

노인장기요양급여 계약에 관한 사항(방문요양)

※ 이용규정에 근거하여 이용계약에 관한 사항을 다음과 같이 안내 합니다.

제5조(이용대상자) 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 노인보건복지사업안내, 서울특별시 방침에 의거한다. 다만, 이용의 우선순위에 있어서는 긴급한 보호가 필요하거나 국민기초생활보장제도 대상 수급 노인 및 노인장기요양보험 수급자를 우선으로 한다.

제6조(이용자 모집 및 이용계약) ① 센터 사업별(장기요양보험사업은 급여종류별) 서비스안내 및 이용안내, 이용자모집에 대해서 본 복지센터 홈페이지 및 노인장기요양보험홈페이지, 서울시 및 마포구의 홈페이지, 소식지, 제연고자, 현수막, 공공 및 유관기관연계 등의 다각적인 홍보매체를 통해 지역사회에 적극 홍보한다.

② 이용자를 모집함에 있어서 노인장기요양보험 등급내자(이하 ‘등급내자’ 라 한다)와 서비스계약을 체결하고 계약목적, 이용료 및 기타 비용 부담액 등이 명시된 별도의 양식에 의거하여 계약관계를 성립한다.

③ 계약서는 공정거래위원회 장기요양급여 이용 표준약관 양식을 준용하며, 센터의 실정에 따라 수정 및 추가할 수 있으나 삭제할 수 없으며 2부를 작성하여 1부는 시설에서 보관하고 1부는 보호자(신원인수인)에게 제공한다.

④ 서비스 계약 시 구비서류는 다음 각호와 같으며 사업별로 가감할 수 있다.

1. 이용자 중 일반노인의 등급내자는 국민건강보험공단(이하 ‘공단’ 이라 한다.)으로부터

발급받은 요양인정서, 표준장기요양계획서 등 증명할 수 있는 서류 (필요시) 외 필요서류

2. 이용자 중 기초생활수급권자(의료급여자 포함)는 공단으로부터 발급받은 요양인정서,

표준장기요양계획서를 증명할 수 있는 서류(필요시)을 구비하고 반드시 해당 거주지 구청

⑥ 장기요양보험사업의 서비스계약 기간은 장기요양인정서상의 유효기간과 이용자 및 보호자의 욕구에 의해 결정되나 서비스제공 중 이용자의 건강상태 및 질환상태 등을 재사정하여 서비스를 제공하기 곤란할 경우, 보호자에게 알려 상담한 후 병원 및 타 시설로 서비스를 의뢰 조치하여야 한다.(상세조항 제8조제2항)

제7조(이용 절차) ① 서비스의 제공 절차는 다음 각 호의 순서에 따라 시행하며 이용자 및 시설 상황에 따라 탄력적으로 실시 할 수 있으며 서비스 제공 내용은 기록하여 보관한다.

1. 접수 : 전화 또는 신청자 내방 · 방문 접수

장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 및 등급, 타 시설과의 계약체결 또는 서비스를 받고 있는지의 여부를 확인한다.

2. 사전방문 : 방문요양 및 주야간보호의 경우 가정을 방문하여 서비스신청 이용자에 대한 건강상태, 개인신상 및 가족사항, 주거환경, 서비스욕구 등의 종합적인 상황을 파악한다.

3. 사정회의 : 등급내자는 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조, 관계 직원들이 서비스제공의 적합 및 부적합 여부를 결정 한 후, 서비스신청 이용자의 기능상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공 횟수, 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스계약체결 : 신청자에게 서비스제공 여부 및 계획 수립을 알리고 서비스 제공 전에 이용자나 그 보호자와 서비스계약을 체결하고 등급내자의 경우 서비스계약서를 이용자

또는 보호자에게 제공한다. 단, 등급내자 중 기초생활수급자(의료급여수급자 포함)는 계약 체결 전 반드시 관할 구청장의 승인을 받아야 한다.

5. 서비스제공 : 방문요양은 가정을 중심으로 하여 신체활동지원 및 가사지원서비스 등을 제공한다.

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 등을 확인하여 지속적인 서비스 제공시 반영하여 서비스를 실시한다.

제8조(계약목적, 기간 및 변경·해지) ① 본 복지센터와 이용자 및 보호자간에 서비스에 대한 계약을 체결함으로써 서비스이용전반에 관한 내용을 명확히 하여 이용자에게 알권리를 제공함은 물론 원활한 서비스제공을 도모함을 목적으로 한다.

