

# ‘장애인 거주시설 서비스 최저 기준’ 적용 워크숍 결과 보고서

## 「월평빌라 편」

### 1. 개요

- 가. 일 시 : 2011년 12월 6일 화요일 13시 30분~
- 나. 장 소 : 월평빌라 2층 거실
- 다. 참 여 : 전 직원
- 라. 내 용 : 거주시설 서비스 최저 기준 점검 및 보완

### 2. 진행 일정

2011. 11. 11 (금)

장애인 거주시설 서비스 최저기준 40개 항목을 팀별로 나눴다.

- 가정팀 - 1팀(1번~7번), 2팀(14번~19번, 21번, 24번), 3팀(8번~13번)
- 의료팀 - 22번, 23번
- 행정팀 - 20번(주방), 25번~30번(시설), 31번(위생), 40번(시설)
- 기획팀 - 32번~39번

2011. 11. 14~25

팀별 워크숍을 진행했다.

<장애인거주시설 서비스최저기준 실행 가이드북, 한국장애인복지시설협회>의 원칙을 참고하여, 월평빌라에서 (잘)하고 있는 것과 보완 할 것을 찾고 기록했다. (잘)하고 있다면 어떻게 증명할 것인지도 기록했다.

2011. 12. 6 (화)

팀별 워크숍에서 나눈 이야기를 정리해서 전체 워크숍을 열었다. 전체 워크숍은 전 직원이 참석했다. ‘최저기준 실행 가이드북’을 사전에 전 직원에게 나누고 참고하도록 했다. 팀별로 정리한 것을 발표했다. 발표 후에 다른 직원들이 의견을 더했다.

2011. 12. 13 (화)

워크숍 내용을 참고하여 팀별로 다시 정리하고, 정리한 자료를 워크숍 담당자가 취합했다. 내용은 아래와 같다.

### 3. 워크숍 세부 내용

#### <영역 1. 이용자의 시설 선택>

##### 기준 1. 서비스 이용자 안내

- 원칙 : 예비 이용자는 이용자의 시설 선택과 관련된 정보를 적절한 방법으로 제공받는다.
- 증명 : 시설 안내문(리플릿), 대기자 명단의 상담 내용(전화·방문 등), 월평빌라 웹페이지 (다음 카페), 입주 보고서(입주 경위)
- 보완 : 문자로 구성된 안내문에 더하여 사진이나 그림을 활용한 리플릿을 제작한다. 입주를 희망하는 사람이 알아보기 쉽도록 구성한다. 2012년 사업계획에 포함한다.

##### 기준 2. 이용 상담

- 원칙 : 시설은 예비 이용자와 상담을 진행함에 있어, 적절한 서비스 제공에 필요한 다양한 정보를 수집한다.
- 증명 : 입주 상담 시 당사자와 부모형제(지인)에게, 시설의 환경·지원 내용·기관의 가치와 철학·다른 입주자들이 살아가는 모습을 안내한다.

##### 기준 3. 욕구와 서비스 적합성 검토

- 원칙 : 시설은 제공하는 서비스가 예비 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는지를 증명할 수 있어야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공을 거절할 수 없다.
- 증명 : 운영 계획서·연간 평가서·사례집·다른 입주자의 생활일지 등을 근거로 설명한다. 지금까지 정당한 이유 없이 입주를 거절하거나 서비스 제공을 거절한 경우는 없다.

##### 기준 4. 예비 방문

- 원칙 : 예비이용자는 본인이 거주를 희망하는 시설에서 제공하는 서비스가 본인의 욕구충족에 적합한지를 확인하기 위해 예비 방문의 기회를 갖는다.
- 증명 : 입주 전 당사자가 방문하는 것을 원칙으로 한다. 당사자가 시설의 환경을 둘러보고, 자신의 필요와 맞는 지를 의논한 후에 결정한다. 당사자의 부모형제 또한 가능하면 동행해서 설명을 듣고 의논하도록 한다.

##### 기준 5. 계약

- 원칙 : 시설과 이용자는 시설 생활 전반에 대한 약속과 조건에 대한 문서로 된 계약을 맺고, 각각 한 부씩 나누어 가진다.
- 증명 : 입주 계약서, 신병인수증, 물품 및 통장 인계 목록부, 위임장, 진료의뢰서 등
- 보완 : 퇴거승인신청서·퇴거관정소견서·퇴거 후 지원 기록지 등 월평빌라에서 이사한 후의 지원에 대해서는 보완이 필요하다. 가족이 없는 지적장애인의 후견인을 두도록 한다. 입주 계약서 수정·보완 (현재 1년 단위로 계약한다고 표기되어 있다), 용어 정리 (신병 인수증, 인계, 판정 ... 이런 용어는 향후 수정한다).

## <영역 2: 개인의 욕구와 선택>

### 기준 6. 욕구사정

- 원칙: 이용자의 개인적인 희망과 욕구가 사정되고, 욕구는 정기적으로 점검된다.
- 증명: 입주자 개인별 지원에 대해서 수시로 기록(생활일지), 사회복지시설정보시스템에 개인별로 생활일지 기록, 매년 초 개인별 지원 계획 수립(계획서), 상반기 개인별 지원 중간 평가(평가서), 연말 개인별 지원 평가(평가서), 과업별 사례별 사례회의(보고서), 사례별 워크숍(보고서)
  - 입주 때와 매년 초에 입주자 개인별, 개인의 과업별로 어떻게 지원할 것인가를 의논한다.
  - 장애인 당사자, 부모형제, 지인들의 의견을 묻는다.
  - 계획은 물론 과업별 사례회의나 워크숍에서도 당사자에게 묻는 것에서 출발한다. 당사자가 자기 삶을 선택·통제하도록 애쓴다.
  - 더해서, 부모형제나 지인들(학교 선생님, 학원 선생님, 의료기 사장님, 미용실 사장님, 목사님 ...)에게 묻는다. 부모형제나 지인들이 당신의 역할을 다하도록 묻고, 의논하고, 부탁한다.
  - 이런 것을 욕구사정으로 여긴다.
- 보완: 입주하는 과정과 입주 초기의 생활도 잘 기록한다.

