

과정	주요 진행 내용
<p style="text-align: center;"><b>사례발굴 및 접수면접</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다각적인 방법을 통한 잠재적 사례관리서비스 이용자 발굴</li> <li>- 긍정적인 초기 관계를 형성하고, 기본적인 욕구 등을 파악하여 사례관리서비스 지원 여부 결정</li> <li>- 지원여부에 따른 향후 일정 계획 및 정보 제공과 타 기관 연계</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>사정</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리서비스 이용자에 대한 종합적이고 포괄적인 욕구 파악</li> <li>- 초기상담, 필요한 영역의 심층 사정을 통해 서비스 지원계획에 필요한 자료 수집</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>서비스 지원계획수립</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자가 희망하는 지원 내용, 사정을 통해 수집된 자료를 기반으로 사례회의(통합사례회의 포함)를 개최하여 서비스 지원계획 수립</li> <li>- 기관과 서비스 이용자 간 사례관리 서비스 이용계약 체결</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>서비스 지원</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 지원계획에 의거하여 다양한 직접·간접, 연계 서비스 제공</li> <li>- 더 좋은 지원을 위한 충분하고 적절한 지역사회 자원 발굴 및 활용</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>점검 및 재사정</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 진행과정 중 서비스 지원계획에 의거한 실천 정도, 이용자의 만족도 및 의견 등에 대한 지속적인 점검</li> <li>- 모니터링 결과에 따라 서비스 지원계획 수정, 재사정, 종결여부 파악</li> <li>- 모니터링 결과의 신속한 반영을 통한 질 높은 서비스 지원 유지</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>평가 및 종결</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지원목표의 달성 정도, 영역별 지원 효과성 등을 평가</li> <li>- 사례회의(종결평가 회의 포함)를 통한 계속 지원, 종결 여부 파악</li> <li>- 이용자의 동의를 기반으로 한 종결 진행</li> <li>- 종결 후 지원계획 수립 및 필요 사항 지원</li> </ul>

# 사례관리론

## 10주차

# 제10주차 사례관리과정 : 점검,평가,종결



점검



평가



종결

# 1강 점검

# 1. 점검의 개념 및 원칙

❖ 실행 계획에 따라 정해진 서비스와 자원의 전달이 잘 이루어지고 있는지를 추적하기 위함이며, 이를 통해 사례관리자와 대상자의 노력 및 적절성을 파악하고, 장애요인을 발견하고, 재사정 필요성 등을 파악한다.

클라이언트가 인식하지 못하는 변화를 발견할 수 있도록 돕는다.

계획대로 진행되지 못했을 때 클라이언트의 노력을 지지, 격려한다.

수시점검은 실행과 함께 이루어지고, 이를 취합하여 정기점검을 한다.

계약 이후 3~6월 경과된 시점에 실시한다.

점검 결과에 따라 사례관리 유지 또는 계획 수정, 재사정 등을 실시한다.

## 2. 점검의 내용

### 1. 계획 이행도 점검

- 대상자와 서비스 제공자 모두 계획대로 과업, 활동, 책임을 다하고 있으며, 노력하고 있는지를 파악하는 것으로 서비스 계획에 따라 적절히 서비스가 이행되고 있는지를 검토한다.

### 2. 목표 성취 점검

- 서비스 실행과정에서 단기 목표가 성취되어 가고 있는가를 점검하는 것

### 3. 새로운 욕구 발견

- 서비스 실행과정 속에서 대상자의 새로운 욕구가 발견되거나 새로운 욕구에 대한 정보를 파악하는 것을 의미한다.

### 3. 점검의 영역

❖ 대상자 점검 : 대상자가 서비스 목표달성을 위해 대상자의 노력 정도 및 참여도 등을 점검한다.

- 대상자 스스로 노력하고 있는가?
- 대상자가 자신의 강점을 활용하고 있는가?
- 대상자가 목표달성 노력을 하고 있는가?
- 대상자의 외부자원 서비스 담당자와의 상호작용은 적절한가?

❖ 서비스 점검 : 사례관리자가 외부 서비스 담당자의 서비스 목표달성을 위해 기여하고 있는 정도를 점검하는 것이다

- 외부 서비스는 계획대로 적절하게 이행되고 있는가?
- 외부 서비스 담당자는 서비스 실행을 위해 노력하고 있는가?
- 외부 서비스의 질은 적절한가?
- 외부 서비스 담당자는 대상자와 적절한 상호작용을 하고 있는가?

