

10장 평가와 종결(0804)

유서구

10장 목차

1. 평가

- 1) 사례관리와 평가
- 2) 과정평가
- 3) 성과평가
- 4) 평가 도구와 양식

2. 종결

- 1) 종결의 개념과 원리
- 2) 종결 단계의 기록
- 3) 종결과정의 기술

3. 사후관리

- 1) 사후관리의 개념
- 2) 사후관리의 기록

1. 평가

1) 사례관리와 평가

일반적 사회복지실천과 마찬가지로 사례관리에서도 서비스에 대한 책무성(accountability)과 이를 확인하기 위한 평가활동이 강조된다. 사례관리의 평가활동은 종결단계에 이르러 행해지는 한시적인 과업이 아니라 사례접수 초기부터 종결 시까지 지속적으로 이루어지는 하나의 과정(process)으로 이해되어야 하며, 평가활동의 궁극적인 목적은 클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 방향으로 그 결과들이 환류되어야 한다.

사례관리 실천의 과정이 일반적 실천과정을 준용하기 때문에 평가 활동도 일반적 실천을 평가하는 틀에서 크게 벗어나지는 않는다. 하지만 통합적 서비스로서 사례관리 실천에서 평가를 염두에 두면 좀 더 고려해야 할 사항들이 몇 가지 있는데 이를 간략히 열거하면, 1) 실천과정에 참여하는 이해당사자들이 다양하고 포괄적이며, 2) 실천의 효과가 이용자수준에 국한되지 않고 기관이나 지역사회수준까지 확대되는 경향이 있으며, 3) 평가에 반영해야 할 정보의 양이 상대적으로 많고, 4) 실천과정의 역동성에 의해 평가활동이 사전에 계획된 데로 충분히 실행되기 어렵다는 점 등을 들 수 있다. 이러한 고려 사항들은 사례관리 실천의 평가를 더 부담스럽게 만드는 위협요인이며 이에 대한 충분한 고려가 선행되고 이를 극복하기 위한 평가환경의 조성이 무엇보다 중요하다고 하겠다.

사례관리에 있어 평가활동을 협의로 정의하면 ‘사례관리 과정에 참여한 서비스이용자가 욕구와 변화목표에 부합되는 서비스를 적절히 제공받고 이를 통해 원하는 변화를 성취하였는지를 확인하는 과정’이라고 할 수 있고, 이를 사례관리의 속성을 반영하여 광의로 해석하자면 ‘사례관리의 다양한 구성요소에 의해 계획된 서비스가 이용자의 변화목표에 부합되고 실천원칙을 잘 반영하여 제공되었는지를 확인하고, 실천의 내용들이 개입의 다양한 수준에서 기대된 변화나 성과에 기여하고 있는지를 통합적인 방법으로 확인하는 활동’이라고 정의 할 수 있다.

2) 과정평가

실천에서도 평가의 주요대상을 무엇으로 삼느냐에 따라, 개입의 과정을 주요 평가의 대상으로 삼는 과정평가와 개입의 결과나 변화 내용을 확인하기 위한 성과평가 등 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 과정평가에는 사례관리의 운영체제나 운영환경을 평가하는 운영평가가 독자적인 평가영역으로 논의(인천광역시사회복지관협회·사례관리연구회, 2009)되기도 하는데, 운영평가의 영역도 크게 보면 과정평가의 영역에 포함될 수 있다고 본다.

사례관리의 과정에는 다양한 요소들이 있고 이들이 서로 영향을 주고받는데, 모든 과정요소에 대한 평가를 계획하는 것은 매우 힘든 일이다. 여기서는 주로 사례관리 실천의 과정이 접수에서부터 사후관리까지 잘 이루어지며 그 과정이 사례관리의 성과파악과 잘 연결되도록 기록되고 관리되는지를 평가하는 과업(실천과정에 대한 평가), 이용자의 욕구에 부합되는 서비스와 자원이 잘 계획되고 전달되는지를 평가하는 과업(서비스와 자원에 대한 평가), 사례관리를 제대로 실천하기 위해 마련된 운영체제와 실천환경에 대한 평가과업(운영체제와 실천환경에 대한 평가) 등 세 가지 과정평가 과업에 대한 소개와 이를 실행하기 위한 방법들이 제시되었다.

사례관리의 과정평가에는 다양한 자료수집 방법이 동원될 수 있는데, 사례관리 과정에 활용된 다양한 기록 양식에 대한 내용분석, 이용자(이용자 본인+가족)를 대상으로 한 설문조사나 초점집단 면접(Focus Group Interview, FGI), 서비스와 연계자원에 대한 과정기록의 분석, 사례관리자를 포함한 실무자 대상의 조사나 면접 등을 통해 과정평가가 이루어진다.

(1) 실천과정에 대한 평가

사례관리 실천과정에 대한 평가를 가장 잘 할 수 있는 방법은 사례관리자를 근무시간 내내 쫓아다니며 몇 개월간 사례의 접수부터 종결까지 영상으로 그 활동 내용을 담아내서 분석하는 것이겠지만, 이는 현실적으로 불가능하다. 대안적으로 사례관리의 과정이 접수에서부터 사후관리까지 잘 이루어지며 그 과정이 성과파악과 잘 연결되도록 관리되는지 확인하는 방법으로서 실천과정에 사용된 각종 양식의 내용에 대한 정기적인 분석을 통해 과정평가를 수행할 수 있다.

실천과정에 대한 평가의 첫 번째 방법으로는 사례 중 일부를 임의로 선정하

여 실천양식에 대한 내용분석을 정기적으로 실시하는 방법이 현실적이다. 실천 과정에 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 한다.

사례관리 실천에 활용되는 양식에 대한 내용분석을 통해 실천과정을 평가하는 방법 외에도 사례관리 실무자를 대상으로 한 면접을 통해 실천과정에 대한 평가를 계획할 수 있는데, 사례관리자들이 참여하는 초점집단 면접(FGI)을 정기적으로 실시하는 방안이 현실적이며, 면접에 활용될 반 구조화된 질문지에는 다음과 같은 평가 내용들이 포함될 수 있다.

