## 제3장 이용자 계약에 관한 사항

### 제11조【계약대상 및 계약목적】

1. 계약대상

① 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자를 대상으로 한다.

② 65세 이상 어르신 중 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

2. 계약목적

**「노인복지법」**, **「노인장기요양보험법」**에 의거하여 시설은 이용자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 영위할 수 있도록 본 재가장기요양시설을 이용토록 하며, 이에 이용자를 본 계약이 정하는 준수사항을 안내하고 이에 따라 발생하는 비용을 부담하도록 한다.

① 노인 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

### 제12조【계약기간 및 이용절차】

1. 계약기간

① 계약기간은 수급자(보호자)의 요구가 없는 경우 건강보험공단에서 제공하는 인정서의 만료일로 한다.

② 인정서의 만료일 이전에 종결 사유가 발생되면 종결하는 날을 계약 종료일로 한다.

2. 이용절차는 다음과 같다.

| No | 내용 | 담당자 |
|---|---|---|
| ① | 상담 및 서비스신청 | 수급자 본인 혹 보호자 |
| ⇩ | | |
| ② | 서비스 사전조사 | 시설장 |
| ⇩ | | |
| ③ | 계약체결 | 시설장 |
| ⇩ | | |
| ④ | 서비스 및 장기요양요원 연계 | 시설장 |
| ⇩ | | |
| ⑤ | 서비스 제공 | 요양보호사 |
| ⇩ | | |
| ⑥ | 비용청구(청구금/본인부담금) | 시설장 |
| ⇩ | | |
| ⑦ | 모니터링 | 시설장, 사회복지사 |

① 상담 및 서비스 신청 : 수급자 본인 또는 가족 등이 서비스를 신청

② 서비스 사전조사 : 시설은 희망하는 서비스 내용과 수급자의 심신상태를 점검(욕구사정 진행)

③ 계약체결 : 수급자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 수급자(또는 보호자)와 서비스 계약을 체결

- 이용계약은 수급자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 노인성질환 등의 사유로 계약체결이 불가능할 경우 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하며 수급자와 시설은 급여개시 전에 표준약관 양식을 활용하여 계약사항을 작성한 후 서명하여 각 1부씩 나누어 보관한다.
- 건강보험공단으로부터 발급받은 "장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 등"은 계약 시 사본을 시설에 제공하여야 한다.

④ 서비스 및 장기요양요원 연계 : 원하는 서비스와 시간, 일자, 장기요양요원 등을 확정

⑤ 서비스 제공 : 담당 요양, 호사가 가정 등을 방문하여 신체 및 가사 활동 서비스를 제공

⑥ 비용청구 : 계약에 따라 제공한 서비스 결과를 건강보험공단에 통보하고 보호자에게 본인부담 비용을 청구

⑦ 모니터링 : 요양보호사의 서비스 내용을 일정기간 모니터링 하여 지속 보완 진행, 불만사항 청취, 심신상태 변화 체크 진행

**제13조【월 이용료 및 그 밖의 비용부담액】**

1. 월 이용료

① 급여제공원칙 : 수급자가 아닌 그 가족만을 위한 서비스를 행해서는 아니되며, 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요영역 및 주요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양이용계획 및 비용, 유의사항 등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.

② 노인장기요양보험 급여종류별 급여비용과 본인부담 기준은 아래와 같다.

○ **재가급여 월 한도액 (2025.01 기준)**

| 등 급 | 1등급 | 2등급 | 3등급 | 4등급 | 5등급 |
|---|---|---|---|---|---|
| 월 한도액(원) | 2,306,400 | 2,083,400 | 1,485,700 | 1,370,600 | 1,177,000 |

- 기타 초과하는 비용은, 전액 이용자가 부담하여야 한다.
- 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

○ **수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율 (2025.01 기준)**

| 구 분 | 재가급여 |
|---|---|
| 일반 | 15% |
| 기초수급권자 | 0% |
| 기타 의료수급권자<br>차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) | 6% |
| 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득.재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자) | 9% |

- 발생한 본인부담금에 대하여는 익월 10일까지 본 시설이 안내한 계좌로 납부한다.

