

M · A · N · U · A · L



급여제공 적정성 확보를 위한

장기요양 Start-UP 지원



2021. 4월 발행

h·well
국민건강보험  대전충청지역본부

본 매뉴얼 내용은 관련 법령, 고시 등 개정 시 변경될 수 있습니다.

알림

■ '장기요양 Start-UP 지원' 매뉴얼이 발간되었습니다.

- 2021년도 지정받는 신규 장기요양기관의 장기요양 급여제공 과정 이해 및 장기요양기관 평가에 대한 부담을 완화하고자 노인장기요양보험법령, 관련 법령, 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시 및 장기요양기관 평가관리 시행세칙 등 개정사항을 반영하여 중요 사항만을 간결하고 이해하기 쉽게 정리하였습니다.

■ 합리적인 판단과 함께 정확한 적용이 중요합니다.

- Start-UP 지원 매뉴얼 적용에 있어서 관련법령 및 장기요양기관 평가매뉴얼 등을 우선할 수 없으며, 제도가 변경되는 경우 관련법령 등이 우선 하므로 상세한 정보는 관련법령, 고시 및 평가매뉴얼 등을 참고하시기 바랍니다.

■ Start-UP 지원으로 장기요양급여 서비스 수준 향상

- 끝으로 New 평가 패러다임을 공유하여 Start-UP 기관의 장기요양급여 제공 적정성을 확보하고 기관 스스로 관리·평가하여 보다 나은 장기요양급여를 제공하는데 조금의 도움이라도 되시길 바랍니다.





목 차

- 01 장기요양급여 평가
- 02 시설급여
- 03 방문요양, 방문목욕, 방문간호
- 04 주야간(단기)보호
- 05 지정갱신제도
- 06 현지조사제도

제1장 장기요양급여 평가

- 1 평가 목적
- 2 관련 법령
- 3 평가주기
- 4 수행체계 및 절차

1

평가 목적

장기요양기관이 제공하는 장기요양급여의 제공기준, 절차, 방법 등에 따라 적정하게 급여가 제공되었는지를 평가하여 서비스 질 향상을 도모하고 그 결과를 공개함으로써 국민의 알권리를 충족시키고 기관 선택권을 보장하기 위함



평가 NEW 패러다임

이용자 중심	<p>평가는 질 높은 서비스 제공을 위한 수단!</p> <p>평가는 기록·수치만 생성하는 것이 아니고 유용한 정보를 도출하여 이용자 중심의 보다 나은 서비스를 제공하고자 합니다!</p>
주체	<p>스스로 평가 주체가 되어 피드백하는 과정!</p> <p>서비스를 제공하는 기관 스스로 평가 주체가 되어 표준화된 프로세스 개발을 위해 함께 고민하는 과정입니다!</p>
협력	<p>피평가자·평가자가 동등한 관계에서 협력!</p> <p>최고의 시설만 선정하거나 규제 등을 위한 것이 아니며 기본적인 서비스 수준을 견인하고자 상호 협력하는 것입니다!</p>

2

관련 법령

- 노인장기요양보험법 제48조(관리운영기관 등)
- 같은 법 제54조(장기요양급여의 관리·평가)
- 같은 법 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등)
- 같은 법 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등)
- 같은 법 제60조(자료의 제출 등) 및 제69조(과태료)
- 같은 법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가 방법 등)
- 같은 법 시행규칙 제24조(장기요양기관 지정의 갱신 기준 등)
- 같은 법 시행규칙 제31조의2(장기요양급여비용의 가감지급기준)
- 같은 법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)
- 보건복지부고시 제2020-293호 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」
- 공고 요양심사실 제2021-제3호 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」

3

평가 주기

2009-2015	2018	2019-2021	2022-2024
<ul style="list-style-type: none">2009년 신청 평가2011년 의무평가, 2년2015년 절대평가, 3년	<ul style="list-style-type: none">정기평가, 시설급여개방형 평가외부평가자 도입관찰*면담 도입	<ul style="list-style-type: none">정기평가2019년 재가, 짝수2020년 재가, 홀수2021년 시설급여	<ul style="list-style-type: none">정기평가2022년 재가, 짝수2023년 재가, 홀수2024년 시설급여



Don't Forget !

관련법령 및 평가제도 개정에 따라
내용은 변경될 수 있음에 유의하시기 바랍니다.

4

수행체계 및 절차

I.	의견수렴 계획수립	평가위원회	● 정기(수시)평가 계획 심의
		지표자문위원회	● 평가지표 개선에 관한 자문 및 개선안 검토
		공단본부	● 평가협의체 구성 및 전반 의견수렴, 평가자 교육 및 홍보 등 ● 평가계획 수립 총괄, 기관과 평가 간 이견 조정
II.	평가 계획 매뉴얼공고	자문위원회	● 지역본부별 자문위원회 ▶ 평가순서 결정 참여, 이견조정 ● 평가업무 지장 초래하지 않는 범위 내에서 평가현장 참관
		지역본부	● 외부평가자 선정 선정(공무원, 학계, 현장 전문가 등) ● 1차 상·하반기 일정 통보(계획 공고 후 15일 이내) ● 2차 평가 예정일 통보(평가 예정일 7일전까지)

평가 지표 및 매뉴얼

- ▶ **평가지표**: 장기요양급여 종류별로 기관운영, 환경 및 안전 등 5개 대분류 영역 구분 ▶ 대분류별 2~4개의 중분류 구분 ▶ 중분류별 소분류 구분(재가급여 5개 대분류 영역 외 별도가점 영역포함)
 - ▶ **평가매뉴얼**: 장기요양기관의 급여수준 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하기 위하여, 평가 일반 사항과 평가지표별 평가방향, 평가기준, 평가척도 등으로 구성, 관련 법령이나 규정 중 장기요양기관이 반드시 준수해야 하는 사항을 포함.
- ※ 「장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시」 & 「장기요양기관 평가관리 시행세칙」 참조

시설급여기관

재가급여기관

대분류	중분류	대분류	중분류
기관운영	• 기관관리, 인적자원관리, 자원 활용	기관운영	• 기관관리, 인적자원관리, 정보관리
환경 및 안전	• 시설 및 설비관리, 위생 및 감염관리, 안전관리	환경 및 안전	• 위생 및 감염관리, 시설 및 설비관리, 안전관리
수급자 권리보장	• 수급자 권리, 수급자 존엄성	수급자 권리보장	• 수급자 권리, 기관 책임
급여제공과정	• 급여개시, 급여계획, 급여제공	급여제공과정	• 급여개시, 급여계획, 급여제공
급여제공결과	• 수급자 상태, 만족도 평가	급여제공결과	• 수급자 상태, 만족도 평가
		별도가점	• 가점

▣ 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 평가 관련 주요 공고

○ 알림자료실 > 알림방 > 공지사항

시 설 급 여

	게시번호	제목	등록일
평가 매뉴얼 + Q&A	60633	2021년 장기요양기관(시설급여) 평가 매뉴얼 변경사항 반영 안내	21.03.29.
	60616	2021년 장기요양기관(시설급여) 평가 관련 일부 변경사항 안내	21.02.26.
	60608	2021년 시설급여 평가매뉴얼 기준 다빈도 Q&A 사례집	21.02.19.
	60606	코로나19 관련 장기요양기관 평가매뉴얼 한시적 적용방법(5차)	21.02.16.
	공지	2021년도 장기요양기관(시설급여) 정기평가 계획공고 및 평가매뉴얼 안내	21.01.19
	60586	2020년 장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집	21.01.12.
	60561	코로나19 관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법(4차) 안내	20.10.27
	60509	코로나19 관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법(3차) 안내	20.06.11
	60451	코로나19 관련 장기요양기관 평가매뉴얼 다빈도 Q&A(2차)	20.02.21.
	60437	신종 코로나바이러스 감염증 관련 장기요양기관 평가매뉴얼 다빈도Q&A	20.02.04.
	60423	장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A	20.01.10.
	60221	2018년도 장기요양기관(시설급여) 정기평가 계획공고 및 평가매뉴얼 안내	18.01.19.

○ 종사자마당 > 기관종사자 교육코너 > 직무 관련 자료실

동영상	60035	2021년 장기요양기관(시설급여) 평가매뉴얼 코로나19 한시적 적용방법	21.02.18.
	60033	2021년 장기요양기관(시설급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내	21.01.18.
	60011	2018년도 장기요양기관(시설급여) 평가매뉴얼 동영상 교육자료(Q&A)	18.01.24.

재 가 급 여

	게시번호	제목	등록일
평가 매뉴얼 + Q&A	60606	코로나19 관련 장기요양기관 평가매뉴얼 한시적 적용방법(5차)	21.02.16.
	60581	2020년 재가급여 평가매뉴얼 Q&A 사례집 게시	20.12.30
	60561	코로나19관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법(4차) 안내	20.10.27
	60509	코로나19관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법(3차) 안내	20.06.11.
	60451	코로나19관련 장기요양기관 평가매뉴얼 다빈도 Q&A(2차)	20.02.21
	60437	신종 코로나바이러스 감염증 관련 장기요양기관 평가매뉴얼 다빈도 Q&A	20.02.04.
	60424	2020년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가 계획	20.01.16
	60412	2019년도 재가급여 평가매뉴얼 Q&A 2차 사례집 게시	19.12.17.
	60340	2019년도 재가급여 평가매뉴얼 Q&A 사례집 게시	19.03.04.
	60320	2019년도 장기요양기관(재가급여) 정기평가 계획공고 및 평가매뉴얼 안내	19.01.21.

○ 종사자마당 > 기관종사자 교육코너 > 직무 관련 자료실

동영상	60028	2020년도 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 Q&A 동영상 자료 게시 안내	20.01.16
	60024	2019년 장기요양기관(재가급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내	19.01.29.

Ⅲ.

장기요양 급여평가

공단평가자

- 2인 ▶ 기관 현장(기록 등) 평가 ▶ 평가 종료 총평, 조사표 사본제공
- 유선만족도 실시 및 반영, 재가급여기관 가점지표 반영
- 평가결과 심사청구, 행정심판청구 등 권리구제 및 처분절차 설명 등

외부평가자

- 시설·주야간·단기(1인), 방문요양·방문목욕·방문간호·복지용구(2인)
- 수급자 종사자 서비스 제공 현장 면담·관찰·시연 평가 등

자체평가 및 평가게시판

- 노인장기요양보험 홈페이지 로그인 > 장기요양정보시스템 > 기관평가
 - > 자체평가(자가진단 ▶ 개선)
 - > 평가게시판(질의 ▶ 응답)

기관평가 흐름도

수급자·종사자 평가 흐름도

<p>장기요양 기관방문</p> <ul style="list-style-type: none"> • (시설) 평가자 3인 기관 방문 • (방문재가) 공단평가자 2인 기관 방문 	<p>수급자, 종사자 방문</p> <ul style="list-style-type: none"> • 외부평가자 2인 수급자·종사자 방문 ※ 주야간·단기 수급자·종사자 평가 및 복지용구 종사자 평가 기관평가지 수행
<p>관계자 면담</p> <ul style="list-style-type: none"> • 장기요양기관 평가통보서, 신분증 및 안내문 제시 ▶ 평가개요 설명 	<p>평가대상자, 보호자면담</p> <ul style="list-style-type: none"> • 평가협조 안내문, 외부평가자 신분증 제시 및 평가 개요 설명
<p>평가 항목 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기관대표자 또는 관계자 입회하 실시 • 평가문항별 근거자료 및 현장 확인 ※ (시설, 주야간·단기보호) 공단 기관평가, 외부평가자 면담·관찰·시연 평가 등 실시 	<p>평가 항목 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자·종사자 관찰면담 등 평가 실시 • 수급자 면담 어려운 경우 보호자 의견 참고
<p>총평 및 확인서명</p> <ul style="list-style-type: none"> • 평가결과 상담 및 총평 ※ (시설·주야간·단기) 평가자 3인, (방문재가) 공단평가자 2인 + 대표자 or 관계자 서명/날인 	<p>평가 종결</p> <ul style="list-style-type: none"> • 평가 완료 후 종결
<p>조사표 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기관에 기관평가 조사표 사본 제공 • 기관 평가 결과 전산등록 	<p>평가결과 전산등록</p> <ul style="list-style-type: none"> • 노인장기요양보험 홈페이지 접속 수급자·종사자 평가결과 전산등록

권리구제 및 처분절차

- 평가결과에 대한 심사청구, 행정심판청구 등 권리구제 절차 안내
- 정당한 사유 없이 법 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우 ▶ 법 제37조제1항3의 7호와 시행규칙 제29조(행정처분의 기준)별표2 제2호 가목 11)에 따른 행정처분(경고, 업무정지, 지정취소 등)
 - ※ 시행규칙 제29조(행정처분의 기준) 별표2(행정처분의 기준)<2019.6.12.개정> 참조
- 평가자료 제출 거부, 거짓자료 제출한 경우 ▶ 같은 법 제69조 따라 500만원 이하의 과태료 부과
 - ※ 시행령 제29조(과태료의 부과기준) 별표3(과태료의 부과기준)<2020.7.14.개정> 참조

IV.

결과분석
등급결정

평가위원회

- 평가등급의 결정.조정.결과공개 여부 등 심의
- 평가결과 장기요양급여비용의 가산지급 사항 심의

공단본부
지역본부

- 정기(수시)평가 실시 관련 통계 분석 및 등급 결정 등
- 등급 결정 및 가산지급을 위한 행정처분 재점검 등

V.