### 기준 7. 개별서비스 이용 계획

- 원칙: 이용자의 사정된 욕구를 바탕으로 개별 서비스 이용 계획을 수립하고, 이 계획은 욕구의 변화에 따라 정기적으로 점검된다.
- 증명: 입주자 개인별 지원에 대해서 수시로 기록(생활일지), 사회복지시설정보시스템에 개인별로 생활일지 기록, 매년 초 개인별 지원 계획 수립(계획서), 상반기 개인별 지원 중간 평가(평가서), 연말 개인별 지원 평가(평가서), 과업별 사례별 사례회의(보고서), 사례별 워크숍(보고서)

#### ※ 욕구사정과 개별서비스 이용 계획에 관하여

- 개인별 지원을 매뉴얼로써 모두 설명하기는 어렵다. 사람마다 상황과 사안이 다르다.
- 협회 발간된 '개인별 지원 매뉴얼'이 있다. 한 사람을 해부하듯 자세히 (욕구)사정하고, 사정의 결과에 따라 계획을 세우자고 안내한다. 그런데 그 계획이라는 게 욕구사정에서 평가 점수가 낮은 과업을 높은 점수에 도달하도록, 당사자의 꿈을 이루도록 돕는 일이라고 한다. 이것을 당사자 중심의 계획이라고 한다.
- 그런데, 보통의 사람들은 이렇게까지 욕구사정하지 않아도 잘 산다. 이렇게까지 사정하지 않고는 미용실을 이용하지 못하는 것일까? 전화를 걸 수 없는 것일까? (매뉴얼의 사례, 의사소통 전화: 욕구사정 평가 점수 2점 → 그러니, 3점으로 향상시키고, 올바른 전화 통화 하는 방법을 익혀 전화를 받고 끊을 수 있도록 시범적·언어적으로 지원한다는 게 계획 ⇒

그냥 전화하면 안 될까? / 이미용 : 봉사기간이 길지 않은 이용봉사자에게는 이용자 다수에게 같은 머리모양으로 서비스 할 수 있기 때문에 이용자 본인이 원하는 머리모양을 미용사에게 직접 말할 수 있도록 하며, 이것이 어려울 경우 직원이 이용자가 원하는 머리모양을 미리 확인하여 미용사에게 요청합니다(계획) ⇒ 미용실 가서 미용사에게 부탁하면 쉽게 되지 않을까?).

- 무수한 사정도구로써 사정하여 세운 계획, 당사자에게 묻거나 보통의 방법으로 도우면 저절로 이루어질 일이 많다.
- 사정하고 계획하는데 엄청난 문서와 에너지가 든다. 하지만, 어떻게 지내고 싶은지, 어떻게 지내는지, 지금 당장의 바람과 어려움을 당사자와 수시로 이야기 나누면 어려운 일이 아니다. 문서도 많이 필요하지 않다. 월평빌라에서는 지난 4년 동안, 그렇게 묻고 의논하고 부탁하는 것으로 충분했다.

### <영역 3: 이용자의 참여와 권리>

#### 기준 8. 의사결정

- 원칙 : 이용자는 필요한 지원을 받으면서 의사결정 과정에 참여하고, 자신의 삶에 대해 결정한다.
- 증명 : 입주자는 대부분의 사안에서 자신이 결정한다. 의사결정에 관하여는 반드시 입주자에게 묻거나 설명한다. 필요하면 적절한 도구를 활용한다. 묻거나 설명하고 의논한 것에 대한 증빙 서류는 생활일지·사례회의록·평가서에 있다.
- 보완 : 의사소통을 위한 다양한 방법을 더 궁리한다.

#### 기준 9. 참여

- 원칙 : 이용자는 자신의 삶과 관련된 모든 사안에 대한 논의과정에 참여한다.
- 증명 : 입주자는 대부분의 사안에서 자신이 결정한다. 의사결정에 관하여는 반드시 입주자에게 묻거나 설명한다. 필요하면 적절한 도구를 활용한다. 묻거나 설명하고 의논한 것에 대한 증빙 서류는 생활일지·사례회의록·평가서에 있다. 입주자가 참여하는 식단 평가표·가구별 회의록·입주자 대표자 회의록 등도 있다.

#### 기준 10. 위험관리

- 원칙 : 이용자는 자립생활 과정에서 경험할 수 있는 위험에 대한 훈련을 받고, 위험 가능성을 이유로 부적절한 제한을 받지 않는다.
- 증명 : '장애인에게 위험할 권리를 달라'는 외침을 가슴 깊이 새기고 있다. 월평빌라 모든 입주자의 일상은 위험에 노출되어 있다. 대부분의 활동은 월평빌라 밖에서 한다. (학교생활, 신앙생활, 직장생활, 여가, 취미활동, 쇼핑, 공연 관람, 외식, 나들이 ....) 개인별 생활일지에 기록했다. 그 외 소방교육, 환절기교육, 성교육을 실시한다.

### 기준 11. 비밀 보장

- 원칙 : 이용자와 관련된 정보는 적절하게 관리되고, 비밀이 보장된다.
- 증명 : 기관 운영규정 '직원복무관리예규'에 명시. 필요에 따라 입주자 개인별 정보공개동의서 작성, 개인별 자료는 개인별 파일에 보관한다.
- 보완 : 입주자 개인별 파일을 보다 잘 보관한다.

### 기준 12. 학대 등으로부터 보호

- 원칙 : 이용자는 학대와 방임 등 모든 형태의 비인간적인 대우를 받지 않는다.
- 보완 : 인권지킴이단 운영을 계획하고 있다. 인격적으로 대하기 위해서 여러 번 직원 워크숍을 했다. 그럼에도 늘 깨어있어야 한다. 앞으로도 지속적으로 워크숍을 할 계획이다.

