

I 서비스 이용계약

1. 계약의 목적

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 서비스제공자와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하며 성실히 이행하기 위함에 있다. 또한, 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 예담조은재가주간센터를 이용토록 하며, 대상자(보호)자가 계약을 통해 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

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

2. 이용계약

1) 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

2) 센터는 공정거래위원회의 “장기요양급여 이용 표준약관”으로 이용계약을 체결한다.

- ① 센터는 대상자의 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서를 확인하여야 한다.
- ② 센터와 수급자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양급여 표준약관 계약서(이하 ‘계약서’라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
- ㉠ 계약당사자(서명 포함)
- ㉡ 계약일자 및 계약기간
- ㉢ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용
- ㉣ 장기요양인정 번호 및 등급

1. 계약방법

1) 서비스 이용계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자의 의사표시가 불가능할 경우에는 이용자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적 대리인과 계약이 가능하다.

2) 센터 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

- ① 계약방법. 장기요양인정서 1부
- ② 개인별장기요양이용계획서 1부

- ③ 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
- ④ 수급자 및 보호자 개인정보제공 활용 동의서1부, 급여계획서 1부 등
- 3) 기관과 이용자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양
급여제공계약서 2부를 작성하여 날인하고 기관과 이용자가 각각 보관한다.
(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다.)

3. 계약기간

- 1) 계약기간: 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
 - ① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시하되 이용 시작 일에서 인
증서 만료일을 기본으로 한다. 단, 이용자가 원할 경우에는 협의를 거쳐 ‘장기
요양급여제공계약서’에 명시한 기간으로 한다.
 - ② 기관과 이용자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약
연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.
 - ③ 단, 계약기간이 남아있을 경우 계약을 체결하지 아니하더라도 계약서상에 ‘계
약 기간 자동연장’에 대한 규정이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계
약 기간이 자동연장 되는 것으로 간주한다.

4. 센터의 기본 책무

- 1) 모든 서비스의 제공은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.
- 2) 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을
대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
- 3) 센터는 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른
서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스
를 제공하여야 한다.

5. 대상자의 책임이행

- 1) 대상자 및 그 가족(보호자)은 센터와 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하
여야 한다.
- 2) 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에
는 즉시 센터로 통보하여야 한다.
- 3) 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻
지 않는다.
- 4) 대상자 및 그 가족(보호자)은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위
해 노력해야 하며, 사고 발생 시 센터에 책임을 묻지 않는다.

6. 신원인수인(보호자)의 권리 및 의무

장기요양 서비스 이용계약 시 수급자는 대리인(보호자 또는 보증인) (이하 ‘신원인수인’이라 함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자 또는 보증인)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1) 신원인수인의 권리

수급자는 계약에 따른 서비스 이용시 대리인(보호자 또는 보증인)을 지정하여야 하며, 신원인수 장소는 대상자 거주지 가정으로 하고 주민등록증 등 신원인수인을 확인하고 대상자의 건강상태를 점검하는 등 권리와 의무를 가진다.

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 급여서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공 받고 있는지 확인할 권리
- ③ 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정내역을 요구할 권리
- ④ 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기 요양급여비 납부 내역의 확인을 요청할 권리(장기요양급여비 납부확인서)
- ⑤ 장기요양급여제공 계획을 변경 요구할 권리
- ⑥ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리
- ⑦ 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리
- ⑧ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리
- ⑨ 센터가 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2) 신원인수인의 의무

- ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ③ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무
- ③ 신원인수인은 주소, 전화번호 등이 변경되었을 때 지체 없이 센터에 통지해야 한다.

II 서비스 제공

1. 서비스 제공의 기본원칙

센터의 모든 서비스는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적절하게 제공하는 것을 원칙으로 한다.

- 1) 인권보호: 센터는 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
- 2) 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교 생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3) 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- 4) 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
- 5) 비밀보장: 센터는 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
- 6) 기록의 공개: 센터는 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
- 7) 부당청구 금지: 센터는 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- 8) 관련 법령 및 규정의 준수: 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수한다.

2. 서비스 제공의 절차

- 1) 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하거나 기관에서 방문하여, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
- 2) 사전 방문 및 욕구사정: 급여계약 의사가 있는 이용자에게는 센터장 또는 관리책임자가 대상자 가정에 사전 방문해 “낙상위험측정”“욕창위험측정”“욕구평가” “인지기능검사”종합적인 상황을 체크하고, 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 “낙상.욕창위험측정,인지기능,욕구사정,실시현황표”에 실시내역 및 결과를 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공중이라 하더라도 이용

자 및 보호자를 대상으로 년 2회 이상 실시한다.

- 3) 서비스 계약체결: 센터와 이용자(또는 보호자)는 제14조 (이용계약)에 따라 계약을 체결한다.
- 4) 서비스 제공계획: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서와 제2항에서 작성한 욕구사정기록지를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
- 5) 서비스 제공계획 통보: 센터는 대상자 및 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
- 6) 서비스 제공: 센터는 급여제공계획서 및 대상자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 센터는 방문일정계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공 후의 대상자 상태를 체크해 기록한다.
- 7) 이용자관리: 작성한 급여제공기록지를 주1회 (태그사용자는 월1회) 이용자(또는 보호자)에게 제공하며 “급여제공기록지에 제공대장”에 기록한다. 또한, 이용자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 이용자에 상태변화를 “상태변화기록지”에 기록하고, 관리자는 이용자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 이용자 가정에 방문하여 “상담일지” 또는 “사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐없는 이용자 관리와 서류(회수) 관리를 위해 “수급자방문 현황표”와 “급여제공, 상태변화기록지 현황을 관리한다.
- 8) 사후관리: 센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

3. 서비스 제공내용

센터가 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제9조(사업의 내용)에 명시된 바와 (방문요양) 같으며, 대상자별 구체적인 내용은 제23조(서비스 제공의 절차) 6항의 급여제공계획서 및 방문일정계획에 따른다.

