

2023년 장기요양기관 재가급여 평가결과 다빈도 미흡지표 사례집

- 미흡 비율 상위 10개 지표 및 신설지표 -



h·well
국민건강보험



목 차

〈직원회의〉	· · · · ·	1
〈직원복지향상〉	· · · · ·	2
〈건강검진〉	· · · · ·	4
〈직원권익보호〉	· · · · ·	6
〈위험도 평가〉	· · · · ·	8
〈방문상담관리〉	· · · · ·	9
〈급여제공역량관리〉	· · · · ·	11
〈계약체결 및 통보〉	· · · · ·	13
〈육구사정〉	· · · · ·	15
〈사례관리〉	· · · · ·	17
〈급여제공 결과평가〉	· · · · ·	19



<직원회의>

2023년 재가급여 방문요양 등 <직원회의> 지표에서 **회의를 미 실시** 하거나 실시하여도 **직원의 50% 이상 참석하지 못하여** 평가 기준 충족되지 않은 기관들이 많았어요. 2023년 재가급여 평가 매뉴얼에서는 **직원회의를 매월 1회 이상 개최하고 회의록을 작성**하였는지 기록을 통해 확인하니, 회의 이후 필수사항이 누락되지 않게 기록관리 철저히 하도록 당부드려요.

방문요양 2 직원회의 직원회의를 정기적으로 실시합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수
3

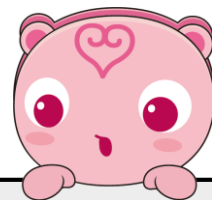
■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

직원회의를 정기적으로 실시하고 그 결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영하는지 평가합니다.

■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	직원회의를 매월 1회 이상 실시함 • 필수사항: <u>회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명</u>	기록
②	기 관	직원회의를 격월로 1회 이상 실시함 • 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명	
③	기 관	직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈직원회의〉

또, 〈직원회의〉 지표에서는 **직원회의 결과를 연1회 이상 반영하도록** 되어 있어요. 회의는 하였지만 회의결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영한 **근거자료(영수증 등)가 있지 않아** 평가기준에 맞지 않는 기관이 있었어요. 회의결과를 반영하였다면 꼭 근거자료 관리를 부탁드립니다.

방문요양 2 직원회의를 정기적으로 실시합니다.
직원회의 (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

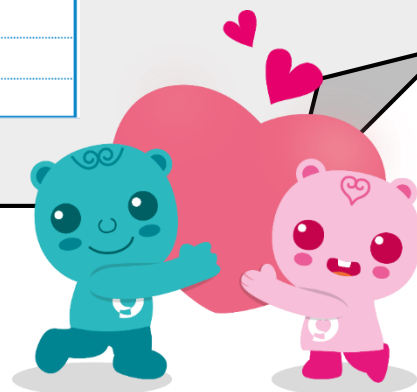
점수
3

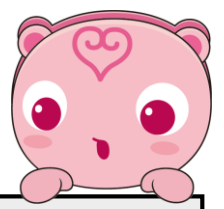
평가방향 [3종: 요, 목, 간]

직원회의를 정기적으로 실시하고 그 결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영하는지 평가합니다.

평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	직원회의를 매월 1회 이상 실시함 • 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명	기록
②	기 관	직원회의를 격월로 1회 이상 실시함 • 필수사항: 회의일시, 장소, 내용, 결과, 참석자명	
③	기 관	<u>직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함</u>	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





2023년 재가급여 방문요양 등 〈직원복지향상〉 지표에서는 직원복지에 대한 규정이 없거나, 분기별 또는 반기별로 제공하지 않은 기관들이 많았어요. 그리고 복지(포상 등)제공을 하였지만 기관의 **직원복지 규정에 없는 복지(포상 등)을 제공하면 평가기준에는 충족하지 않아요.** 또한, **복지(포상 등) 제공 근거자료(영수증 등)도 보관 및 기록관리 당부드려요.**

방문요양 7 **직원의 복지향상을 위해 노력합니다.**
 직원복지향상 (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수
2

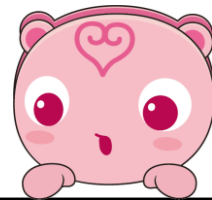
▣ **평가방향** [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 후생복지를 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ **평가기준**

평가기준			평가방법
①	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 따라 분기별 1회 이상 제공함	기록
②	기 관	복지(포상 등)에 관한 규정에 따라 반기별 1회 이상 제공함	
③	기 관	평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함	
척도	점수	채점기준	
우수	2	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	1.5	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈건강검진〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈건강검진〉 지표에서는 **건강 검진 5개 영역**을 충족하지 못한 서류로 기준을 충족하지 못한 기관이 많았어요.

