

3절 사례관리지원과 업무회의

1. 사례관리와 협업

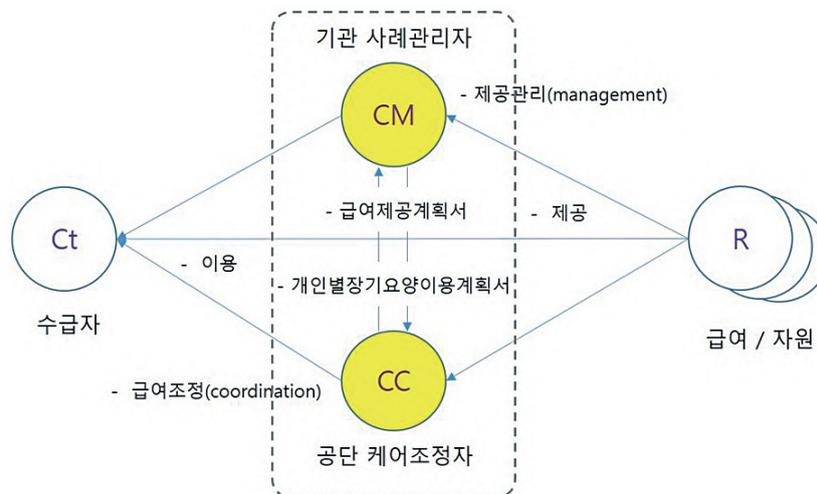
가. 장기요양 사례관리

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 | <ul style="list-style-type: none"> • 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서 확인 • 사회복지사 초기상담 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 가능여부 평가(→필요시 타기관 정보제공 및 의뢰) |
| ↓ | |
| 욕구사정 | <ul style="list-style-type: none"> • 건강영역, 신체기능 및 사회생활기능영역, 인지기능 및 행동변화영역, 가족 및 사회관계영역, 주거상황영역, 가족케어능력영역, 대상자의 강점 및 약점, 자원파악 |
| ↓ | |
| 사례회의 1차(내부회의) | <ul style="list-style-type: none"> • 참석범위 : 시설장, 사회복지사, 수급자와 가족, 요양보호사 등 • 회의주제 : 욕구사정 공유와 케어플랜수립에 관한 의견수렴 |
| ↓ | |
| 급여제공계획서 작성 및 공단통보 | <ul style="list-style-type: none"> • 사례회의(내부회의)를 통해 수렴된 의견을 반영한 급여제공계획 작성 송부 • 사례관리의 목표수립 • 서비스내용과 제공계획수립 |
| ↓ | |
| 서비스 제공 | <ul style="list-style-type: none"> • 수급자와 서비스 제공 계약 • 급여제공계획에 따른 서비스 진행 • 수급자와 공급자 동의 후 공단통보 |
| ↓ | |
| 기관 및 공단 이용지원 팀의 점검(모니터링) /제공내용 통보 | <ul style="list-style-type: none"> • 월 1회 모니터링 • 급여제공내용 모니터링 • 모니터링 결과에 따른 조치 • 이용지원 상담과 모니터링 |
| ↓ | |
| 사례회의 2차(필요시) | <ul style="list-style-type: none"> • 공단 케어조정자, 기관 사례관리자 • 사례회의가 필요한 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 위기상황의 발생, 욕구재사정이 필요한 경우 등 기관 내에서 해결되지 못하는 문제 대상 → 개인별장기요양이용계획서 재작성(필요시) |
| ↓ | |
| 평가 및 종결/사후관리 | <ul style="list-style-type: none"> • 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.

| | |
|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">① 방문</p> <ul style="list-style-type: none"> 방문하기 전에 옷매무새를 가다듬고, 신분증(또는 근무복)을 착용한다. 방에 들어가기 전에 이름을 말하고 손을 씻는다. |
|  | <p style="text-align: center;">② 일정관리</p> <ul style="list-style-type: none"> 계획서 상의 일정 및 서비스 내용을 확인한다. 변경되었을 경우에는 해당 내용(연장, 단축, 일시, 서비스내용)을 기록한다. |
|  | <p style="text-align: center;">③ 사전확인</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. |

| | |
|---|---|
|  | <h4 style="text-align: center;">④ 서비스 제공</h4> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
|  | <h4 style="text-align: center;">⑤ 기록</h4> <ul style="list-style-type: none"> • 제공한 급여내용을 매일 기록하며, 특히 신체기능, 식사기능, 인지기능, 배변상황 등 변화상태를 관찰하여 기록한다. • 이외의 특이사항을 자유롭게 기록하고, 가족이나 관리자에게 알려야 할 내용은 보고한다. |
|  | <h4 style="text-align: center;">⑥ 확인 및 서명</h4> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
|  | <h4 style="text-align: center;">⑦ 퇴실</h4> <ul style="list-style-type: none"> • 다음 방문일정을 확인하고, 마무리 인사를 한다. |

STEP 2 급여제공 기본절차에 관한 동영상을 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 | |