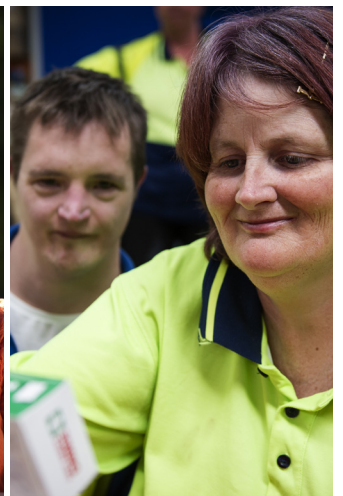
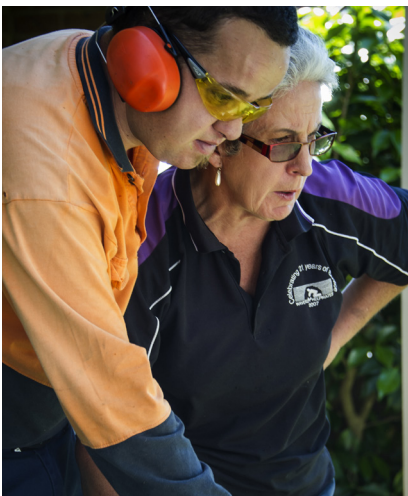




# 장애인 권익옹호 및 취업 서비스에 대한 품질 관리

지원 서비스 이용자들을 위한 정보



# 목차

<b>개요</b> .....	<b>3</b>
품질 관리	3
감사	3
지원 서비스이용자들로부터 정보 수집	3
결과	3
<b>머리말</b> .....	<b>4</b>
품질 관리	4
<b>품질 관리와 감사 과정</b> .....	<b>5</b>
1. 준비	6
2. 감사팀의 평가	6
감사의 종류	6
감사팀	6
감사 과정	7
평가 방법	7
서비스 이용자들의 참여	7
참여 방법	8
동의, 사생활 보호와 개인 정보 사용	8
인터뷰에서 다뤄지는 주제, 포커스 그룹 또는 질문서	9
도움	9
3. 인증 또는 개선 기간	9
인증	9
감사 결과 발표회의	10
감사팀의 보고	10
<b>불만</b> .....	<b>11</b>
감사팀에 대한 불만	11
장애인 권익옹호 기관이나 취업 서비스 제공업체에 대한 불만	11



# 개요

호주 정부의 사회복지부로부터 지원금을 받는 장애인 권익옹호 기관과 취업 서비스 제공업체들 (이하 서비스 제공업체)은 해마다 품질관리 감사를 받도록 되어 있습니다. 이 감사는 서비스 제공업체들이 가능한 최상의 지원 서비스를 제공하고 장애인 서비스 국가 표준 (National Standards for Disability Services) 을 준수하는지 확인하기 위한 목적으로 실시됩니다. 이 소책자는 품질관리 과정 전반과 품질관리 감사가 실시될 때 구체적으로 어떤 절차를 거치는지에 대해 설명하고 있습니다.

## 품질 관리

감사가 진행되는 동안 서비스 제공업체들은 - 무엇보다도 - 효과적인 지원 서비스를 제공하고 있고, 활동을 효과적으로 관리하고 있으며, 이해관계의 충돌을 피하고, 숙련된 직원을 고용하며, 서비스 이용자의 불만을 적절히 관리하고 있다는 사실을 증명해야 합니다.

## 감사

감사는 서비스 제공업체의 자체 평가후, 감사팀이 서비스 제공업체를 시찰 방문해 직원들 및 다양한 서비스 이용자들로부터 정보를 얻는 방식으로 진행됩니다.

## 지원 서비스 이용자들로부터 정보 수집

지원 서비스 이용자들은 참여 여부를 선택할 수 있습니다. 참여 여부는 자율적으로 결정할 수 있고 정식 동의 절차를 거쳐야 합니다. 참여하기로 결정하면, 그동안 받은 지원 서비스가 자신에게 얼마나 효과적이었는지 말할 수 있는 기회를 얻게 됩니다. 참여 방법으로는 감사 팀원에게 직접 말하거나 감사팀이 자신의 과일을 볼 수 있도록 허락하는 방법이 있습니다. 어느 한 방법을 선택하거나 두 방법 모두를 선택하거나 아니면 두 방법 모두 선택하지 않을 수도 있습니다.

