

제 11장

노인과 사례관리



목 차

1

사례관리의 정의

2

사례관리의 과정

3

사례관리 모형

4

사례관자의 역할

5

노인사례관리실천모델

I. 사례관리의 정의

클라이언트의 보호와 서비스 조정을 통해 합한 서비스를 제공함으로써 클라이언트의 삶의 질을 높이는 것.

전통적 사회복지서비스가 기존의 서비스에 클라이언트를 맞추는 것이 라면

사례관리 접근법은 클라이언트의 욕구에 서비스를 맞추는 것이다 (Pilling, 1992).

□ 는 서비스의 질적 향상, 비용 효과를 고려한 새로운 사회복지실천방법론 이다.

I. 사례관리의 정의

- 사례관리모델이 성공하기 위해서는 지역사회 자원 개발과 네트워크의 연결
- 사례관리자의 실천방법에 대한 인식변화와 적용이 중요
- 사례관리자는 클라이언트의 진보 과정을 모니터링 하며, 서비스를 조정하고, 클라이언트를 옹호한다.
- 때로는 클라이언트를 위한 서비스를 구매하고 자원을 통제.
- 사례관리자의 대표적 전문가 집단은 사회복지사와 간호사

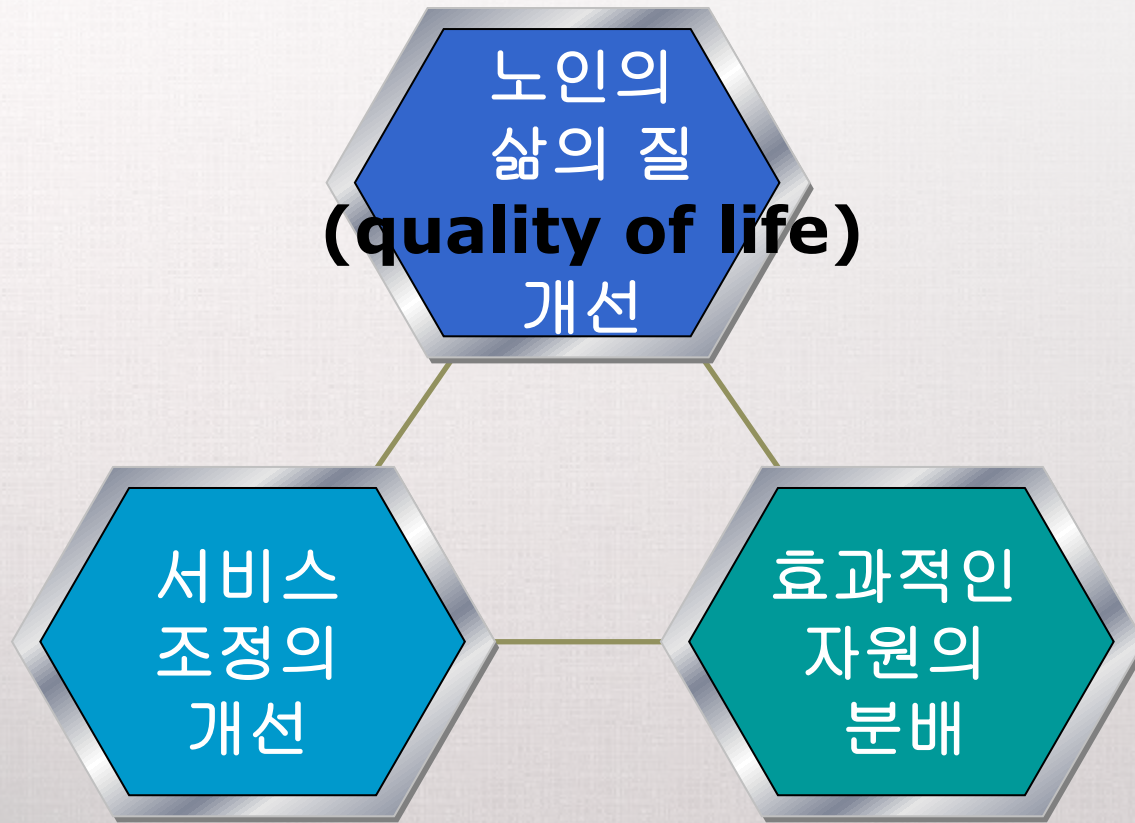
I. 사례관리의 정의

□ 노인을 위한 사례관리

-  다양한 노인의 욕구를 충족시키기 위해 기존의 자원과 새로운 자원을 개발하고, 서비스기관들이 연대하여 노인에게 패키지화된 서비스를 제공하는 방법.
-  노인 클라이언트에 대한 보호와 서비스의 조정을 통해 적합한 서비스를 제공 함으로써 삶의 질을 높이려는 시도.
-  노인 사례관리는 한 사람의 사례관리자가 노인의 복합적 욕구와 지역사회의 서비스 자원을 연결하여 노인이 사회생활상의 어려움을 극복하고, 적절한 서비스를 제공받게 책임지는 것을 말한다(**Johnson & Rubin, 1983**).

I. 사례관리의 정의

□ 노인을 위한 사례관리의 목적



I. 사례관리의 정의

□ 사례관리 실천을 위해 고려해야 할 요소

(1) 서비스 대상 노인에 대한 이해

1) 노인의 신체적 기능의 약화로 사회적 지원이 필요.

- 서구: 거동이 불편한 노인의 요양시설보호→ 재가복지서비스로 변화
- 우리나라의 경우 기초생활보장수급자는 잘 파악되지만 차상위계층의 그렇지 못해 서비스를 이용하는 비율이 낮다
