

운 영 규 정

가가의료기

목 차

제 1 장 총 칙

- 제 1 조 (목적)
- 제 2 조 (적용범위)
- 제 3 조 (규정준수 의무)

제 2 장 서비스 제공의 목적 및 유형

- 제 4 조 (서비스제공의 목적)
- 제 5 조 (제공 서비스 유형)

제 3 장 이 용 계 약

- 제 6 조 (기관의 기본 책무)
- 제 7 조 (이용계약에 관한 사항)

제 4 장 비용 및 본인부담금 변경 절차

- 제 8 조 (비용 및 본인부담금의 변경 방법)

제 5 장 서비스 내용

- 제 9 조 (서비스 제공의 기본원칙)
- 제 10 조 (서비스향상 및 관련교육)
- 제 11 조 (서비스의 내용 및 서비스 제공의 절차)
- 제 12 조 (장기요양급여 이외 급여 및 비용)
- 제 13 조 (급여제공에 대한 비용부담)
- 제 14 조 (기록 및 보존)

제 6 장 이용인원 및 수급자 확보 방법

- 제 15 조 (이용인원에 관한 기준)
- 제 16 조 (수급자 확보방법에 관한 사항)

제 7 장 제품배송 및 재고관리

- 제 17 조 (제품의 배송)
- 제 18 조 (제품의 재고관리)

제 8 장 급여제공자의 응급상황 처리 절차

제 19 조 (응급상황 시 처리 절차)

제 9 장 제품 안내 및 관리

제 20 조 (제품의 안내)

제 21 조 (제품의 관리)

제 10 장 대 여 제 품 소 득

제 22 조 (대여제품 소득)

제 11 장 제 품 사 후 관 리(A/S)

제 23 조 (제품 사후관리)

부 칙

제 1 조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

제 2 조 (법령 등의 우선)

제 3 조 (시행일)

운영규정

제정 2013.10.10.

개정 2019.01.01.

개정 2023.03.01.

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목 적)

이 규정은 복지옹구사업소 “가가의료기” 운영에 필요한 사항을 정함으로써 체계적이고 합리적인 업무수행과 업무능률의 향상을 기함을 목적으로 한다.

제 2 조 (적용범위)

기관의 운영에 관하여 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 적용하는 바에 따른다.

제 3 조 (규정준수 의무)

기관의 직원은 이 규정을 준수하여야 하며, 상호 협력하여 기관의 발전과 직원의 복리증진에 노력하여야 한다.

제 2 장 서비스제공의 목적 및 유형

제 4 조 (서비스제공의 목적)

① 일상생활이 어려운 수급자에게 복지옹구를 제공함으로써 수급자와 그 가족 및 급여제공자의 육체적, 정신적 부담을 경감하고자 한다.

② 복지옹구를 제공함으로써 청결한 일상생활을 지원하고, 낙상 및 욕창 등 항후 발생될 수 있는 위험을 예방할 수 있도록 한다.

제 5 조 (제공 서비스 유형)

① 기관에서 제공하는 서비스는 복지옹구 급여제공서비스로 하며 기타 서비스를 추가적으로 제공할 수 있다.

② 복지용구제공에 있어 수급자의 가정 등을 방문하여 복지용구를 설치 또는 배송한 경우 사용방법에 관한 안내와 유의사항에 대해 설명하여야 하며, 대여제품을 사용하는 대상자에 대해서는 사용제품에 대한 상담관리를 지속적으로 실시한다.

③ 복지용구판매는 국민건강보험공단에서 지정받은 구입품목 제품을 수급자의 요청에 따라 복지용구공급계약서에 의해 배송, 설치, A/S 등을 실시하고 제품에 대한 사용설명을 하도록 한다.

④ 복지용구대여는 국민건강보험공단에서 지정받은 대여품목 제품을 수급자의 요청에 따라 복지용구공급계약서에 의해 배송, 설치, 회수, A/S 등을 실시하고 제품에 대한 사용설명을 하도록 하여야 한다.

제 3 장 이 용 계 약

제 6 조 (기관의 기본 책무)

① 복지용구의 제공은 수급자 또는 보호자와 체결한 계약사항에 의한다.

② 계약 체결 시 기관의 일반정보, 계약내용, 수급자의 비용부담과 관련한 사항에 대하여 충분히 안내한다.

