

제 2장 이용계약에 관한 사항

제13조 【계약목적】

- 급여계약은 센터와 수급자 또는 보호자가 서비스를 이용하는 동안 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확히 하여 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제14조 【계약내용】

- 계약당사자, 계약기간, 장기요양급여의 종류, 내용, 비용, 비급여대상, 대상별 항목비용 및 본인부담금액 등으로 한다.

제15조 【계약기간】

- 원활한 서비스 제공을 위하여 계약기간을 정한다.
1. “맑은물방문요양복지센터”와 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
 2. 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 장기요양인정서에 명시된 기간을 기본으로 한다. 다만, 이용자 측에서 계약기간을 원하는 기간까지 제시할 경우 1년을 기본으로 정하며 이후 6개월 단위로 서비스 재계약을 할 수 있다.
단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.
- 준수사항
 - ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중한다.
 - ② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.

제16조 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액】

- 급여대상자의 이용료 및 비용부담은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에 관한 세부사항」에 따른다.
1. 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 2. 급여대상자는 전체 장기요양비용의 15%를 본인이 부담하여야 하며, 85%는 건강보험공단에서 장기요양기관으로 지급한다.(국가지정 저소득층 가정은 시군구에 본인부담금을 부담하고, 경감대상 해당자는 각각 구분에 따라 9%, 6%만 부담한다.)
 3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.
 4. 월 한도액 초과분은 보험이 적용되지 않으며, 수급자(보호자)가 전액 부담하여야 한다.

제17조 【서비스 이용계약】

• 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인 계약도 가능하다.

1. 급여계약을 작성 시 계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 센터가 보관한다.

제18조 【서비스 이용기간】

1. 서비스 이용기간은 장기요양인정서에 명시된 기간을 기본으로 하되, 장기요양인정서에 근거하여 기간을 조정 할 수 있다.

2. 이용기간이 종료 되었을 시 대상자의 요구에 따라 기간을 연장 할 수 있다.
단, 이용대상자에 대한 그간의 사례를 보아 더 이상 서비스 제공이 불가하다고 판단될 시에는 이용기간 종료 전에 사전 통보하고 기간을 연장하지 않는다.

제19조 【수급자 및 서비스 제공자의 권리 및 의무】

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 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.

3. 이용자의 의무

- 서비스합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임 이행에 동의 하여야 한다.

1. 시설의 서비스 제공에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 시설에 통보한다.
3. 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 시설에 책임을 묻지 않는다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 상호 예방하도록 하며, 사고 발생 시 시설과 협의 하고 관련 복지기관에 책임을 묻지 않는다.
5. 노인장기요양보호법 등 관련규정에 의한 요양보호사의 제공업무 외의 서비스를 요구하여서는 안 된다.

제20조 【신원인수인의 권리 및 의무】

• 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 수급자의 안전, 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
3. 대상자가 서비스 제공계획에 의해 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
4. 기관에서 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통해서 서비스 질을 평가하고, 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

• 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

1. 수급자에 관한 서비스 제공과 관련한 자료제공을 제공할 의무
2. 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
3. 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제21조 【계약의 해제】

- 이용자가 이용규칙 미 준수 및 시설 운영에 피해를 주거나, 민·형사상의 문제 야기 또는 계약파기를 요구 할 시는 계약기간 중이라도 계약을 해지 할 수 있다.
 - 이용자가 시설의 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제야기 등, 관련규정에 위배되는 행위로 인하여 더 이상 서비스 제공이 불가하다고 판단 될 시에는 계약을 중단 또는 해지 할 수 있다.
1. 이용자가 요양보호사 직무외의 서비스 요구나 직원에게 정신적·신체적으로 피해를 입혔을 경우 심의 결과 계약을 해지할 수 있다.

2. 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
3. 장기요양보험 등급외로 등급변경이 발생한 경우
4. 수급자의 건강진단 결과 ‘감염병의 예방 및 관리에 관한 법률’에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우도 판정될 경우
5. 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려운 경우
6. 급여계약 시 제시된 이용 안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우

제 3장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제22조 【서비스 이용료 산정방식】

1. 방문요양서비스 제공시 비용산정
 - 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 개인활동,정서,신체활동,일상생활지원 등을 포함한다. (급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다)
 - 1회 서비스당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 기본수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
 - 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

제23조 【이용료 비용의 변경】

1. 서비스 수가는 등급에 따른 개인별장기이용계획서에 기록되어 있는 것을 원칙으로 하며, 수급자나 보호자가 원할시 수가 내에서 자유롭게 이용할 수 있으며 이용자는 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받는다.
2. 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금의 할인 및 수취는 공단에서 결정한 개인별장기이용계획서 계약서상에 명시된 사항에 따르고, 일반 사항은 센터가 정한다.
3. 수급자나 보호자의 서비스일자 증감 요구가 있을시 이용료가 변경 될 수 있다.

