

운영규정



복지용구사업소 탱고

운영규정

제 1장 총칙	3
제 2장 운영목적	3
제 3장 운영방침	3
제 4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항 . 5	
제 5장 서비스의 내용과 그 비용부담에 관한 사항	6
제 6장 운영위원회 설치, 운영에 관한 사항	8
제 7장 운영규정 개정 및 절차에 관한 사항	9
제 8장 인력관리 규정에 관한 사항	10
제 9장 보수에 관한 사항	14
제 10장 복리후생에 관한 사항	16
제 11장 제품 안내에 관한 사항	20
제 12장 제품 유통에 관한 사항	22
제 13장 제품 소독에 관한 사항	23
제 14장 제품 사후관리(A/S)등에 관한 사항	23
별표1. 이용료, 그 밖의 이용자 부담금	24

운영규정

제 1장 총칙

제 1조(목 적)

이 규정은 복지용구 사업소 ‘복지용구사업소 탕고’ 운영에 필요한 사항을 정함으로써 복지용구사업소의 효율적인 실천지침을 제공함과 동시에 근무능률의 향상을 기하여 기관의 발전에 기함을 목적으로 한다.

제 2조(적용범위)

본 기관은 타 규정에서 별도로 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따른다.

제 3조(소재지)

본 기관의 소재지는 광주광역시 남구 덕남길37, 1층 101호 에 위치한다.

제 2장 운영목적

제 4조(운영목적)

1. 일상 활동이 어려운 노인에게 삶의 질 향상을 위하여 노인장기요양법에 의거 복지용구를 제공함으로써 육체적, 정신적 부담을 경감시키는 서비스를 제공한다.
2. 노인들의 생활 안전을 도모하고 향후 발생 될 수 있는 위험을 경감 할 수 있도록 한다.

제 3장 운영방침

제 5조(이용계약에 관한 사항)

이용계약 기간에 관한 세부사항은 다음과 같다.

1. 계약기간

대여 : 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 하며, 연장하고자 할 때는 보호자의 요청에 의하여 재신청한 후 연장하는 것을 원칙으로 한다.

판매 : 판매 일자로 계약서를 작성하며, 별도의 계약 기간을 정하지 아니함을 원칙으로 한다.

- ① 이용자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
- ② 계약 기간은 서비스를 제공받기 위한 계약서를 작성한다.
- ③ 등급 변동, 또는 계약 기간 종료 시 이용자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약할 수 있다.

2. 계약목적은 복지용구사업소는 수급자의 권리와 원칙을 충분히 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.
3. 월 이용료 본인부담금은 노인장기요양법에 의거하여 재가급여는 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.

- ① 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.
 - ② 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 별표1.과 같다.
 - ③ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액은 아래 별표1.과 같다.
- (단, 노인장기요양보험법 개정법에 따라 매해 변경될 수 있다.)

4. 준수사항

- 1) 이용계약은 복지용구계약서를 바탕으로 체결하며, 이용자의 선택을 존중해야 한다.
 - 2) 계약서는 노인장기요양보험법, 시행규칙을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
- (단 계약서에는 계약 당사자, 기간, 급여종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, A/S 등을 포함한다)

5. 이용절차

- ① 신청접수 → ② 가정방문 → ③ 욕구사정 → ④ 서비스 계약체결 → ⑤ 서비스 제공 → ⑥ 사후관리
- 1) 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수
: 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양 이용자 여부, 판매(대여) 품목을 확인한다.
 - 2) 가정방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인 신상, 주거 환경, 서비스 제공여부 등)
 - 3) 욕구사정 : 이용자의 기능상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 및 제공 횟수, 일정 등을 결정한다.
 - 4) 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
- ※ 신청자가 기초이용자 이거나 의료급여 이용자인 경우 계약체결 전 반드시 이용자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
- ※ 제공기관 서비스 계약체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- 5) 서비스 제공 : 서비스 제품에 따라 가정방문 또는 사용방법을 자세히 안내한다.
 - 6) 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 변화된 내용을 체크한다.

제 6조(신원인수인의 권리, 의무)

1. 신원인수인의 권리

- 1) 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 2) 수급자의 급여계획에 관한 알 권리
- 3) 서비스 해지 시 연계 기록지를 요구할 수 있는 권리
- 4) 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의사항 등을 요구할 권리
- 5) 복지용구 하자 건에 대해 AS를 요구할 권리

2. 신원인수인의 의무

- 1) 수급자 건강, 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 2) 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
- 3) 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- 4) 보호자 의무 이행이 어려울 경우 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
- 5) 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손에 관한 원상회복 의무

제 7조(계약의 해지)

* 계약해지는 다음의 상황이 발생한 경우에 수급자(보호자)와 협의하여 해지할 수 있다. 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 제공하지 않는다.

- 1) 장기요양보험 등급변경이 발생한 경우
- 2) 수급자의 생명의 위독하거나 사망하였을 경우
- 3) 이용료는 납부하지 않고 6개월 이상 연체하였을 경우
- 4) 14일 이상 입원을 하였을 경우
- 5) 수급자는 이 외에 계약해지 요건이 발생한 경우 해당일 또는 계약기간 만료일까지 통보해야 한다.
- 6) 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 무조건적으로 수용하도록 한다.