- * 사례관리 실천과정(접수 ~ 사후관리)의 경험과 개선의견
- * 지역별, 기관별 특성에 따른 실천과정의 차이점이나 고유성
- * 외부기관과의 연계와 협력 활동에 대한 경험과 개선의견
- * 기관이 정한 사례관리의 원칙들을 실천과정에 어떻게 반영하고 있는지에 대한 정보

과정평가에서 서비스이용자를 실천과정의 평가에 초대하여 그들의 고유한 경험과 입장을 이해하는 것도 필요하다. 사례관리에 참여한 서비스이용자와 가족에 대한 1:1 면접이나 초점집단면접을 정기적으로 기획하여 다음의 질문들에 대한 평가를 수행하는 것도 중요한 과정평가 과업이다.

- * 사례관리의 각 과정에 대한 경험과 개선의견
- * 사례관리자들이 실천과정에 적용된 실천의 원칙을 잘 반영하여 일하는지 여부
- * 서비스이용자의 입장과 변화에 가장 도움이 되는 사례관리자와 기관의 노력

기관내 사례관리 실무자나 서비스이용자 외에도, 사례관리자와 연계하여 일하는 지역내 기관 실무자를 통한 과정평가도 수행될 수 있는데, 사례관리 활동에 함께 참여한 외부기관의 실무자를 대상으로 초점집단 면접(FGI)을 통해 다음과 같은 내용에 대해 과정평가를 수행 할 수 있다.

- * 사례관리과정의 협력자/참여자로서 실천과정에 대한 경험과 개선의견
- * 기관간 연계와 협력 활동에 대한 의견과 개선방안

(2) 자원과 서비스에 대한 평가

사례관리의 주요한 구성요소 중 하나는 사례관리 과정에 활용된 자원과 서비스이다. 사례관리의 과정평가에 서비스와 자원에 대한 분석과 평가도 꼭 필요한데, 이를 통해 이용자의 욕구에 부합되는 서비스와 자원이 잘 계획되고 전달되는지를 파악할 수 있기 때문이다. 서비스와 자원에 대한 평가를 잘 하기 위해서는 우선 사례관리 실천에서 활용되는 모든 내외부 자원과 서비스의 종류에 대한 목록과 그 기능에 대한 분류가 선행되어야 하지만, 현재 일선 사례관리 기관에서 이를 잘 정리해낸 기관을 찾기란 쉽지 않다.

서비스와 자원에 대한 과정평가에서 꼭 파악되어야 할 내용들은 다음과 같고 이를 통해 자원과 서비스에 대한 효율적 기획과 집행을 제고 시킬 수 있다.

- * 사례관리에 제공된 기관내외의 서비스와 자원의 목록
- * 서비스와 자원의 기능별 범주화
- * 사례별 제공된 자원의 총량과 해당 자원의 욕구 부합도
- * 특정 욕구나 변화목표에 주로 제공되는 서비스의 종류와 양
- * 기관내부 서비스와 외부 연계된 서비스의 비중
- * 지역자원의 활용도

서비스와 자원에 대한 평가를 가장 용이하게 수행하는 방법은 사례관리 양식 중 하나인 서비스제공(과정기록지) 양식에 대한 집계와 내용분석을 정기적으로 하는 방법과 함께, 외부 자원연계활동을 기록하는 **연계활동조사표(부록 참조)**를 통해 사례관리 실천 경과에 따라 연계자원의 종류와 내용의 변화를 평가하는 방법도 필요하다.

(3) 운영체제와 실천환경에 대한 평가

사례관리 실천은 이용자의 욕구에 부합하는 서비스를 통합적으로 전달하는 활동이기 때문에 이런 활동이 효과적으로 유지되기 위해서는 조직화된 운영체제를 필요로 하고, 이를 잘 운용하는 것은 사례관리의 효과를 좌우하기도 하는

중요한 과업이다. 운영체계에 대한 과정평가는 사례관리 실천을 효과적으로 할 수 있는 기관 내외부의 운영체계를 갖추고 있는지, 이러한 체계들을 잘 운영하고 있는지를 파악하는 평가과업이다.

사례관리 실천에서 갖추어야 할 중요한 운영체계 중 하나로 내부 사례회의와 통합사례회의를 들 수 있다. 이에 대한 과정평가의 하나로서 기관 내 사례관리 팀과 사례회의, 기관내외 서비스 제공자의 팀으로 구성된 통합사례관리팀과 통합사례회의가 잘 조직화되어 서비스이용자를 위해 필요할 때 효과적으로 운영되는지 여부를 파악하고 잘 운영되지 못하고 있다면 그 근거와 장애요인이 무엇인지를 파악하여 개선점을 파악할 수 있어야 한다. 운영체계에 대한 과정평가 방법이나 절차는 주로 질적인 방법으로 이루어지는 경우가 많다. 일반적으로 사례관리 실천에 참여한 사례관리자나 연계 실무자에 대한 면접, 사례회의나 통합사례회의 회의록에 대한 내용분석을 통해 과정평가의 자료수집이 가능하다. 해당 평가에 동원될 주요 질문들은 다음과 같다.

- * 기관내외 사례관리 운영체계(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?
- * 위의 질문들에 대한 평가가 긍정적이지 못하다면 이의 개선을 위해 극복되어야 할 장애요인은 무엇인가?

이와 같은 평가 활동은 정기적인 사례관리자에 대한 집단면접, 사례회의록에 대한 내용분석을 통해 파악되고 이를 통해 사례관리 운영에 대한 개선점이 모색되어야 할 것이다.

사례관리 실천에 있어서 사례관리자들이 일관된 실천원칙을 유지하고 실천과정의 어려움과 도전적인 상황에 잘 대응하도록 교육훈련과 슈퍼비전 체계를 구성하고 이를 잘 운영하는 것이 무엇보다 중요하며, 이는 곧 사례관리 사업 성패의 요인으로 작용한다. 운영체계와 실천환경에 대한 평가의 영역에는 사례관리 실무자에 대한 교육훈련과 슈퍼비전의 내용도 포함되어야 하는데 해당 평가에서 다룰 주요 내용들은 다음과 같다.

- * 사례관리 실천을 돕는 교육훈련과 지원체계를 갖추고 있나?
- * 사례관리자가 필요로 하는 교육훈련이 충분히 전달되고 있나?
- * 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?
- * 교육훈련과 슈퍼비전의 내용이 사례관리 수행에 도움이 되고,
사례관리 실무자의 역량을 강화시키는가?

교육훈련과 슈퍼비전에 대한 과정평가를 가장 용이하게 실시할 수 있는 방법은 사례관리에 참여하는 실무자를 대상으로 면접이나 초점집단면접(FGI)을 정기적으로 실시하는 방안이 현실적일 것이며, 일부 다른 사례관리 사업(숭실대학교·한국자원봉사협의회, 2008)에처럼 위 질문이 포함된 반 구조화된 조사표를 활용해 사례관리자를 대상으로 정기적인 설문조사를 실시할 수도 있다.