2023년 재가급여 평가 매뉴얼에서는 직원이 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시하였는지 전산 혹은 기록을 통해 확인하며 이 때, **건강검진 결과 통보서 상 5개 영역이 확인**되어야 해요.

방문요양 4 직원은 정기적으로 건강검진을 실시합니다.
건강검진 (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

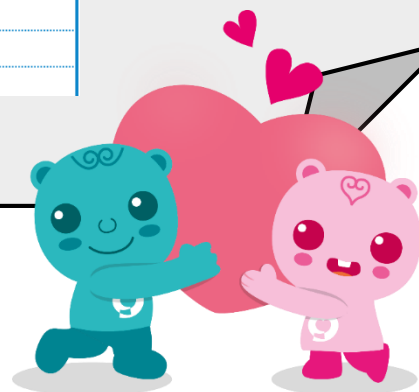
점수
2

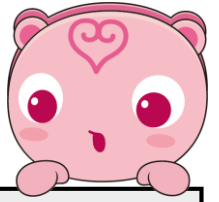
■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준		평가방법	
①	기 관	<p><u>직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시함</u></p> <p>- 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 이상인지 확인함 (5개 영역: 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사, 결과판정)</p>	기록
②	기 관	<p><u>신규직원은 급여개시일까지 결핵검진을 포함한 건강검진 결과를 제출함</u></p> <p>- 신규직원은 최근 1년 이내(건강검진 검진일 기준)의 건강검진 결과통보서를 급여개시일까지 제출하였는지 확인함</p>	
척도	점수	채점기준	
우수	2	직원 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	1.5	직원 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	1	직원 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈건강검진〉

또, 〈건강검진〉 지표에서는 **건강검진 결과통보서의 판정일 또는 발행일이 확인되지 않거나, 입사일을 초과하여 제출한 것으로 확인되어 평가 기준을 충족하지 못한 기관이 있었어요.**

신규직원은 입사 전 **1년 이내 건강검진결과 통보서를 근무 시작일자까지 제출하였는지 판정일자와 발행일자로 확인되어야하고, 기존 직원은 매년 건강검진을 실시하였는지 건강검진결과 통보서의 검진일로 확인해요.**

기준②

- 건강검진 결과통보서 상에 검진일, 판정일, 발행일자가 급여개시일 이전 1년 이내여야 함
(예시) 급여개시일이 2022.6.4.인 경우, 건강검진 결과통보서의 검진일이 2021.6.5.~2022.6.4.에 해당하고 통보서에 인쇄된 발행일 등으로 2022.6.4.까지 제출하였음이 확인되면 인정

사례1) 00년 신규 직원 건강검진 통보서의 발행일 또는 검진일이 근무 시작일 이후로 확인됨

사례2) 00년 신규 직원(김00) 건강검진 통보서의 발행일 없음





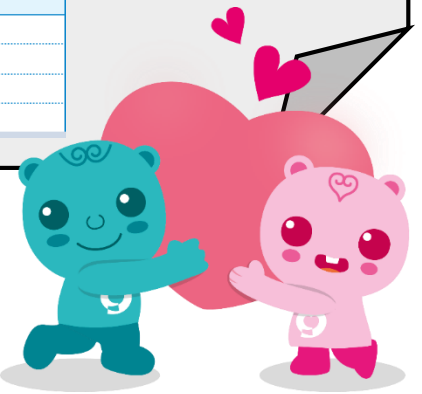
2023년 재가급여 〈직원권익보호〉 지표에서 **고충처리지침 및 고충처리 대장, 고충처리함**이 마련되지 않았던 기관들이 많았어요. 또한 **직원 인권 침해 대응지침**도 기관에서 마련하고 있어야해요. 인권침해 대응 지침은 공단에서 게시한 “**2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 e-book**”을 활용(출력 등)하셔도 돼요.

