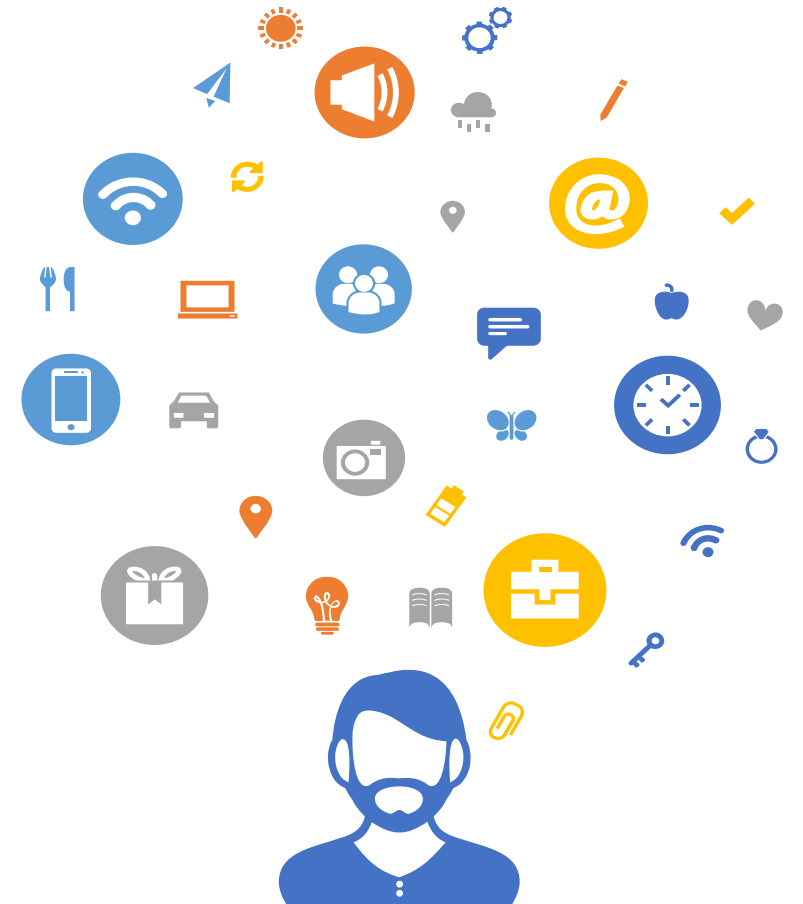


2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 사업 설명회

서울시복지재단5층교육장

2018년 4월 30일 13:00 ~ 15:00



인사말씀

연구평가본부
류명석 본부장

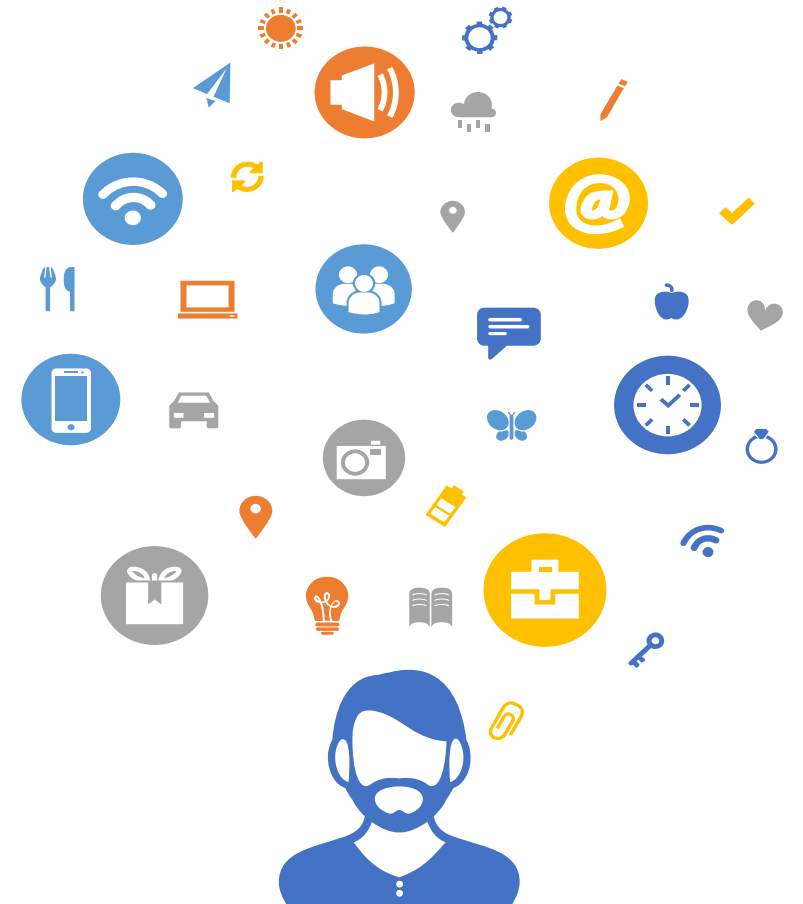
인사말씀

서울시 어르신복지과
신종철 팀장

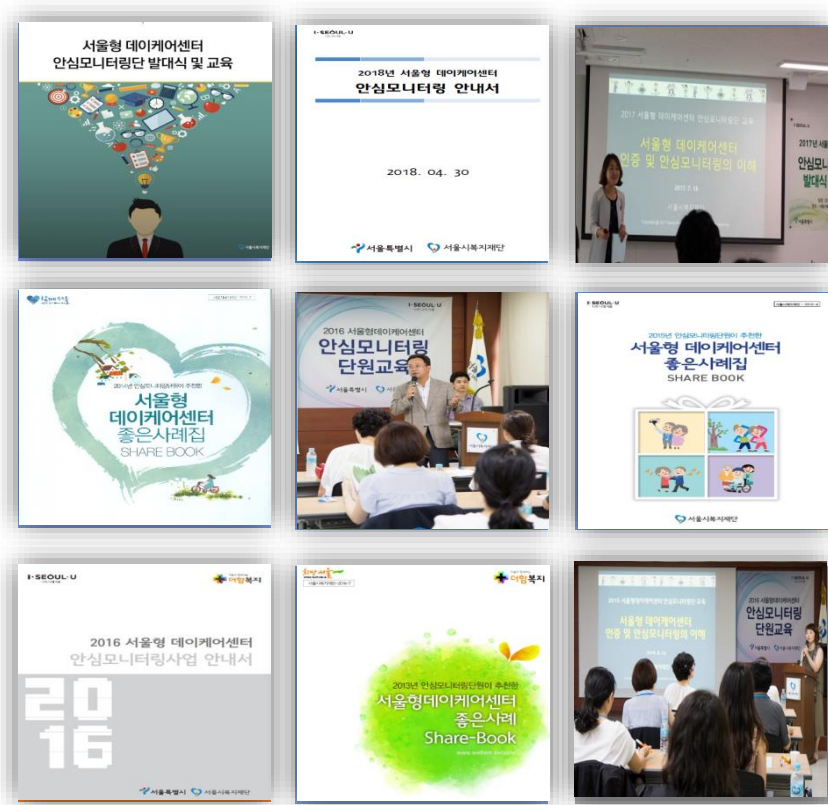
2018년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 사업 설명회

서울시복지재단5층교육장

2018년 4월 30일 13:00 ~ 15:00



발표순서



2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링사업 안내



안심모니터링 개요



안심모니터링 운영



요청사항



2017년 사업결과

안심

