

제1장 총칙

제1조 【목적】

본 규정은 (주)보필 북부산센터(이하 ‘기관’이라 한다)의 조직과 운영전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 추구하고 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 ‘대상자’라 한다) 및 소속직원의 권익 보호, 나아가 지역사회 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2장 사업

제2조 【사업의 내용】

1. 기관은 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 ‘서비스’라 함)을 실시한다.
 - ① 복지용구: 대상자의 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하며 해당품목은 [별표2]와 같다.
2. 기관은 서비스 제공 후 대상자의 건강 증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 대상자의 가족을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제3조 【사업의 목적】

1. 법적으로 규정된 복지용구를 제공하여 신체활동 및 일상생활 지원서비스를 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부양부담을 경감시킬 수 있다.
2. 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활 하기가 어려운 대상자의 건강 유지 및 증진, 상태호전에 기여하고, 궁극적으로 대상자와 그 가족이 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 하는데 그 목적이 있다.

제3장 이용정원 및 대상자 모집방법

제4조 【이용대상】

1. 서비스 이용 대상은 다음 각 호에 해당하는 자로 한다.
 - ① 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양 인정등급 판정을 받은 자
 - ② 제1항의 등급 판정을 받지 아니하였더라도 일상생활 수행에 지장이 있는 자
 - ③ 노인성질환 또는 노쇠화로 인해 심신의 장애가 있는 자
 - ④ 일반 질환으로 인해 일시적으로 서비스 제공이 필요한 자
 - ⑤ 기타 서비스가 필요하다고 기관장이 인정한 자

제5조 【이용정원 및 대상자 모집방법】

1. 기관의 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자 모집은 다음 각 호의 방법으로 실시한다.
 - ① 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천

- ② 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
- ③ 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동
- ④ 기타 기관 종사자의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등

제4장 서비스 이용계약

제6조 【계약의 목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제7조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 제공 서비스에 따라 대상자의 “노인장기요양보험법시행규칙 서식 장기요양인정서(이하 ‘장기요양인정서’라 함)”와 “노인장기요양보험법시행규칙 서식 복지용구급여확인서(이하 ‘복지용구급여확인서’라 함)”를 확인하여 사용가능한 복지용구를 안내하여야 한다.
 - ② 기관과 대상자(또는 보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 복지용구 공급계약서를 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(또는 보호자)가 각각 1부씩 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
3. 기관에 처음 계약체결 된 대상자는 독립된 보관함을 만들어 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.

제8조 【계약기간】

1. 계약기간은 구입품의 경우 구입날자로 하며 대여품의 경우 장기요양인정서의 인정 유효기간을 기본으로 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 기관과 대상자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 계약서상에 ‘계약기간 자동연장’에 대한 항목이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제9조 【기관의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 사용법, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제10조 【대상자(또는 보호자)의 책임이행】

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제11조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ① 대상자가 안전하고 필요한 복지용구를 사용하고 있음을 확인할 권리
 - ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③ 기관이 실시하는 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리.
 - ④ 대상자의 신체상태에 맞는 복지용구의 안내 및 사용을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
 - ① 대상자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 대상자의 인적사항 변경, 병원입원, 시설입소 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제5장 서비스 제공

제12조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. **인권보호:** 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. **자기결정:** 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. **자립생활:** 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. **사례관리:** 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. **비밀보장:** 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. **기록의 공개:** 기관은 대상자에게 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. **부당청구 금지:** 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. **관련 법령 및 규정의 준수:** 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제13조 【서비스 제공의 절차】

1. **신청 접수:** 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부

를 확인한다.

2. **방문 및 욕구사정**: 급여계약 의사가 있는 대상자(보호자)의 방문, 또는 대상자의 가정방문시 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다
3. **서비스 계약 체결**: 기관과 대상자(또는 보호자)는 제7조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.
4. **서비스 제공계획 통보**: 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계약 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
5. **대상자관리**: 대상자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 대상자와 구분될 수 있도록 관리한다.
6. **사후관리**: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공에 반영한다.

