

- 가자재가복지센터 -

▣ 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

가. 계약목적

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

- 1) 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다. 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하 “계약”이라 한다)을 체결한다.
- 2) **계약기간**은 대상자 장기요양인정서의 유효기간을 기본으로 하고, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
- 3) 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
 - ① 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
 - ② 계약 체결할 때 기관은 제공하는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등의 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
 - ③ 기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
 - ④ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하며, 계약에는 다음 내용이 포함 한다.

나. 이용대상

- 1) 65세 이상 거동이 불편한 자로 노쇠로 인해 일상생활 수행에 지장이 있는 자
- 2) 65세 미만 노인성 질환(치매, 뇌졸중, 파킨슨 등)으로 인해 심신의 장애가 있어 요양보호사의 도움을 필요로 하는 자
- 3) 기타 시설장이 장기요양 서비스가 필요하다고 인정하는 자

다. 서비스 제공의 기본원칙

- 1) **인권보호** : 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등

을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.

- 2) **자기결정** : 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교 생활 등에 있어 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3) **자립생활** : 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위하도록 지원한다.
- 4) **사례관리** : 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원 관련해 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
- 5) **비밀보장** : 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
- 6) **기록의 공개** : 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스와 관련된 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
- 7) **부당청구 금지** : 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- 8) **관련 법령 및 규정의 준수** : 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 이와 관련된 규정을 준수한다.

라. 계약해지

- 1) 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
- 2) 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ③ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
 - ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ⑦ 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우
 - ⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
- 3) 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
- 4) 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예

기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.

- 5) 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

마. 서비스제공자 의무

- 1) 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병원 입원 시는 간호·간병을 제공하지 않는다)
- 2) 수급자의 신변 이상 시 보호자나 기관에 즉시 연락 의무
- 3) 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
- 4) 재가급여 제공내용 준수
- 5) 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원 인수인(보호자)나 기관에 통보
- 6) 급여제공시간에 수급자 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- 7) 급여 제공 중에 알게 된 수급자의 신상 및 질환 정보 누설 금지 (단, 치료 등의 조치가 필요로 하는 경우는 예외로 한다)
- 8) 이용 상담, 지역사회 연계 서비스 이용 및 정보제공
- 9) 노인학대 예방 및 노인인권보호 준수

바. 서비스 이용료

- 1) 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금
 - 가) 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담률)을 대상자 (또는 보호자)에게서 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급 받는다.
 - 나) 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담률은 [별표1]에 따른다.
 - 다) 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
 - 라) 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - 마) 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

■ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담

- ① 월이용료 - 노인장기요양보험법에서 정하는 아래의 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여 제공일수로 산정한다.

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
재가급여 월한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

구 분	수 가 (단위 : 원 / 회당)							
방문요양	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
	17,450	25,320	34,120	43,430	50,640	57,020	63,530	70,080

구 분	수 가 (단위 : 원 / 회당)		
방문목욕	목욕차량 이용 (차량내 목욕)	목욕차량 이용 (가정내 목욕)	목욕차량 미이용시
	88,990	80,230	50,100

구분	본인부담 비율	내역
본인부담금	15%	일반
	9%	감경/의료 수급권자 및 저소득층,(보험료순위 25%초과~50%이하
	6%	의료급여 건강보험 자격 전환자 감경/보험료순위 0~25%이하
	0%	국민기초생활수급권자

① 월 본인한도액(단기보호를 제외한 재가서비스에 한함)

- 재가급여 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 다만, 최초 장기요양 인정 또는 시설급여에서 재가급여로 변경 등의 사유로 월 중에 재가급여를 개시하는 경우에는 1개월분의 월 한도액을 적용한다.

② 방문요양 급여제공시간별 수가

- 단, 22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다.
※ 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조제1호에 따른 일요일(이하"일요일"이라 한다)에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.
- 「근로기준법」제55조제2항 본문에 따른 유급휴일(이하"유급휴일"이라 한다) 및「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(이하 "근로자의 날"이라 한다)에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 50%를 가산한다. 다만 위 가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.
- 요양보호사는 수급자 및 보호자(신원인수인) 등의 특별한 요청이 있는 경우 1등급 또는 2등급 수급자에게는 월 8일에 한하여 270분 이상, 3등급 또는 4등급 수급자에게는 월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다. (장기요양고시 제19조 ④항)

■ 월 이용료 외 그 밖의 비용 부담액

- ① 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담 하여 서비스를 이용할 수 있다.
- ② 장기요양서비스 이외에 병원 등 외부 이동 교통비 등은 수급자 및 보호자가 전액 부담한다.

사. 본인부담금 납입

- 1) 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 다음달 **1-2일까지** 대상자가 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 보호자 또는 대상자의 휴대전화 문자로 급여비용 명세서를 찍어 보내주거나 직접 또는 우편으로 “본인부담금청구서”를 발송할 수도 있다.
- 2) 본인부담금 납부 내용을 담은 휴대전화 문자를 받거나 청구서를 발급받은 대상자 또는 보호자는 **매월10일까지** 기관에 본인부담금을 납부 하여야 한다.
- 3) 본인부담금 징수는 대상자 또는 보호자가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
- 4) 기관은 본인부담금 납입을 확인한 뒤 이를 증명하는 “장기요양급여비용명세서(본인부담금)”를 대상자 또는 보호자에게 발행한다. 사회복지사는 라운딩할 때 “장기요양급여비용명세서(본인부담금)”를 대상자 파일에 넣어주고, “급여비용명세서발급대장”에 대상자 또는 보호자의 서명을 받는다.
- 5) 대상자 또는 보호자가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) “**노인장기요양보험법시행규칙 장기요양급여비납부확인서**”를 발급한다.

아. 서비스제공자 의무

- 1) 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병원 입원 시는 간호·간병을 제공하지 않는다)
- 2) 수급자의 신변 이상 시 보호자나 기관에 즉시 연락 의무
- 3) 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
- 4) 재가급여 제공내용 준수
- 5) 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원인수인이나 기관에 통보
- 6) 급여제공시간에 수급자 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- 7) 급여 제공 중에 알게 된 수급자의 신상 및 질환정보 누설 금지 (단, 치료 등의 조치가 필요로 하는 경우는 예외로 한다)
- 8) 이용 상담, 지역사회 연계서비스 이용 및 정보제공
- 9) 노인학대 예방 및 노인인권보호 준수

■ 배상책임 보험가입

직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”)에 가입 한다.

■ 배상책임 및 면책범위

- ① 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을

때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니 한다.

- ② 이용자나 보호자는 이용자의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
 - 1. 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
 - 2. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - 3. 이용자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

■ 신원인수인의 권리 및 의무

대상자는 서비스 이용계약 할 때 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

- ① 신원인수인의 권리
 - 1. 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주함을 확인할 권리
 - 2. 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받는지 확인할 권리
 - 3. 기관이 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구하는 권리
- ② 신원인수인의 의무
 - 1. 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - 2. 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - 3. 대상자의 인적사항 변경 등을 즉시 통보할 의무
 - 4. 장기출장 등으로 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무