WELFARE EQUIPMENT MANUAL

2026 운영 규정

복지용구 급여대상 및 비용 산정 세부 가이드

- [x] 신규 품목 (23종) 업데이트 완료
- [x] 소독 공정 및 위생 관리 기준

갈매기복지용구 (중부산지사)

시행일: 2026.01.01

[목 차]

제1장. 총칙
목적 및 정의
운영 목표 및 방침
조직 및 인력 관리 규정

제2장. 이용 계약 및 수급자 권리
급여 계약 체결 절차 (5단계)
개인정보보호 및 비밀보장 규정
수급자의 권리와 의무

제3장. 2026년 급여 품목 및 비용 안내
급여 품목 상세 리스트 (총 23종 / 신설 품목 포함)
급여비용(본인부담금) 산정 기준
연간 한도액 및 비급여 기준

제4장. 제품 배송, 설치 및 사후관리 (A/S)
배송 및 설치 표준 절차
반환 및 회수 규정
사후관리(A/S) 및 불만 처리 절차
바코드 관리 및 표시 의무

제5장. 위생관리 및 소독 공정 매뉴얼
대여제품 소독 공정 (5단계)
품목별 세부 소독 및 세정 방법
우수소독사업소 관리 기준

제6장. 안전관리 및 비상 대응
시설 및 장비 안전 점검
응급 상황 대응 매뉴얼 (비상연락망)

제1장. 총칙

제1조 (목적)

본 규정은 「노인장기요양보험법」 및 보건복지부 고시, 복지용구 급여대상 품목 선정 및 급여비용 산정 등에 관한 세부사항」에 의거하여 갈매기복지용구(이하 "기관")의 운영에 필요한 제반 사항을 규정함을 목적으로 한다. 이를 통해 기관 운영의 투명성을 확보하고, 수급자에게 양질의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진과 생활 안정을 도모한다.

제2조 (운영 목표 및 방침)

기관은 다음의 목표를 달성하기 위해 최선을 다한다.

신뢰 경영:투명한 급여 청구 및 윤리 경영 실천을 최우선으로 한다.

고객 만족:이용자 중심의 맞춤형 복지용구 설계 및 상담을 제공한다.

전문성 강화:정기적인 직원 교육을 통해 전문 상담 능력을 배양한다.

철저한 위생:완벽한 소독 공정을 통하여 감염 제로(Zero)화를 실현한다.

제3조 (조직 및 업무 분장)

기관의 원활한 운영을 위하여 다음과 같이 업무를 분장한다.

대표자:기관 운영 총괄, 대외 협력, 연간 사업계획 수립 및 예산 결산 승인을 담당한다.

관리책임자:직원 복무 관리, 급여 청구 관리, 이용자 고충 처리 및 운영규정 관리를 총괄한다.

복지용구 전문요원:이용자 방문 상담 및 욕구 사정, 제품 배송 및 설치, 사용법 교육, 급여 계약 체결 및 사후 관리(A/S)를 수행한다.

소독관리원:반환 제품의 입고 확인, 세정, 소독, 건조, 포장 업무 및 소독 장비 유지 보수를 담당한다.

제4조 (직원 교육 및 훈련)

직원의 자질 향상과 서비스 품질 유지를 위해 다음과 같이 정기 교육을 실시한다.

법정의무교육:노인학대 예방, 개인정보보호, 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 퇴직연금 교육을 연 1회 전 직원을 대상으로 실시한다.

직무교육:복지용구 제품 이해, 상담 기법, 전산 실무 교육을 분기별 1회 상담원을 대상으로 실시한다.

안전/위생교육:감염병 예방, 소독 공정 준수, 응급처치(CPR) 교육을 반기별 1회 전 직원을 대상으로 실시한다.

제2장. 이용 계약 및 수급자 권리

제5조 (급여 계약 절차)

수급자가 서비스를 이용하기 위한 표준 절차는 다음 5단계로 진행된다.

1단계 (접수 및 상담):전화, 내방, 방문을 통해 초기 상담을 진행하며, 어르신의 신체 상태 및 주거 환경을 파악한다.

