

‘다빈도 미흡사례 중심’
서비스 질 향상을 위한
평가 안내서

- 시설급여 -



h·well
국민건강보험



인천경기지역본부

제작 개요



우리 지역본부에서는
평가지표에 대한 이해를 돕고
기관의 서비스 질 향상을 유도하고자
2021년도 시설급여 평가결과
다빈도 미흡지표에 대한 안내책자를
제작하였습니다.

책자의 내용이 기관운영에
도움이 되길 희망합니다.

※ 책자의 내용은 2023년 7월 기준으로 작성되었습니다.
해당 내용은 평가매뉴얼의 참고용으로 활용해 주시고
기본사항은 “시설급여 평가매뉴얼”을 확인하시기 바랍니다.
또한, 관련법령, 고시, 매뉴얼 등 개정에 따른 변경사항은
기관에서 확인하시기 바랍니다.

목 차

기관운영

1. 운영위원회	... 2
2. 인적자원 개발	... 4
3. 건강검진	... 6
4. 직원건강관리	... 8
5. 지역사회자원 활용	... 9

환경 및 안전

6. 감염관리활동	... 11
7. 감염병관리	... 13
8. 전기가스설비	... 15

수급자 권리보장

9. 수급자(보호자) 참여강화	... 18
10. 가족 및 지역사회 교류	... 20
11. 노인인권보호	... 21

급여제공과정

12. 통합적 사정	... 25
13. 급여제공계획 수립 및 제공	... 27
14. 급여제공 결과평가	... 29
15. 사례관리	... 30
16. 배설관리	... 32
17. 욕창관리	... 34
18. 인지기능증진서비스	... 35
19. 여가활동서비스	... 37

1

기관운영

운영위원회

인적자원 개발

건강검진

직원건강관리

지역사회자원 활용

급여 수준 향상 및 투명한 기관운영을 유도하기 위해 운영위원회를 개최하고 그 결과를 반영하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 운영위원회 인원구성이 적정하다. · 구성 : 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하 (외부인사는 3개 분야(공생은 2개) 이상 각 1 ~ 2명 반드시 포함) - 내부인사 : 시설의 장, 시설 거주자 대표, 시설 종사자의 대표 - 외부인사 : 시설 거주자의 보호자 대표, 사회복지 공무원, 후원자 대표, 지역주민, 공익단체 추천인, 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자	기록
★ ② 운영위원회를 분기별 1회 이상 개최하고 회의록을 작성한다. · 확인사항 : 회의일자, 회의내용, 참석자(서명) - 외부인사 1인 이상 참석, 참석자 발언내용 확인	기록
③ 운영위원회 회의결과를 기관운영 등에 연 1회 이상 반영한다.	기록

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

■ 운영위원회 인원 부적정 구성

- 외부인사를 3개(공생은 2개) 미만의 분야로 구성
- 직원을 외부인사(보호자 대표 등)으로 구성
- 퇴소한 수급자, 보호자를 수급자·보호자 대표로 포함
- 위원장 포함한 인원 구성이 5인 미만

기준 ②

■ 외부인사 참석 기준 미충족

- 회의 시 외부인사 미참석하거나 참석했으나 회의록에 발언내용 미기재

■ 회의록 작성 미흡

- 확인사항이 누락된 회의록 작성, 참석자 서명 (일부)누락

개선방법

- 후원자대표와 지역주민은 1개 분야로 보므로 합하여 2명 이하로 구성합니다.
- 기관의 인력으로 신고되지 않은 대표자는 운영위원회 내·외부 인사로 구성하지 않습니다.
- 기관의 대표자 및 종사자는 외부인사로 구성할 수 없습니다.
- 퇴소한 수급자와 보호자는 시설거주자 대표, 보호자대표에서 제외합니다.
- 회의록 상에 외부인사의 발언내용을 명시하고 참석자 명단에 서명을 받습니다.
- 수급자 (또는 보호자) 대표가 참여하여 의견수렴 및 조치사항이 확인된다면 운영위원회 기준③, 노인인권보호 기준⑤와 중복 인정됩니다.
(다만 각 기준별 확인사항 및 실시 횟수가 다르므로 세부기준 확인)
- 종사자 대표를 참여시켜 처우개선을 위한 의견을 파악 및 반영한 경우 운영위원회 기준③, 직원권익보호 기준④ 지표와 중복 인정됩니다.
(다만 각 기준별 확인사항 및 실시 횟수가 다르므로 세부기준 확인)

참고

- 노인복지법 시행규칙 제22조(노인의료복지시설의 시설기준 등)
- 사회복지사업법 제36조(운영위원회)
- 사회복지사업법 시행규칙 제24조(운영위원회의 설치 및 운영 등)
- 2020 사회복지시설 관리 안내(보건복지부)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 3차('20년 3분기~)
 - 감염병 위기경보수준이 '경계' 이상 단계로 대면회의가 어려운 경우 다자간 영상통화나 다자간 메신저 또는 서면의 방법으로 회의 개최 가능합니다.
 - 비대면 진행 시에도 외부인사 중 1인 이상 참여, 회의록에 발언내용 명시해야 합니다.

직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침을 비치하고, 직원에게 다양한 교육을 실시하여 급여제공 수준 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 급여제공지침 10개 항목을 마련하여 비치하고 있다. · 급여제공지침 10개 항목 : 확인방법 참조	기록, 현장
② 신규직원에게 입사일로부터 공휴일을 포함하여 14일 이내에 교육을 실시하고, 내용을 숙지하고 있다. · 교육내용 : 운영규정, 급여제공지침, 담당업무내용	면담
③ 모든 직원에게 연 1회 이상 교육을 실시하고, 내용을 숙지하고 있다. · 교육내용 : 운영규정, 급여제공지침(9개 항목) ※ 노인인권보호지침 교육은 지표 29번(노인인권보호)에서 확인	면담
④ 매년 직원의 역량 강화를 위해 노력한다. · 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제12조 (근무원수 산정방법) 제1항 제3호 다목」에 해당하는 교육만 인정 · 시설장 및 직원의 교육 실적 확인 (공생은 시설장만)	기록, 면담

주요 미흡사례

기준 ②,③

■ 신규직원 및 모든 직원 면담 시 교육받은 내용 숙지 미흡

기준 ④

■ 매년 시설장 및 직원의 역량강화 교육 미수료

■ 역량강화 교육으로 인정되지 않는 교육만 이수

- 21년 2월부터 공단 및 지자체 주관 교육이수 시 불인정
- 급여제공지침 교육 및 법정 의무교육, 보수교육 등 불인정
- 사설전산프로그램교육 등 수급자에게 제공하는 서비스와 연관되지 않은 교육 불인정
- 인력신고된 직종, 업무분장과 무관한 교육 이수하여 불인정

개선방법

- 모든 직원은 지자체에 신고된 모든 직종에 해당하는 직원을 말합니다.
- 직종을 변경한 경우에는 신규직원 교육 중 중복된 내용을 제외한 내용(업무분장 등)에 대해 교육해야 합니다.
- 퇴사 후 재입사한 경우 신규직원이므로 입사일로부터 14일 이내에 교육을 받아야 합니다.
- 역량강화 교육은 서비스 질향상을 위해 신고된 직종, 업무분장과 연관이 된 교육을 들어야 합니다. 의무교육, 보수교육, 자격증 취득을 위한 교육 등은 제외합니다.
- 역량강화 교육은 외부(지자체 및 공단제외)에서 주관하는 대면교육을 이수해야 합니다.

참고

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제12조(근무인원수 산정방법)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 4차(연중 ~)
 - 역량강화교육은 대면(오프라인)으로 이수해야하나 코로나19로 감염병 위기경보가 '경계' 이상인 경우에는 예외적으로 온라인으로 이수해도 인정합니다.
 - 다만 기존의 실시계획, 수료증 등 교육 이수와 관련된 근거자료 확인되어야 합니다.