사례관리 활동을 수행하는 실무자들의 근무환경에 대한 평가도 실천환경을 평가하는 과정평가의 과업으로 포함될 수 있다. 사례관리 실천환경에 대한 과정평가는 사례관리 실천과 관련된 근무환경이 실무자들의 업무수행에 도움이 되도록 잘 배려되고 있는지를 평가하는 목적으로 수행된다. 해당 평가에는 다음과 같은 내용들이 포함된다.

- * 사례관리자 1인이 담당하는 사례의 양이 적절한가?
- * 사례관리 실천을 독립적으로 수행할 수 있도록 기관이 잘 배려하고 있는가?
- * 실천의 원칙들을 지키기 위해 융통적인 근무시간이 배려되고 있는가?
- * 사례 개입을 위한 평균 이동거리나 자원의 분포(자원의 밀집도)는 어느 수준인가?
- * 사례관리자의 자율성과 재량에 따라 서비스나 자원을 기획하고 집행할 수 있도록 잘 배려하고 있는가?
- * 사례관리와 관련된 실무자들의 업무 스트레스는 어느 정도이고, 어떤 부분에서 개선이 더 필요한가?
- * 사례관리 직무 수행과 관련된 실무자들의 능력감은 어느 수준이며, 이의 향상을 위해

서 필요한 노력은 무엇인가?

* 위에서 언급된 근무환경이 잘 배려되고 있지 못하면 그 이유가 무엇이고, 개선을 위해 필요한 노력에는 어떤 것들이 있는가?

다른 과정평가 방법과 유사하게 실천환경에 대한 평가방법도 사례관리 수행에 참여하는 실무자를 대상으로 한 면접이나 초점집단 면접(FGI)을 정기적으로 실시하는 방안이 있고, 위 질문의 내용이 포함된 반 구조화된 조사표를 활용해 실무자를 대상으로 익명성이 더 보장되는 방법으로 정기적인 조사를 실시할 수도 있다.

3) 성과평가

성과평가란 사례관리의 실천을 통해 다양한 수준에서 파악되는 변화(change), 결과(outcome), 영향(impact)의 내용을 확인하는 활동으로 정의할 수 있는데, 성과의 수준과 영역을 어떻게 보느냐에 따라 과업도 매우 다양해 질 수 있다. 아래 매트릭스에서 간략히 제시되었듯이 성과의 수준과 영역을 3가지씩만 살펴도 총 9가지의 성과평가영역이 존재하며 수준과 영역을 달리 정의하면서 하나씩 늘릴 때마다 성과평가에 부담은 늘어나기 마련이다.

<표 10-1> 사례관리 성과의 수준과 영역

수준	영역	목표달성정도 /만족도	변화/효과성	효율성/비용편익
	클라이언트	1	2	3
	사례관리자 사례관리기관	4	5	6
	연계자원과 지역사회	7	8	9

한정된 자원과 과중한 업무상황에서 위에 제시된 모든 영역의 성과평가를 잘 수행하

는 것은 불가능에 가깝다. 하지만, 사례관리 실천이 어느 정도 안정화되었을 때, 사례관리 과정에서 활용가능한 양식과 평가도구를 통하여 굵게 표시된 영역(cell 1, 2, 4, 5, 7, 8)에서는 사례관리의 성과를 실증적으로 보여줄 필요가 있다. 목표달성정도나 서비스만족도(cell 1과 2)에 대한 자료 수집은 주로 클라이언트를 대상으로 실무 사례관리자가 수행하며, cell 4, 5, 7, 8은 실무자가 자기보고하거나 실무자를 대상으로 독립적인 평가 지원단이 별도의 조사표를 가지고 수행하는 게 보통이다. 서비스나 자원의 비용을 일관되게 산출할 수 있는 기준이나 표준이 잘 마련된 기관에서는 당연히 cell 3, 6, 9에 해당하는 경제적 성과에 대해서도 평가를 해야 하지만, 현재 그 부분에 대한 평가를 잘 해낼 수 있는 역량이 부족한 것이 현장의 상황이다. 효율성에 대한 평가과업을 유보하고 위 표에서 굵게 표시된 영역(cell 1, 2, 4, 5, 7, 8)을 중심으로 성과평가의 내용을 소개하면 다음과 같다.

(1) 서비스만족도

사례관리의 이용자가 사례관리에서 받은 서비스에 대해 얼마나 만족하는지를 평가하는 과업으로 서비스만족도를 평가하는 조사표¹⁾를 기관의 사정에 맞게 보완하여 사례종결 시에 이용자나 가족이 응답하도록 활용할 수 있다. 만일, 척도형 서비스만족도로 서비스에 관한 이용자의 의견을 충분히 들을 수 없다고 판단되면 개방형 질문²⁾을 보충하거나, 반구조화된 개방형 질문으로 이용자대상 초점집단면접을 따로 수행해 분석하는 것도 좋은 대안이다.

(2) 목표달성의 정도

서비스이용자가 서비스 계획 시에 세운 변화목표가 얼마나 잘 달성되었는지를 평가하여 사례관리의 성과를 드러내는 과업인데, 사례관리 계획 및 점검표에 목표달성의 정도를 간단하게 포함시켜 해당 문항을 활용하여 평가가 가능하다. 합의된 목표나 하위목표가 계량화되지 않은 목표라면 목표달성의 정도는 주관적 평정에 의존 할 수밖에 없는 데, 다른 사례관리 사업에서는 목표가 완전히 달성(욕구나 문제상황이 완전히 해결된 상태, 10점척도의 10점)되었거나, 일정수준 이상(10점 척도의 경우 8점 이상)이라고 평정이 된다면 목표달성의 지표로 삼을 수 있고, 욕구에 따라 변화목표가 여럿이면 합산하여 평균점수를 통해 전반적인 목표달성의 정도를 파악할 수 있다.