② 이용대상자의 계약기간 및 계약변경·해지는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양인정서의 유효기간 및 이용자(보호자)의 욕구에 따라 계약기간을 체결하되, 다음 호의 종결 사유가 발생하기 전까지를 계약 기간으로 해지 변경할 수 있다.

2. 계약 해지 및 변경은 아래의 경우에 이뤄지도록 한다.

- 1) 이용자의 사망 또는 질병으로 인한 지속적인 의료처치 필요시 또는 장기입원 필요시
- 2) 보호자 및 이용자의 사정에 의한 계약해지 신청 시 : 이사, 해외이민, 보호자 변경 등
- 3) 전염성 질환, 증상악화로 인한 소란 행위 등 타 직원에게 전염될 가능성이 높은 경우
- 5) 특별한 경제적 사유가 없으면서 2개월 이상의 이용료를 체납하는 경우
- 6) 장기요양 인정 유효기간 만료, 이용계약 기간이 만료, 이용자 및 보호자 또는 복지센터가 서비스 이용 및 제공이 어렵다고 판단하는 경우(직원에게 지속적으로 폭력 등의 인권침해 등) 계약을 변경하거나 해지

③ 서비스 종결은 이용자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고 사유를 충분히 안내한다.

⑤ 이용자 또는 보호자는 서비스 계약체결을 해지코자 할 경우 최소7일 이전에 복지센터에 서비스 종결을 요청하여야 한다. 다만, 사망 또는 긴급하게 병원에 입원 하는 등의 경우는 그러하지 않아도 된다.

제9조(이용료, 비용변경 및 절차) ① 주야간보호 및 방문요양 등 재가급여대상의 이용료는 다음의 각호에 따른다.

1. 등급내자 중 일반이용자는 급여내용 및 등급별 보험 수가의 85%는 매월 초 공단에 비용을 청구하고 요양보험수급자는 본인부담금인 보험수가의 15%와 비급여(방문요양은 미해당) 항목과 합산하여 월초에 청구하여 수납 받으며 시설은 장기요양급여비용명세서를 보호자에게 교부한다.

2. 등급내자 중 다음의 어느 하나에 해당되는 자 즉, 국민건강보험공단에서 고시하는 자는 본인부담금의 일부를 국민건강보험공단의 고시에 근거하여 경감(면제)한다.

- 1) 의료급여수급권자
- 2) 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자
- 3) 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자
- 4) 기타 보건복지부(국민건강보험공단)에서 고시하는 자

3. 국민기초생활수급자는 관할구청(지자체)의 입소이용의뢰 신청에 의한 승인금액으로 이

용할 수 있으며 비용은 지자체와 공단에서 전액 지원한다. 비급여 항목은 서울시의 운영지원계획 및 관련법에 근거하여 청구 여부를 결정하나, 관련 사항이 명시되어 있지 않으면 시설장의 재량으로 전액 또는 일부 감면할 수 있다.

4. 방문요양의 경우, 일반 대상자는 보험수가의 15%를 본인 부담한다.

6. 이용료 수납은 일일이용일수 및 시간에 근거한다.

8. 일반이용자, 국민기초생활수급자, 의료급여자의 자격변동이 발생했을 때에는 자격이 발생한 날부터 본조의 규정을 적용한다.

④ 이용료의 수납은 현금(무통장입금 포함)등의 방법으로 수납한다.

⑤ 노인장기요양사업의 본인부담금 등의 이용료 변경이 발생할 시 각호와 같은 절차에 따른다.

1. 본인부담금은 장기요양보험수가의 변동 및 요양인정갱신 시 등급변경, 동조제1항제2호 및 동조제2항제2호에 의해 변경될 수 있다.

3. 요양인정갱신 시 등급변경으로 인한 본인부담금 변경 시 재계약을 체결하고 수가변동 및 경감 및 감경대상에서의 제외 등으로 인한 변동 시에는 제3호와 같이 내역에 대한 정보제공을 이용자 및 보호자에게 하여야 한다.

4. 정보제공은 수납비용이 변경된 사유와 내용을 센터 및 장기요양보험홈페이지, 안내문, 개별통보 등을 통해 안내한다.

③ 시설장은 요양보호사 및 직원들을 대상으로 이용자 안전보호 및 인권보호에 관한 정기적인 자체교육과 외부 관계전문기관에 교육을 의뢰하여 교육을 실시한다.