경로: 노인장기요양홈페이지 > **종사자마당** > 기관 종사자교육코너 > **장기요양업무안내 e-book**

그리고 **인권침해 대응지침**을 모든 직원들에게 연1회 이상 교육하고

필수사항 누락되지 않게 기록관리 당부드려요.

방문요양 8 직원권익보호		직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다. (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)	점수 3																																								
<p>■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]</p> <p>기관이 직원의 권익을 보장하기 위해 노력하는지 평가합니다.</p>																																											
<p>■ 평가기준</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>평가기준</th> <th>평가방법</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>기 관</td> <td><u>직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함</u> 신설 • 필수사항: <u>고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함</u></td> <td>기록, 현장</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>기 관</td> <td><u>직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함</u> 신설 • 필수사항: <u>교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)</u></td> <td>기록, 현장</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>직 원</td> <td>직원은 <u>고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u></td> <td>면담</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>직 원</td> <td>직원은 <u>인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설</td> <td>면담</td> </tr> <tr> <td>척도</td> <td>점수</td> <td colspan="2">채점기준</td> </tr> <tr> <td>우수</td> <td>3</td> <td colspan="2">평가기준을 모두 충족함</td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>2.25</td> <td colspan="2">평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함</td> </tr> <tr> <td>보통</td> <td>1.5</td> <td colspan="2">평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함</td> </tr> <tr> <td>미흡</td> <td>0</td> <td colspan="2">'보통'의 기준을 충족하지 못함</td> </tr> </tbody> </table>						평가기준	평가방법	①	기 관	<u>직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함</u> 신설 • 필수사항: <u>고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함</u>	기록, 현장	②	기 관	<u>직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함</u> 신설 • 필수사항: <u>교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)</u>	기록, 현장	③	직 원	직원은 <u>고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u>	면담	④	직 원	직원은 <u>인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설	면담	척도	점수	채점기준		우수	3	평가기준을 모두 충족함		양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함		보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함		미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	
		평가기준	평가방법																																								
①	기 관	<u>직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함</u> 신설 • 필수사항: <u>고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함</u>	기록, 현장																																								
②	기 관	<u>직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함</u> 신설 • 필수사항: <u>교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)</u>	기록, 현장																																								
③	직 원	직원은 <u>고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u>	면담																																								
④	직 원	직원은 <u>인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설	면담																																								
척도	점수	채점기준																																									
우수	3	평가기준을 모두 충족함																																									
양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함																																									
보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함																																									
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함																																									



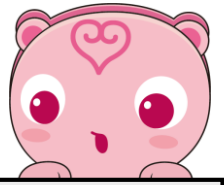


< 직원권익보호 >

또, 직원들에게 **고충처리절차**를 알고 있는지 그리고 **적절한 조치**를 받았는지
 여부와 **인권대응지침** 교육을 받고 그 내용을 잘 알고 있는지 외부평가자와
 면담으로 평가 하기 때문에 **직원교육**을 철저히 당부드려요.

방문요양 8 직원권익보호		직원의 권익을 보호하기 위해 노력합니다. (1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)		점수 3																																													
평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단] 기관이 직원의 권익을 보장하기 위해 노력하는지 평가합니다.																																																	
평가기준 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">평가기준</th> <th>평가방법</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>기 관</td> <td>직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 신설 • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리환</td> <td>기록, 현장</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>기 관</td> <td>직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 신설 • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)</td> <td>기록, 현장</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>직 원</td> <td><u>직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u></td> <td>면담</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>직 원</td> <td><u>직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설</td> <td>면담</td> </tr> <tr> <th>척도</th> <th>점수</th> <th colspan="3">채점기준</th> </tr> <tr> <td>우수</td> <td>3</td> <td colspan="3">평가기준을 모두 충족함</td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>2.25</td> <td colspan="3">평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함</td> </tr> <tr> <td>보통</td> <td>1.5</td> <td colspan="3">평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함</td> </tr> <tr> <td>미흡</td> <td>0</td> <td colspan="3">'보통'의 기준을 충족하지 못함</td> </tr> </tbody> </table>					평가기준			평가방법	①	기 관	직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 신설 • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리환	기록, 현장	②	기 관	직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 신설 • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록, 현장	③	직 원	<u>직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u>	면담	④	직 원	<u>직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설	면담	척도	점수	채점기준			우수	3	평가기준을 모두 충족함			양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함			보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함			미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함		
평가기준			평가방법																																														
①	기 관	직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 신설 • 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리환	기록, 현장																																														
②	기 관	직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 신설 • 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록, 현장																																														
③	직 원	<u>직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음</u>	면담																																														
④	직 원	<u>직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함</u> 신설	면담																																														
척도	점수	채점기준																																															
우수	3	평가기준을 모두 충족함																																															
양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함																																															
보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함																																															
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함																																															