- 사례관리는 이러한 클라이언트에 대해 지역이 상담 창구 역할을 하며, 노인에게 정보와 서비스를 지속적으로 제공해야 한다.

I. 사례관리의 정의

2) 가족은 노인의 주 부양자로서 노인에게 신체적. 경제적. 정서적 부양을 제공.

- 수발 부담의 증가로 부양자 소진이 발생, 가족 간의 갈등 심화.
- 사회복지사는 노인과 노인 가족을 위해 지역사회를 동원하고 서비스를 개발하려는 노력을 해야 한다.

I. 사례관리의 정의

(2) 기존 서비스 체계의 특성 이해

- 기존 서비스 체계의 특성을 이해하는 것이 사례관리의 중요 요소.
- 노인에게 서비스를 제공하는 기존의 서비스 체계로는
노인의료복지시설, 노인종합복지관, 지역사회복지관, 재가복지봉사
센터 등이 있다.
- 이들 복지서비스 기관 외에도 각종 의료시설과 치과시설, 보건소 등
을 포함
- 복지와 간호서비스를 연계하는 시범 보건복지사무소의 역할이 원활
하지 못하여 이 두 분야의 서비스는 지역복지협의체 내에서 사례관리
와 연계의 형태로 존재

I. 사례관리의 정의

□ 사례관리의 의의

-  대부분의 노인이 다양한 복수의 욕구를 가지고 있어 사례관리는 서비스 사이의 연락을. 조정하는 효과
-  노인은 적절한 서비스를 받을 수 있는 정보가 부족하여
-  지역의 상담창구로서 사례관리를 실시

노인 자신이 지역사회의 비공식적 원조를 직접 얻는 것 보다 사례관리자가 개입하여 자원 획득을 하면 더 쉽게 해결된다

I. 사례관리의 정의

□ 사회복지 동향의 면에서 본 사례관리의 의의

- 첫째, 재가복지가 발달되면 사례관리 방법이 필수적으로 요구된다.
지역에 산재해 있는 자원을 모집해서 클라이언트를 위해 패키지화
- 둘째, 공적 서비스는 수직적으로 전달되어야 하지만
복지, 의료, 보건, 소득보장, 주택, 고용, 교육 등의 상호연계
하여 서비스의 중복을 피하고, 보다 융통성 있는 인간적 서비스를
제공하기 위한 사례관리 방법이 요구된다
- 셋째, 노인의 욕구가 다양화되고 고급화됨에 따라
서비스 공급 주체도 다원화될 전망이어서
노인의 욕구를 충족시키기 위해 다원화된 서비스의 조정 요구

