문제행동으로 사고나 문제가 발생했을 때
 - 5. 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 6. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 7. 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 8. 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 함에도 불구하고, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 때
- ③ 센터 이용자가 다른 이용자 및 시설물에 대해 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 문제를 발생시킨 이용자의 보호자가 책임을 진다.
- ④ 배상에 대한 금액은 법적 의무 가입 보험인 영업배상책임보험과 전문인책임보험에서 담보하는 금액을 넘지 않는다.

◎ 고충처리 절차

- ① 이용 어르신 및 그 가족은 형식에 관계없이 데이케어센터를 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.
- ② 데이케어센터는 건의함을 운영하여 익명의 민원이 가능하도록 한다.
- ③ 민원을 접수한 직원은 즉시 상급자에게 보고하여야 한다.
- ④ 민원 내용을 검토하고, 보완이 필요한 사항에 대하여는 보완조사를 하며 민원당사자에게 직접 조사할 수 있다.(비공개를 요청 받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중되어야 함)
- ⑤ 조사가 끝나는 즉시 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우에는 직원 간 의견을 조율하여야 한다.
- ⑥ 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.

- ⑦ 고충처리를 통하여 전체 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
- ⑧ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 신속 공정하게 처리하여야 한다.
- ⑨ 고충처리 결과 및 조치사항을 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.
- ⑩ 관계 기록은 담당부서에서 정리하여 고충처리대장에 기록 후 보관하여 재발되지 않도록 지속적으로 관리해야 한다.