

평가업무의 이해

1 평가란 ?

- 주어진 문제에 대해 정확히 답을 제시 하는 것
 - 평가항목 업무처리 근거 및 자료를 명확히 제공
- 기록, 면담 , 관찰 ,현장, 시연, 공단전산 으로 이루어짐
 - 기록은 평가 기간 내 기록을 평가당일 확인
 - 현장, 관찰, 시연 , 면담 은 평가당일 기준으로 평가

2 관련근거

- 장기요양기관 평가방법 등에 관한 고시
 - 고시에 따라 하기 때문에 평가 매뉴얼 그대로 평가
- 장기요양기관 평가관리 시행세칙

“평가기준”이라 함은 급여종류별로 장기요양급여가 적정하게 제공되었는지 여부를 측정하기 위한 【별표1】 장기요양기관 평가매뉴얼과 【별표2】 장기요양기관 평가조사표(이하 “평가조사표”라 한다)를 말한다. <개정 2018.1.19.>

3 평가원칙

- 신뢰성과 공정성이 확보되도록 객관적·전문적 방법으로 실시
 - 객관적 방법으로 평가는 서비스 질보다 (Y/N) 중심으로 평가
 - 했다, 안했다/ 있다, 없다
 - 평가조사표를 기준으로 평가 (Y/N)

4 평가기관

- 평가기간 : 2019. 3. 5. ~ 10. 31.(약 8개월)
2017.12.31.까지 지정 또는 설치된 재가급여기관 중 장기요양기관기호 끝자리가 짝수인 기관(이하 “짝수 기관”이라 한다) 선정
- 기간내 무작위 선정

평가 사전 준비자료 협조 안내문

노인장기요양보험법 제54조 및 제60조에 따라 실시되는 장기요양기관 평가 업무를 원활하게 추진하기 위해 다음과 같이 사전준비 자료를 안내 하오니 평가 당일 제출하여 주시기 바랍니다.

1. 준비자료

- 가. 배상책임보험 증서·약관 및 5대 보험 가입증명 서류
- 나. 퇴직금 적립 근거자료·약관
- 다. 본인부담금 증빙자료 등
- 라. 급여종류별 수급자, 직원 현황 (하단 양식 참조)
 - 주야간보호, 단기보호는 평면도와 위치도 포함

2. 안내사항

- 가. 평가 예정일에 평가를 실시하며, 천재지변 외 평가일정 변경불가
- 나. 제가기관 평가 중 '기관평가'는 지역본부 평가팀에서 수행
 - 기관평가 후, 수급자 및 종사자 평가는 관할 운영센터에서 방문 실시
 - ※ 다만, 주야간보호와 단기보호의 종사자 및 수급자 평가, 복지용구의 종사자 평가는 기관평가 당일 현장에서 평가팀이 실시
 - 서비스만족도 조사(유선) 지표는 공단 별도 계획에 따라 실시(고객센터)
- 다. 노인장기요양보험 홈페이지 평가의견수렴방을 통하여 평가 종료 후 의견 제시 가능
 - 경로 : 노인장기요양보험 홈페이지 / 로그인(공인인증서) / 기관평가 / 의견수렴방 등
 - ※ 장기요양기관평가는 급여의 질을 평가하는 업무로써 장기요양급여 비용에 대한 적정여부를 확인하는 현지조사, 서비스모니터링, 현지확인심사 등의 업무와는 구분됨을 안내합니다.

※ 참고양식

① 수급자현황

- 정기평가 : 평가매뉴얼 일반사항의 '지표적용기간'을 참고하여 지표적용 시작일부터 평가일까지 이용한 모든 수급자 (성명 가나다순)
- 수시평가 : 직전 정기평가일로부터 수시평가일까지 모든 수급자 (성명 가나다순)

연번	수급자명	출생연도(성별)	주요질환	급여(대여)개시일	급여(대여)종료일	급여개시 인정등급	현재 인정등급	비고
1	김건광	1984년 (남)	치매	'17.3.1.	'17.2.3.	1		병원입원
2	이요양	1984년 (여)	중풍	'18.4.1.		2	3	

② 직원현황

- 정기평가 : 평가매뉴얼 일반사항의 '지표적용기간'을 참고하여 지표적용 시작일부터 평가일까지 1회 이상 급여를 제공한 직원 (성명 가나다순)
- 수시평가 : 직전 정기평가일로부터 수시평가일까지 1회 이상 급여를 제공한 직원 (성명 가나다순)

연번	직원명	생년월일(성별)	자격구분	입사일자	퇴사일자	재직기간	비고
1	김건광	1984년 (남)	간호사	'16.11.1.	'17.12.31.	32개월	
2	이요양	1984년 (여)	요양보호사	'17.1.1.		14개월	

5 평가수행

○ 평가조사표 기준으로 평가

○ 평가예정일 7일 전까지 해당 장기요양기관에 '평가예정통보서'를 서면으로 통보하고, 평가 3일 전까지 도달 여부 확인

○ 평가는 3인 1팀(공단 2인, 외부 1인) 원칙

- 외부 : 현장관찰, 면담 중심

- 공단2인 : 2인 기록위주 문서

○ 5등급(A~E) 절대평가

A (최우수)등급: 평가점수 90점 이상이면서 대분류영역 각 70점 이상

B (우수)등급: 평가점수 80점 이상이면서 대분류영역 각 60점 이상

C (양호)등급: 평가점수 70점 이상이면서 대분류영역 각 50점 이상

6 전산평가

○ 전산평가 진행 시, 평가자의 요청 시 근거화면 제시 위해 업무파악 중요

○ 전산평가외의 서류는 별도 준비.