2단계 (자격 조회):국민건강보험공단 포털을 통해 장기요양 인정 유효기간, 등급, 연간 잔여 한도액을 확인하고, 내구연한 경과 여부 및 중복 급여 제한 여부를 조회한다.

3단계 (제품 선정):수급자의 욕구 사정에 따라 최적의 제품을 추천한다. 이때 카탈로그 및 실물 확인을 지원하며, 구입 품목과 대여 품목을 명확히 구분하여 안내한다.

4단계 (계약 체결): 「복지용구 공급계약서」를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 교부한다. 본인부담금 비율을 안내하고 수납한다.

5단계 (제공 및 안내):전문 요원이 제품을 배송 및 설치하고 안전 사용법을 교육한다. 최종적으로 계약 내용을 공단 전산에 등록한다.

제6조 (개인정보보호 및 비밀보장)

기관은 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 개인정보만을 수집하며, 수급자의 동의 없이 제3자에게 제공하지 않는다.

개인정보가 포함된 서류(계약서, 등급인정서 등)는 잠금장치가 있는 캐비닛에 안전하게 보관한다.

보존 기간(5년)이 경과한 문서는 파쇄기를 이용하여 복구가 불가능하도록 파기한다.

위원 및 직원 등 관계자는 업무 수행 과정에서 취득한 비밀을 유지해야 하며, 이를 위반할 경우 관련 법령에 따른 책임을 진다.

제7조 (수급자의 권리와 의무)

권리:수급자는 자신의 욕구에 맞는 복지용구를 선택할 권리가 있으며, 제품의 사용법, 가격, 본인부담금 등에 대해 충분한 설명을 들을 권리가 있다. 또한 불만 사항에 대해 이의를 제기하고 시정을 요구할 수 있다.

의무:수급자는 제공받은 복지용구를 본래의 용도에 맞게 사용해야 하며, 타인에게 양도하거나 대여해서는 안 된다. 대여 제품의 경우 계약 종료 시 원상태로 반환해야 한다.

제3장. 2026년 급여 품목 및 비용 안내

제8조 (급여 품목 상세 리스트)

2026년 기준 급여 품목은 총 23종이며, 구입 전용 품목, 대여 전용 품목, 공통 품목으로 구분된다. 특히 신기술이 적용된 신규 품목이 추가되었다.

1. 구입 품목 (16종)

내구연한 내에 훼손되지 않는 한 재구입이 제한되는 품목이다.

이동변기 (5년):화장실 이동이 어려운 분을 위한 실내용 변기

목욕의자 (5년):안전한 목욕을 돕는 등받이 및 미끄럼방지 의자

성인용보행기 (5년):보행이 불편한 어르신의 이동 보조 (실버카 등)

안전손잡이 (10년):벽면 부착형, 기둥형 등 기립 보조 기구 (설치비 가산 가능)

미끄럼방지용품 (2년):미끄럼방지 매트, 양말, 액 (낙상 예방)

간이변기 (1년):침상에서 사용하는 대소변기 (요강 등)

지팡이 (2년):보행 보조용 지팡이 (일자형, 네발형 등)

욕창예방방석 (3년):휠체어 또는 의자 사용 시 엉덩이 압력 분산

자세변환용구 (2년):체위 변경을 돕는 시트, 쿠션류

요실금팬티 (1년):요실금 증상 완화용 기능성 속옷

경사로(실내용) (2년):문턱 제거용 경사로

[신설] 구강세척기 (3년):마우스피스형 자동 구강 세정기

[신설] 기저귀센서 (2년):대소변 감지 및 보호자 알림 스마트 기기

[신설] 배회감지기(태그형) (2년):치매 어르신 위치 추적용 소형 태그

[신설] 고관절보호대 (2년):낙상 시 고관절 충격 흡수용 보호대

[신설] 이승보조기기 (5년):침대에서 휠체어 등으로 이동을 돕는 보조 기기

2. 대여 품목 (6종)

월 단위 대여료를 납부하고 빌려 쓰는 품목이다.17. **수동휠체어 (5년):**일반형, 침대형, 리클라이닝형 휠체어18. **전동침대 (10년):**리모컨 작동 의료용 침대 (3모터 등)19. **수동침대 (10년):**크랭크 작동 의료용 침대20. **이동욕조 (5년):**침상 목욕 또는 간이 욕조21. **목욕리프트 (3년):**욕조 내 입욕을 돕는 승강 장치22. **배회감지기(GPS/매트형) (5년):**GPS형(목걸이 등), 매트형 감지기

3. 공통 품목 (1종)

욕창예방매트리스 (3년):수급자의 상태 및 필요에 따라 구입 또는 대여를 선택할 수 있다.