○ **1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문요양 (2025.01 기준)**

| 분 류 | 금액(원) |
|---|---|
| 30분 이상 | 16,940 |
| 60분 이상 | 24,580 |
| 90분 이상 | 33,120 |
| 120분 이상 | 42,160 |
| 150분 이상 | 49,160 |
| 180분 이상 | 55,350 |
| 210분 이상 | 61,670 |
| 240분 이상 | 68,030 |

- 심야가산 : 22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다. (단, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지 아니하다.)
- 공휴일가산 : **「관공서의 공휴일에관한 규정」** 제2조제1호에 따른 일요일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
- 유급휴일가산 : **「근로기준법」**제55조제2항 본문에 따른 유급휴일 및 **「근로자의 날 제정에 관한 법률」**에 따른 근로자의 날에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산한다.
- 다만 위 가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.

○ **1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문목욕 (2025.01 기준)**

| 분 류 | 금액(원) |
|---|---|
| 방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕) | 86,480 |
| 방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕) | 77,970 |
| 방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우 | 48,690 |

③ 그 밖의 비용부담 : 장기요양 서비스 외 외부활동 등에 발생되는 교통비는 이용자가 전액 부담한다.

**제14조【수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무】**

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 표준약관 계약서를 작성하여 계약을 체결한다.

1. 수급자의 의무
 ① 월 이용료 납부 의무
 ② 재가서비스 급여 범위 내 급여이용 준수
 ③ 장기요양급여 이용한도 준수
 ④ 기타 서비스제공자와 협의한 규칙 이행
 ⑤ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
2. 수급자의 권리
 ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 ③ 모든 어르신들은 본 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
 ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
3. 서비스 제공자의 의무
 ① 재가서비스 제공 계약내용 준수
 ② 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 보호자에게 통보
 ③ 급여제공시간에 수급자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 ④ 급여제공 중 알게 된 수급자의 신상 및 질환에 관한 비밀유지
 ⑤ 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 ⑥ 기타 시설 규칙 이행 의무
4. 서비스 제공자의 권리
 ① 업무범위를 벗어나는 서비스 요구를 거부할 권리가 있다.
 ② 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

**제15조【신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리, 의무】**

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
 ① 시설로부터 표준약관에 따라 장기요양서비스 일체와 수급자가 제공받는 건강관리 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명받고 선택할 수 있는 권리
 ② 수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성과 청결을 요구할 수 있는 권리
 ③ 수급자가 쾌적하고 안전한 서비스를 받고 있는지 참관할 수 있는 권리
 ④ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
 ⑤ 시설운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등 정보를 공유하고, 건의할 수 있는 권리
 ⑥ 수급자의 급여계획에 관한 알 권리

⑦ 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 서비스 종결을 할 수 있는 권리

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

① 신원인수인은 수급자의 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무

② 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무

③ 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무

④ 수급자(또는 보호자)는 신원인수인의 의무사항을 숙지, 동의하고 계약을 체결하여야 하며 의무사항을 지켜야 할 의무

⑤ 타인에게 위해가 될 수 있는 전염성 등의 질환 및 폭력성향이 있는 경우 반드시 센터에 알려야 할 의무

⑥ 5번의 의무를 지키지 않았을 경우 발생하는 상황에 대한 책임에 대한 의무

⑦ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 시설 통보 의무

⑧ 수급자의 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등의 부담에 관한 의무

**제16조【시설의 권리, 의무】**

① 서비스 제공 시 수급자 또는 보호자에 대한 동의에 대한 의무

② 계약의 변경 또는 해지 시 해당 사유와 함께 안내하는 것에 대한 의무

③ 서비스 제공 시 발생되는 수급자와 서비스제공자의 이견에 대한 상담과 문제해결을 위한 노력

④ 수급자의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위한 전문 요양기술 교육 실시

⑤ 수급자의 무리한 서비스 요구에 대한 적절한 개입과 조치를 통한 서비스제공자 업무의 안정성 제공을 위한 노력

**제17조【계약의 해제】**

1. 시설은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

① 장기요양인정서의 유효기간 종료 및 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

② 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

③ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

④ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때

⑤ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

⑥ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때

⑦ 보호자 및 수급자의 사정에 의한 계약 해지 요청 시(타 서비스 이용, 이사, 보호자 요청 등)

2. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료 1개월 전까지 통보해야 한다.