④ 안전사고 발생 시 최초 발견자는 즉시 관리자에게 알리고 의료기관 및 응급기관(119)에 알려 신속히 병원으로 이송하며 응급차량이 도착하기 전 필요시 신속하게 응급처치를 하여야 한다. 요양보호사 또는 관리자는 사고사항을 보호자에게 알려 함께 대처토록 한다.

⑨ 복지센터는 전문인배상책임보험에 가입하여 만일의 안전사고에 대비 한다.

제11조(서비스 제공 수칙) 전 사업장은 이용자 및 보호자의 욕구에 기반한 서비스계획을 수립하고, 이용시작 시 욕구사정 및 재사정, 수시 또는 정기적으로 서비스만족도조사, 가족간담회, 서비스 및 사업평가, 운영위원회 등을 통해 욕구를 파악, 그 결과를 사업계획서 및 서비스계획에 반영 모니터링 하고, 필요시 반영한 결과를 이용자 및 보호자에게 알린다.

① 방문요양서비스의 제공 수칙은 각호와 같다.

1. 방문요양은 요양보호사가 가정을 방문하여 신체활동지원서비스(세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 간단한 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진)와 일상생활활동지원서비스(취사, 생필품 구매, 청소, 세탁, 주변정리 정돈, 외출시 동행, 우애서비스 등), 개인활동지원서비스(외출시 동행), 정서지원서비스 등을 제공한다.

2. 가사지원서비스의 경우, 이용자 본인에게 해당되는 것만을 제공하며 이용자 외의 보호자에 대한 식사준비, 이용자의 생업을 원조하는 행위 등은 제공하지 않는다.

3. 신체활동지원서비스의 경우, 이용자가 스스로 할 수 있는 행위는 자력으로 할 수 있도록 격려하고 할 수 없는 부분을 제공한다.

4. 입욕에 준하는 목욕지원 및 간호행위 등의 의료서비스는 제공하지 않는다.

5. 수급자의 신체적 정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위의 사유에서는 2인의 요양보호사 파견이 가능하며, 이 경우 반드시 수급자 또는 보호자의 동의를 얻어야 한다.

6. 서비스 제공 중 건강에 이상이나 안전사고가 발생할 경우 요양보호사는 담당 사회복지사에게 알리고 담당 사회복지사는 시설장에게 보고하여 조치토록 한다.

제16조(이용자 및 신원인수인의 권리) ① 보호자(보증인)는 복지센터로부터 이용자가 제공받는 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명 받고 선택할 권리가 있다.

② 법적으로 허용된 범위를 제외하고 이용자 및 보호자에 대한 개인정보에 대한 비밀을 보장받을 권리가 있다.

③ 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리가 있으며 시설 내 건의함, 홈페이지, 유선, 등을 통해 알릴 수 있고, 인권침해 발견 시 국가인권위원회에 진정할 수 있는 권리가 있다.

④ 이용자가 안전한 활동여건 및 서비스를 보장받고 있는지, 표준요양급여를 받고 있는지 확인 할 권리가 있다.

⑤ 계약자는 센터에서 제공하는 정보를 통해 서비스의 질을 평가할 수 있다.

제17조(이용자 및 신원인수인의 의무) ① 복지센터는 이용자와 보호자(보증인)의 의무사항을 서비스계약 체결 시 제시하여야 한다.

② 이용자 및 보호자는 이를 숙지, 동의하고 계약체결을 하여야 하며 계약 체결한 사항을 지켜야 할 의무를 진다.

③ 이용료는 급여비용명세서에 따라 기한 내에 납부하여야 하며, 서비스 종결 시까지 완납하여야 한다.

④ 이용자가 타인에게 위해가 되는 전염성 등의 질환 및 폭력성이 있는 경우, 반드시 센터 측에 알려야 할 의무가 있으며, 이에 대한 사실을 알리지 않았을 경우 그에 따른 책임은 보호자가 진다.

⑤ 이용자의 정기적인 전염성질환 검사 및 건강검진에 대해 복지센터에 협력해야하며, 응급 상황 등으로 인해 병원으로의 후송조치 시 복지센터의 요청에 따라 적극적으로 대처하여야 한다.

⑥ 이용자 및 신원인수인은 인적사항 및 거주지, 장기요양보험 관련 사항 변경 시 즉시 통보하여야 하며, 장기여행 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 서비스의 제공이 가능하도록 대리인을 선정해야 한다.

