

제12장 이용계약에 관한 사항

제51조(계약목적)

1. 센터와 수급자는 이용하는 기간계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 센터의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 목적이 있다.
2. 이용계약, 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차, 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 등 「노인복지법 시행규칙」 제22조제2항에 따른 규정 한다.

제52조(계약기간)

1. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
2. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 센터와 수급자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기나 자동연장'에 대한 항목이 명시되어 있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.
3. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
4. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
5. 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료된다.

제53조(센터의 기본책무)

1. 모든 서비스의 제공은 센터와 수급자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 수급자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 센터는 정당한 사유없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 수급자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 센터는 수급자 경조사에 경조사비를 지급할 수 있다.

제54조(계약자, 수급자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다. 급여제공 시 발생할 수 있는 비교의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
 - ① 서비스이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공의무
2. “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
 - ① 서비스이용자 의무
 - 월 이용료 납부 의무
 - 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
 - 기타 센터 규칙 이행 의무
 - ② 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무

- 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- 수급자의 월 이용료 등 비용 부담의무
- 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
- 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입 · 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제55조(신원인수인의 권리 및 의무)

인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저히 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

1. 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
2. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
3. 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
4. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리
5. 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
6. 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무

제56조(이용계약에 관한 사항)

1. 이용계약은 본 센터 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약(서약)서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과, 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 인수인계원칙, 규정의 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.
3. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인의 의사표시가 어려울 경우 (치매, 정신질환 등) 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제57조(계약해지)

계약해지는 수급자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

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

1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 ‘갑’, ‘을’ 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
3. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
7. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제58조(계약해지 절차 및 기한)

계약해지에 해당하는 수급자의 해지절차는 다음과 같다.

1. 수급자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제57조 (계약해지)에 해당하는 수급자의 경우 수급자(또는 보호자)와 센터는 「장기요양급여제공종결(계약해지)통보서」를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 수급자(또는 보호자)가 특별한 통보없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 센터는 계약을 해지할 수 있다.
3. 수급자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회). 단, 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.

제13장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 사항

제59조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - ④ 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우.
 - ②, ③항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
3. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 - ② 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)안내하며,
 - ③ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
4. 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여 신청) - 입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출 - 서류확인 - 공단에 입력 - 서비스 이용

제14장 배상책임 및 면책범위

제60조(전문인배상책임보험의 가입)

1. 센터는 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 필히 가입하도록 조치한다.
2. 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 기록한다.

3. 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 급여를 제공할 수 있는 자격이 주어 지지 않는다.

제61조(급여제공자의 배상책임 및 면책범위)

급여제공 실시 중에 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니 한다.

다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터은 수급자에게 배상할 의무를 진다.

1. 장기요양지원 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2. 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임 보험 등에 가입하여야 한다.
3. 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 수급자는 센터에게 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - ② 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - ③ 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - ④ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ⑤ 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
4. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.
5. 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받는 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 아니한다.
6. 수급자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임은 묻지 않는다.
단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 수급자 관리에 주의를 다하여야 한다.