서비스 이용자는 이 과정에 참여할지 결정하기 위해 독립적인 다른 사람 (예를 들어 가족, 친구, 권익옹호자, 또는 다른 조력자)의 도움을 받을 수 있고, 필요하다면 감사팀과 면담하는 동안에도 다른 사람으로부터 도움을 받을 수 있습니다. 이 때 본인을 잘 알지만 감사 대상인 서비스 제공업체에 소속되지 않은 사람을 선택해야 합니다.

## 결과

감사가 끝나면 감사팀은 해당 서비스 제공업체가 인증을 받을 수 있는지 결정합니다. 서비스 제공업체가 계속 정부 지원금을 받기 위해서는 이 인증이 필요합니다. 감사팀은 서비스 제공업체가 인증서를 발급받기 위해 개선해야 할 사항에 대해 권고하거나 요구할 수 있습니다.



# 머리말

사회복지부는 호주 정부의 지원금을 받는 장애인 권익옹호 기관과 장애인 취업 서비스 제공업체(이하 서비스 제공업체)들을 감독할 책임이 있습니다. 이 기관들이 그들이 지원하는 장애인들에게 가능한 최상의 서비스를 제공하는지 확실하게 하기 위해 사회복지부는 품질 관리체계를 운영하고 있습니다.

인증을 받고, 준수 인증서 (Certificate of Compliance) 를 발급받고, 사회복지부의 지원금을 받기 위해, 모든 서비스 제공업체들은 독립적인 감사를 통해 그들이 장애인 서비스 국가 표준을 준수한다는 사실을 증명해야 합니다. 감사는 지원 서비스 이용자들이 아니라 서비스 제공업체들을 평가하는 것입니다.

이 소책자는 지원 서비스 이용자들이 감사 과정, 감사팀의 역할, 감사에 참여할 수 있는 방법을 이해할 수 있도록 도움을 주기 위한 자료입니다.

## 품질 관리

품질 관리란 서비스 제공업체들이 요구되는 결과를 낼 수 있는 잘 관리되고 효과적인 시스템을 제공하면서, 높은 기준에 따라 활동을 운영하는지 확실히 하기 위한 체계적인 검토, 평가, 인증 과정을 말합니다.

서비스 제공업체에게, 이 품질 관리는 장애인 서비스 국가 표준에 따른 공인 과정의 역할을 합니다. 즉 서비스 제공업체들은 이 표준을 적절히 충족시키고 있다는 사실을 증명해야 합니다.

품질 관리 체계의 중요한 측면에는 서비스 제공업체들이 아래의 요건을 만족시키는 것이 포함됩니다.

- 목표를 달성하고 장애인들의 참여를 촉진시키는 지원 서비스를 제공
- 우수한 관리 체계와 투명한 방침을 운영하고 있으며 장애인들과 그들의 가족/간병인들의 참여를 이끌어내고 있다는 사실을 증명하는 문서를 제공
- 이해관계의 충돌을 피하고 장애인들의 요구를 우선함
- 그들이 지원하고 돕는 장애인들과 효과적으로 협력할 수 있도록 적절한 교육을 받고 기술을 갖춘 직원을 고용
- 그들의 지원 서비스를 이용하는 사람들이 자유로이 불만을 제기하고 모든 불만이나 분쟁이 해소될 수 있는 방식으로 불만을 관리

## 자세한 정보

[장애인 서비스 국가 표준](#)에 대한 더 자세한 정보는 인터넷에서 찾을 수 있습니다.



# 품질 관리와 감사 과정

서비스 제공업체에 대한 품질 관리는 3년을 주기로 실시되고, 매년 감사 시찰이 있습니다.

품질 보장 및 감사 과정의 단계는 아래와 같습니다.

## 준비

- 서비스 제공업체의 직원들이 장애인 서비스 국가 표준을 준수했는지에 대해 자체 평가를 합니다.
- 서비스 이용자는 감사 과정에 참여하고 싶은지 결정하고, 참여를 원하는 경우 참여 준비를 위해 도움을 받습니다.

## 감사팀의 평가

- 서비스 제공업체는 장애인 서비스 국가 표준에 따라 평가됩니다.
- 평가를 위해 지원 서비스 이용자들로부터 수집한 정보 (직접적인 정보 제공 또는 파일 열람 수락)가 사용됩니다.
- 또한 해당 기관의 직원들로부터 수집한 정보도 사용됩니다.

