

운 영 규 정

1. 이용계약에 관한 사항
(계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제)
2. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
3. 서비스 내용과 그 비용에 관한 사항
(급여 종류, 급여제공방법(판매,대여))
4. 제품 안내에 관한 사항
(취급 제품의 홍보, 안내, 정보게시)
5. 제품 유통에 관한 사항
(배송방법 및 재고관리)
6. 제품 소독에 관한 사항
(소독방법)
7. 제품 사후(A/S)에 관한 사항
(수리 및 유지보수, 처리기간)

1. 이용계약에 관한 사항

1.[계약의 목적]

노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 복지용구를 제공하며 이에 수급자는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 하는데 목적이 있다.

1. 수급자 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

2.[계약기간]

1. 임대품목 : 계약기간은 기본적으로 수급자의 장기요양등급 인증기간 만료시점까지로 한다. 단 ,계약이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 새로운 인증기간 만료 시점까지로 자동연장된 것으로 간주한다.
2. 임대품목 임대 중 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
3. 구입품목의 계약은 계약서를 작성하고 기관의 배송 설치와 수급자등의 본인부담금의 수납으로 완결된다. 단 구입품목의 계약해제는 익월 5일 전까지는 원칙적으로 가능하며, 익월5일이 경과되거나 물품이 훼손, 마모가 있는 경우는 계약해제가 불가능하다.

3.[월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액]

기관이 제공하는 급여에 대한 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 “노 인장기요양법”및 “장기요양급여비용산정기준등에 관한 세부사항”에 따른다.

1. 복지용구 연 한도액 및 본인부담금
 - ①기관은 산정된 총 급여액 중에서 본인부담금을 수급자(또는 보호자)로부터 받고, 본인 부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ②수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위 안에서 제공받을 수 있으며, 이 경우 연한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.
 - ③연 한도액의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일로부터 매1년으로 한다.
 - ④수급자는 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인이 납부한다.

2. 급여품목 중 국민건강보험공단이 제공하는 복지용구 급여확인서 내용 중 사용이 불필요한 복지용구를 구입, 대여시는 전액 수급자가 부담해야 한다.
- 3.내구연한이 정하여진 품목은 내구연한 내에서 품목당 1개 제품 이상 제품을 구입을 할 경우 국민건강보험공단이 정하는 절차를 거치지 아니한 경우는 전액 수급자가 부담해야 한다.
4. 대여는 각 품목당 1개 제품만 가능하고 이상의 물품을 대여 시는 전액 수급자가 부담해야 한다.
5. 연 한도액 적용기간 중 구입한도가 정해진 품목은 한도이상의 제품 구매는 전액 수급자가 부담해야 한다.

4.[본인부담금 납입]

1. 수급자는 고시에서 정한 각 품목별 비용을 부담하며 그 급여비용 본인부담률은 다음 각 호와 같다.
 - ①일반대상자 :급여의 15%
 - ②경감대상자, 의료급여 수급권자 : 급여의 9% , 6%
 - ③기초생활수급자: 본인부담금 없음
- 2.부담비율에 따른 수급자의 본인부담의 납부는 판매는 기관의 배송, 설치 즉시 납부를 원칙으로 하고, 대여품목은 계약기간 전부에 대한 비용을 계약시 전액납부를 할 수 있다.
3. 본인일부부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품을 제공하는 등 수급자를 소개, 알선 유인하는 행위및 사주하는 행위는 금지한다.
4. 기관은 본인부담금을 제품 배송, 설치와 동시 또는 갱신계약 즉시 은행입금 받는 것을 원칙으로 한다.
5. 수급자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 직접 현금을 수령 할 수 있다.
이 경우 기관에서는 수급자등에게 영수증(기관자체서식)을 발행해준다.

5.[신원인수인의 권리 및 의무]

수급자는 급여 계약 시 대리인(이하“보호자”에 포함)을 지정할 수 있으며, 수급자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
 - ①수급자가 안전하고 청결한 제품을 제공받고 있음을 확인할 권리
 - ②수급자가 관계규정에 적합한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ③기관이 실시하는 만족도 조사, 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인의 의무

- ①수급자로의 급여제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ②수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보할 의무
- ④장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정의무
- ⑤수급자가 대여품목을 대여 중 시설에 입소하거나 의료기관에 입원한 경우 지체 없이 기관에 통지할 의무

6.[계약해지]

- 1. 대여품목에 대한 계약해지는 수급자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 하며, 수급자 본인과 그 가족은 대여의 필요성이 없을 경우 언제든지 계약해지를 기관에 요청할 수 있다.
- 2.기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정 할 수 있다.
 - ①수급자가 사망하였을때
 - ②수급자가 복지용구 대여품을 대여 중 본인부담금 납부를 1년 이상 지체 하였을때
 - ③수급자가 복지용구 대여품을 대여 중 고의로 대여품을 훼손하거나, 망실한 경우

7.[계약해제]

- 1.수급자가 급여제공 계약서상의 내용을 이행치 아니한 경우
- 2.급여제공 계약서상의 수급자와 주문자가 상이 한 경우
- 3.구입제품의 계약해제는 익월 5일전까지는 원칙적으로 가능하며, 익월 5일이 경과되거나 물품이 훼손, 마모가 있는 경우는 계약해제가 불가능하다.

2.이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

- 1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료 를 변경 할 수 있다.
 - ①노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ②노인장기요양보험 급여수가기준이 변경된 경우
 - ③이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
- 2. 제 1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성. 이행한다.

3 서비스내용과 그 비용부담에 관한 사항

1. 복지용구의 종류 및 용도

▷ 구입품목 (12개품목)

	<p>이동변기</p> <p>화장실로 이동하기 어려운 분에게 대/소변을 처리할 수 있는 도구</p>		<p>성인용보행기</p> <p>보행이 어렵거나 불편한 분들이 사용</p>
	<p>안전손잡이</p> <p>수발자의 노고를 줄이고 어르신들의 자립환경을 조성</p>		<p>목욕의자</p> <p>목욕 시 대상자의 자세 유지 및 편안한 목욕 실시</p>
	<p>미끄럼방지용품</p> <p>실내에서 미끄러지지 않게 하여 사고예방</p>		<p>자세변환용구</p> <p>장시간 누워있는 분들의 자세 및 위치 변환</p>
	<p>간이변기</p> <p>이동이 불가능한 상태에서 용변 해결</p>		<p>지팡이</p> <p>보행이 불편한 어르신에게 보행 보조함</p>
	<p>욕창예방방석</p> <p>장시간 앉아 있을 때 욕창을 예방</p>		<p>욕창예방매트리스</p> <p>체중을 분산하고 통풍을 원활하게 하여 욕창을 예방해줌</p>
	<p>요실금팬티</p> <p>배뇨 조절 기능 저하 등으로 요실금증상이 있는 어르신에게 쾌적한 일상생활 지원을 위한 용품</p>		<p>경사로(실내용)</p> <p>실내에서 수동휠체어 또는 성인용보행기 이용시 이동성확보 및 안전사고 예방을 위한 용품</p>

▷ 대여품목 (8종)

	수동휠체어 보행이 불가능하거나 장시간 보행이 곤란한 경우 이용		전동침대 일어서는 동작 등을 보 조하고 자립을 지원
	수동침대 일어서는 동작등을 보 조하고 자립을 지원		욕창예방매트리스 체중을 분산하고 통풍 을 원활하게 하여 욕창 을 예방해줌
	이동욕조 거동이 불편한 대상자 가 스스로 욕실까지 이 동할수 없을때 거실이 나 침대등에서 목욕을 시킴		목욕리프트 하지가 불편한 고령자 가 욕조에서 목욕을 할 수 있도록 도움
	배회감지기 치매 앓고 있는 대상자 에게 소지하게 함으로 써 위치를 파악하여 실 종을 예방하기 위함		경사로 (실외용) 실외에서 수동휠체어 또는 성인용보행기 이 용시 이동성확보 및 안 전사고 예방 위한 용품

2. 급여비용 본인부담금

복지용구는 사업소에서 물품 가격의 본인부담금은 급여비용(가격)에 법정 본인부담율(일반대상자 : 15%, 경감대상자 : 9%/6%, 기초생활수급자 : 0%)을 곱하여 산정하며, 공단부담금은 서비스 이용자의 본인부담금을 제외한 나머지금액을 공단에서 부담한다.