결과공표
사후관리

공단본부

- 평가 다음연도 정기(수시)평가 결과 공표
- 우수기관 장기요양급여비용의 가산금 지급

지역본부
지사(운영센터)

- 평가 사후관리(컨설팅, 멘토링, 사후상담 등)
- 관할 시·군·구 평가결과통보서 발송 & 정기평가 결과 사후관리

평가등급 결정 및 조정

- ▶ 평가위원회 개최(정기평가 종료 다음연도) ➡ 결과 보고, 등급결정 및 가산금 지급 등 심의·의결
- ▶ 평가등급 결정 5등급(A~E)절대평가 ... 절대평가등급 기준에 따라 등급 결정
- A(최우수)등급:** 평가점수 90점 이상 & 대분류영역 각 70점 이상
- B(우수)등급:** 평가점수 80점 이상 & 대분류영역 각 60점 이상
- C(양호)등급:** 평가점수 70점 이상 & 대분류영역 각 50점 이상
- D(양호)등급:** 평가점수 60점 이상 & 대분류영역 각 40점 이상
- E(미흡)등급:** D등급 기준을 충족하지 못하는 장기요양기관
- ▶ 등급 조정사유 발생한 기관 조정된 등급으로 결정
- ▶ 조정사유 ➡ 행정처분(과징금 부과 포함), 부당청구, 노인 학대, 거짓자료 제출 등

평가등급 공표 및 관할 지·자·체 통보

- ▶ 노인장기요양보험 홈페이지 및 수급자 제공용 장기요양기관 현황 공개, 관할 특별자치시·시·군·구 통보
 - 평가받은 모든 장기요양기관의 절대평가등급 공개
 - 평가결과 표기: 평가등급(A~E), 신설기관 등
평가불가 기관 및 미실시 사유, 거부·방해 또는 기피, 자료제출 거부 기관
 - 개별 장기요양기관의 대분류영역별 수준(★, ★) 및 환산점수 표기 등
- ▶ 관할 특별자치시·시·군·구 통보
 - ➡ '인력기준, 시설기준, 식품위생관리, 감염병관리, 노인인권보호' 지표 미흡인 기관 통보

제2장 시설급여

1 주기별 업무 수행

2 대분류

3 기관운영

4 급여제공과정

1

주기별 업무 수행

연 1회 이상

기관

- ▶ 운영규정, 급여제공지침 정비
- ▶ 전년도 사업계획 평가 & 재무회계 결산자료 제출(지자체)
- ▶ 사업계획 & 예산수립 ⇒ 계획에 **따라** 운영
- ▶ 기관정보 게시(지자체+공단 홈페이지)
⇒ 변경사항 지체 없이 수정 신고
- ▶ 시설기준 용도에 맞게 사용 준수
- ▶ 소방시설 작동기능점검
- ▶ 전기 및 가스설비 안전점검(법적대행업체)
- ▶ 감염병 유행 및 발생시 대응체계 수립

종사자

- ▶ 직종별 인력배치 기준 준수
- ▶ 신규 입사자 근무 시작일까지
⇒ 근로계약 & 건강검진 결과통보서 제출
⇒ 14일 이내 교육(운영규정, 급여제공지침, 담당업무)
- ▶ 5대보험 가입 및 **완납**, 고충처리 및 퇴직금 지급
- ▶ 모든 종사자 건강검진 및 근골격계 질환 검사+조치
⇒ 운영규정 & 급여제공지침 교육
- ▶ 역량강화 외부 교육(시설장과 직원)

반기별 1회 이상

기관

- ▶ 종사자 대표 처우개선 의견
⇒ 운영위원회 청취 ⇒ 기관은 연1회 반영 조치
- ▶ 수급자·종사자 재난상황 대응훈련

수급자

- ▶ 신규 수급자 급여개시 전 감염병 건강진단
⇒ 입소한 모든 수급자(결핵+건강진단)
- ▶ 지역사회 주최 행사 연1회 이상 참여

- ▶ 통합사정(육구사정, 낙상, 욕창, 인지)
⇒ 급여개시 전(입소당일 포함)
⇒ 표준장기요양이용계획 & 물리치료 평가 등 반영
- ▶ 급여제공계획(공단 제출) 및 물리치료 계획 수립
⇒ 인지기능 및 여가프로그램 수립
- ▶ 수급자(보호자)에게 설명하고 동의
- ▶ 급여제공 및 프로그램 등 계획에 **따라 제공**
- ▶ 급여제공 결과평가(반기별 or 연1회 이상)
⇒ 프로그램 의견 수립, 물리치료 제공결과 반영
⇒ 30일 이내 재작성
- ▶ 사례회의 실시 및 결과 ⇒ 30일 이내 급여 반영

수급자

- ▶ (10인 미만)사례회의 및 결과 ⇒ 30일 이내 급여 반영
- ▶ 급여제공 결과평가 후 변경 사항
⇒ 개별 급여제공계획을 30일 이내 재작성
- ▶ 보호자 소통노력 (소식지, SNS 회의 등)

○ 분기별 1회 이상

기관

- ▶ 운영위원회 회의 실시
- ▶ 모든 수급자 종사자 노인인권 및 학대 예방교육
- ▶ 전문업체 실·내외 소독,
- ▶ 의약품 분기별 1회 이상 유효기한 & 상태 점검

○ 매월 1회 이상

기관

- ▶ 소화설비 & 경보설비 매월 점검
- ▶ 전기 및 가스 매월점검 (직원 or 전문업체)

○ 매일 또는 수시

기관

- ▶ 자원봉사 주1회 이상,
- ▶ 주방 및 집기류 주1회이상 소독
- ▶ 생활환경 매일 일상소독
- ▶ 간호비품 소독
- ▶ 퇴소나 전원시 급여 이용 종료 상담
⇒ 연계기록지 작성 및 제공
- ▶ 신체제재 사유 발생시 가족에게 통지 ⇒ 기록 실시

종사자

- ▶ 급여제공계획 및 프로그램 계획에 따라 제공
- ▶ 서비스 제공 전·후 손 씻기
- ▶ 주1회 목욕 제공(전·후 상태변화 기록)
- ▶ 야간보호(매일 수급자 및 안전점검)
- ▶ 수급자 기능회복훈련 실시

수급자


- ▶ (10인 이상~30인미만) 사례회의 및 결과 30일 이내 급여 반영
- ▶ (욕창발생위험&고위험&욕창발생) 수급자
⇒ 분기별 1회 욕창위험도 평가 (예)Braden scale 18점 이하 자
- ▶ 수급자 및 보호자 상담 분기별 1회 ⇒ 의견 반영 연1회 이상
- ▶ 가족 및 지역사회 교류
- ▶ 인지·여가프로그램 관련 분기별 1회 이상 의견수렴
⇒ 연1회 이상 반영하여 프로그램 변경 등


수급자


- ▶ (30인 이상) 사례회의 및 결과 ⇒ 30일 이내 급여 반영
- ▶ 계약의 및 협약의사 수급자별 월 2회 진찰

수급자

- ▶ 급여 개시일부터 14일 이내에 연속 72시간 집중배설 관찰
- ▶ 응급상황 및 감염병 유행 발생 조치
- ▶ 인지기능 프로그램 그룹별 최소 1회 이상, 주3회
- ▶ 여가활동 프로그램 그룹별 주 1회 이상

 욕창발생 **위험 수급자** (예:Braden scale 18점 이하자),
편마비 & 인지기능 저하 등 체위변경 도움 필요자
⇒ 최소 2시간마다 체위변경, 욕창방지 보조도구 제공

 욕창발생 **고위험 수급자** (예:Braden scale 12점 이하자)
⇒ 최소 2시간마다 체위변경, 욕창방지 보조도구 제공
⇒ 욕창발생 여부 1일 1회 이상 관찰 & 기록

 욕창 **발생한 수급자**
⇒ 최소 2시간마다 체위변경, 욕창방지 보조도구 제공
⇒ 욕창변화 주1회 이상 욕창관리 & 기록
(수급자명, 일자, 부위, 크기, 조치내용)

※ 시설급여제공매뉴얼 제2권 II.급여제공과정 라.건강과 간호관리
3.간호관리 1)욕창관리 참조

2

평가지표 대분류

평가방법	기록 관련 문서나 자료 등 기록 확인	전산 공단 전산자료 확인	현장 기관 내·외부 환경 등 현장 확인	
	관찰 면담 시연 직원 및 수급자 대상 관찰*면담*시연	유선 보호자 유선 만족도 확인		
평가대상	기관운영		수급자	중사자
평가방법	기록, 전산, 현장		면담, 관찰	면담, 관찰, 시연
대분류	기관 및 중사자관리	수급자관리		
기관 운영	<ul style="list-style-type: none"> ·운영규정, 운영계획 및 평가 ·운영위원회, 인력기준 ·인력추가배치(공생제외) ·경력직, 인적자원개발 ·건강검진, 직원건강관리 ·직원복지향상 ·직원권익보호 ·지역사회자원 활용 			<ul style="list-style-type: none"> ·인적자원개발 ·직원건강관리 ·직원복지향상 ·직원권익보호
환경 안전	<ul style="list-style-type: none"> ·시설기준, 특별침실 ·안전*쾌적한 환경조성 ·낙상예방 환경조성 ·식품위생관리 ·감염관리활동, 감염병 관리 ·소방시설, 전기가스설비 ·재난상황대응 ·응급상황대응, 야간보호 			<ul style="list-style-type: none"> ·감염관리활동 ·감염병관리 ·재난상황대응 ·응급상황대응
수급자 권리 보장	<ul style="list-style-type: none"> ·수급자의 알권리 보장 ·존엄성 및 사생활 보장 ·노인인권보호 	·수급자(보호자)참여강화	·존엄성&사생활 보장	<ul style="list-style-type: none"> ·수급자(보호자)참여강화 ·존엄성 및 사생활 보장 ·노인인권보호
급여 제공 과정	<ul style="list-style-type: none"> ·간호 및 의료서비스 ·투약 및 약품관리 	<ul style="list-style-type: none"> ·통합적 사정 ·급여계획수립 및 제공 ·급여제공 결과평가 ·사례관리 ·수급자 청결서비스 ·식사제공, 배설관리 ·욕창예방, 욕창관리 ·인지기능증진서비스 ·여가활동서비스 	·수급자 청결서비스	<ul style="list-style-type: none"> ·수급자 청결서비스 ·식사제공 ·욕창예방 ·투약·약품관리 ·기능회복훈련
급여 제공 결과	·평가자 의견	<ul style="list-style-type: none"> ·등급현황, 욕창현황 ·유치도뇨관 현황 ·배설기능 현황 	<ul style="list-style-type: none"> ·노인인권보호 ·신체청결상태 ·유선만족도 	

3

기관 운영

구분	지표별 평가내용	
기관 관리	운영규정 기록 현장 • 11가지 운영규정 비치하고 따라서 운영 • 개정사항 발생 시 개정방법 및 절차 따라 개정 ※ 노인복지법 [별표5] 노인의료복지시설의 운영기준 3.운영규정	<ul style="list-style-type: none"> 조직· 인사, 급여, 회계, 물품 입소계약에 관한 사항 서비스 내용과 비용 부담 의료 필요 구체적 처리절차 서비스 제공자 배상책임, 면책범위 운영위원회 설치*운영 입소정원 및 모집방법 이용료 등 비용변경 및 절차 특별한 보호 서비스 기준과 비용 시설물 사용상 주의사항 운영규정 개정방법 절차
	운영계획 및 평가 기록 • 연도별 사업계획 및 예산 수립(총수입, 총지출 포함) > 계획 따라 기관운영 > 비용 지출 관련 자료 확인	• 평가지표 관련 사업(교육, 프로그램, 복지포상 등) 등 사업 결과 평가 > 차기연도 사업 계획에 반영 > 계획 변경 & 프로그램 조정 등 반영
	운영위원회 기록 • 적절한 구성, 분기별 1회 이상 회의 > 회의록 작성(외부인사 1인 이상 참석 필요, 참석자 발언내용) • 회의결과 기관운영 등에 연1회 이상 반영	[참조] • 구성: 위원장 포함 5인 이상 15인 이하(외부 3개 분야 이상 각 1~2명 반드시 포함) > 위원 중 후원자 대표, 지역주민 합하여 2명 초과하여 구성할 수 없음 ※사회복지사업법 제36조 제2항 제6호 후원자 대표 또는 지역주민

인력기준 및 운영규정(사업계획)에 따라

인력 운영	인력배치기준 전산 • 노인복지법 시행규칙 제22조 (노인의료복지시설의 시설기준 등)	> [별표4]노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치 기준 6.직원의 배치기준 준수				
	인력 추가배치 전산 • 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제56조(인력추가배치 가산 금액 등)	<table border="1"> <tr> <td>지표적용기간 월 별 인력추가배치 가산점수 합산</td> <td>× 100</td> </tr> <tr> <td>지표적용기간 월 별 가산점수 인정범위 최대값의 합산</td> <td>(소숫점 첫째 자리 반올림)</td> </tr> </table>	지표적용기간 월 별 인력추가배치 가산점수 합산	× 100	지표적용기간 월 별 가산점수 인정범위 최대값의 합산	(소숫점 첫째 자리 반올림)
	지표적용기간 월 별 인력추가배치 가산점수 합산	× 100				
	지표적용기간 월 별 가산점수 인정범위 최대값의 합산	(소숫점 첫째 자리 반올림)				
	경력직 전산 • 양질의 서비스 제공할 수 있는 숙련성과 전문성 갖춘 인력 비율	• 비율=(24개월 이상 및 12개월 이상 연속 근무한 직원 / 지표적용기간동안 근무한 직원 수) × 100				
	인적자원개발 기록 현장 • 급여제공지침 10개 항목 마련 및 비치 • 매년 시설장 및 직원(공생 제외) 역량강화 교육 실시 여부 기록 확인	면담 • 신규 직원 14일 이내 운영규정, 급여제공지침, 담당 업무내용 교육 실시 및 내용 숙지 여부 • 모든 직원 연1회 이상 운영규정 급여제공지침 교육 실시 여부 및 내용 숙지 여부 • 매년 시설장·직원 역량강화 위한 교육 받았는지 면담				
	건강검진 기록 전산 • 모든 직원: 직원, 대표자겸 직원 or 시설장, 고용된 시설장 포함 직원(판정 & 발행일자 확인) > 매년 결핵검진 & 5개 영역(계측,요,혈액,영상,판정)	> 충족하는 검진 결과 기관 제출 • 신규 직원: 근무 시작 일자까지 검진서류 제출 (입사 전 1년 이내의 건강검진 결과통보서)				
직원건강관리 기록 • 모든 직원 근골격계 질환 검사 연1회 실시 ※ 「근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시」 별지 제2호 서식 근골격계 질환 증상조사표 등 • 증상有 > 적절한 조치(체조, 스트레칭, 병원치료등) 기록	면담 현장 • 직원 건강관리 위해 추가노력 확인(최소 2가지 이상) • 건강관리 위한 보조도구 제공, 체력단련활동, 의료지원 등 > 직원과 면담 확인하고 보조도구 등 현장 확인					

