

평가지표 15 방문상담관리	정기적으로 방문상담을 실시하고 수급자의 상태를 관리합니다. (3. 수급자 권리보장 / 2. 기관책임 / 1. 상담관리)	점수 4
-------------------	---	---------

기관은 정기적인 방문상담을 실시하고 수급자의 상태변화 및 욕구 등을 파악하여 이를 급여에 반영하는지 평가합니다.

평가기준			평가방법
①	기 관	모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함	기록
		필수사항 : 상담일자, 시간, 수급자명, 상담직원, 상담대상자, 상담내용	
②	기 관	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함	기록

▣ 확인방법

기준①

- ‘상담직원’은 대표자 또는 업무분장 등에 관리자(수급자나 급여제공직원을 관리하는 중간관리자 포함)로 구분된 해당급여 직원임
- ‘상담내용’은 수급자의 상태, 욕구, 건의사항 등을 확인함
- 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제57조에 의해 사회복지사 등을 추가 배치하여 가산 받는 기관의 경우 별지 제24호 서식(프로그램 관리자 및 사회복지사 업무수행 일지)을 확인하여 평가함

기준②

- 상담결과 반영 여부는 급여제공계획서 또는 상태변화기록지, 급여제공기록지 등 급여제공내용의 변경이 확인되어야 하며 상담일로부터 30일 이내에 반영된 내용이 있는지 확인함
- 단, 30일 이내 기간 적용은 평가계획 공고월 다음 달부터 적용함

평가기준 2023년	
①	모든 수급자(보호자)와 매월 방문상담을 실시함
②	모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함

- ▶ 2023년도 모든 수급자에 대해서 상담하고, 모든 수급자에 결과를 반영
- ▶ 모든 수급자 기준으로 충족 (모든 수급자 대상)
- ▶ 연 1회의 조건으로 연 중에 급여제공 계약종료 자는 제외.

Q28	사회복지사가 1달에 1번 방문해서 사회복지사 업무일지를 작성하고 있는데 연 1회 이상 상담결과를 반영하여 급여를 제공함의 의미가 뭔가요?
A28	방문상담관리 지표는 정기적으로 수급자의 욕구나 건의사항, 상태변화 및 보호자의 요구사항 등을 고려하여 상담을 실시하고 그 결과를 실제 급여에 반영하는지 평가하는 지표입니다. 해당 수급자가 기관으로부터 제공받는 급여(ex, 방문요양 기관이라면 방문요양 급여, 방문목욕 기관이라면 방문목욕 급여)에 반영하고 그 내용이 있다면, 평가 시 확인할 수 있도록 급여제공기록지, 급여제공계획서, 상태변화기록지 등에 기록하면 됩니다.

Q29	연 1회 반영은 수급자별 연 1회인지 기관별로 수급자 1명에 대한 반영인지 궁금합니다.
A29	모든 수급자가 연 1회 이상 상담결과를 반영이 있는지를 기준으로 평가하는 것이 원칙입니다. 따라서 기관별 수급자 1명에 대한 1회가 아니라 모든 수급자별 연 1회를 의미합니다.

▶ 모든 수급자(보호자)에게 매월 방문상담 이후 연**1**회는 상담 결과를 반영하여 급여를 제공해야 해요. 상담 결과를 반영하여 해당 기관에서 어떤 서비스를 제공하였는지 서비스 제공 후 기록관리 부탁드립니다. 예를 들어 상담 결과로 “수급자의 음식 삼킴 기능 저하로 죽식 제공 및 식사 전에 목 운동 및 침 삼킴 운동하기로 함” 이라면 급여제공자인 요양보호사가 서비스 제공 후 급여제공기록지 등에 해당 서비스 제공 기록 관리를 해야 반영의 근거로 확인할 수 있어요