

1. 이용계약에 관한사항

제1조 (계약기간)

1. 이용수급자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위하여 계약을 체결한다.
2. 이용 수급자와의 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위 내에서 한다.
3. 등급 변경, 계약기간 종료, 본인부담금의 변경 시 재계약 할 수 있다.
4. 노인장기요양 등급외자의 경우 계약 당사자의 협의에 의하여 정한다.

제2조 (계약목적 및 절차)

1. 장기요양 서비스 계약을 유지하며 계약 당사자 간의 권리와 의무를 정하는 데 있다.
 - ① 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족을 위한 서비스 제공
 - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
 - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 질 높은 요양서비스를 제공
2. 서비스 계약체결: 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전에 수급자나 보호자, 또는 법정 대리인과 서비스 계약을 체결한다.
 - ① 공정거래위원회의 장기요양급여이용 표준약관을 준수한 계약서를 사용한다.
 - ② 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 급여개시 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ③ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 지체 없이 공단에 통보하여야 한다.

제3조 (월이용료)

1. 월이용한도 및 수가는「노인장기요양보험법」및「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항」에 따른다.
 - ① 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 수급자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금 및 가산비용)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 수급자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제4조 (기타 부담액)

1. 병원이용에 따른 병원비는 수급자가 지불하는 것을 원칙으로 한다(단, 수급자에게 생기는 응급상황 이외의 병원 이용 시에 보호자와 사전에 협의한다).
2. 수급자의 요청으로 장보거나 개인 물품 등을 구입한 경우 그 비용은 선불 부담을 원칙으로 한다. 수급자가 구입비용을 지불하고 급여제공직원은 영수증을 수급자에게 준다.
3. 주야간보호의 비급여항목인 식재료비, 간식비는 노인장기요양 홈페이지 장기요양기관정보등록에 기재된 금액으로 전액 수급자가 전액 부담한다.
4. 주야간보호의 프로그램 진행에 소모되는 물품은 센터에서 물품을 준비한다.
5. 그 외 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.

제5조 (신원인수인의 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.

제6조 (신원인수인의 의무)

1. 수급자의 건강상태 및 기타 필요한 정보를 제공할 의무가 있다.
2. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
3. 거주지 등 수급자의 환경의 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5. 수급자가 병원에 입원할 경우 간병, 입·퇴원 수속 및 제반 비용 등을 부담할 의무가 있다.
6. 수급자의 상태변화 시 급여계획 및 급여종류의 변경 등을 센터와 협의한다.
7. 기타 '센터'의 서비스 제공에 따른 제반 사항에 협조할 의무가 있다.

제7조 (계약의 해지)

1. 수급자(보호자)는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료된 경우
 - ② 장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - ③ 장기요양급여 제공시간을 수급자(보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경하거나 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우
 - ④ 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우
2. 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - ① 수급자의 생명이 위독하거나 사망하였을 때
 - ② 계약기간이 만료되었을 때
 - ③ 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ④ 수급자의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - ⑤ 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - ⑥ 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ⑦ 수급자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - ⑧ 센터의 규정이나 센터 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 센터 운영 에 지장을 줄 때
 - ⑨ 배회성 치매 또는 폭력성이 심각한 치매로 서비스 제공이 어려울 때
 - ⑩ 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약해지를 유보할 수 있다.
3. 수급자(보호자)는 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 '센터'에 직접 또는 유선으로 통보하여야 한다.

2. 이용료등 비용에 대한 변경 방법 및 절차

제1조 (이용료 등 비용 변경 요건)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 수급자와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 관계법령, 지침, 고시의 변경으로 수가가 변경된 경우
 - ② 수급자의 등급이 변경된 경우
 - ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
 - ④ 비급여 항목의 변경이 있을 경우

제2조(이용료 등 비용 변경 방법 및 절차)

1. 제1조 1항에 해당하는 비용변경 사유가 발생할 경우 센터는 반드시 제4장 이용계약절차에 따라 다시 계약서를 작성하고 수급자에게 부본을 제공하여야 한다. 다만, 고시 개정으로 수가 변경이 있는 경우에는 변경된 급여비용 등에 대한 사항을 수급자에게 안내하는 것으로 갈음할 수 있다.

3. 서비스내용과 그 비용의 부담에 관한사항

제1조 (서비스 내용)

1. 방문간호

기관의 간호사 등은 방문간호가 필요한 자 등에게 의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다.)에 따라 가정을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 등을 제공한다.