제 4장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제 8조(이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 변경된 이용료를 지체없이 이용자나 보호자에게 통지하여야 한다.

- 1) 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 경우
- 2) 장기요양급여비용이 변경되었을 경우
- 3) 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때
- 4) 이용계약서의 계약 기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

1. 이용료 등 수납

- 기관이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변동될 수 있다. 월 이용료는 매월 10일까지 계좌입금 또는 현금 수납한다.

2. 이용료 등 비용에 대한 반환

- 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제 5장 서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제 9조(서비스)

1. 장기요양급여는 표준장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
2. 본 사업소의 서비스는 복지용구 급여로 하며, 기타 서비스를 추후에 추가적으로 제공할 수 있다.
복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구를 급여 해주는 것.
3. 이용자에게 제공되는 장기요양서비스는 다음 각 호와 같으며, 이용자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
 - 1) 신체활동지원 복지용구(대여 및 판매)
 - 2) 일상생활지원 복지용구(대여 및 판매)
 - 3) 인지기능의 유지·기능 향상 복지용구(대여 및 판매)

제 10조(이용자 및 서비스 제공자의 권리, 의무)

1. 서비스 제공자의 의무
 - 1) 이용자의 안전한 용구사용을 위한 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
 - 2) 이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
2. 이용자의 의무
 - 1) 월 이용료 납부 의무
 - 2) 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
3. 이용자의 권리
 - 1) 개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한, 비밀을 보장받을 권리가 있다.
 - 2) 모든 이용자는 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
 - 3) 이용자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - 4) 어르신들은 안전한 용구사용 및 자유롭게 선택할 권리가 있다.
4. 서비스제공절차
 - 1) 이용자의 권리설명 및 동의서작성
기관은 이용자와 계약체결 전에 이용자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.
 - 2) 상태상담
 - ① 기관과 이용자(보호자) 계약체결 시 이용자의 건강상태 및 가정환경을 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.

- ② 이용자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 이용자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

3) 인권보호

성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

4) 개인정보 및 사생활 보호

개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 이용자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- ① 이 규정은 이용자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- ② ‘개인정보’라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- ③ 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.
- ④ 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- ⑤ 기관 직원이나 직원이었던 자는 이용자의 사생활 보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관 외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- ⑥ 기관종사자는 이용자의 사생활 보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

5) 기록공개

이용자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 이용자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

6) 자기결정

이용자의 용구사용 및 회수 등 일상생활에서의 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

7) 자립생활

이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 이용자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.

제 11조(기관의 책임 및 이용자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

1. 욕구평가

기관은 급여개시 전 이용자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 이용자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.

2. 욕구반영

기관은 욕구평가를 바탕으로 이용자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.

3. 장기요양서비스제공(이용)계약서 작성

기관은 이용자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고, 기관의 양식에 준한

장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.

4. 급여비용명세서 발부

기관은 이용자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

5. 급여제공기록

기관은 급여제공내용을 구체적으로 이용자별로 관리하고 기록한다.

6. 정보수정

기관은 기관 내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.

7. 전문서비스의 효율성

충분한 전문 인력과 기관을 확보하여 이용자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.

8. 부당청구금지

서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다

제 12조(비용부담 및 그 이외의 부담에 관한 사항)

- 1) 장기요양급여 이외 서비스 비용이 발생할 경우, 기관은 계약체결 당시에 비용과 관련된 사항을 수급자 및 가족, 보호자에게 충분히 안내하여야 한다.
- 2) 장기요양급여 이외 서비스 비용을 추가적으로 징수할 경우 서비스를 제공하는 개인이 임의로 판단할 수 없으며 반드시 기관에 보고하여야 한다.

제 6장 운영위원회 설치, 운영에 관한 사항

센터의 합리적인 운영을 위해 운영위원회(이하 “위원회” 라 한다)를 둔다.

1. 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

- 1) 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
- 2) 종사자 근무환경 개선에 관한 사항
- 3) 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
- 4) 그 밖에 시설장이 회의에 부치는 사항
- 5) 지역사회 협력에 관한 사항

2. 시설장은 다음 각호의 사항을 위원회에 보고한다.

- 1) 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 2) 그 밖에 운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제 13조(운영위원회 구성)

1. 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
2. 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉한다.

- 1) 시설의 장
 - 2) 이용자 대표, 이용자의 보호자 대표, 종사자 대표
 - 3) 관할 시·군·구청 소속 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - 4) 후원자 대표나 지역주민
 - 5) 공익단체에서 추천한 사람
 - 6) 그 밖에 장기요양시설 운영이나 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
3. 위원이 임기는 3년으로 한다.
4. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

제 14조(회의)

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 1) 정기회의
 - 2) 위원장이 소집 요구를 하는 경우
 - 3) 재적위원 3분의 1 이상의 소집 요구가 있는 경우
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

제15조(회의록 작성)

위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

* 공개원칙

회의를 개최하는 경우 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되 개인정보보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개 결정을 할 수 있다.
(비공개 사유는 공개함을 원칙으로 한다)

제 7장 운영규정 개정 및 절차에 관한 사항

1. 운영규정을 개정하려면 운영위원회 의결을 거쳐야 한다.
2. 제1항에 따른 운영위원회 의결은 재적위원 3분의 2 이상의 찬성을 받아야 한다.
3. 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - 1) 위원회는 재적위원 3분의 2 이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 - 2) 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제 8장 인력관리 규정에 관한 사항

제 16조(인력관리의 목적)

본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

【기관 인력구성기준】

기관의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. 관리책임자는 1일 8시간, 월 20일 근무 가능한 자이어야 한다.
2. 인력기준에 관한 특혜
 - 1) 관리책임자가 하나 이상의 다른 복지용구사업을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 사업의 관리책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.

