

(서비스 이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법정대리인도 계약할 수 있다. 이용계약 체결 순서는 아래와 같다.

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 재방 접수/건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기 요양 인정서 등을 통해 장기 요양 수급자 여부 확인
2. 사전방문: 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황 파악 기록(건강 상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공 여부 등)
3. 사정회의 : 건강 공단에서 제공하는 표준 장기 요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공 기간, 일정 등을 결정한다.
4. 서비스 계약체결: 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내용을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※ 신청자가 기초생활보장 수급자 이거나 의료급여 수급자일 때 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시.군.구청장의 승인을 받아야 한다.

5. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만 사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화 체크를 한다.

(계약기간 및 계약 목적)

1. 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
 - ① 이용의뢰나 신청 시 수급자 혹은 보호자의 요청에 따라 계약기간을 정하도록 하며 별도의 요청이 없을 시 장기요양인정서의 유효 기간 단위로 서비스를 제공한다. 또한 기간의 만료까지 별도의 계약 해지의 의사가 없을 시 갱신된 장기 요양인증서 기간까지 계약을 연장한다.
 - ② 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약 당사자의 협의로 결정할 수 있다.
2. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기 요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.
 - ① 수급자 노인 관리 보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미리 방지
 - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양 서비스를 제공

(월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

1. 월 이용료는 제5장 이용료 등 비용부담액 및 그 변경에 관한 사항에 관한 규정을 준용한다.
2. 그 밖의 비급여 항목의 경우는 계약 당사자 혹은 신원인수인 것과 협의하여 정합니다.

(계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스 제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무(단, 병의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

③ 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

① 월 이용료 납부 의무

② 기관의 건전한 생활 분위기 조성 의무

③ 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무

④ 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 수급자의 권리

① 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.

② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.

③ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

④ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고, 사회활동을 참가할 권리가 있다.

⑤ 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

4. 신원 인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.

③ 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

④ 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.

⑤ 수급자가 병원 입원 때, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

5. 신원 인수인의 권리

① 수급자와 관련된 장기 요양급여 및 비급여 서비스 내용에 대하여 알 권리가 있다.

② 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.

③ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제23조 (계약 해지)

다음 각호의 요건에 해당하면 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

③ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때

④ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때

⑤ 10일 이상 입원을 하였을 때 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보할 수 있다.

⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

(이용료 및 기타 비용 부담액)

1. 월 이용료는 아래와 같이 한다(한도액)

1) 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위 내에서 장기 요양급여(서비스)를 이용한다. 3,4 : 재가급여 / 5등급 : 인지활동 급여

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	2,512,900원	2,331,200원	1,528,200원	1,409,700원	1,208,900

3) 등급별로 이용 할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부

담하여야 한다.

- ① 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월1일부터 말일까지로 한다.
 - ② 월 중 강기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
2. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 아래표와 같다.(1회당, 이용시간별)

- ① 방문요양 비용 부담액(방문당)

분류번호	분류	금액(원)
가-1	30분 이상	17,450원
가-2	60분 이상	25,320원
가-3	90분 이상	34,120원
가-4	120분 이상	43,430원
가-5	150분 이상	50,640원
가-6	180분 이상	57,020원
가-7	210분 이상	63,530원
가-8	240분 이상	70,080원
심야가산	22시 이후 06시 이전에 제공한 급여 대하여는 30%를 가산할수 있다.	
휴일가산	“관공서의 공휴일에 관한 규정”에 의한 공휴일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	
유급휴일가산	근로기준법에 유급 휴일 및 근로자의 날 제공한 급여는 50%를 가산할 수 있다.	

(방문요양서비스의 내용)

방문요양서비스에서 제공하는 신체활동지원 서비스와 일상생활지원서비스를 제공한다.

1. 신체활동지원 : 요양보호사가 가정을 방문하여 대상자에게 직접적으로 도움을 줄 수 있는 행위를 지원한다. 구체적인 내용으로는 세면도움 및 머리감기기,구강관리, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 옷 갈아입히기, 체위변경, 신체 기능의 유지, 증진 등이 있다.
2. 2. 일상생활활동지원 : 대상자의 가정에서는 쾌적한 환경을 영위할 수 있도록 주변의 정리 정돈 및 생활에 필요한 물품을 구매해 주고, 대상자의 외출 시 동행지원과 요양보호사의 주기적인 상담 등을 통해 대상자들의 일상생활을 보호한다. 구체적인 내용으로는 가사지원 (취사, 생필품 구매,청소, 세탁, 주변정돈 등) 개인활동지원(외출 시 동행, 부축 등) 우에서 비스(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담 등)등이 있다.
3. 3. 개인 활동 지원 : 요양보호사가 수급자가 원하는 활동을 동행하거나 대신 수행하는 것을 의미한다. 구체적인 내용으로는 외출 시 동행 (산책, 장보기, 은행 관공서 등을 방문 때

부축 떠는 동행) 일상 업무 대행(급여 대상자가 원하는 식료품 구매와 은행 관공서 등의 업무 대행) 등이 있다.

4. 4. 정서 지원(우애 서비스) :대상자의 안부 및 격려와 위로를 하여 현재의 심신 상태를 유지할 수 있도록 지원한다.
5. 5. 그 외에 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

(방문요양 서비스의 제한)

1. 수급자의 가족에 대한 서비스에 대해서는 제공할 수 없다.
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위에 대해서는 제공할 수 없다.
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위에 대해서 제공할 수 없다.

(본인 부담금)

방문 요양 및 목욕 서비스의 제공 시간에 따라서 수급자나 보호자는 이용 금액의 일정액을 부담하도록 한다. 이용부담액의 기준은 제26조 규정을 준용한다.