

제1장 이용계약에 관한 사항

제1조(계약의 목적) 재가장기요양서비스를 이용함에 있어 대상자(보호자)의 서비스 이용 결정권과 기관의 서비스제공 내용에 관한 부분을 명확히 고지함으로써 이용자는 선택권과 알권리를 충족하고 기관은 계약된 급여의 질을 보장하는데 그 목적이 있다.

제2조(이용계약자) 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.

제3조(이용절차) 기관은 다음에 따라 이용계약을 체결한다.

1. 노인장기요양보험 등급판정대상자 또는 보호자의 서비스 의뢰를 받는다.
2. 기관은 대상자의 “장기요양인정서”와 “표준장기요양이용계획서”를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
3. 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여 제공 계약서” 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 “수급자 제공자료 및 안내문”의 인쇄물을 제공한다.
4. 그리고 개인정보 제공 및 활용 동의서를 받아 대상자 급여 관련에 필요한 정보를 활용하고 관리하도록 한다.
5. 계약을 진행하면서 담당 사회복지사는 대상자 및 보호자의 욕구를 사정하고 위험도 평가(낙상, 욕창, 인지기능상태 등)를 실시하여 급여계획에 반영한다.
6. 계약이 체결, 변경된 경우 규칙 제15조제3항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보하여야 한다.

제4조(구비서류)

계약 당사자는 이용계약 시 다음 각호의 서류를 구비하여 계약한다.

- ① 장기요양 인정서 1부
- ② 표준장기요양이용계획서 1부
- ③ 복지용구 이용계획서 1부
- ④ 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
- ⑤ 수급자 및 보호자 개인정보제공 활용동의서 1부, 급여계획서 1부 등

제5조(계약기간) ① 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ② 계약기간은 대상자의 장기요양인정서에 명시된 인정유효기간으로 하며 대상자(또는 보호자)의 요구에 따라 인정유효기간 내 원하는 기간까지로 할 수 있다.
- ③ 계약기간 중 급성기 입원이나 개인 사유로 서비스가 일시적으로 중단될 경우 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
- ④ 등급변경 또는 계약기간의 종료 시 수급자 및 보호사와의 개별 상담을 통하여 재계약을 할 수 있다.

제6조(서비스 제공일과 시간) 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 운영할 수 있다.

제7조(월 이용료) ① 본 기관에서 급여제공과 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 따른다.

② 재가급여 월 한도액은 등급에 따라 다음과 같다.

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	1,520,700	1,351,700	1,295,400	1,189,800	1,021,300	573,900

③ 방문요양의 급여비용은 1회 방문 당 급여제공시간에 따라 다음과 같이 산정한다.

급여종류	수 가 (단위 : 원 / 회당)							
방문요양	30분이상	60분이상	90분이상	120분이상	150분이상	180분이상	210분이상	240분이상
	14,750	22,640	30,370	38,340	43,570	48,170	52,400	56,320

④ 방문목욕 급여비용은 급여제공방법에 따라 1회 방문 당 다음과 같이 산정된다.

급여종류	수 가 (단위 : 원 / 회당)		
방문목욕	목욕차량 이용 (차량 내 목욕)	목욕차량 이용 (가정 내 목욕)	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우
	75,450	68,030	42,480

제8조(그 밖의 이용부담액) ① 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

② 그 밖에 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자 간 협의를 하여 정한다.

③ 병원이용에 따른 병원비 및 교통비, 식재료 비 등의 기타비용은 대상자(또는 보호자)가 전액 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제9조(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. 단, 정당한 사유가 있을 시에는 대상자(또는 보호자)의 요구를 거부할 수 있다.

④ 대상자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공하여야 한다. 단, 병원 입원 시

에는 급여제공을 하지 않는다.

⑤ 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락해야 한다. 단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다.

⑥ 장기요양서비스와 행정관리 업무를 성실히 이행하여야 한다.

제10조(수급자 및 보호자의 의무) 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 대상자(또는 보호자)는 월 이용료(본인부담금)를 납부해야 한다.

④ 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

⑤ 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

⑥ 대상자(또는 보호자)는 급여제공 전 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 알려야 하는 의무가 있다. 단, 설명하지 않았을 시 발생한 사고는 대상자와 보호자에게 전적인 책임이 있으며 재가에서 급여제공을 할 수 없는 상태로 판단 되어지면 서비스를 거부할 수 있다.

제2장 신원인수 권리 및 의무

제11조(목적)

신원인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원과 건강상태를 수급자 및 보호자가 기관에게 확인시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 수급자 관리에 의무를 다한다.

제12조(신원인수의 방법)

장기요양대상자의 거주지(가정) 또는 기쁨노인복지센터에서 수급자(보호자)에 대한 면담 후 신원을 인수하고 서비스 계약 후, 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

제13조(신원인수인의 권리)

가. 대상자의 건강상태에 관한 정보를 제공받을 권리

나. 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리

다. 대상자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리

라. 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리

마. 이용자의 관한 개인정보를 제공받을 권리

바. 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

제14조(신원인수인의 의무)

가. 대상자로의 서비스 제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

나. 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무

다. 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무

- 라. 대상자의 건강상태 이상 시 즉시 통보 의무
- 마. 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무
- 바. 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다(미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다).
- 사. 단, 요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상의 위험도가 높은 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절할 수 있다.
- 아. 방문요양의 목욕 도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며, 수급자 및 보호자의 요구로 서비스가 이루어지다 불미스러운 사고 발생 시 기관은 이에 어떠한 책임도 지지 않는다.
- 자. 방문요양 업무 시 수급자 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에게 묻지 않는다.
- 차. 계약 기간 중 천재지변이나 불가항력 적인 사유(수급자의 사망, 시설입소, 타 지역 이사(거주지 변경)병원입원, 해외출국)가 아닌 한, 계약기간 동안 타센터로 수급자를 이동하지 않는다.