제 17조(근로자 채용)

직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 하며, 업무에 필요한 직책별 근로자에 대해서 다음과 같은 채용을 진행한다.

1. 모집 시에는 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.
2. 채용시에는 1차 면접을 진행한 후 본 기관 근무 적성도를 파악한다.
3. 근로자 채용시에는 근로계약서를 반드시 체결하며, 기관운영규정, 취업규정 등을 설명한다.
4. 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다.
5. 채용서류
 - 1) 이력서(사진첨부) 1부.
 - 2) 주민등록 등본 1부.
 - 3) 각종 자격증 사본·경력증명서(해당자에 한함) 각 1부
 - 4) 건강검진 결과표(해당자에 한함) 1부.
6. 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용될 수 없다.
 - 1) 피성년 후견인이거나 피한정후견인
 - 2) 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - 3) 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람
 - 4) 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
 - 5) 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람
 - 6) 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람

7. 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 채용한다. 단, 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 업무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소시킬 수 있다.

제 18조(복무규정)

(관리책임자)

관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 사무원 등을 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.

1. 사무실 업무총괄 및 관리감독
2. 사회복지사, 사무원 등의 업무지도, 교육
3. 사회복지사, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리감독
4. 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시
5. 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
6. 복지용구사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅
7. 복지용구 사업소 간 정보교류 및 친목활동 도모

(복지용구요원 또는 사회복지사)

복지용구요원 또는 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 봉사자, 사무원의 업무를 지도 · 감독하며 관리책임자 업무의 다음 사항을 수행한다.

1. 업무분담 및 조정
2. 서비스 프로그램개발, 봉사활동지도
3. 대상자에 대한 상담 및 지역자원과 연계 서비스 제공
4. 사무실 행정업무 지도 및 지원
5. 욕구조사

(사무원)

사무원은 관리책임자와 사회복지사를 보좌하고 서비스 지원에 적극 협조하며, 다음 사항의 업무를 수행한다.

1. 서비스 지원내용 종합정리, 월별 공단에 급여신청
2. 근로계약, 서비스 이용자계약서 등 관리
3. 관리책임자, 사회복지사 간 업무 연락
4. 예산 및 행정업무 처리, 사무실 및 서류 보안대책 강구
5. 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지

(근무성적 평가, 승진기준)

1. 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에

의하여 평가한다.

- 1) 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
- 2) 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
- 3) 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
- 4) 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
- 5) 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
- 6) 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.

2. 평가 항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 첨삭될 수 있다.

- 1) 근무실적 : 이용자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - 2) 업무수행능력 : 이용자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - 3) 근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.
 - 4) 청렴도 : 이용자 및 보호자의 욕구 및 고충 해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 이용자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.
 - 5) 업무난이도 : 특정 이용자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정 부분 정상 참작을 하여 평가한다.
 - 6) 운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호 간, 이용자에게의 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여하였는지 평가한다.
- > 위 조항에 대한 판단에 따라서 근로자에 대한 급여, 승진에 대한 심사를 결정한다.
- 7) 업무협력: 타 기관 타부서와 원활한 업무협력을 하여 업무조화에 기여한 부분을 평가한다.

제 19조(근로자 상벌규정)

1. 주무부서

직원의 표창과 징계에 대해서는 기관에서 결정 및 시행한다.

2. 징계 사유

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 1) 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
- 2) 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 3) 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 동한 자
- 4) 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 5) 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 6) 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 7) 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 8) 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케한 경우
- 9) 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우

- 10) 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 11) 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 12) 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
- 13) 기관에서 도박행위를 한 때
- 14) 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 15) 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
- 16) 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
- 17) 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
- 18) 고객관리 및 응대에 불성실한 자
- 19) 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우
- 20) 타기관 또는 타부서와 비협조적인 업무태도

3. 징계의 종류

기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

- 1) 견책 : 정상이 경미한 자로서 시달서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- 2) 감봉 : 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며 이는 정상이 다소 중한 자에 대하여 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 3) 정직(출근정지) 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- 4) 권고사직 : 퇴직원을 제출케하고 의원면직토록 한다.
- 5) 해 고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

4. 해고 사유

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

- 1) 정당한 이유 없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
- 2) 근무태도가 불성실할 때
- 3) 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- 4) 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- 5) 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 끼친 자
- 6) 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
- 7) 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자

제 9장 보수에 관한 사항

제 20조(임금에 대한 규정)

1. 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 수습 기간(3개월) 이후 정규직으로 입사하는 것을 기본으로 하며, 임금은 근로계약서에 준하여 지급 하는 것으로 한다. (기본급, 주휴, 연차수당 등 포함)
2. 전 항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 11일 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.
3. 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대 보험)가입을 준수한다. 사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 기관과 근로자가 각각 부담하여 납부한다.
4. 초과근무수당(야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)
규정된 시간외에 근무한 근로자에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하며, 휴일근무의 경우 대체근무가 가능하다.

