급여는 급여제공계획과 기준에 근거하여, 관련 지침 및 매뉴얼에 따라 충실하게 제공하고, 급여제공기록지에 자세히 기록한다.

이용 상담 및 계약	• 이용 상담, 계약기간, 주·야간보호 급여의 내용, 시설·인력 등에 대한 설명 계약
⇩	
사정	• 수급자의 일상생활수행능력, 병력, 생활환경 등 욕구파악 • 수급자와 가족의 욕구파악
⇩	
서비스 제공 계획 수립	• 수급자, 보호자와 합의한 목표 수립 • 수급자의 문제해결을 위한 급여 제공 계획 수립
⇩	
서비스 제공	• 수립된 계획에 의하여 실시, 급여 제공에 대한 기록
⇩	
모니터링 및 재평가	• 초기 사정 및 급여 계획에 대한 평가 • 문제 발생시 계획 재수립
⇩	
퇴소 및 적정 서비스 연계	• 사망 • 자진 이용 종료 • 적정서비스 연계
⇩	
사후관리	

1. 이용 상담 및 계약

① 급여 이용을 원하는 수급자(보호자)등이 전화, 내방 등을 통해 주·야간보호 이용관련 상담을 의뢰한다.
② 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본적인 사항을 체크한 후 기관방문일정을 정한다.
③ 기관 방문시 관리책임자와 주·야간보호 제공 담당자 소개를 한다.
④ 급여 이용을 원하는 수급자의 일반적인 상황을 확인한다.
- 장기요양수급자 여부(인정서 확인 등)
- 장기요양등급
- 장기요양인정번호
- 다른 재가급여 이용여부
- 보험 자격(의료급여 등) 등

⑤ 급여 이용을 원하는 수급자에 대한 기본 정보를 수집한다.
- 수급자(보호자)의 현황(성명, 수급자와의 관계, 연락처, 이용사유 등) 파악
- 수급자의 기본사항(성별, 나이, 주소, 거주지 약도, 전화번호 등) 파악
- 수급자의 현황(건강·인지·신체상태 및 케어상황 등), 현재의 문제점 및 욕구 파악

⑥ 표준이용계획서와 수급자의 정보를 참조하여 주·야간보호 이용여부를 결정한다.
- 이용이 가능한 경우 급여 제공을 결정하고, 이용이 어려운 경우 타 기관 정보제공 및 의뢰를 한다.
- 이용이 결정되면 이용신청관련서류 작성하고, 등록방법에 대해 설명하며 이용관련 구비서류(장기요양인정서, 주민등록등본, 사진 등)에 대해 보호자에게 요청한다.

⑦ 급여 이용에 대한 계약을 체결한다.
- 수급자에게 이용결과 및 급여 수립계획을 알리고, 수급자나 그 가족과 주·야간보호 급여 이용을 위한 계약서를 작성한다.
- 계약서와 함께 개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서에도 서명을 받는다.
- 계약서 작성 후, 기관과 이용가족 각자 계약서를 보관하도록 한다. 반드시 수급자에게 계약서 부본을 제공한다.