

제4장 이용계약에 관한 사항

제07조(이용계약내용) 이용계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.

1. 계약기간 : 본 기관의 계약기간은 기본적으로 장기요양인정서 종료일을 기준으로 한다. 갱신 계약체결 시 이전 계약기간 만료 전 해지의 의사 표시가 없을 경우에는 갱신된 인정유효기간으로 계약기간을 정한다. 또한 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

◆ 준수사항

① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.

② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관의 별도 서식으로 제공한다.

(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

2. 계약목적 : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거하여 재가서비스 이용자와 서비스제공기관간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이며, 수급자의 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있기 위해 본 기관의 서비스를 이용토록 하기 위함이다.

① 수급자의 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공

② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지

③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공하기 위함이다.

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

재가급여비용 및 본인부담 기준

1) 노인장기요양기관 (재가기관) 기본수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2022년	1,672,700	1,486,800	1,350,800	1,244,900	1,068,500	597,600
2023년	1,885,000	1,690,000	1,690,000	1,306,200	1,121,100	624,600
본인부담금 비율	기초생활수급자			0% 부담		
	의료, 감경			9% 또는 6% 부담		
	일반수급자			15% 부담		

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음

2) 방문요양시 1회당 이용시간별 급여비용

구분	금액(원)								
방문요양 인상	적용연도	30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	1, 2등급만 이용 가능	
								210분 이상	240분 이상
	2022년	15,430	22,380	30,170	38,390	44,770	50,400	56,170	61,950
	2023년	16,190	23,480	31,650	40,280	46,970	52,880	58,930	65,000
방문간호 인상	적용연도		30분 미만		30~60분 미만		60분 이상		
	2022년		37,840		47,450		57,090		
	2023년		39,440		49,460		59,500		
방문목욕	차량 이용 시						방문목욕(차량 미이용)		
	차량 내 목욕			가정 내 목욕					
	82,160			74,070			46,250		

4. 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 수용하며, 계약해지 일자까지 총 해당 급여이용비용을 정산하고 납부 안내 후 종결한다.

5. 신원인수인(보호자 또는 보증인) 수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무

1) 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ㉠ 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ㉡ 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ㉢ 인적사항 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ㉣ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ㉤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴원 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

2) 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ㉠ 수급자가 안전하게 방문요양, 방문목욕 서비스를 제공 받고 있는지 확인 할 권리가 있다.
- ㉡ 수급자가 제공받은 급여에 대해 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ㉢ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ㉣ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

(상태상담)

1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
2. '개인정보' 라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

6. 계약의 해제

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

- 1) 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때, 시설 입소 때
- 2) 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3) 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 4) 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스 제공에 막대한 지장을 주거나, 수급자와 가족을 위한 일이나 파출부 수준의 업무 등 지나치게 부당한 업무를 지속적으로 요구할 때
- 5) 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청 시 계약해지를 유보할 수 있다.
- 6) 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

※ 계약해제 사유발생시 수급자(보호자)는 7일전에 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스제공을 지속할 수 없을시 수급자(보호자)에게 14일전에 통지하여야한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제08조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

1. 서비스이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변경될 수 있으며, 변경내용 적용 전 수급자(보호자)에게 통지 후 계약서 관련 서류를 작성하여 수급자(보호자)의 동의를 받는다.
2. 수급자의 장기요양등급이 변경 되었을 경우 또는 급여비용 수가변동 등으로 이용료의 변경이 있을 경

우 변경일로부터 수급자나 보호자의 승인을 얻어 계약서 또는 변경계약서를 재 작성하여야 하며, 장기요양 급여(방문요양, 방문목욕)를 제공받을 수 있도록 한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제9조 (서비스내용)

1. 방문요양

1) 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 관련 수급자에게 신체활동, 가사 및 일상생활, 정서지원, 인지활동, 외출동행(병원, 산책, 수급자 관련 업무대행) 등을 지원하는 서비스로 아래 세부 활동들에 대해 완전도움 또는 부분도움, 자립 돕기 등의 적절한 서비스를 제공한다. 수급자의 병리적 증상에 따라 약물복용관리를 철저히 하며, 서비스 제공 중 규칙적인 약물복용과 수급자의 상태를 관찰하고 기록에 남기며 특이사항 발생 시 보호자와 기관에 보고 및 조치를 할 수 있도록 한다.

2) 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용하고 항상 청결하고 단정해야 한다.

3) RFID전송 또는 장기요양급여 제공기록지(방문요양) [별지 제12호서식] 충실히 작성 후 서명 한다.

● 방문요양서비스 제공 시 주의 사항

1) 옷 갈아입히기, 배설도움, 샤워 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸 중요부분에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 세심한 배려로 수급자가 수치심을 느끼지 않고 편안하고 안정된 분위기에서 제공할 수 있도록 한다.

2) 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 수급자의 식사준비, 수급자와 관련된 공간의 청소 등은 인정되지만 수급자의 가족을 위한 일련의 행위 등은 인정되지 않는다.

3) 수급자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.

4) 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

2. 방문목욕 : 2인의 요양보호사가 수급자의 가정을 방문하여 수급자 욕조의 욕조나 이동욕조, 목욕의자 등을 수급자의 신체적 상태나 욕구를 고려하여 방문목욕서비스를 제공한다.

※ 요양보호사 2인이 함께 제공함을 원칙으로 한다.

1) 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸 씻기, 머리감기, 얼굴 씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.

2) 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜 보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.

3) RFID전송 또는 장기요양급여 제공기록지(방문목욕) [별지 제13호서식] 충실히 작성 후 서명 한다.

제10조 (비용의 부담) 비용의 부담은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

1. 기본의무 : 기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결 시 노인장기요양보험제도에 대해 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

1) 기관정보, 서비스제공 유형, 등급, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명 등에 관한 사항.

2) 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.

3) 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

4) 본인부담금 안내는 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 장기요양급여비용명세서와 서비스제공기록지 사본을 익월31일까지 수급자, 보호자(또는 신원인수인)에게 우편 발송 또는 방문하여 직접 전달하며 익월 31일까지 납부 하도록 안내한다.

5) 수급자 및 보호자(또는 신원인수인)가 기관통장계좌에 입금을 원칙으로 하나, 은행업무가 어려운 경우 기관(사회복지사)에서 방문 시 직접 수령할 수 있다.

수납된 본인부담금 영수증은 특별한 요청이 없을 시는 장기요양급여 비용명세서로 갈음한다.

제7장 서비스제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제11조 (배상 책임 및 면책 범위) 서비스 계약 시 다음 각 호에 내용을 기재하고 수급자(보호자) 또는 신원인수인이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관은 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 전문인배상책임보험에 의무가입 하도록 하며, 종사인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.
2. 다음 각 호에 해당되는 경우 기관은 수급자(보호자) 또는 신원인수인에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 다치게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 악화시키거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ③ 상한 음식을 제공하였을 때
3. 다음 각 호에 해당하는 경우 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 질환을 가지고 있는 수급자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명과 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 기관에게 책임을 묻지 않는다.
 - ② 수급자의 직접적인 부주의, 무단 외출 등으로 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ④ 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
 - ⑤ 제3자에 의한 사고 및 상해는 기관에서 책임을 지지 아니한다.