제15조(기관의 의무)

- 가. 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다.
(단, 병원 입원 시는 급여성서비스를 제공하지 않는다.)
- 나. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다.
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 다. 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.
- 라. 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회자원을 연계할 수 있다.
(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)
- 마. 수급자1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사의 차량이용제한을 안내한다.

제16조(계약의 해제) ① 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

- ② 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 1. 대상자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 2. 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 3. 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 4. 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 5. 대상자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 6. 이용규칙을 지키지 않거나 기관운영에 피해를 입혔다고 판단될 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
 7. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ③ 병원입원, 시설 전원 등 계약해제 사유발생시 대상자(또는 보호자)는 즉시 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스제공을 지속할 수 없을 시 대상자(또는 보호자)에게 14일전에 통지하여야 한다.
- ④ 대상자(또는 보호자)는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 그 내용의 경중에 따라 계약을 해지할 수 있다.

제17조(해지 절차 및 기한) 계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제23조에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 장기요양급여제공종결(계약해지)통보서를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 대상자(또는 보호자)가 이용료를 납부하지 않을 시에는 안내문, 독촉문자, 독촉장을 발송한다.
3. 대상자(또는 보호자)가 고의적으로 이용료를 납부하지 않을 경우 3차까지 독촉장을 우편으로 발송하며, 그럼에도 불구하고 납부하지 않을 시에는 계약 해지를 통보한다.
4. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제3장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제18조(서비스의 내용)

1. 방문요양

서비스 내용	세 부 내 용
신체활동지원	<ul style="list-style-type: none"> - 옷갈아입히기, 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸씻기, 몸단장 - 식사도움, 복약도움, 체위변경, 일어나 앉기 도움 - 이동도움, 보행연습 등 하지근력강화, 관절구축예방운동 - 위험요소 최소화 및 안전관리로 낙상예방 - 화장실 이용 도움, 이동변기 사용 도움, 기저귀 교환과 피부관리 등
인지활동지원	<ul style="list-style-type: none"> - 인지자극활동, 반복 훈련하기, 함께 수행하기 - 인지활동 프로그램 - 일상생활활동 프로그램 - 감각활동 프로그램
일상생활지원 및 개인활동지원	<ul style="list-style-type: none"> - 가사지원(취사, 청소, 세탁, 장보기, 생활환경 관리 등) - 외출 시 동행, 병원동행, 산책동행(도움) - 쾌적한 거주 환경 유지하기
정서지원	<ul style="list-style-type: none"> - 의사소통 도움(발음연습, 필담 등) - 욕구과약을 위한 관찰(행동, 소리, 동작 등) - 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 - 말벗 및 격려 위로 등 정서적 지원
지역자원연계	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회와의 다양한 자원 연계
기 타	<ul style="list-style-type: none"> - 행동변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.
■ 다음 항목의 경우 제외 <ul style="list-style-type: none"> - 가사 일상생활 지원은 수급자 본인과 관련된 것만 인정한다. - 가족과 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당되지 않는 업무행위는 하지 않는다. 	

2. 방문목욕: 요양보호사 2인 서비스 제공

서비스 내용	세 부 내 용
방문목욕 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 목욕준비 - 목욕 전·후 상태관찰(신체상태 및 인지상태관찰, 목욕여부 결정) - 이동도움(부축하여 목욕 장소까지 이동, 입욕시 이동보조, 목욕 후 이동) - 목욕서비스(욕조 혹은 목욕의자를 이용하여 목욕서비스 실시) - 몸단장(머리말리기, 머리손질, 손·발톱정리, 로션바르기 등) - 옷 갈아입히기 도움 - 뒷정리(락스로 욕실 청소 및 소독, 욕실 정리정돈)
그 외 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 사용물품의 준비 및 뒷정리 - 대상자가 할 수 있는 동작을 지켜보거나 필요시 도움 제공

제19조(비용의 부담) 기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항」에 따른다.

1. 본인부담금

구분	금액(원)	내역
월 이용액	공단부담금	85%
	본인부담금	15%
		일반 대상자
		의료 대상자, 경감 대상자 (자격기준에 따라 2018년 8월부터 적용)
		9% 또는 6%
		0%
		기초생활수급자

2. 서비스 제공시간 및 공휴일

서비스 제공시간 및 공휴일	금액(원)
22시 이후 06시 이전	급여비용의 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조제1호에 따른 일요일	
「근로기준법」 제55조제2항 본문에 따른 유급휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날	급여비용의 50%를 가산

제20조(본인부담금 납입) ① 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 익월 5일까지 대상자가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 산정하여 대상자(또는 보호자)에게 문자 발송한다.

② 대상자(또는 보호자)는 매월 말일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.

③ 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.

④ 기관은 본인부담금 납입 확인 시 본인부담금수납대장에 기록하고, 대상자(또는 보호자)에게 급여비용명세서를 발급한다.

⑤ 본인부담금 납입내역은 연말 의료비 소득공제자료 등으로 사용할 수 있도록 장기요양급여비납부확인서를 발급한다.