제24조 【이용료 비용의 변경 절차】

- 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.
- 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우.
- 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가기준이 변경되었을 경우.

3. 노인장기요양보험 대상자의 경우 자격변동이 되었을 경우.
4. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우.
5. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우.

제 4 장 서비스내용과 그 비용의 부담

제25조 【서비스 내용】

- 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동 될 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 개인위생(옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장도움, 몸씻기 도움, 식사도움(영양관리) 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 확장실이용 나. 인지 활동지원서비스: 인지자극활동, 일상생활 함께 하기 다. 인지 관리지원서비스: 인지행동변화 관리 등 라. 정서지원서비스: 말벗 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 가사 및 일상생활지원서비스: 식사준비, 청소 및 주변정리정돈, 세탁 등 외출 시 동행, 일상 업무 대행
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕 시 물의 온도 맞추기, 이동보조, 몸 씻기, 머리감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
기 타	센터는 기타 대상에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

- 다음 항목의 경우 제외
 - 수급자의 가족만을 위한 행위 -수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 - 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제26조 【장기요양 급여비용】

- 장기요양기관이 장기요양 1~5등급 인정을 받은 노인에게 서비스를 제공하고 받는 경제적 보상으로서, 1일 단위 혹은 1회 단위 등으로 정해져 있는 서비스 단가를 의미하며 방문요양 급여비용과 방문목욕 급여비용으로 산정된다.

【방문요양】

- 2025년 1월 1일부터 시행함.

※ 방문요양급여비용 (방문제공 시간당)

분 류	금액(원)	분 류	금액(원)
30분 이상	16,940원	150분 이상	49,160원
60분 이상	24,580원	180분 이상	55,350원
90분 이상	33,120원	210분 이상	61,670원
120분 이상	42,160원	240분 이상	68,030원

【방문목욕】

1. 방문목욕의 급여비용은 주1회 (다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기록하여 공단에 제출하여야 한다.) 제공시간, 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로손 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

분 류	금액 (원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	86,480원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	77,970원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	48,690원

※이동보조와 몸 씻기를 포함하여 전체 과정을 1인의 요양보호사가 제공한 경우
⇒ 일체의 급여비용을 산정하지 아니한다.

※ “차량 미 이용 목욕 시, 몸 씻기 과정만 1인의 요양보호사가 제공한 경우
⇒ 차량 미 이용 급여비용의 80%만 산정

※소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우 ⇒ “차량 미 이용” 급여비용의 70%산정

2. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 욕조를 활용한 전신입욕을 실시한 경우에 산정한다.

3. 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.(방문목욕급여는 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 수급자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.)

※ 등급별 재가급여 월 한도액(원) (2025. 01. 01)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,306,400	2,083,600	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장: 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

※ 2017년 3월부터 3~4등급 어르신은 방문요양 제공시간을 1회 최대 4시간에서 3시간으로 조정, 2시간 방문간격으로 1일3회 (1일 최대9시간) 이용 가능
단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.

※ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기타 의료수급권자	9%
차상위 의료급여 건강보험 자격판정자(학구난치성 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감면을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당)	6%
기초수급권자	0%

단, 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 상기수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

제 5장 서비스제공자의 배상책임 및 면책 범위

제27조 【요양보호사의 배상책임】

• “맑은물방문요양복지센터”의 요양보호사가 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 요양보호사가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 시설에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험)을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생시 시설의 심의결과 타당하다고 인정될 시에는 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모 한다.

제28조 【요양보호사의 면책범위】

• “맑은물방문요양복지센터”의 요양보호사의 면책범위는 다음과 같다.

1. 대상자의 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생되지 않도록 이용 대상자의 정신적, 신체적, 문제점을 파악하여 관리를 철저히 하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 기타 이외의 사고 발생에 대해서는 관련 법 규정 및 해당사례를 참조하거나 관련 기관 등에 질의 및 자문을 받아 처리 한다.

제29조 【배상책임보험의 가입】

- “맑은물방문요양복지센터”는 미래에 발생할 사고에 대비하여 요양보호사의 업무시작과 동시에 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 한국사회복지공제회에 배상책임 보험을 가입한다.