

## 이용계약에 관한 사항

### 제 9 조 (이용 계약에 관한 사항)

- ① 이용 계약은 수급자의 선택을 존중하고, 표준장기요양이용계획을 기초로 체결한다.
- ② 계약서에는 계약 기간, 장기요양 급여의 종류, 장기요양 급여 비용, 비급여 사항, 개인정보보호, 손해 배상 책임 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
- ③ 계약서 양식은 별도 규정에 의한다

**제 10 조 (이용기간)** 장기요양 등급대상자로 이용기간은 장기요양인정서의 유효기간을 만료일로 한다. 다만, 장기요양인정 갱신 신청 후 재 등급을 받을 경우 그 시점부터 다시 인정서 만료일까지 연장한다.

**제 11 조 (이용자의 책임 이행)** 서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

- ① 기관과 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 이용의뢰서 또는 신청서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 센터에 통보한다.
- ③ 서비스 제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.(기타 책임은 복지시설배상책임보험 기준에 의하여 보상한다)

**제 12 조 (계약목적)** 이용계획서의 목적과 동일하다. 지역사회와 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 재가노인복지서비스를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 노인 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

**제 13조 (계약기간)** 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 센터와 이용대상자 및 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
- ② 계약의 효력기간은 이용계약서에 약정된 일자까지 발생하며, 당사자 간의 협의에 따라 계약기간을 변경할 수 있다.

**제 14조 (계약만료)** 계약은 다음 각 호에 해당하는 경우 해약할 수 있다.

- ① 계약은 이용자의 해약통지나 사망으로 종료된다.
- ② 이용자가 계약 해지를 통지한 때, 다만 해약의 통지는 7일전에 하여야 한다.
- ③ 센터는 장기요양서비스 제공을 지속할 수 없는 부득이한 사유가 발생하여 이를 이용자에게 통지 하며, 다만, 해약의 통지는 14일전에 하여야 한다.
- ④ 이용자가 서비스기간 중 타인에게 상해를 입히는 등 폭력증상 및 이상행동이

현저하여 시설입소 및 이용에 있어 적응이 어려울 경우, 시설내부회의를 거쳐 센터는 이용자에게 서비스의 중도해약을 요구할 수 있다. 다만 해약의 통지는 7일 전에 하여야 한다.

#### 제 15 조 (운영시간)

- ① 기관의 의무 운영일은 매주 월요일~금요일로 하며, 운영시간은 주간보호는 매일 08:00~18:00까지, 야간보호는 18:00~22:00 하되, 서비스 이용시간에 따라 변경할 수 있다.
- ② 이용자의 요청이 있거나, 센터장이 필요하다고 느끼는 경우 영업시간을 연장하거나, 토요일, 일요일 영업을 할 수 있다.

#### 제 16 조 (이용료)

- ① 국민기초 수급대상자는 비용은 전액을 국가가 부담한다.
  - ② 국민기초 수급대상자는 아니지만 차상위 대상자는 장기요양보험공단에서 정한 법정 금액의 6%, 9%를 대상자가 부담한다.
  - ③ 등급자의 본인부담금은(급여15%, 비급여100%)은 후납으로 익월 10일이내에 납부하도록 한다.
  - ④ 등급외자인 경우 비용은 서울시 지침에 의거하여 수납하도록 한다.
- \* 월 한도액 및 수가는 장기요양수가에 따른다.(변동시 적용)

#### 제 17 조 (본인부담금액의 납입)

- ① 센터는 익월 서비스 계획을 매월 말까지 이용자 및 보호자와 협의하여 작성하여야 하며, 서비스 계획에 따른 본인부담금을 산정하여 이용자 및 보호자에게 고지하여야 한다.
- ② 본인부담금 징수는 이용자 및 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가할 경우 요양보호사가 수금하여 센터에 납부한다.
- ③ 센터는 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 이용자 및 보호자에게 발행해 주어야 한다.

#### 제 18 조 (기타 비용부담액) 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

#### 제 19 조 (장기요양급여 이외 서비스 및 비용)

- ① 장기요양급여 이외 서비스 비용이 발생할 경우, 기관은 계약 체결 당시에 비용과 관련한 사항을 수급자 및 가족, 보호자에게 충분히 안내하여야 한다.
- ② 장기요양급여 이외 서비스 비용을 추가적으로 징수할 경우, 요양보호사 및 간호(조무사)등 서비스를 제공하는 개인이 임의로 판단할 수 없으면 반드시 기관에 보고하여야 한다.

③ 기관은 장기요양급여 이외 서비스 비용 추가 징수가 가능하거나 필요한 항목을 매월 지정하여 문서로 보관하여, 사전에 요양보호사 및 간호(조무)사 등 종사 인력에게 내용을 주지 시켜야 한다.

**제 20 조 (신원인수인의 권리, 의무)** 신원인수인의 권리, 의무에 관한 사항은 아래와 같다

① 신원인수의 의무

- 가. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
- 나. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담 및 납부하여야 한다.
- 다. 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
- 라. 장기출장 등 보호자의무 이행이 어려울시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.
- 마. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
- 바. 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 이행하여야 한다.

