

2020년 ~ 2021년
서울형 어르신 돌봄시설
좋은돌봄 인증 길잡이





인증기관 종사자가 생각하는 좋은돌봄 인증이란?



“인증지표에 따라 인증을 준비하는 과정은 센터의 운영 전반을 점검하는 계기가 되었습니다.”

“인증 보조금이 신규직원을 채용할 수 있는 마중물이 되어, 어르신들에게 보다 안전하고 질 높은 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.”

“대체 인력 지원을 통해 업무 공백 없이 마음 편히 교육과 휴가를 다녀올 수 있었어요.”

“서울시가 인증한 기관에서 일한다는 자부심을 갖게 되었습니다.”

- 2020년 인증기관 종사자 인터뷰 중(中) -

이용자
보호자

서울시가 인증한 좋은 기관이기에, 이용자와 보호자가 신뢰할 수 있습니다.

종사자

종사자들의 처우가 개선되고, 인증기관에서 일한다는 자부심을 갖게 됩니다.

기 관

기관의 운영체계가 개선되어, 보다 투명하고 안전한 기관으로 거듭납니다.

이 책자는 서울시 소재 장기요양기관을 대상으로
서울형 좋은돌봄 인증을 준비하고자 하는 기관을 지원하기 위해 제작되었습니다.

CONTENTS

I. 서울형 좋은돌봄 인증 소개	04
II. 서울형 좋은돌봄 인증 참여 방법	07
01. 인증 준비	08
02. 인증 신청	10
03. 인증 현장심사	13
04. 인증 심의 결과 확인	17
05. 인증 품질 유지	18
III. 서울형 좋은돌봄 인증 지원사업 소개	20
IV. 서울형 좋은돌봄 인증 홈페이지 안내	22
부록. 「서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례」	24

P·A·R·T

I

서울형 좋은돌봄 인증 소개

G O O D
C A R E

I. 서울형 좋은돌봄 인증 소개 ✦

소개

서울형 좋은돌봄 인증의 개념

- 장기요양기관의 운영 및 서비스 전반에 대한 표준적 기준을 설정하고 심사를 통해 기준을 충족할 경우 서울시가 이를 공인하는 제도입니다.

서울형 좋은돌봄 인증의 목적

- 장기요양기관의 공공성을 확보하고, 장기요양 서비스의 질을 개선하는 것입니다.

서울형 좋은돌봄 인증의 대상

- 노인복지법 및 장기요양보험법에 의해 설치된 서울시 소재 재가노인복지시설(주야간 보호시설, 방문요양서비스 제공기관)과 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)입니다.

서울형 좋은돌봄 인증 기관 지원

- 보조금 : 시설 유형 및 규모 등에 따라 서울시로부터 보조금을 지원받을 수 있습니다.
- 인증서 및 B.I. : 서울시장 명의의 인증서가 배부되며, 서울시로부터 인증 현판 제작을 위한 B.I.를 제공받을 수 있습니다.
- 종사자 교육 : 전문인력의 육성 및 종사자의 능력 향상을 위해 서울시복지재단에서 주최하는 교육 프로그램에 참여할 수 있습니다.
- 대체 인력 (데이케어센터 및 노인의료복지시설) : 종사자 휴가, 교육 등으로 인한 업무 공백 발생 시 대체 인력을 지원받을 수 있습니다.

* 보조금 관련 세부내용은 자치구 및 서울시 담당부서를 통해 확인 가능

서울형 좋은돌봄 B.I.



주·야간 보호시설



노인요양시설



노인요양공동생활가정



방문요양

절차



서울형 좋은돌봄 인증 절차

- 서울형 좋은돌봄 인증은 아래와 같은 과정으로 이루어집니다.

인증절차	실행주체	세부내용
사업 공고	서울시	• 자치구 통보 및 서울시 홈페이지 게재
인증설명회 및 사전교육	서울시 서울시복지재단	• 인증사업 일정 및 절차를 안내하는 인증 설명회 및 인증지표 사전교육 개최
인증 신청	신청 기관	• 인증을 받고자 하는 기관은 인증 신청서를 작성하여 관할 자치구(어르신복지 담당부서)에 제출
신청요건 확인	자치구	• 인증신청서를 접수한 자치구에서는 내용 검토 및 충족여부 확인 후 체크리스트 작성, 체크리스트를 포함한 신청서 및 관련 서류 원본(파일 포함) 서울시 제출 • 신청 결격사유 해당 시 접수 불가 • 3회 이상 인증 탈락 기관은 자치구에서 별도 현장 확인 후 적정여부 의견 첨부하여 공문으로 제출
현장심사 및 심의 의뢰	서울시	• 신청 기관에 대한 민원 및 관련 사항 검토 후 서울시복지재단에 현장심사 및 심의 의뢰
현장심사	인증심사위원 (서울시복지재단)	• 인증심사위원 사전 지표 교육 실시 및 자료 검토 • 인증지표에 의거, 현장 방문 심사 • 인증심사위원은 기관 자체심사 결과를 바탕으로 비교·검토하여 서울시복지재단에 보고서 제출 ※ 방문요양기관 해당 사항 - 가정방문 지표의 경우, 무작위로 1가정을 방문하여 심사 - 인증 신청 시 우수돌봄사업 신청서를 제출한 기관에 한하여, 우수돌봄사업 심사 추가 진행
인증심사 만족도 조사	서울시복지재단	• 현장심사 후 인증심사 만족도 조사 및 기관 의견 수렴
인증심의	서울시복지재단	• 해당분야 전문가로 구성된 인증심의위원회 구성 • 현장심사 결과, 자치구 및 심사위원 의견을 토대로 종합 심의
인증결과 통보	서울시→자치구	• 자치구를 통해 해당 기관으로 인증결과 통보
인증서 교부	서울시	• 해당 기관에 인증서 교부
사후품질관리	서울시복지재단	• 인증 품질관리를 위한 모니터링, 이용자 만족도 조사, 컨설팅 및 교육 지원 실시

