

장기요양급여
이용 계약에 관한 사항



제1조【이용 정원 및 모집 방법】

가. 이용 정원

기관의 이용 정원은 노인 재가복지시설 설치 신고필증의 인가 정원으로 한다.

1. 시설의 이용 정원은 61명으로 하며, 방문 요양은 이용 정원에 제한이 없다.
(정원의 20% 범위에 한해 등급외 노인성 질환 이용자가 이용할 수 있다.)
2. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
3. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 신고, 변경한다.

나. 이용 대상

1. 시설의 이용 대상자는 노인복지법 시행규칙 제27조(재가노인복지시설의 이용대상자 및 이용 절차)의 규정에 따라 장기요양급여 수급자, 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자
(이용자로부터 이용 비용 전부를 수납받아 운영하는 경우, 60세 이상의 자로 한다)
2. 시설의 이용은 당사자의 신청에 의한다. 다만 당사자의 신청이 불가능할 경우, 보호자나 가까운 지인이 할 수 있다.

다. 이용자의 모집 및 이용 방법

1. 이용자 모집은 온라인, 오프라인 방법으로 아래와 같이 구분하여, 모집 홍보한다.
 - ※ 네이버 유료 광고, 블로그, 당근 같은 플랫폼 등을 통한 홍보
 - ※ 장기요양보험 홈페이지를 통한 시설 홍보
 - ※ 전단지 제작 및 배포를 통한 시설 홍보
 - ※ 지자체 및 유관 시설의 추천
 - ※ 기존 수급자의 지인 소개, 추천 등
2. 대상자 확인을 위해 장기 요양 인정서 및 주민등록등본을 제출하여야 한다.
3. 노인성 질환을 입증하는 의료기관 발급 의사 소견서 또는 복용 약 처방전을 제출하여야 한다.
4. 이용 대상자의 증상을 명확히 파악하기 위한 가족력, 원인 여부에 대해 보호자는 최대한 정보를 제공하여야 한다.
5. 이용 대상자의 원활한 시설 이용과 타 이용자의 정서적 안정을 위해 시설은 이용 대상자에게 관찰 기간을 둘 수 있으며, 관찰기간 동안 보호자는 부득이한 사유가 아닌 경우 이용 대상자와 함께 본 시설에 동반하여야 한다.
6. 방문요양 서비스는 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동 등을 지원하는 장기요양급여 서비스이다.
7. 방문목욕 서비스는 2인 1조의 요양보호사가 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여 서비스이다.

제2조【이용계약에 관한 사항】 별표 1 참조)

- ※ 이용계약은 어르신 이용에 대한 전반적인 사항들을 정확히 명기하여 기간, 비용 등의 항목에 있어 기관과 보호자 사이에 상호 권리를 보호하고, 분쟁을 사전에 방지함을 목적으로 한다.
- ※ 이용 계약기간은 장기요양인정서 상의 유효기간을 계약기간으로 정한다.
계약기간이 만료되었을 경우 재계약을 통하여 이용 기간을 연장하고 수가 변동 및 갱신 시는 필요 사항만을 규정하여 재계약한다.
- ※ 월 이용료 및 기타 비용 부담액은 별표 1)과 같이 한다.
- ※ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자(보호자)에게 제공하고, 1부는 시설이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 때도 또한 같다.
- ※ 계약서는 장기요양보험 표준약관 이용 계약서를 사용하며 다음 내용은 반드시 포함한다.
“계약 당사자에 대한 내용”,
“계약기간에 관한 내용”,
“장기요양급여의 종류, 내용 및 비용”
“비급여 대상 및 항목별 비용” 등

가. 기관을 이용하고자 하는 때에는 경우 아래의 서류를 첨부하여 당사자가 시설의 장과 계약에 의하여 이용 신청하여야 한다.