구분 **지표별 평가내용**

직원 복지	<p>▶ 직원복지향상 기록 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5대보험 가입·완납: 기관 사업장 사업 개시 월부터 • 퇴직급여제도 운영: 퇴직급여 지급여부 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 중간정산: 「근로자퇴직급여보장법 시행령」 제3조 관련 신청서(동의서), 근거자료 & 지급명세서 확인 • 직전 평가결과 가산금 직원 처우개선에 사용한 기록 	<p>▶ 면담</p> <ul style="list-style-type: none"> • 평가결과 가산금 지급 받은 기관만 확인 • 직전 평가결과 가산금 직원처우개선에 사용 여부 • 운영규정 및 사업계획에 따라 2가지 이상 복지제도 <ul style="list-style-type: none"> > 운영하는 것을 직원이 아는지 면담 ※(예시) 학자금지원, 경조사지원, 해외연수, 교육지원, 훈련지원, 단체(상해)보험가입, 동호회지원, 상품권(복지포인트)지급,휴가비·교통비·피복비·예방접종비 지원, 포상휴가, 포상에 따른 상금 등
	<p>▶ 직원권익보호 기록</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직원 의견 및 고충처리절차 마련 > 운영 <ul style="list-style-type: none"> > 기록 확인사항: 고충처리지침, 고충처리대장 • 운영위원회 회의 반기별 1회 이상 > 시설 종사자 대표 참여 > 처우개선, 권익향상 의견 파악 > 연 1회 이상 반영 > 기록 확인 	<p>▶ 면담</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직원은 대표자(설치·운영자)와 필수 항목 포함된 근로계약 체결 <ul style="list-style-type: none"> > 이에 따른 보수 지급 & 보수명세서 제공 여부 -필수항목: 근로계약 기간, 근무 장소, 업무내용, 근로시간, 휴게시간, 근무형태, 임금 • 직원이 고충처리절차를 알고 있고 <ul style="list-style-type: none"> > 기관에서 적절한 조치를 취하는지 면담

자원 활용	<p>▶ 지역사회자원 활용 기록 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> • (시설) 자원봉사자 주1회 이상 or 2주 1회 이상 or 월 1회 이상 정기적 활동 • (공생) 자원봉사자 월1회 이상 or 2개월 1회 이상 or 분기별 1회 이상 정기적 활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 개인 또는 단체 정기적 방문 <ul style="list-style-type: none"> > VMS(사회복지자원봉사인증관리), 1365자원봉사 포털 전산 또는 활동일지 확인 • 사회봉사명령 봉사활동은 인정하지 않음
-------	--	--

시설기준 및 운영규정(사업계획)에 따라

시설 기준	<p>▶ 시설기준 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 지자체 신고된 각실 기준 > 용도 맞게 운영 여부 • 합숙용 침실 1실 정원 > 4명 이하 • 치매전담형기관 치매전담실 시설기준 충족여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 노인복지법 시행규칙 제22조(노인의료복지시설의 시설기준 등) [별표4] 노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준/ 3.시설기준 준수 여부
	<p>▶ 특별침실 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 특별침실 표찰>내부환경 조성>사용수칙 따라 운영 • 환경:위생용품(손소독제, 마스크, 일회용장갑),파티션 • 사용수칙:사용대상, 사용절차, 사후 절차, 유의사항 	<ul style="list-style-type: none"> • 다인실 특별침실로 사용 > 커튼, 파티션 별도 구비 (다른 수급자와 분리) • 이동식 칸막이>수급자 사생활 보호용과 별도 구비
환경 조성	<p>▶ 안전하고 쾌적한 환경조성 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 모든 외부출입구&계단>잠금장치 & 자동열림장치 • 주방>잠금장치, 수납공간(칼, 가위 등),가스밸브 안전 • 유리문 충돌방지 표시>수급자 눈높이(바닥~150cm사이) 	<ul style="list-style-type: none"> • 위험요인제거>전기콘센트(플러그형 안전마개) • 채광, 환기, 온도, 습도, 청소, 도색, 도배, 바닥재 등 • 지표13(시설기준) 충족>내부 안내표지판, 각 층 위치도, 각 실별 표찰 부착
	<p>▶ 낙상예방환경조성 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자 접근 가능한 곳> 내부 안전손잡이 설치 (샤워기, 욕조 보조봉, 세면대 포함) • 미끄럼방지 처리>미끄럼방지 타일 or 매트등 	<ul style="list-style-type: none"> • 문턱 2cm 이하이거나, 완만하게 경사 처리 • 휠체어 이동 공간 확보 > 복도 2대 교차 > 침실 내 화장실 출입 가능 여부 등
위생 관리	<p>▶ 식품위생관리 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 주방 및 주방 집기류 주 1회 소독 실시 • 급식 위탁>기관 내 식품 보관 & 식기 등 사용 >식품 유통기한 & 주방 및 집기류 소독 후 기록 	<ul style="list-style-type: none"> • 식당, 조리실, 식품보관실, 냉장·냉동고(침실, 거실 등 냉장고 포함) 청결 확인 • 조리실 근무 직원 위생모 착용, 복장 청결 확인

구분

지표별 평가내용

감염 관리

감염관리활동

기록 현장

- 주출입구 손소독제(세면대) > 유통기한 만료, 훼손 등
- 기관 내 모든 세면대 손 세정제 비치 > 손 씻기
- 간호비품 소독관리 및 청결유지
- 의료폐기물 분리 배출(공생 제외)
- 전문 업체 배출(계약서, 지출증빙 등 관련 자료)
- 실내·외 전문소독(살균, 살충, 살서) > 분기별 1회 이상

관찰 면담

- 직원 서비스 제공 전·후 손씻기 관찰
- 식사(간식)보조, 기저귀 교환, 욕창간호, 창상간호, 소변비우기
- 화장실, 코풀기·기침·재채기, 의료폐기물·쓰레기, 외출 후 등
- 손 씻기 또는 손 소독하지 않고 일회용 장갑만 교체시 불인정
- 수급자 생활환경의 일상소독 매일 실시
- 생활환경: 자주 손닿는 부분(출입문손잡이, 안전손잡이, 난간, 문고리, 침대, 휠체어, 스위치 등)
- 소독제: 소독부위 및 장소 적절한 소독제(치아염소산나트륨, 알코올 등) 안전사용 수칙 준수

감염병관리

기록

- 결핵검진 포함 감염병 건강진단
- > 신규수급자 입소 전 1개월 이내 결과 확인 후 입소
- > 입소 후 모든 수급자 연1회 이상 실시, 결과 확인
- 감염병 유행 및 발생시 대응체계 > 기관 맞게 수립
- ※ 장기요양기관 안전관리매뉴얼 ‘감염병 예방관리 매뉴얼’ (노인장기요양보험 홈페이지/알림자료실/공지사항/60394)

면담

- 감염병 유행 및 발생 시 적절한 조치 숙지 여부
- 직원이 기관에서 수립한 감염병 예방 및 관리지침 또는 감염병 유행 및 발생 시 조치사항 면담
- 감염병 유행: 면회제한, 발열확인, 예방접종, 실내소독, 교육, 방역지침 준수 등
- 감염병 발생: 환자 증상 사정, 특별침실 격리, 보호자 안내, 보건소 보고 및 신고, 병원 이송 등

안전 관리

소방시설

기록 현장

- 소화설비, 경보설비 갖추고 매 월 점검
- > 소화기, (간이)스프링클러, 자동화재탐지설비·속보설비
- > 일자, 점검내용, 점검자(직원 or 외부전문업체)
- 작동기능점검 연1회 > 특정소방대상물 관계인·소방 안전관리자 or 소방시설관리업자가 점검

- 비상구(피난 가능한 직통계단, 발코니 등)
- > 물건 적재된 경우 불인정
- 피난안내도 & 대피경로 부착
- 유도등 항상 켜져 있어야 함



전기가스설비

현장

- 전기, 가스설비 안전점검 연1회(스티커 or 검사필증)
- > 한국전기안전공사, 한국가스안전공사 or 법적 대행업체 점검만 인정
- 전기, 가스설비 매월 점검, 화재위험요인 제거

- 각각 선임된 안전관리자 or 직원 자체점검, 외부 전문업체 점검
- 전기: 차단기, 전열, 조명, 콘센트, 개폐기(스위치), 퓨즈 등
- 가스: 누출경보 차단장치, 계량기, 중간밸브, 가스누출 상태 등

재난 응급 상황

재난상황대응

기록

- 재난상황 대응방법 매뉴얼 마련
- 반기별 1회 재난상황 고려 직원이 입소자와 안전한 장소로 대피 유도하는 대응훈련 실시
- > 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진

면담 시연

- 화재, 지진 등 재난상황 대응방법 직원 면담 사항 > 재난상황 대응방법 & 담당역할, 소화 & 경보설비 위치, 비상구 위치 등 대피경로
- 재난상황 적절하게 대처: 소화설비 작동방법 시연

응급상황대응

현장

- 응급의료기기 모두 갖추고 적정관리 > 산소통, 산소마스크 (연결관(카테터)포함), 흡인기, 설압자, 기도확보장치
- > 보관상태, 사용가능 여부, 정상작동 여부 등
- 침실, 화장실, 목욕실 > 응급알림장치 각개 이상 정상 작동

면담

- 응급상황 대응방법 숙지 및 대처하는 방법 면담
- > 낙상, 질식, 경련, 화상, 심정지 등

야간보호

기록 전산 현장

- 야간인력 배치기준 준수: 점검은 해당기관 직원 수행
- 야간근무지침 표준 마련 & 비치
- > (2020 노인보전복지사업 안내<야간근무지침 표준>참고)
- 매일 수급자 상태 확인 및 안전점검 일지 기록 확인

면담

- 야간점검 > 안전점검 내용 직원 숙지 여부 면담
- 수급자 > 수급자 상태(응급상황 등), 침대난간, 배회
- 시설 > 출입구 & 주방 잠금장치, 창문개폐, 소화기구, 비상구, 유도등 등
- 기타 사항 > 비상연락망, 대피경로, 마스터 키 등

권리보장 및 노인권보호지침에 따라

권리
보장

수급자의 알권리 보장

현장 전산

- 급여이용에 필요한 정보 기관 내부 게시 & 기관 이용안내서(기관 특성, 우수사례 등) 비치

*운영규정 개요, 종사자 근무체계, 장기요양급여 종류, 비급여 대상 및 항목별비용, 시설규모, 설비, 화재·영업·전문인 배상보험 증권사본, 최종 장기요양기관 평가결과, 급여제공직원 현황, 월간 프로그램 표(인지기능 및 여가 프로그램명, 일정 월간, 주간 등의 등의 정보)

- 기관정보 노인장기요양보험 홈페이지 게시 & 변경 시 지체 없이 수정 신고

*시군구 신고: 주소, 전화 & 팩스번호, 이메일주소, 직원 & 시설 현황, 급여종류, 정원, 계약의사 또는 협약의료기관
*노인장기요양보험 홈페이지 등록: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소, 교통편, 주차, 비급여 항목, 현원, 예약대기자 현황, 보험가입여부

가족 및 지역사회 교류

기록

- 가족(보호자) & 지역주민이 직접 내방*참여하는 프로그램 반기별 1회 or 연 1회 이상 운영
 > 생신잔치, 명절, 가족의 날, 어버이날, 연말연시 행사



- 수급자가 지역사회에서 주최하는 행사에 연 1회 이상 참여 > 개원식, 경로잔치, 문화행사, 체험행사 등

수급자(보호자) 참여강화(상담 및 소통)

기록 현장

- 모든 수급자 또는 보호자 분기별 1회 이상 상담
- 수급자 또는 보호자 의견을 연 1회 이상 급여반영
- 수급자(보호자) 상담실 운영(공생 제외) 상담실 표찰, 타인 방해 없이 상담 가능한 구분된 전용공간 운영

면담

- 보호자 소통: 반기별 1회 소통노력시설장 면담: 소식지 제공, SNS 활용, 정기적 회의 등
- '보호자와의 분기별 상담'과 '보호자 소통노력'과 중복 인정하지 않음

노인
인권
보호

존엄성 및 사생활 보장

기록 현장

- 침실당 칸막이 1개 이상, 커튼 구비, 개인수납공간
- 합숙용 침실 남실 및 여실 각각 구분하여 사용
- 욕구, 상태에 맞는 존엄성 배려한 급여제공
- 침실 입구에 수급자 이름 게시, 개인의복착용
- 개인정보 자료 적정 관리

면담 관찰

- 급여제공시 존칭사용&수급자 존중 > 수급자 면담
- 서비스 제공 전 서비스내용 설명 > 종사자 관찰 > 목욕, 배설, 체위변경, 이동도움등 급여제공과정 관찰

노인인권보호

기록 현장

- 노인인권보호지침 모든 보호자(수급자) 제공 & 노인학대예방 관한 정보 게시 및 수록
- 모든 직원 & 수급자 > 노인인권보호교육 & 노인학대예방교육 분기별 1회 이상 실시 후 기록 확인
 > 방법: 자체교육, 외부강사초빙, 온라인교육 이수 등
- 긴급, 어쩔 수 없는 경우 > 신체제한 or 구속 시 > 가족에게 통지 & 자세히 기록
- 운영위원회 반기1회 이상 수급자 or 보호자대표 참여 > 노인학대예방 등 요구사항 청취하고 조치하기

면담

- 모든 직원&수급자 > 노인인권보호 및 학대예방교육 > 분기별 1회 이상 실시
 -내용: 노인권리보호, 노인학대유형, 노인학대예방, 노인학대 발견 시 대응방법
- 긴급, 어쩔 수 없어 일시적 수급자 신체제한 or 구속 > 신체제재 하는 경우 & 처리절차, 기록사항 숙지여부
 ※ 구속사유: 절박성, 비대체성, 일시성
 ※ 기록사항: 수급자명, 수급자상태(사유), 제재일시, 제재자, 제재방법, 통지대상자, 통지일시, 통지방법 기록

4

급여제공과정

※ 보건복지부 고시 제2020-298호(2020.12.21.). 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조 (시설급여 제공기준)
 ※ 노인장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>). 종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실
 게시번호60029_시설급여제공매뉴얼 제1권 I. 급여제공기준 i, ii. (2020.3.26.)

