

재가장애가족에 대한 CASE MANAGEMENT

김숙경(부송종합사회복지관 재가봉사센터 소장)

I. 시작하는 말

지역사회중심의 서비스에 대한 인식이 높아짐에 따라 재가복지서비스를 제공하는 기관이나 그 수혜대상은 점차 증가하고 있는 추세이다. 재가복지서비스는 가정에서 보호를 요하는 노인, 장애인, 소년소녀가장, 편부, 편모가정 등의 저소득 소외계층과 지역사회내 일반가정에 대하여 가사, 간병, 정서적지원, 결연, 교육 등의 서비스를 제공¹⁾하여 그들의 사회적 통합과 정상화를 도모하는 것이다.

그러나 재가복지를 수행하는데 있어 서비스의 단편성과 비연속성, 비접근성등의 문제점들이 파생되고 있어, 이를 보완하기 위한 방법으로 사례관리(Case Management)는 1980년대 이후 미국, 영국, 일본 등 선진국의 사회복지 서비스에서 다양한 서비스 대상자들에게 효과적으로 서비스를 전달하기 위한 기법으로 인정받고 있으며 특별히 재가 중심적 보호영역, 정신보건 영역, 직업재활 영역, 노인복지 서비스영역, 성장장애 영역 등에서 적용되고 있다.²⁾ 우리나라에서는 90년대 이후부터 사례관리방법이 소개되어 많은 사회사업가들이 그에 대한 필요성과 효과를 인정하고 있으나 직접적으로 서비스에 도입하고 있는 예는 많지 않다.

따라서 본 연구에서는 재가복지서비스의 대상 가운데 장애가족을 중심으로 사례를 사정하고 평가해 봄으로써 재가복지서비스에서 사례관리의 활성화와 서비스의 질을 향상시키고 따라서 서비스의 효과적, 효율적 전달을 위하여 그 목적을 두고 있다.

1) 최성재, “재가복지봉사센터 운영의 활성화 방안,” [’92재가복지봉사센터 현황조사보고서], 서울:한국사회복지관협회, 1993, P.81.

2) 김윤희, “재가복지서비스에 있어서 사례관리활용의 개선방안에 관한연구”, 숭실대학교 대학원, 1995, PP.2-3.

II. 사례관리의 구성요소 및 실천기능

몰슬레이(David P. Moxley)는 사례관리란 복합적인 니드를 가진 사람들의 기능화와 복지를 위해 공식적·비공식적 지원과 활동을 네트워크를 통하여 조직·조정·유지하는 것이고, 이러한 활동을 통해서 사례관리자는 클라이언트의 생활기술증진, 복지와 기능화증진, 서비스의 효과성증진의 목적들을 성취하려는 데 있다³⁾고 했다.

사례관리방법은 서비스전달체계를 보완하는 기법으로서 현재 장애인, 장애인 등 장기적으로 서비스를 필요로 하는 사례를 관리하는 유용한 기법으로 사용되고 있다. 따라서, 사례관리를 명확히 이해하는 방법으로 그 정의와 목적 및 특성을 살펴보는 것 이외에 사례관리의 실재를 구성하고 있는 요소 및 실천기능을 살펴보도록 하겠다.

Moxley는 사례관리의 구성요소를⁴⁾

- 1) 클라이언트의 행동능력과 인지능력인 클라이언트 지원망의 자기보호요소
- 2) 서비스 전달에 있어 전문적 제공자를 포함하는 클라이언트 지원망의 전문가 보호요소
- 3) 사회적 지원과 보호에서 클라이언트의 사회적 망을 포함하는 클라이언트 지원망과 상호적 보호요소로 구분하고 있다.

이상과 같이 Moxley는 사례관리의 구성요소를 클라이언트, 서비스 제공하는 사람 또는 기관, 서비스의 자원이 되는 클라이언트의 사회적 자원으로 분류하고 있다.

