

[1장 총칙]

제1조 (운영 목적)

본 규정은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 그리고 「근로기준법」의 정신을 바탕으로, '미래메디칼'(이하 '센터')가 어르신들께 최적화된 복지용구 서비스를 제공하는 데 필요한 제반 사항을 명확히 함을 목적으로 합니다. 이는 단순히 법적 근거를 넘어서, 어르신들의 삶에 긍정적인 변화를 가져오기 위한 센터의 의지를 담고 있습니다.

제2조 (서비스 철학)

'미래메디칼'은 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」, 그리고 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」이 지향하는 가치를 실현합니다. 고령이나 노인성 질병 등으로 일상생활에 어려움을 겪는 어르신들께 일상생활 지원, 신체활동 보조, 인지 기능 유지·향상을 위한 맞춤형 복지용구를 판매하거나 대여함으로써, 어르신 개개인의 삶의 질을 실질적으로 높이는 데 기여하는 것을 기본 방침으로 삼습니다.

제3조 (센터 운영 원칙)

'미래메디칼'은 다음 각 호의 원칙에 따라 운영되며, 이를 통해 지역사회 노인 복지 증진에 적극적으로 기여하고자 합니다.

1. 쾌적하고 안전한 환경 조성 : 어르신들이 언제든지 방문하여 편안하게 복지용구를 체험하고 상담받을 수 있는, 깨끗하고 안전한 센터 환경을 유지하고 관리합니다.
2. 투명하고 열린 경영 : 센터 운영의 모든 과정을 투명하게 공개하고, 지역사회와 적극적으로 소통하여 신뢰를 구축합니다.
3. 수급자 중심의 맞춤형 서비스 : 어르신 개개인의 필요와 존엄성을 최우선으로 존중하며, 삶의 질 향상에 실질적으로 도움이 되는 최적의 복지용구 서비스와 정보를 제공합니다.
4. 지역사회와의 동반 성장 : 지역사회 유관 기관 및 단체와의 긴밀한 연계를 통해 어르신들이 지역사회 안에서 더욱 풍요로운 공동체 의식을 함양할 수 있도록 돕습니다.
5. 어르신의 권리 증진 : 어르신들이 행복한 노후를 영위하고 자신의 권리를 온전히 누릴 수 있도록 적극적으로 지지하고 지원합니다.

제4조 (사업장 소재지)

본 기관의 사업장은 [대구광역시 달성군 현풍읍 현풍중앙로11 2층 미래메디칼]에 위치합니다.

제5조 (제공 서비스)

본 사업소는 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 등 관련 법규에 의거하여 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

1. 복지용구 대여 서비스 : 수동 휠체어, 전동 침대, 수동 침대, 이동 욕조, 목욕 리프트, 배회 감지기, 욕창 예방 매트리스, 실내/실외 경사로
2. 복지용구 판매 서비스 : 이동 변기, 간이 변기(대변기 및 소변기), 목욕 의자, 성인용 보행기, 지팡이, 안전 손잡이, 미끄럼 방지 용품(매트, 액체, 양말), 욕창 예방 방석, 자세 변환 용구, 요실금 팬티, 욕창 예방 매트리스, 실내/실외 경사로

제6조 (시설장의 역할과 책임)

본 시설의 장은 사업소를 총괄하며, 모든 업무를 책임지고 직원을 지휘·감독합니다. 시설장 부재 시에는 사전에 지정된 순서에 따라 위임받은 자가 그 직무를 대행합니다.

제7조 (직원의 의무)

모든 직원은 본 운영 규정을 성실히 준수하며, 상호 협력하여 각자의 직무를 충실하게 수행해야 합니다.

제8조 (결재 절차)

본 사업소에서 진행되는 모든 사업 및 재정 관련 사항은 대표의 최종 승인을 거친 후 집행합니다.

제9조 (정기 회의)

본 사업소의 효율적인 운영과 정책 수립을 위한 직원들의 의견 수렴을 위해 월 1회 정기 직원 회의를 개최합니다.

