

2025년 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

(방문요양·방문목욕)

※ 본 안내문은 장기요양정보시스템 공지사항(정보게시) 등록용입니다. 실제 계약 내용은 수급자별 장기요양인정서·표준장기요양이용계획서 및 개별 상담 결과에 따라 조정될 수 있습니다.

1. 기관 및 이용대상

- 기관명: 두레재가복지센터(방문요양·방문목욕)
- 소재지: 경기도 남양주시 다산순환로 118-18 104호
- 장기요양기관번호: 제2-41360-01265호
- 제공 급여 종류: 방문요양, 방문목욕
- 인력 현황: 대표 겸 사회복지사 1명, 센터장 1명, 요양보호사 69명 등
- 이용대상: 국민건강보험공단으로부터 장기요양 1~5등급(재가급여)으로 판정받아 방문요양·방문목욕 이용이 가능한 수급자

2. 이용계약 체결 절차

2-1. 계약 시 구비서류

- 장기요양인정서
- 표준장기요양이용계획서
- 수급자 및 보호자 신분증 등(필요 시 대리인 관련 서류 포함)

2-2. 계약 절차

1. 전화 또는 내방을 통한 사전상담
2. 서비스 내용, 급여 종류, 이용시간, 본인부담금 등 상세 설명
3. 장기요양급여 이용계약서 2부 작성 및 서명(또는 날인)
4. 기관과 수급자(또는 보호자)가 계약서 각 1부씩 보관

3. 계약기간 및 재계약

- 계약기간은 장기요양인정 유효기간 이내로 합니다.
- 장기요양등급 변경, 재판정, 급여종류 변경 등이 발생하는 경우 재계약을 원칙으로 합니다.

4. 제공 급여의 종류 및 내용

4-1. 방문요양

(1) 신체활동지원

- 세면, 구강위생, 머리 손질, 옷 갈아입히기 등 위생관리
- 식사 및 간식 준비·도움, 복약 보조
- 체위변경, 욕창 예방, 이동·보행 보조, 실내·외 이동 동행
- 배뇨·배변 도움, 기저귀 교환, 화장실 이용 보조 등

(2) 인지활동지원(인지활동형 방문요양)

- 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 제공
- 인지자극활동(필수): 회상훈련, 계산·퍼즐, 색칠·그리기, 신문·책 읽기 등 인지자극 활동을 60분 이상 제공
- 일상생활 함께하기: 식사 준비, 정리정돈, 옷 개기, 개인위생 등 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 훈련을 함께 수행
- 제공 기준(지침 범위): 1일 1회, 1회 120분 이상 180분 이하 제공을 원칙으로 함
- 적용 대상: 기본적으로 5등급(치매) 수급자에게 제공함. 다만 치매가 있는 1~4등급 수급자도 요청 또는 필요 시(표준장기요양이용계획서 및 제공계획에 반영되는 경우) 제공 가능함

(3) 인지관리지원

- 시간·장소·사람에 대한 지남력 향상 활동
- 약 복용, 안전사고 예방 등 생활상 주의사항 반복 안내
- 간단한 대화, 과거 회상 등 인지 유지 및 안전관리 중심의 지원

(4) 정서지원

- 말벗, 상담, 공감 및 격려
- 취미·여가활동 참여 보조
- 우울감·불안감 완화를 위한 정서적 지지 등

(5) 가사 및 일상생활지원

- 취사(간단한 식사 준비, 뒷정리)
- 청소, 환기, 정리정돈
- 세탁, 침구 정리 등 일상생활 유지에 필요한 지원
- 위 지원은 수급자의 생활과 직접 관련된 범위에서 제공함

4-2. 방문목욕(해당 급여 이용 시)

- 목욕 전 준비: 목욕물 준비, 욕실·목욕장비 점검, 수급자 상태 확인
- 목욕 도움: 탑승·이동 보조, 탈의 보조, 전신·부분목욕, 머리 감기 등
- 목욕 후 정리: 건조 및 보온, 로션·파우더 등 기본 피부관리, 의복 착의, 환경 정리

5. 급여제공 시간·요일 및 장소

5-1. 급여제공 시간

- 장기요양인정서 및 표준장기요양이용계획서에 따른 월 한도액 범위 내에서 30분·60분·90분·120분 단위로 조정하여 제공함
- 1일 제공시간, 주·월간 이용횟수는 수급자의 상태와 가족 상황을 고려하여 협의 후 결정함

5-2. 급여제공 요일 및 시간대

- 제공 요일: 월요일~토요일(일요일·공휴일 제공 여부는 센터와 별도 협의)
- 제공 시간대: 센터 운영시간 내에서 수급자·보호자와 협의하여 결정
- 요일·시간 변경이 필요한 경우, 최소 5영업일 전까지 센터에 미리 요청함

5-3. 급여제공 장소

- 원칙적으로 수급자의 자택에서 제공함
- 필요 시 관련 법령과 지침이 허용하는 범위 내에서 기타 장소에서 제공할 수 있음

6. 이용료(본인부담금) 및 납부 방법

6-1. 이용료 산정 기준

- 방문요양·방문목욕 수가는 보건복지부 및 장기요양위원회에서 고시한 장기요양보험 수가를 적용함
- 재가급여(방문요양·방문목욕)의 기본 본인부담률은 일반 수급자 15%이며, 감경 대상자 및 기초생활수급자는 관련 법령과 공단 기준에 따른 감경제도를 적용함