서울형 좋은돌봄 인증기관 현황

- 서울형 좋은돌봄 인증기관 현황은 서울복지포털에서 확인할 수 있습니다.

(wis.seoul.go.kr/senior/service/certify.do)

* 검색창에 "서울복지포털" 검색 및 접속 > 어르신복지 > 서울형 어르신돌봄시설

P·A·R·T



서울형 좋은돌봄 인증 참여 방법

G O O D
C A R E



II. 서울형 좋은돌봄 인증 참여 방법

준비 사항

서울형 좋은돌봄 인증 과정별 준비사항

① 인증준비 (8p)

- 인증 총괄 담당자 지정
- 인증제도 이해 및 인증지표 숙지
- 인증 준비회의 진행
- 자체 점검 및 개선

② 인증신청 (10p)

- 신청서류 확인
- 신청서류 준비 및 작성
- 자치구 담당부서 제출

인증주기
3년

⑤ 인증품질 유지 (18p)

- 모니터링 참여
- 이용자만족도 조사 참여
- 역량강화 교육 참여

④ 인증 심의 결과 확인 (17p)

- 최종 인증 심의 결과 확인
- 심의기준 및 인증지표
미충족사항 개선

③ 인증 현장심사 (13p)

- 심사 장소 마련
- 인증지표 관련 근거서류 준비
- 현장심사 당일 담당자 배석
- '인증심사 만족도 조사' 참여
- 인증 현장심사 결과 공유 및 개선

1 인증 준비

- ☑ 인증 참여 과정에서 핵심적인 역할을 수행할 인증 총괄 담당자를 지정합니다.
- ☑ 인증 총괄 담당자를 중심으로 인증제도를 이해하고 인증지표를 숙지합니다.
- ☑ 인증 준비를 위한 회의와 자체점검을 통해 인증을 준비합니다.

1) 인증 총괄 담당자 지정

- 기관의 인증 준비에 있어서 핵심적인 역할을 담당할 인증 총괄 담당자를 지정합니다.
업무 이해도가 높은 종사자를 인증 총괄 담당자로 지정하는 것을 권장합니다.

TIP 인증 총괄 담당자의 역할

- ① 인증제도 이해 및 인증지표 숙지
- ② 인증 준비회의를 진행하여 인증 준비 과정 총괄
- ③ 자체점검 및 개선 과정 총괄
- ④ 인증 신청 및 인증 현장심사 총괄

2) 인증제도 이해 및 인증지표 숙지

(1) 서울형 인증 홈페이지 확인 (www.welfare.seoul.kr/cna)

- 서울시복지재단에서 운영하는 서울형 인증 홈페이지에서 인증제도와 관련된 다양한 정보와 자료를 확인할 수 있습니다.

구분	내용
사업소개	인증제도 소개, 추진 근거, 추진 대상, 인증 절차 등
공지사항	인증사업 설명회 및 사전교육 일정 등
자료실	인증지표, 신청 관련 양식, 인증 신청 기간, 신청 방법 등
질의응답	인증 관련 질문에 대한 1:1 답변

* 서울시복지재단 홈페이지 > 서울형 평가·인증 > 서울형 인증 > 공지사항 및 자료실

(2) 인증사업 설명회 및 사전교육 참여

- 서울형 좋은돌봄 인증에 관심을 가지고 있는 기관을 위해, 서울시복지재단이 주최하는 인증사업 설명회 및 사전교육이 진행됩니다.
- 인증 신청 자격, 추진 일정, 인증기관 지원 내용 등 인증제도 운영에 관한 주요 정보를 얻을 수 있으며, 인증지표의 내용과 준비 방법에 대한 교육을 받을 수 있습니다.
- 인증제도의 추진 방향과 인증지표가 수정·보완될 수 있으므로, 매년 인증사업 설명회 및 사전교육에 참여하는 것을 권장합니다.

* 서울형 인증 홈페이지 및 자치구 공문을 통해 일정 및 참여방법 확인

3) 인증 준비회의 진행

(1) 인증제도 참여에 대한 내부 협의

- 인증제도에 참여하기 위해서는 종사자들의 동기부여와 상호 협조가 중요합니다.
- 인증 총괄 담당자가 종사자들에게 기관이 인증제도에 참여하는 목적, 필요성, 기대효과 등을 안내하여 종사자들에게 동기를 부여하고, 종사자 간의 협조를 원활하게 합니다.

