
9장 영양보호 기록과 업무보고

1절 영양보호 관찰과 기록

2절 업무보고

3절 사례관리지원과 업무회의

09

요양보호 기록과 업무보고



학습목표

- 요양보호 관찰과 기록의 목적과 방법을 설명하고 활용한다.
- 업무보고의 중요성과 형식을 이해하고 활용한다.
- 업무회의에 대해 설명하고 활용한다.

1절 요양보호 관찰과 기록

1. 요양보호 관찰

요양보호에 있어 대상자의 욕구를 지원하고 삶의 질(QOL)을 향상시키기 위해 무엇보다 중요한 것이 관찰이다. 특히, 노인은 감각 증상이 결핍되어 통증에 대한 민감성이 떨어지거나 통증에 대한 정확한 부위를 판별하기 어렵다. 이러한 경우에 객관적인 관찰이 중요하다. 요양보호사가 지식과 경험에 근거하여 실시하는 객관적 관찰은 대상자의 신체 및 정신적 이상에 대한 조기발견으로 이어지는 만큼 가볍게 여겨서는 안된다. 관찰은 사실을 주의 깊게 자세히 들여다 보는 것이다. 그리고 사실을 객관적으로 생각하는 것이다. 그 사실을 인식하는 중 “조금 다르네.” “변했나?” 등 직관적으로 느낄 때가 있다. 이것을 직관적 관찰법이라 한다.

그러나 관찰은 어디까지나 객관적이어야 한다. 객관적인 관찰을 하기 위해서는 사실을 있는 그대로 받아 들이는 것으로 그 사실에 대해 주관적인 관점을 넣지 않고 객관성만을 부각시켜야 한다. 이를 위해서는 많은 지식과 경험이 필요하다. 그러한 지식과 경험을 가지고 한 가지 사실을 예측하여 여러 가지 상황을 통찰하게 된다. 예를 들어 대상자가 약간 오른쪽 다리를 끌며 걷는 것을 보았다고 할 때 “어제까지는 아무렇지도 않았는데, 약간 혈압이 높은 편이시기는 하지. 가벼운 뇌출혈 증세라도 있었나?” 또는 두통을 호소한 대상자를 대할 때 “뇌졸중의 전조증상인가?” 하는 생각을 하기도 한다. 그리고 자세히 관찰하고 이상이 판단 되면 의사 또는 간호사에게 적절한 보고를 하게 된다.

대상자를 제대로 이해하고 그들의 욕구를 파악하기 위해서는 객관적 관찰과 함께 계통적 관찰을 통해 누락이 없도록 관찰하여야 한다. 전형적인 계통적 관찰로 신체적, 정서적, 사회적, 생활의 측면에서 살펴 볼 수 있다. 예를 들어 생활의 측면에서 식사 상태, 배설 상태, 청각, 시각의 상태 등 일상

생활에서 필요한 관찰의 항목을 작성하여 관찰하는 활동으로, 계통적인 관찰을 통해 요양의 필요성을 발견하게 된다.

요양현장의 대상자는 매일 건강 상태가 변화한다. 또한 신체적 상태뿐만 아니라 심신 상태의 변화까지 지원하여야 한다. 그러므로 대상자의 미세한 변화를 신속하게 알아차리는 관찰 능력을 지녀야 하는 것은 요양보호의 중요한 기술이다. 전문성을 향상시켜 대상자와 가족에게 신뢰받는 행동을 할 수 있도록 관찰에 힘써야 한다.

대상자의 모습을 평상시부터 관찰해 두는 것은 더욱 중요하며 평소의 모습을 관찰하여 바뀐 것이 있을 때 작은 변화에도 반응을 보여야 한다. 특히 컨디션의 변화는 표정이나 동작에 나타나기 쉽기 때문에 안색이 나쁘지 않은지, 표정은 어둡지 않은지 등을 체크해야 한다.

관찰을 할 때는 객관적인 관점에서 보도록 의식적으로 노력해야 한다. 객관이 아니라 주관으로 판단해 버리면 잘못된 판단을 해 버리는 일이 일어날 수 있으며 대상자의 상태를 추측으로만 판단하기 쉽다. 이러한 주관적인 관찰은 대상자의 작은 변화를 눈치채기 어렵게 만든다.

구체적인 예로 대상자가 기분이 좋지 않아 기저귀 교환을 거부했다고 느꼈을 때, 기저귀 교환을 거부한다는 것은 객관적 사실이지만 기분이 나빴다는 것은 사람의 주관이 들어 있는 것이다. 기저귀 교환을 왜 거부했는가하는 객관적인 사실은 요양보호사가 판단하지 못하는 경우가 있다. 단지 기분이 좋지 않았다고 하는 주관적인 것만 강조되면 다음에 같은 일이 반복되어도 “우연히 기분이 좋지 않아 그랬나?”, “잠시 기분이 좋지 않아 그랬겠지.” 하는 표면적인 추론으로 끝난다. 다른 측면에서 이유가 있을 수 있다. 노인의 언행이나 행동 등 전체를 관찰하려 하는 요양보호사의 말이 신경이 쓰였을지도 모르고 통증으로 짜증이 났을지도 모른다. 노인을 관찰하기 위해서는 다음과 같은 가설과 증명의 단계를 거쳐야 한다.

- ① 주관적으로 단정하지 말고 관찰을 하고, 가설을 세워 생각하도록 한다.
- ② 세운 가설에 준하여 대상자와 가족에게 대화를 시도한다.
- ③ 관찰에 의해 확인된 내용이 증명되면 가설이 맞았다는 것이 된다.

대상자의 안색이 나쁘고 본인이 통증을 호소하는 등 평소와 다른 모습이 보이는 경우는 활력징후(맥박, 호흡, 혈압, 체온)를 확인해 이상이 있으면 신속하게 보고해야 한다. 그때에는 활력징후 수치와 더불어 최근의 소변 상태, 식사나 약의 상황 등에 대해서도 보고를 추가해야 한다.

식욕이 없는 경우도 단순히 “식욕이 없었다.”로 끝나는 것이 아니라 “반찬의 1/3을 남겼다.” 등과 같이 숫자를 사용하는 등 객관적으로 나타내도록 하는 것이 중요하다. 평소에도 이러한 점을 지켜 관찰해 얻은 정보를 동료 직원들과 공유해야 한다. 대상자 본인의 호소가 없어도 피부를 만져 따뜻하거나

얼굴이 붉거나 하는 경우는 발열을 의심해 볼 수 있고, 피부가 건조하고 거친 경우는 탈수 상태일 가능성도 있으므로 확인하고 조치해야 한다. 또한 평상시 대·소변 색깔, 양, 횟수 등을 관찰하고 기록하면 유용한 정보가 된다.

평소 특별한 이상이 없을 때에도 관찰하는 것은 매우 중요한데, 가장 관찰이 쉬운 것은 대상자의 안색과 표정이다. 눈은 입만큼 감정을 표현하기 때문에 혈색이 좋고 표정이 부드러운 것은 건강상태가 양호하다는 증거이다. 반대로 눈썹 사이에 주름이 있고 굳은 표정을 하고 있는 경우는 무엇인가 문제가 있을 것으로 생각해볼 수 있다. 시선이나 몸의 방향, 몸짓, 목소리의 상태도 유심히 관찰해 볼 필요가 있다. 이러한 모습들에는 말로 표현되지 않는 대상자의 생각이나 기분이 나타난 것일 수 있기 때문이다. 눈을 맞춰주지 않거나 목소리에 힘이 없고 아래만 보고 있는 경우에는 “뭔가 불안한 것이 있는 것일까?”, “컨디션이 나쁜 것일까?”라고 추측할 수 있다.

대상자가 치매가 있는 경우, 말로 표현하는 것이 어렵다. 치매가 아니더라도 사람을 꺼려하거나 의지가 약해 자신의 감정을 솔직하게 표현하지 못할 수 있다. 그렇지만 그런 경우 관찰할 수 있다. “이 사람은 이것을 싫어하는구나.”, “이것을 좋아하는구나.”, “이런 것은 하고 싶지만, 이런 것은 하고 싶지 않아 하는구나.”고 판단할 수 있다.

요양의 관찰에는 그 사람의 표정이나 목소리의 상태, 자세나 몸짓 등, 언어 이외의 정보를 수집하는 것이 중요하다. 관찰은 요양보호사가 대상자의 감정을 알기 위해 사용하는 중요한 도구이다.

2. 요양보호 기록의 목적

요양보호 기록이란 대상자에게 제공한 요양보호서비스의 일련의 과정과 결과를 기술한 것이다. 요양보호사는 요양보호 기록의 목적과 구체적인 방법, 원칙을 알면 효과적으로 기록을 할 수 있다. 요양보호 기록의 목적은 다음과 같다.

가. 질 높은 서비스를 제공하는 데 도움이 된다.

전문적이고 체계적인 요양보호 기록은 제공된 서비스를 점검하고 서비스의 효과를 평가하여 서비스의 질을 높이는 데 기여한다.

나. 요양보호사의 활동을 입증할 수 있다.

요양보호 기록은 요양보호사의 활동을 객관적으로 점검해 볼 수 있는 자료이다. 요양보호서비스의 과정과 결과를 기록해 두면 요양보호사가 어떤 서비스를 어떻게 제공했는지 알 수 있다. 요양보

호 기록은 요양보호사의 활동을 입증할 수 있는 자료이기 때문에 법적 문제가 발생할 때 중요한 자료로도 활용된다.

다. 요양보호서비스의 연속성을 유지할 수 있다.

담당 요양보호사의 휴가, 부서 이동, 사직 등으로 다른 요양보호사에게 인수·인계하거나 다른 기관에 서비스를 의뢰할 경우 그동안의 요양보호 기록이 있으면 원활하게 연계할 수 있다.

라. 시설장 및 관련 전문가에게 중요한 정보를 제공한다.

장기요양기관(요양시설 및 재가)에는 요양보호사뿐만 아니라 시설장을 비롯하여 사회복지사, 간호사, 물리치료사 등 다양한 직종의 전문가가 팀을 이루어 서비스를 제공하고 있다. 시설장 및 관련 전문가는 요양보호사가 기록한 정보를 바탕으로 서비스 내용 및 방법 등을 점검하고 평가하는 데 활용한다.

마. 요양보호서비스의 내용과 방법에 대한 지도 및 관리에 도움이 된다.