직원이 건강한 상태에서 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
직원은 결핵검진을 포함한 건강검진을 매년 실시한다. · 국민건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준 충족 - 5개 영역 충족 : 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정 · 신규입사자는 근무 시작일자까지 건강검진 결과통보서 제출 - 5개 영역을 충족하는 입사 전 1년 이내의 결과만 인정	전산, 기록

주요 미흡사례

- 일부 직원 연 1회(매년) 건강검진 미 실시
- 건강검진 결과통보서에서 5개영역 중 일부 확인되지 않음
- 보건증, 전염성 질환 검사결과지 등 일반 건강검진 수준을 충족하지 않는 검진결과 제출
- 신규입사자 입사 전 1년 초과되는 건강검진 결과통보서 제출
- 신규입사자 입사 후 건강검진 결과통보서 제출
- 신규입사자 건강검진 결과통보서에 판정 및 발행일 확인되지 않아 근무 시작일자까지 제출 여부 확인 불가

일반건강검진 결과통보서			
수검자 성명	주민등록번호	검진장소	■ 내원 □ 출장
검진일	2022.10.11	검진장소	■ 내원 □ 출장
건강검진 종합소견			
판정 □ 정상A ■ 정상B □ 일반 질환의심 □ 고혈압·당뇨병 질환의심 □ 유질환자			
귀하의 건강검진결과를 위와 같이 통보합니다. 2023년05월10일 판정일 20221014 검진 의사: 면허(자격)번호 성명 2741)			
구분	목표치	검사항목	결과 (참고치)
계측검사	키 (cm) 및 몸무게 (kg)		183.0 / 70.0
	비만/복부비만	체질량지수 (kg/m ²)	20.9 □ 저체중 (18.5미만) ■ (18.5-24.9) □
		허리둘레 (cm)	71.0 ■ 정상 □ 복부비만()
	시각이상	시력(좌우)	1.0 / 1.2 □ 교정
혈액검사	청각이상	청력(좌우)	1 / 1 ■ 정상 □ 질환
	고혈압 (수축기/이완기)	120 / 80 mmHg	□ 정상 □ 유질환자 ■ 고혈압 전단계(수축기 120-139 또는 이완기 80-89) □ 고혈압의심(140 이상 또는 90 이상)
	빈혈 등	혈색소(g/dL)	15 남 13.0-17.3 여 12.0-15.0 ■ 정상 □ 빈혈 의심
	당뇨병	공복혈당(mg/dL)	89 100.0미만 ■ 정상 □ 공복혈당장애
	이상지질혈증	총콜레스테롤(mg/dL)	비해당 200.0미만 □ 정상 □ 고콜레스테롤
		고밀도 콜레스테롤(mg/dL)	비해당 60.0이상 □ 고중성지방혈
		중성지방(mg/dL)	비해당 150.0미만 □ 낮은 HDL 콜레
		저밀도 콜레스테롤(mg/dL)	비해당 130.0미만 □ 유질환자
	신장질환	혈청크레아티닌(mg/dL)	0.9 1.4이하 ■ 정상 □ 신장기능 이상
		신사구체 여과율(e-GFR) (mL/min/1.73m ²)	102 60.0이상
간장질환		AST(SGOT)(IU/L)	22 40.0이하 ■ 정상 □ 간기능 이상
	ALT(SGPT)(IU/L)	22 35.0이하 □ 간기능 이상	
요검사	요단백	■ 정상 □ 경계 □ 단백	
	요당	■ 정상 □ 비활동성 폐결핵 □ 질환의심	
영상검사	흉부촬영	■ 정상 □ 비활동성 폐결핵 □ 질환의심	

개선방법

- 모든 직원들이 5개영역을 충족하는 건강검진을 연1회 실시할 수 있도록 관리합니다.
- 출산휴가 및 육아휴직을 사용한 직원은 휴가(휴직) 기간 전,후 근무한 기간이 속한 연도에 건강검진을 실시해야 합니다.
- 신규입사자의 건강검진 결과통보서에는 최근 1년 이내에 검진을 실시하고 근무 시작일자 까지 제출했음을 확인할 수 있도록 검진일, 판정 및 발행일이 기재되어 있어야합니다.
(최근 1년 이내는 검진일 기준으로 산정합니다)

참고

- 노인복지법 시행규칙 제22조(노인의료복지시설의 시설기준 등)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 5차, 7차('21년 상반기, '22년 상반기)
 - 코로나19 확산으로 2020년, 2021년 국가건강검진기간이 다음해 6월까지 연장됨을 반영하여 상반기에 전년도 건강검진을 실시할 경우 전년도, 이번연도 건강검진으로 인정됩니다.
 - 2021년 상반기에 2020년 해당 건강검진을 실시하면 2020년과 2021년 건강검진 결과 중복인정, 2022년 상반기에 2021년 해당 건강검진을 실시하면 2021년과 2022년 건강검진결과 중복인정됩니다.
- ※ 단, 신규입사자 건강검진은 예외규정 없습니다.

직원의 건강관리를 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 모든 직원의 근골격계 질환 검사를 연 1회 이상 실시한다.	기록
· 확인사항 : 일자, 검사자료, 대상자 성명	
② 근골격계 질환 검사결과 증상이 있는 경우 적절한 조치를 취한다.	기록
③ 직원의 건강관리를 위해 추가적인 노력을 한다.	현장, 면담
· 추가적인 노력 : 건강관리를 위한 보조도구 제공, 체력단련 활동, 의료 지원 등	

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

▣ 모든 직원의 검사 기준 미충족

- 고용시설장, 연 중 입사한 종사자 등 검사 미실시
- 실제 검사 실시했으나 확인사항(일자, 검사자료, 대상자 성명) 일부 누락

기준 ②

▣ 근골격계 질환 유증상자에 대한 조치 근거 미흡

- 안내함 또는 권유함 등 실제 조치에 대한 증빙자료 누락

개선방법

- ▣ 연 중 퇴사자 및 대표 겸 시설장을 제외한 모든 직원에 대해서 근골격계 질환 검사를 연1회 실시하여야 합니다.
- ▣ 검사상 유증상자의 경우 조치 사항이 확인되어야 하며, 자체교육 또는 병원치료를 제공하였다면 근거 서류가 마련되어야 합니다.
- ▣ 기준 ②의 조치사항과 기준 ③의 추가적인 노력은 중복인정되지 않습니다.

참고

- ▣ 산업안전보건법 제39조(보건조치)
- ▣ 산업안전보건기준에 관한 규칙 제656조(정의), 제658조(유해요인 조사 방법 등)
- ▣ 근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 제2조(정의), 제3조(근골격계부담작업), 제4조(유해요인조사 방법), [별지 제2호 서식] 근골격계질환 증상조사표

외부자원 활용을 통해 수급자의 소외감을 해소하고, 보다 다양한 서비스를 제공하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 자원봉사자가 주 1회 (공생은 월 1회) 이상 정기적으로 활동한다. · 확인사항 : 소속명, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)	기록, 전산
② 자원봉사자가 2주 1회 (공생은 2개월 1회) 이상 정기적으로 활동한다. · 확인사항 : 소속명, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)	기록, 전산
③ 자원봉사자가 월 1회 (공생은 분기별 1회) 이상 정기적으로 활동한다. · 확인사항 : 소속명, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)	기록, 전산

주요 미흡사례

기준 ①,②,③

- 자원봉사자 월 1회(공생은 분기별 1회) 미만으로 활동
- 자원봉사자 확인사항(소속명, 활동시간, 활동내용, 봉사자(서명)) 일부 누락
- 자원봉사자가 프로그램 진행 시 프로그램 지표와 중복 불인정

개선방법

- VMS(사회복지자원봉사인증관리), 1365 자원봉사포털로 관리하는 경우 관련 전산 자료를 확인합니다. 이 경우를 제외하고는 확인사항에 있는 내용이 모두 갖춰져야 합니다.
- 프로그램제공과 자원봉사는 명확히 구분하여 제공하여야 합니다.

