

제 28 조 (이용계약에 관한 사항) 아래와 같이 계약에 관한 사항을 적용하여 별지 1호(방문요양)와 별지 2호(주야간보호센터)와 별지3호(노인돌봄종합) 같이 계약을 체결한다. 단, 이용자가 인지장애, 신체마비 등의 이유로 스스로 계약할 수 없을 경우 대리인이 계약체결 및 해지할 수 있으며 대리인에 대한 권리와 의무를 대행한다.

1. 계약목적

울리사랑장기요양센터는 건강상의 문제로 가족의 보호가 필요한 장기요양 인지지원등급(노인성질환) 내 이용자를 대상으로 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호 또는 이용자의 가정에서 케어하며 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양기관으로써 장기요양 인지지원등급 내 이용자의 생활 안정과 심신기능 유지 및 악화를 예방하고 긍정적인 노후생활을 도모하고 부양가족의 심리적·경제적 부담이 경감되도록 하여 인간다운 생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다. 또, 등급외 A,B등급 외 이용자를 대상으로 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사·활동지원 또는 주간보호 서비스를 제공하여 안정된 노후생활 보장 및 가족의 사회·경제적 활동기반을 조성하고자 한다. 계약체결 시 서비스 이용 중 발생할 수 있는 분쟁에 대해 해결할 수 있도록 사전에 합의하여 명확한 서비스의 내용을 알고 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

2. 서비스 이용계약 계약은 노인장기요양보험법에 의거 당사자 간 서비스제공계약서를 작성하여 원본은 기관에서 보관하고 부분은 보호자가 보관한다. (기관은 급여계약 체결 시 표준장기요양이용계획서를 반영하고자 한다.)

3. 계약기간 이용계약 시 본 센터의 이용기간은 사업별 인정기간에 준한다. 단 계약이 연장되는 경우 사업별 이용 기준에 맞추어 연장 계약을 체결한다.

4. 본인부담금 납부의무

① 노인장기요양사업 - 기관은 본인부담금 청구명세서를 매월 10일까지 전달하고 이용료는 매월 20일까지 납부하도록 한다. 납부 확인 후 기관은 장기요양급여비용명세서를 발급한다. 기관에서는 본인부담금 미납 시 우편 및 문자서비스를 이용하여 공지한다.

② 노인돌봄종합서비스- 이용자는 서비스 개시 월 전월 11일~전월27일(1차 납부), 당월1일~당월10일(2차 납부), 당월 11일~25일(3차 납부)기간 내에 본인부담금을 납부한다.

5. 서비스 내용

1)주야간보호센터

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동지원		간호 및 처치	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정(혈압·체중등)	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 흉위 측정
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액/물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	투약 및 주사	경구약 투여 및 도움·확인, 주사 준비·투여·정리, 외용제 도포 및 좌약삽입, 자가주사 교육 및 관찰
머리감기기	세면장까지의 이동보조 포함, 머리 감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	호흡기간호	흡인실시, 가슴기, 네브라이저 제공, 산소공급
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	피부간호	외상처치, 봉대교환, 연고 바르기, 욕창간호, 약욕 제공 등
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리	영양간호	중심정맥영양 준비 및 실시와 관찰
		통증간호	온·냉습포 제공
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 기계 조작, 욕실정리	배설간호	방광훈련 실시, 유치도뇨관 유치 및 교환, 단순 도뇨 실시, Finger evacuation 실시, 관장, 장루간호
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 경관영양실시, 구토물 정리, 식사준비 및 정리	그 밖의 처치	복막투석, 기관절개관 간호, 위독 시 간호, 수혈 등
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	의사진료보조 등	진찰, 투약처방, 타 병원진료 의뢰 등에 대한 보조
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책	치매 관리 지원	
신체기능의 유지·증진	관절구축예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움(지켜보기 포함)	행동 변화 대처	배회·불결행위·폭력행위·폭언대처 격리, 강박 등 그밖에 문제행동 대처
화장실이용하기	화장실이동보조, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 웅변후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	응급서비스	
		응급상황대처	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
기능회복훈련		기타	
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 연하운동, 상지기능·손가락정교성 운동, 조화운동, 지구력 훈련	외출시 동행	은행, 관공서 등 방문 또는 산책 시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원동행, 산책
기본동작훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공	의사소통 도움	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포),콜벨 대처
일상생활동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기 동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련	언어치료	발성연습, 구음 연습
물리치료	온열치료, 전기치료, 수 치료, 견인 요법 등	인지 및 정신기능 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등		

7. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

1) 월 이용수가 적용 표준범위

장기요양 인지지원등급 내자는 장기요양보험제도의 재가급여 수가를 기반 하여 장기요양 등급에 따라 산정되며 등급별 월 한도액내에서 총 비용의 15%를 본인부담금으로 납부한다.(단 국민기초생활보호대상자는 관할 시에서 납부하며, 경감대상자는 총 비용의 9%, 또는 6%를 납부한다) 단, 재가급여 월 한도액을 초과할 경우 초과한 전액을 본인부담금으로 납부한다.

2) 등급 내 이용자 서비스별 월 이용수가 및 비급여 수가

① 재가급여 월 한도액 (2019. 1. 1 기준)

장기요양 등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
한도액	1,456,400	1,294,600	1,240,700	1,142,400	980,800	551,800

② 재가급여 수가에 따른 급여-주야간보호서비스

등급		'19년 수가	'19년 본인부담
3시간 이상	1등급	34,120	5,118
	2등급	31,590	4,739
	3등급	29,160	4,374
	4등급	27,830	4,175
	5등급	26,500	3,975
	인지지원등급	26,500	3,975
6시간 이상	1등급	45,740	6,861
	2등급	42,370	6,356
	3등급	39,110	5,867
	4등급	37,780	5,667
	5등급	36,440	5,466
	인지지원등급	36,440	5,466
8시간 이상	1등급	56,890	8,534
	2등급	52,710	7,907
	3등급	48,660	7,299
	4등급	47,330	7,100
	5등급	45,980	6,897
	인지지원등급	45,980	6,897
10시간 이상	1등급	62,680	9,402
	2등급	58,060	8,709
	3등급	53,640	8,046
	4등급	52,290	7,844
	5등급	50,960	7,644
	인지지원등급	45,980	6,897
12시간 이상	1등급	67,210	10,082
	2등급	62,270	9,341
	3등급	57,520	8,628
	4등급	56,190	8,429
	5등급	54,850	8,228
	인지지원등급	45,980	6,897

③ 재가급여 수가에 따른 급여-365어르신 돌봄 센터

- 등급 내 일반이용자는 본인의 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하는 것을 원칙으로 하고 모두 사용하는 경우 초과한도액 발생 시 초과가 되는 일의 초과 비용은 100% 청구한다.
- 등급 내 의료수급이용자는 365어르신돌봄센터의 이용을 무료로 한다. 단, 주간보호센터 시간별 수가를 우선으로 한다.

④ 주야간보호 비급여 대상 및 항목별 비용

순번	비급여 대상	항목별 비용	비고
1	식사비	일 2,700원	
2	간식비	일 1,300원	
3	기저귀	-	사전에 필요한 물량 복지관 제출 (주 단위)

⑤ 재가급여 수가에 따른 급여-방문요양서비스

방문당 시간	'19년 수가	'19년 본인부담 (15% 기준)
30분	14,120	2,118
60분	21,690	3,254
90분	29,080	4,362
120분	36,720	5,508
150분	41,730	6,260
180분	46,130	6,920
210분	50,190	7,529
240분	53,940	8,091

