

장기요양서비스 제공 [이용]계약서

표준약관 제10068호

이용자, 제공자 및 대리인(보호자)은 장기요양급여 중 시설급여 이용에 대하여 다음과 같은 조건으로 계약을 체결한다

계약당사자				
이용자 (갑)	성 명	(인)	등 급 (인정번호)	
	생년월일		연락처	자택)
	주 소			
	기 타	☐ 일반 ☐ 6% 감경 ☐ 9% 감경 ☐ 국민기초생활 수급권자		
제공자 (을)	시설명	충서재가복지센터	시설종류	재가급여
	시설장 성명	정호순 (인)	연락처	041-669-0925
	주 소	충남 서산시 동문동 쌍연북 3길 1		
대리인 또는 보호자 (병)	성 명	(인)	관 계	‘갑’의 ()
	생년월일		연락처	자택) 이동전화)
	주 소			

제1조(목적) 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제2조(계약기간)

- ① 계약기간은 년 월 일부터 년 월 일까지로 한다.
- ② 제1항의 계약기간은 당사자 간의 협의에 따라 변경할 수 있다.

제3조(급여범위)

- ① 방문요양급여는 장기요양요원이 ‘갑’의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여로 한다.
- ② 방문목욕급여는 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여로한다.

제4조(급여이용 및 제공)

- ① 방문요양급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(제공)계획서에 의한다.
- ② ‘갑’의 방문요양급여 이용시간은 아래와 같이 한다.

	구분	이용일	이용시간
방문 요양	이용 시간 (1)	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일	오전 시 분 ~ 오후 오전 시 분 ~ 오후
	이용 시간 (2)	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일	오전 시 분 ~ 오후 오전 시 분 오후
방문 목욕	이용 시간	☐ 월 ☐ 화 ☐ 수 ☐ 목 ☐ 금 ☐ 토 ☐ 일	오전 시 분 ~ 오후 오전 시 분 오후

※ 요일에 따라 이용시간이 다른 경우 이용시간 기재란을 늘려서 기록함

※ ‘갑’ 또는 ‘병’은 사정에 의해 일시적으로 이용시간을 지키기 어려운 경우 서비스 이용시작 최소 1시간 전에 ‘을’에게 연락을 취해야 함.

※ ‘을’의 건강상 이유로 방문간호를 제공하는 경우 사전에 보호자 및 ‘을’에게 이용 한도에 대해 충분히 설명 함

③ ‘을’의 방문요양급여 제공시간은 아래와 같다. 다만 1일 2회 방문요양 급여를 제공하는 경우 2시간 이상의 간격으로 제공한다.

구분	월	화	수	목	금	토	일	비고
이용시간1								※ 이용시간2는 1일 2회 이용할 경우 기재함
이용시간2								

④ 방문목욕급여 이용 및 제공은 장기요양급여 이용(계획서에 의한다).

⑤ ‘갑’의 방문목욕급여 이용 시간은 아래와 같이 한다. 다만, 방문목욕 급여는 주 1회까지 이용이 가능하며 변실금 및 요실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강·유지 관리가 불가피한 경우에는 초과하여 이용할 수 있다.

이용일 (,)	이용시간 : ~ :	이용방법/ 월 ☐ 매주 ☐ 격주 ☐ 매월
--------------	---------------	--

⑥ ‘을’은 ‘갑’에게 방문목욕급여를 제공할 때에 반드시 2명의 요양보호사를 배치한다.

⑦ [관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조 제1호]에 따른 ‘일요일’에 급여를 제공하는 경우 30% 가산 비용을 청구할 수 있다.

[근로기준법 제55조 제2항] 유급휴일 ‘근로자의 날’에 급여를 제공하는 경우 50% 가산 비용을 청구할 수 있다.

※ 공휴일과 유급휴일 중복 적용 유급휴일 가산 비용을 적용한다.

- ⑧ 야간(22:00~06:00)에 급여를 제공하는 경우에는 ‘을’은 야간 20%의 할증 비용을 청구할 수 있다.
- ⑨ 야간·휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 않는다.
- ⑩ ‘을’은 익월 장기요양급여 제공을 하고자하는 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)과 협의하여 당월 말일까지 별지 제1호서식의 장기요양급여 이용계획서를 작성하고 장기요양급여 이용계획서에 따라 장기요양급여를 제공 한다.

