

# 사례관리 학습 동아리 교재



 광진구청 복지정책과 희망나눔팀

## 개요

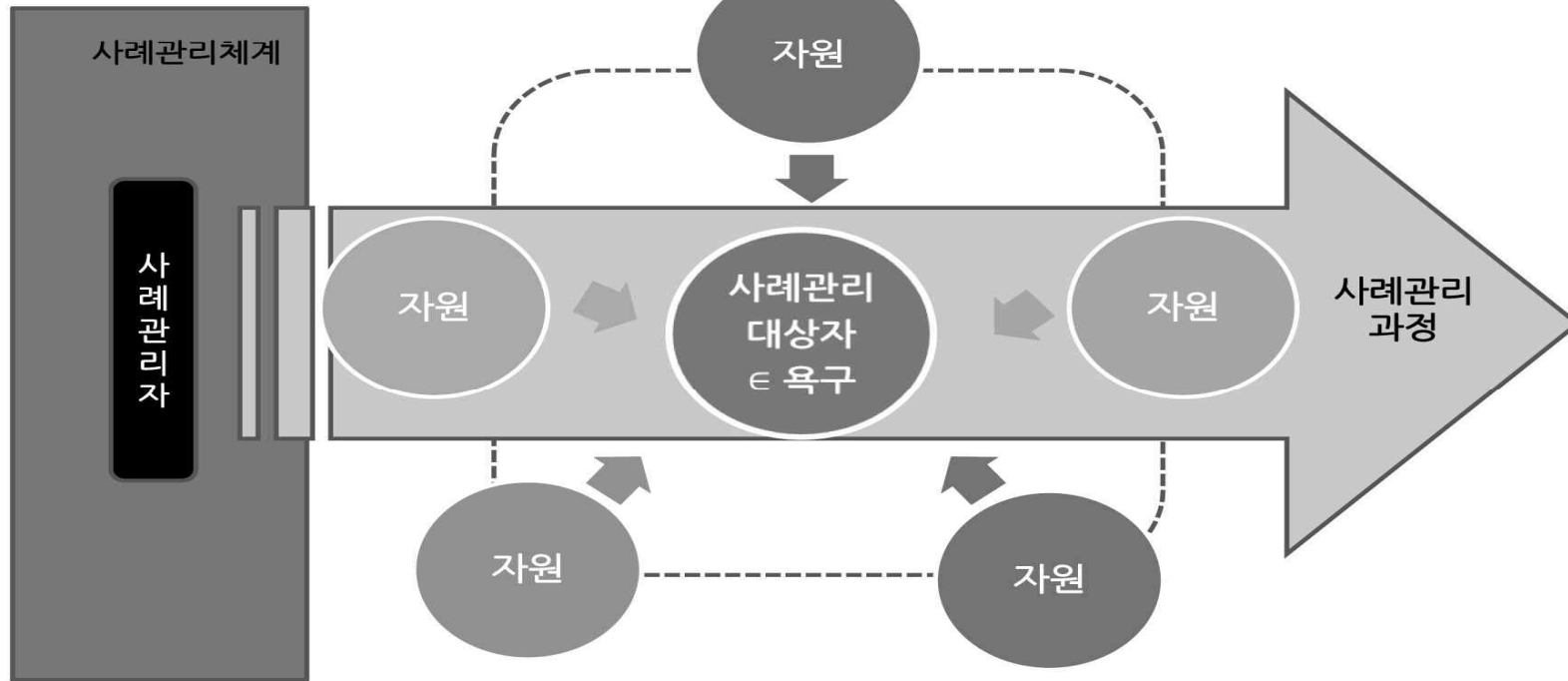
### ✓ 동단위 사례관리

동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 당사자에게 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 주도적으로 나설 수 있도록 지원하는 것을 의미

### ✓ 동 단위 사례관리 목표

- 당사자 욕구에 부응하는 최적의 지역사회자원 연계 :  
지역사회자원 발굴 및 당사자 연계 지원
- 대상자 누락/방지 :  
기존 사례관리의 분절성을 극복하기 위한 DB공유
- 신속한 지원체계  
기존 지원체계의 대상과 범위를 확대하여, 신속하고 효과적인 자원연계

각종 단위사업이나 프로그램의 대상으로만 접근하는 것이 아니라  
주민의 욕구에 기반하여 욕구충족에 필요한 자원을  
전반적으로 재조합, 재구성하는 것이다!



## \* 사례관리 수행과정 및 구조

주요과정 및 핵심과업		발굴/접수/초기상담	욕구(재)사정		대상자선정 및 동의 확보	계획 수립 및 계약	개입		점검	평가	종결	사후관리
			기능평가	사정			직접실천	간접실천				
사례관리대상자 (주민/가족)						+			+	+		
사례관리팀	사례관리자				사례회의	통합사례회의			통합사례회의	사례회의		
	사례관리팀장 수퍼바이저											
내부지원체계 : 동+구								+				
외부지원체계 (민관협력)									+			