[2장 복지용구 서비스 이용 안내 및 신청]

제10조 (이용 자격 기준)

본 서비스의 이용 대상은 다음 기준에 부합하는 개인으로 한정합니다.

1. 장기요양 인정서에 재가급여 또는 가족요양비 지급 대상자로 명시된 경우
2. 노인요양시설에 입소 중인 어르신은 복지용구의 구입 또는 대여가 불가합니다.

제11조 (이용자 확보 전략)

수급자 모집을 위한 주요 방법은 다음과 같습니다.

1. 노인장기요양보험 공식 홈페이지를 통한 사업소 정보 제공
2. 다양한 채널(전화, 인터넷, 사업소 직접 방문)을 통한 상담 및 방문 안내

3. 기존 이용자의 추천을 통한 신규 고객 유치
4. 사업소 홍보용 팸플렛 및 리플렛 배포 활동
5. 지역사회 경로 행사 및 경로당 방문 등을 통한 적극적인 홍보 활동

[3장 이용계약 및 절차]

제12조 (이용 계약의 원칙과 절차)

복지용구 이용 계약은 주된 사용자인 어르신이 노인임을 고려하여, 수급자 본인에게 직접 설명하고 동의를 받는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 수급자가 내용을 이해하기 어려운 경우에는 보호자를 최대한 탐색하여 제품 제공 내용과 계약 사항에 대해 충분히 설명하고 동의를 구합니다.

1. 계약 기간 명시 : 대여 품목은 별도의 의사표시가 없는 한, 장기요양 인정 유효기간 범위 내에서 계약 기간을 정합니다. 구입 품목은 판매일에 계약서를 작성하며, 별도의 계약 기간은 설정하지 않습니다.
2. 계약 목적 확인 : 이 계약의 주된 목적은 어르신들이 일상생활을 유지하며 불편함을 최소화하고, 적절한 복지용구 사용을 통해 노화로 인한 신체 기능 저하를 예방하여 보다 독립적인 삶을 지원하는 데 있습니다.
3. 계약 체결 및 서류 관리 : 계약서는 총 2부를 작성하며, 1부는 수급자(또는 보호자)에게 전달하고, 1부는 사업소에 보관합니다. 계약자가 독거노인이거나 서명 능력이 어려운 경우에는 서명란을 공란으로 유지하고, 그 사유를 명확히 명시해야 합니다. 부득이한 경우 수급자의 손을 같이 쥐고 서명 필기를 도우는 방법으로 서명란을 작성할 수 있습니다.

가. 계약 시 필요한 서류 : 수급자(또는 가족)는 계약 내용에 따라 복지용구 급여 이용을 위해 다음 서류들을 제출해야 합니다. 장기요양 인정서 사본, 표준장기요양 이용계획서 사본(해당 시, 필요에 따라 제출), 본인일부부담금 감경증명서 사본(해당 시, 필요에 따라 제출), 복지용구 급여확인서 사본(해당 시), 그 외 필요한 서류

나. 급여 이용 가능 : 이러한 계약이 체결되면 수급자는 계약 내용에 따라 복지용구 급여를 이용할 수 있습니다.

다. 의료급여 수급권자 특례 : 의료급여 수급권자의 경우, 계약 체결과 동시에 희망하는 급여 내용을 담은 입소이용 의뢰서(복지용구사업소명 등을 기재)를 주소지 관할 시·군·구에 직접 신청하거나, 사업소에서 대리 신청을 진행해야 합니다.

제13조 (성실한 계약 이행 의무)

상호 계약이 성립되면, 복지용구 제공 사업소와 수급자(또는 보호자)는 계약 내용을 성실하게 이행해야 합니다. 이는 다음과 같은 세부적인 의무 사항을 포함합니다.

