

제5장 이용계약에 관한 사항

제10조(계약목적)

노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의거하여 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

1. 수급자 노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양 서비스를 제공

제11조(이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능하거나 인지기능의 저하가 있는 경우에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 가능하다.

제12조(계약기간)

1. 기관과 이용자 또는 대리인은 안정적인 장기급여 이용(제공)을 위한 급여계약을 한다.
2. 계약기간은 급여를 이용(제공)하기 위한 급여개시일 혹은 계약일로부터 등급인정서의 유효 기간까지를 기본으로 하며, 서비스를 제공받기 위한 계약서를 작성한다.
3. 이용 대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
4. 등급변동 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별상담을 통해 재계약 할 수 있다.

제13조(이용절차)

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수, 건강관리공단 및 주민센터 등 대상자 관리기관과 협조하여 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.
2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황 파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)하는 초기면접을 진행한다.
3. 사정회의 : 건강보험공단에서 제공하는 표준 장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공횟수 및 기간, 일정 등을 결정하는 욕구사정을 진행한다.
4. 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획 수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ① 신청자가 기초 및 의료급여 수급자인 경우 계약 체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시장의 승인을 받아야 한다.
 - ② 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약내용을 공단으로 통보하여야 한다.

- 5. 서비스제공 : 가정방문하여 방문 요양·목욕 서비스를 제공한다.
- 6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태의 변화를 체크한다.

제14조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

노인장기요양 급여제공을 받는 이용자는 급여제공을 받은 익월에 기관에서 발급하는 " 장기요양 급여 비용 명세서 " 의 청구내용대로 본인부담금을 납부한다.

1. 재가급여 월 이용 한도액(2024년도 기준)

(단위 : 원)

구분		금액	비고
월 한도액	1등급	2,069,900원	
	2등급	1,869,600원	
	3등급	1,455,800원	
	4등급	1,341,800원	
	5등급	1,151,600원	
	인지지원등급	643,700원	

2. 방문요양 급여비용(2024년도 기준)

(단위 : 원)

구분		금액	비고
월 한도액	30분 이상	16,630원	
	60분 이상	24,120원	
	90분 이상	32,510원	
	120분 이상	41,380원	
	150분 이상	48,250원	
	180분 이상	54,320원	

	210분 이상	60,530원	
	240분 이상	66,770원	

3. 방문목욕 급여비용(2024년 기준)

구분		금액
월 한도액	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량 내 목욕)	84,760원
	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정 내 목욕)	76,340원
	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670원

4. 본인부담금 비율

구분		비율
본인부담금 비율	기초생활수급자	총 급여비용의 0%
	의료급여 및 감경 이용자	총 급여비용의 6-9%
	일반 이용자	총 급여비용의 15%
	비급여 및 월 한도액을 초과한 급여제공은 전액 본인 부담한다.	

제15조(신원인수인의 권리 및 의무)

서비스 제공자와 이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료 제공
- ② 이용자의 월 이용료 등 비용 부담
- ③ 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보
- ④ 이용자에 대한 의무이행이 어려울 시 대리인 선정 및 기관에 통보
- ⑤ 기타 기관의 협조요청 이행

2. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대해 알 권리
- ② 수급자의 상태에 대해 알 권리

- ③ 급여제공 계약에 따른 합리적인 권리 주장
- ④ 이용자의 상태변화에 따른 급여제공의 변경을 요청할 권리
- ⑤ 수급자의 적절한 처우 및 처우개선을 요청할 권리

제16조(계약해제)

1. 이용자는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해제할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료된 경우
 - ② 제21조의 방문요양 및 제22조의 방문목욕 급여 범위에 해당되는 급여제공을 이행하지 아니한 경우
 - ③ 방문요양 혹은 방문목욕 급여제공 시간을 이용자 또는 보호자의 동의없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경했을 경우
 - ④ 기타 이용자의 계약해제 사유가 발생한 경우
2. 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자 또는 보호자와 협의하여 계약을 해제할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ② 이용자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ③ 이용자의 건강상 이유로 급여제공 이용이 어려운 경우
 - ④ 이용자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정된 경우
 - ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 급여제공에 심각한 장애를 주는 경우

제17조(계약해제 시 쌍방의 의무)

1. 이용자는 계약해제 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 장기요양급여 종결 의사를 기관에 통보하여야 한다.
2. 기관은 계약해제 요건이 발생한 경우에는 계약해제 의사를 이용자 및 보호자에게 통보하고 충분히 설명하여야 한다.

제18조(재계약)

다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재 작성한다.