사례관리의 주요 실천기능들은 일반적으로 사정(Assessment), 계획(Planning), 개입(Intervention), 점검(Monitoring), 평가(Evaluation)의 과정으로 이루어진다.⁵⁾

- 1) 사정(Assessment): 이 단계에서 사례관리자(사회복지사)는 다음과 같은 것들을 포함하는 포괄적 사정활동에 집중한다. ① 클라이언트의 능력과 대인서비스 욕구에 대한 사정, ② 클라이언트의 사회적 망과 이러한 망 구성원들이 클라이언트의 욕구에 부응하는 능력에 대한 사정, ③ 대인서비스 제공자에 대한 사정과 이러한 제공자들이 클라이언트의 욕구에 부응하는 능력에 대한 사정
- 2) 계획(Planning): 이 단계에서 사례관리자는 포괄적 서비스 계획이 사회적 망구성원과 여러 제공자들의 서비스 및 사회적 지원활동을 통합할 수 있도록 포괄적인 서비스 계획을 발전시

3) David P. Moxley, *The Practice of Case Management*, Sage Publication, Inc., 1989, PP.9-10.

4) 김신실, "장애인종합복지관에서의 사례관리적용에 관한 연구", 서울여대대학원, 1996, P.20. .

5) 김만두 역, [사례관리실천론], 홍익재, 1993, PP.64-67.

키는데 집중한다. 이러한 계획은 다학문적이거나 상호제휴적인 과정에 근거하고, 클라이언트와 그들이 사회적 망 구성원들로부터의 기본적 투입과 관련된다.

3) 개입(Intervention): 이 단계에서 사례관리자는 클라이언트의 사회적 망, 혹은 대인서비스 제공자의 수행 중 어느 하나를 변화시키기 위해 고안된 개입을 전달하는데 집중한다. 사례관리자는 두 가지 유형의 개입을 이용한다. 직접적개입은 사례관리자가 클라이언트로 하여금 “클라이언트 자신이 서비스에 접근하고 이용할 수 있는 자기 능력과 기술을 향상하도록 노력하는 가운데 클라이언트와 함께 일할 때” 이루어지는 것이다. 간접적 개입은 “사례관리자가 클라이언트를 대신해서 체계의 수행이나 행동을 변화시키려고 할 때” 이용되는 것이다.

4) 점검(Monitoring): 이 단계에서 사례관리자는 클라이언트 서비스 계획의 이행과 성취를 점검하는 데 집중한다. 사례관리자는 다음과 같은 것을 계속 추적하기 위해 노력한다. ① 클라이언트의 상태, ② 대인서비스에 대해 계획된 서비스의 전달, ③ 사회적 망 구성원들의 포함

5) 평가(Evaluation): 사례관리자는 클라이언트에 대한 서비스 전달 계획의 영향을 평가한다. 사례관리자는 “클라이언트가 서비스 계획의 이행으로부터 어떤 이득을 경험하고 있는지”의 여부와 “어느 정도의 이득을 경험하고 있는지”를 판단할 때 양적이고 질적인 기술을 이용한다. 이때 평가하는 사례관리자의 주요 평가질문은 “그 계획의 이행이 클라이언트의 복지와 기능화를 개선하고 있는가”에 관해 질문하는 것이다. 또 다른 평가질문은 ① 사회적 망 구성원들이 클라이언트를 지원하는데 있어서 그들의 능력을 발전시키고 있는 정도, ② 대인서비스 제공자들이 유사한 클라이언트에게 도움을 제공하기 위해 그들의 능력을 개선하고 있는 정도이다

이상과 같은 사례관리의 핵심은 사정 및 보호계획을 세울 때 사례관리자(사회복지사)가 클라이언트의 가족을 연계시키고, 서비스전달에 필요한 각종 자원을 할당하는 권위를 행사하는데 있다.

따라서 다음에서는 사례관리를 활용한 실제적인 사례들을 Moxley의 사례관리의 실천기능에 따라 분석해보기로 하겠다.

Ⅲ. 사례 연구

사례관리 내용분석에서는 1) 사정(Assessment) 2) 계획(Planning) 3) 개입(Intervention) 4) 점검(Monitoring) 5)평가(Evaluation)의 5단계로 나누어 기술하였다.