1. 복지용구사업소의 의무

- 가. 대여 제품 관리 및 안내 : 전동 침대와 같은 대여 품목은 수급자가 병원이나 요양원 등 시설에 입소할 경우, 반드시 회수 및 급여 구분 청구를 진행해야 합니다. 이 내용은 계약 전 수급자에게 충분히 설명해야 합니다.
- 나. 급여 제한 사항 고지 : 수급자가 노인요양시설에 입소하거나 의료기관에 입원하는 경우 복지용구 급여가 제한될 수 있음을 사전에 명확히 고지해야 합니다. 또한, 이러한 사실을 숨기고 복지용구를 제공받을 시 그 책임이 수급자에게 있음을 설명해야 합니다.
- 다. 타 법령 중복 수급 제한 설명 : 다른 법령에 의해 복지용구와 동일한 품목을 이미 지급받은 경우, 해당 품목에 대한 복지용구 급여가 제한됨을 설명해야 합니다.

2. 수급자 및 신원 인수인의 권리

- 가. 신원 인수인의 권리 : 복지용구의 하자 발생 시 사후관리(A/S)를 요구할 권리
- 나. 수급자의 계약 내역 및 본인부담금액에 관한 정보를 알 권리

3. 수급자 및 신원 인수인의 의무

- 가. 수급자의 건강 및 병적 상태 등에 관한 정보를 제공할 의무
- 나. 본인부담금 및 기타 비급여 항목을 포함한 월 이용 비용을 부담할 의무
- 다. 대여 기간 중 거주지 변경, 입원/입소, 사망 등으로 이용 상황의 변동이 생겼을 때에는 즉시 사업소에 통지할 의무
- 라. 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정하고, 대리인에 관한 정보를 사업소에 통보할 의무
- 마. 수급자의 책임으로 인해 발생한 기관 설비 및 비품·집기 등의 훼손, 파손, 멸실에 대한 원상회복 의무

제14조 (월 이용료 및 기타 비용 부담액)

- 1. 연 한도액 : 수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위 안에서 제공받을 수 있습니다. 이 경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만 원으로 합니다.
- 2. 한도액 적용 기간: 연 한도액(공단 부담금 + 본인부담금 합산)의 적용 기간은 장기요양 인정 유효기간 개시일부터 적용됩니다.
- 3. 한도액 초과 시 부담: 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인 부담으로 합니다.

연 이용한도	구분	공단부담(%)	본인부담금(%)	비고
1,600,000원	일반	85%	15%	
	의료수급자 경감수급자	91%	9%	
	의료수급자 경감수급자	94%	6%	
	기초수급자	100%	0%	

제15조 (계약의 종료 및 변경)

1. 구입 방식으로 제공된 복지용구는 서비스 이용 계약 체결 후 사용이 시작된 시점부터 반품이나 환불이 원칙적으로 불가능합니다. 이는 제품의 위생 및 재활용 문제와 밀접한 관련이 있습니다.
2. 저희 기관은 다음의 부득이한 상황이 발생할 경우, 수급자(또는 보호자)와 충분히 협의한 후 계약을 해지할 수 있습니다. 계약 해지 시에는 최소 7일 전에 통지하여 원활한 절차가 진행되도록 합니다.
 - 가. 수급자의 장기요양보험 등급이 변경되어 더 이상 급여 대상이 아닌 경우
 - 나. 수급자의 생명이 위독한 상황이 발생했거나 안타깝게 사망한 경우
 - 다. 이용료 납부가 6회 이상 연속적으로 연체되어 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우
 - 라. 수급자(또는 보호자)의 고의적인 훼손, 분실 등으로 인해 대여 품목의 정상적인 서비스 유지가 불가능하다고 판단될 경우
3. 수급자가 일시적으로 병원에 입원하거나 요양 시설에 입소하는 등의 상황에서는 일부 대여 품목의 서비스가 잠정적으로 중단되거나 제한될 수 있습니다. 하지만 이러한 경우에도 추후 상호 협의를 통해 계약 효력이 자동으로 유지될 수 있도록 조치합니다.
4. 수급자(또는 보호자) 측에서 위에서 언급된 사항 외의 사유로 계약 해지를 원하실 경우, 해당 사유 발생일 또는 계약 만료일 이전에 반드시 사전에 통보해 주셔야 합니다.