요양보호 기록은 요양보호 서비스의 과정 및 결과를 기록한 것이기 때문에 요양보호사가 제공한 서비스의 내용과 방법이 적절했는지에 대해 관리자로부터 지도 및 관리를 받을 때 도움이 된다.

바. 가족과 정보공유를 통해 의사소통을 원활하게 한다.

서비스 내용에 대한 정확하고 성실한 기록은 가족에게 신뢰감을 줄 수 있으며 요양보호사의 전문성을 향상하는데 도움이 된다. 기록을 통해 가족과 정보를 공유함으로써 의사소통을 한층 더 원활히 할 수 있다.

사. 요양보호서비스의 표준화와 요양보호사의 책임성을 높인다.

요양보호서비스에 대한 정형화된 기록은 기관에서 제공하는 요양보호서비스를 표준화하는 데 도움이 되며, 아울러 요양보호사의 책임성을 높인다.



참고

요양보호사가 기록을 어려워하는 이유

- 글을 쓰는 것 자체에 대한 부담
- 업무 부담
- 기록할 시간의 부족
- 기록하는 방법에 대한 이해 부족



참고

- 최근 소비자의 권리의식 증가로 대상자나 가족이 기록공개를 요구하는 사례가 증가하고 있다.
- 요양보호사는 기록이 공개될 수 있다는 것을 염두에 두고 기록해야 한다.
- 불필요한 개인정보는 기록하지 않는다.

3. 요양보호 기록 방법

가. 요양보호 기록의 종류

요양보호서비스와 관련한 각종 기록과 양식들은 노인장기요양보험법과 관련 고시 등에서 정한 법정서식과 장기요양기관이 운영 및 서비스 제공과정에서 자체적으로 사용하는 기관 내부서식 등이 있다.

법정서식으로 대표적인 기록양식들로 대상자가 인정신청 과정에서 작성하는 장기요양인정신청서와 의사소견서, 국민건강보험공단이 작성하는 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서 등이 있다. 그리고 장기요양기관이 작성하는 장기요양급여 계약 통보서, 장기요양급여제공 계획서, 장기요양급여비용 명세서 등이 있으며, 특히 요양보호사 등 서비스제공인력이 주로 기록을 담당하는 장기요양급여 제공기록지가 있다.

한편, 장기요양기관이 자체적으로 사용하는 기록양식들로는 상담일지, 욕구사정지, 상태기록지, 사고보고서, 방문일지, 사례회의록, 인수인계서, 간호일지 등이 있다.

〈표〉 요양보호 기록의 종류

구분	주요기록	관련직종	
		요양보호사	타 전문직
상담일지	상담내용 및 결과		○
욕구사정지	대상자의 욕구사정		○
장기요양급여 제공계획서	서비스의 목표, 내용, 횟수 등		○
장기요양급여 제공기록지	서비스 제공내용 및 시간	○	○
상태기록지	섭취, 배설, 목욕 등 상태	○	○
사고보고서	사고내용과 대응결과	○	○
방문일지	대상자 방문시 각종 상담내용		○
사례회의록	사례회의 검토내용 및 결과		○
인수인계서	인수인계업무 내용	○	○
간호일지	대상자 상태평가 및 간호처치		○

1) 개인별장기요양이용계획서

개인별장기요양이용계획서는 수급자를 대상으로 장기요양현장에서 수행하는 모든 업무수행의 기초가 된다.

장기요양등급을 받은 수급자는 장기요양인정서와 함께 개인별장기요양이용계획서를 발급받게 되며, 이를 기초로 수급자는 지역사회에서 해당 서비스를 제공하는 장기요양기관들에 대한 정보

를 취합하여 이용할 기관을 선택·결정한 후에 급여계약을 체결한다.

기관은 공단에서 발급한 장기요양인정서의 장기요양급여 종류 및 내용과 개인별장기요양이용계획서에 따라 장기요양급여 제공계획서를 작성하여야 하며, 요양보호사 등 제공인력은 이를 기준으로 요양보호서비스를 적정하게 제공하여야 한다.

공단은 수급자의 기능상태나 목표가 변경될 경우, 개인별장기요양이용계획서를 재작성하여 발급할 수 있으며, 동일 수급자가 등급변경신청 등으로 인해 새로운 등급판정을 받게 되는 경우에도 등급판정 결과에 대한 개인별장기요양이용계획서를 신규로 발급하도록 하고 있다.

2) 장기요양급여 제공계획서

「노인장기요양보험법」 제27조에 따라 수급자가 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 공단으로부터 발급받고, 장기요양기관은 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 수급자에게 장기요양급여 제공계획서를 작성하여 제공한다.

3) 장기요양급여 제공기록지

장기요양급여 제공기록지는 장기요양 현장에서 요양보호사 등 제공인력이 대상자에게 제공한 서비스의 내용과 시간, 특이사항을 기입한 것이다. 제공기록지의 세부적인 작성 내용은 방문요양, 시설 등 급여유형에 따라 차이가 있으며, 구체적인 작성방법은 서식 뒷면에 기재되어 있다.

장기요양급여 제공기록지는 수기로 작성하는 방법과 무선주파수 인식기술(RFID)을 이용한 재가급여전자관리시스템을 이용하는 방법이 있다.

재가급여전자관리시스템은 장기요양요원이 수급자의 가정을 방문하여 제공하는 방문요양, 방문목욕, 방문간호의 급여제공내용을 RFID를 이용하여 국민건강보험공단에 실시간으로 전송하고 이를 급여제공 내용으로 인정하여 급여비용 청구와 자동으로 연계하는 관리체계이다.



참고

- 개인별장기요양이용계획서는
 - ① 월 한도액 범위 내에서 수급자가 효율적인 장기요양이용계획을 수립하고 급여를 이용할 수 있도록 지원하고,
 - ② 제공기관이 급여제공계획서를 작성하고 수급자에게 적절한 급여를 제공하도록 지원하며,
 - ③ 종합적이고 효과적인 급여 제공을 위해 이용자와 서비스 제공자 간의 원활한 급여 이용을 돕고,
 - ④ 수급자와 가족의 효과적인 이용계획의 수립을 지원하기 위한 목적으로 도입되었다.



참고

스마트 장기요양 사용법

재가급여전자관리시스템 업무 절차

- ① 태그신청 및 부착
- ② 사용자 등록
- ③ 스마트장기요양앱(APP)설치
- ④ 급여내용 전송
- ⑤ 청구 및 심사

[스마트 장기요양 사용법]

① 서비스 시작(급여종별 공통)

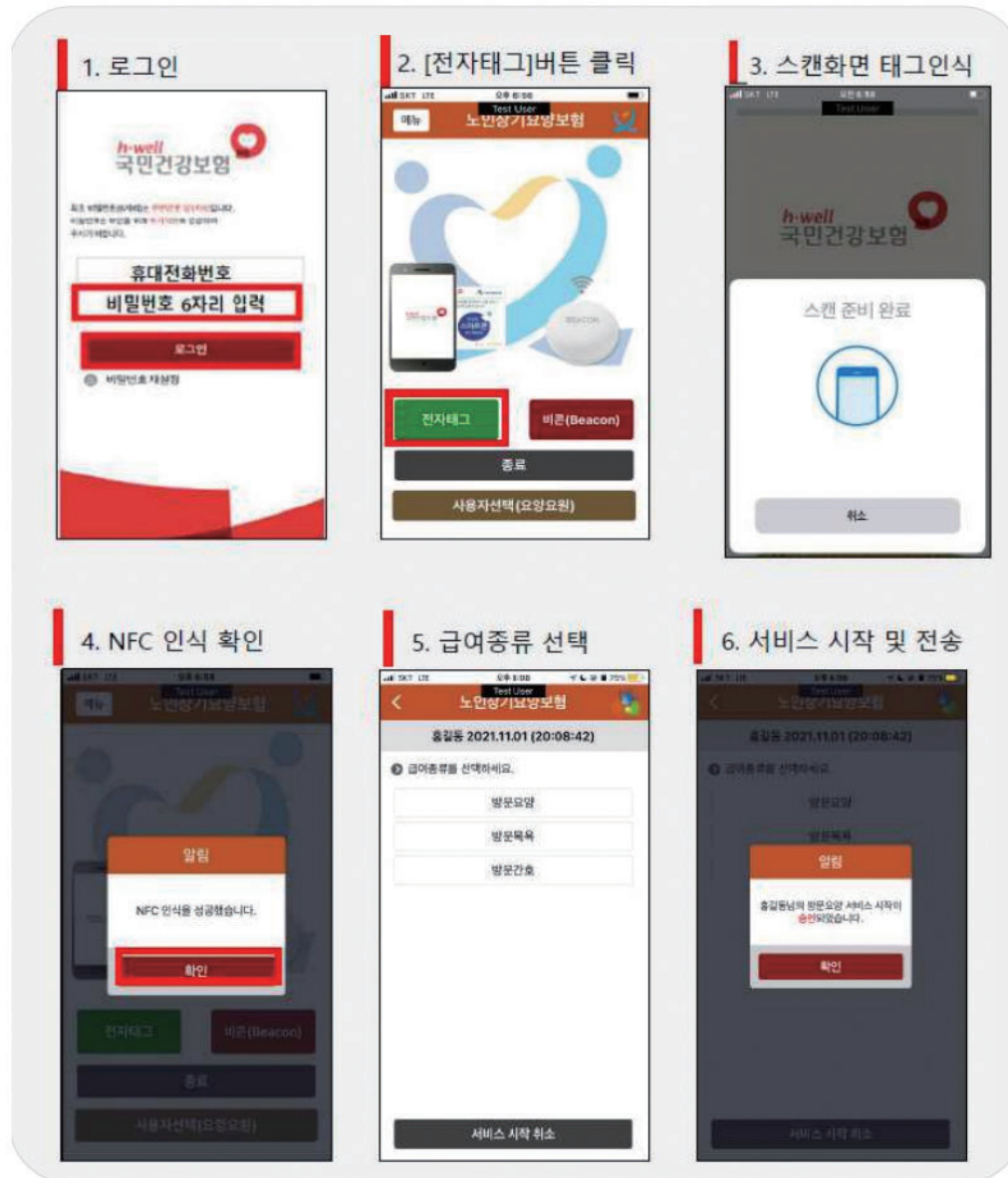
〈안드로이드용〉

태그를 인식하여 서비스를 시작합니다.