### ❖ 질적 점검방법

- 클라이언트의 노력 : 클라이언트를 관찰, 가정방문, 대면접촉, 전화 등을 통해 점검내용을 파악한다.
- 서비스 이행도 : 사례관리자가 직접서비스 및 간접서비스에 대해 기관방문, 대면접촉, 전화 등을 통해 서비스 이행도를 파악한다.

### ❖ 양적 점검방법

- 서비스의 이행 정도 및 클라이언트의 변화 정도를 척도를 통해 파악한다.
- 외부 서비스 담당자의 기록지, 결과지 등 양적 자료와 실행결과를 기반으로 점검한다.

## 5. 사례관리 점검표

사 례 번 호		클라이언트	
사례관리자		점 검 일	년 월 일
<b>(1) 서비스 점검</b>			
단기목표	서비스 명	서비스 실행점검	점검의견 (c't 및 사례관리자)
<b>(2) 클라이언트의 참여 점검</b>			
구 분		클라이언트	사례관리자
- 클라이언트의 참여도		/10	/10
- 클라이언트의 문제 인식도		/10	/10
- 목표 달성 노력		/10	/10
<b>(3) 욕구변화</b>			
<b>(4) 환경변화</b>			
(5) 사례관리자 의견			( ) 재사정 ( ) 유 지 ( ) 종 결



## 6. 점검 진행과정

- ❖ 클라이언트와 점검시기를 확인하고 점검계획을 논의
- ❖ 점검을 위한 자료를 목록화하고 확보한다(ex; 가계부, 투자관리표 등).
- ❖ 실행계획서에 제시된 단기목표를 검토하고 세부 실행내용에 대해 체크
- ❖ 실행계획서에 제시된 계획과 실행내용을 비교하면서 증빙자료를 근거로 계획 대비 활동수준(달성도)를 평가
- ❖ 계획 대비 활동이 잘 이루어졌다면, 실행목표의 달성 정도를 평가하여 행동계획의 실효성을 평가
- ❖ 계획에 맞추어 자원 및 서비스가 원활하게 기능하고 있는지 확인
- ❖ 계획 수립 당시와 현재의 욕구변화와 환경변화에 대해 확인
- ❖ 실행계획의 실효성이 확인되고, 욕구 및 환경의 변화 없이 잘 진행되고 있으면 현재 상황을 유지하면서 사례관리를 진행



## 6. 사례관리 점검표 예시

클라이언트	○○○	사례관리자	○○○	작성일자	2020. . .	사례관리수준	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C
단기목표	실행목표 (전략)	행동계획 (전술)	행동계획 점검				단기목표에 대한 실효성
			실행내용	달성도 (%)	증빙자료	실행목표에 대한 실효성	
<ul style="list-style-type: none"> <li>건강한 관계 만들기</li> <li>자살 시도 하지 않기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>삶의 의미를 찾을 수 있는 사회참여활동 2가지 하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>강점 활용하여 봉사활동 주3회 이상 하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다년간 운수업에 종사한 경험을 바탕으로 운전 잘하는 강점을 찾았음</li> <li>주3회 차량봉사활동에 참여하고, 봉사활동을 하는 날에는 금주함</li> <li>결석횟수 4회. 참여 못하는 날에는 사전 연락을 하였음</li> <li>어르신 정책 모니터링 단 활동에 참여함</li> <li>가끔 친한 친구와 대학교 운동장에 가서 커피 마시면서 이야기를 나누고 있음</li> <li>사례관리자와 주기적으로 만나서 상담 진행</li> </ul>	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>봉사기록</li> <li>모니터링단 활동내역</li> <li>상담일지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>행동계획 수행으로 실행목표가 달성되고 있음.</li> <li>&lt;적절함&gt;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실행목표 수행으로 단기목표가 달성되고 있음</li> <li>&lt;적절함&gt;</li> </ul>

## 6. 사례관리 점검표 예시

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수입금액 현재 재의 3배 이상 확보</li> <li>· 연체된 관리비 80% 이상 납부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민기초생활수급비 1인생계비 회복</li> <li>· 후원금 확보</li> <li>· 연체된 관리비 분할 납부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족관계 단절 증빙하기</li> <li>· 결연후원금 연계</li> <li>· 지출조정으로 관리비 월 20만원씩 납부하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족관계 단절 증빙 완료</li> <li>· 기초생활수급비 1인생계비 확보</li> <li>· 결연후원금 15만원 월 연계</li> <li>· 관리비 60만원 월 납부</li> </ul>	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생계비 통장</li> <li>· 후원금 지급내역</li> <li>· 관리비 납부 내역서</li> </ul>	<p>&lt;적절함&gt;</p>	<p>&lt;적절함&gt;</p>
--	---	---	---	-------------	--	--------------------	--------------------

