

사례관리 학습 동아리 교재



 광진구청 복지정책과 희망나눔팀

개요

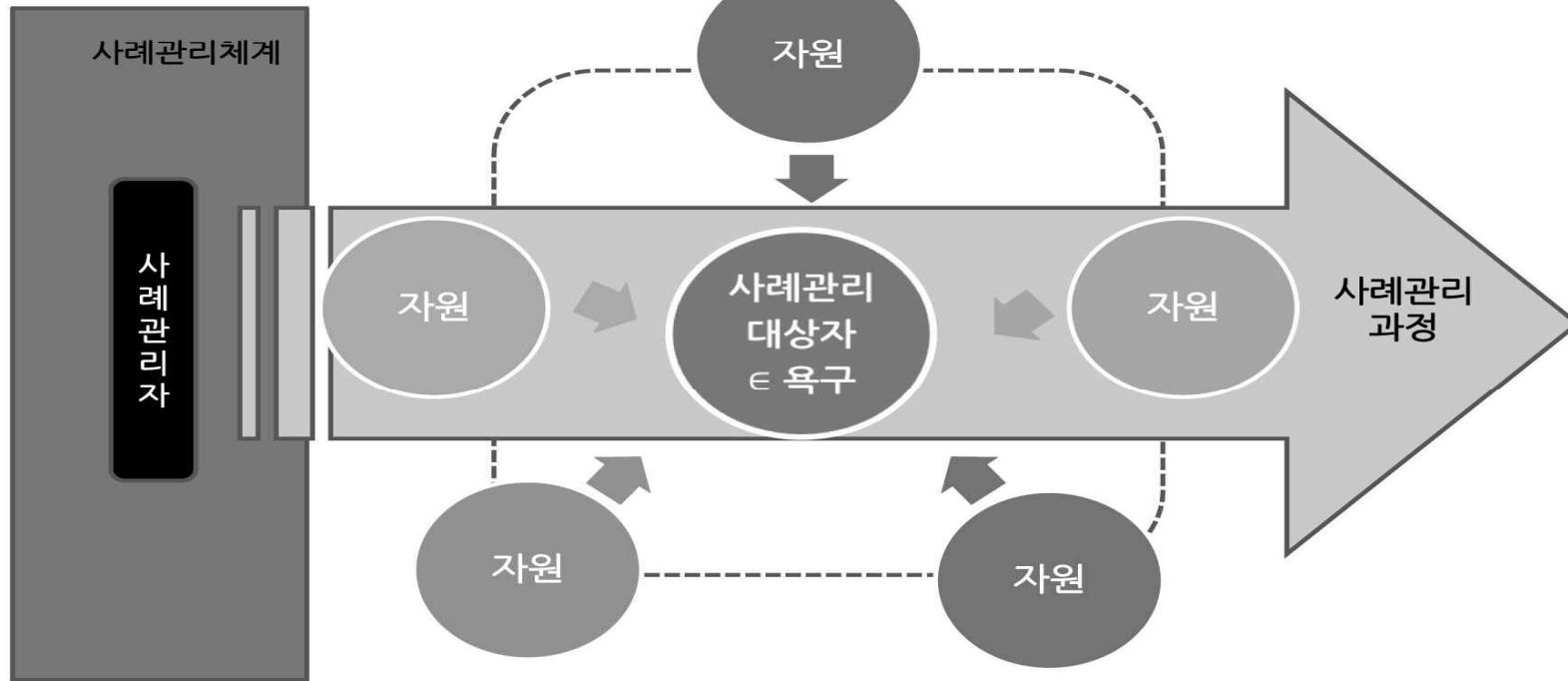
✓ 동단위 사례관리

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 | 육구(재)사정 | | 대상자 선정 및 동의 확보 | 계획 수립 및 계약 | 개입 | | 점검 | 평가 | 종결 | 사후관리 |
|-----------------|-----------------|------------|---------|------|----------------|------------|------|------|--------|------|----|------|
| | | | 기능평가 | 능력평가 | | | 직접실천 | 간접실천 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 사례관리대상자 (주민/가족) | | | | | | + | | | + | + | | |
| 사례관리팀 | 사례관리자 | | | | 사례회의 | 통합사례회의 | | | 통합사례회의 | 사례회의 | | |
| | 사례관리팀장 수퍼바이저 | | | | | | | | | | | |
| 내부지원체계 : 동+구 | | | | | | | | + | | | | |
| 외부지원체계 (민관협력) | | | | | | | | | + | | | |