### 기준 13. 이의 제기

- 원칙 : 이용자는 표준화된 절차에 의해 불만이나 이의를 제기할 수 있으며, 제기된 불만이나 이의에 대해서는 적절한 응답을 받는다.
- 증명 : 가구별 회의·입주자 대표자 회의·식단팀 운영·일대일 데이트 등에서 이의를 제기하는 기회를 갖는다. 가구별 회의록·입주자 대표자 회의록·식단 평가표·개인별 생활일지 등에 기록했다.

## <영역 4 : 능력개발>

### 기준 14. 개인적인 발전

- 원칙 : 이용자는 개인적인 발전의 기회를 갖는다.
  - 증명 : 개인별 생활일지
- 14.1 시설은 이용자가 사회·정서적 의사소통기술을 유지·개발할 수 있도록 기회를 제공하여야 한다.
- 지역사회주민으로 살아간다는 것은 지역에 있는 사람들을 만나고 그들과 소통하고 정서적으로 교감함을 의미한다. 월평빌라는 입주자가 지역주민으로 살아가기를 원한다. 그렇게 하기 위해 노력한다. 그런 사례는 생활일지 곳곳에 남겨져있다. 입주자 대부분이 지역 교회에 나가서 성도로서 신앙생활 하고 있으며, 목욕탕·미용실·학원·학교 등 모든 생활기반이 지역사회에 있다. 증빙서류 개인별 생활일지.
- 14.2 시설은 이용자가 자립생활기술을 유지·개발할 수 있도록 기회를 제공하여야 한다.
- 월평빌라에서 가장 중요하게 생각하고 있는 가치는 '자주'다. 자주는 자기 삶의 주체로 살아간다는 것이다. 당사자가 할 수 있는 부분은 가능하면 당사자가 할 수 있게 돕는다. 예를 들어 두 손을 제대로 사용할 수 없는 지체 장애인도 방청소나 세탁을 할 수 있는 만큼 당사자가 하도록 도우며, 샤워·옷 입고 벗기·식사 등도 할 수 있는 만큼 하도록 돕는다.
  - 직업·학업·취미·신앙은 보통의 사람들이 이용하는 방식·기관을 이용해서 이룬다. 직장·학교·학원·종교기관에서 해당 기관의 사람들과 어울리도록 돕는다.

- 가구별로 더욱 독립된 주거 환경을 갖추어 개인의 집으로 기능하도록 도울 예정이다. 싱크대·개인 수납장·현관문을 설치할 계획이다.

### **기준 15. 교육과 직업**

- 원칙 : 이용자는 생애주기에 따라 적절한 교육 및 취업 기회를 제공받는다.
  - 증명 : 개인별 생활일지
- 15.1 시설은 이용자의 생애주기를 고려하여 평생교육, 원격교육, 직업훈련 등에 대한 기회를 제공하여야 하며, 필요시 문자해독훈련, 숫자계산훈련 등을 받을 수 있도록 해야 한다.
- 32명의 입주자 중 취학연령 19세 이하 학생 8명 전원이 학교에 다니고 있다. 성인 중에서도 희망하는 3명은 학교에 다닌다. 학교 다니는 학생 11명은 물론이고, 그 외의 성인 다수가 피아노·태권도·미술·요가·컴퓨터 학원에 다닌다. 수영장·도예교실·한글교실·수화교실 등 당사자의 희망과 필요에 따라 지역의 기관을 이용한다.
  - 또 3명은 직업을 가지고 있다. 두 분은 지역의 농장에서 직장생활하고, 한 분은 안마기술로 마을을 순회하며 일과 봉사를 하고 있다.
- 15.2 시설은 이용자에게 다음과 같은 체계적인 진로지원서비스를 제공해야 한다.
- 취업이 필요한 입주자를 위한 사례회의를 한다. 당사자가 가진 강점은 무엇인지, 관심은 무엇인지, 어떤 경험이 있는지, 희망하는 직업은 무엇인지를 당사자·부모형제·지인·관계자·직원이 모여서 의논한다. 사례회의 결과를 바탕으로 당사자와 직원이 일자리를 찾는다.
  - 월평빌라 입주 후 취업했던 입주자는 8명이다. 이들이 취업했던 곳은 야채가게, 계란농장, 부각공장, 세차장, 농장 등이다. 생활일지에 기록되어 있다.
  - 실직을 하면 어떤 것이 긍정적이었고 무엇을 보완할 지, 어떤 의미가 있었는지를 나누는 종결 사례회의를 한다.
  - 지금도 여러 명의 입주자가 일자리를 찾기 위해 노력 중이다. 취업에 필요한 자료는 지역 신문이나 지인 등을 통해 얻는다. 무엇보다 발품이 최고다.

### **기준 16. 지역사회연계와 네트워크**

- 원칙 : 이용자는 지역사회 구성원으로 활동하는데 필요한 지원을 받는다.
  - 증명 : 개인별 생활일지
- 16.1 지역사회 서비스와 시설 이용, 지역사회 활동에 필요한 지식 제공
- 월평빌라 입주자의 생활 기반은 지역사회에 있다. 미용·목욕·쇼핑·외식·나들이·취미·여가·신앙생활·학교생활·직장생활·부모형제와의 관계 ... 보통 사람들이 일상을 누리는 지역사회의 시설과 서비스를 누린다.
  - 지역 주민으로 살아가는데 필요한 지식은 (보통 사람들이 그렇듯) 필요한 시설과 서비스를 이용하면서 자연스럽게 터득한다. 그래서 혼자서 외출하는 입주자도 많다. (월평빌라는 중증장애인요양시설이고, 1-2급 신체적 장애인·지적 장애인이 산다. 도서관에 자전거 타고 혼자 다녀오고, 미용실 혼자 다녀오고, 성당에 매일 혼자 다녀오고, 마트에 혼자 혹은 삼삼오오 다녀오고, 버스타고 자전거 타고 학교 갔다가 학원 다녀오고, 버스타고 직장 다녀온다.)