욕구 및 상황변화

NO

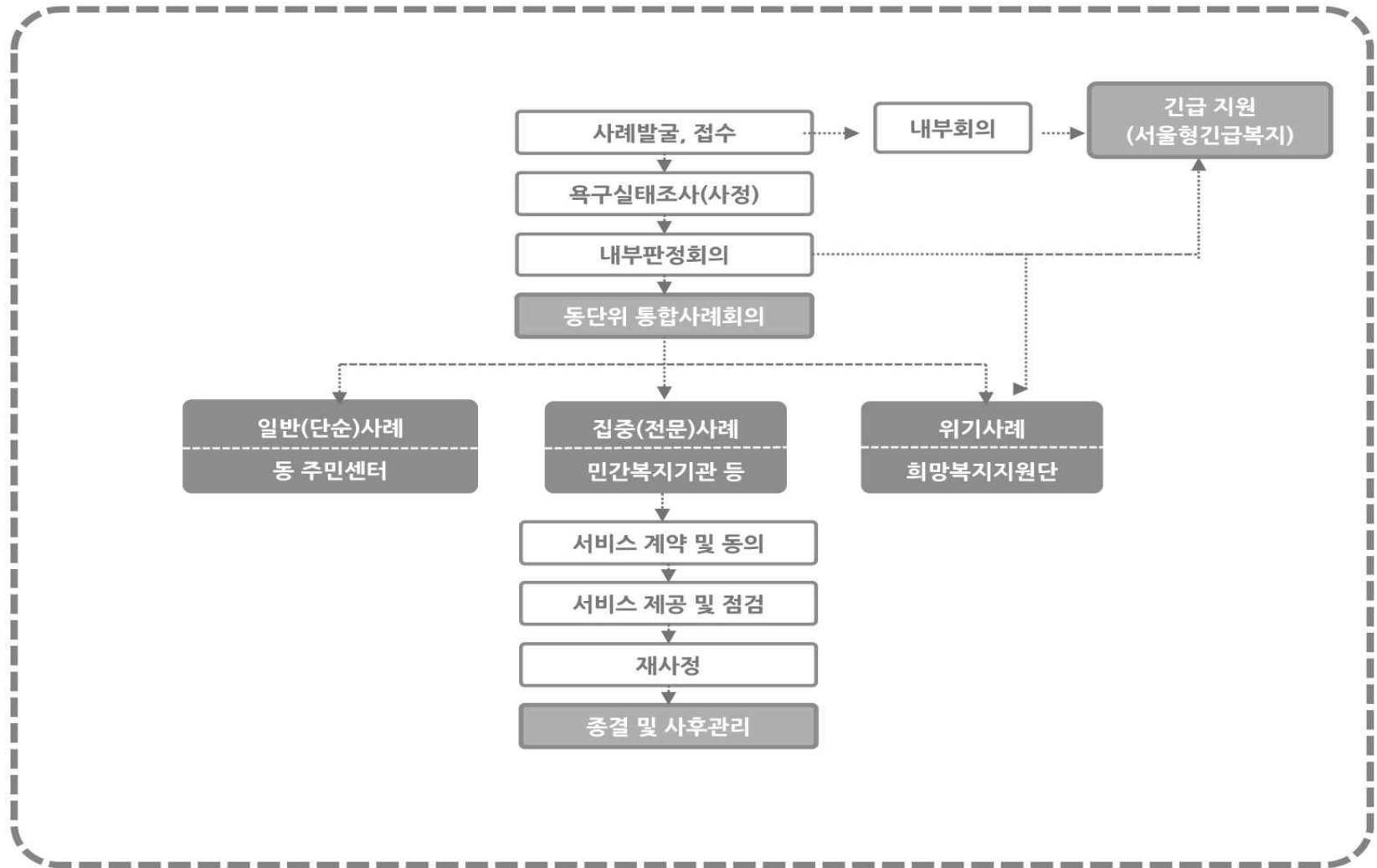
참여범위



개발영역

협의구조

동  
사례관리  
흐름도



# 당사자와 관계 맺기

## ✓ 비에스텍의 7대 관계 원칙

관계의 원리 및 내용		적용
개별화	<p>· <b>개인의 독특한 자질을</b> 알고 <b>이해</b>하는 일이며, 보다 나은 적응을 할 수 있도록 당사자를 도움으로써 상이한 방법을 활용하는 것이다.</p> <p>· 개별화는 <b>인간의 개별적 특성을 존중</b>하고 그렇게 처우되어야 한다는 것이다.</p>	<p>· 유사한 욕구와 문제를 갖은 당사자라 하더라도 <b>개인의 강점과 경험 등이 다름을 인식</b>하고 당사자의 삶에 적용 혹은 해법이 달라질 수 있음을 전제로 그 방안을 탐색한다.</p>
의도적 감정 표현	<p>· 당사자가 <b>자신의 감정을 자유로이 표현하려는 욕구</b>에 대한 인식이다.</p> <p>· 사례관리자는 의도적으로 귀담아 듣고 당사자의 감정 표현을 낙심시키거나 비난하지 말아야하며, <b>사례관리과정에서</b> 필요한 대상자의 감정 표현을 할 수 있도록 <b>자극과 격려가 필요</b></p> <p>㉠ 당사자가 감정을 자유롭게 표현할 수 있는 분위기 형성            ㉡ 당사자의 <b>감정표현 독려</b> 및 <b>경청</b>            ㉢ 전반적 이해 전에 해결책 제시, <b>충고 지양</b></p>	<p>· <b>어려움에 대한 사실적 표현</b>과 함께 어려움에 대한 <b>정서적 맥락은 다를수 있음</b>을 인식한다.</p> <p>· 당사자가 느끼고,인식하고,규정하는 <b>어려움의 주관적인 측면을 이해</b>하는 것이 중요하다.  <b>감정과 생각을 구체화, 명료화하기 위한 '여쭙보기'</b>를 통해 이에 대한 <b>확인 절차</b>를 거쳐야한다.</p>