○ 출력물 없이 전산으로 평가자 평가 (ID/PW) 평가자 로그인 후 평가.

- 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호 로그인을 원칙으로 한다.

- 급여제공 직원 아이디와 비밀번호 등록

- PC 자체에 잠금장치 (윈도우 비밀번호)

- 공단 평가자 전산 평가 시 ID/PW 로그인 해서 처리 필수
(자동로그인 안됨)

7 평가기준

○ 평가매뉴얼에 없는 평가는 평가 대상이 아님.

【별표1】 장기요양기관 평가매뉴얼

【별표2】 장기요양기관 평가조사표

- 평가는 기관의 관련 문서나 자료 등 기록 확인, 기관 내·외부 환경 등 현장 확인, 직원

및 수급자 대상 관찰·면담·시연, 공단 전산 자료 확인, 보호자 유선 확인 등의 방법으

로 실시한다.

- 2017.1월 ~ 2019년도 평가일 까지 한다. 다만, 지표에 따라 이 기간 밖의 범위로 달리 정할 수 있다.

- 아래 조건이 있는 평가매뉴얼은 과거 기준으로 평가.

(단, 2017.1월 ~ 평가계획 공고 월까지는 직전 정기평가 평가기준으로 확인한다.)

- 평가기준이 변경되는 경우 새로운 평가기준은 평가계획 공고 월의 다음 달부터 적용한다. (2019년 2월부터 적용)

- 현장을 확인하는 지표, 직원 및 수급자에게 시연·면담·관찰을 하는 지표는 평가시점을 기준으로 한다.

- 분기, 반기, 연 1회 등 주기를 확인하는 평가기준은 시행 일자를 확인한다.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
분기			분기			분기			분기		
반기						반기					
연											

- 평가 관련 자료는 평가 당일 평가 종료 시 까지 확인된 자료만 인정한다.

단, 유선만족도 등 일부 지표는 공단의 별도계획에 따라 평가한다.

○ 평가기준의 시행일자의 이해

- 시행일자 기준의 대상 직원 및 수급자 기준.

- 시행일자 시점의 모든 직원과 모든 수급자 대상

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
시행일자						8월15일					
모든 직원 (재직)						8월15일					
모든 수급자(입소)						8월15일					

○ 해당급여 직원

- 해당 급여종류에 등록되어 근무하는 직원을 의미합니다.

예) 급여종류가 방문요양이면 방문요양에 등록되어 근무하고 있는 직원을 의미

○ 2019년 장기요양기관재가급여 평가매뉴얼 다빈도 Q&A

Q 17년과 18년 자료는 이전 평가지표 기준에 따라 평가를 하고 19년 자료는 새로운 2019년 평가지표 기준에 따라 별도로 평가하시나요?

-2019년 재가급여 평가는 2019년 평가매뉴얼을 기준으로 이루어지며, 삭제된 평가지표와 평가기준 등은 2019년 평가에서 확인하지 않습니다. 다만, 지표적용기간에 평가계획 공고월(2019년 1월)까지는 이전기준을 적용한다고 명시되어 있는 지표의 경우 별도로 적용할 수 있습니다.

Q 서류를 사설 프로그램을 이용하여 작성하고 있는데 전산으로 작성하고 프린트를 꼭 해놔야 하는 건지 궁금 합니다. 평가 나왔을 때 전산으로 확인시켜 드려도 될까요?

-평가매뉴얼 일반사항 3.평가방법을 보면, ‘마. 전산프로그램을 활용하여 자료를 생산·관리하는 경우 개별 아이디 및 비밀번호로그인을 원칙으로 한다.’라고 되어 있습니다. **사설 프로그램이 이에 해당된다면 서류를 꼭 출력하실 필요는 없습니다.**

Q 급여제공지침의 “종사자 윤리지침“에서 특정 직종에 국한되는 경우 불인정 한다는 게 어떤 의미인가요?

- 급여제공 직종(요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사) 각각에 대한 윤리지침이 있거나, **모든 직종을 아우를 수 있는 윤리지침이 있는 경우 인정 합니다**

Q 운영규정은 연도별로 마련되어 있어야 하나요

-지표적용기간에 유효한 운영규정인지 확인하며 매년 개정된 운영규정이 있는지 여부는 확인하지 않습니다.

Q 건강검진에 결핵검사는 따로 받아야 인정가능한가요?

건강검진은 5개 영역을 모두 충족하고 그 중 영상검사 및 판정을 받았다면 결핵검진을 받은 것으로 인정 합니다

Q 신규수급자는 급여개시 전까지 실시하는지 확인한다고 되어있는데 어느 시점부터 적용되나요? 급여개시를 오후에 하여 오전에 위험도 평가를 한다면 가능한 건가요?

- 2019년 2월부터 신규 수급자의 경우 급여개시일 전에 실시해야 기준을 충족 합니다

다

급여개시일 당일까지는 인정하며 실제로 그날 서비스 시작 전에 해야 합니다

Q 급여제공계획서를 작성하여 공단에 전산으로 통보하고 있는데 평가를 위해 추가로 급여제공계획서를 수기 작성해야하나요?

-장기요양정보시스템에서 작성, 통보한 급여제공계획서는 평가에서 인정됨을 안내해 드립니다.

Q 회의결과를 1개월 내 급여에 반영할 경우 꼭 급여제공계획서를 변경하여 제공해야 하나요?