제16조 (이용료 및 비용 변경 절차)

1. 다음 각 호에 해당하는 경우, 저희 사업소는 수급자(또는 보호자)와 충분히 협의하여 이용료를 변경할 수 있습니다.
 - 가. 노인장기요양보험 대상자로서 수급자의 등급이 변경된 경우
 - 나. 현재 이용 계약서상의 계약 기간이 만료되어 재계약을 진행하는 경우
 - 다. 장기요양보험 표준약관 항목에 변경사항이 발생하여 이용료 조정이 필요한 경우
2. 위 1항의 요건에 해당하여 이용료가 변경될 경우, 저희 사업소는 반드시 새로운 이용 계약서를 재작성하며, 수급자(또는 보호자)에게 그 사본을 제공하여 변경 내용을 명확히 고지합니다. 다만, 보건복지부 고시 개정 등으로 수가(서비스 가격) 변경이 발생한 경우에는 변경된 이용료 납부 등에 대한 별도의 변경 계약서를 작성합니다.

[4장 서비스 내용 및 비용 부담 안내]

제17조 (서비스 내용 및 비용 부담 안내)

1. 복지용구급여란, 심신기능 저하로 일상생활 영위에 어려움을 겪는 수급자의 일상 생활 및 신체활동을 지원하기 위해 필요한 용구를 이용하는 서비스입니다. 이는 보건복지부 장관이 정하여 고시한 품목을 구입하거나 대여하는 형태로 제공됩니다.
2. 복지용구 급여는 크게 구입 방식과 대여 방식으로 나뉩니다.
 - 가. 구입 방식 : 수급자가 지정된 구입 품목에 대해 본인부담금을 직접 지불하고 제품을 소유하는 방식입니다.
 - 나. 대여 방식 : 수급자가 대여 품목을 일정 기간 빌려 사용하고, 해당 제품의 대여 가격 중 본인부담금을 납부하는 방식입니다.
3. 저희 사업소에서 취급하는 복지용구 급여 품목은 다음과 같이 구분됩니다.
 - 가. 구입 품목 : 이동변기, 목욕의자, 성인용 보행기, 안전손잡이, 미끄럼방지용품 (미끄럼방지매트 및 미끄럼방지양말), 간이변기(간이대변기, 간이소변기), 지팡이, 욕창예방방석, 욕창예방매트리스, 자세변환용구, 요실금팬티 등이 있습니다.
 - 나. 대여 품목: 수동휠체어, 전동침대, 수동침대, 욕창예방매트리스, 이동욕조, 목욕리프트, 배회감지기, 경사로 등이 있습니다.

(참고: 욕창예방매트리스와 경사로는 구입 또는 대여가 가능한 품목입니다.)

4. 저희 복지용구사업소는 수급자와 보호자분들이 취급 제품(급여 품목)에 대해 충분히 이해하고 선택하실 수 있도록 다양한 안내 방식을 제공합니다. 사업소 내에 ['복지용구 전시 및 체험장']을 운영하여, 품목별 규정에 따른 제품을 직접 전시하고 체험할 수 있도록 합니다. 또한, 노인장기요양 급여 기준에 따른 본인부담금 등 가격 정보를 명확하게 표시하고, 취급 품목의 상세 정보를 담은 소책자나 카탈로그를 상시 비치하여 편리하게 정보를 얻으실 수 있도록 돕습니다.

