

2021년도 장기요양급여
이용계약에관한사항



정다운케어복지센터

- 목 차 -

제1조 (이용계약에 관한 사항)-----	3
제2조 (계약목적 및 기간)-----	3
제3조 (이용정원 및 모집방법)-----	3
제4조 (이용절차 및 구비서류)-----	3
제5조 (계약자.당사자.신원인수인의 의무)-----	4
제6조 (계약의 해지)-----	5
제7조 (특별한 보호)-----	5
제8조 (의료를 필요시 구체적인 처리절차)-----	6
제9조 (본인부담금 납입-서비스비용의 부담)-----	7
제10조 (서비스제공내용)-----	7
제11조 (제공자의배상책임.면책범위)-----	7
제12조 (서비스제공의 기본원칙)-----	8
제13조 (계약의 종료)-----	8

장기요양급여 이용계약에 관한사항

제1조(이용계약에 관한 사항)

정다운케어복지센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 이용자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 기관을 이용토록 하며, 급여제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 서비스내용 및 시간, 서비스 장소, 월 사용료 및 본인부담금, 급여제공범위, 안전관리, 배상책임 등에 대한 계약목적은 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 장기요양 급여이용계약서 사본 1부를 제공한다.

제2조 (계약목적 및 기간)

1. 계약목적: 장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공기관간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.
2. 계약기간: 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 인정유효기간을 기본으로 한다. 단, 1년이 지난 뒤 다시 재계약을 하지 않을 경우는 자동 계약연장으로 간주한다.
3. 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조의거 자기 부담비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약(또는 변경계약)함을 원칙으로 한다.
4. “갑” 이 계약당사자가 되는 것을 원칙으로 하되 “갑” 이 고령과 심신의 허약으로 인해 심신 상실과 심신미약 상태에 있을 때에는 계약당사자는 친족으로 한다. 친족의 범위는 다음과 같다.
 - ① 배우자
 - ② 직계존비속(부모, 자녀, 손자, 손녀)
 - ③ 직계혈족의 배우자(며느리, 사위, 손자며느리, 손녀사위)
5. 국민기초생활수급권자 및 무연고자에 대해서는 거주지의 시장, 주민센터(동장)을 통하여 이용계약이 가능하다.

제3조 (이용정원 및 모집방법)

1. 방문요양, 방문목욕 사업의 이용 정원은 따로 정함이 없는 것으로 한다.
2. 이용자는 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 장기요양 1-5등급 인정을 받은 수급자로 본 기관의 블로그, 시청 및 국민건강보험공단 홈페이지, 각종 언론(교차로등), 기존 이용자 및 그 가족들, 직원, 지인들의 구두 등을 통하여 모집한다.

제4조 (이용절차 및 구비서류)

1. 이용절차

장기요양 등급자(보호자)의 전화상담 후 보호자 내방상담 또는 기관 담당자의 자택으로의 방문 상담후 어르신의 상태 사정에 따라 계약 절차를 진행한다.



장기요양인정을 받지 않은 자는 먼저 국민건강보험공단으로 장기요양인정 신청을 하여 장기요양수급자로 판정을 받은 후 절차에 따라 이용한다.

2. 구비서류

- ① 장기요양인정서 사본 1부
- ② 표준장기요양이용계획서 사본 1부
- ③ 주민등록등본 1부
- ④ 건강진단서(폐결핵 등 전염성 여부) 1부
- ⑤ 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 사본 1부

제5조 (계약자, 당사자, 신원인수인의 의무)

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

1. 급여제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 가정내 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신 않은 경우는 제외)
- ③ 규정된 서비스의 성실한 제공 의무

2. 이용자의 의무

- ① 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 이용자 계약서에 기재된 사항을 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
- ③ 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

3. 당사자(수급자)의 권리

- ① 개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 생활 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 이용자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
- ⑤ 이용자는 직원으로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활 할 권리가 있다.

4. 당사자(수급자)의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 각종 프로그램의 참석 의무
- ③ 기타 기관 규칙 이행 의무

5. 신원인수인의 권리



- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 급여이용에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

6. 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 기타 기관에의 협조요청을 이행할 의무가 있다.
- ⑥ 노인 학대 징후 발견 시 조사 및 상담의 의무가 있다.

