

급여제공기준

(사) 굿하트 전문사례관리 동작재가센터

목차

01

기본원칙

02

급여제공 절차

03

급여내용 및 범위

04

방문요양 사회복지사 업무절차

1. 기본원칙

1. 수급자 중심의 급여제공

- 수급자 또는 보호자와 상담을 실시하고, 제공할 급여내용을 상세히 설명한다.
- 수급자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 급여를 제공한다.
- 수급자의 상태 및 환경을 고려하여 안전사고가 일어나거나 사생활 침해가 발생하지 않도록 한다.
- 급여제공기록지를 작성하고 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인을 받는다.

2. 급여제공계획과 기준에 근거한 급여제공

- 기관의 운영규정, 근로계약의 내용과 최신 급여제공기준을 충분히 숙지한다.
- 급여제공계획에 따른 급여내용과 제공시간을 준수하여 필요한 급여를 제공한다.
- 구체적인 급여제공내용과 방법은 표준교재 또는 급여제공 매뉴얼의 관련 사항을 참고. 활용한다.
- 수급자별로 급여제공내용과 상태 변화를 충실하게 기록하고 관리한다.
- 수급자에게 응급상황 또는 조치가 필요한 상황이 발생하면 임의로 판단하지 않고 즉시 관리자에게 보고한다.
- 수급자나 가족이 부당한 요구를 할 경우, 즉시 거절하고 관련 대응지침을 따른다.

1. 기본원칙

3. 권리와 책임에 따른 급여제공

- 급여를 제공할 때는 항상 단정하고 위생적인 복장을 착용하도록 한다.
- 자신과 수급자의 건강 유지 및 개선, 사고예방을 위하여 올바른 케어기술을 습득하고 관련 지식을 배양한다.
- 매년 건강검진을 받고, 평소 계획적인 휴식과 운동, 건강관리를 통해 근골격계질환이나 감염을 예방하기 위해 노력한다.
- 수급자에 대한 학대나 기관의 부당행위를 발견하였을 경우는 지체 없이 관련 절차에 따라 신고한다.
- 제공인력이 변경되더라도 급여의 양과 수준이 적합하도록 성실히 인수인계 한다.

2. 급여제공절차 - 방문요양

급여는 급여제공계획과 기준에 근거하여 관련지침 및 매뉴얼에 따라 충실하게 제공하고 급여제공기록지에 자세히 기록한다



방문

- 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증을 착용한다.
- 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다.



일정관리

- 계획서 상의 일정 및 서비스 내용을 확인한다.
- 변경되었을 경우에는 해당 내용(연장, 단축, 일시, 서비스내용)을 기록한다.



사전 확인

- 가볍게 안부를 묻고, 기분이나 체온, 피부 상태 등을 확인한다.
- 거주환경의 정비상태 및 위험요소를 확인한다(청소 및 위생상태, 전기·가스 안전 등).
- 응급 또는 조치가 필요한 상황이라고 판단되면, 관리자에게 즉시 연락한다.



서비스 제공

- 급여제공계획에 따르되, 욕구를 고려하여 필요한 서비스를 차례로 제공한다.
- 자립을 위해 할 수 있는 일은 최대한 스스로 하도록 격려하면서 도와준다.
- 청소·세탁 등 가사 및 일상생활지원만이 아니라, 신체활동, 인지활동, 정서지원서비스를 골고루 제공하도록 주의한다.
- 서비스 제공 중이라도 주기적으로 휴식과 스트레칭을 실시하도록 한다.
- 수급자나 가족의 부당한 요구는 즉시 거절하고, 곤란할 경우 대응지침에 따라 행동한다.
- 서비스 제공 중이라도 응급 또는 조치가 필요한 상황이 발생하면, 즉시 관리자에게 보고한다.



기록

- 제공한 급여내용을 매일 기록하며, 특히 신체기능, 식사기능, 인지기능, 배변상황 등 변화상태를 관찰하여 기록한다.
- 이외의 특이사항을 자유롭게 기록하고, 가족이나 관리자에게 알려야 할 내용은 보고한다.