참고

- 사회복지사업법 시행규칙 제27조(시설의 서비스 최저기준)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 1차('20년 2월 ~)
 - 감염병 위기경보수준이 '경계, 심각' 단계로 자원봉사자 활동이 이루어지지 못한 경우 평가 기준을 충족한 것으로 판단합니다.

2

환경 및 안전

감염관리활동

감염병관리

전기가스설비

수급자가 위생적이고 건강한 생활을 영위할 수 있도록 감염관리 활동을 실시하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 외부로 통하는 주 출입구에 손소독제가 비치되어 있으며, 직원은 위생적으로 급여를 제공한다. · 확인사항 : 주출입구 손소독제, 기관내 세면대 손세정제 비치, 직원 의복 청결, 서비스 전·후 손씻기	관찰, 현장
② 간호에 필요한 비품을 소독하고 청결하게 관리한다. · 확인사항 : 일자, 비품명, 소독방법, 소독자 - 일회용품은 관리여부 확인 - 소독·멸균을 요하는 간호비품 사용 후에는 반드시 소독·멸균을 하여야 함	기록, 현장
③ 의료폐기물을 분리하여 배출한다. (공동생활가정 해당없음) · 확인사항 : 의료폐기물 전용용기, 의료폐기물 배출여부 - 의료폐기물 배출 : 전문업체를 통한 배출만 인정	기록, 현장
④ 분기별 1회 이상 실내·외 전문소독을 실시한다. · 전문업체소독 확인사항 : 계약서, 소독증명서, 지출내역 - 전문업체소독을 실시한 경우만 인정	기록
⑤ 수급자 생활환경의 일상소독을 매일 실시한다. · 확인사항 : 일자, 소독부위, 소독제, 소독자	기록, 면담

주요 미흡사례

기준 ②

- ▣ 간호비품 미구비. 간호비품 청결상태 불량, 일회용품 유통기한 초과
- ▣ 간호비품 소독 후 소독일지 미작성 또는 확인사항 누락
- ▣ 부적절한 소독방법 - 멸균기능이 없는 자외선 소독기(식기용) 사용, 단순 물세척 등

기준 ③

- ▣ 의료폐기물 전문업체 미계약, 인근 의료기관 협약 시 계약서 등 관련자료 확인 안됨
- ▣ 비닐봉지, 일반상자 등 폐기물 전용용기 미사용. 일반폐기물과 분리하지 않음

기준 ④

- 전문업체소독 미실시, 계약서 및 소독증명서 등 관련자료 확인 안됨
 - 살충, 살균, 살서 중 일부 누락. 실외소독 미실시
 - 식약처의 허가 받지 않은 소독제 사용

기준 ⑤

- 일상소독 일지 미작성, 매일 소독 미실시
- 소독제 등 소독일지 확인사항 일부 항목 누락

개선방법

- 간호비품에 해당하는 비품을 구비하고 사용 후 소독 실시합니다
- 소독 실시 후에는 확인사항에 맞게 기록하고 청결하게 관리합니다.
- 소독, 멸균에 적합한 소독방법으로 실시합니다.
 - ※ 시설급여제공매뉴얼(2020) 2권 라-2-3)-(3) 소독관리 참고
- 21년 2월 이후부터는 자체소독 인정되지 않으며 전문업체와 계약을 맺고 분기별 1회 이상 살충, 살서, 살균에 관한 모두 실시하여야 합니다.
- 매일 수급자 생활환경에 대한 소독 실시하여야 하며, 확인사항(일자, 소독부위, 소독제, 소독자 모두 확인되어야 합니다.

참고

- 폐기물관리법 제13조(폐기물의 처리 기준 등), 제17조(사업장폐기물배출자의 의무 등), 제36조(장부 등의 기록과 보존)
- 폐기물관리법 시행령 제4조(의료폐기물의 종류), 제7조(폐기물의 처리기준 등)
- 폐기물관리법 시행규칙 제18조의2(지정폐기물 처리계획의 확인), 제58조(폐기물처리상황 등의 기록)
- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제6조(국민의 권리와 의무), 제48조(오염장소 등의 소독 조치), 제51조(소독 의무)
- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행령 제24조(소독을 하여야 하는 시설)
- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행규칙 제35조(소독의 기준 및 방법), 제36조(방역 기동반의 운영 및 소독의 기준 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)
- 장기요양기관 안전관리매뉴얼

기관이 수급자 감염병 발생을 예방하고 감염성 질환으로부터 직원 및 타 수급자를 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 모든 수급자에 대하여 결핵 검진을 포함한 건강진단을 연 1회 이상 실시한다.	기록
② 신규 수급자는 결핵 검진을 포함한 감염병에 대한 건강진단을 급여개시 전에 실시한다.	기록
· 입소일까지 제출(단, 입소일 이전 1개월 이내 결과)	
③ 감염병 유행 및 발생 시 대응체계를 수립하여 운영한다.	기록
· 확인사항: 감염병에 의한 국가 위기상황 발생 시 대응체계와 기관 내 감염병 환자 발생·확산 시 대응체계	
④ 감염병 유행 및 발생 시 적절한 조치를 한다.	기록,면담

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①, ②

- 모든 수급자 결핵 검진을 포함한 건강진단이나 결핵검진 미확인
- 신규 수급자 급여개시 전 1개월 초과되는 검사결과 제출
- 신규 수급자 입소 후 건강진단 실시
- 제출한 서류에 결핵 검진 등 감염병에 대한 검사 여부 확인불가

기준 ③, ④

- 감염병 유행 및 발생 시 각각의 대응체계 미수립
- 조치여부 기록 등으로 확인불가

개선방법

- 신규 수급자는 입소 전 1개월 내 결핵 검진을 포함한 감염병에 대한 건강진단을 실시하고 검사결과를 급여개시 전에 제출하여야 합니다.
- 신규 수급자의 경우 입소 전 건강진단을 제출하지 않고 그 해에 추가적으로 제출된 건강진단이 없다면 기준 ①, 기준 ② 둘다 불인정됩니다.
- 장기요양기관 안전관리매뉴얼의 '감염병 예방관리 매뉴얼' 참조하여 기관의 대응체계를 마련합니다.(노인장기요양보험 홈페이지/알림자료실/공지사항/게시물번호 60394)

참고

- 노인복지법 시행규칙 제19조(노인의료복지시설의 입소절차등), 제22조 제2항 [별표5]
- 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제2조(정의)
- 2020 노인보건복지사업안내(보건복지부) 2-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

전기설비 및 가스설비 안전점검을 정기적으로 실시하여 화재 등을 미연에 방지하고 안전하게 기관을 운영하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 전기 및 가스설비 안전점검을 연 1회 이상 받는다.	기록
· 한국전기안전공사, 한국가스안전공사, 또는 법적 대행업체에 의한 점검만 인정	
② 전기 및 가스설비를 매월 점검한다.	기록
· 확인사항 : 일자, 점검내용, 점검자	
③ 화재 위험요인을 제거한다.	현장
· 가스(부탄가스), 라이터 등 가연·인화·발화·폭발성 물질	

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 전기 및 가스설비 안전점검 연 1회 미 실시
- 안전공사 또는 법적 대행업체가 아닌 기관에서 점검 실시
- 안전점검 실시여부 확인할 수 있는 증명서 등 확인불가

기준 ②

- 매월 점검 미 실시
- 자체점검 실시자 자격 부적절
 - 기관의 직원 또는 선임된 안전관리자가 아닌 자가 점검 실시

기준 ③

- 수급자 생활공간 내 라이터, 부탄가스 등 방치

개선방법

- 안전 관련된 사항은 법적 기준보다 강화하여 확인하는 지표로 연1회 이상 안전점검 실시하여야 합니다.
- 한국전기안전공사, 한국가스안전공사 또는 법적 대행업체에서 실시하는 안전점검이어야 하며 법정 대행업체로 확인할 수 있는 신고증명서 또는 등록증이 확인되어야 합니다.
- 매월 점검 시 기관의 직원, 선임된 안전관리자 또는 외부 전문업체를 통해 점검합니다.
- 화재, 폭발 등의 위험이 있는 물건은 수급자의 손이 닿지 않는 곳에 보관, 관리해야 합니다.

