

복 지 용 구 운 영 규 정

-제 주 복 지 용 구-

목 차

제1장 목적

제2장 노인장기요양보험

제3장 이용계약 및 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제4장 제품 안내에 관한 사항

제5장 제품 유통에 관한 사항

제6장 제품 소독에 관한 사항

제7장 제품 사후관리(A/S 등)에 관한 사항

제1장 목 적

제1조. (목적 및 명칭)

1. (목 적)

노인장기요양보험법 및 시행규칙 제19조2항에 따라 복지용구 제공기준 및 절차운용 등에 관한 필요한 사항을 정하여 복지용구 사업의 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 복지용구사업의 효율적 운영과 서비스 이용자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

2. (명 칭)

본 사업소는 복지용구 사업소로 제주시 원당로 46에 두며 “제주복지용구” 라 한다.

제2조. (적용범위)

복지용구 사업의 운영 관한 사항 중 이 운영에서 정하지 아니한 사항은 노인 장기요양보험법에 준한다.

제3조 (사업목적)

사업목적은 다음 각 호에 준한다.

1. 어르신들의 일상생활능력의 유지와 관리체계를 확립하고 적절한 복지용구를 제공해서 잘 활용할 수 있도록 하고 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후생활을 도모하고자 한다.
2. 장기요양보험제도 참여를 통해 65세 이상 어르신들의 건강과 도움을 드리고 생활의 편의를 제공하여 노인복지 발전에 기여하고자 한다.
3. 노인장기요양보험 장기요양등급이 있는 수급자에게 복지용구 급여확인서를

확인하고 복지용구 서비스를 제공한다.

4. 복지용구 18개 품목 중 판매와 대여제품을 구분하여 운용한다.
5. 판매제품은 수급자별 기준에 따라 15%~0% 사이의 본인부담금을 반드시 징수하고 근거 서류를 비치한다.
6. 대여제품은 수급자별 대여제품과 대여기간 등을 명시하여 착오가 없도록 현황유지를 하며 요양원 입소자 병원 입원자에게는 2중 청구가 되지 않도록 관리하며 제공원칙을 준수한다.

제4조 (관리자의 의무)

복지용구사업소에 근무하는 관리자는 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지 후 업무에 임한다.

1. 관리자는 관계 법령, 운영규정, 기타 제 규정을 준수하고 성심껏 직무를 수행하여야 한다.
2. 관리자는 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
3. 관리자는 복지용구 수급자(보호자)에 대해 제품의 사용 목적과 효과에 도달할 수 있도록 수급자(보호자)와 항상 협의하고 함께 노력한다.

제2장 노인장기요양보험

제5조 (노인장기요양보험제도 의의)

고령이나 노인성 질병 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동 및 일상생활 지원 등의 서비스를 제공하여 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 사회보험제도이다.

제6조 (주요내용)

주요내용은 다음 각 호에 준한다.

1. 신청대상

가. 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자

(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자

나. 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인,

65세 미만의 노인성 질병이 있는 자

2. 급여대상은 65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨스병 등 노인성 질병을 앓고 있는 65세 미만인 자 중 6개월 이상의 기간 동안 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양서비스가 필요하다고 인정되는 자이다.

장기요양등급 : 1등급, 2등급, 3등급, 4등급, 5등급, 인지지원등급으로 분류

3. 장기요양인정 및 서비스 이용절차

장기요양인정신청(공단 각지사별 장기요양센터) → 방문조사(공단직원) → 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → 장기요양인정서 및 개인별 장기요양이용계획서 통보(장기요양센터) → 서비스 이용(장기요양기관)

4. 급여내용

가. 시설급여는 요양시설에 장기간 입소하여 신체활동 지원 등 제공

나. 재가급여는 가정을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등 지원, 목욕, 간호 등 제공, 주간보호센터 이용, 복지용구 구입 또는 대여

5. 본인부담금

재가 및 시설 급여비용 중 수급자의 본인일부부담금 (장기요양기관에 직접 납부)은 다음과 같습니다.

