

사례관리 성과평가

중앙대 김성천

평가

클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 방향으로
그 결과들을 환류하는 것이다



협의

서비스이용자가 원하는 변화를
성취하였는지 확인하는 과정

광의

계획된 서비스가 이용자의 변
화 목표에 부합되고 실천 원칙
을 잘 반영하여 제공되었는지
를 확인하고 실천의 내용들이
개입의 다양한 수준에서 기대
된 변화나 성과에 기여하고 있
는지를 통합적인 방법으로 확
인하는 활동

사례관리 평가의 개념

- 사례관리의 평가활동은 사례접수 초기부터 종결까지 지속적으로 이루어지는 하나의 과정
- 평가활동의 궁극적인 목적은 클라이언트에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 방향

사례관리 평가의 유형

- 개입의 과정을 주요 평가의 대상으로 삼는 과정평가와 개입의 결과나 변화 내용을 확인하기 위한 성과평가

평가

과정평가

실천과정에 대한 평가

양식

정보수집의 적절성, 기록의 적절성, 합의한 변화 목표 수립의 적절성, 목표달성을 위한 서비스 계획의 적절성, 필요한 활동 주기의 준수여부, 실천 원칙에 근거한 서비스 확인

실무자 면접

사례관리실천 과정(접수~사후관리)의 경험과 개선 의견, 지역별, 기관별 특성에 따른 실천 과정의 차이점이나 고유성, 외부기관과의 연계와 협력활동에 대한 경험과 개선 의견, 기관이 정한 사례관리의 원칙들을 실천과정에 어떻게 반영하고 있는지에 대한 정보

서비스 이용자 면접

사례관리의 각 과정에 대한 경험과 개선 의견, 사례관리자들이 실천 과정에 적용된 실천의 원칙을 잘 반영하고 있는지 여부, 서비스이용자의 입장과 변화에 가장 도움이 되는 사례관리자와 기관의 노력

지역 내 기관 실무자 면접

사례관리과정의 협력자, 참여자로서 실천과정에 대한 경험과 개선 의견, 기관 간 연계와 협력활동에 대한 의견과 개선 방안

평가

과정평가

자원과 서비스에 대한 평가

사례관리에 제공된 기관 내외의 서비스와 자원의 목록
서비스와 자원의 기능별 범주화
사례별로 제공된 자원의 총량과 해당자원의 욕구 부합도
특정 욕구나 변화 목표에 주로 제공되는 서비스의 종류와 양
기관 내부 서비스와 외부 연계된 서비스의 비중
지역자원 활용도



평가

과정평가

운영체제와 실천 환경에 대한 평가

사례회의 & 통합사례회의

기관 내외 사례관리 운영체제(사례관리팀, 사례회의 운영)가 조직화되어 이용자에게 도움이 되도록 기능적으로 운영되고 있는가?

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

사례회의의 내용이 실천과정에 잘 반영되고 있는가?

위의 질문들에 대한 평가가 긍정적이지 못하다면 이의 개선을 위해 극복되어야 할 장애 요인은 무엇인가?

평가

과정평가

운영체제와 실천 환경에 대한 평가

실무자 교육훈련 & 슈퍼비전

사례관리 실천을 돕는 교육훈련과 지원체계를 갖추고 있는가
사례관리자가 필요로 하는 교육훈련이 충분히 전달되고 있는가
사례관리와 관련하여 기관내외에 필요한 슈퍼비전 체계가 갖추어져 있는가
슈퍼비전과 교육훈련이 정기적, 지속적으로 이루어지고 있는가?
이루어지고 있지 않다면 이유가 무엇인가?
슈퍼바이저의 자격은 적절한가?
슈퍼비전의 횟수 및 빈도가 적절한가
교육 훈련과 슈퍼비전의 내용이 사례관리 수행에 도움이 되며
사례관리 실무자의 역량을 강화시키는가?

평가

과정평가

운영체제와 실천 환경에 대한 평가

- 사례관리자 1인이 담당하는 사례의 양이 적절한가?
- 실천이 독립적으로 이루어지기 위해 기관이 잘 배려를 하고 있는가?
- 실천원칙을 지키기 위한 근무시간이 융통성있게 배려되고 있는가?
- 사례개입을 위한 자원의 분포는 어느 수준인가?
- 사례관리자의 자율성과 재량에 따른 서비스나 자원 기획, 집행은 배려되고 있는가?
- 업무에서 개선될 부분들이 있는가?
- 실무자들의 능력감 또는 향상을 위한 노력은 무엇인가?
- 근무환경들이 잘 이루어져 있는지 혹은 잘 이루어지지 않는다면 무슨 이유인가?

