2026년도 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

1. 이용계약기간

1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간내로 하며 장기요양등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.

2) 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

2. 계약목적

1) 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 재가복지를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 노인 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

2) 표준장기요양이용계획서의 장기요양목표의 달성을 위해 성실히 요양서비스를 이행하여 급여대상자의 삶의 질을 향상하기 위함이며, 장기요양 서비스 계약을 유지하고 계약 당사자 간의 권리와 의무를 정하는데 그 목적이 있다.

3. 계약 당사자

서비스 이용자와 본 기관이 계약 당사자이나 서비스 이용자가 의사표시가 불가능하거나 기관을 방문하여 계약을 이행하기 어려울 때는 가족, 친척 또는 법적 대리인 및 이용자의 지정인 등도 계약의 대리인으로 가능하다.

4. 서비스 제공시간

표준장기요양이용계획서와 대상자의 욕구를 반영한 협의에 의해 이용하는 것을 기본으로 하며 부득이한 경우 변동사항이 발생되면 조정할 수 있다.

5. 월 이용료 및 기타 비용부담액

1) 본 센터에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

2) 비급여 대상 및 항목별 비용은 노인장기요양 급여비용 이외 급여로 한다. 이런 경우에는 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담, 즉 실비로 하며 이용계약 또한 체결한다.

3) 서비스의 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법에 의거한 당해 노인장기요양급여비용의 본인부담금과 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다. 단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 기초생활 수급자는 0%, 차상위계층 및 의료급여자 9%,6% 등 건강관리공단 및 지자체 결정 사항에 따른다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	공단부담금	94%(감경대상) 91%(감경대상) 85%(일반) 100%(수급자)	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 뺀 100% 중 85%~100% 건강보험공단으로 부터 지급.
본인 부담금	보험료 (개인부담금)	6%(감경대상)	보험공단이 94%이고 본인 부담금이 6%임
		9%(감경대상)	보험공단이 91%이고 본인 부담금이 9%임
		15%(일반)	보험공단이 85%이고 본인 부담금이 15%임
		0%(수급자)	보험공단이 100%이고 본인 부담금이 0%임

4) 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

5) 이용료는 후납으로 하며 통장계좌 입금을 원칙으로 한다.

6) 본인 및 보호자가 통장계좌 입금을 못할 부득이한 상황인 경우, 직원이 직접 수령하며 받은 즉시 통장에 입금시킨 후 담당 직원의 내방 혹은 우편물 발송 등을 통해 본인부담금 납부영수증을 발부한다.

7) 2026년 장기요양급여 표준 수가표

① 월 본인한도액(단기보호를 제외한 재가서비스에 한함)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

② 방문요양 급여제공시간별 수가

제공시간	30분이상	60분이상	90분이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
수가	17,450	25,320	34,120	43,430	50,640	57,020	63,530	70,080

※ 단,평일 오후 10시 이후 익일 오전06시 이전, 관공서의 휴일 규정에 의한 일요일은 표준수가의 30%를 가산하며 “근로기준법”제 55조 제2항 본문에 따른 유급휴일 및 근로자의 날은 표준수가의 50%를 가산한다.

③ 방문목욕 급여제공시간별 수가

목욕방법	차량내 목욕	차량이용(가정내)	차량 미이용
수가	88,990	80,230	50,100

1) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

2) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 욕조를 활용한 전신입욕, 또는 목욕의자를 이용하여 목욕을 실시한 경우에 산정한다.

3) 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지 포함된다.

4) 차량 이용 방문목욕

① 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.

② 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로, 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용”으로 표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.

③ 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 전신입욕을 제공하는 경우에는 “차량 내 목욕”의 90%를 산정한다.

5) 차량을 이용하지 않은 방문목욕

① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우

② 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우

③ 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕 설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우

6) 방문목욕 이동목욕차량이용

① 방문목욕의 급여비용은 활동지원등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목적에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.

② 방문목욕의 급여비용은 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요 시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80% 산정한다.

③ 방문목욕의 급여비용은 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.
④ 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 "이동목욕용"으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고 된 차량이어야 한다.
⑤ 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지.관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공 기록지에 기재하여야 한다.
⑥ 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등)등에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
⑦ 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사와 가급적 동성의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

6. 서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리와 의무

방문요양과 방문목욕은 신원인수인을 보호자 또는 동거인, 보증인의 개념으로 한다.