제5조(계약자 의무)

- ① ‘갑’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 1. 월 이용료 납부
 - 2. 방문요양과 방문목욕급여 범위내 급여이용
 - 3. 장기요양급여 이용수칙 준수
 - 4. 기타 ‘을’과 협의한 규칙 이행
- ② ‘을’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 1. 방문요양과 방문목욕급여 제공 계약내용 준수
 - 2. 급여제공 중 ‘갑’에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 ‘병’에게 통보
 - 3. 급여제공시간에 ‘갑’의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 - 4. 급여제공 중 알게 된 ‘갑’의 신상 및 질환 증에 관한 비밀유지 (단, 치료 등의 조치가 필요한 경우는 예외)
 - 5. 이용상담, 지역사회 다른 서비스 이용 정보제공
 - 6. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
 - 7. 기타 ‘갑’ (또는 ‘병’)의 요청에 협조
- ③ ‘병’은 다음 각 호를 성실하게 이행하여야 한다.
 - 1. ‘갑’에 관한 건강 및 필요한 자료제공
 - 2. ‘갑’의 월 이용료 등 비용 부담
 - 3. 인적 사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 ‘을’에게 통보
 - 4. ‘갑’에 대한 의무이행이 어려울시 대리인 선정 및 ‘을’에게 통보
 - 5. 기타 ‘을’의 협조요청 이행

제6조(계약해지 요건)

- ① ‘갑’ (또는 ‘병’)은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘을’과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.
 - 1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
 - 2. 제3조의 방문요양급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
 - 3. 제4조제2항의 방문요양과 방문목욕급여 제공시간을 ‘갑’ (또는 ‘병’)의 동의 없이

‘을’ 이 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우

4. 기타 ‘갑’ 의 계약해지 사유가 발생한 경우

② ‘을’ 은 다음 각호에 해당되는 경우에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

1. 제2조의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

2. ‘갑’ 이 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

3. ‘갑’ 의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때

4. ‘갑’ 의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

5. 이용계약시 제시된 이용안내를 ‘갑’ 이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때

6. ‘갑’ 이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여와 월2회 이상 무단으로 방문목욕 급여에 대하여 각각에 이용시간과 장소를 지키지 아니 하였을때

제7조(계약의 해지)

① ‘갑’ (또는 ‘병’)은 제6조제1항의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

② ‘을’ 은 제6조제2항에 의한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 별지 제2호서식의 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 ‘갑’ 과 ‘병’ 에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제8조(이용료 납부)

① 방문요양과 방문목욕급여비용 및 본인부담 기준은 별표 1과 같다.

② ‘을’ 은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 말일에 정산하고 ‘갑’ (또는 ‘병’)에게 5일까지 별지 제3호서식의 장기요양급여 이용료 세부내역서를 통보한다.

③ ‘갑’ 은 매월 이용계획서에 따라 방문요양 월 ____일 ____ 시간씩 이용 시 본인부담금 ____%에 해당하는 ₩____원, 방문목욕 월 ____일 ____ 시간씩 이용 시 본인부담금 ____%에 해당하는 ₩____원에 대한 ₩____ 을 해당 월 말일 까지 납부하여야 한다.

(다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.)

④ ‘갑’ 은 매월 이용료를 통장(계좌이체 및 CMS자동이체) 또는 직접납부한다.

⑤ ‘을’ 은 갑’ 이 납부한 비용에 대해서는 별지 제4호서식의 장기요양급여 납부확인서를 발급한다.

제9조(재계약) 다음 각호에 해당하는 경우에는 이를 반영한 계약서를 재작성한다.

1. 제2조의 계약기간이 만료된 경우
2. 장기요양 인정등급이 변경된 경우
3. 방문요양 급여비용 및 본인부담 비용이 변경된 경우
4. 기타 ‘갑’ 과 ‘을’ 이 필요한 경우

제10조(건강관리)

- ① ‘을’ 은 ‘갑’ 의 건강 및 감염병 예방을 위하여 종사자들에게 연 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② ‘을’ 은 장기요양요원이 방문요양급여 제공도중 ‘갑’ 에게 상해를 입혔을 경우 적절한 조치를 취해야 한다.