## 16.2 이용 가능한 지역 활동, 전문가 조직에서 제공되는 지원 자원에 대한 정보와 조언

- 학교 선생님·학교 친구·문구점 사장님·버스 기사님·학원 선생님·학원 동기·동아리 동료·직장 동료·교회 목사님·교회 성도·극장 사장님과 종업원·마트 종업원·면사무소 직원·은행 직원·친구·부모형제 ... . 보통의 사람들이 살아가며 도움 주고받는 사람들과 잘 지내도록 돕는다. 그리고 잘 지내고 있다. 그들로부터 충분한 정보와 조언을 주고받는다.

## 16.3 투표활동에 대한 지원

- 몇 번의 선거가 있었다. 매번 지역 투표소에 가서 투표했다. 당사자와 상관있는 조합장 선거·가입한 협회의 선거·학교 선거에도 모두 참여하도록 돕는다. 필요에 따라서는 타 지역에 모시고 다녀온다. (생활일지 참고)
- 월평빌라 내 입주자 자치회 활동에도 선거가 있다. 입주자 대표 선출·가구별 대표자 선출·식단팀장 선출·입주자 선거관리위원 선출·소식지 팀장 선출 등. 이때 모든 입주자가 참여하도록 돕는다. 의식이 있는지 없는지 모르는 입주자도 참여하도록 돕는다. 필요하면 사진을 이용하고, 입주자의 표정을 읽어서라도 선택하도록 돕는다. 이런 기회를 여러 번 갖더니 지역 선거 때는 투표소 선거 위원의 도움만으로도 투표를 잘했다.

## 16.4 지역의 대중교통, 장애인용 콜택시, 특별 장애인교통수단 등의 교통수단 이용에 대한 지원

- 대부분 직원 차량, 또는 도보·자전거·전동 휠체어·오토바이·버스·택시·장애인용 콜택시를 이용한다. 버스타고 학교 다니시도록 돕는 데 3개월, 오토바이 타고 직장 다니시도록 돕는 데 5개월, 걸어서 직장 다니시도록 돕는 데 3개월씩 걸렸다. 그렇다하더라도 혼자 힘으로 다니실 수 있도록 최대한 돕는다. 어떤 분은 3년 째 버스타고 혹은 걸어서 학원 가시도록 돕고 있다.

## 16.5 이용자가 선택한 삶의 양식과 활동을 추구할 수 있도록 하는 지원

- 매년 말 개인별 지원에 대해 평가하고 계획한다. 주로 당사자가 바라는 삶에 대해 이야기 나눈다. 당사자는 물론이고 부모형제나 지인들의 의견도 나눈다.

## 16.6 지역사회와의 친근한 관계 유지를 위한 지원

- 월평빌라에서 일을 잘했다는 것은 입주자가 스스로 선택할 수 있는 삶의 영역이 넓어지고, 당사자를 알고 이해하는 사람이 늘어나는 것이다. 관계가 넓어지고 깊어지는 것을 일 잘했다고 한다. 시간이 지날수록 당사자가 지역 주민으로 평범하게 살아가도록 잘 돕는 것, 지금껏 그래왔고 앞으로도 그럴 것이다. 이러한 내용은 개인별 생활일지에 기록되어 있다.

## <영역 5: 일상생활>

### 기준 17. 여가

- 원칙: 이용자는 자신이 원하는 적절한 여가활동을 한다.
- 증명: 개인별 생활일지, 개인별 여가활동 보고서, 개인별 금전출납부 등
  - 입주자가 원하는 활동을 하고 싶으면 직원에게 요청하거나 사례회의를 통해 함께 의논한다. 입주자가 직접 지역의 학원이나 동호회 등 여가 활동을 할 수 있는 곳을 알아보고 선택

한다.

- 가능하면 보통 사람들의 방식을 따른다. 시설 입주자들만의 여가(단체 활동)은 하지 않는다. 지역 내 기관을 이용(피아노·미술·요가·태권도·도예 학원, 극장, 도서관 등) 한다.
- 가능하면 지인들과 함께한다. 수영장 동료들과 외식·체육대회·산행, 교회 성도들과 수련회·나들이·캠핑, 학교 친구들과 수학여행·소풍·체험활동·나들이, 부모형제와 나들이·공연 관람, 친구나 이웃과 공연 관람을 한다.
- 중증의 장애인이라 하더라도 가능하면 지인들과 보통의 방법으로 여가를 누린다.

### **기준 18. 관계**

- 원칙: 이용자는 가족 및 사적 관계 등을 유지하기 위해 필요한 지원을 받는다.
- 증명: 개인별 생활일지
  - 지금껏 이야기 한 모든 것의 핵심이 관계이다.

### **기준 19. 사생활**

- 원칙: 모든 일상생활에서 이용자는 권리를 존중받고, 책임을 다한다.
- 증명: 생활일지, 가구별 회의록, 각 방에 자물쇠 설치, 외출 기록 등
- 보완: 사생활이 보장되도록 주거 환경을 개선해야 한다.

### **기준 20. 식사**

- 원칙: 이용자는 건강한 식사를 제공받으며, 식사시간을 선택할 수 있다.
- 증명: 식단 평가표, 선호도 조사표, 식단표
  - 식단 평가·선호도 조사·식단표 작성을 입주자와 직원이 함께한다. 식단표는 입주자 중 식단팀장 1명, 가정팀 식단 담당 직원 1명, 주방 조리사 2명이 참석해서 작성한다. 전년도 월별·주별 식단표, 개인별 선호도·만족도 조사표, 현재의 부식을 참고해서 작성한다.
  - 개인의 기호에 따라 외식을 자유롭게 한다.
  - 간식 등은 직접 조리하기도 한다.
  - 개인별 식기에 당사자가 먹을 수 있는 만큼 직접 덜어서 먹는다.
  - 일부, 개인별 기호와 필요에 따라 음식을 제공한다. 유동식, 배탈이나 감기 때는 미음, 당시의 기호에 따라 라면 등의 기호 식품을 먹기도 한다.
  - 식사 유무는 개인이 결정한다. 식사 시간이 1시간 정도로 정해져 있으나 어느 시간에라도 식사할 수 있다.
  - 조미료는 멸치 다시·다시마 육수를 사용하며 국·찌개·나물 등은 집 간장을, 김·계란말이는 맛소금을 사용해서 조리한다.
- 보완: 염분·육식 등 건강을 고려해서 조리하기를 바란다.

