

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

서비스 관리 규정

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 규정은 해피안방문요양센터의 서비스에 관한 세부사항을 정하여 공정하고 전문적인 서비스를 제공함으로써 효과성, 효율성을 향상시키는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

노인복지법 및 노인장기요양보험법, 공단의 지침에 준하며 그 외의 사항은 이 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 (용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- ① 서비스 : 이용자의 편익을 위한 사업을 말한다.
- ② 프로그램 : 이용자의 심리, 사회, 건강, 취미활동 등의 증진을 위해 진행하는 제반 활동들을 말한다.

제2장 서비스 내용

제4조 (주요서비스)

본 기관의 서비스는 전문요양서비스(시설급여)와 방문요양서비스(재가급여)이다.

제5조 (입소정원)

기관의 입소정원은 보건복지법 및 장기요양보험법에 준한다.

- ① 노인의료복지기관(소규모요양기관) : 21명
- ② 방문요양서비스 : 제한없음.

제6조 (모집방법)

- ① 서비스 이용을 위해 어르신 또는 가족의 전화, 내방, 상담 시 장기요양인정 유무를 확인 후 대기여부, 입소비용, 구비서류, 서비스 내용 등에 대해 안내한다.
- ② 장기요양등급이 없는 경우, 장기요양제도에 대해 상세하게 설명하고 신청절차를 설명하도록 한다.
- ③ 노인장기요양보험제도 및 대상자 확보를 위해 인터넷, 홍보지(리플렛, 전단지, 팜플렛, 소식지 등) 홈페이지, 거리홍보, 지역신문 등 다양한 방법과 매체를 활용하여 상시적으로 홍보한다.

제7조 (서비스대상)

- ① 시설요양서비스 : 노인 장기요양보험 등급인정 판정자 중 시설급여를 받으신 분
- ② 방문요양서비스 : 노인 장기요양보험 등급인정 판정자 중 재가급여를 받으신 분

제8조 (서비스 비용)

① 요양원 입소비용 및 방문요양 서비스의 이용비용 및 본인부담금 부담비율과 내역 등은 장기요양급여비용 등에 관한 고시, 장기요양급여 등급별 수가(비용)와 제 규정에 의해 변경될 수 있으며 비급여 항목과 함께 매년 고지한다.

구 분	금 액
일 반	공단고시 또는 개인별 본인일부 부담금(율)에 의함
경감대상자, 국가유공자, 저소득, 차상위 등	
국민기초생활수급권자	무료

② 요양서비스의 경우 법정 본인 부담금 외에 식대 및 간식비, 특별침실(상급)사용료는 비 급여 항목으로 그 금액은 다음과 같다.

비급여 항목	금 액
식 대	위탁 급식업체 계약단가
간 식	위탁 급식업체 계약단가 또는 기관규정
이.미용 서비스	무료(자원봉사 없을 시 요금을 청구할 수 있다)
상급 침실료, 특별실 사용료	1일 10,000원

- ③ 입소기간 중 외출, 외박을 할 경우 하루 전에 미리 통보하지 않은 건에 대해서는 당일 식사재료비를 청구할 수 있다.
- ④ 의료기관 입원 등으로 외박할 경우의 수가는 공단에서 정한 시일과 비율, 금액으로 정한다.
- ⑤ 입 퇴소 당일 서비스 제공시간이 12시간 이상인 경우 1일당 수가를 산정하며 당일 12시간 미만 서비스를 제공한 경우 등급별 1일당 수가의 50%를 산정한다.
- ⑥ 2개월 이상 비용지불이 연체된 경우 보호자에게 연체사실을 통보하고 서비스를 일시 중지할 수 있다.
- ⑦ 수납비용에 대한 장기요양급여비용 명세서를 보호자에게 교부한다.

제9조 (비용의 변경)

제 8조 서비스 비용은, 공단고시, 수가변경, 장기요양보험법 등에 의해 비용이 변경될 수 있으며, 비급여 항목은 기관 지침 및 계약내용의 변경에 의해 비용을 변경 할 수 있다.