야간근로수당	심야근로수당	휴일근무수당
시급 * 1.5배 지급	시급 * 2배 지급	시급 * 1.5배 지급

5. 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 근로기준법 등 노동관계법령을 따른다.

제 21조(퇴직금 및 퇴직급여제도 관련규정)

1. 퇴직절차
 - 1) 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일 전에 퇴직계를 제출하고 기관의 승인을 얻어야 하며 반드시 퇴사일 7일 이전에 이용자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.
 - 2) 전 1항으로 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
 - 3) 퇴직자는 다음 각 호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
① 업무복 및 사원증 반납 ② 지급받은 관계서류 일체 반납
 - 4) 직원은 퇴직시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

2. 퇴직기준일

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.

- 1) 본인이 퇴직계를 제출하고 기관의 승인이 있을 때
- 2) 정년퇴직 연령이 되어서 그 날짜에 도래했을 때
- 3) 사망하였을 때
- 4) 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
- 5) 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직계를 제출하지 아니한 때
- 6) 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때

- 7) 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고, 계속 근무가 불가능하다고 판단될 때
- 8) 기타 상기 각호의 내용에 준 할 정도의 사유가 발생 되었을 때

3. 정 년

- 1) 직원의 정년은 60세로 한다. 단, 기관 운영상 특별한 자 또는 업무 특성상 그 직무를 위촉한 자와 급여 제공 직원에 한하여 정년을 적용하지 아니할 수 있다.
- 2) 정년 퇴직일은 정년이 되는 해의 12월 31일로 한다.

4. 퇴직금 중간정산

- 1) 2019년 노동법 규정 변경을 통하여 이전에 직원이 퇴직하기 전에 일정근속기간에 대하여 퇴직금의 중간정산을 서면으로 청구할 수 있었지만, 노동법 관계법령에 의한 특별한 사유가 인정되지 않을 경우에 중간정산을 신청할 수 없다. 단, 사유 인정시 기관은 그 지급에 대한 여부를 결정 및 시행한다.
- 2) 퇴직금 산정을 위한 평균임금의 기산일은 퇴직금 중간정산 청구 시점으로 하고 중간정산 이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산시점부터 새로이 기산 한다.
- 3) 퇴직금의 중간정산이후 계속 근로 연수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.
- 4) 퇴직금의 중간정산이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수가 새로이 기산되는 것을 제외하고는 근로 연수와 관련이 있는 여타 근로조건에는 변동이 없다.

5. 퇴직금

퇴직금은 본 기관에서 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다. 퇴직금은 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 지급한다. 단, 근속연수 1년 미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지급하지 아니하며 근속연수 1년을 초과하는 연 미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례계산 하여 지급한다.

6. 퇴직급여제도 - 퇴직금 적립방법

본 기관에서는 근로자의 퇴직시에 대비하여 별도의 금융기관에 퇴직연금을 가입하여 법정퇴직금을 적립하며 금융기관에 매월 기관명으로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 적립함을 원칙으로 한다.

제 22조(근로조건)

본 기관은 근로자와 작성된 근로계약서 및 취업규칙을 토대로 근로자의 근로조건을 설명 및 그 서명으로 상세내역을 안내한다. 서식은 별도 준비된 계약서로 계약을 체결한다.

1. 임금, 4대보험, 퇴사규정, 담당업무 등 기본적 근로사항은 근로계약서 내용을 준수한다.
2. 단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 40시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을,

주휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금적용)한다.

제 23조(취업규칙의 작성, 신고)

본 기관의 취업규칙의 경우에는 사업 인가시 작성된 취업규칙을 기본으로 하며, 해당 취업규칙은 반드시 관련기관에 신고함을 원칙으로 한다, 단 근로자 규정에 대해서 법적 변경 및 기관 변경에 대해서는 별도의 근로자와의 회의를 통하여 안내 후 수정하여 관련기관에 신고한다.

제 10장 복리후생에 관한 사항

제 24조(복지, 복리후생 상여금 관련규정)

복리후생은 적정성(종업원의 필요, 기업의 재정적 부담 등), 합리성(국가와 기업의 중복 없는), 협력성(노사 간 협력), 효과적 설계(종업원 참여 등)의 원칙을 기준으로 한다.

1. 법정복리후생 : 4대 보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
2. 비법정복리후생 : 생활보조지원 (경조사), 교육(교육비 지원) 등
3. 기타 : 건강장려금 지원(근로자 입원 시 위로금 지급)

제 25조(포상 관련규정)

1. 목적

이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다. 직원의 표창과 징계에 대해서는 회사 및 기관장이 결정 및 시행한다.