기본원칙

- 1.수급자 중심의 급여제공**
 - ▶ 수급자(보호자)에게 급여내용 설명 > 개별적·종합적 욕구 반영한 급여제공계획
 - ▶ 수급자 상태 등 고려 안전 급여제공 > 수급자 중심 급여제공 & 프로그램 계획·운영
 - ▶ 수급자(보호자) 의견을 반영했는지 평가하고 개선·노력하여 급여의 질 개선 노력
- 2.급여제공계획과 기준 근거한 급여제공**
 - ▶ 적절한 시설·장비 마련 > 운영규정, 근로계약 준수 · 급여제공기준 충분히 숙지
 - ▶ 급여제공계획 따라 내용·시간 준수 > 급여제공매뉴얼(비치) 정기적으로 교육*숙지
 - ▶ 직원의 자격증 & 업무범위, 책임 명확화 > 자원봉사자 & 지역사회자원 적극 활용
- 3.권리와 책임에 따른 급여제공**
 - ▶ 수급자인권 & 자기결정권 존중, 사생활 & 개인정보 비밀유지 등
 - ▶ 잔존능력 유지·향상 위한 급여 > 역량강화 교육 등
 - ▶ 매년 건강검진 & 근골격계 질환 등 관리 > 직원 복지향상 노력
 - ▶ 수급자 학대나 ·기관의 부당행위 발견시 지체 없이 관련 절차에 따라 신고

급여제공 절차

- 1.이용 상담 및 계약**
 - ▶ 이용 전 상담 : 자격, 절차, 비용 등 상담 및 안내
 - ▶ 계약 및 이용신청 결정, 권리 및 책임안내, 프로그램 등 관련사항 안내
- 2.통합사정**
 - ▶ 간호(조무)사, (계약)의사, 물리치료사, 사회복지사, 요양보호사, 영양사 등
 - ▶ 참여 (개인의 일상생활수행능력, 병력, 생활환경 등 욕구 파악)
- 3.서비스제공계획 수립**
 - ▶ 문제해결을 위해 필요한 전 직원이 서비스 제공계획 수립 참여
- 4.서비스 제공**
 - ▶ 수립된 계획에 의하여 매뉴얼에 따라 실시(기록작성 철저)
- 5.모니터링 및 재평가**
 - ▶ 초기사정 및 서비스 계획에 대한 평가
- 6.퇴소 및 적정서비스 연계**
 - ▶ 사망, 자진퇴소, 적정한 타 서비스 연계

※ 급여제공계획은 수급자 신체 및 인지상태, 욕구 등 변화에 따라 변경 계획 후 제공 가능


구분 **지표별 평가내용**

통합 사정	<p>▶ 통합적 사정 기록</p> <ul style="list-style-type: none"> • 타당한 평가도구로 해당 기관 직원이 실시 • 욕구사정, 낙상&욕창위험도, 인지기능 평가 실시 • 신규수급자 > 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 • 욕창&낙상위험도: 논문 등 검증된 평가도구 (예시)Braden scale 욕창위험도, Huhn의 낙상위험도 • 인지기능평가: 병원, 보건소, 치매지원센터 등 인정 (예시)CIST, K-MMSE, MMSE-K 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 욕구사정 8가지 항목 및 총평 - 신체상태 : 일상생활동작 수행능력 등 - 질병상태 : 과거병력, 현 진단명 등 - 인지상태 : 정신상태, 감정 등 - 의사소통 : 청취능력, 발음능력 등 - 영양상태 : 체중, 음식섭취 패턴, 배설 양상 등 - 가족 및 환경상태 : 가족상황, 거주환경, 수발부담 등 - 주관적 욕구 : 수급자 또는 보호자가 호소하는 욕구 - 자원이용 욕구 : 의료기관, 종교 활동 등 - 총평 : 종합소견을 말하며, 서술형 작성만 인정함
------------------	--	---

급여 제공 계획	<p>▶ 급여계획 수립 및 제공 기록 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> • 급여제공계획은 해당 기관 직원이 작성한 경우 인정 • 표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상&욕창위험, 인지기능평가 등 반영한 개별 급여제공계획 수립 > 수급자(보호자)에게 설명 > 확인·서명 • 신규수급자 > 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 • 기존수급자 > 연 1회 이상 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 확인사항 : 수급자명, 작성일자, 작성자, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요내용, 세부제공내용, 횟수 또는 시간, 종합의견 • 급여제공계획에 따라 급여제공 • 급여제공계획 변경 필요시 사유기록 > 계획변경 > 변경된 급여제공계획에 따라 급여제공
-------------------------	---	--

• 급여제공계획 수립 배경 및 상태 변화가 있는 경우 보고하고
 • 급여제공계획 따라 급여가 제공될 수 있도록 해당 직원에게 교육 실시

급여제공계획에 따른 적정급여제공!



청결 서비스	<p>▶ 수급자청결서비스 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 주1회 이상 목욕급여 제공 > 전·후 상태 관찰·기록 • 청결서비스 제공 도구 및 시설환경 위생상태 > 현장 확인: 손톱깎이, 세면도구, 양치도구, 목욕용품, 목욕실 위생상태 등 	<p>면담 관찰</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자 면담: 상태 등 고려한 청결서비스 제공여부 • 수급자 관찰: 세면, 구강관리, 목욕, 몸단장(의복) <ul style="list-style-type: none"> - 구강상태: 혀, 치아, 잇몸, 틀니상태 등 - 신체상태: 손·발톱 상태, 팔다리 각질유무, 피부 및 두발 청결상태 등
-------------------	--	---

식사 제공	<p>▶ 식사제공 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 영양사 작성한 1식3찬이상 식단표 게시&보온상태 제공 • 씹는기능 및 소화기능 등 고려 > 적절한 식사제공 > 문제가 있는 수급자에게 적절한 조치 • 수급자 침대 외 장소에서 식사하는지 현장 확인 • 수급자 상태에 따라 상시 식수 지원 현장 확인 	<p>관찰</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자 잔존능력 고려하여 스스로 식사하도록 지원 > 수급자 기능 상태 따른 식사도구 활용, 식탁 높이 조절, 식사보조도움 정도, 식사시간 배려 등
------------------	--	---

배설 관리	<p>▶ 배설관리 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> • 배설관리 필요한 수급자 파악 > 적절한 조치 • 신규수급자: 급여개시일로부터 14일 이내 > 연속 72시간 집중배설관찰기록표 작성 > 매시간 섭취량, 대·소변량, 기저귀 및 옷교환 여부 기록 • 집중배설관찰기록표 작성 후 급여제공계획 변경필요 > 작성완료일로부터 30일 이내 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 수급자: 매일 배설상태 기록 • 배설 관리 필요한 수급자에게 적절한 조치 <ul style="list-style-type: none"> - 지체없이 기저귀 교환 - 침실당 1개이상 이동형 좌변기, 휴대용 배변기구비 • 의사처방 따라 유치도뇨관 관리(소변주머니 위치 확인, 비우기 등) <p>※ 시설급여제공 매뉴얼 라-2-1)-(2) 유치도뇨관 관리 참고</p>
------------------	--	---

구분	지표별 평가내용	
욕창 예방 & 관리	<p>▶ 욕창예방/ 간호관리 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •욕창발생 위험 수급자(Braden scale 18점 이하 자) <ul style="list-style-type: none"> ▶위험도 분기별 1회 이상 파악 •욕창발생 고위험 수급자(Braden scale 12점 이하 자) <ul style="list-style-type: none"> ▶분기별 1회 이상 파악 & 발생여부 1일1회 이상 관찰 •체위변경에 도움 필요한 자▶수면시간 포함 2시간 마다 체위변경 실시 기록& 욕창방지 보조도구 제공 •체위변경 시간 기록▶횟수만 기록시 인정하지 않음 	<p>면담</p> <ul style="list-style-type: none"> •욕창발생 예방 방법을 숙지하는지 직원과 면담 <ul style="list-style-type: none"> - 체위변경, 욕창방지 보조도구 제공 (욕창예방매트리스, 쿠션, 방석 등) - 수면시간 포함 최소 2시간마다 체위변경 실시 <p>※ 체위변경에 도움 필요한 자 > 위험도 평가 욕창발생 위험 수급자, 편마비가 있는 수급자, 인지기능 저하로 체위변경 안하는 수급자 등</p>
	<p>▶ 욕창관리 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •욕창 있는 수급자에게 욕창방지 보조도구 제공 및 욕창변화 주 1회 이상 관리 & 기록 	<ul style="list-style-type: none"> ▶수급자명, 일자, 부위, 크기, 조치내용 •욕창발생 수급자 최소 2시간(수면시간 포함)마다 체위변경 실시
의료 관리	<p>▶ 간호 및 의료서비스 기록 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> •계약의사나 협약의료기관 의사가 기관 방문 <ul style="list-style-type: none"> ▶모든 수급자 월2회 이상 진찰 & 기록 •의료적 조치가 필요할 때 적절하게 조치 	<ul style="list-style-type: none"> •계약의사 계약해지 등 공백 기간 1달(증명 자료) <p>※협약의료기관 및 계약의사 운영규정</p> <p>※장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조 참조</p>
	<p>▶ 투약 및 약품관리 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •약품보관 잠금장치▶ 냉장고 또는 약품보관함 수급자가 열 수 없어야 함 •의약품 유효기한, 보관상태 등 분기별 1회 이상 점검 •수급자별 실제 투약 시간에 대해 기록 & 관리 	<p>면담</p> <ul style="list-style-type: none"> •수급자에게 투약 시 확인사항 숙지하고 있는지 간호(조무)사와 면담 - 투약 시 확인사항: 약물투약의 6원칙(정확한 약물, 정확한 용량, 정확한 대상자, 정확한 경로, 정확한 시간, 정확한 기록)
재활	<p>▶ 기능회복훈련</p> <ul style="list-style-type: none"> •수급자 신체자립능력 유지 위한 기능회복훈련 실시 <ul style="list-style-type: none"> ▶신체기능 & 기본동작 & 일상생활동작훈련 제공 •2020년 시설급여제공 매뉴얼 (제1권: II.급여제공과정 다-2-1) 기능회복훈련(영역별 예시) 참조 	<p>면담 관찰</p> <ul style="list-style-type: none"> •신체기능훈련, 기능동작훈련, 일상생활동작훈련 등 각 영역별 기능회복훈련에 대해 숙지하고 제공하는지 직원과 면담 •모든 수급자 계획수립 > 각 영역별 제공 관찰 •수급자 건강상태로 수행하지 못할 경우▶사유확인
	<p>▶ 물리치료 기록</p> <ul style="list-style-type: none"> •물리(작업)치료 평가 모든 수급자에게 연1회 이상 <ul style="list-style-type: none"> ▶관절운동범위, 기본동작, ADL 등 물리(작업)치료 대한 평가 ▶신규수급자: 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 	<ul style="list-style-type: none"> •물리(작업)치료 계획 연 1회 이상 수립->실시 <ul style="list-style-type: none"> ▶신규수급자:급여개시 전(입소당일 포함) ▶물리(작업)치료사가 수행해야 함 •물리(작업) 치료사 의무배치 기관만 확인
프로그램	<p>▶ 인지기능증진서비스 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •수급자 상태에 맞는 인지기능 프로그램 계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> ▶(시설)모든 수급자 인지기능평가 결과▶그룹별 계획 따라 주 3회 이상 실시(그룹별 최소 주 1회) •참여 불가능한 수급자 근거 기록 	<ul style="list-style-type: none"> •수급자(보호자) 의견수렴 > 분기별 1회 이상 <ul style="list-style-type: none"> ▶그 내용 프로그램 반영 > 연 1회 이상 •종교 활동, 이·미용봉사 등 프로그램(X) •정서적 안정감, 시각·촉각 자극 주는 환경 현장 확인 <ul style="list-style-type: none"> ▶과거기억 촉진하는 사진, 소품 등
	<p>▶ 여가활동서비스 기록</p> <ul style="list-style-type: none"> •모든 수급자 상태에 맞는 여가프로그램 계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> ▶(시설)그룹별 주1회 이상 실시: 상태에 따라 단체, 그룹, 개별 프로그램 제공 모두 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▶(공생)모든 수급자 주1회 이상 실시 •수급자(보호자) 의견수렴 > 분기별 1회 이상 <ul style="list-style-type: none"> ▶그 내용 프로그램 반영 > 연 1회 이상 •종교 활동, 이·미용봉사 등 프로그램(X)

구분

지표별 평가내용

급여제공 결과(수급자 상태)

제공 결과	<p>▲등급현황 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> •등급판정 직전 연속 6개월 이상 급여 제공받고 ➢지표 적용기간 중 갱신 & 등급변경신청 등급 판정 결과 등급 유지·호전율(공단 전산) 	<ul style="list-style-type: none"> •퇴소 당월 등급판정 받은 수급자 포함 •퇴소 후 재입소하여 6개월 미경과자 산정제외 •휴업·업무정지 기간이 속한 월은 미포함 ➢청구내역이 있는 월은 급여제공 월수 포함
	<p>▲육창현황 전산 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •기관 내 입소 후 육창 발생률 및 치유율 •입원 중 육창 발생한 수급자 	<ul style="list-style-type: none"> ➢발생률 산정제외 ➢치유된 경우>치유율에 산정 •육창 있는 수급자 기록 고의 누락 시 '미흡'
	<p>▲유치도뇨관 현황 전산 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •기관 내 입소 후 유치도뇨관 삽입률 및 제거율 •응급상황 및 치료 목적 유치도뇨관 삽입한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ➢삽입률 산정제외 ➢제거된 경우>제거율에 산정 •유치도뇨관 있는 수급자 기록 고의 누락 '미흡'
	<p>▲배설기능 현황 전산 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •입소 후 6개월 이상 급여를 제공받은 수급자 ➢대변&소변기능 유지 호전현황 ➢공단전산 & 기관자료 확인 	<ul style="list-style-type: none"> •최종 등급판정 결과(대·소변 조절하기) 비교 확인 •등급판정결과 외 기관 관련 자료 확인

결과평가 및 사례관리

결과 평가	<p>▲급여제공 결과평가 기록 전산</p> <ul style="list-style-type: none"> •급여제공계획에 따라 제공한 결과 정기적 평가 (반기별 or 연 1회 이상) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢일자, 총평 또는 종합소견, 작성자 •평가결과 반영>개별 급여계획 30일 이내 재작성 •해당 기관의 직원이 작성하여야함
	<p>▲사례관리(연계기록지 제공) 기록</p> <ul style="list-style-type: none"> •30인 이상(월 1회),10인 이상 30인 미만(분기별 1회) •공생(반기별 1회) ➢일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용&결과, 참석자명 ➢직종별 급여제공직원 각 1명이상 참석 •사례회의결과 30일 이내 급여반영 	<ul style="list-style-type: none"> ➢제공계획 변경 or 급여제공 내용 확인 등 •전원·퇴소시 수급자 이용 종료상담 & 연계기록지 ➢작성일자, 수급자명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 퇴소 후 희망급여(제공대장 작성)

만족도 및 노력도

만족 도	<p>▲유선만족도 유선</p> <ul style="list-style-type: none"> •대상 : 수급자(보호자) •내용 : 서비스에 대한 만족도 평가 4개 항목 •방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시 	<p>▲질향상 노력 기록 현장</p> <ul style="list-style-type: none"> •서비스만족도 향상 위한 노력 실시 여부 •직원 직무 만족도 향상을 위한 우수 사례 •적정한 경영실태 참여 및 관련자료 제출 •청구상담봉사자 위촉 & 활동 실적
---------	--	---

제3장 방문요양·방문목욕·방문간호

 1 주기별 업무 수행

 2 대분류

 3 기관운영

 4 급여제공과정

1

주기별 업무 수행

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간)

