

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

사랑재가방문요양센터

[장기요양급여 이용계약]

사랑재가방문요양센터는 재가서비스를 받고자 하는 수급자(보호자)와 서비스 제공 전 장기요양급여제공계약을 다음 사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

1. 계약기간 : 장기요양 급여개시일 부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일 부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있다.

2. 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 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

- ① 노인장기요양보험 시행규칙 제26조 (장기요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경시 지체 없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로한다.
- ② 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담
- ③ 월 한도액 및 본인부담금
- ④ 방문요양, 방문목욕 수가표

4. 신원 인수인의 권리 및 의무

① 신원 인수인의 권리

- 장기요양급여 제공 계약 체결에 있어서 기관에 의한 계약 해지 요건에 해당 시 계약해지 즉시 변경 요구
- 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
- 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.

(장기요양급여비 납부확인서)

- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구
- 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

② 신원 인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.

- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

5. 수급자 및 서비스 제공자의 권리와 의무

① 서비스제공자의 의무

- 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- 수급자의 신변이상시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

② 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

③ 수급자의 권리

- 개개인의 사생활은 존중되고 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.
- 수급자들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여 항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

6. 계약해지

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ④ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타수급자의 생활에 지장을 줄 때
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을

줄 때

- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

7. 기타

- ① 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중 월 또는 연, 인증기간 단위로 체결하고, 서비스제공시간은 1일 240분, 180분, 120분, 90분, 60분단위로 선택 계약을 체결 한다.
- ② 기관은 급여제공계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 서비스내용 및 시간, 서비스 장소, 월사용료 및 본인부담금, 급여제공범위, 안전관리 등에 대한 계약 목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여제공계약서 부분 1부를 제공 한다.
- ③ 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양)를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요 서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

[이용료 등 비용 변경 방법 및 절차]

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다.

단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보한다.

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 ④ 직원 소개 및 서비스제공 [중단] ① 협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 비급여 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공

1. 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

[서비스 내용과 그 비용의 부담]

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

1. 서비스의 내용과 비용의 부담에 관한 사항

신체 활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상 생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다. 비용의 부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제18조 (방문요양 급여비용)에 근거하여 정한다.

2. 안전준수

요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

3. 응급상황발생시 대처사항

이용자 중 위급한 상황이 발생할 경우에 즉시 응급조치를 통해 어르신을 보호한다. 기타 병원으로 옮겨야 할 경우에는 약정된 협력병원이나 어르신이 다니는 병원으로 이송하여 치료를 하여야 한다. 단 보호자가 이를 거부하고 다른 조치를 받고자 할 경우에는 보호자의 의견을 따른다.

4. 금지사항

목욕도움, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕수건을 걸치는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

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 생활의 욕 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	
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

5. 재가급여의 월한도액

-등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

- ① 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ② 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

- 1, 2등급 : 재가 및 시설급여 / 3, 4등급 : 재가급여 / 5등급 : 치매특별등급,
인지지원등급 : 주야간보호 및 복지관 이용(주3회 이상)
- 등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

6. 비용의 부담금

- 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
- 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 및 경감 대상자는 40%, 60%, 국민기초생활수급노인은 무료이다.

7. 본인 부담금

- 장기요양인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위내에서 장기 요양급여(서비스)를 이용한다.
 - 등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
 - 방문요양 급여비용
 - ✓휴일가산 : 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 따른 공휴일(이하 ‘휴일’이라 한다)에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
 - ✓가산은 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 심야·휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.
- ① 장기요양 등급에 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가를 선정한다.
 - ② 1회 방문 당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 240분의 범위내에서 산정한다.
 - ③ 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
 - ④ 서비스 제공시간을 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다.
 - ⑤ 5등급 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사(이하“치매전문요양보호사”라 한다)가 제공한다. 위 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극 활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
- 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용산정을 하지 아니한다.

[서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위]

1. 서비스제공자의 배상책임

- 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ③ 상한 음식을 제공하였을 때
- 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 기관 내에서 자연 사망 하였을 때
 - ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 기관장은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상책임보험가입을 의무화해야 한다.(보건복지부)
- 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.

2. 면책범위

- ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
- ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
- ④ 고지사항에 명시되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구