모니터링사업 사업안내(개요)



1. 사업목적

서울형 데이케어센터 인증시설을 대상으로 시민고객이 직접 참여한 상시모니터링을 진행하여 지속적인 서비스 품질수준 유지 및 향상을 도모하고자 함.

일반시민 참여



- 일반시민 눈높이의 운영실태 점검
어르신돌봄시설 서비스 품질유지

현장지원



- 소방안전 전문가 모니터링
소방안전점검 방향 지원

서비스품질 유지



- 서울형 데이케어센터
자체점검 수행을 통한
기본요건 등 파악

2. 사업기간 및 사업대상

- 모니터링 기간 : 2018년 5월 ~ 7월
- 모니터링 대상 : 서울형 데이케어센터 중 83~90개소
 - '17년 기준 인증 시설 188개소 중 '18년 인증참여기관(신규, 갱신, 조건부) 제외

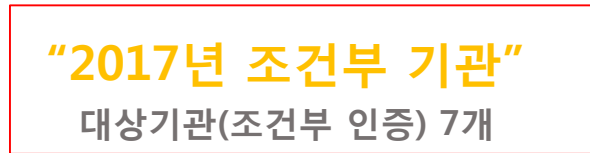
“2016년~2017년 신규, 갱신 기관”

대상기관(인증 자격 유지) 83개



“2017년 조건부 기관”

대상기관(조건부 인증) 7개



“2018년 신규, 갱신, 조건부 기관 제외”