육구 및 상황변화

NO

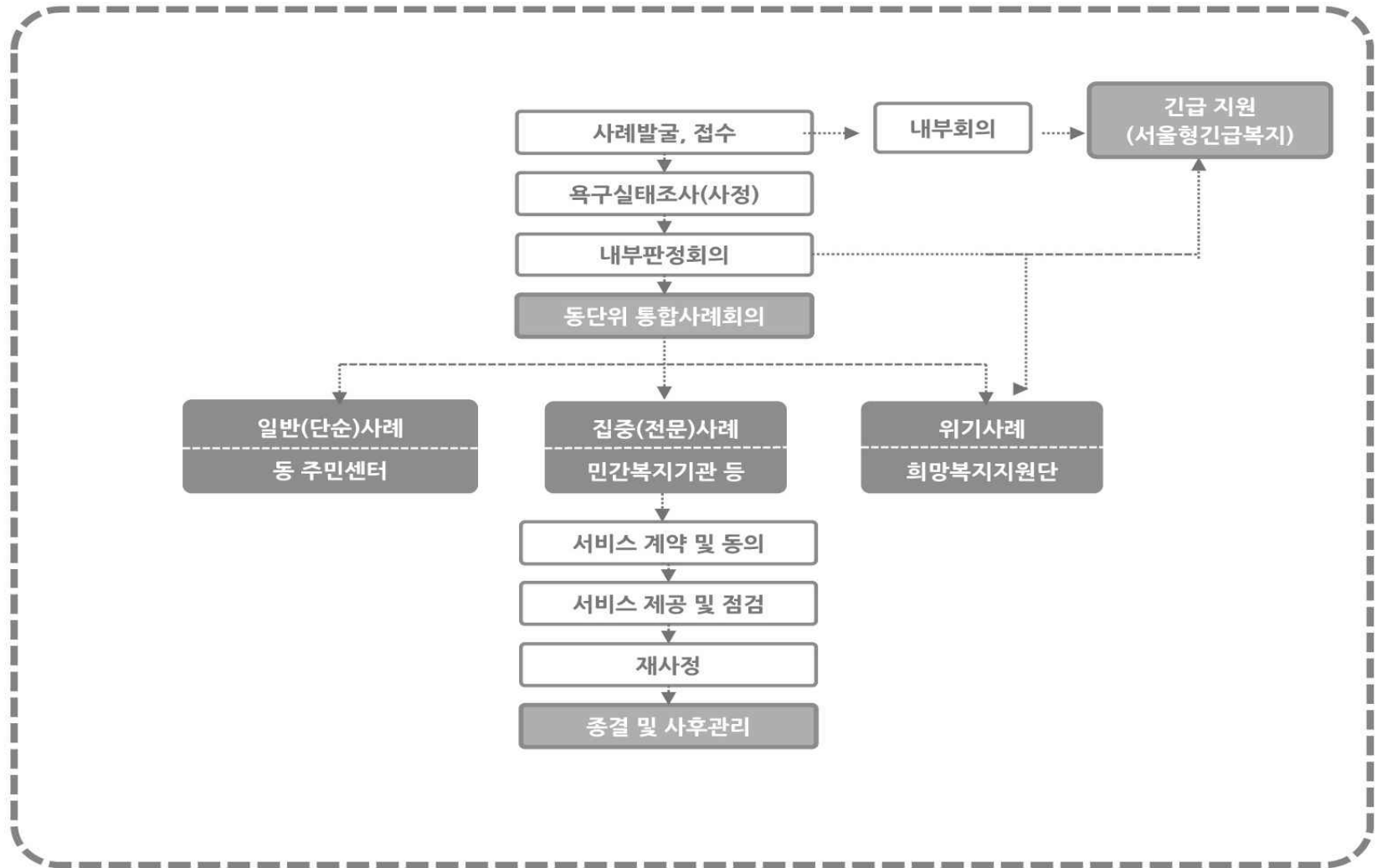
참여범위



개발영역

협의구조

동
사례관리
흐름도



당사자와 관계 맺기

✓ 비에스텍의 7대 관계 원칙

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

✓비에스텍의 7대 관계 원칙

| 관계의 원리 및 내용 | | 적 용 |
|-------------|---|---|
| 통제된 정서적 관여 | <p>·당사자는 자신의 문제에 대해 다른 사람의 공감을 받고 싶어 하는 욕구를 가지게 되며 사례관리자는 이때에 의도적으로 반응해야한다.</p> <p>㉓ 민감성 : 당사자의 생각을 민감하게 파악하고 적절하게 대응하는 것</p> <p>㉔ 이 해 : 당사자의 주관적 경험과 감정을 인지하고 그것이 대상자에게 가지는 의미를 잘 이해하는 것</p> <p>㉕ 반 응 : 당사자의 감정에 대한 호응</p> | <p>·사례관리자는 냉담도 과도적 정서적 관여도 아닌, 상황에 적절하고도 민감한 정서적 반응을 보일 필요가 있다</p> <p>·실제적인 서비스가 제공되지 않더라도 정서적 반응과 리액션은 신뢰관계를 형성하는 단초가 될 뿐 아니라 관계형성 있어 성패에 중요한 요인이 될 수 있다.</p> <p>·당사자와 어려움에 공감적이고 당사자의 강점을 민감하게 포착하고 표현하는 것이 중요</p> |