- 재가급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 15
 - 시설급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 20
 - 「국민기초생활보장법」에 따른 의료급여 수급자는 본인일부부담금 전액 면제
 - 본인일부부담금의 60%를 감경하는 자
 1. 「의료급여법」제3조제1항제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급권자
 2. 「국민건강보험법 시행규칙」제15조에 따라 국민건강보험공단(이하 “공단”이라 한다)으로부터 건강보험 본인부담액 경감 인정을 받은 자
 3. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한 자
 4. 「국민건강보험법」 제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 “보험료액”이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위가 0~25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자
 - 본인일부부담금의 40%를 감경하는 자
- 보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위
- 25%초과~50%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

제3장 이용계약 및 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제7조 (계약목적)

심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 수급자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 복지용구를 지원함으로써 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

제8조 (계약기간)

복지용구를 구입한 경우는 구입일로 하며, 대여 제품에 대해서는 장기요양인정서의 유효기간으로 한다. 다만, 수급자(보호자)가 기간을 명시하는 경우에는 그러하지 않으며, 대여제품에 대하여 계약종료 30일 이전에 복지용구사업소에 사용유무를 통보해야 하며 그러지 않을 경우 자동갱신된다.

제9조 (복지용구 계약체결 및 제공)

계약체결 및 제공에 관하여 수급자(보호자)와 복지용구사업소는 다음 각 호에 준하여 한다.

1. 사업소는 계약서 및 장기요양급여 제공기록지 2부를 작성하여 1부를 수급자(보호자)에게 발행하고 1부는 보관한다.
2. 수급자(보호자)로부터 본인부담금을 수납한다.
3. 복지용구 제품을 수급자(보호자)에게 제공한다.
4. 복지용구 사용 방법 및 사용상 유의사항을 수급자(보호자)에게 설명한다.
5. 고장 시 처치방법 및 A/S 등에 관하여 수급자(보호자)에게 안내한다.
6. 복지용구사업소는 노인장기요양보험법 시행규칙에 의거 장기요양급여내용통보서를 작성하여 국민건강보험공단포털에게약내용을 직접등록 하거나 또는 모사전송 한다.
7. 계약내용이 변경된 경우에도 국민건강보험공단 포털에 직접등록 또는 모사전송 한다.

※ 이용료 변경 및 절차

1. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되면, 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용한다.

※ 물품 대여나 판매 시 비급여 비용은 변경 적용 할 전월까지 입소자, 이용자

또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다 . 비급여 비용 변경은 비급여 비용 변경계약서를 작성한다.제17조(이용료 납부)

- 1.이용자나 보호자는 이용료 명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다
- 2.이용료를 계산하여 본인부담금 내역을 월단위로 하며 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전까지 고지하여야 한다.
3. 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.

제10조 (복지용구 계약해지)

기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
2. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
3. 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
 - 1). 구입품목은 수급자가 제품을 사용을 하지 않은 경우 수급자(보호자)는 7일 이내 계약해지 통보를 해야 하고 계약해지에 따라 수급자(보호자)가 본인부담금 비용에 대하여 환불 처리한다.
 2. 대여제품은 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약 해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.
- 가. 대여기간 중 거주지를 옮기거나 수급자(보호자)가 대여 도중 필요하지 않은 경우
- 나. 입원/입소 또는 사망등으로 이용 상황의 변경이 생겼을 때
- 다. 가·나항에 의거 수급자(보호자)는 사업소에 계약해지 통보를 즉시 해야 한다. 대여료를 선납한 경우 수급자(보호자)에 환불 처리한다.

제11조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위안에서 제공 받을 수 있으며, 이

경우 연한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.

이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여 비용으로 하며, 비급여 판매물품 및 수리 비용은 대표가 정한다.

2. 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일부터 적용한다.

3. 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인부담으로 한다.

제12조 (신원 인수인의 권리·의무)

신원 인수인(보호자.또는 보증인)의 권리·의무 다음 각 호에 준한다.

1. 권 리

가. 수급자의 장기요양급여 및 비급여 내역서에 대하여 요청

나. 수급자와 복지용구 급여제공기록지 요청

다. 수급자의 복지용구 품목 제품에 대하여 사용 설명 및 서비스에 대하여 요청

라. 복지용구 하자건에 대한 AS를 요구할 수 있는 권리

2. 의 무

가. 수급자에 건강 및 필요한 자료제공

나. 수급자의 월 이용료 등 비용부담

다. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보

라. 복지용구 공급 계약서 내용 준수

마. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무

바. 노인 학대 예방 및 노인인권 보호 준수

사. 대여기간 중 거주지를 옮기거나, 입원/입소 또는 사망등으로 이용 상황의 변경이 생겼을때에는 즉시 통지할 의무

아. 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

자. 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품·집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상 회복 의무

제13조 (복지용구 급여란)

심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 수급자에게 일상생활 또는 신체활동지원에 필요한 복지용구를 제공하는 급여를 말한다.

제14조 (급여대상자)

급여대상자는 다음 각 호에 준한다.