3. 사업절차

- 안심모니터링사업 경과 : 2009년 ~ 2018년(10년)
- 안심모니터링사업 절차

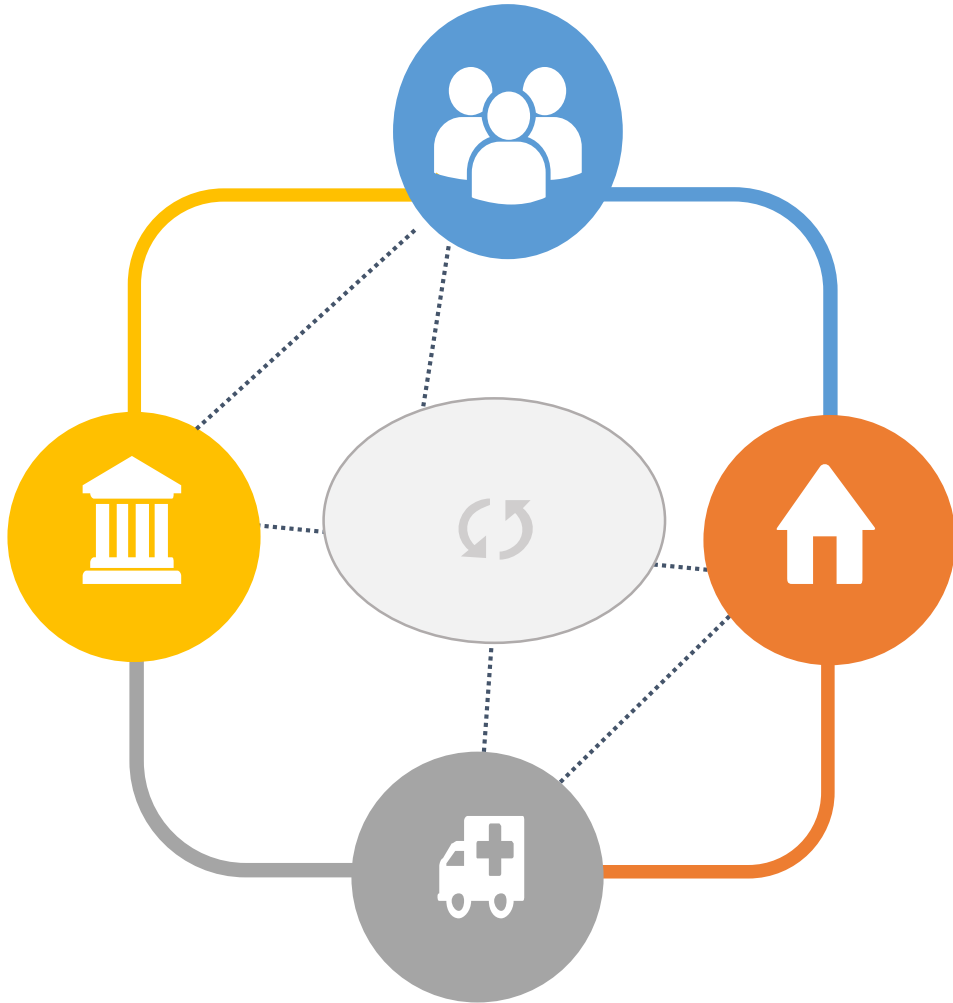


안심

모니터링 운영



1. 구성 및 운영방식



1. 구성

- 일반시민 8명, 소방안전 전문가 5명 으로 구성
- 사회복지시설 근무 경험자, 소방안전 근무 경험자
- 사회복지, 요양보호 자격증 소지자 등 우선선발

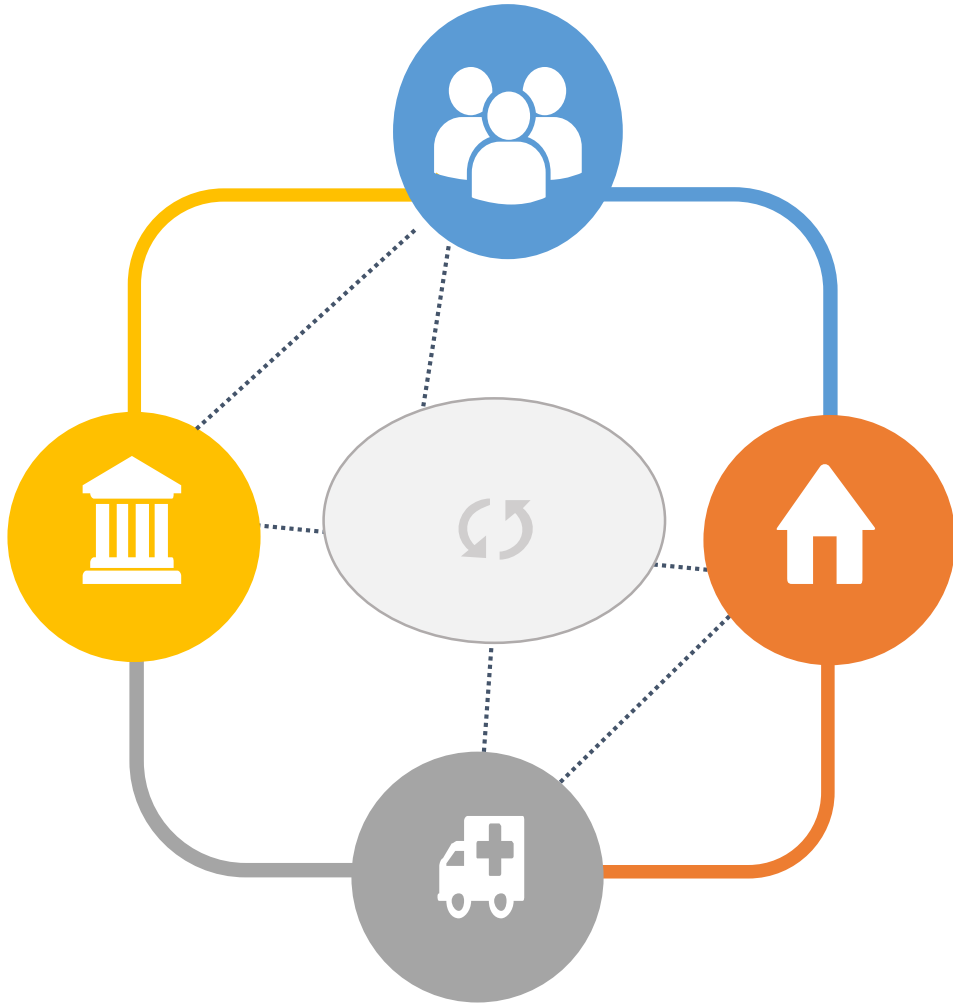
A. 일반시민 2인1조	B. 소방안전 전문가 1인	소방안전 전문가 (서울시추천)
사회복지시설 근무 경험자	소방안전분야 근무 경력자	
사회복지, 요양보호 자격자	소방안전전문자격 소지자	

* 일반시민과 소방안전 전문가의 모니터링 진행일자가 별도로 진행 됨

2. 역할

- 안심모니터링 지표에 의거 모니터링 진행
- 소방안전분야 점검 및 지원

1. 구성 및 운영방식



3. 운영방식

- 조별(3인1조)로 센터에 현장 방문하여 모니터링 실시
 - ※ 일반시민 2인1조, 전문가 1인1조 별도 일자 방문진행
- 활동 전 지표 교육 및 현장실습, 평가회의 실시
- 안심모니터링단원이 **당일 오전에 연락 후 오후에 방문**
- 일반시민 모니터링 현장방문시간 15:00~18:00, 1일 3시간
- 소방안전 전문가 현장방문시간 10:00~16:00, 1일 2시간