## <영역 6: 케어활동>

### 기준 21. 개별지원

- 원칙: 이용자는 자신이 원하는 방식으로 생활할 수 있고, 필요한 경우 전문적인 지원과 상담을 받는다.
- 증명: 개인별 지원 계획서, 개인별 지원 평가서
  - 입주 때와 매년 초에 입주자 개인별, 개인의 과업별로 어떻게 지원할 것인가를 의논한다.
  - 장애인 당사자, 부모형제, 지인들의 의견을 묻는다.
  - 개인별 지원: 입주 시 계획 → 지원 → 사례회의(수시) → 상반기 평가 → 지원 → 사례회의·워크숍(수시) → 연말 평가(정합성 평가, 감사 평가) → 계획(수정·보완) → 지원 ...
  - 계획은 물론 과업별 사례회의나 워크숍은 당사자에게 묻는 것에서 출발한다. 당사자가 자기 삶을 선택·통제하도록 애쓴다.
  - 더해서, 부모형제나 지인들(학교 선생님, 학원 선생님, 의료기 사장님, 미용실 사장님, 목사님 ...)에게 묻는다. 부모형제나 지인들이 당신의 역할을 다하도록 묻고, 의논하고, 부탁한다.
  - 전문적인 지원과 상담, 매뉴얼에는 물리치료사·작업치료사·언어치료사를 예로 들었다. 물론 필요한 전문적인 지원을 받도록 돕는다. 이 또한 당사자에게 묻고, 당사자가 선택하도록 돕는다.

### 기준 22. 건강 관리

- 원칙: 이용자는 건강한 신체적·정신적 상태를 유지하는 데 필요한 지원을 받는다.
- 증명: 간호일지, 개별 차트, 건강검진 관련 검사 결과지, 활력징후 기록지

### 기준 23. 약물관리

- 원칙: 이용자는 적절한 방식으로 약물을 보유·관리하며, 약물을 다루는 시설의 정책과 절차에 의해 보호받는다.
- 증명: 개인별 약물 관리는 개별 차트 참고. 약물보관은 자격증이 있는 간호사 관리한다. 개인이 직접 관리하는 입주자는 두 분 있다. 약품관련 내용은 운영규정안에 규정되어 있다. 시설관리예규와 의약품관리세칙 참고.

### 기준 24. 노화와 사망

- 원칙: 이용자의 노화, 질병, 사망 등은 개인이 원하는 방법으로 다루어진다.
- 증명: 운영규정에 내용 명시.
- 보완: 아직 노화나 질병으로 돌아가신 분이 한 명도 없었기에 구체적인 방법이나 논의한 내용이 없다. 그런 상황이 오면, 평소 당사자의 의견을 따르거나 부모형제·지인들과 의논할 일이다.

<영역 7: 환경> 실행가이드 북에 제시된 항목 중심으로 적용

**기준 25. 시설과 설비**

· 원칙 : 이용자는 가정과 유사한 설비를 통해서 개별욕구를 충족하며, 편안하게 생활할 수 있도록 지원받는다.

· 증명

25.1 침실과 거실을 합한 면적은 일인당 7제곱미터 이상 확보되어야 하며, 휠체어 사용자의 경우 일인당 10제곱미터 이상이 확보되어야 한다.

- 기준에 따른 필요 면적

휠체어 사용 유무	거주 인원(총 32명)	면적(m <sup>2</sup> )	총면적(m <sup>2</sup> )
사용자	6	10	6×10 =60
비 사용자	26	7	26×7 =182
총면적	242 (m <sup>2</sup> )		

- 각 방 총 면적 = 125.64m<sup>2</sup>, 개별 거실 총 면적 = 120.42m<sup>2</sup>, 나머지 부분 = 169.3m<sup>2</sup>, 총 면적; 415.36m<sup>2</sup> ▶ 기준에 따른 면적 이외 173.36m<sup>2</sup>의 면적이 남음. 개별 거실이외 전체 홀 부분을 제외한다고 해도 4.06m<sup>2</sup>의 여유가 있다.

- 실제 거주하는 인원 대비 면적도 확보. 다만, 휠체어 사용자가 두 분인 1개 방은 미달. 조치가 필요하다.

25.2 시설과 설비는 안전하고, 편안하고, 밝고, 상쾌하고, 통풍이 잘 되고, 악취가 나지 않아야 한다.

- 각방에 2.25m<sup>2</sup>의 창과 블라인드가 있고, 습도조절을 위한 가습기, 공기 청정기가 구비되어 있으며, 방마다 개별 난방온도 조절장치와 에어컨이 있다.

25.3 시설과 설비는 모든 이용자의 접근이 가능해야 한다.

- 모든 편의 시설은 입주자 스스로 사용할 수 있도록 개방되어 있다.

**기준 26. 개인침실; 공간요구**

· 원칙 : 이용자의 욕구를 반영한 적절한 면적의 침실이 제공된다.

· 증명

26.1 침실과 거실을 합한 면적은 일인당 7m<sup>2</sup> 이상 확보되어야 하며, 휠체어 사용자의 침실 바닥 면적은 1인당 5m<sup>2</sup> 이상 되어야 한다.

- 휠체어를 사용하시는 입주자 분은 한 방에 최대 두 분만 사용하도록 하고 있으며, 방의 면적은 평균 11.52m<sup>2</sup>이다.

26.2 모든 이용자는 원할 경우 1인실을 선택할 수 있어야 한다.