<p>욕구변화</p>	<p>ex) 그동안 연락이 되지 않았던 자녀들을 찾고, 관계를 회복하고 싶음</p>	<p>환경변화</p>	<p>ex) 병원이 다른 지역으로 이전함 ex) 2주 전부터 아들이 집에서 함께 거주 중</p>
<p>총평</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전반적으로 수행이 잘 이루어지고 있음</li> <li>· 자살에 대한 이야기를 많이 했지만 시도에 옮기지 않고 잘 견디고 있음</li> <li>· 경제적 안정이 이루어지고 있어서 삶의 만족도가 높고, 봉사활동을 하면서 만나는 아동들이 큰 즐거움을 주고 있음</li> <li>· 당뇨관리 노력을 잘하고 있으며, 더욱더 노력할 예정</li> <li>· 행동계획이 잘 이루어지고 있으며 이로 인해 실행목표가 잘 달성되고 있고 실행목표로 단기목표가 잘 달성되고 있음</li> </ul>		
<p>점검 결과</p>	<p><input type="checkbox"/> 실행계획 재수립   <input type="checkbox"/> 재사정   <input checked="" type="checkbox"/> 유지   <input type="checkbox"/> 종결준비</p>		

# 2강 평가

- ❖ 평가는 전체 사례관리 과정의 성과에 대해 전문적인 판단에 근거하여 효과성과 효율성을 판단하는 과정
- ❖ 협의의 개념 : 사례관리 과정에 참여한 대상자가 그들의 욕구와 변화목표에 부합하는 서비스를 적절히 제공받고 이를 통해 원하는 변화를 성취하였는지를 확인하는 과정
- ❖ 광의의 개념 : 사례관리의 다양한 구성요소에 의해 계획된 서비스가 대상자의 변화목표에 부합하고, 실천원칙을 잘 반영하여 제공되었는지 확인하고, 실천의 내용들이 개입의 다양한 수준에서 기대된 변화나 성과에 기여하고 있는지를 통합적인 방법으로 확인하는 활동
- ❖ 한 마디로, 사례관리 계약기간 만료 전이나 종결 전, 클라이언트와 함께 사례관리의 성과를 분석하는 과정

## 2. 평가의 원칙

평가는 클라이언트와 사례관리자가 함께 진행한다.

클라이언트의 긍정적 변화에 초점을 맞춘다.

클라이언트의 실질적인 변화를 측정하는 성과평가에 보다 초점을 둔다.

자원 제공자, 슈퍼바이저 등 다양하고 정확한 자료를 근거로 평가한다.

양적 평가, 질적 평가, 객관적 평가, 주관적 평가를 모두 고려한다.

평가결과에 따라 클라이언트와 함께 사례관리 재사정, 종결준비를 한다.

실천과정의 적절성과 실효성 그리고 전문성 등을 점검한다.

### 3. 사례관리 평가내용 및 기준

평가 내용	평가기준	양식
서비스 만족도	이용자가 사례관리 과정에서 받은 서비스에 얼마나 만족하는가	서비스만족도 조사표 개방형 질문
목표 달성의 정도	이용자가 서비스 계획 시에 세운 목표가 얼마나 잘 달성되었는가	사례관리 계획 및 평가표
욕구 수준의 변화	이용자가 접수 시에 보인 욕구의 수준이 종결이나 점검 시에 얼마나 개선 변화되었는가	사례관리 계획 및 평가표
개입 영역의 변화	이용자의 변화 목표 확인	해당 척도 문제해결 정도 평가양식
사례관리자의 업무만족도와 직무능력감	서비스를 제공하는 사례관리 실무자 측면에서의 성과 파악	업무만족도 양식 직무능력감 양식
지역사회 자원의 만족도와 연계 역량	사례관리 활동에 참여한 지역사회 내 다양한 자원 측면에서의 성과 파악	지역자원실무자의 사례관리 만족도 양식, 자원연계능력