1) 한국자원봉사협의회·승실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, 364p 참조

2) 한국자원봉사협의회·승실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, 364p 하단과 365p 상단에 있음, 질문의 구체적인 소개는 사례관리의 실천과정 중 평가 부분을 참조

(3) 욕구수준의 변화

사례관리의 대상자가 접수 시에 보인 욕구의 수준(욕구의 심각성 또는 욕구에 대한 이용자의 대처능력의 정도)이 종결이나 점검 시에 얼마나 개선 변화되었는지를 사례관리 실천의 성과로 평가하는 것인데, 현재 사례관리 계획 및 점검표에 욕구의 수준을 포함시켜 개입전과 개입후로 기입하여 활용할 수 있다. 욕구의 수준은 다양한 기준점을 가진 단일 문항의 척도(5점 또는 10점 척도)형으로 제시되는 게 보통인데, 개입전과 개입 이후의 차이를 비교하여 서비스 점검의 기준으로 삼을 수도 있고, 욕구별 개입 서비스의 효과에 대해서도 평가 할 수 있다.

(4) 개입영역의 변화

서비스이용자의 변화목표를 확인하기 위해 사정에 동원된 특정한 척도(예로, 아동 자존감을 변화를 개입의 목표로 삼았을 경우 자존감 척도)가 있을 경우, 해당 척도를 종결 시(또는 점검 시)에 적용하여 사전 사후의 차이나 변화를 사례관리의 성과로 파악할 수 있다. 예로, 가족기능의 향상을 목표로 사례관리가 이루어 졌다면, 가족기능사정척도³⁾를 개입전과 개입후에 적용하여 점수 차이를 성과로 보고 할 수도 있고, 척도를 쓰는 게 어렵다면 욕구별 문제해결의 정도를 사전사후로 평가한 양식⁴⁾을 보완하여 사용해도 되겠다.

(5) 사례관리자의 업무만족도와 직무능력감

사례관리의 성과는 이용자 수준(클라이언트와 가족)에 국한되는 것이 아니라, 서비스를 제공하는 사례관리 실무자 측면에서 성과가 파악되기도 한다. 실무자 수준에서는 사례관리를 통한 업무만족도의 개선(한국자원봉사협의회·송실대학교, 2008)이나, 사례관리에 필요한 직무능력감의 향상(한국자원봉사협의회·송실대학교, 2008) 등이 보고되기도 한다. 업무만족도나 직무능력감⁵⁾과 같은 사례관리자에 대한 성과평가는 사례관리의 성과를 실무자의 측면에서 평가하는 것으로, 성과의 파악은 물론 사례관리 실천과정의

3) 한국자원봉사협의회·송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, 356p 척도 참조

4) 한국자원봉사협의회·송실대학교 (2008). 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영모델 개발 연구, 258p 참조

5) 한국자원봉사협의회·송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, 371p 척도 참조

개선을 위한 자료로나 슈퍼비전과 교육훈련의 욕구를 헤아리는데 유용한 자료가 되기도 한다.

(6) 지역사회 자원의 만족도와 연계역량

사례관리 실천은 서비스이용자와 실무자 측면의 성과외에도 사례관리 활동에 참여한 지역사회 내 다양한 자원의 측면에서도 긍정적인 변화가 성과로 파악되기도 한다. 사례관리를 수행하면서 함께 일한 경험이 있는 지역자원을 통해 사례관리 활동에 대한 만족도를 평가하거나 해당 자원의 연계능력이나 협업능력의 변화를 성과로 파악하는데, 이는 사례관리 실천의 성과를 지역사회 수준으로 확대하여 확인하는 과정이라 할 수 있다.

지금까지 사례관리의 평가를 크게 과정평가와 성과평가 등으로 나누어 꼭 필요하게 수행되어야 할 내용을 소개하였다. 요약하자면, 과정평가에서는 실천과정에 대한 평가, 자원과 서비스에 대한 평가, 운영체제와 실천환경에 대한 평가 등을 강조하였고, 성과평가에서는 이용자 수준의 서비스만족도, 목표달성 정도, 욕구수준의 변화와 개입영역의 변화 등은 꼭 챙겨야 하며, 사례관리자와 지역자원을 대상으로 사례관리의 성과를 평가하는 부분에 대해서도 꼭 염두에 두어야 함을 강조하였다. 아울러, 여기에 별도로 제시하지는 않았지만 서비스 이용자나 실무자에 대한 질적 평가방법(FGI나 심층면접)을 병행하여 양적 평가의 제한점을 보완하였을 때, 평가의 내용이 풍부해 짐은 물론, 통합적인 평가로 인해 평가 자체의 타당도와 신뢰도가 더 확보된다는 점도 꼭 염두에 두어야 하겠다.

4) 평가 도구와 양식

앞서 제시된 평가의 영역과 도구들을 다음에 소개하고 그 활용에 관해 간략히 제안하면 다음과 같다.

(1) 서비스만족도

사례관리의 이용자가 사례관리에서 받은 서비스에 대해 얼마나 만족하는지를 평가하는 양식으로 서비스만족도를 평가하는 조사표⁶⁾를 기관의 사정에 맞게 보완하여 사례종결 시에 이용자나 가족이 응답하도록 활용한다.

< 10-2> 서비스만족도

문항들은 귀하께서 _____기관을 통하여 이용하신 서비스와 프로그램에 대하여 얼마나 만족하시는지를 묻는 질문입니다. 귀하께서 동의하시는 정도를 해당되는 보기 중 선택하여 표시해 주십시오.

항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. _____ 가족은 적절한 양의 도움을 받았다.				
2. 우리아이와 가족은 양질의 도움을 받았다.				
3. 우리아이와 가족은 우리가 원하는 도움을 받았다.				
4. 우리아이와 가족은 우리가족을 대하는 센터 선생님의 태도에 대해 만족한다.				
5. 선생님의 도움을 통하여 우리아이와 가족이 원하던 것이 대부분 충족되었다.				
6. 우리아이와 가족이 도움을 받았던(받은) 기간은 적절했다.				
7. 우리가족은 주변에 우리와 비슷한 도움을 필요로 하는 사람이 있다면 이 기관을 추천할 것이다.				
8. 우리아이와 가족이 받은 도움은 현재 우리가족의 어려움을 효과적으로 처리하는데 도움이 되었다.				
9. 우리아이와 가족이 받은 도움에 대해 전반적으로 만족한다.				
10. 우리아이와 가족이 어려움에 처할 때, 우리가족은 이 기관에 다시 올 것이다.				
11. 우리아이와 가족이 도움이 필요할 때, 선생님께 연락을 어렵지 않게 취할 수 있었다.				
12. 우리아이와 가족은 센터 선생님에 대해 전반적으로 만족한다.				
13. 우리아이와 가족이 도움을 필요로 할 때마다 적절한 도움을 받을 수 있었다.				