제18조 (서비스 이용절차)

① 복지용구 사업소 방문상담	
수급자 또는 가족 등이 사업소를 방문 상담	
<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 복지용구 급여확인서 제출 • 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장·군수·구청장에게 복지용구 급여이용을 위해 입소이용신청서를 제출하고 승인받아야 함 	



② 급여가능 여부 확인

복지용구사업소

- 노인장기요양보험 홈페이지를 통해 수급자의 신청내역에 대한 급여 가능 여부를 조회
- 급여 가능 여부 확인내용
 - 장기요양급여 유효기간(수급자격) / 기존 구입물품의 사용 가능 했수
 - 타 법령 중복급여 여부 및 사용 가능 했수, 시설입소 여부, 연한도액, 대여제품의 중복여부
 - 신체기능 상태에 따른 품목별 급여 가능 여부



③ 복지용구 계약체결 및 제공

복지용구사업소 · 수급자

- 계약체결(사업소는 계약서 2부를 작성, 1부는 수급자에게 발급하고 1부는 보관)
- 의료급여수급권자는 시·군·구에서 승인된 입소이용의뢰서와 동일하게 계약체결 함

복지용구사업소

- 본인부담금 수납 / 복지용구 제공
- 복지용구 사용방법, 사용상 유의사항, 고장 시 처리방법 등을 안내



④ 계약내용 통보

복지용구사업소

- 수급자와 계약을 체결하거나 계약서 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 공단에 포털을 통하여 통보
- 급여계약이 변경된 경우도 동일하게 처리



⑤ 급여비용 청구 및 지급

복지용구사업소

- 공단 포털로 청구 또는 전산매체 청구



⑥ 장기요양 급여제공기록지(복지용구) 작성

복지용구사업소

- 구입제품은 수급자에게 제공 시에 작성
- 사업소는 급여제공기록지를 수급자 또는 보호자에게 방문, 우편 등의 방법으로 직접 제공
- 장기요양 급여제공기록지는 1부는 수급자 또는 보호자에게 제공하고, 1부는 복지용구사업소 보관

제19조 (복지용구 서비스 이용 원칙)

1. 서비스 품목의 범위 : 수급자는 본인의 신체 기능 상태에 맞춰 필요하다고 인정된 복지용구 품목에 한해 구입하거나 대여할 수 있습니다. 저희 복지용구 사업소는 공단이 정한 해당 품목만을 제공합니다.
2. 구입 품목 및 수량 제한 : 내구연한이 정해진 품목은 재질, 형태, 기능에 상관없이 보건복지부장관이 정한 내구연한 내에서 품목당 1개의 제품만 구입 가능합니다. 다만, 성인용 보행기는 사용 가능 햇수 내에서 2개까지, 실내용 경사로로는 6개까지 구입할 수 있습니다.
3. 대여 품목 및 연장 : 복지용구는 품목당 1개의 제품만 대여할 수 있습니다. 사용 가능 햇수가 지난 제품이라도, 외형이나 작동 상태가 기준에 부합하면 사용 가능 햇수의 1/2 범위 내에서 대여를 연장할 수 있습니다.
4. 침대류 이용 제한 : 전동침대와 수동침대는 같은 품목으로 간주하며, 수급자는 두가지 중 1개의 제품만 이용할 수 있습니다.
5. 욕창예방매트리스 이용 기준 : 구입 또는 대여 품목인 욕창예방매트리스의 경우, 수급자는 구입과 대여를 동시에 할 수 없습니다.
6. 수량 제한 품목 : 내구연한이 정해지지 않은 품목 중 미끄럼방지용품, 자세변환용구, 안전손잡이, 간이변기, 요실금팬티는 수급자의 연간 한도액 적용 기간 내에서 정해진 '구입 가능 개수'를 초과하여 구입할 수 없습니다.