1. 장기요양인정서에 재가급여 및 시설급여 또는 가족요양비 지급대상자로 표시된 경우에 한하여 이용이 가능하다. 다만, 시설급여자 중 재가급여 이용 시에는 급여가 가능하며 시설급여 이용 시는 급여를 이용할 수 없다.
2. 노인요양시설에 입소한 경우 복지용구를 구입하거나 대여할 수 없다.
3. 복지용구 대여 중 의료기관에 입원한 경우 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트는 급여가 제한된다.
4. 복지용구 대여 중 시설입소 시에는 그 시점부터 급여를 이용할 수 없다.

제15조 (급여방식 및 급여품목)

급여방식 및 급여품목은 다음 각 호에 준하여 구분한다.

구입방식은 구입품목의 물품을 구입하여 사용한다.

대여방식은 대여품목의 물품을 일정기간 대여하여 사용한다.

1. 구입품목 1종

가. 이동변기

나. 목욕의자

다. 성인용보행기

- 라. 안전손잡이
- 마. 미끄럼방지용품(매트, 방지액, 양말)
- 바. 간이변기(간이대변기, 소변기)
- 사. 지팡이
- 아. 욕창예방방석
- 자. 자세변환용구
- 차. 요실금팬티

2. 대여품목 6종

- 가. 수동휠체어
- 나. 전동침대
- 다. 수동침대
- 라. 경사로
- 마. 이동욕조
- 바. 목욕리프트
- 사. 배회감지기

3.구입 또는 대여품목 2종

- 가. 욕창예방매트리스
- 나. 경사로

제16조 (급여비용 본인부담률)

1. 복지용구 구입가격,대여가격은 매년 고시에 따른 가격으로 산정한다.
2. 복지용구 대여 가격은 월단위로 하며 월이라 함은 매월1일부터 말일까지를 의미한다.
- 3.급여비용 본인 및 공단부담률은 다음 표에 준한다.

구분	일반대상자	경감대상자	기초생활수급자
----	-------	-------	---------

본인부담률	15%	9%	6%	6%	없음
공단부담률	85%	91%	94%	94%	100%

제17조 (급여비용 청구)

급여비용 청구는 다음 각 호에 준한다.

1. 복지용구 구입 및 대여를 수급자(보호자)가 한 경우 제13조에 의거 본인부담금을 청구한다.
2. 복지용구 구입 및 대여 제13조에 의거 공단부담률을 국민건강보험공단에 청구한다.

제18조 (급여기준)

복지용구 급여기준은 다음 각 호에 준한다.

수급자는 아래의 방법으로 복지용구를 구입 및 대여할 수 있다.

- 가. 내구연한이 정하여진 품목은 재료의 재질·형태·기능 및 종류를 불문하고 보건복지장관이 정한 내구 연한 내에서 품목당 1개의 제품만 구입할 수 있다.
- 나. 대여제품의 경우에 각 품목당 1개의 제품만 대여할 수 있으며 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 본다.
- 다. 내구 연한이 정해지지 않은 품목은 수급자의 연 한도액 적용기간에 최대 급여가능 개수를 초과하여 구입할 수 없다.

구분	미끄럼방지 양말	미끄럼방지 매트·액	자세변환 용구	안전손잡이	간이변기
최대급여 가능개수	6켤레	5개	5개	10개	2개

2. 수급자는 다음과 같은 경우 공단에 추가급여신청 하여 공단이 이를 확인한 경우 추가로 급여를 이용할 수 있다.

가. 내구연한 기간 중 훼손, 마모, 수급자의 신체상태의 변화로 사용 불가능한 경우

나. 수급자의 신체상태의 변화 등으로 구입 또는 대여할 수 있는 품목의 변경을 원할 경우

3. 수급자가 복지용구와 동일한 품목을 타 법령에 의해 지급 받은 경우 급여가 제한될 수 있다.
4. 수급자가 의료기관에 입원하는 동안에는 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트를 제공할 수 없다. 다만, 복지용구 대여하는 기간 도중에 입원한 경우에는 입원기간 중 최대 15일까지 대여가격을 산정한다.
5. 복지용구 대여가격은 월 단위로 산정하며 월이라 함은 매월1일부터 말일까지를 의미하며 월중에 급여가 시작되거나 종료된 경우 일자별로 산정한다. 다만 연속 대여일수가 15일미만인 경우에는 월 대여가격의 1/2를 산정한다.
6. 수급자가 복지용구를 대여하는 기간 동중에 사망한 경우에는 사망일 다음 날로 부터 최대 7일까지 대여가격을 산정한다.