참고

- 사회복지사업법 제34조의4(시설의 안전점검 등)
- 전기사업법 제66조(일반용전기설비의 점검), 제66조의2(여러 사람이 이용하는 시설 등에 대한 전기안전점검), 제73조(전기안전관리자의 선임 등)
- 전기사업법 시행령 제42조의3(여러 사람이 이용하는 시설 등에 대한 전기안전점검)
- 전기사업법 시행규칙 제35조의2(일반용전기설비의 정기점검 시기 및 절차 등)
- 도시가스사업법 제17조(정기검사 및 수시검사), 제29조(안전관리자)
- 고압가스 안전관리법 제16조의2(정기검사 및 수시검사), 제20조(사용신고 등)
- 2020 노인보건복지사업안내(보건복지부) 2-5. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

3

수급자 권리보장

수급자(보호자) 참여강화

가족 및 지역사회 교류

노인인권보호

수급자와 보호자의 의견이 충분히 반영될 수 있도록 소통을 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★① 모든 수급자 또는 보호자와의 상담을 분기별 1회 이상 실시한다. · 확인사항 : 일자, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	기록
② 수급자 또는 보호자의 의견을 연 1회 이상 급여에 반영한다.	기록
③ 보호자와의 소통을 위해 반기별 1회 이상 노력한다. · 소통 노력 : 소식지 제공, SNS 활용, 정기적 회의 등	기록,면담
④ 수급자(보호자) 상담을 위한 상담실을 두고 있다. (공동생활가정 해당없음) ·확인사항 : 상담실 표찰, 타인의 방해 없이 상담이 가능한 구분된 전용공간	현장

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- ▣ 모든 수급자 또는 보호자와의 분기별 1회 이상 상담 미실시
 - 인지기능 저하 대상자 미실시 사유 근거자료 미첨부
 - 확인사항(일자, 상담직원, 상담대상자, 상담내용) 일부 누락

기준 ②

- ▣ 수급자 또는 보호자의 의견 연1회 미반영
- ▣ 의견을 연 1회 이상 급여에 반영했는지 기록으로 확인 불가

기준 ③

- ▣ 보호자의 소통을 위한 근거자료 누락

개선방법

- 분기 내 퇴소자 제외하고 모든 수급자에 대해 분기별 1회 이상 상담이 실시되어야 합니다.
- 상담 방법에 대해서는 확인하지 않으나 확인사항(일자, 상담직원, 상담대상자, 상담내용)을 포함한 기록이 확인되어야 합니다.
- 단순 외상대상자에 대한 상담 미실시는 인정되지 않으며, 상담이 불가능한 경우는 근거 자료를 첨부하여야 합니다.
- 상담 결과 조치사항 또는 욕구변화 등이 있는 수급자 또는 보호자의 의견을 급여에 반영하면 평가기준에 충족하지만, 반영이 인지가능 프로그램과 여가 프로그램의 결과 반영과 중복된 경우 인정하지 않습니다.

참고

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)

평가 TIP!

- 자체평가
 - 장기요양기관의 서비스 수준을 자체 진단하여 서비스 질 향상 도모
- 자체평가 등록화면
 - 장기요양정보시스템 로그인 > 기관평가 > 자체평가 > 자체평가등록
- 자체평가 결과 확인
 - 기관평가 > 평가조사표 > 평가구분 ‘자체평가’ 선택 > 조회

자체평가 등록 nprb100m01 기관평가 > 자체평가 [인쇄] [?] [별첨] **(4)** 저장 엑셀 닫기

장기요양기관은 노인장기요양보험법 제54조(장기요양급여의 관리 평가)및 장기요양기관 평가방법등에 관한 고시 제3조(평가지표)에 근거하여 자체평가를 실시하고 그 결과에 따라 질 향상 계획 수립 및 활동을 전개합니다. 공단은 지속적인 서비스 질 향상을 위하여 자체평가 프로그램을 제공합니다.

자체평가란

(1) 급여종류 이.입소시설30인이상 ▾ • **평가관리번호** 032023010001 ▾ • **조사영역** 전체 ▾ **(3) 최총점점** ☐ 조회

No	평가관리번호	급여종별	장기요양기관기호	장기요양기관명칭	조사영역구분	대상자명	결과완료
1		이.입소시설30인이상			기관		N
2		이.입소시설30인이상			수급자(유선)	수급자명	Y

평가지표 점수 등록 **(2)** 임시저장

2023/08/16 18:47 0230925 Y N 필수누락 상황 배점 평가척도 평가점수

No	평가요소	문항	평가척도	평가점수
1	운영규정	기관운영에 필요한 운영규정을 갖추고, 그에 따라 기관을 운영합니다.	무우양호 보통미흡 해당없음점수	

가족 및 지역사회와 상호교류를 통해 수급자의 소외감을 해소하고, 사회관계 증진을 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 가족(보호자)이나 지역주민이 참여하는 프로그램을 반기별 1회 이상 제공한다.	기록
② 가족(보호자)이나 지역주민이 참여하는 프로그램을 연 1회 이상 제공한다.	기록
③ 수급자가 지역사회에서 주최하는 행사에 연 1회 이상 참여한다.	기록

주요 미흡사례

기준 ①,②

- 가족(보호자)이나 지역주민 참여하는 프로그램 미제공

기준 ③

- 지역사회에서 주최하는 행사 미참여
- 지역사회 주최 여부 불명확한 행사참여, 기관 자체적으로 행사 진행

개선방법

- 가족(보호자)이나 지역주민이 참여하는 프로그램이 상담과 구분되게 개최하여야 합니다.
- 지역사회에서 주최하는 행사는 단순 시장방문, 관공서 방문 등 사회적응 프로그램과 구분하도록 합니다.

참고

- 노인복지법 [별표4] 노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 4차(연중 ~)
 - 감염병 위기경보수준이 '경계' 이상의 단계로 지역사회 행사 참여 또는 가족(보호자), 지역주민이 참여하는 행사 개최가 어려운 경우 기존의 실시계획과 실시연기/취소 등과 관련한 공문, 공지(안내)사항 발송 등 사실관계를 확인하여 미실시 시 인정합니다.

노인 학대를 예방하기 위해 정보제공 및 교육을 실시하고, 신체적 구속을 하지 않는 등 노인인권을 보호하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 노인인권보호지침을 모든 보호자(수급자)에게 제공하며, 노인 학대에 관한 정보를 게시 및 수록한다.	기록,현장
· 시설 내게시:노인 학대 신고기관 또는 노인보호전문기관 정보, 노인 학대 유형 · 노인 학대 예방정보 수록 : 정기간행물, 홈페이지, 홍보자료 등	
② 모든 직원에게 노인 인권 및 학대예방교육을 분기별 1회 이상 실시한다.	기록,면담
· 확인사항 : 교육일시, 강사, 교육내용, 교육방법, 참석자(서명)	
③ 모든 수급자에게 노인 인권 및 학대예방교육을 분기별 1회 이상 실시한다.	기록
· 확인사항 : 교육일시, 강사, 교육내용, 교육방법, 참석자	
★④ 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 일시적으로 수급자의 신체를 제한하거나 구속할 경우 그 사실을 가족 등에게 통지하고 자세히 기록한다.	기록, 면담
· 확인사항 : 수급자명, 수급자상태(제재사유), 제재일시, 제재자, 제재방법, 통지대상자, 통지일시, 통지방법	
노인 학대를 예방하기 위해 반기별 1회 이상 운영위원회 회의에 수급자 또는 ⑤ 보호자 대표를 1인 이상 참여시켜 수급자의 요구사항과 불만사항을 청취하고 조치한다.	기록