- 본 시설은 1인실은 없고, 2~3인이 함께 사용하고 있다. 어디에 누구와 살 것인지는 입주자의 의사를 최대한 반영토록 한다.

**기준 27. 개인침실; 가구와 시설물**

· 원칙 : 이용자는 개별욕구와 생활양식을 충족할 수 있는 가구와 부속품이 있는 침실을 제공받는다.

· 증명

27.1 이용자는 자신의 기호에 맞게 침실을 꾸밀 수 있고 잠글 수 있도록 한다.

- 자신이 지내고 있는 방을 스스로 꾸미도록 권하고 돕는다. 가구배치나 개인 용품은 물론 도배지까지도 얼마든지 기호에 따라 꾸몄다. (202호, 307호, 308호 등)

27.2 침실에는 옷장, 사물함, 잠금장치가 있는 개인물품 보관공간이 있어야 한다.

- 각 가구별 붙박이장, 장롱, 3단 서랍장이 기본적으로 있으며, 그 외에 개인이 원하는 보관함은 자리를 고려하여 최대한 비치하였다. 모든 개인 수납공간에는 개인에 따라 어디든 잠금장치를 설치하여 사용하고 있다.

27.3 침실에는 컴퓨터, 음악기기, 개인 전자제품 등의 통상적인 개인 소유물을 보관할 수 있는 공간이 있어야 한다.

- 방안에는 개인 컴퓨터, TV, 라디오 등 자신이 원하는 전자제품을 둘 수 있고, 공간이 비좁아 거실에 두는 경우도 있다.

27.4 침실에는 플러그를 끼울 수 있는 콘센트가 1인당 2개 이상 있어야 한다.

- 콘센트가 있으며, 개인당 2개뿐만이 아니라 누전의 위험이 없는 차단기가 내장된 멀티 플러그를 사용하고 있다.

27.5 침실에는 개인이 사용하는 침구와 베개가 있어야 한다.

- 개인 침구류를 사용하고 있으며, 침구류를 구입할 때는 사용하는 당사자가 직접 고른다.

27.6 침실에는 바깥을 볼 수 있는 창문, 적절한 조명, 적절한 환기, 개인이 조절할 수 있는 난방시설이 있어야 한다.

- 각 방에는 2.25㎡의 창과 블라인드, 취침등과 방마다 개별적으로 조절할 수 있는 난방조절 스위치가 있다.

## **기준 28. 화장실과 욕실**

· 원칙 : 이용자는 개인의 사생활이 보장되는 수준의 화장실과 욕실을 제공받는다.

· 증명

28.1 현재 운영 중인 시설은 2011년 까지 5명이상이 화장실을 공동으로 사용하지 않도록 충분한 화장실을 제공해야 한다.

- 공동화장실은 1층과 2층 각 두 개씩 있고, 일곱 군데 개별 화장실을 서른 두 분이 사용하고 있다. (개별 화장실만  $32/7=4.57$ 명당 1곳 사용)

28.2 화장실과 욕실은 잠글 수 있어야 하며, 직원은 오직 이용자의 위험관리의 필요에 의해서만 제한 할 수 있다.

- 모든 화장실(공용·개별)에는 잠금장치가 되어 있다.

## **기준 29. 공용 공간**

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

· 증명

29.1 부엌과 세탁실은 일반 가정집과 같이 설비되어야 한다.

- 부엌은 식당과 함께 있으며, 세탁실은 가정용 세탁기(일반 두 대, 드럼 두 대)를 사용하고 있다.

29.2 공용 공간(식사, 사회적 활동 등을 하는 공간)은 이용자 일인당 최저 3㎡ 이상이 되어야 한다.

- 기준 : 32명 × 3㎡ = 96㎡, 현재 : 식당 40.72㎡, 소모임실 14.40㎡, 거실 169.3㎡ = 총면적 224.17㎡(1인당 약 7㎡)

29.3 방문객, 상담, 치료를 위해 사적 공간을 마련해야 한다.

- 방문객과 상담을 위해서는 개별 방이나 거실 혹은 소모임실을 이용하고 있으며, 치료를 위해 간호사실이 따로 있다.

### 기준 30. 보조기구와 설비

· 원칙 : 이용자는 개별욕구를 충족하고 자립생활능력을 최대화하는데 필요한 보조기구와 설비를 제공받는다.

· 증명 :

30.1 신체장애인 개별 욕구에 맞게 전문설비를 갖추어야 한다.

- 승강기, 비상 호출 장치, 1층 기계실 앞 전동 휠체어 충전 공간을 마련해 두었다.

30.2 감각장애인 개별욕구에 맞게 전문설비를 갖추어야 한다.

- 눈부시지 않는 조명(각 방에 취침 등, 각 방의 수에 맞는 스탠드 보유), 개인용 컴퓨터(시각 장애인용컴퓨터, 빅트랙 마우스·탐온 키보드, 그 외 다수 개인 컴퓨터 사용), 유도시설(화재 발생 시 시각유도등, 경종 설치)

30.3 안전시스템과 설비는 이동장애/ 감각장애가 있는 사람들에게 적합하게 설치되어야 한다.

- 시각유도등, 경종

30.4 냉·난방 설비와 공급은 건강상태를 고려하여 적절한 장소와 시간에 제공해야 한다.

- 각 방마다 개별 온도 조절기와 에어컨이 설치 되어있으며, 날씨나 건강상태에 따라 입주자와 직원이 조절 한다.

### 기준 31. 위생과 감염 예방

· 원칙 : 이용자는 깨끗하고 위생적인 시설에서 생활한다.

· 증명 : 쓰레기 분리수거를 철저히 하고 있다. 화장실에 거품비누와 손 소독제를 비치 해 놓고 있다. 걸레는 매일 세탁해서 햇볕에 말려 사용한다. 바닥에 흘린 음식물이나 이물질은 걸레로 매일 닦고, 청소기로 먼지를 제거한다. 화장실 바닥 세제는 터치크린폴드라는 수용성 세제를 사용하고 있다. 저 자극성 약 알칼리성 세제로 천연 오렌지 오일과 바이오 계명활성제로 찌든 때 제거에 효과적이고 냄새가 락스보다 독하지 않다.

