



Australian Government
Department of Social Services

장애 서비스를 위한 국가표준

DSS 1504.02.15 - Korean — 2013년 12월 버전 0.1.



장애 서비스를 위한 국가표준 (National Standards for Disability Services)

저작권 공지



모든 자료는 [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](#) (CC BY-NC-ND 3.0 AU) 라이선스 하에서 제공됩니다.

관련 라이선스 조건에 대한 상세 내역은 [크리에이티브 커먼스 웹사이트](#) ([Creative Commons website](#))에서 이용할 수 있습니다 (상기 링크를 클릭하면 열람가능합니다).

본 문서는 반드시 장애 서비스를 위한 국가표준 (National Standards for Disability Services)에 따라야 합니다.

목차

서론.....	5
국가표준 개관	6
여섯가지 국가표준.....	6
정의.....	6
국가표준의 기본틀.....	7
사람 중심의 접근방식 장려.....	8
인권 원칙	8
품질관리 원칙	8
표준 1:.....	10
권리.....	10
사람들을 위한 권리.....	10
사람들을 위한 결과.....	10
서비스를 위한 표준.....	10
실천 지표	11
표준 2:.....	12
참여와 포용:.....	12
사람들을 위한 권리.....	12
사람들을 위한 결과.....	12
서비스를 위한 표준.....	12
실천 지표	13
표준 3.....	14
개인의 결과:.....	14
사람들을 위한 권리.....	14
사람들을 위한 결과.....	14
서비스를 위한 표준.....	14
실천 지표	15
표준 4.....	16
피드백과 불만제기:.....	16
사람들을 위한 권리.....	16

사람들을 위한 결과	16
서비스를 위한 표준	16
실천 지표	17
표준 5.....	18
서비스 이용기회	18
사람들을 위한 권리	18
사람들을 위한 결과	18
서비스를 위한 표준	18
실천 지표	19
표준 6.....	20
서비스 관리	20
사람들을 위한 권리	20
사람들을 위한 결과	20
서비스를 위한 표준	20
실천 지표	21
장애 서비스를 위한 국가표준 - 요약표.....	22

서론

장애 서비스를 위한 국가표준 (이하, 국가표준)은 서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 목적으로 전국적으로 일관적인 접근방식을 장려하고 추진하는 데 일조할 것입니다. 이는 장애인들을 위한 권리와 결과에 중점을 둡니다.

국가표준은 1993년에 처음 만들어졌습니다. 그 후에 개정되어 현재 언어, 철학 및 서비스 모델을 반영하고, 특히 개별화된 지원 및 개인중심 서비스 전달 방식에서의 변화를 반영합니다.

2010년에 장애인들과 그들의 가족, 보호자, 서비스 제공자들과 옹호자들이 뉴사우스웨일즈 대학의 장애연구소가 주도하는 종합적인 상담과 더불어 1993년 국가표준에 대한 피드백을 제공하였습니다. 상담은 국가표준, 언어, 의미, 관련성 및 효용성에 대한 인식과 사용에 중점을 두었습니다.

상기 피드백에 근거하여 국가표준이 개정되고 2012년에는 개정안의 시범평가가 전국적으로 실시되었습니다. 장애인과 그들의 가족 및 보호자, 서비스 제공자들, 옹호 기관들 및 품질관리 기관들에게 개정된 국가표준 개발에 대한 정보가 전달되었습니다.

이 버전 이외에도 쉬운 영어로 작성된 국가표준 버전도 있습니다. 국가표준에 대한 인식과 적용을 지원하기 위한 증거 안내 (Evidence Guide), 대화툴 (Conversation Tool), 사례집 (Stories) 등의 지침 자료들도 다양합니다. 조만간 추가 자료들이 개발될 것입니다.

국가표준 개관

여섯가지 국가표준

장애 서비스 제공자들에게 적용되는 여섯가지 국가표준이 있습니다.

1. **권리:** 서비스는 개인이 가지는 표현의 자유권, 자기결단권, 의사결정권을 증진하고 학대, 손해, 방임 및 폭력을 적극적으로 예방합니다.
2. **참여와 포용:** 서비스는 개인, 가족, 친구 및 보호자와 협력하여 의미있는 사회 참여와 적극적인 포용을 위한 기회를 증진합니다.
3. **개인의 결과:** 서비스와 지원은 개인의 능력을 신장하고 개인의 목표를 달성할 수 있도록 평가되고 계획되고 전달되며 검토됩니다.
4. **피드백과 불만제기:** 정기적인 피드백이 요청되며, 피드백은 개인에게 정보를 제공하고 조직의 전반적인 서비스 검토와 향상을 위해 사용됩니다.
5. **서비스 이용기회:** 서비스는 투명하고 공정하고 공평하며 응답하는 방식으로 서비스의 이용기회, 시작, 종료를 관리합니다.
6. **서비스 관리:** 서비스는 효과적이고 책임 있는 서비스 관리와 리더십을 갖추어 개인을 위한 결과를 최대화 합니다.