1) 서비스제공자 의무

① "을"의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무(단, 병원 입원시는 간호·간병을 제공하지 않는다)
② "을"의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우 는 제외)
③ 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
④ 재가급여 제공 내용 준수
⑤ 급여 제공 중 어르신에게 신병 이상이 생기는 경우 즉시 보호자에게 통보
⑥ 급여제공시간에 어르신 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
⑦ 급여 제공 중에 알게 된 어르신의 신상 및 질환정보 누설 금지(단, 치료 등의 조치가 필요하는 경우는 예외로 한다)
⑧ 이용상담, 지역사회 연계서비스 이용 및 정보제공
⑨ 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수

2) 신원인수인의 권리와 의무

① 신원인수인의 권리
(1) 서비스 당사자의 상태에 대해 알 권리
(2) 서비스 제공내용에 대해 알 권리
(3) 서비스 제공 계약에 따른 권리주장
(4) 대상자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

② 신원인수인의 의무
(1) 월 이용료 납부 의무
(2) 방문요양급여 범위내의 급여이용: 부당요구 지양부탁
(3) 장기요양급여 이용수칙 준수
(4) 어르신의 건강 및 필요정보 제공: 서비스 전 대상자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공 해야 한다. 서비스 대상자의 상태변화시 본 센터의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.
(5) 보호자 및 대상자의 기본적 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경시 즉시 센터에 통보: 서비스 당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 하며. 변경시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한

다.

(6) 기타 다음과 같은 센터의 협조요청 이행

○ 서비스 개시전 서비스와 관련된 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.

○ 수혜자 및 보호자는 서비스 전 본인(수혜자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다.(미설명된 부분에 대한 사고는 수혜자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 단, 담당 요양보호사가 서비스 방법이 대상자의 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수혜자 및 보호자의 요구를 거절할 수 있다)

○ 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

7. 계약 해지 등 기타 사항

1) 계약해지 요건

① 수급자(또는 보호자)는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

(1) 계약기간이 만료된 경우

(2) 재가급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우나 서비스 제공에 대한 불만이 해소되지 않을 경우

(3) 방문요양급여 제공시간을 수급자(또는 보호자)의 동의 없이 센터가 임의로 변경하거나 배치된 장기요양요원을 임의로 변경 했을 경우

(4) 기타 수급자(또는 보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우

② 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

(1) 제4조 가항의 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

(2) 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

(3) 수급자의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때: 이런 경우라 하더라도 전염성 질환의 발생이 재가서비스 제공자에게 심각한 위협이나 업무상 지장을 초래하여 서비스 제공이 부적합한 경우로 한함.

(4) 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때

(5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자(또는 보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때

(6) 수급자(또는 보호자)가 월 5회이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

(7) 서비스 대상자 또는 보호자의 부당한 요구가 있어 서비스를 제공할 수 없는 경우

2) 계약의 해지

① 수급자(또는 보호자)는 상기의 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 계약해지의사를 서면 또는 유선으로 센터에 알려주어야 한다.

② 서비스 대상자 사망 및 장기입원

③ 상기의 원인으로 계약 해제될 수 있으며 서비스 대상자는 해제의 통지를 7일 전에, 장기요양기관은 10일 전에 서면 또는 유선 등으로 통보한다.

8. 서비스이용절차

1) 노인장기요양법상 등급판정을 받고 센터에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
2) 신청·접수를 받은 센터는 수혜대상 노인가정을 방문하여 서비스체결에 필요한 상담일지, 정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
3) 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 센터로 본인 또는 관련인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

9. 구비서류

이용 신청시 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1) 장기요양인정서 사본 1부
2) 개인별장기요양이용계획서 사본 1부
3) 복지용품확인서 사본 1부(필요에 따라)
4) 신원인수인의 연락처 및 주소 등

10. 【이용료 및 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항】

가. 이용료

1) 이용료는 장기요양 제공 계획서에 따른 매월 서비스 장기요양급여 비용 중에 본인 부담금액과 서비스 초과(대상자또는 보호자요청)에 따른 비급여 비용이다.
2) 서비스의 변경(종류, 시간, 횟수 등)에 따른 비용의 변경은 장기요양등급의 변화 및 대상자의 상태변화에 따라 사전에 신청인(대리인)의 신청 또는 협의에 따라 서비스 제공 계획이 변경되면 이용료 및 비용에 대한 변경도 신청되고 변경된다(단 서비스의 종류, 시간, 횟수를 변경함으로서 비용이 변경되는 경우 비용변경을 함께한 것으로 간주한다).
3) 기타 노인장기요양보험의 수가 변경에 따라 비용도 변경될 수 있다.

나. 비용 변경 방법 및 절차 등

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신 또는 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.

1) 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2) 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3) 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
4) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

11. 【서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항】

가. 서비스의 내용

1) 노인장기요양보험법 및 노인장기요양보험 시행지침(이하 “시행지침” 이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, 대상자의 일상생활에 필요한 표준 서비스 세부내용을 “장기요양 서비스 제공계획서”에 따라 제공한다.

