

장기요양급여 이용에 관한 사항

제30조 【계약의 목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적에 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제31조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라고 함)”2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

제32조 【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제33조 【월이용료 및 그 밖의 비용 부담액】

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경 할 수 있으며 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다,
 - ① 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
 - ② 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
 - ③ 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약 내용에 해당 되지 않는 기타 비용

제34조 【이용료등 비용에 대한 변경 방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경 할 수 있다.
 - ① 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ② 대상자의 본인부담률이 변경된 경우
 - ③ 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
 - ④ 이용 계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
 - ⑤ 이용 계약서상의 계약 기간이 만료되어 재계약하는 경우
2. 제 1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성하고 이행한다.

제35조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.

2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원 대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상 될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 위해 연 1회 이상 직원 교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 욕구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제36조 【대상자(보호자)의 책임 이행】

1. 대상자(보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경 된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제37조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ① 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스 제공을 받고 있는지 확인할 권리
 - ② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
 - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.
2. 신원인수인의 의무
 - ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제38조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ③ 대상자의 건강진단 결과 ? 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률?에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정 될 경우
 - ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - ⑤ 이용 계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정 되는 대상자
 - ⑦ 이용료(본인부담금)를 장기간 납부 하지 않는 경우
 - ⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약 해지를 통보 하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달 한다.
4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하

여야 한다.

제39조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호 : 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대 해서는 안 된다.
2. 자기결정 : 서비스 이용계약 및 종결, 제공 받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교 생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활 : 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원 한다.
4. 사례관리 : 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 급여를 제공 한다.
5. 비밀보장 : 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개 : 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록 하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지 : 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수 : 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제40조 【서비스 제공 내용】

본조 1항, 2항의 방문급여 중 본 기관은 「방문요양, 방문목욕」 서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

1. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.

- ① 신체활동지원 : 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기 도움, 머리 감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위변경, 신체기능의 유지 및 증진
- ② 인지활동지원 : 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
- ③ 인지관리지원 : 인지 행동 변화 관리 등
- ④ 정서지원 : 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
- ⑤ 가사 및 일상생활지원 : 개인활동 지원, 식사 준비, 청소 및 주변 정돈, 세탁

2. 방문목욕서비스 제공 내용은 다음과 같다.

- ① 2인의 요양보호사가 대상자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신 입욕등의 방법으로 제공
- ② 목욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아 입히기, 목욕 후 주변 정리 포함
- ③ 방문목욕은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 대상자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 대상자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.

제41조 【서비스 이용료 납부】

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정 기준을 이용료 부과 기준으로 한다.
2. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 「익월 10일 까지」 대상자(보호자)가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급 한다.
3. 명세서를 교부 받은 대상자(보호자)는 매 「월 20일까지」 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부 확인서 등 관련 서류를 발급한다.

제42조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

1. 대상자가 ‘특별한 보호를 필요로 하는 경우’라함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아

24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

2. 제 1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원 시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계 기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화 할 수 있도록 협력 한다.

제43조 【의료로 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 기관의 요양요원은 서비스중 대상자의 상태변화 및 병원 진료가 필요하다고 판단 될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조 한다.
2. 응급상황 발생시 요양요원은 “응급상황 대응지침”에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급 진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행 할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원) 한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원 이송시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고 하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단 될 때 보호자와 협의 하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

제44조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치 한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야 하며 정해진 안전수칙을 준수 한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연 재해등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.