2. 지급대상

포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

3. 포상기준

기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다

- 1) 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 2) 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- 3) 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- 4) 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
- 5) 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

4. 세부 포상 기준

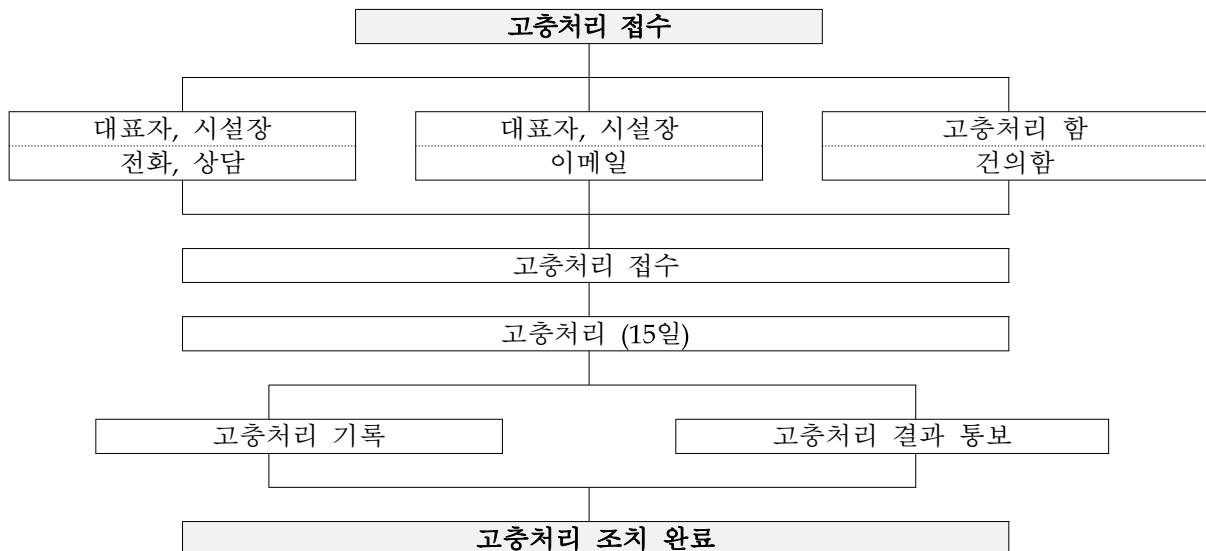
- 1) 분기별 우수 직원을 선정하여 소정의 금액(또는 선물 등)을 포상한다.
- 2) 선정방법 : 자체 선정기준을 수립하여 우수한 직원을 선정한다.
- 3) 최우수 직원 선정 시 익월 말에 시상하며, 그 증명자료를 보관, 표창사실을 기관 게시판에 공고한다.

제 26조(휴가 관련규정)

1. 휴가 및 휴게에 대한 사항은 취업규칙을 따르도록 한다.
2. 연차휴가는 「근로기준법」에 따른 유급휴가를 적용한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.
3. 기관은 근로자 대표와의 서면 합의를 통하여 “연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)”의 제도를 사용할 수 있다.
4. 기관의 휴일
 - 정기휴무일 : 설(구정), 추석, 기타 회사가 정하는 특별한 경우
 - 일요일 : 센터 사정에 따라 휴일 운영을 할 수도 있다.

제 27조 (고충처리에 관한 사항)

1. 근로자 고충처리
 - 1) 근로자의 고충처리 목적
 - 근로자로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 - 근로자의 권익을 보장하고, 업무편의, 건강문제, 인사문제 등에 대하여 고충을 해결 할 수 있다.
 - 2) 근로자의 고충처리 절차



- 3) 근로자의 고충 접수

- 전화, 상담, 이메일, 건의함 등을 통해 자유롭게 상시로 접수를 받는다.
- 년1회 이상(연말 또는 연초)의 상담을 통해 직접 고충을 접수 받는다

4) 근로자의 고충처리

- 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- 고충처리는 접수일로부터 15일 안에 처리하고 상황에 따라 민원인과의 협의하에 30일까지 연장할 수 있다.

5) 근로자의 고충처리 결과 통보

- 고충처리 결과 및 조치사항을 민원인에게 통보하고, 대표자, 시설장에게 보고하여야 한다.
- 필요에 따라 해당자에게 통보하여 민원이 재발하지 않도록 한다.

6) 근로자의 고충처리 기록

- ‘고충처리 대장’을 만들어 민원 및 고충 접수 처리 결과를 기록하여 보관하고, 같은 민원이 반복되지 않도록 한다.

2. 서비스이용자 고충처리

1) 서비스이용자의 고충처리 목적

- 서비스 이용자/보호자가 서비스를 제공받는데 발생하는 인권문제, 생활편의, 건강문제, 서비스불만 등의 불편함 또는 고충사항을 고충처리 절차를 통해 해결하는데 그 목적이 있다.

2) 서비스이용자의 고충처리 절차



3) 서비스이용자의 고충 접수

- 대표전화, 대표이메일, 방문접수 등을 통해 자유롭게 상시로 접수를 받는다.

4) 서비스이용자의 고충처리

- 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.

- 고충처리는 접수일로부터 15일 안에 처리하고 상황에 따라 민원인과의 협의하에 30일까지 연장할 수 있다.

- 고충처리 상담은 센터장(사회복지사)가 담당한다.

5) 서비스이용자의 고충처리 결과 통보

- 고충처리 결과 및 조치사항을 민원인에게 통보하고, 대표자, 시설장에게 보고하여야 한다.

