

제4장 서비스 이용 계약

제10조(계약기간)(2항)

원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

1. 기관의 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.

2. 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 1년을 기본으로 한다.

다만, 이용자 측에서 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단위로 서비스 재계약을 할 수 있다.

3. 계약기간의 종료 시에는 센터의 심의를 거쳐 재계약 할 수 있다.

제11조 (서비스 계약 목적) (2항)

서비스 이용 계약의 목적은 본 기관과 대상자(보호자)와의 상호협의를 계약을 통하여 기관의 전달사항과 대상자(보호자)가 알 권리를 최대한 알려주어 자율적인 선택을 할 수 있게 하고 노인 장기요양보험 제도의 운영의 효율성을 높이기 위함에 있다.

제12조(월 이용료 및 기타 비용 부담액)(2항)

1. 국민건강보험공단으로부터 재가급여를 지급받는 장기요양급여 수급자로부터 본인부담금 15%를 받고, 나머지는 공단으로부터 청구한다. 기초생활수급자는 공단에 100% 청구하고, 감경40% 대상에게는 본인부담금으로 9%를 청구하고, 감경60% 대상에게는 본인부담금 6%를 청구하며, 나머지는 공단에 청구한다.(일반대상자 재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용)

2. 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.

3. 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

• 재가급여 월 한도액 (2019. 01. 01. 적용)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	1,456,400	1,294,600	1,240,700	1,142,400	980,800

4. 재가급여의 월 한도액 산정기준 및 방법

1) 재가급여 월 한도액은 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호 급여를 이용하는 경우에 적용한다. 이 경우 방문요양 및 방문간호의 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요

양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산(제4장제5절에 한함), 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 포함하지 아니한다.

- 2) 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 다만, 최초 장기요양인정 또는 시설급여에서 재가급여로 변경 등의 사유로 월 중에 재가급여를 개시하는 경우에는 1개월분의 월 한도액을 적용한다.
- 3) 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- 4) 재가급여는 장기요양등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담한다. 다만, 다음 각 목의 급여비용은 월 한도액을 초과할 수 있으며, 수급자는 초과한 비용의 본인일부부담금을 부담한다.
 - 가. 노인장기요양보험시행규칙 제2장제1절제4호다목에 따라 방문간호를 이용한 경우
 - 나. 노인장기요양보험시행규칙제2장제1절제6호다목에 따라 단기보호를 연장 이용한 경우
 - 다. 노인장기요양보험시행규칙제2장제1절제6호라목에 따라 단기보호를 이용한 경우
- 5) 수급자가 주·야간보호를 월 20일(1일 8시간 이상) 이상 이용한 경우 등급별 월 한도액의 50% 범위 내에서 월 한도액을 추가 산정할 수 있다.
- 6) 주·야간보호 급여 계약 후 미이용일은 원칙적으로 제5호의 월 한도액 추가산정을 위한 이용일수 산정에 포함하지 아니한다. 다만, 천재지변 등 급여심사위원회의 심의를 거쳐 공단 이사장이 정하는 부득이한 사유로 인한 미이용일은 그러하지 아니하다.
- 7) 수급자가 가족요양비 등 특별현금급여를 받다가 재가급여를 이용한 경우 등에는 월 한도액에서 기 지급된 특별현금급여액을 제외한 금액 범위 내에서 재가급여를 이용할 수 있다.

제13조(계약해지)(2항)

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

1. 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민,형사상의 문제를 야기할 시에는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.
2. 기관은 이용자가 기관의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 운영위의 심의를 거쳐 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
3. 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입었을 경우 운영위에서 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.
4. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
5. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
6. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제14조(서비스계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.

제15조(이용자의 책임 이행)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
3. 서비스 제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.
5. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
 - 수급자(이하 “을”이라 칭함)의 안전하고 청결한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무(단, 병원 입원 시는 간호, 요양보호사업무를 제공하지 않는다)
 - “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 의료기관에 환자를 위임한다.)
 - 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
 - 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편의 제공 의무
 - 수급자 가정의 청결 및 유지관리 의무
 - 기타 “을”의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무
6. 이용자(수급자)의 의무
 - 월 이용료 납부 의무
 - 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
 - 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
 - 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
 - 각종 프로그램의 참석 의무
 - 기타 기관 규칙 이행 의무
7. 수급자의 권리
 - 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.

- 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- 모든생활 여트신들은 본 기관에서 제공하는 적절한 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- 수급자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
- 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- 이트신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 본 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.
- 기타 장기요양서비스 이행 의무

8.신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 질병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

9.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 폐적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

10. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무

- 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- 이용자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
- 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
- 수급자가 병원 입원 시에는 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의 의무

제16조(개인정보보호 및 존엄성 존중)

수급자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 생활 보호지침에 따른다.

제17조(이용료 비용의 변경 방법 및 절차)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인 장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 서비스 수거는 보험공단에서 지정된 금액을 책정하고, 이용자는 필요한 서비스와 시간을

계약하고 서비스를 제공 받는다. 단, 개인사정으로 서비스 시간이나 서비스 종류가 변경될 경우 서비스 이용 시간 전에 기관으로 연락하여 조질하고 기관은 일정표를 수정하여 대상자에게 알려준다.

3. 장기요양급여 이용료(본인 부담금)는 수급자가 직접 기관 통장계좌로 지불한다.