- ▷ 일반대상자 : 15%
- ▷ 경감대상자 : 9% , 6%
- ▷ 기초생활수급자 : 0%

3. 연간한도액

복지용구급여비용(공단부담금 + 본인부담액)은 구입과 대여를 합산한 금액으로 연간도액(160만원/년)을 두어 한도액 내에서는 급여비용이 지급(일반대상자의 경우 공단부담금 85%)되며 연 한도액을 넘는 금액은 전액 본인이 부담하도록 한다.

▷ 예시 1) 일반대상자가 140만원에 해당하는 복지용구를 구입한 경우 총 본인부담금 = 140만원 × 15% = 21만원
▷ 예시 2) 일반대상자가 180만원에 해당하는 복지용구를 구입한 경우 총 본인부담금 = 160만원 × 15% + (180만원-160만원) = 24만원 + 20만원 = 44만원

4 제품 안내 및 관리에 관한 사항

1. 상담

i. 복지용구 상담원의 마음가짐

- 고령자를 상대로 하는 실버 서비스임을 인지한다.
- 고령자, 가족, 수발자의 마음을 고려하여 대응한다.
- 고령자의 개인정보 및 서비스제공 중 알게 된 비밀을 누설하지 않는다.
- 고령자를 차별 대우하지 않는다.
- 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호한다.
- 고령자의 자기결정을 최대한 존중한다.
- 지속적으로 관련 지식 및 기술을 습득한다.
- 상담 시 항상 친절하고 예의 바른 언행을 실천한다.
- 필요한 경우 전문가 의견을 구한 뒤 결정한다.

ii. 취급제품의 홍보, 안내, 정보게시

- 노인장기요양보험제도에 관한 자료
- 복지용구 급여제품 안내 – 노인장기요양 홈페이지 마이페이지 공지사항에 게시
- 차량 안내문구 – 제품 배송하는 전용차량에 안내 문구
- 복지용구 제품설명서 및 카달로그
- 서비스 제공 절차서 등 설명자료

iii. 직접 방문 시 주의사항

- 고령자 및 그 가족에 대한 개인정보를 보호한다.
- 과장광고 및 허위설명을 하지 않는다.
- 항상 웃는 얼굴 및 친근한 어조로 말한다.
- 경어를 사용한다.

iv. 전화상담 시 주의사항

- 정중한 자세로 요구사항등을 파악하고 홈페이지, 팸플릿 등을 참고하셨다면 그를 토대로 설명한다.
- 전화상 오류가 발생하지 않도록 중간, 중간 계속적으로 요구사항을 확인한다.
- 전화상담일지에 상담한 내용을 기재한다.

2. 급여가능 여부 조회

- 인터넷 및 유선(국민건강보험 포털 또는 지사)으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회한다.
- “의료급여법”에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소 • 이용의뢰서를 확인한다.

3. 상담 접수표 작성

- 상담 접수표는 고령자의 상황에 적합한 복지용구 선정, 고령자의 신체상황등의 변화시 복지용구의 변경, 복지용구를 고령자의 자택에 배송, 복지용구가 주택에 적합여부를 확인하는 근거자료로 활용되기 때문에 고령자 및 그 가족의 개인정보보호를 위해 취급에 주의한다.
- 복지용구 상담 결과에 따라 선정한 복지용구가 이용자의 신체상황 및 주거환경 등에 적절할 수도 있고 아닐 수도 있으므로, 아래의 항목별로 주의하여 상담 접수표에 해당정보를 기입한다.

▷ 자립의 정도

항상 자고 있는 상태로 수발자가 상시 시중들여야 하는 와병상태인지 아니면, 식사, 화장실, 입욕시 도움을 받아 어느정도 행위를 실시 할 수 있는지 여부를 확인한다.

▷ 배뇨·배변 정도

실금 상태란 모르는 사이에 뇨나 변을 누설하는 상태로 기저귀를 항상 사용하고 있는지 확인한다. 또한 기저귀는 상시 착용하는지, 아니면 밤만 사용하는지, 아니면 도움을 받으면 갈 수 있는 데 케어가 불충분하여 착용하는지, 의식은 있으나 몸이 움직이지 않는 상태인지 확인한다.

▷ 욕창 정도

욕창의 정도를 파악하여 2기 이상이면 의사의 치료를 받도록 유도하고, 경도일 때는 예방할 수 있는 복지용구를 추천할 수 있다.

<욕창의 정도>

- 욕창은 괴사가 진행된 정도에 따라 4단계로 구분함
 - 1기 : 지속적 홍반만 있는 시기로 욕창이 가장 흔한 상태임
 - 2기 : 피부의 상피 및 진피 층까지 부분적으로 진행된 상태임
 - 3기 : 피하 층을 포함한 전 층까지 진행된 상태임
 - 4기 : 근육 및 뼈 혹은 지지구조까지 진행된 상태임

▷ 입욕의 상황

입욕여부를 확인하고 있다면 어떻게 (누가, 몇 회, 방법 등)하고 있는지 파악하고, 수발자의 상황, 주택 현황등을 종합하여 적절한 복지용구를 추천할 수 있다.

iii. 주거환경

가옥의 상황, 현관이나 욕실, 화장실, 거실, 복도 등의 넓이, 턱, 가구류의 배치, 사용하고 있는 침대, 휴대용 화장실, 휠체어 등의 복지용구, 고령자의 동선 및 외출을 위한 접근 등을 평가한다. 복지용구 사용을 위한 최소한의 공간이 필요하므로 복지용구 선택의 중요한 요소가 된다.

iv. 생활양식

오랜 세월 계속해 온 생활 양식을 크게 바꾸는 것은 아무리 좋은 계획이라도 쉽게 받아들여지는 것은 어렵다. 고령자의 생활 방식을 충분히 파악하는 것이 중요하다.

v. 수발자

케어를 하는 사람이 누구인지, 몇 명 인지, 어느 정도의 시간 동안 케어 하는지, 수발자의 연령이 나 건강상태는 어떠한지 등을 파악한다.

vi. 경제력

고령자 및 가족의 경제력을 파악해 어느 정도의 지출을 예상할 수 있는지, 지원할 수 있는 사회지원을 어느정도 가능한가를 파악하여 꼭 필요한 복지용구부터 예방 차원의 복지용구 등으로 확대 적용한다.

4. 선정 및 계약

i. 선정

- 복지용구 선정 시, 상담접수표의 내용을 기본으로 고령자의 신체상황, 주거환경 등을 종합적으로 고려하여 복지용구를 선정한다.
- 복지용구 상담 시, 고령자에게 보다 적합한 제품을 추천해야 하지만, 다음의 사항을 고려하여 복지용구 선정 시 강요하는 일이 없도록 주의한다.
 - ◆ 고령자의 의견존중
 - ◆ 고령자 및 그 가족의 생활 습관
 - ◆ 복지용구 사용목적의 명확화 및 장단점

- ◆ 복지용구 설치장소
- ◆ 현재 사용중인 복지용구와의 적합성
- ◆ 수발자에 맞는 복지용구 취급의 난이도
- 선택한 복지 용구의 특성 및 사용방법을 사용설명서를 보여주면서 고령자 및 그 가족에게 알기 쉽게 설명한다.

ii. 계약

- 계약 전에 다음 사항을 다시 한번 확인한다.
 - ◆ 타 법령에 의해 이미 급여된 품목인지 여부(그 내구연한까지 급여가 제한됨)
 - ◆ 시설급여(입소기간) 기간 중인지 여부(복지용구 급여가 제한됨)
 - ◆ 의료기간(병 • 의원 등)에 입원하거나, 단기보호시설에 입소한 기간인지 여부(전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트의 급여가 제한됨)
- 고령자 및 가족에게 선택한 복지용구 설명서, 장단점, 이용요금, 배송시기, 불만족 시 처리방법 등에 대해 상세히 설명하고, 계약서를 작성한다.
- 이용자가 기초수급자이거나 의료수급자인 경우, 계약 체결 전에 반드시 관할 시 • 군 • 구청장의 승인을 받도록 한다.
- 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서에도 서명을 받는다.
- 계약서 작성 후, 기관과 이용가족 각기 계약서를 보관하도록 한다.