연 1회 이상

기관

- ❑ 운영규정, 급여제공지침 정비
- ❑ 전년도 재무회계 결산자료 제출(지자체)
- ❑ 기관정보 게시(지자체+공단 홈페이지)
 - 변경사항 지체 없이 수정 신고
- ❑ 퇴직급여제도 운영 & 지급
- ❑ (요,목) •요양보호사 직무교육 관리
- ❑ (간) •기구 소독관리 및 의료폐기물 분리
 - 비품 구비 및 대장 작성
 - 방문간호지시서 유효기간 확인

종사자

- ❑ 신규 직원 근무 시작 일까지
 - 근로계약 체결 & 건강검진 결과 확인
 - 운영규정, 급여제공지침, 담당업무 등
 - 급여제공 전 신규 및 인계인수 교육
- ❑ 역량강화(연1회)
 - 운영규정, 급여제공지침, 고충처리 절차 등
 - 담당업무범위, 부당한 요구 대처법 교육
- ❑ 급여제공계획에 따라 급여제공 후
 - 급여제공 기록 & RFID 전송

반기별 1회 이상

- ❑ 수급자 사례관리회의 및 반영

분기별 1회 이상

- ❑ 직원 복지(포상 등) 제공(요양,목욕)

매월 1회 이상

- ❑ 급여계약통보서 전월 말일 통보
- ❑ 급여종류별 직원회의(50% 이상 참여)
- ❑ 급여제공기록지 수급자(보호자) 제공(RFID)
- ❑ 보수 및 명세서 지급

매주 1회 이상

- ❑ 장기요양급여제공기록지 수기 기록지 제공
- ❑ 수급자상태변화 기록

수급자

- ❑ 급여계약 체결 및 급여계약통보서 전월 말일 통보
- ❑ 수급자 계약 시 표준장기이용계약서 변경 사유 기록
 - 서비스계획 변경 시 사유 기록(필요시 계획서 재작성)
- ❑ 수급자(보호자)에게 급여제공 내용 설명하고 동의
- ❑ 계약시 부분 제공 및 급여제공 방법 안내
 - 업무범위, 직원대우 등
- ❑ 모든 수급자(보호자) 7가지 예방 및 노인학대예방 설명
 - 신규 14일 이내
- ❑ 급여제공 시간 및 직원 변경 시 사전 안내
- ❑ 수급자(보호자)별 상담 결과 연1회 이상 반영

통합사정(육구평가 & 위험도평가) 정기적 파악

⇒ 기존수급자 365+30일 이내


⇒ 신규수급자 급여개시 전까지

*위험도평가: 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사


급여제공계획(공단 제출)수립 & 정기적 파악


⇒ 표준장기요양이용계획서 & 육구*위험도 평가 반영


수급자(보호자)에게 급여제공 내용 설명하고 동의

 모든 수급자(보호자)에게 7가지 예방 및 노인학대예방 설명(신규 14일 이내)

급여제공계획에 따라 급여제공

 매월 수급자 방문상담관리

 수급자 기능회복훈련 실시(요)

 급여제공 결과평가(추가)

2

평가지표 대분류

평가방법	기록 관련 문서나 자료 등 기록 확인	전산 공단 전산자료 확인	현장 기관 내·외부 환경 등 현장 확인
	관찰 면담 시연 직원 및 수급자 대상 관찰*면담*시연	유선 보호자 유선 만족도 확인	
평가대상	기관운영		수급자
	기관운영		중사자
평가방법	기록, 전산, 현장		면담, 관찰
	면담, 관찰, 시연		
대분류	기관 및 중사자	수급자	
기관 운영	<ul style="list-style-type: none"> · 운영규정 및 지침 · 직원회의 · 경력직 · 건강검진 · 직원복지향상(요,목) · 5대보험및퇴직(간) · 직무교육(요,목) · 개인정보보호 		<ul style="list-style-type: none"> · 보수 · 업무범위교육
환경 안전	<ul style="list-style-type: none"> · 목욕장비(목욕) · 기구소독관리(간호) · 비품구비(간호) 	· 위험도평가	<ul style="list-style-type: none"> · 생활환경(요) · 위생적 급여제공(목) · 복장위생
수급자 권리 보장	<ul style="list-style-type: none"> · RFID 시스템 관리 · 수급자알권리보장 	· 방문상담관리	<ul style="list-style-type: none"> · 급여제공안내 · 시간준수 · 급여제공역량관리
급여 제공 과정		<ul style="list-style-type: none"> · 계약체결 및 통보 · 수급자욕구평가 · 급여제공계획 · 급여제공적절성 · 목욕전후 상태관찰(목) · 방문간호지시서(간) · 사례관리회의 	<ul style="list-style-type: none"> · 욕구반영 · 직원변경 · 자료제공 · 기능회복훈련(요) · 적정목욕급여제공(목) · 간호관리(간)
급여 제공 결과		· 등급현황(요양)	<ul style="list-style-type: none"> · 노인인권보호 · 신체청결상태(요) · 서비스만족도 조사(유선)
별도 가점	<ul style="list-style-type: none"> · 청구상담봉사자 상담 실적 · 요양보호사 월급제 운영 등(방문요양) · 경영실태조사 패널활동 · 재무회계자료 제출 		

3

기관운영

※ 방문요양(요), 방문목욕(목), 방문간호(간) 급여종별, 지표번호

구분	지표별 평가내용	요 목 간
기관 관리	▶ 운영규정 및 급여제공지침 • 운영규정 11개, 급여제공지침 10개 항목 > 내용 충실 & 열람 가능 • 운영규정 따라 기관 운영해야함	1-①② 기관 기록
	▶ 개인정보보호 • 개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있는지 현장 확인	9 9 8 기관 현장
운영규정(사업계획)에 따라		
채용	▶ 보수(근로계약) • 근로계약 체결여부 및 계약서 필수사항 > 필수: 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가 등 알고 있는지 면담	5-①②③ 종사자 면담
건강 검진	▶ 건강검진(결핵 포함) • 신규직원: 급여 개시일까지, 5개 영역, 건강검진 결과 제출 > 입사 전 1년 이내 검진자료	4-①② 기관 기록
인력 운영	▶ 직원회의 • 매월 정기적으로 직원회의 실시 > 급여종별 참석대상 50% 이상 참석	2 기관 기록
	▶ 경력직 관리 • 안정적 * 양질의 서비스 제공할 수 있는 숙련성 & 전문성을 갖춘 인력 비율	3 기관 전산
	▶ 직원복지향상 • 5대 보험 가입 & 퇴직급여제도 운영 > 퇴직급여 지급여부 및 중간정산: 관련법령에 따라 지급한 경우 인정	6 기관 기록
직원 교육	▶ 직무교육 • 기관이 요양보호사 직무교육에 참여할 수 있도록 하여 급여의 질 향상 노력	7 - 기관 기록 -
	▶ 업무범위 교육 • 급여종류별 업무범위교육을 받고 내용을 인지하는지 면담	8 7 종사자 면담

구분	지표평가내용	요	목	간
	▶ 급여제공 역량관리 • 운영규정 11개, 급여제공지침 10개 항목 > 연 1회 이상 교육 및 내용 숙지 면담 • 급여제공 전 신규교육 및 인계인수 받음 • 고충처리 절차 숙지 & 적절한 조치여부 > 신규교육: 수급자상태, 응급상황 대처법, 비상연락망 > 인수인계: 수급자 건강상태, 가정*생활환경, 특이사항 등	15	16	15
위생 관리	▶ 수급자 생활환경 청결상태 • 수급자 방(침구류, 먼지 등), 화장실, 주방(음식 등) 청결상태 현장 확인 평가	10		
	▶ 방문목욕 급여제공 • 목욕장비 및 목욕용품 청결여부 면담 위생적으로 목욕 제공 여부 면담	10		
	▶ 위생적인 복장상태 • 유니폼이나 앞치마 등 착용 여부 • 급여제공자(기관명 또는 직원명) 명찰 > 탈 부착식 명찰 제외 • 유니폼(앞치마, 현재 입고 있는 옷 등) > 복장상태 위생적인 확인	11	9	
설비 관리	▶ 목욕장비 • 목욕차량 필수설비: > 욕조, 급탕기, 물탱크, 호스릴, 펌프 • 욕조(이동용) 소독일지: 일자, 시간, 수급자명, 소독제품명, 욕조구분, 소독자명	12		
	▶ 방문간호 비품 구비 및 소독 관리 • 급여제공 필요비품: > 검사*위생*처치용품, 측정도구, 멸균용품 • 의료폐기물 분리 확인 • 비품관리대장: 비품명, 일자(구입·사용), 수량, 유효기간, 점검자명 • 소독&기록: 일자, 기구, 방법, 점검자명		10,11	
관리보장 및 노인권보호지침에 따라				
권리 보장 * 인권 보호	▶ 방문상담관리 • 수급자 또는 보호자 매월 방문 상담 > 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 기록 • 수급자별 연 1회 이상 상담결과를 급여제공계획에 반영	14	15	14
	▶ 수급자 알 권리 및 급여선택권 보장 • 5가지 기관내부 게시: 최종 평가 결과, 인력현황표, 노인학대 신고기관, 비상연락체계, 전문인배상책임보험 증서사본 • 노인장기요양보험홈페이지 인력 및 시설 현황 등 게시 • 기관 정보 변경 시 지체 없이 지자체 신고 • 지자체 신고로 변경 항목: 주소/전화번호/인력 및 시설 (변경)현황 / 급여구분 • 기관에서 변경할 수 있는 항목: 공지사항/사진/교통편/주차시설/이용계약관련 사항/현원/보험가입	18	19	18
	▶ 노인인권보호 • 직원에게 안전하게 급여제공 받고 있는지 > 급여제공과정에서 상처, 골절, 낙상 등이 없었는지 면담 • 신체부위에 상처를 입힌 적 있는지 관찰 • 직원으로부터 학대 및 부당한 대우 받은 사실이 있는지 면담	28	30	29

4

급여제공과정

※보건복지부 고시 제2020-298호(2020.12.21.).장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장 제2절

※노인장기요양보험홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>).중사자마당/기관중사자교육코너/직무관련자료실

게시번호 60009_방문요양 방문목록 방문간호 급여제공 매뉴얼 1권 I.급여제공기준 가. / 나.(2019.6.)

기본원칙

- 1. 수급자 중심의 급여제공**
 - ▶수급자(보호자) 급여내용 설명(상담) > 개별적·종합적 욕구 반영한 급여제공
 - ▶수급자 상태 등 고려 안전한 급여 제공 > 상태변화 기록 작성 > 서명 및 확인
- 2. 급여제공계획과 기준 근거한 급여제공**
 - ▶운영규정, 근로계약, 급여제공기준 준수 > 급여제공계획 따라 내용·시간 준수
 - ▶적정 급여제공 > 급여제공 내용 충실하게 기록 > 부당한 요구 대응 및 조치
- 3. 권리와 책임에 따른 급여제공**
 - ▶매년 건강검진 > 역량강화 교육, 직원 복지향상 노력
 - ▶직원 변경 시 인수·인계 관리 > 노인 학대·부당행위 발견 시 지체 없이 신고
- (방문간호) 의료법과 노인장기요양 보험법에 명시된 방문간호급여 제공**
 - ▶방문간호지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 서비스 제공
 - ▶건강이상 증상 발견 > 보고, 적절한 관리 > 관리책임자 제공인력 월 1회 지도 감독 > 필요시 전문 의료기관 의뢰

급여제공 절차

- 1.이용 상담 및 계약**
 - ▶이용 상담 : 자격, 방문요양, 방문목록, 방문간호 급여내용, 비용 등 상담
 - ▶계약기간 및 이용신청 결정, 권리 및 책임안내 등 관련사항 안내
- 2.통합사정**
 - ▶수급자의 일상생활 수행능력, 병력, 생활환경 등 파악
 - ▶수급자와 가족의 욕구파악 등
- 3.급여제공계획 수립**
 - ▶수급자 보호자와 합의한 목표 수립,
 - ▶수급자의 문제해결을 위한 급여제공계획 수립
- 4.급여 제공**
 - ▶수립된 계획에 따라 급여 제공 실시하고 급여제공에 대한 기록
- 5.모니터링 및 재평가**
 - ▶초기 통합사정 및 급여계획·제공에 대한 평가, 문제 발생 시 계획 재수립
- 6.이용 종료 및 적정서비스 연계**
 - ▶사망, 자진 이용종료,
 - ▶적정 서비스 연계 ➡ 사후관리

※ 급여제공계획은 수급자 신체 및 인지상태, 욕구 등 변화에 따라 변경 계획 후 제공 가능

구분	지표별 평가내용	요 목 간
급여 계약	▶ 계약체결 및 급여내용 통보 • 급여계약 시 표준장기요양이용계획서 급여 종류 & 급여비용 반영 확인 > 불일치하는 경우 충분한 사유 작성 > 충분한 사유: 수급자(보호자) 상태·요구, 상담일지, 변경사유서, 종합의견 등 • 급여계약통보서 전월 말일까지 공단통보	19 기관 기탁
	▶ 급여제공내용 안내(수급자 알 권리) • 급여제공 관련하여 설명 여부 확인 > 유효한 급여계약서 부분 서비스 현장에 있는지 확인 • 시설장 등 방문하여 급여종별 급여제공 범위와 직원 호칭 및 대우에 관한 안내 하였는지 확인	13 14 13 수급자 현장 면담
통합 사정	▶ 위험도 평가 정기적 파악 • 신규수급자: 급여개시 전까지 실시 • 기존수급자: 연 1회(365+30일 이내) 실시 • 수급자성명, 평가일자, 작성자명 • 낙상·육창위험도, 인지기능 상태 파악 > 검증된 도구 이용(관련학회나, 논문에서 발표된 도구 이용 및 저작권 유의)	12 13 12 기관 기탁
	▶ 욕구평가 정기적으로 파악 • 신규수급자: 급여개시 전까지 실시 • 기존수급자: 연 1회(365+30일 이내) 실시 > 필수: 수급자명, 일자, 작성자명 & 총평 > 해당 급여직원 작성 • 8개 항목 및 판단근거(신체, 질병, 인지, 의사 소통, 영양, 가족·환경, 주관적욕구, 자원이용) > 단순체크리스트는 판단근거 확인	20 21 20 기관 기탁
개별 급여제공계획 수립		
급여 제공 계획	▶ 급여제공계획 수립 • 신규수급자: 급여개시 전까지 수립 • 기존수급자: 연 1회(365+30일 이내) 수립 • 급여제공계획 > 표준장기요양이용계획서, 욕구·낙상·육창평가, 인지기능검사 반영 • 필수사항: 급여종류, 목표, 세부목표, 필요 내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 > 해당 급여직원 작성 • 급여제공계획 수급자(보호자)에게 설명 하고 동의, 확인 서명 받음	21 22 21 기관 기탁
	▶ 방문간호지시서 • 방문간호지시서 따라 급여 제공 • 방문간호지시서 유효기간 확인 > 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제27조(방문 간호 급여제공기준)	24 기관 기탁
자료 제공	▶ 수급자(보호자) 자료제공 • 수급자가 기관으로부터 7가지 예방자료 제공 받았는지 현장 확인 > 욕창·낙상·탈수·관절구축·치매학대예방·배변도움 • 예방자료 등에 대해 설명을 들었는지 수급자(보호자) 면담으로 확인	25 28 26 수급자 현장 면담

- 급여제공계획 수립 배경 & 유의사항 및 상태 변화가 있는 경우 보고하고
- 급여제공계획 따라 적정급여가 제공될 수 있도록 해당 직원에게 교육 실시 !