제11조(위급 시 조치)

- ① ‘을’ 은 방문요양과 방문목욕 급여제공시간에 ‘갑’ 의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 ‘갑’ (또는 ‘병’)이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 ‘병’ 에게 즉시 통보하여야 한다.
- ② ‘병’ 은 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ ‘갑’ 이 서비스 이용도중 사망하였을 경우 ‘을’ 은 즉시 ‘병’ 에게 통보한다.

제12조(개인정보 보호의무)

- ① ‘갑’ 은 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ② ‘을’ 은 ‘갑’ 의 개인정보를 관계규정에 따라 보호하여야 한다.
- ③ ‘을’ 은 장기요양서비스 제공에 필요한 ‘갑’ 의 개인 정보 자료를 수집하고 활용하며 동 자료를 노인장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ④ ‘을’ 은 개인정보수집 및 활용을 하고자 하는 경우에는 ‘갑’ 에게 별지 제5호서식의 개인정보제공 및 활용 동의서를 받아야 한다.
- ⑤ ‘을’ 은 ‘갑’ 의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

제13조(기록 및 공개) ‘을’ 은 ‘갑’ 의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, ‘갑’ (또는 ‘병’)이 요구할 경우에는 표준양식에 의거한 기록을 공개하여야 한다.

제14조(배상책임)

- ① ‘을’은 다음 각호의 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.
 1. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 고의나 과실로 인하여 ‘갑’을 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 장기요양요원(또는 ‘을’)의 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의 9의 금지행위를 말한다)로 인하여 ‘갑’의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 ‘갑’(또는 ‘병’)은 ‘을’에게 배상을 요구할 수 없다.
 1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
 2. ‘을’이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 4. ‘갑’의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

제15조(기타)

- ① 이 계약서에서 규정하지 않은 사항은 민법이나 사회상규에 따른다.
- ② 부득이한 사정으로 소송이 제기될 경우 ‘갑’ (또는 ‘병’) 또는 시설이 속한 소재지역의 관할법원으로 한다.

위와 같이 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이
계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관기로 한다.

년월일

상기 내용에 대한 충분한 설명을 ‘갑’과 ‘병’에게 제공하였습니다.

'을' 총서재가 복지센터장 정효순 (인)

상기 내용을 읽고 그 내용에 동의합니다.

'갑' 이용자 (인)

‘병’ 대리인(보호자) (인)

[별표1]

방문요양 및 방문목욕 급여비용 및 본인부담 기준 (2026.01.01.)

○ 일반요양의 1회당 이용시간별 급여비용

급 여 분 류 (1회당)		수가	본인 일부 부담금		
			일반 15%	감경 9%	감경 6%
일반요양서비스	30분 이상	17,450원	2,618원	1,571원	1,047원
	60분 이상	25,320원	3,798원	2,279원	1,519원
	90분 이상	34,120원	5,118원	3,071원	2,047원
	120분 이상	43,430원	6,515원	3,909원	2,606원
	150분 이상	50,640원	7,596원	4,558원	3,038원
	180분 이상	57,020원	8,553원	5,132원	3,421원
	210분 이상	63,530원	9,530원	5,718원	3,812원
	240분 이상	70,080원	10,512원	6,307원	4,205원
심야 ,휴일 (30% 할증)	30분 이상	22,685원	3,403원	2,042원	1,361원
	60분 이상	32,916원	4,937원	2,962원	1,975원
	90분 이상	44,356원	6,653원	3,992원	2,661원
	120분 이상	56,459원	8,469원	5,081원	3,388원
	150분 이상	65,832원	9,875원	5,925원	3,950원
	180분 이상	74,126원	11,119원	6,671원	4,448원
	210분 이상	82,589원	12,388원	7,433원	4,955원
	240분 이상	91,104원	13,666원	8,199원	5,466원
유급휴일 (50% 할증)	30분 이상	26,175원	3,926원	2,356원	1,571원
	60분 이상	37,980원	5,697원	3,418원	2,279원
	90분 이상	51,180원	7,677원	4,606원	3,071원
	120분 이상	65,145원	9,772원	5,863원	3,909원
	150분 이상	75,960원	11,394원	6,836원	4,558원
	180분 이상	85,530원	12,830원	7,698원	5,132원
	210분 이상	95,295원	14,294원	8,577원	5,718원
	240분 이상	105,120원	15,768원	9,461원	6,307원
방문목욕	차량이용 (차량 내목욕)	88,990원	13,349원	8,009원	5,339원
	차량이용 (가정 내목욕)	80,230원	12,035원	7,221원	4,814원
	차량 미 이용 가 정내 목욕	50,100원	7,515원	4,509원	3,006원

