

운 영 규 정

개정 시행일 : 2023년 04월 01일



2. 이용 계약

제 13 조 【계약목적】

시설은 이용자(보호자)와의 요양서비스의 구체적인 내용과 절차, 비용 등을 명확히 정의하여 상호 의무사항을 철저히 준수하기 위하여 급여 개시 전에 장기요양급여 제공계약을 체결한다.

- ① 이용자 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제 14 조 【계약 체결】

서비스 제공 전 장기요양서비스 신청자, 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

- ① 계약 시 개인별장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 이용자의 급여선택권을 존중한다.
- ② 계약서는 2부 작성하여 1부는 이용자에게 제공하고, 1부는 시설에서 보관한다.
- ③ 계약서에는 계약 당사자, 계약기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여대상 및 항목별 비용, 손해배상책임 등 분쟁해결의 사항 등이 포함되어야 한다.

제 15 조 【계약기간】

- ① 장기요양등급자의 계약기간은 인정서 종료일을 기준으로 하고, 계약해제의 특별한 사유가 없는 한 계약 거부 시까지 지속되는 것으로 한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 인증서가 만료된 경우에는 계약이 자동 해지되며, 병원 입원 또는 요양원 입원 또는 이용자(보호자)가 계약 해지를 원할 경우에는 해지할 수 있다.
- ③ 장기요양등급이 변경되거나 계약기간이 만료된 경우 재계약 또는 갱신계약을 체결한다.
- ④ 장기요양보험 비등급자의 경우에는 계약 당사자와의 협의에 의하여 계약기간을 결정한다.

제 16 조 【월 이용료 및 그 밖의 비용부담액】

- ① 월 이용료는 노인장기요양보험법에서 고시한 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여 제공일수로 산정한다. 다만, 장기요양 비등급자는 센터와 이용자 간 협의로 정한 금액으로 한다.
- ② 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- ③ 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며, 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 25일 까지 입금한다.
- ④ 비급여 항목(식재료비 등)은 실비납부를 원칙으로 한다.
- ⑤ 월 이용료 및 기타 비용부담액의 상세 금액은 “별첨” <별표1,2,3,4,5>과 같으며, 국민건강보험공단의 수가가 변경되거나 시설이 비용체계를 변경할 때는 별표1~5의 내용을 지속적으로 변경하여 첨부한다.
- ⑥ 이용료 정보는 시설의 내부에 게시하여 안내한다.

제 17 조 【계약당사자의 권리 및 의무】

① 서비스 제공자의 의무

1. 시설 내 안전한 생활환경 조성 및 질 높은 서비스 제공의 의무가 있다.
2. 이용자의 신변이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무가 있다. 단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 예외로 한다.

② 이용자의 권리

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
2. 모든 이용자는 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
3. 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
4. 서비스 이용 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.
5. 이용자는 직원으로부터 인간으로서 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
6. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.

③ 이용자의 의무

1. 월 이용료 납부의 의무가 있다.
2. 보호자의 인적사항과 연락처 변동 시 즉시 통보할 의무가 있다.
3. 이용자 및 보호자는 서비스 이용 전(특히 목욕서비스 전)에 이용자의 건강상태 및 이상 증세에 대해 상세히 설명할 의무가 있다. (미 설명된 부분에 대한 사고는 전적으로 보호자에게 책임이 있다.)

제 18 조 【신원인수인의 권리 및 의무】

① 신원인수인의 권리

1. 이용자의 급여제공에 관련된 자료를 제공받을 권리가 있다.
2. 이용자가 안전하고 양질의 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리가 있다.
3. 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
4. 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

② 신원인수인의 의무

1. 서비스 전 이용자에 상태 및 건강상의 문제와 이용에 수반되는 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다.
2. 이용자의 월 이용료 등의 비용을 적기에 납부해야 한다.
3. 장기출장 등으로 보호자의 의무 이행이 어려울 경우 대리인을 선정하여 통보해야 한다.
4. 이용자의 상태변화 시 본 시설의 요청에 따른 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.
5. 이용자의 과실로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품 집기 등의 오손, 파손, 멸실 시에는 원상회복의 의무가 있다.

제 19 조 【계약의 해제】

① 이용자의 사망 또는 병원입원, 시설전원 등 계약해제 사유 발생 시 이용자(보호자)는 7일 전에 시설에 통보하여야 한다.