〈iOS용〉

태그를 인식하여 서비스를 시작합니다.



② 서비스 종료

*iOS용은 '2023년 재가급여전자관리시스템 전산 가이드북' 참조

〈방문요양〉



- 시작 전송 후 최소 30분 이상 경과해야 종료 전송 가능
- 태그 인식 후 10분 이내에 종료전송을 하여야 함
- 총 서비스 시간이 남은시간으로 표시되므로 해당 급여일정에 따라 서비스가 제공되었는지 확인
- 제공한 서비스 내용을 각 항목별로 분 단위 입력하여 남은 시간이 0분이 되면 종료 전송 가능

〈인지활동형 방문요양〉

1. 로그인

2. 태그 인식

3. 서비스2 입력

4. 변화상태 입력

5. 특이사항 입력

6. 요양요원 서명

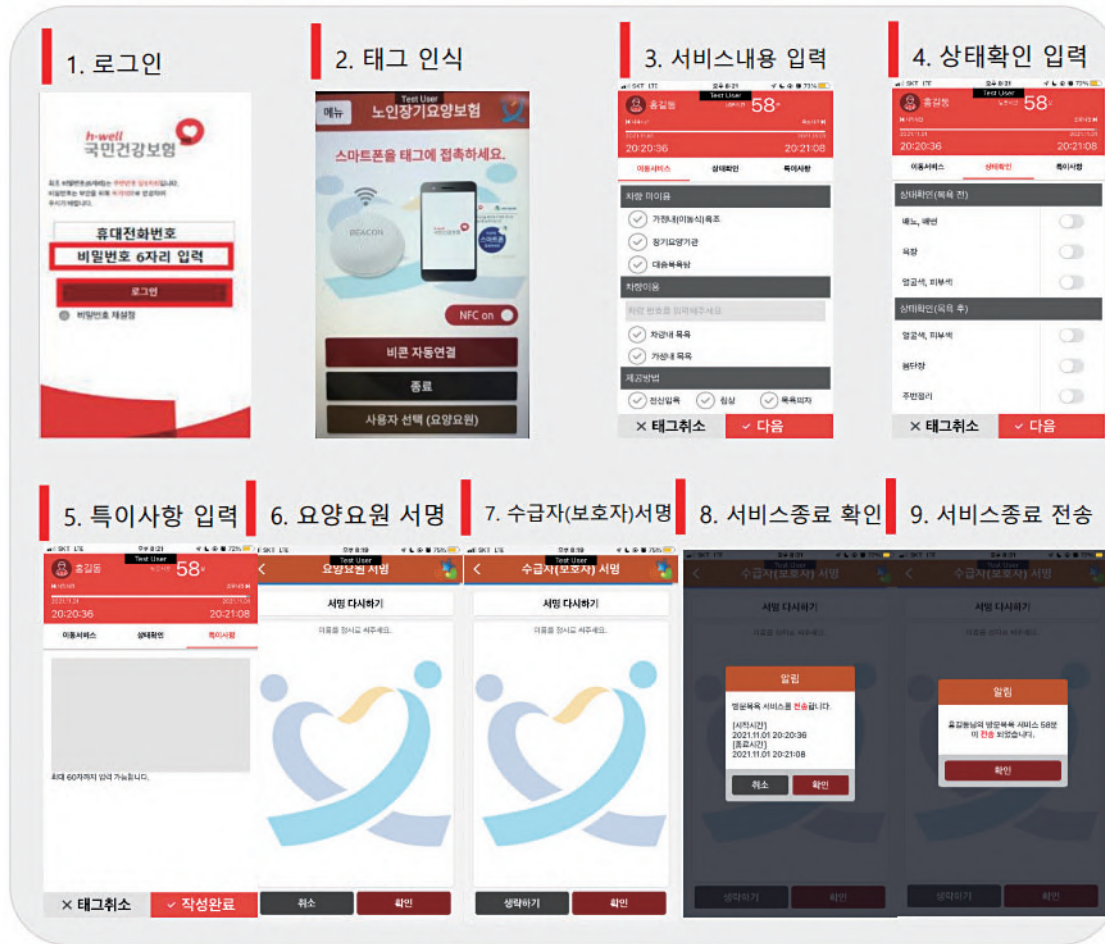
7. 수급자(보호자)서명

8. 서비스종료 확인

9. 서비스종료 전송

- 인지활동형 방문요양은 종료태그 전송시 인지자극, 일상생활함께하기만 입력 가능
 - 종료태그 인식 후 서비스시간 분배를 서비스02→인지활동지원(인지자극활동, 일상생활 함께하기)으로 진행
- 총 서비스 시간이 남은시간으로 표시되므로 해당 급여일정에 따라 서비스가 제공되었는지 확인
- 제공한 서비스 내용을 각 항목별로 분 단위 입력하여 남은 시간이 0분이 되면 종료 전송 가능

〈방문목욕〉



- 태그 인식 후 10분 이내에 종료전송을 하여야 함
- 방문목욕은 40분 이상 제공 시 전송가능
- 2인의 요양요원 중 1인의 요양요원이 태그 인식한 뒤 다른 1명의 요양요원이 10분 이내에 태그를 인식하고 종료 전송해야함
- 차량을 이용하여 방문목욕을 제공한 경우 반드시 차량번호 입력
- 총 서비스 시간이 남은시간으로 표시되므로 해당 급여일정에 따라 서비스가 제공되었는지 확인
- 제공한 서비스 내용을 각 항목별로 분 단위 입력하여 남은 시간이 0분이 되면 종료 전송 가능

〈방문간호〉

1. 로그인

2. 태그 인식

3. 건강관리 입력

4. 간호처치 입력

5. 특이사항 입력

6. 요양요원 서명

7. 수급자(보호자)서명

8. 서비스종료 확인

9. 서비스종료 전송

- 태그 인식 후 10분 이내에 종료전송을 하여야 함
- 총 서비스 시간이 남은시간으로 표시되므로 해당 급여일정에 따라 서비스가 제공되었는지 확인
- 제공한 서비스 내용을 각 항목별로 분 단위 입력하여 남은 시간이 0분이 되면 종료 전송 가능

4) 기관 내 활용 기록

장기요양기관이 자체적으로 사용하는 기록양식들로는 상담일지, 욕구사정지, 상태기록지, 사고보고서, 방문일지, 사례회의록, 인수인계서, 간호일지 등이 있다.

(1) 상태기록지

배설, 목욕, 식사섭취, 수분섭취, 체위변경, 외출 등의 상태 및 제공 내용을 기록하는 것이다. 장기요양기관에 따라 양식과 명칭, 내용은 조금씩 다르다.

(2) 사고보고서

사고보고서는 관리책임자가 작성하는 경우도 있지만 요양보호사가 작성할 수도 있다. 사고보고서는 사고가 발생한 시점에서 시간의 흐름에 따라 사고의 내용, 경과, 결과에 대해 정확하게 기록하여야 한다.

(3) 인수인계서

요양보호사가 퇴직, 휴직 등으로 인하여 업무를 그만둘 때는 직원 간의 업무인수인계가 이루어진다. 이때 인수인계서를 작성하는데 관리책임자가 작성하는 경우도 있고, 요양보호사가 작성하는 경우도 있다. 인수인계서는 수급자명, 급여제공내용, 유의 사항 등이 포함된다.

나. 요양보호 기록의 원칙

1) 사실을 있는 그대로 기록한다.

기록은 객관적인 사실을 토대로 해야 하며, 요양보호사의 생각이나 의견 등의 주관적인 내용은 피해야 한다. 상황묘사에 있어서도 요양보호사의 주관은 피하고 사실 그대로 작성한다. 요양보호사는 판단과 사실을 혼동하지 않도록 주의해야 한다.

2) 육하원칙을 바탕으로 기록한다.

필요한 사항을 빠뜨리지 않고 정확하게 기록하는 것이 중요하다. 그렇게 하기 위해서는 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜 하였는지 육하원칙에 따라 작성한다. 아울러 모든 기록에는 정확한 시간과 기록자를 명시해야 한다.

[예시] 〈기록을 명확하게 하려면 육하원칙을 지켜야 한다.〉

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| ① 누가 : 어르신과 장남이 | ② 언제 : 5월 1일 15시에 |
| ③ 어디서 : 자택에서 | ④ 무엇을 : 싸움을 했다. |
| ⑤ 어떻게 : 큰 소리로 화를 내면서 | ⑥ 왜 : 어르신이 양치질과 목욕을 거부해서 |

3) 서비스의 과정과 결과를 정확하게 기록한다.

요양보호사로서 무엇을 어떻게 하였는지, 대상자는 어떻게 반응하였는지, 과정과 결과를 정확하게 기록한다. 요양보호사의 활동과 효과를 입증할 수 있도록 서비스 중심으로 기록한다.

4) 기록을 미루지 않고, 그때그때 신속하게 작성한다.

기록은 가능한 한 빠른 시간 내에 작성한다. 시간이 경과되면 기억이 희미해져 사실이 왜곡될 가능성이 있기 때문에 기억이 확실할 때 작성한다. 시간의 흐름 순서에 따라 요양보호사가 한 일과 대상자에게 일어난 변화에 초점을 두어 작성한다.

5) 공식화된 용어를 사용한다.

문장은 의미가 분명하게 전달될 수 있도록 해야 하며, 사투리나 맞춤법에 어긋나는 표현이 없어야 한다.

6) 간단명료하게 기록한다.

장황하고 우회적으로 표현하지 말고, 초점이 분명하고 간결하며 알기 쉽게 작성하여야 한다.

7) 기록자를 명확하게 한다.

기록자는 반드시 서명을 한다. 기록은 감사자료로 활용되며, 책임소재를 확실히 할 필요가 있을 때는 증거자료로도 활용된다. 기록을 정정할 때는 지우거나 덧칠을 하지 말고 밑줄을 긋고 빨간 펜으로 정정한 후 서명을 한다.



꼭 알아두기

기록은 반드시 잠금장치가 되어있는 장소에 보관하고 관리책임자를 둔다.



꼭 알아두기

대상자에 관한 정보를 수집할 때는 반드시 대상자의 동의를 얻어야 한다.

8) 애매한 표현은 피하고 구체적으로 기록한다.

예를 들어 다음과 같은 표현은 구체적으로 기록한다.

