

● 기 간 : 2016. 4 .27 ~ 5. 9

● 장 소 : 15개 동 주민센터

- 동 사례관리 실무자 역량강화를 위한 -
동 사례관리 업무 교육자료



2016. 4.



동 작 구
(복지정책과)

동 사례관리 업무의 이해

I

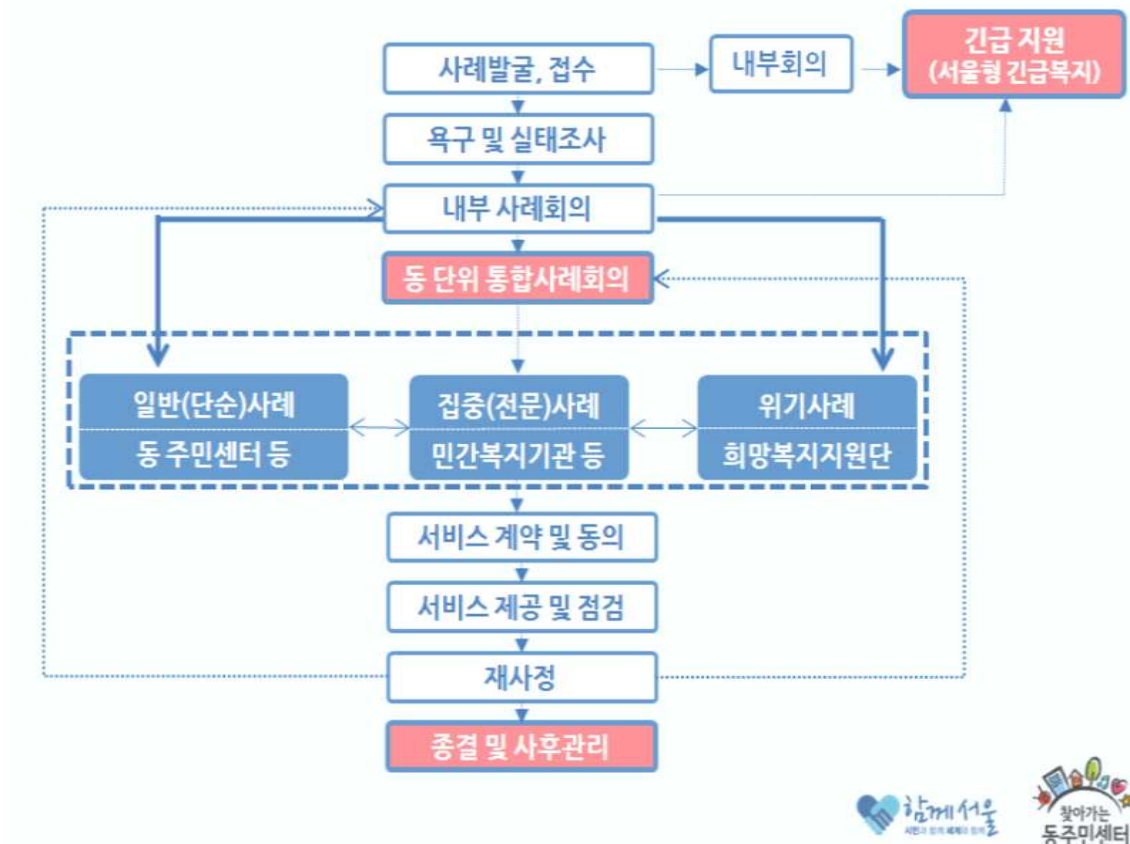
사례관리의 개념 및 과정

1) 개념

- 동단위에서 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고 지속적인 상담·모니터링 사업
(탈 빈곤·자활 지원가능 가구 및 차상위 빈곤가구는 중점사업 대상)