급여제공계획에 따른 적정 급여제공!

적정 급여 제공	<p>▶ 급여제공 적절성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 급여제공계획 변경 필요한 경우 사유기록 ▶ 급여제공계획 재수립하고 따라서 제공 • 주 1회 이상 수급자 상태변화 기록 ▶ 급여제공자 서명 	<ul style="list-style-type: none"> • 장기요양급여제공기록지 수급자(보호자)에게 제공(제공대장, 서명부 등) ▶ (수기기록지) 주 1회 이상 제공 (RFID) 월 1회 이상 제공 	22	23	22	기관 기탁
	<p>▶ 재가급여전자관리시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> • 재가급여전자관리시스템(RFID) 이용하여 전송에 참여하는 요양요원 수 	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용기간 중 재가급여전자관리시스템(RFID) 전송 건을 사용한 청구활용률 	16	17	16	기관 전산
	<p>▶ 시간준수</p> <ul style="list-style-type: none"> • 급여제공 시간을 준수하여 급여제공직원 요양서비스를 제공하고 있는지 면담 	<ul style="list-style-type: none"> • 시간 변경 시 사전 공지하는지 면담 	17	18	17	수급자 면담
	<p>▶ 욕구 반영한 급여제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • 개별욕구 반영한 실제 급여제공 반영 면담 	<ul style="list-style-type: none"> • 급여 제공시 내용을 설명하면서 급여를 제공 	23	24	23	수급자 면담
	<p>▶ 직원 변경 시 사전안내</p> <ul style="list-style-type: none"> • 급여제공직원 변경 시에는 시설장(등)이 동행하여 직접 대면하여 새로운 직원소개 	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 변경 > 급여제공수준 동일하게 유지되거나 & 급여제공 수준이 향상되어야함 	24	25		수급자 면담
방문 요양	<p>▶ 생활환경 청결상태</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수급자 방(침구, 방 먼지·정리정돈 상태 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 화장실, 주방 청결, 냉장고 및 싱크대, 행주 및 정수기 청소상태, 음식물 상태 등 	10			수급자 현장
	<p>▶ 기능회복훈련</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기본동작훈련 제공받는지 면담 > 보행, 자세변환, 걸기, 밀기, 올바른 신체정렬 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활동작 훈련 제공받는지 면담 > 양치, 옷 교환, 몸단장, 머리 빗기 등 	26			수급자 면담
	<p>▶ 신체청결상태</p> <ul style="list-style-type: none"> • 구강청결상태: 혀, 치아, 잇몸, 틀니 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 신체청결상태: 피부 두발 청결, 각질, 손·발톱, 신체청결상태 관찰 	29			수급자 관찰
	<p>▶ 등급현황</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기관에서 6개월 이상 연속하여 급여제공 후 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 수급자 신체기능상태 악화를 예방하여 등급이 유지 호전되는 비율 	30			기관 전산

구분	지표별 평가내용	요	목	간
방문 목욕	▶목욕 전·후 상태관찰 •목욕 전·후 수급자 상태관찰 기록 확인 •얼굴 · 입술 · 손톱색깔, 특이사항, 목욕 전 배변·배뇨 도움 등	26	기관 기록	
	▶적정목욕 급여제공 •목욕물 온도 및 목욕시간 적정한지 •이동보조, 몸 씻기: 2명 이상 요양보호사 •목욕 전 배뇨, 배변 도움 •목욕 후 몸단장 및 주변을 정리	27	수급자 면담	
방문 간호	▶적절한 간호관리 •수급자상태 따른 적절한 간호처치 제공 •적절한 간호관리: 위관, 도뇨관, 장(요)루, 욕창 처치 후 관리 상태(청결상태, 위치 등)	27	수급자 면담 관찰	
결과평가 및 사례관리				
결과 평가	▶사례관리회의 •반기별 1회 이상 사례관리 회의 실시>일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 • 1개월 이내 회의내용을 급여에 반영 >급여제공계획 변경 또는 제공내용 확인	27	29	28 기관 기록
	▶급여제공 결과평가 •급여제공계획에 따라 제공한 결과 정기적 평가 (반기별 or 연 1회 이상) > 일자, 총평 또는 종합 소견, 작성자(해당 기관 직원이 작성) •평가결과 반영>개별 급여계획 30일 이내 재작성	(p.31 참조) 급여제공 후 '모니터링 및 재평가' 단계임		
만족도 평가				
만족 도	▶서비스 만족도조사(유선) •대상: 수급자(보호자) •내용: 서비스 대한 만족도 평가 5개 항목 •방법 : 유선확인, 공단의 별도 계획에 따라 실시	31	30	수급자 유선

제4장 주야간(단기)보호

1 주기별 업무 수행

2 대분류

3 기관운영

4 급여제공 절차

1

주기별 업무 수행

연 1회 이상 or 연중

기관

- ▶ 운영규정 & 급여제공지침 마련 및 정비
- ▶ 전년도 사업계획 평가 & 재무회계 결산자료 제출(지자체)
- ▶ 기관정보 게시(지자체+공단 홈페이지)
⇒ 변경사항 지체없이 수정 신고
- ▶ 퇴직급여제도 운영 & 지급
- ▶ 이동서비스 차량보험 가입 & 관리(주)
- ▶ 간호비품 소독 및 기록관리
- ▶ 응급상황 매뉴얼, 비상연락망 & 응급상황 발생대장 관리

종사자

- ▶ 직종별 인력배치 기준 준수
- ▶ 신규 직원 근무 시작 일까지
⇒ 근로계약 체결 & 건강검진 결과 확인
⇒ 운영규정, 급여제공지침, 담당업무 등
⇒ 급여제공 전 신규 및 인계인수 교육
- ▶ 역량강화(연1회) 교육: 운영규정, 급여제공지침, 고충처리 절차 등(담당업무, 부당한 요구 대처 교육)

반기별 1회 이상

- ▶ 수급자 사례관리회의 및 반영
- ▶ 보호자회의 실시(주야간)
- ▶ 모든 프로그램에 대한 수급자(보호자) 의견 수렴
- ▶ 소화 및 경보설비 직원교육
- ▶ 직원 & 수급자 재난상황 대응훈련

분기별 1회 이상

- ▶ 전문소독제 사용 실·내외 소독
- ▶ 일반 의약품 유효기간 등 점검일지 작성
- ▶ 사회적응프로그램 분기별 1회 이상 실시(주)
- ▶ 사례회의 실시 후 1달 이내 반영
- ▶ 직원 복지(포상 등) 제공

매월 1회 이상

- ▶ 소화 및 경보설비 점검 · 주방 및 집기소독 실시
- ▶ 소식지, 프로그램계획표, 식단표 온라인or오프라인 제공(주)
- ▶ 자원봉사자의 정기적 활동
- ▶ 보수 및 명세서 지급

※주야간보호(주), 단기보호(단)

수급자

- ▶ 급여계약 체결 및 급여계약통보서 전월 말일 통보
- ▶ 이동서비스 수칙 수급자(보호자) 제공(주야간)
- ▶ 수급자 계약 시 표준장기이용계약서 변경 사유 기록
- ▶ 수급자(보호자)별 상담 결과 연1회 이상 반영
- ▶ 프로그램에 대한 수렴의견을 연 1회 이상 반영
➢ 서비스계획 변경 시 사유 기록(필요시 계획서 재작성)

통합사정(육구평가 & 위험도평가) 정기적 파악

- ⇒ 기존수급자 365+30일 이내
- ⇒ 신규수급자 급여개시 전까지

*위험도평가: 낙상평가, 욕창평가, 인지기능 검사

급여제공계획(공단 제출)수립 & 정기적 파악

- ⇒ 표준장기요양이용계획서 & 육구*위험도 평가 반영
- ⇒ 프로그램 계획수립

수급자(보호자)에게 급여제공 내용 설명하고 동의

급여제공계획 및 프로그램계획에 따라 급여제공

- ⇒ (주) 신체·인지기능 프로그램 각각 주 3회 이상
- ⇒ (단) 신체·인지기능 프로그램 포함 주 3회 이상

주1회 이상 수급자 상태변화기록 및 제공자 서명

장기요양급여제공 기록지 작성

장기요양급여제공기록지 수급자(보호자) 제공

급여제공 결과평가(추가)

전원 또는 퇴소시 연계기록지 제공

매주 1회 이상

- ▶ 자원봉사 활동(단기보호 : 2주 1회)
- ▶ 주방 및 집기소독

2

평가지표 대분류

평가방법	기록 관련 문서나 자료 등 기록 확인	전산 공단 전산자료 확인	현장 기관 내·외부 환경 등 현장 확인	
	관찰 면담 시연 직원 및 수급자 대상 관찰*면담*시연	유선 보호자 유선 만족도 확인		
평가대상	기관운영		수급자	종사자
평가방법	기록, 전산, 현장		면담, 관찰	면담, 관찰, 시연
대분류	기관 및 종사자관리	수급자관리		
기관 운영	<ul style="list-style-type: none"> · 운영규정 및 지침 · 운영계획 · 자원봉사자 · 인력기준 · 인력추가배치 · 경력직 · 건강검진 · 직원복지향상 · 개인정보보호 			<ul style="list-style-type: none"> · 보수
환경 안전	<ul style="list-style-type: none"> · 식당 및 조리실 · 감염관리활동 · 시설기준, 실내환경 · 낙상예방환경조성 · 응급체계, 소방시설 · 재난상황대응훈련 	<ul style="list-style-type: none"> · 위험도평가 		<ul style="list-style-type: none"> · 복장위생 · 재난 및 응급상황 대응
수급자 권리 보장	<ul style="list-style-type: none"> · 수급자 알권리 보장 	<ul style="list-style-type: none"> · 존엄성 배려(단기) · 수급자 상담관리 · 가족과의 소통(주야간) 		<ul style="list-style-type: none"> · 수급자준중서비스 · 급여제공역량관리
급여 제공 과정	<ul style="list-style-type: none"> · 식단표 및 · 음식상태 · 약품관리 · 의료기관 연계 	<ul style="list-style-type: none"> · 계약체결 및 통보 · 수급자욕구평가 · 급여제공계획 · 급여제공적절성 · 수급자안전관리(주야간) · 이동서비스수칙(주야간) · 프로그램(주야간) · 기능향상프로그램(단기) · 연계기록지 제공 · 사례관리회의 	<ul style="list-style-type: none"> · 욕구반영 · 구강관리도움(주야간) · 이동서비스(주야간) · 간호관리(단기) 	<ul style="list-style-type: none"> · 급식 및 투약관리
급여 제공 결과		<ul style="list-style-type: none"> · 등급현황(주야간) 	<ul style="list-style-type: none"> · 노인인권보호 · 신체청결상태(단기) · 서비스만족도조사 (유선) 	
별도 가점	<ul style="list-style-type: none"> · 청구상담봉사자 · 경영실태조사 패널활동 · 재무회계자료 제출 			

※ 욕구평가, 위험도평가 및 급여계획 수립 주기는 수급자별 365일+30일 이내를 기준으로 함

3

기관 운영

※주야간보호(주), 단기보호(단) 급여종별, 지표번호

구분	지표별 평가내용	주 단
기관 운영	▲운영규정 및 급여제공지침 •운영규정 11개 & 급여제공지침 10개 항목 > 내용 충실 & 열람 가능 •운영규정 따라 기관 운영하여야함	1 기관 기록
	▲운영계획 •연도별 사업계획 및 예산 수립하고 계획 따라 사업 실시 •사업결과 평가 후 차기년도 계획 반영	2 기관 기록
관리	▲개인정보보호 •개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있는지 현장 확인	10 기관 현장
 인력배치기준 및 운영 규정(사업계획)에 따라		
인력 운영	▲인력기준 준수 •법적 인력배치기준 준수 확인 •노인복지법 시행규칙 제29조(재가노인복지 시설의 시설기준 등)	4 기관 전산 현장
	▲인력추가배치 •지표적용 기간 내 4대 직종 추가배치 운영 & 가산 점수 합 > 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사	5 기관 전산
	▲경력직 관리 •안정적이고 양질의 서비스 제공할 수 있는 숙련성 & 전문성을 갖춘 인력 비율	6 기관 전산
	▲건강검진(결핵 포함) •신규 직원: 급여 개시 일까지, 5개 영역, 건강검진 결과 제출 > 입사 전 1년 이내 검진자료	7 기관 기록
직원 복지	▲보수(근로계약) •근로계약 체결여부 및 계약서 필수사항 > 필수: 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가 등 알고 있는지 면담	8 종사자 면담
	▲직원복지향상 •5대 보험 가입 & 퇴직급여제도 운영 > 퇴직급여 지급여부 및 중간정산: 관련 법령에 따라 지급한 경우 인정	9 기관 기록