(2) 지표 내용 공유 및 영역별 담당자 지정

- ① 인증 총괄 담당자가 다른 종사자들에게 지표의 내용을 안내하고, 인증지표의 영역별로 담당자를 지정합니다.
- ② 영역별 담당자는 해당 영역의 지표를 숙지하고, 지표에 따라 현장심사를 준비합니다.

* 인증 준비회의는 각 기관의 여건에 따라 다른 방식으로 진행할 수 있습니다.

4) 자체점검 및 개선

(1) 자체점검 실시

- ① 영역별 담당자는 해당 지표에 따라 자체점검을 실시합니다.
- ② 영역별 점수를 계산하여 개선이 필요한 부분을 확인합니다.
- ③ 총괄 담당자는 영역별 자체점검 결과를 취합하여 기관의 자체점검 보고서를 완성합니다.

(2) 개선계획 수립 및 보완

- 자체점검 결과를 바탕으로 개선이 필요한 부분을 찾아 개선계획을 수립하고 보완합니다.

* 인증 신청 전 개선이 가능한 지표 : <인증심사안내서>의 인증지표 '현장 확인 Tip'을 참고하여 개선계획을 수립하고 보완합니다.

* 인증 신청 전 개선이 어려운 지표 : 감점되는 점수를 계산하여 '인증지표 점수기준'을 충족할 수 있는지 확인해야 합니다.

TIP 인증지표 점수기준

- ① 인증지표 점수기준을 충족해야 인증심의 대상이 됩니다.
- ② 인증지표 점수기준은 당해연도 <인증심사안내서>를 통해 확인할 수 있습니다.

5) 컨설팅 참여 (선택)

- 인증지표에 대한 심도 있는 이해와 인증 준비에 대한 좀 더 세부적인 안내를 희망하는 기관은 서울시복지재단이 주최하는 컨설팅에 참여할 수 있습니다.

* 서울형 인증 홈페이지 및 공문을 통해 일정 및 참여방법 확인

2

인증 신청

☑ 인증 신청에 필요한 신청서류를 확인한 후 작성하여 기한 내 자치구에 제출합니다.

1) 신청서류 작성

- ① 당해 연도 사업설명회에서 교부된 <인증심사안내서>에 수록된 신청서류와 접수 기간을 확인합니다.
- ② 서울형 인증 홈페이지 자료실에서 신청서류를 다운로드 받아 작성합니다.

* 서울시복지재단 홈페이지 > 서울형 평가·인증 > 서울형 인증 > 자료실

구분	신청서류	내용 및 준비방법	주요 확인사항
공통	인증 신청서	신청서류에 첨부된 작성법을 참고하여 기관명, 대표자 등을 양식에 맞게 작성합니다.	직인 날인 여부
	증사자 현황	현재 기관 증사자들의 성명, 경력, 검직 여부 등을 작성합니다.	관련 분야 총 경력
	사업계획서	사업목표, 기관 현황, 주요사업, 프로그램 등을 포함한 사업계획서 또는 운영계획서를 의미합니다.	실제 운영되는 사업
	자체 심사 보고서	인증지표에 따라 기관 자체점검을 실시한 결과를 작성합니다.	기관명, 기관장, 작성담당, 연락처, 직인날인여부
	예산서 및 결산서	전년도 및 당해연도 예·결산서를 제출합니다.	재무회계규칙에 따라 자치구 승인된 예·결산서
데이케어 센터	야간운영 세부추진 계획서	18시부터 22시까지의 야간운영에 관련된 사업계획서를 의미합니다.	실제 운영 또는 계획 중인 사업
방문요양 기관	우수돌봄사업 가점신청서	희망 시설에 한하여 인증 신청 시 별도의 신청서를 작성합니다.	분야별 1개 사업 제출 가능

아래의 요령은 참고용이며 기관의 여건에 따라 달라질 수 있습니다.

• 사업계획서 (공통)

항목	내용
① 사업목표	서비스 대상, 서비스, 기대효과 등을 작성합니다.
② 시설현황	기관명, 소재지, 규모, 설립주체, 이용자 현황, 종사자 현황 등을 작성합니다.
③ 주요사업	기관의 제공 서비스 및 운영에 관련된 사항을 작성합니다.
④ 세부 운영계획	사업명, 수행목표량, 수행방법, 수행인력, 서비스 대상, 소요 예산 등을 작성합니다.
⑤ 특기사항	다른 기관과 차별되는 특화 사업 및 프로그램 등을 의미하며, 없을 경우 작성하지 않아도 됩니다.