정의

이 장에서는 자주 사용되는 용어들을 소개하고 그 용어들이 국가표준에서 어떻게 사용되는지 설명해드립니다.

지속적 개선 - '지속적 개선'이라는 용어는 한 조직이 고객의 혜택을 최대화하기 위해 서비스, 시스템, 절차 혹은 제품을 개선하려는 꾸준한 노력을 의미합니다. 지속적 개선 절차는 조직의 목표와 결과를 달성하는 데 있어서 조직의 성공을 지원하기 위한 근거기반 정보에 의지합니다. 이는 또한 서비스를 이용하는 지역사회나 사람들의 변화하는 요구에 적응한다는 의미이기도 합니다.

문화적 역량 - '문화적 역량'이라는 용어는 다양한 문화적 환경에서 효과적으로 일할 수 있도록 하는 일련의 행동, 태도, 지식, 기술, 실무 및 절차를 갖춘 개인과 조직을 말합니다. 문화적 역량은 문화적 인식보다 더 넓은 의미를 가집니다. 이는 문화적 다양성과 관련하여 개인들과 조직들이 반응적이기 보다는 적극적인 태도로 적절한 효과적인 서비스를 전달하거나 지원하는 것을 의미합니다.

위험 존중 - '위험 존중'이라는 용어는 자신의 삶에서 위험을 감수하는 선택을 포함하여, 각 개인이 스스로 의사결정을 내리는 자율성과 자기결정을 증진합니다.

가족, 친구 및 보호자 - '가족 친구 및 보호자'라는 용어는 가족 및 친구들과의 관계의 중요성뿐만 아니라 케어에 있어서 가족, 친구 및 보호자들이 수행하는 역할의

중요성을 인정합니다. '가족'에는 부모님, 형제, 자녀, 기타 가족 구성원들 뿐만 아니라 배우자나 연인도 포함됩니다.

개인 - '개인'이라는 용어는 서비스를 이용하거나 지원을 받는 사람을 지칭하는 말로 사용됩니다. 이는 주로 서비스를 이용하거나 지원을 받는 장애인을 지칭합니다. '개인'이라는 단어는 가족 구성원이나 보호자를 의미할 수도 있습니다 (예: 휴식 서비스를 이용하는 가족이나 보호자). '개인'은 '소비자', '고객' 혹은 '서비스 이용자' 등을 대체하는 용어로 사용됩니다.

결과 - '결과'라는 용어는 서비스나 지원의 영향이나 결과를 의미합니다 (예: 개인의 웰빙 증진). '결과'는 '산출'과 구별될 수 있습니다. 산출은 훈련 제공 등과 같이 서비스나 지원의 전달을 말합니다. 결과는 단기 (개인이 서비스 계획수립 과정에 참여)부터 장기 (개인이 교육과정을 마친 후 일자리를 찾음)가 될 수 있습니다.

최소한의 제한 - '최소한의 제한' 혹은 '최소한의 개입'이라는 용어는 선택에 대한 제한과 통제는 최소한으로 유지되어야 하고 증거에 기반한 것이어야 함을 인정합니다. 장애인 및 그들의 가족과 보호자들에게 명료한 정보가 제공되어서 제한사항이 투명하고 쉽게 이해될 수 있어야 합니다.

장애인 - 장애를 가진 모든 사람들이 서비스를 이용하고 지원을 받는 것이 아님을 인정합니다. 따라서, '장애인'이라는 용어는 지역사회에 있는 장애인을 전반적으로 지칭하기 위해 사용됩니다.

사람 중심 - '사람 중심'이라는 용어는 개인과 그들의 역량, 필요, 관심사 및 목표를 중심으로 하는 서비스와 지원을 말합니다. 사람 중심의 서비스 전달은 장애인들이 자신이 이용하는 서비스와 지원을 주도하고 방향을 정할 수 있도록 합니다.

품질 관리 - '품질 관리'라는 용어는 한 조직이 서비스, 지원 혹은 제품의 품질을 감독하고 검토하고 계획하고 제어하고 보장할 수 있도록 마련한 시스템과 절차를 의미합니다.

반영 - '반영'이라는 용어는 실천과 행동을 통한 학습을 위해 개인, 팀, 조직들이 이행하는 활동들을 지칭합니다. 이는 전문성 개발이나 품질관리의 일환으로 공식적 혹은 비공식적으로 수행될 수 있습니다.

서비스와 지원 - '서비스와 지원'이라는 용어는 '서비스' (예: 전문 서비스 및 일반 서비스 전달)와 '지원' (중재와 멘토링 등 삶을 온전히 영위하기 위해 이용할 수 있는 기타 방안들) 간의 차이점을 설명합니다. 간단하게 말하자면, 국가표준은 장애인을 위한 조직과 기관들을 '서비스 제공자들'이라고 지칭합니다. 한 사람이 다수의 서비스 제공자들을 이용할 수도 있습니다.

국가표준의 기본틀

이 장에서는 사람 중심의 접근방식을 장려하고 인권과 품질관리와 관련된 원칙에 근거하는 국가표준의 기본틀을 설명합니다.