만일, 위와 같은 척도형 서비스만족도로 서비스에 관한 이용자의 의견을 충분히 들을 수 없다고 판단되면 아래와 같은 개방형 질문⁶⁾을 보충하거나, 개방형 질문으로 이용자

6) · 송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, p. 364 참조

7) 한국자원봉사협의회 · 송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, p. 364 페이지 하단과 365 페이지 상단 참조.

초점집단면접을 따로 수행해 기록해 두는 것도 좋은 대안이다.

< 10-3> 서비스만족도 개방형 질문예시(박스로 편집요망)

1. (서비스를 제공한 기관) 통해 서비스를 이용하면서 어떤 점이 가장 도움이 되었나요?
()의 서비스를 이용하면서 가장 만족스러운 서비스나 경험은 무엇이었나요?
2. ()을 통해 사례관리 서비스를 이용하면서 이용자가 변한 점이 있다면 어떤 게 있나요?
3. ()을 통해 사례관리 서비스를 이용하면서 가장 불편했거나 불만스러운 경험은 무엇이었나요?
4. 귀하와 가족에게 꼭 필요한 서비스였는데 ()을 통해 받지 못한 서비스나 충분하지 못했던 점은 무엇이었나요?
5. ()이 귀하와 가족에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 보완하거나 개선해야 할 점은 무엇인가요?
6. 위의 질문 외에도 하시고 싶은 말씀이 있으면 간략히 말씀해 주세요.

(2) 목표달성의 정도

서비스 계획 시에 세웠던 목표가 얼마나 달성되었는지를 평가하는 과업으로 다음 표 10-4에 제시된 사례관리 계획 및 점검표의 오른쪽 해당 란에 평정한 점수를 활용하여 개별적 욕구와 목표달성에 대한 지수로 삼을 수 있다.

(3) 욕구수준의 변화

사례관리의 대상자가 접수 시에 보인 욕구의 수준(욕구의 심각성 또는 욕구에 대한 이용자의 대처능력의 정도)이 종결이나 점검 시에 얼마나 개선 변화되었는지를 평가하는 것으로, 표 10-4의 사례관리 계획 및 점검표에 해당란을 포함시켜 개입전과 개입후로 기입하여 활용할 수 있다. 개입전과 개입 이후의 차이를 비교하여 서비스 점검의 기준으로 삼을 수도 있고, 욕구별 개입 서비스의 효과에 대해서도 평가 할 수 있다.

<표 10-4> 목표달성과 욕구수준의 변화 확인

사례관리 계획 및 점검표

관리번호	0811-006	대상자	정00	사례관리자	최00 주임	일 시	2008.12.24	유 형	■신규 □재사정	사례관리 수 준	□ ■ 간접 간접 간접
우선 순위	제시된 욕구	합의된 목표	실천계획	빈도 (회/주)	담당(기관(부서)/담당)		개입기간	점 검			
					내부	외부					
1	나도 오르지 내 이름으로 핸드폰이 여러 회사에서 개통되며 미납금이 300-500만원이 된대요 욕구수준 개입전(8)/개입후()	명의도용 신고를 통한 경제적 불안 해소	명의도용 신고 절차 정보 파악 및 정보 제공 절차에 따른 명의도용 신고 및 진행	상시	최00 사례관리자		2008.12.24 ~ 2009.03.31 (3개월)	□달성(정도:) □미달 □재사정			
2	○○○복병환 신경정신과를 이용하고 있는데 다른 병원으로 옮기고 싶어요. 욕구수준 개입전(6)/개입후()	병원에 대한 신뢰감 형성을 통한 정신건강 도모	신경정신과 병원 연계 및 차장 지원 상담에 대한 협력적인 태도	월(회) 월(회)	최00 사례관리자	○○병원 (김적대 원장)	2008.12.24 ~ 2009.03.31 (3개월)	□달성(정도:) □미달 □재사정			
3	동해 여리가 천식, 역류성 식도염 등 여러 질환을 갖고 있어 입원환자주되는데 의사 선생님이 천식 기계를 사용하면 입원환 자주 안한대요. 욕구수준 개입전(4)/개입후()	천식 기계 구입	천식 기계 구입 절차 문의 기계값 파악 및 추천기관 파악	(회) 상시		정00 대상자 최00 사례관리자	2008.12.24 ~ 2009.03.31 (3개월)	□달성(정도:) □미달 □재사정			
4	불우함과 기저귀를 지렛대 주었으면 좋겠어요 욕구수준 개입전(7)/개입후()	월 연후원금 및 생활품 제공을 통한 경제적 불안 경감	월 연서비스 연계 생활품 제공	월(회) 상시	최00 사례관리자	게가복지봉사센터(김00 복지사)	2008.12.24 ~ 2009.03.31 (3개월)	□달성(정도:) □미달 □재사정			

상기와 같은 서비스 제공 및 이용에 동의하며, 계획된 목표를 성취하기 위해 적극적으로 참여하고 협력할 것을 상호 약속합니다.

2008년 12월 24일

성명 : 정 0 0 (인) 후견인 : 없음 /관계 : (인) 사례관리자 : 최 0 0 (인)

(4) 개입영역의 변화

사례의 사정에 동원된 특정한 척도가 있고 해당 척도가 포함된 영역이 사례관리 서비스의 목표라면 해당 척도를 종결 시에 다시 적용하여 사전 사후의 변화를 보고하는 것으로 성과평가를 수행할 수 있다. 예로, 특정 이용자에게 가족기능의 향상을 목표로 사례관리가 이루어 졌다면, 가족기능사정척도⁸⁾를 개입전과 개입후에 적용하여 점수 차이를 성과로 보고 할 수도 있고, 척도를 쓰는 게 어렵다면 욕구별 문제해결의 정도(표 10-6 참조)를 사전사후로 평가한 양식⁹⁾을 기관의 욕구범주로 수정 보완하여 사용해도 되겠다.