제14조 【서비스 제공내용 및 관리】

1. 기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 제3조[사업의 내용]에 명시된 바와 같다.
2. 복지용구 제공 서비스의 경우 [별표2]와 같이 복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시(이하 ‘고시’ 라고 함)에 의한 대여 및 판매품목들 중 대상자의 복지용구 급여확인서에 표기된 서비스 가능한 제품을 제공한다.
3. 제품안내 및 관리
 - 1) [별표2]의 제품을 안내 및 홍보하며 대상자(보호자)가 제시하는 복지용구급여확인서를 반영하여 대상자의 상태에 의한 기능별 필요제품을 안내 하며 전시되지 않은 제품은 안내책자를 이용하여 설명한다.
 - 2) 고시된 품목의 제품정보를 대상자(보호자)에게 자세하게 제공하기 위하여 제품을 전시하여 안내 하며, 제품 가격과 본인부담금을 구분하여 가격을 표기하며, 제품 안내책자를 비치한다.
 - 3) 비치된 제품의 안내책자는 항상 최근의 책자로 채워둔다
4. 제품유통 및 재고관리
 - 1) 대상자(보호자)가 직접수령 하는 것을 원칙으로 하나 배송을 원할 경우 지정장소까지 전용배송 차량으로 배송하며 안전한 사용을 위해 충분한 사용설명을 한다.
 - 2) 대상자가 원하는 품목을 즉시 제공할 수 있도록 항상 적정재고를 관리하여 유지하도록 노력한다
5. 제품소독관리
 - 1) 대여제품은 노인보건복지사업안내의 복지용구 소독관리 지침에 따라 소독을 실시하며 기관은 대여제품 전부를 위탁 소독한다, 단 필요시 알코올 소독은 할수 있다.
 - 2) 효과적인 소독관리를 위하여 위탁소독업체를 방문하여 검증 및 조치한다.
6. 제품사후관리
 - 1) 공급제품의 문제 발생시 수리 및 유지보수 관련 매뉴얼에 따라 신속히 처리한다.
 - 2) 공급제품의 안전하고 편안한 사용을 위해 노력하며 대여제품의 경우 분기별 1회 이상 상담하여 대상자(보호자)의 욕구반영을 위해 노력한다.

제6장 서비스 이용료

제15조 【서비스 이용료】

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「복지용구급여범위 및 급여기준등에관한고시」에 따른다.

1. 대상자 한도액 및 본인부담금

- ① 복지용구서비스의 급여비용 산정은 대여 및 판매로 제공하는 제품별 합계금액인 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 한도액과 본인부담율은 [별표1]에 따른다.
- ③ 한도액의 적용기간은 국민건강보험공단에 있는 대상자별 적용기간으로 한다.
- ④ 대상자는 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 대상자의 질병명, 요양등급 등과 상관없이 복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시 제3조 1항의 연간한도액(연 160만원)을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제16조 【기타 비용부담】

1. 고시된 금액 이외 복지용구의 운송비, 설치비, 소독비 등의 비용은 대상자에게 전가하지 않는다.
2. 대여제품의 고의파손은 대상자(또는 보호자)가 그 비용을 부담하여야 한다.

제17조 【본인부담금 납입】

1. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
2. 대여제품의 월 이용료는 매월 납입을 원칙으로 하나 대상자(또는 보호자)의 요구로 협의하여 납입기간을 정할 수 있다.

제18조 【이용료 변경방법 및 절차】

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 본인부담 비율이 변경된 경우
 - ② 노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우
 - ③ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

제7장 계약해지

제19조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 대여품의 파손 우려가 있을 때
 - ② 신원인수인의 의무를 다하지 않을 때
 - ③ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정될 때

제20조 【절차 및 기한】

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제19조[계약해지]에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 계약 해지를 서면 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단하거나 연락이 되지 않을 때 기관

은 계약을 해지할 수 있다.

3. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다(연 2회).
만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

[별표1] 장기요양등급별 한도액 및 본인부담율

장기요양등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급	본인부담율
연간 한도액	1,600,000						일반대상자 : 15% 의료, 경감대상자 : 6~9% 기초생활수급권자 : 0%

[별표2] 복지용구서비스의 급여품목 및 품목구분

구 분	급 여 품 목	내구연한	비 고
구입품목	1. 이동변기	5년	
	2. 목욕의자	5년	
	3. 성인용보행기	5년	2EA/5년
	4. 안전손잡이	없음	10EA/1년
	5. 미끄럼방지용품(매트, 양말, 액)	없음	양말:6EA/1년, 매트•액:5EA/1년
	6. 간이변기(간이대변기•소변기)	없음	2EA/1년
	7. 지팡이	2년	
	8. 욕창예방방석	3년	
	9. 자세변환용구	없음	5EA/1년
	10. 요실금팬티	없음	4EA/1년
	11. 구강세척기(마우스피스형)	5년	
	12. 기저귀센터	3년	
	13. 고관절보호대	2년	
	14. 배회감지기(테그형)	2년	
구입.대여품목	15. 욕창예방매트리스	3년	
	16. 이송보조기	5년	
	17. 경사로 (대여) 실내용 경사로 (구입)	8년 2년	6EA/2년
대여품목	18. 수동휠체어	5년	
	19. 전동침대	10년	
	20. 수동침대	10년	
	21. 이동욕조	5년	
	22. 목욕리프트	3년	
	23. 배회감지기	5년	