제18조(서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 시설의 면책범위 사항) ① 본 복지센터를 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.

② 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 이용자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.

③ 복지센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.

④ 복지센터를 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 가족에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.

⑤ 이용자는 고가의 소지품을 별도의 보관을 맡기지 않은 물건에 대하여 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.

⑥ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 가족이 책임을 진다.

⑦ 서비스 제공자의 실수가 아닌 자연발생적으로 발생한 일에는 책임을 지지 않는다.

장기요양급여 이용(제공) 계약서 (방문요양)

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여중 방문요양급여 이용(제공)에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다.

계약당사자				
이용자 (갑)	성 명	(인)	등 급 (인증번호)	등급()
	주민등록번호		연락처	이동전화) 집전화)
	주 소			
	기 타	□ 일반 □ 경감대상자 □ 국민기초생활 수급권자		
제공자 (을)	시설명	마포노인복지센터	시설종류	방문요양
	시설장	이 은 정 (인)	연락처	사무실) 02-365-7775 팩스) 02-702-6784
	주 소	서울시 마포구 만리재로 99, 마포노인복지센터 2관		
대리인 또는 보호자 (병)	성 명	(인)	관 계	‘갑’의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주 소			

제1조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(계약기간)

- ① 계약기간은 202 년 월 일부터 202 년 월 일까지로 한다.
- ② 제1항의 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.
- ③ 등급갱신 시 자동 연장계약이 된다.

제3조(급여범위) 방문요양급여는 장기요양요원이 ‘갑’의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.

제4조(급여이용 및 제공)

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 방문요양급여 이용시간은 아래와 같이 한다.

구분	이용일	이용시간
이용시간(1)	□ 월 □ 화 □ 수 □ 목 □ 금 □ 토 □ 일	시 분 ~ 시 분
이용시간(2)	□ 월 □ 화 □ 수 □ 목 □ 금 □ 토 □ 일	시 분 ~ 시 분

※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함

※ ‘갑’ 또는 ‘병’은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 최소 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야 함.

※ 장기요양급여제공비용산정고시 제19조 제2항 및 제3항

2017년 3월부터 1,2등급을 제외한 3~5등급 대상자는 1일 일3시간까지 서비스를 제공을 받게 됨.

※ 필요 시(대상자 또는 보호자 요청 시) 최대 월 4회, 일 210분 이상 - 일 480분 이하 서비스 제공함.

- ③ ‘을’의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만, 1일 2회 방문요양급여를 제공하는 경우에는 2시간 이상의 간격으로 제공하여야 한다.

구분	월	화	수	목	금	토	일	비고
이용시간(1)								※이용시간2는 1일 2회 이용할 경우 기재함
이용시간(2)								

- ④ ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’에 의한 공휴일에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 30%의 할증비용을 청구할 수 있다.

- ⑤ 야간(18:00~22:00), 심야(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 야간 20%, 심야 30%의 할증 비용을 청구할 수 있다.

- ⑥ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)과 협의하여 당월까지 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

- ⑦ 월한도액 초과 서비스 제공 시 서비스 이용료는 개별 부담한다.

제5조(계약자 의무)

- ① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 1. 월 이용료 납부
 2. 방문요양급여 범위내 급여이용
 3. 장기요양급여 이용수칙 준수
 4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 1. 방문요양급여 제공 계약내용 준수
 2. 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
 3. 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 4. 급여제공 중 알게된 ‘갑’의 신상 및 질환증에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 5. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
 6. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 7. 기타 ‘갑’(또는 ‘병’)의 요청에 협조
- ③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
 2. ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
 3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
 4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 3. 제4조제2항의 방문요양급여 제공시간을 ‘갑’(또는 ‘병’)의 동의 없이 ‘을’이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 4. 기타 ‘갑’의 계약해지 사유가 발생한 경우
- ② ‘을’은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘을’)과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 2. ‘갑’이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

3. ‘갑’의 건강진단 결과「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. ‘갑’의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. ‘갑’이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

제7조(계약의 해지)

- ① ‘갑’(또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
- ② ‘을’은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’과 ‘병’에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제8조(이용료 납부)

- ① 방문요양급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.
- ② ‘을’은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 1일에 정산하고 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 7일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.
- ③ ‘갑’은 매월 이용료를 본 센터 이용료 계좌로 이용료 안내 후 7일 이내에 납부 한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.
 <이용료계좌> 신한은행 100-024-287695, 국민은행 055201-04-134676 (예금주: 마포노인복지센터)
- ④ ‘을’은 ‘갑’이 납부한 비용에 대해서는 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

제9조(재계약) 다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 방문요양 급여비용 및 본인부담 기준이 변경된 경우
4. 기타 ‘갑’과 ‘을’이 필요한 경우

제10조(건강관리)

- ① ‘을’은 ‘갑’의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.