제19조 (급여비용 연간한도액)

연간한도액 적용기간은 수급자의 최초 인정유효기간 개시일 부터 **매 1년간 한도액은 160만원이며 복지용구 급여비용은 구입과 대여를 합산한 금액으로 연간한도액 초과 시 전액 본인이 부담한다.**

제20조 (복지용구 상담)

복지용구 상담은 다음 각 호에 준한다.

1. 복지용구사업소에서 방문상담 및 유선으로 하며 또는 수급자 및 가족 등이 사업소를 방문 상담한다.

가. 장기요양인정서

나. 개인별장기요양이용계획서

다. 복지용구 급여확인서

- 라. 의료급여법에 따른 수급권자는 먼저 관할주소지 시장·군수·구청장에게 복지용구 급여 이용을 위해 입소·이용신청서를 제출하고 승인을 받아야 한다.
2. 급여가능 여부조회는 복지용구사업소에서 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회 또한 의료급여법에 따른 수급권자인 경우 장기요양기관 입소·이용의뢰서와 재가서비스 이용내역서를 확인한다.

제4장 제품안내에 관한 사항

제21조 (제품안내)

제품안내에 관한 사항은 다음 각 호에 준한다.

1. 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능 사용방법 및 이용료 등에 관한정보를 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 수급자의 신체의 상황 및 주거환경 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 수급자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.
4. 수급자로부터의 요청에 응해 사용 상황을 확인해 필요한 경우는 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.
5. 수급자(보호자) 등에 제품안내 요청시 구입품목10종, 대여품목6종, 구입 및 대여품목 2종에 대하여 품목별 사용 용도를 설명하며 이용자가 판단을 위해 지식 및 자료 제공한다.
6. 제주복지용구 홈페이지나 카탈로그를 통해 복지용구를 홍보한다.
7. 정보변경이 있을 시 노인장기요양보험 홈페이지를 통해 변경한다.

제5장 제품 유통에 관한 사항

1. 복지용구 배송방법

- 가. 제품의 배송방법에는 기관배송, 공급업체 배송, 소독업체배송, 택배배송을 이용할 수 있으며 제주 복지용구사업소에서 판매 대여한 제품에 대해 설명을 실시한다.
- 나. 복지용구를 떨어뜨리거나 쓰러지지 않도록하고, 바닥에 끌지 않는다.
- 다. 복지용구의 반입은 이용자나 보호자가 지켜보는 가운데 건물 및 가구 등이 손상되지 않도록 주의하며 실시한다
- 라. 사용방법 및 제품설명은 이용자 및 보호자 앞에서 직접 시범을 보이면서 설명하고 이해가 갈 때까지 설명하여 드린다.
- 마. 위탁 배송시에도 직접 참관하여 제반사항을 설명한다.

2. 복지용구 재고관리

- 가. 복지용구 담당자는 신속하고 안정적으로 공급하기 위하여 적정량의 재고를 유지하여야 한다.
- 나. 복지용구의 과잉재고가 발생하지 않도록 분기별 1회 재고를 확인한다.
- 다. 복지용구의 신속한 보수를 위하여 보수용 부품 및 기자재의 재고를 확보해둔다.
- 라. 납입한 복지용구가 고장이나 불편 사항이 있을 시 처리할 수 있도록 연락처를 부착한다.

제22조 (목적)

복지용구의 유통과정에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.

제23조 (적용범위)

적용범위는 제주 복지용구 사업소로 한다.

제24조 (전시체험장)

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 분리한다.
3. 복지용구 공급에 적합한 채광 및 조명, 환기를 잘 유지한다.
4. 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적절한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 한다.

제25조 (관리책임자)

복지용구사업소에 근무하는 관리자는 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지 후 업무에 임한다.

1. 관리자는 관계 법령, 운영규정, 기타 제 규정을 준수하고 성심껏 직무를 수행하여야 한다.
2. 관리자는 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.
3. 관리자는 복지용구 수급자(보호자)에 대해 제품의 사용 목적과 효과에 도달할 수 있도록 수급자(보호자)와 항상 협의하고 함께 노력한다.
4. 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.
5. 관리책임자는 입고·보관·출고·배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.
6. 복지용구 제품 적정한 재고 및 관리한다.

7. 복지용구 제품관리대장·제품설치대장 기록 관리한다.

8. 제품 소독 및 사후 관리를 한다.

2023년 12월7일부터 2024년 12월 6일 설문대 복지용구 (주소지:제주시 서광로3길 47)에서 대여 전 제품에 대해 소독 실시한다.