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 노인인권보호지침 모든 보호자(수급자) 미제공
 - 와상 수급자 단순 자리에 제공 또는 내용 이해할 수 없는 인지저하 수급자에게 제공
- 노인 학대에 관한 정보 게시 및 수록이나 일부 누락

기준 ②,③

- 모든 직원 및 수급자에게 노인 인권 및 학대예방 교육 분기별 1회 이상 미실시
 - 교육 이후 입사자 또는 입소자에 대해 분기 교육 누락
 - 교육 당일 외박, 외출, 연차 등으로 교육 받지 못한 대상자에 대한 추가교육 미실시
 - 노인 인권 및 학대예방교육이나 교육 내용 중 일부만 확인됨
 - 확인사항(교육일시, 강사, 교육방법 등) 일부 누락

기준 ④

- 수급자의 기능 상태를 고려하지 않은 일괄동의서 징구
- 신체제재 통지에 대한 확인사항(수급자상태(제재사유), 제재자, 통지방법 등) 누락

기준 ⑤

- 운영위원회 회의에 수급자 또는 보호자 대표의 요구사항과 불만사항 미청취
 - 청취된 요구사항과 불만사항에 대한 조치사항 누락

개선방법

- 인지저하가 심한 수급자는 보호자에게 제공하도록 하며, 보호자가 없는 경우에는 관련 근거가 있어야 합니다.
- 노인학대에 관한 정보는 기관 내 게시 해야하고 노인 학대 예방정보는 홈페이지 또는 기관 안내문 등에 수록 하여야 합니다.
- 노인 인권 및 학대 예방교육은 온라인 이수도 가능하나 교육내용이 노인 인권과 학대예방 관련 교육이 모두 확인되어야 합니다.
- 오프라인 교육 시 참석하지(외박, 외출, 연차 등) 못한 수급자와 직원에 대해서는 추가 교육 실시하여야 합니다. 퇴사일 퇴소일이 속한 분기는 확인하지 않습니다.
- 수급자의 경우 참석자명으로 확인하고 직원의 경우 참석자 서명으로 확인합니다.
- 신체제재 사유가 발생하지 않은 수급자에 대한 일괄동의서의 경우 통지로 볼 수 없습니다.
- 기존 신체제재 사유가 종료된 이후 동일한 사유로 제재가 필요한 경우에는 다시 통지해야 합니다.

- 침대난간, 휠체어 안전벨트, 휠체어 식판의 항목은 낙상위험을 보완할 수 있는 제재로 입소 시 침대 및 휠체어 이용 예정임에 따라 제재시작으로 보고 제재기록 및 통지를 수행할 경우 인정됩니다.(수급자의 기능상태 및 욕구 고려)
(타 억제대는 사유가 실제로 발생했을 때에 제재 및 통지를 했는지 확인)
- 신체제재에 대한 통지 시 확인사항 누락없이 기록되어야 합니다.
- 수급자 또는 보호자 대표를 반기별 1회 이상 운영위원회 회의에 참여시켜 요구사항과 불만사항을 청취하고 조치사항도 기록으로 확인합니다.
- 요구사항이나 불만사항이 없다고만 하는 경우에는 인정되지 않으며, 의견 청취여부가 회의록 등에서 확인되어야 합니다.

참고

- 노인복지법 제6조의3(인권교육)
- 노인복지법 시행령 제11조의2(노인복지시설 중 인권교육 대상 시설)
- 노인복지법 시행규칙 제1조의3(인권교육)
- 노인장기요양보험법 제35조의3(인권교육)
- 노인장기요양보험법 시행령 제14조의2(장기요양기관 중 인권교육 대상 기관)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제27조의2(인권교육)
- 인권교육 운영 및 교육기관 지정 등에 관한 고시
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)
- 2020 노인보건복지 사업안내(보건복지부) 2-5 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 4차('20년 3분기 ~)
 - 감염병 위기경보수준이 '경계' 이상 단계로 비대면으로 운영위원회를 개최하여도 수급자(보호자)의 요구 및 불만사항을 청취하여 조치하고 회의록 등에 관련 근거가 확인되어야 합니다.
- 코로나 한시적 적용방법 3차('20년 3분기 ~)
 - 코로나 상황이어도 사이버강의, 소규모 교육 등을 통하여 분기별 1회 이상 노인 인권 및 학대예방교육을 실시해야 합니다.

4

급여제공과정

통합적 사정

급여제공계획 수립 및 제공

급여제공 결과평가

사례관리

배설관리

욕창관리

인지기능증진서비스

여가활동서비스

욕구사정과 낙상위험, 욕창위험, 인지기능 평가를 정기적으로 실시하여 수급자 특성이 반영된 질 높은 급여제공을 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 수급자의 종합적인 욕구사정을 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	기록
· 신규수급자는 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 · 욕구사정 항목 - 신체상태 : 일상생활동작 수행능력 등 - 질병상태 : 과거병력, 현 진단명 등 - 인지상태 : 정신상태, 감정 등 - 의사소통 : 청취능력, 발음능력 등 - 영양상태 : 체중, 음식섭취 패턴, 배설 양상 등 - 가족 및 환경상태 : 가족상황, 거주환경, 수발부담 등 - 주관적 욕구 : 수급자 또는 보호자가 호소하는 욕구 - 자원이용 욕구 : 의료기관, 종교활동 등 - 총평 : 종합소견을 말하며, 서술형 작성만 인정함	
② 수급자의 낙상위험도 평가를 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	기록
· 신규수급자는 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 · 타당한 평가도구 활용	
③ 수급자의 욕창위험도 평가를 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	기록
· 신규수급자는 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 · 타당한 평가도구 활용	
④ 수급자의 인지기능 평가를 연 1회 이상 정기적으로 실시한다.	기록
· 신규수급자는 급여개시 전(입소당일 포함) 실시 · 타당한 평가도구 활용	

주요 미흡사례

기준 ①~④

- 신규수급자에 대해 욕구사정 및 위험도평가 급여개시 후 실시
- 기존수급자 욕구사정 및 위험도평가 연 1회 이상 미 실시

기준 ①

- 욕구사정 확인하는 9가지 항목 일부 누락, 판단근거 미 기재

기준 ②~④

- 위험도평가 도구 임의 수정 또는 출처를 알 수 없는 도구 사용
 - 낙상위험도 평가 시 항목에 맞지 않는 점수 체크
 - 욕창위험도 평가 시 수급자 상태에 맞지 않는 항목에 점수 체크
 - 인지기능평가 미 실시 대상에 대한 근거자료 없음(진단서 및 처방전 등)

개선방법

- 신규수급자에 대해서는 급여개시 전(입소당일 포함) 작성되어야 합니다.
 - 다만, 수급자가 주말 및 공휴일 등에 입소할 경우 예외적으로 마지막 휴일의 익일까지는 작성하여야 합니다.
- 욕구사정 시 항목 모두 작성되어야 하며 누락된 항목이 없어야 합니다.
- 낙상위험도 평가 시 공란 표시된 항목에 점수 체크가 되어서는 안되며, 도구 사용시 임의 항목을 추가하거나 변형하여 사용해서는 안 됩니다.
- 욕창위험도 평가 시 누락된 영역이 없어야 하며, 수급자 상태에 맞게 점수 체크하여야 합니다.
- 인지기능평가 제외 대상은 치매진단을 받고 약을 복용하고 있는 수급자로 근거자료가 확인되어야 합니다.
- 퇴소하지 않은 수급자가 병원 퇴원 후 귀원했을 경우 재사정 여부를 확인하지 않으나 퇴소 후 재입소한 경우는 신규수급자로 욕구사정 및 위험도 평가 실시하여야 합니다.
- 동일법인, 동일대표의 시설급여기관으로 전원하더라도 욕구사정, 위험도평가, 급여제공 계획은 신규 수급자로 급여개시 전(입소당일 포함)에 수립되어야 합니다.