- 많이 → ○장, ○잔, ○킬로미터
- 오래전 → ○년 전, ○개월 전
- 오랜만에 → ○년만에, ○일만에
- 심하다(상태) → 피부박리 5cm × 8cm

다. 요양보호 기록 시 주의 사항

1) 개인정보 보호

요양보호 기록에는 개인정보가 많이 포함되어 있기 때문에 제3자에게 노출되어서는 안 된다. 요양보호 기록이 대상자에게 불이익을 초래하지 않도록 서비스와 관련된 사람만 열람하고, 외부로 반출하지 않는다. 회의 등을 위해 자료를 배포할 경우에는 회의 종료 후 반드시 회수하고, 기록은 반드시 잠금장치가 되어 있는 장소에 보관하고 관리책임자를 정해 둔다.

2) 비밀 유지

대상자의 비밀 유지는 매우 중요하므로 업무상 알게 된 정보에 대해서는 외부에 유출하지 않도록 특별히 조심해야 하며, 대상자의 기록을 아무나 열람하지 못하도록 철저히 보관한다.

3) 사생활 존중

문제해결을 위한 목적이라도 대상자나 가족이 승인하지 않은 정보는 기록해서는 안 된다. 또한, 대상자의 사생활을 존중하기 위하여 요양보호서비스와 직접 관련이 없는 정보는 요양보호사 마음대로 기록해서는 안 된다.

4. 각종 기록지 양식

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제11호의3서식] (개정 2021. 6. 30.)

장기요양급여 제공 계획서(방문요양, 방문목욕, 방문간호)

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바라며, 색상이 어두운 란은 적지 않습니다. (앞쪽)

접수번호		접수일					
①수급자	수급자 성명		생년월일				
	전화번호(휴대전화번호)						
	장기요양등급		장기요양인정번호				
	장기요양 인정유효기간		개인별장기요양이용계획서 번호				
②동의자	성명		수급자와의 관계				
	전화번호(휴대전화번호)		동의일				
③장기요양기관	장기요양기관명		장기요양기관기호				
④ 급여제공계획 작성	장기요양급여 종류	장기요양급여 계약일	장기요양급여 계약기간	장기요양급여 제공 계획서 적용기간	작성일	통보일	
⑤급여제공계획 내용							
목표	방문요양						
	방문목욕						
	방문간호						
급여종류	장기요양 필요영역	장기요양 세부목표	장기요양 필요내용	세부 제공내용	횟수	시간	작성자
종합의견	총괄 확인자						

「노인장기요양보험법」 제27조 및 같은 법 시행령 제13조, 같은 법 시행규칙 제21조의2에 따라 수급자의 장기요양급여 제공 계획서 내용을 국민건강보험공단에 통보합니다.

년 월 일

장기요양기관의 장(대표자) (서명 또는 인)
동의자 (서명 또는 인)

국민건강보험공단 이사장 귀하

(뒤쪽)

작성방법

※ 급여제공계획은 개인별장기요양이용계획서의 급여종류 범위 내에서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 고려하여 급여개시 전에 작성하고, 수급자 또는 그 가족에게 충분한 설명을 한 이후 수급자 또는 그 가족의 동의를 받아 공단으로 통보해야 합니다.

① 수급자 : 수급자 성명, 생년월일, 전화번호, 장기요양등급, 장기요양인정번호, 장기요양 인정유효기간, 개인별장기요양이용계획서 번호를 적습니다.

② 동의자

- 해당 급여제공계획에 동의하는 사람의 성명, 수급자와의 관계, 전화번호(휴대전화번호)를 적습니다. 다만, 수급자와 동의자가 같은 사람일 경우 작성을 생략할 수 있습니다.
- 동의일 : 해당 급여제공계획 내용에 대해 동의한 날짜를 적습니다.

③ 장기요양기관

- 장기요양기관명, 장기요양기관호를 적습니다.

④ 급여제공계획 작성

- 급여종류 : 수급자와 계약이 체결되어 작성하고자 하는 급여제공계획서의 급여를 종류별로 작성합니다.
- 급여계약일 : 수급자와 장기요양기관이 최초로 급여계약을 체결한 날짜를 적습니다.
- 계약기간 : 급여종류별 전체 계약기간(계약 시작일과 종료일)을 적습니다.
- 적용기간 : 급여종류별 급여제공계획서에 따라 실제 급여를 제공하는 기간(시작일과 종료일)을 적습니다.
- 작성일 : 급여제공계획서의 실제 작성 날짜를 적습니다.
- 통보일 : 급여제공계획서의 실제 공단 통보날짜를 적습니다.

⑤ 급여제공계획 내용

- 목표 : 장기요양급여 제공으로 얻고자 하는 종합적인 효과를 적습니다.
- 장기요양 필요영역 : 개인별장기요양이용계획서의 영역과 급여제공에 필요한 영역을 적습니다.
- 장기요양 세부목표 : 세부 제공내용으로 얻고자 하는 수급자의 기능상태 향상 또는 욕구해결 등의 효과를 적습니다.
- 장기요양 필요내용 : 개인별장기요양이용계획서의 장기요양 필요내용 또는 제공할 급여내용을 적습니다.
- 세부 제공내용 : 급여내용의 세부적인 내용을 적습니다.(예시: 옷 갈아입기 도움 → 옷 준비와 상의 단추 채우기 도움)
- 횟수/시간 : 세부 제공내용의 일간(주간, 월간, 수시 등) 제공 횟수와 급여를 제공하는 데 소요되는 시간을 적습니다.
- 작성자 : 급여제공계획 작성자의 직종과 성명을 적습니다.
- 종합의견 : 급여제공계획에 따른 서비스 제공에 필요한 사항으로 직접 서비스제공자와 가족 등이 공유할 내용 및 유의 사항 등 개인별장기요양이용계획서의 필요내용과 다르게 급여를 제공하는 경우 그 사유를 적습니다.
- 총괄 확인자 : 급여제공계획서에 대한 총괄 관리자(목표달성 확인, 모니터링 등 역할 수행자)의 직종과 성명을 적습니다.

작성방법

1. 급여종류별 또는 기관별로 장기요양급여제공계획서 작성합니다.
2. 복지용구에 대한 급여제공계획서는 작성하지 않습니다.

3부_요양보호와 생활지원

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제11호의4서식] (개정 2021. 6. 30.)

장기요양급여 제공 계획서(시설급여, 주·야간보호, 단기보호)

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바라며, 색상이 어두운 란은 적지 않습니다. (앞쪽)

접수번호				접수일			
①수급자	수급자 성명			생년월일			
	전화번호(휴대전화번호)						
	장기요양등급			장기요양인정번호			
	장기요양 인정유효기간			개인별장기요양이용계획서 번호			
②동의자	성명			수급자와의 관계			
	전화번호(휴대전화번호)			동의일			
③장기요양기관	장기요양기관명			장기요양기관기호			
④ 급여제공계획 작성	장기요양급여 종류	장기요양급여 계약일	장기요양급여 계약기간	장기요양급여 제공 계획서 적용기간	작성일	통보일	
⑤ 급여제공계획 내용	목표						
	장기요양 필요영역	장기요양 세부목표	장기요양 필요내용	세부 제공내용	횟수	시간	작성자
종합의견	총괄 확인자						

「노인장기요양보험법」 제27조 및 같은 법 시행령 제13조, 같은 법 시행규칙 제21조의2에 따라 수급자의 장기요양급여 제공 계획서 내용을 국민건강보험공단에 통보합니다.

년 월 일

장기요양기관의 장(대표자) (서명 또는 인)
동의자 (서명 또는 인)

국민건강보험공단 이사장 귀하

(뒤쪽)

작성방법

※ 급여제공계획은 개인별장기요양이용계획서의 급여종류 범위 내에서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 고려하여 급여개시 전에 작성하고, 수급자 또는 그 가족에게 충분한 설명을 한 이후 수급자 또는 그 가족의 동의를 받아 공단으로 통보해야 합니다.

① 수급자 : 수급자 성명, 생년월일, 전화번호, 장기요양등급, 장기요양인정번호, 장기요양 인정유효기간, 개인별장기요양이용계획서 번호를 적습니다.

② 동의자

- 해당 급여제공계획에 동의하는 사람의 성명, 수급자와의 관계, 전화번호(휴대전화번호)를 적습니다. 다만, 수급자와 동의자가 같은 사람일 경우 작성을 생략할 수 있습니다.
- 동의일 : 해당 급여제공계획 내용에 대해 동의한 날짜를 적습니다.

③ 장기요양기관

- 장기요양기관명, 장기요양기관기호를 적습니다.

④ 급여제공계획 작성

- 급여종류 : 수급자와 계약이 체결되어 작성하고자 하는 급여제공계획서의 급여를 종류별로 작성합니다.
- 급여계약일 : 수급자와 장기요양기관이 최초로 급여계약을 체결한 날짜를 적습니다.
- 계약기간 : 급여종류별 전체 계약기간(계약 시작일과 종료일)을 적습니다.
- 적용기간 : 급여종류별 급여제공계획서에 따라 실제 급여를 제공하는 기간(시작일과 종료일)을 적습니다.
- 작성일 : 급여제공계획서의 실제 작성날짜를 적습니다.
- 통보일 : 급여제공계획서의 실제 공단 통보날짜를 적습니다.

⑤ 급여제공계획 내용

- 목표 : 장기요양급여 제공으로 얻고자 하는 종합적인 효과를 적습니다.
- 장기요양 필요영역 : 개인별장기요양이용계획서의 영역과 급여제공에 필요한 영역을 적습니다.
- 장기요양 세부목표 : 세부 제공내용으로 얻고자 하는 수급자의 기능상태 향상 또는 욕구해결 등의 효과를 적습니다.
- 장기요양 필요내용 : 개인별장기요양이용계획서의 장기요양 필요내용 또는 제공할 급여내용을 적습니다.
- 세부 제공내용 : 급여내용의 세부적인 내용을 적습니다.(예시: 옷 갈아입기 도움 → 옷 준비와 상의 단추 채우기 도움)
- 횟수/시간 : 세부 제공내용의 일간(주간, 월간, 수시 등) 제공 횟수와 급여를 제공하는 데 소요되는 시간을 적습니다.
- 작성자 : 급여제공계획 작성자의 직종과 성명을 적습니다.
- 종합의견 : 급여제공계획에 따른 서비스 제공에 필요한 사항으로 직접 서비스제공자와 가족 등이 공유할 내용 및 유의 사항 등 개인별장기요양이용계획서의 필요내용과 다르게 급여를 제공하는 경우 그 사유를 적습니다.
- 총괄 확인자 : 급여제공계획서에 대한 총괄 관리자(목표달성 확인, 모니터링 등 역할 수행자)의 직종과 성명을 적습니다.