9. 5~8호에 의거 당사의 사정에 의해 관리책임자가 모든 업무를 수행할 수 있다.

제26조 (관리업무)

복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무, 배송업무의 4개 부문으로 분할 관리하여 운영하며 다음 각 호에 준한다.

1. 입고업무

가. 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의 제품명·규격·수량 등을 확인한다.

나. 입고 시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.

다. 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.

라. 기타 입고관리업무에 필요한 사항

2. 보관업무

가. 선입선출이 가능하도록 보관한다.

나. 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고 불량 품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관한다.

다. 기타 보관관리업무에 필요한 사항

3. 출고업무

가. 선입선출의 방법으로 출고한다.

나. 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드를 확인 후 출고한다.

다. 기타 출고관리업무에 필요한 사항

4. 배송업무

가. 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 함께 배송하여서는 안 된다.

나. 배송 중 복지용구가 도난 및 분실되지 않도록 안전장치를 한다.

다. 기타 배송관리업무에 필요한 사항

제27조 (환경.위생관리업무)

복지용구사업소는 시설의 환경.위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위해 다음 각 호의 사항을 이행한다.

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

제28조. (복지용구 급여의 환수 시기)

1. 제공된 복지용구가 다음 각호에 해당될 경우에는 공단에 지체없이 환수 통보를 하여야 한다.
 - 가. 복지용구 수급자가 사망한 이후 청구한 금액
 - 나. 제조사의 업무미숙으로 제품이 실제 미도착되고 청구한 경우
 - 다. 수급자가 병원 또는 요양시설에 입소한것이 인지되었으나 뒤늦게 통보받아 이미 급여신청하였거나 급여제공을 받은 경우
 - 라. 허위로 제공된 것을 인지하였을 경우 (타업소 포함)
 - 마. 기타 공단의 지침에 위배되어 급여를 받은것에 대하여 공단의 지시가 있는 경우
2. 세부 환수통보서 양식 : 공단 홈페이지 참조

제6장 제품 소독에 관한 사항

제29조 (목적)

제품 소독 목적에 관한 다음 각 호에 준한다.

1. 복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시 제2조 제2항 제2호에 따라 대여 방식으로 제공되는 물품에 대해 시행 가능한 세정·소독방법을 정하고 소독실시사항을 기록·점검하는 체계를 갖추기 위함이다.
2. 세정이란 모든 이물질(토양, 유기물 등)을 제거하는 과정이며, 소독과 멸균의 가장 기초단계로서 일반적으로 물과 기계적인 마찰, 세제 등을 사용하여 이루어지는 과정을 말한다.
3. 소독이란 노인장기요양서비스의 급여형태인 복지용구 대여물품을 대상으로 질병을 일으키는 바이러스, 세균, 곰팡이와 같은 감염성 병원체를 이용자의 안전성 확보가 가능한 기준을 정하여 기준 이하로 제거하고(안전성), 쾌적하고 청결한 내·외관 상태를 유지하기 (청결성) 위한 일련의 물리적, 화학적 처리과정이다.
 - 가. 기관은 제품 오염을 방지하기 위하여 소독 전*후 제품을 분리하여 별도의 공간에 보관한다.
 - 나. 기관은 감염 관리를 위하여 제품 소독을 실시한다
 - 다. 소독이 끝난 복지용구는 <소독함> 라벨을 붙여 다른 상품과 명확하게 구분하고, 보관장소도 명확히 한다.
 - 라. 전문 소독업체나 소독대행 복지용구사업소에 위탁하여 소독을 실시한다.
-위탁계약서 비치-

제주복지용구사업소는 2023년 12월7일부터 2024년 12월 6일 설문대 복지용구 (주소지: 제주특별자치도 제주시 서광로3길 47)에서 대여 전 제품에 대해 소독 실시한다.

제30조 (소독실시 형태)

복지용구사업소, 소독전문업체로 구분한다.

제31조 (소독실시 형태별요건)

소독실시 형태별요건은 다음 표와 같다.