- 사례관리회의 기준4번의 급여 반영 여부는 급여제공계획 변경 외에 급여제공 내용으로도 확인하며 장기요양급여 제공기록지 등에 내용을 남기면 인정 합니다

Q 환기장치는 각 실마다 다 필요한가요?

- 환기장치는 각 실마다 있어야하는 것은 아니며 해당 기관에 1대 이상 있으면 인정 합니다.

Q 평가기준 2번의 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공받은 모든 수급자에게 적용해야하나요?

-모든 수급자(보호자)와 분기별 1회 이상 상담을 실시해야 하며, 그 중 상담결과 조치 사항 또는 욕구 등이 있는 수급자에게 연1회 이상 결과를 반영하여 급여를 제공해야 합니다

Q 수급자(보호자) 의견을 반기별 1회 이상 수렴하고 프로그램에 연 1회 이상 반영할 때, 예를 들면 신체프로그램 중 실버체조,레크레이션 등 모든 프로그램에서 각각 의견을 수렴하고 반영해야 한다는 것 인가요?

-기준5번은 해당 기관에서 실시하고 있는 신체기능, 인지기능, 사회적응 프로그램 3가지에 대한 의견수렴 내용 및 반영결과 등을 확인하며, 세부적으로 구분하여 운영 중인 모든 프로그램에 대해의견을 수렴해야하는 사항은 아닙니다.

8 선정기준

- 종사자 및 수급자 선정 수는 아래와 같이 선정한다.
- 평가자가 선정한 직원 및 수급자는 최근 심사 청구한 직원과 수급자 대상선정

구 분	30인 이상	10인~30인 미만	10인 미만	점수	표본점수
직 원	4명	3명	2명	1, 0.75, 0.5	평균점수
수급자	4명	3명	2명	Y/N	평균점수(%)

가. 종사자평가

- 세부점수 : 1점 / 0.75점 / 0.5점 / 0점
- 표본의 각 세부점수를 더한 총 세부점수(B)를 표본수(A)로 나눈 평균 점수

나. 수급자평가

- 세부점수 : Y / N
- 표본 및 평가기준별 세부점수 Y의 총 개수(B)를 표본수*평가기준수(A)로 나눈 비율

9 2019년 평가

○ 평가 고시 이후는 평가 업무 기준으로 업무 처리.

○ 현장/관찰/시연은 평가 당일 날 기준 평가점수

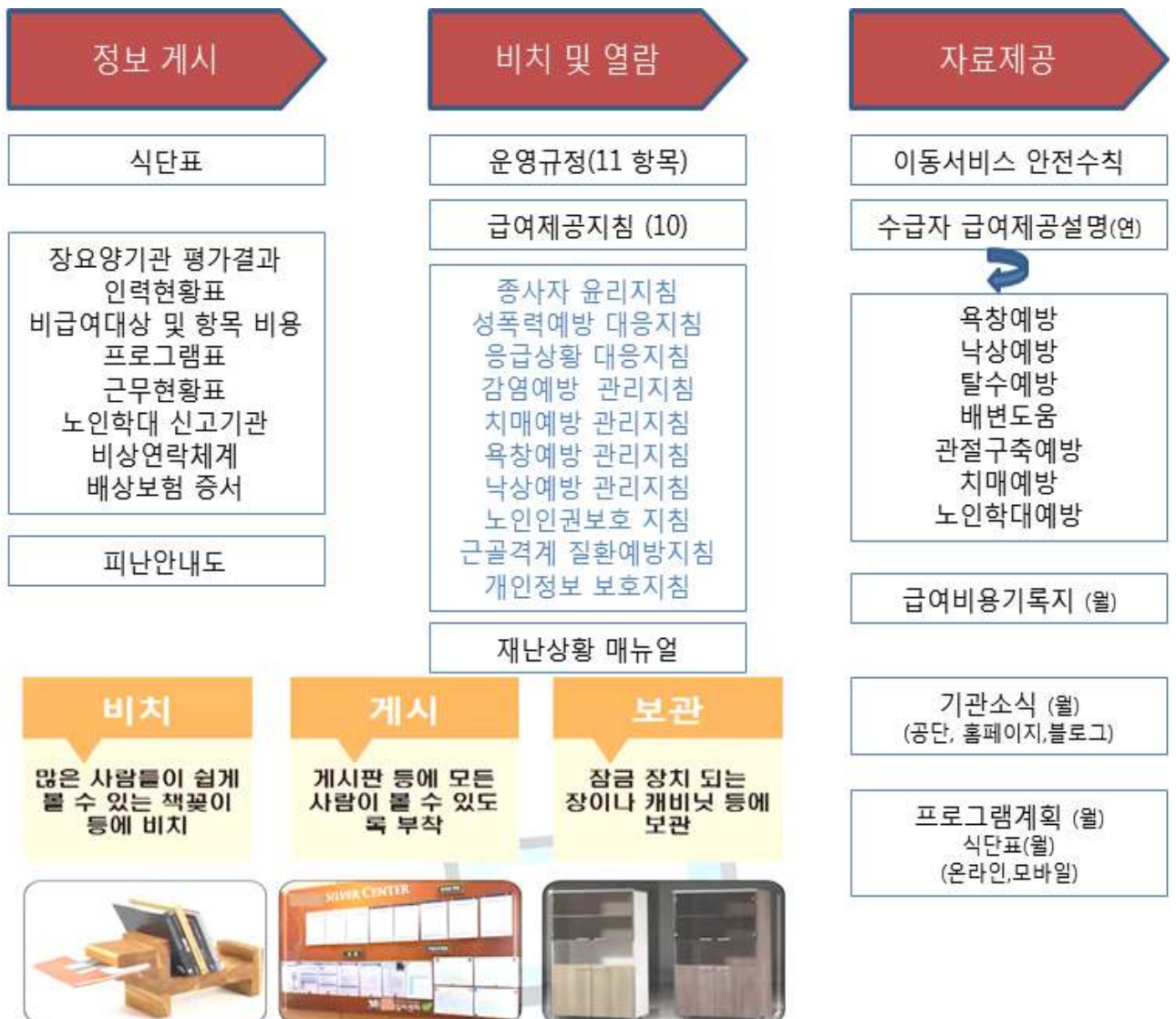
업무	2019	내용
업무분장, 업무대비책	삭제	- 운영규정에 업무분장
직원회의	삭제	- 평가를 위한 기록 불 필요
질 향상 계획	삭제	- 의미 없는 평가
자원연계	삭제	- 지역사회 자원연계 삭제
특화프로그램	삭제	- 의미 없는 평가
급여계약서	삭제	- 계약 문서 기록 확인 하지 않음(평가 시)
본인부담금	보완	- 본인부담금 제공 내역 확인 (보호자에게 본인부담금 안내 확인)
운영규정	보완	- 운영규정의 내용과 실제 이행내역 확인
사업계획 평가 및 반영	보완	- 사업계획 평가 및 결과 차기 연도 반영(신설)
수급자 존중 서비스	신설	존칭사용 및 서비스 전 내용설명 / 손 씻기 (평가 시 현장관찰)
낙상, 욕창, 인지 평가 및 급여계획	변경	급여개시일 전.
사진	참조	사진은 재난상황 훈련만 필수
자원봉사자, 보호자 회의	서명	- 자원봉사자 (기관에 방문), 보호자 서명
급여제공계획	서명	- 수급자(보호자)
점수 증가 항목	+1	- 기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율 - 직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받습니다. - 기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다. - 급여제공직원은 위생적인 복장을 착용합니다. - 기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다. - 기관은 의약품을 안전하게 관리합니다. - 기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여제공에 대한 설명을 합니다. - 기관은 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다. - 기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다. - 기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다. - 수급자의 인권 보호를 위해 노력합니다.