③ 기관은 정당한 사유가 없는 한 급여제공 요구를 거절 할 수 없으며, 급여제공이 실행 될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 충분히 사전설명을 하여야 한다.

제 7 조 (이용계약에 관한 사항)

① 복지용구에 대한 사용설명은 수급자 본인에게 하여야 함이 원칙이나 사용자 대부분이 고령의 수급자이므로 이해하기가 어려운 수급자에 대해서는 보호자에게 통보하고 제품제공내용에 관하여 충분히 설명을 하여야 한다.

② 계약기간은 별도의 의사표시가 없는 한 대여제품은 인정유요기간 범위내에서 계약기간을 정하고, 판매제품은 판매일자로 계약서를 작성하여 별도 계약기간을 정하지 아니한다.

③ 복지용구는 수급자 본인의 일상생활의 불편함을 극복할 수 있도록 사용에 필요한 적절한 복지용구를 사용하게 함으로써 신체기능의 저하를 예방한다.

④ 복지용구계약서는 2부를 작성하고 1부는 본인에게 통보하고 1부는 사업소에 보관하여야 하며, 계약자가 독거노인이고 서명할 능력이 없는 경우에는 서명은 공란으로 유지하고 그 여백에 정당한 사유를 명시하여야 한다.

⑤ 상호계약이 성립되면 복지용구제공사업소와 개인은 계약을 성실히 이행 하여야 한다.

1. 기관의 의무

가. 대여제품 중 전통침대는 병원 또는 요양원 등 시설입소 시에는 회수하여야 하며, 본인에게도 계약시 충분히 설명하여야 한다.

- 나. 수급자가 노인요양시설에 입소하거나 의료기관에 입원하고 있는 경우에는 복지용구급여가 제한될 수 있음을 고지하여야 하며, 위 사실을 숨기고 복지용구를 제공받을 경우 그 책임은 수급자가 부담하여야 함을 설명하여야 한다.
- 다. 타 법령에 의해 복지용구와 동일한 품목을 지급 받은 경우에는 당해 품목에 대하여 급여가 제한됨을 설명하여야 한다.

2. 수급자의 권리와 의무

가. 수급자 또는 보호자의 권리는 다음과 같다.

- 1) 복지용구 하자에 대한 A/S를 요구할 수 있는 권리
- 2) 수급자의 복지용구 계약내용 및 본인부담금에 대하여 알 권리

나. 수급자 또는 보호자의 의무는 다음과 같다.

- 1) 수급자 건강, 질병상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 2) 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 비용부담에 관한 의무
- 3) 대여기간 중 거주지를 옮기거나 입원, 요양원입소 또는 사망 등으로 이용상황의 변경이 생겼을 때에는 즉시 통지할 의무
- 4) 보호자의 의무이행이 어려울 시 대리인 선정과 대리인의 기관 통보 의무
- 5) 수급자 등의 부주의로 발생한 복지용구제품의 오손, 파손, 멸실 등에 관한 현상회복 의무

3. 이용 한도액 및 본인부담금

1. 수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위내에서 제공 받을 수 있으며, 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원이다.
2. 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일부터 적용한다.
3. 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인부담으로 한다.

연 이용한도	구분	공단 부담금	본인 부담금	내역
160만원	일반 수급자	85%	15%	100%중 85%를 국민건강보험공단이 지원, 15%는 본인이 부담
	경감 수급자	91%	9%	100%중 91%를 국민건강보험공단이 지원, 9%는 본인이 부담
	의료 수급자 경감 수급자	94%	6%	100%중 94%를 국민건강보험공단이 지원, 6%는 본인이 부담
	기초 수급자	100%	0%	100%를 지방자치단체장이 지원.

⑦ 계약의 해지

1. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자 또는 보호자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
가. 장기요양보험법에 의한 등급외로 등급변경이 발생한 경우
나. 수급자가 사망한 경우
다. 6개월 이상 본인부담금을 납부하지 아니하고 연체 하였을 경우
2. 수급자 또는 보호자는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 통보하여야 한다.
3. 대여기간 중 거주지를 옮기거나 입원, 요양원입소 또는 사망 등으로 인하여 이용 상황의 변경이 생겼을 때에는 즉시 통지하여야 한다.