I. 사례관리의 정의

넷째, 고령 인구가 증가함에 따라
노인성 질환과 치매의 증가가 예상되어
가족의 비공식적 보호의 한계로 공적 서비스와의 연계 필요

다섯째, 지역사회 내에 잠재되어 있는 자원을 개발, 조직화하고
노인에 대한 서비스, 자원의 낭비에 대한 중복을 피하기 위해
사례관리가 효율적인 역할을 한다

여섯째, 노령자와 장애인의 증가에 따라
노인의 환경에 개입하는 사회복지방법이 중요.
심리적 측면을 강조하는 케이스워크보다는
사회환경과의 관계를 더 중요시 하는 사례관리 방법이 필요

II. 사례관리의 과정



II. 사례관리의 과정

첫째,
노인의 능력과 대인서비스
욕구의 사정.

둘째,
노인의 사회적 지원망과,
지원망 구성원들이
노인의 욕구에 부응하는 능력
을 사정. 즉, 비공식 지원자의
발굴

1.

셋째,
대인 서비스 제공자에 대한
사정과, 이들이 노인의 욕구에
부응하는지의 능력에 대한 사
정

넷째,
사례관리에서는 노인의
다양한 욕구를 충족시키
기 위한 지역사회 자원
개발 및 활용이 강조되어
이를 사정.

Related Documentation (4. 노인사정의 내용)

● 기본적 인구학 정보

- 노인의 이름, 주소,
- 생년월일, 결혼상태 등
 - 정보획득과정을 통해 라포의 형성
- 잠재적인 지원체계 파악
 - 가족사항, 취미 등

● 신체적 건강

외모관찰

노인의 건강에 대한 첫인상

노인의 심장병

노인의 청각

노인의 시각

노인의 거주환경

과거와 현재의 의료적 문제

정규적인 검진과 치료

식사습관과 영양상태

화장실 사용

노인학대의 징후

● 일상생활수행

(1) 일상생활활동(ADL)

(2) 도구적 일상생활활동(IADL)

(3) 심리적 기능상태

- 성격, 지적능력, 기억력, 치매, 섬망

(4) 정서적 상태

- 우울, 자살사정, 불안과 근심

(5) 사회적 기능

- 생활방식, 고립과 사회적 관계망

(6) 재정상태

(7) 거주환경

- 수리상태, 거주공간의 장애물, 안전문제

(7) 지원체계와 수발부담

- 도구적 지원과 정서적 지원, 수발부담

제 2절 노인복지실천 관련 기술

1. 노인복지실천 관련 몇 가지 기본기술

2) 사정의 기술

- 사정을 기반으로 하여 워커인 실천가가 개입해야 하는 내용과 형태, 정도를 결정
- 일반적으로 사정에 포함되는 내용
 - ① 노인들이 필요로 하는 서비스와 욕구는 무엇인가?
 - ② 노인이 직면하고 있는 문제를 노인 자신은 어떻게 인식하고 있는가?
 - ③ 노인 처한 상황과 관련한 다른 사람은 누구인가?
 - ④ 노인이 직면한 문제를 해결하기 위하여 가능한 사회복지기관과 지역사회의 자원에 대한 것은 무엇인가?

II. 사례관리의 과정

2.

첫째, 주요 욕구들을 구체화.

둘째, 서비스 전달과 사회적 지지의 목적 및 목표 안으로 욕구를 이전.

셋째, 서비스 전달과 사회적 지원의 역할 및 책임성을 명백히 규정

넷째, 행동 가능한 구체적 상태의 계획 수립.

다섯째, 제공될 수 있는 서비스의 양, 시간, 횟수를 설정.

여섯째, 사례관리자가 서비스계획을 점검하고 평가할 수는
서비스 효과성에 대한 지표를 구성.

2. 노인복지실천의 과정

□ 서비스 계획에 따른 개입

첫째, 노인의 신체적 기능 정도(functional ability)에 따라 서비스를 제공

● **신체적 기능 정도는 ADL(Activities of Daily Living)과 IADL(Instrumental Activities of Daily Living)에 따라 손상 정도를 판단**

- ◆ 손상 없음(unimpaired),
- ◆ 미미한 손상(minimally impaired),
- ◆ 중간 정도 손상(moderately impaired),
- ◆ 심한 손상(severely impaired)”

II. 사례관리의 과정

3.

