

이용자 계약에 관한 사항(2024년도)

(모두재가노인복지센터)

제10조 (계약기간)

① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단, 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도 말까지 자동연장 된 것으로 간주한다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법

제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우, 이를 준수하여 보호자에게 장기요양급여 변경 사유서를 2부 작성하여 센터, 보호자가 1부씩 보관하며, 급여종류, 횟수, 급여비용, 본인부담금에 대한 안내를 한다. 사유, 비용 재계약 내용에 대한 변경(사유서)동의서를 작성하여 1부씩 나누어 가진다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제11조 (준수사항)

① 이용계약은 개인별 장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.

② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.

(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 서비스 내용, 이용방법, 급여비용, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 책임 등을 포함한다.)

제12조 (이용절차)

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인

2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)

3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다. ※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다. ※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕) 서비스를 제공한다.
6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 수급자의 상태 변화체크 등

제13조 【계약의 목적】

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 하며, 개인별 장기요양이용계획서의 장기요양목표 달성을 위해 성실히 요양서비스를 이행하여 수급자의 삶의 질 향상하기 위함이다. 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- 수급자의 노인관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제14조 【월 이용료 및 그 밖의 비용부담액】

① 다음의 사항에 대해서는 수급자나 보호자와의 협의를 통하여 이용료 그 밖의 비용부담을 변경 할 수 있으며 센터는 즉시 반영할 수 한다.

- 노인장기요양보험 수급자의 등급이 변경되었을 경우
- 노인장기요양보험 수급자의 이용 일수를 변경하고자 할 경우
- 이용계약서 및 인정서의 기간이 만료되어 재계약을 해야 할 경우

② 월 이용료는 장기요양급여비용 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 월 한도액 내의 사용 금액이다. 재가 급여비용이 월 한도액을 초과할 경우 초과분은 전액 본인이 부담하며 등급별 급여 및 수가는 『장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시』 관련법령의 개정 및 추가 고시에 따라 변경 될 수 있습니다.

③ 자부담 경감 방법 및 절차의 일정 소득 이하인 자는 장기요양보험공단에 자부담 경감 신청서를 작성·제출하여 이용자 부담금을 줄일 수 있다.

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

(기준: 2024.01.01.)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2024년	2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원	643,700원

본인부담금 내역	일반	15%
	기초수급자	0%
	기타 의료수급권자	6%
	차상위 의료급여 건강보험 자격 전환자(희구난치성, 만성질환자) 저소득층(본인부담금 감경을 위한 소득,재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9%, 6%

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

※ 장기요양등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담함.

[첨부 2] 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

방문 요양	구분	금액(원)							
		30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	2024년(변경)	16,630원	24,120원	32,510원	41,380원	48,250원	54,320원	60,530원	66,770원

방문 목욕	구분	차량 이용 시		방문목욕(차량 미이용)
		차량 내 목욕	가정 내 목욕	
	2024년(변경)	84,670원		47,670원

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
2. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 감경대상자는 9%, 6%, 기초생활수급노인은 무료이다.

제15조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 이용계약에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무
- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.

③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리
- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.

③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.

④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제16조 【수급자 및 서비스 제공자의 권리】

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 센터에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

제17조 【수급자 및 서비스 제공자의 의무】

1. 장기요양급여 제공계획서 작성

기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용,내용, 요양보호사의 업무범위 등에 대해 충분히 설명토록 하고, 장기요양급여제공 계획서를 작성한다.

- ① 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- ② 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

2. 인권보호

성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

3.개인정보 및 사생활보호

개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- 1) 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- 2) '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- 3) 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
- 4) 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- 5) 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- 6) 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

4.기록공개

수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

5.자기결정

수급자의 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

6.자립생활

수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

7.재가요양우선

가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제18조 【계약의 해제】

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

- ① 계약의 해지는 대상자 본인과 그 보호자의 의사를 우선으로 한다.
- ② 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 전염병 등의 질병으로 인해 직원에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 불안 또는 공포분위기를 조성하여 직원의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - 지나친 문제행동과 증상으로 직원이 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
 - 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- ③ 계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.
 - 대상자 본인 또는 가족이 종결을 원할 경우 수시로 계약해지할 수 있다.
 - 대상자 본인 또는 가족이 특별한 통보 없이 2개월 이상 이용을 중단할 시에는 계약 해지된다.
 - 본 조항에 따라 계약 해지처리 된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.