<서비스 계약에 필요한 항목>

- ① 복지용구 구매 • 대여에 따른 본인부담금 및 체납
 1. 대여 시 대여기간 및 대여료
 2. 개인정보 보호 및 활용
 3. 분쟁해결방법

복지용구 공급계약서

(갑) 장기요양 관리 번호 : 수급자 : ☐ 이용의뢰서	(을) 장기요양기관기호 : 사업자명칭 : 대표자 :
--	--

1. 노인장기요양보험법의 제규정에 따라 수급자 (이하"갑")와 장기요양기관(이하"을") 쌍방은 다음 같이 복지용구 공급계약을 체결한다.
2. "을:이 "갑"에게 공급하는 목적물은 보건복지가족부장관이 고시한 복지용구로 제한한다.
3. 복지용구 구입 • 대여 가격은 보건복지부장관이 정하는 고시가격으로 한다. 다만, 고시가격이 변동된 때에는 그에 따른다.

☐ 구매 품목

품목명	제품코드(제품기호/일련번호)	제품명	적용금액	개수	본인부담금	판매계약일

☐ 대여 품목

품목명	제품코드(제품기호/일련번호)	제품명	계약기간	적용금액	본인부담금
			~		
			~		

☐ 기타 협약사항

- 1.
- 2.
3. "을"은 물품 등의 하자 • 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의 '소비자분쟁해결기준'에 따라 수리 • 교환 • 환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제 • 해지 및 이행 등을 하여야 한다.
4. "을"은 "갑"이 노인요양시설(*)에 입소 중이거나, 의료기관에 입원하고 있는 경우 복지용구 급여가 제한될 수 있음을 고지하여야 하며, 만약 "갑"이 시설에 있는 사실을 숨기고 복지용구를 제공받으면 그 책임은 "갑"이 부담한다.
5. "갑"은 타법령에 의해 복지용구와 동일한 품목을지급받은 경우 당해 품목에 대하여 급여가 제한될 수 있다.
6. "갑"은 대여제품이 불필요하게 되면 계약 종료일 이전이라도 본 계약을 해지할 수 있다.
7. 계약자 "갑"의 의무

가. "을"의 동의 없이는 대여제품의 사양 변경, 가공 또는 개조를 할 수 없다.
 나. "갑"은 본 계약에 의한 권리의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나 전대할 수 없다.
 다. 대여기간 중 거주지를 옮기거나, 입원/입소 또는 사망 등으로 이용상황의 변경이 생겼을 때에는 즉시 "을"에게 통지를 하여야 한다.
8. 본 계약과 관련하여 쌍방의 이행에 따른 분쟁이 발생한 경우에는 "갑"과 "을"은 상호 원만히 협의하여 해결하고자 노력하여야 하며, 부득이 해결되지 않을 경우 사법절차에 따라 해결한다.

• 본 계약에 대하여 계약 당사자는 이의 없음을 확인하고 각자 서명, 날인 후 계약자 쌍방이 본 계약서 1통씩 보관한다.

계 약 일 :

(갑) 수급자 :

대 표 :

(을) 사업체 :

대 표 :

5 제품 유통에 관한 사항

1. 배송

- i. 배송 전 고객에게 사전 연락
 - ▷ 복지 용구 배송 담당자는 배송 당일 납입 예정자에게 전화로 아래와 같은 사항을 확인 한 다음, 방문시간을 확인하고 다시 한번 상황을 철저히 확인한다.
 - 주문 상품의 확인을 하는 것
 - 사용 장소 (층 수, 방의 크기, 엘리베이터의 유무 등)의 확인
 - 요금의 수납, 기타 필요한 사항 등 준비할 사항을 미리 알릴 것
- ii. 복지용구 배송차량의 적재
 - 복지용구는 신기 전에 외관, 작동상태 등을 사전 점검
 - 배송할 복지 용구와 납품 전표상의 물품과의 일치성 확인
 - 배소 코스순서에 따라 납품을 구분하여 적재
 - 배송 도중 복지용구의 파손을 막기 위해 패드 및 밴드 등으로 고정 할 것
 - 청취한 가옥 구조가 반입에 지장이 된다고 예측되는 경우는 가구, 벽 난간, 창 등에 손상이 가지 않도록 손상방지용 패드, 모포, 로프 등을 준비
- iii. 복지용구 배송
 - ▷ 배송 시 주의사항
 - 복지용구를 떨어뜨리거나 쓰러지지 않도록 하고, 바닥에 끌지 않는다.
 - 무거운 복지용구는 두 사람 이상이 작업한다. (한 사람 기준의 작업중량 20Kg이하)
 - 복지용구의 반출 시 바닥 면에 직접 닿지 않도록 한다.
 - 배송 전 차량의 청결상태를 확인하고, 차량 바닥에는 패드 등을 깔고 그 위에 복지용구를 놓는다.
 - ▷ 복지 용구의 설치장소의 확인
 - 복지용구의 이용자 가정에 복지용구 반입시, 이용자 및 수발자 등이 사용하는 방 위치 등 설치 장소를 확인하고 나서 실시해야 함
 - * 필요에 따라서 조연 및 정리 등이 수반됨
 - ▷ 복지용구의 반입은 수발자가 지켜보는 가운데 건물 및 가구 등이 손상되지 않도록 주의하며 실시한다.
 - * 필요에 따라서 손상 방지용 패드, 모포 등을 사용할 것.
 - ▷ 가구 바닥, 벽 등 건물의 손상 유무를 확인 후 작업을 수행한다.
 - * 손상이 발생 할 경우 마음을 담아 사죄하고 손상의 경중을 따지지 말고, 그 결과를 기관에 보고하여 불만 처리 절차에 따라 처리한다.

< 복지용구 위탁 배송 시>

- 되도록이면 제조/수입 업체 위탁 배송 시 참관하여 가구 및 건물의 파손여부, 제품의 작동상태 사용설명 여부 등을 직접 확인하고, 계약서, 카달로그, 불편사항 발생 시 연락처 등 제반 사항을 직접 설명한다.
- 직접 참관하지 못하는 경우에는 고객 및 배송업체에 배송 당일 직접 전화하여 물품의 배송은 잘 되었는지, 불편사항을 없앴는지, 사용법 및 주의사항 등 설명, 카달로그, 불편사항 연락처 등을 제공할 사항은 잘 전달 되었는지 확인한다.