제9조 (급여비용 및 본인부담금 산정)

연간 한도액:수급자 1인당 연간 **160만 원**이다. 한도액은 매년 갱신되며 이월되지 않는다.

본인부담률:

일반 수급자: 15%
경감 대상자: 6% 또는 9% (인정서 확인)
기초생활수급자: 0% (무료, 지자체 승인 필요)
비급여 적용:연한도액 초과분, 내구연한 내 중복 구입분, 등급 외 판정자는 전액 본인이 부담한다.
대여가격 산정 기준:월 대여가격은 (제품가격 + 수선유지비 + 대여경비 × 대여횟수) ÷ 대여가능기간으로 산정한다. 이때 대여경비에는 설치 및 회수비, 소독비, 관리비가 포함된다.
단기 대여:연속 대여일수 15일 미만 시 월 대여료의 50%를 산정할 수 있다. (조건부)
연장 대여:내구연한 초과 후 연장 대여 시 기본 월 대여료의 50%를 적용한다.

제4장. 제품 배송, 설치 및 사후관리 (A/S)

제10조 (배송 및 설치 표준 절차)

배송 기한:계약일로부터 3일 이내 배송을 원칙으로 한다. (단, 도서 산간 지역은 예외로 할 수 있다.)
설치 원칙:복지용구 전문 요원이 직접 수급자의 가정에 방문하여 설치, 조립, 시운전을 실시한다. 택배 배송은 원칙적으로 금지되나, 설치가 불필요한 소품목(미끄럼방지양말 등)은 예외로 할 수 있다.
사용자 교육:설치 후 수급자 및 보호자에게 다음 사항을 필수적으로 교육한다.
제품의 올바른 작동 방법 및 기능 설명
비상 정지 요령 및 응급 조치 방법
배터리 충전 및 관리 방법 (전동 제품의 경우)
일상적인 청결 유지 및 보관 방법

제11조 (사후관리 및 A/S)

정기 점검:대여 제품에 대해서는 월 1회 이상 유선 또는 방문을 통해 제품의 상태 및 수급자의 사용 실태를 점검하고, 이를 급여제공기록지에 작성한다.
고장 수리:제품 고장 접수 시 3일 이내에 방문하여 처리함을 원칙으로 한다. 이용자의 고의나 중대한 과실이 없는 자연적인 고장의 경우 무상으로 수리 또는 교체한다.
교환 및 반품:구입 제품의 초기 불량은 7일 이내 교환 또는 환불이 가능하다. 단, 단순 변심에 의한 반품은 포장이 훼손되지 않은 경우에 한하여 가능하다.
직권 교체:공단 조사 과정이나 이용 지원 과정에서 급여 제품이 고장, 부품 훼손 등으로 계속 사용하기 부적합하다고 판단될 경우, 기관은 수리 또는 제품 교체 등의 조치를 취해야 한다.

제12조 (바코드 관리 및 표시)

모든 복지용구 급여 제품에는 식별이 용이한 위치에 **바코드 라벨(24자리 표준코드)**이 부착되어야 한다.
바코드 라벨은 운반, 소독 등의 과정에서도 견딜 수 있는 내구성, 내열성, 내수성을 지녀야 하며 훼손 시 재발급하여 부착해야 한다.
사업소가 급여비용을 청구할 때는 반드시 해당 제품의 표준코드를 표시해야 한다.

제13조 (반환 및 회수)

대여 계약이 종료되거나 수급자의 사망, 시설 입소 등의 사유로 반환이 필요한 경우, 기관은 신속하게 제품을 회수해야 한다.

회수 시 제품의 외관 및 작동 상태를 확인하고, 혈액이나 오염물질이 묻은 경우 별도로 밀봉하여 운반해야 한다.