작성방법

※ 급여종류별 또는 기관별로 장기요양급여제공계획서 작성합니다.

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제12호서식] <개정 2019. 6. 12.>

장기요양급여 제공기록지(방문요양)

(앞쪽)

수급자 성명		생년월일		장기요양등급		장기요양인정번호			
장기요양기관명				장기요양기관기호					
일정 관리	제공 시간	()년 월/일	/	/	/	/	/	/	/
		총시간	분	분	분	분	분	분	분
		시작시간	:	:	:	:	:	:	:
		종료시간	:	:	:	:	:	:	:
서 비 스 제 공	신체활동지원	개인위생(옷갈아입기, 세면, 구강청결, 몸단장 도움 등)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		몸 씻기 도움	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		식사 도움(영양관리 등)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		체위변경	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		이동 도움 (보행, 보장구사용 등 도움)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		화장실이용하기	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		제공시간	분	분	분	분	분	분	분
	인지활동지원	인지자극활동	분	분	분	분	분	분	분
		일상생활 함께하기	분	분	분	분	분	분	분
	인지관리지원	인지행동변화 관리 등	분	분	분	분	분	분	분
	정서지원	의사소통 도움 등말벗, 격려	분	분	분	분	분	분	분
	가사 및 일상생활지원	식사준비, 청소 및 주변정리 정돈, 세탁 등	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		개인활동지원(외출시 동행 등)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		제공시간	분	분	분	분	분	분	분
	변화 상태	신체기능	① 호전 ② 유지 ③ 악화	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③
		식사기능	① 호전 ② 유지 ③ 악화	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③
인지기능		① 호전 ② 유지 ③ 악화	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③	①②③	
배변변화		대변 실수 횟수	회	회	회	회	회	회	
		소변 실수 횟수	회	회	회	회	회	회	
특이 사항	/								
	/								
서명	장기요양요원 성명 (서명)								
	수급자 또는 보호자 성명 (서명)								

(뒤쪽)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지관리 지원	
옷갈아 입히기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
머리 감기기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	정서 지원	
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	가사 및 일상생활지원	
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		
유의사항			

1. 일정관리란, 서비스제공란에 날짜 및 급여제공시간을 기록합니다.
2. 변화상태란에 √ 표를 하고, 배변변화란은 실수횟수를 기록합니다(기저귀를 사용하는 경우 교환 횟수를 기록합니다).
3. 인지활동형 방문요양을 제공하는 경우 인지활동지원란에 급여제공시간을 기록하고 특이사항란에 프로그램 운영내용을 자세히 기록합니다.
4. 특이사항란은 급여제공시 확인한 사항 및 조치사항 등을 기록합니다(여백 부족 시 별지 사용 가능합니다).
예) 엉덩이 짓물러 파우더 바름, 혈액투석 받으러 병원 동행함 등

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제13호서식] (개정 2015. 12. 31.)

장기요양급여 제공기록지(방문목욕)

(앞쪽)

수급자 성명		생년월일		장기요양등급		장기요양인정번호	
장기요양기관명				장기요양기관기호			
()년 월 일		총시간	분	시작시간	:	종료시간	:
차 량	차량 이용 ※차량번호 ()		[] 차량내 목욕		[] 가정내 목욕		
	차량 미이용		[] 가정내(이동식)욕조		[] 장기요양기관		[] 대중목욕탕
제공 방법		[] 전신 입욕		[] 침상		[] 목욕의자	
상 태 확 인	목욕 전		[] 배뇨 · 배변		[] 욕창		[] 얼굴색 · 피부색
	목욕 후		[] 얼굴색 · 피부색		[] 몸단장		[] 주변정리
특이 사항							
서명	장기요양요원 성명		(서명)		수급자 또는 보호자 성명		(서명)
			(서명)				
()년 월/일		총시간	분	시작시간	:	종료시간	:
차 량	차량 이용 ※차량번호 ()		[] 차량내 목욕		[] 가정내 목욕		
	차량 미이용		[] 가정내(이동식)욕조		[] 장기요양기관		[] 대중목욕탕
제공 방법		[] 전신 입욕		[] 침상		[] 목욕의자	
상 태 확 인	목욕 전		[] 배뇨 · 배변		[] 욕창		[] 얼굴색 · 피부색
	목욕 후		[] 얼굴색 · 피부색		[] 몸단장		[] 주변정리
특이사항							
서명	장기요양요원 성명		(서명)		수급자 또는 보호자 성명		(서명)
			(서명)				
()년 월/일		총시간	분	시작시간	:	종료시간	:
차 량	차량 이용 ※차량번호 ()		[] 차량내 목욕		[] 가정내 목욕		
	차량 미이용		[] 가정내(이동식)욕조		[] 장기요양기관		[] 대중목욕탕
제공 방법		[] 전신 입욕		[] 침상		[] 목욕의자	
상 태 확 인	목욕 전		[] 배뇨 · 배변		[] 욕창		[] 얼굴색 · 피부색
	목욕 후		[] 얼굴색 · 피부색		[] 몸단장		[] 주변정리
특이사항							
서명	장기요양요원 성명		(서명)		수급자 또는 보호자 성명		(서명)
			(서명)				

유의사항

1. 차량이용인 경우 차량 내 또는 가정 내 목욕 여부를 √ 표를 하고, 차량번호를 기록, 차량 미이용인 경우 제공장소(가정, 장기요양기관, 대중목욕탕)에 √ 표를 합니다.
2. 제공방법란은 해당 사항에 √ 표를 합니다.
3. 상태확인란은 목욕 전 · 후 해당 사항을 확인한 경우 √ 표를 합니다.
4. 특이사항란은 급여제공 시 관찰한 수급자의 상태 등을 자세히 기록합니다(여백 부족 시 별지 사용가능합니다).
예) 발진, 창백, 멍 등 피부상태, 욕창발생 부위, 오한, 발열 여부, 상태변화 시 조치사항 등

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제14호서식] <개정 2019. 6. 12.>

장기요양급여 제공기록지(방문간호)

(앞쪽)

장기요양기관명		장기요양기관명		장기요양등급	
수급자 성명		생년월일		장기요양인정번호	

방문간호 지시서	의료기관 명칭	발급일	유효기간	의사면허번호	방문횟수
					주 회

년 월 일	시작시간	:	종료시간	:	총시간	:
기본	혈압	/	맥박		체온	
내용	건강관리(분)	☐ 관절오그라들 예방 ☐ 투약관리 ☐ 기초건강관리 ☐ 인지훈련				
	건강관리(분)	☐ 욕창관리 ☐ 영양관리 ☐ 통증관리 ☐ 배설관리 ☐ 당뇨발관리 등 ☐ 호흡기간호 ☐ 투석간호 ☐ 구강간호				
특이사항						
확인	장기요양요원 성명	(서명 또는 인)	수급자 또는 보호자 성명	(서명 또는 인)		

년 월 일	시작시간	:	종료시간	:	총시간	:
기본	혈압	/	맥박		체온	
내용	건강관리(분)	☐ 관절오그라들 예방 ☐ 투약관리 ☐ 기초건강관리 ☐ 인지훈련				
	건강관리(분)	☐ 욕창관리 ☐ 영양관리 ☐ 통증관리 ☐ 배설관리 ☐ 당뇨발관리 등 ☐ 호흡기간호 ☐ 투석간호 ☐ 구강간호				
특이사항						
확인	장기요양요원 성명	(서명 또는 인)	수급자 또는 보호자 성명	(서명 또는 인)		

년 월 일	시작시간	:	종료시간	:	총시간	:
기본	혈압	/	맥박		체온	
내용	건강관리(분)	☐ 관절오그라들 예방 ☐ 투약관리 ☐ 기초건강관리 ☐ 인지훈련				
	건강관리(분)	☐ 욕창관리 ☐ 영양관리 ☐ 통증관리 ☐ 배설관리 ☐ 당뇨발관리 등 ☐ 호흡기간호 ☐ 투석간호 ☐ 구강간호				
특이사항						
확인	장기요양요원 성명	(서명 또는 인)	수급자 또는 보호자 성명	(서명 또는 인)		

작성방법 및 유의사항

1. 기본 : 수급자의 혈압, 맥박, 체온을 적습니다.
2. 내용 : 건강관리, 간호관리의 급여제공시간은 각 세부항목의 급여제공시간을 합산하여 적습니다.
 - 가. 건강관리 : 관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움 · 확인, 바르는 약 도포 및 좌약 삽입, 자가주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공)
 - 나. 간호관리 : 욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[튜브영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도샐길) 간호, 장루(창자샐길)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등), 호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
3. 특이사항 : 수급자 상태, 처치내용 또는 가족 상담 · 교육 내용 등을 자세히 적습니다.

