

제 3장 이용계약에 관한 사항

제12조 (계약목적)

노인장기요양서비스를 이용함에 있어 수급자(보호자)의 서비스이용 결정권과 기관의 서비스제공 내용에 관한 부분을 명확히 고지함으로서 이용자는 선택권과 알권리를 충족하고 기관은 계약된 급여의 질을 보장하는데 그 목적이 있다.

제13조 (이용계약자)

계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

제14조 (계약기간)

원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 수급자의 인정유효기간을 기본으로 한다.
- ② 계약기간의 종료 시에는 재계약 할 수 있다.

제15조 (서비스 제공일과 시간)

개인별장기이용계획서와 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.

제16조 (서비스의 내용)

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

구 분	서 비 스 내 용
방문요양서비스	가. 신체활동지원서비스 : 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 머리 감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진 등 나. 가사 및 일상생활지원 : ① 개인활동지원(외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가) ② 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁(수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리) 다. 정서지원서비스 : 의사소통 도움, 말벗, 격려 등 라. 인지활동 지원(인지활동형 방문요양) ① 인지자극활동(인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리) ② 일상생활함께하기(잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행) 마. 인지관리 지원 : 인지행동 변화 관리 등

방문목욕서비스	목욕준비(목욕 전 피부색, 욕창 등 상태확인 및 목욕 도구, 욕조 준비) ⇨ 목욕을 위한 이동 도움(낙상에 유의하여 안전하게 목욕장소로 이동) ⇨ 목욕 수행(전신 목욕 수행 및 머리감기) ⇨목욕 후 뒷정리(물기 제거 및 깨끗한 옷 갈아입기, 보습을 위한 로션 바르기 및 목욕 물품 정리정돈 등, 목욕 후 상태 관찰)
기 타	기관은 수급자에게 필요한 기타 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

▣ 다음 항목의 경우 제외

- 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
- 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

제17조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액-2025년 기준)

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

2025년 재가 급여 월 한도액						(단위 : 원)
등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
재가급여 월 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

2025년 장기요양 급여비용					(단위 : 원)
방문요양(방문당)			구 분	금액(원)	
가-1	30분	16,940			
가-2	60분	24,580	공단 부담금	85%	
가-3	90분	33,120			
가-4	120분	42,160	서비스이용자의 등급에 따라서 비 급여를 제외한 100%중 85% 보험공단으로부터 지급		
가-5	150분	49,160			
가-6	180분	55,350	본인 부담금	15% 대상자는 보험공단이 85%이고 개인 부담금이 15%임	
가-7	210분	61,670			
가-8	240분	68,030		9%, 6% 대상자는 의료급여수급자, 경감대상자임	
방문목욕(방문당)					
나-1	차량이용(차량 내)	86,480			0% 대상자는 기초생활수급자로 면제
나-2	차량이용(가정 내)	77,970			
나-3	차량 미이용	48,690			

- 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.

제18조 (이용절차)

- ① 노인장기요양보험 등급판정대상자 또는 보호자의 서비스 의뢰를 받는다.
- ② 의뢰를 받은 기관은 수급대상자 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 수급자 및 보호자의 욕구를 사정하고 상담 일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
- ③ 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 기관으로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

제19조 (계약 시 구비서류)

계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.

- ① 개인별장기이용계획서 1부
- ② 장기요양인정서 1부
- ③ 수급자 및 보호자 개인정보 제공 활용 동의서 1부
- ④ 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.

제20조 (신원인수인 권리 및 의무)

신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 말하며, 신원 인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원을 확인하고 건강상태와 정보를 수급자 및 보호자가 기관에게 확인시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 수급자 관리에 의무를 다한다.

신원인수인의 권리는 다음과 같다.

- ① 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- ② 수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성을 요구할 수 있는 권리
- ③ 안전하고 쾌적한 환경에서 생활할 수 있는 권리
- ④ 수급자가 급여계획에 따라 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ⑤ 수급자는 급여계획에 따라 적절하고 질 높은 서비스를 받을 수 있는 권리
- ⑥ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고 개선을 요구할 수 있는 권리
- ⑦ 사생활이 존중되고 비밀을 보장 받을 수 있는 권리

제21조 (수급자 및 보호자의 의무)

- ① 월 이용료(본인부담금) 납부 의무
- ② 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 서비스 개시 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대한 모든 정보를 숨김없이 제공의무
- ④ 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무 (해외이주, 금치산 또는 파산 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생시)
- ⑤ 방문목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응해야 하는 의무
- ⑥ 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다.(미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다)
- ⑦ 단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다.
- ⑧ 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제22조 (기관의 의무)

① 기관의 의무

1. 『수급자』의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
(단, 병원 입원 시는 급여서비스를 제공하지 않는다)

② 『수급자』의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무

(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

③ 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무의 의무

- ④ 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연 1회 이상 연계할 수 있다.

(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)

제23조 (수급자 및 보호자 관리)

- ① 정기적으로 내방상담 또는 전화상담, 방문상담(월1회), 상태변화기록지(주1회 이상) 등을 통해 관리를 실시한다.

- ② 기관은 수급자의 욕창위험도, 낙상위험도, 인지기능검사, 욕구사정, 급여제공계획서 등을 연 1회 이상 실시한다.

- ③ 수급자 변경사항이 있을 때 변경계약서를 2부 작성하여 보관하며, 변경계약은 시간 및 횟수 변동, 수가변동 등이 있을 때 작성한다.

- ④ 기관은 매월 수급자의 장기요양급여비용명세서는 월1회, 급여제공기록지는 수기발생시 주1회, 100% 전송은 월1회 분을 발부한다.

- ⑤ 사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

제24조 (계약의 해제)

- ① 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중 이라도 계약을 종료 및 해제 할 수 있다.

- ② 기관은 수급자가 기관의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.

- ③ 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 그 내용의 경중에 따라 계약을 해지할 수 있다.

- ④ 수급자의 계약기간이 만료되거나 사망하였을 때

- ⑤ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

- ⑥ 수급자의 건강과 관련된 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

- ⑦ 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생하였을 때