## 인증 또는 개선 기간

- 서비스 제공업체는 인증을 받거나 문제점을 개선하라는 요구를 받습니다.
- 감사 결과를 논의하기 위한 회의가 열립니다.
- 감사 결과를 보고합니다.

이 과정은 아래에 더 자세히 설명되어 있습니다.



## 1. 준비

감사팀이 시찰 방문을 오기 전에, 서비스 이용자와 서비스 제공업체는 감사 과정을 위해 준비해야 합니다. 아래의 과정 중 일부 또는 전부가 해당될 수 있습니다.

- 서비스 제공업체는 자사의 방침과 절차에 대해 자체 평가를 실시합니다 - 서비스 이용자는 이 기관이 자신을 위해 어떻게 일하고 있는지에 대해 직접 말하거나 글을 쓰는 방식으로 도와달라는 요청을 받을 수 있습니다.
- 서비스 제공업체는 서비스 이용자에게 감사의 목적과 시기를 알려줍니다.
- 서비스 이용자는 참여 여부를 결정합니다. 결정을 내리기 위해 필요하다면 독립적인 다른 사람으로부터 도움을 받을 수 있습니다('도움' 항목에서 독립적으로 도움을 줄 수 있는 사람에 대한 제안을 참고하십시오).
- 감사에 참여하기로 결정한 서비스 이용자는 참여 방법과 시기를 결정하기 위한 연락을 받습니다.

## 2. 감사팀의 평가

준비 단계가 끝나면, 품질 관리 과정에서 그 다음 단계는 감사팀의 평가입니다.

감사팀은 적어도 1년에 한번, 업체의 규모에 따라 하루 또는 며칠 동안, 서비스 제공업체를 시찰 방문합니다.

### 감사의 종류

감사는 매 해 실시되어야 합니다. 3년에 한번씩 인증/재인증 감사가 있고, 그 사이 2년 동안 서비스 제공업체가 계속해서 장애인 서비스 국가 표준을 준수하고 있는지 확인하기 위한 감독 감사가 있습니다. 감독 감사는 인증 감사를 더 작은 규모로 축소한 형태의 감사입니다.

### 감사팀

감사팀은 독립적인 인증기관에서 나옵니다. 다시 말해 감사 팀원들 중 어느 누구도 해당 서비스 제공업체와 제휴 또는 연계되어 있지 않습니다. 이것은 감사팀이 서비스 제공업체들을 규칙에 따라 공정하게 판단할 수 있도록 하기 위한 것입니다.

감사팀은 아래와 같은 사람들로 구성됩니다.

- 지휘 감사관.
- 소비자 기술 전문가(장애인 출신으로, 감사팀이 장애인들의 경험을 이해할 수 있도록 도와주는 사람), 그리고 이 외에
- 다른 감사들(인원수는 서비스 제공업체의 규모에 따라 결정됨)도 포함될 수 있습니다.



감사팀의 모든 팀원들은 품질 관리 체계와 감사 과정과 관련해 교육을 받은 사람들입니다.

## 감사 과정

평가하는 동안, 감사팀은 지원 서비스 이용자와 서비스 제공업체의 직원들에게 정보를 요청합니다. 이 과정은 직접적인 정보를 입수하는 것과 제공된 문서에 대한 분석으로 이루어집니다.

감사팀은 지원 서비스 이용자들로부터 아래의 방법을 통해 정보를 얻습니다.

- 말 또는 글을 통한 직접적인 정보를 입수합니다.
- 서비스 이용자들의 파일과 기록을 분석합니다.

감사팀은 각 서비스 제공업체의 직원들로부터 아래의 방법을 통해 정보를 얻습니다.

- 해당 기관의 경영, 일반적인 방침과 절차 그리고 지원금 계획에 대한 정보를 분석합니다.
- 직원들을 만나 해당 기관의 품질 관리에 대해 논의합니다.

## 평가 방법

감사팀은 지원 서비스 이용자와 각 기관의 직원들로부터 정보를 수집하는 동안 지속적으로 품질 관리 기준에 따라 평가해야 합니다. 이 기준들은 장애인 서비스 국가 표준 각각에 대응합니다.

감사팀은 3점 척도를 기준으로 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준을 준수하고 있는지 아닌지를 평가합니다.