| 수용 | <p>·당사자의 장점이나 약점, 성격, 행동이나 의사결정에 대해 동의하지 않는 경우라고 하더라도 있는 그대로를 받아들여 한다.</p> | <p>·당사자의 입장에서 사건이나 상황에 대한 이해를 해야 당사자의 눈높이에서 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 대상자의 책임 유무 등에 언급하지 않는 것 | · 이미 벌어진 일 이다. 문제 원인, 당사자의 책임 여부, 정도 등을 판단할 필요는 있지만, 당사자를 심판할 필요는 없다 . 특히 당사자의 독특성이나 가치관을 비난해서 얻을 수 있는 실익은 없다. |
| 자기 결정권 | ·당사자가 자신에 대한 선택과 결정을 내릴 수 있도록 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 자율성 과 선택 의 의미만이 아니라 존중 을 전제로 한다. 존중없는 자기결정권의 강조는 의미가 없다. ·사례관리 과정중 지속적으로 당사자의 입장을 확인하기 위해 '여쭙보고', 의논하는 방법 을 통해 당사자의 자율성이나 자기결정을 보장할 수 있다. |
| 비밀 보장 | ·당사자의 사생활에 대한 정보를 보호 하는 것 | ·당사자와 관계망 내 사람과 접촉 시 당사자와 미리 동의된 최소한의 정보만을 제공 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

✓ 복지슈퍼바이저란?

○ 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.