구분	지표별 평가내용	주	단
직원 교육	▶급여제공 역량관리 •운영규정 11개 & 급여제공지침 10개 항목 >연 1회 이상 교육 및 내용숙지 면담 •급여제공 전 신규교육 및 인계인수 받음 •고충처리 절차 숙지 & 적절한 조치여부 >신규교육: 수급자상태, 응급상황 대처법, 비상연락망 >인수인계: 수급자 건강상태, 가정 및 생활 환경, 특이사항 등	24	25
자원 활용	▶자원봉사자 •기관에 자원봉사자가 정기적으로 활동함 >주 1회 이상/2주 1회 이상/월 1회 이상 •개인 또는 단체 정기적 방문 >VMS(사회복지자원봉사인증관리), 1365 자원봉사포털 전산 또는 활동일지 기록 •사회봉사명령 봉사활동은 인정하지 않음	3	기관 기록
시설기준 및 운영규정(사업계획)에 따라			
시설	▶시설기준 •법적 시설기준 준수, 지자체에 신고한 평면도 •노인복지법 시행규칙 제29조(재가노복지 시설의 시설기준 등) >[별표9] 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 2.시설 및 설비기준	14	기관 현장
안전 환경	▶실내환경 •기관 내부 채광 가능한 창문 •환기 장치 작동 & 온·습도 적정 여부 >[별표9] 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 사. (1)생활실, (2)침실	15	기관 현장
안전 환경	▶낙상예방 환경조성 •외부출입구 & 계단(자동열림장치) •주방 잠금장치 •위험요인제거(부탄가스, 세제, 칼, 가위 등) •전기콘센트:미사용시 플러그형 마개 •안전손잡이 설치: 복도, 목욕실, 세면대, 프로그램실, 번기, 싱크대 등 •미끄럼방지 처리: 목욕실, 화장실 등 •문턱 제거: 생활실, 프로그램실, 화장실, 식당, 목욕실	16	기관 현장
위생 관리	▶위생적인 복장상태 •유니폼이나 앞치마 등 착용 여부 •급여제공자(기관명 또는 직원명) 명찰 >탈 부착식 명찰 제외 •유니폼(앞치마, 현재 입고 있는 옷 등) >복장상태 위생적인 확인	11	종사자 관찰
위생 관리	▶수급자준중 서비스(위생적 급여제공) •직원 서비스 전·후 손 씻기 수행여부 >식사(간식)보조, 배식, 쓰레기 및 의료폐기물 다룬 후 등 급여제공과정 관찰 >손 씻기 또는 손 소독하지 않고 일회용 장갑만 교체 시 불인정	22	종사자 관찰
감염 관리	▶식당 및 조리실 •식품 & 식재료 유효기한 준수 확인 •식당, 조리실, 식품보관실, 냉장(동)고 청결 •주방&주방집기류 주 1회 소독실시, 기록 >[별표9] 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 사.(7) 식당 및 조리실 •조리실 근무 직원 위생모, 복장 확인 등	12	기관 현장 기록
감염 관리	▶감염관리활동 •주출입구 손세정제 비치 •간호비품 소독관리 및 청결상태 •의료폐기물 분리 배출 •분기별 1회 이상 실내·외 소독을 실시함 >자체소독: 일자, 소독제품명, 소독장소, 소독자명 >전문업체소독: 계약서, 소독증명서, 지출내역	13	기관 현장 관찰

구분	지표별 평가내용	주 단
재난 * 응급 상황	▲응급체계 •생활실, 화장실, 목욕실에 응급상황 알림 장치 각각 1개 이상 설치 > 정상 작동 •응급상황 매뉴얼(질식, 경련, 화상, 낙상 등 포함 응급조치 & 대처법) 및 비상연락망 •응급상황 발생 시 적절한 대응여부	18 기관 현장 기록
	▲소방시설 •소화 & 경보설비 갖추고 매월 점검기록 > 사용방법 반기별 1회 이상 직원교육 > 필수: 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용 •비상구 & 유도등 항상 켜져 있어야 함 > '형광유도표지' 안됨 > 피난안내도 & 대피 경로 부착	19 기관 기록 현장
	▲재난상황 대응훈련(직원 & 수급자 포함) •화재 등 재난상황 매뉴얼 > 대응방법 및 비상 연락체계 •반기별(or 연) 1회 재난 대피훈련 실시 > 일자, 시간, 장소, 참가자명, 내용, 사진	20 기관 기록
	▲재난 및 응급상황대응 •응급상황 대응방법 면담 > 낙상, 질식, 경련, 화상, 심정지 등 •소화설비(소화기, 소화전) 작동방법 시연 •재난상황(화재, 지진 등) 대응방법 & 담당 역할, 소화설비, 경보설비 위치 면담	21 종사자 면담 시연
	▲의료기관 연계 •응급상황 등 의료적인 조치 필요한 경우 의료기관 연계 가능 여부 •연계의료기관이나 협약의료기관이 있음 (협약서 or 계약서 등) •의료기관에서 진료 받은 내용을 기록함	38 기관 기록
권리보장 및 노인권보호지침에 따라		
권리 보장 * 노인 인권 보호	▲수급자 존중 서비스 •수급자 존엄성 배려하여 급여제공 > 급여제공 전 서비스내용 설명 > 급여제공 과정 시 존칭 사용 & 존중 > 급여제공 행위 시 종사자 관찰	22 종사자 관찰
	▲존엄성 배려한 급여제공 •남녀 침실 구분 •침실 입구 수급자 성명 게시 •침실 개인 수납공간 적정 사용 •침실마다 칸막이 1개 이상 or 커튼설치	23 기관 현장
	▲수급자 상담관리 •모든 수급자(보호자) 분기별 1회 이상 상담 •필수사항: 상담일자, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용 •연 1회 이상 상담결과(내용)를 반영하여 급여를 제공함 ※상담내용: 수급자 상태, 욕구, 건의사항 등	23 24 기관 기록
	▲가족과의 소통 •보호자 회의 반기별 1회 이상 실시 •필수: 일자, 시간, 장소, 회의내용, 결과, 서명 •기관소식 온라인 또는 오프라인, 월간 프로그램 계획표 & 식단표 > 월 1회 이상 제공	25 - 기관 기록
	▲수급자 알 권리 및 급여선택권 보장 •8가지 기관정보 내부 게시 > 최종 평가 결과, 인력현황표, 비급여 대상 및 항목별 비용, 프로그램표, 근무현황표, 노인학대 신고기관, 비상연락체계, 화재/영업·전문인배상책임보험 증서 사본 •인력·시설현황 등 노인장기요양보험 홈페이지 게시 & 변경 시 지체없이 지자체 수정 신고 > 홈페이지 수정 게시 •지자체 신고로 변경 항목: 주소/전화번호/인력 및 시설(변경)현황/급여구분 •기관에서 변경 항목: 공지사항/사진/교통편/주차시설/이용계약 관한 사항/현원/보험가입	26 기관 현장 전산

4

급여제공과정

※보건복지부 고시 제2020-298호(2020.12.21.).장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장 제2절

※노인장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>).종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실

게시번호 60009_주야간보호 급여제공 매뉴얼 I.급여제공기준 가. / 나. (2019.6.)



기본원칙

- 1.수급자 중심의 급여제공**
 - ▶수급자(보호자)에게 급여내용 설명>개별적·종합적 욕구 반영한 급여제공계획
 - ▶수급자 상태 등 고려 안전 급여제공>수급자 중심 급여제공 & 프로그램 계획·운영
 - ▶수급자(보호자) 의견을 반영했는지 평가하고 개선·노력하여 급여의 질 개선 노력
- 2.급여제공계획과 기준 근거한 급여제공**
 - ▶적절한 시설·장비 마련> 운영규정, 근로계약 준수 · 급여제공기준 충분히 숙지
 - ▶급여제공계획 따라 내용·시간 준수>급여제공매뉴얼(비치) 정기적으로 교육*숙지
 - ▶직원 자격증 & 업무범위, 책임 명확화>자원봉사자 & 지역사회자원 적극 활용
 - ▶매년 건강검진 & 근골격계 질환 등 관리
- 3.권리와 책임에 따른 급여제공**
 - ▶수급자 인권 & 자기결정권 존중, 사생활 & 개인정보 비밀유지 등
 - ▶잔존능력 유지·향상 위한 급여 제공>역량강화 교육 등
 - ▶직원 복지향상 노력> 인력 변경 시 급여수준이 적합하도록 인수·인계 관리
 - ▶수급자 학대나 ·기관의 부당행위 발견 시 지체 없이 관련 절차에 따라 신고



급여제공 절차

- 1.이용 상담 및 계약**
 - ▶이용 전 상담 : 자격, 절차, 주야간(단기)보호 급여 내용, 비용 등 상담
 - ▶계약기간 및 이용신청 결정, 권리 및 책임안내, 프로그램 등 관련사항 안내
- 2.통합사정**
 - ▶사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사 등 참여 (수급자 및 가족의 일상생활 수행능력, 병력, 생활환경 등 욕구 파악)
- 3.급여제공계획 수립**
 - ▶수급자 보호자 합의한 목표 수립, 문제해결을 위해 급여제공계획 수립
- 4.서비스 제공**
 - ▶수립된 계획에 따라 급여 제공 실시하고 급여 제공에 대한 기록
- 5.모니터링 및 재평가**
 - ▶초기 사정 및 서비스 계획*제공에 대한 평가, 문제 발생시 계획 재수립
- 6.퇴소 및 적정서비스 연계**
 - ▶사망, 자진 이용종료, 적정 서비스 연계 ➡ 사후관리

※ 급여제공계획은 수급자 신체 및 인지상태, 욕구 등 변화에 따라 변경 계획 후 제공 가능

구분	지표별 평가내용	주	단
급여 계약	▲계약체결 및 급여내용 통보 •급여계약 시 표준장기요양이용계획서 급여 종류 & 급여비용 반영 확인 >불일치하는 경우 충분한 사유 작성 >충분한 사유: 수급자(보호자) 상태*요구, 상담일지, 변경사유서, 종합의견 등 •급여계약통보서 전월 말일까지 공단통보	27	
		기관 기록 전산	
통합 사정	▲위험도 평가 정기적 파악 •신규수급자: 급여개시 전까지 실시 •기존수급자: 연1회(365+30일 이내) 실시 •수급자성명, 평가일자, 작성자명 •낙상·욕창위험도, 인지기능 상태 파악 >검증된 도구 이용(관련학회나, 논문에서 발표된 도구 이용 및 저작권 유의)	17	
		기관 기록	
통합 사정	▲욕구평가 정기적으로 파악 •신규수급자: 급여개시 전까지 실시 •기존수급자: 연1회(365+30일 이내) 실시 >필수:수급자명, 일자, 작성자명 & 총평 >해당 급여직원 작성 •8개 항목 및 판단근거 >신체, 질병, 인지,의사소통, 영양, 가족 환경, 주관적 욕구, 자원이용 >단순체크리스트는 판단근거 확인	28	
		기관 기록	

개별 급여제공계획 수립

급여 제공 계획	▲급여제공계획 수립 •신규수급자: 급여개시 전까지 수립 •기존수급자: 연1회(365+30일 이내) 수립 •급여제공계획 > 표준장기요양이용계획서, 욕구·낙상·욕창평가, 인지기능검사 반영 •필수: 급여종류, 목표, 세부목표, 필요내용, 세부제공내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 >해당 급여직원 작성 >수급자(보호자) 설명*동의, 확인서명	29	
		기관 기록	
자료 제공	▲급여제공자료 제공 & 설명 •욕창*낙상*탈수예방*관절구축*치매*노인 학대예방 및 배변도움 등 >모든 수급자(보호자)에게 연1회 이상 설명 •신규 수급자는 급여개시일로부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내 실시 •안전한 생활 유지하도록 급여제공 설명	36	
		기관 기록	
	▲이동서비스 수칙 마련 & 제공 •이동서비스 수칙 수급자(보호자)에게 제공 >운전자 자격요건, 동승자 역할, 차량안전 수칙, 사고시 조치사항, 차량운행표 •자동차종합보험 가입 유효기간 확인 •차량관리 정기점검 기록 확인	40	-
기관 기록		-	
▲이동서비스 •이동서비스 이용하는 수급자 면담 >운전자 외 기관 직원 동승 여부확인 •이동시간 정확하게 준수하는지 여부 면담	41	-	
	수급자 면담	-	



- 급여제공계획 작성 배경 및 상태 변화가 있는 경우 보고하고
- 급여제공계획 따라 급여가 제공될 수 있도록 해당 직원에게 교육 실시!

급여제공계획에 따른 적정급여제공!

구분	지표별 평가내용	주	단	
적정 제공	▶급여제공계획에 따라 적정 급여제공 •급여제공계획에 따라 급여 제공 > 기록 •계획 변경 시 사유 기록 &제공계획 재작성 하고 따라서 급여 제공 > 기록(평가)	•주 1회 이상 수급자 상태변화 충실하게 기록 > 급여제공직원 서명 •장기요양급여제공기록지 월1회 이상 수급자 (보호자)에게 제공(제공대장, 서명부 등)	30	기관 기록 전산
	▶식단표 및 음식상태 •1식 3찬 이상의 주간식단표 영양사 작성 •식단표를 잘 보이는 곳에 게시함	•식단표에 따라 보온상태로 식사를 제공함 •조리실 근무직원 복장 & 위생상태 청결	33	기관 기록 현장
식사 투약 관리	▶약품관리 •약품보관함 등 잠금장치 현장 확인 •유효기한 등 분기별 1회 이상 점검*기록	•필수사항: 점검일자, 의약품명, 효능, 유효기한, 점검자명	34	기관 기록 현장
	▶급식 및 투약관리 •수급자 기능 상태 맞게 상시 식수 지원 •수급자 씹는 기능 & 소화기능 등 고려한 기능 상태에 적절한 식사지원	•투약 확인사항 숙지하는지 적정한 투약여부 >확인사항: 약물투약의 6원칙(정확한 약물* 용량* 대상자* 경로* 시간* 기록)	32	종사자 면담 현장 관찰
프로 그램	▶프로그램 정기적 제공 •모든 프로그램에 대한 계획 수립함 >프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자 •프로그램 계획 따라	> 신체*인지기능 각각 주3회 이상 실시 > 사회적응프로그램 분기별 1회 이상 실시 •모든 프로그램 수급자(보호자) 반기별 1회 이상 의견수렴 > 연 1회 이상 반영	37	-
	▶기능향상 프로그램 제공 •모든 프로그램의 계획 수립 >프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 일정, 횟수, 진행자 •프로그램 계획 따라 신체기능, 인지기능	프로그램 포함 주 3회 이상 실시 •모든 프로그램 수급자(보호자) 반기별 1회 이상 의견수렴 > 연 1회 이상 반영	-	36

급여제공결과(수급자 상태)

제공 결과	▶개별적 욕구 반영한 급여제공 •개별욕구 반영한 실제 급여제공 수급자 면담 •급여 제공할 때 직원이 내용 설명하는지 면담	•노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙) 등	31	수급자 면담	
	▶노인인권보호 •직원이 안전하게 급여제공 하는지(상처, 낙상, 사고 등 & 안전하게 급여제공) 면담	•신체부위 등에 상처 입힌 적 있는지 관찰 •직원에게 부당한 대우 & 학대 사실 면담	43	40	수급자 면담 관찰
	▶구강관리 도움 •식사 후 양치질 도움 받음	•구강상태 확인 > 구강 청결여부, 치아 없는 경우 행굼 여부	35	-	수급자 면담 관찰
	▶등급현황 •기관에서 6개월 이상 연속 급여제공 후 수급자	신체기능상태 악화 예방 노력에 의해 갱신등급 이 유지*호전된 수급자 비율	44	-	기관 전산

