기관평가 준비 매뉴얼 - 방문요양(2016년도)

방문요양 1
운영규정 및 지침

기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.
(1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수
2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정 및 급여제공지침을 비치하여 교육 등에 활용하고 이에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일			
운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 실행 가능한지, 항목과 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함			
①	**이용자 모집 방법 등에 관한 사항** • **온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보**	☐	☐
②	이용계약에 관한 사항 • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제	☐	☐
③	이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
④	서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	☐	☐
⑤	서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항	☐	☐
⑥	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
⑦	인력관리 규정에 관한 사항 • 채용, 복무, 승진, 상벌 등	☐	☐
⑧	보수에 관한 사항 • 임금, 퇴직금, 상여금 등	☐	☐
⑨	직원의 복리후생에 관한 사항 • 복지·포상, 휴가	☐	☐
⑩	안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진	☐	☐
⑪	고충처리 절차에 관한 사항	☐	☐

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 각 항목에 맞는 내용이 있는지 확인함		Y	N
⑫	종사자 윤리지침 • 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리	☐	☐
⑬	성폭력 예방 및 대응지침 • 성폭력 유형, 예방, 대응방법 - 직장 내 성희롱 예방 지침만 있는 경우 불인정함	☐	☐
⑭	응급상황 대응지침 • 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법	☐	☐
⑮	감염예방 및 관리지침 • 감염종류, 감염예방 및 관리	☐	☐
⑯	치매예방 및 관리지침 • 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료	☐	☐
⑰	욕창예방 및 관리지침 • 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치	☐	☐
⑱	낙상예방 및 관리지침 • 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치	☐	☐
⑲	노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침 • 노인학대 유형, 예방, 대응방법	☐	☐
⑳	근골격계 질환 예방 지침	☐	☐
㉑	개인정보보호 지침 • 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등	☐	☐

○ 평가기준 ②번 항목의 신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미함

<관련 근거>

○ 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] '재가노인복지시설의 운영기준 2.운영규정'

○ 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 제43조(임금 지급), 제76조(안전과 보건),제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정 참조

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 21개 항목을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 18 ~ 20개 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 15 ~ 17개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

방문요양 2
직원회의

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

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

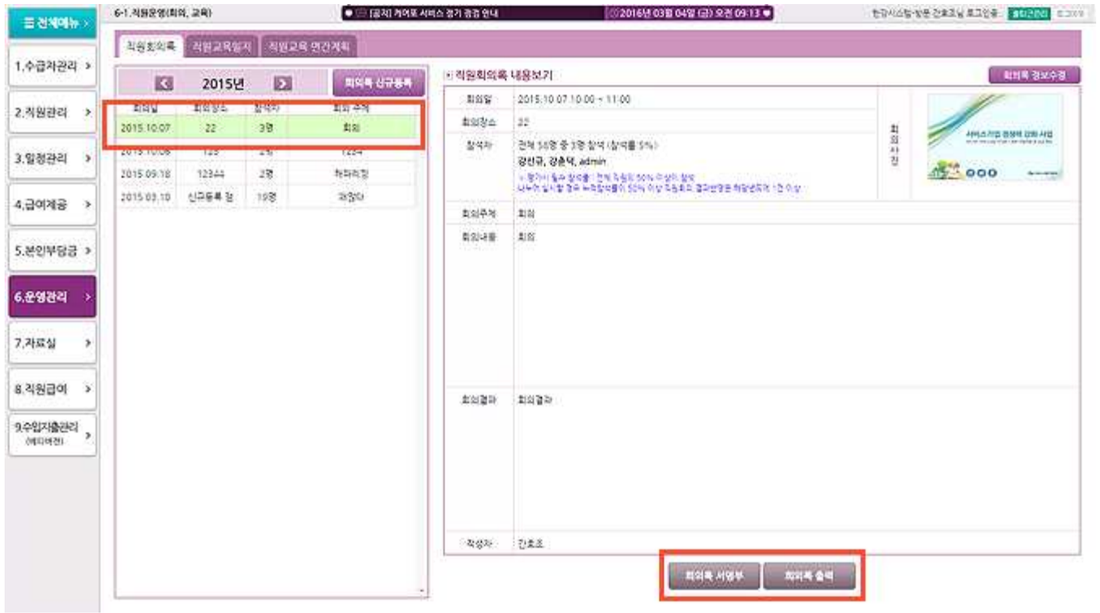
		Y	N
○	지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		
①	**직원회의를 매월 1회 이상 실시함** - 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50%이상인지 확인함	☐	☐
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자 서명, 사진**	☐	☐
③	**직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함**	☐	☐

○ 참석 대상은 회의 개최 월에 실제 근무하는 모든 직원임
○ 회의 내용(예시) : 업무내용, 복지 등 기관운영 사항과 건의사항, 애로사항, 의견수렴 등 고충처리 전반에 관한 사항

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 직원회의 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "회의록 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 3번은 기관 자체적으로 작성하시는 기관운영이나 복지관련 서류에 반영이 필요합니다.

출력물	직원 회의록, 회의록 서명부

방문요양 3
경력직

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다.
(대표자가 시설장인 경우 제외)
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 안정적인 급여를 제공하기 위하여 인력 관리를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 2014년 3월 ~ 2015년 12월		**퇴직 비율**
	기관에서 2년 미만 근무하고 퇴직한 급여제공 직원 비율	**【 】** %
	분모 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원 수	( )
	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원 수 × 100	( )
미흡	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음	□

○ 지표적용기간 내에 급여를 제공한 월의 합산이 6개월 이상인 직원 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원의 비율로 채점기준을 적용함
○ 소수점 첫째자리에서 버림
○ 퇴직 제외(분자) 사유
- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관의 급여제공직종 간 인사이동
- 입·퇴사를 반복하여도 1회라도 2년 이상 근무가 있는 경우
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우
- 출산이나 질병으로 대체직원을 임시 고용하고, 그 대체직원이 퇴직한 경우
- 정부 정책 등으로 인한 기간제 직원이 퇴직한 경우

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	퇴직 비율이 10% 이하임
양 호	(1.5)	퇴직 비율이 10% 초과 ~ 20% 이하임
보 통	(1)	퇴직 비율이 20% 초과 ~ 30% 이하임
미 흡	(0)	퇴직 비율이 30% 초과이거나 지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음

2-6.직원 현황 리포트에서 직원현황(기준일)을 출력 후 옆의 식대로 계산하여 주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문요양 4 건강검진

기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.
[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영]

점수 1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 기관에서 건강검진 실시를 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원의 건강검진을 매년 실시함** - 국민건강보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진 수준 이상인지(계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정) 확인함 - 대상직원 : 모든 직원(다만, 사무직 직원은 2년마다 실시)	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신규직원은 급여개시일까지 건강검진 결과를 제출함** - 2016년 3월부터 입사한 신규직원은 급여개시일로부터 1년 이내(건강검진 판정일 기준)의 건강검진 결과 통보서를 제출하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

국민건강보험공단에서 제공하는 건강검진표를 준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문요양 5
보 수

직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수 1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관과 근로계약을 체결함** - 근로계약을 체결하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**근로계약서에 명시된 보수를 지급받음** - 근로계약서에 명시된 보수를 지급받고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1(장기요양기관 및 재가장기요양기관의 시설·인력기준) 제3호차목
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	2-1.직원 정보관리 / 8-1.월별 급여대장

평가시 2-1.직원정보관리 -> 근로계약서를 2부 출력하여 근로자1부 사업자1부 따로 사인후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

평가기준2 은 근로자에게 질문이 힘든 경우 지역공단에 따라 11-1.월별 급여대장 메뉴에서 "급여대장 출력"으로 평가 대체가 가능한 경우가 있습니다.

출력물	근로계약서 급여대장

방문요양 6
5대 보험 및 퇴직금

기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급합니다.

[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지]

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원의 후생복지를 위하여 5대 보험에 가입하고, 퇴직금을 적립하여 지급하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일		Y	N
①	**기관이 5대 보험에 가입되어 있음** • **건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험**	□	□
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
②	**퇴직급여제도(퇴직연금제도, 퇴직금제도)를 운영함** • **퇴직금 규정, 퇴직금 적립, 퇴직금 지급** - 퇴직금 적립금이 기관 명의나 대표자 명의로 되어 있는지 확인함. 다만, 대표자 명의로 되어 있는 경우 규정, 직원회의, 공람 등으로 퇴직금임이 객관적으로 확인되어야 인정함 - 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 중간 정산을 한 경우 신청서 또는 동의서와 지급한 명세가 있는지 확인함 - 퇴직금 명목으로 임금에 포함하여 지급하는 것은 불인정함	□	□

○ 5대보험 가입 제외 대상(가족에게 급여를 제공하는 요양보호사)만 있는 경우 'Y'로 평가함
○ 4대 사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)에서 사회보험 가입증명서 발급 가능
○ 퇴직금 판단 기준
- 1년 미만 근무자 : 퇴직금 규정(지급사유 발생하지 않음)
- 1년 이상 근무자 중 퇴직자가 없는 기관 : 퇴직금 규정 및 적립여부
- 1년 이상 근무자 중 퇴직자가 있는 기관 : 퇴직금 규정, 적립, 지급자료

<관련 근거>
○ 근로기준법 제34조 및 근로자퇴직급여보장법
○ 퇴직금 발생 요건 : 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 근로자는 근로연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금이 퇴직금으로 계산됨

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

4대 사회보험 정보연계센터에서 가입증명서 발급으로 평가가 가능하며,
퇴직금은 퇴직연금 가입기관에서 관련 증명 서류를 발급받아 평가를
준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문요양 7
처우개선

기관은 직원의 처우개선을 위해 노력합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수
2

1 평가방향 [4종 : 요, 목, 주, 단]

기관이 직원의 처우개선을 위해 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**요양보호사 처우개선비를 기준에 맞게 지급하고 있음** - 처우개선비 지급 여부는 실제 입금내역으로 확인함	☐	☐
②	**포상 또는 복지에 관한 규정이 있으며 분기별 1회 이상 제공함** - 기관 내부 규정에 따라 포상이나 복지 혜택을 제공하는지 확인함	☐	☐
③	**평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함** - 직전 평가 결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며 가산금을 받지 않는 기관은 'Y'로 평가함	☐	☐

○ 평가기준 ②번 항목 예시
- 포상제도 예시 : 특별승급, 특별수당, 특별휴가, 상패, 상금, 상품권 등
- 복지제도 예시 : 자녀학자금 지원, 의료비 지원, 단체보험, 경조사비, 명절선물 등

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장제11조(종사자 처우개선 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제2장제3조(요양보호사 처우개선비 지급절차 및 방법 등)
○ 장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시 제9조제3항

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	8-1.월별 급여대장

8-1.월별 급여대장에서 목록 하단 "급여명세서 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2에 급여명세서에 포상 및 복지항목은 8-4.급여기초설정(수당/공제)에서 "특별수당이나 의료비 지원" 같은 수당항목을 생성하여 추가하여야만 급여명세서에 항목이 나옵니다.

출력물	급여명세서

방문요양 8
직무교육

기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수
1

1 평가방향 [신설 2종 : 요, 목]

기관이 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 하여 장기요양급여의 질 제고를 위해 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 12월		이수 비율
	요양보호사 직무교육 대상자가 직무교육에 참여함	**【 】%**
	직무교육 이수자 수 / 직무교육 대상자 수 × 100	( ) / ( )
해당 없음	직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관	□

○ 직무교육 대상자 : 노인장기요양보험 홈페이지에서 직무교육 대상자로 조회되는 해당급여 소속 요양보호사
- 선정기준 : 방문요양 및 방문목욕 월 60시간 이상 급여제공 요양보호사

○ 직무교육 이수자 : 요양보호사 직무교육 기관에서 직무교육을 이수한 자
- 고용보험 환급과정 가능(고용보험 가입자) : 훈련 수료자 보고서, 훈련생 명단, 이수증 등

○ 직무교육 대상자 제외
- 직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 고용보험 미가입자 상태가 된 경우

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 80%이상 충족함
양 호	(0.75)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 60%이상~80%미만 충족함
보 통	(0.5)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%이상~60%미만 충족함
미 흡	(0)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%미만임
해당없음	제외	직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관

노인장기요양보험 공단사이트 장기요양정보시스템에서
요양자원 >요양보호사 직무교육 > 요양보호사 직무교육 이수내역 등록에서
이수자 확인 후 옆에 식대로 계산해 주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문요양 9
신규직원교육

급여제공직원은 신규교육을 급여제공 전에 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

신규직원이 수급자 보호 및 업무능력 향상을 위해 교육을 받은 후 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

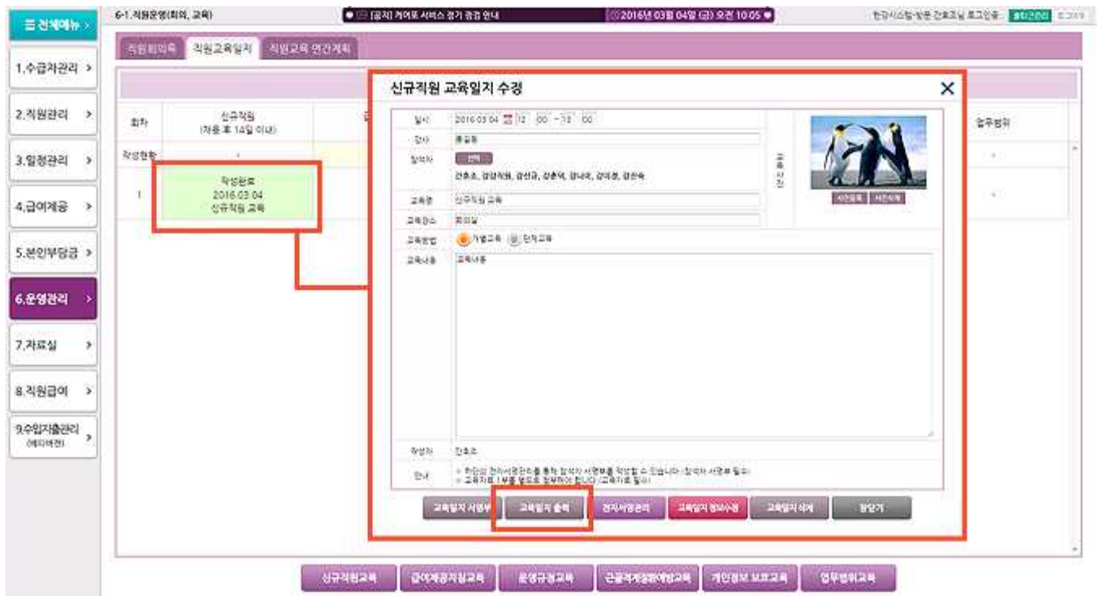
		직원1		직원2		직원3		직원4	
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**신규직원은 급여제공 전에 신규교육을 받음** • **필수사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망** - 급여제공 전에 신규교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공 전에 인계인수를 받음** - 급여제공 전에 인계인수를 받았는지 질문으로 확인함 - 인수할 급여제공직원이 없는 경우에도 관리책임자 등이 인계인수를 하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 신규직원 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	신규직원 교육일지

방문요양 10
업무범위교육

직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 교육하여 직원의 권익을 보호하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

		직원1		직원2		직원3		직원4	
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**업무범위에 대해 교육을 받음** - 업무범위에 대해 교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있음** - 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 부당한 요구 : 수급자(보호자)로부터 수급자 가족의 방 청소나 세탁 등 요양보호사의 업무 범위를 벗어나는 일들을 요구받는 것

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)

6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 업무범위 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	업무범위 교육일지

방문요양 11
직원교육

직원은 기관으로부터 정기적으로 직원교육을 받으며 그 내용을 숙지하고 있습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 4

1 평가방향 [신설 5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 운영규정, 급여제공지침에 관한 교육을 기관으로부터 받고 그 내용을 숙지하여 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

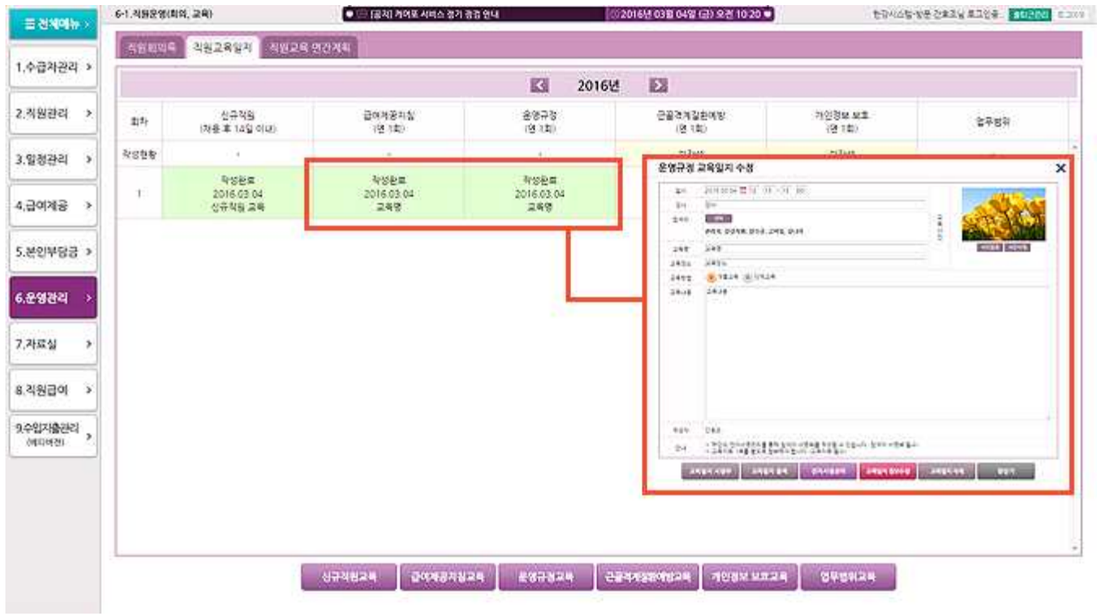
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 운영규정에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공지침 10개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 급여제공지침에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 운영규정,급여제공지침 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	운영규정 교육일지 급여제공지침 교육일지

방문요양 12
개인정보보호

기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다.
(1. 기관운영 / 3. 정보관리 / 1. 개인정보보호)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자에 대한 개인정보를 수집하고 활용하는데 있어 개인정보의 중요성과 필요성을 알고 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받음** • **필수사항 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간** - 수급자(보호자)와 급여계약을 체결할 때마다 동의서를 받았는지 확인함 다만, 급여계약서에 필수사항을 모두 포함한 개인정보보호 내용이 있으면 인정함	☐	☐
②	**개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음** - 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 필수사항은 2016년 3월부터 확인함
○ 개인정보 : 수급자의 개인 식별과 관련된 정보임
○ 평가기준 ①번 항목에서 보호자가 없는 인지장애 수급자 등은 이를 입증할 수 있는 자료를 제출할 경우에 '동의서'를 받은 것으로 인정함

<관련 근거>
○ 개인정보보호법
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> "개인정보수집및이용동의서"를 1부 출력하여 보호자 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 기관에서 별도의 문서보관 잠금장치를 준비해 주시기 바랍니다.

출력물	개인정보수집 및 이용동의서

방문요양 13
질 향상 활동

기관은 자체평가 결과에 따라 질 향상 계획을 세우고 수행합니다.
(1. 기관운영 / 4. 질 관리 / 1. 기관의 질 향상)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

지속적인 서비스 질 향상을 위하여 자체평가를 하고, 그 결과에 따라 질 향상 계획 수립 및 활동을 전개하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
자체평가를 실시하고 그 결과에 따른 질 향상 계획을 수립하여 질 향상 활동을 실시함			
①	**질 향상 계획에 따라 3가지 이상 활동을 실시함**	☐	☐
②	**질 향상 계획에 따라 2가지 활동을 실시함**	☐	☐
③	**질 향상 계획에 따라 1가지 활동을 실시함**	☐	☐

○ 자체평가 : 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램이나 공단 자체평가 수준 이상의 기관 자체평가 도구를 사용하여 실시하는 평가로 평가지표의 대분류영역인 기관운영, 환경 및 안전, 권리 및 책임, 급여제공과정, 급여제공결과 모두에 대하여 실시

○ 질 향상 계획 : 자체평가 후 개선이 필요한 사항에 대하여 질 향상 추진계획을 수립함

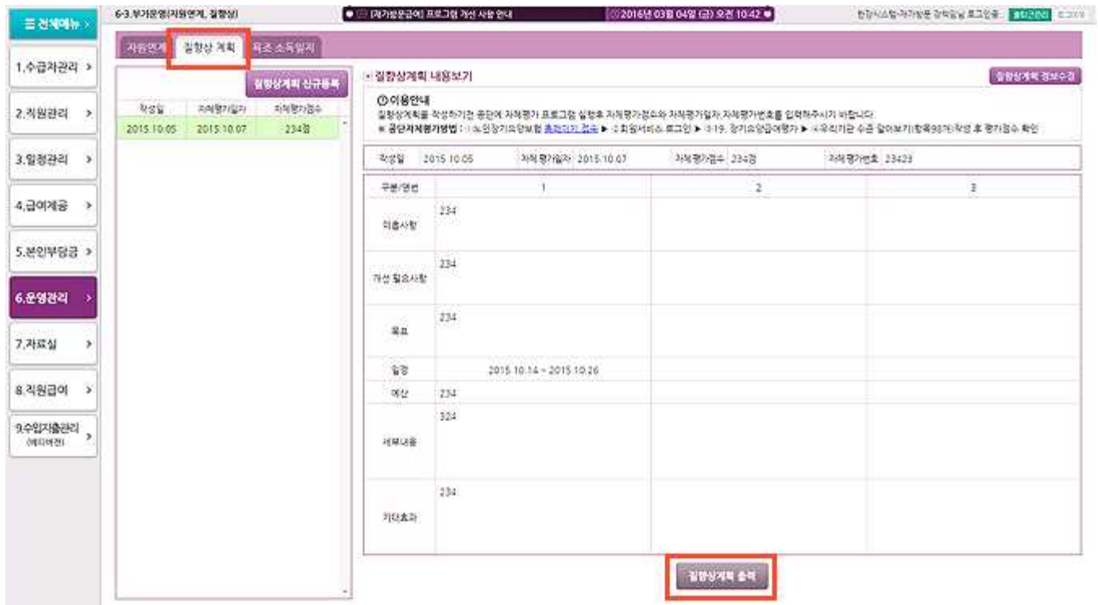
○ 직전 정기평가 질 향상 계획 및 활동 실시와 중복되는 경우에는 인정하지 않음

○ 질 향상 활동 실시는 변경 전·후가 확인되어야 하며 평가일 현재 진행 중인 경우도 인정함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 모두 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)



6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 질향상계획 탭메뉴 선택 후 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "질향상계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 질향상 활동 보고서는 현재 준비 중이며, 현재는 전후가 확인 될 수 있는 보고서를 추가 작성하여 평가시 제출해 주시면 됩니다.