2) 과정

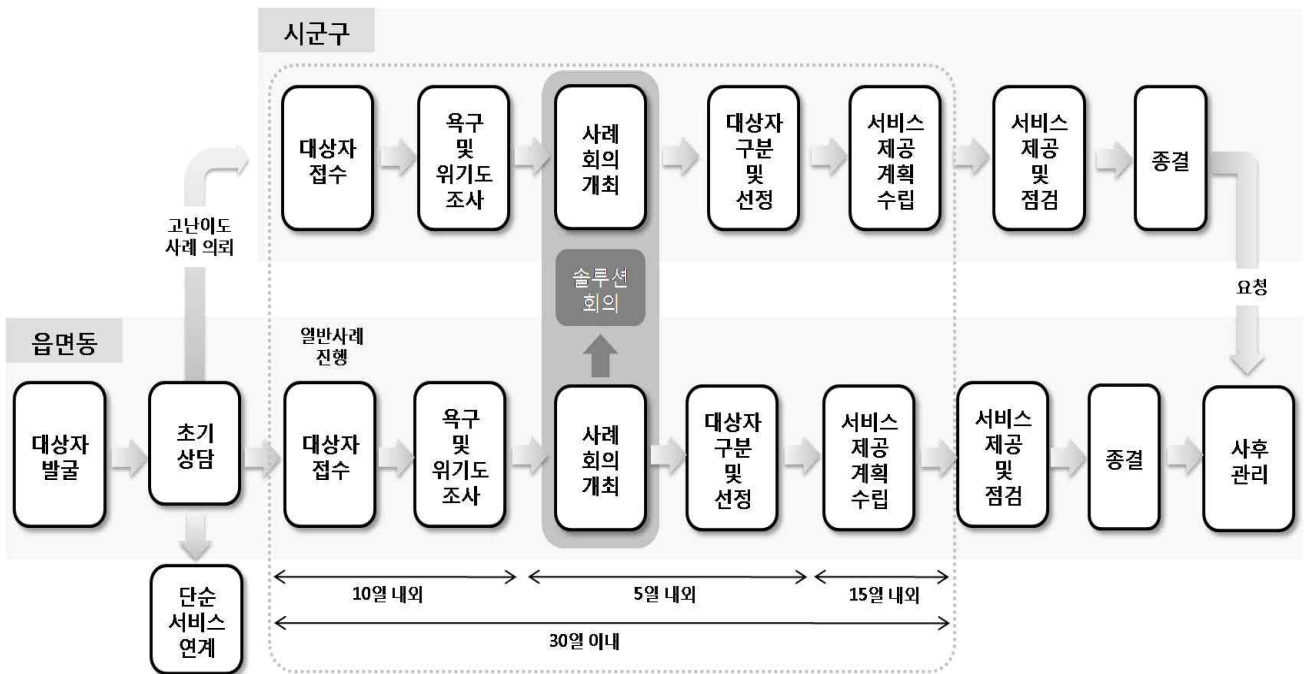
- 사례관리 흐름도
 - 찾아가는 주민센터 (서울시 찾동사업)



구분	일반사례	전문사례	위기사례
사례관리의 목적	지역사회 자원과 서비스 연계, 기초상담 등이 필요한 사례	지역사회 자원과 서비스 연계, 심층 상담 및 치료가 필요한 사례	위기 안정화를 주요 목적으로 하며, 현재 당사자의 삶을 위협하는 요소를 제거 혹은 보호장치를 마련함으로써 위기를 안정화하는 것에 초점을 두어야 함.
수행 기관	동 주민센터 등	민간복지기관 등	희망복지지원단 등

* 착안사항: 사례유형별 주 사례기관 선정은, 역할구분(안)과 별개로 통합사례회의 내부 합의를 존중한다.

○ 읍면동 강화형 (기본형)



II 사례관리 과정별 내용 (보건복지부 지침 근거)

1) 대상자 접수 (초기상담)

- 어떤 사회보장급여를 어떤 방식으로 제공할 지에 대한 방향을 설정하기 위해 첫 단추를 끼우는 단계

- ☐ 대상자에 대한 정보 수집을 통해 현재 도움이나 지원이 요구되는 문제, 잠재적인 문제, 욕구, 어려움을 파악
- ☐ 초기상담을 바탕으로 일반사례, 위기사례로 구분하여 해당 기관이 담당 하도록 분배
- ☐ 기타 모호한 대상은 희망복지지원팀과의 사전 협의를 통해 결정

2) 욕구 및 위기도 조사

☐ 욕구조사

- 대상가구의 전반적인 문제파악 및 강점과 장애물 사정
- 주요 대상자 결정
- 욕구영역, 욕구 내용, 종합의견 일치 중요

☐ 위기도 조사

- 어떤 욕구영역이든 3점(만점) 해당 있으면 통합사례관리대상자로 선정

[종합의견 작성 Tip]

1. 키워드

(어떤 사례인지? / 주 사례관리 대상은 누구인지? / 누구의 욕구를 사정할 것인지?)