1. 건강진단서 1부(감염병 검사 포함)
2. 주민등록등본 1부(또는 주민등록증 사본. 이용자나 보호자 별도)
3. 노인성 질환 진단서 및 처방전 1부
4. 장기 요양 등급 인정서 및 개인별 장기요양이용계획서 각 1부.

나. 필요에 따라 임시 이용이 결정된 대상자는 관찰 기간을 둘 수 있다.

만약 입소 불가 시에는 어르신 또는 보호자에게 사유를 명확히 통보하여야 하며, 이용 대상 어르신에 대한 상태가 상담 내용과 상이할 경우, 이용을 거부할 수 있으며, 보호자에게 이에 대한 숙지를 통해 이의 제기를 하지 않도록 한다.

다. 시설은 이용 대상자의 정식 이용계약이 체결되면, 개인별 장기요양이용계획서 급여 서비스 내용을 참조하여 급여 제공계획을 수립하고 동의받아 계약 후 서비스를 이용한다.

라. 대상자에 대한 개인 사물함 이용 및 차량 송영 서비스 등 시설 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 알리도록 한다.

마. 아래와 같은 어르신은 본 주야간보호센터 이용 대상에서 제외한다.

1. 전염성 질환 진단이 있는 어르신
2. 지나친 문제행동과 증상으로 타인에게 해를 초래하는 어르신
3. 매일 의료상의 처치가 필요한 어르신
4. 가족과의 협조가 이루어지지 않는 어르신

제3조【계약의 해지】

다음 아래의 요건에 해당하면 기관은 이용자 또는 보호자와의 계약을 해지할 수 있다.

- 가. 이용 대상자의 사망 또는 질병으로 인한 장기 입원 시
- 나. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 다. 2회 이상 이용료를 내지 아니하고 연체하였을 때
- 라. 기관 내에서 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 이용자의 생활에 지장을 줄 때
- 마. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 타 이용자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
- 바. 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시 : 이사, 해외 이민, 보호자 변경 등

제4조【계약자, 당사자의 의무】

서비스제공자 “갑”과 서비스이용자 “을” 보호자 간 아래의 내용을 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

- 가. 서비스 제공자의 의무
 - 1. “을”의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
 - 2. “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - 3. 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

나. 이용자의 의무

- 1. 기관과 사회복지사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- 2. 신청서나 계약서에 기재된 사항을 변경해야 할 사유가 발생하였을 때에는 기관에 즉시 통보하며, 기관은 특별한 사유가 없는 한 변경 조치하도록 한다.
- 3. 서비스 제공에 대한 요구사항이 있을 경우 기관에 즉시 연락하며, 기관은 적절한 조치를 취하고, 이용자에게 전화나 방문을 통하여 조치 사항에 대한 답변을 7일 이내에 하도록 한다.
- 4. 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
- 5. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

다. 보호자의 권리와 의무

- 1. 장기요양급여비용 중 본인부담액과 등급별 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용은 보호자(계약자)가 지급하여야 한다.
- 2. 보호자(계약자)가 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 어르신의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생 하였을 때에는 즉시 센터로 통보해야 한다.
- 3. 보호자는 어르신 인계 및 인수는 센터 및 지정된 송영 장소에서 이루어지도록 할 의무가 있다.
- 4. 보호자(계약자)는 어르신을 센터에 모시고 오실 때는 어르신 건강 상태 등 특이 사항이 있을 경우 즉시 알려 주어야 하며 센터에서 모시고 갈 경우 센터 생활에 대한 특이 사항 등을 전달받아야 한다.
보호자(계약자)는 송영 서비스 제공 시에도 오전 송영 시, 오후 송영 시 어르신 상태에 대해 직원에게 설명 해 주고 설명을 받도록 한다.
- 5. 센터 생활을 위하여 센터에 오실 때와 댁에 가실 경우, 보호자(계약자)가 어르신을 센터 직원들에게 인계 및 인수 받아야 하며 보호자(계약자)가 아닌 다른 관련 보호자가

인계 및 인수를 받으셔야 하는 경우에는 센터에 미리 연락을 주어야 한다.