방문요양 서비스 세부내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(5등급만 해당)	
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	일상생활	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와

	양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	함께하기	함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
		인지행동 변화관리등	행동변화 감소도움 및 대처,수급자 및 수발자 안전관리도움,정서적 안정과 생활의욕 향상 도움,인지기능향상을 위한 인지활동 지원등
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	정서 지원 (60분 초과 금지)	
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
		가사(90분 초과 금지) 및 일상생활지원	
머리 감기기	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, 음식물쓰레기 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·서랍장 등 정리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

◦방문요양서비스는 수급자 본인에게 해당되는 서비스만을 제공하여야 하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그밖에 수급자의 일상 생활과 관련이 없는 행위는 법률로 금지되어 있습니다.

방문목욕 서비스 세부내용

대분류	중분류	소분류
목욕전	욕조준비	방문목욕차량
		욕조준비
	목욕준비	수급자 상태관찰
		욕조로 이동
		옷벗기
		입욕
목욕중	몸씻기	얼굴
		손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이
		국부
		머리감기

목욕후	관리	물기제거
		옷입기
	정리	주변정리

※ 단, 차량미이용 방문목욕서비스는 가정내 욕조시설로 입욕 혹은 이동식욕조사용에 의한 입욕(요양보호사 2인의 목욕서비스가 원칙)

2) 다음 항목의 경우 제외
① 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
② 가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

나. 비용의 부담

*.월 이용료 및 기타 비용부담액 항목과 동일하다.(제4조 마항)

12. 【특별한 보호】

특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도로 깊어졌거나 어르신의 과잉 또는 부적절한 행동, 혹은 거동불편이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 지칭하며, 이때 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 취하도록 한다. 이런 경우에 발생되는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인 부담을 최소한으로 한다. 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음의 각 호와 같다.

가. 특별한 서비스를 제공할 일반적 사유

1) 이용 어르신 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
2) 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등

나. 가족에게 통보의 의무

긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신 의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이 나 가족에게 그 사실을 알린다.

다. 구체적 내용

보호를 위한 특별서비스 내용은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

13. 【서비스제공의 기본원칙】

센터에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.

1) 인권보호: 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
2) 자기결정: 입소 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3) 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
4) 사례관리: 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

5) 비밀보장: 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
6) 기록 및 공개: 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
7) 부당청구 금지: 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8) 계약 등 관련 절차 준수: 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙 등의 근거 규정을 준수한다.

14. 【서비스제공의 절차】

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

1) 신청 접수: 전화 또는 신청자 내방 접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.
2) 방문상담: 가정을 방문하여 수급자에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.
3) 서비스제공계획수립: 공단에서 제공하는 표준장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구를 파악하여 수급자에게 적합한 서비스 제공 계획을 수립한다.
4) 서비스계약 체결: 신청자에게 서비스 제공 계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 공단으로 그 내역을 통보한다. 단, 기초수급자(또는 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자), 기타 의료급여수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군, 구청장에게 서비스 계약 승인을 득한다.
5) 서비스 제공 및 사후 관리: 계약에 따라 서비스를 제공하며, 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화를 체크한다.

15.【의료서비스 처리절차】

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

가. 병원진료에 관한 사항

일반적으로 의료서비스를 원하는 경우는 우선 지역 보건소와 연계하여 진료를 실시하고 이용자가 자주 이용하는 병원을 파악하여 해당 기관과 연계한다.

나. 응급상황시 협조

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

다. 정기 병원진료시 처리절차

1) 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
2) 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 상담을 실시한다.
3) 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

라. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰시 처리절차

1) 응급상황 발생시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
2) 병원진료에 따른 후송시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 현장복귀한다.

마. 외래병원 또는 의원방문 진료시 처리절차

1) 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요 한 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) 병원진료를 위한 이동시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

16. 【서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항】

다음 같은 내용은 서비스 계약시 대상자 및 가족에게 충분히 설명되어야 한다.

가. 제공자의 배상책임

1) 대상자에게 서비스 제공중 서비스 제공자의 실수나 센터의 고의 및 과실로 인해 발생된 사고에 대해 신체적인 피해 등을 입어 대상자 또는 보호자가 배상을 청구한 경우 센터에서 책임을 지고 배상을 한다.
2) 장기요양요원의 학대(노인복지법 제 1조의2 제4호의 노인학대 및 같은법 제39조의9의 금지행위를 말한다)로 인하여 어르신의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때에도 위와 동일하다.

나. 제공자의 면책범위

1) 서비스 제공자의 실수가 아닌 피해의 경우
2) 서비스제공 시간이외의 피해의 경우
3) 대상자가 직접적인 부주의로 인한 피해의 경우
5) 기타 자연발생으로 인해 생기는 피해의 경우
6) 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
7) 장기요양요원이 주의 의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
8) 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
9) 수급자(보호자)의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
10) 가족이 가족을 서비스하는 경우 기관은 배상책임이 없다.
11) 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

다. 센터는 배상책임을 보장하기 위하여 현대해상보험주식회사에 방문요양과 방문목욕에 한해 장기요양기관 배상책임보험에 가입하고, 사고발생시 신속한 배상 절차가 진행 되도록 최선을 다하여 문제를 해결한다.