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급	본인부담률
월 한도액 (원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자	6%
차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(하위소득 1~4명 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9%

○ 장기 요양 급여 외 비급여 비용

- 본 센터는 장기요양보험 급여 외에 다음과 같은 비급여 서비스를 제공합니다
 - 선택 서비스(예: 개인위생 관리, 특별 활동 등): 영수증 첨부
 - 처치 비용 : 6.000원
- 상기 비급여 비용은 수급자 또는 보호자가 직접 부담하며, 센터는 해당 금액을 수납하여 보호자 급여 지급 시 합산하여 지급합니다.
- 비급여 비용은 실비 기준으로 산정하며, 계약서에 명시되지 않은 항목은 별도로 청구하지 않습니다.
- 수급자·보호자는 비급여 항목 및 금액에 대해 충분히 설명을 듣고 이에 동의합니다.
- 지급 방식 : 센터가 수납 후 요양보호사 급여에 합산하여 지급

개인정보 제공 및 활용 동의서

성명 : (생년월일 :)

주소 :

1. 수집대상정보

- 장기요양급여 관련 정보
- 이용자의 지역연계 관련 정보
- 관련기관 정보제공 요청시 필요한 정보
- 기타 목적사업 수행에 필요한 정보

2. 수집정보의 활용범위

- 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용
- 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공
- 관련기관 정보제공 요청시 제공
- 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용

상기 본인은 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 동의합니다.

20 년 월 일

이용자 : (인)

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 **수급자와 장기요양요원**(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, **장기요양기관 장의 역할**을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

I 수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 **본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리**가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 **제공 계획서의 범위 안에서** 장기요양급여의 **구체적인 내용을 요청** 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 **요양보호사의 인격을 최대한 존중**하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위**는 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 **무리한 요구나 행위**를 하지 않습니다.

■ 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관 및 수급자 (보호자)로부터 **인권 침해**를 당하지 않도록 **보호받을 권리**가 있습니다.

장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 **인격을 존중**하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위**를 하지 않습니다.
- 수급자의 **급여 이용**에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 **상호협조** 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) · 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) · 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회 활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	<ul style="list-style-type: none"> · 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) · 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 말벗, 의사소통 도움 등

장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

III

장기요양기관 장의 역할

장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 **급여 계약·제공·관리** 과정에서 **존중받을 권리**가 있습니다.

장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) **상호간에 인권침해가 발생하지 않도록** 노인인권 보호교육, 녹음기기 착용 권고 등 사전 예방조치를 시행하여 **양측의 인권을 보호**하여야 합니다.

■ 장기요양기관 장은 장기요양요원의 보호를 위해 **필요한 조치**를 취하는 등 **의무**를 가집니다.

「노인장기요양보험법」 제35조의4, 시행령 14조4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 **적절한 조치**를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조제1항 각 호에 다른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

(시행령 14조의4) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 **고충의 해소를 요청하는 경우에는** 해당 장기요양요원의 **업무를 전환하는 등의 조치**를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 **상담**을 실시해야 한다.

수급자(보호자)와 요양보호사 등, 장기요양기관이 상호 존중할 때 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

작성 일자 : 20 년 월 일

수급자 성명: _____(서 명)

장기요양요원(요양보호사 등) 성명: _____(서 명)

보호자 성명: _____(서 명)

장기요양기관: _____(서 명)

장기요양서비스 이용수칙

장기요양서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 장기요양요원(요양보호사 등)을 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 장기요양요원(요양보호사 등)에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아 더 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

1. 서비스를 이용하시는 분은 처음 서비스 제공에 대한 계약을 할 때 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.

※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

2. 사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 기관이나 장기요양요원(요양보호사 등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.

3. 장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예: 요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격 비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.

※ “야”, “어이” 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.

※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

4. 장기요양요원(요양보호사 등)에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱(성폭력)에 속합니다.

※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

성희롱 행위의 범주

1. (시각적 성희롱) 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출
2. (언어적 성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담
3. (신체적 성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간
4. (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

※ 출처 : 장기요양서비스_이용수칙(보건복지부 요양보험운영과,2010)