또한, 인계 및 인수 시 직원이 주 보호자가 아닐 경우 확인 절차를 위하여 보호자(계약자)에게 전화 통화를 할 경우 확인을 해 줄 의무가 있다.

라. 신원 인수 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

- ※ 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ※ 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ※ 만족도 조사, 방문 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인의 의무

- ※ 대상자로의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ※ 대상자의 월 이용료 등 본인 부담비용을 부담할 의무
- ※ 대상자의 인적 사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ※ 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제5조【이용보호】

이용 대상자의 이용 보호를 위해 ‘시설 노인의 권리선언’에 포함된 다음 각 호의 기본적 이용자 권리를 보장한다.

가. 존엄한 존재로 대우 받을 권리

- 노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 아니 된다.
- 노인이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 이용 노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 아니 된다.
- 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- 시설은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 매년 1회 실시해야 한다.
- 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익 신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우, 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

나. 질 높은 서비스를 받을 권리

- 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존력을 유지하고 자립 능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
- 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
- 건강에 해롭다는 이학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 아니 된다.
- 월별 입소 비용 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 아니 되며, 노인의 입소 비용 문제해결을 위한 지지망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소시 까지, 최선의 서비스를 제공해야 한다.

다. 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

- 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
- 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
- 시설의 장비 및 침구의 세탁 등 노인의 위생 관리에 만전을 기해야 한다.
- 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
- 편안하고 안전한 실내 온도를 유지하여야 한다.

라. 신체적 제한을 받지 않을 권리

- 이용 노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체 할만한 간호나 수발 방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 아니 된다.
- 급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 입소자 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
- 시설 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 아니 된다.

마. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

- 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행 과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 아니 된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인이 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

바. 통신의 자유에 대한 권리

- 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

사. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

- 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 아니 된다.
- 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 아니 된다.
- 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

아. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

- 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.
- 노인이나 가족은 수시로 센터 이용과 관련하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있으며, 센터는 제기된 의견이나 요구사항에 대해 접수 후 7일 이내에 처리하고 그 결과를 통보한다.
- 노인이나 가족이 불편을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 아니 된다.

자. 시설 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

- 시설 내의 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
- 다른 생활 노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라

시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

- 시설 외부의 건강, 사회, 법률 또는 다른 서비스 시설의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
- 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 아니 된다.

차. 정보 접근과 자기 결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 아니 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 노인이 요구할 경우, 건강 상태와 치료, 수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 노인의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고, 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 이용 노인의 권리, 시설 입, 퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용 노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.
- 외부의 요구로 인해 부득이 개인정보를 유출할 시에는 반드시 이용 노인과 가족에게 동의 획득 후 공문에 의해서 처리한다.

제6조【인권 보호】

이용 대상자의 인권 보호를 위해 다음 각 호의 기본적 인권 보호 체계를 구축한다.

가. 이용자의 개별성 존중

- 개별 이용 노인은 개인으로서 인정되고 존경받아야 한다.

나. 이용자의 존엄성 존중

- 개별 이용 노인의 존엄성과 자존감은 보장되어야 한다.

다. 이용자의 사생활 보장

- 개별 이용 노인은 센터 내에서 사생활을 보장받아야 한다.

라. 이용자의 비밀 보장

- 개별 이용 노인의 개인적 정보와 시설이 개인과 공유하는 비밀들은 존중되고 보호되어야 한다. (개인화일, 사례 관리 기록 등의 외부 유출 차단)

마. 이용자의 낙인으로부터의 보호

- 개별 이용 노인이 지역에서 소외되지 않도록, 지역사회를 활용하고 시설이용자와 인간적 관계형성을 위한 배려를 통해, 낙인으로부터 보호하여야 한다.