〈위험도평가〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈위험도 평가〉 지표에서는 낙상위험도 평가, 욕창위험도 평가, 인지기능검사를 수급자 **급여개시일까지 실시하지 않거나 필수사항 누락, 검증된 도구를 사용하지 않아** 평가기준을 충족하지 못한 기관들이 많았어요. 그리고 **각 해당하는 위험도 평가 서식을 변형하여 사용하면 안되고 해당 평가도구(논문 등 발표된)의 원래 방법대로 평가하고 기록 관리** 해야 평가기준 충족을 할 수 있어요.

방문요양 12
위험도 평가

수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가합니다.
(2. 환경 및 안전 / 3. 안전관리 / 1. 안전상황)

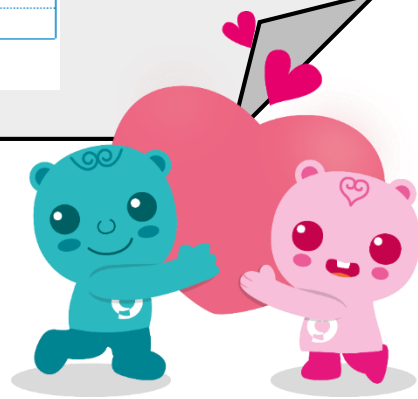
점수
4

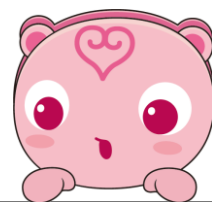
▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 평가하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준		평가방법
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • 필수사항: 수급자명, 평가일자, 작성자명 - 신규수급자는 <u>급여개시일까지 실시하였는지 확인함</u>		기록
①	기 관 낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
②	기 관 욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
③	기 관 인지기능검사를 연 1회 이상 실시함	
척도	점수	채점기준
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함





〈방문상담관리〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈방문상담관리〉 지표에서는 **모든 수급자 (보호자)와 매월 방문상담을 실시하지 못하거나 상담을 하였어도 필수사항 누락 등 기록 관리가 잘 안된 기관들이 많았어요.**

또한, **방문상담관리는 사회복지사가 없는 기관이더라도 시설장이 방문하여 상담하고 기록관리 하여야 지표 기준을 충족 할 수가 있어요.**

방문요양 15
방문상담관리

정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

점수
4

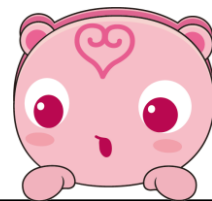
■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

기관은 정기적인 방문상담을 실시하고 수급자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 급여에 반영하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함 · 필수사항: 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함	기록
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈방문상담관리〉

또한, 모든 수급자(보호자)에게 매월 방문상담 이후 연1회는 상담 결과를 반영하여 급여를 제공해야 해요. 상담 결과를 반영하여 해당 기관에서 어떤 서비스를 제공하였는지 서비스 제공 후 기록관리 부탁드립니다.

예를 들어 상담 결과로 “수급자의 음식 삼킴 기능 저하로 죽식 제공 및 식사 전에 목 운동 및 침 삼킴 운동하기로 함” 이라면 급여제공자인 영양보호사가 서비스 제공 후 급여제공기록지 등에 해당 서비스 제공 기록 관리를 해야 반영의 근거로 확인할 수 있어요.

방문요양 15 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
방문상담관리 (3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

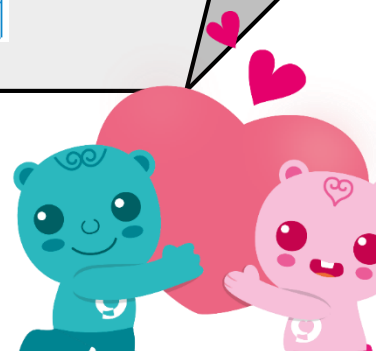
점수
4

■ 평가방향 [3종: 요, 목, 간]

기관은 정기적인 방문상담을 실시하고 수급자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 급여에 반영하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함 • 필수사항: 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함	기록
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ②번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈급여제공역량관리〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈급여제공역량관리〉 지표에서 급여제공지침 10개 항목을 마련하지 못하거나 항목의 내용이 부족한 기관들이 많았어요.