<표 10-5> 가족기능사정 척도의 활용

현재 귀하께서 함께 살고 있는 가족의 기능에 대한 질문들입니다. 각 문항에 관해 해당되는 보기 중 하나를 선택하여 말씀해 주십시오

문 항	그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리가족은 서로를 이해하지 못해서 무슨 일을 계획하기 어렵다.				
2. 어려움이 닥칠 때 우리 가족은 서로에게 의지할 수 있다.				
3. 우리가족은 슬픈 일에 대해 서로 말을 못한다.				
4. 우리가족은 각자의 개성을 인정한다.				
5. 우리가족은 서로 걱정거리를 이야기하지 않는다.				
6. 우리가족은 서로 자신의 감정을 표현할 수 있다.				
7. 우리가족은 서로에게 나쁜 감정이 많이 있다.				
8. 우리가족은 각자의 개성을 인정하는 분위기다.				
9. 우리가족은 무슨 일을 결정하기 어렵다.				
10. 우리가족은 문제 해결을 위한 결정을 곧잘 한다.				
11. 우리가족은 사이가 좋지 않다.				
12. 우리가족은 서로를 믿는다.				

8) · 송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구, p. 356 1번

척도 참조

9) 한국자원봉사협의회 · 송실대학교 (2008). 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영 모델 개발 연구, p. 258 참조

<표 10-6> 문제해결의 정도 평가 양식

문항들은 귀하께서 저희 기관(기관)을 이용하시기 전 겪었던 어려움과 현재 그 해결정도를 묻는 질문입니다. 우리 기관에 오시기 전 귀하께서 겪은 문제상황의 해결정도와 현재 그 해결정도를 아래와 같이 10점 만점으로 기준으로 해당점수를 말씀해 주십시오(육구의 하위법주는 각 기관의 상황에 따라 수정 보완하여 사용가능).

[illegible]

(5) 사례관리자 대상의 평가 양식

다음의 양식들은 사례관리 실무자를 대상으로 한 평가에 활용가능한 업무만족도와 직무능력감 척도들이다. 사례관리자를 대상으로 해당 양식을 정기적으로 적용하여 성과의 파악은 물론 사례관리 실천과정의 개선을 위한 자료로나 슈퍼비전과 교육훈련의 욕구를 헤아리는 자료로 활용이 가능하다.

<표 10-7> 사례관리 실무자의 업무만족도 양식¹⁰⁾

귀하가 맡고 있는 사례관리 업무와 관련된 문항들입니다. 각 문항을 읽으시고 귀하의 생각과 가장 가까운 정도를 보기에서 선택하여 **빈 칸에 V표**를 해 주십시오.

용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	다	그런 편이다	정말 그렇다
1. 기관이 내가 일을 잘 할 수 있도록 충분한 행정적 지원을 해줘서 만족스럽다.					
2. 기관이 내가 하고 있는 일에 대해 격려와 지지를 해줘서 만족스럽다.					
3. 함께 일하는 동료 직원들에 대해 만족한다.					
4. 내가 하는 일이 서비스 이용자에게 도움이 되는 것 같아 보람을 느낀다.					
5. 현재 내가 맡은 일이 나와 잘 맞아서 만족한다.					
6. 현재 내가 맡은 일의 양이 적당해서 만족한다.					
7. 일을 하면서 나의 전문성이 높아가는 것 같아 흡족하다.					
8. 하고 있는 일이 업무외의 개인적인 성장에도 도움이 되어서 좋다.					
8. 내가 현재 활용하고 있는 실천 모델이 마음에 들어 만족한다.					

10) 한국자원봉사협의회·숭실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구에서 실무자 대상 업무만족도 척도를 재구성

<표 10-8> 사례관리 실무자의 직무능력감 양식¹¹⁾

귀하가 일하는 (기관)에서 직무와 관련하여 경험할 수 있는 일들에 관한 문항들입니다. 각 문항을 읽으시고 귀하의 생각과 가장 가까운 정도를 보기에서 선택하여 **해당되는 빈 칸에 V표**를 해 주십시오.

항	전 혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이 다	그 런 편이다	정 말 그렇다
1. 나는 업무수행에 필요한 자원을 동원할 수 있다.					
2. 나는 나의 업무와 관련하여 다른 사람들에게 인정받지 못한다.					
3. 문제가 발생했을 때, 나는 상사나 동료와 거리낌 없이 상의할 수 있다.					
4. 나는 내 업무와 관련하여 충분한 재량권을 갖고 있다.					
5. 나는 상사나 동료에게 나의 의견을 얘기할 수 있다.					
6. 나는 때때로 내 업무와 관련하여 무엇을 해야 할지 잘 모를 때가 있다.					
7. 아무리 어려운 문제라도 최선을 다하면 해결할 수 있다.					
8. 나는 상사나 동료에게 업무와 관련하여 도움을 요청할 수 있다.					

(6) 지역자원 대상의 평가 양식

지역사회 중심의 사례관리를 실천하다보면 자연스럽게 지역사회 자체가 사례관리의 한 성과의 영역으로 자리하게 되는데, 지역사회의 다양한 변화를 모두 성과평가의 과업에 포함시키는 것은 가능하지도 않으며 쉽지도 않다. 지역사회 수준의 성과를 파악할 수 있는 용이한 방법 중의 하나로 사례관리 실천에 함께 참여한 지역자원 실무자들이 사례관리 실천을 잘 이해하고 만족하는지를 파악하는 방법이 있다.

아래의 척도는 사례관리를 수행하면서 함께 일한 경험이 있는 지역사회 내 자원연계 기관의 실무자가 자신이 참여한 사례관리활동에 대한 만족도를 평가하거나, 자원연계 능력의 변화를 파악할 때 활용 가능한 척도 양식들이다.

11) 한국자원봉사협의회·숭실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구에서 직무능력감 척도를 축소 재구성

<표 10-9> 지역자원 실무자의 사례관리 만족도 양식12)

(기관)의 활동에 대한 귀하의 의견을 묻는 문항들입니다. 동감하는 정도를 선택하여 해당되는 빈 칸에 V표를 해주시기 바랍니다(밑줄친 부분은 기관/지역사회 사정에 따라 수정하여 활용가능).

항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. <u>(사례관리 기관)</u> 지역사회 아동과 가족복지 서비스 네트워크 형성에 기여하고 있다.				
2. <u>(사례관리 기관)</u> 은 지역사회 아동과 가족복지 서비스 연계 활동을 활성화 시키는데 기여하고 있다.				
3. <u>(사례관리 기관)</u> 은 지역사회 아동과 가족복지 서비스 네트워크를 적극적으로 활용하고 있다.				
4. <u>(사례관리 기관)</u> 은 지역사회 아동과 가족복지 서비스를 개선시키는 데 공헌하고 있다.				

12) 한국자원봉사협의회 · 숭실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구에서 문항을 축소 재구성 함

<표 10-10> 지역자원 실무자의 자원연계 능력¹³⁾

귀하의 _____ 능력에 대한 귀하의 생각을 묻은 문항들입니다. 동감하는 정도를 선택하여 해당되는 빈 칸에 V표를 해주시기 바랍니다.