소 독 실 시 형 태	복지용구사업소 (자체소독, 소독대행)	소독전문업체에 위탁
----------------------------	-------------------------	------------

요 건 및 비 치 서 류	<ul style="list-style-type: none"> • 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1에서 정한 시설.설비기준 충족 - 세정.소독이 가능한 소독설비 및 공간을 갖출 것 - 오염구역과 보관구역 구분 등 • 비치서류(필요서류) - (자체소독) 소독일지 기록(별지1호 서식), 소독필증(별지3호서식) 2매 교부(소독업자, 수요자 각 1부) - (소독대행) 수탁 복지용구 소독실시대장 기록(별지 2호 서식), 소독필증(별지3호서식) 3매교부(소독업자, 위탁업자,수요자각1부) - (공통) 차량소독일지기록(별지 4호 서식) 	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률에 의한 소독업자 • 비치서류(필요서류) - 수탁 복지용구 소독실시대장기록(별지 2호 서식) - 소독필증(별지 3호 서식) 3매교부(소독업자,위탁업자,수요자각1부) - 차량소독일지기록(별지 4호 서식)
근 거 법 령	<ul style="list-style-type: none"> • 노인장기요양보험법시행규칙 제24조제1항 	<ul style="list-style-type: none"> • 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제52조 제1항
공 통	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 서식(별지 1호, 별지 2호, 별지 3호, 별지 4호) 기록지 3년 보관 	

사 항	<ul style="list-style-type: none"> • 소독완료제품에는 반드시 소독필증을 부착하여야 함(제품에 부착이 어려운 경우 포장부분에 부착 가능)
주 의 사 항	<ul style="list-style-type: none"> • 소독대행 복지용구사업소 자사 대여제품에 대한 소독 내역은 '소독일지'에 기록.보관(3년)

제32조 (소독대상 복지용구)

소독대상 복지용구는 다음 각 호와 같다.

1. 수동혈체어
2. 전동침대
3. 수동침대
4. 욕창예방 매트리스
5. 이동욕조
6. 목욕리프트
7. 경사로
8. 배회감지기

제33조 (소독관리)

제품 소독관리는 다음 각 호에 준한다.

1. 작업장 관리 및 면적 기준
 - 가. 소독 공간은 최소면적을 갖춘 별도의 장소에서 오염구역과 청정구역으로 구분 되어야 하며, 소독 처리된 용구의 보관실은 청정구역으로 관리하고 미처리 용구의 보관실은 오염구역으로 구분 관리하여야 한다.
 - 나. 소독 작업장은 소독 실시 전 환경소독제를 이용한 청소를 실시한다.
 - 다. 작업장 내에서는 소독하는 작업의 흐름이 항상 일정한 방향이 되도록 하며, 오염구역과 청정구역사이에는 칸막이나 벽을 설치하여 소독 전.후 물품이 작업 중에 교차하거나 섞이지 않도록 해야 한다.

라. 소독 시 발생하는 유해 오.폐수 및 폐기물에 대하여 「수질 및 수생태계 보전에 관한 법률」, 「하수도법」, 「폐기물관리법」 등 관련 법령에 따라 처리하여야 한다.

마. 세정, 소독, 건조, 수선에 필요한 설비 및 공간은 아래 예시와 같이 구분되어 있어야 한다. 다만, 소독공간 면적 최소 권고 기준 : 56.2㎡이상(세정, 소독공정 : 24.80㎡, 살균 및 건조 : 8.26㎡, 조립 및 수리, 포장 : 11.57㎡, 보관실: 11.57㎡)

바. 배회감지기(GPS형)는 소독시설을 갖추지 않더라도 알콜소독 등으로 소독한 경우 소독처리 인정한다.

2. 소독업무 관리

가. 소독업무 전반에 대해 복지용구 소독지침 및 소독매뉴얼 등을 준수하여 사업소 실정에 적합하도록 표준화작업서 등 매뉴얼을 정비하여 실시하여야 한다.

나. 세정과 소독작업에서 제품을 분리하여 소독을 실시하여야 한다.

- 품목별 제품 분리부분

품목		제품 분리 부분
전동 · 수동침대		①몸체 ②매트리스(커버, 내용물) ③기타부품(사이드레일, 식판, 머리&발판 외)
수동휠체어		①몸체 ②시트류 ③바퀴(전용세척기 사용 시 미분리)
욕창예방매트리스		①매트 ②펌프
이동욕조		①매트 ②펌프 ③기타품목
목욕리프트		①본체 ②배터리 ③기타품목
경사로		①본체
배회 감지기	매트형	①매트 ②수신부
	GPS형	①밴드(목걸이 줄) ②단말기 본체

다. 세정, 소독이 완료된 제품은 청결한 상태 유지를 위하여 건조단계를 거쳐야 한다.

라. 소독을 실시한 복지용구는 건조과정을 거친 후 비닐시트 등으로 전체를 밀폐하여 재오염을 방지해야 한다.

마. 세정 및 소독이 완료된 제품은 적절한 수리 및 유지보수가 이루어져야 한다.

