

운 영 규 정

1. 이용계약에 관한 사항

구분	내용
계약기간	노인장기요양인정서에 명시되어 있는 유효기간 및 적용구간기간 내에 수급자와 본 기관과의 자율적 계약
계약목적	보호자의 수발경감 수급자의 건강회복으로 인한 삶의 질 향상 추구
월 이용료 및 구매금액	노인장기요양보험법 상 이용일수 및 본인부담율에 따라 차등 발생부담 ex) 15%, 9%, 6%, 0%
기타비용부담액	연간한도액 160만원 이상의 금액을 이용 시 추가금액 전액 본인부담.
신원인수인의 권리 및 의무	-서비스 제공자와 서비스 이용자·보호자 간 표준약관 상의 장기요양급여 이용계약을 체결한다. -노인장기요양보험법에의한 업무상 이외의 서비스를 요구할 수 없다.
계약의 해제	장기요양서비스를 지속하여 제공할 수 없는 사유가 발생하였을 경우 ex)유효기간 만료, 요양원 및 병원 이용, 사망 등

2. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

◆ 복지용구

표1. 수급자 본인부담율 및 경감 대상자

구분	비급여	일반대상자	감경대상자	기초생활수급자
재가급여(복지용구)	100%	15%	9% 또는 6%	0%

본인부담금은 노인장기요양보험법상 서비스 이용한도액을 기준(연간 160만원)으로 산정하며, 연간 한도액 초과분은 전액 본인이 부담합니다.

* 시설입소, 및 병원 입원의 경우 보험급여가 제한됨을 고지했을 경우에 발생하는 본인 부담액 및 공단 부담액 (보험적용이 안되어 있을 경우) 을 이용계약자가 전액 부담합니다.

이러한 경우 계약서에 이 내용을 다시 명시하고 설명 후 날인을 받아야 한다.

3. 제품안내 및 관리에 관한 사항

◆수급자에게 제품을 안내할 때에는 수급자의 상태에 대한 최적의 물품(내구성 . 편의성 . 신뢰성 . 안전성 등)을 선정하여 안내하며 추후 상태변화에 따른 욕구 변화에 대하여서도 설명하도록 한다.

◆제품은 항상 청결하게 관리하며 부품의 이탈이 없는지를 항상 확인하여야 한다.

◆적정한 급여가 제공될 수 있도록 복지용구의 기능, 안전성, 위생상태 및 수급자의 상태 등을 매월 점검하여야 하며 ,필요한 경우 사용법의 지도, 수리 등을 실시한다.

-개인화일철에 정리되어 있는 수급자 상담일지를 최대한 활용한다.

- 제품설명서 택배 보관 유,무를 확인하고 없을 시 재발행하여 수급자의 안전에 기여한다.

- 배송방법 ; 직접배송을 원칙으로 한다.

- 재고관리 : SHOP PLUS 전산이용

4.제품 유통에 관한 사항

- 배송방법 ; 직접배송을 원칙으로 한다.

- 재고관리 : SHOP PLUS 전산이용, 박스히어로 전산이용

◆복지용구의 판매 및 대여에 관한 사항은 공단 지침에 준하여 유통한다.

-불법유인 알선행위 금지 및 처벌

복지용구 사업소의 과잉경쟁에 따른 본인일부 부담금 면제 행위 나 할인 행위 또는 불법유인, 알선행위를 금지하고, 위반 시 벌칙 부과됨을 명시하고 정당하고 공정한 상행위를 함으로 한다.

-상담원칙

장기요양 인정조사표에 기재된 수급자의 장기요양 인정, 욕구사항 및 별표에 근거하여 수급자에게 제공 되어진 표준장기 이용 계획서 및 복지용구 급여확인서를 참조하여 현재 필요함 물품을 상담하여 공급하고, 추후에 필요한 물품 설명 및 대여, 판매 제품의 확실한 설명과 급여제공이 불가한 경우의 설명(병원, 요양원입소, 사망시)을 반드시 행한다.

-구입방식과 대여방식 모두 시행, 다양한 품목 취급으로 수급자에게 선택의 기회 제공

수급자에게 양질의 복지용구를 공급하기 위해 최대한 다양한 제품, 양질의 제품을 선택할 수 있게 제품을 취급하고, 대여 및 판매제품 모두 취급한다.

매장 방문등이 어려운 경우의 수급자에게는 방문하여 보여드리고 선택하실 수 있는 서비스를 제공한다.

-계약 전 중복지급 확인

수급자가 복지용구와 동일한 품목을 타 법령 (장애인법)에 의해 지급받은 경우

수동휠체어, 지팡이, 욕창예방방석 등의 급여가 제한됨을 고지하고 확인하여 계약을 체결한다.