• 야간운영 세부추진 계획서 작성요령 (데이케어센터만 해당)

항목	내용
① 시설보강 계획	야간 운영 시 필요한 보강계획(침대구입, 공기청정기구입, 휴게실 리모델링 등)을 작성합니다.
② 인력운용 계획	18:00 ~ 22:00 야간 운영 시 인력 운용계획 또는 현황을 작성합니다. ※ 서울시는 야간 운영 인력의 인건비를 지원하고 있습니다. 그에 따른 야간인력 운용 계획을 작성합니다. *서울시 홈페이지 및 자치구 공문을 통해 (서울형 데이케어센터 운영지원계획) 참조
③ 프로그램 운영계획	야간 운영 프로그램의 세부 운영계획을 의미하며 프로그램명, 수행목표량, 수행방법, 수행인력, 서비스 대상, 소요 예산 등을 작성합니다.
④ 수요자 확보 방안	18:00 ~ 22:00까지의 야간 수요자 확보 계획 또는 현황을 작성합니다.
⑤ 특기사항	야간 운영 시 다른 기관과 차별되는 특화 사업 및 프로그램 등을 의미하며, 없을 경우 작성하지 않아도 됩니다.

TIP

신청서류 작성요령

• **자체심사보고서 작성요령 (공통)**

- 인증지표와 '현장 확인 Tip'을 확인하고, 객관적 자료에 근거하여 작성합니다.
- 기관의 상황이 지표에 부합할 경우에는 Y, 그렇지 않으면 N에 체크합니다.
- '인증 지표 세부 점검' 항목에 모두 체크한 뒤, '영역별 점수기록표'의 '자체배점'란에 각 영역별 점수를 기록합니다.
- 최종적으로 누락된 항목이 있는지 다시 점검합니다.

• **인증 지표 세부 점검 (예시)**

시설 자체 심사		Y	N	
①	기관의 미션 및 비전이 수립되어 있다.	✓		
②	기관의 미션 및 비전을 반영한 연간 운영(사업)계획을 수립하고 있다.	✓		
③	사업계획을 반영한 예산수립 및 부서별, 개인별 업무분장이 수립되어 있다.	✓		
④	사업계획에 근거하여 정기적인 평가를 실시하고 있다.	✓		
⑤	평가결과를 기관운영에 반영하고 있다.		✓	
점수	0점 ()	1점 ()	2점 (✓)	3점 ()
Y에 ✓된 수	①, ②, ③, ④, ⑤ 중 0개 충족	①, ②, ③, ④, ⑤ 중 1~2개 충족	①, ②, ③, ④, ⑤ 중 3~4개 충족	①, ②, ③, ④, ⑤ 모두 충족
[위의 ①, ②, ③, ④, ⑤항목 이외에 기관에서 실천하고 있는 내용 또는 향상계획이 있으면 기술하시오]				

• **영역별 점수기록표 (예시)**

필수요건		
	인증지표	자체배점
1-1. 기관의 비전	1-1-1. 사업계획 수립 및 평가	2

3 인증 현장 심사

2) 신청서류 제출

(1) 신청서류 제출

- 인증 신청 공문을 작성하여 인증 신청 서류와 함께 자치구 담당부서에 제출합니다.

(2) 신청서류 처리 과정

- 자치구에 제출된 신청서류는 아래와 같이 처리됩니다.



- 기관이 제출한 자체점검보고서에 근거하여 기관의 서비스와 운영 수준을 객관적으로 관찰하고 심사하는 과정입니다.
- 서류 심사, 현장 확인, 종사자 인터뷰 등으로 진행됩니다.

1) 인증심사위원 구성 및 현장심사 일정

(1) 인증심사위원의 구성

- 인증심사위원은 사회복지시설 또는 장기요양기관에서 10년 이상 경력을 갖고 있는 해당 분야 전문가이며, 신청 기관과 이해관계가 없는 분들로 구성됩니다.
- 인증심사위원은 서울시복지재단의 전문교육을 이수한 현장심사 전문가입니다.
- 인증심사위원은 2인 1조로 현장심사를 실시하며, 현장심사를 지원하고 현장의 의견을 수렴하기 위해, 서울시복지재단 직원이 간사로 참여할 수 있습니다.

(2) 현장심사 일정

- 현장심사 예정일 최소 3일 전 인증심사위원이 기관으로 연락합니다.
- 공식적인 기관 행사 이외에는 현장심사 일정을 조정할 수 없습니다. 다만, 조정이 필요한 경우 인증심사위원의 일정 안내 시 논의할 수 있습니다.

2) 현장심사 준비

(1) 심사 장소 확보

- 기관 내 공간 중 이용자에게 방해가 되지 않는 장소에 마련하는 것을 권장합니다.

(2) 자체심사보고서 및 근거서류 준비

- 심사 장소에 인증심사위원이 심사에 활용할 기관의 자체심사보고서 2부와 최근 1년치의 근거서류를 준비합니다. 단, 심사 과정에서 최대 3년까지의 근거서류가 요청될 수 있습니다.
- 근거서류는 원본 확인이 원칙이며, 결재가 완료되어 승인 절차가 이루어졌음이 확인되어야 합니다.
- 지표별로 해당되는 근거서류에 포스트잇 등으로 표시하면 현장심사를 원활히 진행하는데 도움이 됩니다.

TIP 현장심사 준비 사항	
구분	준비 사항
공통	자체심사보고서 2부 (인증심사위원용)
	근거서류
방문요양기관	서비스 이용자 명부
	우수돌봄사업 가점신청서 2부 (해당 시설)

TIP 지표별 근거서류 표시 요령	
(예) <데이케어센터 인증지표> <4-1-3> “ ㉠ 안전관리 담당자는 관련 전문 자격증을 소지하고 있다. ”	
→ 기관의 인사관리 관련 파일에서 안전관리 담당자의 전문 자격증을 확인할 수 있는 페이지에 포스트잇 등을 부착한 후, “4-1-3”이라고 기입.	

