

# 「장애인 거주시설 서비스 최저기준」 고시 제정(안)

## 1. 제정이유

「장애인복지법 시행규칙」(보건복지부령 제120호, '12. 4. 10. 시행) 제44조의3 제2항에 따라, 장애인 거주시설에서 제공해야 하는 서비스를 제시함으로써 장애인거주시설서비스의 질적 수준 향상과 제도적·실천적 측면에서의 근본적인 변화를 꾀하기 위함

## 2. 주요 내용

장애인 거주시설(이하 “시설”이라 한다)에서 제공되는 서비스의 안내 및 상담, 개인의 욕구와 선택, 이용자의 참여와 권리, 능력개발, 일상생활, 개별지원, 환경, 직원관리, 시설운영 등을 규정

### 가. 서비스 안내 및 상담(안 기준1~5)

- 1) 시설을 이용하려는 장애인은 시설에 대한 정보를 충분히 제공할 수 있어야 함
- 2) 시설은 시설 예비 이용자와 상담을 진행하며, 적절한 서비스 제공에 필요한 다양한 정보를 수집함
- 3) 예비 이용자는 시설에서 제공하는 서비스를 확인하기 위해 예비 방문의 기회를 가짐

#### 나. 개인의 욕구와 선택(안 기준6~7)

- 1) 이용자의 욕구는 정기적으로 점검되어야 함
- 2) 이용자의 욕구를 바탕으로 개별 서비스 이용 계획이 수립되어야 하며, 정기적으로 점검되어야 함

#### 다. 이용자의 참여와 권리(안 기준8~13)

- 1) 이용자는 필요한 지원을 받으면서 의사결정 과정에 참여함
- 2) 일반적인 위험가능성을 이유로 일상생활에서 부적절한 제한을 받지 않아야 함
- 3) 이용자와 관련된 정보는 적절하게 관리되고, 비밀이 보장되어야 함
- 4) 이용자는 학대와 방임 등 모든 형태의 비인간적인 대우를 받지 않아야 함
- 5) 이용자는 표준화된 절차에 의해 불만이나 이의를 제기할 수 있음

#### 라. 능력개발(안 기준14~16)

- 1) 이용자는 개인적인 발전의 기회를 가지며, 적절한 교육 및 취업 기회를 제공받음
- 2) 이용자는 지역사회 구성원으로 활동하는데 필요한 지원을 받음

#### 마. 일상생활(안 기준17~20)

- 1) 이용자는 자신이 원하는 적절한 활동을 할 수 있음
- 2) 이용자는 가족 및 사적 관계를 유지하기 위한 지원을 받으며,

모든 일상생활에서 권리를 존중받음

3) 이용자는 건강한 식사를 제공받으며, 식단결정에 참여할 수 있음

#### 바. 개별지원(안 기준21~24)

1) 이용자는 자신이 원하는 방식으로 생활할 수 있고, 필요한 경우 전문적인 지원과 상담을 받을 수 있음

2) 이용자는 적절한 방식으로 약물을 보유·관리하며, 약물을 다루는 시설의 규정과 절차에 의해 보호받음

#### 사. 환경(안 기준25~31)

1) 이용자는 가정과 유사한 설비를 통해서 개별 욕구를 충족하며, 편안하게 생활할 수 있도록 지원 받음

2) 이용자는 일반 가정집과 유사한 설비를 갖춘 공용 공간을 자유롭게 이용함

3) 이용자는 개별 욕구를 충족하고 자립능력을 최대화하는 데 필요한 보조기구와 설비를 제공받음

#### 아. 직원관리(안 기준32~36)

1) 직원은 시설의 주요 목적과 가치를 이해하며, 직원의 업무는 이용자의 욕구 충족을 최우선으로 고려하여 배정됨

2) 직원은 이용자를 존중하는 자세를 가짐

3) 직원은 이용자 욕구충족에 필요한 다양한 교육을 받음

#### 자. 시설운영(안 기준37~40)

- 1) 시설은 서비스 질의 향상을 보장하는 점검체계를 마련하고, 이용자를 적극 참여시킴
- 2) 이용자는 시설의 문서화된 정책과 규정된 절차에 의해 권리를 보장 받음

### 3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「장애인복지법」 제60조의3 및 같은 법 시행규칙 제44조의3
- 나. 예산조치 : 별도 조치 필요 없음
- 다. 합 의 : 별도 조치 필요 없음
- 라. 규제심사 : 규제의 신설·폐지 등 없음

보건복지부 고시 제2013 - 호

「장애인복지법」 제60조의3 및 같은 법 시행규칙 제44조의3(보건복지부령 제120호, '12. 4. 10. 시행)에 따라 '장애인 거주시설 서비스 최저기준'을 다음과 같이 제정·고시 합니다.

2013년 3월 일  
보건복지부장관

### 장애인 거주시설 서비스 최저기준

「장애인복지법」 제60조의3 및 같은 법 시행규칙 제44조의3(보건복지부령 제120호, '12. 4. 10. 시행)에 따른 '장애인 거주시설 서비스 최저기준'을 다음과 같이 한다.

#### 부칙

- ① (시행일) 이 고시는 2014. 1. 1.부터 시행한다.
- ② (적용대상) 장애인지역사회재활시설에서 장애인거주시설로 새로 규정된 장애인단기거주시설, 장애인공동생활가정은 적용 대상에서 제외한다.

# **장애인거주시설 서비스 최저 기준(안)**

2013. 1.

**장애인권익지원과**

## 거주시설 서비스 최저 기준 개요

<p><b>1. 안내 및 상담</b></p> <p>    기준 1: 서비스 이용자 안내</p> <p>■ 기준 2: 이용 상담</p> <p>■ 기준 3: 욕구와 서비스의 적합성 검토</p> <p>■ 기준 4: 예비방문</p> <p>■ 기준 5: 서비스 결정, 서비스 제공 조건 및 퇴소</p> <p><b>2. 개인의 욕구와 선택</b></p> <p>■ 기준 6: 욕구사정</p> <p>■ 기준 7: 개별 서비스 이용계획</p> <p><b>3. 이용자의 참여와 권리</b></p> <p>■ 기준 8: 의사결정</p> <p>■ 기준 9: 참여</p> <p>■ 기준 10: 위험관리</p> <p>■ 기준 11: 비밀보장</p> <p>■ 기준 12: 학대 등으로부터의 보호</p> <p>■ 기준 13: 이의제기</p> <p><b>4. 능력개발</b></p> <p>■ 기준 14: 개인적인 발전</p> <p>■ 기준 15: 교육과 직업</p> <p>■ 기준 16: 지역사회연계와 네트워크</p> <p><b>5. 일상생활</b></p> <p>■ 기준 17: 여가</p> <p>■ 기준 18: 관계</p> <p>■ 기준 19: 사생활</p> <p>■ 기준 20: 식사</p>	<p><b>6. 개별지원</b></p> <p>■ 기준 21: 개별지원</p> <p>■ 기준 22: 건강관리</p> <p>■ 기준 23: 약물관리</p> <p>■ 기준 24: 노화와 사망</p> <p><b>7. 환경</b></p> <p>■ 기준 25: 시설과 설비</p> <p>■ 기준 26: 개인침실; 공간요구</p> <p>■ 기준 27: 개인침실; 가구와 시설물</p> <p>■ 기준 28: 화장실과 욕실</p> <p>■ 기준 29: 공용 공간</p> <p>■ 기준 30: 보조기구와 설비</p> <p>■ 기준 31: 위생과 감염예방</p> <p><b>8. 직원관리</b></p> <p>■ 기준 32: 역할</p> <p>■ 기준 33: 자격과 자질</p> <p>■ 기준 34: 직원구성</p> <p>■ 기준 35: 훈련과 개발</p> <p>■ 기준 36: 지도감독과 지지</p> <p><b>9. 시설운영</b></p> <p>■ 기준 37: 질 관리</p> <p>■ 기준 38: 정책과 절차</p> <p>■ 기준 39: 기록유지</p> <p>■ 기준 40: 안전의 실천</p>
---	--