2. 설치

- i. 복지용구 조립•설치
 - 복지용구를 조립•설치 할 때에는 이용자 및 수발자의 의견을 종합하여 복지 용구의 방향•높이 등을 조정하여 설치해야 함

<예시> 침대 설치 시

- 이용자가 와병생활의 경우는, 수발자가 수발이 용이하도록 다소 높게(허리를 구부리지 않는 높이) 조정한다.
- 이용자가 침대에서 내릴 수 있는 경우는, 낮은 위치(300~450mm 전후)로 조정하여 이용자가 오르내리기 쉽게 조정한다.

ii. 복지용구 제품의 설명

- 복지용구 제품설명은 이용자와 수발자 등이 고령자인걸 감안하여 알기 쉽게 설명한다.
 - 복지 용구의 사용 및 취급방법은 이용자와 수발자 등 앞에서 직접 시범을 보이면서 설명하고, 설명하면서 이해 정도를 확인해야 함.
 - 사용 및 취급방법은 제품 설명서에 근거해 실시한다.
 - * 설명 후 제품 설명서를 제공한다.

iii. 복지용구의 유의점 설명

- 납품한 복지 용구에 대해 안정상 • 위생상 • 고장의 원인 등의 문제에 관계하는 사항에 대해서는 알기 쉽게 설명한다.
 - * 안전상 반드시 지켜야 할 사항에 대해서는 “이렇게 하면 위험합니다.”라고, 예를 들어 보여주고 확인한다.

iv. 복지용구의 조정 방법 설명

- 납품한 복지 용구가 이용자 또는 수발자의 기능의 변화에 의해 높이 등의 조정이 필요한 상품에 대해서는 조정 방법을 설명해 주고, 되도록 실제 시범을 보이면서 설명한다.

v. 적합여부 확인

- 복지용구의 적합 상황을 확인하는 것은, 복지 용구 배송 업무로 가장 중요한 업무이다. 납품한 복지 용구가 이용자에게 적합한지 실제 조정해 보고, 확인해야 한다.
- 부적합할 경우는 이용자의 기능 •요구에 대응하는 다른 복지용구로 교환해 드려야 한다.

vi. 고장 •불편시의 연락처 안내

- 납품한 복지용구가 만일 고장이나, 불편 등이 발생시 처리 할 수 있는 연락처를 반드시 설명하고, 스티커 등으로 제작하여 잘 보이는 곳에 부착한다.

3. 보수점검 및 회수

i. 복지용구의 점검

- 납품 전에 기능 •외관 •안전성을 점검한다.
- 회수한 복지 용구는 소독 •세정 후 그 복지용구마다 기능 •외관 •안전성을 점검한다.

ii. 복지용구의 보수

- 복지용구의 점검을 실시해 보수를 필요로 하는 것에 대해서는 “복지용구 점검 및 보수 실시 기준”의 항목에 따라 보수를 실시한다.
- 보수의 기본 원칙
 - 복지용구의 마모가 심한 것은 반드시 교환한다.
 - 더러움을 제거한다.(얼룩을 제거한 용액을 헹궂에 묻혀 닦아낸다.)
 - 녹을 제거한다.
 - 도장 : 상처 및 녹 등으로 도장이 벗겨진 경우 락카 도료 또는 스프레이 도장을 한다.

iii. 대여계약의 종료 및 해약 시

- 대여 계약의 해약 통지가 있을 경우, 대여한 복지 용구를 신속히 회수한다. 또한 복지용구 회수 시 건물 및 가구 등이 손상되지 않도록 주의하고, 이용자 및 수발자에게 예의 바르고, 신중하게 대응한다.
 - * 필요에 따라서 손상 방지용 패드, 모포 등을 사용할것
- 회수한 복지 용구는 오염물이 떨어지지 않도록 비닐 포장하여 다른 신상품과 구분되도록 관리한다.

iv. 상품 고장 시

- 이용자로부터 상품의 고장, 불편 등이 발생한 경우 고장의 내용, 이용자 연락처 등을 확인하고, 접수된 내용을 보수담당자 및 배송담당자에게 알려 현장 수리 또는 회수한다.
 - 먼저 이용자에게 신속히 연락하여 방문 일시를 정하고 방문한다.
 - 방문할 때에는 수리용 부품 또는 상품 등을 확인한다.
 - 단 수리할 수 없을 경우에는 대여품은 교환해 주고, 구매품을 구입하지 얼마 되지 않았고 소비자의 과실이 아닌 경우 교환이나 환불도 고려한다.
 - 소비자의 오사용에 의해 발생했다고 판단되는 경우에는 소비자에게 발생 원인을 상세하게 설명해 주고 향후 동종의 사고가 발생하지 않게 사용방법을 설명한다.

4. 재고관리

i. 적정 재고의 유지

- 복지용구 소독·보관 담당자는 복지용구를 신속하고 안정적으로 공급하기 위해서 필요한 재고를 유지하여야 한다.
- 복지용구의 과잉 재고를 최소화하기 위해서 세밀한 관리를 해야 한다.
- 재고품을 수시로 확인하여 어느 때 출하해도 품질 등에 문제가 없도록 관리한다.
- 복지용구의 신속한 보수를 위해 보수용 부품 및 기자재의 재고를 확보해 둔다.

6 제품 소독에 관한 사항

1. 소독

i. 소독의 일반원칙

① 소독제의 제품 설명서를 확인

- 상품명, 성분계통, 제조업체의 이름 및 주소, 주요성분의 구성비율, 소독제의 사용범위를 확인
- 최적의 사용농도, 살균제로 사용할 때의 적정 희석농도, 사용기간, 부식성 유무 등 확인
- 임상에서의 사용 환경을 고려하여 비누나 단백질에 의한 저해 작용 정도, 안정성에 대한 정보도 확인

② 적용 대상에 맞는 소독제인지 확인

- 적용대상의 적절성, 농도 및 시간을 준수하여 소독효과를 최대화한다.

③ 사용한 소독액은 소독력을 확인 후 사용

④ 소독약병 및 용기의 오염에 유의

ii. 작업장 관리

① 소독 작업장 내 필수사항

- 작업 구역 내에서는 소독하는 작업의 흐름이 항상 일정 방향이 되도록 하여, 소독전 물품과 소독된 물품이 작업 중에 교차하거나 섞여 있지 않게 주의한다.
- 작업자의 동선을 고려하여 오염구역과 청정구역과의 왕래는 가능한 적게 하고, 오염구역과 청정구역의 작업자의 업무를 각각 나누어, 각 구역의 업무 전담담당자를 두어 작업을 실시하는 것이 가장 이상적이다.
- 각 구역(오염구역과 청정구역)의 전담 작업자를 둘 수 없는 경우에서도, 오염구역이나 청정구역의 들어가는 출입문, 작업자의 소독장갑, 작업복을 철저하게 분리하여 사용하여야 한다.
- 작업장은 그 날의 작업 종료 후에 청소를 실시하여, 항상 청결한 환경을 유지한다.

② 소독 작업실 세정·소독방법

- 사용세제 : 알코올-75~80% 수용액에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액을 탈지면, 거즈에 묻혀 닦아냄
- 세정 •소독 도구 : 자루걸레, 부직포걸레, 청소도구
- 세정 •소독방법
 - ▷ 바닥 : 떨어진 쓰레기 등 이물질 제거 → 약제 희석용액 물통에 담귀 둔 자루걸레로 바닥 세정(1개의 자루걸레로 4평정도 사용) → 자루걸레 세정 → 탈수 → 바닥세정(작업방향은 2자나 5자를 그린다고 생각하며 교차오염 방지) → 건조
 - ▷ 선반 등 : 부직포 걸레를 약제 희석액에 담귀 세정하고 건조한다.

iii. 세정·소독 담당자 관리

- 작업실 환기, 온도 및 습도 등을 조정하여 담당자 안전 관리에도 힘쓴다.
- 담당자는 정기건강검진을 실시한다.
- 소독을 실시하는 직원은 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용하고 소독을 실시한다.
- 소독을 실시하는 직원은 소독 전 후 입과 손을 세척, 소독하여야 한다.

iv. 세정·소독장비 관리

- 소독 할 때 사용하는 도구들 또한 매일 소독제에 침적 후 세척하여 건조한다.

v. 복지용구 품목별 세정·소독 관리

• 제품 세척 시 일반적인 주의사항

- 사용한 기구나 물품은 소독이나 멸균하기 앞서 물과 비누를 이용하여 세척한다.
- 기구에 묻은 오물은 미생물의 성자 배지가 되며 기구의 상태에 손상을 줄 수 있으므로 가능한 빨리 세척한다.
- 사용한 기구를 즉시 반납할 수 없을 때에는 젖은 수건으로 덮고 플라스틱백 안에 넣어 건조되지 않게 한다.