참고

- 노인장기요양보험법 제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)

욕구사정 결과 등을 토대로 수급자 상태에 맞는 급여제공계획을 수립하고, 수립된 급여 제공계획에 따라 급여를 제공하는 등 체계적인 급여제공이 이루어지는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 표준장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지기능 평가 등을 반영한 개별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립한다. · 신규수급자는 급여개시 전(입소당일 포함)에 실시 · 확인사항 : 수급자명, 작성일자, 작성자, 장기요양 세부목표, 장기요양 필요 내용, 세부제공내용, 횟수 또는 시간, 종합의견	기록, 전산
② 급여제공계획에 대하여 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받는다.	기록
③ 급여제공계획에 따라 급여를 제공한다.	기록
④ 급여제공계획의 변경이 필요한 경우 그 사유를 기록하고 변경된 급여제공 계획에 따라 급여를 제공한다.	기록

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 신규수급자 급여개시 전(입소당일 포함)에 미수립
- 급여제공계획 수립 시 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 위험도평가 미반영
 - 급여제공계획 수립 후 욕구사정, 위험도평가 등 실시
 - 개인별장기이용계획서와 급여제공계획 상이한 부분에 대한 사유 확인 안됨

기준 ②

- 급여제공계획에 대한 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명 없음
- 비대면으로 급여제공계획서 제공, 유선으로 설명했으나 비대면 제공여부 확인 안되거나 유선을 통한 추가안내 내용 확인 불가

기준 ④

- 수급자의 신체상태 또는 기능상태가 변경되었으나 급여제공계획 미수립

개선방법

- 급여제공계획 수립시 개인별장기요양이용계획서, 욕구사정, 낙상위험, 욕창위험, 인지 기능 평가 등을 반영하여 급여개시 전(입소당일 포함)에 수립하여야 합니다.
 - 다만, 수급자가 주말 및 공휴일 등에 입소할 경우 예외적으로 마지막 휴일의 익일까지는 작성하여야 합니다.
- 동일법인, 동일대표의 시설급여기관으로 전원하더라도 욕구사정, 위험도평가, 급여제공 계획은 신규 수급자로 급여개시 전(입소당일 포함)에 수립되어야 합니다.
- 퇴소하지 않은 수급자가 병원 퇴원 후 귀원했을 경우 재수립 여부를 확인하지 않으나 퇴소 후 재입소한 경우는 신규수급자로 급여제공계획 수립하여야 합니다.
 - 다만, 장기간 병원 입원 후 복귀했다면 입원 전 상태와 비교하여 변화가 있을 것으로 예상 되며, 적정 서비스 받을 수 있도록 재수립하는 것을 권해드립니다.
- 수급자 또는 보호자에게 급여제공계획에 대해 설명하고 서명을 받아야 합니다.
 - 직접 서명을 받을 수 없는 경우 어떤 방법으로 안내하였는지 근거자료가 있어야 하며, 비대면 제공이 확인된다면 보호자 서명은 확인하지 않습니다.
- 수급자의 신체, 기능상태 등의 변화가 있어 기존 작성된 급여제공계획과 다르게 제공되는 서비스가 발생한다면 급여제공계획을 재작성 하여야 합니다.
- 급여제공계획이 변경된 경우 급여계획변경기록지는 인정되지 않으며 급여제공기록지 등 일지에 건건이 사유를 작성하며 해당사유가 지속적으로 유지될 것으로 판단되면 급여제공 계획서를 재작성하시기 권고드립니다.

참고

- 노인장기요양보험법 제27조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행령 제13조(장기요양급여의 제공)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제16조(장기요양급여 계약 등)
- 노인장기요양보험법 시행규칙 제21조의2(장기요양급여 제공 계획서 제출 절차 등)
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제6조(장기요양급여제공의 절차)

급여제공계획에 따라 제공한 급여제공 결과를 정기적으로 평가하고, 급여제공계획을 재작성하는 등 급여의 질 향상을 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 개별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 반기별 1회 이상 정기적으로 평가한다. · 확인사항 : 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자	기록, 전산
② 개별 급여제공계획에 따른 급여제공 결과를 연 1회 이상 정기적으로 평가한다. · 확인사항 : 일자, 총평 또는 종합소견, 작성자	기록, 전산
③ 급여제공 평가결과를 반영하여 개별 급여제공계획을 30일 이내 재 작성한다.	기록, 전산

주요 미흡사례

기준 ①, ②

- 급여제공 결과 반기별 1회 이상 평가 시 일부 확인사항 누락
- 상반기 미실시, 하반기 2회 실시하는 등 반기별 1회 기준 미충족

기준 ③

- 급여제공 결과평가 후 결과를 반영한 급여제공계획서 미작성

개선방법

- 급여제공 결과평가는 자체서식, 장기요양정보시스템 상의 급여제공모니터링 등 방법을 정하여 작성하고 확인사항(일자, 총평 또는 종합소견, 작성자)이 모두 확인되어야 합니다.
※ 급여제공모니터링 경로: 장기요양기관 로그인/급여계약/급여제공계획서/급여제공모니터링
- 신규 입소자는 입소한 다음 반기부터 결과평가를 실시하고 급여제공 계획을 재작성하면 됩니다.
- 상반기는 1~6월, 하반기는 7~12월로 기간 내에 평가가 이뤄졌을 때 반기별 1회 이상으로 인정됩니다.
- 결과 평가의 수급자 상태에 따라 급여제공계획은 30일 이내 재작성 하여야 합니다.

참고

- 노인장기요양보험법 시행규칙 제13조(장기요양급여의 제공)

수급자의 욕구 및 문제를 해결하고, 수급자 특성이 반영된 급여제공을 위해 체계적으로 관리하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 사례회의를 주기적으로 실시한다. · 확인사항 : 일자, 수급자명, 선정사유, 회의내용, 회의결과, 참석자 - 직종별 급여제공직원 각 1명 이상 참석 - 사례회의 실시 주기 : 30인이상(월 1회), 10인이상 30인미만(분기별 1회), 공동생활가정(반기별 1회)	기록
② 사례회의 결과를 30일 이내에 급여에 반영한다.	기록
③ 전원이나 퇴소할 때 수급자와 급여 이용 종료 상담을 실시하고 연계기록지를 작성하여 제공한다. · 확인사항 : 연계기록지 사본 또는 부분, 연계기록지 제공 대장 - 연계기록지 사본(부분) : 작성일자, 수급자명, 등급, 심신기능 상태, 제공한 급여, 퇴소 후 서비스 이용계획(또는 수급자 희망급여) - 연계기록지 제공대장 : 수급자명, 제공일자, 방법, 제공자, 수령자	기록

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- ▣ 사례회의 실시 주기는 정원기준이나 현원기준으로 사례회의 실시
- ▣ 직종별 급여제공직원 1인 이상 미참석
- ▣ 동일 수급자를 동일한 선정사유, 동일한 회의내용으로 반복 선정 및 반영

기준 ②

- ▣ 급여제공계획, 급여제공기록지 등에서 사례회의 반영 내용 확인 불가
- ▣ 사례회의 결과가 퇴소, 이전과 동일한 급여제공이어서 급여에 반영할 수 없음

기준 ③

- ▣ 병원 입원 중(또는 외출 중) 퇴소 수급자에게 연계기록지 미제공
- ▣ 심신기능 상태, 제공한 급여 등 항목에 부적절한 내용 기재
- ▣ 연계기록지 제공 대장 미작성, 확인사항 누락 등