노인의 사회적 지원망, 혹은 대인 서비스 제공자의 수행 중, 어느 하나를 변화시키기 위해 고안된 개입을 전달하는 데 집중.

1) 직접적 개입

-노인에게 자기표현, 자기옹호의 기술을 가르치며, 위기의 기간 동안 개입.

2) 간접적 개입

-대인서비스 제공자와 노인을 연결하고 서비스를 중개하며, 노인의 욕구에 대한 책임을 보장할 수 있도록 노인을 옹호하고, 사회적 지원 급부를 증가시키는 것 등.

II. 사례관리의 과정

4.

- 노인의 상태를 점검.
- 대인서비스에 대해 계획된 서비스의 전달여부 및 점검.
- 사회적 지원망 구성원들이 포함되었는지 점검.

II. 사례관리의 과정

5.

- 서비스 전달 계획의 영향을 평가
- 노인이 서비스 계획의 실행에서 어떤 이점을 얻는지
- 노인을 위한 사회적 지원망 구성원들이 자신의 능력을 어느 정도 발전시키는지
- 대인 서비스 제공자들이 노인에게 도움을 제공하기 위해 그들의 능력을 어느 정도 개선하는지를 평가

IV. 사례관리자의 역할

1. 기관차원에서 사례관리자 역할 :

- 사례관리는 대상 집단에 대해 보호의 연속성을 강조하는 기능이 중요하여 이를 위한 행정가로서 사례관리자의 역할을 강조.
- 서비스 제공자 간의 서비스 조정, 클라이언트에 대한 서비스 제공의 지속성 관찰, 사례관리의 효과성 등에 관여.
- 사회복지사는 클라이언트에 대한 개입의 계획을 세워야 하며, 기관장은 기관에서 자원을 교환하고 서비스가 의뢰될 수 있도록 역할을 해야 한다

IV. 사례관리자의 역할

-  사례관리자의 행동은 그가 일하는 서비스 시스템에 의해 중요하게 규정될 수 있다
-  사례관리는 클라이언트 또는 기관 등 개별 수준에서 따로 이루어지는 것이 아니라 두 수준에서 동시에 이루어져야 한다

IV. 사례관리자의 역할

2. 문제 해결 차원에서 사례관리자 역할 :



사례관리는 심리사회적. 의료적 치료 등을 선택하기 때문에
사례관리자는 임상실천가라고 보는 견해

- ① 문제 해결자 ②옹호자 ③중개인
- ④계획가 ⑤지역사회조직가
- ⑥ 서비스 모니터 ⑦기록 유지자
- ⑧평가자 ⑨협력자 ⑩상담가 등

-이 외에도 프로그램 개발자의 역할을 수행

IV. 사례관리자의 역할

- 사례관리자는 클라이언트 및 그의 가족들, 서비스제공자와의 의사소통 할 수 있는 능력, 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위해 임상적 지식과 기술을 가져야 한다
- 클라이언트와 가족들에게 동원될 수 있는 자원의 파악, 그들 자신이 해야 할 노력에 대해 교육하는 역할을 해야 한다

4. 노인복지실천을 위한 지침

1) 노인 클라이언트를 존중하여야 한다

노인의 자율성을 높이 평가

노인 스스로 개입 방법을 찾을 수 있도록 도와야 한다

노인도 프라이버시에 대한 욕구가 있음을 주의

노인 개인의 역사를 이해해야 한다

4. 노인복지실천을 위한 지침

2) 노인의 강점을 파악한다.

3) 대부분의 노인은 자신의 독립성을 유지기를 원한다

4) 시력과 청각 손실로 인한 어려움을 고려하여
가능하면 메시지를 명확하게 반복적
으로 말하는 것이 중요하다

5) 노인학대와 방임, 특히 자기방임의 지표에 주의를
기울인다.

**너는 너의 이마의 땀으로
너의 빵을 얻지 않으면 안된다**

톨스토이 (1828~1910) 러시아의 작가