② 시설은 다음 각 호에 해당되는 경우 이용자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 계약기간이 만료되었을 때

3. 이용자의 건강진단 결과 전염병 소지자 또는 보균자로서 감염의 위험성이 있을 때
4. 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
5. 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 배회성·폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 다른 이용자들에게 막대한 지장을 줄 때
7. 시설의 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설 운영에 지장을 줄 때
- ③ 시설은 2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 14일 전에 이용자나 보호자에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

3. 이용료 변경

제 20 조 【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차】

- ① 이용료 및 비용은 매년 관세법 및 지침에 따라 변경될 수 있으며, 변경방법과 절차는 시설과 이용자(보호자)가 계약서를 재작성하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 장기요양등급의 변경 및 수가변동 등으로 급여비용의 변경이 있을 경우에는 이용자의 승인을 득한 후 본인이 부담해야 할 금액을 먼저 고지하고 나서 계약서를 재작성한다.
- ③ 비급여(식재료비) 비용의 변경이 있을 경우에는 보호자 간담회 등의 방법을 통해 사전에 이용자에게 안내하여야 한다.

4. 서비스의 내용과 비용부담

제 21 조 【서비스의 내용】

- ① 이용자의 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립한다.
- ② 장기요양급여는 장기요양인정서의 급여 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서를 기초로 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
- ③ 주야간보호급여의 이용시간은 장기요양요원 등이 이용자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 이용자의 가정에 도착한 시간까지로 한다.
- ④ 방문요양급여는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.
 1. 수급자의 가족만을 위한 행위
 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
- ⑤ 급여별 구체적 서비스 내용은 다음과 같다.

<별표1> 2024년 월 한도액

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700

- 재가급여 월 한도액을 초과하여 이용하는 경우에는 상기 수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- 주·야간보호를 1일 8시간, 월 15일 이상 이용한 이용자에 한해서 한도액이 120% 증액된다.
(가족인 요양보호사에 의한 방문요양급여를 이용한 월에는 20% 추가산정 미적용)
- 이용자의 사정으로 이용하지 아니할 경우 월 5일(평일)의 범위 안에서 급여비용의 50%의 비용 부담한다. (월 15일 이상 급여 이용 계약자에 한함)

<별표2> 2024년 현재 본인부담금 부담비율

구 분	부담금액 (상 기 수 가 의)	
본인부담금	일반 수급자	15 %
	기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자) 저소득층(본인일부부담금 감경을 위한 소득, 재산 등이 일정금액 이하인자에 관한 고시 해당자)	6% ~ 9%
	『국민기초생활보장법』상 의료급여자	0 %

<별표3> 2024년도 방문요양 급여비용

분류번호	분 류	금액(원)	분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,630	가-5	150분 이상	48,250
가-2	60분 이상	24,120	가-6	180분 이상	54,320
가-3	90분 이상	32,510	가-7	210분 이상	60,530
가-4	120분 이상	41,380	가-8	240분 이상	66,770

<별표4> 2024년도 주·야간보호 급여비용

구 분	장기요양 1등급	장기요양 2등급	장기요양 3등급	장기요양 4등급	장기요양 5등급	인지지원 등급
3시간 이상 ~ 6시간 미만	39,810	36,850	34,020	32,470	30,920	30,920
6시간 이상 ~ 8시간 미만	53,360	49,420	45,620	44,070	42,500	42,500
8시간 이상 ~ 10시간 미만	66,360	61,480	56,760	55,210	53,640	53,640
10시간 이상 ~13시간 이하	73,110	67,720	62,570	61,000	59,450	53,640
13시간 초과	78,400	72,630	67,100	65,540	63,990	53,640

<별표5> 2024년도 주·야간보호 비급여 항목

식재료비 (김치포함 4찬)	3,800원
간식비 (1일 2회)	500원 X 2회
이 · 미용비	자원봉사자 활용 시 - 무료 (단, 이·미용사 초빙 시 실제 발생한 실비 부담)

★ 비급여 항목 외 실비 수납기준

- 기저귀 비용 : 이용자가 직접 구입한 기저귀를 이용함을 원칙으로 함
- 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비용 : 일률적으로 제공되는 일상용품 (휴지, 비누, 수건 등)을 제외한 수급자의 희망에 의해 구입한 물품에 한함

※ 수급자(보호자)의 요청 또는 응급상황(직원의 중대과실 없이 발생한 낙상 등의 사고 포함)으로 병원동행 시 발생하는 비용(병원비, 약제비, 교통비 등)은 전액 본인이 부담함.