★ 비용변경 시 절차

- ① 비용 또는 본인부담금 변경에 따른 사유발생 시 운영위원회의 승인을 받도록 한다.
- ② 본인부담금 변경 시 후 내역 등을 공단관련 사이트에 게시, 홈페이지 등에 공개한다.
- ③ 비용 변경 시, 시행 1개월 전에 유선, 문자, 알림 글 등을 통하여 보호자에게 미리 공지하여 비용변경에 따른 고충이 따르지 않도록 한다.
- ④ 중도퇴소 시 이용일수에 따른 이용료를 공제, 정산 후 잔액은 지정통장으로 반납한다.

제10조 (입소계약)

이용자(입소자 및 보호자), 제공자는 시설급여이용 계약과 관련한 계약기간, 이용료, 계약해지요건, 건강관리, 서비스 내용, 시설관리, 위급시 조치 등 쌍방의 의무 및 권리관계를 정하는데 목적이 있다. <별지 6>

- ① 서비스 제공자(시설)는 노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인에게 시설급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 수발 부담 경감을 위한 목적으로 서비스 계약을

체결한다.

- ② 입소에 따른 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간까지이다.
- ③ 제공자는 계약목적, 기간, 비용, 권리의무, 계약의 해제, 배상책임 등에 대한 명시를 계약서 계약내용에 대해 이용자에게 상세하게 설명하고 안내하여야 하며 규정 변경 시 해당 일 기준으로 반영한다.
- ④ 계약서는 2부를 작성하여 양방이 날인한 후 이의가 없음을 합의하고 각 1통씩 보관한다.

제11조 (서비스 내용 및 변경)

서비스 세부내용은 장기요양관련 규정과 기관의 형편, 사업운영계획, 입소자의 욕구, 자원연계 유무 등에 의해 변경될 수 있다.

- ① 기관은 정서여가 및 인지, 치매예방 활동을 위해 유료 전문강사를 활용할 수 있다.
- ② 질 높은 자원봉사자 확보 및 활동지속을 독려를 위해 필요시 기관장의 재량으로 자원봉사자 활동보조비를 지급할 수 있다.
- ③ 서비스제공 시 관련 기본원칙에 의거, 절차와 관리방법에 따라 제공한다.

(시설요양서비스)

구 분		세 부 내 용
상담사업		전화, 내방 및 방문상담 서비스
요양사업	신체활동지원	세면도움, 구강관리, 목욕도움, 신체기능의 유지 및 증진 등
	기능회복훈련	신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료 등
	간호 및 처치	계약의사 진료 및 처치, 관찰 및 측정, 투약 및 간호, 그 밖의 처치, 진료보조 등
	기관환경관리	침구, 린넨 교환 및 정리, 환경정리, 물품관리, 세탁물관리
	치매관리지원	행동 변화 대처

구 분		세 부 내 용
급식서비스		1일 3회 식사, 간식 2회 제공
응급서비스 및 기타		응급상황대처, 외출시 동행, 의사소통 도움
지역사회교류		생신잔치, 나들이, 기념일, 명절행사, 지역사회행사 참여 등
정서여가, 치매예방활동		음악, 웃음, 미술, 원예치료, 동화구연 등 인지활동 및 정서 여가 활동 등
이용노인 및 보호자관리		가족교육, 가족간담회, 이용자 사례회의, 이용자 만족평가 등
기타서비스		운영간담회, 직원회의, 직원교육(연수), 자원봉사자 관리, 지역 자원 연계활동, 홍보 등

(방문요양서비스)

구 분		세 부 내 용
상담사업		전화, 내방 및 방문상담 서비스 이용, 생활, 가족상담)
방 문 요 양	신체활동지원	세면도움, 구강관리, 이동도움, 신체기능의 유지 및 증진 등
	인지활동지원	인지자극활동, 일상생활 함께하기
	인지관리지원	인지행동 변화 관리 등
	가사 및 일상생활지원	개인활동 지원, 식사 준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
	정서지원	말벗, 격려 및 위로, 의사소통 도움 등
이용노인 및 보호자관리		가족교육 및 모임, 이용자 사례회의, 이용자 만족평가 등
기타서비스		운영간담회, 직원회의, 직원교육(연수), 자원봉사자관리 지역연계활동, 홍보 등

제12조 (요양기관의 특별보호)

입소자의 중증화 또는 전염성 질환 등으로 특별보호가 필요한 경우에 시행한다.

