

제14조【 서비스 대상과 이용계약에 관한 사항】

1. 서비스 대상

- 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 기관은 이용자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 영위할 수 있도록 본 재가장기요양기관을 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

3. 계약기간

- ① 계약의 기간은 수급자(보호자)의 요구가 없는 경우 건강보험공단에서 제공하는 인정서의 만료일로 한다.
- ② 인정서의 만료일 이전에 종결 사유가 발생되면 종결하는 날을 계약 종료일로 한다.

4. 계약방법은 다음과 같다.

- ①상담 및 서비스 신청: 수급자 본인 또는 가족이 서비스를 신청합니다.
- ② 서비스 사전조사: 기관에서 수급자의 심신 상태를 점검하고, 희망하는 서비스 내용을 확인합니다.
- ③계약 체결: 서비스 제공 계획과 내용을 수급자(또는 보호자)에게 안내하고, 이에 따라 서비스 계약을 체결합니다.(원칙적으로 수급자 본인과 계약을 체결하나, 치매나 노인성 질환으로 계약 체결이 불가능한 경우 보호자 또는 법정대리인이 계약을 대신할 수 있습니다. 계약은 표준약관 양식을 활용하여 작성되며, 건강보험공단에서 발급한 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서 사본을 제출해야 합니다.)
- ④서비스 및 장기요양요원 연계: 희망하는 서비스의 시간과 일자, 담당 장기요양요원을 확정합니다.
- ⑤서비스 제공: 담당 요양보호사가 가정을 방문하여 신체 및 가사 활동과 관련된 서비스를 제공합니다.
- ⑥비용 청구: 제공된 서비스 내용을 건강보험공단에 통보한 후, 보호자에게 본인부담 비용을 청구합니다.

- ⑦모니터링: 요양보호사가 제공한 서비스 내용을 일정 기간 동안 모니터링하여 지속적으로 개선해 나갑니다.

5. 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 (2024.01 기준)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

- 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 (2024.01 기준)

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

- 발생한 본인부담금에 대하여는 "기관명의 은행 계좌로 익월 10일까지 납부한다.

○ 1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문요양 (2024.01 기준)

분 류	금액(원)
30분 이상	16,630
60분 이상	24,120
90분 이상	32,510
120분 이상	41,380
150분 이상	48,250
180분 이상	54,320
210분 이상	60,530
240분 이상	66,770

- 심야가산 : 22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.

(단, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지

아니하다.)

- 공휴일가산 : 「관공서의 공휴일에 관한 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.

- ③ 그 밖의 비용부담액 : 장기요양 서비스 외 외부활동 등에 발생하는 교통비는 이용자가 전액 부담한다.

제15조【계약 당사자의 권리 및 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. 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 기관 규칙 이행 의무
- 3. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
 - ① 기관으로부터 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 기관운영 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
- 4. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.
 - 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 기관 통보 의무
 - ⑧ 수급자의 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등의 부담에 관한 의무
- 5. 기관의 권리와 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 발생하는 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

제16조【계약의 해제】

1. 기관은 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.

제17조【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 기관은 계약기간 중이라도 다음에 해당하는 사항에 대하여 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.
 - ① 수급자의 등급이 변경되었을 경우
 - ② 소득 등에 따른 본인부담금 요율이 변경되었을 경우
 - ③ 장기요양급여비용의 수가 기준이 변경되었을 경우
 - ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하는 경우
 - ⑤ 수급자의 상태 또는 욕구가 변경되었을 경우
2. 비용에 대한 변경방법 및 절차는 다음과 같은 순서로 진행하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다. (의료급여 수급권자는 시·군·구에 입소이용 신청)
 - ① 개인별장기요양이용계획서와 수급자(또는 보호자)의 욕구를 바탕으로 욕구사정 진행
 - ② 위 내용을 토대로 서비스 제공계획서를 작성
 - ③ 계획서를 수급자(또는 보호자)에게 1부 제공 후 동의서 작성
 - ④ 표준약관(또는 이에 준하는 계약서)을 재 작성하여 수급자(또는 보호자)에게 제공
3. 단, 본 조 1항의 ②또는 ③의 경우에는 본 조 2항의 ④의 단계부터 진행하도록 한다.

제18조【서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항】

1. 서비스의 내용
 - ① 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동지원, 일상생활지원, 개인 활동, 정서지원, 기능회복훈련, 치매관리지원, 응급서비스 등을 제공한다.

서 비 스 내 용	세 부 내 용
신체활동지원	- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 간단한 목욕도움 - 몸단장, 옷갈아입히기 - 식사도움 - 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기 등
가사 및 일상생활지원	- 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 가사지원 - 개인활동 지원
정서지원	- 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 등
기능회복훈련	- 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련 - 인지 및 정신기능 훈련, 기타 재활치료 등
치매관리지원	- 행동변화 대처 등
응급서비스	- 응급상황 대처 등
업무기록 및 보고	- 요양보호사 업무일지 기록, 보고

2. 요양보호사의 업무범위

- ① 수급자의 가족만을 위한 서비스에 대해서는 제공할 수 없다.
- ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위에 대해서 제공할 수 없다.
- ③ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위에 대해서 제공할 수 없다.

3. 비용의 부담 방법

- ①급여비용 및 본인부담: 급여비용과 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 따르며, 매년 장기요양위원회에서 결정한 기준과 산정 방법에 따라 변동될 수 있다.
- ②비용 청구: 해당 월에 제공된 서비스는 다음 달 10일까지 건강보험공단에 청구하며, 본인부담금은 수급자(또는 보호자)에게 SMS 등으로 안내한다.
- ③납부 원칙: 본인부담금은 익월 10일까지 납부하는 것을 원칙으로 한다.
- ④초과 비용: 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우, 초과 금액은 수급자가 전액 부담한다.