확인 및 서명

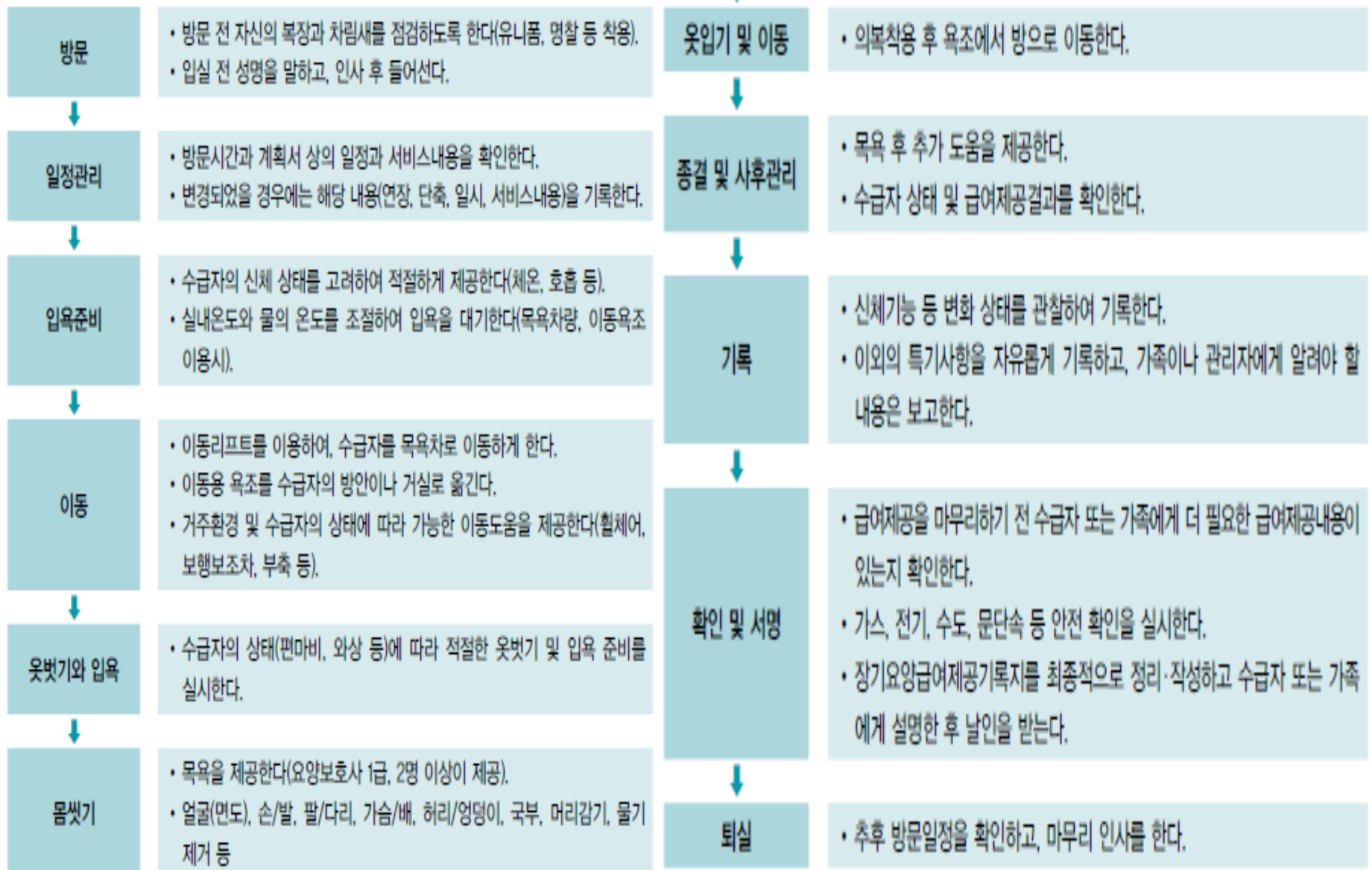
- 급여제공을 마무리하기 전에 수급자나 가족에게 더 필요한 것이 있는지 확인한다.
- 가스, 전기, 수도, 문단속 등 안전을 점검한다.
- 급여제공기록지를 정리·작성하고 수급자나 가족에게 설명한 뒤 서명을 받는다.



퇴실

- 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다.