- 생리식염수는 기구를 부식시키므로 물이나 효소용액을 사용한다.
- 수돗물은 무기질로 인해 기계에 얼룩이나 흔적을 남기므로 되도록 증류수를 이용한다.
- 일반적으로 열은 세제와 오염물질간의 반응을 증가시켜 오염의 분리를 가속화 시킨다. 지방질이나 무기물에 오염된 기구는 온수로, 단백질이나 당에 오염된 기구는 냉수를 이용하는 것이 좋다.
- 세척기가 없는 경우에는 흐르는 물에 충분히 세척 후 소독한다. 이때 직원들은 방수처리 된 앞치마와 장갑 등의 보호 장구를 착용하도록 한다.
- 복지용구 세정 • 소독 방법은 크게 물리적 •화학적 소독방법이 있으며 그 하부에 다양한 소독방법 등이 있으므로 그에 맞게 진행한다.

2. 100세건강코스웰복지용구 소독 - 자체소독

3. 운반용 차량 세정 • 소독관리

- 일반적인 원인
 - 집간 청소와 청결유지가 중요하므로, 정기적으로 소독을 실시한다.
 - 반송 때마다 집간 청소를 실시한다.
- 집간 소독방법
 - 소독약으로 깨끗이 닦는다. : 역성비누, 양성계면활성제, 글루코산 크롤렉시진 등 소독약을 묻힌 후 집간 전면을 깨끗이 닦는다. 이때, 소독약을 묻힌 천은 세게 짜지 말고 소독약에 적시듯 해서 약 15~30분간 그대로 둔 후 물로 닦는다. (금속을 부식시킬 작용이 있는 소독약은 집간을 훼손시키므로 주의가 필요하다. 그런 후 충분히 건조시킨다.)

i. 보관구분

- 소독전 물품은 다른 물건과 간격을 두고 격리한다.
- 당일 회수 한 복지용구는 반입하여 일반보관소에 두지 않는다.
- 당일 회수 한 복지용구는 가능한 당일 소독을 실시한다.
- 감염 등의 우려가 있는 복지용구는 비닐봉지 등으로 완전 밀봉해 다른 용구와 구분하고, 별도로 소독을 실시한다.

ii. 소독 후 복지용구 표시

- 소독이 끝난 복지용구는 <소독함> 라벨을 붙여, 다른 상품과 명확하게 구분하고, 보관 장소도 명확히 한다.

iii. 보관시설의 위생관리

- 보관시설 내부를 청결히 유지한다.
- 보관시설 위생을 위해 수시로 점검하고 그에 따라 보수 등을 실시한다.
- 보관 시설내의 복지용구는 항상 정리 정돈한다.

iv. 보관시설 • 보관 상화의 관리

- 보관책임자는 복지용구의 보관 상태, 청소 상황을 주기적으로 점검.관리한다.

4. 재고 관리

i. 적정 재고의 유지

- 복지용구 소독 • 보관 담당자는 복지용구를 신속하고 안정적으로 공급하기 위해서 필요한 재고를 유지하여야 한다.
- 복지용구의 과잉 재고를 최소화하기 위해서 세밀한 관리를 해야 한다.
- 재고품을 수시로 확인하여 어느 때 출하해도 품질 등에 문제가 없도록 관리한다.
- 복지용구의 신속한 보수를 위해 보수용 부품 및 기자재의 재고를 확보해 둔다.

7 제품 사후 (A/S)에 관한 사항

1. 서비스 질 관리

i. 사례관리 회의

- 서비스는 사람에게 제공하는 것이기 때문에 서비스 가이드라인에 따라 서비스를 제공해도 사용자마다 대처하는 방법이 다를 수 있다. 주기적으로 직원간 관련 정보 교환 및 간접 경험 확대를 통해 서비스 질을 향상하는데 도움이 될 수 있다.
- 초기의 고령자 면담 시에 서비스 제공부터 이후 이용자의 상황 변화 등을 지속적으로 점검하여 서비스의 효과와 질을 높이기 위해 노력해야 한다.
- 이에 이용자의 다양하고 복합적인 문제를 사정하고 이에 대한 효과적인 문제해결을 하기 위해 정기적으로 사례회의를 실시한다.
- 사례회의 시에는 이용자의 문제 및 욕구에 대해 이를 충족시킬 수 있도록 정확한 해결방법을 선택하도록 하고 제공될 방법들은 객관적인 기준에 바탕을 두어야 한다.
- 사례관리 회의 자료를 준비하여, 대상자에 관한 상황과 서비스 제공 내용등을 발표한다.

2. 불만 및 고충처리 체계 운영

i. 고충의 정의

- 고충이란 ?
 - 소비자가 대금을 지불해 상품을 구입 또는 대여 되어 실제로 사용한 결과, 상품에 대한 불평,불만
 - 계약 내용, 표시내용, 문의의 대응등
 - 납품, 회수 시의 대물사고, 일정 등 서비스에 대한 불평
 - 개인정보의 취급, 사생활 침해 등에 대한 불평
- 소비자로부터 불평은 기업에 있어서는 귀중한 정보로서 보다 나은 서비스의 제공 및 재발 방지를 위한 개선책으로 활용한다.

ii. 불만 및 고충처리체계

▷ 불만 및 고충처리의 기본원칙

- 초기 대응이 가장 중요하다고 인식할 것
- 바로 행동할 것
- 우선, 정중하게 사과할 것
- 상대가 감정적으로 대해도, 평정심을 잃지 말 것
- 상대의 말을 충분히 들을 것
- 책임전가, 책임회피를 하지 말 것
- 미해결 상태로 방치하지 말 것
- 사실 확인을 하지 않고, 간단하게 대응조건을 결정하지 말 것
- 부당한 요구에는 의연한 태도로 대응 할 것
- 가능한 일과 가능하지 않는 일을 명확히 할 것

▷ 불만 및 고충처리 체계의 확립

- 고객으로부터 고충, 상담을 겸허히 받아들이고, 원활, 신속하고 적절하게 처리하며, 고객에게 만족을 주기 위해서 필요한 고충, 상담 처리체계를 확립한다.

iii. 불평 처리의 대응

◆ 접수 창구의 업무

▷ 불평 접수시의 대응

- 고충처리의 대부분은 최초 대응여하에 의하여 결정된다.
- 고객의 화난 목소리를 들으면 누구라도 당황하게 되고, 대응을 잘못하면 더욱 고객은 화를 내게 된다. 따라서 대응방법을 전 직원에게 철저히 준비시킨다.

▷ 전화 대응의 경우

- 전화로 고충을 말해오는 경우의 대부분은 감정이 격해져 있기 때문에 상대의 감정을 진정시키고, 원인 및 상황 등에 관계없이 우선 사과한다.
- 다른 사람의 잘못이라도, 자신의 잘못이다라는 마음으로 대응한다.
- 고객의 주소, 성명, 전화번호를 확인한다.
- 정중한 말을 사용하여 천천히 이야기하며 대응한다.
- 고객이 만족할 때까지 이야기하고, 고객의 말을 도중에 끊지 않으며 질문은 되도록 하지 않는다.
- 고충, 상담의 내용을 기록한다.

▷ 편지(문서)일 때의 대응

- 종이를 받은 일시를 봉투 및 편지에 날인한다.
- 편지의 내용을 확인해, 불편사항을 확인한다.
- 고객에게 편지를 받은 즉시 전화로 연락하여 불편 신청을 한 경위를 상세하게 듣고, 그 내용을 정확하게 파악한다.
- 바로 해결이 어렵다고 판단되는 경우에는 차후 속히 회답하도록 조치한다.