평가 준비

○ 평가준비를 위한 직원 업무분장

담당자	담당업무	
현장관찰	- 현장 (시설, 게시, 비치)	- 현황 시설물 확인 및 관찰교육
기록준비	- 서류 기록물	- 기록확인 및 근거자료 준비
면담준비	- 면담교육 훈련	- 직원교육, 수급자교육, 보호자 요청

○ 정보게시 및 비치 및 자료



○ 비치 장비

- 손 세정제



- 의료폐기물



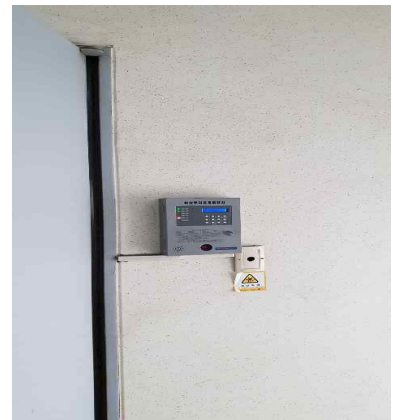
- 개인정보 잠금



- 알림벨(번호별 장소 표시) - 알림벨



- 자동개폐장치



- 안전 콘센트



- 안전손잡이



- 미끄럼 방지



- 1) 알림벨 번호 밑에는 번호별 위치 내역이 있어야 합니다.
- 2) 의료폐기물은 의료폐기물 봉투와 덮개가 있어야 합니다.

10 D-Day 30

자료 확인	운영규정	필수항목 체크 (11개 항목)	
	급여제공 지침	필수항목 체크 (10개)	
	응급상황 매뉴얼	필수항목 체크	
	비상연락망	필수항목 체크	
	이동서비스 수칙	필수항목 체크	
	재난상황 매뉴얼	필수항목 체크	
자료 준비	건강검진 자료 준비	연도별 철로 구성(매년)신규직원(1년 이내)	
	퇴직급여 운영	은행과 계약한 자료	
	본인부담금	본인부담금 입금내역 및 통장	
	5대보험 가입	사회보험가입 증명서 확인 www.4insure.or.kr	
	전문업체 소득 시	소득지출내역, 소득 증명서	
	복지(포상) 제공내역	제공내역 (영수증, 회의록)	
	자동차 보험	자동차종합보험 증서의 가입기간이 유효함	
	의료기관 연계	연계의료기관이나 협약의료기관 협약서	
	사업계획,예산,시행	사업계획에 따라 사업을 실시	
	식단표 작성	협약서, 공문서, 영양사 자격증	
시설물 관리	자동열림 장치	외부출입구 , 층과 층을 연결하는 계단	
	손 세정제	외부로 통하는 주출입구에 손세정제가 비치	
	개인정보 보관함	개인정보 관련 자료 보관함에 잠금장치	
	의료폐기물	의료폐기물 전용용기 (의료폐기물 봉투와 상자)	
	주방잠금장치	주방잠금 장치 확인	
	온도 습도계	온도 습도계 확인	
	약품보관함	약품잠금장치	
	알림벨 장치	생활실(직원 상주 불필요) , 화장실, 목욕실	
	환기장치	식당, 화장실, 프로그램실, 생활실	
	안전손잡이	복도, 목욕실, 프로그램실, 세면대, 변기	
	미끄럼 방지	목욕실, 화장실	
	문턱제거 (2cm)이하	생활실 , 프로그램실, 식당, 화장실, 목욕실	
	목욕실	욕조 출입을 위한 보조봉	
	샤워실	샤워기마다 안전손잡이	
	싱크대	안전손잡이 설치	
	소방시설	소화관련 점검(소화 및 경보설비,)	
	비상구	비상구 정리 (물건 정리)	
	유도등	점멸기 설치하여 점등상태 유지	
	차량관리	정기점검 등 점검 기록을 확인함	
훈련	재난대응훈련	전직원 숙지 반기별 1회	
	소화기 작동방법	전직원 숙지	
	응급상황 대응	전직원 숙지	
제공내역	이동서비스 수칙	이동서비스 수칙 및 수급자(보호자)에게 제공	
	기관소식	월1회 (홈페이지, 카페, 블로그 온라인),소식지	
	프로그램 계획표	월1회 (보호자 앱, 문자 URL발송)	
	식단표	월1회 (보호자 앱, 문자 URL발송)	
	급여제공 기록지	월1회 제공 (문자 URL발송) 급여제공기록지는 전자적으로 열람이 가능한 경우도 제공한 것으로 본다.	

