

운 영 규 정

(방문요양)

이용계약관련사항

재가장기요양기관
홍제노인복지센터

제 3 장 【 이용계약 및 급여비용에 관한사항 】

제11조 (목적)

장기요양보험 서비스 이용자와 센터간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

제12조 (계약 방법)

계약은 대상자와 직접 계약을 하고, 대상자의 의사 표현이 불가능할 때는 보호자를 포함한 법정 대리인과의 계약이 가능하다.

제13조 (계약 기간) 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- ① 센터와 이용대상자는 서비스 보호를 위한 계약을 양 당사자의 협의에 의하여 결정한다.
- ② 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간으로 한다
- ③ 계약기간 종료 시 재계약 할 수 있다.

제14조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에 다음 각호에 내용을 기재하고, 대상자 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

- ① 센터 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 합의서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 센터에 통보한다.

제15조 (월이용료 및 그 밖의 비용부담)

1. 장기요양급여 비용 및 급여산정에 관한 고시에 따른다.

① 월이용료

- 본 센터에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 의한다.
- 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 자비로 하되 이용 계약을 체결한다.
- 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

② 본인부담금

- 일반이용자 : 장기요양급여비용의 15%
- 40%감경대상자 : 장기요양급여비용의 9%
- 60%감경대상자 : 장기요양급여비용의 6%
- 의료급여 수급자 : 면제

③ 기타비용

- 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- 1) 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 한다.
- 2) 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 가산할 수 있다.

제16조 (준수사항)

- ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 센터 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,손해배상 등을 포함한다.

제17조 (신원인수인의 권리 및 의무)

- ① 신원인수인의 권리 : 대상자가 부당한 대우 등을 당할시 시정을 요구할 수 있다.
- ② 신원인수인의 의무 : 신원 인수인은 센터 및 그 비품에 대하여 대상자로 인하여 발생한 오손, 파손 또는 멸실했을 때는 본인비용으로 센터에서 정한 대가를 지불해야 한다.

제18조 (계약의 해제) 아래와 같은 사유가 발생 시 계약을 해제할 수 있다.

- ① 대상자가 타센터 이전 또는 사망하였을 때
- ② 서비스 이용자가 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 요양보호사가 정상적인 급여제공을 할 수 없다고 판단 될 때
- ③ 대상자의 개인적인 사정으로 인하여 급여제공 중단을 요청할 때
- ④ 고의적으로 센터운영에 피해를 주거나 민,형사상의 문제를 야기할 때

제 4 장 【 이용료 및 비용에 대한 변경 방법 및 절차 】

제19조 (이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ④ 변경절차는 계약서에 변경된 사항을 기록하고, 입소자(보호자)와 센터 각 1부씩 보관한다.

제20조 (장기요양급여내용의 변경)

- ① 서비스 제공과정에서 본 센터(요양보호사 포함한다)의 부주의 또는 실수로 인하여 계약서에 기록된 사항을 충족시키지 못하거나 서비스이용자의 합리적인 요구사항을 충족시키지 못하는 경우 본센터는 서비스 이용자의 요구에 따라 급여내용을 변경할 수 있다. 다만, 계약서에 포함되지 않은 요구사항은 급여내용의 변경사항으로 보지 아니한다.
- ② 계약기간 및 급여비용의 변경 등 주요 내용이 변경되는 경우에는 해당사항에 대해 “변경계약서”를 별도 작성한다.

제21조 (변경절차)

- ① 서비스이용자는 본센터에 대한 서비스 제공에 있어 응급사항 등 필요한 경우 대리인에게 연락을 취하여야 한다.
- ② 서비스이용자의 대리인은 대리인의 주소 또는 연락처 등이 변경되었거나 금치산 또는 파산선고 등을 받아 서비스이용자의 보호 의무를 다하지 못할 사유가 발생하였을 때는 즉시 서면으로 본센터에게 통지 하여야 한다.
- ③ 센터는 서비스이용자의 상태변화 등 서비스의 변경사유가 발생 시에는 서비스이용자가 등급변경 신청 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.

제 5장 【 서비스내용에 관한사항 】

제22조 (서비스내용) 아래와 같은 서비스를 제공한다.

- ① 방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 일상생활 지원서비스, 개인활동, 정서지원 등의 서비스를 제공한다.
 - 1)신체활동 지원
 - ① 세면 도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 화장실 이용하기, 기저귀

교환, 식사 도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진, 운동 및 일상생활 훈련 보조 등

2)일상생활지원서비스

① 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁, 장보기 등

3)개인활동 지원

① 외출동행, 병원안내 및 동행, 산책동행, 금전관리, 각종 정보안내, 기타 일 상 업무 지원 등

4)정서지원

① 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등

5)치매관리 지원

① 행동변화 대처

6)다음 항목의 경우 제외

① 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.

② 가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

7) 장기요양서비스 대상자에게 목욕서비스를 지원함으로써 신체적·정신적 안정과 삶의 질을 향상시키는 개선효과

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	가사 및 일상생활지원	
머리감기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷갈아 입히기, 사용물품 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 정리 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·셔랍장 등 정리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움		

제23조 (병원 진료에 관한사항)

1)케어중인 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

2)정기 병원 진료 시 처리 절차

- ① 병원 진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- ② 병원 진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- ③ 병원 진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

3)응급상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리 절차

- ① 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- ② 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행 할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

4)외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- ① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
- ② 어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
- ③ 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

제24조 (전원조치에대한 사항)

- ① 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 다른 센터으로 전원을 원할 경우 어르신(보호자)과 협의하여 전원 할 수 있다.

제 6 장 【 서비스의 제공자의 배상책임과 면책범위에 관한사항 】

제25조 (배상책임) 배상책임의 내용은 아래와 같다.

- ① 센터는 대상자에게 급여(서비스)를 제공할 때 발생할 수 있는 불측의 사고로 인하여 대상자가 신체 및 재산상의 손해를 입었을 경우 이를 배상하기 위하여 배상책임보험에 가입한다.
- ② 배상책임보험은 장기요양센터가 계약자로 하고 요양보호사를 피보험자로 하여 가입하여야 한다.

제26조 (면책) 아래와 같은 사유는 면책사유가 된다.

- ① 계획된 급여제공 시간외에 발생한 사고로 인한 배상책임보험의 보장을 받을 수 없다.
- ② 면책을 주장하는 자가 면책사유의 입증책임을 가진다.

2026.1.1. 시행

방문요양 1회당 이용시간별 급여비용

방문당 시간	25년 수가	26년 수가
30분	16,940	17,450
60분	24,580	25,320
90분	33,120	34,120
120분	42,160	43,430
150분	49,160	50,640
180분	55,350	57,020
210분	61,670	63,530
240분	68,030	70,080

26년도 재가급여 월 한도액 조정

- ‘26년도 급여유형별 수가 인상률을 반영하여 재가급여 월 한도액 조정

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자)	9%
저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득, 재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6%