사. 이용자의 사회적 관계망

- 직원 및 이용 노인 간에, 또한 이용 노인 간에 서로 좋은 관계가 설정되도록, 프로그램 및 업무를 통해 사회적 관계망을 형성시킨다.

아. 이용자의 보호와 위기관리

- 시설은 불필요한 위험으로부터 이용자들을 보호하고, 위기관리를 위한 직원훈련을 실시한다.

제7조【개인정보 보호의무】

- 가. 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.
- 나. 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며, 동 자료를 운영 주체 등에게 관계 규정에 따라 공문서에 의해 요청받고 제출할 수 있다.
- 다. 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 ‘개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서’로 한다.
- 라. 센터는 센터가 수집, 관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청 시, 고지하도록 한다.

제8조【서비스 제공자의 배상 책임 및 면책 범위에 관한 사항】

- 가. 장기요양기관은 법 제35조의5에 따라 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 급여개시일부터 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입하여 조치한다.
가입은 퇴소자를 제외한 전체 수급자, 종사자를 기준으로 전문인 배상책임보험에 가입한다.
- 나. 직원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 시설은 대상자가족과 긴밀히 협력하여 해결 방안을 모색하고, 시설이 가입한 전문인 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
- 다. 시설을 이용하는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 따르는 상태에 관해서는 시설이 책임지지 않는다.
- 라. 응급한 상황의 발생 시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 기울여야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
- 마. 시설 이용 도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생 되는 사고는 시설에서 책임을 지지 않는다.
- 바. 서비스 제공 시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 시설은 책임을 지지 아니한다.
- 사. 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해, 손해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

다음 아래에 해당할 때는 시설(이하“갑”)은 이용자 또는 보호자(이하“을”)에게 배상할 의무를 진다.

- ※ 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ※ 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ※ 상한 음식을 제공하였을 때

다음 아래에 해당할 때는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.

- ※ 기관 내에서 자연 사망하였을 때
- ※ 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ※ 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ※ 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제9조【이용료 및 비용변경】 별표 1 참조)

서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 다음 달에 후납하도록 하고, 등급외 자의 경우 매월 정해진 날짜에 선납하도록 하며, 아래의 절차에 따라 이용료를 낸다.

가. 장기요양등급자의 서비스 내용과 그 비용의 부담

1. 일상생활 지원 서비스 : 생활지도, 식사 관리, 배설관리, 목욕 관리, 구강 관리, 머리 관리, 세면 관리, 회음부 관리, 탈의, 체위 변경, 수면 관리, 이동 도움.
2. 의사소통 및 여가 지원 서비스 : 말벗 서비스, 의사소통 지원, 여가 정서 지원
3. 건강지원 및 응급구호 서비스 : 건강관찰 및 확인, 투약 관리, 치매 관리, 간호 및 처치, 응급구호, 외래진료 및 입·퇴원 관리, 예방관리, 협약기관 진료.
4. 신체 인지 재활서비스 : 신체기능, 인지기능, 일상생활 동작 훈련, 물리치료, 사회적인 활동 등.
(그 외 ‘노인장기요양보험법’에 의하며, 내용은 장기요양서비스 제공계약서에 의한다.)

나. 등급외 자의 이용료는 5등급 수가로 계산하며, 식비는 제외한다.

다. 이용료는 이용 시작 다음 달부터 이용자의 정산 내용에 따라 내며, 이용료 납부는 다음과 같다.

이용료 납부일	매월 25일 전까지 (25일이 공휴일일 경우 그다음 날)
이용료 납부 방법	우리은행: 1005-904-843927, 예금주: 아르비앙 데이케어센터

라. 시설은 전월 1일부터 말일까지의 이용료에 대해 정산하고, 이용자에게 정산 내용을 통보한다.

마. 시설은 이용자가 낸 비용에 대하여 영수증을 발급한다.