### 3. 평가 요소 : 클라이언트 만족도

항 목	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 사례관리 진행과정 중 사례관리자와 만났던 시간, 횟수, 빈도에 만족한다.	0	1	2	3	4
2) 사례관리를 시작하기 위한 접수과정과 사례관리 계약, 계획세우기, 서비스연계, 계획내용을 실천하는 모든 과정에 대해 사례관리자는 충분하게 안내하였다.	0	1	2	3	4
3) 사례관리 모든 과정에 나의 의견이 충분히 반영되었고 주체적으로 참여할 수 있었다.	0	1	2	3	4
4) 사례관리자의 전문성은 나의 어려운 상황 해결에 도움을 주고 있어서 신뢰할 수 있다.	0	1	2	3	4
5) 연계된 자원이나 제공된 서비스에 대해 만족한다.	0	1	2	3	4
6) 사례관리를 통해 내가 원하는 결과를 얻었다.	0	1	2	3	4
7) 사례관리가 종결된 이후에도 지금 해결된 상황을 잘 유지할 수 있다는 자신감이 생겼다.	0	1	2	3	4



#### 2. 목표 달성도

- 목표에 대한 달성 결과를 클라이언트와 합의하여 측정한다.
- 욕구사정 시 척도를 활용했을 경우 사전-사후 척도 검사를 활용할 수 있다.
- 평가도구 : 실행계획표와 사례관리 점검표, 진행기록, 척도 등

#### 3. 부가적인 클라이언트의 성과

- 목표에 제시되어 있지 않지만 사례관리 과정을 통해 나타난 부가적인 성과를 측정한다(클라이언트의 자원, 관계, 역량 등)
- 평가도구 : 역량사정도구, 생태도
- 사례관리 과정에서 목표에 제시되어 있는 것 외에 클라이언트가 스스로 개발한 자원이 있는지, 관계망이 확대된 것이 있는지를 생태도를 통해 확인

### 3. 평가요소

결과 목표	서비스목표	서비스내용	평가방법	
학교 적응	기초학습 능력 향상하기	과외학습지원프로그램 연계	지표	성적 점수 향상율
			자료원	아동
			자료수집방법	면접
			자료수집시기	중간고사와 기말고사 종료 2주 후
	안정적으로 출석하기	학교사회사업가와 연계하여 점검 학교생활 상담	지표	지난 1달 동안 결석 횟수
			자료원	담임교사
			자료수집방법	학교 방문
			자료수집시기	매달 말
신체 건강 발달	정상체중 유지하기	보건소 건강상담프로그램 연계	지표	정상체중지수
			자료원	자원봉사자
			자료수집방법	일지 작성
			자료수집시기	분기별
	균형잡힌 식사하기	1일 1회 도시락 배달하기	지표	하루 2끼 이상 식사한 일수
			자료원	사회복지사 수행일지
			자료수집방법	사례관리수행일지 검토
			자료수집시기	매일

#### 4. 욕구충족 지속가능성

- 욕구 영역별로 연계된 자원이 클라이언트의 욕구충족에 충분한지, 클라이언트의 자립역량이 향상되었는지, 해결된 영역의 지속적인 유지가 가능한지 평가
- 평가도구 : 만족도 조사지, 평가 기록지
- 연계된 자원의 지속 가능성(일시적 자원인지, 지속적으로 연계가 가능한 자원인지 파악), 클라이언트의 역량(사례관리 과정 동안 클라이언트의 신뢰적 태도, 수행능력 등), 지역사회 내에서의 자립능력 향상 및 자원망 확대 등에 대해 진행기록을 토대로 해결된 영역에서의 지속적인 유지가 가능한지 평가



[양식 9] 사례관리 평가표

클라이언트		사례 관리자		작성 일자	년 월 일	사례 관리 수준	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C
-------	--	--------	--	-------	-------	----------	--

1. 목표달성도 평가

단기목표 (당해 연도 목표)	실행목표 (전략)	행동계획 (전술)	행동계획 평가			실행목표 평가			단기목표 평가	
			달성도 (%)	증빙 자료	실행 목표에 대한 실효성	달성도 (%)	증빙 자료	단기 목표에 대한 실효성	달성도 (%)	증빙 자료
성공기준 :										

3. 총평 및 평가결과

총평 (클라이언트, 사례관리자)	욕구변화	
	환경변화	
	진행과정	
	향후계획	
	기 타	
최종 평가결과	<input type="checkbox"/> 재사정 <input type="checkbox"/> 종결	



### 평가의 기본 유형

#### 1. 결과평가

- 사례가 종결될 때 이루어지는 평가로 총괄평가 혹은 성과평가라고도 한다.
- 서비스의 효과성, 지출, 이용의 양적·질적 수준 등을 포함한 전체적인 수준과 능력을 평가한다.

#### 2. 과정평가

- 사례관리가 어떻게 이루어지고 있는가에 대한 평가로, 형성평가라고도 한다.
- 클라이언트가 사례관리 매뉴얼이나 사례관리 표준화 과정에 의거해서 사례관리 서비스를 받고 있는지에 대해서 평가하는 것이다.

