

제2조 이용계약에 관한 규정

제2-1조 (계약기간)

- (1) 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단 대상자 (또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
- (2) 기관과 대상자 (또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
- (3) 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자 (또는 보호자) 양측이 재계약 포기 (거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서 상에 계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

(준수사항)

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

제2-2조 (이용절차)

① 신청접수→ ②사전방문→ ③사정회의→ ④서비스계약체결→ ⑤서비스제공→ ⑥ 사후관리

- (1) 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 주민행정센터 등 대상자 관리기관과 협조 (장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부 확인)
- (2) 사전방문 (초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록 (건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등 욕구사정)
- (3) 사정회의 (욕구사정) : 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정한다.
- (4) 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획 수립내역을 알리고 서비스 제공전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다. (신청자가 기초수급자이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시.군.구청장의 승인을 받아야 한다.)
* 제공기관 서비스 계약체결 후 계약내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- (5) 서비스 제공 : 가정방문 (방문요양, 방문목욕) 서비스 제공
- (6) 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공후 심신상태 변화 체크

제2-3조 (계약목적)

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용하도록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용 부담하기로 한다.

- (1) 수급자 관리보호 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

제2-4조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

『장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시』에 따른 것이며, 2024년 1월 1일부터 적용됩니다. 단, 아래 내용은 관련법령의 개정 및 추가 고시에 따라 변경될 수 있습니다.

[표1] 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인 부담률

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급	본인부담률
월 한도액(원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

[표2] 방문요양 서비스의 급여비용 산정기준

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

[표3] 방문목욕 서비스의 급여비용 산정기준

분류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	84,670
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	76,340
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670

[표4] 방문간호 서비스의 급여비용 산정기준

분류	금액(원)
15분 이상 ~ 30분 미만	40,760
30분 이상 ~ 60분 미만	51,110
60분 이상	61,490

[표5] 방문요양, 방문간호 서비스의 제공시각 및 휴일제공에 따른 급여비용의 가산

서비스 제공시각	금액(원)
22시 이후 06시 이전	[표2,4]의 급여비용의 30% 가산
『관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조 제1호』에 따른 일요일	
『근로기준법제55조 제2항』에 따른 유급휴일	[표2,4]의 급여비용의 50% 가산
『근로자의 날 제정에 관한 법률』에 따른 근로자의 날	

제2-5조 (신원인수인의 권리 및 의무)

(1) 신원인수인 (보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 수급자의 인적사항 등 변경시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

(2) 신원인수인 (보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리가 있다.
- ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리가 있다.
- ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리가 있다.

제2-6조 (기관과 수급자의 책임과 의무)

(1) 기관의 기본 책무

- ① 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자 (또는 보호자)사이에서 체결한 계약에 의한다.
- ② 계약체결시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자 (또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
- ③ 기관은 정당한 사유없이 서비스 제공요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자 (또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

(2) 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부의 의무
- ② 대상자 (또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
- ③ 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
- ④ 급여제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
- ⑤ 대상자 (또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

(3) 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경속에서 자유로인 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(서비스제공의 기본원칙)

- (1) **인권보호** : 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안된다.
- (2) **자기결정** : 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 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 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
- (5) **비밀보장** : 기관은 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 안된다.
* 개인정보수집 및 활용동의서는 관련법령에 따라 장기요양급여 계약 종료된 날까지 이용하며 계약종료된 날로부터 5년간 보유한다.
- (6) **기록의 공개** : 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자 (또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
- (7) **부당청구 금지** : 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스제공 또는 부당청구를 하여서는 안된다.
- (8) **관련법령 및 규정의 준수** : 기관은 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련규정을 준수하여야 한다.
- (9) **재가요양 우선** : 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할수 있도록 한다.

(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

- (1) 대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우라함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀되지않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
- (2) 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자 (가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

(3) 이때 발생하는 비용은 대상자 (또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자 (또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제2-7조 (계약의 해지와 절차)

(계약의 해지)

(1) 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

(2) 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

(계약의 해지절차 및 기한)

계약해지에 해당하는 대상자의 해지절차는 다음과 같다.

(1) 대상자 (또는 보호자)가 종결을 원하거나, 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 대상자 (또는 보호자)와 기관은 "장기요양급여제공 종결(계약해지)통보서"를 작성하여 통보하고 서면통보가 어려운 경우 구두상으로 명확한 해지의사를 전달한다.

(2) 대상자 (또는 보호자)가 특별한 통보없이 1개월이상 이용을 중단할 시에는 기관은 계약을 해지할 수 있다.

(3) 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.