제5장. 위생관리 및 소독 공정 매뉴얼

제14조 (대여제품 소독 공정)

반환된 대여 제품은 다음의 5단계 공정을 거쳐 완벽하게 소독한 후 재대여해야 한다.

STEP 1 (입고 및 분류):회수된 제품의 오염도를 확인하고, 세척이 용이하도록 부품(프레임, 매트리스, 시트 등)을 분리한다.

STEP 2 (1차 세정):고압 세척기 및 전용 세정제를 이용하여 표면의 이물질과 찌든 때를 물리적으로 제거한다.

STEP 3 (소독 및 살균):인체에 무해한 전용 소독제를 도포하고, 품목별 특성에 따라 스팀 살균, 자외선(UV) 살균, 오존 살균 등을 실시한다.

STEP 4 (건조 및 검수):습기를 제거하기 위해 전용 건조실 또는 건조기를 이용하여 완전히 건조한다. 건조 후 작동 성능을 최종 테스트한다.

STEP 5 (포장 및 출고):2차 오염 방지를 위해 비닐로 밀봉 포장하고, 소독 완료를 증명하는 **[소독필증]**을 부착하여 청정 구역에 보관한다.

제15조 (품목별 세부 소독 방법)

보건복지부의 재질별 소독 방법에 따라 다음 기준을 준수한다.

침대류:매트리스 커버는 분리하여 세탁 및 건조하며, 프레임은 소독액을 묻힌 천으로 닦은 후 스팀 소독한다.

휠체어:시트와 등받이는 세탁 또는 세척 후 건조하며, 프레임과 바퀴는 고압 세척 및 소독제를 도포하여 닦아낸다. 알코올 소독은 플라스틱 부품의 변형을 줄 수 있으므로 주의한다.

배회감지기(매트형/GPS형):전자기기이므로 물 세척을 지양하고, 알코올이나 전용 소독 티슈를 이용하여 표면의 이물질을 제거한다. 밴드류는 중성세제로 세탁한다.

제16조 (우수소독사업소 기준 준수)

기관은 대여 제품의 위생 관리를 위해 공단이 지정한 우수소독사업소 기준을 준수하거나, 지정된 전문 업체에 위탁하여 소독을 실시한다.

소독 공간은 오염구역(세정실)과 청정구역(보관실)이 철저히 분리되어야 하며, 작업자는 마스크, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용해야 한다.

소독 실시 내역은 소독일지에 기록하고 3년간 보관해야 한다.

제6장. 안전관리 및 비상 대응

제17조 (시설 및 장비 안전 점검)

기관 내 소독 장비, 운반 차량, 전산 장비 등은 정기적으로 점검하여 안전사고를 예방한다.
소독 장비는 월 1회 이상 자가 점검을 실시하고, 제조사의 보수 점검을 정기적으로 받는다.
운반 차량은 제품 수송 시 소독제를 이용하여 적재함을 청소하고 기록한다.

제18조 (응급 상황 대응 및 비상연락망)

서비스 제공 중 발생할 수 있는 응급 상황에 대비하여 다음의 비상연락망을 상시 가동하고, 직원에게 응급 처치 요령을 교육한다.

[비상연락망]
응급 환자 발생 및 화재 신고:119
노인학대 신고:1577-1389
제품 고장 및 상담 문의(주간):051-466-9156 (갈매기복지용구 대표번호)
야간 및 휴일 긴급 연락:010-2298-9156 (관리책임자 직통)
[응급 대응 절차]
상황 파악:수급자의 상태 및 사고 경위 신속 파악
신고:위급 시 즉시 119 신고 및 관리책임자에게 보고
응급 처치:구조대 도착 전까지 심폐소생술(CPR) 등 가능한 응급 처치 실시
보호자 연락:보호자에게 상황 설명 및 병원 이송 안내
사후 보고:사고보고서 작성 및 재발 방지 대책 수립

부칙

제1조 (시행일)이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.
제2조 (경과조치)이 규정 시행 이전에 행해진 복지용구 계약 및 급여 제공은 이 규정에 의하여 행하여진 것으로 본다.