사람 중심의 접근방식 장려

국가표준은 사람 중심 접근방식으로의 변화를 반영하여, 계획수립과 전달에 있어서 장애인이 중심이 되도록 합니다. 생산성 위원회 (Productivity Commission)가 작성한 보고서 [장애 케어 및 지원 \(Disability Care and Support\)](#)에서 언급된 것처럼, "사람 중심 접근방식의 의도는 장애인들이 자신의 삶을 스스로 통제할 수 있는 능력을 가능한 최대화 할 수 있도록 하는 것입니다."

사람 중심의 접근방식은 서비스의 설계, 계획, 전달 및 검토에 있어서 개인이 중심이 되도록 합니다. 개인이 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 지원을 받으며 자신의 역량, 필요 및 목표에 맞도록 서비스와 지원 계획을 구체화하고 방향을 정합니다.

인권 원칙

호주는 [장애인 권리 협약 \(Convention on the Rights of Persons with Disabilities\)](#) 등을 포함해 다양한 국제 조약 및 선언에 제시된 인권을 보호할 것에 동의하였습니다. 국가표준은 국제 조약 및 선언, 특히 유엔이 개발한 장애인 권리 협약의 원칙을 따릅니다.

협력관계에 대한 중점을 강화하기 위해 [국립 장애 전략 \(National Disability Strategy\)](#)과 일관된 추가 원칙이 부가되었습니다. 이 원칙은 장애인이 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들과 함께 자신의 삶에 영향을 미치는 결정에 직접 참여하는 것이 중요함을 강조합니다. 국립 장애 전략은 장애인의 인권, 웰빙 및 관심사를 보호하고 증진하기 위해 의사결정에 적극적으로 참여하도록 권장합니다.

인권 원칙:

- 스스로 선택하는 자유를 포함하여 인간의 내재적 존엄성, 개인의 독립성과 자율성에 대한 존중;
- 비차별;
- 온전하고 효과적인 사회 참여와 포용;
- 인간의 다양성과 인류애의 일환으로 장애인의 차이에 대한 존중과 수용;
- 기회의 평등;
- 접근성;
- 남녀 평등;
- 발달하는 장애 아동의 능력에 대한 존중, 장애 아동이 자신의 정체성을 보존할 권리에 대한 존중; 그리고
- 서비스와 장애인들 간의 적극적인 협력관계 (적절한 경우, 장애인들의 가족, 친구, 보호자 및/혹은 옹호자들도 포함됨).

품질관리 원칙

이 원칙은 장애인을 위해 질적인 면을 강조하는 서비스의 핵심적 특성을 설명합니다. 이 원칙은 서비스와 지원을 감독하고 검토하는 데 있어서 장애인뿐만

아니라 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 참여를 강조합니다. 이 원칙은 또한 서비스나 지원이 개인의 삶에 미치는 영향에 대해 장기적인 관점을 가지도록 강조합니다.

품질관리 원칙:

- 서비스와 지원을 이용하는 사람들을 위한 결과에 중점을 둔다;
- 리더십을 제공한다;
- 개인들과 직원들을 참여시킨다;
- 프로세스 접근방식을 사용한다;
- 시스템 접근방식을 이용한다;
- 지속적인 개선을 장려한다;
- 증거에 기반하여 결정을 내린다; 그리고
- 협동적 협력관계에 참여한다.

각 표준은 동일한 기본 요소들로 구성됩니다.

사람들을 위한 권리

국가표준의 신규 요소가 있습니다. 이는 각 표준이 장려하거나 지지하는 개인의 권리를 강조합니다. 신규 요소는 모든 표준을 망라하는 인권 원칙을 강화합니다.

사람들을 위한 결과

국가표준의 신규 요소가 있습니다. 장애 서비스나 지원을 이용하는 개인이 각 표준의 효과적인 실현을 통해 경험해야 하는 사항들을 설명합니다.

서비스를 위한 표준

서비스를 위한 표준은 서비스가 각 표준을 실현하기 위해 필요한 사항들을 소개하는 진술문입니다.

실천 지표

실천 지표들은 국가표준을 지지하기 위해 실행되어야 하는 활동들과 업무 방식을 안내합니다. 실천 지표들은 각 표준에 부합하기 위해 서비스가 무엇을 해야하는지 그리고 개인들과 가족 및 보호자들이 어떤 점을 기대할 수 있는지를 설명합니다. 장애 서비스를 위한 국가표준 증거 안내 (**Evidence Guide**)는 서비스가 각 표준에 부합하는지 혹은 어떻게 부합하고 있는지를 평가하는 데 사용될 수 있습니다.

표준 1:

권리

이 표준의 의도는 법적인 요건을 충족하고 장애인을 위해 긍정적인 결과를 성취하는 윤리적이고 안전하며 이용자를 존중하는 서비스 전달을 장려하는 것입니다. 인권 원칙은 모든 표준에 적용되며, 각 표준은 기본권 성취를 지원합니다. 이 표준은 자기결단, 선택, 사생활 및 비차별 등과 같은 특정 권리들에 중점을 둡니다.