제5장 서비스내용 및 비용부담

제18조(제공서비스 내용)

- ① 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공한다.
- ② 장기요양재가서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 요양보호사 인력을 확보한다.
- ③ 방문요양에 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다.
 - 가. 신체활동 지원 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸 청결, 몸단장, 머리감기, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능유지증진 등
 - 나. 일상생활지원 : 취사, 청소/주변정리 세탁 등
 - 다. 개인활동 및 정서지원(말벗서비스, 위로, 격려 등)서비스
 - 라. 가족연계 및 지역복지 서비스 등을 제공한다.
- ④ 방문목욕에 제공되는 서비스는 다음과 같다.
 - 가. 입욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기 옷 갈아 입히기 등
 - 나. 가족 및 지역사회연계
- ⑤ 기관에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 어르신이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정될 수 있으며, 실시 전 기관과 수급자 또는 보호자가 협의·조정할 수 있다.
- ⑥ 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

제19조(비용부담)

1. 재가급여 월 한도액

- 재가급여 월 한도액 (2019. 01. 01. 적용)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	1,456,400	1,294,600	1,240,700	1,142,400	980,800

2. 방문요양(방문당)

가. 급여비용

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	14,120
가-2	60분 이상	21,690
가-3	90분 이상	29,080
가-4	120분 이상	36,720
가-5	150분 이상	41,730
가-6	180분 이상	46,130
가-7	210분 이상	50,190
가-8	240분 이상	53,940

나. 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

- 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 '가-8'의 급여비용을 산정한다.
- 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 다음 날 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

3. 방문목욕 급여비용

- 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

	분 류	금액(원)	공단지원보험료 (단위:원)	본인부담금 (단위:원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량내 목욕)			
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정내 목욕)			
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우(60분)	40,840	34,710	6,130
	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우(40분)	32,670	27,770	4,900

※재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용

2) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

가. 차량 이용 방문목욕(나-1, 나-2)

1) 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

2) 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고된 차량이어야 한다.

3) “이동목욕용” 차량내에서 목욕을 제공한 경우에는 “나-1”의 급여비용을 산정한다.

4) 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공하는 경우에는 “나-2”의 급여비용을 산정한다.

나. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

1) 목욕차량에 부속되지 않은 이동식욕조, 가정내 욕조 등의 장비를 이용한 경우

2) 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우

3) 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구 시에 이를 제출하여야 한다.

4) 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공 하여야 한다.

5) 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아 입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

제6장 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위

제20조(서비스제공자의배상책임)

다음 각 호에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상할 의무를 진다

1. 기관종사자(요양보호사)가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.
2. 기관 종사자(요양보호사)의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결방안을 도모한다.

제21조(배상책임보험가입)

본기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입한다.

제22조 (서비스제공자의 면책범위)

다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.

- 자연 사망 하였을 때
- 수급자가 요양서비스 시간 이외의 시간에 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- 특이질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 센터에 책임을 묻지 않는다.
- 기타 이외의 사고발생 사항에 대해서는 관련법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제7장 입·퇴소 관리규정

제23조(상담 및 의견 건의)

- ① 수급자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰할 수 있다.
- ② 수급자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
- ③ 수급자는 재가서비스에 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다.
- ④ 보호자는 수급자의 재가급여 서비스와 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다.
- ⑤ 기관장 및 시설장은 수급자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 기관운영에 반영해야 한다.
- ⑥ 기관장 및 시설장은 수급자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 항상 노력해야 한다.

제24조(개인정보보호 및 존엄성 존중)

수급자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 생활 보호지침에 따른다.

제25조(이용자 재활 및 자립 프로그램의 성실 참여 의무)

- ① 수급자의 재활 및 잔존 능력 유지에 노력해야 한다.
- ② 수급자는 기관의 모든 요양보호사 및 간호사가 제공하는 각종 재활 및 잔존 능력 유지 프로그램에 성실하게 참여하여 삶의 질 향상을 추구하여야 한다.

제26조(계약의 해제)

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

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제27조(이용료 및 비용 변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제28조(사망)

- ① 사망자 처리에 대하여 본 기관 직원에게 보고받은 기관장 및 시설장은 관계 기관에 보고하여야 하며, 필요한 조치를 취해야 한다.
- ② 사망자가 발생 하였을 경우 요양보호사는 기관에 보고하고 즉시 보호자에게 통보하여야 한다.
- ③ 장례 절차는 거주 어르신과 보호자 뜻에 따라 결정한다. 다만, 무연고자인 경우는 관내 공공기관에 알리고, 수급자의 유지를 우선으로 한다.
- ④ 수급자의 사망의 직접 원인이 직원의 과실이나 현저한 부주의 또는 고의적인 사실이 확인되어지면, 기관장 및 시설장은 해당 직원을 인사위원회를 통해 징계해야 하며, 필요에 따라 형사 고발 조치해야 한다.

제29조(위생관리)

- ① 재가방문 시 가정시설 및 건물 주변을 청결히 하고 거실, 주방 등을 정기적으로 정리

정돈과 소독을 실시한다.

- ② 화장실은 매일 청소하고 청결하게 소독한다.
- ③ 하절기에는 필히 각 창문마다 방충망을 설치하고 특히 구충·구서에 만전을 기한다.
- ④ 침구와 의류는 세탁하여 깨끗한 것을 제공하고 일광소독 등을 실시한다.

제30조(생활지도)

- ① 센터의 모든 종사자는 수급자의 생활도우미로서 모범을 보여야한다.
- ② 기관의 모든 종사자는 재가서비스 시행 시 수급자에게 일상생활이 사회생활과 연계될 수 있도록 필요한 생활지도를 실시하여 자립능력을 배양하는데 최선을 다해야 한다.