## ✓비에스텍의 7대 관계 원칙

관계의 원리 및 내용		적 용
통제된 정서적 관여	<p>·당사자는 자신의 문제에 대해 <b>다른 사람의 공감을 받고 싶어 하는 욕구</b>를 가지게 되며 <b>사례관리자</b>는 이때에 <b>의도적으로 반응</b>해야한다.</p> <p>㉓ <b>민감성</b> : 당사자의 생각을 민감하게 파악하고 적절하게 대응하는 것</p> <p>㉔ <b>이 해</b> : 당사자의 주관적 경험과 감정을 인지하고 그것이 대상자에게 가지는 의미를 잘 이해하는 것</p> <p>㉕ <b>반 응</b> : 당사자의 감정에 대한 호응</p>	<p>·사례관리자는 냉담도 과도적 정서적 관여도 아닌, 상황에 적절하고도 <b>민감한 정서적 반응</b>을 보일 필요가 있다</p> <p>·실제적인 서비스가 제공되지 않더라도 <b>정서적 반응과 리액션</b>은 신뢰관계를 형성하는 단초가 될 뿐 아니라 관계형성 있어 성패에 중요한 요인이 될 수 있다.</p> <p>·당사자와 어려움에 공감적이고 <b>당사자의 강점</b>을 민감하게 <b>포착</b>하고 <b>표현</b>하는 것이 중요</p>
수용	<p>·당사자의 장점이나 약점, 성격, 행동이나 의사결정에 대해 동의하지 않는 경우라고 하더라도 <b>있는 그대로를 받아들여</b> 한다.</p>	<p>·<b>당사자의 입장</b>에서 사건이나 상황에 대한 이해를 해야 당사자의 <b>눈높이</b>에서 해결의 실마리를 찾아 갈 수 있다.</p>

## ✓비에스텍의 7대 관계 원칙

관계의 원리 및 내용		적용
비심판적 태도	·당사자의 문제 또는 욕구 발생의 원인에 대해 <b>대상자의 책임 유무 등에 언급하지 않는 것</b>	· <b>이미 벌어진 일</b> 이다. 문제 원인, 당사자의 책임 여부, 정도 등을 판단할 필요는 있지만, <b>당사자를 심판할 필요는 없다</b> . 특히 당사자의 독특성이나 가치관을 비난해서 얻을 수 있는 실익은 없다.
자기 결정권	·당사자가 자신에 대한 <b>선택과 결정을 내릴 수 있도록</b> 쌍방간에 인식하는 것  ㉠ 당사자 스스로 자기수용을 할 수 있도록 돕기 ㉡ 자신의 내적자원을 발견할 수 있도록 돕기 ㉢ 자신이 사례관리과정의 선택과 결정의 주체임을 알고 그렇게 되도록 돕기	·자기결정권의 핵심은 <b>자율성</b> 과 <b>선택</b> 의 의미만이 아니라 <b>존중</b> 을 전제로 한다. 존중없는 자기결정권의 강조는 의미가 없다.  ·사례관리 과정중 지속적으로 당사자의 입장을 확인하기 위해 <b>'여쭙보고', 의논하는 방법</b> 을 통해 당사자의 자율성이나 자기결정을 보장할 수 있다.
비밀 보장	·당사자의 <b>사생활에 대한 정보를 보호</b> 하는 것	·당사자와 관계망 내 사람과 접촉 시 <b>당사자와 미리 동의된 최소한의 정보만을 제공</b> 한다.



## 사례관리자

### ✓ 사례관리자

- 당사자가 복지자원을 활용하여 욕구를 충족해 가도록 촉진 및 조정하는 자
- 찾아가는 동 주민센터의 사례관리자는 사회복지직 공무원이 수행한다.
- 한 당사자에 대한 담당자(사례관리자)를 고정 배치함
  - 사례의 특성에 따라 내부 보조담당자나 외부 기관 협력 담당자 배정

### ✓ '당사자 중심' 사례관리자의 역할

- 당사자가 '자기결정' 을 할 수 있도록 촉진한다.
- 당사자의 과거 경험과 미래에 대한 기대, 강점 등을 활용하여 문제해결 방안을 찾아본다.
- 당사자의 의견이 충분히 반영된 서비스 제공 계획을 수립한다.
- 당사자가 지금까지 살아온 삶의 방식과 가정의 문화를 최우선으로 존중하며 문제해결에 주도적으로 나설 수 있도록 지원해야 한다.

### ✓ 동 단위 사례관리 수행 인력 및 역할

- 인력 : 복지팀장 및 팀원
- 역할
  - 사례관리 직무 수행
  - 동 자원관리 수행
  - 동 중심 DB 관리 수행

자원개발

인적 자원

- 공동체구성 주체이자 서비스 전달자(경력, 기술, 경험 등)
- 지역주민, 동네 소상공인, 직능단체, 자생적 자조모임

물적 자원

- 문제해결에 필요한 재화 및 서비스
- 공공자원: 공적 급여 및 사회복지서비스

관계 자원

- 당사자의 이웃관계망 확장 및 강화
- 이웃과의 관계를 통한 호혜적 방식의 시발점

## 복합적 욕구를 가진 사람?

- **복합적인 욕구**

- 단순히 다양한 문제가 있거나 심각하고 어려운 문제가 있는 것을 의미하지 않음.
- 여러 문제들의 합이 아니라 상호연결된 문제로 인한 욕구를 말함.