예) 욕창부위 및 소독(dressing) 빈도, 방광훈련 방법, 가족 지지체계 및 지역사회 자원 등 상담

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제15호서식] <개정 2019. 9. 27.>

장기요양급여 제공기록지(주·야간보호)

(앞쪽)

수급자 성명		생년월일	장기요양등급	장기요양인정번호	
장기요양기관명			장기요양기관기호		
()년 월/일		/	/	/	
총시간		분	분	분	
시작시간 / 종료시간		/	/	/	
이동서비스 제공여부 (차량번호)		☐ ()	☐ ()	☐ ()	
신체 활동 지원	세면, 구강, 머리 감기, 몸 단장, 옷 갈아입히기	☐	☐	☐	
	목욕	소요시간	분	분	
		방법	☐ 전신입욕 ☐ 샤워식	☐ 전신입욕 ☐ 샤워식	☐ 전신입욕 ☐ 샤워식
	식사	종류	☐ 일반식 ☐ 죽 ☐ 유동식(미음)	☐ 일반식 ☐ 죽 ☐ 유동식(미음)	☐ 일반식 ☐ 죽 ☐ 유동식(미음)
		섭취량	☐ 1 ☐ 1/2이상 ☐ 1/2미만	☐ 1 ☐ 1/2이상 ☐ 1/2미만	☐ 1 ☐ 1/2이상 ☐ 1/2미만
	화장실이용하기 (기저귀 교환)	회	회	회	
	이동도움 및 신체기능 유지·증진	☐	☐	☐	
	특이사항				
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	
	간호 및 처치	혈압/체온	/	/	/
욕창관리		☐	☐	☐	
투약관리		☐	☐	☐	
특이사항					
작성자 성명		(서명)	(서명)	(서명)	
기능 회복 훈련	신체·인지기능 향상 프로그램				
	신체기능, 기본동작, 일상생활동작훈련	☐	☐	☐	
	인지·정신기능훈련	☐	☐	☐	
	물리(작업)치료	☐	☐	☐	
	특이사항				
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	

(뒤쪽)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동지원		건강 및 간호관리	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
구강청결도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자가주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[튜브영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등),호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
옷갈아 입기도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리		
몸씻기도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리		
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리	기능회복훈련	
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부족 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등	신체·인지기능 향상프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 화상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 야외 나들이, 영화감상
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)	신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공
인지관리 및 의사소통		인지활동형 프로그램	인지기능 악화방지 및 잔존기능 유지를 위해 인지활동형 프로그램 관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램 관리자, 치매전문요양보호사, 외부강사가 제공하는 프로그램
인지관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등	인지기능 향상훈련	기억전략 훈련, 시간차 화상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원프로그램
		일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련
의사소통 도움 등 말벗, 격려	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등) 배포, 응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행	물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등
		작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등
유의사항			

1. 이동서비스를 제공한 경우 √ 표를 하고 차량번호를 기록합니다.
2. 목욕을 제공한 경우 소요시간을 분단위로 기록하고 제공방법 해당 번호에 √ 표를 합니다.
3. 식사는 종류 및 섭취량 해당 번호에 √ 표를 합니다.
4. 화장실 이용하기는 급여제공시간 동안의 소변·대변 총 횟수를 기록합니다(기저귀를 사용하는 경우, 기저귀 교환 횟수를 기록합니다).
5. 신체·인지기능 향상 프로그램은 제공한 프로그램명을 기록합니다.
6. 특이사항은 수급자의 상태변화 등이 있을 경우 조치사항 등을 기록합니다(여백 부족 시 별지를 사용할 수 있습니다).
예) 설사를 해서 엉덩이 짓물러 파우더 바름, 미열이 있어 냉찜질함, 산책을 하고 나서 기분이 좋아짐 등
7. 각 항목별 서비스를 제공한 종사자가 작성자란에 서명을 합니다.

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제16호서식] <개정 2019. 9. 27.>

장기요양급여 제공기록지(시설급여/단기보호)

(앞쪽)

수급자명	생년월일	장기요양등급	장기요양인정번호	침실	
		호(실)			
장기요양기관명		장기요양기관기호			
수급자 상태	☐ 외상 ☐ 준외상 ☐ 자립		☐ 치매 ☐ 중풍 ☐ 고혈압 ☐ 당뇨 ☐ 관절염 ☐ 기타 ()		
	☐ 기관지절개관 ☐ 튜니(부분/전체) ☐ 비위관(鼻胃管, L-tube) ☐ 고정소변배출관(유치도뇨관) ☐ 방광루 ☐ 요루(요도샐길) ☐ 장루(창자샐길) ☐ 기저귀 ☐ 욕창(부위:) ☐ 욕창방지 보조도구()				
()년 월/ 일		/	/	/	
신체 활동 지원	세면, 구강청결, 머리감기, 몸단장, 옷 갈아입기 도움 등	☐	☐	☐	
	목욕	☐ ()	☐ ()	☐ ()	
	식사	종류	① 일반식 ② 죽 ③ 유동식(경관식)	① 일반식 ② 죽 ③ 유동식(경관식)	① 일반식 ② 죽 ③ 유동식(경관식)
		섭취량	① 1 ② 1/2이상 ③ 1/2미만	① 1 ② 1/2이상 ③ 1/2미만	① 1 ② 1/2이상 ③ 1/2미만
	체위변경 (2시간마다)	☐	☐	☐	
	화장실이용하기 (기저귀 교환)	회	회	회	
	이동도움 및 신체기증유지·증진	☐	☐	☐	
	산책(외출) 동행	☐ 산책 / ☐ 외출	☐ 산책 / ☐ 외출	☐ 산책 / ☐ 외출	
	특이사항				
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	
인지 관리 및 의사 소통	인지관리 지원	/	/	/	
	의사소통도움 등 말벗, 격려	☐	☐	☐	
	특이사항	☐	☐	☐	
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	
건강 및 간호 관리	혈압/체온	/	/	/	
	건강관리 (분)	☐	☐	☐	
	건강관리 (분)	☐	☐	☐	
	기타(응급서비스)	☐	☐	☐	
	특이사항				
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	
기능 회복 훈련	신체·인지기능향상 프로그램				
	신체기능, 기본동작, 일상생활동작훈련	☐	☐	☐	
	인지·정신기능훈련	☐	☐	☐	
	물리(작업)치료	☐	☐	☐	
	특이사항				
	작성자 성명	(서명)	(서명)	(서명)	
수급자의 입·퇴소시간, 외박 및 복귀시간, 외출시간					

(뒤쪽)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동지원		건강 및 간호관리	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기	관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
구강청결도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 약 바르기 및 좌약 삽입, 자가주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정, 감염간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도시켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리	간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[투브영양공급, 비위관(鼻胃管, L-tube) 교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길)간호, 배설간호 등], 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처관리 등),호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등), 투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
몸씻기도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리		
식사도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리		
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책 시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등	응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)	시설환경관리	
화장실이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	침구·리넨 정리	침구 준비와 정리, 침구·리넨 교환
		환경관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기, 온도조절, 채광, 방음조정, 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기
기능회복훈련			
신체·인지기능 향상프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 야외 나들이, 영화감상 등	물품관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보조기구의 관리, 입소자의 용돈관리
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련	세탁물관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독
기본동작훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공	기타 서비스	
일상생활동작 훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련	인지관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
인지 및 정신기능 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원 프로그램	의사소통 도움 등 말벗, 격려	책임기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포), 응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행
물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등		
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등		
유의사항			

1. 수급자의 현재 상태를 확인하고 해당 사항에 √ 표를 합니다.
2. 목욕은 제공 전·후 상태를 확인하고 그 결과를 기록합니다. 예) 이상무, 얼굴창백함, 오한있음 등
3. 식사는 식사종류 및 섭취량 해당 사항에 √ 표를 합니다.
4. 체위변경은 2시간마다 제공한 경우 √ 표를 합니다.
5. 화장실 이용하기는 소변·대변 총 횟수를 기록합니다(기저귀를 사용하는 경우 기저귀 교환 횟수를 기록합니다).
6. 산책, 외출동행을 제공한 경우 해당사항에 √ 표를 합니다.
7. 신체·인지기능 향상 프로그램은 제공한 프로그램명을 기록합니다.
8. 특이사항은 수급자의 상태변화 등이 있을 경우 조치사항 등을 기록합니다(여백 부족시 별지 사용 가능합니다).
예) 설사를 해서 엉덩이 짓물러 파우더 바름, 미열이 있어 미온수로 닦아냄, 산책을 하고 나서 기분이 좋아짐 등
9. 각 항목별 서비스를 제공한 종사자가 작성자 란에 서명을 합니다.

3부_요양보호와 생활지원

■ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제16호의2서식] (개정 2019. 6. 12.)

장기요양급여 제공기록지(복지용구)

※ 뒤쪽의 아래의 유의사항을 읽고 작성하여 주시기 바라며, []에는 해당되는 곳에 √ 표를 합니다. (앞쪽)

수급자 성명	생년월일	장기요양등급	장기요양인정번호
장기요양기관명		장기요양기관기호	

[] 구입 [] 대여

품목명	제품명	제품코드	제공일자 또는 대여기간	급여비 내역(원)		
				총액	수급자 부담액	공단 부담액

특이사항					
확인자	사업소 담당자	(서명 또는 인)			
	수급자 또는 보호자	(서명 또는 인)			
		수급자와의 관계 : [] 본인 [] 가족 [] 친족 [] 기타 ()			
확인일시	년 월 일	확인방법	[] 방문 [] 유선		

유의사항

- ①~② : 「복지용구 품목별 제품목록 및 급여비용 등에 관한 고시」에 명시된 품목명과 제품명을 적습니다.
 - ③ 복지용구표준코드 : 제공 제품의 복지용구 바코드 라벨을 확인하여 제품코드 및 제조번호를 포함한 복지용구표준코드를 적습니다.
 - ④ 급여비용 : 「복지용구 품목별 제품목록 및 급여비용 등에 관한 고시」에 명시된 제품별 급여비용을 적습니다.
 - ⑤ 판매일 또는 대여기간 : 구입인 경우 판매일을 적고, 대여인 경우 대여기간(시작일과 종료일)을 적습니다.
 - ⑥ 총액 : 구입인 경우 판매일(⑤)에 판매한 제품의 급여비용(④)을 적고, 대여인 경우 대여기간(⑤)에 해당하는 급여비용의 총액을 적습니다. 다만, 제품별 월 대여가격 산정방법에 따라 산출된 금액의 10원 미만은 반올림합니다.
 - ⑦ 본인부담금 : 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 법정 본인부담금을 적습니다.
 - ⑧ 공단부담액 : 총액에서 본인부담금을 뺀 금액을 적습니다.
- ※ 장기요양급여 제공기록지(복지용구)는 구입제품은 제공할 때, 대여제품은 최초 제공할 때와 매월 기록합니다.
- ※ 의료기관 입원, 시설 입소, 복지용구 점검 사항 등은 특이사항에 기록합니다.

2절 업무보고

1. 업무보고의 중요성

업무보고는 일상적인 담당업무나 특별히 지시받은 업무에 대해 상사에게 경과나 결과를 알리는 것이다. 요양보호서비스는 대상자의 상태 및 상황이 언제든지 변화할 수 있고 예기치 못한 사고가 발생할 수 있는 만큼 요양보호사는 평상시에도 보고하는 습관을 가져야 한다.

① 요양보호서비스의 질을 높일 수 있다.

요양보호사는 업무를 수행하면서 사고나 문제가 발생했을 때 혼자서 판단해서는 안 된다. 대상자의 건강상태에 변화가 생겼을 때는 가족과 관리 책임자에게 알려 지시를 받고 대처해야 한다. 대상자에게 생기는 작은 변화도 놓치지 않고 기록하고 보고하면 더 나은 서비스를 제공할 수 있다.

