

[3장 이용계약에 관한사항]

제1조 (계약기간)

1. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
2. 이용대상자와의 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위 내에서 한다.
3. 등급 변동, 계약기간, 급여내용, 급여비용 등의 변동 시 변경계약서-약식으로 작성할 수 있다.
단, 매년 수가변동과 자격변동 등 의료보험료를 변동률이 잦아 본인부담(급여비용) 변동 시 우편, 유선, 문자, 전자적 열람, 방문상담 안내 등으로 대신 할 수 있다.
4. 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

제2조 (계약목적)

1. 장기요양 서비스 계약을 유지하며 계약 당사자 간의 권리와 의무를 정하는 데 있다.
 - ① 수급자 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 제공
2. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ① 공정거래위원회의 장기요양급여 이용 표준약관을 준수한 계약서를 사용한다.
 - ② 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 급여 개시 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ③ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 지체 없이 공단에 통보하여야 한다.

제3조 (월 이용료)

1. 월 이용한도 및 수가는 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른다.
 - ① 센터는 산정된 총수가 금액 중에서 본인부담금을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급 받는다.
 - ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표1]에 따른다.
 - ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
 - ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표2]와 같다.
 - ② 방문요양서비스의 급여제공을 개시한 시각에 따라 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표3]과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.
3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의거한 “별첨”[별표4]에 따른다.
 - ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

제4조 (기타 부담액)

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 센터와 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.(단, 대상자에게 생기는 응급상황 이외의 병원 이용 시에 보호자와 사전에 협의한다.)

3. 수급자의 요청으로 장보거나 개인 물품 등을 구입한 경우 그 비용은 선불 부담을 원칙으로 한다, 대상자(또는 보호자)가 구입비용을 지불하고 급여제공직원은 영수증을 대상자(또는 보호자)에게 준다.
4. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제5조 (신원인수인의 권리)

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
2. 장기요양급여제공 계획을 변경 요구할 수 있다.
3. 장기요양급여비용 명세서(별지 제24호서식)에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
4. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제6조 (신원인수인의 의무)

1. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
2. 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
6. 기타 '센터'의 협조요청 이행

제7조 (서비스제공자의 의무)

1. 수급자의 안전 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병·의원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
4. 해당 장기요양급여 제공 계약내용 준수
5. 급여제공시간에 '감'의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
6. 급여제공 중 알게 된 '감'의 신상 및 질환 등에 관한 비밀유지
(단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 제외)
7. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
8. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
9. 기타 '수급자'(또는 '보호자')의 요청에 협조

제8조 (수급자의 의무)

1. 월 이용료 납부 의무
2. 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
3. 방문목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
4. 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미 설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 또한 담당요양보호사가 목욕 서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단하였을 때 수급자, 보호자의 요구를 거절할 수 있다)
5. 기타 센터 규칙 이행 의무

제9조 (수급자의 권리)

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다.
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
3. 모든 생활 어르신들은 본 센터에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
4. 수급자의 간호와 재활 서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리가 있다.
5. 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간의 존엄성과 평등, 존경받을 권리가 있다.
6. 수급자의 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
7. 본 센터 이용에 불편한 사항은 개선을 요구할 권리가 있다.

제10조 (서비스 품질보장)

- 1.비밀보장: 이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 보장한다.
- 2.기록 및 공개: 이용자에게 제공한 서비스에 관한 내용을 기록하여 이용자나 그 가족이 요구할 경우 공개하여야 한다.
- 3.부당청구금지: 이용자의 요구와 문제, 기능, 상태를 고려하여 규정된 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당 청구를 하지 않는다.

제11조 (계약의 해지)

- 1.대상자(보호자)는 다음 각호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - ①계약기간이 만료된 경우
 - ②장기요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - ③장기요양급여 제공시간을 대상자(보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경했을 경우
 - ④기타 대상자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우
- 2.센터는 다음 각호에 해당되는 경우에는 대상자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - ①수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - ②계약기간이 만료되었을 때
 - ③대상자가 장기요양보험 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
 - ④대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에대한법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 - ⑤대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - ⑥이용계약 시 제시된 이용 안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 - ⑦대상자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - ⑧3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - ⑨센터 규칙이나 센터관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 센터운영 에 지장을 줄 때
 - ⑩배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
 - ⑪10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 계약해지를 유보할 수 있다.
 - ⑫어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 3.대상자(보호자)는 제22조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 ‘센터’에게 직접 또는 유선으로 통보 할 수 있다.
- 4.센터는 제22조 제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 대상자(또는 보호자)에게 직접 또는 유선으로 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제12조 (이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

- 1.다음 각 호의 요건에 해당될 경우 센터는 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ② 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
- 2.제1항에 해당하는 경우 센터는 반드시 계약서를 재작성하고 수급자(또는 보호자)에게 부본을 제공하여야 한다.

[별표1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원

구 분	부담금액 (상 기 수 가 의)	
본인부담금	일반수급자	15 %
	의료 및 감경대상자	6%,9 %
	기초생활 수급 대상자	면제

[별표2] 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,630원
가-2	60분 이상	24,120원
가-3	90분 이상	32,510원
가-4	120분 이상	41,380원
가-5	150분 이상	48,250원
가-6	180분 이상	54,320원
가-7	210분 이상	60,530원
가-8	240분 이상	66,770원

[별표3] 방문요양서비스의 서비스 제공시간에 따른 급여비용 가산

서비스 제공시간	금액(원)
「근로기준법」 제55조제2항 유급휴일 「근로자의 날 제정에 관한 법률」 근로자의 날	[별표2]의 소정수가에 50%를 가산
22시 이후 06시 이전	[별표2]의 소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」 일요일	

[별표4] 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕60분)	84,670원
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕60분)	76,340원
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우 60분	47,670원

* 60분미만 목욕의 경우 80%산정

1.방문요양 서비스 내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
		인지행동변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정적 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	정서 지원(60분 초과금지)	
옷갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	가사 및 일상생활지원(90분 제공노력)	
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 사용물품 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
화장실이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식품품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구도움	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리,衣부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

2.방문목욕 서비스 내용

세부내용	세부내용
목욕준비	입욕 전·후 이동보조
몸 씻기	머리감기기
옷 갈아입히기	목욕 후 주변정리