출력물	질향상계획 질향상활동

방문요양 14
생활환경

수급자의 생활환경은 청결합니다.
(2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리)

점수
3

1 평가방향

급여제공직원이 수급자의 생활환경을 청결하게 유지하여 수급자가 위생적인 상태에서 생활하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
주 생활공간이 청결하고 위생적임		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자 방** - 수급자 침구류, 방의 먼지 및 정리정돈 상태 등 현장을 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**화장실, 주방** - 화장실 청결상태, 냉장고 및 싱크대의 청결상태, 행주 및 정수기의 청소 상태, 음식물에 곰팡이가 있는지 등 현장을 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인
(프로그램 미지원)

방문요양 15
복장위생

급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.
[2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리]

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

장기요양급여 제공자임을 알 수 있게 하는 위생적인 복장을 착용하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**위생적인 복장(유니폼이나 앞치마 등)을 착용함** - 현장에서 급여제공직원의 복장을 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함** - 유니폼 또는 앞치마에 부착하는 명찰은 해당기관의 명칭이나 직원 이름이 새겨져 있는지 확인함 - 탈부착식 명찰은 서비스 과정에서 수급자를 다치게 할 수 있으므로 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 복장상태 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 16
위험도 평가

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

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일	수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • **필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능검사는 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만, 외부 전문기관에서 실시한 인지기능검사는 해당급여 직원 여부를 확인하지 않음	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
① **낙상위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
② **욕창위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③ **인지기능검사를 연 1회 이상 실시함**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 평가기준 ③번 항목은 2016년 3월부터 확인함
○ 타당한 평가도구는 낙상 및 욕창위험의 수준을 파악할 수 있는 평가도구를 의미함
- 낙상위험측정도구(예시) : Huhn의 낙상위험도 평가도구
- 욕창위험측정도구(예시) : Braden scale 평가도구
- 인지기능검사도구(예시) : 한국형 간이정신상태검사(K-MMSE)

○ 수급자가 치매 약을 복용하는 경우에는 평가기준 ③번을 'Y'로 평가하며 약 복용 여부는 욕구사정, 상담 등으로 확인함
○ 치매검사 구분 : 1. 치매선별검사(K-MMSE 등), 2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등), 3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 왼쪽 해당수급자를 클릭한후 우측에 낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능평가 현황이 확인이 가능하며 각 항목를 클릭 한 후 상세화면창 우측에 출력하기 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	낙상위험도평가 욕창위험도평가 인지기능평가

방문요양 17 급여제공범위

수급자는 기관으로부터 급여제공범위에 대한 안내를 받습니다.

(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)가 직원에게 부당한 요구를 하지 않도록 기관으로부터 급여제공범위와 직원 대우에 관하여 안내를 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공범위에 대해 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 급여제공범위에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**직원대우에 관한 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 직원대우에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 수급자(보호자)와 직접 대면하여 안내하지 않고 유선, 우편물로 안내하는 것은 불인정함
○ 관리자 : 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문요양 18
급여계약서

기관은 급여계약 시 급여제공 관련 사항에 대해 설명하고 계약서 부본을 제공합니다.
(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자 권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 표준약관 내용 이상의 급여계약을 체결하고 부본을 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계약을 체결하고 급여계약 내용에 관하여 수급자(보호자)에게 설명 후 부본을 제공함** - '쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관키로 한다.'는 내용이 기재되어 있지 않으면 발급대장이나 서명부 등으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 표준약관 항목**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 공정거래위원회 홈페이지/정보공개/표준계약서/표준약관양식/장기요양급여 이용 표준약관
- 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약당사자 서명

○ 표준약관 항목의 세부내용이 기관의 상황과 맞지 않을 경우에는 수정 가능하나, 항목 전체를 삭제하는 것은 평가기준 ②번을 충족하지 못함

○ 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위로 하며, 계약당사자 서명이 누락된 경우에는 유효한 계약서로 볼 수 없으므로 불인정함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> 표준약관을 2부 출력하여 급여계약내용에 대한 사항을 설명한 후 수급자1부 기관1부 따로 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

출력물	표준약관

방문요양 19
급여계약내용

수급자는 급여계약을 체결할 때 급여제공과 관련된 사항에 대해 설명을 듣고 계약서 부본을 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수
2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 급여계약을 체결하고 부본을 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계약 시 급여제공과 관련된 설명을 들음** - 급여제공과 관련된 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계약서 부본을 받음** - 유효한 급여계약서 부본 또는 사본이 있는지 현장을 확인함 - 계약서 요건을 충족하지 못하는 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인, 교부받은 표준계약서 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 20
방문상담관리

기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리 합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

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

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함** • **필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 관계, 상담내용** - 사회복지사를 추가 배치하여 가산 받는 기관의 경우 별지 제24호 서식(방문요양기관 사회복지사 업무수행일지)을 확인하여 평가함	☐	☐
②	**연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함**	☐	☐
③	**수급자의 상태를 파악하고 있음** - 주요 질병, 거주지, 가족관계, 생활환경, 급여내용 등을 질문하여 확인함	☐	☐

○ '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여 직원임
○ '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(1.5)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)

1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)에서 상담일지에서 목록 클릭 후 상세창에서 하단 "상담일지 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

상담직원은 프로그램에서 자동으로 관리자로 구분된 해당급여직원만 선택할수 있게 되어있음.

출력물	상담일지

방문요양 21
고충처리

직원은 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 고충을 파악하여 적절한 조치를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**고충처리 절차를 알고 있음** - 고충처리 절차에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**고충상담 후 적절한 조치를 받음** - 기관이 직원의 입장에서 고충을 해결하려고 노력하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 고충내용 : 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

직원에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 22 재가급여 관리시스템

기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있도록 노력하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 11월 ~ 평가계획 공고 월		비율
①	**요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율**	【 】%
	분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수 / 지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수 × 100	( ) / ( )
②	**재가급여전자관리시스템(RFID) 자동 청구율**	【 】%
	분모 중 RFID 자동 청구건 수 / 지표적용기간 동안 총 청구건 수 × 100	( ) / ( )
○ 참여율과 자동청구율은 소수점 첫째자리에서 반올림함		

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준 ①번은 80% 이상이고, ②번은 60% 이상임
양 호	(3)	평가기준 ①번은 60% 이상이고, ②번은 40% 이상임
보 통	(2)	평가기준 ①번은 50% 이상이고, ②번은 30% 이상임
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

공단사이트에서 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문요양 23 시간준수

급여제공직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 급여제공 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함** - 급여제공 시간을 준수하여 요양서비스를 제공하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**시간을 변경하는 경우 사전에 공지함** - 시간을 변경하는 경우 사전에 공지를 하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문요양 24
본인부담금

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 제공하고 본인부담금을 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 4. 수급질서 확립)

점수
4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 본인부담금을 적정하게 받아 수급질서 확립을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자에게 본인부담금을 받고 있음** - 통장, 카드전표, 현금영수증 등으로 본인부담금 수납 및 입금 내역을 확인함	□	□
②	**본인부담금수납대장을 관리하고 있음** • **필수사항 : 일자, 성명, 본인부담금** - 기초생활수급자도 비급여 본인부담금이 발생하는 경우 본인부담금수납대장을 작성하여야 하며, 미납이 있는 경우 징수노력을 기록 등으로 관리하고 있는지 확인함	□	□
③	**모든 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 매월 제공함** - 매월 제공 여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인하며, 기초생활수급자도 제공하였는지 확인함 - 장기요양급여비용 명세서 충실함을 확인하기 위하여 부본이나 사본이 있어야 하며 각 항목들이 정확하고 빠짐없이 기록되어 있는지 확인함	□	□

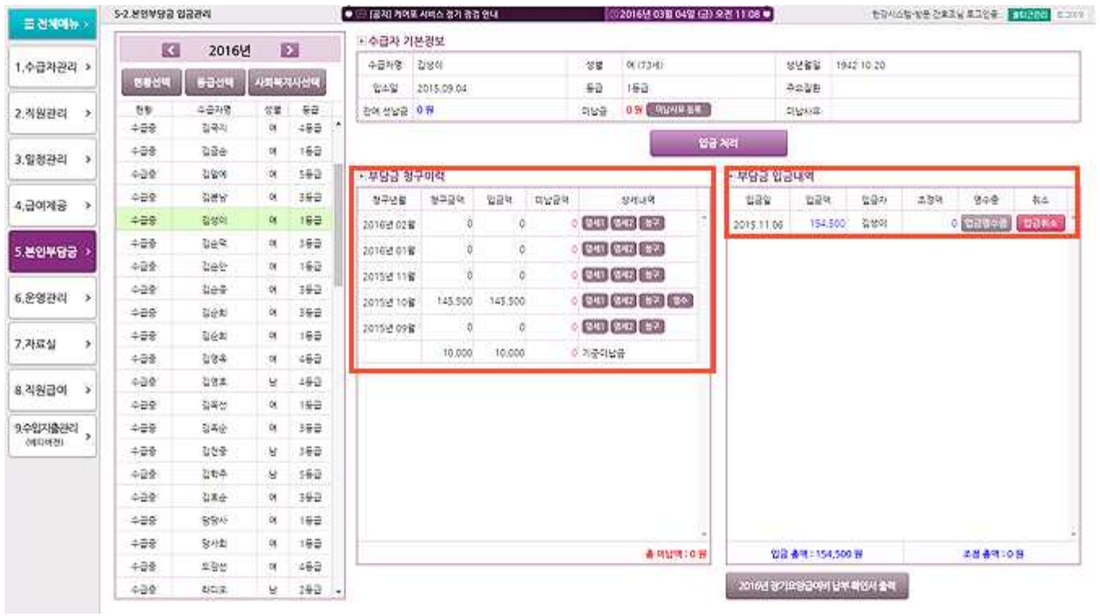
○ 평가기준 ②번 항목의 본인부담금수납대장을 허위로 작성하는 경우 '미흡'으로 평가함
○ 본인부담금수납대장은 전산프로그램이나 한글, 엑셀 등 파일관리도 가능하나, 장기요양급여비용 명세서는 전산프로그램을 활용한 자료관리만 인정하고 한글, 엑셀 등으로 작성하여 출력하지 않고 PC에 파일로 보관하는 경우에는 불인정함
○ 별지 제24호 장기요양급여비용 명세서 및 별지 제34호 본인부담금수납대장은 법정 서식이므로 서식의 크기 변경 및 내용 항목의 추가는 인정하나 삭제는 불인정함
○ 본인부담금 수납대장은 월 단위 작성을 원칙으로 함

<관련근거>
○ 노인장기요양보험법 제35조(장기요양기관의 의무 등), 같은 법 제40조(본인일부부담금)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못하거나 본인부담금수납대장을 허위로 작성함

케어포 메뉴위치	5-2.본인부담금 입금관리, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트



평가기준1, 5-2.본인부담금 입금관리에서 수급자 클릭 후 청구이력에서 청구 해당 월의 명세서,청구서,영수증등 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트에서 하단의 월별 수납대장 출력을 통해 평가서류 확인 가능합니다.

평가기준3, 5-1.본인부담금 청구관리에서 해당 수급자들 체크한 다음 하단 청구명세서 발송내역 출력를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	급여비용 명세서 본인부담금수납대장 청구명세서 발송내역

방문요양 25
배상책임보험

기관은 배상책임보험에 가입합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 5. 배상)

점수
2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자에게 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 사고로 인한 피해를 보상해 주는 전문인배상책임보험을 기관에서 가입하였는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일			
	전문인배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함	☐	☐
해당 없음	기관에 가입제외 요양보호사만 있음	☐	

○ 전문인배상책임보험 : 피보험자가 수행하는 전문 직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장해나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 배상하는 보험

○ 전문인배상책임보험 가입제외 : 가족 또는 친족에게 급여를 제공하는 요양보호사

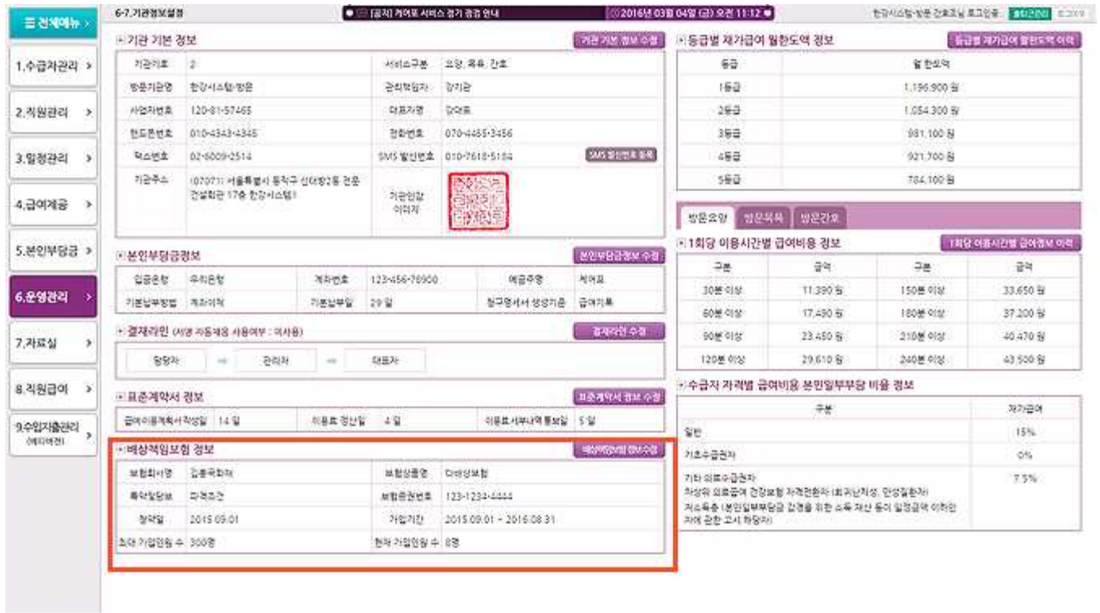
<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장제10조(전문인배상책임보험 가입)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	기관에 가입제외 요양보호사만 있음

케어포 메뉴위치	6-7.기관정보설정



6-7.기관정보설정에서 배상책임보험 정보를 확인할수 있음.
별도로 보험사에서 발행한 가입증명서도 구비해서 준비해주시기 바랍니다.

출력물	배상보험 가입증명서

방문요양 26
자원연계

기관은 수급자의 상태에 따라 지역사회자원 등을 연계합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
2

1 평가방향 [4종 : 요, 목, 간, 주]

기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회자원 등을 연계하여 다양한 서비스를 받을 수 있도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**지역사회자원을 연 1회 이상 연계함** • **필수사항 : 일자, 연계기관, 내용, 서비스 제공자** - 기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하고 있는지 확인하며 병원 진료 목적의 연계는 불인정함	☐	☐
②	**월 한도액 내에서 다른 재가급여와 연계하여 다양한 급여를 제공함** - 복지용구를 제외한 다른 재가급여와 연계한 자료가 1건 이상 있는지 확인함	☐	☐

○ 지역사회자원 연계 : 치매지원센터 연계, 자원봉사, 도시락 배달 서비스 등
- 지역사회자원 : 시·군·구, 보건소, 종교단체, 후원단체, 복지관 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)

6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 자원연계 선택후 해당수급자 선택한 다음 내용보기하단에 "자원연계관리 출력"버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 평가기준2

출력물	자원연계관리

방문요양 27
홈페이지관리

기관은 인력 및 시설 현황 등을 노인장기요양보험 홈페이지에 게시하고 변경 시 지체 없이 수정합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 기관의 인력 및 시설 현황 등 필요한 정보를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 등을 게시함** • 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분 • 장기요양기관 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항	☐	☐
②	**기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함** - 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함	☐	☐
③	**장기요양기관 게시 항목 중 '공지사항'을 분기별 1회 이상 업데이트함**	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 '장기요양급여 이용계약에 관한 사항' 게시 여부 및 ③번 항목의 분기별 1회 이상 업데이트 여부는 2016년 3월부터 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등), 노인장기요양보험법 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

노인장기요양보험 홈페이지에서 수정 및 변경처리하여
평가에 대비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문요양 28
정보게시

급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자 또는 보호자 등이 급여이용에 필요한 정보를 알 수 있도록 관련 정보를 기관내부에 게시하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일 **급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관 내부에 게시함**		Y	N
①	직전 장기요양기관 평가 결과	☐	☐
②	인력현황표	☐	☐
③	노인학대 신고기관	☐	☐
④	비상연락체계	☐	☐
⑤	전문인배상책임보험 증서 사본	☐	☐

○ 기관내부 게시 여부를 현장 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①번을 포함하여 4개 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관에 비치해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문요양 29
계약체결 및 통보

기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약(내용) 통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**급여계약 체결할 때 표준장기요양이용계획서를 반영함** • **필수사항 : 급여종류, 횟수, 제공시간, 급여비용** - 표준장기요양이용계획서 반영 여부는 급여종류 및 급여비용으로 확인하며 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함 - 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경 사유서 등에 기록되어 있어야 인정함	□	□
②	**급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함** - 기관이 수급자에게 제공할 급여일정, 내용 등이 포함된 급여계약통보서를 급여제공 전월 말일까지 통보하는지 확인함	□	□

○ 급여계약이 체결된 해당 월에 급여를 제공한 경우는 지연 통보 대상에서 제외함
- 예를 들어, 7월 28일 계약을 하고 8월 1일부터 급여를 제공한 경우 7월 말까지 통보하여야 지연 통보 대상에서 제외하며, 8월 1일 급여계약을 통보한다면 지연 통보 대상임

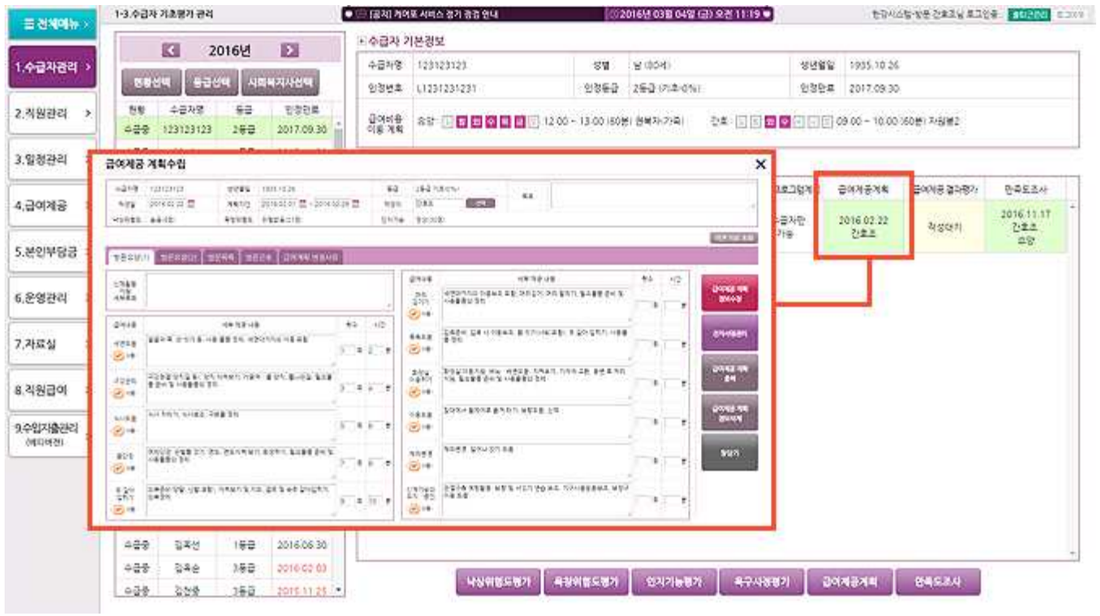
○ 급여계약기간 중 전월 말일까지 통보하지 않고 월 중에 통보한 경우는 지연통보 대상임

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'양호'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 2-1.일정관리



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 목록 클릭 후 상세창에서 오른쪽버튼 "급여제공 계획 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2 는 2-1.일정관리에서 해당수급자를 클릭한후 "월간일정표 출력"를 하여 수급자에게 교부 해주시면 됩니다.

출력물	급여제공 계획 월간일정표

방문요양 30 **욕구사정**

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

점수 4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자별 급여계획 수립을 위해 수급자(보호자)의 욕구를 정기적으로 확인하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**욕구사정을 연 1회 이상 실시함** • **필수사항 : 성명, 일자, 작성자 서명 및 총평** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 욕구사정을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함 - 총평은 종합소견을 서술형으로 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨** - 항목별 욕구사정을 단순 체크리스트로 작성한 경우에는 판단근거를 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

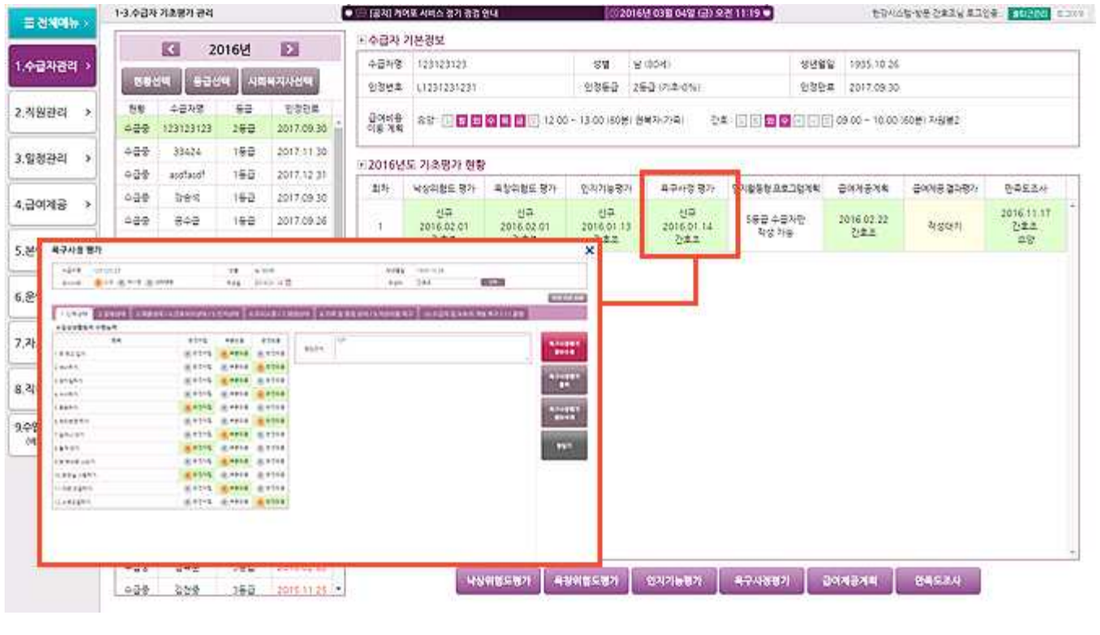
○ 평가기준 ②번 항목의 욕구사정 세부내용

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

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리



1-3.수급자 기초평가 관리에서 욕구사정 평가 현황이 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "욕구사정평가 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	욕구사정평가

방문요양 31
급여계획

기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 2. 급여계획 / 1.개별적 욕구반영)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정 결과 등을 토대로 수급자 상태에 맞는 급여계획을 수립하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인서명을 받았는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자별 급여계획을 연 1회 이상 수립함** • **필수사항 : 급여종류, 급여목표, 급여내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수립하였는지 확인함 - 급여계획 수립을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가 등을 급여계획에 반영함** - 반영 여부는 급여계획 등 관련 자료로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음** - 독거이거나 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우에는 관련 근거를 확인함 - 확인서명이 어려운 경우에는 급여계획을 우편 발송하고 유선으로 안내하여도 인정함	□	□	□	□	□	□	□	□
<관련 근거> ○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

수급자또는 보호자 설명 후 확인서명은 전자서명으로 처리확인이 가능합니다.