#### 3. 구조평가

- 사례관리의 구조를 형성하고 있는 다양한 요소들의 질을 평가하는 것이다.
- 기관의 신뢰도와 역량, 사례 수, 행정 지원 등을 포함하여 조직화된 형태를 평가하는 것이다.

## 5. 사례관리 성과의 예시

영역	구체적 내용의 예
① 건강 및 일상생활 유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신체적·정신적 건강 향상</li> <li>- 심리적·인지적 기능 향상</li> <li>- 일상생활 및 사회생활기능 향상</li> <li>- 여가 및 문화생활 기회 향상</li> <li>- 이동의 자유로움 및 교통수단 이용 조건 향상</li> </ul>
② 경제 및 고용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소득 향상</li> <li>- 취업기술 향상, 취업, 취업 유지</li> </ul>
③ 주거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주택 확보</li> <li>- 주거 환경 개선</li> </ul>
④ 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동 양육</li> <li>- 진학 기회 증가</li> <li>- 수학능력 향상</li> <li>- 학교 적응</li> </ul>

## 5. 사례관리 성과의 예시

<p>⑤비공식적 지지망</p>	<p>다른 사람(가족, 친구, 이웃, 종교집단, 자조모임, 사회복지사, 서비스 제공자, 자원봉사자, 점심배달원 등)과의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접촉 규모/도움이나 상호호혜성/긴밀성 증가</li> <li>- 접촉 형태의 다양화</li> <li>- 관계에 대한 만족감 증가</li> </ul> <p>가족 기능 향상          가족 부담이나 스트레스 완화          장애인 가족 구성원에 대한 대처 기술 향상</p>
<p>⑧지역사회통합 (혹은 독립생활 유지)</p>	<p>&lt;물리적 통합 증가&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회 서비스나 자원 또는 시설 이용 증가</li> <li>- 지역사회 모임 참여 증가</li> </ul> <p>&lt;사회적 통합 증가&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비공식적 지지망 증가</li> </ul> <p>&lt;심리적 통합 증가&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회일원으로서 소속감 증가</li> <li>- 지역사회주민과 심리적 연결감 증가</li> <li>- 지역사회문제 해결에 영향력 행사할 수 있다는 느낌 증가 혹은 임파워먼트</li> </ul>

## 6. 성과별 성과지표 예시

단위	성과	성과지표
변화량	부모의 양육부담 감소	지난 6개월 동안 양육부담 척도점수의 감소율
빈도	장애인의 대중교통 이용 증가	지난 3개월 동안 대중교통을 이용한 횟수
수 혹은 %	장애인의 지역사회참여 향상	지난 6개월 동안 지역사회활동으로 참여한 프로그램의 수
유무	가족간 상호작용 증가	지난 2개월 동안 가족들과 함께 한 날들이 유무

성과	성과 지표
정신장애인 OO 씨가 독립 생활을 유지한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지난 3개월 동안 1주일에 3회 이상 자신의 방의 청결을 유지한 주의 횟수</li> <li>- 지난 3개월 동안 매일 2끼 이상의 식사를 스스로 해결한 일수</li> </ul>



## 7. 과정평가

---

- 주로 사례관리 실천의 과정이 접수에서부터 사후관리까지 잘 이루어지며 그 과정이 사례관리의 성과파악과 잘 연결되도록 기록되고 관리되는지를 평가하는 과업(실천 과정에 대한 평가)
- 이용자의 욕구에 부합되는 서비스와 자원이 잘 계획되고 전달되는지를 평가하는 과업(서비스와 자원에 대한 평가),
- 사례관리를 제대로 실천하기 위해 마련된 운영체계와 실천환경에 대한 평가과업(운영체계와 실천환경에 대한 평가) 등

## 8. 과정평가 : 실천과정에 대한 평가

- 실천과정에 대한 내용분석에서 평가해야 할 영역으로는 정보수집의 적절성, 기록의 적절성, 합의한 변화목표 수립의 적절성, 목표달성을 위한 서비스계획의 적절성, 필요한 활동(재사정, 점검/모니터링, 평가) 주기의 준수여부, 실천원칙에 근거하여 이용자를 돕고 있는지에 대한 확인 등이 우선적으로 파악되어야 함.

문항	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1. 목표를 설정할 때 이용자와 합의합니까?					
2. 합의된 목표를 달성하기 위해 실천방법을 선택할 때 이용자와 합의합니까?					
3. 실천방법을 수행하는 역할에 대해 이용자와 합의하여 분담하십니까?					
4. 설정된 목표와 선택한 방법에 대하여 재조정이 필요할 때 이용자와 합의합니까?					
5. 합의된 목표달성을 위해 자원이 필요한 경우 먼저 이용자가 활용할 수 있는 비공식 자원이 있는지 알아보니까?					

