서비스이용계약 안내

▣ 계약목적

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

▣ 계약기간

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

▣ 이용계약에 관한 사항

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 "노인장기요양보험법시행규칙 서식6.장기요양인정서(이하 '장기요양인정서'라 함)"와 "노인장기요양보험법시행규칙 서식7.개인별장기요양이용계획서(이하 '개인별장기요양이용계획서'라 함)"를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
   ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 "장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 함)" 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).

계약체결 후 기관은 대상자(또는 보호자)에게 “수급자제공자료및안내문”의 인쇄물을 제공한다.

3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.
4. 계약이 체결, 변경된 경우 시행규칙 제 16조 제4항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보하고 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 노인장기요양보험법시행규칙 별지12,13,14.급여제공기록지에 기재·관리하고 수급자에게 제공하여야 한다.

▣ 기관의 기본 책무

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

▣ 대상자(또는 보호자)의 책임이행

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

▣ 급여비용/월 이용료

1. 서비스 제공일과 시간
   1) 표준장기요양이용계획서와 수급자 및 보호자의 욕구를 반영한 주 7일 06:00~24:00 내에서 이용할 수 있으며, 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.

2) 월요일~금요일, 상근직 09:00~18:00. 시간제 09:00~24:00 내에 수급자 및 보호자와 계약한 시간으로 한다.

3) 시간제 근무는 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.

2. 방문요양 급여비용

분류번호	구 분	2025.01.01.수가(1회당)
가-1	30분 이상	16,940원
가-2	60분 이상	24,580원
가-3	90분 이상	33,120원
가-4	120분 이상	42,160원
가-5	150분 이상	49,160원
가-6	180분 이상	55,350원
가-7	210분 이상	61,670원
가-8	240분 이상	68,030원

1) 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨

2) 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 수급자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.

3) 수급자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 수급자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 가-1부터 가-5까지의 비용을 산정한다.

▣ 기타 비용부담

1. 본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용산정기준 등에 관한 고시에 따른다.

1) 본인부담금

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	본인부담율
월 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

■ 감경 대상자: 1) 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자
2) 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자

2) 공단부담금
① 서비스이용자의 본인부담금을 제외한 나머지 금액
② 재가장기요양기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨

2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

구 분		금액 (원)	내 역
월 이용한도	공단 부담금	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비 급여를 제외한 100% 중 85% 보험공단이 지급
	본인 부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자, 2018.08월 자격기준에 따라 적용됨
		0%	기초생활수급자의 경우 면제

▣ 계약자, 당사자의 의무

◆ 기관의 기본 책무

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

◆ 대상자(또는 보호자)의 책임이행

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

▣ 신원인수인(보호자) 권리・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 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
   ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 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 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

▣ 서비스의 내용

1. 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 욕구에 맞게 서비스의 내용은 변동 될 수 있다.

구분	서비스내용
방문요양서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진,배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사 활동지원서비스 : 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원서비스: 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서 및 인지지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 인지활동 지원 : 회상훈련, 기억력향상활동, 잔존기능유지 향상을 위한 사회활동 훈련 (옷 개기, 요리하기 등)
▣ 다음 항목의 경우 제외 - 가사일상생활서비스지원은 수급자 본인과 관계된 것만 인정된다. - 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당되지 않는 업무행위는 하지 않는다.	

2. 서비스 제공 시 준수사항

1) 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정 되지 않는다.

2) 수급자의 생업을 원조하는 행위나 요양보호사가 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문 요양에 해당되지 않는다.

3) 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

4) 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.

5) 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

6) 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스와 수급자의 취미활동 등은 포함되지 않는다.

3. 기관의 수급자 및 보호자 관리

1) 정기적으로 방문 또는 유선상담, 사회복지사업무수행(월1회), 상태변화기록지(주1회 이상), RFID 등을 통해 서비스 지원 및 관리를 한다.

2) 기관은 수급자의 욕창위험도평가지, 낙상위험도평가지, 욕구평가지, 한국형 간이정신상태검사지, 급여제공계획서 등을 연 1회 이상 실시한다.
3) 기관은 매월 수급자의 장기요양급여비용명세서와 급여제공기록지를 수기는 주1회, RFID는 월1회 분을 발부하고 1부는 보관한다.
4) 사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

▣ 계약의 해제

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
   ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
   ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
   ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
   ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, **[계약해지]**에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “장기요양급여제공종결(계약해지)통보서”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
3. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회). 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.