출력물	급여제공계획

방문요양 32
급여제공 적절성

기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록하며, 변경된 경우에도 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록함** • **필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명**	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여계획에 따라 급여를 제공함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함** - 충실함은 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 작성하였는지 확인함 - 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
④	**장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함** - 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함 - RFID로 전송한 경우에는 월1회 제공할 수 있음	□	□	□	□	□	□	□	□

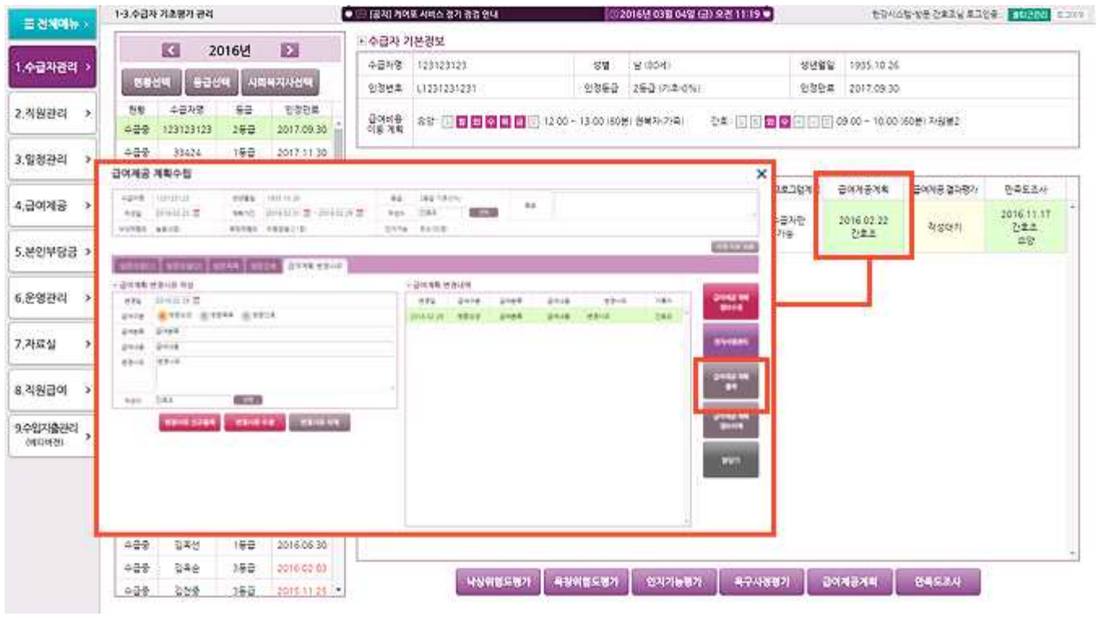
○ 평가기준 ①,②,③번 항목은 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제12호 서식)에 충실하게 작성하여도 인정함
○ 평가기준 ④번 항목의 제공여부는 2016년 3월부터 확인함
○ 급여계획 변경사유 : 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
○ 급여계획 변경내용 : 급여내용, 시간, 횟수 등

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 7-1.서식/서류 자료실



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼 클릭 후 인쇄창에서 "급여계획 변경사유"를 선택하면 평가서류 확인이 가능합니다.

급여제공 기록지는 7-1.서식/서류 자료실에서 다운 후 출력하셔서 기록하시고 수급자(보호자)에게 제공해 주시기 바랍니다.

출력물	급여계획 변경사유 급여제공 기록지

방문요양 33 욕구반영

수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관에서 수급자에게 급여를 제공할 때 수급자의 개별적인 욕구를 반영하고 급여내용을 설명하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음** - 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 실제 급여제공 과정에서 반영하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여를 제공할 때 급여내용을 설명함** - 급여제공직원이 수급자(보호자)에게 급여제공내용을 설명하면서 급여를 제공하고 있는지 질문 확인	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문요양 34
직원변경

수급자는 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 2. 질 보장)

점수
3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 수급자(보호자)에게 소개함으로써 수급자의 알 권리를 보장하고 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 새로운 직원을 소개 받음** - 시설장(관리자)이 동행하여 급여제공 시간 전까지 수급자(보호자)에게 새로운 직원을 소개하였는지 질문으로 확인함 - 유선으로 소개한 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 급여제공직원의 변경이 없는 경우는 'Y'로 평가함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 35
자료제공

수급자는 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 급여정보 제공)

점수
4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자의 신체기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 기관으로부터 예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관으로부터 자료를 제공받음** - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방, 치매예방 자료가 있는지 현장 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**예방 등에 대해 설명을 들었음** - 기관으로부터 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 자료 확인 및 수급자에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 36
안전상황

급여제공직원이 체위변경(또는 이동)을 도울 때 다치게 하거나 피부 등에 상처를 입힌 적이 없습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 4. 안전관리)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

급여제공직원이 급여를 제공할 때 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**안전하게 급여를 제공받음** - 급여제공직원이 체위변경, 이동 등 급여제공과정에서 수급자에게 상처, 골절 등을 입힌 적이 없고 낙상 등 사고 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신체부위 등에 상처를 입힌 적이 없음** - 눈에 보이는 부분만 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문이나 현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 37 기능회복훈련

수급자는 신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 5. 기능향상)

점수 2

1 평가방향

기관이 수급자의 신체 기능 유지·향상을 위한 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
신체기능 유지·향상을 위한 급여를 제공받음		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기본동작훈련을 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**일상생활동작훈련을 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 기본동작훈련 : 체위변경, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기 등의 훈련

○ 일상생활동작훈련 : 식사, 배설, 옷 갈아입기, 목욕, 몸단장, 요리 등의 훈련

<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장(재가급여 제공기준 및 급여비용 산정방법)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문요양 38 사례관리 회의

기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 6. 사례관리 회의)

점수 2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	사례관리 회의를 분기별 1회 실시함	☐	☐
②	사례관리 회의를 반기별 1회 실시함	☐	☐
③	필수사항이 모두 확인됨 • 필수사항 : 일자, 시간, 장소, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 사진, 참석자 서명	☐	☐
④	회의결과를 1개월 내 급여계획에 반영함	☐	☐

○ 사례관리 회의 : 수급자를 선정하여 문제를 해결하기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여계획에 반영하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의임
○ 수급자의 문제 및 욕구에 대한 문제해결 경험 등을 공유하는 것도 인정함
○ 회의내용 : 사례관리 회의에 참석한 직원들이 논의한 의견 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-2.수급자 사례회의록

6-2.수급자 사례회의록에서 해당일자 회의록 선택후 오른쪽 하단"사례회의록 출력 및 서명부" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	사례회의록 사례회의록 서명부

방문요양 39
노인학대방지

수급자는 기관의 직원에게 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없습니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 수급자관리)

점수
4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관의 직원이 수급자의 인격과 권리를 존중하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원으로부터 노인학대를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**직원으로부터 부당한 대우를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 40 신체청결상태

수급자의 신체청결상태는 양호합니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자 상태 / 1. 수급자관리)

점수 2

1 평가방향 [2종 : 요, 단]

기관이 수급자의 청결상태 유지를 위해 신체 및 구강 위생에 도움을 주는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자의 구강상태가 양호함** - 혀, 치아, 잇몸, 틀니상태 등 구강상태를 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**수급자의 신체청결상태가 양호함** - 피부 및 두발 청결상태, 팔다리 각질유무, 손·발톱 상태 등 신체청결상태를 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자상태 현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 41
등급현황

기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 수급자관리)

점수
1

1 평가방향 [2종 : 요, 주]

급여제공 후 수급자의 신체기능상태 악화를 예방하여 등급이 유지·호전되는 등 급여제공 전반에 대한 기관의 노력을 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 2014년 3월 ~ 2015년 12월		**유지·호전율**
	기관에서 급여제공 후 수급자 등급이 유지・호전됨	**【 】%**
	분모 중 가장 최근 갱신 등급판정결과와 직전 등급판정 결과를 비교하여 등급이 유지・호전된 수급자 수	( )
	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자 수	( )
해당 없음	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음	□
○ 유지・호전율은 소수점 첫째자리에서 반올림함		

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	등급 유지・호전율이 85%이상임
양 호	(0.75)	등급 유지・호전율이 75%이상 ~ 85%미만임
보 통	(0.5)	등급 유지・호전율이 60%이상 ~ 75%미만임
미 흡	(0)	등급 유지・호전율이 60%미만임
해당없음	제외	6개월 이상 연속하여 급여를 제공받은 후 지표적용기간 내에 갱신 등급판정을 받은 수급자가 없음

케어포 메뉴위치	1-8.등급변동 현황 리포트

1-8.등급변동 현황 리포트에서 하단의 "등급변동 내역 출력" 와 "등급변동 집계 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	년도 등급변동 내역 년도 등급변동 집계

방문요양 42
서비스 만족도 (현장)

수급자는 급여제공기관 및 과정에 대해 만족합니다.
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수
3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	기관의 관리자가 상담을 실시하고 수급자(보호자)의 요구사항을 해결하려고 노력함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	급여계약 시 서비스내용, 시간 및 비용 등을 수급자(보호자) 스스로 결정함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음	□	□	□	□	□	□	□	□
④	급여제공직원은 비밀을 지킴	□	□	□	□	□	□	□	□
⑤	급여를 제공하는 기관에 대하여 만족함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문요양 43
서비스 만족도 (유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수
3

1 평가방향 [신설 6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	☐	☐	☐
②	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	☐	☐	☐
③	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	☐	☐	☐
④	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	☐	☐	☐
해당 없음	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음		☐	

○ 평가기간 중 수급자(보호자)에게 유선으로 질문하여 확인하며, 공단의 별도 계획에 따라 상·하반기로 나눠 2회 실시함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 8점임
양 호	(2.25)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임
보 통	(1.5)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 이상 ~ 6점 미만임
미 흡	(0)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 미만임
해당없음	제외	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음

수급자에게 질문 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

기관평가 준비 매뉴얼 - 방문목욕(2016년도)

방문목욕 1
운영규정 및 지침

기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.
(1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수
2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정 및 급여제공지침을 비치하여 교육 등에 활용하고 이에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일			
운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 실행 가능한지, 항목과 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함			
①	**이용자 모집 방법 등에 관한 사항** • **온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보**	☐	☐
②	이용계약에 관한 사항 • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제	☐	☐
③	이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
④	서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	☐	☐
⑤	서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항	☐	☐
⑥	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
⑦	인력관리 규정에 관한 사항 • 채용, 복무, 승진, 상벌 등	☐	☐
⑧	보수에 관한 사항 • 임금, 퇴직금, 상여금 등	☐	☐
⑨	직원의 복리후생에 관한 사항 • 복지·포상, 휴가	☐	☐
⑩	안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진	☐	☐
⑪	고충처리 절차에 관한 사항	☐	☐

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 각 항목에 맞는 내용이 있는지 확인함		Y	N
⑫	종사자 윤리지침 • 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리	☐	☐
⑬	성폭력 예방 및 대응지침 • 성폭력 유형, 예방, 대응방법 - 직장 내 성희롱 예방 지침만 있는 경우 불인정함	☐	☐
⑭	응급상황 대응지침 • 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법	☐	☐
⑮	감염예방 및 관리지침 • 감염종류, 감염예방 및 관리	☐	☐
⑯	치매예방 및 관리지침 • 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료	☐	☐
⑰	욕창예방 및 관리지침 • 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치	☐	☐
⑱	낙상예방 및 관리지침 • 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치	☐	☐
⑲	노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침 • 노인학대 유형, 예방, 대응방법	☐	☐
⑳	근골격계 질환 예방 지침	☐	☐
㉑	개인정보보호 지침 • 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등	☐	☐

○ 평가기준 ②번 항목의 신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미함

<관련 근거>

○ 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] '재가노인복지시설의 운영기준 2.운영규정'

○ 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 제43조(임금 지급), 제76조(안전과 보건),제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정 참조

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 21개 항목을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 18 ~ 20개 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 15 ~ 17개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

방문목욕 2
직원회의

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

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

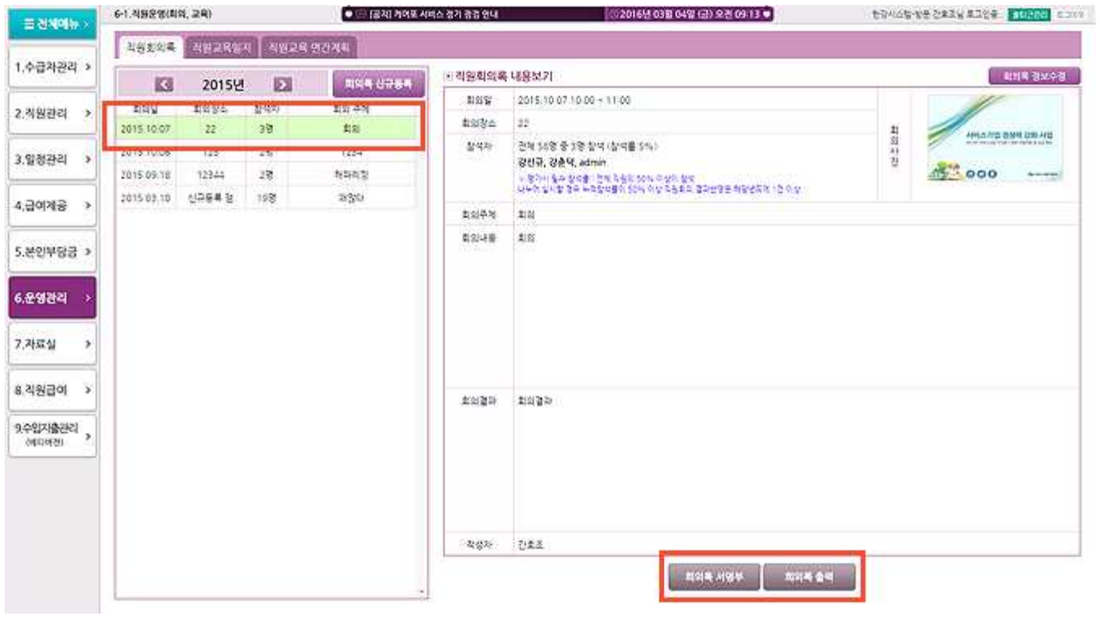
		Y	N
○	지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		
①	**직원회의를 매월 1회 이상 실시함** - 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50%이상인지 확인함	☐	☐
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자 서명, 사진**	☐	☐
③	**직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함**	☐	☐

○ 참석 대상은 회의 개최 월에 실제 근무하는 모든 직원임
○ 회의 내용(예시) : 업무내용, 복지 등 기관운영 사항과 건의사항, 애로사항, 의견수렴 등 고충처리 전반에 관한 사항

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 직원회의 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "회의록 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 3번은 기관 자체적으로 작성하시는 기관운영이나 복지관련 서류에 반영이 필요합니다.

출력물	직원 회의록, 회의록 서명부

방문목욕 3
경력직

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다.
(대표자가 시설장인 경우 제외)
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 안정적인 급여를 제공하기 위하여 인력 관리를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 2014년 3월 ~ 2015년 12월		**퇴직 비율**
	기관에서 2년 미만 근무하고 퇴직한 급여제공 직원 비율	**【 】%**
	분모 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원 수	( )
	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원 수 × 100	( )
미흡	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음	□

○ 지표적용기간 내에 급여를 제공한 월의 합산이 6개월 이상인 직원 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원의 비율로 채점기준을 적용함
○ 소수점 첫째자리에서 버림
○ 퇴직 제외(분자) 사유
- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관의 급여제공직종 간 인사이동
- 입·퇴사를 반복하여도 1회라도 2년 이상 근무가 있는 경우
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우
- 출산이나 질병으로 대체직원을 임시 고용하고, 그 대체직원이 퇴직한 경우
- 정부 정책 등으로 인한 기간제 직원이 퇴직한 경우

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	퇴직 비율이 10% 이하임
양 호	(1.5)	퇴직 비율이 10% 초과 ~ 20% 이하임
보 통	(1)	퇴직 비율이 20% 초과 ~ 30% 이하임
미 흡	(0)	퇴직 비율이 30% 초과이거나 지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음

2-6.직원 현황 리포트에서 직원현황(기준일)을 출력 후 옆의 식대로 계산하여 주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문목욕 4 건강검진

기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.
[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영]

점수 1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 기관에서 건강검진 실시를 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원의 건강검진을 매년 실시함** - 국민건강보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진 수준 이상인지(계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정) 확인함 - 대상직원 : 모든 직원(다만, 사무직 직원은 2년마다 실시)	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신규직원은 급여개시일까지 건강검진 결과를 제출함** - 2016년 3월부터 입사한 신규직원은 급여개시일로부터 1년 이내(건강검진 판정일 기준)의 건강검진 결과 통보서를 제출하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

국민건강보험공단에서 제공하는 건강검진표를 준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문목욕 5 보 수

직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수 1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관과 근로계약을 체결함** - 근로계약을 체결하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**근로계약서에 명시된 보수를 지급받음** - 근로계약서에 명시된 보수를 지급받고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1(장기요양기관 및 재가장기요양기관의 시설·인력기준) 제3호차목
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	2-1.직원 정보관리 / 8-1.월별 급여대장

평가시 2-1.직원정보관리 -> 근로계약서를 2부 출력하여 근로자1부 사업자1부 따로 사인후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

평가기준2 은 근로자에게 질문이 힘든 경우 지역공단에 따라 11-1.월별 급여대장 메뉴에서 "급여대장 출력"으로 평가 대체가 가능한 경우가 있습니다.

출력물	근로계약서 급여대장

방문목욕 6
5대 보험 및 퇴직금

기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원의 후생복지를 위하여 5대 보험에 가입하고, 퇴직금을 적립하여 지급하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일		Y	N
①	**기관이 5대 보험에 가입되어 있음** • **건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험**	□	□
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
②	**퇴직급여제도(퇴직연금제도, 퇴직금제도)를 운영함** • **퇴직금 규정, 퇴직금 적립, 퇴직금 지급** - 퇴직금 적립금이 기관 명의나 대표자 명의로 되어 있는지 확인함. 다만, 대표자 명의로 되어 있는 경우 규정, 직원회의, 공람 등으로 퇴직금임이 객관적으로 확인되어야 인정함 - 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 중간 정산을 한 경우 신청서 또는 동의서와 지급한 명세가 있는지 확인함 - 퇴직금 명목으로 임금에 포함하여 지급하는 것은 불인정함	□	□

○ 5대보험 가입 제외 대상(가족에게 급여를 제공하는 요양보호사)만 있는 경우 'Y'로 평가함
○ 4대 사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)에서 사회보험 가입증명서 발급 가능
○ 퇴직금 판단 기준
- 1년 미만 근무자 : 퇴직금 규정(지급사유 발생하지 않음)
- 1년 이상 근무자 중 퇴직자가 없는 기관 : 퇴직금 규정 및 적립여부
- 년 이상 근무자 중 퇴직자가 있는 기관 : 퇴직금 규정, 적립, 지급자료

<관련 근거>
○ 근로기준법 제34조 및 근로자퇴직급여보장법
○ 퇴직금 발생 요건 : 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 근로자는 근로연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금이 퇴직금으로 계산됨

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

4대 사회보험 정보연계센터에서 가입증명서 발급으로 평가가 가능하며,
퇴직금은 퇴직연금 가입기관에서 관련 증명 서류를 발급받아 평가를
준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문목욕 7 처우개선

기관은 직원의 처우개선을 위해 노력합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수 2

1 평가방향 [4종 : 요, 목, 주, 단]

기관이 직원의 처우개선을 위해 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**요양보호사 처우개선비를 기준에 맞게 지급하고 있음** - 처우개선비 지급 여부는 실제 입금내역으로 확인함	☐	☐
②	**포상 또는 복지에 관한 규정이 있으며 분기별 1회 이상 제공함** - 기관 내부 규정에 따라 포상이나 복지 혜택을 제공하는지 확인함	☐	☐
③	**평가결과 가산금을 지급받은 기관은 일부를 직원 처우개선을 위해 사용함** - 직전 평가 결과 가산금을 지급받은 기관만 확인하며 가산금을 받지 않는 기관은 'Y'로 평가함	☐	☐

○ 평가기준 ②번 항목 예시
- 포상제도 예시 : 특별승급, 특별수당, 특별휴가, 상패, 상금, 상품권 등
- 복지제도 예시 : 자녀학자금 지원, 의료비 지원, 단체보험, 경조사비, 명절선물 등

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장제11조(종사자 처우개선 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제2장제3조(요양보호사 처우개선비 지급절차 및 방법 등)
○ 장기요양기관 평가 방법 등에 관한 고시 제9조제3항

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	8-1.월별 급여대장

8-1.월별 급여대장에서 목록 하단 "급여명세서 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2에 급여명세서에 포상 및 복지항목은 8-4.급여기초설정(수당/공제)에서 "특별수당이나 의료비 지원" 같은 수당항목을 생성하여 추가하여야만 급여명세서에 항목이 나옵니다.