- ② ‘을’은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 ‘갑’에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.

제11조(위급 시 조치)

- ① ‘을’은 방문요양급여 제공시간에 ‘갑’의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 ‘갑’(또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’이 서비스 이용도중 사망하였을 경우 ‘을’은 즉시 ‘병’에게 통보한다.

제12조(개인정보 보호의무)

- ① ‘갑’은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’은 ‘갑’의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’은 ‘갑’의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제13조(기록 및 공개) ‘을’은 ‘갑’의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’(또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 기록을 공개하여야 한다.

제14조(배상책임)

- ① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘을’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
 - 1. 장기요양요원이(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)이 학대로 인하여 부상케하거나, 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
 - 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 - 2. 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

- ## 제15조(기타)

- 위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

202 년 월 일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’과 ‘병’에게 제공하였습니다.

‘을’ 시설장 마포노인복지센터장 이은정 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.

‘갑’ 이용자 (인)

‘병’ 대리인(보호자) (인)

이용자 및 가족의 권리와 의무

1. 이용자가족의 권리

- 서비스 내용을 설명받고, 선택할 권리
- 법적으로 허용된 사람 외에는 본인에 대한 기록 열람을 금지하여 개인정보 및 모든 사생활의 비밀을 보장받을 권리
- 불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리

2. 어르신 및 가족의 의무

- 직원윤리상의 합당한 제안을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임
- 기관의 직원 및 장기요양기관을 이용하는 다른 노인에 대한 존중
- 기관과 체결된 재정적 의무에 대한 책임(본인부담금 및 비급여)
- 직원에게 보호 요청을 하지 않은 금품에 대한 관리 책임

3. 직원 및 기관의 의무

- 서비스계획에 따라 충실하게 서비스를 제공할 의무
- 공식적인 절차와 규정에 의거하여 서비스를 제공할 의무
- 급여내용에 대한 본인부담금 외에 금품을 받지 않는 의무
- 개인의 정보를 보호할 의무
- 이용자의 의사를 존중할 의무
- 이용자의 선택권을 존중할 의무
- 직원의 신분관련 정보를 제공할 의무

상기 내용을 본 사회복지서비스 제공기관 직원의 설명 및 안내문을 통해 충분히 숙지하였습니다.

202 년 월 일

이용자 및 보호자 : (인)

구립 마포노인복지센터 귀중

2023년 방문요양 급여비용 및 본인부담 기준

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	16,190	150분 이상	46,970
60분 이상	23,480	180분 이상	52,880
90분 이상	31,650	210분 이상	58,930
120분 이상	40,280	240분 이상	65,000

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100	624,600

○ 수급자 자격별 급여비용 본인부담금 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6% / 9%

○ 노인장기요양 갱신절차 관련 안내

구 분	재가급여
갱신신청서 제출 생략	- 갱신 신청에 한해 유선신청이 가능 - 유선 신청 시 통화자(대리인) 신분 확인 필요
갱신 조사 생략	갱신 신청횟수가 연속하여 2회인 대상자 중 갱신조사 생략기준을 충족할 경우 갱신조사 생략이 가능
유효기간 연장	- 갱신결과 동일 등급을 받을 경우 유효기간이 연장 1등급 : 3년 -> 4년 2~4등급 : 2년 -> 3년 5등급 : 2년(변경없음)

대상자 안내 및 교육사항확인서

<서비스 대상자>

이름		생년월일	
----	--	------	--

안내 및 교육 사항	
☐ 서비스 안내	☐ 노인학대예방안내
1) 월 한도액 및 이용료 안내	☐ 낙상예방안내
2) 직원 인권보호 안내	☐ 욕창예방안내
3) 방문요양서비스 유의사항	☐ 관절구축예방안내
4) 이용자 및 가족의 고충처리	☐ 배변도움안내
5) 방문요양서비스 업무범위	☐ 탈수예방안내
	☐ 치매예방지침 및 관리지침
	☐ 응급상황대응지침

위 사항에 대한 내용을 숙지하고, 교육(안내) 받았음을 확인합니다.

202 . .

이용자(보호자)

(인)