- **복합적인 욕구에 대한 이해가 중요한 이유**

- 클라이언트의 욕구를 포괄적으로 사정하기 위해서
- 클라이언트 스스로 자신의 욕구의 범위와 깊이, 다른 욕구 간의 상호작용을 탐색하도록 격려하기 위해서
- 보편적인 서비스 대상에서 보다 중점적 접근이 필요한 대상을 선별하기 위해서

## 복지 슈퍼바이저

### ✓ 복지슈퍼바이저 역할

- 내부판정회의에서 긴급지원 및 공공부조 대상자 선정
- 동단위 통합사례회의
  - 일반사례, 전문사례 구분
- 사례관리 전과정의 목표에 따른 교육과 지도
- 사례관리 실천에 필요한 교육 훈련
- 갈등 중재 및 협력 촉진

## 복지 슈퍼바이저

### ✓ 복지슈퍼바이저 란?

○ 복지 비전을 공유하고 구성원에 대한 업무 지도와 역량을 강화하는 복지분야 상급자 또는 선임자

### ✓ 역할

‘찾아가는 복지 · 보편적 복지’ 등 복지 프레임의 변화를 견인



동 단위에서 사례관리 업무를 효과적으로 주도



직무 담당자들의 직무에 대한 이해,  
가치공유 등 슈퍼비전 수행



복지자원 발굴 · 관리하고 사례발굴시 자원연계 총괄



민간기관들과 협력체계 구축 및 활동

## 동 주민센터 자원개발의 지향점

### ✓ 이웃 관계망을 활용한 자원 연계

○ 이웃관계망을 활용한 자원연계는 당사자의 이웃관계망 확장 및 강화를 통한 자원연계 방법이다. 이는 자원을 일방적으로 전달하는 방식이 아닌 이웃과의 관계를 통한 호혜적 방식의 시발점으로 그 의미가 있다.

○ 예) 홀로 사는 어르신 도시락 배달 서비스

○ 도시락을 누가 만들어 배달할 것인가? 도시락만 배달할 것인가?

( 도시락 배달을 받으실 어르신을 찾는 일, 도시락을 배달하는 일, 어르신의 건강상태나 기호에 맞는 도시락 메뉴를 선택하는 것 등이 필요. 그런데 이 뿐만 아니라 어르신의 건강, 가족관계, 심리·정서적 문제 등 다양한 측면에 대한 지속적인 모니터링이 필요함)

○ 그런데 이 모든 일을 사례관리사 혼자서 해낼 수 있을까? 사실상 불가능하다. 이웃 간 돌봄이 가능한 주도적인 주민들을 찾는 것이 필요하다. 그리고 이들의 역량을 강화시키는 것 역시 필요하다.

## 초기상담

### ✓ 초기상담결과 처리

- 상담결과를 분석하여 문제의 유형과 복합성, 해결의지, 지원가능성 등에 따라 처리유형 분류
  - 처리유형은 ① 복지급여 신청  
② 복지서비스 신청  
③ 서비스연계 및 사례관리의뢰  
④ 타기관 사업 정보 제공으로 구분
- 
- ❖ 더 많은 지원을 받기 위해 거짓으로 상담자를 대하는 지역주민에 대하여 선불리 적대감을 표현하거나 비난하는 태도를 취하지 않도록 유의
  - ❖ 지원이 불가능하거나 다른 기관의 정보를 안내해야 하는 경우 지역주민이 거절 또는 거부 등 부정적인 느낌을 받지 않도록 세심하게 배려

# 모든 활동의 시작은 면접에서부터! 면접의 20%는 질문하기, 80%는 잘 듣는 것!

## 정보수집

- 특히 초기상담의 일차적인 목적은 클라이언트에 대한 정보수집
- 도움이나 지원이 요구되는 현재 문제
- 잠재적인 문제
- 강점 : 지지체계, 재능, 성공경험, 역량, 긍정적인 태도 등
- 약점 : 외부 지지체계 부재/부족, 경험부족, 정보부족, 부정적인 태도, 실패라고 규정한 사건 등

## 질문할 때 흔히 하는 7가지 실수

- 답변을 유도하면서 질문하는 것
- 적절하지 않을 때 질문하는 것 : 답변할 만한 상황이 아니거나 면접이 방해받고 있는 상황
- 충분한 정보를 수집해야 하는데 예-아니오 답변하게 질문하는 것
- 도움이 안 된다는 걸 알면서도 관계없는 질문을 하는 것
- 한번에 하나 이상의 질문을 하는 것
- 답변하기 어렵고 복잡한 질문을 하는 것
- 왜 그런 일이 일어났냐고 추궁하는 질문을 하는 것



사정  
(Assessment)

욕구사정에서 계획수립  
으로

1단계 : 현재 상태/관심사

재촉하지 말고 클라이언트가 하는 이야기를 경청 → 신뢰와 라포형성  
이해해야 하는 내용  
그들이 보여주는 이슈는 무엇인가?  
클라이언트가 통찰력과 성숙함이 있는가?  
있다면 주된 지지자원은 무엇인가?  
관계형성에 도움이 되는 다른 정보는 무엇인가?