4. 모니터링단원

- 위촉장 발급, 윤리규정준수 서약서 작성
- 모니터링단원 만족도 조사 실시(서식3. 완료 2일 이내 제출)

2. 준비사항

사전 확인

- 모니터링 단원 신분증

I·SEOUL·U

2018 서울형 데이케어센터
안심모니터링단



이 철 호

서울시복지재단
Seoul Welfare Foundation

성 명 : 이 철 호

위 사람은 서울시복지재단 서울형
데이케어센터 안심모니터링단원임을 증명함.

- 1.본 증은 항상 지참하거나 휴대하여야 합니다.
- 2.본 증은 타인에게 양도 또는 대여할 수 없습니다.
- 3.본 증은 단원 활동 종료시 관리부서로 반납하여야 합니다.
- 4.본 증을 습득하신 분은 아래 연락처로 연락해 주시거나
우체통에 넣어주시기 바랍니다.

 **서울시복지재단**
Seoul Welfare Foundation

서울특별시 마포구 백범로31길 21
(서울복지타운) 서울시복지재단
T.02)6353-0334 F.02)6353-0386
www.welfare.seoul.kr

회의 장소 마련

- 자모니터링단 회의 장소 마련
 - 2~3인 회의 진행 공간



관련서류 준비(*중요)

- 지표 관련 서류

식단표	
송영일지	
위생일지	
강사 프로필	

3. 요청사항



모니터링 추진방법(사전준비 사항)

- 시설자체점검 보고서

- 서식 3. 작성 및 제출

- 이용자만족도 조사 명단

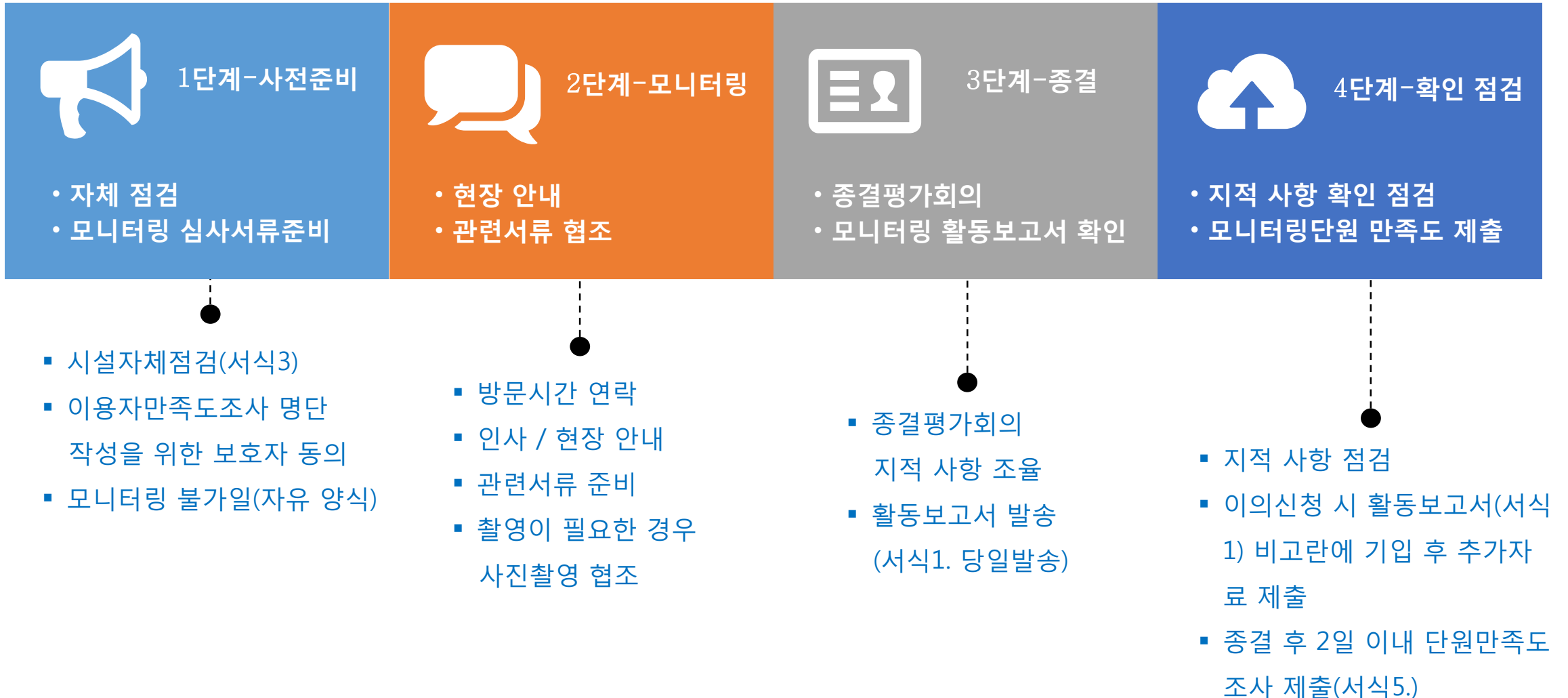
- 서식 5. 작성 및 제출(welfare.seoul.kr 공지사항 게시)