▷ 내사한 고객에 대한 대응

- 사무실에서 이야기를 듣는다.
- 고객에게 적절한 담당자가 대응하고 있다는 것을 이해시키기 위하여 명함을 건네며 소속과 성명등을 말한다.
- 고객이 감정적이더라도 냉정히 이야기를 듣는다.
- 고객의 요망 내용을 정확히 파악하고, 고객에게도 확인한다.
- 바로 해결이 어렵다고 판단되는 경우에는 차후 속히 회답하도록 조치한다.

▷ 개인정보의 취급에 대한 대응

- 개인정보보호법에 대하여 정확히 이해하고, 그 내용을 파악하여 대응하는 세심한 주의가 필요하다.

◆ 불만사항 접수에 따른 조치

▷ 대인 또는 대물 피해 발생에 대한 조치

- 원칙적으로 금전에 의한 배상 조치를 강구한다.
- 배상금액은 "보험 산정 요령"을 참고로 한다.
- 고객에게 불평의 발생 원인 등 배상에 이르는 경위를 책임자가 설명하는 것이 좋다.
- 여러 번 교섭해서 소비자와 충분히 서로 이야기 하고 대화내용을 작성하여 날인한다.

▷ 상품 고장 등이 발생한 경우의 처치

- 수리가 가능한 경우는 수리한다. 단 수리가 불가능한 경우 교환품을 제공한다.
- 고객이 제품의 사용을 원하지 않을 경우 구입기간이 얼마 되지 않은 경우 환불도 고려한다.

▷ 소비자의 오사용으로 인한 조치

- 소비자에게 발생 원인을 상세하게 설명해 향후 동종의 사고가 발생하지 않게 사용 방법을 설명한다.
- 수리 등으로 원상 회복되려면, 유료로 수리하는 것을 제안한다.

◆ 재발방지조치

▷ 재발방지를 위해서 고객의 불만에 대한 정보를 영업 부문, 관리 부문을 포함해 관계 부서에 전체적으로 배포해 안전 대책 및 서비스의 질 향상 등에 활용한다.

- 상품에 대한 불평의 경우

- 제조업체, 수입업자 등 관련 업체와 제휴하여 불평 내용을 보고하고, 원인 불명인 경우 원인의 규명과 방지 대책을 협의한다.
- 재고품의 검사 실시
- 검사 및 점검방법의 재검토

- 취급 설명서 및 사용 설명 방법의 재검토
 - 경고 표시의 재검토
 - 인권침해, 서비스 내용. 개인정보 등의 취급에 불만이 있는 경우 직원의 교육을 철저히 하고 교육내용을 재검토 한다.

◆ A/S 실시 및 처리기한

- ▷ 상품에 대한 불평에는 사용 방법의 오류, 정비, 점검의 미비 등으로 인한 경우도 있기 때문에 애프터서비스를 실시한다.
- 사용 상황의 확인
 - 현재 사용하고 있는 복지용구의 사용 상황에 대해 정기적으로 손님에게 전화로 확인한다.
 - 불만이 있는 경우 복지용구의 점검, 사용 방법의 지도를 실시한다.
 - 제품의 서비스는 접수일로 부터 10일(영업일기준)이내 처리하도록 한다
- 정기 점검의 실시
 - 납품한 후, 정기점검이 필요한 상품은 정기점검을 실시한다.
 - 정기 점검은 성능 검사를 위주로 하고, 필요 시 부품등을 교환한다.
 - 대여 복지용구는 계약 조항에 근거해 정기 점검을 실시한다.

급여제공지침

1. 종사자 윤리지침 : 수급자에 대한 윤리
2. 성폭력 예방 및 대응지침
(성폭력 유형, 예방, 대응방법)
3. 복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고, 응대절차
4. 노인인권 보호지침
(노인권리보호, 노인 학대유형, 노인 학대 예방 및 대응방법)
5. 개인정보 보호지침
(수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기한)

1. 종사자 윤리지침

1. 인간으로서 의 존엄성을 존중해야 하며, 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
2. 서비스 이용 시 대상자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 어르신의 이익을 최대한 대변해야 한다.
 - ① 대상자의 의사결정능력을 임의로 판단하지 말고 1차적으로 본인의 의사를 존중해야 한다
 - ② 대상자가 원하지 않는 서비스를 함부로 제공해서는 안된다.
 - ③ 서비스에 변화가 있어야 할 때는 사유를 통보하고 의사결정 과정에 본인과 가족을 참여 시킨다
 - ④ 서비스 이용 중단을 원할 경우 의사를 존중해준다.
3. 급여제공자는 모든 사람에게 평등한 서비스를 제공해야 하며 치매환자 및 가족의 수준이나 우열을 가려서는 안 된다. 종교,인종, 성별,연령, 결혼상태, 경제적 지위,정치적 신념, 정신, 신체적 장애 등의 특성을 보고 차별대우 해서는 안된다.
4. 급여제공자는 대상자의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무 수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다. 정보공개 시 반드시 대상자에게 사전에 동의를 구해야 한다.
5. 급여제공자는 대상자가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해, 정확하고 유용한 최신 정보를 충분히 제공함으로써 알권리를 인정하고, 존중해야 한다.
6. 급여제공자는 개인적 이익을 위해 대상자와의 전문적 관계를 이용하여서는 안된다.
7. 어떠한 상황에서도 대상자와 부적절한 성관계를 가져서는 안된다.
8. 최선을 다해 양질의 서비스를 제공함으로써 수급자의 역량강화 및 만족을 최대화한다.
9. 서비스 계획, 서비스 과정, 서비스 종결 등의 서비스 전 과정에 대상자의 참여를 적극 권장하고, 관련 내용은 반드시 본인 또는 가족에게 서면으로 전달한다.
10. 서비스 제공 시 권리와 책임을 명확히 하여 서비스에 따른 효과가 최대화 되도록 한다.
11. 서비스 내용과 과정을 설명할 때는 알기 쉬운 언어를 사용한다.

2. 성폭력 예방 및 대응지침

1. 목적

장기요양보호서비스를 제공하는 데 있어 대상자의 진한 농담이나 스킨십 등으로 인해 업무 스트레스를 받을 수 있으며, 이는 업무지속을 저해하는 요인이 됨으로 이를 예방하고 대처할 수 있는 방안을 마련함으로써 문제 상황에 대한 종사자와 수급자 간의 올바른 대체를 통해 문제발생 및 갈등요인을 예방하는데 그 목적이 있다.

2. 성폭력의 정의 및 유형

가. 성폭력의 정의

성폭력이란 업무, 고용 등의 관계에서 시설의 종사자, 사용자가 그 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 기타 요구 등에 대한 불응을 이유로 고용상의 불이익을 주는 것을 말한다.

나. 성폭력의 유형

1) 육체적 행위

- ① 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉
- ② 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위
- ③ 안마나 애무를 강요하는 행위 등

2) 언어적 행위

- ① 음란한 농담이나 음탕하고 상스러운 이야기
- ② 외모에 대한 성적인 비유나 평가
- ③ 성적 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- ④ 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- ⑤ 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위 등

3) 시각적 행위

- ① 음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
- ② 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
- ③ 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위 등

4) 기타

- ① 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동

3. 성폭력의 예방 및 대응방법

가. 요양기관에서의 예방 및 대응 방법

1) 성폭력 예방교육 실시와 예방을 위한 노력을 하여야 한다.