3) 현장심사

(1) 현장심사 시간

- 현장심사는 통상적으로 오전 9시부터 오후 6시까지 진행되며, 심사 준비 상황 등 기관의 여건에 따라 심사시간이 조정되거나 연장될 수 있습니다.

(2) 현장심사 진행

- ① 인증심사위원이 방문하면 상호 인사를 진행한 뒤 심사장소로 안내합니다.

- ② 인증심사위원은 자신의 이름과 소속을 밝히지 않는 것이 원칙이므로 개인 정보를 요구해서는 안됩니다.
- ③ 인증심사위원의 현장심사를 지원하는 최소한의 종사자만 심사 장소에 배석하면 됩니다.
- ④ 인증심사위원과 서로 경어를 사용하며, 상호 존중하는 자세로 심사에 임합니다.
- ⑤ 인증심사위원은 기관에서 점식식사를 제공받지 않으므로 준비하지 않아도 됩니다.

TIP

현장심사 유의사항

- 현장심사 시 지표별 입증 책임은 해당 기관에게 있습니다.
- 기관의 자료 설명 또는 제출 회피, 고의적 제출 지연 등은 심사 방해로 규정되며, 심사 종료 전까지 자료를 미제출할 경우 해당 항목의 점수는 불인정됩니다.

(3) 현장심사 방법

방법	내용
① 서류 심사	기관이 제출한 '자체심사 보고서'를 바탕으로 준비된 근거자료를 확인합니다. 필요 시, 인증심사위원이 추가 자료를 요청할 수 있습니다.
② 현장 확인	기관 환경, 식사 서비스 등을 관찰·확인합니다. ※ 송영차량의 내·외부 확인은 데이케어센터만 해당됩니다.
③ 종사자 인터뷰	종사자를 대상으로 심사 장소 또는 서비스 현장에서 인터뷰를 진행합니다.
④ 가정 방문 (방문요양기관만 해당)	인증심사위원이 방문요양서비스 이용자의 가정을 방문하여 종사자 및 이용자 인터뷰, 현장 관찰을 진행합니다.

4) '현장심사 수행확인서' 작성

(1) 현장심사 결과 확인

- 현장심사가 끝난 후 인증심사위원과 함께 '자체심사 보고서'와 배점이 다른 항목을 위주로 확인합니다.

TIP

현장심사 결과에 대한 이견 제시

현장심사를 통해, 기관이 제출한 자체심사보고서의 인증지표 점수가 조정될 수 있습니다. 조정 내역에 이의가 있을 시, '인증지표 별 조정내역'에 이를 기재할 수 있으며 심사 당일 인증심사위원에게 관련 자료를 제출할 수 있습니다.

- 인증심사위원은 현장심사 중 인증 심의기준에 해당하는 사안을 발견할 경우, 기관에게 공지한 뒤 이를 '현장심사 수행확인서'의 '쟁점사항'란에 기재할 수 있습니다. 인증심사 위원과 쟁점사항을 확인합니다.
- 인증 심의기준은 당해연도 인증심사안내서를 통해 확인할 수 있습니다.

TIP

심의기준 쟁점사항에 대한 소명절차

쟁점사항은 인증 현장심사 이후 인증심의위원회의 인증심의 과정에서 검토됩니다. 심의 기준 쟁점사항에 대한 소명자료가 있을 경우 서울시복지재단으로 3일 이내에 제출합니다.

(2) '현장심사 수행확인서' 서명

- 현장심사 결과를 모두 확인했다면, 기관장과 담당자가 '현장심사 수행확인서'에 서명합니다.

5) '인증심사 만족도 조사' 참여

- 현장심사가 마무리되면 '인증심사 만족도 조사지'를 작성하고, 3일 이내에 서울시복지 재단에 이메일로 제출합니다.

이메일 주소

- 데이케어센터 | daycare@welfare.seoul.kr
- 노인의료복지시설 | longtermcare@welfare.seoul.kr
- 방문요양서비스 제공기관 | visiting@welfare.seoul.kr

6) 현장심사 결과 공유 및 개선

- 1 현장심사가 끝난 후, 인증심사위원과 함께 확인한 현장심사 결과를 종사자들과 공유합니다.
- 2 인증지표 미충족 사항을 포함하여, 개선이 필요한 사항을 파악하고 개선 담당자를 지정합니다.
- 3 개선 담당자는 개선 계획을 수립한 뒤 해당 사항에 대한 수정 및 보완을 진행합니다.

4

인증심의결과확인

- ☑ 현장심사 이후, 인증심의위원회가 개최되어 현장심사 결과를 기반으로 인증 심의가 이루어집니다.
- ☑ 인증심의위원회는 인증지표 점수기준을 충족한 기관을 대상으로, 법인 및 기관의 운영 능력과 운영 여건을 전반적으로 검토하여 인증 적합 여부를 의결합니다.
- ☑ 통상적으로 현장심사 한 달 뒤 자치구를 통해 인증 심의 결과를 확인할 수 있습니다.