② 신원 인수인의 권리

- 가. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- 나. 수급자의 간호와 재활치료 등 서비스에 관한 상세내역을 요청할 수 있다.
- 다. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
- 라. 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진을 할 수 있다.

## 제 4 장 비용변경 방법 및 절차

**제 21 조 (특별보호를 필요로 하는 경우)**

- ① 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도로 깊어졌거나 거동불편이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우에는 보호자와 협의를 통해 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다.
- ② 이 때 발생하는 비용은 본인부담을 원칙으로 한다.

**제 22 조 (의료를 필요로 하는 경우)**

- ① 응급상황이 발생하였을 경우에는 즉시 응급조치를 통해 클라이언트의 보호를 한다.
- ② 기타 병원으로 옮겨야 할 경우가 발생할 때 기관에 비상연락을 취한 후 적절한 방법으로 병원으로 옮기도록 한다.

### 제 23 조 (긴급시 처리 절차)

- ① 요양보호사 및 간호(조무)사가 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사 및 간호(조무)사는 기관, 서비스 대상자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 기관은 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료기관에 신고하여야 한다.

**제 24 조 (비용변경)** 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

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

## 제 5 장 서비스의 내용 및 비용부담

### 제 25 조 (서비스 제공의 목적)

- ① 전문 교육을 이수한 사회복지사, 간호사, 요양보호사, 강사, 자원봉사자 등을 통해 이용자의 욕구 및 문제를 파악하여 적절한 서비스를 제공함으로써 신체적, 정신적 건강한 생활을 유지 및 증진 시키며, 부양자의 부담을 경감시킨다.
- ② 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 파견함으로써, 신체활동, 일상 활동이 어려운 노인 본인 및 가족의 육체적, 정신적 부담을 경감.

### 제 26 조 (제공 서비스 유형)

- ① 센터에서 제공하는 서비스는 주.야간보호이며 기타 서비스를 추가적으로 제공할 수 있다.
- ② 주야간보호 : 상담(이용, 가족, 전화), 대상자관리(교육, 사례관리, 회의), 사회적응프로그램(치료레크레이션, 원예치료프로그램, 음악치료, 산책, 일일나들이), 재활 및 기능회복훈련(재활운동, 작업치료, 물리치료, 놀이치료, 실버건강체조), 인지기능훈련(치매예방, 인지기능회복 훈련, 웃음치료), 위생서비스(양치, 배변지도), 보건서비스(건강교실, 간호사정, 건강검진 및 예방접종), 취미여가생활 프로그램(미술프로그램, 음식만들기, VTR시청, 우리가락, 민속놀이), 영양서비스(중식, 간식, 석식), 기타사업(생신잔치, 간담회, 정월대보름행사, 어버이날 행사, 작품전시회, 송년모임, 가정통신문), 송영서비스

### 제 27 조 (기관의 기본 책무)

- ① 모든 서비스의 제공은 수급자와 체결한 계약 사항에 의한다.

- ② 계약 체결 시 기관의 일반 정보, 제공 서비스 유형 및 시간, 수급자의 비용 부담과 관련한 사항에 대하여 충분히 안내한다.
- ③ 기관은 정당한 이유 없이 서비스 제공 요구를 거절 할 수 없으며, 급여제공 곤란 시 수급자 및 가족, 보호자와 사전 협의하여야 한다.

**제 28 조 (서비스 제공시 준수 사항)** 각 서비스 유형별 준수 사항은 별도 업무 규정에 따른다.

**제 29 조 (서비스 제공의 기본원칙)** 기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.

- ① 인권보호: 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
  - ② 자기결정: 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
  - ③ 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
  - ④ 사례관리: 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
  - ⑤ 비밀보장: 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- 기록 및 공개: 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
- ⑥ 부당청구 금지: 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
  - ⑦ 입소계약 등 관련 절차 준수: 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙 등의 근거 규정을 준수한다.

**제 30 조 (서비스 제공의 절차)** 서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

- ① 신청 접수: 전화 또는 신청자 내방 접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.
- ② 센터 내방: 이용자 및 보호자가 센터에 방문하여 신청 노인에 대한 종합적인 상황을 기록하고, 환경을 확인한다.
- ③ 사전 방문: 가정을 방문하여 신청 노인에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.
- ④ 사정회의: 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공을 결정한다.
- ⑤ 서비스계약 체결: 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 공단으로 계약내역을 통보한다.

다.

※ 기초수급자(또는 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는자), 기타 의료급여수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군, 구청장에게 서비스 계약 승인을 득해야 한다.

⑥ 서비스 제공 및 사후 관리: 계약에 따라 서비스를 제공하며, 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화를 체크한다.