## <영역 8 : 직원관리>

### 기준 32. 역할

· 원칙 : 직원은 시설의 주요 목적과 가치를 이해하며, 직원의 업무는 이용자의 욕구충족을 최우선으로 고려하여 배정된다.

· 증명 :

- 직원 선발, (신입) 직원 교육 : 기관의 가치와 철학을 이해하고 실천할 사람을 선발하고, 가치와 철학에 맞게 일하도록 교육·지원한다.
- 슈퍼비전 : 가치와 철학에 맞게 일하도록 피드백 한다. 생활일지·카페 글·사업계획 등 각종 기록에 가치와 철학을 담는다. 가치와 철학에 맞게 잘한 일, 잘 기록한 것에 끊임없이 긍정과 지지의 피드백을 한다.
- 정합성 평가 : 가치와 철학에 맞추어 일한 것을 나눈다.

### **기준 33. 자격과 자질**

- 원칙 : 직원은 이용자를 존중하는 자세를 가지며, 업무수행에 필요한 기술과 경험을 가진다.
- 증명 : 입주자에게 늘 묻고 의논하고 부탁한다. 필요한 기술은 교육이나 연수, 워크숍에서 얻는다. 생활일지·사례회의자료·직원 외부교육 자료·생활일지 피드백 등에 기록되어 있다.
- 보완 : 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 의사소통 기술방법은 더 궁리해야 한다. 의사소통 기술이나 도구는 입주 장애인의 삶 속에서 필요한 것을 준비한다. 당사자가 표현할 수 있는 것이 얼마나 많은 지, 그것을 인정하는 것에서부터 출발한다.

### **기준 34. 직원구성**

- 원칙 : 직원의 구성 및 회의는 이용자의 욕구 충족이 가능하도록 기획된다.
  - 증명
- 34.1 시설은 정기적인 회의를 개최하고 기록해야 한다.
- 대부분의 사안은 회의를 거쳐서 결정한다.
  - 회의 참석자는 사안에 따라 팀장, 팀원, 직원 전체, 해당 입주자, 가구별, 입주자 전체, 관련 있는 입주자와 직원, 입주자의 지인, 관련 있는 전문가 혹은 지역주민 ... 이다.
  - 증빙 서류 : 팀별회의록, 기획팀 회의록, 사업계획 워크숍 자료, 평가 워크숍 자료, 비전워크숍 자료, 사례 회의록, 가구별 회의록, 입주자 대표자 회의록, 입주자 총회, 각종 워크숍 보고서 ...
  - 예) 입주자 응대 워크숍(전 직원), 입주자와 담당 변경 건 워크숍(전 입주자와 전 직원), 근무 재편성 워크숍(근무편성 TF팀, 전 직원), 최저 기준 워크숍(전 직원), 직원 선발(입주자 대표, 소장, 기획팀) ...

### **기준 35. 훈련과 개발**

- 원칙 : 직원은 이용자 욕구 충족에 필요한 다양한 교육을 받는다.
  - 증명 : 월평빌라 직원 교육 과정이 있다. 그에 따른다.
- 35-1. 직원은 정해진 계획에 따라 보수교육을 받아야 한다.
- 사회복지사, 물리치료사 등 각 직능별 보수교육을 받는다. 공문참고.
- 35-2. 직원은 임명된 후 6주 이내에 구조화된 준비훈련을 받고, 6개월 이내에 관계시설단체 또는 전문가 단체가 주관하는 기본훈련을 받아야 한다.
- 시설 내 신입직원 교육 과정에 따라 3개월 간 교육 받는다.
- 35.3. 모든 직원은 공평한 훈련기회를 가지며, 훈련에는 장애평등훈련이 포함된다.

- 모든 직원은 시설 내 직원 교육 과정을 신청하고, 그에 따라 연간 교육을 받는다.
- 35.4 직원은 연중 최저 5일의 유급훈련과 개발의 기회를 갖는다.
- 월평빌라 직원 교육 과정에 따르면, 모든 직원은 연 5일 이상의 훈련 시간을 충족한다. 별도로, 주 4시간 이상의 자기 개발 시간을 갖는다.

### 기준 36. 지도감독과지지

- 원칙 : 직원은 이용자 욕구 충족에 필요한 슈퍼비전을 받으며, 이용자의 신체적 공격에 대해 대처할 수 있다.
- 증명
  - 36-1 직원은 업무를 수행하는데 필요한 지원과 슈퍼비전을 받는다.
    - 생활일지 피드백, 개별 미팅, 사업계획과 평가 피드백
    - 슈퍼비전의 핵심은 칭찬이다. 가치와 정체성에 맞게 일한 것을 칭찬하는 일이다.
    - 월평이 월평다운 것은 긍정적 피드백에 있다. 긍정적 피드백으로써 이루었다.
  - 36-2 시설은 직원에 대한 이용자의 신체적 공격을 다루는 절차를 마련해야 한다. (보완)
    - 시설 내 직원행동지침서 참고, 주간업무회의를 이용한 교육 실시
    - 언행(말과 행동)에 관한 워크숍을 수시로 하지만, 끊임없이 해야 한다.

