

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제1조 【이용정원 및 모집방법】

1. 이용 정원

시설의 이용정원은 재가노인복지시설 설치 신고필증의 인가정원으로 한다.

2. 이용자 및 대상자의 자격

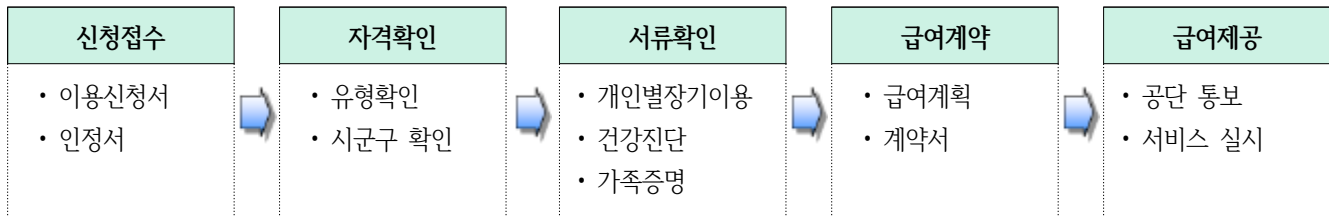
가. 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받을 자
(이하 “수급자”라 한다).

나. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자

다. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양 서비스의 제공이 필요한 자

3. 이용절차

수급자가 이용신청서를 접수하면 시설은 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용합니다.



4. 이용자의 모집

1. 모집방법은 치매나 파킨슨, 중풍 등 노인성질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상

으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.

2. 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감

등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

이용자	홍 보 방 법
온라인	공단사이트등록, 인터넷 홈페이지, 블로그, 밴드
오프라인	홍보지(카달로그) 및 관계기관연계 협력
기타	이용자, 보호자를 통하여 모집, 직접 홍보

제2조 【이용계약에 관한 사항】

1. 이용계약은 수급자 또는 이용자와 시설과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(시설 주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 장기요양기관이 보관한다.
3. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
4. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 계약체결 기간으로 하며, 장기요양 등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.
5. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 1) 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - 2) 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제3조 【계약자, 당사자의 의무와 신원 인수인의 권리 · 의무】

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무
 - 1) 서비스이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
 - 2) “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
2. 서비스이용자 의무

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 기타 시설 규칙 이행 의무
3. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무
 - 1) 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
 - 2) 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무
 - 3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 보호자(신원 인수인)의 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.
 - 1) 신원 인수인의 권리
 - ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 - ② 수급자의 급여제공계획에 관한 신원 인수인의 알 권리
 - ③ 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
 - ④ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
 - ⑤ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
 - 2) 신원 인수인의 의무
 - ① 입소 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다.
 - ② 입소당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.
 - ③ 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있다.(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)
 - ④ 입소당사자의 상태변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.

제4조 【계약의 해제】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
3. 본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 ‘갑’, ‘을’ 간의 신뢰 관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
4. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만할 경우
5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때

6. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
8. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
9. 수급자가 계약해지를 원하거나, 각호의 계약해지에 해당하는 경우에는 서면으로 계약해지를 통보하여야 한다.
10. 계약해지 된 수급자가 다시 시설과 재계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차로 진행하여야 한다.

제5조 【급여비용 및 월 이용료】

1. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납 규정에 의한다.
2. 급여비용은 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 (15%) 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다.
3. 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감대상자는 본인부담률이 40%(9%)이며, 의료수급자 60%(6%)이다. 국민기초생활수급자는 무료(0%)이다.

[표1]수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

급여종류	일반	40%경감	60%경감	기초수급권자
본인부담금	15%	9%	6%	면제

4. 본인일부부담금이 변경될 시에는 즉시 보호자에게 문서 또는 SNS를 활용하여 통보하며, 변경기준일 기준으로 정산하여 수납한다.
5. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여[식대 및 간식비, 병원진료비(대납한 경우)]로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.
주·야간보호 급여비용은 장기요양등급과 1일당 급여제공시간에 따라 한다.