출력물	급여명세서

방문목욕 8 직무교육

기관은 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 노력합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [신설 2종 : 요, 목]

기관이 요양보호사가 직무교육에 참여할 수 있도록 하여 장기요양급여의 질 제고를 위해 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 12월		이수 비율
	요양보호사 직무교육 대상자가 직무교육에 참여함	【 】%
	직무교육 이수자 수 / 직무교육 대상자 수 × 100	( ) / ( )
해당 없음	직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관	□

○ 직무교육 대상자 : 노인장기요양보험 홈페이지에서 직무교육 대상자로 조회되는 해당급여 소속 요양보호사
- 선정기준 : 방문요양 및 방문목욕 월 60시간 이상 급여제공 요양보호사

○ 직무교육 이수자 : 요양보호사 직무교육 기관에서 직무교육을 이수한 자
- 고용보험 환급과정 가능(고용보험 가입자) : 훈련 수료자 보고서, 훈련생 명단, 이수증 등

○ 직무교육 대상자 제외
- 직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 고용보험 미가입자 상태가 된 경우

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 80%이상 충족함
양 호	(0.75)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 60%이상~80%미만 충족함
보 통	(0.5)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%이상~60%미만 충족함
미 흡	(0)	직무교육을 이수한 요양보호사 비율이 40%미만임
해당없음	제외	직무교육 대상 선정 이후 이직 등으로 요양보호사 직무교육 대상자가 한명도 없는 기관

노인장기요양보험 공단사이트 장기요양정보시스템에서
요양자원 >요양보호사 직무교육 > 요양보호사 직무교육 이수내역 등록에서
이수자 확인 후 옆에 식대로 계산해 주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문목욕 9 신규직원교육

급여제공직원은 신규교육을 급여제공 전에 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

신규직원이 수급자 보호 및 업무능력 향상을 위해 교육을 받은 후 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

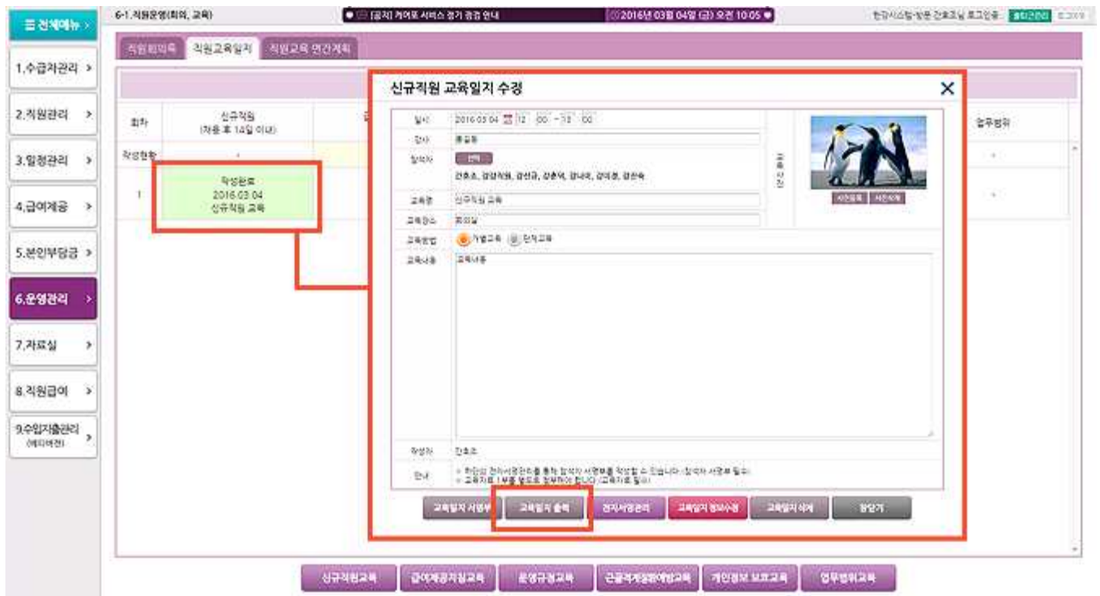
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**신규직원은 급여제공 전에 신규교육을 받음** • **필수사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망** - 급여제공 전에 신규교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공 전에 인계인수를 받음** - 급여제공 전에 인계인수를 받았는지 질문으로 확인함 - 인수할 급여제공직원이 없는 경우에도 관리책임자 등이 인계인수를 하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 신규직원 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	신규직원 교육일지

방문목욕 10
업무범위교육

직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 교육하여 직원의 권익을 보호하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**업무범위에 대해 교육을 받음** - 업무범위에 대해 교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있음** - 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 부당한 요구 : 수급자(보호자)로부터 수급자 가족의 방 청소나 세탁 등 요양보호사의 업무 범위를 벗어나는 일들을 요구받는 것

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)

6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 업무범위 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	업무범위 교육일지

방문목욕 11
직원교육

직원은 기관으로부터 정기적으로 직원교육을 받으며 그 내용을 숙지하고 있습니다.
[1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육]

점수
4

1 평가방향 [신설 5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 운영규정, 급여제공지침에 관한 교육을 기관으로부터 받고 그 내용을 숙지하여 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

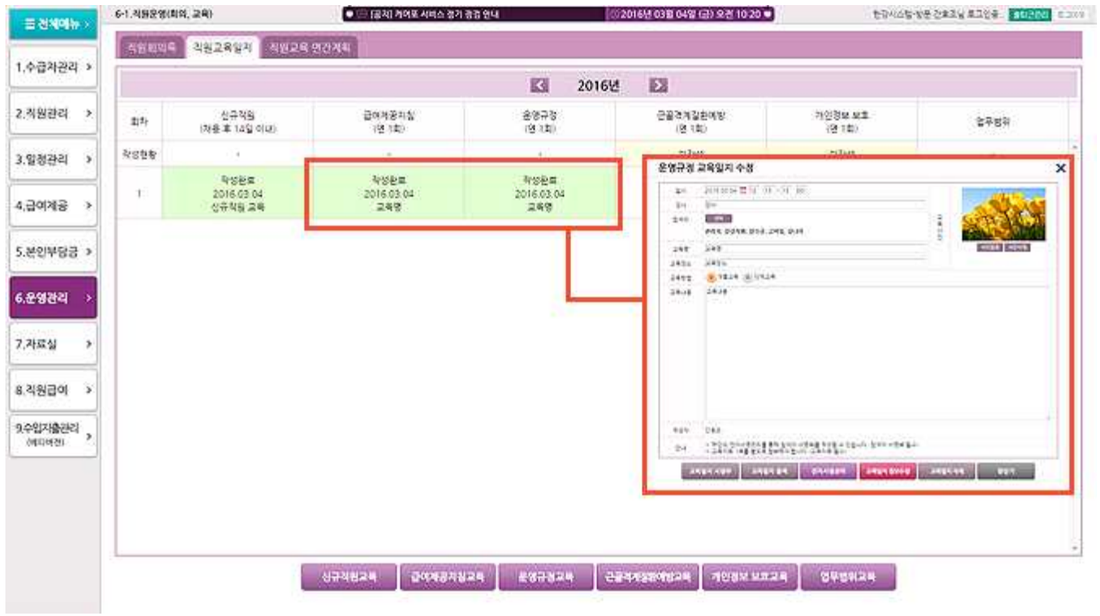
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 운영규정에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공지침 10개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 급여제공지침에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 운영규정,급여제공지침 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	운영규정 교육일지 급여제공지침 교육일지

방문목욕 12
개인정보보호

개인정보보호를 위해 노력합니다.
(1. 기관운영 / 3. 정보관리 / 1. 개인정보보호)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자에 대한 개인정보를 수집하고 활용하는데 있어 개인정보의 중요성과 필요성을 알고 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받음** • **필수사항 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간** - 수급자(보호자)와 급여계약을 체결할 때마다 동의서를 받았는지 확인함 다만, 급여계약서에 필수사항을 모두 포함한 개인정보보호 내용이 있으면 인정함	☐	☐
②	**개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음** - 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 필수사항은 2016년 3월부터 확인함
○ 개인정보 : 수급자의 개인 식별과 관련된 정보임
○ 평가기준 ①번 항목에서 보호자가 없는 인지장애 수급자 등은 이를 입증할 수 있는 자료를 제출할 경우에 '동의서'를 받은 것으로 인정함

<관련 근거>
○ 개인정보보호법
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> "개인정보수집및이용동의서"를 1부 출력하여 보호자 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 기관에서 별도의 문서보관 잠금장치를 준비해 주시기 바랍니다.

출력물	개인정보수집 및 이용동의서

방문목욕 13 질 향상 활동

기관은 자체평가 결과에 따라 질 향상 계획을 세우고 수행합니다.

(1. 기관운영 / 4. 질 관리 / 1. 기관의 질 향상)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

지속적인 서비스 질 향상을 위하여 자체평가를 하고, 그 결과에 따라 질 향상 계획 수립 및 활동을 전개하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
자체평가를 실시하고 그 결과에 따른 질 향상 계획을 수립하여 질 향상 활동을 실시함			
①	**질 향상 계획에 따라 3가지 이상 활동을 실시함**	☐	☐
②	**질 향상 계획에 따라 2가지 활동을 실시함**	☐	☐
③	**질 향상 계획에 따라 1가지 활동을 실시함**	☐	☐

○ 자체평가 : 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램이나 공단 자체평가 수준 이상의 기관 자체평가 도구를 사용하여 실시하는 평가로 평가지표의 대분류영역인 기관운영, 환경 및 안전, 권리 및 책임, 급여제공과정, 급여제공결과 모두에 대하여 실시

○ 질 향상 계획 : 자체평가 후 개선이 필요한 사항에 대하여 질 향상 추진계획을 수립함

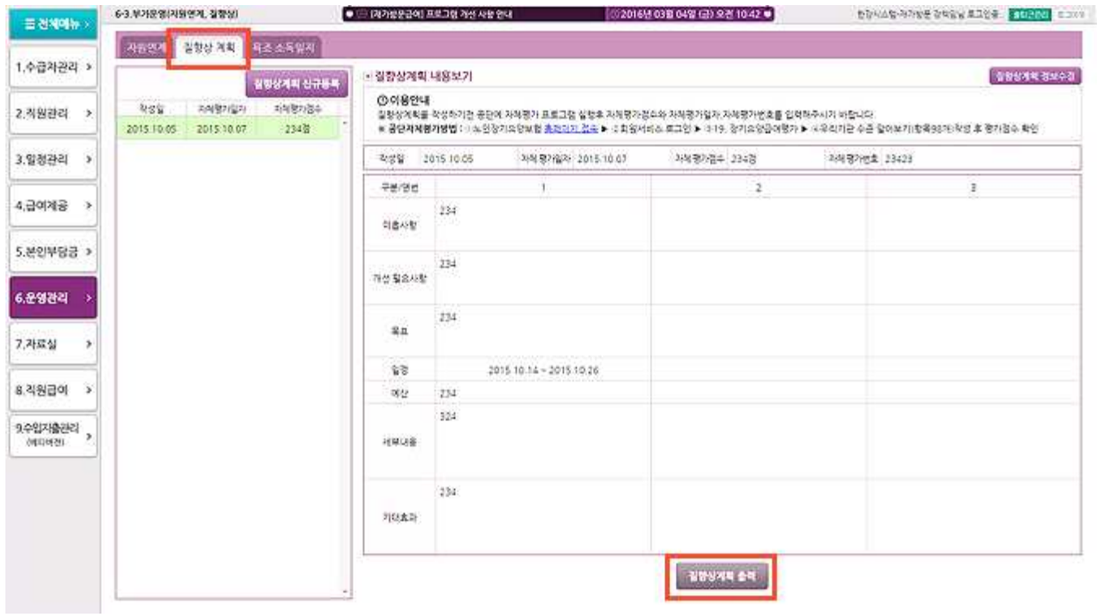
○ 직전 정기평가 질 향상 계획 및 활동 실시와 중복되는 경우에는 인정하지 않음

○ 질 향상 활동 실시는 변경 전·후가 확인되어야 하며 평가일 현재 진행 중인 경우도 인정함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 모두 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)



6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 질향상계획 탭메뉴 선택 후 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "질향상계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 질향상 활동 보고서는 현재 준비 중이며, 현재는 전후가 확인 될 수 있는 보고서를 추가 작성하여 평가시 제출해 주시면 됩니다.

출력물	질향상계획 질향상활동

방문목욕 14 위생적 급여제공

수급자는 급여를 위생적으로 제공받습니다.

(2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리)

점수 3

1 평가방향

기관이 수급자에게 목욕급여를 위생적으로 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**목욕장비가 청결함** - 목욕차량 또는 이동용 욕조를 청결하게 관리하여 목욕급여를 제공하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**목욕용품이 청결함** - 목욕용품 등을 사용하여 청결하게 목욕급여를 제공하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 15
복장위생

급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.
[2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 1. 위생관리]

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

장기요양급여 제공자임을 알 수 있게 하는 위생적인 복장을 착용하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**위생적인 복장(유니폼이나 앞치마 등)을 착용함** - 현장에서 급여제공직원의 복장을 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함** - 유니폼 또는 앞치마에 부착하는 명찰은 해당기관의 명칭이나 직원 이름이 새겨져 있는지 확인함 - 탈부착식 명찰은 서비스 과정에서 수급자를 다치게 할 수 있으므로 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 복장상태 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 16 목욕장비

기관은 방문목욕에 필요한 장비를 갖추고 있습니다.

(2. 환경 및 안전 / 2. 시설 및 설비관리 / 1. 설비관리)

점수 1

1 평가방향

기관에서 급여제공에 필요한 목욕장비를 갖추고 위생적으로 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**목욕차량이나 이동용 욕조를 구비함** • **목욕차량 필수부속설비 : 욕조, 급탕기, 물탱크, 호스릴, 펌프**	☐	☐
②	**욕조의 소독일지를 작성함**	☐	☐
③	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 수급자명, 소독제품명, 욕조구분, 소독자 서명**	☐	☐

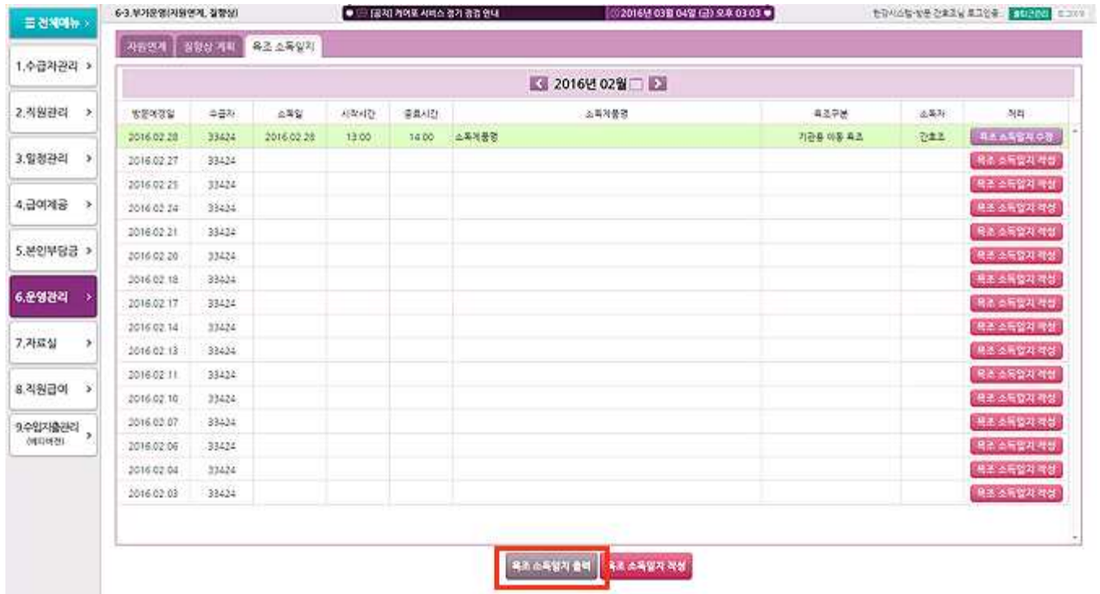
○ 목욕차량은 자동차등록증의 차량용도가 '이동용 목욕'이거나 목욕차량으로 구조 변경한 내용이 있는지 확인함
○ 목욕차량이 없는 기관은 이동용 욕조 확인하며 욕조가 없으면 불인정함
○ 욕조를 구비하고 있으나 사용하지 않는 경우 입욕 목욕이 불가한 내용을 확인함
○ 소독은 목욕할 때 마다 실시하는 것을 원칙으로 하며, 살균표백제까지 인정함
○ 욕조구분은 가정용 욕조, 기관용 이동욕조, 차량욕조로 구분함

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1(장기요양기관 및 재가장기요양기관의 시설·인력기준)제2호가목
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장제2절(재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)



6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 욕조 소독일지 탭메뉴 선택 후 작성하셨던 목록이 나오며 하단 "욕조 소독일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 목욕차량 및 이동용 욕조 설비시설은 현장에서 준비하여 주시기 바랍니다.

출력물	욕조 소독일지

방문목욕 17
위험도 평가

기관은 수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악합니다.
(2. 환경 및 안전 / 3. 안전관리 / 1. 안전상황)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일	수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • **필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능검사는 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만, 외부 전문기관에서 실시한 인지기능검사는 해당급여 직원 여부를 확인하지 않음	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
① **낙상위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
② **욕창위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③ **인지기능검사를 연 1회 이상 실시함**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 평가기준 ③번 항목은 2016년 3월부터 확인함
○ 타당한 평가도구는 낙상 및 욕창위험의 수준을 파악할 수 있는 평가도구를 의미함
- 낙상위험측정도구(예시) : Huhn의 낙상위험도 평가도구
- 욕창위험측정도구(예시) : Braden scale 평가도구
- 인지기능검사도구(예시) : 한국형 간이정신상태검사(K-MMSE)

○ 수급자가 치매 약을 복용하는 경우에는 평가기준 ③번을 'Y'로 평가하며 약 복용 여부는 욕구사정, 상담 등으로 확인함
○ 치매검사 구분 : 1. 치매선별검사(K-MMSE 등), 2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등), 3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 왼쪽 해당수급자를 클릭한후 우측에 낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능평가 현황이 확인이 가능하며 각 항목를 클릭 한 후 상세화면창 우측에 출력하기 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	낙상위험도평가 욕창위험도평가 인지기능평가

방문목욕 18 급여제공범위

수급자는 기관으로부터 급여제공범위에 대한 안내를 받습니다.

(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)가 직원에게 부당한 요구를 하지 않도록 기관으로부터 급여제공범위와 직원 대우에 관하여 안내를 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공범위에 대해 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 급여제공범위에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**직원대우에 관한 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 직원대우에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 수급자(보호자)와 직접 대면하여 안내하지 않고 유선, 우편물로 안내하는 것은 불인정함
○ 관리자 : 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 19
급여계약서

기관은 급여계약 시 급여제공 관련 사항에 대해 설명하고 계약서 부본을 제공합니다.
(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자 권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 표준약관 내용 이상의 급여계약을 체결하고 부본을 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	급여계약을 체결하고 **급여계약 내용에 관하여 수급자(보호자)에게 설명 후 부본을 제공함** - '쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관키로 한다.'는 내용이 기재되어 있지 않으면 발급대장이나 서명부 등으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 표준약관 항목**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 공정거래위원회 홈페이지/정보공개/표준계약서/표준약관양식/장기요양급여 이용 표준약관
- 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약당사자 서명

○ 표준약관 항목의 세부내용이 기관의 상황과 맞지 않을 경우에는 수정 가능하나, 항목 전체를 삭제하는 것은 평가기준 ②번을 충족하지 못함

○ 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위로 하며, 계약당사자 서명이 누락된 경우에는 유효한 계약서로 볼 수 없으므로 불인정함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> 표준약관을 2부 출력하여 급여계약내용에 대한 사항을 설명한 후 수급자1부 기관1부 따로 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

출력물	표준약관

방문목욕 20 **급여계약내용**

수급자는 급여계약을 체결할 때 급여제공과 관련된 사항에 대해 설명을 듣고 계약서 부본을 받습니다.
[3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리]

점수 2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 급여계약을 체결하고 부본을 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계약 시 급여제공과 관련된 설명을 들음** - 급여제공과 관련된 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계약서 부본을 받음** - 유효한 급여계약서 부본 또는 사본이 있는지 현장을 확인함 - 계약서 요건을 충족하지 못하는 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인, 교부받은 표준계약서 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 21
방문상담관리

기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
[3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리]

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

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

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함** • **필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 관계, 상담내용**	☐	☐
②	**연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함**	☐	☐
③	**수급자의 상태를 파악하고 있음** - 주요 질병, 거주지, 가족관계, 생활환경, 급여내용 등을 질문하여 확인함	☐	☐

○ '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여 직원임
○ '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(1.5)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)

1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)에서 상담일지에서 목록 클릭 후 상세창에서 하단 "상담일지 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

상담직원은 프로그램에서 자동으로 관리자로 구분된 해당급여직원만 선택할수 있게 되어있음.