## 서비스 이용자들의 참여

감사 기간 동안 감사팀은 지원 서비스 이용자 모두를 만나 이야기할 필요는 없습니다. 서비스 이용자는 참여 여부를 자유로이 결정할 수 있고, 필요하다면 이 결정을 내리기 위해 다른 독립적인 사람의 도움을 자유로이 받을 수 있습니다(‘도움’ 항목에서 독립적으로 도움을 줄 수 있는 사람에 대한 제안을 참고하십시오).

감사팀은 감사에 참여하기로 동의한 이용자들 중에서 실제 감사에 참여시킬 사람들을 선택합니다. 참여자들은 장애의 종류, 연령, 문화적 배경, 생활환경과 경험 등을 고려해 다양한 사람들로 선택됩니다.



## 참여 방법

만약 감사에 참여하기로 한다면 두 가지 주요 참여 방법이 있습니다.

먼저 아래의 방법들 중 하나를 통해 직접적인 정보를 제공할 수 있습니다(이 방법들 중 일부 또는 전부를 사용할 수 있습니다).

- 감사 팀원과의 면담.
- 감사 팀원과의 전화 인터뷰.
- 다른 지원 서비스 이용자와 함께 포커스 그룹에 참여.
- 질문서 및 피드백 양식.
- 해당 서비스 제공업체를 어떻게 생각하는지에 대한 감사 팀원과의 격식 없는 대화.

서비스 이용자는 본인의 개인 정보와 그동안 받았던 지원 서비스에 대한 정보가 담긴 파일을 감사팀이 볼 수 있도록 허락할 수 있습니다. 아래 항목에 나와 있는 사생활 보호와 개인 정보 사용에 대한 정보를 참고하십시오.

## 동의, 사생활 보호와 개인정보 사용

품질 관리 과정에 참여하는 것은 자율적인 선택이며 원하지 않으면 반드시 참여할 필요는 없습니다. 만약 서비스 이용자가 참여하기로 결정하면 감사팀은 참여에 대한 정식 동의를 요청할 것입니다. 대개 동의서에 서명하면 되지만, 만약 이것이 여의치 않다면 더 적절한 다른 방법들이 사용될 수 있습니다.

서비스 이용자로부터 수집된 모든 정보 - 직접적인 정보든 파일에서 얻은 정보든 - 는 사생활 보호 및 비밀보장 관련 법령에 의해 보호됩니다. 서비스 제공업체는 누가 감사에 참여했는지 알지만, 감사팀은 구체적으로 누구에게서 어떤 정보를 수집했다고 밝히지 않습니다. 모든 정보는 함께 합쳐져서 특정 개인을 드러내지 않는 방식으로 보고되며, 이름은 전혀 포함되지 않습니다.

서비스 이용자가 참여에 동의하고 감사팀이 파일에서 이용자에 대한 정보를 수집하는 경우, 이 정보는 고도의 기밀로 다루어지고, 해당 이용자의 사례에서 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준 모두를 충분히 만족시켰는지를 평가하기 위한 목적으로만 사용됩니다. 정보는 감사 이외의 어떠한 목적으로도 사용되지 않습니다. 모든 보고는 기밀리에 이루어집니다.





## 인터뷰에서 다루지는 주제, 포커스 그룹 또는 질문서

위에서 설명한 대로 글 또는 말을 통해 품질 관리 과정에 직접적인 정보를 제공하는 경우, 아래와 같은 종류의 주제로 질문들이 제시됩니다.

- 서비스 제공업체에 대한 만족 또는 불만족의 정도와 그 이유.
- 서비스 제공업체로부터 원하고 필요한 지원 서비스를 받고 있는지의 여부.
- 지원받고 있는 서비스에 대해 의견을 제시하고 선택할 기회가 주어지는지의 여부.
- 이용하기 쉬운 정보, 교육, 멘토링을 받았고, 필요한 경우 서비스 제공업체에서 효과적으로 대표해주었는지의 여부.
- 서비스 제공업체에 대해 불만이 있는지의 여부, 그리고 불만을 제기하는 절차에 대해 알고 있는지의 여부.
- 서비스 제공업체에 대해 바뀌거나 개선되기를 원하는 점.