구분	지표별 평가내용	주	단
	▶간호관리 •수급자의 상태에 따라 적절한 관리 •간호 관리 상태가 적절한지 관찰 •위관, 도뇨관, 장(요)루, 욕창 등 처치 후 관리상태	-	35 수급자 면담 관찰
	▶신체청결상태 도움 •수급자 구강상태 관찰 ▶혀, 치아, 틀니, 구강상태 등 •수급자 신체청결상태 관찰 ▶피부, 두발 청결, 팔다리 각질, 손발톱 등	-	41 수급자 관찰
결과평가 및 사례관리			
결과 평가	▶사례관리회의 •반기별 1회 이상 사례관리 실시▶일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명 •1개월 이내 회의내용 급여에 반영 ▶급여제공계획 변경 또는 제공내용 확인	42	39 기관 기록
	▶급여제공 결과평가 •급여제공계획에 따라 제공한 결과 정기적 평가 (반기별 or 연 1회 이상) ▶ 일자, 총평 또는 종합 소견, 작성자(해당 기관 직원이 작성) •평가결과 반영▶개별 급여계획 30일 이내 재작성	(p.42 참조) 급여제공 후 ‘모니터링 및 재평가’ 단계임	
	▶연계기록지 제공 •전원*퇴소 시 연계기록지 제공 •성명, 등급, 심신기능상태, 제공한 급여, 작성일자	39	38 기관 기록
만족도 평가			
만족 도	▶서비스 만족도 조사(유선) •대상: 수급자(보호자) •내용: 서비스에 대한 만족도 평가 5개 항목 •방법: 유선, 공단 별도 계획에 따라 실시	45	42 수급자 (보호자) 유선

제5장 장기요양기관 지정갱신제

 지정갱신제 개요

 갱신 심사

장기요양기관 지정갱신제



- ※ 노인장기요양보험법 제32조의4(장기요양기관 지정의 갱신)
- ※ 같은 법 시행규칙 제24조(장기요양기관 지정의 갱신 기준 등)
- ※ 2020년 노인보건복지 사업안내 I 권 2-7(P424)II-6 장기요양기관 지정갱신제 도입

개요

주요내용	▶ 장기요양기관 지정시 유효기간을 6년으로 설정하고, 유효기간 만료 전에 재심사를 통해 지정 유효기간을 갱신하는 절차
유효기간	▶ 6년* *국민건강보험공단 장기요양기관 정기평가 주기(3년) 고려 ▶ 지정갱신제 시행 이후 신규 진입기관은 지정일로부터 기산 ▶ 기존 기관: 법령 시행('19.12.12) 6년 후부터 평가결과 등 반영하여 갱신시기 조정 > 1차 갱신 이후 6년 주기 적용
갱신절차	▶ 기관안내 및 신청: 유효기간 만료일 90일 전까지 갱신 신청, 해당 시군구 신청 ▶ 서류심사: 지정요건 부합 여부 및 운영실적 심사 등 전수조사 ▶ 현장실사: 평가하위, 행정처분, 노인학대 등 발생기관 선별 실사 ▶ 종합심사: 서류심사 및 현장실사 종합하여 최종 심사 ▶ 결과통보: 종합심사 결과 해당 장기요양기관에 통보 ▶ 구제절차: 기준 미달, 서류 미제출 및 심사 거부기관 등 지정취소 대상기관 이의 신청 등 구제절차 안내

갱신 심사

심사기준 행정처분의 내용, 시설 인력 기준, 급여제공 이력, 평가 결과 등

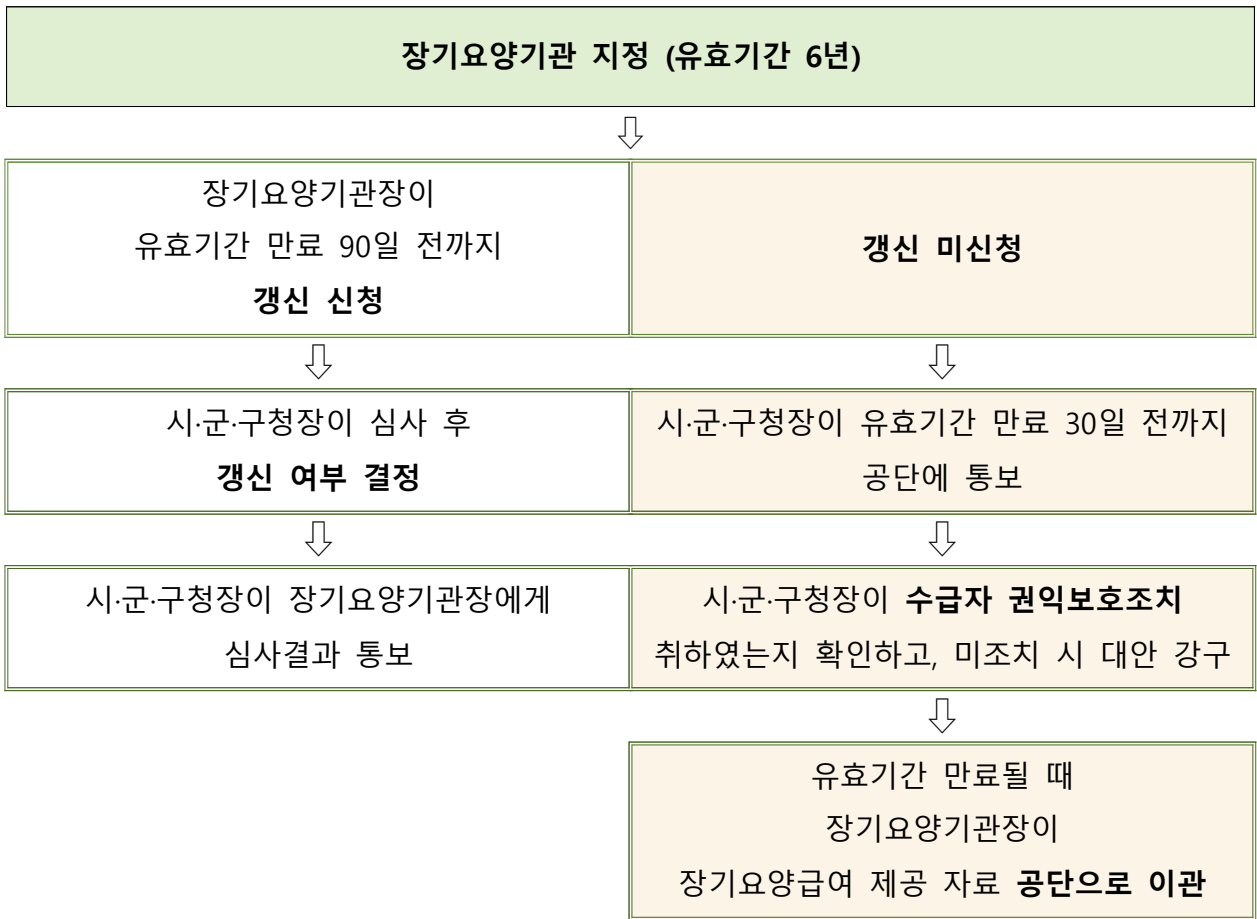
지정요건	▶ 행정처분 내용, 시설·인력 기준, 급여제공 이력 등 지정 심사기준을 지정 갱신 심사 시에도 고려
평가결과	▶ 지정 유효기간(6년) 동안 실시된 평가 실시 여부 및 평가결과*를 고려하여 지정갱신 여부 심사 ▶ *2회 연속 최하위등급(E) 기관의 경우 지정갱신 거부 우선 검토
재무회계 규칙	▶ 예결산서 보고·승인. 인건비 지출비율 등 시설 운영시 재무회계 규칙 준수여부 확인



사후 관리

갱신 미신청
기관 처리방안

▶ 휴폐업 시의 경우와 같이 수급자 권익보호조치 및 공단지료이관 등 절차 이행



제6장 현지조사제도 안내



현지조사 개요



현지조사 절차

현지조사 개요

● 현지조사 정의

보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 장기요양사업의 적정운동을 관리·감독하기 위하여 「노인장기요양보험법」 제61조에 근거하여 그 소속공무원으로 하여금 장기요양기관 또는 장기요양 급여를 받은 자 등에게 질문 하거나, 관계서류 검사 등의 방법에 의하여 행하는 현장조사를 말함

▶▶국민건강보험공단은 현지조사와 관련된 제반업무에 인력, 자료 등 필요한 사항 지원하고 있음

● 현지조사 목적

- 장기요양기관의 운영의 적정성 등 장기요양사업 전반을 관리·감독(부적정한 경우 경고, 업무정지, 지정취소 등 행정처분으로 감독의 실효성 확보)
- 불법·부당행위를 한 장기요양기관을 적발하여 부당이득을 환수하는 등 장기요양보험재정 누수방지 및 수급질서 확립
- 시설운영 및 제공된 급여의 법령 및 각종 고시 및 기준 부합 여부를 확인해 수급권 보호

● 법적근거

- 노인장기요양보험법 제61조(보고 및 검사)
- 노인장기요양보험법 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등),시행규칙 제29조(행정처분의 기준)
- 노인장기요양보험법 제37조의2(과징금의 부과 등), 제37조의3(위반사실 등의 공표) 제37조의4(행정제재처분 효과의 승계)
- 노인장기요양보험법 제37조의5(장기요양급여 제공의 제한)
- 노인장기요양보험법 제43조(부당이득의 징수)
- 노인장기요양보험법 제69조(과태료), 시행령 제29조(과태료의 부과기준)
- 노인장기요양보험법 제67조(벌칙), 제68조(양벌규정)
- 기타 : 행정조사기본법, 행정절차법, 질서위반행위규제법, 형법

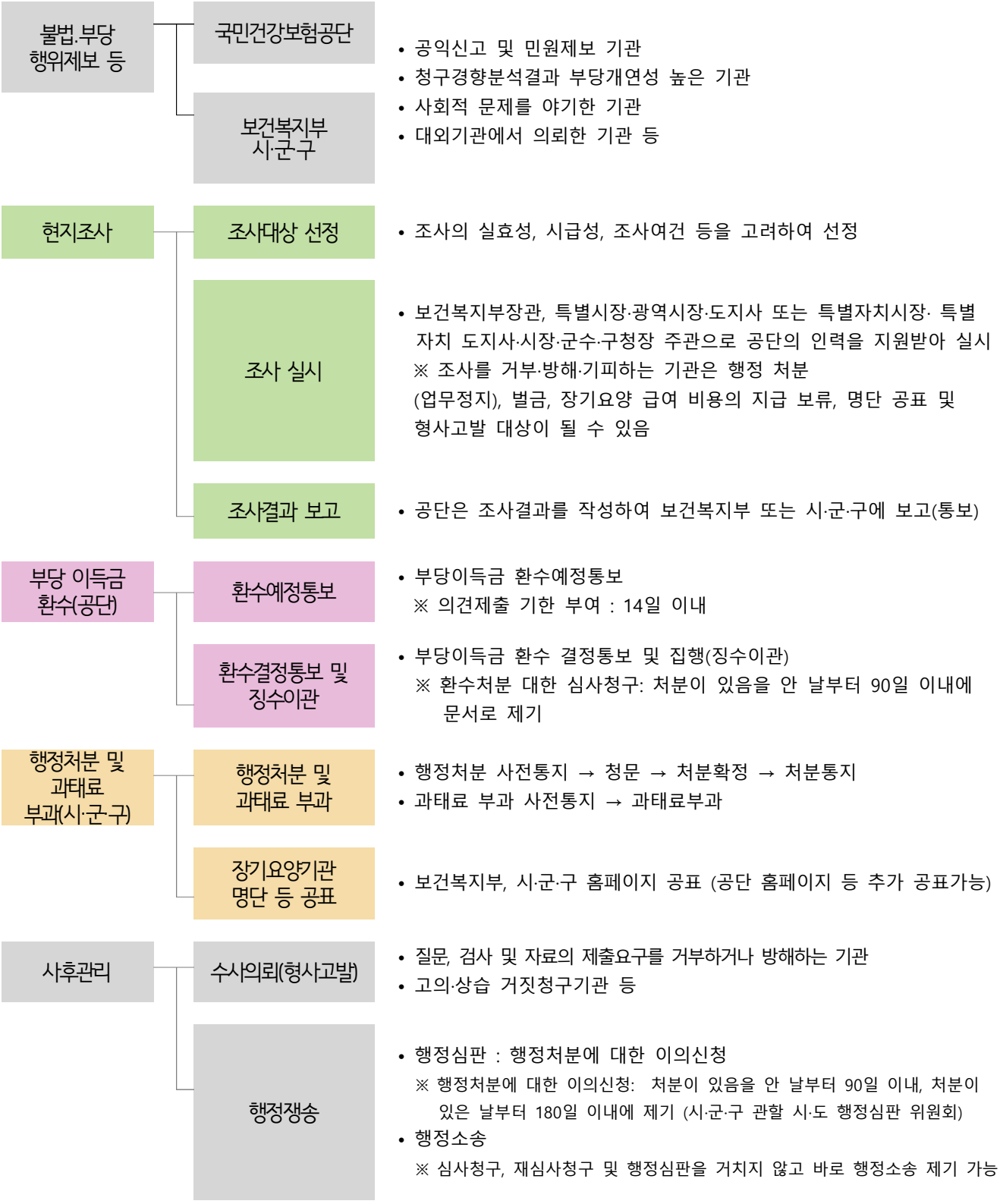
● 현지조사 유형

- 정기조사 : 노인장기요양보험 운용상 또는 사회적 문제가 제기된 사안에 대해 제도개선 및 올바른 청구문화 정착을 위해 불법 부당의 개연성이 높은 기관 등 대상으로 정기적으로 실시하는 조사
- 수사조사 : 신고나 민원 접수, 급여비용 경향분석 중 법령등의 위반 혐의가 있거나, 다른 행정기관으로부터 이첩 받은 경우 또는 사회적 문제가 야기된 사항 중 수급자 보호 등을 위해 긴급조사가 필요한 기관에 대하여 조사

현지조사 절차



업무처리 절차



장기요양 Start-UP 지원 매뉴얼

본 매뉴얼 내용은 관련 법령, 고시 등 개정 시 변경될 수 있습니다 !

발행일 2021. 4.

발행처 국민건강보험공단 대전충청지역본부

주소 세종특별자치시 세종로 1234-5

대표전화 044-251-7691~4

국민건강보험공단 대전충청지역본부 요양지원부

