

노인장기요양급여 이용계약에 관한 사항

1.서비스 이용계약

가.계약의 목적

1. 기관과 수급자(또는 보호자)는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 제4조(사업의 목적)에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 그 계약의 목적이 있다.

나.이용계약

1. 기관과 수급자 간의 서비스 이용계약은 수급자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자의 의사표시가 어려울 경우 수급자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

① 기관은 수급자의 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 수급자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

② 기관과 수급자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양급여제공계약서(이하 ‘계약서’라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 기관과 수급자가 각각 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).

- ㉠ 계약당사자(서명 포함)
- ㉡ 계약일자 및 계약기간
- ㉢ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용
- ㉣ 비급여대상 및 대상별 비용

다. 계약기간

1. 계약기간은 1년을 기본으로 한다. 단, 수급자측이 원할 경우에는 협의를 거쳐 ‘장기요양급여제공계약서’에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 수급자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.

라.기관의 기본 책무

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

마.수급자의 책임이행

1. 수급자 및 그 가족(보호자)은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 수급자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 수급자 및 그 가족(보호자)은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

바.신원인수인의 권리 및 의무

수급자는 제9조(이용계약)에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

- ① 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ② 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ③ 기관이 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인의 의무

- ① 수급자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

2. 서비스 제공

가. 서비스 제공의 기본원칙

- 1. **인권보호**: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
- 2. **자기결정**: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3. **자립생활**: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- 4. **사례관리**: 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
- 5. **비밀보장**: 기관은 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
- 6. **기록의 공개**: 기관은 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
- 7. **부당청구 금지**: 기관은 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- 8. **관련 법령 및 규정의 준수**: 기관은 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수한다.

나. 서비스 제공의 절차

- 1. **신청 접수**: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
- 2. **사전 방문 및 욕구사정**: 기관장 또는 관리책임자가 수급자 가정에 사전 방문해 종합적인 상황을 체크하고, 수급자 및 보호자의 욕구를 파악한다.
- 3. **서비스 계약 체결**: 기관은 수급자 및 보호자와 서비스제공 계약을 체결한다.
- 4. **서비스 제공계획**: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서와 제2항에서 작성한 욕구평가기록지를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.

5. 서비스 제공계획 통보: 기관은 수급자 및 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.

6. 서비스 제공: 기관은 급여제공계획서 및 수급자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 기관은 방문일정계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공 후의 수급자 상태를 체크해 기록한다.

7. 사후관리: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.