출력물	상담일지

방문목욕 22 고충처리

직원은 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수 2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 고충을 파악하여 적절한 조치를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**고충처리 절차를 알고 있음** - 고충처리 절차에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**고충상담 후 적절한 조치를 받음** - 기관이 직원의 입장에서 고충을 해결하려고 노력하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 고충내용 : 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

직원에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 23 재가급여 관리시스템

기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있도록 노력하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 11월 ~ 평가계획 공고 월		비율
①	**요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율**	【 】%
	분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수 / 지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수 × 100	( ) / ( )
②	**재가급여전자관리시스템(RFID) 자동 청구율**	【 】%
	분모 중 RFID 자동 청구건 수 / 지표적용기간 동안 총 청구건 수 × 100	( ) / ( )
○ 참여율과 자동청구율은 소수점 첫째자리에서 반올림함		

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준 ①번은 80% 이상이고, ②번은 60% 이상임
양 호	(3)	평가기준 ①번은 60% 이상이고, ②번은 40% 이상임
보 통	(2)	평가기준 ①번은 50% 이상이고, ②번은 30% 이상임
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

공단사이트에서 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 24 시간준수

급여제공직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 급여제공 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함** - 급여제공 시간을 준수하여 요양서비스를 제공하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**시간을 변경하는 경우 사전에 공지함** - 시간을 변경하는 경우 사전에 공지를 하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 25
본인부담금

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 제공하고 본인부담금을 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 4. 수급질서 확립)

점수 4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 본인부담금을 적정하게 받아 수급질서 확립을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**수급자에게 본인부담금을 받고 있음** - 통장, 카드전표, 현금영수증 등으로 본인부담금 수납 및 입금 내역을 확인함	☐	☐
②	**본인부담금수납대장을 관리하고 있음** • **필수사항 : 일자, 성명, 본인부담금** - 기초생활수급자도 비급여 본인부담금이 발생하는 경우 본인부담금수납대장을 작성하여야 하며, 미납이 있는 경우 징수노력을 기록 등으로 관리하고 있는지 확인함	☐	☐
③	**모든 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 매월 제공함** - 매월 제공 여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인하며, 기초생활수급자도 제공하였는지 확인함 - 장기요양급여비용 명세서 충실함을 확인하기 위하여 부본이나 사본이 있어야 하며 각 항목들이 정확하고 빠짐없이 기록되어 있는지 확인함	☐	☐

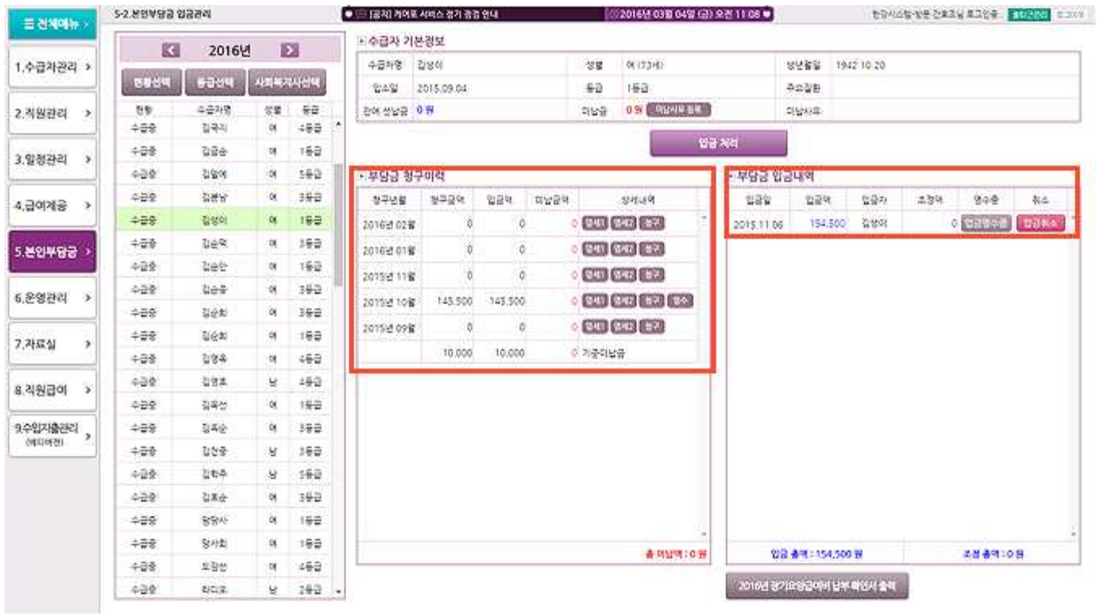
○ 평가기준 ②번 항목의 본인부담금수납대장을 허위로 작성하는 경우 '미흡'으로 평가함
○ 본인부담금수납대장은 전산프로그램이나 한글, 엑셀 등 파일관리도 가능하나, 장기요양급여비용 명세서는 전산프로그램을 활용한 자료관리만 인정하고 한글, 엑셀 등으로 작성하여 출력하지 않고 PC에 파일로 보관하는 경우에는 불인정함
○ 별지 제24호 장기요양급여비용 명세서 및 별지 제34호 본인부담금수납대장은 법정 서식이므로 서식의 크기 변경 및 내용 항목의 추가는 인정하나 삭제는 불인정함
○ 본인부담금 수납대장은 월 단위 작성을 원칙으로 함

<관련근거>
○ 노인장기요양보험법 제35조(장기요양기관의 의무 등), 같은 법 제40조(본인일부부담금)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못하거나 본인부담금수납대장을 허위로 작성함

케어포 메뉴위치	5-2.본인부담금 입금관리, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트



평가기준1, 5-2.본인부담금 입금관리에서 수급자 클릭 후 청구이력에서 청구 해당 월의 명세서,청구서,영수증등 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트에서 하단의 월별 수납대장 출력을 통해 평가서류 확인 가능합니다.

평가기준3, 5-1.본인부담금 청구관리에서 해당 수급자들 체크한 다음 하단 청구명세서 발송내역 출력를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	급여비용 명세서 본인부담금수납대장 청구명세서 발송내역

방문목욕 26
배상책임보험

기관은 배상책임보험에 가입합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 5. 배상)

점수
2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자에게 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 사고로 인한 피해를 보상해 주는 전문인배상책임보험을 기관에서 가입하였는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일			
	전문인배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함	☐	☐
해당없음	기관에 가입제외 요양보호사만 있음	☐	

○ 전문인배상책임보험 : 피보험자가 수행하는 전문 직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장해나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 배상하는 보험

○ 전문인배상책임보험 가입제외 : 가족 또는 친족에게 급여를 제공하는 요양보호사

<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장제10조(전문인배상책임보험 가입)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	기관에 가입제외 요양보호사만 있음

케어포 메뉴위치	6-7.기관정보설정

6-7.기관정보설정에서 배상책임보험 정보를 확인할수 있음.
별도로 보험사에서 발행한 가입증명서도 구비해서 준비해주시기 바랍니다.

출력물	배상보험 가입증명서

방문목욕 27
자원연계

기관은 수급자의 상태에 따라 지역사회자원 등을 연계합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
2

1 평가방향 [4종 : 요, 목, 간, 주]

기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회자원 등을 연계하여 다양한 서비스를 받을 수 있도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**지역사회자원을 연 1회 이상 연계함** • **필수사항 : 일자, 연계기관, 내용, 서비스 제공자** - 기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하고 있는지 확인하며 병원 진료 목적의 연계는 불인정함	☐	☐
②	**월 한도액 내에서 다른 재가급여와 연계하여 다양한 급여를 제공함** - 복지용구를 제외한 다른 재가급여와 연계한 자료가 1건 이상 있는지 확인함	☐	☐

○ 지역사회자원 연계 : 치매지원센터 연계, 자원봉사, 도시락 배달 서비스 등
- 지역사회자원 : 시·군·구, 보건소, 종교단체, 후원단체, 복지관 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)

6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 자원연계 선택후 해당수급자 선택한 다음 내용보기하단에 "자원연계관리 출력"버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 평가기준2

출력물	자원연계관리

방문목욕 28 홈페이지관리

기관은 인력 및 시설 현황 등을 노인장기요양보험 홈페이지에 게시하고 변경 시 지체 없이 수정합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수 1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 기관의 인력 및 시설 현황 등 필요한 정보를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 등을 게시함** • 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분 • 장기요양기관 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항	☐	☐
②	**기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함** - 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함	☐	☐
③	**장기요양기관 게시 항목 중 '공지사항'을 분기별 1회 이상 업데이트함**	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 '장기요양급여 이용계약에 관한 사항' 게시 여부 및 ③번 항목의 분기별 1회 이상 업데이트 여부는 2016년 3월부터 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등), 노인장기요양보험법 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

노인장기요양보험 홈페이지에서 수정 및 변경처리하여
평가에 대비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문목욕 29
정보게시

급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자 또는 보호자 등이 급여이용에 필요한 정보를 알 수 있도록 관련 정보를 기관내부에 게시하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일 **급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관 내부에 게시함**		Y	N
①	직전 장기요양기관 평가 결과	☐	☐
②	인력현황표	☐	☐
③	노인학대 신고기관	☐	☐
④	비상연락체계	☐	☐
⑤	전문인배상책임보험 증서 사본	☐	☐

○ 기관내부 게시 여부를 현장 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①번을 포함하여 4개 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관에 비치해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문목욕 30 **계약체결 및 통보**

기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약(내용) 통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**급여계약 체결할 때 표준장기요양이용계획서를 반영함** • **필수사항 : 급여종류, 횟수, 제공시간, 급여비용** - 표준장기요양이용계획서 반영 여부는 급여종류 및 급여비용으로 확인하며 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함 - 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경 사유서 등에 기록되어 있어야 인정함	□	□
②	**급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함** - 기관이 수급자에게 제공할 급여일정, 내용 등이 포함된 급여계약통보서를 급여제공 전월 말일까지 통보하는지 확인함	□	□

○ 급여계약이 체결된 해당 월에 급여를 제공한 경우는 지연 통보 대상에서 제외함
- 예를 들어, 7월 28일 계약을 하고 8월 1일부터 급여를 제공한 경우 7월 말까지 통보하여야 지연 통보 대상에서 제외하며, 8월 1일 급여계약을 통보한다면 지연 통보 대상임

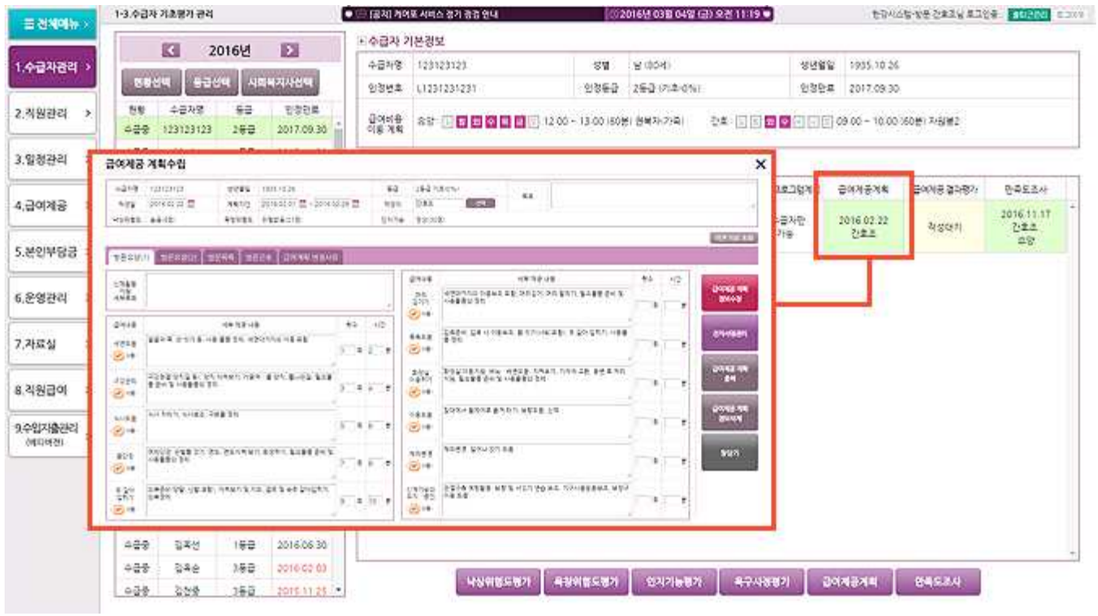
○ 급여계약기간 중 전월 말일까지 통보하지 않고 월 중에 통보한 경우는 지연통보 대상임

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'양호'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 2-1.일정관리



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 목록 클릭 후 상세창에서 오른쪽버튼 "급여제공 계획 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2 는 2-1.일정관리에서 해당수급자를 클릭한후 "월간일정표 출력"를 하여 수급자에게 교부 해주시면 됩니다.

출력물	급여제공 계획 월간일정표

방문목욕 31 욕구사정

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

점수 4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자별 급여계획 수립을 위해 수급자(보호자)의 욕구를 정기적으로 확인하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**욕구사정을 연 1회 이상 실시함** • **필수사항 : 성명, 일자, 작성자 서명 및 총평** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 욕구사정을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함 - 총평은 종합소견을 서술형으로 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨** - 항목별 욕구사정을 단순 체크리스트로 작성한 경우에는 판단근거를 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

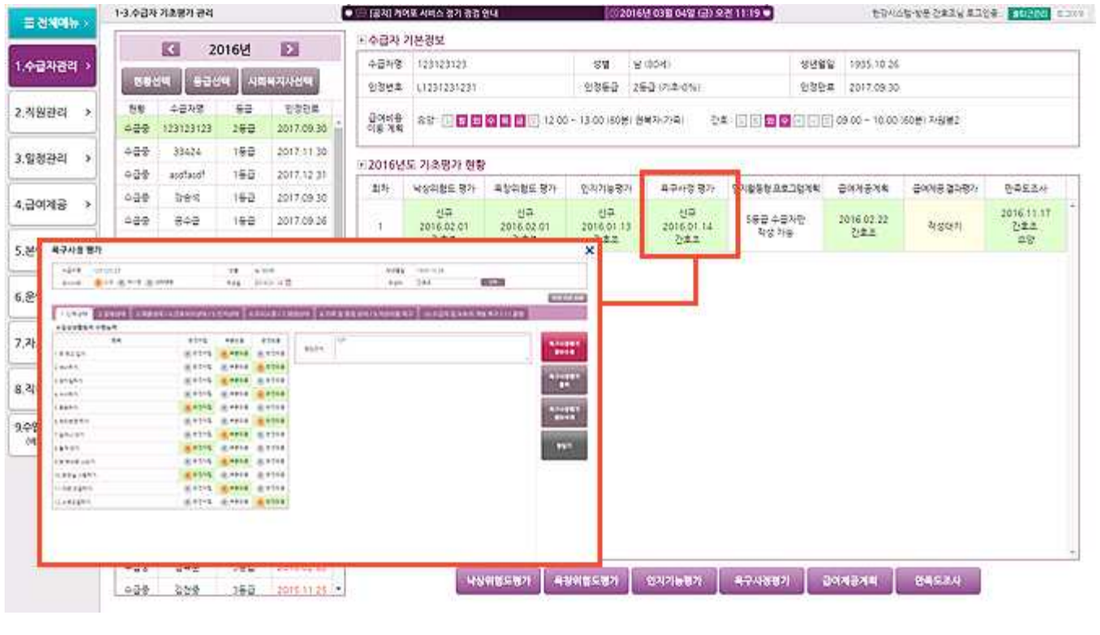
○ 평가기준 ②번 항목의 욕구사정 세부내용

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

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리



1-3.수급자 기초평가 관리에서 욕구사정 평가 현황이 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정창에서 우측 "욕구사정평가 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	욕구사정평가

방문목욕 32
급여계획

기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 2. 급여계획 / 1.개별적 욕구반영)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정 결과 등을 토대로 수급자 상태에 맞는 급여계획을 수립하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인서명을 받았는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자별 급여계획을 연 1회 이상 수립함** • **필수사항 : 급여종류, 급여목표, 급여내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수립하였는지 확인함 - 급여계획 수립을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가 등을 급여계획에 반영함** - 반영 여부는 급여계획 등 관련 자료로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음** - 독거이거나 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우에는 관련 근거를 확인함 - 확인서명이 어려운 경우에는 급여계획을 우편 발송하고 유선으로 안내하여도 인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

수급자또는 보호자 설명 후 확인서명은 전자서명으로 처리확인이 가능합니다.

출력물	급여제공계획

방문목욕 33 급여제공 적절성

기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록하며, 변경된 경우에도 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록함** • **필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명**	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여계획에 따라 급여를 제공함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함** - 충실함은 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 작성하였는지 확인함 - 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
④	**장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함** - 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함 - RFID로 전송한 경우에는 월1회 제공할 수 있음	□	□	□	□	□	□	□	□

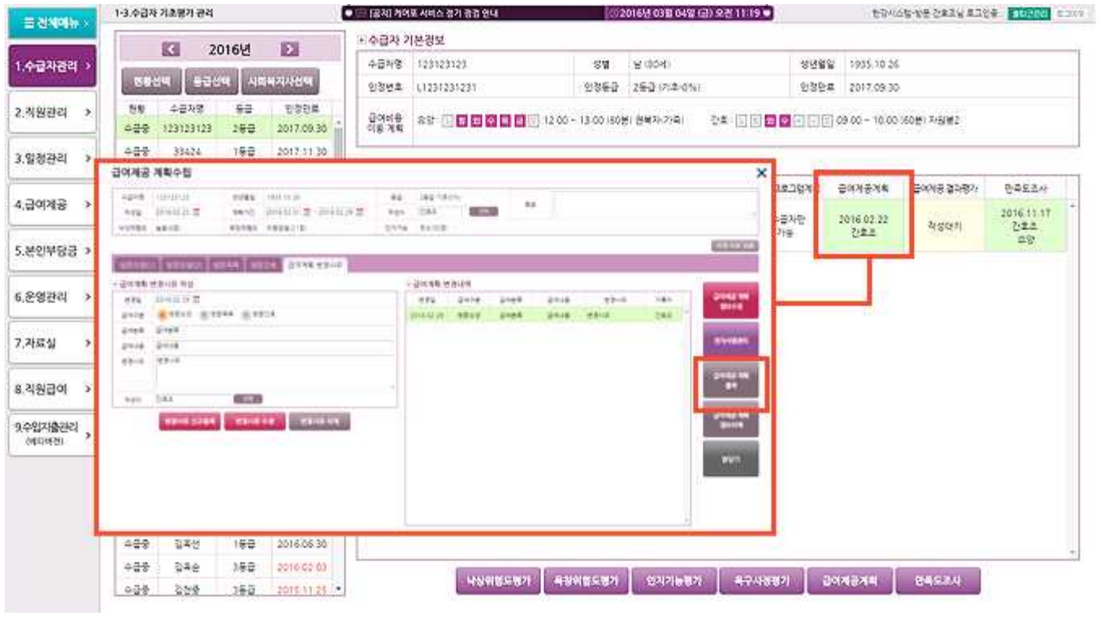
○ 평가기준 ①,②,③번 항목은 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제13호 서식)에 충실하게 작성하여도 인정함
○ 평가기준 ④번 항목의 제공여부는 2016년 3월부터 확인함
○ 급여계획 변경사유 : 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
○ 급여계획 변경내용 : 급여내용, 시간, 횟수 등

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 7-1.서식/서류 자료실



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼 클릭 후 인쇄창에서 "급여계획 변경사유"를 선택하면 평가서류 확인이 가능합니다.

급여제공 기록지는 7-1.서식/서류 자료실에서 다운 후 출력하셔서 기록하시고 수급자(보호자)에게 제공해 주시기 바랍니다.

출력물	급여계획 변경사유 급여제공 기록지

방문목욕 34 욕구반영

수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관에서 수급자에게 급여를 제공할 때 수급자의 개별적인 욕구를 반영하고 급여내용을 설명하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음** - 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 실제 급여제공 과정에서 반영하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**급여를 제공할 때 급여내용을 설명함** - 급여제공직원이 수급자(보호자)에게 급여제공내용을 설명하면서 급여를 제공하고 있는지 질문 확인	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 35 직원변경

수급자는 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 2. 질 보장)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 수급자(보호자)에게 소개함으로써 수급자의 알 권리를 보장하고 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 새로운 직원을 소개 받음** - 시설장(관리자)이 동행하여 급여제공 시간 전까지 수급자(보호자)에게 새로운 직원을 소개하였는지 질문으로 확인함 - 유선으로 소개한 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 급여제공직원의 변경이 없는 경우는 'Y'로 평가함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 36
목욕전 · 후 상태관찰

기관의 급여제공직원은 목욕 전·후에 수급자의 상태를 관찰합니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 목욕도움)

점수 2

1 평가방향

목욕 전·후에 발생할 수 있는 응급 상황에 대비하여 수급자의 신체상태를 관찰하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	목욕 전 수급자의 상태를 관찰하고 기록함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	목욕 후 수급자의 상태를 관찰하고 기록함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 관찰기록 내용 : 얼굴·입술·손톱 색깔, 특이사항, 목욕 전 배변·배뇨 도움 등
○ 관찰기록 내용은 별도의 체크리스트로 작성하여도 인정함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	7-1.서식/서류 자료실

7-1.서식/서류 자료실에서 2016년도_장기요양급여 제공기록지(방문목욕)를 다운받은 후 수급자 상태를 기록한 기록지로 평가를 준비하시면 됩니다.