기록 확인	복지(포상 등)에	복지(포상 등) 제공 기록	
	사업계획, 예산	연도별 사업계획이과 예산 수립되어 있음	
	사업 진행, 평가	사업계획에 따라 사업을 실시, 결과를 차기 반영	
	급여계약 체결 (변경사유서)	표준장기요양이용계획서 급여비용,급여내용 일치하지 않는 경우 충분한 사유가 있는지 확인함 (상담일지, 변경 사유서, 급여제공계획서)	
	자원봉사자	주1회 이상 , VMS ,1365	
	수급자상담관리	모든 수급자 분기 1회	
		연1회 이상 상담결과 반영 (급여계획-제공)	
	간호비품 소독	주1회 이상	
	식단표 작성	주간식단표를 영양사가 작성함	
	주방 주방집기류	주1회 이상 소독	
	실내외 소독	분기1회 (자체소독 시 소독제품(전문소독제))	
	낙상위험도	낙상위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
	욕창위험도	욕창위험도 평가를 연 1회 이상 실시함	
	인지기능검사	인지기능검사를 연 1회 이상 실시함	
	욕구평가	욕구평가를 연 1회(8개 항목 판단근거 및 총평확인)	
	일자 순서 확인	욕구, 낙상, 욕창, 인지 평가는 급여제공계획 전 실시	
	급여제공계획 (급여제공기록)	수급자별 급여제공계획을 연 1회 이상 수립함 14일 이내 < -2019.2(신규수급자) > 급여개시 전	
		급여제공계획에 대해 수급자 또는 보호자에게 설명하고 확인서명을 받음. 우편발송(유선상담 기록)	
	급여제공	급여제공계획에 따라 급여를 제공하고 기록함	
		급여제공계획이 변경된(급여내용, 시간, 횟수) 경우 그 사유를 기록하고, 변경된 급여제공계획에 따라 급여	
		주 1회 이상 수급자 상태변화를 충실하게 기록함	
	소방시설점검	매월 (자체점검)	
	소방교육	반기별 1회 소화 및 경보 설비 사용방법	
	재난상황 훈련	반기별 1회 사진 필수(직원-수급자)	
	약품점검	분기별 1회	
	진료기록	의료기관에서 진료받은 내용을 기록 (서비스 시간 내)	
	응급상황 기록	응급처치, 병원 이송 등 응급상황 대응	
	연계기록지 (모든 퇴소자)	전원이나 퇴소할 때 연계기록지를 제공함	
		사망 또는 입원한 경우 연계기록지를 작성하지 않음	
	보호자 회의	반기별 1회	
	사례회의	사례관리 회의를 분기별 1회 실시함	
		회의결과를 1개월 내 급여에 반영함	
	프로그램 제공 (복합적 자료)	모든 프로그램에 대한 계획을 수립함	
		신체기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시	
		인지기능 프로그램 계획에 따라 주 3회 이상 실시	
		사회적응 프로그램 계획에 따라 분기 1회 이상 실시	
		모든 프로그램에 대하여 수급자(보호자) 의견을 반기 별 1회 이상 수립하고	
	모든 수급자	그 내용을 차후 프로그램에 연 1회 이상 반영함	
		욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 관절구축예 방, 치매예방, 노인학대예방에 대해 연 1회 이상	

11 D-Day 7

※ 직원교육은 평가 7일전부터 매일 1시간 씩 교육

- 평가교육 핵심교제 (중요사항 및 필수사항)
- 종사질 질문 ,면담 내용 참조
- 간호사 (수급자 상태, 투약관리, 간호처치 내역)

※ 어르신 면담에 대한 답변 교육

평가자 질문을 직원이 어르신 질문으로 확인 후 조치. (같은 질문 답변)

- 직원이 욕 하신 적 있나요 ?
- 직원이 친절하게 대해 주나요 ?
- 안전하고 편하게 잘 모시나요 ?
- 이동서비스 시간을 잘 지키나요 ?
- 운전자 말고 동승자가 탑승해서 안전하게 제공 하나요 ?
- 어르신 이야기 하면 잘 들어 주나요 ?