이 표준은 인간의 내재적인 권리인 표현의 자유와 자신의 삶에 대한 결정을 내리고 자신의 삶을 통제할 수 있는 권리를 인정합니다. 이 표준은 장애인들이 근본적으로 존엄성을 인정받고 존중받을 권리를 강화합니다. 여기에는 위험 존중, 즉 삶에서 다소의 위험 감소를 선택할 수 있는 권리가 포함됩니다.

이 표준은 일부 장애인들이 서비스나 지원을 이용할 때 직면할 수 있는 손해, 방임, 학대 혹은 폭력의 위험을 인정합니다. 이 표준은 이러한 위험을 줄이는 데 있어서 서비스와 지원, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 역할을 강조합니다. 이 표준은 개인의 권리 그리고 개인과 서비스의 책임을 증진합니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 존엄성과 존중;
- 표현의 자유;
- 자기결단;
- 선택과 통제;
- 비밀유지와 사생활;
- 차별, 착취, 학대, 손해, 방임 및 폭력으로부터의 자유;
- 권리 보호에 있어서 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 역할; 그리고
- 권리 침해의 예방이나 즉각적인 대처를 위한 포괄적인 시스템.

사람들을 위한 권리

나는 서비스나 지원을 이용할 때 선택하고 통제할 수 있는 권리를 가진다. 나는 또한 위험존중권을 가지며, 차별이나 손해를 당하지 않을 권리가 있다.

사람들을 위한 결과

나는 내가 이용하는 서비스와 지원을 선택하고, 그 서비스나 지원을 이용하는 방식을 결정할 수 있다. 서비스나 지원을 이용할 때 나는 존중받고 안전하다.

서비스를 위한 표준

서비스는 개인이 가지는 표현의 자유권, 자기결단권, 의사결정권을 증진하고 학대, 손해, 방임 및 폭력을 적극적으로 예방한다.

실천 지표

- 1:1 해당 서비스, 직원 및 자원봉사자들은 존엄성과 존중을 바탕으로 개인들을 대한다.
- 1:2 해당 서비스, 직원 및 자원봉사자들은 개인이 가지는 표현의 자유를 인정하고 증진한다.
- 1:3 해당 서비스는 적극적인 의사결정과 개인의 선택을 지지한다. 여기에는 개인, 가족, 친구 및 보호자들이 정보에 입각한 결정을 내리고 자신들의 권리와 책임을 이해할 수 있도록 지원하는 적절한 형태의 정보를 적시에 제공하는 일도 포함된다.
- 1:4 해당 서비스는 최소한의 제한적 옵션에 근거하여 현대적이며, 증거에 기반하고, 투명하며, 재검토가 가능한 지원 전략들을 제공한다.
- 1:5 해당 서비스는 개인들이 차별, 착취, 학대, 손해, 방임 및 폭력으로부터 자유로울 수 있도록 예방책을 실행한다.
- 1:6 해당 서비스는 권리 침해에 대해 즉각적이고 체계적으로 대응하여 개선의 기회들을 포착할 수 있도록 한다.
- 1:7 해당 서비스는 정보를 통해 개인들을 지원하며, 필요한 경우에는 법률 자문 및/혹은 변호서비스를 이용할 수 있도록 지원한다.
- 1:8 해당 서비스는 장애인들의 권리를 보호하고 지지하는 데 있어서 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 역할을 인정한다.
- 1:9 해당 서비스는 개인의 정보를 비밀로 유지한다.

표준 2:

참여와 포용:

이 표준의 의도는 장애인들이 가족, 친구 및 선택된 지역사회와의 관계를 증진시키도록 하는 것입니다. 또한, 이 표준은 진정한 참여와 포용이 이루어질 수 있도록 서비스가 개인과 협력하도록 요구합니다.

이 표준은 장애인들의 기여와 포용, 그리고 일과 학업을 포함해 장애인들의 소중한 지역사회 참여를 가능하게 하는 데 있어서 서비스가 수행할 수 있는 역할을 인정합니다. 이 표준에 부합하는 데 있어서, 서비스는 개인들이 가족 및 친구들과 협조하고 자신들이 선택한 지역사회에 소속감을 느낄 수 있도록 적극적으로 지원하고 장려할 것입니다. 이는 개인의 관심사, 정체성, 전통 및 포부에 근거해야 합니다. 중요한 점은 개인의 선택에 따라 '가치있는 역할'이 강조되어야 합니다. 서비스는 참여와 포용을 증진하기 위해 더 광범위한 지역사회와도 협력할 것입니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 사생활과 사회생활에 있어서 장애인들의 가치있는 역할 증진;
- 가족, 친구 및 선택한 지역사회와의 관계;
- 경제적 참여 및 지역사회 참여, 그리고 개인과 더 광범위한 지역사회에 미치는 관련 혜택;
- 개인의 관심사, 정체성, 전통, 선호도, 목표 및 포부 (이는 시간에 따라 변할 수 있음)에 근거한 참여; 그리고
- 참여와 포용을 증진하는 데 있어서 가족, 친구, 옹호자 및 기타 조직들의 역할.