\* **핵심영역** : 개인의 욕구와 선택, 이용자의 참여와 권리, 환경

\* **기본영역** : 능력개발, 일상생활, 개별지원

\* **일반영역** : 서비스안내 및 상담, 직원관리, 시설운영

## <영역 1 : 서비스 안내 및 상담>

### 1. 서비스 이용자 안내

: (예비) 이용자는 시설의 선택과 관련된 필요한 정보를 적절한 방법으로 제공받는다.

1.1 시설은 다음의 내용을 포함한 서비스 이용자를 위한 시설 안내서를 제작·배포하여야 한다.

- 시설운영의 목적
- 지원내용과 시설 설명
- 개별 숙박시설과 공용 공간
- **정원**
- 서비스 제공 대상
- 관리자와 직원의 자격증과 경력
- 입소, 거주기간, 서비스 제공 조건
- 입·퇴소 절차
- 이용자 권리에 관한 설명
- 개인부담 요금 및 서비스 범위와 추가서비스 비용
- 이용자조사를 통해 확보한 시설에 대한 이용자의 견해
- 이의제기 절차 및 불만이 있을 때 연락할 수 있는 관할 관청의 연락처와 연락방법

1.2 시설은 운영목적, 목표, 철학, 서비스와 시설, 서비스제공 조건 등에 대한 최신 정보에 근거하여 시설운영목적 문서를 작성하여야 한다.

1.3 시설에 관한 정보는 예비 이용자가 이해하기에 적절한 형식(적절한 언어, 그림, 비디오, 오디오 등으로 된 설명)으로 제공되어야 한다.

### 기준 2. 이용 상담

원칙: 시설은 예비 이용자와 상담을 진행함에 있어, 적절한 서비스 제공에 필요한 다양한 정보를 수집한다.

2.1 시설은 입소 여부를 결정하기 전에 예비 이용자 및 가족을 통해 다음과 같은 내용을 포함한 기본 정보를 수집하여야 한다.

- 기본적인 인적 사항
- 의사소통방법
- 필요한 일상생활 지원내용과 숙소의 형태

- 교육, 훈련과 거주기간
- 가족을 포함한 사회적 관계망
- 위험요소
- 
- 장애관련 필요장비
- 신체적, 정신적 보건 케어
- 필요한 치료와 재활 프로그램 등

### 3. 욕구와 서비스의 적합성 검토

원칙: 시설은 제공하는 서비스가 예비 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는지를 제시할 수 있어야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공을 거절할 수 없다.

- 3.1 시설은 입소한 개인의 사정된 욕구(특별한 욕구 포함)를 충족시키는데 적합한 서비스의 공급가능 여부(제공하는 전문적 서비스의 종류, 돌봄을 제공할 수 있는 기술과 경험, 이용자와의 의사소통 기술 등)를 제시할 수 있어야 한다.
- 3.2 시설이 서비스 제공을 거절할 때는 문서를 통하여 합당한 설명을 제공해야 한다.
- 3.3 시설은 예비 이용자의 입소를 검토할 때 다른 이용자와의 적합성 여부를 고려하여야 한다.
- 3.4 시설은 개인의 특별한 취향, 사회적·문화적·종교적 욕구를 고려해야 한다.

### 기준 4. 예비 방문

원칙: 예비 이용자는 본인이 거주를 희망하는 시설에서 제공하는 서비스가 본인의 욕구 충족에 적합한지를 확인하기 위해 예비 방문의 기회를 갖는다.

- 4.1 시설은 반나절(또는 하룻밤) 동안 예비방문 서비스를 제공하고, 예비이용자(가족, 친구, 대리인 등 포함)에게 다음의 기회를 제공해야 한다.
  - 현 이용자와의 만남- 직원과의 만남
  - 식사해 보기
  - 이용자가 살게 될 방, 공용장소, 마당 등 둘러보기
  - 시설이 개인의 요구사항을 어떻게 충족시킬 수 있는지에 대한 논의
  - 이용자에 대한 여러 종류의 보관 기록 살펴보기

## 5. 서비스 결정, 서비스 제공 조건 및 퇴소

: 시설은 서비스 제공 조건을 문서화 하여 이용자에게 제공해야 한다.

5.1 문서에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 한다.

- 이용자가 사용할 방
- 전문적서비스를 포함한 개별지원, 공급되는 시설과 서비스, 개인의 자율을 제한하게 될 정책과 규칙들
- 이용자가 부담해야 할 청구비용, 이용료에 포함되어 있지 않은 시설 또는 서비스 비용
- 이용자의 권리와 책임
- 시설 외부에서 제공될 서비스

5.2 (서비스이용중단)는 체계적인 절차에 따라 실행되어야 한다.

- 퇴소를 앞둔 이용자와의 퇴소 상담 실시
- 퇴소 준비 지원

## <영역 2 : 개인의 욕구와 선택>

### 기준 6. 욕구사정

원칙: 이용자의 개인적인 희망과 욕구가 사정되고, 욕구는 정기적으로 점검해야 한다.

6.1 개별 서비스 이용 계획 수립을 위한 욕구사정에서는 다음과 같은 정보들이 확인되어야 한다.

- 관련 병력
- 관련 심리적 정보
- 관련 사회적 정보
- 이전에 제공받은 직접서비스 및 보호 관련 정보
- 필요시 관련전문가에게 이용자에 관한 평가 요청

6.2 욕구사정의 내용은 다음과 같은 정보들을 토대로 주기적(6개월 이내)으로 점검되어야 한다.

- 강점, 능력, 욕구, 선호도 등의 변화
- 서비스 목표의 변화
- 관련 전문분야로부터 입수된 새로운 정보
- 기타 이용자로 부터 확인된 정보

6.3 욕구의 사정과 점검은 시설장(시설책임자) 주도로 이루어져야 한다.

## 7. 개별 서비스 이용 계획

: 이용자의 사정된 욕구를 바탕으로 개별 서비스 이용 계획을 수립하고, 이 계획은 욕구의 변화에 따라 정기적으로 점검한다.

7.1 개별 서비스 이용 계획에는 시설에서 제공하게 될 치료와 재활, 서비스와 설비 등에 대한 다음의 설명들이 포함되어야 한다.

- 사정결과로부터 도출된 계획
- 필요한 경우 선택과 자유에 대한 제한에 대한 설명
- 공격적이거나 남을 해하거나 자해할 성향이 높은 이용자를 위한 개별화된 조치사항 및 절차 확립
- 지역사회참여와 관련된 내용 등

7.2 가족, 친구, 권익옹호자, 관련 시설, 관련 전문가 등과 함께 이용자의 참여를 통해 만든다.

