[장기요양급여 이용계약에 관한 사항]

제1조 (이용계약시 구비서류) 수급자 또는 그 가족의 서비스 이용 신청시 다음 각 호의 서류를 제출한다.

1. 장기요양인정서 사본 1부
2. 개인별장기요양이용계획서 사본 1부
3. 복지용구급여확인서 사본 1부
4. 의료급여증명서 또는 의료급여증 사본 (의료급여 수급자의 경우에 한함) 1부

제2조 (초기상담 및 욕구상담) 수급자에 대한 개별적인 상담을 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

1. 이용 의뢰나 신청시 상담을 통해 서비스 제공 여부를 결정한다.
2. 수급자 또는 보호자와의 협의를 통해 제공 서비스, 개입 계획, 목표를 설정한다.(욕구상담)
3. 서비스의 계획 이행과 서비스 수급자의 욕구 변화를 정기적으로 점검하고 수급자의 만족도와 변화를 점검한다.

제3조 (이용계약에 관한 사항)

1. **계약목적**

   노인장기요양보험법에 의거 센터는 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 센터를 이용토록하며, 수급자는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

   1) 수급자 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. 이용계약 체결 : 신청자에게 서비스 제공계획 수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자 또는 그 가족을 포함한 법적 대리인(이하 "보호자")와 서비스이용 계약을 체결한다.

   1) 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 당월 급여비용 청구전까지 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
   2) 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

3. **계약기간**

   1) 수급자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
   2) 수급자와의 급여이용 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다.
   3) 장기요양인정서 유효기간 갱신시 갱신계약한다.
   4) **월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액**은 "별첨" <별표1>과 같이 한다.

4.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 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제4조 (계약자, 당사자의 의무) 서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

   1) 수급자에게 성실하고 질 높은 서비스제공 의무 (단, 병·의원 입원 시는 서비스를 제공하지 않는다)
   2) 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
   3) 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

1) 법정 본인부담금 성실 납부 의무
2) 본 센터와 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력 한다.
3) 수급자의 실제 거주지 변동, 등급 변동, 본인부담금 비율 변동시 즉시 통보 의무
4) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
5) 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 수급자의 권리
1) 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
2) 모든 어르신들은 본 센터에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
3) 수급자는 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
4) 본 센터의 서비스중에 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

4. **신원인수인의 의무**
1) 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
2) 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

5. **신원인수인의 권리**
1) 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2) 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
3) 신원인수인은 수급자가 안전하고 표준급여제공서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리가 있다.
4) 신원인수인은 센터에 수급자의 급여제공에 관련된 자료를 제공받을 권리가 있다.

제5조 (계약의 해제)

1. 수급자(보호자)는 다음 각호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
1) 계약기간이 만료된 경우
2) 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
3) 방문요양급여 제공시간을 수급자(보호자)의 협의없이 센터가 임의로 변경하거나 배치된 장기 요양요원을 임의로 변경 했을 경우
4) 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우

2. 센터는 다음 각호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
1) 수급자가 사망하였을 때
2) 계약기간이 만료되었을때
3) 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경 된 경우
4) 수급자의 건강진단 결과「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 수급자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
5) 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
6) 이용계약시 제시된 이용안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
7) 수급자가 월 1회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
8) 1회 이상 본인부담금을 납부하지 아니하고 연체하였을 때
9) 센터규칙이나 센터관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 센터운영에 피해를 주거나 민,형사상 피해를 발생시에는 계약중이라도 계약을 해지 할 수 있다.
10) 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상의 문제로 서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
11) 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

3. 수급자(보호자)는 제12조제1항의 계약해제 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일에 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 유선으로 할 수 있다.

4. 센터는 제10조제1항에 의한 계약해제 요건이 발생한 경우에는 계약해제 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 수급자(보호자)에게 통보하고 충분히 설명해야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우

에는 유선 또는 우편으로 할 수 있다.

제6조 (응급상황 처리절차)

1. 응급상황 발생 시 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 조치를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
2. 병원에 긴급 후송 시 부득이 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계한다.
3. 긴급조치 및 병원진료를 위한 이동 시에 따른 비용 일체는 수급자(또는 보호자)가 부담한다.