1. 재가장애인가족사례

(1) 사례의 개요

1) 인적사항

성명: 김 하 나 (가명)

성별: 여자 나이: 27세

학력: 중졸 직업: 주부(이혼) 종교: 없음

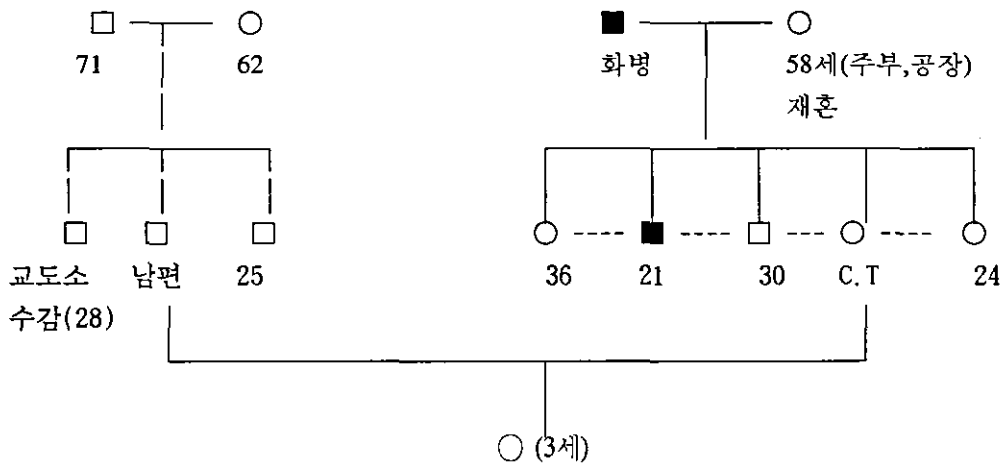
부양가족: 3세된 여자아이

성장지: 면소재지(현재, 중소도시거주)

생활구분: 거택보호(장애1급1호:교통사고)

2) 가족사항: < 참고 > □ : 남자 ○ : 여자

■ : 남자사망



- ① 클라이언트: 1990년도 교통사고로 장애를 당하여 수차례 입원 및 퇴원후 결혼생활도중 남편과 이혼,어린자녀와 동거, 그후 장애등급 1급1호로서 생활보호대상자 판정받음.
- ② 시부모: 시골에서 농사를 짓고, 아들과 생활할때는 가끔 생활에 도움을 주었으나 아들과 이혼한 이후 클라이언트와는 연락을 하지 않고 있다.
- ③ 아버지: 클라이언트가 4살 때 화병으로 사망.
- ④ 어머니: 58세 주부, 남편이 사망한 이후 곧바로 재혼하여 딸아이 한명 낳고 공장에 다니며 살고 있다. 재가한 이후로 전 남편자녀들과 사이가 나쁘고 왕래도 없이 지낸다.
- ⑤ 남 편: 결혼후 불성실한 생활태도, 주벽, 외도, 폭행등으로 클라이언트와 잦은 갈등. 뚜렷한 직장도 없이 방탕한 생활함. 현재는 절도죄로 교도소에 수감중에 있다.
- ⑥ 언 니: 28세의 주부, 20분 거리의 지역에 거주하나 성격이 매우 차갑다.
- ⑦ 큰오빠: 21살 때 백혈병과 간염의 합병증으로 사망. 클라이언트가 가장 좋아함.
- ⑧ 작은오빠: 30세의 회사원이며 클라이언트에게는 별로 관심이 없는 것 같다.
- ⑨ 여동생: 25세의 주부, 클라이언트와 2시간 거리의 지역에 거주. 제일 많이 전화통화하며, 가깝게 지낸다.