미끄럼방지용품 (매트)	미끄럼방지용품 (양말)	자세변환용구	안전손잡이	간이변기	요실금팬티	경사로 (실내용)
5개	6켢레	5개	10개	2개	4개	6개

[연한도액 적용구간에 구입가능 개수]

7. 동일한 복지용구를 다른 법령이나 제도를 통해 이미 지원받고 계신 경우에는 장기요양보험 급여 혜택이 제한될 수 있습니다. 이는 국가 재원의 효율적인 사용과 중복 지원 방지를 위한 원칙입니다.
8. 수급자의 신체 상태가 변했거나, 이미 구입한 복지용구가 파손되어 사용이 어려워졌을 경우, 필요에 따라 품목이나 제품을 변경하여 추가 급여를 신청할 수 있습니다. 이는 어르신들의 변화하는 필요에 유연하게 대응하고, 지속적인 편의를 제공하기 위함입니다.

제20조 (서비스 이용 비용 산정 원칙)

복지용구 서비스 이용에 대한 비용은 다음과 같은 원칙에 따라 산정됩니다.

1. 대여 비용 산정 주기 : 복지용구 대여 비용은 월 단위로 계산됩니다. 매월 1일부터 말일까지를 기준으로 합니다.
2. 월 중 이용 시 산정 : 대여 시작일이나 종료일이 월의 중간인 경우에는 실제 이용한 일수에 따라 일할 계산됩니다. 다만, 연속 대여 일수가 15일 미만인 경우에는 해당 월의 대여료를 15일치로 산정합니다.
3. 포함되는 서비스 범위 : 복지용구의 구입 또는 대여 가격에는 배송, 설치 및 철거, 수리, 부품 교체, 그리고 세정 및 소독 비용이 모두 포함됩니다. 따라서 사업소는 이러한 부대 비용을 수급자에게 별도로 청구할 수 없습니다.
4. 입원 중 대여 품목 이용 제한 및 예외 : 수급자가 의료기관에 입원한 기간 동안에는 원칙적으로 전동침대, 수동침대, 이동욕조, 목욕리프트와 같은 특정 대여 품목의 이용이 제한됩니다. 다만, 대여 기간 중 입원한 경우에 한해, 최대 15일까지는 대여 비용을 산정할 수 있습니다.
5. 사망 시 비용 산정 : 수급자가 복지용구를 대여하는 기간 중에 사망한 경우, 사망일 다음 날부터 최대 7일까지 대여 비용을 산정할 수 있습니다. 이는 장례 등 수습 기간을 고려한 조치입니다.

제21조 (비용 납부 및 정산 절차)

복지용구 서비스 이용 비용의 정산 및 납부에 관한 사항은 다음과 같습니다.

1. 이용료 정산 및 통보 : 사업소는 매월 1일부터 말일까지의 이용료를 다음 달 10일까지 정산합니다. 정산된 내용은 다음 달 15일까지 대상자(또는 보호자)에게 「노인장기요양보험법 시행규칙」의 [별지 제24호 서식]에 따라 통보해야 합니다.
2. 이용료 납부 기한 및 방법 : 대상자(또는 보호자)는 통보받은 월 이용료를 다음 달 말일까지 계좌이체 또는 현금으로 납부하는 것을 원칙으로 합니다. 만약 납부일이 공휴일인 경우에는 그 다음 영업일에 납부하시면 됩니다.
3. 납부 확인서 발급 : 사업소는 대상자(또는 보호자)가 비용을 납부하면, 「노인장기요양보험법 시행규칙」의 [별지 제24호 서식]에 따른 납부 확인서를 발급해야 합니다.

[5장 복지용구 정보 제공 및 안내]

제22조 (제품 및 서비스 홍보 전략)

1. 다양한 정보 채널 활용 : 취급하는 복지용구 제품에 대한 종합 안내 팸플릿을 사업소 내에 비치하여 고객이 언제든지 자세한 정보를 얻을 수 있도록 합니다.
2. 맞춤형 정보 제공 : 노인장기요양보험 홈페이지와 연계하거나, 필요시 직접 방문 상담을 통해 장기요양 인정 대상자 및 보호자에게 개별 맞춤형 제품 정보와 활용

법을 적극적으로 홍보합니다.