예를 들어 **개인정보지침은 마련했으나 보유 및 이용기간이 명시되어 있지 않으면 해당 지표 기준을 충족할 수 없으니** 지침 마련 뿐만 아니라 내용도 충실한지 검토하여 기록 관리 당부드려요.

방문요양 16 급여제공 역량관리		수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다. (3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)	점수 4
<p>■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]</p> <p>기관은 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침을 비치하고 직원 역량관리를 위해 노력하고 있는지 평가합니다.</p> <p>■ 평가기준</p>			
		평가기준	평가방법
①	기 관	급여제공지침 10개 항목을 마련하여 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함	현장, 기록
②	직 원	신규직원은 급여개시 전까지 교육을 받고 내용을 숙지함 - 신규교육 내용: 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망	면담
③	직 원	모든 직원이 연 1회 이상 운영규정과 급여제공지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함	
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ②,③번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ② 또는 ③번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈급여제공역량관리〉

다음으로, 신규직원에게 최초 급여개시 전에 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망에 대해서 교육 및 모든 직원에게 연1회 이상 운영규정과 급여제공지침에 대해 교육을 해야 해요.

위 교육 내용들을 외부평가자가 직원과 면담으로 숙지 여부를 평가하고 있어요 따라서 신규직원과 기존직원에게 교육을 철저히 당부드려요.

방문요양 16
급여제공
역량관리

수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하도록 직원의 역량관리를 위해 노력합니다.
(3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수
4

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관은 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침을 비치하고 직원 역량관리를 위해 노력하고 있는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여제공지침 10개 항목을 마련하여 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함	현장, 기록
②	직 원	신규직원은 급여개시 전까지 교육을 받고 내용을 숙지함 - 신규교육 내용: 노인인권보호지침, 응급상황 대처법, 비상연락망	면담
③	직 원	모든 직원이 연 1회 이상 운영규정과 급여제공지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함	
척도	점수	채점기준	
우수	4	평가기준을 모두 충족함	
양호	3	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ②,③번 항목을 충족함	
보통	2	평가기준 중 ①번의 8개 항목(노인인권보호지침 필수) 이상을 충족하고 ② 또는 ③번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈계약체결 및 통보〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈계약체결 및 통보〉 지표에서는 수급자와
급여계약 체결 할 때 공단에서 제시한 개인별장기요양이용계획서를 반영
하지 않고 계약 체결한 기관들이 많았어요.

개인별장기요양이용계획서의 제시된 “급여종류”와 “급여비용”을 반영하여야
하며 개인별장기요양이용계획서에 **제시되지 않은 급여종류 서비스를 계약하
거나 제시된 급여비용을 초과**하여 계약하는 경우 상담일지, 급여제공계획서
종합의견 등에 **충분한 사유가 확인**되어야 해요.

방문요양 20
계약체결 및
통보

개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를
적기 통보합니다.
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)

점수
3

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 작성하고
적기 통보하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여계약 체결할 때 <u>개인별장기요양이용계획서를 반영함</u>	기록, 전산
②	기 관	급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함	전산
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'양호'의 기준을 충족하지 못함	





< 계약체결 및 통보 >

다음으로, 급여계약통보서를 전월 말일까지 공단에 통보를 해야 해요.

급여계약기간 중에 **서비스 중단되었다 월 중에 서비스를 시작하게 되어 전월 말일까지 급여계약통보를 하지 못하였다면 지연통보로 확인이 되니 유의해 주세요.**

단, 신규수급자가 급여계약이 시작된 달은 지연통보에서 제외 돼요.

방문요양 20 계약체결 및 통보	개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여계약통보서를 적기 통보합니다. (4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)	점수 3
-------------------------	--	---------

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 개인별장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	급여계약 체결할 때 개인별장기요양이용계획서를 반영함	기록, 전산
②	기 관	<u>급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함</u>	전산
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준을 모두 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 1개 항목을 충족함	
미흡	0	'양호'의 기준을 충족하지 못함	





〈욕구사정〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈욕구사정〉 지표에서는 수급자별로 욕구사정을 연1회 이상 실시해야 하며 **신규수급자의 경우에는 급여개시일까지 실시해야 해요.** 그러나 욕구사정을 실시하였더라도 **급여개시일까지 실시하지 못하거나 필수사항이 누락되어 평가기준 충족되지 못한 기관들이 많았어요** 실시 주기를 놓치지 말고 필수 사항이 누락되지 않게 유의해주세요.