② 타 전문직과의 업무협조 및 의사소통을 원활하게 할 수 있다.

요양보호서비스 현장 중에서 요양시설 및 주·야간보호, 단기보호는 요양보호사뿐만 아니라 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 영양사 등 다른 직종의 전문가와 팀을 이루어 업무를 수행한다. 정확하고 신속한 업무보고는 타 전문직과의 업무협조 및 의사소통을 원활하게 해 준다.

③ 사고에 신속하게 대응할 수 있으며, 피해를 최소화할 수 있다.

몸이 불편한 대상자를 돌보는 과정에서 예기치 못한 사고가 발생하면 사고경위를 신속하게 보고해야 한다. 업무보고가 조기에 이루어지면 대상자에게도 기관에도 사고로 인한 피해를 최소화할 수 있다.



꼭 알아두기

요양보호서비스는 대상자의 상태 및 상황이 언제든지 변화할 수 있고 예기치 못한 사고가 발생할 수 있다. 대상자의 건강상태에 변화가 생겼을 때는 혼자서 판단하지 말고 기관과 가족에게 신속하게 보고하여 지시를 받고 대처해야 한다.

2. 업무보고 방법

가. 업무보고 원칙

① 객관적인 사실을 보고한다.

보고는 사실과 다름없이 정확하게 보고한다. 요양보호사의 주관적 판단이 아닌 객관적 사항을 정확하게 보고해야 한다. 보고할 때 개인적인 의

견, 예를 들어 “생각이 들었다”, “느꼈다” 등으로 표현하면 보고받는 사람이 잘못 판단할 수 있기 때문에 이러한 표현은 피한다.

② 육하원칙에 따라 보고한다.

보고는 기록과 마찬가지로 필요한 사항을 빠뜨리지 않는 것이 중요하기 때문에 보고할 때도 육하원칙(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜, 하였는지)에 따라 보고하고, 보고서를 작성할 때도 마찬가지다.

③ 신속하게 보고한다.

신속한 보고는 신속한 대응으로 이어지기 때문에 가능한 한 신속하게 보고한다. 보고를 미루다보면 기억이 희미해져 사실이 왜곡될 수 있다.

④ 보고내용이 중복되지 않게 한다.

보고하고자 하는 내용이 간결하고 중복되지 않게 한다. 간결한 보고는 시간을 절약할 수 있다.

나. 업무보고 시기

업무보고는 정기보고와 수시보고로 나눌 수 있다. 정기보고는 일일보고, 주간보고, 월간보고 등이 있고, 수시보고는 상황의 변화에 따라 수시로 이루어진다. 요양보호사는 정기적인 업무보고를 포함하여 다음과 같은 상황에서는 반드시 기관에 보고해야 한다.

① 대상자의 상태에 변화가 있을 때

대상자의 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며, 대상자의 상태가 평상시와 다를 때는 관리책임자와 가족에게 신속하게 보고한다.

② 서비스를 추가하거나 변경할 필요가 있을 때

계획된 서비스 외에 추가적인 서비스가 필요하거나 서비스를 변경할 때는 관리책임자에게 보고한다. 또한 대상자와 가족으로부터 그러한 요청이 있을 때도 보고한다.

③ 새로운 정보를 파악했을 때

대상자 및 가족에 대한 새로운 정보를 입수하였을 때는 관리책임자에게 그 사실을 보고한다. 대상자 및 가족에 대한 정보는 질 높은 서비스를 제공하는 데 중요한 역할을 하기 때문에 요양보호에 필요한 정보를 파악할 수 있도록 항상 노력한다.

**꼭 알아두기**

상황이 급한 경우에는 반드시 구두보고를 먼저 한 후 서면보고를 한다.

④ 새로운 업무방법을 찾았을 때

요양보호서비스를 제공하는 과정에서 대상자에 대한 새로운 요양보호 방법을 찾았을 때는 보고한다.

⑤ 업무를 잘못 수행했을 때

업무를 잘못 수행했을 때는 요양보호사가 판단하여 해결하지 말고 관리 책임자에게 먼저 보고하여, 지시를 받아야 한다.

⑥ 사고가 발생했을 때

서비스를 제공하는 동안 예기치 못한 사고가 발생했거나 발생할 뻔했을 때는 요양보호사가 판단하여 대처하지 말고 관리책임자에게 신속하게 보고하여 지시를 받아야 한다. 당황하여 효율적으로 판단하지 못할 수 있고, 잘못된 대처로 사고처리가 더 어렵게 될 수 있기 때문이다.

다. 업무보고 형식**① 구두보고**

구두보고는 상황이 급하거나 사안이 가벼울 때 많이 이용한다. 구두보고를 할 때는 결론부터 보고하고, 경과와 상태, 원인 등을 보고한다. 구두보고는 신속하게 보고할 수 있다는 장점은 있으나 정확한 기록을 남길 수 없다는 단점이 있다. 상황이 급할 때는 구두보고를 먼저 하고, 나중에 서면보고로 보완할 수도 있다.

② 서면보고

보고내용이 복잡하거나 숫자나 지표가 필요한 경우, 정확히 보고할 필요가 있거나 자료를 보존할 필요가 있을 때 서면보고 한다. 대표적인 서면보고는 정기 업무보고, 사건보고 등을 들 수 있다.

서면보고는 정확한 기록을 남길 수 있는 장점은 있으나 신속하게 보고할 수 없다는 단점이 있다.

③ 전산망 보고

전산망 보고는 능숙하게 사용할 수 있으면 시간을 절약할 수 있고 편리하다는 장점이 있다. 구두보고와 같이 실시간으로 확인할 수 있고, 서면보고와 같이 기록으로 남길 수 있다는 장점을 동시에 가지고 있다.

3절 사례관리지원과 업무회의

1. 사례관리와 협업

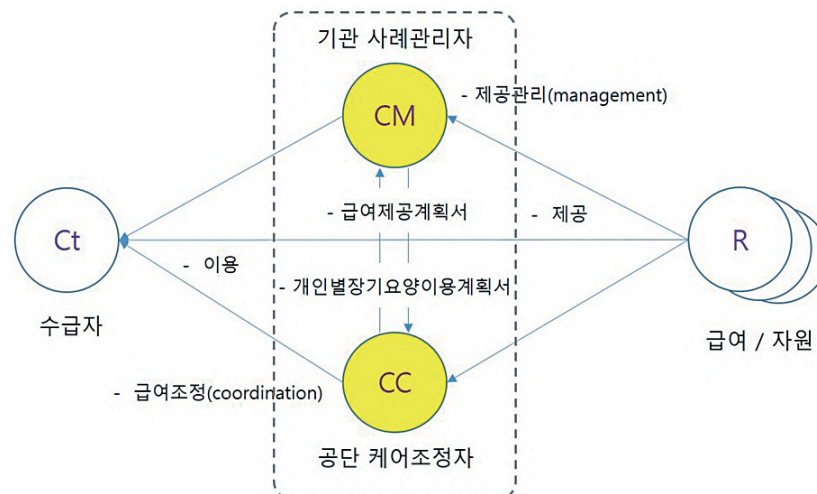
가. 장기요양 사례관리

장기요양 사례관리 체계는 ‘보험자인 국민건강보험공단의 이용지원팀(케어조정자)과 제공자인 장기요양기관의 기관 담당자(사례관리자)가 개인별장기요양이용계획서와 개별 급여제공계획서를 통한 상호협력에 기초하여, 복합적인 욕구를 지닌 장기요양수급자를 대상으로 노인장기요양보험에서 보장하는 장기요양급여와 관련 자원을 연계, 조정, 통합하는 일련의 활동’이라고 할 수 있다(서동민 외, 2018).

장기요양 사례관리 체계의 주요 특성을 정리해보면 다음과 같다.

- ① 보험자인 국민건강보험공단과 제공기관인 장기요양기관의 상호연계를 통한 협업모델에 기초하고 있다. 공단은 케어조정자로, 제공자는 기관 사례관리자로 사례관리의 제반 과정에 함께 참여한다.
- ② 수급자를 중심으로 한 사정과 계획수립, 실행과 평가의 순환체계를 구성하고 있다. 장기요양 수급자를 중심으로 장기적인 관점에서 사례관리를 단계적으로 시행하는 체계성을 확보하고 있다.
- ③ 수급자의 기능상태와 욕구에 따른 개별화된 서비스 계획수립과 실천을 강조하고 있다.

개인별장기요양이용계획서를 반영하여 개별 급여제공계획으로 작성함으로써 수급자 개개인의 욕구에 대응할 수 있도록 한다. 공단의 개별 이용계획은 인정조사 및 욕구조사에 기초하여 대분류를 포괄적으로 작성, 기관의 개별 급여제공계획은 목표 달성을 위한 세부 필요서비스 중심으로 작성한다.



[장기요양 사례관리체계의 이미지]



참고

「노인장기요양보험법」에서는 제도의 관리운영기관인 국민건강보험공단이 수급자 및 그 가족에 대한 정보제공·안내·상담 등 장기요양급여 관련 이용지원에 관한 사항을 관장하도록 하고 있다(법 제 48조제2항제7호).

장기요양 사례관리는 장기요양기관 내 사례관리팀(시설장, 사회복지사, 요양보호사 등)과 공단 노인장기요양보험 운영센터의 이용지원팀이 협업을 통해 운영하여야 한다.

장기요양기관의 사례관리자(팀)는 수급자의 초기면접 후 욕구사정과 사례회의를 실시한 후 급여제공계획을 작성하고, 서비스 제공 관련 점검(모니터링)을 통해 서비스 조정을 실시하는 역할을 담당한다.

건강보험공단 이용지원담당자(팀)는 상담을 통해 욕구사정을 실시, 개인별 장기요양이용계획서를 최종 확정하고, 급여제공계획의 내용을 확인, 최초상담모니터링 등을 담당한다. 특히 서비스 제공 과정에서 장기요양기관이 처리하기에 한계나 위기 상황에 있는 경우, 사례회의를 통해 원활한 사례관리의 진행을 돕는 역할을 담당한다.