항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. (_____ 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 성공적인 자원 개발 경험을 하게 되었다.					
2. (사례관리 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 자원 개발에 자신감을 가지게 되었다.					
3. (사례관리 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 서비스 이용자에 적합한 자원을 연계하는 능력이 향상되었다.					
4. (사례관리 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 타 기관이나 개인과의 역할을 조정하는 능력이 향상되었다.					
5. (사례관리 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 타 기관이나 개인과 의견이 맞지 않을 때 완화시키거나 해결하는 방법을 습득하게 되었다.					
6. (사례관리 기관)과 함께 사례관리활동에 참여하면서, 타 기관이나 개인과 공동 사업을 기획하고 수행하는 능력이 향상되었다.					
7. (사례관리 기관)과 함께 한 활동을 통해 전반적인 업무 수행에 도움이 되었다.					

13) _____
수정 재구성 함 · 송실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구에서 문항을

2. 종결

1) 종결의 개념과 원리

종결은 사례관리의 활동을 마무리하는 과정이다. 사례관리를 통해 이용자의 변화목표나 개입의 기대된 변화가 달성되어 더 이상 사례관리 서비스가 필요하지 않다고 합의적인 판단이 이루어진 경우, 사례관리 과정에 대한 종결이 모색될 수 있다. 일반 실천의 경우와 마찬가지로 주거지 이전으로 정기적인 접촉이 불가능한 경우, 장기간의 연락두절, 이용자 본인이나 보호자의 의사반영 등의 사유로 사례관리를 종결 할 수도 있다. 일반적으로 종결 시의 주요 과업은 종결시기가 적절한지에 대한 결정, 이용자와 실천가의 정서적 반응에 대한 정리, 개입 효과의 유지와 강화 방안의 모색, 필요시 타자원으로의 의뢰 등으로 정리될 수 있다(엄명용 외, 2011).

종결과업에 이르는데 도움이 되는 몇 가지 원칙을 소개하면 다음과 같다. 첫째, 종결까지 사례관리자가 계속 애정(caring)을 갖는 것은 필수적 요소이다. 둘째, 서비스이용자가 사례관리자를 계속 의지할 수 있도록 하나 종결 후 서비스는 제한적이라는 점을 분명히 이해하도록 한다. 셋째, 반드시 클라이언트와 함께 사후관리 계획을 세우고, 필요시 언제라도 다시 연락을 취할 수 있도록 문을 열어 놓는 것을 잊지 말아야 한다. 이 때 활용하는 전략은 종결보고서에 반드시 사후관리를 명시하고 이를 클라이언트와 확인해야 하며, 필요시 언제라도 다시 기관의 서비스를 이용하기 위해 연락을 취할 수 있다는 점을 상기시키면서 마무리하는 것이 적절하다(인천광역시종합사회복지관협회·사례관리연구회, 2008).

2) 종결 단계의 기록

사례회의를 통해 사례관리 서비스의 종결이 확정 된 경우 사례관리 서비스 과정을 평가하고 종결기록을 한다.

- 종결 후 6개월의 사후관리를 하는 것을 원칙으로 하며 이는 개별 사례의 상황에 따라 조정가능하다. 사후관리의 방법과 기간에 관해 종결단계에 대상자 또는 후견인에게 구두나 서면으로 고지하여 동

의를 받는다.

- 종결기록 후 사후관리 과정은 사후관리 양식이나 과정기록지에 추가적으로 기록한다.
- 사후관리가 종료되면 사례관리 서비스가 전체적으로 종료된다.
- 서비스가 종료되면 대상자에 대한 모든 기록은 다음의 순서로 묶어 보관한다.
- 사례관리 종료 후 서류정리 순서 : 사례관리 종결보고서, 사후관리 양식, 초기면접지, 서비스 동의서, 사례관리 사정표, 서비스 계획 및 점검표, 과정기록지, 의뢰서, 기타 평가척도 등 기록지.

(1) 사례관리 종결보고서

사례 종결 시 작성하는 종결보고서는 다음과 같은 내용들이 잘 정리되어야 한다.

- 종결사유: 사례관리 서비스를 종결하게 된 궁극적인 사유(클라이언트에 의한 종결, 사례관리자나 기관에 의한 종결, 기타 사유 등)를 표시한다. 기타 사유의 경우 좀 더 구체적으로 기록한다. 예: 타 기관으로의 의뢰로 인한 종결 등으로 기록한다.
- 서비스 제공요약: 서비스 욕구의 유형에 따른 직접(D) 또는 연계서비스(R)의 내용과 투입시간의 총량을 계산하여 기록한다.
- 대상자 변화사항: 사례관리 개입 전과 후의 상황을 욕구를 중심으로 비교 평가하여 기술한다. 이때 생태도 및 기타 척도나 평가도구를 활용하여 객관적인 평가할 수 있다.
- 사례관리자의 의견: 사례관리를 담당한 실무자의 전문적 판단과 의견을 종합적으로 정리하여 기술한다.
- 사후관리 계획 : 사후관리 기간, 방법 등을 기술한다.