평가

성과평가

사례관리의 실천을 통해 다양한 수준에서 파악되는 **변화, 결과, 영향**의 내용을 확인하는 활동으로 성과의 수준과 영역을 어떻게 보느냐에 따라 평가의 과업도 매우 다양해 질 수 있다

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

평가

성과평가

서비스 만족도

사례관리이용자가 사례관리 과정에서 받은 서비스에 대해 얼마나 만족하는지를 평가

목표 달성의 정도

서비스이용자가 서비스 계획 시에 세운 변화목표가 얼마나 잘 달성되었는지 평가

욕구 수준의 변화

사례관리 이용자가 접수 시에 보인 욕구의 수준이 종결이나 점검 시에 얼마나 개선 변화되었는지를 사례관리실천의 성과로 평가

개입 영역의 변화

개별적인 이용자의 변화목표를 확인하기 위해서 특정한 척도를 이용하여 사전, 사후검사를 통한 변화로 평가

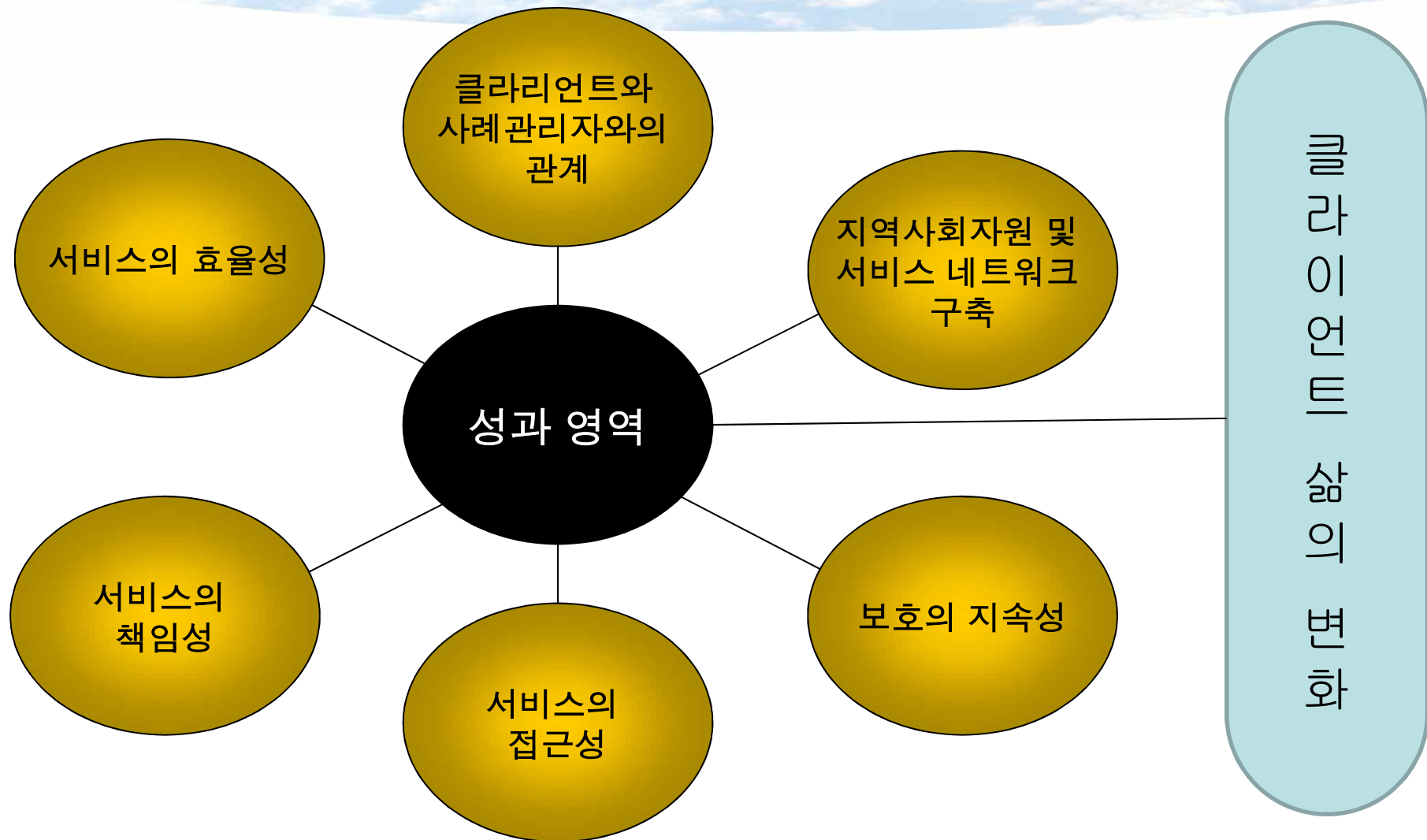
사례관리자의 업무만족도와 직무능력감

사례관리의 성과평가를 통해서 사례관리의 성과를 실무자의 측면에서 평가

지역사회 자원의 만족도와 연계역량

사례관리실천의 성과를 지역사회 수준으로 확대하여 확인하는 과정

사례관리 분야의 성과 측정 영역



1) 클라이언트의 삶의 변화

① 건강 및 생활 기능 (functioning)	- 신체적·정신적 건강 향상 - 심리적·인지적 기능 향상 - 일상생활 및 사회생활기능 향상 - 여가 및 문화생활 기회 향상 - 이동의 자유로움 및 교통수단 이용 조건 향상
② 경제 상황	- 소득 향상 - 고용 및 취업
③ 주거	- 주택 확보 - 주거 환경 개선
④ 교육	- 아동 양육 - 진학 기회 증가 - 수학능력 향상 - 학교 적응