- 필요에 따라 해당자에게 통보하여 민원이 재발하지 않도록 한다.

- 처리 완료 후 30일 이내에 고충처리가 잘 해결되었는지 확인한다.

6) 서비스이용자의 고충처리 기록

- ‘고충처리 대장’을 만들어 민원 및 고충 접수 처리 결과를 기록하여 보관하고, 같은 민원이 반복되지 않도록 한다.

고충처리대장

번호	일자	상담요청자	내용	결과	담당자
1					
2					
3					
4					
5					

3. 시설장(관리책임자)에게 고충이 있을 시 운영위원회를 통해 해결한다.

1) 운영위원회 구성

- 운영위원회 구성은 운영규정 제6장 13조의 내용에 따른다

2) 고충 접수 방법

- 대표자, 시설장, 센터장 등에게 전화, 이메일, 상담 등을 통해 상시로 고충 접수 신청할 수 있다.

- 건의함을 통해 무기명으로 고충 접수를 할 수 있다.

3) 운영위원회의 진행

- 운영위원회의 의장이 당사자일 경우 최선임자가 의장을 대신한다.

- 필요에 따라 민원인과 외부위원도 초빙하여 배석할 수 있다.

- 시설장(관리책임자)의 업무와 관련된 고충사항에 대해서 민원인의 증거(증인) 제출을 통해 진위여부를 판단한다.

- 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.

- 고충처리는 접수일로부터 15일 안에 처리하고 상황에 따라 민원인과의 협의하에 30일까지 연장할 수 있다.

4) 서비스이용자의 고충처리 결과 통보

- 고충처리 결과 및 조치사항을 민원인에게 통보하고, 운영위원회는 처리내용을 숙지한다.

5) 서비스이용자의 고충처리 기록

- ‘고충처리 대장’을 만들어 민원 및 고충 접수 처리 결과를 기록하여 보관하고, 같은 민원이 반복되지 않도록 한다.

제 11장 제품 안내에 관한 사항

제 28조(제품 안내 및 정보)

1. 복지용구 급여 품목

	구입품목(10종)	내구연한	대여품목(6종)	내구연한
품목명	· 이동변기	5년		
	· 목욕의자	5년	· 수동휠체어	5년
	· 성인용보행기	5년	· 전동침대	10년
	· 안전손잡이	없음	· 수동침대	10년
	· 미끄럼 방지용품(매트, 양말)	없음	· 욕창예방 매트리스	3년
	· 간이변기(간이대변기, 소변기)	없음	· 이동욕조	5년
	· 지팡이	2년	· 목욕리프트	3년
	· 욕창예방 방석	3년	· 배회감지기	5년
	· 자세변환용구	없음	· 경사로	8년
	· 요실금팬티	없음		

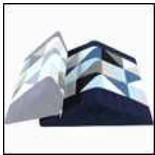
※ 구입 품목을 18종으로 제한되나 품목에 따른 각각의 제품은 수십 가지가 될 수 있으며, 구입 품목과 대여 품목은 보건복지부 고시 과정에서 변경 될 수 있다.

- 욕창예방매트리스 급여방식이 대여에서 구입 또는 대여로 변경

- 경사로 급여방식이 대여에서 구입 또는 대여로 변경

-구입제품(10종)

품목	용도	품목	용도
	이동변기 화장실로 이동하기 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품		성인용 보행기 보행이 불편한 경우 실내·외에서 스스로 이동할수 있도록 보 조해 주는 용품
	목욕의자 편안한 목욕 및 자 세유지를 돕는 의자		안전손잡이 실내에 부착하는 지 지용 손잡이와 화장 실 거치용 손잡이
	미끄럼방지용품 실내에서 미끄러지 지 않도록 하여 낙 상사고를 예방하기 위한 제품		간이변기 와상 상태, 소변 조절 등이 어려운 경우 용변을 쉽게 볼수 있는 용품

	지팡이 보행시 도움을 얻기 위하여 짚는 용품		욕창예방방석 장시간 앉아있거나 누워있을 경우 발생 할수 있는 욕창 예방 용품
	자세변환용구 장시간 누워있을 때 자세 및 위치변환을 보조하는 용품		요실금팬티 일회용이 아닌 패드가 부착되어 세탁 후 반복사용이 가능한 일반 속옷형태의 제품

-대여제품(3종)

품목	용도	품목	용도
	수동휠체어 다리를 움직일수 없는 사람이 앉은채로 이동할수 있도록 도와주는 용품		전동침대 누운자세에서 혼자 일어나 앉지 못하는 경우 전동으로 상반신을 일으킬수 있는 침대 용품
	이동욕조 보행이 불편할 경우 편리하게 목욕을 할수 있는 이동식 욕조		욕창예방매트리스 체중을 분산하고 통풍을 원활하게 하여 장시간 한 자세로 누워있을 경우 발생할수 있는 욕창 예방 용품
	경사로 실내외 보행, 수동휠체어 또는 성인용보행기 이용 시 안전사고 예방 및 이동경로 확보를 위한 용품		

2. 제품의 홍보

- 1) 제품에 관한 요약정리가 된 팜플렛을 기관 입구에 배치하여 홍보한다.
- 2) 기관 홈페이지를 통해 취급제품에 대한 홍보 및 정보를 게시한다.
- 3) 블로그 홍보, SNS 홍보 등 온 오프라인으로 홍보하도록 한다.