■ 비급여 항목 세부기준

1. 기본원칙 : 비급여 항목은 식사재료비(간식비포함), 이·미용비이며 실제 소요비용만을 산정해야 함.
그 밖의 비용은 시설에서 임의로 수납할 수 없음.
2. 세부기준
 - 1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임
 - 2) 이·미용비 : 수급자 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설종사자, 자원봉사자에 의해 제공되는

서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손.발톱 정리 등의
명목으로 별도 수납은 불가

■ 비급여 항목 외 실비 수납기준

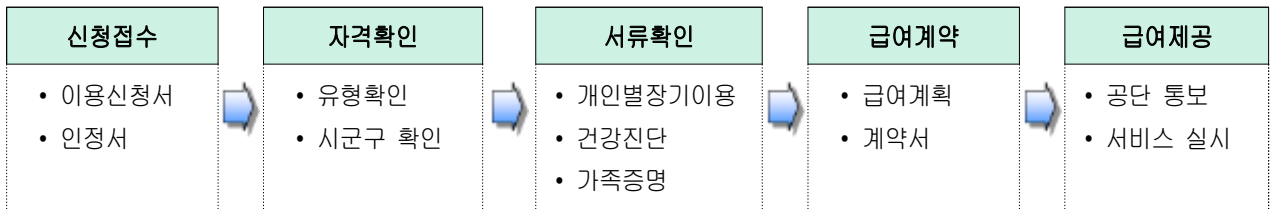
1. 기본원칙 : 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 시설은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못함
2. 세부기준
 - 1) 주·야간보호를 이용하는 수급자의 기저귀 비용 : 사용량에 따라 실비수납 가능, 또는 수급자가 원할 경우 이용자가 직접 구입한 기저귀를 이용토록 함
 - 2) 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비용 : 일률적으로 제공되는 일상용품(휴지, 비누, 수건, 실내화 등)에 대해서는 비용수납 불가
 - 3) 각종 프로그램 비용 : 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로 제공되는 기본 서비스 범주에 해당하므로 별도 비용수납은 불가 단, 수급자의 개별적 희망에 의해 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 것에 대해서 수급자가 실비를 부담하는 것은 가능

■ <본인부담금 납부 및 미납금 대처 방법>

1. 본인부담금의 납부는 시설 예금계좌 입금, 자동이체, 카드단말기 등을 통한 수납으로 하며, 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무시간 내에 시설 예금계좌에 입금한다.
2. 매월 수급자에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 수급자(보호자)가 시설에 납부해야 할 본인 부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 수급자(보호자)는 매월 30일까지 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 미납금 발생할 시
 - ① 납부촉구 안내문서(독촉장)와 SNS 등을 활용하여 통보
 - ② 내용증명 발송
 - ③ 관할법원에 소액사건 재판 청구
 - ④ 채권확보 및 강제집행 등
5. 미납금 미해결로 종결 시
 - ① 운영위원회에 보고 및 심의, 의결로 회계결손처리
 - ② 사회복지시설 재무회계규칙에는 회계결손처리 사항이 없어 관련사항을 당해연도 결산보고 시
결산보고서와 함께 별도의 양식으로 본인부담금 미납액 손실처리로 희망이음에 보고

제6조 【이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용료 및 비용을 변경할 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) 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 - 2) 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내하며, 수급자의 등급판정 결과에 대하여 이용료에 변경사항이 있을시 본인 및 보호자는 필요한 서류를 구비하여 ‘변경계약서’를 별도로 작성해야 하고, 변경된 등급에 따라 비용을 납부하여야 한다.
 - 3) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.



제7조 【서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항】

1. 급여 일반원칙
 - 1) 시설은 수급자의 건강관리를 위하여 촉탁의, 간호사, 물리치료사, 기타 직책의 모든 직원은 임무를 성실히 수행하여야 한다.
 - 2) 의료서비스를 통하여 건강 상태 파악과 철저한 치료를 통한 건강한 생활 유지 및 질병 예방에 힘쓴다.
 - 3) 시설 이용자에 대하여 그 건강 상태에 따라 적절한 훈련 및 휴식을 취하도록 하며 항상 청결을 유지하고 위생관리를 철저히 한다.
 - 4) 시설 이용자가 치료를 받아야 할 시는 즉시 의료기관에 의뢰하여 적절한 치료를 받아야 하며 치료에 필요한 건강기록부 작성 및 질병에 대처를 할 수 있도록 사전에 건강관리를 철저히 한다.
 - 5) 주기적으로 혈압, 혈당, 맥박, 체온, 체중 확인 및 건강검진을 받도록 한다.
2. 서비스내용
 - 1) 장기요양급여는 표준장기요양 이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

2) 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.

