

제7조 (입소계약/이용계약에 관한 사항)

제7-1조 (계약기간)

- 계약기간

- ① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며,노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약을 원칙으로 한다.
- 가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- 나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.
- 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

- 준수사항

- ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

※ 이용절차

- ① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리
- 1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
- 2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- 3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
- 4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- 5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공
- 6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제7-2조 (계약목적)

- **계약목적** : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.
- ① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공
- ④ 기관이용 어르신의 이용절차, 이용수칙, 사고대비, 책임성 등을 구체화하기 위해 계약을 체결한다. 이용 어르신과 기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서 (이하 “계약서”로 한다)로 체결하여야 한다. 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체없이 수급자에게 발급 하고 1부는 기관에 보관하여야 한다.

제7-3조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[첨부 1] 노인장기요양기관 본인부담율

본인부담금 내역	일반수급자	주야간 15% / 시설 20%
	기초수급자	0% 부담
	60% 감경대상자 -기타 의료수급권자, 차상위 의료급여 건강보험, 저소득층 자격전환자(희귀난치성,만성질환자)	주야간 6% / 시설 8% 부담
	40% 감경대상자-저소득층	주야간 9% / 시설 12% 부담

[첨부 2] 비급여 항목에 대한 이용료

비 급 여 현 황	비급여항목	산출근거(일/월)	금액(1일)	금액(월31일)	비고	등록일
	식재료비	2,500 * 2	5,000	155,000	1식 2,500 (점심,저녁)	2022.1.1
	이·미용비	개인부담		5,000	개인부담(컷트비용 5,000, 이외 이·미용비는 변동있음)	2022.1.1
	간식비	500	500	15,500		2022.1.1
	기타비용	기저귀, 물티슈는 시설부담			기저귀, 물티슈는 시설부담	2022.1.1

[첨부 3] 노인장기요양보험법에 의한 급여제공 및 부담내역

1) 재가급여(복지용구 제외)의 월 한도액

등급	월 한도액(원)	20%추가
1등급	1,672,700	2,007,240
2등급	1,486,800	1,784,160
3등급	1,350,800	1,620,960
4등급	1,244,900	1,493,880
5등급	1,068,500	1,282,200
인지지원등급	597,600	-

* 20% 추가산정 이란?

→ 주야간 보호 급여를 월15일(일 8시간 이상) 이용시 등급별 월 한도액 20% 범위 내 추가산정

2) 주·야간보호 급여비용(1일당)

분류	등급	급여비용(원)
3시간이상~6시간미만	1등급	36,950
	2등급	34,210
	3등급	31,580
	4등급	30,140
	5등급	28,700
	인지지원등급	28,700
6시간이상~8시간미만	1등급	49,530
	2등급	45,880
	3등급	42,350
	4등급	40,910
	5등급	39,450
	인지지원등급	39,450
8시간이상~10시간미만	1등급	61,600
	2등급	57,070
	3등급	52,690
	4등급	51,250
	5등급	49,790
	인지지원등급	49,790
10시간이상~12시간미만	1등급	67,870
	2등급	62,870
	3등급	58,080
	4등급	56,620
	5등급	55,180
	인지지원등급	49,790
12시간이상 (13시간초과)	1등급	72,780
	2등급	67,420
	3등급	62,280
	4등급	60,840
	5등급	59,400
	인지지원등급	49,790

제7-4조 (신원인수의 권리, 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제7-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리,의무)

- 서비스제공자의 의무
 - 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
 - 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- 수급자의 의무
 - 월 이용료 납부 의무
 - 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
 - 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
 - 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- 수급자의 권리
 - 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 - 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 - 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립 하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.
- (인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.
- (개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
- 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제7-6조 (계약의 해제)

- 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
- 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
 - 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 - 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에 10일 초과 유보 일수에 대해(보험료 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보할 수 있다.
 - 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제7-7조 (시설물 사용상의 주의사항)

- 입소자는 시설이 제공하는 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 입소자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다. 이때 원상회복이 곤란한 경우 시설이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
- 시설이 제공한 시설물 외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 시설과 사전에 협의하여야 하며, 추가 사용시 발생하는 비용에 관해서는 입소자 또는 보호자가 부담한다.

제7-8조 (계약당사자의 권리 및 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- 1. 서비스제공자의 의무
 - ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
 - ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- 2. 수급자의 의무
 - ① 월 이용료 납부 의무
 - ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
 - ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
 - ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- 3. 수급자의 권리
 - ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 - ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
 - ③ 모든 생활 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - ④ 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
 - ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
 - ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
 - ⑦ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
 - ⑧ 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

* 수급자의 권리

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

- 1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- 2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.

- 2.'개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- 3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
- 4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- 5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- 6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(시설요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제8조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에관한 규정)

제8-1조 (서비스 이용료 산정 방식 및 절차)

1 이용료 및 비용 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자나 보호자와의 협의를 거쳐이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

2 이용료에 대한 규정

- 1. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자 : 무료
 - 「국민기초생활 보장법 시행규칙」 제40조에 따른 수급자증명서와 「의료급여법시행규칙」 제12조제1항에 따른 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제출하여야함
- 2. 월 이용료는 노인장기요양보험 서비스 수가 및 산정기준에 준한다.
 - 서비스 수가표(첨부 1)에 의해(등급자)월 이용료의 본인부담금은 20%,경감 대상자는 15%로 한다.
 - 등급외 이용자의 이용료는 시에서 지정하는 금액으로 책정한다.
 - 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며 특별한 사유 없이 1개월 이용료 미납시에는 미납액을 통보하고 그 후로 1개월 후에도 납부하지 않을 경우에는 미납청구서를 발행하여 납부토록 한다. 수개월이 지나도 납부하지 않을 경우 서비스 중단통보 후 모든 서비스를 중단하도록 한다.
 - 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령하며, 받은 즉시 통장에 입금시킨다.

* 급여변경방법 및 절차

제25조(급여변경 방법 및 절차) 기관은 시설서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할때는 종사자와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제9조 (서비스 내용과 그 비용부담에 관한 규정)

제9-1조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우