## 8. 과정평가 : 실천과정에 대한 평가

문항	전혀 그렇지 않았다	대체로 그렇지 않았다	중간이다	대체로 그랬다	항상 그랬다
1. (센터의 선생님들은) 우리 가족의 문제를 해결하는데 있어 나와 우리가족을 중요한 팀의 일원으로 여겨 주었다.					
2. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 잘하고 있는 것에 대해 말해 주었다.					
3. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족의 생각, 습관, 생활방식을 존중해주었다.					
4. (센터의 선생님들은) 만날 일이 있을 때, 나와 우리 가족의 사정에 맞추어 시간을 정해 주었다.					
5. (센터의 선생님들은) 우리 가족 중 특별한 도움이 필요한 어느 한 사람만이 아니라 우리 가족 전체에 관심을 갖고 있었다.					
6. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 원하는 것을 우리 방식대로 이룰 수 있도록 도와주었다.					
7. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족에 대해 내가 어느 누구보다도 잘 알고 있다는 것을 알아주었다.					
8. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 미래에 희망을 가질 수 있도록 도와주었다.					
9. (센터의 선생님들은) 나와 우리 가족이 관련된 일을 결정할때 내가 원할 때마다 언제든지 결정할 수 있도록 지지해주었다.					
10. (센터의 선생님들은) 친척, 친구, 이웃, 지역사회로부터 우리가 필요로 하는 도움을 받을 수 있도록 도와주었다.					



## 9. 과정평가 : 운영체제와 실천환경에 대한 평가

- 운영체제에 대한 과정평가는 사례관리 실천을 효과적으로 할 수 있는 기관 내외부의 운영체제를 갖추고 있는지, 이러한 체제들을 잘 운영하고 있는지를 파악하는 평가과업.

기관내외 사례관리 운영체제(사례관리팀, 사례회의운영)가 조직화 되어 이용자에게 도움이 되도록 기능적으로 운영되고 있는가?

외부 연계기관이 참여한 통합사례회의 팀이 조직화 되어 이용자와 사례관리자에게 도움이 되도록 기능적으로 운영되고 있는가?

사례회의의 내용이 실천과정에 잘 반영되고 있는가?

사례관리와 관련하여 기관내외에 필요한 슈퍼비전체계가 갖추어져 있는가?

슈퍼비전과 교육훈련이 정기적, 지속적으로 이루어지고 있나?

이루어지지 않고 있다면 이유가 무엇인지?

슈퍼바이저의 자격은 적절한가?

슈퍼비전의 횟수 및 빈도가 적절한가?

## 10. 평가 시 고려사항

1. 종단성: 클라이언트에 대한 치료와 보호는 지속적으로 제공되므로 언제 평가할지가 얼마나 자주 해야 할지 고려해야 한다.
2. 개별성: 클라이언트와 그의 가족들만이 갖고 있는 특성을 감안한 계획을 수립하기 때문에 일반화된 평가가 어렵다.
3. 종합성: 클라이언트의 욕구를 충족하기 위해 가능한 모든 서비스를 제공해야 하는데, 예상치 못한 결과가 발생했을 때 어떤 서비스가 원인인지 확인하는 것이 어렵다.
4. 융통성: 클라이언트의 상황에 따라 서비스의 양과 질이 변화한다.
5. 관계성: 클라이언트와 사례관리자의 관계가 중요한데 이러한 관계를 어떻게 평가할 것인지 고려해야 한다.
6. 접근성: 클라이언트의 서비스 접근성을 향상시키는 것에 대해 평가한다.
7. 구심성: 사례관리자가 사례관리 서비스의 구심적 역할을 하므로 누구를 평가할지가 관건이다.

## 11. 사례관리 평가의 제한점

---

1. 사례관리자가 다양한 과제를 동시에 수행함으로써 평가 적용이 어렵다.
2. 다양한 사례관리 서비스에 대해 객관적으로 측정할 지표를 찾기 어렵다.
3. 사례관리자들이 결과보다는 과정을 더 중시하기 때문에 결과를 평가하기 어렵다.