사람들을 위한 권리

나는 내가 선택한 지역사회에 참여할 권리를 가진다. 나는 가족, 친구 및 지역사회와 접촉하는 방식을 결정할 권리도 가진다.

사람들을 위한 결과

나는 나의 서비스, 가족, 친구, 보호자 혹은 옹호자들과 함께 나의 관심사를 추구한다.

서비스를 위한 표준

서비스는 개인, 가족, 친구 및 보호자와 협력하여 의미있는 사회 참여와 적극적인 포용을 위한 기회를 증진한다.

실천 지표

- 2:1 해당 서비스는 장애인들이 직접 선택한 가치있는 역할을 증진한다.
- 2:2 해당 서비스는 개인들과 협력하여 가족, 친구 및 직접 선택한 지역사회와 관계를 맺는다.
- 2:3 직원들이 직업, 학업, 사교 활동, 지역사회와의 관계와 관련하여 개인의 관심사와 선호도를 이해하고 존중하고 촉진한다.
- 2:4 적절한 경우, 해당 서비스는 개인의 가족, 친구, 보호자 혹은 옹호자와 협력하여 지역사회와의 관계, 포용 및 참여를 증진한다.
- 2:5 해당 서비스는 다른 조직들이나 지역사회 구성원들과 협력하여 개인이 지역사회에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원한다.
- 2:6 해당 서비스는 호주 원주민과 토레스해협 아일랜드 출신자들을 위한 지역사회와의 관계와 문화적 연계를 증진하는 전략을 사용한다.

표준 3

개인의 결과:

이 표준의 의도는 서비스 전달에 있어서 인간 중심 접근방식을 장려하여 개인들이 자신들의 서비스와 지원을 주도하고 방향을 정할 수 있도록 하는 것입니다.

장애인들이 이용하는 서비스는 각 개인의 역량과 필요에 따라 유동성 있게 조절되고 긍정적인 결과를 이끌어 내도록 기대됩니다. 여기에는 서비스 제공자가 개인의 장애뿐만 아니라 나이, 성별, 문화, 전통, 언어, 신념, 성적체성, 혼인여부 및 기타 관련 요소들과 연관된 사안들을 적절하게 인지하고 대응해야 할 필요도 포함됩니다.

개인의 결과들을 성취하기 위해서는 개인과 서비스 제공자 간의 협력을 통한 적극적인 선택과 의사결정이 요구됩니다. 이는 해당 서비스가 모든 결정을 내리기 보다는 상호 존중에 근거한 공동의 노력이 있어야 함을 의미합니다. 개인의 결과에 대한 강조는 개인과 서비스가 협력하여 측정가능한 예상 결과에 근거해 진행과정을 검토하는 일이 포함됩니다.

이 표준은 계획, 서비스 전달 및 검토에 있어서, 개인의 동의 하에, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들이 수행하는 잠재적 역할도 인정합니다. 이 표준은 최소한의 제한적 옵션에 중점을 두면서 제공된 서비스나 지원의 특성과 관련하여 개인, 가족, 친구, 보호자 및/혹은 옹호자들과 서비스 간의 적극적인 대화를 장려합니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 장애인들이 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들과 협력하여 자신의 지원을 주도하고 방향을 정하도록 함 (동의 하에);
- 개인의 역량, 필요, 삶의 목표에 근거한 서비스 계획, 적용 및 재검토;
- 협력과 대화;
- 다양성에 대한 대응; 그리고
- 최소한의 제한적 옵션.

사람들을 위한 권리

나는 나의 삶에 관한 결정과 내가 이용하는 서비스가 나를 지원하는 방식을 주도하고 방향을 정할 수 있는 권리를 가진다.

사람들을 위한 결과

나는 나의 역량을 키우고 나의 삶의 목표에 도달하도록 나를 지원해주는 서비스와 지원을 이용한다.

서비스를 위한 표준

서비스와 지원은 개인의 능력을 신장하고 개인의 목표를 달성할 수 있도록 평가되고 계획되고 전달되며 검토된다.

실천 지표

- 3:1 해당 서비스는 개인과 협력하고, 개인의 동의 하에 그들의 가족, 친구, 보호자나 옹호자와 협력하여 그들의 역량, 필요 및 삶의 목표를 파악한다.
- 3:2 서비스 계획, 전달 및 검토는 개인의 선택에 근거하며, 개인과 협력하고 동의 하에 그들의 가족, 친구, 보호자나 옹호자와 함께 협력하여 실시한다.
- 3:3 해당 서비스는 측정가능한 삶의 결과에 근거해 서비스나 지원을 계획하고 전달하며 정기적으로 검토한다.
- 3:4 서비스 계획과 전달은 장애, 나이, 성별, 문화, 전통, 문화, 신념, 성정체성, 혼인여부 및 기타 관련 요소 등의 다양성에 맞게 실시된다.
- 3:5 해당 서비스는 서비스 전달 계획수립과 다양한 필요에 부응하기 위한 내부 역량 지원을 위해 다른 서비스 제공자들과 협력한다.