- 이용자가 이해할 수 있는 언어와 형식으로 만들

7.3 개별 서비스 이용 계획은 다음과 같은 정보들을 토대로 주기적(6개월 이내)으로 점검되어야 한다.

- 강점, 능력, 욕구, 선호도 등의 변화
- 서비스 목표의 변화
- 관련 전문분야로부터 입수된 새로운 정보
- 기타 이용자로부터 확인된 정보

7.4 개별 서비스 이용 계획 수립과 점검은 시설장(시설책임자) 주도로 이루어져야 한다.

### <영역 3 : 이용자의 참여와 권리>

#### 기준 8. 의사결정

원칙: 이용자는 필요한 지원을 받으면서 의사결정과정에 참여하고, 자신의 삶에 대해 결정한다.

8.1 시설과 직원은 다음과 같은 원칙에 입각하여 이용자의 자기결정 권리를 존중해야 한다.

- 이용자의 권리는 이용자가 참여한 사정에 근거한 개별 서비스 계획에 기록된 것에 한해서만 제한될 수 있다.
- 이용자가 자신의 삶을 스스로 결정하는데 필요한 정보와 의사소통 지원 제공
- 이용자는 스스로 자신의 재정을 관리하며, 직원은 지원이 필요한 경우 그 이유와 방법에 대해 관찰·기록해야 함

- 결정하고 재정을 관리하기 어려운 장애인은 적절한 지원방법을 강구해야하며 이 경우에도 장애인이 스스로 할 수 있도록 최대한 기회를 보장해야한다.
- 의사소통이 어려운 장애인을 위한 지원은 상시적으로 모니터링 되어야 한다.

8.2 시설은 다음의 내용과 관련된 의사결정과정에 이용자나 그 가족 또는 법정대리인의 참여를 보장해야 한다.

- 서비스의 목표
- 확인된 욕구를 충족시키기 위한 서비스 구조화 방법
- 서비스 전달방법
- 예상되는 서비스의 지속기간
- 결과에 대한 평가 방법
- 미래에 대한 계획

## 9. 참여

원칙: 이용자는 자신의 삶과 관련된 모든 사안에 대한 논의과정에 참여한다.

9.1 이용자는 시설생활에서 그들에게 영향을 미칠 수 있는 다음과 같은 주요 결정에 참여할 기회를 가져야 한다.

- 이용자 만족도 조사에 참여
- 시설 서비스와 관련된 개별 또는 집단 토론에 참여
- 서비스 이용 계획의 수립에 있어서 목표설정부터 종결까지의 서비스 전 과정에 참여

## 기준 10. 위험관리

원칙: 이용자는 자립생활 과정에서 경험할 수 있는 위험에 대한 훈련을 받고, 위험 가능성을 이유로 일상생활에 대한 부적절한 제한을 받지 않는다.

10.1 시설은 인지된 위험을 최소화하는 조치를 취해야 하며, 이용자가 자신의 안전에 대해 훈련할 수 있는 기회를 제공해야 한다.

10.2 시설은 이용자가 일상생활에서 경험할 수 있는 위험을 이유로 다음과 같은 요소들에 대한 접근을 무조건 금지해서는 안 된다.

- 칼, 가스레인지 등 각종 생활장비 사용

- 사용으로 발생하는 위험
- 화기 등의 사용
- 이성과의 접촉
- 기타 일상생활과 밀접히 관련된 위험

10.3 예상되는 위험은 이용상담 과정에서 확인되어야 하며, 위험관리 방안 및 제한은 이용자의 참여하에 개별계획에 기록되고 점검되어야 한다.

## 11. 비밀보장

원칙: 이용자와 관련된 정보는 적절하게 관리되고, 비밀이 보장되어야 한다.

- 11.1 이용자 정보는 문서화된 시설 정책과 절차에 따라 관리되고, 비밀이 보장되어야 한다.
- 11.2 다른 시설과 이용자 정보를 주고받을 때는 비밀보장의 원칙을 문서로 공유하여야 한다.

## 기준 12. 학대 등으로부터의 보호

원칙: 이용자는 학대와 방임 등 모든 형태의 비인간적인 대우를 받지 않는다.

- 12.1 시설은 의도적 혹은 무지로 인해 발생할 수 있는 이용자에 대한 신체적, 재정적, 물질적, 심리적, 성적 학대나 방임, 자해, 비인간적이고 비하하는 대우 등으로 부터 안전할 수 있도록 예방 및 보호를 보장해야 한다.
- 12.2 시설은 학대나 방임에 대한 혐의 또는 증거를 다루는 절차를 확립하여야 한다.
- 12.3 **공격에 대한 개입(제지)**은 주어진 상황에 따라 이루어져야 하며, 이용자의 권리와 관심사를 보호하면서 최후의 수단으로 사용되어야 한다.

## 기준 13. 이의제기

원칙: 이용자는 표준화된 절차에 의해 불만이나 이의를 제기할 수 있으며, 제기된 불만이나 이의에 대해서는 적절한 응답을 받는다.

- 13.1 시설은 단계별 절차와 일정 등이 포함된 명백하고 효과적인 이의제기 절차를 보장하고, 이용자가 어떻게, 누구에게 불만을 호소할 수 있는지 알 수 있게 해야 한다.
- 13.2 시설은 이용자가 제기한 모든 불만에 대해서 15일 이내에 응답해야 한다.
- 13.3 이용자에 의해 제기된 모든 이슈들, 조사, 취해진 조치는 자세히 기록되어야 한다.

13.4 이용자가 효과적으로 이의제기를 할 수 있도록 지원 및 훈련을 제공해야 한다.

## <영역 4 : 능력개발>

### 14. 개인적인 발전

원칙: 이용자는 개인적인 발전의 기회를 갖는다.

14.1 시설은 이용자가 사회·정서적 의사소통기술을 유지·개발할 수 있도록 기회를 제공하여야 한다.

14.2 시설은 이용자가 자립생활기술을 유지·개발할 수 있도록 다음과 같은 내용의 기회를 제공해야 한다.

- 스스로 일상생활을 할 수 있는 프로그램 진행
- 시설 내에 예비 공동생활가정(pre-group home)이나 자립지원가정 모형과 같이 자립생활을 지원할 수 있는 환경 마련
- 지역사회 내에 전환형 가정 또는 자립 체험홈 등의 운영
- 적금 등 금융관련 자산관리 지도

14.3 지역사회 내의 관련 서비스 자원을 활용해야 한다.

### 기준 15. 교육과 직업

원칙: 이용자는 생애주기에 따라 적절한 교육 및 취업 기회를 제공받을 수 있다.

15.1 시설은 이용자의 생애주기를 고려하여 평생교육, 원격교육, 직업훈련 등에 대한 기회를 제공하여야 하며, 필요시 문자훈련, 숫자계산훈련 등을 받을 수 있도록 해야 한다.

15.2 시설은 이용자에게 다음과 같은 체계적인 진로지원서비스를 제공해야 한다.