1) 인증 적합

- 인증지표 점수기준을 충족한 기관 중 인증심의위원회의 심의를 통해 인증 적합 판정을 받은 기관입니다.

2) 조건부 인증

- 조건부 인증 기관은 인증 적합 판정을 받기 위해 일부 조건 이행이 필요합니다.
- 인증심의위원회에서 보완을 요구한 조건을 1개월 이내 모두 이행한 뒤, 재심사를 신청할 수 있습니다.

3) 인증 부적합

- 인증지표 점수기준을 미충족한 기관 또는 인증지표 점수기준은 충족하였으나 인증심의위원회의 심의를 통해 인증 부적합 판정을 받은 기관은 지적사항을 개선하더라도 당해 연도에는 인증을 재신청할 수 없습니다.
- 다만, 서울시복지재단이 주최하는 부적합 기관 대상 컨설팅에 참여한 경우에는 예외적으로 당해 연도 내에 인증을 재신청할 수 있습니다.
- 인증지표 점수기준은 충족하였으나 인증심의위원회에서 부적합 판정을 받은 시설은 이의가 있을 경우 통보받은 날로부터 15일 이내 자치구를 통해 이의신청을 할 수 있습니다. 서울시가 이의신청 내용을 검토한 후, 이의신청 내용이 적정할 시 인증심의위원회의 재심 의가 이루어집니다.

TIP

이의신청 대상

인증지표 점수기준은 충족하였으나 인증 부적합 판정을 받은 시설에 한하여 이의신청 가능

TIP

이의신청 불가 사유

- ① 인증 신청자가 아닌 경우
- ② 이의신청기간(15일)을 초과한 경우
- ③ 인증지표 점수기준을 미충족한 경우
- ④ 재심의 결과에 대해 다시 이의신청을 하는 경우

5 인증 품질 유지

- ☑ 모니터링, 이용자만족도 조사, 종사자 교육에 참여하여 서비스 품질을 지속적으로 유지하고 개선합니다.

1) 모니터링 참여

- 인증 기관 대상 모니터링에 참여합니다.
- 서울형 인증 홈페이지 공지사항과 공문을 통해 모니터링 사업 설명회 일정과 참여 방법을 확인할 수 있습니다.

2) 이용자 만족도 조사 참여

- 인증 기관 대상 이용자 만족도 조사에 참여합니다.
- 서울형 인증 홈페이지 공지사항과 공문을 통해 이용자 만족도 조사 설명회 일정과 참여 방법을 확인할 수 있습니다.

3) 역량강화 교육 참여

- 인증 기관 대상 역량강화 교육에 참여합니다.
- 인증기관 종사자들의 직무역량 향상을 위한 전문교육이 다양한 방법으로 진행됩니다.
- 서울복지교육센터 홈페이지(2020년 11월 오픈 예정)와 공문을 통해 교육 일정과 참여 방법을 확인할 수 있습니다.

P·A·R·T



**서울형 좋은돌봄 인증
지원사업 소개**

G O O D
C A R E



III. 서울형 좋은돌봄 인증 지원사업 소개

지원 사업 소개

서울형 좋은돌봄 인증제도에 참여하고자 하는 기관은 서울시복지재단에서 지원하는 다음과 같은 지원사업에 참여할 수 있습니다.

구분	내용
인증지표 교육	<ul style="list-style-type: none"> ① 대상 : 서울형 좋은돌봄 인증에 관심을 가지고 있거나, 인증지표에 대한 이해를 희망하는 기관 ② 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 인증제도 안내 (신청 자격, 추진 일정, 인증기관 지원 내용 등) - 인증심사안내서를 기반으로 인증지표 설명 ③ 진행 방식 : 집합 교육 ④ 참여방법 : 서울시복지재단 공문 확인 후 신청 및 참여
컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> ① 대상 : 인증지표를 더욱 깊게 이해하고 싶거나, 구체적인 인증 준비 방법을 알고자 하는 기관 ② 내용 : 인증지표의 이해, 현장심사 준비 사항 점검 등 인증 준비에 관한 다양한 지원 제공 ③ 진행 방식 : 소규모 그룹 컨설팅 ④ 참여방법 : 서울시복지재단 공문 확인 후 신청 및 참여

- 비용은 전액 무료입니다.

