

# [수급자보호와 운영관리]

## 제8조 (이용계약에 관한 사항)

- **계약목적** : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자노인 관리보호 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

## - 계약기간

- ① 본 기관은 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- ② 본 기관의 이용대상자 계약기간은 **제공 받기 위한 날로부터 인증서 만료일까지** 하며 장기요양등급의 변동, 인정서 갱신, 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.
- ③ 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

## - 준수사항

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

## 제20조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

### 1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 혹은 응급상황시 기관과 보호자에게 즉시 연락 의무
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

### 2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 수급자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 방문요양 서비스 전 담당 직원의 질문에 성실히 응할 의무
- ④ 기관의 이용수칙 및 운영규정을 준수할 의무
- ⑤ 요양보호사에게 업무범위 외의 업무를 요청하거나 지시하지 않을 의무

### 3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 본 기관을 이용하는 어르신들은 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑦ 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다

4. 신원인수인(보호자 또는 보증인의)의 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 의도적으로 본 기관과 담당 요양보호사에게 손해를 끼쳤을 경우 배상의 책임을 질 의무가 있다.

5. 신원인수인(보호자 또는 보증인의)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ③ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제21조 (계약의 해제)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- 1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- 6. 병원의 입원으로 월1회의 서비스조차 받지 못하였을 때
- 7. 어르신 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제22조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- 4. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우

제23조 (서비스내용)

다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공한다.

- 1. 신체활동 및 일상생활지원서비스  
식사관리, 배설관리, 목욕관리, 구강관리, 두발관리, 손·발관리, 세면관리, 장보기, 병원동행, 청소 및 주변정리 정돈, 세탁관리, 옷 갈아입히기, 체위변경, 수면관리, 이동도움
- 2. 정서지원 및 인지활동지원  
의사소통지원(말벗), 인지프로그램활동지원, 인지행동변화관리, 일상생활 함께하기