# 3강 종결



# 1. 종결의 개념

- ❖ 종결은 클라이언트에게 개입된 모든 사례관리 활동을 마무리하는 과정  
이므로 사례관리자와 클라이언트의 관계가 없어지는 것을 의미
- ❖ 사례관리 서비스가 필요 없어진 경우, 목표가 모두 달성된 경우, 사례관리를 더 이상 진행할 수 없는 부득이한 상황이 발생한 경우 서비스를 중단
- ❖ 사례관리의 시작이 서비스이용자와 협의과정을 거쳐 시작된 것과 마찬가지로 종결단계에서도 서비스이용자의 동의가 있어야 하지만 실제로 동의과정을 갖기보다는 기관의 입장에서 서비스이용자의 상황변화에 대한 종결이 이루어지는 경우가 일반적인 현상



### 사례관리가 종결되는 경우

1. 클라이언트 스스로 종결시키는 경우
2. 서비스 제공자가 종결을 원하는 경우
3. 사례관리의 목표가 모두 달성된 경우
4. 서비스 제공자들 중 한 사람이 책임을 전적으로 맡은 경우
5. 생활시설에 입소하거나 사망한 경우
6. 다른 지역으로 이주한 경우
7. 법원의 결정으로 사례관리가 종결되어야 하는 경우
8. 기관의 정책으로 사례관리가 종결되어야 하는 경우
9. 사례관리자의 서비스를 클라이언트가 거부한 경우
10. 클라이언트가 다른 방법으로 자원을 소비한 경우
11. 사례관리자가 연계한 서비스를 클라이언트가 비생산적이라고 판단한 경우
12. 클라이언트가 기관의 신뢰성과 책임성을 위협할 정도로 비협조적인 경우
13. 클라이언트의 욕구가 모두 충족되어 클라이언트 스스로 서비스를 확보하고 조정할 수 있다고 사례관리자가 판단되는 경우
14. 위급한 다른 클라이언트를 위해 클라이언트의 서비스를 철회할 경우

### 3. 종결의 원칙

종결의 결정은 클라이언트와 사례관리자의 합의에 의해 결정

목표 달성된 종결은 클라이언트의 역량이 향상되고 있음을 먼저 인식해야

클라이언트가 습득한 변화를 계속 유지하도록 지지하면서 종결을 준비

종결의 최종 결정은 사례회의를 통해서 결정

종결 후에도 언제든지 연락할 수 있으며, 기관 서비스 이용 가능성 고지

클라이언트와 함께 사후관리 계획을 세운다

## 4. 종결 과정에서 사례관리자의 과업

---

1. 종결시기 결정
2. 클라이언트 상태에 대한 사정
3. 사례회의를 통한 결정
4. 클라이언트와의 최종 면담
5. 타 기관 의뢰

## 5. 종결에 대한 클라이언트의 반응

- ❖ 불안, 부정, 분노, 슬픔, 비탄 등과 같은 부정적 감정 반응을 보인다.
- ❖ 종결 자체를 부정하는 행동을 한다.
- ❖ 사례관리자를 향해 분노의 감정을 표현한다.
- ❖ 사례관리자에게 매달린다.
- ❖ 슬픔의 감정을 주체하지 못하고 표현한다.
- ❖ 침묵과 소극적 참여로 일관한다.
- ❖ 과거의 문제가 재발되었다고 말을 한다.
- ❖ 실제로 과거의 문제가 재발되기도 한다. 즉 퇴행이 생겨난다.
- ❖ 갑자기 비밀스러운 새로운 정보를 이야기한다.
- ❖ 새로운 문제를 소개한다.
- ❖ 새로운 사례관리자 즉, 의존할만한 사람을 찾는다.
- ❖ 분노의 간접적 표현으로 회피 행동을 보인다.

## 6. 종결에 대한 클라이언트의 정서적 반응 접근

### (1) 사회복지사가 떠나 갈 때 발생하는 정서관리

- ❖ 담당 사례관리자가 직장을 그만둠으로써 발생하는 상실감, 클라이언트의 종결 거부와 부인하는 결과를 가져올 수 있다. 따라서 사례관리자는 클라이언트에게 종결의 주제를 다시 소개하고, 또한 클라이언트가 목표지향적 작업을 계속할 수 있도록 도와주기를 바란다고 말하는 것이 도움이 된다.
- ❖ 또한 클라이언트가 갖고 있는 부정적 감정을 유도해내는 공감적 의사소통을 해야 한다.

### (2) 실패결과에 대한 종결

- ❖ 사례관리자의 개입에도 불구하고 원조과정이 실패로 끝났을 때의 종결은 다음과 같은 사항을 논해야 한다.
- ❖ 첫째, 개인, 가족, 집단이 더욱 바람직한 성과를 성취하지 못하게 하는 요인들에 대해 토의한다.
- ❖ 둘째, 추후 요청되는 도움에 대해 클라이언트의 감정을 토의해야 한다.