<표 10-11> 사례관리 종결보고서의 예시

사례관리 종결보고서

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	<div>사유</div> <input type="checkbox"/> 사 망 <input type="checkbox"/> 시설입소 <input checked="" type="checkbox"/> 이 주 <input type="checkbox"/> 육구해결 <input type="checkbox"/> 타기관이용 <input type="checkbox"/> 거절이나 포기 <input type="checkbox"/> 기관의 업무조정 <input type="checkbox"/> 기관의 자원·능력의 한계				
서비스 제공요약	<div>육구유형</div> <div>개입수준</div> <div>가족수준</div> <div>기관/조직수준</div> <div>지역사회/정책수준</div> <div>기타</div>	<div>구분</div> <div>D</div> <div>R</div> <div>D</div> <div>R</div> <div>D</div> <div>R</div> <div>D</div> <div>R</div>	<div>제공된 서비스 총량</div> <div>성담(100)</div> <div>성담팀-미술심리치료, ○○지역자활센터-방문학습지도</div> <div>성담(600), 체류기간연장 처리총량(150)</div> <div>인천출입국관리사무소-체류기간 성담,</div>		
대상자 변화사항	<div>초기상황</div> <p>○○복지관에서 심리상담서비스에 관해 의뢰함. ADHD진단으로 약물치료 중이었으나 총동적이고 폭발적인 행동이 남아있었음. 학습부진으로 왕따의 위험있었음. 외조모의 체류기간 만료되었으나 c+를 돌보기 위해 기간 연장이 필요함.</p>		<div>종결상황</div> <p>c+에게 미술심리치료와 자활센터를 통한 학습지도가 정기적으로 진행되었음. 외조모의 체류기간연장이 완료되어 c+를 돌보는 문제 해결됨. c+의 외삼촌이 직장이름으로 ○○시로 이사하게 됨으로 사례종결하게 됨</p>		
사례관리자의 견	<p>합의된 목표 중 외조모의 체류기간 연장은 달성됨. c+에 대한 심리치료와 학습지도가 연계되어 진행 중이었으나 외삼촌의 직장 때문에 이주하게 되어 사례 종결함. c+의 심리치료가 지속적으로 필요하고 가족의 환경적응을 위한 지속적인 사례관리 서비스가 필요하다고 사료되어 이주하게 될 ○○시의 ○○사회복지관 사례관리팀에 의뢰함</p>				
사후관리 계획	<p>6월 30일까지 월 1회 전화방문하여 새로운 지역에서의 적응과 ○○복지관 이용에 관한 지원을 제공하기로 함.</p>				

3) 종결과정의 기술

사례관리자는 정기적인 평가나 점검을 통해 서비스이용자의 변화목표가 달성되었거나 기타 종결사유가 발생하였는지를 확인하고, 종결여부와 시기를 이용자와 함께 결정할 수 있어야 한다. 일반적으로 이 과정에서 사례관리자는 이용자의 문제해결능력이나 역량이 강화되었는지, 사례관리자와의 협력관계나 전문적 관계의 종료를 불안해하거나 두려워하지 않는지에 대해서도 평가해야 하고, 이용자가 종결에 대한 준비가 되었는지를 확인해야 한다(굿네이버스·한국사례관리학회, 2010). 아울러 종결 이후의 과정에 대한 계획도 이 시기에 충분히 다루어져야 한다.

종결과정에서 사례관리자의 역할 중 가장 중요한 것은 서비스이용자가 사례관리의 과정에서 체득한 변화와 성취의 동력을 계속 유지하고 강화하도록 지지하는 것이며, 필요시 언제라도 다시 만날 수 있음을 허락하는 것이다. 종결의 결정이 이루어지면, 실천의 과정에 동원된 각종 자료와 양식에 대한 정리가 잘 마무리되어야 하고, 사례관리에 참여한 다른 서비스 제공자들에게도 종결과정에 대해 알리고 공유하는 작업이 필요하다.

3. 사후관리

1) 사후관리의 개념

사후관리는 follow-up service나 after care라는 개념으로 혼용되기도 하는데, 서비스 종결이후 일정기간을 두고 종결이후의 변화상황 안정화 여부를 모니터링하고 재개입 필요성을 조기에 판단하기 위한 목적으로 수행된다. 사후관리의 과정에서 사례관리자는 이용자의 변화유지에 도움이 되는 지지적 상담과 정보를 제공하여 이용자의 심리적 안정과 함께 지역사회 적응을 도울 수 있다.

사후관리는 사례관리 실천과정에서 간과되기 쉬운 과정이지만, 1) 사례관리의 영향을 평가하고, 2) 개입을 통한 변화의 유지를 확인하거나, 3) 종결이나 의뢰의 적절성을 판단할 수 있는 중요한 과정이다. 상대적으로 전문적 기술이 많이 요구되지는 않지만 매우 가치 있는 과정이므로 간과되지 않도록 유의해야 한다(굿네이버스·한국사례관리학회, 2010).

2) 사후관리의 기록

사후관리란 종결 사례에 대해 종결시점 이후 변화의 안정화 여부를 확인하여 종결상태를 확정하거나 재개입의 가능성을 탐색하기 위한 과정이다. 따라서 사후관리과정에서 기록 관리되어야하는 주요정보는 사후관리과정을 통해 파악한 정보를 정리하는 것과 이 내용을 토대로 종결의 확정 혹은 재개입 여부를 판단하는데 필요한 정보를 요약하는 것이다. 이를 통해 사례관리자는 재개입이나 타 기관 의뢰, 종결확정 등의 최종 의사결정을 하게 된다. 표 10-12는 종결 시 계획된 사후관리를 수행하며, 그 주요내용을 정리하기 위한 서식이다(월드비전, 2009)

<표 10-12> 사후관리보고서 양식 예시

사후관리 보고서				
ID				
등록일	년 월 일		종결일	년 월 일
주 소			전 화 번 호	(집) (H. P.)
1차 사후관리	날짜		접촉 방법	<input type="checkbox"/> 전화상담 <input type="checkbox"/> 내방상담 <input type="checkbox"/> 가정/방문상담 <input type="checkbox"/> 기타
	접촉 대상	<input type="checkbox"/> 아동 <input type="checkbox"/> 주양육자() <input type="checkbox"/> 기타		
	현상황 요약			
2차 사후관리	날짜		접촉 방법	<input type="checkbox"/> 전화상담 <input type="checkbox"/> 내소상담 <input type="checkbox"/> 가정/방문상담 <input type="checkbox"/> 기타
	접촉 대상	<input type="checkbox"/> 아동 <input type="checkbox"/> 주양육자() <input type="checkbox"/> 기타		
	현상황 요약			
사례관리자 종합 의견				
추후계획	<input type="checkbox"/> 재개입 <input type="checkbox"/> 타기관 의뢰() <input type="checkbox"/> 종결확정 <input type="checkbox"/> 기타()			
사례관리자	성명:	(서명 또는 날인)	작성 날짜	

<참고문헌>

- 굿네이버스·한국사례관리학회 (2010). 굿네이버스 강점기반 통합사례관리 모형 및 매뉴얼.
- 엄명용·김성천·오혜경·윤희미 (2011). 사회복지실천의 이해. 학지사.
- 월드비전 (2009). 월드비전 사례관리 매뉴얼.
- 인천광역시사회복지관협회·사례관리연구회 (2009). 인천광역시 사회복지관 사례관리실천을 위한 매뉴얼 연구보고서.
- 한국자원봉사협의회·숭실대학교 (2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구
- 한국자원봉사협의회·숭실대학교 (2008). 우리아이 희망네트워크 지원사업 평가와 운영모델 개발 연구,