2단계 : 향후 원하는 상태

클라이언트가 그들의 목표를 찾고 문제해결에 대한 희망을 가질 수  
있도록 지지

3단계 : 향후 원하는 상태를 만들기 위한 행동/변화전략으로 구성

목표달성을 위해서 무엇을 할 것인지 상의하고 전략선택을 도움.

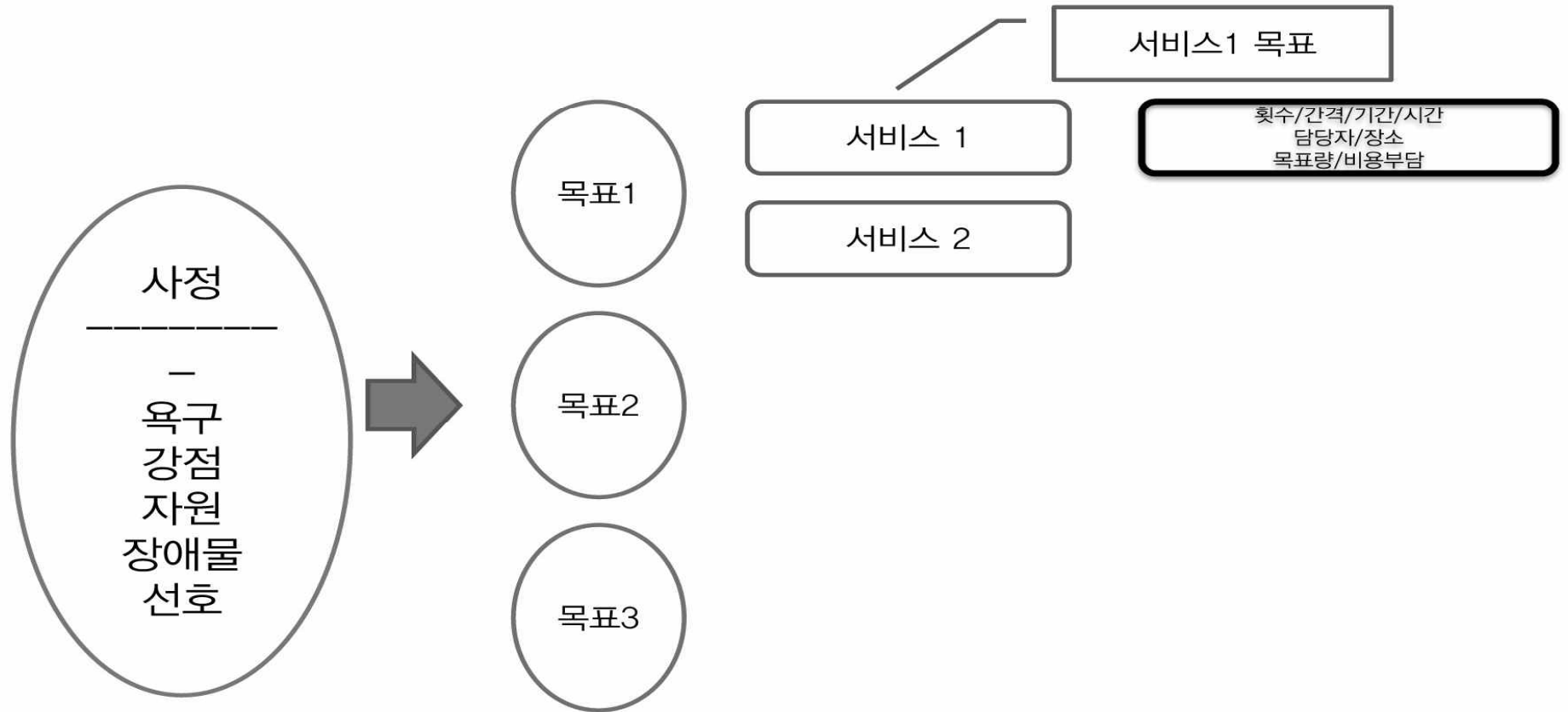
< 목표유형과 예시 >

- 다른 사람과의 관계를 변화시키거나 그 사람에 대한 자신의 인식을 변화시키는 것(부부관계 증진, 이웃관계형성 등)
- 중대한 결정을 내리는 것(시설입소, 거주지 이전 등)
- 자신과 타인, 환경에 부정적인 행동을 변화시키는 것(폭력, 음주, 흡연, 생활습관 등)
- 주변의 환경을 변화시키는 것(주거환경 개선, 이웃주민 지지체계 구축 등)
- 필요한 자원이나 정보를 습득하는 것(기초수급, 채무변제, 후원금 확보 등)
- 기능적인 사회적 역할 수행에 필요한 기술을 익히는 것(손자녀양육기술 습득, 일상생활기술 등)

## 계획수립단계에서 흔히 하는 실수 7가지

- 사례관리자가 할 일, 서비스 제공자의 목표, 서비스 내용 자체를 목표로 세운다.
- 사례관리계획에 의하여 제공되는 개별 서비스의 목표를 세운다.
- 누구의 것인지 알 수 없는 목표를 세운다.
- 자의적으로 정의되거나 개념을 알 수 없는 목표를 세운다.
- 남은 생애동안 달성하기 어려운 원대한 목표를 세운다.
- 사례관리를 통해서 달성할 수 없는 목표를 세운다.
- 사례관리 종결 시 달성여부를 평가할 수 없는 목표를 세운다.