### (3) 긍정적인 종결반응

- ❖ 종결단계에서는 일반적으로 긍정적인 정서를 경험한다. 이때 사례관리자가 강점 중심적이고 문제해결 접근법을 사용했을 때 그러하다.
- ❖ 사례관리자와 클라이언트 모두 성취감을 느낄 수 있다.

## 7. 사례관리자 및 사례관리기관의 유의사항

### 1. C'T와 C'T 가족을 직접 대면하여 종결에 대해 논의

- 직접 대면하지 않고 편지, 전화 등의 간접적인 방법을 통할 경우 사례관리자의 따뜻함과 관심을 전달하기 어렵고, 오히려 클라이언트에게 관료적이고 모욕적인 것으로 여겨지기도 한다.

### 2. 클라이언트에 따라 종결의 속도를 조절할 필요

- 클라이언트에 따라 종결에 대한 적응 속도가 다르기 때문에 융통성 필요

### 3. 종결 이후에도 사례관리 지속

- 종결은 클라이언트에 대한 모든 서류 정리를 완료하고 종결에 대해 다른 서비스 제공자들에게도 알리는 것으로 마무리된다. 성공적인 종결은 클라이언트가 자립을 하는 것이지만 1개월, 3개월, 6개월, 1년 단위로 정기적인 클라이언트 방문, 상황의 모니터링, 사정 등을 통해 클라이언트가 다시 사례관리 서비스가 필요한 경우를 대비해 클라이언트와 지속적인 관계를 맺고 있어야 한다.

# 8. 사례관리 종결보고서

- 종결사유 : 상황호전, 거절이 나 포기, 자체종결, 기타 등의 사유
- 클라이언트의 변화 : 평가도 구 등 활용하여 객관적인 평가 시행
- 사후관리 계획 : 기간, 방법 등
- 사례관리자 의견 : 실무자의 전문적 판단과 의견을 종합적으로 기술
- 종합심사 의견 : 사례회의를 통한 종결심사 의견을 기록

등록번호	2008-025	대상자	최 ○ ○	사례관리자	김 ○ ○
주 소	인천시 ○○구 ○○동			연락처	000-0000
등 록 일	2008. 12. 26.		종 결 일		2009. 3. 2.
종결사유	사유				
	<input type="checkbox"/> 사 망 <input type="checkbox"/> 시설입소 <input checked="" type="checkbox"/> 이 주 <input type="checkbox"/> 욕구해결 <input type="checkbox"/> 타기관이용 <input type="checkbox"/> 거절이나 포기 <input type="checkbox"/> 기관의 업무조정 <input type="checkbox"/> 기관의 자원·능력의 한계				
서비스 제공요약	욕구유형	구분	제공된 서비스 총량		
	개인수준	D	상담(100)		
		R	상담팀-미술심리치료, ○○지역자활센터-방문학습지도		
	가족수준	D	상담(600), 체류기간 연장 처리동행(150)		
		R	인천출입국관리사무소-체류기간 상담,		
	기관/조직수준	D			
	지역사회/정책수준	D			
		R			
기타	D				
	R				
대상자 변화사항	초기상황		종결상황		
	○○복지관에서 심리상담서비스에 관해 의뢰함. ADHD진단으로 약물치료 총이었으나 총용적이고 율발적인 행동이 남아있었음. 학습부진으로 왕따의 위험있었음. 외조모의 체류기간 만료되었으나 c+를 돌보기 위해 기간 연장이 필요함.		c+에게 미술심리치료와 자활센터를 통한 학습지도가 정기적으로 진행되었음. 외조모의 체류기간연장이 완료되어 c+를 돌보는 문제 해결됨. c+의 외심혼이 직장이용으로 ○○시로 이사하게 됨으로 사례종결하게 됨		
사례관리자의 견	합의된 목표 중 외조모의 체류기간 연장은 달성됨. c+에 대한 심리치료와 학습지도가 연계되어 진행 총이었으나 외심혼의 직장 때문에 이우하게 되어 사례 종결함. c+의 심리치료가 지속적으로 필요하고 가족의 환경적용을 위한 지속적인 사례관리 서비스가 필요하다고 사료되어 이우하게 될 ○○시의 ○○사회복지관 사례관리팀에 의뢰함				
사후관리 계획	6월 30일까지 월 1회 전화방문하여 새로운 지역에서의 적응과 ○○복지관 이용에 관한 지원을 제공하기로 함.				



감사합니다