바. 기초생활수급권자는 장기요양급여 전액 무료로 이용하며(비급여 항목 제외), 차상위급여자는 본인부담금의 6% 또는 9%와 비급여 금액을 포함하여 낸다.

사. 장기요양급여수가에 의한 비용 외의 비급여 부분에서는 다음과 같이 수납한다.

- ※ 식사 : 1식 4,500원
- ※ 간식비: 오전 오후 2번 제공 2,000원
- ※ 기타 이·미용비는 무료 제공하며, 수급자 개인의 사유에 의하여 타 시도 등 장거리 차량을 이용할 때나 개인 여가 활동 등을 할 때 실비로 개인이 부담하도록 한다.
- ※ 입소 어르신의 병원비나 투약 비용은 자부담으로 처리하되 나머지 제반 서비스는 일체 별도의 비용부담을 하지 않는다.

아. 다음 요건의 경우에는 이용자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

- ※ 노인 장기 요양보험 대상자의 등급이 변경되거나 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우.
- ※ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우.
- ※ 위 경우에 당사자 또는 보호자와 변경계약서를 체결한다.

자. 이용료 본인부담금 등 미납이 발생하면 다음의 절차에 따라 처리한다.

- ※ 이용료에 대한 비용명세서를 매월 수급자 또는 보호자에게 서면 등으로 내준다.
- ※ 매월 이용료 미납 발생 시 다음 달부터 문자 발송 등의 방법으로 1회 이상, 미납 안내를 시행하고 그 근거를 남겨야 한다.
- ※ 미납 통보에도 2개월 이상 체납하면 다음 월 10일 이후에 내용증명을 통한 최고를 하고 이에 응하지 않을 경우, 계약의 해지 및 민사 소송 절차에 따른 비용 징수를 할 수 있다.

제10조【목적】

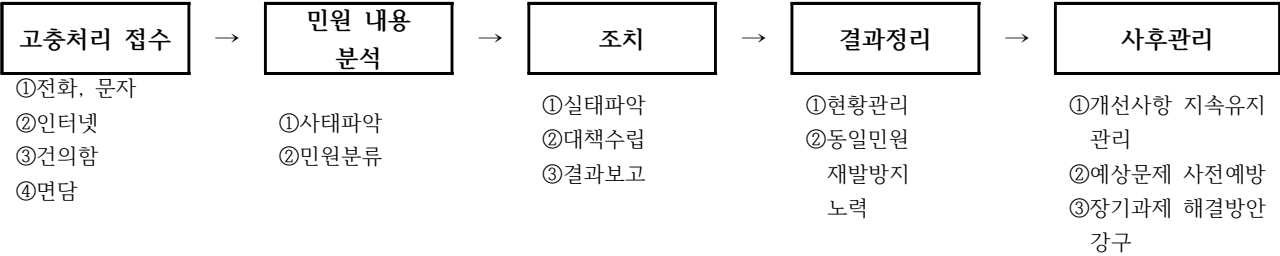
어르신과 가족들의 불만 및 고충 발생이 그 내용을 시설 운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 서비스 만족을 극대화하고자 한다.

제11조【고충 처리 상담】

- 가. 1차 상담자 상담(접수자) → 불만 사항 및 고충 발생 시 붙임 “고충 상담신청서”를 접수
- 나. 2차 상담자 상담(처리자) → 1차 상담 후 불만 사항 및 민원 관련하여 사회복지사 및 시설장의 업무처리

제12조【고충처리절차】

- 가. 민원 사안 접수
 - ▶ 전용전화접수 : 전화, 문자 접수 ▶ 건의함 : 1개소 비치
 - ▶ 인터넷 접수 : 블로그 댓글을 통한 비공개 민원 접수 ▶ 면담 : 직원을 통한 면담 요청
- 나. 처리 절차



제13조【고충 처리심사의 요건】

- 고충 처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.
- 가. 수급자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 때
 - 나. 현재 상태의 업무 수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
 - 다. 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
 - 라. 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

제14조【고충 처리 기간, 결과】

- ① 고충처리위원회가 당사자의 출석을 필요로 할 때에는 심사일시 및 장소를 통지하여야 한다.
- ② 고충처리 기간은 접수 후 10일 이내에 당사자에게 고충처리 결과를 서면, 상담, 전화 등으로 공지한다.