3. 제품의 안내

- 1) 기관에서 판매 및 대여하는 복지용구 제품목록 및 급여비용은 복지용구 제품목록 및 급여비용 등에 관한 고시를 따르며, 그에 대한 안내는 담당 직원이 직접 책자 및 매뉴얼로 설명한다.
- 2) 직원은 수급자 및 보호자가 요청한 제품에 대해 수급 가능한 제품인지 확인한 후, 제품의 사용용도, 사용법, 장·단점에 대해 충분히 알려드려야 하며, 그 외 추가적으로 요청사항이 있을 경우에도 성실히 답변할 수 있도록 한다.

4. 정보게시

- 제품에 대한 정보는 책자 및 매뉴얼을 기관의 게시판이나, 누구나 볼 수 있는 곳에 게시하며 상담 시 담당자가 게시된 정보를 정확하게 전달한다.

제 12장 제품 유통에 관한 사항

제 29조(배송방법 및 재고관리)

취급제품 전부를 제공할 수 있어야 하고, 구입 및 대여방식 모두 운영한다.
복지용구 기능, 상태 등을 점검하고 사용방법을 숙지한다.

1. 제품 유통 및 배송방법

기관배송, 공급업체배송, 택배배송을 이용할수 있으며, 사업소에서 판매, 대여하는 제품에 대해 수급자에게 충분한 설명을 실시한다.

- 1) 수급자에게 신속한 배달을 하기 위해 제품별 적정재고를 보유 하도록 하고, 재고가 소진 될 경우를 대비해 배송일이 신속하고 정확한 업체를 선정해 거래 할수 있도록 한다.
- 2) 유통과 관련된 서류(발주서, 세금계산서 등)을 거래업체와 철저히 한다.
- 3) 직원은 배송받은 제품의 상태체크 먼저 하고,이상이 발견된 제품은 즉시 교환, 반품 요청 처리 할 수 있도록 한다.
- 4) 수급자가 신체가 불편한 고령자임을 인지하고 사용에 불편함이 없도록 요청하는 일자에 맞춰 배송 가능하도록 한다.
- 5) 수급자가 불편함을 느끼고 타 제품으로 교체나 반품을 원할 경우에는 교체나 반품이 수월하게 이루어 질 수 있도록 숙지한다.

2. 재고관리

- 1) 기관은 제품 관리대장을 통해 제품의 입, 출고 여부를 관리 하도록 한다.
- 2) 제품관리 직원은 제품이 입, 출고 될 경우 해당 여부를 상세히 파악하여 기록하도록 하며, 제품의 손상이나 분실이 없도록 책임지고 관리 하도록 한다.
- 3) 제품의 손상이나 분실에 대해 효율적인 관리를 하기 위하여 제품을 보관하는 창고는 출입을 업무 관계자만 허락 하도록 하며, 제품 관리를 철저히 할수 있도록 한다.

제 13장 제품 소독에 관한 사항

제 30조(제품 소독)

‘복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시’에 따라 대여방식으로 제공되는 제품들에 대해 소독방법을 정하고 소독을 실시하여야 한다.

※ 우리기관은 전문 소독업체에 위탁하여 소독을 실시함

-위탁계약서를 비치하도록 한다.

- 1) 대여전용품목에 대해 계약 종료로 회수되는 경우 반드시 소독을 실시하여, 소독업체로부터 해당 제품의 소독 필증을 받아 소독일지를 작성해 배치하도록 한다.
- 2) 소독은 수급자와의 건강과 연결될 수도 있는 부분이기 때문에 소독업체를 직접 방문하여 소독진행과정과 청결함을 확인한 후 진행하도록 한다.
- 3) 소독업체를 결정함에 있어 우수소독업체 기준으로 우선 선정함을 원칙으로 하며 계약 완료 시 소독위탁 계약서를 작성하도록 한다.
- 4) 소독업체는 소독청결 상태를 정기적으로 체크 하도록 하며, 필요에 따라서는 방문을 통해 소독자료를 요청하도록 한다.
- 5) 소독에 대한 비용은 계약서의 내용을 따르며, 계약 내용의 변경이 필요한 경우에는 소독업체와 합의 하여 계약내용을 수정하도록 한다.
- 6) 기관은 제품 오염을 방지하기 위하여 소독 전, 소독 후 제품들을 구별할 수 있도록 라벨을 붙여놓고 별도의 공간에 보관하기로 한다.
- 7) 제품배달 전용차량은 소독하여 별도 관리 하도록 하고, 실시한 차량은 차량소독일지에 기록 관리 하도록 한다.