나. 사례관리 과정

장기요양기관(방문요양)에서 수행해야 할 사례관리 과정은 ① 접수 및 초기면접, ② 욕구사정, ③ 사례회의 1차(내부회의), ④ 급여제공계획서 작성 및 공단통보(계약 및 조정), ⑤ 서비스 제공, ⑥ 기관 및 공단 이용지원팀의 점검(모니터링)/제공내용 통보, ⑦ 사례회의 2차(필요시), ⑧ 평가 및 종결/사후관리로 구분해 볼 수 있다.

〈표〉 장기요양기관 사례관리 과정(방문요양)

접수 및 초기면접	• 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서 확인 • 사회복지사 초기상담 - 대상자 가능여부 평가(→필요시 타기관 정보제공 및 의뢰)
↓	
욕구사정	• 건강영역, 신체기능 및 사회생활기능영역, 인지기능 및 행동변화영역, 가족 및 사회관계영역, 주거상황영역, 가족케어능력영역, 대상자의 강점 및 약점, 자원파악
↓	
사례회의 1차(내부회의)	• 참석범위 : 시설장, 사회복지사, 수급자와 가족, 요양보호사 등 • 회의주제 : 욕구사정 공유와 케어플랜수립에 관한 의견수렴
↓	
급여제공계획서 작성 및 공단통보	• 사례회의(내부회의)를 통해 수렴된 의견을 반영한 급여제공계획 작성 송부 • 사례관리의 목표수립 • 서비스내용과 제공계획수립
↓	
서비스 제공	• 수급자와 서비스 제공 계약 • 급여제공계획에 따른 서비스 진행 • 수급자와 공급자 동의 후 공단통보
↓	
기관 및 공단 이용지원 팀의 점검(모니터링) /제공내용 통보	• 월 1회 모니터링 • 급여제공내용 모니터링 • 모니터링 결과에 따른 조치 • 이용지원 상담과 모니터링
↓	
사례회의 2차(필요시)	• 공단 케어조정자, 기관 사례관리자 • 사례회의가 필요한 경우 - 위기상황의 발생, 욕구재사정이 필요한 경우 등 기관 내에서 해결되지 못하는 문제 대상 → 개인별장기요양이용계획서 재작성(필요시)
↓	
평가 및 종결/사후관리	• 목표 달성, 급여제공 결과, 서비스이용자 만족도 등을 평가 • 서비스 중단(거주이전, 요양시설(병원) 입소 등) 시 종결 • 사후관리계획 수립

다. 사례관리에서 요양보호사의 역할

요양보호사는 주된 서비스 제공자이면서, 동시에 주사례관리자인 사회복지사와 함께 사례관리팀의 일원으로 역할을 수행하여야 한다. 요양보호사는 사례관리자(사회복지사)가 작성한 급여제공계획을 현장에서 실천, 실현하는 중심인력이며, 수급자나 가족과 가장 근접하여 업무를 수행하며 수급자의 욕구나 상태변화, 환경 및 여건의 변동을 누구보다 먼저 파악할 수 있기 때문이다. 요양보호사가 사례관리 과정에서 담당하는 주요 역할을 다음과 같이 정리해 볼 수 있다.

- ① 요양보호사는 사례회의(1차)에 참석하여 수급자의 주된 욕구사정 결과를 전달받고, 수급자의 욕구에 따른 급여제공계획을 작성하기 위한 과정에 참여할 수 있다.
- ② 급여제공계획서에 기재된 서비스 제공목표와 내용, 일정 등을 사례관리자(사회복지사)에게 충분히 안내받고 숙지하여야 한다.
- ③ 급여제공계획에 따라 서비스를 제공하여야 하며, 변경이 요구되는 경우는 반드시 사례관리자(사회복지사)에게 알리고 필요 시 조정을 받도록 한다.
- ④ 사례관리자(사회복지사)가 월 1회 이상 수급자의 가정을 방문하여 실시하는 모니터링에 참석하여야 하며, 주된 서비스제공자로서 수급자의 기능상태나 가족의 요구 사항, 서비스 제공 전반에 대해 의견을 교환한다.
- ⑤ 서비스 제공과정에서 수급자에게 위기상황이 발생하거나 기능상태의 변화가 발견되었을 경우는 즉시 사례관리자(사회복지사)에게 알리고, 필요 시 건강보험공단이 참여하는 사례회의(2차)가 개최될 수 있도록 지원한다.
- ⑥ 사례관리자(사회복지사)가 실시하는 서비스 제공 목표 달성도나 급여제공 결과, 이용자 만족도 등에 관한 평가 업무에 참여하여야 하며, 수급자가 거주지 이전, 병원 입원이나 시설 입소로 서비스 중단이 되었을 경우에도 종결과 사후관리 등 업무에 협력하여야 한다.
- ⑦ 사례관리자(사회복지사)와의 협업을 통해, 급여제공계획에 따라 수급자의 욕구에 맞는 양질의 장기요양서비스가 안정적으로 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.

2. 사례회의

사례회의는 대상자의 상황과 제공되는 서비스를 점검하고 평가하여 대상자의 욕구에 맞는 서비스를 제공하기 위한 회의이다. 일반적으로 사례회의는 대상자와 관계된 보건, 의료, 사회복지 등 관련 전문직들이 참여하지만, 재가장기요양기관에서의 사례회의는 기관장, 사회복지사, 요양보호사 간 회의가 일반적이다.

가. 사례회의 목적

- ① 대상자에게 제공되는 서비스의 질을 지속적으로 관리한다.
- ② 대상자에 대한 정보를 교환하고 요양보호의 목표를 공유하여 서비스의 질을 높인다.
- ③ 대상자에 대한 서비스제공 계획의 타당성을 검토하여 서비스 내용을 조정한다.
- ④ 대상자와 관계된 직종들의 역할 분담을 명확히 한다.

나. 사례회의 절차

장기요양기관에서 기관장과 요양보호사를 중심으로 개최되는 사례회의의 일반적인 절차이다.

- ① 사전에 사례회의의 일자, 장소, 주제에 대해 공지한다.
- ② 당일 사례회의의 참가자를 소개한다(사회:관리책임자).
- ③ 사례회의 목적을 밝히고, 소요시간을 정한다.
- ④ 발표자(관리책임자, 요양보호사)가 해결해야 할 문제에 초점을 맞추어 사례개요를 설명한다.
- ⑤ 해결해야 할 문제에 대해 참가자의 의견을 듣는다.
- ⑥ 회의 결과 및 향후 계획을 논의한다.
- ⑦ 회의록을 작성하고 참가자들로부터 서명을 받는다.

3. 월례회의

월례회의는 요양보호사들이 정보와 경험을 서로 공유하고, 장기요양기관이 요양보호사들에게 업무에 관련된 정보를 전달하거나 요양보호사들로부터 애로사항을 듣기 위해 개최하는 회의이다. 주로 월 단위로 이루어지며 간담회라는 명칭으로 불리기도 한다.

- ① 관리자가 요양보호사의 업무와 관련된 정보와 업무 준수사항 등을 전달한다. 예를 들어, 출퇴근 시간 엄수, 급여제공기록지 사용에 대한 설명, 사고 등 응급상황에 대한 대처, 가족요양을 하고 있는 요양보호사의 입원 및 해외출국에 대한 철저한 보고 필요성 등을 전달한다.
- ② 요양보호사가 대상자에 대한 요양보호와 관련된 정보, 예를 들어 대상자의 건강, 사고 등에 대한 정보를 전달한다.
- ③ 관리자가 요양보호사로부터 기관운영, 인사, 복리후생에 대해 의견 및 애로사항을 듣고, 월례회의에서 제안된 의견이나 애로사항에 대해 어떻게 조치하였는지 다음 월례회의 때 보고한다.

STEP 1 급여제공절차(방문요양의 사례) 따라하기

요양보호사가 담당하는 장기요양서비스(방문요양)는 제공 순서에 따라, 크게 ‘제공 전, 제공 중, 제공 후’의 3가지 단계로 나누어 볼 수 있다. 이를 보다 세부적으로 나누어보면, ① 방문 → ② 일정관리 → ③ 사전확인 → ④ 서비스 제공 → ⑤ 기록 → ⑥ 확인 및 서명 → ⑦ 퇴실의 순서로 진행한다. 이러한 순서는 재가현장의 요양보호사 업무내용과 ‘장기요양급여 제공기록지’의 작성순서와도 연결되어 있다.

장기요양급여는 아래와 같이 급여제공계획과 기준에 근거하여, 관련 지침 및 매뉴얼에 따라 충실하게 제공하고, 급여제공기록지에 자세히 기록하도록 한다.

	① 방문 - 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증(또는 근무복)을 착용한다. - 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다.
	② 일정관리 - 계획서 상의 일정 및 서비스 내용을 확인한다. - 변경되었을 경우에는 해당 내용(연장, 단축, 일시, 서비스내용)을 기록한다.
	③ 사전확인 - 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.

	④ 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.
	⑤ 기록 • 제공한 급여내용을 매일 기록하며, 특히 신체기능, 식사기능, 인지기능, 배변상황 등 변화상태를 관찰하여 기록한다. • 이외의 특이사항을 자유롭게 기록하고, 가족이나 관리자에게 알려야 할 내용은 보고한다.
	⑥ 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.
	⑦ 퇴실 • 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다.

STEP 2

급여제공 기본절차에 관한 동영상 시청하고 주요한 부분을 스스로 체크한다.

동영상 위치

- 노인장기요양홈페이지(www.longtermcare.or.kr)/종사자마당/기관종사자교육코너/직무관련자료실
- 네이버 TV, 유튜브 → “요양보호사 업무매뉴얼” 검색

급여제공 기본절차	응답	
	예	아니오
① 방문		
• 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증(또는 근무복)을 착용한다.		
• 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다.		
② 사전확인		
• 가볍게 안부를 묻고, 기분이나 체온, 피부 상태 등을 확인한다.		
③ 확인 및 서명		
• 급여제공을 마무리하기 전에 가스, 전기, 수도, 창문 등 안전을 점검하고 수급자나 가족에게 더 필요한 것이 있는지 확인한다.		
• 급여제공기록지를 정리·작성하고 수급자나 가족에게 설명한 뒤 서명을 받는다.		
④ 퇴실		
• 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다.		

STEP 3

급여제공 기본 원칙과 절차와 관련하여 팀별로 앞으로의 각오 및 계획을 발표하여 공유한다.

구분	각오 및 계획
급여제공 기본 원칙	
급여제공절차	