제23조 (투명한 정보 공개 원칙)

1. 협력업체 정보 명시 : 복지용구의 품질과 안전을 보장하기 위해 협력하고 있는 소독업체 및 공급업체에 대한 상세 정보(연락처, 소재지 등)를 사업소 내에 명확히 게시합니다.
2. 제품 전시 및 비용 안내 : 주요 복지용구 제품들을 고객이 직접 보고 체험할 수 있도록 전시 공간을 마련하고, 각 제품의 본인부담금액에 대한 정보를 투명하게 표시하여 고객의 이해를 돕습니다.

[제6장 복지용구의 공급 및 사후관리]

제24조 (복지용구 배송 및 설치 가이드라인)

1. 다각화된 배송 시스템 : 효율적인 제품 공급을 위해 자체 배송, 협력업체 배송, 택배 배송 등 다양한 방식을 유연하게 활용합니다. 모든 배송 방식에서 제품의 정확한 설명과 사용 안내를 필수적으로 실시합니다.
2. 안전 최우선 배송 원칙 : 복지용구 운반 시 제품이 손상되거나 파손되지 않도록 각별히 주의하며, 바닥에 끌거나 함부로 다루지 않는 것을 원칙으로 합니다.
3. 고객 자산 보호 : 복지용구를 수급자 자택에 반입할 때는 수발자(보호자)의 입회 하에 건물 및 가구 등이 손상되지 않도록 최대한 주의를 기울여 진행합니다.
4. 철저한 사용 교육 : 복지용구의 사용 방법 및 주의사항을 이용자와 수발자 앞에서 직접 시범을 보이면서 상세히 설명하고, 충분히 이해하실 때까지 반복하여 안내합니다.
5. 위탁 배송 시 책임감 : 위탁 배송 시에도 직접 참관하여 제품 설명 및 설치 관련 제반 사항이 올바르게 진행되는지 확인하고 책임감을 다합니다.

제25조 (효율적인 복지용구 재고 및 유지보수 관리)

1. 최적 재고 유지 및 관리 : 고객에게 신속하고 안정적으로 제품을 공급하기 위해 적정 재고량을 상시 유지하며, 모든 제품의 입출고 내역을 [제품 관리 대장(별지 1 양식 참조)]에 정확하게 기록합니다.
2. 주기적인 재고 점검 : 과잉 재고 발생을 방지하고 효율적인 운영을 위해 반기별 1회 이상 정기적으로 재고를 확인하고 조정합니다.
3. 신속한 보수를 위한 부품 확보 : 복지용구의 고장 발생 시 신속하게 수리하여 고객의 불편을 최소화하기 위해 필요한 보수용 부품 및 기자재 재고를 항시 확보해 둡니다.
4. 고장 및 불편사항 접수 시스템 : 복지용구 사용 중 고장이나 불편사항 발생 시 고객이 언제든지 연락하여 도움을 받을 수 있도록 연락처 및 안내사항을 제품에 부착하고 명확히 고지합니다.

[제7장 제품 위생 관리 및 소독 기준]

제26조 (복지용구 소독 절차 및 관리)

1. 오염 방지 및 보관 분리 : 제품 오염을 철저히 방지하기 위해 소독 전후의 제품을 명확히 분리하여 별도의 공간에 안전하게 보관합니다.
2. 전문업체 위탁 소독 : 우리 기관은 복지용구 위생 관리에 대한 전문성을 확보하기 위해 "제이엔피" 와 위탁 소독 계약을 체결하고, 대여용구 전 품목에 대해 전문적인 위탁 소독을 실시합니다.
3. 소독 내역의 체계적 관리 : 위탁 소독이 완료되면 위탁업체로부터 소독필증을 발급받아 소독 내역을 철저히 등록하고 관리하여 제품의 위생 이력을 투명하게 유지합니다.
4. 대여 종료 시 전량 회수 및 소독 : 대여 계약이 종료된 복지용구는 위탁업체를 통해 전량 회수 및 소독을 마친 후 보관하여 다음 고객에게 최상의 위생 상태로 제공될 수 있도록 합니다.