- ① 입소자의 건강상태가 중증화 되어 보호자의 요구에 의해 임종 간호가 필요 할 경우 서비스를 지원할 수 있다.
- ② 전염성 질환(옴, 폐렴, 유행성질환 등)으로 특별보호를 필요로 할 경우 계약의사의 진단과 간호사의 계획에 의해 특별보호를 실시한다.
- ③ 특별보호는 기관의 특별 침실을 이용하고 특별침실 이용에 대한 비용은 입소자의 본 규정 제8조에 준한다.
- ④ 관할 시군구, 공단 등 유관기관에 보고, 협력하고 지침과 규정에 따라 특별보호 및 격리한다.

제13조 (협약의료기관 및 계약의사)

노인에 대한 적절한 의료서비스를 제공하도록 하기 위하여 계약의사 선임 및 협약의료기관을 연계하여 응급 상황이나 평상시 대처하도록 한다.

- ① 계약의사는 기관을 방문하여 입소자 별로 월 2회 이상 진찰을 실시하도록 한다.
- ② 간호사 등은 입소자의 혈압, 맥박, 호흡, 체온 등 건강상태를 매일 체크하고 기록하여 기관을 방문하는 의사 등이 이를 활용하도록 한다.
- ③ 건강변화, 질환악화 등 의료 진료가 필요할 경우, 협약의료기관 또는 원하는 지정병원에서 진료를 받을 수 있도록 보호자에게 안내하고 필요시 병원동행 등 서비스를 지원한다.
- ④ 응급상황 발생 시에는 병원이송 등 필요한 선조치를 취한 후 보호자에게 상황을 안내한다.
- ⑤ 계약의사와 협약의료기관과 협약서를 작성하여 협력에 대한 책임을 명시화 한다.
- ⑥ 계약의사 진료 및 횟수, 비용부담 등은 공단의 관련 고시와 규정에 의해 변경될 수 있다.

제14조 (보호자의 권리 및 의무)

- ① 보호자는 기관으로부터 이용자가 제공받는 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명 받고 선택할 권리가 있다.
- ② 법적으로 허용된 범위를 제외하고 이용자 및 가족에 대한 개인정보에 대한 비밀을 보장받을 권리가 있으며 생활실 CCTV 설치 여부에 대해 선택할 수 있다.
- ③ 불만 및 고충을 표현하고 처리 받을 권리가 있으며 인권침해 발견 시 국가인권위원회 등에 진정할 수 있는 권리가 있다.

- ④ 기관은 이용자와 보호자의 권리 및 의무사항을 서비스계약 체결시 제시하여야 한다.
- ⑤ 이용자 및 보호자는 이를 숙지, 동의하고 계약체결을 하여야 하며 계약 체결한 사항을 지켜야 할 의무를 진다.

제15조 (시설이용에 관한 유의사항)

요양시설에서는 시설이용에 대한 유의사항을 보호자 및 이용자에게 입소 전 안내하고 기관이용에 불편함을 최소화하고 안전사고를 사전에 예방할 수 있도록 한다.

- ① 가족 및 친척의 면회는 적극적으로 권장하고 어르신들의 휴식시간(pm6시~am9시)은 피하도록 한다. 또한 시설에서는 감염성 질병이 발생할 경우에는 면회를 제한할 수 있다.
- ② 외출과 외박은 보호자의 동의 및 동반할 시 가능하다.
- ③ 실내에서는 보호자 및 이용자의 건강을 위해 금연지역으로 한다.
- ④ 입소하는 어르신들의 개인물건은 개인의복,약품, 기능보조비품, 개인소지품(개인사물함에 넣을 수 있는 것)으로 제한한다.
- ⑤ 사회규범에 위반되는 행위로 다른 이용자들에게 피해를 주는 것으로 기관에서 판단되는 경우는 사용 중이라도 사용을 중단시킬 수 있다.
- ⑥ 식중독 방지, 영양상의 방침에 따라 조리 식품의 반입은 제한할 수 있다.