- 모니터링 불가 일정

- 공문으로 작성하여 제출(자유 양식)

▪ moni@welfare.seoul.kr로 [5월 9일(화) 까지] 제출

4. 모니터링 절차



안심

모니터링사업 제출서류(작성서식)



3. 작성서식

2018 서울형 데이케어센터 안심모니터링 자체점검서

1. 센터 현황

센터명				
센터장		이	데	일
연락처		F	A	X
주소				
직원현황	총 ()명			
	사회복지사 ()명 / 요양보호사 ()명 / 간호조무사 ()명 / 기타 ()명			
이용인원	정원	()명	현원	()명

(현황 작성은 2018. 4.말 기준으로 작성 요망)

2. 야간 운영 현황

이용인원	총 ()명			
야간운영	시 분 부터 ~ 시 분 까지			
근무직원	야간 기본 인력 ()명			
	요양보호사 ()명 / 간호사 ()명 / 간호조무사 ()명 / 운전기사 ()명 / 기타 ()명			
	* 야간 기본 인력은 3명이므로 그 이상인 경우 별도확인이 필요함. * 무료 파견인력(노인일자리사업, 관련 협회 등)은 제외함.			

3. 모니터링 자체점검 종합점수

대영역	문항/항목	구성배점	자체점검점수	95점 환산
시설경영	1. 서비스환경	2문항/5항목	15점	()점 *(해당점수/87)×95
	2. 급식 및 청결	4문항/12항목	36점	
	3. 안전 및 응급상황관리	3문항/12항목	36점	
케어 서비스	4. 서비스이용	3문항/10항목	30점	()점 *(해당점수/54)×95
	5. 야간운영	1문항/3항목	9점	
	6. 이용권보장	2문항/5항목	15점	
계	15문항 (46항목)	141점		()점 *(해당점수/141)×95

4. 세부지표별 배점표

▶ 모든 영역은 지표안내서 기준에 의거하여 배점이 되어야 합니다.

○ 시설경영 1. 서비스 환경 (15점)

1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 시설 환경이 친근하고 정비가 잘 되어 있다.	
나) 실내가 청결하다.	
다) 이용자가 시설에서 이동하기에 불편함이 없다.	
1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 실내 온도 및 습도가 적절하다.	
나) 실내 조도가 적절히 유지되고 있다.	
영역 점수	점

○ 시설경영 2. 급식 및 청결 (36점)

2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 조리도구가 청결하게 관리되고 있다.	
나) 조리공간이 청결하게 관리되고 있고, 환기 및 조명상태가 양호하다.	
다) 조리담당자는 청결한 위생복, 위생모, 앞치마를 착용하고 있다.	
2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 식재료는 유통기한을 엄격히 준수하고 있다.	
나) 식재료 및 식품의 보관상태가 양호하다.	
2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 식단이 공개적으로 게시되고 있으며 계획대로 제공되고 있다.	
나) 식단이 전문가에 의해 계획되고, 체계적으로 관리되고 있다.	
다) 식사제공이 적절한 장소 및 적절한 시간에 이루어지고 있다.	
라) 음식 배식담당자 및 배달자는 위생적으로 제공하고 있다.	
2-4. 화장실과 세면공간, 욕실의 관리가 양호한가?	배 점 (3점/2점/1점)
가) 화장실이 청결하며 냄새가 나지 않는다.	
나) 화장실은 거동불편노인이 사용하기 용이하도록 마련되어 있다.	
다) 세면공간의 관리상태가 양호하다.	
영역 점수	점

안심모니터링단 만족도 조사

(센터명 : _____)

3. 작성서식

조사 안내

- 1) 만족도조사는 안심모니터링 과정이 충실하게 이행되고 있는지를 모니터링하기 위한 과정입니다.
- 2) 모니터링단 2명에 대해 각각 평가하므로 모니터링단이 패용한 신분증을 반드시 확인하신 후 별도로 기재하셔야 합니다.
- 3) 만족도 조사결과는 작성한 센터의 익명성을 철저히 보호받을음을 약속드립니다.
- 4) 제출방법 : 현장실사 종료 후 2일 이내에 이메일(monit@welfare.seoul.kr)로 제출하여 주시기 바랍니다.

단원 이름
각각 기재

I. 모니터링 기간

월 일 시 부터 ~ 시까지 총()시간

II. 모니터링단 만족도

모니터링단 A ()		(다음 항목 중 하나만 √표시 하여 주십시오.)						
항목	code	배점	평가 지표	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
태도 (40점)	Q1	10점	사전 전화연락을 통해 모니터링시간 등을 안내받았습니까?					
	Q2	10점	모니터링단원 신분증을 패용하였습니까?					
	Q3	10점	모니터링단원으로서 복장은 적절하였습니까?					
	Q4	10점	권위적이거나 고압적이지 않았습니까?					
모니 터링 (30점)	Q5	10점	모니터링 지표를 잘 숙지하고 있었습니까?					
	Q6	10점	현장순회 등 태도는 적절하였습니까?					
	Q7	10점	모니터링결과에 대한 자세한 안내를 받으셨습니까?					
종합 (30점)	Q8	15점	위 모니터링단원이 계속 활동하기를 원하십니까?					
	Q9	15점	위 모니터링단원을 우수모니터링단원으로 추천하십니까?					