2.급여제공절차 - 방문목욕



3.급여제공범위 - 방문요양

대분류	중분류	소분류
신체활동지원	안면청결도움	세면도움
		면도도움
	구강청결도움	구강청결
		치솔질
		의치손질
	두발청결도움	머리감기도움
		침상 머리감기
	신체청결도움	몸씻기도움
		전신 및 부분 닦기
	옷갈아입기도움	편마비시 옷갈아입기
		똑바로 누워서 옷갈아입기
	식사도움	일반식사
		경관영양
	배설도움	변기사용도움
		침상배변·배뇨도움
		기저귀 교환
		유치도뇨관 사용도움
	이동도움	침상 내 이동
		휠체어 이동
		보행돕기
		계단 오르내리기
		보행보조차 사용
	신체기능의 유지 증진	체위변경
		복약도움

대분류	중분류	소분류
인지활동지원	인지훈련	인지 및 정신기능 훈련
정서지원	정서지원	말벗 및 격려
		여가활동
가사 및 일상생활지원	식사준비	음식조리
		설거지
		주방정리
	청소 및 주변정돈	청소
		수납장 정리
	세탁	의복 세탁 및 관리
		침구 관리
	외출도움	외출 동행
		병원 동행
	일상업무 대행	일상업무 대행

3.급여제공범위 - 방문목욕

대분류	중분류	소분류
목욕전	욕조준비	방문목욕차량
		욕조준비
	목욕준비	수급자 상태관찰
		욕조로 이동
		옷벗기
		입욕
목욕중	몸씻기	얼굴
		손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이
		국부
		머리감기
목욕후	관리	물기제거
		옷입기
	정리	주변 정리

4. 방문요양 사회복지사 업무절차

1. 목적

- 표준장기요양이용계획서를 활용하여 수급자의 욕구를 파악하고 이를 바탕으로 세부적인 급여제공계획을 수립한다.
 - 수급자의 기능상태와 욕구에 맞는 맞춤형 장기요양급여를 제공함으로써 기능상태를 유지 및 증진한다.
 - 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서에 따라필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
- (장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장 제3조(적정급여제공 등)1항

2. 주의사항

- ① 수급자가 '하고 있는 것'은 지속하도록 유도하고, '할 수 있는 것'은 스스로 할 수 있게한다.
- ② 수급자 장애요인 보다는 강점을 발견하고, 이를 유지·증진하도록 하는데 중점을 둔다.
- ③ 사전에 급여제공계획서대로 서비스가 제공될 수 있도록 요양보호사등 장기요양요원을 교육하고, 정기적인 모니터링을 실시한다.
- ④ 급여제공과정에서 제한적이거나 수급자의 자립을 유도하고, 그 과정에서 인권을 최대한 보호하여야 한다.
- ⑤ 수급자의 복합적인 기능상태 및 욕구의 변화가 있다면, 서비스 수준을 조정하여 제공한다.
- ⑥ 급여제공의 모든 과정에서 수급자와 가족의 참여와 개입을 보장하도록 한다.
- ⑦ 장기요양급여 외에도 가능한 지역사회자원을 발굴하여 연계한다.

4.방문요양 사회복지사 업무절차

3. 방법

기능·욕구 등 변화 시



급여제공계획 수립
표준이용계획서에 따라 서비스 제공 전
맞춤형 급여제공계획 수립



급여제공계획 안내
수급자 기능상태에 맞춰 수립한 급여제
공계획을 수급자(보호자)에게 안내



급여제공계획 교육
급여제공계획서대로 서비스가 제공될
수 있도록 장기요양요원에게 교육 실시



적정 급여제공 확인
매월 수급자의 가정에 방문하여 적정
서비스 제공여부 모니터링

[급여제공계획 수립]

※ 표준장기요양이용계획서에 따라 서비스 제공 전 맞춤형 급여제공계획을 수립한다.

① 사전에 표준장기요양이용계획서의 내용을 확인한다.

- 표준장기요양이용계획서에 기재된 사항에 대해 충분히 숙지하도록 한다.
- 그밖에 수급자(가족)의 요구나 희망이 있을 경우, 기록으로 남긴다.

② 표준장기요양이용계획서를 기준으로 세부적인 서비스 내용 및 일정 등을 결정한다.

- 계획서는 수급자 본인의 욕구를 우선으로 작성하되, 건강 또는 안전 등 사유가 있는 경우는 관리자가 적극적으로 수정을 요구하도록 한다.
- 제공하는 급여는 특정 급여유형에 편중되지 않고 다양한 급여유형이 포함되도록 한다.