- 이용자의 직업적 흥미와 진로에 대한 상담 및 평가
- 진로선택에 필요한 자료나 정보 제공
- 진로와 관련된 전문기관 및 시설과 연계한 진로지원

### 기준 16. 지역사회연계와 네트워크

원칙: 이용자는 지역사회 구성원으로 활동하는데 필요한 지원을 받는다.

16.1 이용자가 지역사회 삶에 통합될 수 있도록 다음과 같은 서비스를 제공해야 한다.

- 지역사회 서비스와 시설 이용, 지역사회 활동에 필요한 지식 제공
- 이용 가능한 지역 활동, 전문가 조직에서 제공되는 지원 자원에 대한 정보와 조언
- 투표활동에 대한 지원
- 지역의 대중교통, 장애인용 콜택시, 특별 장애인교통수단 등의 교통수단 이용에 대한 지원
- 이용자가 선택한 삶의 양식과 활동을 추구할 수 있도록 하는 지원
- 지역사회와의 친근한 관계 유지를 위한 지원

## <영역 5 : 일상생활>

### 17. 여가

원칙: 이용자는 자신이 원하는 적절한 여가활동을 한다.

17.1 시설은 이용자가 시설의 내·외부에서 적절한 여가활동에 접근하고 선택할 수 있도록 해야 한다.

17.2 시설은 이용자가 자신의 관심과 취미를 추구하도록 지원, 장려하여야 한다.

17.3 시설은 이용자가 시설 외부에서 여행의 기회를 가질 수 있도록 노력하여야 한다.

### 기준 18. 관계

원칙: 이용자는 적절한 가족 및 사적 관계 등을 유지하기 위한 지원을 받는다.

18.1 시설은 이용자가 가족 관계, 시설 내·외부에서의 친구 관계를 유지할 수 있도록 지원해야 한다.

18.2 이용자는 전화 및 통신수단을 자유롭게 이용할 수 있다.

18.3 이용자는 방문자와 이용자의 방 또는 사적 공간에서 만날 수 있어야 한다.

18.4 시설과 직원은 이용자의 의사소통기술과 대인관계형성기술 향상을 위한 훈련을 실시해야 한다.

## 19. 사생활

: 모든 일상생활에서 이용자는 권리를 존중받고, 책임을 다한다.

- 19.1 일상생활과 시설의 규칙은 이용자의 자립, 개인적 선택과 자유를 증진시키는 것을 목적으로 해야 한다. 사생활의 제한은 개별 계획과 계약에서 동의한 내용에 한한다.
- 19.2 이용자는 침실 또는 욕실의 내부와 외부에서 잠글 수 있는 열쇠(또는 잠금장치)를 제공 받을 수 있다.
- 19.3 이용자는 다음과 같은 일상생활의 자유로운 선택을 할 수 있다.
  - 신문·잡지의 구독이나 텔레비전의 자유로운 사용
  - 기호품(술, 담배 등)에 대해서는 건강상의 영향 등에 유의하면서 기본적으로 개인의 자유 인정
- 19.4 이용자의 가사일 임무(요리, 방과 공동장소 청소, 세탁, 정원 유지 등)에 대한 책임은 이용자 안내와 개별 서비스 계획서에 상세히 기술해야 한다.

## 기준 20. 식사

원칙: 이용자는 건강한 식사를 제공받아야 한다.

- 20.1 시설은 쾌적한 세팅과 융통성 있는 시간에 영양가 있고 다양하고, 균형 잡힌 식사를 보장함으로써 이용자의 건강과 복지를 증진시킨다.
- 20.2 이용자는 식단 결정에 참여할 수 있고, 그들의 다이어트와 문화적 욕구, 개인적 선호를 존중받는다.
- 20.3 시설은 이용자에게 필요한 영양을 사정하고, 정기적인 저체중, 비만, 섭식장애 등의 위험요소를 검토해야 한다.

### <영역 6 : 개별지원>

## 기준 21. 개별지원

원칙: 이용자는 자신이 원하는 방식으로 생활할 수 있고, 필요한 경우 전문적인 지원과 상담을 받는다.

- 21.1       , 취침, 목욕, 식사, 기타 활동 시간은 유연해야 하며 제약이 가해지는 경우 개별 서비스 계획에 포함되어 있어야 한다.
- 21.2 이용자는 자신의 취향을 반영하는 옷, 머리모양, 화장 등을 선택할 수 있어야 한다.
- 21.3 이용자는 시설의 내·외부에서 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사 등으로부터 필요한 (추가적인) 전문적 지원과 상담을 받을 수 있어야 한다.
- 21.4 시설은 의사소통이 어려운 이용자의 싫어하는 것과 좋아하는 것 등에 대한 기록을 남겨야 한다.

## 22. 건강관리

원칙: 이용자는 건강한 신체적·정신적 상태를 유지하는 데 필요한 지원을 받는다.

- 22.1 이용자는 자신의 보건 케어를 관리 통제할 수 있도록 다음과 같은 내용의 지원을 받는다.
  - 일반적인 건강 관련 최신정보를 얻을 수 있도록 지원
  - 이용자 자신의 의료적 상태(당뇨병 등) 관리를 위한 지원
  - 지역사회 보건시설에 접근할 수 있도록 지원
- 22.2 이용자는 매년 건강 검진을 받는다.

## 기준 23. 약물관리

원칙: 이용자는 적절한 방식으로 약물을 보유·관리하며, 약물을 다루는 시설의 정책과 절차에 의해 보호받는다.

- 23.1 시설은 약물의 영수증, 약물복용 기록, 약물의 보관 및 관리에 대한 시설 정책과 절차에 의해 이용자가 자신의 약물을 스스로 보유하고 관리, 통제할 수 있도록 지원해야 한다.
- 23.2 약물을 관리하는 직원을 위한 훈련에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 한다.
  - 약물복용 방법에 대한 기본 지식, 약물사용에 따른 문제 인식 방법과 대처 방법
  - 약물을 어떻게 다루고 기록하는지와 관련된 사항
- 23.3 직원에 의해 관리되는 약물은 시설의 지침에 따라 별도의 공간에 보관한다.
- 23.4 위험 약물을 포함한 시설 내 모든 약은 전문적으로 훈련된 직원에 의해 관리된다.

## 24. 노화와 사망

: 이용자의 노화, 질병, 사망 등은 개인이 원하는 방법으로 다루어진다.

- 24.1 이용자의 노화와 질병, 사망 등은 민감하게 다루어지고 존중되어야 한다.
- 24.2 임종케어와 죽음에 있어서의 이용자의 욕구는 종교적·문화적 관습을 고려하여 논의되고 수행되어야 한다.
- 24.3 이용자가 원할 경우 시설은 훈련된 전문시설을 통해 통증완화, 실질적인 원조와 조언, 임종상담 등을 제공해야 한다.

## <영역 7 : 환경>

### 기준 25. 시설과 설비

- 원칙: 이용자는 가정과 유사한 설비를 통해서 개별 욕구를 충족하며, 편안하게 생활할 수 있도록 지원받는다.
- 25.1 시설과 설비는 안전하고, 편안하고, 밝고, 상쾌하고, 통풍이 잘 되고, 악취가 나지 않아야 하며, 적당한 밝기와 난방 및 냉방, 통풍이 유지되어야 한다.
  - 25.2 시설과 설비는 모든 이용자의 접근이 가능해야 한다.