모니터링단 B ()		(다음 항목 중 하나만 √표시 하여 주십시오.)						
항목	code	배점	평가 지표	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
태도 (40점)	Q1	10점	사전 전화연락을 통해 모니터링기간 등을 안내받았습니까?					
	Q2	10점	모니터링단원 신분증을 패용하였습니까?					
	Q3	10점	모니터링단원으로서 복장은 적절하였습니까?					
	Q4	10점	권위적이거나 고압적이지 않았습니까?					
모니 터링 (30점)	Q5	10점	모니터링 지표를 잘 숙지하고 있었습니까?					
	Q6	10점	현장순회 등 태도는 적절하였습니까?					
	Q7	10점	모니터링결과에 대한 자세한 안내를 받으셨습니까?					
종합 (30점)	Q8	15점	위 모니터링단원이 계속 활동하기를 원하십니까?					
	Q9	15점	위 모니터링단원을 우수모니터링단원으로 추천하십니까?					

III. 안심모니터링 관련 건의 사항(선발, 진행 과정 등)

- 단원 2인의 성명을 각각 기재하고 점수도 각기 배점.
- 기타의견에 불만사항이나, 칭찬사항 등 작성
- 완료 후 2일 이내에 메일 또는 팩스로 접수

3. 작성서식

이용자(보호자)만족도조사 대상자 명단

※ 이용자(보호자)만족도조사 대상자 명단 제출에 관한 안내
 가) 모든 기관은 명단을 제출해야 하며 야간이용자는 반드시 포함해야 합니다.
 나) 대상자명단은 사전 이용보호자의 동의를 구한 후 제출해야 합니다.
 다) 본 조사는 사회복지서비스의 개선을 위한 기초자료 마련을 목적으로 하며 제출하신 정보는 철저히 비밀보장을 약속드립니다.

○ 시설명 :

○ 담당자 : (☎)

★ 제출하는 명단에 대해 사전 보호자의 동의를 구했습니까? Yes() / No()

NO	이용자명	보호자명	자택전화	보호자핸드폰	야간이용여부	비고
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

- 주간, 야간이용자 **전체명단**을 제출
- 사전에 보호자 동의를 구하기
- 야간이용여부 체크
- **통화가능시간**, 전화연락자가 **참고해야 할 사항** 등이 있으면 비고에 작성

4. 사업결과: 2017년 안심모니터링 사업

● 안심모니터링 종합 결과

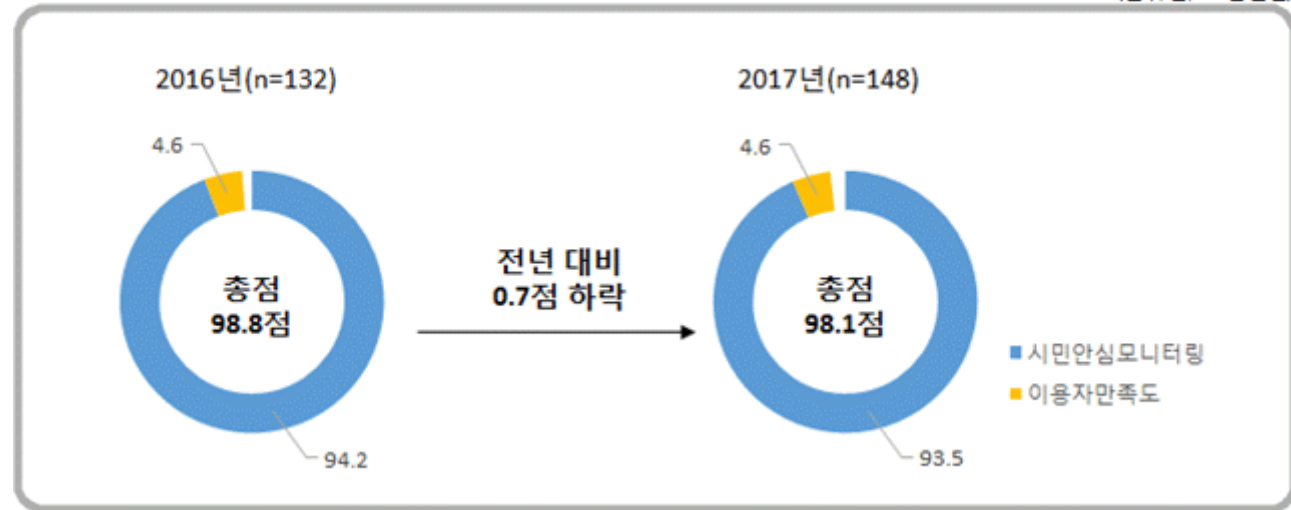
시민 안심모니터링 - 95점 배점
 이용자 만족도조사 - 5점 배점
 총점 100점

