

운영규정

제정 : 2024년 06월 01일



아진재가노인복지센터

제4장 이용계약에 관한 사항

제8조 [계약목적]

1. 계약의 목적은 계약당사자인 시설과 이용자(신원인수인)이 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행함으로써 계약당사자 간에 발생할 수 있는 분쟁을 미리 방지하고 책임과 의무를 규정함에 있다.
2. 노인장기요양보험법에 따라 이용자의 권리보호 및 신원인수인의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스를 제공하고 정확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

제9조 [계약기간]

1. 장기요양등급이 있는 대상자와의 계약기간은 계약일 또는 이용자(신원인수인)과 협의한 날짜로부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 하며, 계약기간의 종료 시에는 재계약 할 수 있다. 또한 이용자(신원인수인)의 요청이 있는 경우 유효기간 이내에 계약기간을 변경하거나 종료할 수 있다.

제10조 [이용계약에 관한 사항]

1. 장기요양급여 개시 전 이용계약서를 작성하며, 계약기간 및 계약목적은 계약서 내용에 의한다.
2. 이용계약은 이용자의 선택을 존중하고, 개인별장기요양이용계획서를 기초로 체결하며, 초과 사용에 대해서는 충분한 사유가 있어야 하며, 그 사유에 대해서는 서면 혹은 구두로 동의받도록 한다.
3. 계약서는 ‘장기요양급여 이용 표준약관’(공정거래위원회 표준약관 제10068호)을 사용하고, 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여 이용 및 제공, 계약자 의무, 계약 해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호 의무, 기록 및 공개, 배상책임, 계약 일자, 계약당사자 등의 사항을 포함하여 2부 작성하여 1부는 지체없이 이용자에게 발급하고 1부는 시설이 보관해야 하며 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

제11조 [이용 절차]

1. 이용 절차는 다음과 같다.

대상자 유형		시·군·구		시·군·구		장기 요양기관		장기 요양기관
①기초생활 수급자	⇔	급여 신청 (장기 요양 인정서 첨부)	⇔	장기 요양기관에 이용의뢰 (공단, 본인 통보)	⇔	이용대상자 확인 ↓ 이용자와 급여 제공 계약서작성	⇔	장기요양급여 계약 내용 공단 통보 ↓ 서비스 시행
②의료급여 수급자								
③일반이용자								

2. 기초생활 이용자나 의료급여 이용자에 대한 급여비용은 입소 이용 신청일로부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 입소 이용의뢰서를 확인한 후 이용자와 계약을 체결하여야 한다.
3. 기초생활 이용자나 의료급여 이용자에 대한 서비스 제공 시 시·군·구청장이 이용의뢰 하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 이용자가 전액 부담한다.

제12조 [서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리 및 의무]

방문요양과 방문목욕은 신원인수인을 보호자 또는 동거인, 보증인의 개념으로 한다.

1. 서비스제공자 의무

- 1) 이용자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무

- (단, 병원 입원 시는 간호·간병을 제공하지 않는다.)
- 2) 이용자의 신변 이상 시 신원인수인이나 시설에 즉시 연락 의무
 - 3) 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
 - 4) 재가급여 제공내용 준수
 - 5) 급여제공 중 이용자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원인수인이나 시설에 통보
 - 6) 급여제공시간에 이용자 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 - 7) 급여 제공 중에 알게 된 이용자의 신상 및 질환정보 누설 금지
(단, 치료 등의 조치가 필요로 하는 경우는 예외로 한다.)
 - 8) 이용 상담, 지역사회 연계서비스 이용 및 정보제공
 - 9) 노인학대 예방 및 노인인권보호 준수
2. 신원인수인의 권리(보호자 또는 동거인, 보증인)
- 1) 서비스 이용자의 상태에 대해 알 권리
 - 2) 서비스 제공내용에 대해 알 권리
 - 3) 서비스 제공 계약에 따른 권리주장
 - 4) 이용자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리
3. 신원인수인의 의무(보호자 또는 동거인, 보증인)
- 1) 월 이용료 납부 의무
 - 2) 방문요양급여 범위내의 급여이용: 부당요구 지양 부탁
 - 3) 장기요양급여 이용수칙 준수
 - 4) 이용자의 건강 및 필요정보 제공: 서비스 전 이용자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다. 서비스 이용자의 상태변화 시 본 시설의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.
 - 5) 이용자 및 신원인수인의 기본적 인적사항 및 장기요양보험 등급변경 시 즉시 시설에 통보, 서비스 이용자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.
 - 6) 기타 다음과 같은 시설의 협조요청 이행
 - (1) 서비스 개시 전 서비스와 관련된 시설 담당자나 담당 장기요양요원의 질문에 성실히 응하여야 한다.
 - (2) 이용자 및 신원인수인은 서비스 전 이용자의 건강상 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미설명 된 부분에 대한 사고는 이용자와 신원인수인에게 전적으로 책임이 있다. 단, 담당 장기요양요원이 서비스 방법이 이용자의 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 이용자 및 신원인수인의 요구를 거절할 수 있다.)
 - (3) 이용자 또는 신원인수인 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.
 - (4) 신원인수인은 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하여 서비스에 임한다.

제13조 [계약의 해제조건 및 해제에 대한 사항]

1. 이용자(또는 신원인수인)은 각 호에 해당되는 경우에는 시설과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - 1) 계약기간이 만료된 경우
 - 2) 계약급여종류 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 3) 계약급여종류 서비스 제공시간을‘갑’(또는‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경했을 경우
 - 4) 기타 이용자의 계약해지 사유가 발생한 경우
2. 시설은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자(또는 신원인수인)과 협의하여 계약을 해지할 수 있

다.

1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

2) 이용자의 장기요양보험인정이 등급외자로 등급변경 된 경우

3) 이용자의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

4) 이용자의 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) 이용자가 월 5회 이상 무단으로 계약급여종류 서비스 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

3. 이용자 또는 신원인수인은 운영규정이나 계약서에서 규정한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전 장기요양급여 종결 신청서를 제출해야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

4. 시설은 운영규정이나 계약서에서 규정한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 이용자와 신원인수인에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.