

(서비스 이용계약) 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사 표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다. 이용 계약 체결 순서는 아래와 같다.

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 사정회의 : 건강공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

5. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크를 한다.

(계약기간 및 계약목적) 1.원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

① 이용의뢰나 신청 시 수급자 혹은 보호자의 요청에 따라 계약기간을 정하도록 하며, 별도의 요청이 없을 시 장기요양인정서의 유효기간 단위로 서비스를 제공한다. 또한 기간의 만료까지 별도의 계약해지의 의사가 없을 시 갱신된 장기요양인정서 기간까지 계약을 연장한다.

② 노인장기요양보험 비대상자의 경우계약 당사자의 협의에 의해 결정할 수 있다.

2. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 수급자 노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 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

(월 이용료 및 그 밖의 비용부담액) 1.월 이용료는 제 5장 이용료 등 비용 부담액 및 그 변경에 관한 사항에 대한 규정을 준용합니다.

2. 그 밖의 비급여 항목의 경우는 계약당사자 혹은 신원인수인과 협의하여 정한다.

(계약자, 당사자의 의무)서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 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

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ④ 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ④ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑤ 기관에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다

4. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 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 장기출장등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

5. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ③ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제18조 (계약해지)다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- ④ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑤ 10일 이상 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보할 수 있다.
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

(이용료 및 기타 비용 부담액)

1. 월 이용료는 아래와 같이 한다.(한도액)

- 1) 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위 내에서 장기 요양급여(서비스)를 이용한다.
- 2) 1, 2등급 : 재가 및 시설급여 / 3, 4등급 : 재가급여 / 5등급 : 인지활동급여

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,225,500

- 3) 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

- ①재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월1일부터 말일까지로 한다.
- ②월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

2. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 아래표와 같이한다.(1회당,이용시간별)

- ① 방문요양 비용 부담액 (방문당)

분류번호	분류	금액(원)
------	----	-------

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	62,040원
가-8	240분 이상	68,030원
심야가산	22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	
휴일가산	“관공서의 공휴일에 관한 규정”에 의한 공휴일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	
유급휴일가산	근로기준법에 유급 휴일 및 근로자의 날 제공한 급여는 50%를 가산할 수 있다.	

(방문요양서비스의 내용) 방문요양서비스에서 제공하는 신체활동지원서비스와 일상생활지원서비스를 제공한다.

1. 신체활동지원 : 요양보호사가 가정을 방문하여 대상자에게 직접적으로 도움을 줄 수 있는 행위를 지원한다. 구체적인 내용으로는 세면도움 및 머리감기기, 구강관리, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 옷 갈아입히기, 체위 변경, 신체 기능의 유지, 증진 등이 있다.
2. 일상생활활동지원 : 대상자의 가정에서는 쾌적한 환경을 영위할 수 있도록 주변의 정리정돈 및 생활에 필요한 물품을 구매해 주고, 대상자의 외출 시 동행지원과 요양보호사의 주기적인 상담 등을 통해 대상자들의 일상생활을 보호한다. 구체적인 내용으로는 가사지원(취사, 생필품 구매, 청소, 세탁, 주변정돈 등), 개인활동지원(외출 시 동행·부축 등), 우애서비스(안부전화 및 방문, 말벗, 편지전달, 생활상담 등) 등이 있다.
3. 개인활동 지원 : 요양보호사가 수급자가 원하는 활동을 동행하거나 대신 수행

하는 것을 의미한다. 구체적인 내용으로는 외출시 동행(산책, 장보기, 은행 관공서 등을 방문시 부축 또는 동행), 일상업무 대행(급여대상자가 원하는 식료품구매와 은행 관공서 등의 업무 대행) 등이 있다.

4. 정서 지원(우애서비스) : 대상자의 안부 및 격려와 위로를 하여 현재의 심신 상태를 유지 할 수 있도록 지원한다.

5. 그 외에 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

(방문요양 서비스의 제한)

1. 수급자의 가족에 대한 서비스에 대해서 제공할 수 없다.

2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위에 대해서 제공할 수 없다.

3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위에 대해서 제공할 수 없다.

(본인부담금)방문 요양 및 목욕 서비스의 제공의 시간에 따라서 수급자 및 보호자는 이용 금액의 일정액을 부담하도록 한다. 이용부담액의 기준은 제 19조 규정을 준용한다.