- 1) 방문요양 서비스: 신체활동 지원서비스, 가사활동 지원서비스, 개인활동 지원서비스, 정서활동 지원서비스, 인지활동 지원서비스, 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.

2) 다음 항목의 경우 제외

- ① 가사 및 일상생활 서비스는 수급자 본인과 관련된 서비스만 인정된다.
- ② 가족에 관련된 일과 급여제공서비스 업무에 해당되지 않는 업무행위는 제공하지 않는다.

(방문요양 급여내용)

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비

스 기능사용 물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요 시 도와주는 행위

(서비스의세부내용)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

4. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

1) '대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

2) 제1항과 같은 경우 센터는 대상자의 보호자(가족) 및 관계센터와의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

3) 이 때 발생하는 비용은 대상자 본인부담이 원칙이나 관계센터 협의를 거쳐 대상자의 본인부담을 최소화할 수 있도록 한다.

5. 응급상황 발생 시 처리절차

1) 센터는 대상자의 응급상황 발생에 대비하여 대상자의 질병을 파악하고 대상자가 이용하는 병원과 가족 및 친척들의 비상연락처를 확보하여야 한다.

2) 센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당직원은 「응급상황 대응지침」에 따라 대처하여야 한다.

3) 의료적 응급상황 발생 시 영양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 센터 협력 병원으로 신고한 후, ‘응급상황 대처법’에 따라 응급조치를 취해야 한다.

4) 영양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 센터로 즉시 보고 하여야 하며, 센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

III 이용대상 및 모집방법

1. 이용대상

1) 노인장기요양보험법 제 15조에 따른 수급자(장기요양급여수급자)

2) 만 65세 이상 또는 만 65세 미만의 노인성 질환을 가진 자로서 국민건강보험 공단의 장기요양등급판정위원회에서 장기요양 인정자로 판정을 받은 자

3) 기타 기관장이 영양보호사의 서비스가 필요하다고 인정하는 자

2) 모집방법 및 홍보

1) 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동

2) 치매나 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 이용계약에 관한사항을 장기요양보험포털사이트 홈페이지 또는 기관 홈페이지를 통해 급여 종류 홍보

3) 기관 리플릿 제작 또는 전단지 광고와 예담조은재가주간센터기관 명함, 간판 광고를 통하여 홍보하고 모집. 지인소개, 대상자 방문상담을 통해 홍보

4) 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

5) 기타 온·오프라인을 통한 센터 및 방문요양서비스를 홍보한다.

▶ 급여종류 홍보

장기요양홈페이지와 홍보지(명함), 간판광고를 통하여 급여종류를 알리고 홍보한다

- 방문요양

IV 서비스 이용료

1. 서비스 이용료

센터가 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 노인장기요양보험법, 공단의 고시 및 관련규정에 따른다.

1) 서비스 월 이용료

- ① 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기관과 급여의 범위 내에서 장기요양급여(서비스)를 이용한다.
- ② 1,2등급: 재가 및 시설급여 / 3,4등급: 재가급여 / 5등급: 인지활동프로그램
- ③ 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

<표1> 재가급여 요율 및 월 한도액

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900
서비스제공일수	수가범위	수가범위	26일	24일	21일

*.재가급여 원 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

*.월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

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

2) 1회당 이용시간별 비용부담액

2. 그 밖에 비용부담

- 1) 이용자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
- 2) 병원이용에 따른 병원비는 대상자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
- 3) 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

3. 본인부담금 납입

- ① 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 기타 비용부담 항목 등에 따라 서비스이용료비 및 개인부담 항목 등에 따라 대상자 및 보호자에게 고지토록 한다.
- ② 대상자 또는 보호자는 고지 받은 달의 매월 25일까지, 전달 받은 서비스내역에 대한 본인부담금을 예담조은재가주간센터에 납부하여야 한다.
- ③ 본인부담금 징수는 대상자 및 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하는 것을 원칙으로 한다. 다만 계좌이체가 불가능할 경우 센터장 혹은 사회복지사, 요양보호사가 수금하여 센터에 납부하거나 보호자이 직접 방문하여 납부 한다.
- ④ 센터는 본인부담금 납입을 확인하면 이를 증명하는 영수증(노인장기요양보험 시행규칙 별지 24호 서식)을 대상자 및 보호자에게 발행한다.
- ⑤ 센터는 방문요양서비스 급여비용 본인부담금 비용부담액 변경 될 시 유선으로 통보한다.

4. 이용료 변경방법 및 절차

- 1) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 대상자 또는 보호자와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ② 노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우
 - ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
 - ④ 다만, 수급자의 본인부담률이 건강보험료에 따라 빈번하게 변경되는 점을 고려하여 단순 본인부담률이 변경될 경우 이를 확인즉시 사용자에게 유선, 문자, 등으로 고지하고 충분한 설명으로 사용자가 동의를 하는 경우 계약서 재작성은 생략하는 것으로 한다.

V 계약해지

1. 계약해지

1) 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

2) 센터는 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
- ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ③ 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
- ⑤ 특별한 사유 없이 장기간 본인부담 이용료를 납부하지 아니하고 체납하여 계약관계를 더 이상 유지할 수 없는 대상자
- ④ 수급자의 생명이 위험하여 서비스가 불가하거나 사망한 대상자
- ⑦ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 폭력성 문제로 서비스제공이 어려울 때