개선방법

- 현원이 30인 미만이라도 정원이 30인 이상으로 신고된 기관은 월1회 이상 사례회의가 실시되어야 합니다.
- 정원이 변경된 경우 다음 달부터 정원에 따라 사례회의 실시 주기를 적용해야 합니다.
- 급여제공직원(요양보호사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사, 사회복지사) 직종별 1인 이상 사례회의에 참석하며 발언내용을 기록합니다.
- 사례회의 결과는 30일 이내에 급여에 반영해야 하며 급여제공계획서를 새로 작성하거나 변경된 급여 내용을 급여제공기록지에 기록하면 됩니다.
- 퇴소하는 모든 수급자와 급여 이용 종료 상담을 실시하고 연계기록지를 제공해야 합니다. 하루 만에 퇴소하더라도 제공대상입니다. 다만 사망으로 급여계약이 종료되거나 입소당일 퇴소, 주말 및 공휴일에 입소하여 급여제공계획이 미작성인 상황에서 퇴소하는 경우엔 미제공할 수 있습니다.
- 연계기록지는 이전의 욕구사정 총평이나 급여제공계획서의 종합의견을 그대로 옮겨 적지 않고 퇴소 시점의 수급자의 상태, 급여내용을 반영하여 작성합니다.

참고

- 2020 노인보건복지 사업안내(보건복지부) 2-5 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 4차 ('20년 ~)
 - 코로나19로 직종별 급여제공직원 1인 참석이 어려운 경우 다자간 영상통화나 메신저 등을 통해서라도 의견을 수렴해야 합니다.

배설상태를 수시로 확인하고 배설관리가 필요한 수급자에게 적절한 조치를 취하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★① 배설관리가 필요한 수급자를 파악한다. · 신규 수급자 : 급여개시일로부터 공휴일을 포함하여 14일 이내에 집중 배설관찰기록표 작성 ... 3일(연속 72시간)동안 매 시간 섭취량, 대·소변량, 기저귀 및 옷 교환 여부 기록 - 집중배설관찰기록표 작성 이후 급여제공계획 변경이 필요한 경우 작성 완료일로부터 30일 이내 반영 · 모든 수급자 : 매일 배설상태 확인	기록
② 배설관리가 필요한 수급자에게 적절한 조치를 취한다. · 배설상태에 문제가 있는 수급자 조치 · 배설 확인 후 지체 없이 기저귀 교환 · 침실당 1개 이상 이동형 좌변기 또는 휴대용 배변기 구비 및 관리	기록, 현장
③ 의사처방에 따라 유치도뇨관을 관리한다. · 교체시기, 청결상태, 소변주머니 위치	기록, 현장

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 신규수급자 연속 72시간 집중배설관찰 미기록
 - 수면시간 등 일부 시간대 미기록
 - 2시간, 3시간마다 기록하는 등 매시간 기록하지 않음
 - 기저귀를 사용 중이나 대소변량이 아닌 횟수만 기재
- 급여개시일로부터 14일 초과하여 집중배설관찰기록표 작성

기준 ②

- 기저귀 교환시간을 정하여 주기적으로 교환
- 배설상태에 문제가 있는 수급자에 대한 관리, 조치기록 없음

개선방법

- 신규 수급자 입소 시 연속 72시간 동안 매 시간 섭취량, 대·소변량, 기저귀 및 옷 교환 여부를 확인, 기록합니다.
- 퇴소했다가 재입소한 경우 신규수급자에 준하여 집중배설관찰을 해야합니다.
- 집중배설관찰 기록 시 대소변 조절이 가능하여 기저귀를 미이용하는 수급자는 시간대별 섭취량과 배설여부만 체크하여도 가능합니다.
- 기저귀를 사용하는 수급자는 배설이 확인되면 지체없이 기저귀를 교환하고 교환시간을 기록해야 합니다.
- 유치도뇨관을 삽입한 수급자는 처방전, 진단서, 소견서나 타시설의 연계기록지, 욕구사정 기록지 등에 도뇨관 삽입 및 관리에 관한 내용이 있어야합니다.

참고

- 시설급여제공 매뉴얼 2권 라-3-3)-(2) 유치도뇨관 관리

평가 TIP!

- 평가결과통보서 및 등급게시용 출력
 - 장기요양정보시스템 로그인 > 기관평가 > 평가결과통보
 - ①정기/수시구분 선택 → ②급여종류 선택 → ③평가년도 체크 → ④해당서류 출력

평가결과통보

nprb108m01

기관평가

① 정기/수시 구분

정기평가

② 급여종류

미.입소시설30인이상

③ 평가년도

2021

조회

※ 시설기관은 2013년도 평가결과부터 재가기관은 2014년도 평가결과부터 조회 가능함

④ 평가결과통보서 출력

등급 게시용 출력

장기요양기관 평가 정보

국민건강보험공단 평가일자

정원 수(평가당시)

평가지표 대분류영역별 수준

평가년도	평가등급	기관운영	환경 및 안전	수급자권리보장	급여제공과정	급여제공결과
2021	정기평가 A (최우수)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★☆
		91 점	100점	100점	98 점	80 점

욕창이 있는 수급자의 욕창변화를 주기적으로 관찰하고 관리하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
① 욕창이 있는 수급자에게 욕창방지 보조도구를 제공하고, 욕창변화를 주 1회 이상 관리하고 기록한다.	기록, 현장
· 욕창관리기록 : 수급자명, 일자, 부위, 크기, 조치내용	
② 욕창이 있는 수급자는 최소 2시간(수면시간 포함)마다 체위변경을 실시한다.	기록

주요 미흡사례

기준 ①

- ▣ 욕창이 있는 수급자의 욕창변화 미기록 또는 필수사항 미기재
- ▣ 현장에서 욕창방지 보조도구 확인되지 않으며 관련기록 없음

기준 ②

- ▣ 욕창이 있는 수급자에게 2시간마다 체위변경 미실시
- ▣ 체위변경 시간이 아닌 횟수만 기재

개선방법

- ▣ 스스로 거동, 체위변경이 가능하다면 2시간마다 체위변경을 미실시할 수 있습니다. 다만 관련 근거를 제시해야 하며 욕창방지도구 제공 및 주 1회 이상 욕창변화를 관리, 기록은 해야합니다.
- ▣ 수면시간을 포함하여 최소 2시간마다 체위변경을 실시해야 하며, 날짜·시간 등 기록으로 남겨야 합니다.
- ▣ 욕창관리기록의 ‘조치내용’은 촉탁의 진료, 병원 진료, 보호자 연락, 간호처치 등 욕창 관리와 관련된 모든 내용을 포함하고 있습니다.

참고

- ▣ 노인복지법 시행규칙 제22조(노인의료복지시설의 시설기준 등)
- ▣ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)

치매예방 및 관리를 위해 수급자의 특성을 반영한 서비스를 제공하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★① 수급자 상태에 맞는 인지기능 프로그램 계획을 수립한다. · 프로그램 계획 : 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 횟수 - 요양시설 : 인지기능 평가결과 등에 따라 모든 수급자를 그룹별로 분류하여 프로그램을 제공하도록 계획해야 함 - 공동생활가정 : 그룹별 프로그램 계획 여부 확인하지 않음	기록
★② 인지기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시한다. · 확인사항 : 일자, 시간, 진행자, 참석자명, 내용 - 그룹별로 최소 주 1회 이상 실시하여 확인함	기록
③ 인지기능 프로그램에 대한 수급자(보호자) 의견 수렴을 분기별 1회 이상 실시하고, 그 내용을 연 1회 이상 반영한다.	기록
④ 정서적 안정감 및 시각적·촉각적 자극을 주는 환경을 조성한다.	현장

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 모든 수급자 그룹별 미분류. 그룹 분류기준 없음
- 분류된 그룹별로 프로그램 제공계획 미수립, 그룹별 프로그램 계획 동일함(목표, 내용 등)
- 프로그램 계획에 확인사항 항목 일부 누락