-최소 대여기간 부여 및 사망 시 대여제품의 처리 과정 설명

복지용구를 대여하는 기간 도중에 의료기관에 입원하거나 단기보호시설에 입소한 기간 동안에는 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트 를 제공할 수 없고, 다만, 15일이내는 보험이 적용됨을 고지하고, 사망시에는 7일 추가 청구가 가능함을 설명하고 7일 이후에는 별도의 부담금이 발생됨을 고지하여야 한다.

-개인정보 보호

수급자 정보를 사전 동의없이 타 사업소에 제공하지 말아야 한다.

(개인정보 보호법과 주민등록법 위반)

사업소 내 개인정보를 취급하는 PC 및 보관 장소는 시건 장치를 부착하여 개인정보 보호에 만전을 기한다.

-청구의 원칙

복지용구 대여가격은 월 단위로 산정 (매월 1일부터 말일까지)

월중에 급여가 시작되거나, 종료된 경우 일별로 산정

(다만, 연속된 대여일수가 15일 미만인 경우에는 월 대여가격의 1/2을 산정)

복지용구 구입가격 또는 대여가격에는 배송비, 설치, 철거비, 수리 및 부품 등의 교체료, 세정 및 소독비용이 포함되므로 별도로 산정하거나 수급자에게 부담시킬 수 없음으로 한다.

5. 제품 소독에 관한 사항

◆소독방법

-작업장 관리

1. 소독공간은 별도로 구분된 장소에서 오염구역으로 관리하여야 한다.

2. 소독 처리된 용구의 보관실은 청정구역으로 관리하고 미처리 용구의 보관실은 오염구역으로 구분관리하도록 한다.

3. 소독 작업장은 소독 실시 전 환경소독제(락스희석액 200배) 를 이용한 청소를 실시한다.

4. 세정,소독,건조, 수선에 필요한 공간, 장비 및 급,배수시설을 갖추어야한다.

5. 작업장 내에서는 소독하는 작업의 흐름이 항상 일정 방향이 되도록 하여 소독 전 물품과 소독된 물품이 작업중에 교차하거나 섞여 있지 않도록 해야 한다. 소독된 제품의 재오염 방지

-소독제 관리

1. 제품의 확인 (효과 및 희석 배율 , 소독 작업자의 안정성 파악)
2. 적절한 허가가 이루어진 약제인지 확인.
3. 제품의 특성을 확인.
4. 실제 사용 조건에서 살균력과 농도.
5. 안전에 대한 정보를 확인.
6. 소독제를 희석하여 사용 할경우 용기가 오염되지 않도록 하여야 한다.
7. 희석한 소독제의 경우는 장기간 반복적으로 사용할 수 없다.

-직원관리

1. 소독을 실시하는 직원은 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용하고 소독을 실시하도록 한다.
 2. 소독을 실시하는 직원은 소독 전 후 입과 손을 세척, 소독하여야 한다.
 3. 오염구역과 청정구역의 업무담당자를 두어 작업을 실시한다.
- 각 구역의 전업 직원을 둘 수 없는 경우에는 오염구역이나, 청정구역으로 들어가는 출입문, 소독 실시 직원의 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등은 철저히 분리해서 사용해야 한다.

-소독장비,운반관리

1. 반환용구 회수 시 분명하게 혈액이나 고름 등이 남아있는 경우는 비닐시트 등으로 전체를 가리거나 밀폐하여 다른 용구와 구별하여 수송하여야 한다.
2. 회수한 복지용구와 납품할 미사용 복지용구를 함께 수송할 경우 반드시 두 용구가 서로 접촉하지 않도록 밀폐하여 서로를 구별한 후에 수송하여야 한다.
3. 운반차량은 복지용구를 수송하는 날은 소독제를 이용한 청소를 실시하고, 청소 점검을 실시 하여야 한다.
4. 소독된 복지용구의 택배 이용은 불가피한 경우로 한정하되, 밀폐 포장 등 재오염을 방지하여야 한다.

6. 제품사후관리 및 A/S에 관한 사항

◆대여 및 판매제품에 대하여 매월 정기적인 방문 및 유선으로 불편함이 없는지 확인하도록 한다.

사용제품의 이상이 발생하였을 때에는 최대 2일 이내에 A/S및 교환이 이루어지도록 하며 사용자의 부주의로 인한 문제일 때에도 최대한의 서비스 정신으로 사용에 지장이 없도록 처리하도록 한다.

다만 정상적인 사용으로 인한 마모, 사용부주의에 의한 제품 손괴, 손실에 대해서는 유상처리됨을 고지하며, 수리비용을 청구 할수 있다.

대여 제품의 간단한 사용 재설명, 이동, 수리(휠체어 펌크, 부품 결속 재조임등) 등에 대하여는 유상 출장비 및 수리비를 청구할 수 없다.

모든 AS 접수 시에는 전산에 등록하고 전표 출력하여 현장 기사에게 당일 접수 시키고, 결과를 전산에 기입하여 누락되는 일이 없도록 한다.

매주 1회 (토요일) 관리자는 AS 접수된 건을 조회하고 결과 처리를 입력한다.