8. 이용자의 책임 이행 / 권리 의무 서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

- 1) 기관과 사회복지사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- 2) 이용의뢰서 또는 신청서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
- 3) 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관은 배상책임보험에 가입하여 비율에 따라 보상을 받을 수 있다.
- 4) 주야간보호센터의 경우 송영서비스의 시행 시 보호자 인계 전까지를 기관의 책임으로 한다.
(※ 보호자 부재로 인해 발생한 모든 사고에 대해서는 센터에서 책임지지 않는다.)
- 5) 치매어르신의 경우 센터 서비스 시간 이후에 가정 내에서 무단이탈로 인한 실종사고는 기관에서 책임지지 않는다.
- 6) 이용자의 신체적·정신적인 문제를 포함한 개인 신상의 문제가 있을 시에는 센터로 연락함을 원칙으로 하며, 이러한 여하의 조치 없이 이용 상 불리한 조치가 있더라도 감수한다. (장기결석 사유로 인한 이용중지, 재판정 시 재 이용을 못하는 경우).
- 7) 이용자의 안전한 보호와 특성에 따른 전반적인 기능저하 방지를 위하여 프로그램에 적극 협조할 의무를 가진다. 또한 사회복지사의 상담이나 필요 시 가정방문의 요청에 적극적인 협조를 한다.
- 8) 이용자의 신체적, 정신적인 문제로 정기검진이나 기타 의료시설을 이용 시에는 검사결과를 센터에

통보한다.

9) 센터의 행사나 가족모임의 요청 시 적극적으로 참여한다.

9. 신원인수인의 권리 및 의무

1) 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

- ① 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받도록 요구할 권리
- ② 수급자의 생활공간 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
- ③ 수급자의 생활 공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
- ④ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
- ⑤ 보호자 회의에 참석하여 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고 건의할 수 있는 권리
- ⑥ 수급자의 급여계획에 관하여 알 권리
- ⑦ 서비스 해지 시 연계 기록지를 요구할 수 있는 권리
- ⑧ 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 퇴소나 전원을 할 수 있는 권리
- ⑨ 표준약관에 따른 수급자 면회 및 외출에 관한 권리

2) 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

- ① 수급자 건강과 병적 상태 등의 자료 제공에 관한 의무
- ② 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월 이용 비용 부담에 관한 의무
- ③ 인적 사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
- ⑤ 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상 회복 의무

제29조 (계약해지 요건)

1. 이용자(또는 대리인)은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 계약기간이 만료된 경우
- ② 급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
- ③ 급여 제공시간을 이용자(또는 대리인)의 동의 없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
- ④ 기타 이용자의 계약해지 사유가 발생한 경우

2. 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자(또는 대리인)과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
- ② 이용자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- ③ 이용자의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
- ④ 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
- ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- ⑥ 이용자가 월 5회 이상 무단으로 급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

3. 계약을 해지하는 경우 7일 전에 해지 의사를 알려 해지가 원활하게 이루어질 수 있도록 한다.

4. 이용자가 이용규칙 및 센터 운영에 민, 형사상의 문제를 야기하는 경우 계약 중이더라도 계약을 해지 할 수 있다.

5. 주야간보호센터의 경우 이용자가 전원·퇴소할 때 관련 정보를 연계 기록지를 통해 구체적으로 제공하여 타 기관 서비스이용에 용이하도록 한다.

제 30 조 (이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. **이용료 등 비용에 대한 변경** 서비스 이용 중 서비스 제공과정에서 이용자 및 보호자의 필요에 따라 서비스 시간을 증가시키거나 감소시킬 수 있다. 또, 요양보호사의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 이용자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 서비스 내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 서비스 내용의 변경사항으로 보지 아니한다.

2. **변경 방법 및 절차** 보호자 및 이용자는 서비스 내용에 따른 이용료 등 비용에 관한 사항을 변경하고자 하는 즉시 기관에 변경 사유 및 변경 사항을 알려 조정할 수 있다. 기관은 요청 즉시 변경할 수 있도록 하며 사정에 따라 즉시 변경할 수 없는 경우 최소 7일 이내에 변경하도록 한다.

제 31 조 (서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항) 기관은 종사자의 귀책사유로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대하여는 배상 비율에 따라 배상한다. 다만, 천재지변, 제 3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 않는다. 이용자가 종사자에게 손해를 끼친 경우에도 또한 같다.