⑤비공식적 지지망	다른 사람과의 - 접촉 규모/도움이나 상호호혜성/긴밀성 증가 - 접촉 형태의 다양화 - 관계에 대한 만족감 증가
⑥지역사회통합	<물리적 통합 증가> <사회적 통합 증가> <심리적 통합 증가>



2) 클라이언트와 사례관리자와의 관계

- 사례관리자에 대한 클라이언트의 신뢰감이 증가하는가(했는가)?
- 사례관리자와 클라이언트 사이에 사례관리 목표 및 과정의 동의가 이루어지는가(졌는가)?
- 사례관리 과정에 클라이언트가 적극적으로 참여하는가(했는가)?

3) 지역사회자원 및 서비스 네트워크 구축

- 서비스 제공 기관 간 클라이언트, 정보, 자원, 예산 교화의 빈도 및 협력 강도가 증가하는가(했는가)?



3) 보호의 지속성

<횡단적 지속성>

- 제공된 서비스 종류와 클라이언트 욕구 사이의 일치도가 증가하는가(되었는가)?

<종단적 지속성>

- 사례관리 체계 속에서 클라이언트가 탈락되지 않고 지속적으로 연계되고 있는가(되었는가)?
- 제공된 서비스들 사이의 시간에 간격이 생기지 않고 연결되고 있는가(되었는가)?

4) 서비스의 접근성

- 클라이언트의 서비스 욕구와 실제 이용과의 불균형 원인이 제거되(었)는가?
- 사례관리자 또는 클라이언트가 필요하다고 판단되는 서비스를 실제로 이용한 클라이언트의 비율이나 수가 증가하(였)는가?



5) 서비스의 책임성

- 사례관리 제공기관이 동일하게 지속되(었)는가?
- 사례관리 제공기관의 변동 시 클라이언트 의뢰가 공식적 과정을 거쳐 이루어지는가(졌는가)?
- 주요사례관리자가 동일하게 지속되(었)는가?
- 사례관리팀의 경우, 팀 성원 사이에서 클라이언트에 대한 공유가 정기적으로 이루어지고 있는가?

6) 서비스의 효율성

- 고객이 드는 서비스의 비용이 감소하(었)는가?
- 서비스를 과다하게 이용하는 클라이언트 1인당 투여 비용이 감소하(었)는가?