① 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.

② 정기적으로 사회적응 훈련을 제공한다.

③ 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기(1년을 1~6월, 7월~12월로 나누어 이하 “반기”라 한다) 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력한다. < 신설2020.01.01.>

3) 5등급 수급자 및 인지지원등급 수급자가 주·야간보호 급여를 이용할 때 마다 인지활동형 프로그램을 제공하여야 한다.

4) 비용의 부담은 이용료 부담항목과 동일하다.

제8조 【시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항】

시설물을 사용하는데 있어 다음과 같은 사항을 주의하여야 한다.

1. 책임과 면책의 범위

수급자 및 직원들은 시설물을 이용함에 있어, 훼손 및 파손되었을 경우 배상 책임을 갖는다. 단, 천재지변에 의한 재난상황으로 일어나는 일은 예외로 한다.

2. 안전 교육 및 지도

① 시설 종사자는 시설물 이용시 각 시설물의 안전지침을 숙지하여 사용한다.

② 화재 및 누수로 인한 사항을 수시 점검할 수 있도록 한다.

③ 수급자가 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 용품에 대하여, 소지할 수 없도록 하며, 안전사고에 대비하여 위험성이 높은 용품에 대해서는 직원 참석 하에 사용할 수 있도록 한다.

④ 화재에 대비하여, 각 장소에 소화용품을 비치하여, 화재의 초동진화를 할 수 있도록 한다.

3. 안전 대책

① 의료 전문기기와 소화기 등은 시설 내 담당자 및 시설관리자외의 취급을 절대 불허한다.

② 시설물 이용시 발생 될 수 있는 응급상황에 대비하여, 응급벨 등을 위치시켜, 모든 근무자에게 응급상황을 바로 알릴 수 있도록 조치하며 제 2차 응급상황이 발생되지 않도록 한다.

제9조 【서비스 제공자의 배상 책임 및 면책 범위에 관한 사항】

1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 시설(이하 “갑”)은 수급자 또는 보호자(이하 “을”)에게 배상할 의무를 진다.

① 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

③ 상한 음식을 제공하였을 때

2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상을 요구할 수 없다.

① 시설 내에서 자연 사망하였을 때

② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3. 시설은 수급자의 입소생활에 대한 안전상의 보장과 보호를 위하여
영업배상책임보험을 가입 하여야 하며, 다음의 가입기준을 준수한다.
 - ① 전문인 배상책임 보장 가입
 - ② 수급자 정원 기준 보장 가입(영업책임배상보험)

제10조 【일상생활지원서비스】

1. 시설 내 모든 생활환경을 쾌적하게 청결을 유지하여 위생관리에 주의를 기울인다.
2. 시설 이용자들에 대한 호칭은 존칭을 사용하며 희망과 사회적, 관습적 통념에 의한 호칭을 사용 한다.
3. 시설 이용자가 자신의 금전을 사용하고자 할 경우 자유롭게 사용할 수 있도록 도와준다.
4. 시설 수급자의 개인비품 및 용품을 스스로 소유하고 관리할 수 있도록 도와준다.
다만, 거동이 전혀 불편한 중증 이용자는 제외한다.
5. 운영 규정에 위배되지 않는 한 수급자의 자유의사에 따른 자율성을 최대한 보장을 해준다.
6. 수급자에 대하여 상세히 개별 기록하고, 이를 문서화하며 개인정보에 대한 비밀보장 및 본인기록에 대하여 보호자에게는 자유로운 접근이 가능하도록 한다.
단, 보호자 아닌 외부 열람자에게는 개인정보의 보안을 철저히 하며 시설장 승인없이 열람을 금하며 수급자에 대한 정보의 외부 유출은 공문서에 의해서만 열람 가능토록 한다.
7. 수급자의 안전보장을 위하여 안전시설 및 장비를 확보하고, 이를 주기적 관리 및 이와 관련된 정기적인 훈련을 실시한다.
8. 시설 내에서 사망한 수급자가 무연고자이거나 또는 보호자의 요청이 있을 시 장례절차에 따라 장례의식을 시행한다.

