

[이용계약에 관한사항]

(이용계약에 관한 사항)

1. 계약목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

2. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서

비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청 장의 승인을 받아야 한다.

※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

3. 계약기간

- ① 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- ② 이용 대상자 와의 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다.
- ③ 등급 변동, 또는 계약기간 종료, 자기부담비용의 변동시 재계약 또는 변경계약을 할 수 있다.
- ④ 장기요양 대상자의 사망, 요양원 입소 및 병원입원으로 인한 계약내용의 변경 사항이 생길 시 보호자와의 협의를 거쳐 계약을 변경 또는 종료한다.

4. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

- ① 노인장기요양보험 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경시 지체없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

- ② 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담

- ③ 월 한도액 및 본인부담금

년도별 보건복지부 고시에 의한 노인장기요양보험 급여수가 안내 <별첨1>에 의한다.

- ④ 방문요양, 방문목욕 수가표

년도별 보건복지부 고시에 의한 노인장기요양보험 급여수가 안내 <별첨1>에 의한다.

5. 서비스 품질보장

- ① 비밀보장 : 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 보장한다.
- ② 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
- ③ 부당청구금지 : 이용자의 요구와 문제,기능,상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여 야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

6. 그 밖의 비용 부담액(비급여)

- ① 병원 동행시 발생할수 있는 교통 비는 서비스이용자(수급자) 및 보호자가 부담하도록 한다. 금액은 요양보호사와 서비스이용자(수급자) 및 보호자가 서로 상의하여 결정 할 수 있다.
- ② 기타 병원비, 생필품, 수급자 집에 반찬 및 기타 필요한 물품을 구입 할 때 요양보호사와 서비스이용자(수급자) 및 보호자가 서로 상의하여 결정 할 수 있다.

③ 수가 이외의 방문요양,방문목욕 서비스 이용시 추가 대는 비용은 기관과 상의하여 결정하도록 한다.

(신원인수인의 권리 및 의무)

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

1. 신원인수인의 권리

- ① 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 및 즉시 변경을 요구할 권리가 있다
- ② 장기요양급여제공 계획을 변경을 요구할 권리가 있다
- ③ 소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기 요양급여비 납부내역의 확인을 요구할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)
- ④ 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내를 요구 할 권리가 있다
- ⑤ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리가 있다
- ⑥ 이용자의 사정에 따라 자유로이 해지 할 수 있는 권리가 있다
- ⑦ 이용자에 대해 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리가 있다
- ⑧ 이용자의 급여제공계획에 관한 알권리가 있다

2. 신원인수인의 의무

- ① 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무가 있다
- ② 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다
- ③ 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다
- ④ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다
- ⑤ 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- ⑥ 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공할 의무가 있다.
- ⑦ 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무
- ⑧ 장기요양서비스를 제공하는 직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무가 있다
- ⑨ 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무가 있다

3. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

4. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무.
- ② 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 방문요양/목욕 서비스 전 서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
- ④ 수급자 및 보호자는 서비스 전 본인(수급자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다.
(미 설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다)
(단, 담당요양보호사가 서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다)
- ⑤ 기타 기관 규칙 이행 의무

5. 수급자의 권리

- ① 개개인의 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 수급자의 간호와 재활 서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
- ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑦ 어르신들 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑧ 본 기관에서 서비스 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

(계약의 해제)

1. 대상자(보호자)는 다음 각호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료된 경우
 - ② 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - ③ 방문요양급여 제공시간을 대상자(보호자)의 동의 없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 - ④ 기타 대상자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우
2. 기관은 다음 각호에 해당되는 경우에는 대상자(보호자)와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - ② 계약기간이 만료되었을 때
 - ③ 대상자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ④ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - ⑤ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - ⑥ 이용계약시 제시된 이용안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ⑦ 대상자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - ⑧ 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - ⑨ 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 에 지장을 줄 때
 - ⑩ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 - ⑪ 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약해지를 유보할 수 있다.
 - ⑫ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
3. 대상자(보호자)는 제11조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일에 장기요양급여종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 유선으로 할 수 있다.
4. 기관은 제11조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 대상자(보호자)에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차
 - ① 본센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 본인부담금 수가표를 수급자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
 - ② 변경된 내역을 수급자에게 안내 시 직접전달, 우편, SNS 등으로 안내한다.
 - ③ 서비스이용자(수급자) 및 보호자의 욕구로 인한 급여계획에 대한 변경으로 변경계획 및 비용에 대한 사항은 방문, 유선, 등으로 변경 후 서비스이용자(수급자) 및 보호자에게 통지하도록 한다.

※ 기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하 고
본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협
의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가
로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보 한다.

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서(변경확인서,변경사유서)]를 작성 후 수급자(보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 변경계약서(변경확인서,변경사유서)작성후 서명후 부분 제공 ③ 서비스 제공
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공계약서](변경확인서,변경사유서) 작성 후 서명후 부분 제공 ③ 서비스 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서③ 비급여 제공] 작성 후 서명후 부분 제공