- 관련 문의 : 서울시복지재단 ☎1677-5755 (내선번호 4번, 인증팀)

P·A·R·T

IV

**서울형 좋은돌봄 인증
홈페이지 안내**

G O O D
C A R E



IV. 서울형 좋은돌봄 인증 홈페이지 안내

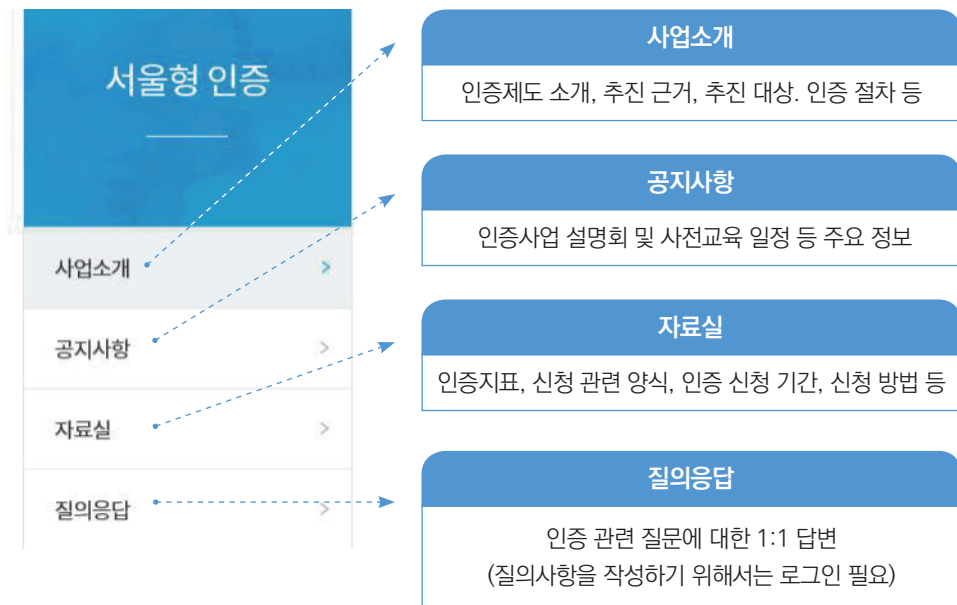
홈페이지 안내

서울형 좋은돌봄 인증 홈페이지를 통해, 서울형 인증에 관한 정보와 자료를 얻을 수 있습니다.

1) 홈페이지 접속 방법 (www.welfare.seoul.kr/cna)



2) 홈페이지 메뉴 안내



부록

서울특별시 장기요양기관
좋은돌봄 인증제
운영에 관한 조례

G O O D
C A R E

서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례

서울특별시 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례

[시행 2019. 12. 31.] [서울특별시조례 제7423호, 2019. 12. 31., 타법개정]

서울특별시(어르신복지과), 02-2133-7419

제1조(목적) 이 조례는 좋은 돌봄 인증사업의 체계적 운영을 통하여 장기요양기관의 공공성을 확보하고, 장기요양 서비스의 질을 개선함으로써 수요자 중심의 복지를 실현하여 시민의 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “장기요양기관”이란 「노인장기요양보험법」 제2조제4호에 따른 기관을 말한다.
2. “좋은 돌봄 인증”이란 장기요양기관이 서울특별시장(이하 “시장”이라 한다)이 정한노인의 인권보호, 시설의 안전성 및 재무건전성 등의 요건을 충족하는 기관으로 인증하는 것을 말한다.
3. “좋은 돌봄 인증기관”이란 제2호에 따라 좋은 돌봄 인증을 받은 장기요양기관을 말한다.
4. 그 밖에 이 조례에서 정하지 않은 용어의 정의는 「노인장기요양보험법」, 「노인복지법」 등(이하 “관계법령”이라 한다)에 따른다.

제3조(시장의 책무) ① 시장은 서울특별시민(이하 “시민”이라 한다)의 노후 건강 증진 및 생활안정을 도모하고 노인을 부양하는 가족의 부담을 덜어줌으로써 시민의 삶의 질을 향상하도록 노력하여야 한다.

② 시장은 좋은 돌봄 인증기관(이하 “인증기관”이라 한다)의 서비스 질의 개선을 위하여 노력하여야 한다.

제4조(좋은 돌봄 인증대상) 좋은 돌봄 인증(이하 “인증”이라 한다)의 대상은 다음 각 호의 장기요양기관으로 한다.

1. 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 장기요양기관 지정을 받은 다음 각 목의 노인복지시설
 - 가. 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지시설
 - 나. 「노인복지법」 제38조에 따른 재가노인복지시설
2. 그 밖에 시장이 인증대상으로 필요하다고 인정하여 정하는 시설 및 기관

제5조(운영계획 등) ① 시장은 좋은 돌봄 인증제도 운영계획(이하 “운영계획”이라 한다)을 매년 수립하여 추진하여야 한다

② 운영계획에는 다음의 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2019. 12. 31.>

1. 인증제의 추진방향 및 연간 추진일정

2. 인증절차 및 인증 심의기준에 관한 사항
3. 인증의 종류, 인증기관이 갖추어야 할 기본요건 및 결격사유 등
4. 인증기관의 운영 지원에 관한 사항
5. 인증기관에 대한 시정명령, 인증취소에 관한 기준 및 사후조치 등에 관한 사항
6. 그 밖에 인증제의 운영에 관하여 필요한 사항

③ 시장은 운영계획의 시행을 위한 구체적인 시행계획을 수립하여 이를 시 홈페이지 등에 공고하여야 한다.

제6조(인증의 시행시기) ① 인증은 운영계획에 따라 연1회 이상 실시한다.

② 시장은 인증의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 제4조에 따른 인증대상 시설의 종류별로 인증의 시행시기를 다르게 정할 수 있다.