● 영역별 시민안심모니터링 점수

- 1 - 시설 경영
- 2 - 케어 서비스

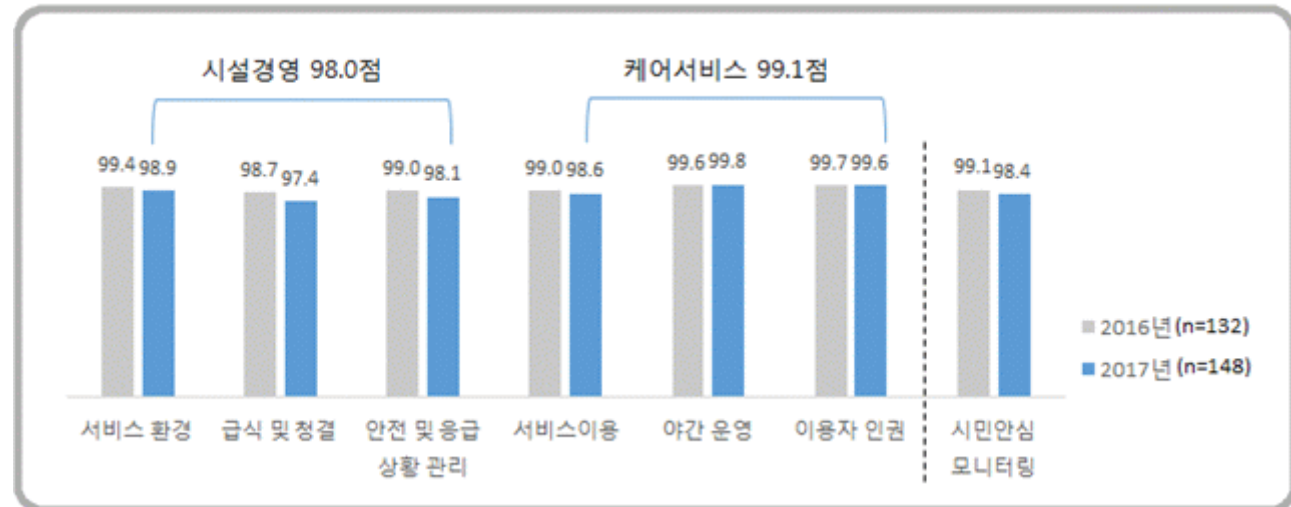
● 시민안심모니터링 종합점수

(단위:점,100점만점)



● 영역별 시민안심모니터링 점수

(단위:점,100점만점)



4. 사업결과: 2017년 이용자만족도 조사

- **이용자만족도 평가**
총 5문항으로 구성

- 조사설계

구분	내용
대상기관	2017년 현재 서울형 인증 유효 데이케어센터 총 174개소
조사대상	조사 대상기관 이용 어르신의 보호자
지역	서울, 수도권
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 전화조사
표본수*	총 1,039명(각 센터당 6명)
표본추출	각 센터별로 제공받은 표본수의 2배수(12명) 리스트 총 2,005명 중 무작위 추출
조사기간	2017년 9월 25일(월) ~ 2017년 10월 10일(화)