[제8장 A/S 및 제품 지원 안내]

제27조 (제품 및 서비스 사후관리)

1. 저희 복지용구사업소는 어르신들이 제품을 안심하고 사용하실 수 있도록 체계적인 사후관리에 힘씁니다.
2. 지속적인 사용 상태 확인 : 복지용구 제품의 기능 안정성과 위생 상태, 그리고 무엇보다 수급자 어르신의 신체 상태 변화를 파악하기 위해 정기적인 방문 또는 유선 상담을 실시합니다.
3. 맞춤형 사용 안내 및 지원 : 상담 결과를 바탕으로 필요한 경우 제품 사용 방법을 다시 안내해 드리거나, 수리 등 필요한 조치를 신속하게 진행하여 어르신들이 불편 없이 제품을 활용하실 수 있도록 돕습니다.
4. 신속한 문제 해결 : 제품 사용 중 발생하는 하자나 문제 발생 시, 자체 매뉴얼에 따라 민원을 처리하며, 수리 및 유지보수 접수일로부터 7일(주말 및 공휴일 제외) 이내에 처리를 완료하여 어르신들의 불편을 최소화합니다.
5. 서비스 품질 향상 노력 : 제품의 효율적인 사용과 수급자 어르신의 편의를 최우선으로 생각하며 서비스의 질을 높이기 위해 노력합니다. 저희 시설장(관리자) 또는 직원이 정기적으로 수급자(보호자)를 직접 방문하거나 유선으로 상담하여 어르신의 상태 변화를 면밀히 관찰하고, 상담 결과를 급여 제공에 적극적으로 반영하겠습니다.

[제9장 서비스 제공자의 배상 및 면책 기준]

제28조 (서비스 제공자의 책임 및 면책)

저희 복지용구사업소는 어르신들의 안전을 최우선으로 생각하지만, 불가피한 상황에 대한 책임 및 면책 범위도 명확히 규정하고 있습니다.

1. 안전사고 예방과 협조 : 직원(관리자 포함)은 수급자 어르신의 상태와 생활 환경을 면밀히 고려하여 안전사고가 발생하지 않도록 항상 주의를 기울입니다. 이를 위해 어르신 환경 내 잠재적 위험 요소를 제거하고, 안전한 복지용구 사용을 위한 맞춤형 제품을 제안해 드릴 수 있습니다. 다만, 저희의 제안을 거부하시거나, 사용 미숙으로 인한 사고, 혹은 수급자(보호자)의 부주의나 고의적인 행동으로 인한 사고에 대해서는 수급자(보호자)의 귀책사유로 간주하며, 이는 복지용구사업소 (직원 포함)의 제품 판매 및 대여에 대한 면책 사유 범위에 해당합니다.
2. 대여품목의 관리 책임 : 대여 품목의 경우, 수급자(보호자)의 부주의나 고의적인 행위로 인해 복지용구사업소의 제품에 직·간접적인 재산상 손해가 발생한 경우, 그에 대한 비용은 수급자(보호자)께서 부담하셔야 합니다.
3. 분쟁 처리 원칙 : 복지용구 급여 이용 계약과 관련하여 발생할 수 있는 분쟁은 수급자와 복지용구사업소 간의 원만한 합의를 통해 해결하는 것을 원칙으로 합니다. 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못할 경우, 관련 법규나 일반적인 관례에 따라 처리함을 알려드립니다.

제29조 (손해배상책임보험 가입)

1. 저희 복지용구사업소는 「사회복지사업법」 제34조의3에 의거하여 손해배상책임 보험에 의무적으로 가입되어 있습니다. 이는 예기치 못한 사고 발생 시 수급자 어르신에 대한 보호를 강화하고, 안정적인 서비스 제공을 위한 법적 의무를 다하기 위함입니다.