2. 최우선적으로 충족해야 할 **욕구**
3. 대상자에게 의미 있는 **자원**
4. 대상자 **선정여부**
5. 사례관리의 **방향성** 등 기재

3) 사례회의 개최

- ☐ 욕구조사 결과 자료를 토대로 하되, 효과적인 서비스 계획 수립에 초점
 - 욕구사정결과 및 위기도 확인, 사례관리수준 합의, 사정에 근거한 서비스 유형파악, 서비스계획수립 내용 등 논의
- ☐ **과정별** 사례회의 구분
 - 개입수준에 따라 통합사례관리, 서비스 연계, 미선정 가구로 분류하기 위한 회의
 - 사례에 대한 개입 계획 수립 합의를 위한 회의 진행

- 사례에 대한 개입방법, 서비스 제공 변경시 점검을 위한 회의 진행
- 사례관리 종결을 위한 사례회의 진행

난이도별 사례회의 구분

○ 내부사례회의 (동주민센터)

- 일반 대상인 경우 동주민센터, 위기개입 대상인 경우 희망복지지원팀 의뢰
- [동사례관리 가구인 경우] 사례관리, 서비스 연계, 미선정 가구로 분류

○ 통합사례회의 (민간, 구청)

- 자체 기관의 서비스로는 해결이 힘들다고 판단되는 복합적인 사례
- 참석대상 : 내부사례회의 참석자, 민간협력기관 (관련기관 전문가, 수퍼바이저 등)

○ 솔루션회의 (구청)

- 동주민센터 사례관리 가구에 대한 솔루션 회의 요청
- 사례회의를 2회 이상 진행 후에도 개입이 어렵거나 변화가 없어 전문적 수퍼비전과 지식을 필요로 하는 경우
- 참석대상 : 내부사례회의 참석자, 민간협력기관, 전문 수퍼바이저

4) 대상자 구분 및 선정

사례회의 결과를 바탕으로 대상자 가구를 사례관리, 서비스 연계, 미선정 가구로 구분

- 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간을 기준으로 1개월 이상 예상 시 사례관리 가구, 1개월 미만 예상 시 서비스 연계 가구로 구분

5) 서비스 제공계획 수립

대상자의 스스로의 목표 및 대상자의 관점에서 수립

개입목표(장.단기) 설정 및 구체적인 서비스 제공계획 수립

- 단기목표 : 서비스 제공 후 3~6개월 이내 달성 가능한 목표 수립
- 장기목표 : 6개월~1년 이상의 개입이 필요한 목표 설정

[목표 설정시 좋지 않은 예]

삶의 질 향상, 정서적 안정 등 모호하거나 원대한 목표

☐ 목표설정에 따른 제공 서비스 입력 (시스템 양식 의거 입력)

- 서비스 목표, 기간, 유형, 방법, 내용을 구체화하여 기록
- 반복적인 단순서비스의 경우 1회만 입력 ex) 반찬, 도시락 등

☐ 서비스 제공계획 승인

- 가구의 욕구조사, 목표설정, 서비스제공계획 수립 적절성 등 내용 확인 후 승인요청

6) 서비스 제공 및 점검

☐ 대상자, 서비스 제공자 등 대상자와 관련된 사람들과 정기적으로 접촉함으로써 사례관리 계획의 이행상황을 추적하는 활동

☐ 재사정 필요성 판단, 조정, 조기종결을 판단하기 위해 필요

☐ 서비스 참여 여부, 내용의 적절성, 품질, 향후 진행방향, 대상자 변화 여부 점검

☐ 서비스 제공계획 수립 후 종결까지 점검 수시 시행 후 점검탭 (행복e음)에 점검 내용 반드시 기록

7) 종 결

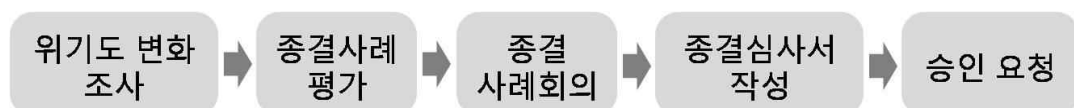
☐ 목표달성정도, 욕구(위기)수준의 변화 등을 평가

- 욕구조사표, 위기도, 서비스 개입 목표, 점검표 내용 토대
- 목표달성으로 인한 종결이 가장 중요

☐ 가급적 사례회의를 통해 종결여부 및 사후관리 계획 결정

☐ 종결과정은 대상자와 함께 준비 (종결 1개월 전 고지)