(서비스 제공자들에게 성폭력 예방교육을 1년에 1번 이상 실시해야 한다)

2) 성폭력 피해자등에 대해 불이익을 주는 행위는 금해야 한다. (성폭력으로 인한 피해가 있을 때 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익 조치를 해서는 안된다)

3) 성폭력 행위자에 대해 조치할 의무가 있다 (직원들 사이에 성폭력이 발생하였을 경우에는 행위자를 징계해야 한다. 성폭력을 한 서비스이용자에게는 재발 방지 약속이나 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취해야 한다)

나. 개인의 대처방법

- 1) 감정적인 대응을 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
 - ① 서비스 이용자에게 거부 의사를 표시하고 시정을 요구한다.
 - ② 가족에게 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다.
 - ③ 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- 2) 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
 - ① 모든 피해사실에 대하여 기관의 담당자에게 보고하여 기관에서 적절한 조치를 하도록 한다.
- 3) 외부 기관의 도움을 요청한다.
 - ① 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관 (성폭력상담소, 여성노동상담소 등)에 상담하여 도움을 받는다.
- 4) 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지한다.
- 5) 음담패설을 삼간다.

4. 성폭력 처리지침

- 가. 성폭력 고충처리는 의뢰→상담→처리의 순으로 진행하며 고충처리담당자 및 처리내용은 고충처리 지침과 동일하게 운영하도록 한다.
- 나. 성폭력 예방업무의 처리와 소속 직원의 성폭력 관련 고충에 대한 상담 및 처리를 위해 성폭력 고충전담을 두되, 고충처리 담당자는 이를 겸하도록 한다.

5. 성폭력 신고기관

- 가. 국가범죄신고- 112
- 나. 한국성폭력상담소- 02-338-5801
- 다. 대구북부경찰서- 여성청소년과- 053-380-5183

3. 복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고, 응대절차

1. 목적 : 복지용구 이용 중 발생한 안전사고에 대하여 보고·대응 체계를 마련함으로써, 신속하고 정확한 업무처리로 수급자 만족도를 제고하기 위함

2. 안전사고 응대 절차

① 신고시기 : 사고발생 접수 후 바로

② 응대 절차

- 사고내역 접수 → 업무 포털을 활용하여 사고 내역 접수

(구입/대여한 복지용구 중 안전사고 발생된 제품명 및 제품코드, 바코드, 구입/대여일, 구입/대여배용, 피해구분(제품불량/사용미숙 등) 및 내용, 증빙자료 기재)

(전산오류 등으로 입력이 어려울 경우 우편 및 팩스 등으로 공단에 접수신청)

→ 원인 파악 및 조치 (정확한 원인 분석, 조치를 위해 필요시 제품공급업체 의뢰 요청)

→ 조치 내역 입력 / 보고

3. 원인 파악 및 조치

① 사고 발생원인에 따른 처리

- 사용부주의

· 배상요청 처리가 어려움, 발생한 손해에 대해서는 자부담으로 처리

- 제품노화

· 제조물의 결함으로 생명·신체 등에 손해를 입은 자는 제조업체에 배상요청이 가능함

※ 단, 손해 발생 후 3년간 손해배상을 행사하지 않으면 소멸

② 제품에 대한 후속처리(복지용구사업소, 공급업체)

- 수리 : 지체없이 실시

· 유상 수리한 경우 2개월 이내에 정상적으로 사용하는 과정에서 종전과 동일한 고장이 재발한 경우 무상 수리를 하고, 수리가 불가능한 경우 종전에 받은 수리비를 환급

※ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등의 실제 거래가격으로 처리

· 사업소의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업소가 부담

- 교환 : 같은 종류의 물품 등으로 하되 교환이 불가능한 경우 유사물품 등으로 교환

4 노인인권보호지침

1. 노인권리보호

노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안되며, 국가와 시설은 노인의 인권보호 및 삶의 질 향상을 위하여 최선을 노력을 기울여야 한다.

- 존엄함 존재로 대우받을 권리
- 사생활 및 비밀보장에 대한 권리
- 질 높은 서비스를 받을 권리
- 통신의 자유에 대한 권리
- 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 정치.문화 종교적 신념의 자유에 대한 권리
- 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 불평의 표현과 해결을 요구 할 권리
- 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

2. 노인학대에 대한 이해

1) 노인학대의 정의

- “노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적.정신적.성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.” 로 정의 (노인복지법 제1조2 제3호)
- 노인학대는 노인의 가족 또는 타인이 노인에게 신체적, 언어.정서적, 성적, 경제적으로 고통이나 장애를 주는 행위, 또는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치 제공하지 않는 방임, 자기방임 및 유기를 의미한다.

2) 노인학대의 유형

- 노인학대는 학대가 발생하는 공간에 따라 다음과 같이 분류한다.
 - ◆ 가정학대 : 노인과 동일 가구에서 생활하고 있는 노인의 가족 구성원인 배우자, 성인자녀 뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 또는 기타 사람들에 의하여 행해지는 학대
 - ◆ 시설학대 : 노인에게 비용(무료 포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대
 - ◆ 기타 : 가정 및 시설 외의 공간에서 발생하는 학대

3. 노인학대의 구체적 행위

1) 신체적 학대(Physical Abuse)

구체적행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 때린다. • 세게 친다. • 꼬집는다. • 물건을 집어 던진다. • 흥기로 위협한다. • 강하게 누른다. • 찌른다. • 강하게 흔든다. • 강하게 붙잡는다. • 난폭하게 다룬다. • 무리하게 먹인다. • 신체 구속한다. • 감금(가둠)한다. • 의자나 침대에 묶어둔다. • 불필요한 약물 투여한다. • 담배 등으로 화상 입힌다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 설명할 수 없는 상처 • 설명과 일치하지 않는 상처 • 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) • 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) • 외관상 나타나지 않는 (옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진) 상처 • 머리카락이 뽑힌 흔적이나 머리 부분에 출혈한 흔적 • 화상(담뱃불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) • 영양부족 상태 또는 질병과 관계 없는 탈수상태 • 이상한 체중 감소 • 행동이나 활동 수준이 변화 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ 외상없음 ☐ 부종 ☐ 멍듬 ☐ 할퀴 ☐ 꼬집힘 ☐ 물어뜯김 ☐ 찢김 ☐ 경미한 출혈 ☐ 머리카락 뽑힘 ☐ 목줄린 흔적 ☐ 묶은 흔적 ☐ 유해한 약물투여 흔적 ☐ 감금 ☐ 뺨(접질림) ☐ 골절 ☐ 탈골 ☐ 인대손상 ☐ 고막파열 ☐ 화상 ☐ 복부출혈 ☐ 호흡곤란 ☐ 두개골 골절 ☐ 경뇌막 혈종 ☐ 신체떨림(수전증) ☐ 뇌손상 ☐ 의식장애 ☐ 뇌사 ☐ 사망 ☐ 기타

2) 언어• 정서적 학대(Verbal. Emotional Abuse)

구체적행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 말로 욕을 퍼붓는다 • 노인에게 고함을 지른다 • 말로 혐오스럽게 한다. • 말로 협박한다. • 노인이 모욕적인 말을 한다. • 유아처럼 다룬다 • 외출시키지 않는다. • 노인을 보지 않는다 • 노인에게 말을 걸지 않는다. • 무시하고 대답하지 않는다. • 노인만 따로 식사를 먹게 한다. • 창피를 준다. • 비웃거나 조소를 한다. • 친지등이 방문하는 것을 싫어 한다. • 위협적으로 무례한 태도를 취 한다. • 노인의 일상적인 활동을 노골 적으로 방해한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 반응하려고 하지 않는다. • 질문을 해도 “네” “아니오”라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. • 표정이 없다. • 정서상태 : 우울, 공포, 혼동상태, 부정, 분노, 흥분, 수동성 • 무기력하다. • 대화에 참가하지 않는다. • 고개를 숙이고 있다. • 웃는 모습이 아니다. • 눈물을 머금다, 운다, 절망이나 동요를 보인다. • 눈이 썩 들어가 있다. • 가족의 안색을 살핀다. • 가족을 피하려고 한다. • 집에 돌아가려 하지 않는다. 	<div> ☐ 무관심 ☐ 소리 지름 ☐ 물건던짐 ☐ 기물파손 ☐ 비하된 언어 ☐ 이유 없는 짜증과 화 ☐ 심한 욕설 ☐ 대꾸안함 ☐ 무시 ☐ 이유없는 짜증과 화 ☐ 모멸감 ☐ 고의적 따돌림 ☐ 언어적 협박 및 위협 ☐ 흥기로 위협 ☐ 과대한 요구 ☐ 생활기구 제한 ☐ 사회적 활동 제한 ☐ 사용 공간 제한 ☐ 생활기구 사용 제한 ☐ 쫓아냄 ☐ 집 못 들어오게 함 ☐ 나가지 못하게 함 ☐ 기타 </div>

