

<운영규정>

-. 사업의 목적

본 사업소는 이용자가 그 능력에 따라 자립한 일상생활을 영위할 수 있도록, 이용자의 심신의 상태 및 희망에 따라 환경을 고려하여 복지용구의 선정에 도움을 주어 복지용구를 제공하는 것으로서, 이용자의 일상생활의 편의를 제공하고, 그 기능 훈련에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

-. 운영의 방침

- 1) 복지용구의 제공은 이용자가 요양 간호 상태 등의 경감 혹은 악화의 방지 또는 요양 간호 상태가 되는 것의 예방 및 이용자를 보호하는 사람의 부담의 경감에 이바지하도록 적절히 실시한다.
- 2) 항상 청결하고 안전하게 정상적인 기능을 가지는 복지용구를 제공한다.
- 3) 제공하는 복지용구 질의 평가를 실시해 항상 그 개선을 꾀한다.

-. 사용계약에 관한사항

- 1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구 제공과 관련되는 동의를 얻는 것으로 한다
- 2) 복지용구의 제공에 대해서는 제공하는 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태 등과 관련하여 점검을 실시한다.
- 3) 복지용구의 제공에 대해서는 이용자의 신체의 상황 등을 고려하여 복지용구의 조정을 실시해, 사용 방법, 유의 사항 및 고장시의 대응 등을 기재한 문서를 이용자에게 교부해, 충분한 설명을 실시한 다음 필요에 따라서 사용 방법의 지도를 실시한다.
- 4) 이용자로부터의 요청에 의해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

- 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

- 1) 복지용구 취급 종목은 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방메트리스, 욕창예방방석, 이동변기, 간이변기, 목욕의자, 안전손잡이, 미끄럼방지용품, 지팡이, 성인용보행기, 자세변환용구, 목용리프트, 이동욕조이며, 이용자의 신체 상태의 다양성, 변화 등에 대응할 수 있도록, 할 수 있는 한 많은 종류의 복지용구를 비치한다.
- 2) 복지용구의 품목에 따라 이용료는 목록에 기재해 둔다.
- 3) 복지용구 제공에 대한 비용의 지불을 받는 경우에는, 이용자 또는 그 가족에 대해서 사전에 문서로 설명을 실시해, 지불에 동의하는 취지의 계약서에 서명(기명 날인)을 받는 것으로 한다.

- 제품 안내 및 관리에 관한 사항

- 1) 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구의 제공에 관한 동의를 얻는 것으로 한다.
- 2) 복지용구의 제공은 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태 등과 관련되어 점검을 실시한다.
- 3) 복지용구의 제공에 있어서 이용자의 신체의 상황 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 이용자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.
- 4) 이용자로부터의 요청에 응해, 사용 상황을 확인해 필요한 경우는 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

- 제품 유통에 관한 사항

제1조(목적) 이 규정은 복지용구의 유통과정에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복

지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정의 적용범위는 복지용구사업소로 한다.

제3조(전시장) 복지용구의 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소(이하 “전시장”이라 한다)는 다음 각 호에 적합하여야 한다.

- 1) 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시장은 충분한 면적과 공간을 갖추어야 한다.
- 2) 전시장과 업무장소는 분리되어 있어야 한다.
- 3) 복지용구 공급에 적합한 채광 또는 조명이어야 하고 환기가 잘 유지되어야 한다.
- 4) 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적절한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 하며, 필요한 경우 공기조절설비(환풍기)를 갖추어야 한다.

제4조(관리책임자)

- 1) 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.
- 2) 관리책임자는 입고·보관·출고·및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.

제5조 (관리업무) 복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무 및 배송업무의 4개 부문으로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.

-. 입고업무 : 복지용구의 입고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의

제품명·규격·수량 등을 확인한다.