### 기준 26. 개인침실 ; 공간요구

- 원칙: 이용자의 욕구를 반영한 적절한 면적의 침실이 제공되도록 노력하여야 한다.
- 26.1 침실 바닥 면적은 1인당 5제곱미터 이상이 되도록 노력 하여야 한다.  
(침실에 부속된 화장실이 있는 경우 이를 침실면적에 산입하지 않음)
  - 26.2 시설은 이용자의 침실이 4인실 이하가 되도록 최대한 노력하여야 한다.

### 기준 27. 개인침실 ; 가구와 시설물

원칙: 이용자는 개별 욕구와 생활양식을 충족할 수 있는 가구와 부속품이 있는 침실을 제공

- 27.1 이용자는 자신의 기호에 맞게 침실을 꾸밀 수 있고 잠글 수 있다. 단, 필요시 서비스 이용 계획에 제한 상황을 명시할 수 있다.
- 27.2 침실에는 옷장, 사물함, 잠금장치가 있는 개인물품 보관공간이 있어야 한다.
- 27.3 침실에는 개인이 사용하는 침구와 베개가 있어야 한다.
- 27.4 침실에는 바깥을 볼 수 있는 창문, 적절한 조명, 적절한 환기, 조절할 수 있는 난방시설이 있어야 한다.

## 28. 화장실과 욕실

원칙: 이용자는 개인의 사생활이 보장되는 수준의 화장실과 욕실을 제공받는다.

- 28.1 현재 운영 중인 시설은 5명 이상이 화장실을 공동으로 사용하지 않도록 충분한 화장실을 제공해야 한다.
- 28.2 화장실과 욕실은 잠글 수 있어야 하며, 직원은 오직 이용자의 위험관리의 필요에 의해서만 제한할 수 있다.

## 기준 29. 공용 공간

원칙: 이용자는 일반 가정집과 유사한 설비를 갖춘 공용 공간을 자유롭게 이용한다.

- 29.1 가정형 구조의 경우 부엌과 세탁실은 일반 가정집과 같이 설비되어야 한다.
- 29.2 공용 공간(식사, 사회적 활동 등을 하는 공간)은 이용자 일인당 최저 3제곱미터 이상이 되어야 한다.
- 29.3 방문객, 상담, 치료를 위해 사적 공간을 마련해야 한다.

## 기준 30. 보조기구와 설비

원칙: 이용자는 개별 욕구를 충족하고 자립능력을 최대화하는 데 필요한 보조기구와 설비를 제공받는다.

- 30.1 신체장애인 개별욕구에 맞게 다음과 같은 전문 설비를 갖추어야 한다.

- - 비상호출 장치
  - 낮은 전구스위치, 편리한 창문개폐장치
  - 별도로 분리되어 있는 휠체어나 이동기구 보관소 및 기구충전 설비
- 30.2 감각장애인 개별욕구에 맞게 다음과 같은 전문 설비를 갖추어야 한다.
- 눈부시지 않는 조명
  - 개인용 컴퓨터
  - 유도시설 등
  - 비디오 레코더 또는 여타의 편의장치가 있는 TV
- 30.3 안전시스템과 설비는 이동장애/감각장애가 있는 사람들에게 적합하게 설치해야 한다 (불이 켜지는 화재경보장치 등).

## 31. 위생과 감염 예방

원칙: 이용자는 깨끗하고 위생적인 시설에서 생활한다.

- 31.1 시설은 청결함을 유지하고, 불쾌한 악취가 나지 않으며, 전염병의 확산을 통제할 수 있는 시스템(예방조치 포함)을 갖추고 있어야 한다.
- 31.2 세탁물은 음식 보관 저장소, 요리하는 곳, 음식 먹는 곳과 떨어진 곳에 보관되어야 한다.

## <영역 8 : 직원관리>

### 기준 32. 역할

- 원칙: 직원은 시설의 주요 목적과 가치를 이해하며, 직원의 업무는 이용자의 욕구 충족을 최우선으로 고려하여 배정된다.
- 32.1 직원은 시설의 주요 목적과 가치를 알고 지지하며, 시설의 정책과 절차를 이해하고 이행하며, 시설의 주요 목적을 증진시키기 위하여 다른 직원과 어떻게 함께 일할 것 인지를 알아야 한다.
- 32.2 직원 업무분장 기준은 이용자의 서비스 이용 계획을 최우선으로 해야 한다.

### 기준 33. 자격과 자질

: 직원은 이용자를 존중하는 자세를 가지며, 업무수행에 필요한 기술과 경험을 가진다.

33.1 직원은 이용자를 존중하고, 다음과 같은 중요한 태도와 자질을 갖추어야 한다.

- 이용자가 접근하기 쉽고, 사귀기 쉽고, 편안하다.
- 잘 경청하고 의사소통할 수 있다.
- 신뢰할 수 있으면서 정직하다.
- 일에 흥미를 가지고 있으면서 동기부여가 되어 있다.

33.2 직원은 그들에게 기대되는 임무를 수행하는 데 필요한 다음과 같은 기술과 경험을 가지고 있어야 한다.

- 이용자의 장애와 특수한 상태에 대한 지식
- 이용자의 개별 욕구를 충족시킬 수 있는 기술과 의사소통 기술, 예견되는 행동을 다룰 수 있는 기술
- 이용자의 신체적, 언어적 공격과 자해를 의사소통 욕구, 선호, 욕구불만의 표현으로 해석할 수 있는 이해력

33.3 실습생은 자격을 갖춘 직원의 지도·입회 하에서만 직접적인 개별 케어 임무를 맡는다.

## 34. 직원구성

원칙: 직원의 구성 및 회의는 이용자의 욕구 충족이 가능하도록 기획된다.

34.1 시설은 정기적인 직원회의를 개최하고(최저 1년 6회), 기록해야 한다.

34.2 직원을 구성함에 있어서는 이용자의 성별 비율을 고려하여야 한다.

## 기준 35. 훈련과 개발

원칙: 직원은 이용자 욕구 충족에 필요한 다양한 교육을 받는다.

35.1 직원은 정해진 계획에 따라 보수교육을 받아야 한다.

35.3 모든 직원은 공평한 훈련기회를 가지며, 훈련에는 장애인 인식 개선 교육이 포함된다.

## 기준 36. 지도감독과 지지

원칙: 직원은 이용자 욕구 충족에 필요한 슈퍼비전을 받으며, 이용자의 신체적 공격에 대해 대처할 수 있다.

- 36.1 업무를 수행하는데 필요한 지원과 슈퍼비전을 받는다.
- 36.2 시설은 직원에 대한 이용자의 신체적 공격을 다루는 절차를 마련해야 한다.

## <영역 9 : 시설운영>

### 37. 질 관리

원칙: 시설은 서비스 질의 향상을 보장하는 점검체계를 마련하고 이용자를 적극 참여시킨다.

- 37.1 시설의 목적과 목표는 서비스 질을 강조하는 내용과 방식으로 구체적으로 설정되며 그 내용은 직원과 이용자들에게 공유되어야 한다.
- 37.2 객관적이고 일관성 있는 방법을 이용하여 연간 1회 이상 이용자가 참여하는 지속적인 자기점검이 이루어진다.
- 37.3 이용자 조사결과는 인쇄되고, 이용자와 그 대표자, 기타 관련 집단은 이를 열람할 수 있다.
- 37.4 관리자와 직원은 각각의 이용자를 위한 개별 계획의 실행과 관련된 연도별 발전 내용을 설명할 수 있어야 한다.
- 37.5 제공된 서비스에 대한 이용자의 기록과 생활계획 뿐 아니라 익명으로 이루어진 이용자 만족도 조사, 개별 또는 그룹 토의 등 이용자로부터 제공된 모든 정보들에 대하여 적극적인 피드백이 이루어져야 한다.

