

제2조 (이용계약에 관한 사항)

제2-1조 (계약기간 및 이용절차)

1. 계약기간

- ① 계약기간은 기본적으로 인정서 유효기간 범위내로 한다.
단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
- ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

- 준수사항

- ㉠ 이용계약은 개인별장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ㉡ 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 손해배상 등을 포함한다.)

2. 이용절차

* 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

- ① 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소등 대상자 관리기관과 협조 - 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부 확인한다.
- ② 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등) 이용자관리카드를 작성하고 관리를 한다.
- ③ 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
- ④ 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 이용자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
※ 신청자가 기초수급자이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- ⑤ 서비스 제공 : 대상자가 거주하고 있는 집으로 가정방문(방문요양, 방문목욕)하여 서비스 제공
- ⑥ 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크 한다.

제2-2조 (계약목적)

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

- ① 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제2-3조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[표1] 등급별 재가급여 월 한도액 (단위: 원)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액 (본인부담율15%기준)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700

※ 감경대상자의 본인 일부부담금 부담비율

구 분		장기요양급여비용	
본인일부부담금 100분의 60 감경하는 자		재가급여	본인 6% 공단 94%
본인일부부담금 100분의 40 감경하는 자		재가급여	본인 9% 공단 91%

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주.야간 보호 이동서비스 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음

[표2] 재가급여 비용 및 본인부담 기준 (단위: 원)

방문요양				방문목욕			
분류 번호	분 류	수가	본인부담	분류	분 류	수가	본인부담
가-1	30분 이상	16,630	2,495	나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량내 목욕)	84,670	12,701
가-2	60분 이상	24,120	3,618				
가-3	90분 이상	32,510	4,877				
가-4	120분 이상	41,380	6,207	나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정내 목욕)	76,340	11,451
가-5	150분 이상	48,250	7,238				
가-6	180분 이상	54,320	8,148				
가-7	210분 이상	60,530	9,080	나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670	7,151
가-8	240분 이상	66,770	10,016				

- *. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
- *. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 감경(6%, 9%), 국민기초생활수급자는 무료이다

제2-4조 (신원인수인의 권리, 의무)

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

- 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무
 - ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
 - ② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
 - ③ 인적사항 등 변경시 즉시 통보할 의무가 있다.
 - ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
 - ⑤ 수급자가 병원입원시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
- 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
 - ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 - ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
 - ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
 - ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제2-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활 여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 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.

(수급자의 권리설명 및 동의서 작성)

- 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용 (비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) - 노인인권보호지침 (학대유형, 예방, 대응방법)

- 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호)

- 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
- ㉠ 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- ㉡ '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- ㉢ 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안된다.
- ㉣ 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- ㉤ 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- ㉥ 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 기관 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양 우선)

가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.

제2-6조 (계약의 해지)

1.계약해지는 수급자(보호자)의 의사를 우선으로 하며, 기관은 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- 계약기간이 만료되거나 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 이용료(본인부담금)를 3개월 이상 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우
- 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 수급자

2.수급자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 수급자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.

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

4.본 조항에 따라 계약해지 처리된 수급자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.