

수급자(보호자)이용계약에 관한 사항

1. 수급자(보호자) 교육 목적

장기요양보험 제도와 방문요양 서비스에 대한 이해를 높이고, 수급자·보호자의 권리와 의무, 안전관리 및 서비스 이용 시 유의사항을 안내하여 서비스 만족도와 돌봄의 질을 향상한다.

교육대상: 수급자 및 보호자

교육방법: 대면 교육, 가정방문 시 개별 설명, 자료 배포

교육강사: 기관장 또는 사회복지사

교육주기: 입소시 필수교육 (필요에 따라 수시교육)

2. 교육 목표

- 장기요양보험 제도와 방문요양 서비스의 기본 구조를 이해한다.
- 수급자와 보호자의 권리·의무를 정확히 인식한다.
- 요양보호사와의 원활한 의사소통 및 협력 방법을 숙지한다.
- 안전사고 예방과 위기 상황 대처 능력을 강화한다.

3. 교육내용

□ [장기요양보험 제도 이해]

장기요양서비스에 대한 이해 증진을 도모하기 위해 장기요양보험 제도와 방문요양 서비스의 내용, 이용 방법을 안내하여 수급자와 보호자가 서비스를 올바르게 이해하고 효과적으로 활용할 수 있도록 합니다.

□ [이용계약에 관한 사항]

제1조 [계약기간]

- ① 계약 당사자는 계약 체결 시 그 시간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 하며, 유효기간 만료 시 다시 재계약을 함을 원칙으로 한다. 다만, 기관의 수급자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다.
- ② 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되어 수급자나 보호자에게 변경 내역을 유선, 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.
- ③ 급여제공계획서 부분(또는 사본)이 수급자에게 제공한다.

제2조 [계약목적]

노인성질환 등으로 혼자서 일상생활을 하기 어려운 노인(자익요양급여수급자)에게 재가급여 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키 고자 한다.

제3조 [월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액]

수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 동법 시행규칙 제14조의 비급여비용과 기타 비용으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

- 기관은 매월 1일에서 말일까지의 비용을 산정하여 익월 초에 수급자(보호자)에게 우편으로 청구서를 발송한다. 상호 편의를 위해 문자 메세지나 메일 등을 활용할 수도 있다.
- 수급자(보호자)는 전월 이용한 서비스의 본인부담금을 익월 10일까지 기관 명의의 계좌 또는 수급자(보호자) 동의하에 CMS로 납부한다.
- 기관은 수납한 본인부담금 내역을 기록, 관리하며 '장기요양급여비용 납부확인서'를 발부하여 1부는 보관하고 1부는 수급자(보호자)에게 제공한다.
- 그 밖의 비용부담액 수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 동법 시행규칙 제14조의 비급여비용과 기타 비용으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

- ① 본인부담금은 노인장기요양보험법에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.
- ② 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인부담금(100분의 15)비용을 전액 면제한다.
- ③ 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 산정된 본인부담금(100분의 15)에서 40% 또는 60%를 경감한다.
- ④ 법정 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안 된다.
- ⑤ 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따라 수급자의 요구에 의해 제공되는 비급여 항목에 대하여는 별도로 비용을 산정하여 청구할 수 있다.
- ⑥ 본 조5항의 비급여와 기타 비용에 관한 사항은 다음 각 호에 따른다.
 - 본인부담금 외 비용은 전액 본인 부담으로 하며, 비급여 비용은 시설장이 정한다.
 - 서비스 중 의료기관 이용으로 발생하는 진료비, 치료비, 약제비 등 일체의 병원 관련비용은 수급자 본인이 부담함을 원칙으로 한다.
 - 수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 수급자나 보호자가 부담한다.

제4조 [신원인수인의 권리 및 의무]

■ 신원인수인은 다음 각호의 권리를 가진다.

- ① 이용자의 건강상태, 신변에 관한 정보를 제공받을 권리
- ② 이용자와 함께 서비스 급여계획 및 급여계약을 결정할 권리
- ③ 서비스 급여계획에 따른 적절한 급여제공이 이루어졌는지 확인 할 권리
- ④ 기관리 실시하는 상담, 욕구사정 등을 통하여 급여제공에 관해 시정을 요구할 수 있는 권리

■ 신원인수인은 다음 각호의 의무를 가진다.

- ① 수급자에 관한 건강 및 병적상태에 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 본인부담금 및 식재료비, 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 납부 의무
- ③ 건강상태 이상 시 즉시 기관에 통보할 의무
- ④ 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무
- ⑤ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

제5조 [계약의 해지]

서비스 이용계약은 당사자 간의 합의에 따라 해제할 수 있으며, 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우, 대표자 또는 시설장은 수급자 또는 보호자에게 계약 해지를 요청하거나 통보할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염성 질환의 보균자 또는 감염자로 판정된 경우
 - ③ 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 (기관장의 판단에 따름)
 - ④ 수급자 또는 보호자가 수급자의 건강, 병력 등과 관련한 중요한 정보를 고의로 은폐한 사실이 확인된 경우
 - ⑤ 수급자 또는 가족이 직원에게 폭언, 폭행, 성희롱 등 인격침해 행위를 한 경우
 - ⑥ 수급자 또는 보호자가 자발적으로 계약 해제를 요청한 경우
 - ⑦ 장기간 입원을 하였을 때
 - ⑧ 계약 해제 시, 기관은 수급자의 본인부담금 등 납부한 비용 중 잔액이 있는 경우 이를 정산하여 반환하여야 한다.
- ③ 방문요양, 방문목욕 서비스의 범위 및 제공 내용: (신체활동지원, 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원서비스
- ⑥ 서비스제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
- ⑦ 방문요양 서비스 이용 시 유의사항
- 서비스 제공 시간 및 변경 절차
 - 요양보호사와의 의사소통 방법
 - 부당 요구 및 인권 침해 예방
- ⑧ 안전관리 및 건강관리
- 어르신 안전사고 예방을 위한 (낙상, 욕창, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예방, 치매예방, 감염예방, 노인인권보호) 일상생활에서 발생할 수 있는 위험요소를 사전에 인지하고 가정 내 안전관리 방법을 교육하여 사고를 예방합니다.
 - 건강관리 및 일상생활 유지 능력 향상을 위해 어르신의 신체 상태에 맞는 생활습관, 위생 관리, 식생활, 운동 방법 등을 안내하여 건강 유지와 기능 저하 예방을 돕습니다.
- ⑤ 고충 및 민원 처리 안내
- 고충 상담 창구 안내: 수급자 권리 보호 및 서비스 질 향상을 위한 수급자의 권리와 의무, 고충처리 절차 등을 안내하여 권익을 보호하고 지속적인 서비스 질 향상을 도모합니다.
 - 민원 제기 절차 및 처리 과정

4. 기대 효과

- 급자·보호자의 제도 이해도 향상
- 서비스 이용 만족도 증대
- 안전사고 예방 및 신뢰 관계 형성

5. 교육결과 보고

가, 직원 교육을 실시한 후 교육결과 보고서를 작성하여 보관한다.

나, 교육일지를 작성한다. 교육내용,날자, 교육강사명과 참석자의 서명을 보고서에 누락 없이 기재한다.

6. 사후 관리

- 교육 후 이해도 확인 및 추가 상담 제공
- 필요 시 개별 맞춤형 재교육 실시

7. 부칙

본 계획서는 2026년 1월 1일부터 적용한다.