### 기준 38. 정책과 절차

원칙: 이용자는 시설의 문서화된 정책과 규정된 절차에 의해 권리를 보장받는다.

- 38.1 직원은 모든 정책 및 절차와 실천 규약을 이해하고 실천해야 한다.
- 38.2 이용자는 적절한 형태의 관련 정책, 절차, 실천 규약에 접근할 수 있고, 직원은 이용자에게 필요한 설명을 해야 한다.
- 38.3 정책, 절차, 실천 규약과 기록은 관리자가 서명해야 하고, 날짜가 기록되고, 검토 수정된다.

### 기준 39. 기록유지

: 이용자는 시설의 기록유지 정책과 규정된 절차에 의해 권리를 보장받는다.

- 39.1 이용자에 대한 기록은 최근의 정보를 정확하게 반영해야 하며, 비밀이 보장되어야 한다.
- 39.2 이용자는 시설에서 이루어지고 있는 자신의 기록과 정보에 접근할 수 있고, 이의를 제기할 수 있는 기회를 가진다.

## 40. 안전의 실천

원칙: 이용자는 일상생활에서의 안전을 보장받는다.

- 40.1 시설은 화재 예방 설비와 대피방법, 화재 경보가 울릴 때 취해야 할 절차에 대한 설명을 이용자에게 제공해야 한다.
- 40.2 직원은 사고와 응급환자 발생 시 대처 방법을 숙지하고 있어야 하며, 시설에는 응급처치를 위한 구급약이 준비되어 있어야 한다. 또한 모든 사례는 기록으로 남겨야 한다.
- 40.3 시설은 이용자에 대한 취약성과 위험사정에 기반하여 창문의 잠금장치 점검 및 정비를 실시해야 한다.
- 40.4 시설은 안전과 소방에 관한 관련법규에서 정하는 기준을 충족해야 한다.