3) 클라이언트의 주요호소문제

- 1차접수시 호소문제(1996년 5월): 16개월된 자녀의 양육문제
- 2차접수시 호소문제(1997년 1월):
 - ① 자녀의 보호,양육의 어려움
 - ② 생활비 부담에 대한 문제
 - ③ 친구가 없어서 외로운 문제

4) 개입기간: 1996년 5월 23일 - 1997년 10월 현재(18개월 관리진행중)

2. 사례관리 내용분석

1) 사 정(Assessment)

(1) 클라이언트의 요구에 근거한 사정

요 구 의 종 류	요 구 의 내 용
가. 소 득 의 요 구 나. 정서,사회적,대인관계 다. 자녀양육 및 보육 라. 운동 및 재활치료 마. 이송,동행서비스의 요구 바. 일상생활의 활동의 요구	국가 지원금에 의존하여 생활함으로 곤란함. 지체장애로 외부출입을 거의 하지 못하는점으로 답 답함과 소외감. 말벗이 없어서 외로움. 자녀의 교육과 보호를 위한 필요성 방안에서 주로 생활하므로 운동요법 및 재활 치료 에 대한 요구가 강함. 동사무소, 관리소, 재활병원등 동행자의 필요 목록, 미용 및 신변처리

(2) 생활모델(life model)에 근거한 사정

구 분	사 정 내 용	비 고
생 활 사 의 변 천	7년전(1990)년도 갑작스런 교통사으로 인해 장애인이 되어 정신적충격, 일상생활의 활동지장초래 식습관의 변화, 목욕 및 이용 등 신변처리의 어려움. 가족들의 고충이 많았던 가 운데 남편과의 잦은 말다툼, 남편의 불성실한 생활은 결국 교도소 에 입소됨. 그후 이혼하고 16개월된 자녀와 동거.친 정가족들의 따뜻함 보살핌과 정성으로 재활의 의지가 강화 됨. 장애초기 사촌오빠와 동생의 도움으로 생활유지함. 현재 가끔 친정언니와 동생의 도움이 있으나 클라이언트 혼 자의 힘으로 생활하는데 익숙함.	

구 분	사 정 내 용	비 고
<p>환경 적 상 황</p>	<p>동사무소에서 지급되는 국가지원금에 의존하여 생활하고 있으나 부업을 하여 생활비 충당에 대한 의지 보임. 거주지는 영구임대아파트 9평형에서 거주하며 정돈되고 청결하게 유지하고 있음.</p> <p>친정어머니: 남편과 사별한 후 공장에 다니며 생활하고, 클라이언트와는 왕래가 없다. 재혼한 남편에서 낳은 딸 한명 있음.</p> <p>언니: 클라이언트와 가까운 곳에 살면서 아들을 C.T의 집에 보내어 심부름하게 하나 성격이 차가워 가까이 할 수 없다.</p> <p>동생: 가까운 곳에 거주하고 있으며, 자주 언니를 위해 방문하고, 전화를 이용한 안부를 묻고 지지해 줌.</p> <p>딸: 현재 24개월됨.엄마와 떨어지는 것을 매우 싫어함.</p> <p>부업(밥까기,팬티 실트기)으로 약20만원 가량 수입.</p>	
<p>대 인 관 계</p>	<p>장애인으로 인한 심리적 소외감</p> <p>이혼한 사실과 남편의 교도소 수감중인 사실에 대하여 알고 싶지 않은 타인 거부감.</p> <p>행정적처리와 병원등 이송에 대한 동행자의 필요를 원하나 부담스러워함.</p> <p>종교도 없고 이웃과의 접촉이 거의 없음.</p> <p>본 복지관 사회복지사와의 관계형성.</p> <p>친정가족들과의 관계밀착함.</p> <p>부업을 위한 노력과 관계자와의 전화접촉정도임.</p> <p>동사무소 직원과의 관계형성.</p> <p>관리사무소 직원과의 접촉.</p>	

2) 목표설정 및 서비스 계획(Planning)