**제 31 조 (서비스 비용부담)** 이용료 부담항목과 동일하다.

## 제 6 장 배상책임 및 면책범위

**제 32 조 (손해보상책임)** 센터는 배상책임보험에 의무적으로 가입하고, 서비스 실시 중에 종사원 포함한 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대하여는 센터는 이용자에게 배상한다. 다만, 천재지변, 본인과실 및 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다. 이용자가 센터에 손해를 끼친 경우에도 또한 같다,

- 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

① 다음 각 호에 해당되는 경우 '갑'은 '을'에게 배상할 의무를 가진다.

가. 시설종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 입소자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

나. 약을 잘못 투약하여 입소자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때  
다. 상한 음식을 제공하였을 때

② 다음 각 호에 해당하는 경우엔 '을'은 '갑'에게 배상을 요구할 수 없다.

가. 시설 내에서 자연 사망하였을 때

나. 입소자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

다. 입소자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

라. 입소자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

마. 입소자가 '을' 본인의 부주의로 인한 골절 등의 안전사고 시

바. 공동간병에 의한 불가항력적인 안전사고 시

사. '을'의 개인 질병의 악화나 그로 인한 사망

**제 33 조 (분쟁해결방법)** 장기요양이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 센터와 이용자의 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

**제 34 조 (계약의 해제)**

① 이용자의 계약해제 : 이용자가 계약을 해제하려고 할때는 14일 이상의 예고

기간을 두고 시설에서 정하는 퇴소신청서를 제출하고 그 퇴소신청서에 기재된 계약해제 일에 이 계약이 해제되는 것으로 한다.

② 시설의 계약해지 : 시설은 이용자가 다음 각 호의 1에 해당될 때 상황에 따라 상당한 예고기간을 놓고 이 계약의 해지를 통보해야 한다.

가. 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

나. 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

다. 이용료를 2회 이상 납부하지 아니하고 연체하였을 때, 단, 보호자가 이용료 납부에 어려움이 생겨 사전에 본 센터에 사유를 전달하고 납부일자와 방법 등을 논의하는 등 이용료 납부의사를 적극적으로 밝힐 경우에는 보호자와 본 센터의 합의하에 상환일, 방법 등을 조정할 수 있다.

라. 이용 계약 시 제시된 이용안내를 이용자 및 보호자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 타 이용자의 서비스 이용에 심각한 지장을 줄 때

마. 이용자가 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 타 이용자의 안전이나 식사 등 이용에 막대한 지장을 주어 본 센터에서 이와 관련된 자료를 제시할 경우

### 제 35 조 (통지의무사항)

① 센터는 이용자에 대한 서비스 제공에 있어 응급상황 등 필요한 경우 보호자에게 연락을 한다.

② 보호자는 긴급 시 또는 입원이 필요하다고 인정될 때 이용자의 생명보호를 우선하여 기관 내 의료인의 처치 및 119에 연락하고 가족에게 사후에 연락이 취해지는 경우가 있음을 동의하여야 한다.

③ 보호자는 보호자의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산신고 등을 받아 이용자의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 서면으로 센터에 통지하여야 한다.

④ 센터는 이용자의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 이용자가 장기요양등급 변경신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제 36 조 (권리양도금지) 센터를 이용하는 자는 이용의 권리를 타인에게 양도 또는 전대할 수 없다.

제 37 조 (손해배상) 이용자가 센터를 이용하면서 시설 등에 손상을 입혔을 경우 이를 배상하여야 한다. 다만, 정상이 참작될 경우 그 금액을 감면할 수 있다.

### 제 38 조 (개인정보 보호의무)

① 센터는 이용자의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.

② 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며

동 자료를 노인 장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.

- ③ 이용자는 센터가 수집·관리하는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ④ 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.

**제 39 조 (사고대책)** 센터는 다음 각 호의 사고대책을 강구하여야 한다.

- ① 센터는 이용자가 시설 이용 및 요양보호사 활동 시 발생할 수 있는 사고를 대비하여 전문직업배상책임보험과 시설소유관리자 배상책임보험에 가입하여야 한다.
- ② 이용자가 사고 등으로 부상이 있을 경우에는 의사의 진단 등 긴급조치를 강구하여야 한다.
- ③ 이용자가 다툼, 폭행에 대한 부상은 당사자가 부담할 수 있도록 사전에 안내한다.

**제 40 조 (시설물 사용상의 주의사항)**

- ① 이용자는 계약 기간 동안 센터의 목적 시설물을 타 이용자와 공동으로 이용한다
- ② 시설물 사용에 있어 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손 또는 훼손 시 입소자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다
- ③ 개인 장비가 필요한 경우 사전에 협의하여 사용하고, 관리할 수 있도록 한다.

**부 칙** 본 규정은 이사회의 승인을 받는 날부터 시행한다.

- ① 본 규정에 정하지 않은 사항은 보건복지부 노인복지사업 안내 지침을 준용한다.
- ② 명화데이케어센터 장기요양기관으로 국민건강보험공단의 지침에 따라 추가로 변경될 수 있다.