면담 후 자료 제공 (기록지 제공)

직원회의시 요청사항에 따라 정리하고 처리 해줌 (직원회의 보여줌)
(어르신의 성향 분석 후 대비)

※ 평가 종료 후 보호자에게 공단 전화 면담 시 모두 매우만족 주세요 모든 보호자 전화 요청

- 공단에 등록된 전화번호 기준 (별도로 전화 팀)
- 공단직원 전화 팀 : 이용 하시죠 , 몇 가지 물어 볼테니 답변 바랍니다
(매우만족, 만족 ,보통 불만족, 매우 불만족)

기관이 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 합니까?

기관이 귀하의 요구사항을 해결하기 위해 노력합니까?

직원이 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공합니까?

기관이 귀하에게 본인부담금 납부에 대하여 안내를 잘 합니까?

기관에서 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하십니까?

day-7	업무분장 별 준비 확인	교육 담당 (직원교육), 수급자 교육(면담 시 답변 교육)
		평가담당자 (케어포 전산 설명 준비.
		평가 시 기록담당 근거자료 제시,)
		차량 동승자 탑승 (평가 기간까지 동승자 탑승 후 제공)
		안내방송 준비 (평가 당일 업무 안내방송 준비) 및 실시
		현장 확인 지속적 유지 (존대말, 손 씻기, 식사도움, 양치질, 급여제공시 설명
		(식사 및 간식선정) -평가당일 주 좋은 식단 선정
day-6	직원교육 (평가 전일 매일)	(프로그램 선정) - 평가당일 좋은 프로그램 선정
		자체평가 (평가 조사표 확인)
		기본적인 필수사항 교육(핵심자료 교육).
day-5	온도 습도계 확인	신규직원교육 (신규교육, 인수인계)- 교육받은 내용
		운영규정, 급여제공지침. 응급상황대응, 재난상황 대응, 고충처리 절차
		개인용 물통 등이 제공되고 있는지 확인함 (이동불가능 대상자 물통 이름 스티커 붙이기)
		화장실, 목욕실 벨 작동여부 확인
day-4	알림벨 확인	노인장기요양보험 홈페이지에 인력 및 시설 현황 게시
	홈페이지 현황 게시	소화기 작동방법 시연 , 소화설비, 경보설비 위치확인
	소화기 작동방법 훈련	응급상황 대처방법
day-3	응급상황 대처방법	응급상황 처리 교육 (심폐소생술)
	스티커 부착	손세정에 (입구에 들어올 때 손 세정 후 들어오기)
	스티커 부착	소화설비 위치, 경보설비 위치 (용지 출력하여 붙임)
day-2	식당 및 조리실 청소	냉장고 확인 / 검은 봉지 내역물 처리(밀폐용기에 담기)
	수급자 청결관리	수급자 손, 발톱 정리 , 머리 감기기, 신체청결
	간호비품 청결확인	간호비품 소독 및 청소
	냉장고약품보관	약품보관 잠금장치 후 보관
	복장확인	직원 복장(유니폼, 앞치마) 준비 (복장청결 빨래), - 기관명이 없는 경우 기관 명칭의 명찰- 핀 안됨.
day-1	게시자료 확인	비상연락망, 피난안내도, 식단표 8가지 정보 (장기요양기관 평가결과, 인력현황표, 비급여 대상 및 항목별 비용, 프로그램표, 근무현황표, 노인학대 신고기관, 비상연락체계, 화재/영업 · 전문인배상책임보험
	비치자료 확인	운영규정,급여제공지침, 응급상황매뉴얼,재난상황 매뉴얼
	유통기한 확인	음식물, 의약품 (연고, 안약 1회용품)
	잠금장치 확인	개인정보 (계약서, 기록물)
	잠금장치 확인	약품보관
day-1	물건정리	위험물질 처리(장소이동) 부탄가스, 세제, 락스, 가위, 커터칼,
	의료폐기물	의료폐기물 봉투 확인 (덤편이 있는 보관함)
	직원 수급자 분류	직원 및 수급자 분류 (업무처리) / 호의적인 수급자

○ 현장/관찰/시연은 평가 당일 날 기준 평가점수

day	오전 일찍 출근	당일 일찍 출근
	유니폼 착용	모든 직원 유니폼 착용 (직원 심리적 안정감)
	이동서비스	어른신 모시고 들어올 때 입구에서 손 세정제 사용
	식단표 확인	식단표 확인 (식단 확인)
	첫 인상	친절하고 편안한 인상. 기본적인 예의와 성실로 대응. 평가자를 위한 환경준비(자리, 컴퓨터, 간단한 음료) (지나친 환대 안됨, 부정적인 편견(공단) 버림, 전날 밤새 준비해서 지친모습 안됨)
	환경 설정	청소 및 환경 점검
		커피 끓이기 ,토스트 빵 굽기 (냄새제거)
	안전 콘센트 확인	콘센트 안전마개 확인
	손세정제 확인	입구에 손세정제 비치 (충 마다 입구에 비치)
	안내방송 준비 (안내방송에 따라 직원 들이 행동하게 준비)	“식사 준비입니다 손 씻고 오세요 ”
		기능 상태에 따라 식사제공(의자높이 조절, 휠체어 지원)
		식탁에 맞게 위치 조정 (대상자)
		“ 어른신 물통 준비 하세요 ”
		개인용 물통 제공(이동불가능 대상자)
		식사 종료되었습니다. 손 씻으세요
		“양치질 도움 주세요” (양치질 도움 ,틀니 청결, 입안행균 지원)
		약 드실 시간입니다. (투약 지원)
	쓰레기 정리	“간식 제공입니다 손 씻고 오세요”
		프로그램 별 설명 (급여제공 전 설명)
	쓰레기 정리	청소 시간입니다. 청소 및 쓰레기 버리세요, 그리고 손 씻고 오세요
	투약관리(간호)	“어른신 약 드실 시간입니다 ” 투약대상자 확인 / 스마트폰 앱으로 확인
	식사제공	어른신을 모시고 온 다음 식사제공 (보온상태 유지)

※ 평가 팁.