구 분	문 제	목 표 설 정	개 입 방 법
생활의 변천	일상생활 및 신변처리의 어려움. 장애와 이혼으로 인한 심리적 소외감. 3세된 자녀의 보육, 교육문제와 그에따른 이송문제.	일상생활가능과 신변처리의 해결. 심리적, 고독감 해소. 자녀의 양육문제의 장기적 안정.	기관내, 목욕탕, 미용실등을 이용하여 욕구충족 및 일상생활도움. 관내 취미, 기능프로그램, 집단, 개인상담을 통한 소외감 해소. 종일타아를 위한 어린이집입소.
환경적상황	주거환경개선(xx-XX동으로이주)을 원함. 경제적 빈곤문제(부업요청)	주거지이동 및 환경개선 후원결연 및 부업알선	xx동 영구임대아파트 입주(9평형) 노동청 구인, 구직알선 및 후원자 연결 (월2만원, 일시지원)
대인관계	장애로 인한 행정적문제의 처리와 병인동행문제. 불행한 가정사로 대인관계부적응.	행정적문제와 일상생활 문제 해결 대인관계적응	주택입주에 대한 관리사무소, 세금, 민원서류에 대한 동행처리 가족, 친지, 지역사회(이웃, 워커, 프로그램 강사, 관리사무소직원, 동사무소직원, 자원봉사자)자원연결. 지속적인 정서적지지와 상담 및 관계형성.

3) 개 입(Intervention)

(I) 심리적 고독감 해소

- 가정봉사원(2명)을 통한 말벗, 정서적지지 제공
- 기관내 주부 취미 및 교양교육프로그램(컴퓨터)을 통한 대인관계접촉 및 형성
- 기관 워커와의 전화, 면접상담을 통한 격려, 지지, 긍정적강화
- 명절지원서비스(생활필수품) 전달방문으로 인한 심리적관심과 안정
- 장애인 나들이(봄,가을)를 통한 화합과 공감의 장을 마련

- 가족, 친척의 지속적 관심과 지지를 위한 연계 및 상담
- 지역사회인적자원(동사무소, 관리사무소, 어린이집교사, 컴퓨터강사, 자원봉사자)과 친밀감형성을 위한 관계형성지원

(2) 경제적 지원

- 후원자 2명을 연결하여 생계비 지원(월2만원)
- 부업(밤까기, 속옷싹뜨기, 열쇠고리만들기 등)을 알선 생활에 도움제공(월20만원)
- 현물물품지원(의류, 생활용품등)

(3) 건강보호

- 기관내 물리치료실 활용과 매일 운동거리확보를 통한 재활요법제공
- 한방무료진료를 통한 매일 건강점검
- 재활의학병원, 재활센터와의 연계를 통하여 점검

(4) 일상생활 및 신변처리

- 기관내 목욕탕, 미용실을 이용하도록 제공
- 자원봉사자를 통한 신변처리보조

(5) 환경개선

- 생활의 불편으로 주거지이동(xx동 -xx동 아파트로 이주)
- 행정업무, 병원이송, 어린이집 등원 등 이송서비스 지원 및 대행업무

4) 점검(Monitoring)

(1) 클라이언트가 느끼는 심리적 고독감해소의 문제

기관의 워커와 자원봉사자의 지속적 관심이 소원한 상태이다.

가족과는 먼 사촌오빠에게 가끔 전화오는 것과 동생에게 클라이언트가 전화하여 고독감을 해소하는 정도이다.

또한 취미프로그램(컴퓨터)을 종결함으로써 강사와 수강생들과의 관계가 지속되고

있지 못하다.

따라서 클라이언트는 처음 외부와 단절됨에 대한 고독감과는 달리 현재생활의 변화로서 전반적인 대인관계를 더 넓게 하고 싶고 더 깊이있는 관계가 되기를 원하고 있다.

(2) 소득의 문제

직장을 구하는 과정에서 자격증을 요하는 직장이 있어 컴퓨터도 배워 보았지만 중증장애, 저학력 그리고 나이의 제한으로 클라이언트가 원하는 사무직을 구할 수가 없다. 부업을 해보아도 지속적인 일이 없어서 걱정하고 있다. 현재 열쇠고리 만들기는 지속적이길 바래고 있다.

6개월전부터 후원결연을 하여 월2만원을 지원받고 있다.

5) 평가 (Evaluation)

18개월 동안 사례관리가 진행되고 있는 상태이다. 중간평가의 과정으로 생각하며 평가를 해 보고자 한다.