방문요양 21 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.
욕구사정 (4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 2. 욕구사정)

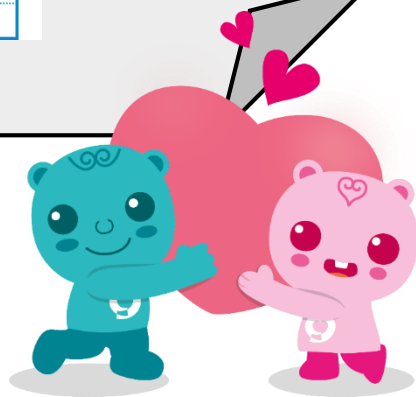
점수
4

■ 평가방향 [6종: 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자의 건강상태와 개인적 특성 등을 반영한 종합적 욕구사정을 실시하여 질 높은 급여제공이 되도록 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	욕구사정을 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 수급자명, 일자, 작성자명, 총평 - 신규수급자는 급여개시일까지 실시하였는지 확인함	기록
②	기 관	욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈욕구사정〉

또한 욕구사정 8개 항목이 모두 확인되어야 하며 수급자의 기능상태를 구체적으로 알 수 있어야 해요.

예를 들어 “화장실 이용 ” 부분도움으로만 체크 하였다면 수급자별로 도움의 정도가 다르기 때문에 기능상태 파악을 잘 할 수 없어요.

예1) 화장실을 찾지 못하여 안내필요하고, 변기 앉기, 일어서기 도움 필요.

예2) 화장실 혼자서 이동가능하나 용변 후 위생관리 필요함.

위와 같이 도움의 방법, 도움의 정도 등을 파악하여 기록관리 해주세요.

■ 욕구사정이 단순 체크리스트로 작성된 경우 욕구사정 항목별 판단 근거(수급자 기능 및 상태)가 확인되면 인정함

- (예시) 신체상태 욕구사정 항목 중 옷 벗고 입기를 ‘△(부분도움)’으로 체크만 한 경우 인정하지 않고, 판단근거를 ‘왼쪽편마비로 옷을 갈아입을 때 일부 도움을 주어야함’으로 내용을 기록한 경우 인정

■ 욕구사정 세부내용

1. 신체상태: 일상생활동작 수행능력 등
2. 질병상태: 과거병력, 현 진단명 등
3. 인지상태: 인지기능 등
4. 의사소통: 청취능력, 발음능력 등
5. 영양상태: 음식섭취 패턴, 치아상태, 배설 양상 등
6. 가족 및 환경상태: 가족상황, 거주환경, 수발부담 등
7. 주관적 욕구: 수급자 또는 보호자가 호소하는 개별 욕구
8. 자원이용: 의료기관, 사회복지기관, 그 외 서비스 기관 등





〈사례관리〉

2023년 재가급여 방문요양 등 〈사례관리〉 지표에서는 사례관리 회의를 반기별 1회 또는 연1회 이상 실시하지 않거나 실시 하여도 필수사항 누락 등 기록 관리가 잘 되지 않은 기관들이 많았어요.

사례관리 회의를 주기에 맞춰서 실시하고 기록관리 철저히 당부드려요.

방문요양 28 사례관리 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다. 점수 3
 사례관리 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 5. 사례관리 회의)

▣ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 욕구, 문제, 장점, 자원 등에 대한 정확한 사정을 바탕으로 수급자에게 효과적인 급여를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

▣ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기 관	사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	기록
②	기 관	사례관리 회의를 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
③	기 관	회의결과를 30일 이내 급여 등에 반영함	
척도	점수	채점기준	
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함	
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함	
보통	1.5	평가기준 ①번 항목을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 무함	





〈사례관리〉

그 다음으로 사례회의 결과를 30일 이내 **급여 등에 반영한 기록이 확인되지 않아** 평가기준을 충족하지 못한 기관이 많았어요.