출력물	급여 제공 기록지 (방문목욕)

방문목욕 37 적정목욕급여

수급자는 적정한 목욕급여를 제공받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 목욕도움)

점수 2

1 평가방향

수급자가 기관으로부터 적정한 목욕급여를 제공받고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**목욕물 온도와 목욕시간이 적정함** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2명 이상의 요양보호사에 의해 제공받음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

○ 적정온도(예시) : 섭씨 32~38도 정도, 허약한 노인일 경우: 섭씨 36~37도 정도
○ 목욕시간 및 요양보호사 수는 수가기준과 일치하여야 인정함

<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장제2절(재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 38 목욕 전·후 도움

수급자는 목욕 전 배설과 목욕 후 몸단장 및 주변정리 도움을 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 목욕도움)

점수 2

1 평가방향

목욕 전에 배뇨·배변의 도움을 주고 목욕 후 수급자의 몸단장과 주변을 정리하여 만족감을 주는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**목욕 전 배뇨·배변 도움을 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**목욕 후 몸단장 및 주변을 정리해줌** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 몸단장 : 머리단장, 손·발톱 깎기, 면도, 화장하기 등

<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장제2절(재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문목욕 39
자료제공

수급자는 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 4. 급여정보 제공)

점수
4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자의 신체기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 기관으로부터 예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관으로부터 자료를 제공받음** - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방, 치매예방 자료가 있는지 현장 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**예방 등에 대해 설명을 들었음** - 기관으로부터 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 자료 확인 및 수급자에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 40
안전상황

급여제공직원이 체위변경(또는 이동)을 도울 때 다치게 하거나 피부 등에 상처를 입힌 적이 없습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 5. 안전관리)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

급여제공직원이 급여를 제공할 때 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**안전하게 급여를 제공받음** - 급여제공직원이 체위변경, 이동 등 급여제공과정에서 수급자에게 상처, 골절 등을 입힌 적이 없고 낙상 등 사고 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신체부위 등에 상처를 입힌 적이 없음** - 눈에 보이는 부분만 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문이나 현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 41 사례관리 회의

기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 6. 사례관리 회의)

점수 2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

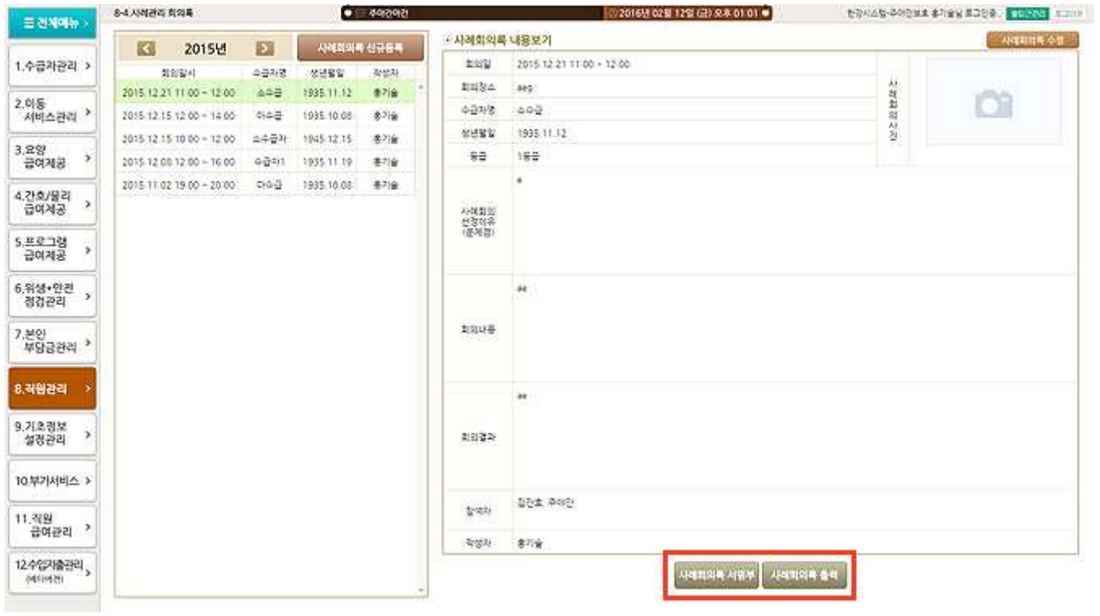
		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	사례관리 회의를 분기별 1회 실시함	☐	☐
②	사례관리 회의를 반기별 1회 실시함	☐	☐
③	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 장소, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 사진, 참석자 서명**	☐	☐
④	**회의결과를 1개월 내 급여계획에 반영함**	☐	☐

○ 사례관리 회의 : 수급자를 선정하여 문제를 해결하기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여계획에 반영하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의임
○ 수급자의 문제 및 욕구에 대한 문제해결 경험 등을 공유하는 것도 인정함
○ 회의내용 : 사례관리 회의에 참석한 직원들이 논의한 의견 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-2.수급자 사례회의록



6-2.수급자 사례회의록에서 해당일자 회의록 선택후 오른쪽 하단"사례회의록 출력 및 서명부" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	사례회의록 사례회의록 서명부

방문목욕 42
노인학대방지

수급자는 기관의 직원에게 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없습니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 수급자관리)

점수
4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관의 직원이 수급자의 인격과 권리를 존중하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원으로부터 노인학대를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**직원으로부터 부당한 대우를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 43
서비스 만족도 (현장)

수급자는 급여제공기관 및 과정에 대해 만족합니다.
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수
3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	기관의 관리자가 상담을 실시하고 수급자(보호자)의 요구사항을 해결하려고 노력함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	급여계약 시 서비스내용, 시간 및 비용 등을 수급자(보호자) 스스로 결정함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음	□	□	□	□	□	□	□	□
④	급여제공직원은 비밀을 지킴	□	□	□	□	□	□	□	□
⑤	급여를 제공하는 기관에 대하여 만족함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문목욕 44
서비스 만족도 (유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수
3

1 평가방향 [신설 6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	□	□	□
②	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	□	□	□
③	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	□	□	□
④	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	□	□	□
해당 없음	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음		□	

○ 평가기간 중 수급자(보호자)에게 유선으로 질문하여 확인하며, 공단의 별도 계획에 따라 상·하반기로 나눠 2회 실시함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 8점임
양 호	(2.25)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임
보 통	(1.5)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 이상 ~ 6점 미만임
미 흡	(0)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 미만임
해당없음	제외	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음

수급자에게 질문 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

기관평가 준비 매뉴얼 - 방문간호(2016년도)

방문간호 1
운영규정 및 지침

기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.
(1. 기관운영 / 1. 기관관리 / 1. 운영원칙 및 체계)

점수
2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 자체적인 운영규정 및 급여제공지침을 비치하여 교육 등에 활용하고 이에 따라 운영하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일			
운영규정을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 기관의 상황에 맞게 작성하고 실행 가능한지, 항목과 그에 따른 내용이 일치하는지 등으로 확인함			
①	**이용자 모집 방법 등에 관한 사항** • **온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보**	☐	☐
②	이용계약에 관한 사항 • 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제	☐	☐
③	이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
④	서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	☐	☐
⑤	서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항	☐	☐
⑥	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	☐	☐
⑦	인력관리 규정에 관한 사항 • 채용, 복무, 승진, 상벌 등	☐	☐
⑧	보수에 관한 사항 • 임금, 퇴직금, 상여금 등	☐	☐
⑨	직원의 복리후생에 관한 사항 • 복지·포상, 휴가	☐	☐
⑩	안전과 보건에 관한 사항 • 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진	☐	☐
⑪	고충처리 절차에 관한 사항	☐	☐

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

급여제공지침을 직원이 열람 가능한 장소에 비치하고 내용이 충실함 - 내용 충실도는 각 항목에 맞는 내용이 있는지 확인함		Y	N
⑫	종사자 윤리지침 • 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리	☐	☐
⑬	성폭력 예방 및 대응지침 • 성폭력 유형, 예방, 대응방법 - 직장 내 성희롱 예방 지침만 있는 경우 불인정함	☐	☐
⑭	응급상황 대응지침 • 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법	☐	☐
⑮	감염예방 및 관리지침 • 감염종류, 감염예방 및 관리	☐	☐
⑯	치매예방 및 관리지침 • 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료	☐	☐
⑰	욕창예방 및 관리지침 • 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치	☐	☐
⑱	낙상예방 및 관리지침 • 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치	☐	☐
⑲	노인인권보호, 노인학대 예방 및 대응 지침 • 노인학대 유형, 예방, 대응방법	☐	☐
⑳	근골격계 질환 예방 지침	☐	☐
㉑	개인정보보호 지침 • 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등	☐	☐

○ 평가기준 ②번 항목의 신원인수인이란 보호자 또는 보증인을 의미함

<관련 근거>

○ 노인복지법 시행규칙 제29조 [별표 10] '재가노인복지시설의 운영기준 2.운영규정'

○ 근로기준법의 제17조(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 제43조(임금 지급), 제76조(안전과 보건),제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정 참조

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 21개 항목을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 18 ~ 20개 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 15 ~ 17개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

기관에서 평가기준 1~11까지 자체 준비하여 비치

(프로그램 미지원)

방문간호 2
직원회의

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

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

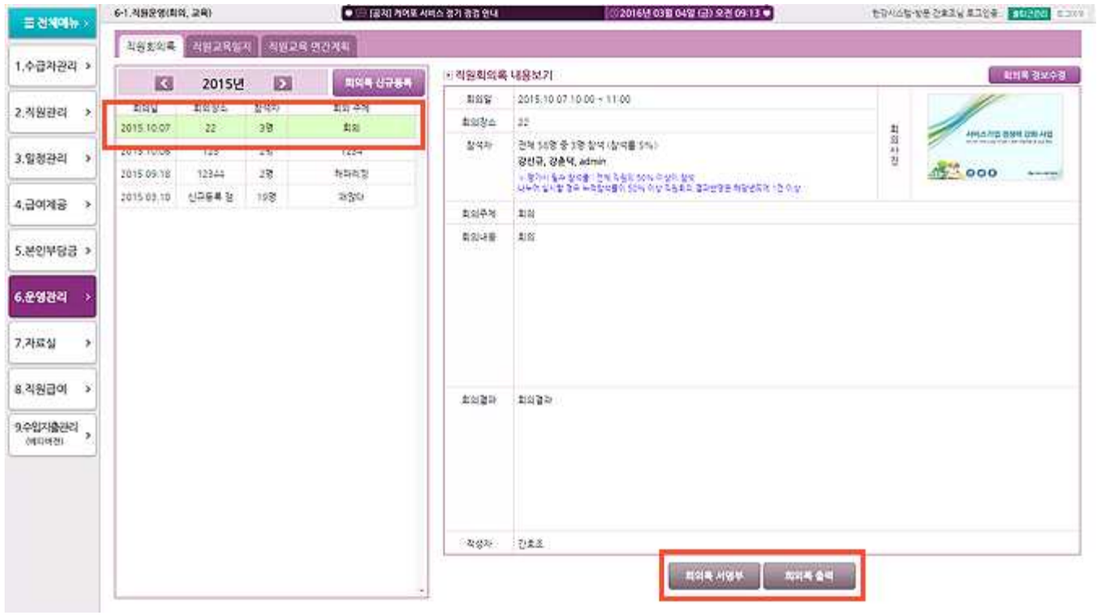
		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**직원회의를 매월 1회 이상 실시함** - 직원회의 당시 참석 대상의 50% 이상이 참석하였는지 확인하며 회의를 나누어 실시한 경우에는 누적 참석률이 50%이상인지 확인함	☐	☐
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 장소, 내용, 참석자 서명, 사진**	☐	☐
③	**직원회의 결과를 기관운영 또는 직원복지 등에 연 1회 이상 반영함**	☐	☐
해당 없음	지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없음	☐	

○ 참석 대상은 회의 개최 월에 실제 근무하는 모든 직원임
○ 회의 내용(예시) : 업무내용, 복지 등 기관운영 사항과 건의사항, 애로사항, 의견수렴 등 고충처리 전반에 관한 사항

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	제외	지표적용기간 동안 급여를 제공한 직원이 없음

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 직원회의 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "회의록 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 3번은 기관 자체적으로 작성하시는 기관운영이나 복지관련 서류에 반영이 필요합니다.

출력물	직원 회의록, 회의록 서명부

방문간호 3
경력직

기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다.
(대표자가 시설장인 경우 제외)
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자에게 안정적인 급여를 제공하기 위하여 인력 관리를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 2014년 3월 ~ 2015년 12월		퇴직 비율
	기관에서 2년 미만 근무하고 퇴직한 급여제공 직원 비율	**【 】%**
	분모 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원 수	( )
	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원 수 × 100	( )
미흡	지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음	□
해당 없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□

○ 지표적용기간 내에 급여를 제공한 월의 합산이 6개월 이상인 직원 중 2년 미만 근무하고 퇴직한 직원의 비율로 채점기준을 적용함
○ 소수점 첫째자리에서 버림
○ 퇴직 제외(분자) 사유
- 동일법인 또는 동일 대표자가 운영하는 장기요양기관의 급여제공직종 간 인사이동
- 입·퇴사를 반복하여도 1회라도 2년 이상 근무가 있는 경우
- 정년퇴직, 사망, 이민 등 불가피한 사유로 퇴직한 경우
- 출산이나 질병으로 대체직원을 임시 고용하고, 그 대체직원이 퇴직한 경우
- 정부 정책 등으로 인한 기간제 직원이 퇴직한 경우

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	퇴직 비율이 10% 이하임
양 호	(1.5)	퇴직 비율이 10% 초과 ~ 20% 이하임
보 통	(1)	퇴직 비율이 20% 초과 ~ 30% 이하임
미 흡	(0)	퇴직 비율이 30% 초과이거나 지표적용기간 내에 근무한 직원 중 합산 6개월 이상 급여를 제공한 직원이 없음
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

2-6.직원 현황 리포트에서 직원현황(기준일)을 출력 후 옆의 식대로 계산하여 주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문간호 4 건강검진

기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.

(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 1. 인력운영)

점수 1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 기관에서 건강검진 실시를 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원의 건강검진을 매년 실시함** - 국민건강보험공단에서 실시하는 직장인 건강검진 수준 이상인지(계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정) 확인함 - 대상직원 : 급여를 제공하는 대표자겸 시설장을 포함한 모든 직원(다만, 사무직 직원은 2년마다 실시)	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신규직원은 급여개시일까지 건강검진 결과를 제출함** - 2016년 3월부터 입사한 신규직원은 급여개시일로부터 1년 이내(건강검진 판정일 기준)의 건강검진 결과 통보서를 제출하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 보건소 등에서 실시하는 일부 전염성 질병에 한정된 건강검진은 불인정함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

국민건강보험공단에서 제공하는 건강검진표를 준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문간호 5
보 수

직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수 1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관과 근로계약을 체결함** - 근로계약을 체결하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**근로계약서에 명시된 보수를 지급받음** - 근로계약서에 명시된 보수를 지급받고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
해당 없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□							

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1(장기요양기관 및 재가장기요양기관의 시설·인력기준) 제3호차목
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

케어포 메뉴위치	2-1.직원 정보관리 / 8-1.월별 급여대장

평가시 2-1.직원정보관리 -> 근로계약서를 2부 출력하여 근로자1부 사업자1부 따로 사인후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

평가기준2 은 근로자에게 질문이 힘든 경우 지역공단에 따라 11-1.월별 급여대장 메뉴에서 "급여대장 출력"으로 평가 대체가 가능한 경우가 있습니다.

출력물	근로계약서 급여대장

방문간호 6
5대 보험 및 퇴직금

기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급합니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 2. 직원의 후생복지)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원의 후생복지를 위하여 5대 보험에 가입하고, 퇴직금을 적립하여 지급하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일		Y	N
①	**기관이 5대 보험에 가입되어 있음** • **건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험**	□	□
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
②	**퇴직급여제도(퇴직연금제도, 퇴직금제도)를 운영함** • **퇴직금 규정, 퇴직금 적립, 퇴직금 지급** - 퇴직금 적립금이 기관 명의나 대표자 명의로 되어 있는지 확인함. 다만, 대표자 명의로 되어 있는 경우 규정, 직원회의, 공람 등으로 퇴직금임이 객관적으로 확인되어야 인정함 - 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 중간 정산을 한 경우 신청서 또는 동의서와 지급한 명세가 있는지 확인함 - 퇴직금 명목으로 임금에 포함하여 지급하는 것은 불인정함	□	□

○ 5대보험 가입 제외 대상(가족에게 급여를 제공하는 간호(조무)사)만 있는 경우 'Y'로 평가함
○ 4대 사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)에서 사회보험 가입증명서 발급 가능
○ 퇴직금 판단 기준
- 1년 미만 근무자 : 퇴직금 규정(지급사유 발생하지 않음)
- 1년 이상 근무자 중 퇴직자가 없는 기관 : 퇴직금 규정 및 적립여부
- 1년 이상 근무자 중 퇴직자가 있는 기관 : 퇴직금 규정, 적립, 지급자료

<관련 근거>
○ 근로기준법 제34조 및 근로자퇴직급여보장법
○ 퇴직금 발생 요건 : 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 근로자는 근로연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금이 퇴직금으로 계산됨

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

4대 사회보험 정보연계센터에서 가입증명서 발급으로 평가가 가능하며,
퇴직금은 퇴직연금 가입기관에서 관련 증명 서류를 발급받아 평가를
준비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문간호 7
신규직원교육

급여제공직원은 신규교육을 급여제공 전에 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

신규직원이 수급자 보호 및 업무능력 향상을 위해 교육을 받은 후 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

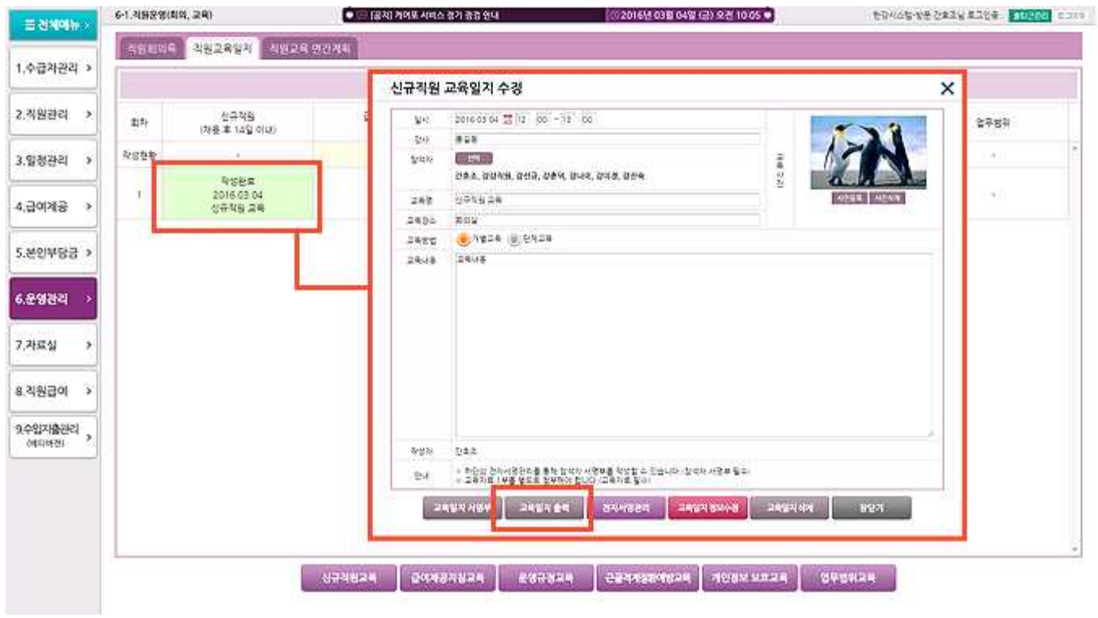
		직원1		직원2		직원3		직원4	
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**신규직원은 급여제공 전에 신규교육을 받음** • **필수사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상연락망** - 급여제공 전에 신규교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공 전에 인계인수를 받음** - 급여제공 전에 인계인수를 받았는지 질문으로 확인함 - 인수할 급여제공직원이 없는 경우에도 관리책임자 등이 인계인수를 하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
해당없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□							

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 신규직원 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	신규직원 교육일지

방문간호 8
업무범위교육

직원은 기관으로부터 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 받습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 교육하여 직원의 권익을 보호하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**업무범위에 대해 교육을 받음** - 업무범위에 대해 교육을 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있음** - 부당한 요구에 대처하는 방법을 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
해당 없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□							

○ 부당한 요구 : 수급자(보호자)로부터 수급자 가족의 방 청소나 세탁 등 간호(조무)사의 업무 범위를 벗어나는 일들을 요구받는 것

<관련 근거>

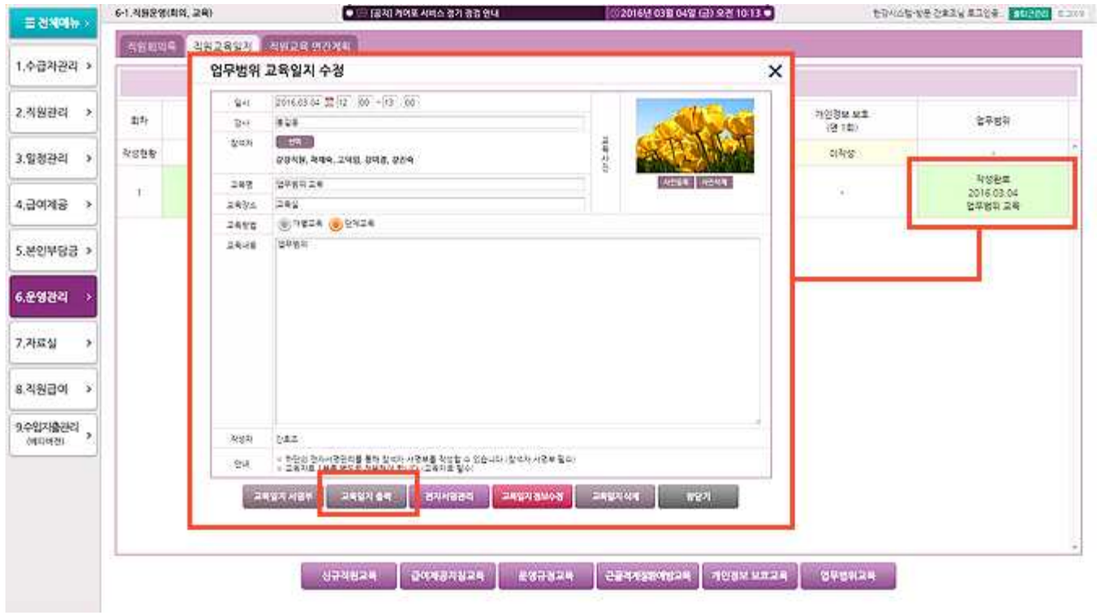
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 두 번째 탭 직원교육일지 선택 후 업무범위 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 직원에게 평가관이 직접질문

출력물	업무범위 교육일지

방문간호 9
직원교육

직원은 기관으로부터 정기적으로 직원교육을 받으며 그 내용을 숙지하고 있습니다.
(1. 기관운영 / 2. 인적자원관리 / 3. 직원교육)

점수
4

1 평가방향 [신설 5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

직원이 운영규정, 급여제공지침에 관한 교육을 기관으로부터 받고 그 내용을 숙지하여 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

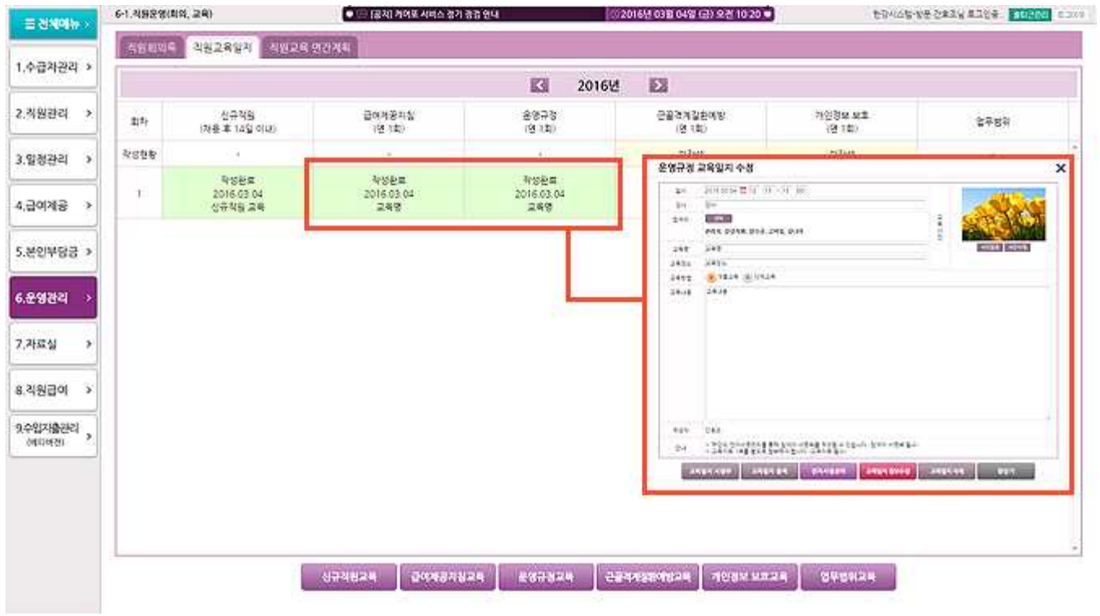
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 운영규정에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공지침 10개 항목에 대해 연 1회 이상 교육을 받고 그 내용을 숙지함** - 급여제공지침에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
해당 없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□							

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

케어포 메뉴위치	6-1.직원운영(회의, 교육)



6-1.직원운영(회의, 교육)에서 운영규정,급여제공지침 목록에 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 수정 창에서 하단 "교육일지 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	운영규정 교육일지 급여제공지침 교육일지

방문간호 10
개인정보보호

개인정보보호를 위해 노력합니다.
(1. 기관운영 / 3. 정보관리 / 1. 개인정보보호)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자에 대한 개인정보를 수집하고 활용하는데 있어 개인정보의 중요성과 필요성을 알고 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받음** • **필수사항 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간** - 수급자(보호자)와 급여계약을 체결할 때마다 동의서를 받았는지 확인함 다만, 급여계약서에 필수사항을 모두 포함한 개인정보보호 내용이 있으면 인정함	☐	☐
②	**개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치가 되어 있음** - 잠금장치의 정상 작동 여부를 확인함	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 필수사항은 2016년 3월부터 확인함
○ 개인정보 : 수급자의 개인 식별과 관련된 정보임
○ 평가기준 ①번 항목에서 보호자가 없는 인지장애 수급자 등은 이를 입증할 수 있는 자료를 제출할 경우에 '동의서'를 받은 것으로 인정함

<관련 근거>
○ 개인정보보호법
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> "개인정보수집및이용동의서"를 1부 출력하여 보호자 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

(프로그램 미지원) 평가기준 2번은 기관에서 별도의 문서보관 잠금장치를 준비해 주시기 바랍니다.