## <영역 9: 시설운영>

### 기준37. 질 관리

- 원칙 : 시설은 서비스 질의 향상을 보장하는 점검체계를 마련하고 이용자를 적극 참여시킨다.
- 증명
  - 37-1 시설의 목적과 목표는 서비스 질을 강조하는 내용과 방식으로 구체적으로 설정되며 그 내용은 직원과 이용자들에게 공유되어야 한다.
    - 사업계획서와 평가서를 매년 발간한다.
    - 계획이든 평가든, 당사자·부모형제·지인들과 함께 하고, 그 결과를 정리해서 알린다.
  - 37-2 객관적이고 일관성 있는 방법을 이용하여 연간 1회 이상 이용자가 참여하는 지속적인 자기점검이 이루어진다.
    - 수시로 입주자의 이야기를 듣는다. 입주자의 이야기를 듣지 않고 일할 수 없다. 묻고, 의논하고 부탁해야 하는데, 입주자의 이야기를 듣지 않을 수 있는가?
    - 증빙 서류 : 생활일지, 가구별 회의록, 입주자 대표자 회의록, 간담회의록, 사례회의록
  - 37-3 이용자 조사결과는 출판되고, 이용자와 그 대표자, 기타 관련 집단은 이를 열람할 수 있다.
    - 이용자 조사라는 게 무엇인지 모르겠다. 욕구 조사? 만족도 조사?
    - 만약 욕구 조사나 만족도 조사라면, 평소 늘 묻고 의논하는 데 이런 걸 일부러 할 필요는 없다. 평소에 늘 욕구나 만족을 알 수 있다. 그에 따라 당사자가 결정한다.
  - 37-4 관리자와 직원은 각각의 이용자를 위한 개별 계획의 실행과 관련된 연도별 발전 내용을 설명할 수 있어야 한다.

- 기관의 연도별 내용은 사업계획서와 평가서를 통해서, 입주자의 연도별 내용은 생활일지를 통해서 잘 알 수 있다.

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.

- 앞에 소개된 기록물에 대해, 팀장·국장·기관장이 모든 내용을 읽고 피드백 한다. 웹페이지(다음 카페)를 통해 공유한다. 그러면 동료·입주자의 부모형제나 지인·동일한 경험을 한 사람으로부터 피드백을 받는다.

### **기준38. 정책과 절차**

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

· 증명

38-1 직원은 갱신된 문서의 사본에 접촉할 수 있고, 모든 정책 및 절차와 실천규약을 이해하고 실천해야 한다.

- 운영규정 공유, <월평빌라 이야기> 책

38-2 이용자는 적절한 형태의 관련 정책, 절차, 실천규약에 접근할 수 있고, 직원은 이용자에게 필요한 설명을 해야 한다.

- 입주 시 설명, 서류, 부모님 및 가족과 상의한 기록

38-3 정책, 절차, 실천 규약과 기록은 관리자가 서명해야 하고, 날짜가 기록되고, 검토 수정된다.

- 운영규정은 수시로 업데이트 한다.

· 보완 : 실행 가이드북에서 제시한 열세 가지 '시설의 정책과 절차'는 대체로 구비하고 있다. 다만 일부 내용은 보완해야 한다.

### **기준39. 기록유지**

· 원칙 : 이용자는 시설의 기록유지 정책과 규정된 절차에 의해 권리를 보장받는다.

· 증명

39-1 이용자에 대한 기록은 최근의 정보를 정확하게 반영해야 하며, 비밀이 보장되어야 한다.

- 사회복지시설정보시스템의 개인 정보 업데이트, 생활일지·간호일지·입주자 개별파일·물리치료일지는 수시로 업데이트 하고 비밀이 보장된다.

39-2 이용자는 시설에서 이루어지고 있는 기록과 정보에 접근할 수 있고, 개인적 기록에 대해서는 이의를 제기할 수 있는 기회를 가진다.

- 일지 결재 전 입주자에게 동의를 구한다. 금전출납부와 일지는 당사자에게 공개한다. 매월 부모형제에게 금전출납부 내용을 우편으로 알린다.

### **기준40. 안전한 실천**

· 원칙 : 이용자는 일상생활에서의 안전을 보장받는다.

· 증명

40-1 시설은 화재 예방 설비와 대피방법, 화재 경보가 울릴 때 취해야 할 절차에 대한 설명을 이용자에게 제공해야 한다.

- 연 2회 이상 입주자들과 함께 소방교육을 실시하고 있다.
- 40-2 직원은 사고와 응급환자 발생 시 대처 방법을 숙지하고 있어야 하며, 시설에는 응급 처치를 위한 구급약이 준비되어 있어야 하고, 모든 사례는 기록으로 남겨야 한다.
  - 시설 내 간호사실에 구급약이 준비되어 있으며, 응급환자의 대처에 대해서는 직원 교육을 통해 이루어지고 있다.
  - 입주자의 사고와 대처에 대해서는 기록으로 남긴다.
- 40-3 시설은 이용자에 대한 취약성과 위험 사정에 기반 하여 창문의 잠금장치 점검 및 정비를 실시해야 한다.
  - 찢어지거나 부서진 창문, 방충망은 모두 보수 교체 하였으며, 위험의 여지가 있는 창문은 조금만 열리도록 하여 사용하고 있다.
- 40-4 시설은 안전과 소방에 관한 관련법규에서 정하는 기준을 충족해야 한다.
  - 전기 안전검사, 승강기 안전검사, 소방 검사를 통해 안전하게 사용을 하고 있으며 바뀐 법안을 따라 자동화재 속보설비도 설치할 계획이다.
- 40-5 시설은 손해배상책임의 이행을 위해 보험에 가입하여야 한다.
  - 영업 배상 책임 보험, 화재 보험, 신원 보증 보험 가입
- 40-6 시설은 이용자의 안전을 위해 연 2회 이상 안전점검을 실시해야 한다.
  - 당직근무자는 일 2회 순찰을 통해 시설 내 외부 안전 점검을 실시하고 있으며, 전문 업체를 통한 안전 점검도 실시하고 있다.

※

워크숍에서 항목별로 어떻게 적용되고 있는 지를 주로 나누었다.  
그러하니, 기록 또한 '이 항목은 어떻게 적용하고 있다'고 주로 적었다.

가치, 철학, 정체성 ... 우리의 갈 길을 분명히 하면,  
이런 것은 쉽게 이루리라.  
최저 기준쯤이야.

같은 형편과 처지에 있는 시설들과 동료들이  
지혜를 모아 우리의갈 길을 분명히 세운다면,  
이런 것은 쉽게 이루리라.

끝.