# 계획수립



구분	(제시된)문제(problem)	요구(demand)/바램(wish)	욕구(need)	(합의된)개입 목적 - 목표	서비스 계획
정의	(클라이언트가 언어적으로 표현하고 있는) 물질적,정신적,사회적,제도적 결함 혹은 <b>결핍으로 인해 나타나는 생활상의 어려움</b>	클라이언트가 자신의 문제 해결 혹은 욕구를 충족하는데 도움이 된다고 믿고 있거나 가능한 방법이라고 알고 있어서 <b>도움을 요청하는 내용</b> (자원이나 서비스의 형태)	상식적 혹은 사회적 삶의 기대 기준과 현재 상태의 차이로 나타난 <b>결핍</b> 혹은 <b>부족한 상황</b> 을 <b>자원이나 서비스를 통해 해결</b> 혹은 <b>충족되어야 할 필요성</b>	·다양한 차원의 <b>욕구 중에서 계획된 일정 안에 충족시킬 수 있는</b> 혹은 <b>사례관리대상자가 우선시하는 욕구를 중심으로 개입목적 및 목표를 구체적으로 수립함</b> ④도출된 욕구가 전부 개입 목표로 선정될 수도 있고 일부만 채택하게 될 수도 있음 · <b>개입목적</b> (일정기간 동안의 노력을 통해)욕구가 <b>충족되어 기대해 볼 수 있는 변화 상태</b> · <b>개입목표</b> : 변화상태의 구체적인 수준	·개입목적 및 목표를 달성하는데 효과적인 방법이나 수단으로서의 자원이나 서비스 제공 계획을 수립함 ·목표달성에 <b>방해가 되는 장애물을 제거하는데 필요한 노력도 투입</b> ·목표달성을 위한 투입노력을 설계할 때 <b>사례관리자의역량+지역사회자원+사례관리대상자의 역량을 모두 포함시켜</b> 활용할 수 있는 방안을 마련함. ·필요시 사례관리대상자, 사례관리자, 지역사회의 역량을 강화하기 위한 노력도 계획안에 포함시킬 수 있음
예시 1	(“우리 아이가 잔병치레가 너무 많아서 걱정이예요”) <b>아이의 건강상태가 심각하게 나빠 보임</b>	(집에서 해결할 일이 아니라 병원에서 치료 받아야 한다고 믿고 있기 때문에/주변에서 이런 상태의 아이를 집에서 방치하면 큰일 난다고 조언해 주었기 때문에 병원치료를 받고 싶어요 그런데 병원비가 없어요) <b>“병원비 좀 지원해 주세요”</b>	<b>건강회복의 욕구</b>  <b>정상발달의 욕구</b>	· <b>개입목적 : 자녀의 건강회복</b> · <b>개입목표: 6개월 내에 현 수준보다 병원치료 일수 30%감소</b>  · <b>개입목적 :정상발달 수준의 달성</b> · <b>개입목표: 1년 내에 정상발달 기준표의 정상 발달 범주안에 들기</b>	<b>건강회복을 위한 방법이나 수단</b> : (현 상황이 병적상태인지를 확인하기 위한) <b>의료적 검사?</b> (병적 상태가 아니라면) <b>균형잡힌 식사제공?</b> (치료가 필요한 경우라면) <b>치료 제공</b> (치료를 위한 장애물로서의 경제적 어려움을 해결하기 위해) <b>치료비 지원?</b>

구분	(제시된)문제(problem)	요구(demand)/바램(wish)	욕구(need)	(합의된)개입 목적·목표	서비스 계획
예시 2	(우리 아이가 공부를 못해서 큰일이에요) <b>학교성적 하위권임</b>	“공부에 뒤처지지 않으면 좋겠어요. 나처럼 살지 않기 위해서는 성적을 더 올려야해요” / “공부를 못하니 아이가 위축되는 것이 마음 아파요”/ “아이가 정서적으로 불안정해서 공부에 집중을 못해요. 도움이 필요해요” “내가 직접 가르칠 수는 없고 지역아동센터의 서비스만으로는 부족해요”  “ <b>학원비 좀 지원해주세요</b> ”	<b>자존감 회복의 욕구</b>  <b>학업능력향상의 욕구</b>	· <b>개입목적 : 자존감 회복</b> · <b>개입목표 : (자존감척도 활용하여 몇개월 내에 30%이상의 자존감 향상됨</b>  · <b>개입목적 : 학업능력향상</b> · <b>개입목표 : 몇개월 내에 현재 평균 성적보다 30%향상</b>	·(정서적 불안의 원인 파악 및 정서적 안정, 자존감 회복을 도모하기 위한) <b>심리 상담서비스 제공</b> (심리상담서비스를 누가 제공하는 것이 현 상황에서 가장 적절할 것인가에 대한 검토 통해 해당 서비스 제공자 / 제공기관 결정) <b>·성적이 나쁜 원인에 대한 정밀한 분석</b> (정서적 안정 혹은 자존감 회복이 된다면 파생효과로서 학업능력 향상을 기대해 볼 수 있는지, 기초학습능력이 부족한 경우라면 기초학습능력을 키우기 위한 개별화된 접근 계획)위해 <b>학습진단 검사 의뢰</b> 혹은 <b>사례관리자가 시행</b> ·(검사 결과 학원을 통해 학습 관리가 필요한 경우) <b>학원비 지원</b> ·(더 개별화된 접근을 위해서) <b>대학생 자원봉사자 연결</b>
예시 3	(“남편이 생활비를 안줘요”, “돈을 벌어야해요”) 실제 기초적인 생활은 해결되고 있음	“가정경제 관리 권한이 없는 삶이 불안해요”. “이러다 버림받으면 난 어떡해요?”. “내가 힘을 갖기 위해서는 경제적으로 독립할 수 밖에 없을 것 같아요” <b>“일자리 좀 소개해 주세요”</b>	부부간 신뢰관계의 회복욕구  평등한 부부관계 회복욕구  안정적 결혼생활의 욕구	· <b>개입목적 : 평등한 부부관계회복</b> · <b>개입목표: 몇개월 안에 남편이 가정사, 특히 경제 상황에 대한 정보공유 및 생활비 중심의 경제권을 줌</b>	(남편은 부인에게 생활비를 맡기게 되면 가출 등 결혼생활이 깨질 것을 염려하여 경제력을 가지지 못하게 한 경우였음. 즉 서로가 안정적 결혼관계를 유지하고 싶은 욕구에 의한 것임을 알수 있도록 하기 위한) <b>부부상담실시</b>