제 14장 제품 사후관리(A/S)등 에 관한 사항

제 31조(제품 사후관리)

제품 수리 및 유지 기간과 처리기한 안내

- 1) 판매 및 대여된 모든 제품에 대해 사후관리 A/S를 3일 이내 실시하도록 한다.
 - 소모품 부속교환, 제품불량 하자가 있을 경우에는 무료교환이 가능하도록 한다.
 - 수급자 부주의로 인한 파손은 실손 처리한다.
- 2) 대여품목 사용 시 불편사항을 줄이기 위해 용구의 위생상태를 정기적으로 점검한다.
- 3) A/S 요청이 발생했을 경우 그 내용을 민원접수처리 대장에 기록, 관리 하고 방문, 수거, 수리, 부품발주, 대체 등 15일 이내 처리하도록 한다.
- 4) 복지용구가 급여비용 청구내역과 실제 급여내역과 일치하는지, 적정하게 사용되고 있는지 여부를 수시로 확인하도록 한다.
- 5) 제품 사용과정이나 배송과정에서 발생한 수급자의 민원 등에 대하여 기관은 신속히 조치하고 관리하도록 한다.

별표1. 이용료, 그 밖의 이용자 부담금

1. 연 한도액 및 그 밖의 비용 부담액(2022년기준)

복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시	
제3조(연 한도액)	
① 수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위 안에서 제공받을 수 있으며, 이 경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.	
② 연 한도액(공단부담금+본인부담금의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간(이하 “유효기간”이라 한다) 개시일로부터 매 1년으로 한다. 다만, 유효기간 만료 후 1년 이상 경과되어 수급자가 된 경우에는 다시 인정받은 유효기간 개시일로부터 적용한다.	
③ 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인이 부담한다.	

1) 복지용구 급여비용은 다음과 같다.

○ 급여비용 본인부담률

급여종류	일반 대상자	감경		타법령에 따른 의료급여 수급자	「국민기초생활 보장법」에 따른 의료급여 수급자
		보험료순위25%이하	보험료순위25%초과50%이하		
복지용구	15%	6%	9%	6%	면제

2) 연 한도 적용구간 내 구입가능 개수

미끄럼방지양말	미끄럼방지매트	자세변환용구	안전손잡이	간이변기	요실금팬티	경사로(시내용)
6켢레	5개	5개	10개	2개	4개	6개

2. 법적근거

- 노인장기요양보험법 제23조
- 노인장기요양보험법 시행령 제9조
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제19조(기타재가급여 제공 기준)

3. 급여대상자

- 노인장기요양법 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은자로 함.
- 복지용구 급여를 받던 중 시설입소시는 그 시점부터 지급을 중단한다.
- 수급자가 의료기관(병, 의원 등)에 입원한 기간 동안에는 ‘전동침대’, ‘수동침대’, ‘이동욕조’, ‘목욕리프트’의 급여가 제한됨.

4. 급여방식

- 구입방식 : 『구입품목9종』에 대해 제품별 수가에서 본인부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식.
- 대여방식 : 『대여품목8종』을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식

5. 급여기준

복지용구사업소와 수급자는 복지용구 급여 시 다음 기준에 따라야 한다.

- 수급자는 급여품목 중 수급자의 신체기능에 따라 필요하다고 공단이 인정한 품목을 구입 또는 대여할 수 있으며, 복지용구사업소는 당해 품목만을 수급자에게 제공할 수 있다.
- ① 복지용구를 구입하는 경우 내구연한이 정하여진 품목은 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있다.
- ② 내구연한이 정해지지 않은 품목이라도 미끄럼 방지용품과 자세변환용구는 수급자의 연 한도액 적용 기간 중 최대 급여 가능개수(미끄럼방지양말 6켤레, 미끄럼방지액 · 매트 5개, 자세변환용구 5개)를 초과하여 구입할 수 없다.
- ③ 구입제품의 내구연한 기간 중 훼손으로 사용이 불가능한 경우 별도의 『복지용구 추가급여신청서』를 국민건강보험공단에 제출하고 공단이 이를 확인한 경우에는 내구연한 이내라도 급여를 제공받을 수 있다.
- ④ 복지용구를 대여하는 경우 각 품목당 1개 제품만 대여 가능하다. 다만 전동침대와 수동침대는 동일 품목으로 본다.

6. 복지용구 급여비용 산정방법

- 1) 복지용구 대여가격은 월 단위로 산정하며, ‘월’이라 함은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 2) 월 중에 급여가 시작되거나, 종료된 경우 일자별로 산정한다. 다만 연속된 대여일수가 15일 미만일 경우에는 월 대여가격의 1/2을 산정한다.
- 3) 복지용구 구입가격 또는 대여가격에는 배송비, 설치·철거비, 수리 및 부품 등의 교체료, 세정 및 소독비용이 포함되므로 별도로 산정하거나 수급자에게 부담시킬 수 없다.
- 4) 수급자가 복지용구를 대여하는 기간 도중에 의료기관에 입원한 경우에는 입원기간 최대 15일까지 대여가격을 산정 할 수 있다.
- 5) 수급자가 복지용구를 대여하는 기간 도중에 사망한 경우에는 사망일 다음날 로부터 최대 7일까지 대여가격을 산정 할 수 있다.

7. 장기요양 급여 이외 비용

- 비급여 제품으로 구입 비용이 발생할 경우, 계약체결 당시 비용과 관련된 사항을 수급자 및 보호자에게 충분히 안내하여야 한다.
- 장기요양급여 이외 서비스 비용을 추가적으로 징수할 경우 서비스를 제공하는 개인이 임의로 판단할 수 없으며, 반드시 기관에 보고하여야 한다.