3. 소독제 관리

가. 제품의 확인

- 상품명
- 성분의 분류
- 제조업체의 이름 및 주소
- 화학적 구성 비율에 의한 성분

나. 적절한 허가가 이루어진 약제인지 확인한다.

다. 제품의 특성을 확인한다.

- 희석방법이 정확하게 명시되어 있는지를 확인 한다
- 설명서에 있는 대로 희석하였을 때 황색포도상구균 및 일반 미생물에 확실한 효과가 있는지 확인한다.
- 다음과 같은 것이 명확히 명시되어 있는지를 확인한다.

㉠ 최소 효과 농도

㉡ 사용할 수 있는 기구의 종류와 양

㉢ 사용 방법

㉣ 소독제의 유효기간(밀봉시/개봉시)

- 기구에 사용하였을 때 부식이 되지 않는지 확인한다.

라. 실제 사용 조건에서 살균력과 농도

- 단백질 물질에 의한 불활성화 되는지를 확인한다.
- 기타 비누, 세척제, 화학제등에 의해 불활성화 되는지를 확인한다.

마. 안전에 대한 정보를 확인한다.

바. 소독제를 희석하여 사용할 경우 용기가 오염되지 않도록 하여야 한다.

사. 희석한 소독제의 경우는 장기간 반복적으로 사용할 수 없다.

자. 소독제의 관리상황에 대해 정기적으로 관리하고 기록(월 1회 이상)하여야 한다.

4. 직원 관리

가. 소독을 실시하는 직원은 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용하고 소독을 실시하도록 한다.

나. 소독을 실시하는 직원은 소독 전 후 입과 손을 세척, 소독하여야 한다.

다. 오염구역과 청정구역의 업무 담당자를 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.

라. 복지용구 소독업무 관리책임자 및 종사자는 건강검진을 실시하는 등 건강 관리에 철저를 기하여야 한다.

5. 소독장비 관리

가. 소독 시 사용하는 도구는 소독매뉴얼에서 정하고 있는 방법으로 관리하여야 한다.

나. 소독설비 및 장치에 대한 정기적인 소독을 실시하고 기록지를 작성한다.

6. 운반관리

가. 반환 복지용구 회수 시 분명하게 혈액이나 고름 등이 남아있는 경우는 비닐시트 등으로 전체를 가리거나 밀폐하여 다른 복지용구와 구별하여 수송하여야 한다.

나. 회수한 복지용구와 납품할 미사용 복지용구를 함께 수송 할 경우 반드시 두 복지용구가 서로 접촉하지 않도록 밀폐하여 서로를 구별한 후에 수송해야 한다.

다. 운반차량은 복지용구를 수송하는 날은 소독제를 이용한 청소를 실시하고

청소 점검을 실시하여야 한다.

라. 소독된 복지용구의 택배 이용은 불가피한 경우로 한정하되 밀폐 포장 등 재 오염을 방지하여야 한다.

제34조 (복지용구별 소독 지침)

복지용구별 소독 지침은 다음 각 호에 준한다.

1. 품목별 소독구분

가. 복지용구 품목은 높은 수준, 중간 수준, 낮은 수준으로 구분하여 소독을 실시한다.

나. 품목별 소독구분

소독구분	정 의	해당품목	해당소독제의 효능
높은 수준	• 노출시간이 충분하면 세균 아포까지 줄일 수 있으며, 모든 미생물을 파괴할 수 있는 소독능력	• 이동욕조 • 목욕리프트 • 욕창예방 매트리스	• 석탄산수 • 크레졸 • 승홍수
중간 수준	• 결핵균, 진균을 불활성화 시키지만, 세균 아포를 줄일 수 있는 능력은 없음	• 수동휠체어 • 전동침대 • 수동침대	• 알코올 • 염소제 • 요오드계
낮은 수준	• 세균, 바이러스, 일부 진균을 죽이지만, 결핵균이나 세균 아포 등과 같이 내성이 있는 미생물을 죽이지 못함	• 경사로 • 배회감지기	• 양성계면활성제

2. 소독방법

가. 회수된 복지용구는 기관차로 운반하여 즉시 소독업체로 바로 배송하며 회수 차량도 소독한다,

제35조 (복지용구사업소 및 소독전문업체 비치 서식)

다음 각 호 준하여 해당 기록 및 보관(3년)한다.

단 매년 고시.개정 사항에 따라 보관년수는 준용한다.