기준 ②

- 주 3회 미만 실시, 일부 그룹 주 1회 미만 실시
- 모든 수급자가 주 1회 이상 미참여 및 미참여 사유 누락
- 계획과 다르게 프로그램 실시
 - 프로그램 그룹별로 미실시(전체 수급자에게 동일한 내용으로 한번 실시 등)
 - 계획에 없는 프로그램 진행 등
- 프로그램 일지에 진행자, 참석자명 등 확인사항 누락

기준 ③

- 그룹별 분기마다 의견수렴 미실시
- 의견수렴 내용을 프로그램에 미반영(반영여부 확인 가능한 기록 없음)

개선방법

- 수급자의 상태, 욕구 등에 따라 모든 수급자를 그룹별로 분류합니다.
- 프로그램은 각 그룹의 상태에 맞게 제공할 수 있도록 계획해야 합니다. 프로그램명은 같을 수 있으나 목표나 세부내용은 각 그룹의 상태에 따른 차이가 있어야 합니다.
- 주 3회 이상 프로그램을 실시하되 모든 수급자가 주 1회 이상은 참여해야 하고 미참여 시 사유가 확인되어야 합니다. 만약 그룹이 A,B,C 세개일 경우 A그룹 주 1회 이상, B그룹 주 1회 이상, C그룹 주 1회 이상 제공할 수 있도록 계획하고 실시해야 합니다.
- 모든 수급자는 주1회 이상 참여하여야 하고, 미참여 시 사유가 확인되어야 합니다.
- 매번 참여 불가한 수급자에 대해서는 최초 불참사유에 대한 기록이 확인되어야 하며, 단순 거부인 경우 매번 수급자의 의사를 확인하고 참여할 수 있도록 노력하고 기록으로 확인되어야 합니다.
- 프로그램계획서와 일지 작성 시 확인사항이 누락되지 않았는지 확인합니다.
- 매 분기마다 그룹별로 프로그램에 대한 수급자·보호자 의견을 수렴합니다. 수렴된 내용은 연1회 이상 프로그램에 반영합니다.

참고

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 7차 수정
 - 외부인 출입제한으로 외부강사가 프로그램을 제공하기 어려운 경우 기관의 자체 계획에 따라 모든 수급자를 대상으로 주 1회 이상 프로그램을 제공하여야 합니다.
 - 프로그램 제공 그룹을 소규모로 재편성하거나 방역지침을 준수하며 프로그램을 운영해야 합니다.
 - 코로나 확산으로 지자체 및 보건소에서 프로그램 진행을 제한하는 경우 기존의 실시계획과 객관적인 근거자료(지자체 및 보건소의 공문, 공지메일 등 외부 증빙자료)를 확인하여 프로그램을 미실시하여도 인정합니다. 기관 자체적으로 중단한 경우는 인정하지 않습니다.
- 코로나 한시적 적용방법 1차, 2차, 4차, 7차
 - 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실 > 공지사항 확인하시기 바랍니다,

수급자 상태에 맞는 다양한 여가활동이 제공될 수 있도록 노력하는지 평가합니다.

평가기준	평가방법
★ ① 수급자 상태에 맞는 여가프로그램 계획을 수립한다. · 프로그램 계획 : 프로그램명, 목표, 대상자, 내용, 횟수 - 요양시설 : 수급자의 상태와 욕구 등에 따라 모든 수급자를 그룹별로 분류하여 프로그램을 제공하도록 계획해야 함 - 공동생활가정 : 그룹별 프로그램 계획 여부 확인하지 않음	기록
★ ② 여가프로그램 계획에 따라 그룹별로 주 1회 이상 실시한다. · 확인사항 : 일자, 시간, 진행자, 참석자명, 내용	기록
③ 여가프로그램에 대한 수급자(보호자) 의견 수렴을 분기별 1회 이상 실시하고, 그 내용을 연 1회 이상 반영한다.	기록

★ 표시는 해당 지표의 필수로 충족해야 하는 기준 번호로 해당 번호 불인정시 미흡

주요 미흡사례

기준 ①

- 모든 수급자 그룹별 미분류. 그룹 분류기준 없음
- 분류된 그룹별로 프로그램 제공계획 미수립, 그룹별 프로그램 계획 동일함(목표, 내용 등)
- 프로그램 계획에 확인사항 항목 일부 누락

기준 ②

- 그룹별로 주 1회 미만 실시
 - 각각의 그룹이 있으나 모든 수급자에게 동일한 내용으로 한번 실시
- 모든 수급자가 주 1회 이상 미참여 및 미참여 사유 누락
- 프로그램 일지에 진행자, 참석자명 등 확인사항 누락

기준 ③

- 그룹별 분기마다 의견수렴 미실시
- 의견수렴 내용을 프로그램에 미반영

개선방법

- 수급자의 상태, 욕구 등에 따라 모든 수급자를 그룹별로 분류합니다.
- 프로그램은 각 그룹의 상태에 맞게 제공할 수 있도록 계획해야 합니다. 프로그램명은 같을 수 있으나 목표나 세부내용은 각 그룹의 상태에 따른 차이가 있어야 합니다.
- 그룹별로 각각 주 1회 이상 프로그램을 실시해야 합니다. 만약 그룹이 A,B 두개라면 A그룹 주 1회 이상, B그룹 주 1회 이상 제공할 수 있도록 계획하고 실시해야 합니다.
- 모든 수급자는 주1회 이상 참여하여야 하고, 미참여 시 사유가 확인되어야 합니다.
- 매번 참여 불가한 수급자에 대해서는 최초 불참사유에 대한 기록이 확인되어야 하며, 단순 거부인 경우 매번 수급자의 의사를 확인하고 참여할 수 있도록 노력하고 기록으로 확인되어야 합니다.
- 프로그램계획서와 일지 작성 시 확인사항이 누락되지 않았는지 확인합니다.
- 매 분기마다 그룹별로 프로그램에 대한 수급자·보호자 의견을 수렴합니다. 수렴된 내용은 연1회 이상 프로그램에 반영합니다.

참고

- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제43조(시설급여 제공기준)

코로나19 관련 평가 한시적 적용방법

- 코로나 한시적 적용방법 7차 수정
 - 외부인 출입제한으로 외부강사가 프로그램을 제공하기 어려운 경우 기관의 자체 계획에 따라 모든 수급자를 대상으로 주 1회 이상 프로그램을 제공하여야 합니다.
 - 프로그램 제공 그룹을 소규모로 재편성하거나 방역지침을 준수하며 프로그램을 운영해야 합니다.
 - 코로나 확산으로 지자체 및 보건소에서 프로그램 진행을 제한하는 경우 기존의 실시계획과 객관적인 근거자료(지자체 및 보건소의 공문, 공지메일 등 외부 증빙자료)를 확인하여 프로그램을 미실시하여도 인정합니다. 기관 자체적으로 중단한 경우는 인정하지 않습니다.
- 코로나 한시적 적용방법 1차, 2차, 4차, 7차
 - 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실 > 공지사항 확인하시기 바랍니다,

평가관련 자료 게시



노인장기요양보험 홈페이지
(www.longtermcare.or.kr)

■ 알림·자료실/장기요양 기관평가/공지사항

번호	제목
60591	2021년도 장기요양기관(시설급여) 정기평가 계획공고 및 평가매뉴얼 안내

■ 알림·자료실/장기요양 기관평가/ 평가매뉴얼 및 Q&A

번호	제목
공지	코로나19 관련 장기요양기관 평가지표 한시적 적용방법(8차)
공지	2023년 장기요양기관 시설급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A 사례집
4	2021년 시설급여 평가매뉴얼

■ 종사자마당/기관종사자 교육코너/직무 관련 자료실

번호	제목
60033	2021년 장기요양기관(시설급여) 평가매뉴얼 동영상 자료 게시 안내