- 간단한 처리는 봐 달라고 요청(사정내용 설명)
- 자료는 찾아서 드리겠습니다 (당일 까지 자료 제공)
- 점수 딸 수 있는 거 꼭 하자.
- 평가항목의 근거 자료를 정확히 제시 한다

○ 2017년 대비 2019년 평가 비교

평가요소	2017년	점수	평가요소	2019년	점수
운영규정 및 지침	기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.	2	운영규정 및 지침	기관은 운영규정 및 급여제공지침을 비치하고 그에 따라 기관을 운영합니다.	2
운영계획	기관은 연도별 사업계획 및 예산을 수립합니다.	1	운영계획	기관은 연도별 사업계획 및 예산을 수립합니다.	1
책임규정	기관은 직원의 업무범위와 책임소재를 정하여 업무를 수행합니다.	1	자원봉사자	기관에 자원봉사자가 활동합니다.	1
직원회의	기관은 직원회의를 정기적으로 실시.	1	인력기준	기관은 인력기준을 준수합니다.	1
자원봉사자	기관에 자원봉사자가 활동합니다.	1	인력추가 배치	기관은 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.	1
인력기준	기관은 인력기준을 준수합니다.	1	경력직	기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다.	3(+1)
인력추가 배치	기관은 인력을 법적기준보다 추가 배치하여 운영합니다.	1	건강검진	기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.	1
경력직	기관에 2년 이상 근무한 직원의 비율은 적정합니다. (대표자가 시설장인 경우 제외)	2	보수	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받습니다.	2(+1)
건강검진	기관은 직원의 건강검진을 정기적으로 실시합니다.	1	직원복지 향상	기관은 직원의 복지향상을 위해 노력합니다.	4
보수	직원은 기관과 근로계약을 체결하고 이에 따른 보수를 지급받습니다.	1	개인정보 보호	기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다.	2(+1)
5대 보험 및 퇴직금	기관은 5대 보험에 가입하고 퇴직금을 적립하여 지급합니다.	2	복장위생	급여제공직원은 위생적인 복장을 착용합니다.	2(+1)
처우개선	기관은 직원의 처우개선을 위해 노력합니다.	2	식당 및 조리실	기관은 식당 및 조리실을 위생적으로 관리합니다.	1
신규직원 교육	급여제공직원은 신규교육을 급여제공 전에 받습니다.	1	감염관리활동	기관은 수급자와 직원의 안전을 위해 감염관리 활동을 실시합니다.	2
직원교육	직원은 기관으로부터 정기적으로 직원교육을 받으며 그 내용을 숙지하고 있습니다.	4	시설기준	기관은 시설기준을 준수합니다.	1
개인정보 보호	기관은 개인정보보호를 위해 노력합니다.	1	실내환경	기관의 실내환경은 적정합니다.	1
질 향상 활동	기관은 자체평가 결과에 따라 질 향상 계획을 세우고 수행합니다.	2	낙상예방환경 조성	기관은 수급자가 안전하고 편리하게 활동할 수 있는 환경을 갖추고 있습니다.	2
복장위생	급여제공직원은 급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용합니다.	1	위험도 평가	기관은 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악합니다.	4
식당 및	기관은 식당 및 조리실을 위생적으로	1	응급체계	기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체	3(+1)

평가요소	2017년	점수	평가요소	2019년	점수
조리실	관리합니다.			계를 갖추고 있습니다.	
감염관리	기관은 감염관리 활동을 수행합니다.	1	소방시설	기관은 소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.	2
정기소독	기관은 정기적으로 실내·외 소독을 실시합니다.	1	재난상황 대응훈련	기관은 재난상황 대응훈련을 정기적으로 실시합니다.	2
시설기준	기관은 시설기준을 준수합니다.	1	재난 및 응급상황대응	직원은 재난 및 응급상황 발생 시 적절히 대처합니다.	2
실내환경	기관의 실내환경은 적정합니다.	1	수급자 존중서비스	직원은 수급자에게 존중 서비스를 제공을 위해 노력합니다.	2
낙상예방 환경조성	기관은 수급자가 안전하고 편리하게 활동할 수 있는 환경을 갖추고 있습니다.	2	수급자상담 관리	기관은 정기적으로 상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.	2
위험도 평가	기관은 수급자의 낙상 및 욕창 위험도, 인지기능 상태를 정기적으로 파악합니다.	4	급여제공 역량관리	직원은 수급자에게 보다 나은 서비스 제공을 하기 위해 급여제공 역량관리를 받고 있습니다.	4
응급체계	기관은 응급상황에 대처할 수 있는 체계를 갖추고 있습니다.	2	가족과의 소통	기관은 수급자 가족과의 소통을 위해 노력합니다.	1
소방시설	기관은 소방시설을 갖추고 정기적으로 점검하고 있습니다.	2	수급자 알 권리 보장	기관은 수급자에게 급여이용에 대한 정보를 제공하여 급여선택권 보장을 위해 노력합니다.	3
재난상황 대응훈련	기관은 재난상황 대응훈련을 정기적으로 실시합니다.	2	계약체결 및 통보	기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.	3
급여계약서	기관은 급여계약 시 급여제공 관련 사항에 대해 설명하고 계약서 부분을 제공합니다.	2	수급자욕구 평가	기관은 수급자의 욕구평가를 정기적으로 실시합니다.	4
수급자상담관리	기관은 정기적으로 상담을 실시하고 수급자 상태를 관리합니다.	2	급여제공계획	기관은 수급자별 급여제공계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.	4
고충처리	직원은 고충에 대한 적절한 조치를 받습니다.	2	급여제공 적절성	기관은 수급자별 급여제공계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.	4
가족과의 소통	기관은 수급자 가족과의 소통을 위해 노력합니다.	1	욕구반영	수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.	3(-1)
본인부담금	기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 제공하고 본인부담금을 받습니다.	4	급식 및 투약관리	급여제공직원은 수분공급 식사 및 투약을 적절히 제공합니다.	1
책임보험	기관은 배상책임보험 등에 가입합니다.	1	식단표 및 음식상태	기관은 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 제공합니다.	1
자원연계	기관은 수급자의 상태에 따라 지역사회자원 등을 연계합니다.	2	약품관리	기관은 의약품을 안전하게 관리합니다.	2(+1)
홈페이지	기관은 인력 및 시설 현황 등을 노인장	1	구강관리	수급자는 식사 후 구강관리의 도움	1

