

제 4장 이용 계약에 관한 사항

제 24조(이용 계약 목적)

1. 재가복지센터와 이용자, 그리고 보호자가 본 기관을 이용하는 기간 동안 재가보호서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회와 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 시설보호 및 재가보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

제 25조 (서비스 이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제 26조 (서비스 이용 기간)

1. 서비스의 이용기간은 1년을 원칙으로 한다.
 - 1) 이용의뢰나 신청 시 서비스 제공기간을 명시토록 하며, 기간을 명시하지 않을 경우 1년 단위로 서비스를 제공한다.
 - 2) 다만, 이용자 측에서 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단 위로 서비스 재계약을 할 수 있다
 - 3) 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
 - 4) 이용기간의 연장은 대상자 및 가족.보호자의 요청에 의하며 재사정한 후, 사례회의과정을 거쳐 연장할 수 있다.
-
2. 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 1) 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - 2) 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
 - 1) 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.
 - 2) 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관하기로 한다.
 - 1) 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제 27조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관의 서비스 실시예 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
3. 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제 28조 (계약의 해제)

이용규칙 및 기관 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.

1. 기관은 이용자가 기관의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 운영위의 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
2. 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 운영위에서 원인 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.

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

1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

- 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 2회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
- 행동의 불안정 및 타 질환 발생, 안전사고의 위험 등으로 입소보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만할 경우
- 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사 업무에 막대한 지장을 줄때
- 10일이상 입원을 하였을 때. 단, 입소자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보한 경우에는 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 퇴소를 유보 할 수 있다.
- 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제 29조 (서비스 내용과 월이용료 및 그밖의 비용의 부담에 관한 사항)

- 서비스 내용
 - 신체활동지원 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움(간단 또는 일부분), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지를 위한 활동 지원
 - 일상생활 활동지원 : 가사지원(취사, 생필품 구매, 청소, 세탁, 주변정리 등), 개인활동지원(외출 시 동행. 부축 등), 우애서비스(안부전화 및 방문활동 지원, 말벗, 편지전달 , 생활상담 등)
- 국민건강보험공단으로부터 재가급여를 지급받는 장기요양급여 수급자로부터 본인부담 금 15%를 받고, 나머지 85%는 국민건강보험공단으로부터 청구한다.
- 기초생활수급자는 공단에 100% 청구하고, 차상위 및 경감대상자에게는 본인부담금으로 6%, 9%를 청구하고, 나머지 94%, 91%는 공단으로 청구한다.

구 분	기 준	비 고
장기요양보험	85%~100%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 기준에 따라 85%~100% 건강보험공단으로부터 지급.
자부담 (본인부담금)	15%	보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%
	9%, 6%	의료급여수급자, 경감대상자의 경우 9%, 6%
	0%	기초생활수급자의 경우 면제

- 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
- 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
- 그 밖의 비용 부담액
 - ① 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구 할 수 있다.
(비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기함).
 - ② 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용”과 같다. 상기 자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약내용에 의거하여 장기요양급여제공계약을 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.
 - ③ 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자가의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
·재가급여 월 한도액(복지용구 제외)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
2024년도	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600	643,700

제 30조 (이용료 비용의 변경)

- 1. 서비스 수가는 기관에서 책정하는 것을 원칙으로 하며, 이용자는 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받는다.
- 2. 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금의 할인 및 수취는 법조항에 따르고 일반 사항은 기관에서 결정한다.

제 31조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 받드시 서면으로 통지하여야 한다.
- 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

◆ 급여비용 변경절차

- 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
- 2) 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)안내하며,
- 3) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

◆ 이용절차 방법

- 1) 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시, 군, 군에 장기요양급여신청)
- 2) 입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출
- 3) 서류 확인
- 4) 공단에 입력
- 5) 서비스 이용

제 32조 (이용료 및 비용의 변경 절차)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대상자, 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

- 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
- 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용가 변경되었을 경우

◆ 위 항목에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.

제 33조 (이용절차)

- 1. 노인장기요양법상 등급판정을 받고 기관에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
- 2. 신청, 접수를 받은 기관은 수급대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담
- 3. 일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
- 4. 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관으로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

제 34조 (계약자, 수급자-보호자의 의무)

1. 서비스제공자 의무

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

2. 수급자(보호자)의 의무

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 방문목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
- 4) 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다) (단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다)

제 35조 (신원인수인의 의무와 권리)

신원 인수는 주민등록 증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

◆ 신원인수인의 의무

- 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담 및 납부하여야 한다.
- 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- 수급자가 병원 입원 시 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
- 신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
- 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.

◆ 신원인수인의 권리

- 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- 수급자의 처우 개선을 위한 상담 요청 등을 할 수 있는 권리가 있다.