[별표 1] 이용료 및 비용부담금 (2026.01 기준)

가. 등급별 재가급여 월 이용한도액 (단위 : 원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,173,900	657,400

나. 주야간보호 이용 시간당 금액 (단위 : 원)

장기요양등급	이용 시간에 따른 금액				
	3시간 이상 6시간 미만	6시간 이상 8시간 미만	8시간 이상 10시간 미만	10시간 이상 13시간 이하	13시간 초과
1등급	41,820	56,060	69,730	76,820	82,370
2등급	38,720	51,930	64,590	71,160	76,310
3등급	35,740	47,940	59,640	65,750	70,500
4등급	34,120	46,300	58,010	64,090	68,860
5등급	32,490	44,650	56,360	62,460	67,240
인지지원등급	32,490	44,650	56,360	56,360	56,360

다. 방문요양 이용 시간당 금액 (단위 : 원)

방문당 시간	수가	방문당 시간	수가
30분	17,450	150분	50,640
60분	25,320	180분	57,020
90분	34,120	210분	63,530
120분	43,430	240분	70,080

라. 방문목욕 1회 방문당 금액 (단위 : 원)

구분	수가(원)
차량 이용(차량 내)	88,990
차량 이용(가정 내)	80,230
차량 미이용	50,100

마. 비급여 항목 및 비용

1. 기본 원칙 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가 비용을 수납하지 못한다.

2. 주야간보호센터의 급여 세부 기준

※ 주야간보호센터를 이용하는 수급자의 기저귀 비용 :

사용량에 따라 실비 수납 가능, 또는 수급자가 원하면 이용자가 직접 사들인 기저귀를 이용토록 함.

※ 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상 용품 구매 비용 :

일률적으로 제공되는 일상 용품(휴지, 비누, 수건, 실내화 등)에 대해서는 비용수납 불가.

※ 각종 프로그램 비용 :

원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 목적으로 제공되는 기본 서비스 범주에 해당하므로 별도 비용 수납은 불가. 단, 수급자의 개별적 욕구 때문에 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 것에 대해서 수급자가 실비를 부담하는 것은 가능.

※ 미이용에 대한 급여비용

월 15일 이상 급여 계약 체결한 이용자가 급여 계약 체결 후 이용자 측 사정에 의하여 미이용한 경우

※ 해당 일 이용 예정 급여 비용의 50% (이용자는 해당 일 예정 본인부담금의 50% 납부)

※ 1일당 최대 8시간 ~ 10시간까지 인정

※ 월 최대 5일까지, 「관공서의 공휴일에 관한규정」에 따른 공휴일을 제외한 평일(월~금)에 대하여 적용

3. 방문요양 급여 세부 기준

※ 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동 (식사하기, 화장실 이용하기, 옷 갈아입기, 머리 감기 등) 및 가사 활동, 개인 활동 등의 일상생활 지원 서비스를 제공한다.

4. 방문목욕 급여 세부 기준

※ 요양보호사가 목욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등 서비스를 제공한다.

바. 수급자 자격별 급여비용 본인 일부 부담 비율

구분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인 일부 부담금 감경을 위한 소득.재산 등이 일정 금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6% 또는 9%

그 밖의 비급여 항목(식사재료비 등)은 장기요양급여제공 계약 시 상호 협의하며 수급자의 상태변화 또는 수급자(보호자)의 요청에 따라 재협의하여 변경 적용할 수 있다.

비급여 항목	금액
식사재료비	식비 1식 = 4,500원 간식비 2회 = 2,000원