제 3장 책임관계

제16조 (배상책임 면책범위에 관한 사항)

- ① 서비스 실시 중에 요양보호사(종사자)의 사유로 인하여 발생한 이용자의 문제는 기관에서 책임진다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
- ② 이용자의 과실로 기관물 파손 및 비품 등을 망실 또는 훼손과 손해를 끼친 경우에는 보호자에게 책임이 있다.
- ③ 치매 및 노인성 질환으로 인한 인지 및 거동불편 환자와 중증환자를 대상으로 서비스를 지원하므로 서비스 이용 중 발생할 수 있는 이용자의 건강상의 사유나 아래 제반사고에 대하여 기관에게 책임을 추궁하거나 법적 조치를 취하지 않는다.
 - 1. 기관내 혹은 가정에서 자연 사망하였을 때
 - 2. 신경정신과적 질환 및 치매 등으로 인한 과격행동 및 과실로 인한 사고
 - 3. 심혈관계 이상(심장마비, 부정맥, 혈전, 뇌출혈, 혼수 등)으로 인한 급사
 - 4. 근골격계 질환으로 욕창, 골다공증으로 인한 골절, 관절수축, 와상으로 인한 근위축
 - 5. 내분비계 질환으로 인한 합병증, 당뇨로 인한 저혈당 혼수, 고혈당 혼수 및 괴저, 갑상선 기능항진 저하로 인한 기억력 상실, 신체기능 장애로 인한 혼수 및 합병증, 부신기능장애로 인한 근골격 및 심혈관계 합병증(고혈압, 골다공증, 골절, 출혈 등)

제17조 (분쟁해결 방법)

본 기관과의 서비스 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 당사자인 이용자(보호자)와 서비스제공기관

은 합의에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련법규나 관례에 따른다.

제4장 서비스의 종결

제18조(서비스의 종결)

① 서비스가 종결되는 경우는 아래와 같으며 해약의 통지는 14일 전까지 하여야 하나 공단의 관련 제 규정에 의해 변경될 수 있다.

1. 이용자가 변심으로 계약을 해약하거나 사망했을 때
 2. 건강진단결과 또는 이용기간 중 건강상의 문제, 정신질환보유자, 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 3. 특이성향, 사회성 결여, 시설 부적응 문제 등으로 공동생활이 곤란한 경우
 4. 질환, 성격 등으로 타 입소자 및 공동생활에 부정적인 영향을 미치는 경우
 5. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 6. 정기적으로 실시되는 장기요양인정 갱신의 결과, 서비스 이용 등급에서 제외된 경우
 7. 이용료 연체, 건강진단 미실시 등 이용자(보호자)의 의무를 이행하지 않을 경우
 8. 천재지변에 의한 재해, 화재, 기관 설비의 고장, 그 외 부득이한 사유로 기관이용을 할 수 없게 된 경우
- ② 병원 입원, 일시적인 퇴소 등의 경우에는 장기요양 관련규정에 의하며, 장기간 입원의 경우, 계약의 효력을 정지할 수 있으며 이용정원에 이르기 전까지는 재입소시 서비스를 지속적으로 이용할 수 있다

부 칙

본 규정은 이사회 승인을 받은 날부터 시행한다.

2026년 장기요양 수가 안내

등급별 재가급여 이용 월 한도액

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
한도액	2,512,900원	2,331,200원	1,528,200원	1,409,700원	1,208,900원	676,320원

방문요양 장기요양수가

방문당 시간	수 가
30분	17,450원
60분	25,320원
90분	34,120원
120분	43,430원
150분	50,640원
180분	57,020원
210분	63,530원
240분	70,080원