구분	(제시된)문제(problem)	요구(demand)/바램(wish)	욕구(need)	(합의된)개입목적-목표	서비스계획
예시 4	<p>(“남편이 술을 너무 많이 마시고 들어와 아이들을 때려서 무서워요”) 가정폭력으로 신고된 적이 있으며, 학대의 증거가 있음</p>	<p>“이러다가 무서운 일이 벌어질 것 같아요”, “아이들과 제가 맞지 않게 해 주세요”, “남편이 술을 안마시면 우울해하고 잠도 못자요”. “그런데 남편의 버릇이 안 고쳐질 것 같아요”)</p> <p><b>“이혼 할 수 있게 도와주세요”, 또는 “친정(예:베트남)으로 아이를 보내게 해주세요.</b></p>	<p>(남편의)건강회복의욕구  (자녀의)안전확보의욕구  안정적 결혼생활의욕구</p>	<p>·개입목적 :<b>(남편의) 건강회복</b> ·개입목표 : 몇 개월 내에 남편의 불면증이 해소됨</p> <p>·개입목적:<b>(자녀의) 안전확보</b> ·개입목표 : 몇 개월 내에 자녀에 대한 폭력빈도가 70%이상 감소됨</p> <p>·개입목적 : <b>안정적 결혼생활</b> ·개입목표 : 몇개월 이내에 가족폭력이 일어나지 않고, 폭력없는 생활이 몇 개월 이상 지속됨</p>	<p>·(불면증의 원인 및 치료방법모색위한) <b>정신과 상담</b> ·(정신과에 대한 남편의 부정적 정서가 많아) <b>복지관의 상담서비스 연결</b> ·(남편의 정서적 문제 해결 통해 폭력완화 효과를 기대해보거나 이 방법이 적절치 않을 경우 <b>안정적 결혼생활이라는 목표 수정 필요</b>)<b>이혼을 위한 법적 지원</b> ·(접근금지 명령을 통해 안전확보하기 위한) <b>법적 지원</b></p>
실습					

서비스 계약 및 동의 확보

서비스제공 계획 및 점검표

①관리번호		대상자자명			생년월일		담당사례관 리자			
②성과목표		단기 성과목표				장기 성과목표				
③개입 목표	④서비스 내용	⑤ 우선 순위	⑥ 개입 시기	⑦서비스 시작일자	⑧서비 스 종료일 자	⑨횟수 (회/1주당)	⑩제공 기관	⑪담당자	⑫ 점검 방법	⑬이행 여부  ▫달성 ▫연장 ▫재사 정

본인은 년 월 일부터 상기와 같은 서비스 제공 및 이용에 동의하며, 계획된 목표를 성취하기 위해 적극적으로 참여하고 협력할 것을 상호 약속합니다. 또한 더 나은 생활지원을 위해 협력하는 기관들과 본인 및 가족의 기초정보 및 서비스 진행과정에 대한 정보를 공유하는 것에 대해 동의합니다.

년 월 일

⑭성명: (인)  
⑮사례관리자: (인)



## 서비스 제공 및 점검

### ✓ 정의

- 개입 계획에 따른 서비스를 제공하고 이행 상황 및 대상가구의 환경, 욕구, 변화 등을 주기적으로 점검 파악하는 활동이다.

### ✓ 수행방법

- 정기적인 접촉(가정방문 및 상담)
- 비공식적이고 질적인 모니터링(주변의 반응과 평가 등)
- 공식적이고 양적인 모니터링(척도활용, 기록지 분석 등)
- 서비스 제공기관을 통한 모니터링(접촉, 기관방문, 회의 등)