3) 성적학대 (Sexual Abuse)

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 노인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 • 성 관련 언어, 시각적, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 • 폭행한 후 강제로 성행위 및 강간하는 것 • 물건이나 흥기를 사용하여 강제 적으로 성폭행하는 것 • 성적 수치심을 유발하는 환경 	<ul style="list-style-type: none"> • 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 • 속옷이 찢어짐 • 외부성기부분이나 항문 분위의 타박상이나 하혈 • 성병 • 우울, 사회관계의 단절 • 수면장애 • 분노 또는 수치심 	<div> ☐ 성적 수치심 유발 행위 ☐ 성적 수치심 유발 환경 ☐ 성희롱 ☐ 성추행 ☐ 성폭행 ☐ 강제적 성행위 및 강간 ☐ 기타 </div>

4) 재정적 학대(Financial Abuse / Exploitation)

구체적행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 노인의 유언장을 허위로 작성하거나 노인이 작성한 유언장을 동의 없이 수정한다. • 노인의 허락 없이 노인금전에서 돈을 빌려준다. • 노인의 허락 없이 노인의 이름을 사용해서 계약을 한다. • 노인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고 팔거나, 빌린다. • 노인의 허락 없이 노인 명의의 증서를 변경한다. • 노인의 허락 없이 노인 재산을 증여한다. • 노인의 소득(연금, 임대료 등)을 가로챈다. 대리권을 악용한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다. • 필요한 물건을 살 수 없다. • 체납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. • 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다. • 노인의 서명이 아닌 노인의 서명과 유사하게 서명 된 수표나 서류가 있다. • 개인 소지품이 없어졌다. • 노인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다. 	<div> ☐ 인감도용 ☐ 강제적인 명의변경 ☐ 은행계좌 무단 인출 ☐ 현금갈취 ☐ 동산갈취 ☐ 부동산갈취 ☐ 재산권사용제한(근저당) ☐ 유언장 허위 작성 ☐ 의사표현 능력없는 노인의 재산 갈취 ☐ 불완전한 의사표시 ☐ 신용카드 명의도용 및 도용 </div>

<ul style="list-style-type: none"> • 노인의 허락없이 노인명의 은행구좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다. 돈을 악용한다. 연금을 가로채서 사용하는 것 등) • 노인에게 빌린 돈, 물건을 돌려주지 않는다. • 노인의 값나는 물건을 빼앗는다. • 노인의 허락없이 노인 명의의 은행구좌를 해약한다. 		
--	--	--

5) 방임(Neglet)

구체적행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 식사와 물을 주지 않는다. • 약물을 불충분하게 투여한다. • 치료를 받게 하지 않는다.(병원에 데리고 가지 않는다.) • 청결유지를 태만히 한다.(옷 갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) • 노인에게 필요한 기구를 제공하지 않는다. (안경, 의자, 보청기 등) • 거동이 불편한 노인을 장기간 혼자 있게 둔다. • 노인 방만 청소하지 않는다. • 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. • 노인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 오물, 대소변 냄새, 노인 주변환경에 있어서 건강이나, 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다. • 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다. • 욕창이 있다. • 땀띠, 염증, 이(기생충)이 있다. • 약취가 난다. • 의치, 보청기, 안경 등이 없다.또는 부수어져 있다. • 식사를 거르고 있다. • 영양실조나 탈수상태에 있다. • 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다. • 의복을 착용하지 않았다. • 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. • 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다. • 기저귀가 교환되지 않고 있다. • 전기, 가스, 전화, 수도가 단절되어 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ 의료적방임 ☐ 보장기구(당뇨체크기구등) 제공거부 ☐ 필수생활비 지원단절 ☐ 비위생 거주환경 ☐ 개인위생 방치(와상, 거동이 불가능한 노인) ☐ 난방 단절 ☐ 전기, 가스, 수도 단절 ☐ 영양실조 ☐ 탈수상태 ☐ 연락두절 ☐ 노인의 배회 ☐ 신변위험 상태 방치 ☐ 죽게 내버려 둠 ☐ 가출 후 찾지 않음 ☐ 기타

6) 자기방임

구체적행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 노인 스스로 할수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. • 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 노인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 • 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 • 의도적으로 죽고자 하는 모든행위 	<ul style="list-style-type: none"> ☐ 의도적으로 신변 청결 및 기본 생활 회피 ☐ 의도적으로 식사 거부 ☐ 의도적으로 기본적인 보호거부로 건강문제 발생 ☐ 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 ☐ 자해 ☐ 자살기도 ☐ 사망 ☐ 기타

7) 유기학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> • 노인을 낯선 장소에 버린다. • 노인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. • 거동이 불편한 노인을 시설에 맡기고 연락을 두절한다. • 노인을 강제로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 노인이 낯선 장소에서 오랜시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. • 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. • 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. • 노인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<div> ☐ 노인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 </div> <div> ☐ 반감금 형태의 시설에 입소됨 </div> <div> ☐ 사망 </div> <div> ☐ 기타 </div>

4. 노인 학대 사례 발견 시

- 노인학대 신고전화 : 1389 또는 보건복지부 콜센터 129
- 기관 종사자는 노인에게 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
- 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 노인에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 노인학대 관련기관(노인학대예방센터, 보건복지 콜 센터 : 전화 129) 시/군/구 노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지 상담원, 경찰 등에 신고하여야 한다.
- 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 신속한 조치를 취해야 한다.
-

5. 노인 학대 예방

- 노인복지시설 운영자와 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울여야 한다.
- 기관은 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 기관운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
 - 기관은 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.
 - 학대행위를 목격하였을 경우, 기관이나 노인학대 관련기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
 - 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되면, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
 - 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
 - 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

5.개인정보 보호지침

1.정보수집 대상

- 노인장기요양등급자로 복지용구 제공요청 대상
- 노인장기요양등급외자로 복지용구 제공요청 대상

2. 정보수집 항목

- 개인인적사항 및 복지용구 급여 이용가능 한도액, 이용가능 품목 조회
- 과거 복지용구 구입, 대여 이력 조회
- 수급자 신체상태 및 질병이력 조사

3. 정보수집 이용목적

- 수급자 신체상태, 욕구사정에 적합한 복지용구 제공 업무 수행

4. 정보의 보유 및 이용기간

- 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존

5. 개인정보 보호 원칙

- 개인정보를 수집하는 목적을 명시하고 직접적으로 필요한 범위 내에서만 개인정보를 처리하여야 한다.
- 개인정보 처리과정에서 고의 또는 과실로 개인정보가 부당하게 변경 또는 훼손되지 않도록 한다.
- 개인정보는 적절한 기술적.관리적 및 물리적 보안조치를 통하여 안전하게 관리하여야 한다.

6. 개인정보 이용 및 파기

- 개인정보는 법령 또는 정보주체와의 계약에 따른 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로써 명백하게 정보주체의 개인정보의 수집.이용에 관한 동의 여부 및 동의 범위등을 정하고 동의를 구한 후 이용한다
- 개인정보는 보유기간 경과, 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 개인정보를 안전하게 파기하여야 한다.