

장기요양급여이용계약에 관한 사항

I 서비스 이용계약

1. 계약의 목적

센터와 대상자(또는 보호자)는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 언제나 데이케어센터 노원도봉점을 이용토록 하며, 서비스 제공자와 서비스 대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고, 이용자(보호)자가 계약을 통해 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

2. 이용계약

1. 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

2. 센터는 공정거래위원회의 “장기요양급여 이용 표준약관”으로 이용계약을 체결한다.

① 센터는 대상자의 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서를 확인하여야 한다.

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

㉠ 계약당사자(서명 포함)

㉡ 계약일자 및 계약기간

㉢ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용

㉣ 장기요양인정 번호 및 등급

3. 계약기간

1. 계약기간: 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시하되 이용 시작 일에서 인종서 만료일을 기본으로 한다. 단, 이용자가 원할 경우에는 협의를 거쳐 ‘장기요양급여제공계약서’에 명시한 기간으로 한다.

② 기관과 이용자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약 연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.

③ 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 이용자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부) 의사를 밝히지 아니하면 계약기간이 자동 연장되는 것으로 한다.

4. 센터의 기본 책무

1. 모든 서비스의 제공은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.

2. 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.

3. 센터는 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에

차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

5. 대상자의 책임이행

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

6. 신원인수인의 권리 및 의무

대상자는 이용계약에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(이하‘보호’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

- ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ② 수급자와 관련된 장기요양급여 및 급여서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ③ 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ④ 센터가 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인의 의무

- ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무
- ⑤ 신원인수인은 주소, 전화번호 등이 변경되었을 때 지체 없이 센터에 통지해야 한다.

II 서비스 제공

1. 서비스 제공의 기본원칙

센터의 모든 서비스는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양 이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적절하게 제공하는 것을 원칙으로 한다.

- 1) 인권보호: 센터는 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
- 2) 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3) 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.

4) 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.

5) 비밀보장: 센터는 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설 하여서는 아니 된다.

6) 기록의 공개: 센터는 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.

7) 부당청구 금지: 센터는 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.

8) 관련 법령 및 규정의 준수: 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수한다.

2. 서비스 제공의 절차

1) 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하거나 기관에서 방문하여, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.

2) 사전 방문 및 욕구사정: 급여계약 의사가 있는 이용자에게는 센터장 또는 관리책임자가 대상자 가정에 사전 방문해 “낙상위험측정”“욕창위험측정”“욕구평가”“인지기능검사”종합적인 상황을 체크하고, 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다.

파악된 사항들을 “낙상.욕창위험측정,인지기능 ,욕구사정 실시 현황표”에 실시 내역 및 결과를 기록한다. 본 업무는 계약 체결 이후 서비스 제공 중이라 하더라도 이용자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.

3) 서비스 계약체결: 센터와 이용자(또는 보호자)는 제14조 (이용계약)에 따라 계약을 체결한다.

4) 서비스 제공계획: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서와 제2항에서 작성한 욕구사정 기록지를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.

5) 서비스 제공계획 통보: 센터는 대상자 및 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.

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

7) 이용자관리: 작성한 급여제공기록지를 주1회 (태그사용자는 월1회) 이용자(또는 보호자)에게 제공하며 “급여제공기록지에 제공대장”에 기록한다. 또한, 이용자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 이용자에 상태변화를 “상태변화기록지”에 기록하고, 관리

자는 이용자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 이용자 가정에 방문하여 “상담일지” 또는 “사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 이용자 관리와 서류(회수) 관리를 위해 “수급자방문 현황표”와 “급여제공, 상태변화기록지 현황을 관리한다.

8) 사후관리: 센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

3. 서비스 제공내용

센터가 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제9조(사업의 내용)에 명시된 바와 (주야간보호, 방문요양, 방문목욕) 같으며, 대상자별 구체적인 내용은 제23조(서비스 제공의 절차) 6항의 급여제공계획서 및 방문일정 계획에 따른다.

(주야간보호 급여내용)

주야간보호는 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 신체 활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 행위를 말한다.

(방문요양 급여내용)

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능사용 물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요 시 도와주는 행위를 말한다.

(방문목욕 급여내용)

1. 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷갈아 입히기, 배설 처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.
2. 그 밖에 부수적으로 사용 물품의 준비와 뒷정리, 그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.
3. 사용 물품의 준비와 뒷정리, 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요 시 도와주는 행위

(안전준수)

1. 방문목욕은 기관의 목욕급여제공 지침에 따라 목욕 급여가 제공되어야 한다.
2. 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
3. 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동 시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의하며, 상처를 입기 쉬운 곳에는 비닐 테이프로 보호한다.
4. 유치 도뇨관, 흉곽 배액관, 인공항문, 기관 절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류 되지 않도록 유의한다.
5. 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
6. 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조 시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
7. 욕조에 들어가기 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의 한다.

4. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

- 1) '대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
- 2) 제1항과 같은 경우 센터는 대상자의 보호자(가족) 및 관계센터와의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
- 3) 이 때 발생하는 비용은 대상자 본인부담이 원칙이나 관계센터 협의를 거쳐 대상자의 본인 부담을 최소화할 수 있도록 한다.

5. 응급상황 발생 시 처리 절차

- 1) 센터는 대상자의 응급상황 발생에 대비하여 대상자의 질병을 파악하고 대상자가 이용하는

병원과 가족 및 친척들의 비상 연락처를 확보 하여야 한다.

2) 센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당 직원은 「응급상황 대응지침」에 따라 대처하여야 한다.

3) 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 센터 협력 병원으로 신고한 후, '응급상황 대처법'에 따라 응급조치를 취해야 한다.

4) 요양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원 이송 시 센터로 즉시 보고 하여야 하며, 센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

Ⅲ 이용대상 및 모집방법

1. 이용대상

1) 노인장기요양보험법 제 15조에 따른 수급자(장기요양급여수급자)

2) 만 65세 이상 또는 만 65세 미만의 노인성 질환을 가진 자로서 국민건강보험공단의 장기요양등급판정위원회에서 장기요양 인정자로 판정을 받은 자

3) 기타 기관장이 요양보호사의 서비스가 필요하다고 인정하는 자

2) 모집방법 및 홍보

1) 모집방법은 지역사회 내 유관기관, 교회게시판, 아파트 게시판 등을 통하여 홍보.

2) 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동

3) 치매나 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 이용계약에 관한사항을 장기요양보험포털사이트 홈페이지 또는 기관 홈페이지를 통해 급여 종류 홍보

4) 기관 리플릿 제작 또는 전단지 광고와 간판 광고를 통하여 홍보하고 모집. 지인소개, 대상자 방문상담을 통해 홍보

5) 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수 하여 본인부담금 경감 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

6) 기타 온·오프라인을 통한 센터 및 방문요양서비스를 홍보한다.

▶ 급여종류 홍보

장기요양홈페이지와 홍보지, 간판광고를 통하여 급여종류를 알리고 홍보 한다

- 방문요양 - 방문목욕 - 주야간보호

Ⅳ 서비스 이용료

1. 서비스 이용료

센터가 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 노인장기요양보험법, 공단의 고시 및 관련규정에 따른다.

1) 서비스 월 이용료

① 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기관과 급여의 범위 내에서 장기요양급여(서비스)를 이용한다.

② 1,2등급: 재가 및 시설급여 / 3,4등급: 재가급여 / 5등급: 인지활동프로그램

③ 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

**** 재가급여 요율 및 월 한도액**

등 급

1등급

2등급

3등급

4등급

5등급

인지지원등급

월 한도액(원)

1등급 : 2,306,400

2등급 : 2,083,400

3등급: 1,485,700

4등급: 1,370,600

5등급: 1,177,000

인지지원등급: 657,400원

일반 15%

기초수급권자 0%

기타 의료수급권자

차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자)

저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득 및 재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)

6% ~ 9%

① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준에 따른다.

② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

2. 기타 비용부담

1) 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 센터와 계약한 대상자는 매월 실비를 납부하여야 한다.

2) 병원이용에 따른 병원비는 대상자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.

3) 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

3. 본인부담금 납입

① 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 익월 20일까지 기타 비용부담 항목 등에 따라 서비스이용료 및 개인부담 항목 등에 따라 대상자 및 보호자에게 고지토록 한다.

② 대상자 또는 보호자는 고지 받은 달의 매월 25일까지, 전달 받은 서비스내역에 대한 본인부담금을 센터에 납부하여야 한다.

③ 본인부담금 징수는 대상자 및 보호자가 센터의 계좌에 송금하는 것을 원칙으로 한다. 다

만 계좌이체가 불가능할 경우 센터장 혹은 사회복지사, 요양보호사가 수금하여 센터에 납부하거나 신원인수인(보호자)이 직접 방문하여

납부 한다.

④ 센터는 본인부담금 납입을 확인하면 이를 증명하는 영수증(노인장기요양보험 시행규칙 별지 24호 서식)을 대상자 및 보호자에게 발행한다.

⑤ 센터는 방문요양서비스 급여비용 본인부담금 비용부담액 변경 될 시 우선으로 통보한다.

4. 이용료 변경방법 및 절차

1) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 대상자 또는 보호자와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
- ② 노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우
- ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

V 계약해지

1. 계약해지

1) 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

2) 센터는 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
- ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ③ 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
- ⑤ 특별한 사유 없이 본인부담금을 6개월 이상 체납하여 계약관계를 더 이상 유지 할 수 없는 대상자