## 서비스 제공 및 점검

### ✓ 직접실천의 TIP

4. 당사자의 사회적 지지망 확대 및 강화를 지원하고 있는가?
  - 당사자가 거주하고 있는 지역사람들과 면담하기
  - 당사자와 중요한 타인과의 관계를 촉진하기
5. 서비스 계획에 근거하여 서비스가 제공되고 자원이 연계되고 있는가?
  - 계획된 서비스제공 실행내용 확인하기
  - 서비스 제공계획에 따라 서비스 의뢰내용을 기술하여 해당기관에 서비스 요청하기
  - 개입 목표달성을 위해 당사자와 사례관리자, 서비스 제공 기관이 협력하기
  - 당사자의 욕구에 적합한 서비스를 제공하기 위해 지역사회자원을 개발하기
6. 목표달성을 위한 자원과 서비스가 적절하게 제공되고 있는가?
  - 지속적이고 다양한 모니터링 방법 활용하기
  - 계획대로 서비스가 수행되고 있는지 확인하기
  - 당사자 변화를 모니터링하기
7. 당사자의 주체적인 역할을 강화하기 위한 노력을 하고 있는가?
  - 당사자의 역할부여를 통한 문제해결 과정에 참여하기
  - 당사자와 함께 자원 탐색하기
  - 당사자의 자원접근성을 높이기 위해 노력하기

## 재사정

### ✓ 정의

- 당사자의 상황이나 욕구 변동을 파악하고 이에 따른 개입계획을 수정 보완하기 위한 작업으로 2차 내부판정회의 또는 동 단위 통합사례회의를 통해 공유함.

### ✓ 재사정 시기

- 서비스 점검 및 평가의 결과에 따라 필요한 경우
- 서비스 진행과정에서 당사자의 욕구에 변동이 있을 경우
- 연 1회 이상 재사정을 통하여 당사자의 최근 정보와 상황에 대한 업데이트 필요

### ✓ 직접실천의 TIP

1. 재개입이 필요한 상황여부를 판단하기 위한 사정평가 기술 활용하는가?
  - 당사자가 어려움을 다시 호소하는 경우에는 당사자의 상황을 재인식
  - 당사자의 문제가 새로운 문제인지 잠재되었던 문제인지를 파악하기
  - 재개입의 여부, 어떤 단계에서 재개입을 할 것인가를 결정하기 위한 심층상담, 욕구 재사정, 위기도 등 전문가적 사정기술을 활용하기

## 서비스 제공 및 점검

### ✓ 정의

- 사례관리 대상 가구에게 서비스제공계획에 따른 서비스를 제공하고, 이행 상황 및 대상가구의 환경·욕구변화 등을 주기적으로 점검·파악하는 활동을 말한다.
- 여기서 서비스라 함은 공공·민간 서비스 제공기관이 제공하는 서비스만 아니라 사례관리자가 제공하는 직접서비스(전문적인 지지·상담개입 등)도 포함된다.
- 서비스 제공 및 점검활동은 사례관리자 입장에서는 서비스 제공, 의뢰 요청과 점검 활동으로 구성되며 서비스 제공계획 수립 후 종결시점까지 이루어진다.

### ✓ 직접실천의 TIP

1. 당사자에게 제공될 서비스 및 제공시기를 충분히 알리고 있는가?
  - 서비스 이용시 필요한 사항을 당사자에게 설명하기
  - 당사자의 참여와 협력이 필요한 서비스 이용에 대해 합의하기
2. 당사자와 의사소통채널을 유지하고 신뢰관계를 유지하고 있는가?
  - 대화와 의논을 통해 문제해결 과정을 함께하기
  - 당사자의 자원접근성을 높이기 위해 정보를 제공하고 지원하기
  - 당사자의 삶과 가치를 있는 그대로 이해하기
3. 당사자의 동기 및 참여강화를 위해 노력하고 있는가?
  - 당사자의 자기결정권 확보하기
  - 당사자와 함께 자원 탐색하기
  - 당사자의 참여강화를 위해 지원하기

## 종결

### ✓ 정의

- 목표달성, 사례관리 당사자의 전출, 사망, 연락두절 등의 사유로 더 이상 사례관리를 진행하지 못할 상황이 발생하였을 때 사례관리 종결여부를 결정하게 된다.
- 종결이후 사후관리를 통해서 의 상황에 대한 후속적인 점검을 하며, 당사자가 변화된 상태를 유지할 수 있도록 지원하고 위기상황의 재발을 예방하기 위한 제한적인 활동목적을 갖는 과정임을 인식하는 것이 필요하다.

### ✓ 종결시기

- 주거지 이전, 정기적인 접촉 불가능, 장기간의 연락두절, 이용자 본인이나 보호자의 의사반영 등의 사유에 의하여 종결한다.
- 서비스 점검 및 평가결과 서비스 진행이 잘 되었고, 당사자의 자립 등으로 더 이상 사례개입이 필요하지 않은 사례에 대해서는 종결한다.

## 사후관리

### ✓ 정의

- 사후관리는 서비스 종결 이후, 일정 기간을 두고 변화 안정화의 여부를 확인하고, 재개입의 필요성을 조기에 판단하기 위한 과정이다.
- 사후관리 시 사례관리자는 사례관리 당사자의 변화유지에 도움이 되는 지지적 상담 과정보를 제공하여 사례관리 의 심리적 안정과 함께 지역사회 적응을 돕는 것에 초점을 맞추도록한다.

### ✓ 직접실천의 TIP

1. 당사자의 동의하게 사후관리가 이루어지고 있는가?
  - 종결과 함께 일정기간 동안 사후지도가 있음을 당사자에게 설명하기
  - 사후관리의 의미 및 필요성 전달하기
2. 사후관리 시 필요한 기술을 활용하고 있는가?
  - 변화의 안정을 돕는 지지적 상담이나 정보 제공하기
  - 재개입이 필요한 상황여부를 판단하기 위한 사정평가 기술 활용하기

메 모