출력물	개인정보수집 및 이용동의서

방문간호 11 질 향상 활동

기관은 자체평가 결과에 따라 질 향상 계획을 세우고 수행합니다.

(1. 기관운영 / 4. 질 관리 / 1. 기관의 질 향상)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

지속적인 서비스 질 향상을 위하여 자체평가를 하고, 그 결과에 따라 질 향상 계획 수립 및 활동을 전개하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
자체평가를 실시하고 그 결과에 따른 질 향상 계획을 수립하여 질 향상 활동을 실시함			
①	**질 향상 계획에 따라 3가지 이상 활동을 실시함**	☐	☐
②	**질 향상 계획에 따라 2가지 활동을 실시함**	☐	☐
③	**질 향상 계획에 따라 1가지 활동을 실시함**	☐	☐

○ 자체평가 : 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램이나 공단 자체평가 수준 이상의 기관 자체평가 도구를 사용하여 실시하는 평가로 평가지표의 대분류영역인 기관운영, 환경 및 안전, 권리 및 책임, 급여제공과정, 급여제공결과 모두에 대하여 실시

○ 질 향상 계획 : 자체평가 후 개선이 필요한 사항에 대하여 질 향상 추진계획을 수립함

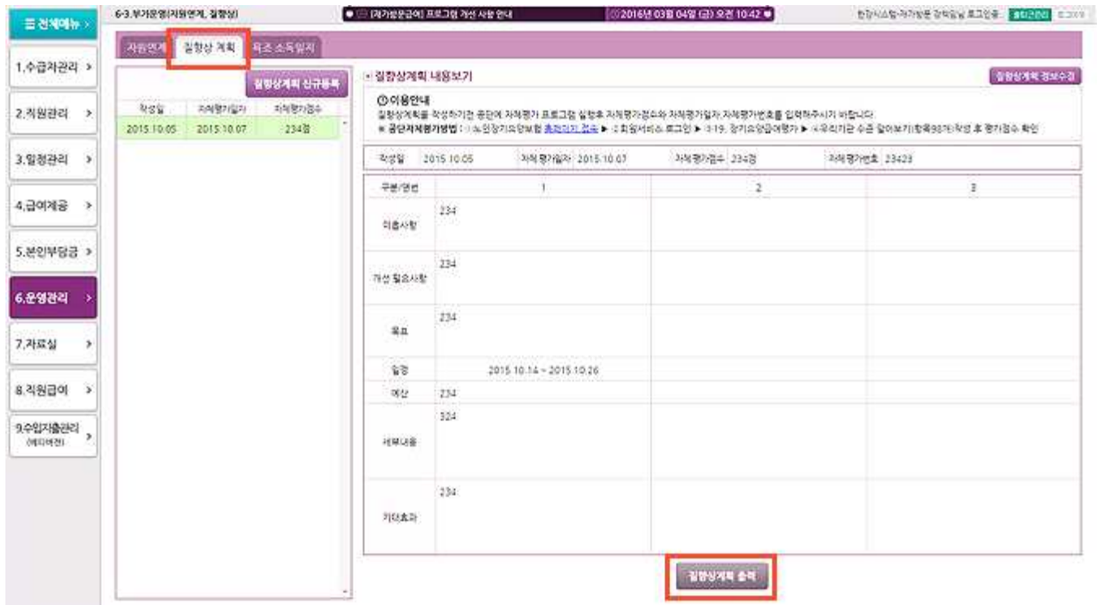
○ 직전 정기평가 질 향상 계획 및 활동 실시와 중복되는 경우에는 인정하지 않음

○ 질 향상 활동 실시는 변경 전·후가 확인되어야 하며 평가일 현재 진행 중인 경우도 인정함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 모두 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)



6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 질향상계획 탭메뉴 선택 후 작성하셨던 목록이 나오며 목록 클릭 후 오른쪽 하단 "질향상계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 질향상 활동 보고서는 현재 준비 중이며, 현재는 전후가 확인 될 수 있는 보고서를 추가 작성하여 평가시 제출해 주시면 됩니다.

출력물	질향상계획 질향상활동

방문간호 12
복장위생

급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.
[2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 2. 위생관리]

점수
1

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

장기요양급여 제공자임을 알 수 있게 하는 위생적인 복장을 착용하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**위생적인 복장(유니폼이나 앞치마 등)을 착용함** - 현장에서 급여제공직원의 복장을 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공자임을 표시하는 명찰을 부착함** - 유니폼 또는 앞치마에 부착하는 명찰은 해당기관의 명칭이나 직원 이름이 새겨져 있는지 확인함 - 탈부착식 명찰은 서비스 과정에서 수급자를 다치게 할 수 있으므로 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 복장상태 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 13 기구(소독)관리

기관은 급여를 위생적으로 제공합니다.

(2. 환경 및 안전 / 1. 위생 및 감염관리 / 2. 감염관리)

점수 3

1 평가방향

면역력이 떨어져 있는 수급자의 감염을 예방하기 위하여 수급자에게 사용한 기구를 소독 관리하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**방문간호에 필요한 기구를 소독 관리함** - 기관에 구비된 기구만 확인하며, 멸균소독으로 소독 관리하는지 확인함 - 일회용품 사용하는 경우 소독 여부 확인하지 않음	☐	☐
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 장소, 기구, 방법, 점검자 서명**	☐	☐
③	**사용한 의료폐기물을 덮개가 있는 보관함에 분리함** - 덮개가 있는 보관함에 분리하는지 현장 확인함	☐	☐

○ 기구 : 소독캔, 켈리, 핀셋, 소독가위, 드레싱포 등
○ 멸균 소독 : 고압증기 멸균소독, E-O가스 멸균소독, 스팀멸균소독, Sterrad 멸균 소독, 방사선 멸균 소독, 7.2% Glutaraldehyde 소독, Tego소독 등
○ 사용한 의료물품 : 탈지면, 붕대, 거즈, 일회용 주사기, 수액세트 등 일반 의료폐기물

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(1.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 14
비품구비

기관은 방문간호에 필요한 비품을 갖추고 있습니다.
(2. 환경 및 안전 / 2. 시설 및 설비관리/ 1. 설비관리)

점수
1

1 평가방향

방문간호에 필요한 비품을 구비하고 관리하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**급여제공에 필요한 비품을 구비함** • **필수구비용품** - 급여제공 특성에 맞는 적절한 비품 등이 구비되어 있는지 현장 확인함	☐	☐
②	**비품관리대장을 작성함** • **필수사항 : 비품명, 일자(구입·사용), 수량, 유효기간, 점검자 서명**	☐	☐

○ 필수구비용품
- 검사용품 : 당뇨스틱, 주사침(란셋)
- 측정도구 : 혈압계, 체온계, 청진기, 혈당측정기
- 위생용품 : 손 세정제(비누), 방수포, 일회용장갑
- 처치용품 : 관장기(관장용 주사기), 관장용 윤활제, 주사기(주사용, 혈액채취용), 주사바늘, 생리식염수, 반창고, 붕대, 소독거즈, 설압자, 소독솜, 멸균 드레싱세트(1회용)
- 멸균용품 : 소독캔, 포셉(핀셋, 켈리), 소독가위, 일회용 멸균장갑, 드레싱포

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 15
위험도 평가

기관은 수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악합니다.
(2. 환경 및 안전 / 3. 안전관리 / 1. 안전상황)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자의 낙상 및 욕창위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일	수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
타당한 평가도구를 사용하여 수급자 상태를 파악함 • **필수사항 : 수급자성명, 평가일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 낙상 및 욕창 위험도 평가, 인지기능검사는 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함. 다만, 외부 전문기관에서 실시한 인지기능검사는 해당급여 직원 여부를 확인하지 않음	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
① **낙상위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
② **욕창위험도를 연 1회 이상 파악함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③ **인지기능검사를 연 1회 이상 실시함**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 평가기준 ③번 항목은 2016년 3월부터 확인함
○ 타당한 평가도구는 낙상 및 욕창위험의 수준을 파악할 수 있는 평가도구를 의미함
- 낙상위험측정도구(예시) : Huhn의 낙상위험도 평가도구
- 욕창위험측정도구(예시) : Braden scale 평가도구
- 인지기능검사도구(예시) : 한국형 간이정신상태검사(K-MMSE)

○ 수급자가 치매 약을 복용하는 경우에는 평가기준 ③번을 'Y'로 평가하며 약 복용 여부는 욕구사정, 상담 등으로 확인함
○ 치매검사 구분 : 1. 치매선별검사(K-MMSE 등), 2. 치매진단검사(신경인지검사, 전문의 진료 등), 3. 치매감별검사(혈액검사, 뇌 영상촬영 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 왼쪽 해당수급자를 클릭한후 우측에 낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능평가 현황이 확인이 가능하며 각 항목를 클릭 한 후 상세화면창 우측에 출력하기 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	낙상위험도평가 욕창위험도평가 인지기능평가

방문간호 16 급여제공범위

수급자는 기관으로부터 급여제공범위에 대한 안내를 받습니다.

(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리)

점수 1

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)가 직원에게 부당한 요구를 하지 않도록 기관으로부터 급여제공범위와 직원 대우에 관하여 안내를 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공범위에 대해 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 급여제공범위에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**직원대우에 관한 안내를 받음** - 기관의 시설장(관리자)으로부터 직원대우에 대하여 안내를 받았는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 수급자(보호자)와 직접 대면하여 안내하지 않고 유선, 우편물로 안내하는 것은 불인정함
○ 관리자 : 수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함
<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여 제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(0.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문간호 17
급여계약서

기관은 급여계약 시 급여제공 관련 사항에 대해 설명하고 계약서 부본을 제공합니다.
(3. 권리 및 책임 / 1. 수급자 권리 / 2. 수급자의 알 권리)

점수 2

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 표준약관 내용 이상의 급여계약을 체결하고 부본을 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계약을 체결하고 급여계약 내용에 관하여 수급자(보호자)에게 설명 후 부본을 제공함** - '쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관키로 한다.'는 내용이 기재되어 있지 않으면 발급대장이나 서명부 등으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 표준약관 항목**	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 공정거래위원회 홈페이지/정보공개/표준계약서/표준약관양식/장기요양급여 이용 표준약관
- 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약당사자 서명

○ 표준약관 항목의 세부내용이 기관의 상황과 맞지 않을 경우에는 수정 가능하나, 항목 전체를 삭제하는 것은 평가기준 ②번을 충족하지 못함

○ 계약기간은 장기요양인정서 유효기간 범위로 하며, 계약당사자 서명이 누락된 경우에는 유효한 계약서로 볼 수 없으므로 불인정함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-1.수급자 정보관리

평가시 1-1.수급자 정보관리 -> 표준약관을 2부 출력하여 급여계약내용에 대한 사항을 설명한 후 수급자1부 기관1부 따로 사인 후 문서로 보관하여야 되며 그 문서로 평가를 받아야 합니다.

출력물	표준약관

방문간호 18
급여계약내용

수급자는 급여계약을 체결할 때 급여제공과 관련된 사항에 대해 설명을 듣고 계약서 부본을 받습니다.
[3. 권리 및 책임 / 1. 수급자권리 / 1. 수급자의 알 권리]

점수
2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자(보호자)의 욕구 등을 고려하여 급여계약을 체결하고 부본을 받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계약 시 급여제공과 관련된 설명을 들음** - 급여제공과 관련된 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계약서 부본을 받음** - 유효한 급여계약서 부본 또는 사본이 있는지 현장을 확인함 - 계약서 요건을 충족하지 못하는 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 수급자 질문 확인, 교부받은 표준계약서 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 19
방문상담관리

기관은 정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

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

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함** • **필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 관계, 상담내용**	□	□
②	**연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함**	□	□
③	**수급자의 상태를 파악하고 있음** - 주요 질병, 거주지, 가족관계, 생활환경, 급여내용 등을 질문하여 확인함	□	□

○ '상담직원'은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자로 구분된 해당급여 직원임
○ '상담내용'은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함
보 통	(1.5)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)

1-5.기록작성(상태기록,상담일지,업무수행일지)에서 상담일지에서 목록 클릭 후 상세창에서 하단 "상담일지 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

상담직원은 프로그램에서 자동으로 관리자로 구분된 해당급여직원만 선택할수 있게 되어있음.

출력물	상담일지

방문간호 20 고충처리

직원은 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 2. 관리자의무)

점수 2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 직원의 고충을 파악하여 적절한 조치를 하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		직원1		직원2		직원3		직원4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**고충처리 절차를 알고 있음** - 고충처리 절차에 대해 알고 있는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**고충상담 후 적절한 조치를 받음** - 기관이 직원의 입장에서 고충을 해결하려고 노력하는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
해당 없음	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우	□							

○ 고충내용 : 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함
해당없음	**제외**	대표자겸 시설장 1인만 급여를 제공하는 경우

직원에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문간호 21 재가급여 관리시스템

기관은 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

기관이 재가급여전자관리시스템(RFID)을 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있도록 노력하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 11월 ~ 평가계획 공고 월		비율
①	**요양요원 재가급여전자관리시스템(RFID) 참여율**	【 】%
	분모 중 RFID로 전송한 요양요원 수 / 지표적용기간 동안 수급자와 급여계약 된 요양요원 수 × 100	( ) / ( )
②	**재가급여전자관리시스템(RFID) 자동 청구율**	【 】%
	분모 중 RFID 자동 청구건 수 / 지표적용기간 동안 총 청구건 수 × 100	( ) / ( )
○ 참여율과 자동청구율은 소수점 첫째자리에서 반올림함		

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준 ①번은 80% 이상이고, ②번은 60% 이상임
양 호	(3)	평가기준 ①번은 60% 이상이고, ②번은 40% 이상임
보 통	(2)	평가기준 ①번은 50% 이상이고, ②번은 30% 이상임
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

공단사이트에서 확인 후 평가

(프로그램 미지원)

방문간호 22 시간준수

급여제공직원은 급여제공 시간을 준수합니다.

(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 3. 윤리적 운영)

점수 3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 급여제공 시간을 준수하여 수급자에게 정확한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 급여제공 시간을 준수함** - 급여제공 시간을 준수하여 서비스를 제공하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**시간을 변경하는 경우 사전에 공지함** - 시간을 변경하는 경우 사전에 공지를 하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문간호 23
본인부담금

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 제공하고 본인부담금을 받습니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 4. 수급질서 확립)

점수
4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 본인부담금을 적정하게 받아 수급질서 확립을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**수급자에게 본인부담금을 받고 있음** - 통장, 카드전표, 현금영수증 등으로 본인부담금 수납 및 입금 내역을 확인함	☐	☐
②	**본인부담금수납대장을 관리하고 있음** • **필수사항 : 일자, 성명, 본인부담금** - 기초생활수급자도 비급여 본인부담금이 발생하는 경우 본인부담금수납대장을 작성하여야 하며, 미납이 있는 경우 징수노력을 기록 등으로 관리하고 있는지 확인함	☐	☐
③	**모든 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 매월 제공함** - 매월 제공 여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인하며, 기초생활수급자도 제공하였는지 확인함 - 장기요양급여비용 명세서 충실함을 확인하기 위하여 부본이나 사본이 있어야 하며 각 항목들이 정확하고 빠짐없이 기록되어 있는지 확인함	☐	☐

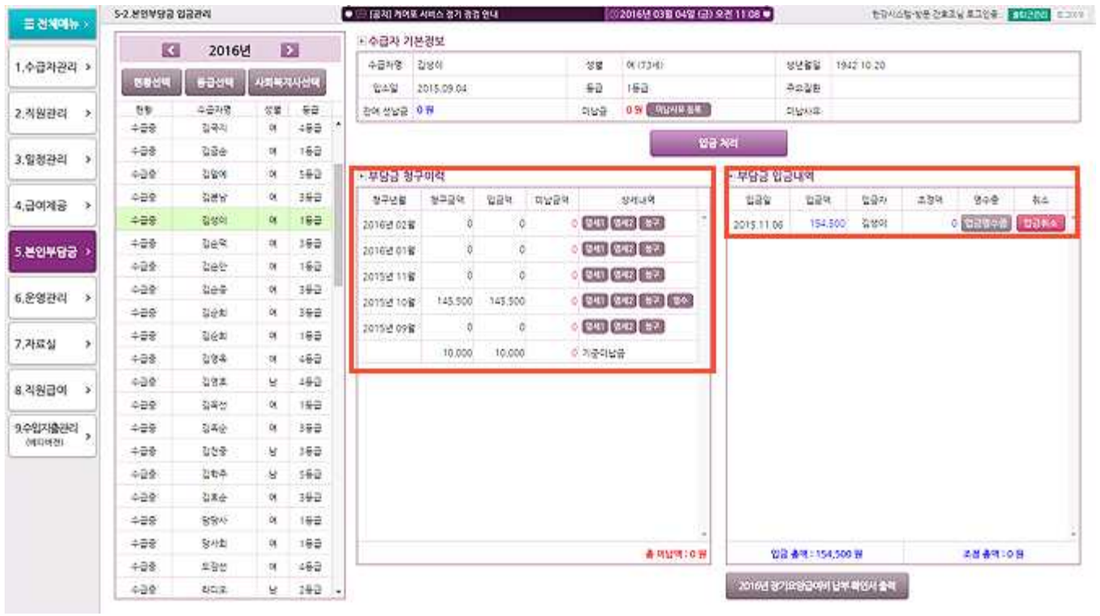
○ 평가기준 ②번 항목의 본인부담금수납대장을 허위로 작성하는 경우 '미흡'으로 평가함
○ 본인부담금수납대장은 전산프로그램이나 한글, 엑셀 등 파일관리도 가능하나, 장기요양급여비용 명세서는 전산프로그램을 활용한 자료관리만 인정하고 한글, 엑셀 등으로 작성하여 출력하지 않고 PC에 파일로 보관하는 경우에는 불인정함
○ 별지 제24호 장기요양급여비용 명세서 및 별지 제34호 본인부담금수납대장은 법정 서식이므로 서식의 크기 변경 및 내용 항목의 추가는 인정하나 삭제는 불인정함
○ 본인부담금 수납대장은 월 단위 작성을 원칙으로 함

<관련근거>
○ 노인장기요양보험법 제35조(장기요양기관의 의무 등), 같은 법 제40조(본인일부부담금)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(2)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못하거나 본인부담금수납대장을 허위로 작성함

케어포 메뉴위치	5-2.본인부담금 입금관리, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트



평가기준1, 5-2.본인부담금 입금관리에서 수급자 클릭 후 청구이력에서 청구 해당 월의 명세서,청구서,영수증등 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2, 5-5.월별 본인부담금 수납대장 리포트에서 하단의 월별 수납대장 출력을 통해 평가서류 확인 가능합니다.

평가기준3, 5-1.본인부담금 청구관리에서 해당 수급자들 체크한 다음 하단 청구명세서 발송내역 출력를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	급여비용 명세서 본인부담금수납대장 청구명세서 발송내역

방문간호 24
배상책임보험

기관은 배상책임보험에 가입합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 5. 배상)

점수
2

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자에게 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 사고로 인한 피해를 보상해 주는 전문인배상책임보험을 기관에서 가입하였는지 평가합니다.

2 평가기준

	Y	N
○ 지표적용기간 : 평가일		
전문인배상책임보험 증서의 가입기간이 유효함	☐	☐

○ 전문인배상책임보험 : 피보험자가 수행하는 전문 직업에 따르는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 타인에게 신체장해나 유형 또는 무형의 재산손해를 입힘으로써 법률상 배상하여야 할 손해를 배상하는 보험

<관련 근거>

○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장제10조(전문인배상책임보험 가입)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 충족함
미 흡	(0)	평가기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-7.기관정보설정

6-7.기관정보설정에서 배상책임보험 정보를 확인할수 있음.
별도로 보험사에서 발행한 가입증명서도 구비해서 준비해주시기 바랍니다.