① 서비스 내용

관찰 및 신체기능 측정, 투약 및 주사, 호흡기간호, 기관지절개간호, 구강간호, 피부간호, 회음부간호, 방광간호, 도뇨관 관리, 비위관 교환 및 관리, 욕창간호, 영양간호, 통증간호, 배설간호, 검사 및 기타 처치, 의사진료 보조, 건강교육 및 상담, 투약관리지도, 의료기관 의뢰

② 간호 주요내용

구분	주요내용
기본간호	간호사정 및 진단, 온·냉요법, 체위변경, 등 마사지, 구강간호, 개인위생 관리 등
간호	비위관 교환, 단순도뇨 및 정체도뇨관 삽입·교환·관리, 기관지관 교환·관리, 산소요법, 욕창치료, 단순 상처치료, 염증성 처치, 봉합선 제거, 방광 및 요도세척
검사관련업무	<가정에서 실시할 수 있는 단순검사> 노당검사, 반정량 혈당검사, 경피적 혈액산소분압검사 <검사물 수집 및 운반> 필요한 검사물 수집 후 의료기관으로 운반
투약관리지도	- 투약행위 및 투약 지도 - 주사 : 주사행위는 의사의 처방에 의하여 실시하고, 수액요법은 수액감시와 속도조절 등에 대한 관리 포함

교육 훈련	환자·가족 대상 건강관리에 필요한 식이요법, 운동요법, 기구 및 장비 사용법 등에 대한 교육·훈련
상담	환자의 상태변화시에 대처방법, 질병의 진행과정 및 예후, 주요양자와 가족문제, 환경관리 등
의뢰	방문간호 서비스 종결 이후에도 계속적인 건강관리 요구되는 경우에는 의료기관 등으로 의뢰

2. 방문요양

기관의 요양보호사 등은 요양이 필요한 자 등의 가정을 방문하여 심신의 특성에 근거하여 자립된 일상생활을 영위할 수 있도록 신체활동 및 가사활동 지원 등을 제공한다.

① 서비스 내용

구분	종류	내용
신체활동 지원	세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
	구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리
	몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	옷 갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리
	머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리
	화장실이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
	이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책
	체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
인지활동 지원	신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움
	인지자극활동	인지자극프로그램준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품정리
정서지원	일상생활 함께하기	잔존기능유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동, 가사활동을 수행
	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
가사 및 일상생활 지원	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함) 하고 책임 귀가
	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등

	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

3. 방문목욕

요양보호사 등은 목욕이 필요한 자 등의 가정을 방문하여 목욕설비를 갖춘 장비 등을 이용하여 목욕을 제공한다.

① 서비스 내용

노인성 만성질환 또는 중증 장애로 거동이 불편하여 스스로 목욕을 하지 못하는 수급자에게 목욕서비스를 제공함으로써 신체적 청결과 근육경축예방 및 심신의 기능 향상과 안정된 생활을 유지시켜 주는 서비스로 이동목욕차량을 이용한 가정 내 목욕 등을 제공한다.

② 세부 서비스내용

구 분	내 용
1단계 (입욕준비)	1. 목욕 전 신체 상태를 확인 합니다 (기저귀를 착용하는 수급자의 경우 욕조에 들어가기 전에 배변상태 확인)
2단계 (이 동)	1. 차량을 수급자 가정 근거리까지 이동 후 휠체어 등을 이용 이동 목욕차로 이동하여 목욕서비스 실시 2. 차량을 수급자 가정 근거리까지 이동 후 욕조를 방안이나 거실로 운반하여 가정 내에서 목욕서비스 실시
3단계 (목 욕)	1. 목욕물 온도는 개인차가 있으므로 욕조에 들어가기 전에 물 온도 확인 2. 면도, 머리감기, 세면, 목욕 실시 3. 어르신이 상태에 따라 피로를 느낄 수 있으므로 표정과 움직임 등을 관찰하고 욕창 등 상처가 있는 경우 환부를 보호하면서 서비스 제공
4단계 (이 동)	1. 목욕 후 깨끗이 건조 후 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힙니다. 2. 수급자의 방으로 이동
5단계 (사후 관리)	1. 대상자의 만족과 불편사항에 관한 반응 확인

제2조 (비용의 부담에 관한 사항)

- 비용의 부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항」의 규정에 따른다.
- 센터는 비용부담금을 수령하기 위해 수급자(보호자)에게 공단부담금과 비급여항목등이 기재된 장기요양비용명세서 및 급여제공기록지 사본을 제공해야 한다.
- 비용의 납부는 다음과 같다.
 - ① 비용부담금 납부는 계좌이체를 원칙으로 한다.
 - ② 본인부담금은 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 10일까지 입금한다.
 - ③ 수급자(보호자)가 계좌이체 할 수 없는 경우 센터에서 현금으로 직접 수령할 수 있다.

- ④ 센터는 CMS를 활용하여 비용을 수납할 수 있다.
- ⑤ 센터는 납부한 금액에 대하여 영수증, 현금영수증 등을 발행하여야 한다.

제3조 (전문인배상책임보험)

- 1. 센터는 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하면서 다음의 보험에 가입하여야 한다
 - ① 전문인배상책임보험 : 피보험자가 수행하는 전문직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장해나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 보상하는 보험.
- 2. 보험료는 센터가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제4조 (서비스제공자의 배상책임)

- 1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자의 신체적 상해를 초래한 경우 수급자는 센터에 손해배상을 청구할 수 있다.
 - ② 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 센터는 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
 - ③ 수급자 및 가정의 물품을 파손한 경우 센터 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
 - ④ 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.
 - ⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제5조 (면책범위)

- 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
- 2. 센터가 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3. 수급자가 서비스 외 시간에 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 4. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 5. 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 6. 금융업무를 수행 하던 중 발생한 금전 및 재물손해

[출처][장기요양급여 이용계약에 관한 사항](#)