< 1> 및 개별서비스 지원 계획 과정 및 서식

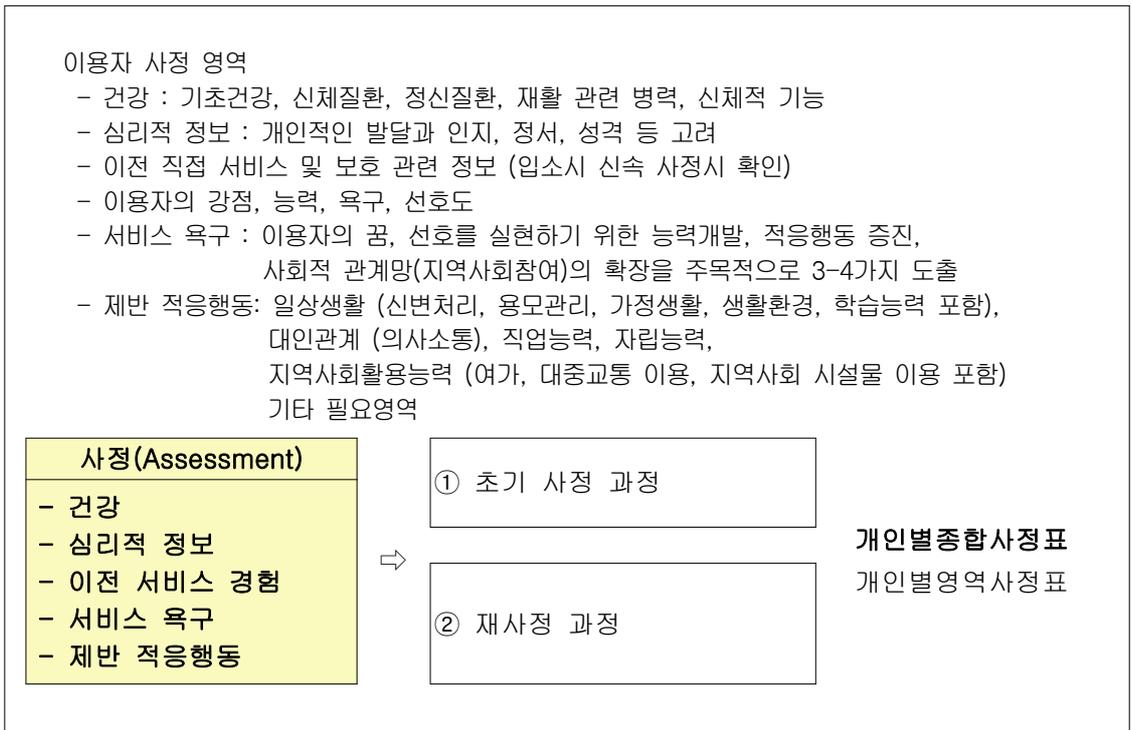
1

1) 결정 과정

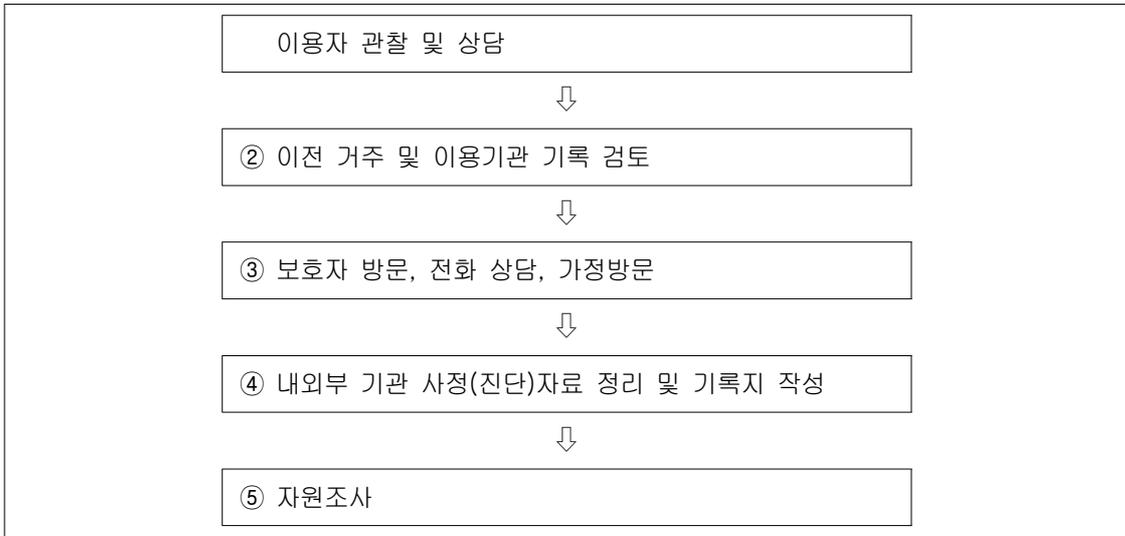


2) 사정영역과 과정

(1) 사정 영역



(2) 이용자 사정 과정

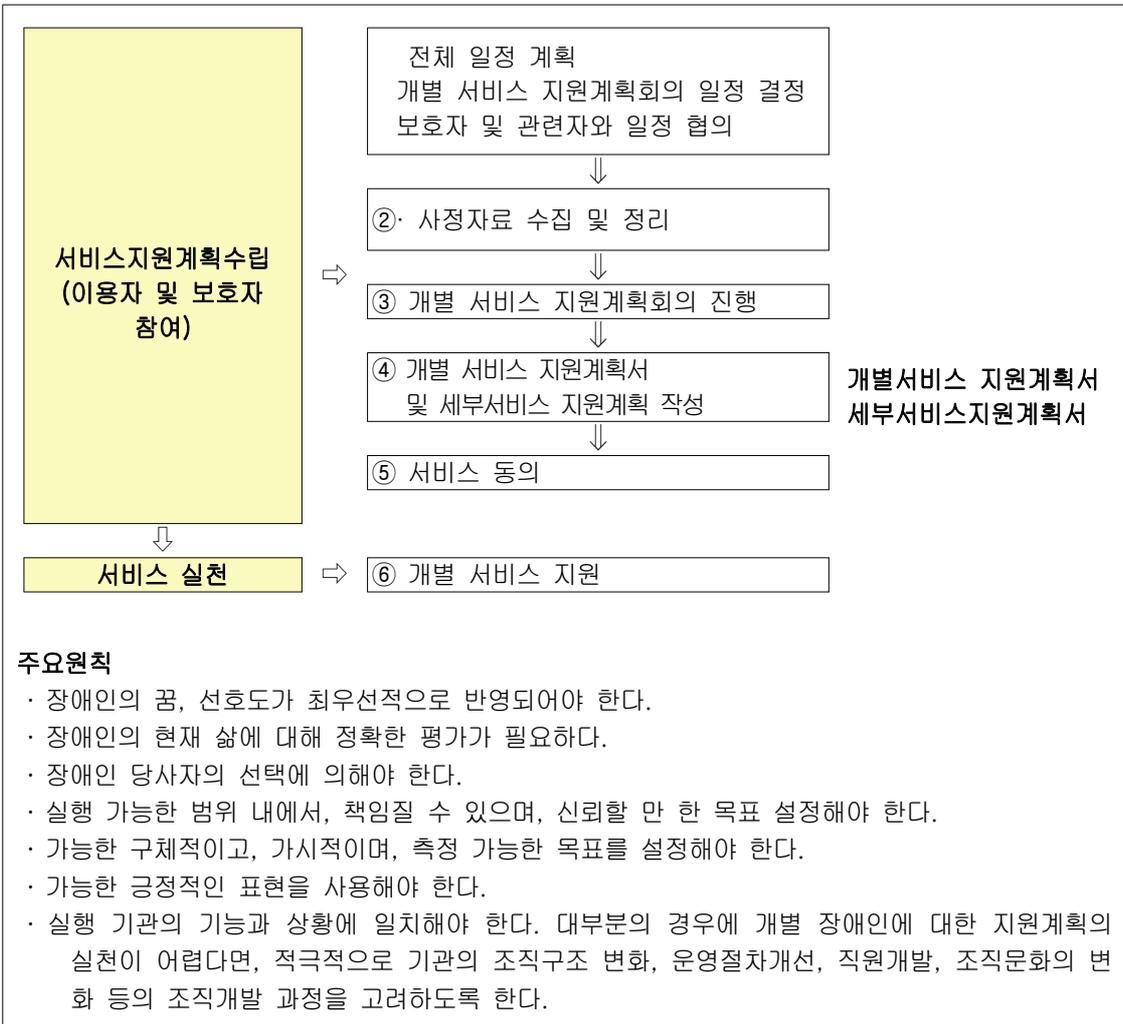


(3) 재사정 과정

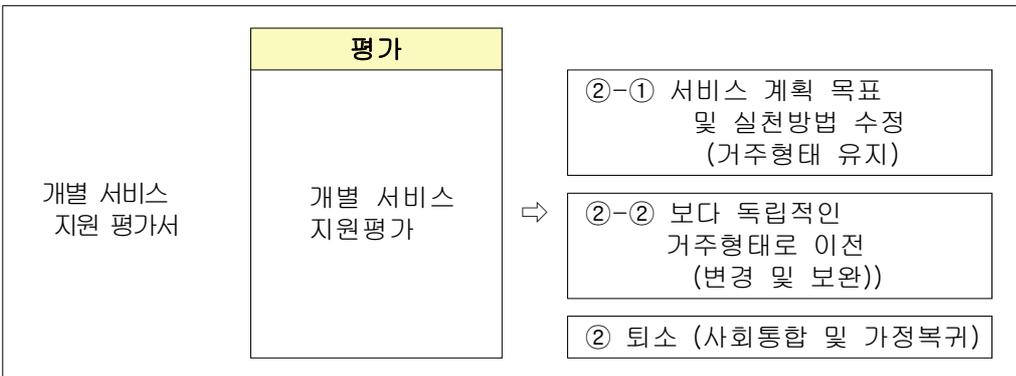
원칙!  
초기 욕구 사정시 확인된 인적사항 등 기본사항 확인만 제외하고,  
전반적으로 신규이용자 사정과정과 동일한 과정으로 진행된다.

2

및 실천단계



3 평가단계



거주희망자 초기 상담													
기본정보사정정보													
		기록		거주면접일자			기록						
거주면접 참여자		초기면접 시 참여자 기록			상담자			거주상담자 기록					
거주구분		<input type="checkbox"/> 국민기초생활보장수급 <input type="checkbox"/> 실비						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 무연고					
기본정보	성명		거주희망장애인 성명			성별		성별구분 기록		연령		만세	
	생년월일		년 월 일 (음력, 양력)			주민등록번호							
	장애유형					중복장애							
	장애진단기관명					장애등록일자							
	결혼상태		<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 사별			종교		<input type="checkbox"/> 가톨릭 <input type="checkbox"/> 개신교 <input type="checkbox"/> 불교 <input type="checkbox"/> 기타(                      )					
	학력		최종 학력을 기록										
	취업경험		취업경력과 근무지를 기록			타기관 이용경력		이용한 기관과 기관명을 기록					
	보호자 인적 사항	성명		관계		보호자 참여여부		보호자 모임, 월1회 기관방문만 가능					
		호주		(호주와의 관계:    )			기타		자가, 전세, 월세, 무료임대				
		전화											
주소		본적:					현주소:						
거주상담경로		<input type="checkbox"/> 행정기관 <input type="checkbox"/> 가족 <input type="checkbox"/> 친척 <input type="checkbox"/> 지인 <input type="checkbox"/> 기타 (                      )					거주 의뢰기관		(tel                      )				
거주의뢰사유		<input type="checkbox"/> 경제적 문제 <input type="checkbox"/> 교육문제 <input type="checkbox"/> 직업훈련/취직 <input type="checkbox"/> 부모의 노령 <input type="checkbox"/> 양육문제 <input type="checkbox"/> 가족간의 관계문제(구체적:                      ) <input type="checkbox"/> 기타(부양가족의 부재로 의뢰함.)											
장애를 알게 된 시기와 배경		거주를 희망하는 장애인의 장애를 알게 된 시기와 배경 기록.											
가족사항	성명	관계	성별	생년(연령)	연락처	직업	학력	종교	건강상태	결혼	동거여부	비고	