출력물	배상보험 가입증명서

방문간호 25 자원연계

기관은 수급자의 상태에 따라 지역사회자원 등을 연계합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수 2

1 평가방향 [4종 : 요, 목, 간, 주]

기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회자원 등을 연계하여 다양한 서비스를 받을 수 있도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**지역사회자원을 연 1회 이상 연계함** • **필수사항 : 일자, 연계기관, 내용, 서비스 제공자** - 기관이 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하고 있는지 확인하며 병원 진료 목적의 연계는 불인정함	☐	☐
②	**월 한도액 내에서 다른 재가급여와 연계하여 다양한 급여를 제공함** - 복지용구를 제외한 다른 재가급여와 연계한 자료가 1건 이상 있는지 확인함	☐	☐

○ 지역사회자원 연계 : 치매지원센터 연계, 자원봉사, 도시락 배달 서비스 등
- 지역사회자원 : 시・군・구, 보건소, 종교단체, 후원단체, 복지관 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-3.부가운영(자원연계, 질향상)

6-3.부가운영(자원연계, 질향상)에서 자원연계 선택후 해당수급자 선택한 다음 내용보기하단에 "자원연계관리 출력"버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

(프로그램미지원) 평가기준2

출력물	자원연계관리

방문간호 26 홈페이지관리

기관은 인력 및 시설 현황 등을 노인장기요양보험 홈페이지에 게시하고 변경 시 지체 없이 수정합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수 1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 기관의 인력 및 시설 현황 등 필요한 정보를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		Y	N
①	**노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 등을 게시함** • 시군구를 통한 게시항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분 • 장기요양기관 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항	☐	☐
②	**기관의 정보가 변경된 경우 지체 없이 수정함** - 시군구를 통한 게시항목 중 변경내용이 수정되지 않았을 경우 시군구에 신고한 자료가 있는지 확인함	☐	☐
③	**장기요양기관 게시 항목 중 '공지사항'을 분기별 1회 이상 업데이트함**	☐	☐

○ 평가기준 ①번 항목의 '장기요양급여 이용계약에 관한 사항' 게시 여부 및 ③번 항목의 분기별 1회 이상 업데이트 여부는 2016년 3월부터 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등), 노인장기요양보험법 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①,②번 또는 ①,③번 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

노인장기요양보험 홈페이지에서 수정 및 변경처리하여
평가에 대비해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문간호 27
정보게시

급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시합니다.
(3. 권리 및 책임 / 2. 기관책임 / 6. 정보제공)

점수
1

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자 또는 보호자 등이 급여이용에 필요한 정보를 알 수 있도록 관련 정보를 기관내부에 게시하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가일 **급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관 내부에 게시함**		Y	N
①	직전 장기요양기관 평가 결과	☐	☐
②	인력현황표	☐	☐
③	노인학대 신고기관	☐	☐
④	비상연락체계	☐	☐
⑤	전문인배상책임보험 증서 사본	☐	☐

○ 기관내부 게시 여부를 현장 확인함

<관련 근거>

○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제15조(수급자에 대한 안내)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(1)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(0.75)	평가기준 중 ①번을 포함하여 4개 항목을 충족함
보 통	(0.5)	평가기준 중 ①번을 포함하여 3개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

급여이용에 필요한 5가지 정보를 기관에 비치해 주시기 바랍니다.

(프로그램 미지원)

방문간호 28
계약체결 및 통보

기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.
(4. 급여제공과정 / 1. 급여개시 / 1. 계약체결 및 통보)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

적정한 급여가 제공되도록 기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약(내용) 통보서를 작성하고 적기 통보하는지 평가합니다.

2 평가기준

		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	**급여계약 체결할 때 표준장기요양이용계획서를 반영함** • **필수사항 : 급여종류, 횟수, 제공시간, 급여비용** - 표준장기요양이용계획서 반영 여부는 급여종류 및 급여비용으로 확인하며 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함 - 충분한 사유는 수급자의 상태나 보호자의 요구 등을 종합하여 판단하고 상담일지, 변경 사유서 등에 기록되어 있어야 인정함	□	□
②	**급여계약통보서를 전월 말일까지 통보함** - 기관이 수급자에게 제공할 급여일정, 내용 등이 포함된 급여계약통보서를 급여제공 전월 말일까지 통보하는지 확인함	□	□

○ 급여계약이 체결된 해당 월에 급여를 제공한 경우는 지연 통보 대상에서 제외함
- 예를 들어, 7월 28일 계약을 하고 8월 1일부터 급여를 제공한 경우 7월 말까지 통보하여야 지연 통보 대상에서 제외하며, 8월 1일 급여계약을 통보한다면 지연 통보 대상임

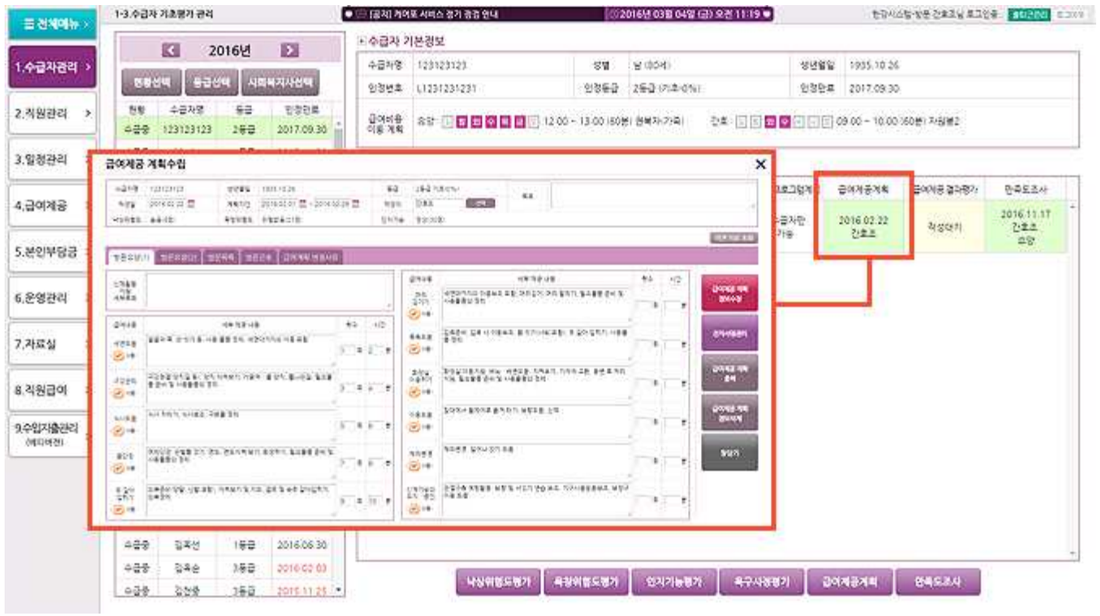
○ 급여계약기간 중 전월 말일까지 통보하지 않고 월 중에 통보한 경우는 지연통보 대상임

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장제3조(적정급여제공 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준 중 1개 항목을 충족함
미 흡	(0)	'양호'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 2-1.일정관리



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 목록 클릭 후 상세창에서 오른쪽버튼 "급여제공 계획 출력"를 누르면 평가서류 확인이 가능합니다.

평가기준2 는 2-1.일정관리에서 해당수급자를 클릭한후 "월간일정표 출력"를 하여 수급자에게 교부 해주시면 됩니다.

출력물	급여제공 계획 월간일정표

방문간호 29 욕구사정

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

점수 4

1 평가방향 [6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

수급자별 급여계획 수립을 위해 수급자(보호자)의 욕구를 정기적으로 확인하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**욕구사정을 연 1회 이상 실시함** • **필수사항 : 성명, 일자, 작성자 서명 및 총평** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 실시하였는지 확인함 - 욕구사정을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함 - 총평은 종합소견을 서술형으로 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**욕구사정 8개 항목이 모두 확인됨** - 항목별 욕구사정을 단순 체크리스트로 작성한 경우에는 판단근거를 작성하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 평가기준 ②번 항목의 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

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 욕구사정 평가 현황이 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정창에서 우측 "욕구사정평가 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	욕구사정평가

방문간호 30
급여계획

기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 2. 급여계획 / 1. 개별적 욕구반영)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

욕구사정 결과 등을 토대로 수급자 상태에 맞는 급여계획을 수립하고, 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인서명을 받았는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자별 급여계획을 연 1회 이상 수립함** • **필수사항 : 급여종류, 급여목표, 급여내용, 횟수, 시간, 작성일자, 작성자 서명** - 신규수급자는 급여개시일부터 토요일, 공휴일 포함 14일 이내에 수립하였는지 확인함 - 급여계획 수립을 해당급여 직원이 실시하였는지 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상평가, 욕창평가 등을 급여계획에 반영함** - 반영 여부는 급여계획 등 관련 자료로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음** - 독거이거나 보호자 연락이 되지 않아 확인서명을 받을 수 없는 경우에는 관련 근거를 확인함 - 확인서명이 어려운 경우에는 급여계획을 우편 발송하고 유선으로 안내하여도 인정함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리

1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

수급자또는 보호자 설명 후 확인서명은 전자서명으로 처리확인이 가능합니다.

출력물	급여제공계획

방문간호 31
급여제공 적절성

기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

수급자별 급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록하며, 변경된 경우에도 그 사유를 기록하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지는지를 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여계획에 따라 급여를 제공하고 기록함** • **필수사항 : 일자, 급여내용, 급여제공시간, 급여제공자 서명**	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여계획이 변경된 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여계획에 따라 급여를 제공함**	□	□	□	□	□	□	□	□
③	**급여제공직원은 주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함** - 충실함은 수급자의 상태, 특이사항 등의 내용으로 작성하였는지 확인함 - 실제 급여제공직원이 작성하였는지 급여제공자 서명으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
④	**장기요양급여제공기록지를 주 1회 이상 수급자(보호자)에게 제공함** - 제공여부는 제공대장(일자, 방법, 수령자 또는 수취인), 서명부 등으로 확인함 - RFID로 전송한 경우에는 월1회 제공할 수 있음	□	□	□	□	□	□	□	□

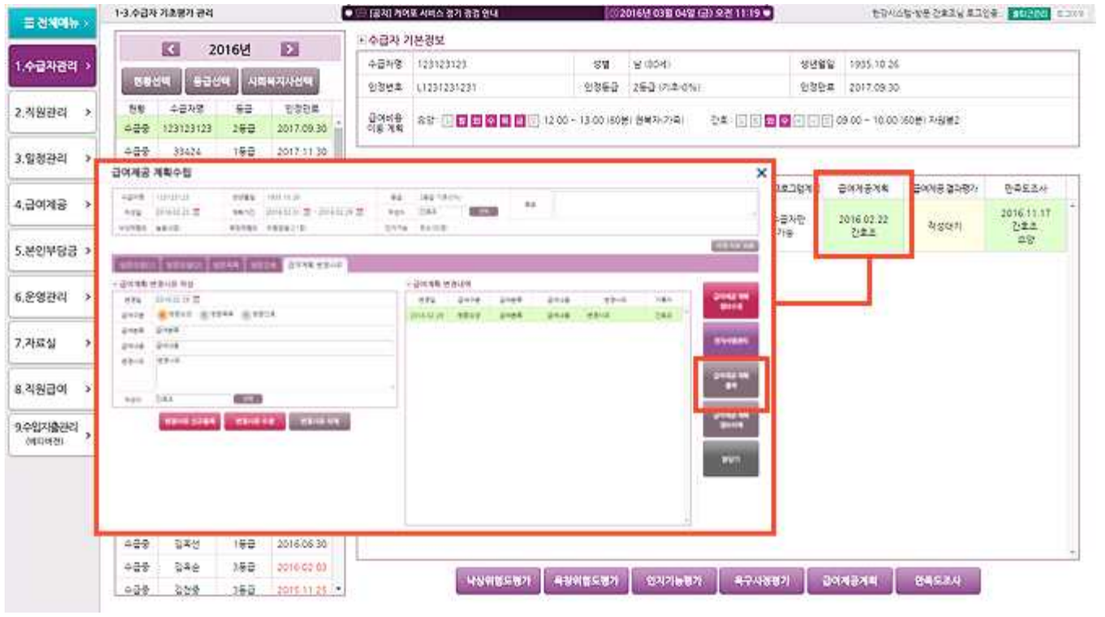
○ 평가기준 ①,②,③번 항목은 장기요양급여제공기록지(노인장기요양보험법 시행규칙 별지 제14호 서식)에 충실하게 작성하여도 인정함
○ 평가기준 ④번 항목의 제공여부는 2016년 3월부터 확인함
○ 급여계획 변경사유 : 기능상태 변화, 수급자 욕구, 보호자 요구 등
○ 급여계획 변경내용 : 급여내용, 시간, 횟수 등

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조(장기요양급여의 기록 등)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	1-3.수급자 기초평가 관리, 7-1.서식/서류 자료실



1-3.수급자 기초평가 관리에서 급여제공계획 확인이 가능하며 목록 클릭 후 수정 창에서 우측 "급여제공계획 출력" 버튼 클릭 후 인쇄창에서 "급여계획 변경사유"를 선택하면 평가서류 확인이 가능합니다.

급여제공 기록지는 7-1.서식/서류 자료실에서 다운 후 출력하셔서 기록하시고 수급자(보호자)에게 제공해 주시기 바랍니다.

출력물	급여계획 변경사유 급여제공 기록지

방문간호 32 욕구반영

수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관에서 수급자에게 급여를 제공할 때 수급자의 개별적인 욕구를 반영하고 급여내용을 설명하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받음** - 기관이 수급자의 개별적인 욕구를 실제 급여제공 과정에서 반영하는지 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**급여를 제공할 때 급여내용을 설명함** - 급여제공직원이 수급자(보호자)에게 급여제공내용을 설명하면서 급여를 제공하고 있는지 질문 확인	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<관련 근거>
○ 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가

(프로그램 미지원)

방문간호 33
방문간호지시서

기관은 방문간호지시서에 따라 급여를 제공합니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 1. 욕구반영 급여제공)

점수
3

1 평가방향

방문간호지시서에 따라 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**방문간호지시서에 따라 급여를 제공함**	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**방문간호지시서가 유효함** - 유효한 방문간호지시서에 따라 급여를 제공하고 있는지 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

○ 방문간호지시서의 유효기간 : 발급일부터 180일
○ 유효하지 않은 방문간호지시서에 따라 급여를 제공한 경우에는 모두 'N'으로 평가함
<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제3장제2절(재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

병의원에서 발행한 방문간호지시서를 구비하여 평가준비를 해주시기 바랍니다.
(프로그램 미지원)

방문간호 34
직원변경

수급자는 바뀌어도 동일한 수준의 급여를 제공 받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 2. 질 보장)

점수
3

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 수급자(보호자)에게 소개함으로써 수급자의 알 권리를 보장하고 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장하고 있는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**급여제공직원이 바뀌는 경우 급여제공 전에 새로운 직원을 소개 받음** - 시설장(관리자)이 동행하여 급여제공 시간 전까지 수급자(보호자)에게 새로운 직원을 소개하였는지 질문으로 확인함 - 유선으로 소개한 경우 불인정함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**급여제공직원이 바뀌는 경우 동일 수준의 급여를 제공받음** - 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
○ 급여제공직원의 변경이 없는 경우는 'Y'로 평가함									

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 35
자료제공

수급자는 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 3. 급여정보 제공)

점수
4

1 평가방향 [3종 : 요, 목, 간]

수급자의 신체기능상태 유지·향상 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 기관으로부터 예방 등에 대한 설명을 듣고 자료를 제공받았는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**기관으로부터 자료를 제공받음** - 욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방, 치매예방 자료가 있는지 현장 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**예방 등에 대해 설명을 들었음** - 기관으로부터 설명을 들었는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장에서 자료 확인 및 수급자에게 질문 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 36
안전상황

급여제공직원이 체위변경(또는 이동)을 도울 때 다치게 하거나 피부 등에 상처를 입힌 적이 없습니다.
(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 4. 안전관리)

점수
2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

급여제공직원이 급여를 제공할 때 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않도록 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**안전하게 급여를 제공받음** - 급여제공직원이 체위변경, 이동 등 급여제공과정에서 수급자에게 상처, 골절 등을 입힌 적이 없고 낙상 등 사고 없이 안전하게 급여를 제공하였는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**신체부위 등에 상처를 입힌 적이 없음** - 눈에 보이는 부분만 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(1.5)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문이나 현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 37
간호관리

수급자의 상태에 맞는 적절한 간호관리를 받습니다.
(4. 급여제공과정 /3. 급여제공 / 5. 수급자관리)

점수
3

1 평가방향 [2종 : 간, 단]

수급자의 신체 상태에 맞는 적절한 급여를 제공받는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**수급자 상태에 따라 관리됨** - 적절한 간호 처치가 이루어지는지 질문으로 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	**간호관리 상태가 적절함** - 수급자의 위관, 유치도뇨관, 장루 또는 요루, 욕창 등이 적절하게 관리되고 있는지 현장 확인함	□	□	□	□	□	□	□	□

○ 위관 : 청결상태 및 코점막 손상 유무
○ 유치도뇨관 : 청결상태
○ 장루 또는 요루 : 청결상태
○ 욕창 : 관리상태

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문이나 현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 38 사례관리 회의

기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.

(4. 급여제공과정 / 3. 급여제공 / 6. 사례관리 회의)

점수 2

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

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

2 평가기준

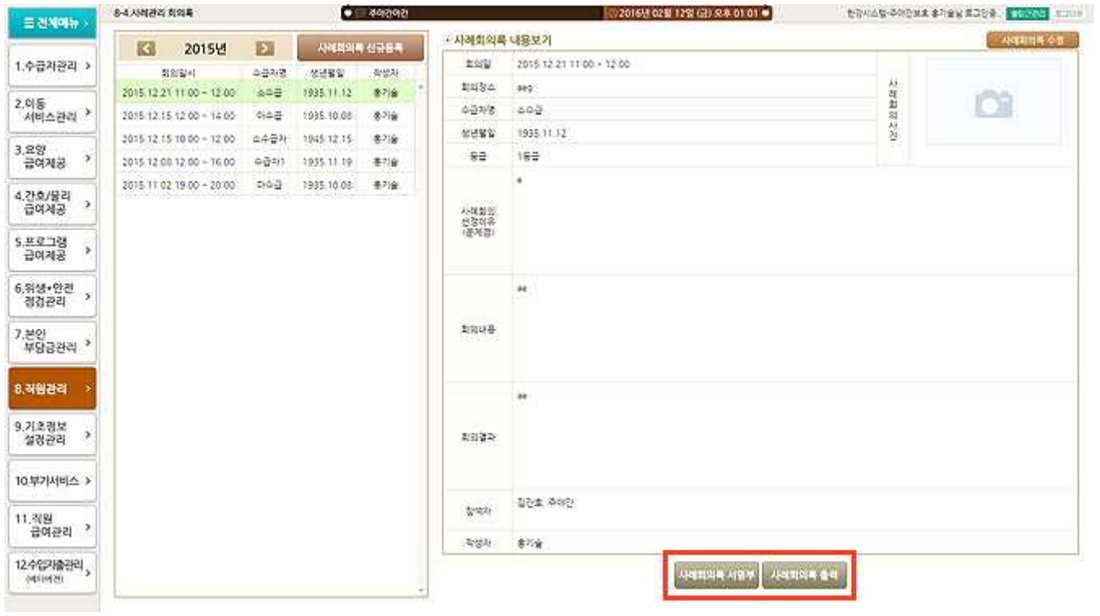
		Y	N
○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일			
①	사례관리 회의를 분기별 1회 실시함	☐	☐
②	사례관리 회의를 반기별 1회 실시함	☐	☐
③	**필수사항이 모두 확인됨** • **필수사항 : 일자, 시간, 장소, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 사진, 참석자 서명**	☐	☐
④	**회의결과를 1개월 내 급여계획에 반영함**	☐	☐

○ 사례관리 회의 : 수급자를 선정하여 문제를 해결하기 위한 방안 등을 논의하고, 그에 따라 급여계획에 반영하여 적절한 서비스를 제공하기 위한 회의임
○ 수급자의 문제 및 욕구에 대한 문제해결 경험 등을 공유하는 것도 인정함
○ 회의내용 : 사례관리 회의에 참석한 직원들이 논의한 의견 등

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(2)	평가기준 중 ①,③,④번 항목을 충족함
양 호	(1.5)	평가기준 중 ②,③,④번 항목을 충족함
보 통	(1)	평가기준 중 ①,③번 항목을 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

케어포 메뉴위치	6-2.수급자 사례회의록



6-2.수급자 사례회의록에서 해당일자 회의록 선택후 오른쪽 하단"사례회의록 출력 및 서명부" 버튼으로 출력 하면 평가서류 확인이 가능합니다.

출력물	사례회의록 사례회의록 서명부

방문간호 39
노인학대방지

수급자는 기관의 직원에게 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없습니다.
(5. 급여제공결과 / 1. 수급자상태 / 1. 수급자관리)

점수
4

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관의 직원이 수급자의 인격과 권리를 존중하면서 급여를 제공하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	**직원으로부터 노인학대를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②	**직원으로부터 부당한 대우를 받은 사실이 없음** - 질문으로 확인함	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<관련 근거>
○ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제2장(장기요양기관 및 종사자의 준수사항)

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(4)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(3)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(2)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

수급자에게 질문 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 40
서비스 만족도 (현장)

수급자는 급여제공기관 및 과정에 대해 만족합니다.
(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수 3

1 평가방향 [5종 : 요, 목, 간, 주, 단]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		수급자1		수급자2		수급자3		수급자4	
		Y	N	Y	N	Y	N	Y	N
①	기관의 관리자가 상담을 실시하고 수급자(보호자)의 요구사항을 해결하려고 노력함	□	□	□	□	□	□	□	□
②	급여계약 시 서비스내용, 시간 및 비용 등을 수급자(보호자) 스스로 결정함	□	□	□	□	□	□	□	□
③	급여제공직원은 친절하고 전문성을 갖추었음	□	□	□	□	□	□	□	□
④	급여제공직원은 비밀을 지킴	□	□	□	□	□	□	□	□
⑤	급여를 제공하는 기관에 대하여 만족함	□	□	□	□	□	□	□	□

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준을 모두 충족함
양 호	(2.25)	평가기준을 75%이상 충족함
보 통	(1.5)	평가기준을 50%이상 충족함
미 흡	(0)	'보통'의 기준을 충족하지 못함

현장 확인 후 평가
(프로그램 미지원)

방문간호 41
서비스 만족도 (유선)

수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.

(5. 급여제공결과 / 2. 만족도평가 / 1. 만족도평가)

점수 3

1 평가방향 [신설 6종 : 요, 목, 간, 주, 단, 복]

기관이 수급자(보호자)의 만족도 향상을 위하여 노력하는지 평가합니다.

2 평가기준

○ 지표적용기간 : 평가 전년도 1월 ~ 평가일		만족 2점	보통 1점	불만 0점
①	기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?	□	□	□
②	기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?	□	□	□
③	직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?	□	□	□
④	기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?	□	□	□
해당 없음	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음		□	

○ 평가기간 중 수급자(보호자)에게 유선으로 질문하여 확인하며, 공단의 별도 계획에 따라 상·하반기로 나눠 2회 실시함

3 평가척도

구 분	점수	채 점 기 준
우 수	(3)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 7점 이상 ~ 8점임
양 호	(2.25)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 6점 이상 ~ 7점 미만임
보 통	(1.5)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 이상 ~ 6점 미만임
미 흡	(0)	평가기준의 표본 수급자 조사결과 평균이 5점 미만임
해당없음	제외	기관에 만족도 조사가 가능한 수급자(보호자)가 없음

수급자에게 질문 확인 후 평가

(프로그램 미지원)