제 4 장 비용 및 본인부담금 변경 절차

제 8 조 (비용 및 본인부담금의 변경 방법)

- ① 기관은 보건복지부 고시에 의한 복지용구 급여가격을 기준으로 비용 및 본인부담금을 산정하고, 고시변경으로 인해 복지용구 제품의 급여가격의 변경이 있을 경우 비용 및 본인부담금을 산정하여 수급자 또는 보호자에게 통보한다.
- ② 기관은 복지용구 공급계약서에 따른 비용 및 본인부담금을 산정하여 수급자 또는 보호자에게 고지하여야 한다.
- ③ 본인부담금의 정수는 수급자 또는 보호자가 기관의 은행계좌에 온라인 송금하거나 온라인 송금이 불가능 할 경우에는 배송직원이 수금하여 기관에 납부한다.
- ④ 기관은 본인부담금 납입을 확인하고 본인부담금 수납대장을 적성하여야 한다.

제 5 장 서비스 내용

제 9 조 (서비스 제공의 기본원칙)

- ① 기관에서 복지용구 급여서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.
 1. 인권보호 : 성, 연령, 종교, 건강상태, 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스과정에서 수급자를 차별하거나 학대하여서는 아니 되며 인간의 존엄한 존재로 대하여야 한다.
 2. 자기결정 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스이용 등 복지용구급여 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
 3. 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 장점 등을 평가하여 가능한 수급자가 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.

4. 비밀보장 : 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 기록 및 공개 : 수급자의 생활과 복지용구 제공 내용에 관하여 정확히 기록하고, 수급자 또는 가족이 요구할 경우 기록사항을 공개한다.
6. 부당청구 금지 : 수급자의 요구와 기능상태 등을 고려하여 적정수준의 복지용구를 제공하여야 하며, 과다제공과 복지용구를 제공하지 않은 제품에 대한 부당청구를 하여서는 아니 된다.
7. 계약 등 관련 절차준수 : 노인장기요양법, 동 시행령, 동 시행규칙 등의 관련규정을 준수하여야 한다.

제 10 조 (서비스 향상 및 관련교육)

- ① 기관은 복지용구제공 서비스 질 향상을 위하여 노력하여야 한다.
- ② 서비스 질 향상을 위한 직무관련교육 및 제품사용법을 기본으로 기관이 필요하다고 판단되는 교육을 실시할 수 있다.
- ③ 교육일정은 직원이 참여하기 용이한 시간을 선택하여 실시하여야 한다.

제 11 조 (서비스의 내용 및 서비스 제공의 절차)

- ① 복지용구 공급계약서에 따라 공급되는 복지용구는 건강보험공단에서 지정받은 구입품목으로 이동전기, 욕욕의자, 성인용보행기(보행차, 보행보조차), 안전손잡이, 미끄럼방지용품, 간이변기, 자광이, 욕창예방방석, 자세변환용구, 요실금팬티, 경사로(실내용), 욕창예방매트리스가 있으며, 대여품목으로는 전동침대, 수동침대, 수동휠체어, 욕창예방매트리스, 이동욕조, 욕욕리프트, 배회감지기, 경사로(실외용) 등이 있다.
- ② 복지용구 서비스제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.
 1. 신청접수 : 전화 또는 신청자의 내방 접수로 하며, 장기요양인정서 및 복지용구급여 확인서 등을 통해 장기요양 수급자 여부와 사용가능 품목여부를 확인한다.
 2. 욕구사정 : 대여제품 신청자에 한하여 급여개시 전 대상자를 방문해 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 적합한 복지용구 급여제공을 상담하고 결정한다.
 3. 서비스계약 체결 : 신청자에게 서비스제공계획 수립내역을 고지하고, 수급자 또는 그 가족과 급여계약을 체결하고 건강보험공단에 계약내역을 전산망을 통하여 전송하여야 한다.
- ※ 기초수급자 또는 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못 하는 자, 기타 의료급여 수급자에 대한 복지용구 제공요청이 있을 경우에는 시, 군, 구청장에게 서비스계약 내역에 대하여 입소승인을 득해야 한다.
4. 급여 제공 및 사후 관리 : 복지용구 공급계약에 따라 복지용구를 제공하며, 급여 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 급여제공 후 환경 및 심신변화에 따른 상태 변화를 체크하고, 제품에 이상이 있을 시 신속히 A/S를 실시하도록 한다.