평가요소	2017년	점수	평가요소	2019년	점수
관리	기요양보험 홈페이지에 게시하고 변경 시 지체 없이 수정합니다.		도움	을 받습니다.	
정보게시	기관은 급여이용에 필요한 정보를 기관 내부에 게시합니다.	1	수급자 안전관리	기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여제공에 대한 설명을 합니다.	2(+1)
계약체결 및 통보	기관은 표준장기요양이용계획서를 반영하여 급여계약을 체결하고 급여내용통보서를 적기 통보합니다.	3	프로그램	기관은 프로그램을 정기적으로 제공합니다.	4
욕구사정	기관은 수급자의 욕구사정을 정기적으로 실시합니다.	4	의료기관 연계	기관은 응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.	1
급여계획	기관은 수급자별 급여계획을 세우고 수급자(보호자)에게 동의를 받습니다.	4	연계기록지 제공	기관은 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.	2(+1)
급여제공 적절성	기관은 수급자별 급여계획에 따른 급여를 제공·기록하고 변경된 경우 그 사유를 기록합니다.	4	이동서비스 수칙	기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.	2(+1)
욕구반영	수급자는 개별적인 욕구를 반영한 급여를 제공받습니다.	3	이동서비스	수급자는 기관으로부터 편리하고 안전한 이동서비스를 받습니다.	2
급식 및 투약관리	수급자는 수분공급 식사 및 투약을 적절히 제공받습니다.	1	사례관리 회의	기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.	3(+1)
식단표 및 음식 상태	기관은 균형 있는 식단을 작성하여 적절한 상태로 제공합니다.	1	노인인권보호	수급자의 인권 보호를 위해 노력합니다.	5(+1)
약품관리	기관은 의약품을 안전하게 관리합니다.	1	등급현황	기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.	1
구강관리 도움	수급자는 식사 후 구강관리의 도움을 받습니다.	1	서비스 만족도조사 (유선)	수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.	4
수급자 안전관리	기관은 수급자가 안전한 생활을 유지할 수 있도록 급여제공에 대한 설명을 합니다.	1	제도 및 정책 참여도		
안전상황	급여제공직원이 체위변경(또는 이동)을 도울 때 다치게 하거나 피부 등에 상처를 입힌 적이 없습니다.	2			
프로그램	기관은 프로그램을 정기적으로 제공합니다.	4			
특화 프로그램	기관은 특화프로그램을 제공합니다.	1			
의료기관 연계	기관은 응급 및 의료적인 조치가 필요한 경우 의료기관에 연계합니다.	1			
연계기록지제공	기관은 수급자의 전원·퇴소 시 연계기록지를 제공합니다.	1			
			기관은 노인장기요양보험제도 내실화에 기여합니다.		

평가요소	2017년	점수	평가요소	2019년	점수
이동서비스 수칙	기관은 이동서비스 수칙을 마련하여 수급자(보호자)에게 알립니다.	1			
이동서비스	수급자는 기관으로부터 편리하고 안전한 이동서비스를 받습니다.	1			
사례관리 회의	기관은 사례관리 회의를 정기적으로 실시합니다.	2			
노인학대 방지	수급자는 기관의 직원에게 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없습니다.	4			
등급현황	기관의 급여를 제공받은 수급자의 등급이 유지·호전되었습니다.	1			
서비스 만족도조사 (현장)	수급자는 급여제공기관 및 과정에 대해 만족합니다.	3			
서비스 만족도조사 (유선)	수급자는 기관의 급여에 대해 만족합니다.	3			
제도 및 정책 참여도	기관은 노인장기요양보험제도 내실화에 기여합니다.	4			

※ 평가 잘 받는 방법

- 1) 평가 업무의 정확한 이해
- 2) 철저한 준비 (근거자료, 기록서류)
- 3) 평가 응대자 준비 교육(직원, 수급자)
- 4) 평가 응대 담당자 준비 : 기록제공 및 자료설명
- 5) 당일 평가(현장, 관찰)와 기관준비를 분리하여 대비.