\* 가족사항에는 동거가족 및 존비속을 포함한 정보를 기록

, 꿈, 거주욕구		
및 특기를 비롯한 생활양식		
이용자의 꿈		의견
		가족의견
거주욕구	장애인	거주희망여부, 거주희망의 강도, 거주희망기간, 거주후 향후계획
	보호자	거주희망여부, 거주희망의 강도, 거주희망기간, 거주후 향후계획
기타중요정보		

\* 일상생활능력기록, 일반건강 및 의료사정 생략

개인별 종합사정표					
클라이언트		성 별		연 령	
담당자		해당부서		조사/작성일	

- 과거 사정한 사항에서 변경된 사항에 “\*(연도표시)”로 표시하고 추가함

### 1. 이용자의 강점, 능력, 욕구, 선호도

구분	내 용	
	이용자의 인지, 정서, 행동 면에서의 강점 기록	
욕구	이용자가 원하는 것 (활동, 변화)	
꿈	이용자가 장기적인 기준에서 원하는 꿈	
이용자 가족이 서비스 이용을 통해 달성하고자 하는 꿈		
욕구와 꿈과 관련한 관련적응행동		
	기능적 적응행동	역기능적 적응행동
	‘상기 정리한’ 이용자의 욕구, 꿈을 실현하는데 도움이 되는 ‘주요’ 적응행동별 기능수준 기록	‘상기 정리한’ 이용자의 욕구, 꿈을 실현하는데 방해가 되는 ‘주요’ 적응행동별 기능수준 기록
좋아하는 활동	기관내에서 이루어지는 활동	지역사회에서 이루어지는 활동
		*기관 프로그램의 일환으로 진행되더라도 기관외 지역사회에서 이루어지는 활동 중에서 이용자가 선호하는 활동을 적음
	자원	자원
	내적 자원, 외적 자원 기관내에서 좋아하는 활동을 촉진하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 지원할 수 있는 긍정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적음	내적 자원, 외적 자원 지역사회에서 좋아하는 활동을 촉진하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 지원할 수 있는 긍정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적음
	방해물	방해물
내적 방해물, 외적 방해물 기관내에서 좋아하는 활동을 방해하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 저해할 수 있는 부정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적음	내적 방해물, 외적 방해물 기관내에서 좋아하는 활동을 방해하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 저해할 수 있는 부정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적음	



## 개별 서비스 지원 계획

클라이언트		성 별		연 령	
담당자		해당부서		작성일	
적용기간					

구분	내 용				
	이용자의 인지, 정서, 행동 면에서의 강점 기록				
욕구	이용자가 원하는 것 (활동, 변화)				
꿈	이용자가 장기적인 기준에서 원하는 꿈				
두려움	이용자가 최소한 삶이 이렇게 되지는 않았으면 하는 것				
이용자 가족이 서비스 이용을 통해 달성하고자 하는 꿈					
욕구와 꿈과 관련한 관련적응행동					
기능적 적응행동			역기능적 적응행동		
‘상기 정리한’ 이용자의 욕구, 꿈을 실현하는데 도움이 되는 ‘주요’ 적응행동별 기능수준 기록			‘상기 정리한’ 이용자의 욕구, 꿈을 실현하는 데 방해가 되는 ‘주요’ 적응행동별 기능수준 기록		
활 동	기관내에서 이루어지는 활동		지역사회에서 이루어지는 활동		
			*기관 프로그램의 일환으로 진행되더라도 기관 외 지역사회에서 이루어지는 활동 중에서 이용자가 선호하는 활동을 적음		
	자원		자원		
	내적 자원, 외적 자원 기관내에서 좋아하는 활동을 촉진하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 지원할 수 있는 긍정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적으세요.		내적 자원, 외적 자원 지역사회에서 좋아하는 활동을 촉진하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 지원할 수 있는 긍정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적으세요.		
	방해물		방해물		
내적 방해물, 외적 방해물 기관내에서 좋아하는 활동을 방해하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 저해할 수 있는 부정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적으세요.		내적 방해물, 외적 방해물 기관내에서 좋아하는 활동을 방해하는 인지심리정서적 특질을 적고, 이를 저해할 수 있는 부정적 조건(기자재, 직원, 봉사자, 자원 등)을 적으세요.			
우선순위	구분	우선관심사	관련 활동	평가 (5점만점)	
				욕구 강도	중요도



< 4> 개별 서비스 지원 계획 (\*개별서비스 지원계획이 승인된 후 2주일 이내에 작성 및 결재, B4, A3용지 권장)

세부 개별 서비스 지원 계획									
이용자명									
대상기간									
핵심 지원 활동 (단위서비스가 아닌 개별화된 활동이어도 무방함)									
핵심 목표	지원 활동	횟수 /간격	기간	시간 /일	담당직 원	담당 부서	장소	목표량	
영역별 지원 활동 (단위서비스가 아닌 개별화된 활동이어도 무방함)									
영역구분	목표	지원활동			비용부담 (이용자/ 기관부담여부나 비율)				
건강/의료관련									
일상생활 관련									
대인관계관련									
직업관련									
자립관련									
여가활동관련									

< 5> 개별 서비스 지원 평가서

<b>개별 서비스 지원 평가서</b>								
이용자명								
대상기간		평가일자						

■ 목표달성정도

핵심목표	관련활동 혹은 단위서비스명	1차평가(만족도)			2차평가(효과성)			판단근거	차기 지속여부
		만족	보통	불만족	효과적	보통	비 효과적		
		③	②	①	③	②	C		
		③	②	①	③	②	C		
		③	②	①	③	②	C		
		③	②	①	③	②	C		
건강/의료관련		③	②	①	③	②	C		
일상생활 관련		③	②	①	③	②	C		
대인관계관련		③	②	①	③	②	C		
여가활동관련		③	②	①	③	②	C		
직업관련		③	②	①	③	②	C		
자립관련		③	②	①	③	②	C		

■ 계획이행정도

단위서비스명	계획이행정도 (빈도 혹은 시간)			확인근거	평가
	계획	실적	달성비율		

<작성법>

- \* 핵심목표, 단위서비스명: 개인별통합지원계획서에 의해 기록한다.
- \* 1차평가(만족도): 서비스 참여자에게 질문하여 기록한다. (            지원활동이 이용자에게 만족스러웠는가?)
- \* 2차평가(효과성): 서비스 지원자가 기록한다. (계획된 지원활동이 이용자의 선호를 반영하고 꿈을 실현하는 데 도움이 되었는가?)
- \* 판단근거: 서비스의 효과의 달성정도를 판단하는 근거를 제시한다.  
(이용자의 변화(기능향상, 정서변화), 이용자의 꿈의 실현. 단, 여가활동 항목은 이용자의 만족 점수와 효과성 점수는 동일하다.)
- \* 서비스 지원여부: 계속지원, 종료로 기록하여 차년도 서비스 지원 여부를 표시한다.
- \* 계획이행정도: 서비스가 애초에 계획된 빈도나 시간 요건을 얼마나 달성했는지 적고, 이를 확인할 수 있는 근거를 제시한다.