- 2) 입고 시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.
- 3) 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.
- 4) 기타 입고관리업무에 필요한 사항

-. 보관업무 : 복지용구의 보관업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.
- 2) 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.
- 3) 기타 보관관리업무에 필요한 사항

-. 출고업무 : 복지용구의 출고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 선입선출의 방법으로 출고를 하여야 한다.
- 2) 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드를 확인 후 출고하여야 한다.
- 3) 기타 출고관리업무에 필요한 사항

-. 배송업무 : 복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용가 아닌 물품과 함께 배송하여서는 안된다.
- 2) 배송 중 복지용구가 도난되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.
- 3) 기타 배송관리업무에 필요한 사항

제6조 (환경·위생관리업무) 복지용구사업소는 시설의 환경·위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

- 1) 기계·기구 및 설비의 청결 유지
- 2) 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지
- 3) 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수
- 4) 전시장 내에서의 음식물 섭취 및 흡연 금지
- 5) 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리

-. 제품 소독에 관한 사항

- 1) 회수한 복지용구에 대해서는, 적절한 방법에 의해 신속하게 소독을 실시하고 이미 소독을 한 복지 용구와 소독을 하지 않은 복지 용구를 구별해 보관해야 한다.
- 2) 사용한 복지용구에 대해, 적절한 소독 효과를 가지는 방법에 의해 신속하게 소독하기 위하여 표준작업서(메뉴얼)를 작성해, 복지 용구의 보관·소독은 그 표준작업서(메뉴얼)에 따라 실시한다.

※(복지 용구의 보관·소독을 위탁하는 경우)

- 1) 사용한 복지 용구의 보관·소독에 대해서는, 아래와 같은 사업자에게 위탁하는 것으로 한다.

- 사업자명
- 대표자명
- 사업자 주소
- 주된 소독 방법

- 2) 위탁한 소독업무의 실시 상황에 대해서는 소독 의뢰 때마다 소독필증을 교부 받아 그 결과를 소독일지에 기록해야 한다.

-. 제품의 사후관리(A/S등)에 관한 사항

제1조 (목적) 이 불만처리 규정은 복지용구의 품질 및 취급에 대한 고객으로부터의 불만신고가 있을 시 이에 대한 불만처리업무 방법을 규정하고 직원은 이를 따르도록 함으로써 제

품의 공급에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조 (조직) 불만처리업무를 신속·안전하게 처리하기 위하여 대표를 위원장으로 하고 관리책임자를 팀장으로 하여 불만처리위원회를 구성한다.

제3조 (불만처리 업무)

- 1) 불만처리에 의해 얻은 자료를 공급관리 및 품질관리의 개선에 활용한다.
- 2) 제품의 품질 및 취급상의 불만에 대하여 관리책임자가 맡는다.
- 3) 불만원인은 제조 공정 중에 발생한 불량, 유통과정의 부적절한 보관·취급에 의한 불량, 사용자측의 부적절한 취급 등이다.
- 4) 품질상의 불만에 대해서는 필요한 경우 검사 또는 시험을 직접 실시 또는 시험의뢰하는 등 상황에 따라 하며, 필요하다고 인정되면 관계자 또는 행정관서에 보고한다.
- 5) 불만처리사항에 관해서는 불만발생장소, 발생년월일, 발생신고자 성명, 연락처, 불만내용 및 신고경위, 제품명, 규격, 수량, 제조번호, 바코드, 처리년월일, 불만처리 및 결과를 불만처리대장에 기재하고 그 기록을 보관한다.

제4조 (불만처리방법)

- 1) 제품의 품질 및 제품 취급 등의 불만은 관리책임자가 맡는다.
- 2) 고객으로부터 제품 품질상의 불만이 접수되었을 시 관리책임자는 품질검사를 실시하며 필요한 경우 시험을 의뢰하는 등 상황에 따라 조치하고 그 결과를 대표자에게 보고하여 교품하는 등의 처리를 하게 하고 불만처리대장에 그 내용을 기록한다.
3. 취급상의 불만이 접수되었을 시 관리책임자는 그 원인을 파악하여 신속히 대처하며 그 내용을 기록한다

제5조 (불만처리기록) 불만처리에 의해 얻은 자료는 공급관리 및 품

질관리의 개선에 활용되도록 불만발생장소, 발생년월일, 발생신고자 성명, 연락처, 불만내용 및 신고경위, 제품명, 규격, 수량, 바코드, 불만처리년월일, 불만처리 및 결과를 불만처리대장에 기재하고 그 기록을 보관한다.

제6조 (기록의 보존) 이 규정에 관계되는 불만처리 기록서류는 2년간 보관한다.