제 12 조 (장기요양급여 이외 급여 및 비용)

장기요양급여 이외 비급여 제품 구입으로 비용이 발생할 경우, 기관은 계약체결 당시에 비용과 관련한 사항을 수급자 또는 보호자에게 충분히 설명하여야 한다.

제 13 조 (급여제공에 대한 비용부담)

- ① 복지용구 급여제공 계약에 따라 비용 및 본인부담금을 산정하여 미리 수급자 또는 보호자에게 고지하여야 한다.
- ② 본인부담금 징수는 수급자 또는 보호자가 기관의 은행계좌에 온라인 송금하게 하거나 온라인 송금이 불가능 할 경우에는 직원이 수금하여 기관에 납부한다.
- ③ 기관은 본인부담금 납입에 대한 영수사항은 계약서로 대신할 수 있다.

제 14 조 (기록 및 보존)

- ① 복지용구 제공내역 계약서 등은 노인장기요양보험법, 동 시행령, 동 시행규칙의 관련 규정에 따라 보존하여야 한다.
1. 복지용구 공급계약서
2. 장기요양급여 제공기록지(복지용구)
3. 장기요양급여비용 청구서
4. 복지용구 장기요양급여비용 청구명세서
5. 복지용구 본인부담금 수납대장
6. 제품관리대장(판매 및 대여, 회수)

제 6 장 이용인원 및 수급자 확보방법

제 15 조 (이용인원에 관한 기준)

- ① 기관은 수급자의 요청에 따라 급여제공이 이루어질 수 있도록 복지용구 급여제공 제품을 충분히 확보하여야 하며, 기관의 운영에 필요한 최소 인력기준을 충족하여야 한다.
- ② 기관은 이용인원에 대한 특별한 기준은 두지 않으며, 복지용구를 제공할 수 있는 여건과 상황에 맞춰 이용인원을 확보하도록 노력한다.

제 16 조 (수급자 확보방법에 관한 사항)

- ① 기관은 복지용구를 제공할 수 있는 수급자의 확보를 위해 다양한 매체를 활용하여 홍보하고, 기관운영에 필요한 수익창출을 위해 수급자 확보에 노력하여야 한다.
- ② 기관은 복지용구 급여제공 서비스를 책임지고 관리 할 수 있는 관리책임자를 1인 이상 두어야 한다.

제 12 조 (장기요양급여 이외의 급여 및 비용)

장기요양급여 이외의 비급여 제품 구입으로 비용이 발생할 경우, 기관은 계약체결 당시에 비용과 관련한 사항을 수급자 또는 보호자에게 충분히 설명하여야 한다.

제 13 조 (급여제공에 대한 비용부담)

- ① 복지용구 급여제공 계약에 따라 비용 및 본인부담금을 산정하여 미리 수급자 또는 보호자에게 고지하여야 한다.
- ② 본인부담금 징수는 수급자 또는 보호자가 기관의 은행계좌에 온라인 송금하게 하거나 온라인 송금이 불가능 할 경우에는 직원이 수급하여 기관에 납부한다.
- ③ 기관은 본인부담금 납입에 대한 영수사항은 계약서로 대신할 수 있다.

제 14 조 (기록 및 보존)

- ① 복지용구 제공내역 계약서 등은 노인장기요양보험법, 동 시행령, 동 시행규칙의 관련 규정에 따라 보존하여야 한다.

1. 복지용구 공급계약서
2. 장기요양급여 제공기록지(복지용구)
3. 장기요양급여비용 청구서
4. 복지용구 장기요양급여비용 청구영세서
5. 복지용구 본인부담금 수납대장
6. 재무관리 기록(납매 및 대여, 회수)

제 6 장 이용인원 및 수급자 확보방법

제 15 조 (이용인원에 관한 기준)

- ① 기관은 수급자의 요청에 따라 급여제공이 이루어질 수 있도록 복지용구 급여제공 제품을 충분히 확보하여야 하며, 기관의 운영에 필요한 최소 인력기준을 충족하여야 한다.
- ② 기관은 이용인원에 대한 특별한 기준은 두지 않으며, 복지용구를 제공할 수 있는 여건과 상황에 맞춰 이용인원을 확보하도록 노력한다.