1 . 소독대행 복지용구사업소

가. 소독일지(별지 1호서식)

- 소독대행 복지용구사업소의 자사 대여제품에 대한 소독 내역은 소독일지에 기록·보관

나. 수탁 복지용구 소독실시대장(별지 2호서식)

다. 소독필증(별지 3호서식) 3부 교부(소독업자,위탁업자,수요자 각 1부)

라. 차량소독일지(별지 4호서식)

2. 소독전문업체

가.수탁 복지용구 소독실시대장(별지 2호서식)

나.소독필증(별지 3호서식) 3부 교부(소독업자,위탁업자,수요자 각 1부)

다.차량소독일지(별지 4호서식)

3. 복지용구사업소가 소독전문업체에게 위탁시 제28조 소독실시 형태, 제30조 소독관리, 제31조 소독지침 등 적합하게 운영하는 소독업체에게 위탁하며 제2호 소독대행 복지용구사업소 서류를 복지용구사업에게 발급한다.

제7장 제품 사후관리(A/S 등)에 관한 사항

1. 지 침

가. 제품사용 중 수급자 부주의로 인한 파손은 실손 처리하고 , 자체제품 불량으로 인한 민원은 접수하고 7일 이내로 처리한다

나. 제품수리 및 유지보수는 FAX 접수 064) 727-6665 또는 대표 핸드폰 010-9429-0469 제주복지용구로 접수한다.

다. 시설내부에는 진열장을 비치하며 항상 청결을 유지하고 제품을 신제품으로 교체하는 등 지속적 으로 관리하여야 한다.

- 라. 복지용구를 제공함에 있어 타업소와 관련하여 금품수수, 금품제공 등의 불법행위를 해서는 안된다.
- 마. 복지용구가 적정하게 사용되고 있는지 여부등을 수시로 점검한다.
- 사. 상품에 관한 민원에는 사용방법의 오류, 정비, 정검의 미비 등으로 인한 경우도 있기 때문에 충분히 사용 설명을 실시한다.
- 사용 방법의 지도를 하며 수리가 가능한 경우는 수리한다.
- 단 수리가 불가능한 경우는 교환함을 원칙으로 한다.
- 아. 정기적으로 점검하며 매월 전화 또는 방문하여 불만 사항이 있는지 점검한다.

제36조 (제품 불만처리 업무)

제품 불만처리 업무는 다음 각 호에 준하여 처리한다.

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 불량인 유통과정의 부적절한 보관·취급에 의한 불량 사용자측의 부적절한 취급 등이다.
4. 품질상의 불만에 대해서는 필요하다고 인정되면 제조사에게 불만 처리 내용을 통보한다.
5. 불만처리사항에 관해서는 불만내용과 처리결과를 제24조에 의거하여 민원 관리대장에 기록 및 관리한다.

제37조 (제품 불만처리 방법)

제품의 불만처리는 복지용구의 품질 및 취급에 대한 고객으로 부터의 불만신고가 있을 시 이에 대한 불만 처리 다음 각 호에 준하여 처리한다.

1. 복지용구 이용과정에서 발생한 민원 상황에 대해서는 신속하게 처리한다.
- 다만, 제조업체에 서비스 위탁 처리하는 경우에는 고객에게 안내한다.

2. 제품관련 민원관리대장을 작성하며 민원이 발생시 7일 이내에 처리 하도록 노력한다.

제38조 (제품 수리 및 유지보수)

복지용구 품목별 제품에 대하여 다음 각 호에 준하여 실시한다.

1. 수급자(보호자)가 복지용구 제품 서비스 요청 시 접수 후 처리한다.
2. 수급자가 현재 사용하고 있는 제품에 대하여 구입 및 대여 일자를 확인한다.
3. 제품 A/S기간을 확인 후 비용부담 주체를 명확히 하여 수급자(보호자)에게 통보한다.
4. 복지용구사업소 자체 수리가 가능한 제품에 대해서는 내방 및 방문하여 수리한다.
5. 복지용구사업소 자체 수리가 불가능 한 경우에는 유통 및 제조업체에게 위탁 수리하며 그 내용을 수급자(보호자)에게 안내한다.
6. A/S완료된 제품은 성능확인 후 출고한다.
7. 대여제품 유지보수는 수급자(보호자) 요청시 실행하며 또한 복지용구제공기록지 방문 작성 시 실시한다.
8. 대여제품 회수시 제품에 대하여 유지보수를 실시한다.

제39조 (제품에 대한 사후관리)

제품에 대한 사후관리는 수급자(보호자)가 구매 및 대여품목을 제품관리대장 기록 보관함으로 사후 관리하는데 어려움 없도록 한다.