클라이언트에 대한 지원을 통해 소득의 요구, 주거환경의 개선, 자녀양육 및 보육, 운동 및 재활치료, 이송,동행서비스의 요구, 일상생활의 및 신변처리 등을 중심으로 클라이언트와의 면접을 했다.

면접조사자료는 질문표를 만들었다. 즉, 클라이언트가 처음에 요구했던 여러부분에 대해 현재의 변화를 10점 척도의 질문문항을 만들어 답하는 형태로 작성하였다.

먼저, 소득의 요구에 대해서는 처음 1점 - 현재 3점으로 낮은 요구수준을 보였다. 이런 결과는 현재의 후원금, 부업소득, 지원금 으로 생활하는데는 어려움이 있다는 것을 시사한다.

둘째, 정서, 사회적대인관계에 대해서는 처음 1점 - 현재 8점으로 매우 높은 요구수준을 보였다. 이 결과는 장애로 인해 전혀 바깥출입을 하지 않던 클라이언트가 복지관을 통하여 장애인 나들이, 취미프로그램으로 인하여 일반 대인관계를 갖게 되었고 무엇보다도 기관의 위커와 관계형성이 매우 잘된 결과로 본다. 하지만 기대했던 자원봉사자는 지속적인 관계가 이루어지고 있지 못한 상태이다. 또한 정서적, 사회적 자기만족과 소외감은 낮은 수준에 있음을 면접을 통해 알 수 있었다.

셋째, 자녀양육 및 보육에 대해서는 처음 1점 - 현재 8점으로 높은 수준을 보였다.

이 결과는 3세된 자녀가 본 기관 부설 보육기관에 위탁되어 보호를 받게 된점에 대한 것으로 보인다.

넷째, 운동 및 재활치료에 대해서는 처음 3점 - 현재 8점으로서 큰 변화는 있었으나, 기관의 도움을 받아서라기 보다는 클라이언트 자신의 재활의 의지가 매일 보행연습을 통하여 향상된 것으로 느낀다고 했다.

다섯째, 이송, 동행서비스의 요구에 대해서는 처음 1점 - 현재 8점으로서 높은 수준을 보인다. 이결과는 클라이언트가 매우 만족하고 있는 상태로서, 절실한 요구임에도 불구하고 의뢰를 하지 못하고 있던 터에 기관의 워커와 자원봉사자의 도움이 컸다고 하며 매우 만족해 하고 있다.

여섯째, 일상생활 및 신변처리에 대해서는 처음 1점 - 현재 9점으로 가장 높은 변화를 주었다. 그 이유로는 전에 거주지에서 현재의 거주지로 이주하게 되어 편리한 주거환경이 되었기 때문에 스스로 해결할 수 있었던 계기가 되었다고 한다. 따라서 지금은 별어려움이 없다고 했다.

IV. 맺는 말

사례관리이론은 서구에서 이미 여러 영역으로서 그 체계를 확고히 잡아가고 있으나 우리나라에서는 90년대 이후부터 관심을 갖게 되었다. 최근들어 여러곳의 복지관에서 사례관리를 실시하고자 하고 있으나 우리의 실정에 어떻게 적용하는 것이 바람직한가에 대한 모델이 정립되어 있지 않아 그 실행에 많은 어려움을 겪고 있다.

본 연구는 시행착오를 거쳐 체계적으로 사례관리를 활용하기 위한 방법으로 본 사례를 분석해 보았다.

사례관리 과정에 따른 사례분석을 통해 제기된 문제점들은 첫째, 사례관리 활용에 있어서 사회적 관계망의 활용이 구체적이고 체계적이지 못했다는 점이다. 둘째, 기관자체에서의 문제해결중심으로서 워커들의 적극적인 개입이 미흡하다는 점이다. 셋째, 자원봉사자에 대한 체계적인 관리와 교육이 부족하였다는 점을 들수있겠다.

이에 따라 사회사업가는 사례관리를 하는데 있어 사회관계망의 정보를 얻어 적극 활용하기 위한 방법을 강구해야 하며 사례관리자로서 전문성을 제고하기 위한 노력을 기울여야 할 것이다.