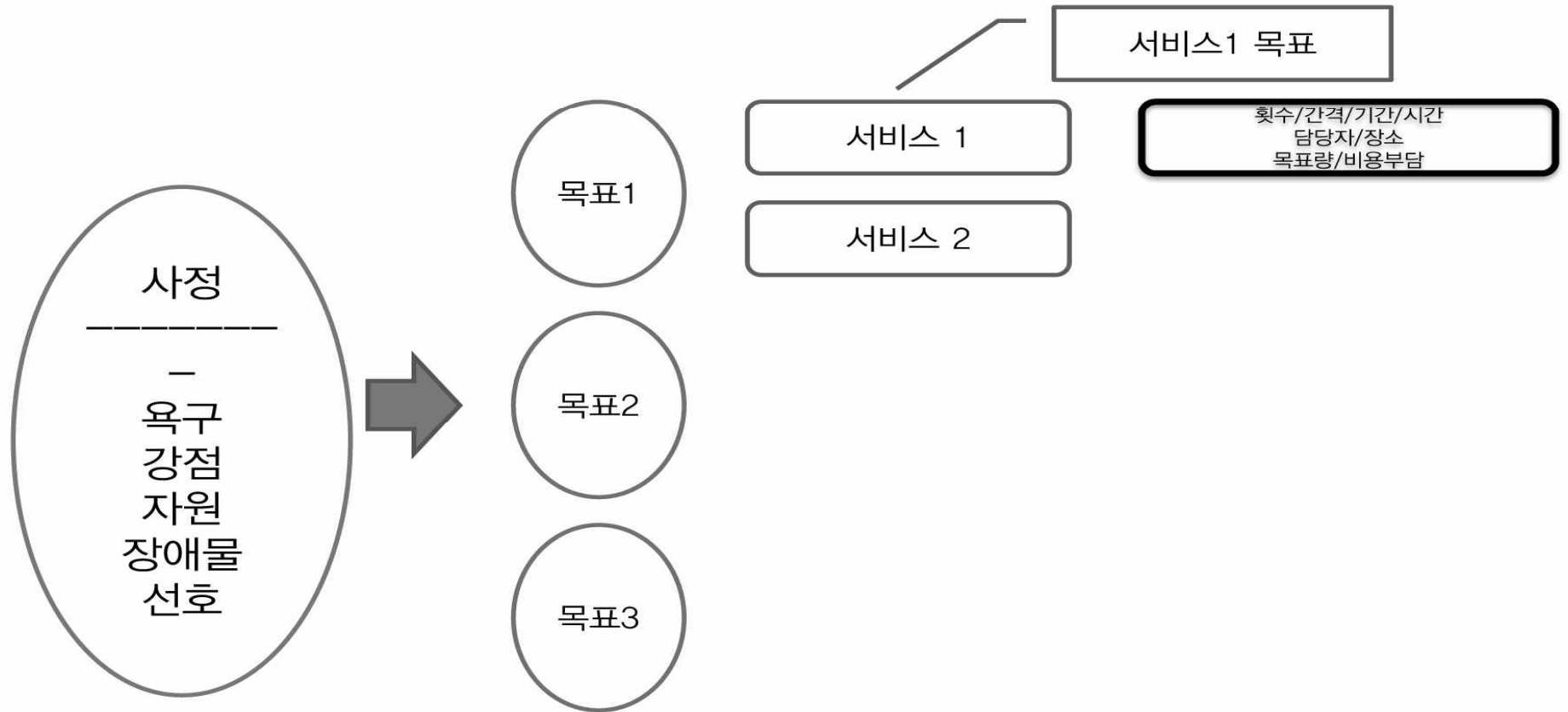
< 목표유형과 예시 >

- 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 결핍으로 인해 나타나는 생활상의 어려움 | 클라이언트가 자신의 문제 해결 혹은 욕구를 충족하는데 도움이 된다고 믿고 있거나 가능한 방법이라고 알고 있어서 도움을 요청하는 내용 (자원이나 서비스의 형태) | 상식적 혹은 사회적 삶의 기대 기준과 현재 상태의 차이로 나타난 결핍 혹은 부족한 상황 을 자원이나 서비스를 통해 해결 혹은 충족되어야 할 필요성 | ·다양한 차원의 욕구 중에서 계획된 일정 안에 충족시킬 수 있는 혹은 사례관리대상자가 우선시하는 욕구를 중심으로 개입목적 및 목표를 구체적으로 수립함 ④도출된 욕구가 전부 개입 목표로 선정될 수도 있고 일부만 채택하게 될 수도 있음 · 개입목적 (일정기간 동안의 노력을 통해)욕구가 충족되어 기대해 볼 수 있는 변화 상태 · 개입목표 : 변화상태의 구체적인 수준 | ·개입목적 및 목표를 달성하는데 효과적인 방법이나 수단으로서의 자원이나 서비스 제공 계획을 수립함 ·목표달성에 방해가 되는 장애물을 제거하는데 필요한 노력도 투입 ·목표달성을 위한 투입노력을 설계할 때 사례관리자의역량+지역사회자원+사례관리대상자의 역량을 모두 포함시켜 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”) 아이의 건강상태가 심각하게 나빠 보임 | (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) “병원비 좀 지원해 주세요” | 건강회복의 욕구 정상발달의 욕구 | · 개입목적 : 자녀의 건강회복 · 개입목표: 6개월 내에 현 수준보다 병원치료 일수 30%감소 · 개입목적 :정상발달 수준의 달성 · 개입목표: 1년 내에 정상발달 기준표의 정상 발달 범주안에 들기 | 건강회복을 위한 방법이나 수단 : (현 상황이 병적상태인지를 확인하기 위한) 의료적 검사? (병적 상태가 아니라면) 균형잡힌 식사제공? (치료가 필요한 경우라면) 치료 제공 (치료를 위한 장애물로서의 경제적 어려움을 해결하기 위해) 치료비 지원? |