표준 4

피드백과 불만제기:

이 표준의 의도는 긍정적이고 부정적인 피드백, 불만 및 분쟁이 효과적으로 처리되고 개선의 기회로 간주될 수 있도록 하기 위한 것입니다. 이 표준에 부합하기 위해서, 서비스 제공자는 개인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들이 제기한 사안들을 처리하고 해결하기 위해 소통하고 효과적인 시스템을 마련하도록 요구됩니다.

이 표준은 칭찬과 불만을 포함하여 건전하고 시기적절한 피드백이 지속적인 개선에 중요한 역할을 한다는 점을 인정합니다. 서비스는 개인에게 피드백을 요청하는 다양한 기회를 마련해야 합니다. 여기에는 일상적인 피드백, 공식적인 상담 및 참여, 정기적인 만족도 조사 혹은 소비자 그룹 등이 포함됩니다.

이 표준은 사람들이 불만을 제기하거나 부정적인 피드백을 제공해도 불이익이 없다고 느껴야 한다는 사실도 인정합니다. 여기에는 불리한 결과나 서비스 상실에 대한 두려움 없이 불만, 탄원, 분쟁 등을 제기할 수 있는 독립적인 제도를 이용할 수 있는 기회도 포함됩니다. 이 표준은 또한 옹호자뿐만 아니라 독립적인 정보, 지원, 조언 및 대리인을 이용할 수 있는 기회도 포함합니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 불만제기를 포함해 피드백을 제공할 수 있는 방법과 관련된 정기적인 명료한 소통;
- 피드백과 불만을 통해 지속적인 서비스 개선 추진;
- 정기적이고 주도적이며 포용적인 피드백 시스템;
- 효과적인 불만 관리 및 해결;
- 투명한 분쟁 관리; 그리고
- 사람들이 피드백을 제공하거나 불만을 제기할 수 있도록 하는 독립적인 정보, 지원, 조언 및 대리인을 이용할 수 있는 기회.

사람들을 위한 권리

나는 나의 지원과 서비스의 모든 측면에 관해 긍정적이고 부정적인 피드백을 제공하고, 그로 인해 개선을 기대할 수 있는 권리와 자유를 가진다. 나는 내가 필요할 때 피드백 제공이나 불만 제기를 위한 독립적인 조언과 지원을 받을 권리도 가진다.

사람들을 위한 결과

나는 나의 지원과 서비스에 대해 다양한 방식으로 나의 의견을 말할 수 있고 개선 방안을 마련하는 데 있어서 적극적인 역할을 수행한다. 나는 피드백을 제공하거나 불만을 제기할 때 독립적인 지원과 조언을 받는 방법을 알고있다.

서비스를 위한 표준

정기적인 피드백을 요청하여, 개인에게 정보를 제공하고 조직의 전반적인 서비스 검토와 향상을 위해 사용한다.

실천 지표

- 4:1 개인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들은 불리한 결과를 두려워하지 않고 피드백 제공, 불만 제기 혹은 분쟁 해결을 위해 적극적인 지원을 받는다.
- 4:2 개인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들에게 불만 해결을 포함한 피드백 체계, 그리고 독립적인 지원, 조언 및 대리인을 이용하는 방법에 대해 분명히 알린다.
- 4:3 불만은 주도적이고 시기적절한 방식으로 개인, 가족, 친구, 보호자 혹은 옹호자와 함께 해결된다.
- 4:4 서비스는 지속적인 개선의 일환으로 개인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들과 함께 서비스 제공과 지원에 대한 피드백을 정기적으로 검토한다.
- 4:5 서비스는 개인과 지역사회를 위한 서비스를 계획하고 전달하고 재검하는 과정에서 칭찬, 피드백 및 불만을 지속적인 개선을 위해 사용하는 문화를 만든다.
- 4:6 서비스는 효과적으로 분쟁을 관리한다.

표준 5

서비스 이용기회

이 표준의 의도는 서비스와 지원에 대한 이용기회를 공정하고 공평하며 투명하게 하여, 서비스가 이용가능하지 않을 때 개인들이 지원을 받고, 이용기회를 방해하는 장벽을 파악하고 없애도록 하는 것입니다. 이 표준은 서비스 가입이나 시작부터 서비스 이용, 그리고 적절한 경우 서비스 탈퇴나 중단까지 모든 과정에 적용됩니다.

서비스와 지원에 대한 이용기회는 지역, 개인에게 파악된 필요, 서비스의 자원 역량 등의 다양한 요소들에 의해 좌우됩니다.