③ 급여제공계획상의 목표를 도출하고, 목표간 우선순위를 설정한다.

- 충분한 협의과정을 통해 수급자(가족)와 '합의된 목표'를 도출한다.
- 수급자의 주관적 요구(wants)나 객관적 욕구(needs)의 시급성, 중요성, 달성 용이성 등을 고려하여 목표들 간에 우선순위를 설정한다.
- 목표는 긍정적인 언어와 구체적인 행동으로 설정하는 것이 바람직하다.

Point

- 계획수립은 개별화에 중심(Individualized Service Plan: ISP)을 두고 달성하고자 하는 변화 목표를 명확히 하여, 변화 목표를 달성하는데 필요한 전략, 방법으로서의 서비스를 구성해가는 논리적인 과정임을 이해하기
- 각 서비스들 간의 작성구성(assuring the availability of an appropriate mix of long-term-care service)을 확보하기
- 수급자의 생활패턴을 고려하고 잔존기능을 최대한 발휘할 수 있는 내용으로 구성하기
- 수급자의 인격을 존중하고, 자기관리 생활을 유지할 수 있도록 윤리적으로 배려하기
- 관련근거: 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제1장 제3조 (적정 급여제공 등) 1항

4. 방문요양 사회복지사 업무절차

3. 방법

[급여제공계획 안내]

※ 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서의 내용에 대해 수급자(가족)에게 설명한다.

① 제공하려는 급여제공계획과 비용 등에 관한 사항을 상세히 설명한다.

- 적절한 급여종류 및 이용횟수, 급여이용 절차 및 방법, 제공 목적 등을 안내한다.
- 월 한도액과 급여비용 및 본인부담금을 안내하고, 비급여 대상 및 항목별 비용을 설명한다.

② 급여제공계획에 대해 수급자(가족)의 동의를 받는다.

- 동의서는 수급자(가족)가 대동한 관계로서 계획의 실천을 위해 참여하고 책임을 진다는 의미이므로, 반드시 받도록 한다.
- 수급자(가족)의 욕구나 기능상태 변화에 따라, 필요시 변경될 수 있음을 알린다.

③ 작성한 계획서와 동의서는 수급자(가족)와 관리자가 각각 한 부씩 보관한다.

- '적정 급여제공 확인'을 위해 정기적으로 방문할 것을 알리고, 사전에 협조를 부탁한다.
- 급여제공계획서는 보관하여 서비스 제공 과정에서 수급자(가족)가 활용할 수 있도록 안내한다.

- Point**
- 수급자의 강점에 초점을 맞추어 어떠한 서비스를 어떻게, 어떤 목적으로 제공할 것인지 설명하기
 - 급여범위를 명확히 안내하고, 이를 벗어난 요구에 대해서는 서비스가 불가한 사유를 사전에 숙지시키기
 - 수급자를 위해 무엇보다 가족의 참여와 지지가 중요함을 인식시키기

[급여제공계획 교육]

※ 급여제공계획서대로 서비스가 제공될 수 있도록 장기요양요원에게 교육을 실시한다.

① 수급자(가족)의 기능상태와 욕구, 생활환경, 가족구성 등에 관하여 충분히 교육한다.

- 대상자의 질병, 복용약품 등 보건·의료적 욕구와 배우자, 자녀 등 가족구성, 정신심리 상태 등 사회심리적 욕구에 대하여 충분히 숙지하도록 한다.
- 동거가족이나 이웃이 있을 경우, 연락처 등을 공유한다.

② 담당 장기요양요원(요양보호사 등)에게 작성된 급여제공계획을 설명한다.

- 급여제공계획의 내용과 목표를 인지시키고, 해당 장기요양요원의 담당 업무내용을 설명한다.
- 급여제공기준을 준수하도록 숙지시키고, 매뉴얼 등을 활용하여 급여제공방법을 익히도록 한다.
- 급여제공계획서에 따른 급여제공의 중요성과 급여제공기록지의 작성 방법을 교육한다.
- 수급자(가족)의 부당한 요구에 대한 대응, 응급시 대처, 확대예방 및 신고방법 등을 숙지시킨다.