제6조 (계약의 해지)

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

- 1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 4. 기관 규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영에 지장을 줄 때
- 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 중증 우울증, 기타 정신적 성격적 문제자로 막대한 해를 끼칠 때
- 6. 10일 이상 입원을 하였을 때, 다만, 이용자나 보호자의 요청으로 해지를 유보하는 경우에는 상호 합의하에 결정하는 것으로 한다.
- 7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제7조 (특별한 보호)

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같다.

- 1. 이용어르신의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준
 - ① 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 - 기관이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
 - 대체할 만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
 - ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.
 - ③ 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한(구속)을 의미하며, 신체적 제



한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

- ④ 질환의 정도가 깊어졌거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우에는 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다.
- ⑤ 이때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

제8조 (의료 필요시 구체적인 처리절차)

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 협약 의료기관의 진료에 관한 사항

- ① 협약 의료기관의 의사는 센터의 요청에 의하여 센터를 방문하여 이용어르신의 건강상태에 대하여 왕진할 수 있다.
- ② 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
- ③ 협약의료기관의 의사는 이용자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.
- ④ 협약의료기관의 의사가 센터를 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담의료비는 장기 요양 이용료 외에 본인 또는 가족이 부담한다.

2. 병원 진료에 관한 사항

- ① 이용어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - 가. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 복귀한다.
- ③ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
 - 나. 이용어르신의 병원진료(정기, 수시) 시 보호자 동행을 원칙으로 한다.



제9조 (본인부담금 납입-서비스비용의 부담)

1. “갑”은 국민건강보험공단에서 정하는 노인장기요양보험제도 수가산정 및 비용청구 지침에 따라 매월 본인의 이용일수에 따른 본인부담금을 다음과 같이 납부한다.

① 1일 종목별 본인부담 해당수가 x 이용 일수 x 15% , 9%, 6% (본인부담율)

※ 기초생활수급권자는 본인부담금 전액을 면제한다.

※ 등급별 수가는 노인장기요양보험법(매년 고시금액)에 의거한다.

제10조 (서비스 제공 내용)

1. 방문요양서비스

① 신체활동지원 서비스

세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 및 증진, 화장실 이용하기 등

② 일상생활지원 서비스

취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 서비스 등

③ 개인활동지원 서비스

외출 시 동행(산책, 장보기, 병원 등 방문 시 동행), 일상 업무 대행 등

④ 정서지원 서비스

말벗, 격려, 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등

⑤ 인지지원 서비스

인지기능 유지 및 향상을 위한 프로그램 진행 등

2. 방문목욕서비스

① 전문 요양보호사 2인이 수급자택에 방문하여 서비스 제공

② 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 어르신의 신체적 상태에 따라 적절하게 제공하며 목욕준비부터 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지 포함

③ 이동욕조 및 세면도구 등 장비를 이용하여 목욕을 제공

④ 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 대상자가 할수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함

제11조 (제공자의 배상책임. 면책범위)

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상할 의무를 진다.

① 장기요양요원(또는“을”)이 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 장기요양요원(또는“을”)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 “갑”의 건강상태가 악화되거나, 사망에 이르게 하였을 때

③ 기관장비 또는 기관관리가 부실하여 “갑”을 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

2. 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 책임이나 배상을 요구할 수

없다.

- ① 이용자가 천재지변으로 인하여 상해나 화재를 당했거나 사고나 사망하였을 때
- ② 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ③ 특이 질환자의 사망(예를 들어 연하곤란증 환자가 물이나 음료수 등 가벼운 음식을 드시다가 사망하는 경우나 의료적으로 한계를 가진 특이질환자가 사망하는 경우)
- ④ 방문객이 소지 중인 현금, 유가증권, 기타 귀중품 등은 본 센터에 보관을 의뢰하여야 함에도 이를 이행하지 않고 분실, 훼손 되었을 때
- ⑤ 지극히 일상적이고 의무적인 케어서비스 중에 자연스런 노화의 과정이나 그 결과로 발생된 골절 등의 사고

제12조 (서비스 제공의 기본 원칙)

1. 인권보호 : 성, 연령, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대하여서는 안 되며, 존엄한 존재로 대해야 한다.
2. 자기결정 : 이용 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양 서비스 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.
6. 기록 및 공개 : 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
7. 사회통합 : 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.
8. 전문서비스와 효율성 : 충분한 전문 인력과 기관을 확보하여 수급자에게 장기요양서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다.
9. 부당청구 금지 : 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
10. 알선행위 등의 금지 : 영리를 목적으로 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개, 알선, 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제13조 (계약의 종료)

1. “갑”이 사망하였을 때
2. “갑” 또는 “을”이 계약을 해지 할 때