이 표준은 서비스에 대한 접근 및 이용과 관련된 기준과 절차를 이해할 수 있도록 개인들이 지원을 받아야 함을 인정합니다. 여기에는 한 개인이 서비스를 이용할 수 없을 때 명료한 설명과 대안적인 서비스 옵션에 대한 소개도 포함됩니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 다양한 필요에 맞는 이용가능한 정보;
- 투명하고 일관적으로 적용되는 서비스 시작 및 종료 절차;
- 서비스가 이용가능하지 않을 때 정보 제공 및 적극적인 소개;
- 소개를 가능하게 해주는 다른 기관들과 관련 지역사회 구성원들과의 협력의 중요성; 그리고
- 이용기회를 막는 잠재적인 장벽들을 파악하고 대처하기 위한 정기적인 검토.

사람들을 위한 권리

나는 공정하고 공평하며 투명한 조건에 근거하여 서비스 이용기회를 가질 권리, 그리고 서비스를 이용할 수 없을 때 소개 지원을 받을 권리를 가진다.

사람들을 위한 결과

나는 서비스가 무엇을 제공하는지를 이해하며, 서비스 이용기회가 공정하고 공평하다는 사실을 이해하고, 서비스를 이용할 수 없을 때 다른 옵션을 통해 지원받는다.

서비스를 위한 표준

서비스는 투명하고, 공정하고, 공평하며, 대응하는 방식으로 서비스 이용기회, 시작 및 종료를 관리한다.

실천 지표

- 5:1 서비스는 장애인과 그들의 가족, 친구 및 보호자들로부터 체계적으로 의견을 구하고 그 의견을 이용하여 서비스에 대한 이용기회가 공정하고 공평하며 투명할 수 있도록 한다.
- 5:2 서비스는 이용가능한 서비스의 유형과 질에 대해 다양한 형태의 정보를 열람가능하게 한다.
- 5:3 서비스는 서비스 시작과 종료에 대한 절차를 개발하고 적용하며 검토한다.
- 5:4 서비스는 자격 조건, 이용 우선권 및 대기자와 관련된 방침과 실천방안을 개발하고 적용하며 검토한다.
- 5:5 서비스는 이용기회를 막는 잠재적인 장벽을 조사하고 이에 대처한다.
- 5:6 서비스는 서비스가 이용가능하지 않을 때 정보 및 대안적 이용기회를 위한 소개 지원과 함께 명료한 설명을 제공한다.
- 5:7 서비스는 다른 관련 조직 및 지역사회 구성원들과 협력하여 소개 네트워크를 구축하고 유지한다.

표준 6

서비스 관리

이 표준의 의도는 서비스가 효과적이고 효율적으로 관리되도록 하는 것입니다. 이를 위해서는 서비스가 사람 중심이 되어야 하며, 개인의 역량과 필요에 반응하는 유연성이 요구됩니다. 서비스는 양질의 서비스 전달의 토대가 되는 지속적인 개선을 추구하는 문화를 장려해야 합니다.

양질의 서비스 제공을 지원하는 다양한 시스템과 절차들이 요구되며, 이는 이 표준에 반영됩니다. 이 표준은 서비스와 지원 계획수립, 전달 및 검토에 있어서 장애인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 적극적인 참여를 제안합니다. 조직의 학습과 능력 개발에 대한 지원은 양질의 서비스 전달과 지속적인 개선 문화에 필수적인 요소로 고려됩니다. 여기에는 직원들과 자원봉사자들을 위한 지원과 교육이 포함됩니다. 또한, 실천에 반영되고 최신 증거에 근거한 서비스 전달은 개인들을 위해 가능한 최고의 결과를 성취하도록 지원할 것입니다.

국가표준의 범위 내에서 직장 관련 법규와 규제 틀에 따르도록 기대됩니다. 이는 건실한 운영을 통한 책임을 지속할 것이며, 안전한 환경에서 적절한 감독 하에 자격을 갖춘 직원들이 서비스를 전달할 수 있도록 할 것입니다.

이 표준은 다음의 중요성을 강조합니다:

- 서비스 계획, 개발 및 전달의 모든 측면에 있어서 건실한 운영과 관리;
- 직원, 장애인 및 기타 이해관계자들과의 명료한 소통;
- 지속적인 개선 및 증거기반 업무실행;
- 장애인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들이 개인적인 수준, 서비스 수준 그리고 조직적 수준에서 계획, 전달, 검토 과정에 적극적으로 참여하는 다양한 방법; 그리고
- 직장보건안전, 인력자원관리, 재정관리 등의 직장 관련 법규와 규정 준수.

사람들을 위한 권리

나는 효과적으로 관리되고, 정기적으로 검토되고, 책임있고 현대적인 서비스와 지원을 이용할 권리를 가진다.

사람들을 위한 결과

건실하게 관리되는 서비스들을 통해 나의 역량과 필요가 효과적으로 지원된다.

서비스를 위한 표준

서비스는 효과적이고 책임 있는 서비스 관리와 리더십을 갖추어 개인을 위한 결과를 최대화한다.