③ 담당 장기요양요원의 의견을 청취하여, 기타 설명이나 보완사항이 있는지 판단하여 반영한다.

- 급여제공계획의 실천과정에서 팀워크를 이루어 참여할 수 있도록 장기요양요원 간 이해와 의견교환의 기회를 제공한다.

- Point**
- 수급자(가족)의 기능상태나 욕구변화, 특이사항이 있을 경우에는 관리자에게 즉시 알리도록 지도한다.
 - 적정 급여제공 확인을 위한 정기적인 가정방문이 예정되어 있으며, 그 목적과 방법을 이해하도록 설명한다.

4.방문요양 사회복지사 업무절차

[적정 급여제공 확인]

※ 매월 정기적으로 수급자의 가정을 방문하여 급여제공계획에 근거한 적정 서비스 제공 여부를 모니터링 한다.

- ① 방문 전에 수급자(가족)에게 미리 연락하여 일정을 알리고, 가족이 함께 참여할 수 있도록 유도한다.
- ② 상담기록지 등 필요 서류와, 옷차림을 점검하고 신분증을 착용한 후 방문한다.
 - 주거환경, 독거여부, 주 수발자 등 지지체계의 변화를 파악한다.
 - 생활환경을 살펴보고 위험과 사고예방, 안전을 위한 조치가 필요한 부분을 확인한다.
- ③ 장기요양요원이 제공한 급여제공내용에 대해 모니터링을 실시한다.
 - 급여제공계획에 따라 급여가 제공되었는지 여부를 확인한다.
 - 제공된 급여의 세부적인 서비스 내용과 수준, 제공량을 함께 파악한다.
 - 확인이 필요한 사항은 장기요양요원에게 설명할 기회를 충분히 주도록 한다.
- ④ 급여제공계획서 상의 필요영역, 목표, 필요내용 등을 비교하고 성과를 평가한다.
 - 수립한 목표의 달성 여부, 우선순위의 변동 가능성 등을 판단한다.
 - 수급자(가족)와 상담을 통해 추가로 필요한 서비스나 요구, 불편사항이 있는지 확인한다.
- ⑤ 수급자의 기능상태나 욕구 등에 변화를 파악하고, 필요시 급여제공계획을 변경한다.
 - 질병이나 건강상태의 변화여부(호전, 유지, 악화)와 해당 기능을 파악하고 특이사항을 기록한다.
 - 신체나 인지상태에 현저한 변화가 있는 경우, 병의원, 보건소 등에서 검사, 진료 등 필요한 서비스를 받도록 연계한다.
 - 필요시 등급인정 유효기간을 확인하여, 표준장기요양이용계획서 재발급, 인정조사신청 등의 조치를 취한다.

Point

- 수급자(가족)의 입장과 함께 장기요양요원의 위치나 역할, 근무여건과 애로사항도 균형적으로 살펴보도록 노력하기
- 모니터링 과정에서 문제가 발견될 경우, 그 원인을 우선적으로 파악해 보기

TIP 표준장기요양이용계획서란?

- ① 공단에서 수급자의 기능상태와 욕구 등을 종합적으로 고려하여 구체적인 장기요양급여 이용계획을 수립하여 제공하는 것
- ② 원활한 급여이용을 지원하는 한편 무분별한 이용을 예방하고 적정급여 이용을 위하여 수급자에게 필요한 급여내용·종류, 그리고 장기요양급여를 통해 달성할 수 있는 목표를 제공하는 것

표준장기요양 이용계획서	장기요양 급여계획	내용
장기요양 필요영역	장기요양 필요영역	장기요양 필요영역은 수급자가 독립적인 생활을 하는데 도움이 필요한 영역으로, 이를 참고하여 서비스 제공 시 필요한 내용을 영역별로 수립
장기요양 목표	장기요양 세부목표	장기요양 목표는 장기요양급여를 이용하여 얻을 수 있는 효과이며 급여계획 수립시 이를 고려하여 수급자가 서비스를 이용함으로써 이루고자 하는 목표를 수립
장기요양 필요내용	장기요양 필요내용 (세부 제공내용)	장기요양 필요내용은 목표 달성을 위해 필요한 세부 급여내용을 의미하며, 이를 고려하여 급여내용을 설정하고 기관에서 실시한 욕구사정을 바탕으로 세부제공내용 등을 수립