☐ 종결 절차

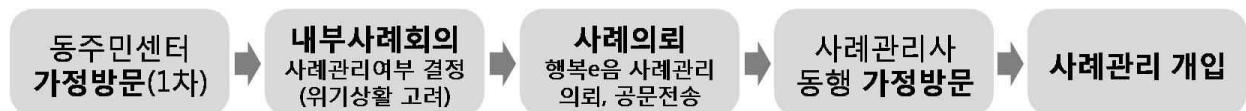


8) 사후관리 (모니터링)

- ☑ 개입 종결 후 일정기간 설정하여 대상가구 변화 모니터링
- ☑ 새로운 문제나 욕구가 발생할 경우 재개입 필요성을 판단하여 위기상황 재발 예방
- ☑ 종결 후 6개월 단위로 1회씩 2회 실시

Ⅲ 동사례관리 담당자 주요역할

1) 희망복지지원팀 사례의뢰



[동주민센터 초기상담지 작성 Tip - 첨부자료 참고]

필수 기록 사항

- 인적사항 (대상자명, 가구구성, 주거사항, 가족사항, 건강상태)
- 상담내용 (안전, 건강, 일상생활, 사회관계, 경제, 교육, 취업, 인권등)
- 주요문제 (대상자의 주 호소문제중 우선순위 2가지 체크)
- 서비스 연계 현황 (기존 받고 있는 서비스 및 연계 자원정보)
- 상담자 종합의견

☑ 사후모니터링

- 종결 대상자 정기적 모니터 상담 실시
(행복e음 전산망을 활용한 6개월에 한 번씩 2회, 대상자 만족도 조사 실시)

2) 직접 통합사례관리 수행

- ☑ 일반·단순 대상자 사례관리 절차에 따른 수행 (사례관리 절차 참조)
- ☑ 대상자 접수일로부터 30일내 서비스제공계획 수립

3) 자원 발굴 및 등록

IV

윤리와 책임

☐ 사례관리자의 기본책임과 윤리

- 대상자란 사례관리자로부터 자신의 욕구를 충족시켜 줄 서비스를 찾는 사람
- 대상자의 종교, 정치, 인생관, 수수자, 생활태도 등의 다름에 갈등하거나 편견을 반영하지 말고 존중함
- 대상자의 가치에 동의하지 않더라도 최선의 서비스 제공
- 사례관리자 자신의 가치에 맞도록 대상자를 변화시키려 하지 말 것

☐ 대상자의 권리

- 사례관리계획수립에 참여할 권리, 자기결정권, 서비스 동의, 서비스 변경을 요청할 권리
- 비밀보장을 받을 권리(동료와의 정보공유에 대해 주의)
- 비밀보장 예외 : 대상자가 다른 사람에게 위해를 가할 가능성이 있는 경우, 긴급하게 서비스 연계 필요할 경우, 슈퍼비전을 받아야 할 경우

<우리의 자세>

우리는 주민의 삶이 궁금합니다.
우리는 주민을 환대합니다.
우리는 주민 스스로의 힘을 믿습니다.
우리는 주민과 또 하나의 가족을 만들어갑니다.
우리는 발로 뒤겠습니다.
우리는 있는 그대로 주민을 바라봅니다.
우리는 이웃집을 안방처럼 생각합니다.
우리는 주민보다 두 세 걸음 뒤에서 걸겠습니다.
우리는 주민과 함께할 때 즐겁습니다.
우리는 우리 스스로를 성장시키는데 힘쓰겠습니다.

- 방아골사회복지관 자료 발췌 -

V

행복e음 전산 시스템 적용

☐ 유인물 참조