제11조 【여가활동 프로그램 서비스 및 재활치료 서비스】

1. 시설은 문화적 여가생활의 선택권을 보장하여 서비스를 제공할 수 있다. 이용자가 다양한 취미, 문화생활을 자유로이 활동할 수 있도록 신문, 잡지, 도서 및 TV 라디오 등을 비치하도록 한다.
2. 문화적인 접촉 및 대화서비스를 통한 기초적 사회생활을 영위할 수 있도록 한다.
3. 여가프로그램 참여는 어르신 개별특성과 건강상태에 따라 그룹별로 참여 가능하도록 한다.
4. 시설은 수급자의 건강상태와 프로그램 선택에 따른 필요한 개별적 특수 프로그램

램(중풍, 치매, 중증요양자) 또는 치료프로그램(음악치료, 미술치료 등)을 제공하여 신체기능유지 및 건강악화와 질병재발을 최대한 지연되도록 기능향상에 노력한다.

제12조 【급식 서비스】

시설은 수급자에게 계절에 알맞은 식사를 제공하고, 수급자의 건강상태에 따른 특정한 환자식이나 개별식을 제공하여 필요한 열량 및 영양소를 균형있게 섭취 할 수 있도록 하며 계양구 사회복지급식관리지원센터에서 제공하는 식단표를 사용한다. 이에 근거하여 예산 범위 내에 양질의 식재료 구입(식자재 업체, 직접구매, 온라인 구매 등), 자체적으로 조리하여 급식을 제공한다.

또한, 급식서비스사업을 연간 추진계획에 따라 관리할 수 있도록 일정표를 수립하여 체계적으로 진행한다.<별표2 참조>

제13조 【노인학대 예방】

1. (정의) "노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말하며 신고의무와 절차는 다음과 같다.
 - ① 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 시설의 장 및 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인 학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 가. 의료법 제3조 제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - 나. 노인복지시설의 장 및 그 종사자
 - 다. 노인복지상담원, 사회복지사업법 제14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원
 - ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니된다.
 - ④ 시설의 장은 직원이 노인 학대를 행하였다면 지체없이 업무를 중지시켜야 하며 이를 관계기관에 통보하여야 한다.
2. 시설의 장등 신고 접수자는 응급조치의무 등을 실시하여야 한다.
 - ① 노인 학대 신고를 접수한 시설의 장 및 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.
 - ② 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로 부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.
 - ③ 시설의 장은 응급조치를 실시하고 보호자에게 관련 내용을 통보하여야 한다.
3. 보조인의 선임 등은 다음과 같다
 - ① 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.
4. 누구든지 다음 각 호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 - ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

- ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
 - ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
 - ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
 - ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
 - ⑥ 기타 노인학대의 유형은 노인학대 예방센터 업무수행지침 및 관련 법령을 참조한다.
5. 조사 등은 다음과 같다.
- ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지시설과 노인의 주소·거소, 노인의 고용장소 또는 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
 - ② 관계공무원, 노인복지상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.
 - ③ 시설의 장은 관계기관의 조사에 성실하게 임하여야 하며 방해 하여서는 아니 된다.
6. (비밀누설의 금지)학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.
7. 시설의 장은 노인 학대 예방을 위하여 정기적으로 수급자와 직원교육을 실시하여야 한다.

제14조 【특별한 보호】

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각호와 같다.

1. 수급자 어르신의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준
 - ① 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 - 이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
 - 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
 - ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 보호자에게 그 사실을 알린다.
 - ③ 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위 변경에 따른 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.
 - ④ 합숙용 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 수급자 어르신에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실 사용을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다.
2. 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준
 - ① 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 별도의 공간이나 특별침실로 옮겨 전문 의료서비스(산소공급, 흡인 등)를 제공할 수 있다.
 - ② 기타 개별적인 집중케어를 위한 의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제15조 【의료서비스 처리절차】

케어중인 어르신이 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 병원진료에 관한 사항

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

2) 정기 병원진료 시 처리절차

① 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

② 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.

③ 병원진료에 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 병원진료 의뢰 시 처리절차

① 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 간호사(간호조무사)가 병원까지 동행할 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 경우원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 간호사(간호조무사)가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다.

발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.

② 수급자어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.

③ 병원진료를 위한 이동시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

2. 전원조치에 대한 사항

1) 이용자의 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될

경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.

2) 기타 사유로 본인이나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 경우 어르신(보호자)과 협의하여 전원 조치 할 수 있다.