효나눔
재가방문요양센터

기 관 명	효나눔 재가방문요양센터
소 재 지	광주광역시 서구 금부로 105(1층)
대표자명	차 경 희
시행 및 개정일	2024.12. 02.

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

1. 【계약의 목적】

기관과 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

2. 【이용계약】

가. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.

나. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

1) 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.

2) 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

3. 【계약기간】

가. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거치며 계약서에 명시한 기간으로 한다.

나. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

4. 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담, 미납금 관리】

가. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.

나. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법 40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.

다. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.

라. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다.

1) 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용

2) 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용

3) 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용

마. 미납금 관리

1) 미납금 발생 시 통지 및 경고 절차

이용자가 정해진 기한 내에 서비스 요금을 납부하지 않은 경우, 사전 통지서를 발송하고, 일정 기간 내에 납부하도록 납부방법 및 기한을 통보한다.

2) 서비스 중단 및 종료 규정

미납이 지속될 경우 3개월 후 서비스 제공을 중단할 수 있다. 다만, 이 경우에는 이용자의 권리

를 침해하지 않도록 충분한 사전 안내와 유예 기간을 둔다.

5. 【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차】

가. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.

1) 대상자의 등급이 변경된 경우

2) 대상자의 본인부담률이 변경된 경우

3) 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우

4) 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우

5) 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

나. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

6. 【기관의 기본 책무】

가. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.

나. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.

다. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

라. 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 위하여 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 연 1회 이상 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

7. 【대상자(보호자)의 책임이행】

가. 대상자(보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.

나. 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.

다. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

라. 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

8. 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

가. 신원인수인의 권리

1) 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공 받고 있는지 확인할 권리

2) 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리

3) 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

나. 신원인수인의 의무

1) 대상자의 서비스 제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

2) 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무

3) 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무

4) 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

9. 【계약해지】

가. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.

나. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

2) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

3) 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우

4) 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때

6) 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자

7) 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우

8) 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

다. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.

라. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.

마. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

장기요양 급여 서비스 제공 내용

1.【서비스 제공의 기본원칙】

가. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.

나. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

다. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.

라. 사례관리: 반기별 1회 실시하여, 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.(필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명)

마. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.

바. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.

사. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.

아. 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」,「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

자. 점검 및 평가: 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공하며, 모니터링 체크 사항으로는 요양보호사 복장위생, 이용자 신체청결/ 생활환경/ 기능회복훈련 여부/ 확대 여부/ 만족도/ 개별욕구 반영 여부를 모니터링 하여 체크한다.

2.【서비스 제공내용】

본조 1, 2, 3항의 방문급여 중 본 기관은 **[방문요양]**서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

- 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.

1) 신체활동지원: 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
2) 인지활동지원: 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
3) 인지관리지원: 인지 행동변화 관리 등
4) 정서지원: 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
5) 가사 및 일상생활지원: 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

3.【서비스 이용료 납부】

가. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.

나. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [익월 10일까지] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.

다. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [매월 20일까지] 본인부담금을 납부하여야 한다.

라. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청 할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

4.【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

가. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

나. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

다. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

5.【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

가. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

나. 응급상황 발생 시 요양요원은 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급 진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.

다. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.

라. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관(서광병원 등)에 연계조치 할 수 있다.