

제3장 이용계약에 관한 사항

제7조 계약기간

- 가. 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 범위 내로 한다.
- 나. 기존 계약에서 계약 내용과 시간이 추가되거나 매년 수가 변경 시 자동 갱신을 원칙으로 한다.
- 다. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인정서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 대상자가 병원 입원 또는 요양원 입소 시, 대상자 또는 보호자가 계약해지를 원할 경우 해지할 수 있다.
- 라. 이용자가 요양보호사에게 폭언, 폭행, 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 요양보호사가 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요청할 수 있다.
- 마. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날 인 후 각각 1부씩 문서 또는 전자문서로 보관기로 한다.

제8조 계약목적

- 서비스 제공자와 서비스 이용자의 권리와 의무를 성실히 이행하기 위함이며 노인성 질환 및 일상생활 수행이 어려운 노인의 자립 생활을 도와 가족의 부양부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.
- 가. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공한다.
 - 나. 이용자의 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스를 제공한다.
 - 다. 전문적인 케어와 관리로 한층 더 높은 양질의 서비스를 제공한다.

제9조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

월이용 한도 및 수가는 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른다.

- 가. 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 이용자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를

공단으로 청구하여 지급 받는다.

- 나. 이용자의 장기요양등급별 월한도액과 본인부담율은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른다.
- 다. 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 라. 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월한도액을 적용한다.
- 마. 이용자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용(비급여비용)은 전액 본인 또는 보호자가 부담하여야 한다.
- 바. 그 밖의 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자가 협의하여야 하며 이용자 또는 보호자가 전액 부담을 원칙으로 한다.

제10조 서비스 제공자의 의무

- 가. 기관은 장기요양급여의 제공기준, 절차, 방법에 따라 장기요양급여를 제공하여야 한다.
- 나. 이용자의 방문요양시 안전한 생활 조성 및 질 높은 서비스를 제공할 의무가 있다. (단, 병·의원 입원 시, 요양시설에 입소시 방문요양서비스 제공하지 않는다)
- 다. 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무가 있다.
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우 제외)
- 라. 요양보호사는 급여제공시간에 어르신 가정 내의 주변 및 집기류 위험요소 확인 및 유지관리한다.
- 마. 급여제공 중에 알게 된 '이용자'의 신상 및 질병 등에 관한 비밀유지 의무가 있다. (단, 응급상황 발생시 치료 등의 필요한 경우는 제외)
- 바. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공에 협조한다.
- 사. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수한다.
- 아. 기타 '이용자'(또는 '보호자')의 요청에 협조할 의무가 있다.

제11조 서비스 이용자의 의무

이용자는 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.

가. 월 이용료 납부 의무

나. 보호자 인적사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무

다. 방문요양급여 비용 범위 내 급여이용, 초과된 비급여 이용시 본인부담 전액 부담 의무

라. 급여외 행위 요구 금지 및 장기요양급여 이용수칙 준수 의무

마. 기타 기관과 협의한 규칙 이행 의무

제12조 서비스 이용자의 권리

가. 개개인의 사생활은 존중되고 보호 받으며 비밀을 보장 받을 권리가 있다.

나. 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 방문요양 서비스를 받을 권리가 있다.

다. 이용자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

라. 본 기관에서 방문요양 급여제공 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

제13조 서비스 보장

가. 비밀보장 : 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 보장한다.

나. 기록 및 공개 : 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 상세히 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.

다. 부당청구금지 : 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하지 않는다.

제14조 신원인수인의 권리 및 의무

가. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

- 1) 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 2) 이용자의 개인적인 기록 및 열람을 금지하는 비밀보장 권리
- 3) 이용자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활 편익을 요구할 수 있는 권리

나. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

- 1) 신원인수인은 이용자의 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 2) 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 성실 납부에 관한 의무
- 3) 인적사항 등의 정보 변경 시 즉시 기관 통보 의무
- 4) 수급자 외 그 가족을 위한 행위에 대한 요구를 하지 않을 의무
- 5) 이외 기관의 협조요청의 이행

제15조 계약의 해제

가. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 이용자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- 1) 장기요양보험 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
- 2) 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3) 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
- 4) 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 5) 폭언, 폭행, 상해, 욕설, 성희롱, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 재가 서비스 이용이 어렵다고 판단될 때
- 6) 계약 체결 시 제시된 이용 안내 규정을 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 재가 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우

나. 이용자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

- 1) 이용자 또는 보호자의 부정수급으로 공단으로부터 환수가 발생했을 때
- 2) 기관의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 판단될 때

제4장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제16조 이용료 등 비용에 대한 변경 절차

가. 이용자 또는 보호자는 계약기간 중 다음에 해당하는 경우에는 협의를 거쳐

이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 이용자의 등급이 변경되었을 경우
- 2) 장기요양급여비용의 수가 기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용계약서의 계약기간의 만료되어 재계약을 하는 경우
- 4) 본인부담률이 변경되었을 경우

나. 비용에 대한 변경 안내는 지체 없이 이용자 또는 보호자에게 통보한다.

제5장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제17조 서비스 제공내용

가. 방문요양 : 장기요양요원이 이용자의 가정 등을 방문하여 신체활동지원, 인지활동지원, 일상생활지원, 개인 활동, 정서지원 등을 제공한다.

- ① 신체활동지원 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 화장실 이용하기 등
- ② 인지활동지원 : 인지자극활동, 일상생활 함께하기
- ③ 가사 및 일상생활지원 : 취사, 청소 및 주변 정리정돈, 세탁 등
- ④ 개인활동지원 : 장보기, 산책, 은행, 관공서 등 외출 동행
- ⑤ 정서지원 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 등

나. 방문목욕 : 장기요양요원이 이용자의 가정 등을 방문하여 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 머리 말리기, 보습제 도포, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등을 제공한다.

제18조 비용의 부담(본인부담금 납입)

가. 급여비용 및 본인부담은 장기요양급여 수가기준에 준하며, 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

나. 수급자(또는 보호자)는 그 달 이용료를 다음달 20일까지 납부한다. 기관은 납부기한 7일전까지 고지하여야 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.

다. 비용의 부담은 계좌이체를 원칙으로 하며, 부득이한 경우 현금으로 납부할 수 있다.

제6장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제19조 요양보호사 배상책임

가. 기관은 서비스 현장에서 요양보호사의 과실로 이용자에게 상해를 입힐 경우를 대비하여 전문인 배상책임보험가입을 의무화해야 한다.

나. 다음에 해당되는 경우 당해 기관은 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- 1) 요양보호사의 급여제공 도중 과실로 인하여 이용자의 신체적 상해를 가하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 2) 요양보호사의 학대로 인하여 이용자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

제20조 요양보호사 면책범위

다음에 해당하는 경우 이용자 및 보호자는 기관에 배상을 요구할 수 없다.

가. 자연사 또는 질환을 가지고 있는 이용자가 갑작스런 발작증상으로 입원이나 사망하였을 때 (정확한 원인이 규명되기 전까지 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.)

나. 요양보호사가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

다. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

라. 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때