| 구분 | (제시된)문제(problem) | 요구(demand)/바램(wish) | 욕구(need) | (합의된)개입 목적·목표 | 서비스 계획 |
|------|---|---|---|--|--|
| 예시 2 | (우리 아이가 공부를 못해서 큰일이에요) 학교성적 하위권임 | (“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”) “학원비 좀 지원해주세요” | 자존감 회복의 욕구 학업능력향상의 욕구 | ·개입목적 : 자존감 회복 ·개입목표 : (자존감척도 활용하여 몇개월 내에 30%이상의 자존감 향상됨 ·개입목적 : 학업능력향상 ·개입목표 : 몇개월 내에 현재 평균 성적보다 30%향상 | ·(정서적 불안의 원인 파악 및 정서적 안정, 자존감 회복을 도모하기 위한) 심리 상담서비스 제공 (심리상담서비스를 누가 제공하는 것이 현 상황에서 가장 적절할 것인가에 대한 검토 통해 해당 서비스 제공자 / 제공기관 결정) ·성적이 나쁜 원인에 대한 정밀한 분석 (정서적 안정 혹은 자존감 회복이 된다면 파생효과로서 학업능력 향상을 기대해 볼 수 있는지, 기초학습능력이 부족한 경우라면 기초학습능력을 키우기 위한 개별화된 접근 계획)위해 학습진단 검사 의뢰 혹은 사례관리자가 시행 ·(검사 결과 학원을 통해 학습 관리가 필요한 경우) 학원비 지원 ·(더 개별화된 접근을 위해서) 대학생 자원봉사자 연결 |
| 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”) “일자리 좀 소개해 주세요” | 부부간 신뢰관계의 회복욕구 평등한 부부관계 회복욕구 안정적 결혼생활의 욕구 | ·개입목적 : 평등한 부부관계회복 ·개입목표: 몇개월 안에 남편이 가정사, 특히 경제 상황에 대한 정보공유 및 생활비 중심의 경제권을 줌 | (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) 부부상담실시 |

| 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>“이혼 할 수 있게 도와주세요”, 또는 “친정(예:베트남)으로 아이를 보내게 해주세요.</p> | <p>(남편의)건강회복의욕구 (자녀의)안전확보의욕구 안정적 결혼생활의욕구</p> | <p>·개입목적 :(남편의) 건강회복 ·개입목표 : 몇 개월 내에 남편의 불면증이 해소됨</p> <p>·개입목적:(자녀의) 안전확보 ·개입목표 : 몇 개월 내에 자녀에 대한 폭력빈도가 70%이상 감소됨</p> <p>·개입목적 : 안정적 결혼생활 ·개입목표 : 몇개월 이내에 가족폭력이 일어나지 않고, 폭력없는 생활이 몇 개월 이상 지속됨</p> | <p>·(불면증의 원인 및 치료방법모색위한) 정신과 상담 ·(정신과에 대한 남편의 부정적 정서가 많아) 복지관의 상담서비스 연결 ·(남편의 정서적 문제 해결 통해 폭력완화 효과를 기대해보거나 이 방법이 적절치 않을 경우 안정적 결혼생활이라는 목표 수정 필요)이혼을 위한 법적 지원 ·(접근금지 명령을 통해 안전확보하기 위한) 법적 지원</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