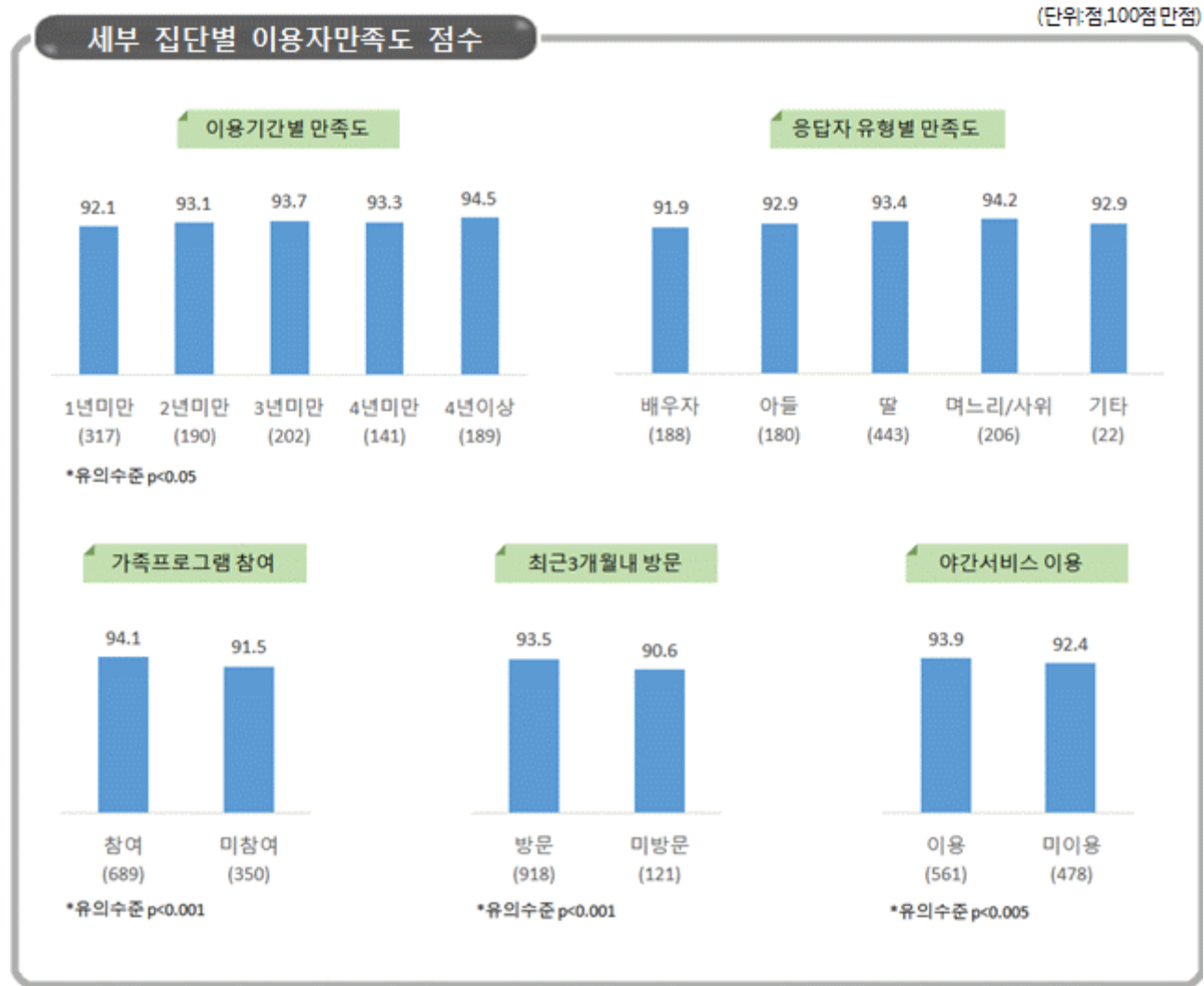
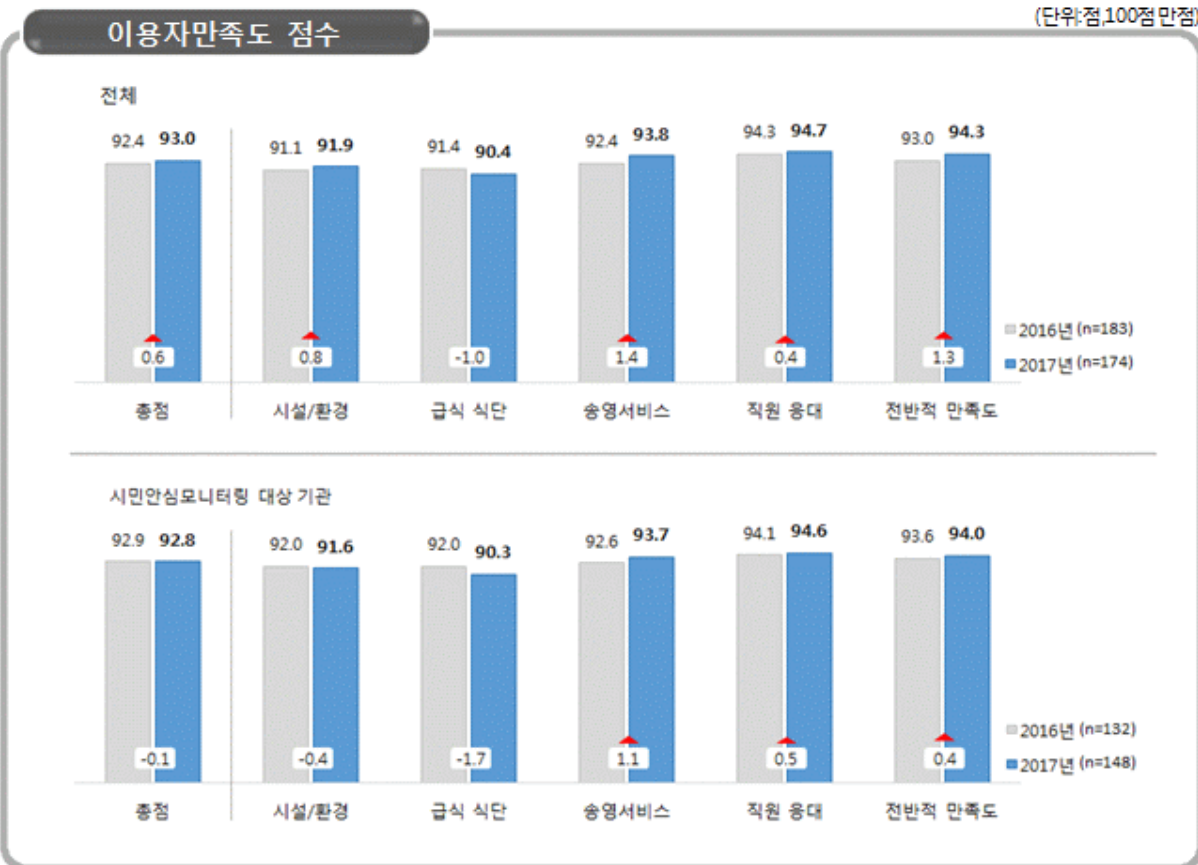
- 이용자만족도 평가지표

구분	질문문항	보기항목	항목 수	배점
만족도	데이케어센터 시설환경에 대한 만족도	리커트(Likert) 5점 척도	1	1
	데이케어센터 급식 식단 만족도	①매우 만족	1	1
	데이케어센터 송영서비스 만족도	②만족	1	1
	데이케어센터 직원의 신속한 응대 만족도	③보통	1	1
	데이케어센터에 대한 전반적 만족도	④불만족	1	1
		⑤매우 불만족	1	1
합계			5	5

4. 사업결과: 2017년 이용자만족도 조사

● 이용자만족도 평가

총 5문항으로 구성



5. 향후 일정

- **안심모니터링**

진행 기간 - 2018년 5월 ~ 7월

결과 공유 - 2018년 7월 ~ 8월 각 시설 별 결과 피드백

- **이용자 만족도 조사**

진행 기간 - 2018년 6월 ~ 7월

결과 공유 - 2018년 7월 ~ 8월 각 시설 별 결과 피드백





서울형 데이케어센터안심모니터링사업

평가인증팀

서울시복지재단

Thank you for your attention.



홈페이지 : welfare.seoul.kr



연락처

전화: 02) 6353-0338

팩스: 02) 6353-0386

안심

모니터링사업 지표안내