6-2. 월 이용료 산정 방법

- 월 본인부담금은 [이용시간 × 해당 급여 수가 × 본인부담률]에 따라 산정함
- 구체적인 월 예상 본인부담금은 계약 전 상담 시 개별 안내함

6-3. 납부 방법 및 기한

- 납부 방법: 계좌이체, 자동이체, 현금 납부 등(기관에서 정한 방법에 따름)
- 납부 기한: 매월 28일까지 전월분 본인부담금을 납부함

6-4. 미납 시 조치

- 1개월 이상 미납 시 유선 또는 문자·서면으로 안내
- 3개월 이상 본인부담금 체납이 지속될 경우, 사전 서면통보 후 서비스 이용을 제한하거나 계약을 해지할 수 있음

7. 비급여 항목 및 비용

- 본 센터는 원칙적으로 장기요양보험 급여 외 별도의 비급여 항목을 두지 않습니다.
- 비급여 항목이 발생하는 경우, 사전에 수급자 및 보호자에게 충분히 설명하고 동의를 받은 후 제공함
-

8. 계약 해지·중단 및 서비스 이용 종료

8-1. 수급자·보호자 측 해지·중단 사유

- 수급자 또는 보호자가 자의로 서비스 중단을 원하는 경우

- 타 장기요양기관 이용을 원하는 경우
- 장기입원, 시설입소 등으로 재가급여 이용이 곤란한 경우
- 장기요양인정 유효기간 만료 및 등급 판정 결과에 따른 급여 종료

8-2. 기관 측 해지·중단 사유

- 3개월 이상 본인부담금 체납이 지속되는 경우
- 반복적·상습적인 폭언·폭행, 성희롱 등으로 종사자의 신체·정신적 안전이 심각하게 위협받는 경우
- 허위 사실 유포 등으로 서비스 제공 지속을 현저히 곤란하게 하거나 기관 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우
- 기타 관련 법령 및 공단 지침상 서비스 제공이 불가능한 사유가 발생한 경우

8-3. 해지·중단 절차 및 정산

- 해지 사유 발생 시 수급자·보호자와 사전 상담을 실시하고, 서면(또는 이에 준하는 방법)으로 통보함
- 계약 해지·이용중단 시에는 이용 완료일까지의 급여를 정산하여 잔여 본인부담금 또는 초과 납부액을 정산함

9. 수급자 및 보호자의 권리·의무

9-1. 권리

- 장기요양급여 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받을 권리
- 서비스 내용 및 제공횟수·시간에 대한 설명을 들을 권리
- 서비스 내용 변경을 요청하고, 상담 및 의견을 제시할 권리
- 인권 및 개인정보 자기결정권 보장, 학대·차별·부당한 대우를 받지 않을 권리
- 서비스 이용과 관련한 민원 및 고충을 제기하고 처리 결과를 통보받을 권리

9-2. 의무

- 서비스 제공에 필요한 건강·생활 정보를 정확하게 제공할 의무
- 주소, 연락처, 보호자 변경 등 주요 사항 변경 시 기관에 신속히 알릴 의무
- 서비스 제공 동안 안전한 근무환경을 위해 주거환경 정리, 위생·안전 수칙 준수에 협조할 의무

- 계약된 서비스 시간과 내용을 존중하고, 불가피한 일정 변경 시 사전에 기관에 통보할 의무

10. 기관의 책임

- 관련 법령 및 장기요양급여 제공기준을 준수하여 수급자에게 적절한 방문요양·방문목욕 서비스를 제공할 책임이 있음
- 종사자 교육, 안전사고 예방, 감염병 예방, 개인정보 보호, 학대 예방 등을 위해 필요한 조치를 이행함
- 손해배상책임보험 등 관계 법령에서 정한 보험에 가입하고, 서비스 제공 중 발생한 사고에 대해 법령과 보험약관에 따른 조치를 취함
- 서비스의 질 향상을 위해 정기적인 모니터링과 만족도 조사를 실시하고, 개선사항을 반영하기 위해 노력함

11. 민원 및 고충 처리

- 민원 및 고충 접수 창구: 담당자 채수호(센터장)
- 연락처: 010-8910-3318
- 이용 중 불편사항이 있을 경우, 수급자 및 보호자는 언제든지 기관에 상담을 요청할 수 있으며 기관은 신속히 조사·검토하여 처리 결과를 알려드립니다.
- 기관의 처리 결과에 이의가 있거나 추가 상담이 필요한 경우, 아래 외부 기관에 상담 및 민원을 제기할 수 있습니다.
- · 국민건강보험공단 장기요양보험 콜센터: 1577-1000
- · 관할 시·군·구청 노인장기요양보험 담당 부서
- · 기타 노인권익보호 관련 기관 등

작성일: 2025. 10. 01

두레재가복지센터