## 도움

감사에 참여할 때 다른 사람의 도움이 필요한 경우 도와 줄 사람을 부를 수 있습니다. 중요한 점은 서비스 이용자 본인을 잘 알지만 감사 대상 서비스 제공업체에 소속되지 않은 사람을 선택해야 한다는 사실입니다. 서비스 이용자가 선택할 수 있는 사람으로는 가족 구성원, 친구, 다른 기관의 권익옹호자(감사 대상 기관으로부터 권익옹호 지원 서비스를 받고 있는 경우), 또는 다른 독립적인 조력자를 예로 들 수 있습니다.

## 3. 인증 또는 개선 기간

감사팀은 평가를 완료한 후, 해당 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준을 준수하고 있는지 그리고 인증을 받을 수 있는지를 결정합니다. 그들은 또한 감사가 끝날 때 회의에서 그리고 감사 후에는 제출하는 보고서를 통해 감사 결과를 전달합니다.

## 인증

감사팀은 해당 서비스 제공업체가 인증을 받을 수 있는지 여부에 대해 결정을 내립니다.

인증 감사가 실시되었고 감사팀이 해당 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준을 준수한다고 결정하면, 해당 서비스 제공업체는 인증을 받고 준수 인증서가 발급됩니다. 감독 감사가 실시되고 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준을 준수한다고 결정되면 인증이 계속 유지됩니다. 사소한 개선점들이 제안될 수 있으나 서비스 제공업체에게 이 제안을 반드시 따라야 할 의무는 없습니다. 서비스 제공업체는 계속해서 사회복지부로부터 지원금을 받습니다.



해당 서비스 제공업체가 장애인 서비스 국가 표준을 준수하지 않는다고 결정된 경우, 감사팀은 시정되어야 할 점을 명시하고 시정을 위한 최종 기한을 알려줍니다. 일단 문제가 되었던 영역이 개선되고 인증 요건을 만족시키면 사회복지부의 지원금은 계속 유지됩니다. 만약 문제들이 정해진 기한 내에 시정되지 않은 경우, 서비스 제공업체는 인증을 상실할 수 있으며, 향후 사회복지부 지원금 수령에 문제가 생길 수 있습니다.

권익옹호 지원 서비스나 취업 서비스를 받고 있는 사람들에게, 이것은 지원 서비스의 품질과 서비스 제공 시스템이 매년 개선될 수 있게 하는 체계가 마련되어 있다는 것을 의미합니다. 서비스 제공업체는 필요한 모든 개선 작업을 마치지 않는 이상 인증을 받을 수 없기 때문에, 이것은 지속적으로 개선이 이루어지도록 만들어진 절차를 통해 가장 적절한 최상의 지원 서비스가 제공되게 하는 효과가 있습니다.

## 감사 결과 발표회의

감사팀은 감사를 종료할 때 회의를 열어 감사 결과를 설명하고 논의합니다. 서비스 제공업체의 직원들이 이 회의에 참석합니다. 서비스 이용자도 원하는 경우 회의에 참석할 수 있지만, 반드시 참석해야 할 의무는 없습니다.

## 감사팀의 보고

감사팀은 또한 보고서를 작성합니다. 이 보고서는 장애인 서비스 국가 표준 각각에 따라 부여한 점수와 전체적인 평가를 보여줍니다. 보고서는 개선점이 권고되거나 요구된 영역뿐만 아니라 해당 서비스 제공업체의 강점도 말해줍니다. 사회복지부와 해당 서비스 제공업체가 각각 보고서 사본 한 부씩을 받습니다.



# 불만

지원 서비스를 이용하는 모든 사람들은 감사팀의 업무 수행 또는 장애인 권익옹호 기관이나 취업 서비스 제공업체에 대해 불만을 제기할 권리가 있습니다. 아래의 연락처들은 불만을 제기하기 위한 첫 단계입니다.

## 감사팀에 대한 불만

감사팀에 대해 불만을 제기하려는 경우, 이용하고 있는 서비스 제공업체에게 알려 주십시오.

## 장애인 권익옹호 기관 또는 취업 서비스 제공업체에 대한 불만

이용 중인 서비스 제공업체에 대한 불만을 그 서비스 제공업체나 감사팀이 아닌 제삼자에게 제기하려는 경우, 아래 연락처로 연락할 수 있습니다.



불만 해결 및 소개 서비스  
(Complaints Resolution and Referral Service)  
전화번호: 1800 880 052