1. 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우 혹은 등급인정 유효기간에 변동이 생겼을 경우
3. 기타 이용자와 기관에 재계약이 필요한 경우

제19조(기록 및 공개)

기관은 이용자의 생활과 장기요양 급여제공에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 이용자 혹은 보호자가 요구 할 경우에는 그 기록을 공개하여야 한다.

제20조(이용 이용자의 의료지원 급여제공)

이용자에게 의료 급여제공 지원이 필요한 경우에는 다음과 같이 진행한다.

1. 먼저 기관으로 긴급 연락한다.
2. 이용자의 보호자 및 법적대리인에게 연락한다.
3. 인근 병원이나 보호자 및 법적대리인이 지정하는 병원으로 연결한다.

제21조(개인정보 보호의무)

1. 이용자는 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
2. 기관은 이용자의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
3. 기관은 장기요양 급여제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인 장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
4. 기관은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 이용자에게 충분한 설명과 " 개인정보제공 및 활용에 관한 동의서 " 를 받아야 하며, 수집된 개인정보는 계약 종료일로부터 5년간 보유할 수 있다.
5. 기관은 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장해야 한다.

제6장 급여제공 내용과 그 비용의 부담

본 기관에는 제공하는 노인장기요양 급여는 방문요양과 방문목욕이 있다.

제22조(방문목욕 급여제공의 내용)

2명의 장기요양요원이 신체적 상태로 특수욕조 등 장비이용이 필요하거나 가정 내 목욕시설이 없는 이용자에게 목욕설비가 갖추어진 목욕차량을 이용하여 이용자의 가정을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여로서 다음과 같은 급여를 제공한다.

1. 욕조준비, 목욕 전 상태 관찰, 욕조로 이동, 의복 탈의, 입욕, 몸 씻기, 머리 감기, 의복 착의, 욕조 소독, 목욕 후 상태관찰
2. 사용 물품 정리정돈(목욕 시 필요한 물품은 시설에서 제공)

제23조(급여제공 비용 부담에 관한 사항)

1. 방문요양 및 방문목욕 급여비용은 상기 제13조와 같으며 본인부담금의 납부는 다음 각 호와 같은 절차를 따른다.
 - ① 기관은 이용자가 방문요양 또는 방문목욕 급여제공을 이용한 당월 1일부터 말일까지의 이용료를 다음 달 이용자 또는 보호자에게 노인장기요양보험법 시행규칙 별표24호 서식의 "장기요양 급여비용 명세서"를 발급하고 우편 또는 문자로 발송한다.
 - ② 이용자 또는 보호자는 매월 이용료를 자동이체(CMS)를 이용하거나 계좌이체로 급여 제공 이용 다음 달 20일까지 납부한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우에는 그 다음 날로 한다.
2. 월 한도액은 상기 제13조와 같으며 월 한도액을 초과한 금액과 다음 각 호에 해당하는 금액은 전액 본인부담으로 한다.
 - ① 노인장기요양보험법 규정에 따른 급여의 범위 및 대상에 포함되지 아니하는 장기요양급여
 - ② 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여

제24조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 급여비용 및 본인부담금은 장기요양급여 구가 기준에 준한다.
2. 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자가 전액 부담한다.
3. 재가서비스 제공 관련 매월 서비스 제공계획을 수립하고 수급자(보호자)의 승인을 득하고, 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고, 지침에 의거하여 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보한다.

제7장 급여제공자의 배상책임 및 면책 범위

제25조(급여제공자의 배상책임)

급여제공자가 이용자에게 급여제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 급여제공자가 급여제공 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 이용자와 그 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험)을 청구할 수 있다.
2. 기관은 다음 각 호의 경우에는 이용자(또는 보호자)에게 배상의무가 있다.
 - ① 급여제공자의 고의나 과실로 인해 이용자를 다치게 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 급여제공자 또는 기관의 학대(노인복지법 제1조의 2, 제4호의 노인학대 및 동법 제39조의 9의 금지행위를 말한다)로 인하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

3. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이용자 또는 보호자는 기관에 배상을 요구할 수 없다.
- ① 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 - ② 기관이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ③ 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ④ 이용자의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제26조(급여제공자의 면책범위)

본 기관의 급여제공자의 면책범위는 다음과 같다.

- 1. 이용자의 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 급여제공자에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 급여제공자는 이러한 피해가 발생하지 않도록 주의산만한 이용자를 잘 보살핀다.
- 2. 특이질환을 가지고 있는 이용자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 원인을 밝힐 때까지 급여제공자와 기관에게 책임을 묻지 않는다.
- 3. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제27조(보험의 가입)

본 기관은 예측 불가능한 사고에 대비하여 요양보호사 및 사회복지사가 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 ‘전문인 배상책임보험’ 라 한다)에 가입한다.