제7조(인증의 신청) ① 인증을 받고자 하는 자는 좋은 돌봄 인증 신청서와 필요한 서류(이하 "신청서 등"이라 한다)를 해당 시설 소재지의 관할 구청장(이하 "관할 구청장"이라 한다)에게 제출하여야 한다.

② 관할 구청장은 신청서 등의 구비여부 등을 검토한 후 시장에게 제출하여야 한다.

제8조(인증심사) ① 시장은 제7조에 따라 제출된 신청서 등을 첨부하여 서울시복지재단 또는 전문적인 심사 요건을 갖춘 기관에 인증심사를 의뢰할 수 있다. <개정 2019. 7. 18.>

② 시장은 인증 신청자에게 제1항에 따른 인증심사 결과에 따라 인증 여부를 통보하여야 하며, 인증을 하는 경우에는 인증서를 교부하여야 한다.

제8조의2(인증기준) ① 인증기준에는 노인 인권보호, 시설 안전성, 재무건전성, 이용자 만족도, 종사자 인권 및 처우에 관한 사항과 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항이 포함되어야 한다.

② 제1항에 따른 인증기준에 관한 세부 사항은 시장이 정한다.

[본조신설 2019. 7. 18.]

제9조(인증의 유효기간) ① 인증의 유효기간(이하 "인증기간"이라 한다)은 인증한 날부터 3년으로 한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고, 인증기간 내에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사유가 발생한 날에 인증기간이 종료된 것으로 본다.

1. 운영법인의 변경(수탁법인의 변경을 포함한다)
2. 개인운영 시설의 대표자 변경
3. 시설의 소재지 변경
4. 시설 매매 또는 양도·양수 등에 의한 소유권 변동

제10조(인증기관 지원 등) ① 시장은 인증기관의 운영을 위하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다. <개정 2019. 7. 18., 2019. 12. 31.>

1. 인증기관에 대한 재정적 지원
2. 인증기관 전문인력의 육성, 종사자의 능력 향상을 위한 교육훈련
3. 인증기관의 서비스 종사자에 대한 대체인력 지원
4. 그 밖에 인증기관의 서비스 향상을 위하여 지원이 필요하다고 시장이 인정하는 사항

② 시장은 제12조에 따라 시정명령을 받거나 제13조에 따라 인증이 취소된 경우에는 제1항 각 호의 지원을 중단하고 「서울특별시 지방보조금 관리 조례」에 따라 보조금의 반환을 명하여야 한다.

제10조의2(인증의 표시) ① 인증기관은 인증받은 기관임을 증명하는 표시를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 인증 표시의 방법 및 기준 등에 관하여 필요한 사항은 시장이 따로 정한다.

[본조신설 2019. 7. 18.]

제11조(지도·감독) ① 시장은 매년 인증기관에 대한 연간 지도·감독 계획을 수립하여야 한다.

② 시장 또는 관할 구청장은 인증기관에 대한 지도·감독을 시행할 수 있으며, 필요시에는 관할 구청장과 합동으로 지도·감독을 시행할 수 있다.

③ 시장 또는 관할 구청장은 지도·감독을 위하여 인증기관이 해당 시설 또는 사업에 관하여 필요한 보고를 하게 하거나 관계공무원이 해당 시설 또는 사업의 운영상황을 조사하도록 할 수 있다. <개정 2019. 12. 31.>

④ 인증기관은 특별한 사유가 없으면 시장 또는 관할 구청장의 지도·감독에 적극 협조하여야 한다.

제12조(시정명령) 시장은 인증기관이 인증의 요건을 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 인증기관에 시정을 명할 수 있다.

제13조(인증취소) ① 시장은 인증기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 인증을 취소할 수 있다. 다만, 제1호부터 제3호까지 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 인증을 취소하여야 한다.

1. 인증기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 경우
2. 인증기관이 관계법령에 따라 장기요양기관으로 지정취소, 폐지·폐쇄되거나 사업정지 또는 업무정지가 된 경우
3. 제12조에 따른 시정명령을 정해진 기한에 이행하지 아니한 횟수가 시장이 정한 기준을 초과하는 경우
4. 인증기간 중 인증기관의 귀책사유로 인한 감염병이 발생하거나 다른 법령을 위반하여 행정처분을 받는 등 시장이 정하는 중대한 사유가 발생하여 인증기관으로서의 자격을 유지하기 어려운 경우

제14조(인증제도의 평가) 시장은 매년 운영계획의 시행 성과 등을 평가하고, 개선사항을 다음 년도 운영계획에 반영하여야 한다.

제15조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정할 수 있다.

부칙< 제7423호, 2019. 12. 31.>(서울특별시 자치법규 일본식 표현 일괄정비 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



MEMO

A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.

서울형 어르신 돌봄시설
좋은돌봄 인증 길잡이

발행일 | 2020년 8월
발행처 | 서울시복지재단
주 소 | 서울시 마포구 백범로 31길 21
전 화 | 02)1577-5755
팩 스 | 02)6353-0411
www.welfare.seoul.kr

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 복제를 금합니다.

2020년 ~ 2021년
서울형 어르신 돌봄시설
좋은돌봄 인증 길잡이