제 16 조 (수급자 확보방법에 관한 사항)

- ① 기관은 복지용구를 제공할 수 있는 수급자의 확보를 위해 다양한 매체를 활용하여 홍보하고, 기관운영에 필요한 수익창출을 위해 수급자 확보에 노력하여야 한다.
- ② 기관은 복지용구 급여제공 서비스를 책임지고 관리 할 수 있는 관리책임자를 1인 이상 두어야 한다.

제 7 장 제품배송 및 재고관리

제 17 조 (제품의 배송)

- ① 복지용구 제품의 배송방법에는 기관배송, 공급업체 배송, 소독업체배송, 택배배송을 이용할 수 있으며, 복지용구사업소에서는 판매, 대여한 제품에 대하여 설명을 실시하여야 한다.
- ② 복지용구의 공급시에는 수급자 또는 보호자가 지켜보는 가운데 건물 및 가구 등이 손상되지 않도록 주의하며 실시하여야 한다.
- ③ 복지용구의 사용방법 및 제품설명은 수급자 및 보호자가 보는 앞에서 직접 시범을 보이면서 실시하고 제품사용에 이해가 되도록 자세히 설명하여야 한다.
- ④ 위탁 배송시에는 직접 방문하여 복지용구 제품에 대한 제반사항을 설명한다.

제 18 조 (제품의 재고관리)

- ① 복지용구 담당자는 신속하고 안정적으로 공급하기 위하여 적정량의 재고를 유지하여야 한다.
- ② 복지용구 제품의 재고가 발생하지 않도록 분기별 1회 재고를 확인한다.
- ③ 납입 된 복지용구 제품의 고장이나 불편사항을 처리할 수 있도록 제품제조 업체 및 공급업체의 연락처를 확보하여야 한다.

제 8 장 급여제공자의 응급상황 처리 절차

제 19 조 (응급상황 처리 절차)

- ① 복지용구 급여를 제공하는 과정에서 사고가 발생한 경우에는 해당직원은 119 또는 응급의료기관, 기관, 수급자의 가족 또는 보호자 등에 즉시 연락을 취하여야 한다.
- ② 사고를 접수한 기관은 의료인의 조치가 필요 할 것으로 판단 될 경우 즉시 의료기관이나 119에 신고하거나 해당직원이 신고하였는지 확인하여야 한다.

제 9 장 제품 안내 및 관리

제 20 조 (제품의 안내)

- ① 기관의 직원은 복지용구 급여를 요청한 수급자 또는 보호자에게 요청한 제품이 사용가능 제품인지 여부를 확인한 후 제품의 제원 및 사용용도, 사용방법, 장, 단점, 비용 등에 대해 상세히 안내하여야 하며, 그 외 추가적으로 문의한 사항에 대해서도 성실히 답변하여야 한다.

대장에 기록, 관리하도록 한다.

③ 기관은 제품에 대한 민원이 접수된 경우 4일 이내 방문 처리함을 원칙으로 하며, 파손 및 경미한 A/S의 경우 즉시 정비하고, 전문적A/S나 중대한 파손이 있는 경우 제조업체에 A/S를 요청하여 처리결과를 통보받도록 한다.

④ 제품 A/S치리로 발생된 비용은 구입이후 1년 이내 제품은 무료로 처리하며, 1년 이상 된 제품에 발생한 수리비용은 수급자가 지불함을 원칙으로 한다. 대여제품은 수급자의 고의적인 파손이 아닌 경우 기관이 비용의 책임을 지도록 한다.

⑤ 기관은 제품의 사후관리 및 배송에 대하여 서비스 향상을 위해 노력하여야 한다.

부 칙

제 1 조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

① 이 운영규정을 개정할 경우에는 직원의 의견을 들은 후 시행하며 직원에게 불이익하게 변경하는 경우에는 직원 과반수의 동의를 얻는다.

② 규정의 개정절차는 기관장이 직원과의 논의를 통해 동의를 얻어 최종결정하는 것으로 한다.

제 2 조 (법령 등의 우선)

관계법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생 할 경우 그 사항에 대해서는 법령이 정하는 바에 의한다.

제 3 조(시행일)

본 규정은 의결을 거친 날로부터 시행한다.