성과 측정 과정

1단계 : 사례관리 성과를 정의하기



2단계 : 사례관리 성과별 지표(indicator) 결정하기



3단계 : 지표의 자료원(data sources)을 확인하기



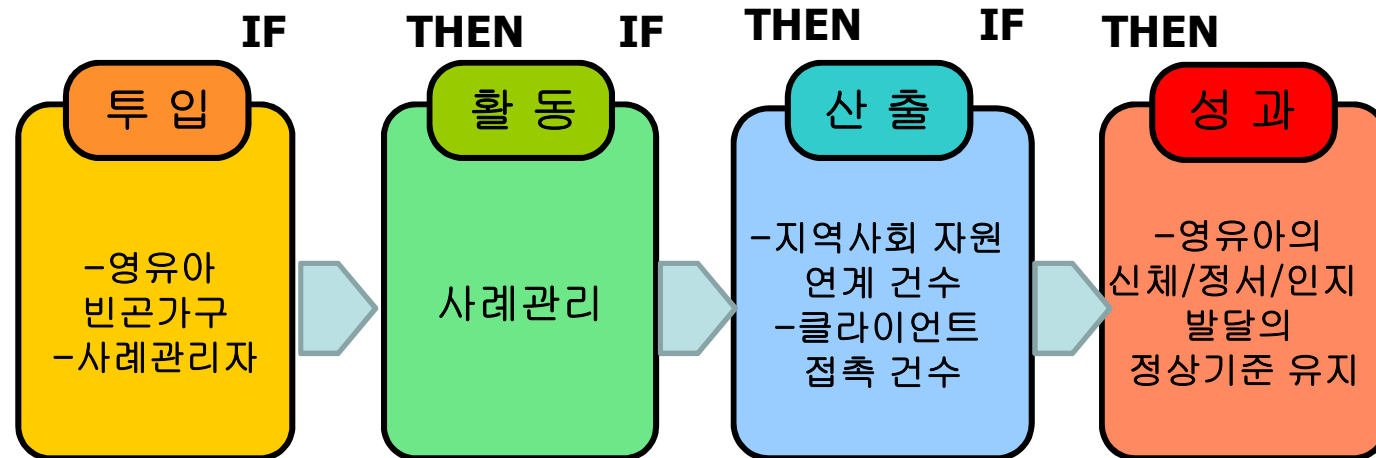
4단계 : 자료수집방법을 설계하기

1단계 : 성과 정의

프로그램 구성과 성과의 관계(논리모델)

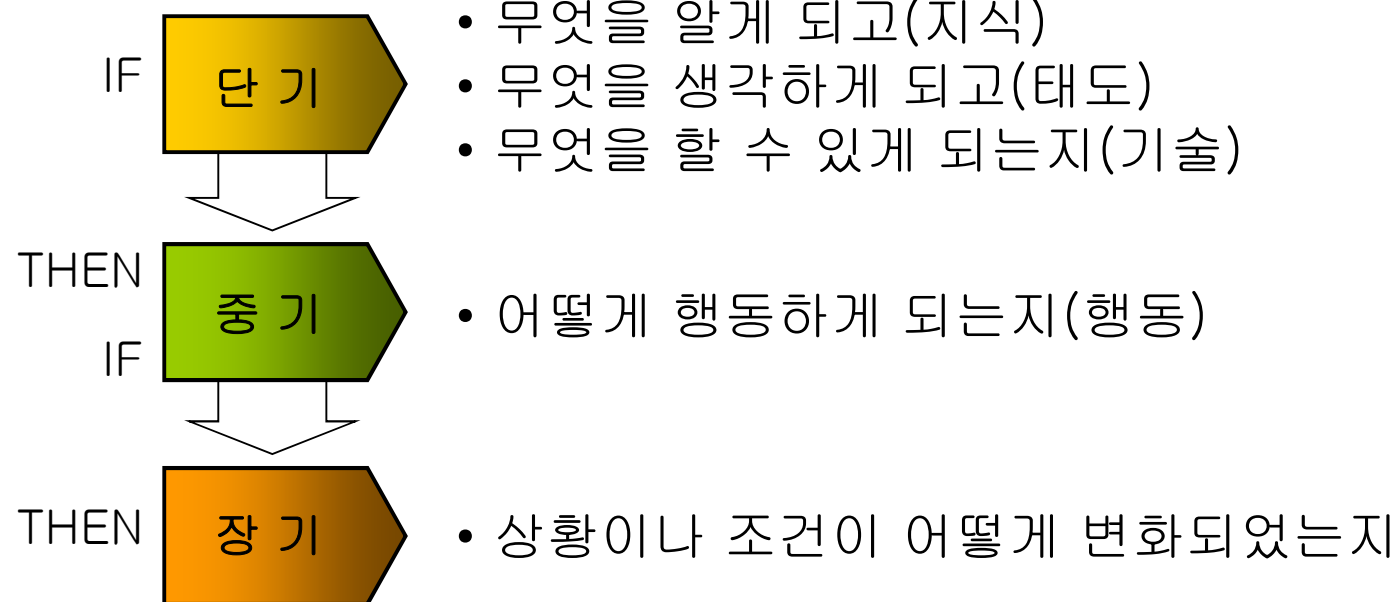
논리모델: if-then의 과정

프로그램: 영유아 빈곤가정을 위한 사례관리



성과의 단계

표적집단이



성과 결정 시 체크리스트

- √ 프로그램의 여러 측면을 고려하였는가?
- √ 가장 장기적인 것까지 정의하였는가?
- √ 프로그램의 표적 집단의 범위를 넘어서는 것인가?
- √ 여러 외부적 요인에도 불구하고, 성과라고 볼 수 있는가?
- √ 문제 상황의 해결에 성공하였다는 것을 보여준 결과라고 할 수 있는가?
- √ 프로그램의 여러 주체들이 성과로써 타당하다고 생각하겠는가?
- √ 산출중심의 성과에 그치는가?