실천 지표

- 6:1 고객을 직접 대하는 직원, 관리 및 감독 기관들은 적합한 자격과 기술을 갖추고 적절한 지원을 받는다.
- 6:2 실천방안은 증거와 최소한의 제한 옵션을 근거로 하며 법규, 규제 및 계약 요건을 준수한다.
- 6:3 서비스는 직장보건안전, 인력자원관리, 재정관리 등을 포함한 관리 시스템을 문서화하고, 감독하며 효과적으로 사용한다.
- 6:4 서비스는 지속적인 개선을 지원하는 피드백 검토, 교육 및 반영 절차를 시행한다.
- 6:5 서비스는 최신 실천방안과 일치하는 조직의 비전, 사명 및 가치를 명료하게 소통한다.
- 6:6 서비스는 개인의 목표와 결과 성취에 직접적으로 도움이 되는 조직 역량을 강화하고 유지하는 시스템을 갖춘다.
- 6:7 서비스는 사람 중심 접근방식을 사용하며, 여기에는 방침, 실천방안, 절차 및 서비스 전달을 검토하는 데 있어서 장애인, 가족, 친구, 보호자 및 옹호자들의 적극적인 참여가 포함된다.

장애 서비스를 위한 국가표준 - 요약표

모든 국가표준의 중심이 되는 인권 원칙들

표 1: 사람들을 위한 권리

1. 권리	2. 참여와 포용	3. 개인의 결과	4. 피드백과 불만제기	5. 서비스 이용기회	6. 서비스 관리
나는 서비스나 지원을 이용할 때 선택하고 통제할 수 있는 권리를 가진다. 나는 또한 위험존중권을 가지며, 차별이나 손해를 당하지 않을 권리가 있다.	나는 내가 선택한 지역사회에 참여할 권리를 가진다. 나는 가족, 친구 및 지역사회와 접촉하는 방식을 결정할 권리도 가진다.	나는 나의 삶에 관한 결정과 내가 이용하는 서비스가 나를 지원하는 방식을 주도하고 방향을 정할 수 있는 권리를 가진다.	나는 나의 지원과 서비스의 모든 측면에 관해 긍정적이고 부정적인 피드백을 제공할 수 있는 권리와 자유를 가진다. 나는 내가 필요할 때 피드백 제공이나 불만 제기를 위한 독립적인 조언과 지원을 받을 권리도 가진다.	나는 공정하고 공평하며 투명한 조건에 근거하여 서비스 이용기회를 가질 권리, 그리고 서비스를 이용할 수 없을 때 소개 지원을 받을 권리를 가진다.	나는 효과적으로 관리되고, 정기적으로 검토되고, 책임있고 현대적인 서비스와 지원을 이용할 권리를 가진다.

표 2: 사람들을 위한 결과

1. 권리	2. 참여와 포용	3. 개인의 결과	4. 피드백과 불만제기	5. 서비스 이용기회	6. 서비스 관리
나는 내가 이용하는 서비스와 지원을 선택하고, 그 서비스나 지원을 이용하는 방식을 결정할 수 있다. 서비스나 지원을 이용할 때 나는 존중받고 안전하다.	나는 나의 서비스, 가족, 친구, 보호자 혹은 옹호자들과 함께 나의 관심사를 추구한다.	나는 나의 역량을 키우고 나의 삶의 목표에 도달하도록 나를 지원해주는 서비스와 지원을 이용한다.	나는 나의 지원과 서비스에 대해 다양한 방식으로 나의 의견을 말할 수 있고 개선 방안을 마련하는 데 있어서 적극적인 역할을 수행한다. 나는 피드백을 제공하거나 불만을 제기할 때 독립적인 지원과 조언을 받는 방법을 알고있다.	나는 서비스가 무엇을 제공하는지를 이해하며, 서비스에 대한 접근이 공정하고 공평하다는 사실을 이해하고, 서비스에 접근할 수 없을 때 다른 옵션을 통해 지원받는다.	건실하게 관리되는 서비스들을 통해 나의 역량과 필요가 효과적으로 지원된다.

표 3: 서비스를 위한 표준

1. 권리	2. 참여와 포용	3. 개인의 결과	4. 피드백과 불만제기	5. 서비스 이용기회	6. 서비스 관리
<p>서비스는 개인이 가지는 표현의 자유권, 자기결단권, 의사결정권을 증진하고 학대, 손해, 방임 및 폭력을 적극적으로 예방한다.</p>	<p>서비스는 개인, 가족, 친구 및 보호자와 협력하여 의미있는 사회 참여와 적극적인 포용을 위한 기회를 증진한다.</p>	<p>서비스와 지원은 개인의 능력을 신장하고 개인의 목표를 달성할 수 있도록 평가되고 계획되고 전달되며 검토된다.</p>	<p>정기적인 피드백을 요청하여, 개인에게 정보를 제공하고 조직의 전반적인 서비스 검토와 향상을 위해 사용한다.</p>	<p>서비스는 투명하고, 공정하고, 공평하며, 대응하는 방식으로 서비스 이용기회, 시작 및 종료를 관리한다.</p>	<p>서비스는 효과적이고 책임 있는 서비스 관리와 리더십을 갖추어 개인을 위한 결과를 최대화한다.</p>

품질관리 원칙은 모든 국가표준의 토대가 됩니다.