또한 **회의결과가 불명확(“좀 더 신경써드림 등”)** 하거나 **기존의 서비스 제공 내용이 동일하게 회의결과로 도출**되어 회의결과를 반영한 것인지에 기존 서비스를 그대로 제공한것인지 확인할 수 없는 경우도 있었어요.

따라서 **회의결과는 구체적으로 기존 서비스와 다르게 수급자에게 적절한 서비스를 하기 위한 방법, 내용들이 도출**되고 실제로 반영한 내용은 30일 이내에 **급여제공기록지, 급여제공계획변경 등에 기록관리** 해주세요.

방문요양 28 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.
사례관리 (4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 5. 사례관리 회의)

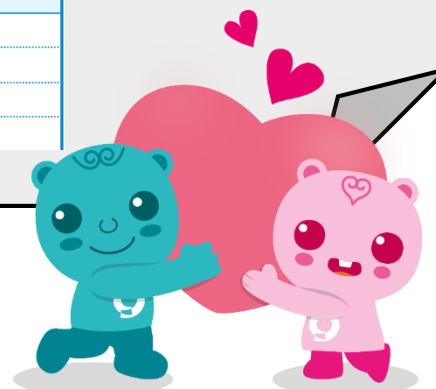
점수
3

평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 욕구, 문제, 장점, 자원 등에 대한 정확한 사정을 바탕으로 수급자에게 효과적인 급여를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준

평가기준		평가방법
①	기관 사례관리 회의를 반기별 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	기록
②	기관 사례관리 회의를 연 1회 이상 실시함 • 필수사항: 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자명	
③	기관 <u>회의결과를 30일 이내 급여 등에 반영함</u>	
척도	점수	채점기준
우수	3	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
양호	2.25	평가기준 중 ②,③번 항목을 충족함
보통	1.5	평가기준 ①번 항목을 충족함
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함





〈급여제공결과평가〉 신설안내

2023년 재가급여 방문요양 등 〈급여제공결과평가〉 지표에서

“**개별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 연1회 이상 정기적으로 평가**”

“**급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내 재작성**”

2개의 기준이 신설되었어요 .

급여제공결과를 연1회 이상 정기적으로 평가하는 것은 **기존의 급여제공계획**

이 현재 수급자의 기능상태 및 욕구에 적절한 것인지 검토하는 과정으로

기존 급여제공계획과 **현재 수급자 기능상태 및 욕구를 비교, 평가하여**

기록관리 하시면 돼요.

방문요양 29
급여제공
결과평가

수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가하여 기록합니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 결과평가)

점수
4

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고, 그 결과를 평가 및 반영하여 급여제공계획을 재작성하는 등 급여의 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

평가기준			평가방법
①	기관	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함	기록, 전산
②	기관	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함	
③	기관	<u>개별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 연 1회 이상 정기적으로 평가함</u> 신설 * 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	
④	기관	<u>급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성함</u> 신설	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	





〈급여제공결과평가〉 신설안내

다음으로 급여제공 결과평가를 한 이후에 그 내용을 반영하여 개별 급여제공 계획을 30일 이내 재작성 해야해요. 그러나 **수급자 기능상태 및 욕구 변화가 없어 계획서를 변경 필요 없는 경우, 급여제공계획 변경이 필요 없는 사유를** 급여제공결과평가 총평에 **현재 수급자 기능상태 및 욕구 등 구체적으로** 파악하여 기술해주세요.

방문요양 29
급여제공
결과평가

수급자별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 정기적으로 평가하여 기록합니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 결과평가)

점수
4

■ 평가방향 [5종: 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여제공계획에 따라 급여를 제공하고, 그 결과를 평가 및 반영하여 급여제공계획을 재작성하는 등 급여의 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

■ 평가기준

		평가기준	평가방법
①	기 관	급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함	기록, 전산
②	기 관	장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함	
③	기 관	개별 급여제공계획에 따른 급여제공결과를 연 1회 이상 정기적으로 평가함 신설 * 필수사항: 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자명	
④	기 관	급여제공 결과평가를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내에 재작성함 신설	
척도	점수	채점기준	
우수	4	수급자 자료 표본 모두 평가기준을 충족함	
양호	3	수급자 자료 표본의 75% 이상 평가기준을 충족함	
보통	2	수급자 자료 표본의 50% 이상 평가기준을 충족함	
미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