2 단계 : 사례관리 성과 지표 결정

(1) 성과 지표란?

- 성과를 “어떻게” 알 것인가?

- ① 성과가 달성되었는지를 관찰가능하고 측정 가능하도록 해주는 증거 혹은 측정도구.
- ② 성과 수준을 요약할 수 있는 특정 수치(변화량, 빈도, 수, % 등)
- ③ 성과에 하나 이상의 복수 지표들이 가능.

성과 지표 결정 시 체크리스트

- √ 측정하고자 하는 성과를 정의하고 있는가?
- √ 각각의 성과를 위해 적어도 한 개 이상의 지표가 있는가?
- √ 복수의 지표들일 때 각 지표는 성과의 가장 중요한 측면을 중복하지 않으면서도 포괄적으로 측정해 주는가?
- √ 각 지표들이 구체적으로 기술되었는가?
- √ 측정 가능한가?
- √ 관찰 가능한가? 또는 자료수집이 가능한가?

3 단계: 자료원 확인

“누가” 성과 지표의 정보를 가지고 있는가?

□ 기 록

- ① 사례관리 수행 일지와 클라이언트 로그
- ② 타 기관의 기록
- ③ 시각적 기록 – 사진, 차트, 비디오테이프

□ 사 람

- ① 사례관리 대상 클라이언트
- ② 사례관리자
- ③ 주요정보제공자
(부모, 가족, 이웃, 의뢰 제공기관 직원, 자원봉사자, 외부전문가 등)

4 단계: 자료수집방법 결정

자료원들로 부터 필요한 정보를 “어떻게” 얻을 것인가?

(1) 자료수집 방법

- ☐ 서베이 ☐ 면접 ☐ 관찰
- ☐ 집단 이용 ☐ 사례 연구 ☐ 시험
- ☐ 문서 검토 ☐ 증명서 ☐ 일기 혹은 잡지
- ☐ 일지 ☐ 사진, 비디오, 슬라이드
- ☐ 전문가 혹은 동료 검토
- ☐ 상황이나 문제에 대한 시뮬레이션

4 단계: 자료수집방법 결정 -계속

(1) 표준화된 측정 도구

- √ 인구대상별로 정신적, 심리적 혹은 신체적 기능 척도, 일상생활기능척도
- √ 비공식적 지지망 척도
- √ 만족도
- √ 지역사회통합 척도

(2) 표준화된 측정도구를 찾는 방법

- √ 논문의 참고문헌
- √ 척도집
- √ 대학도서관
- √ 인터넷
- √ 공동모금회 등 각종 재단 자료실
- √ 타 기관 등의 자료

4 단계: 자료수집방법 결정 -계속

(2) 자료수집방법 설계 시 고려할 점

√ 실행가능성

√ 신뢰성

√ 유용성

√ 모든 가능한 선택 고려

√ 창의성

√ 빨리 포기하지 않았는가?

4 단계: 자료수집방법 결정 -계속

(2) 자료수집시기 결정

√ 사례관리 실시 기간 동안

√ 사례관리 종결 이후의 상황 추적

평가

평가 도구와 양식

한국자원봉사협의회, 숭실대학교(2007). 우리아이 희망네트워크 지원사업 성과평가 연구

서비스만족도 조사표
서비스만족도 개방형 질문 예시
사례관리 계획 및 평가표
가족기능사정 척도의 활용
문제해결의 정도 평가양식
사례관리실무자의 업무만족도 양식
사례관리실무자의 직무능력감 양식
지역자원실무자의 사례관리 만족도 양식
지역자원실무자의 자원연계능력



1. 사례관리의 정의

사례관리란 장기적, 복합적 욕구가 있는 클라이언트와 가족의 사회적 기능회복을 위해 운영체계를 확립하고, 이를 기반으로 체계적 사정과 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지속적이고, 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 통합적 실천방법이다.



**본 자료는 송실대 유서구 교수의 평가자료를
저자의 허락을 받아 사용한 것입니다**