

미국의 아동대상 사례관리 서비스

Case Management for Children in the U.S.A

이주연 한국보건사회연구원 전문연구원

1. 들어가는 말

미국은 대인서비스가 발달된 국가로 일찌감치 사례관리가 도입되어 보건복지의 제 분야에서 발전되어 왔다. 이는 보건과 복지서비스가 전문화·분화되고 서비스 대상자의 욕구가 복합화·지속성을 띠며 따라서 공급자중심의 서비스 체계가 가지는 한계를 극복하고 서비스의 효율성과 대상자의 욕구 만족도를 증진시키고자 하는 데에 따름이다. 특히 아동의 경우, 인구사회학적 특성 상 성인에 비해 복지서비스에 대한 정보접근성, 독립적 의사결정능력 및 자원조달능력이 부족하므로 사례관리서비스의 주요 대상으로 부각되어 왔다.

우리나라의 경우 아동을 주 대상으로 한 사례관리서비스는 2000년대부터 본격적으로 시작되어 보건복지부의 드림스타트, 여성부 건강가정지원센터의 취약가족 역량강화 서비스 지원사업, 교육과학기술부의 교육복지투자지원사업과 민간의 우리아이희망네트워크, 위스타트,

시소와 그네 등으로 발전하였으며 최근 서비스 대상자와 지역의 범위를 점차 넓혀가고 있는 상황이다.

이에 본 글은 우리나라보다 먼저 제도화되어 발전해 온 미국의 아동대상 사례관리서비스의 발전과정, 개념 및 현황 등을 고찰함으로써 우리나라의 사례관리 발전에 주는 시사점이 무엇인지 살펴보는데 의의를 둔다.

2. 미국의 사례관리서비스 발전 과정

미국의 사례관리의 시초는 19세기 후반 자선조직협회(Charity Organization Society)와 인보관운동(Settlement House Movement)이 일어났던 시기로 거슬러 올라간다. 당시 사례관리(case management)라는 용어는 부재하였으나, 자선조직협회에서 활동하던 ‘친절한 방문자’(Friendly Visitor)와 인보관(Settlement House)

의 자원봉사자들이 빈곤가구를 대상으로 일정 부분 사례관리자의 역할을 수행하였기 때문이다¹⁾. 자선조직협회의 봉사자였던 ‘친절한 방문자’는 빈곤가구의 상황을 조사하여 서비스 전달자 간 서비스의 중복이 이루어지지 않도록 대상자의 목록을 작성하는 등 사례의 사정(assessment), 기록 및 조정활동을 담당하였다. 더 나아가 인보관의 봉사자들은 복합적인 욕구를 가진 빈곤가구의 어려움을 해소하기 위하여 개인적·사회적 네트워크를 동원하여 복지자원을 제공하였을 뿐 아니라 당시 지역사회 내 전반적인 복지자원 부족문제에 대응하기 위하여 서비스를 개발하고 지역사회를 조직화하는 등 현재 사례관리서비스에서 제공되고 있는 옹호(advocacy), 자원연계, 서비스개발 및 조직화의 역할을 수행하였다. 그러나 이들의 역할은 사례관리서비스를 단편적으로 적용한 데에 그쳐 서비스의 통합성이나 권리옹호, 강점관점 접근 및 역량강화 등 현대적 의미의 사례관리서비스로서 기능하지는 못하는 한계를 가졌다.

이 후 사례관리서비스는 1950~60년대에 이르러 정신장애인 보호정책 상의 패러다임전환으로 인하여 발전의 계기를 맞게 된다. 이전까지 환자로 취급되어 격리시설 집중 수용되어 있던 정신장애인이 이 시기에 이르러 지역사회에서 보호되도록 하는 탈시설화가 진행되었다. 이

들의 복합적인 욕구에 대응하고자 기존의 파편적이고 분절화되어 있던 지역사회 서비스 체계를 보완할 필요성이 대두되었고 그 방안으로써 지역사회지원시스템(Community Support System)이 구축되었다²⁾. 이 후 사례관리서비스는 보건분야와 관련하여 지역사회지원시스템의 가장 주요한 구성요소로 반드시 제공되도록 법적으로 명문화³⁾ 되었으며 이에 따라 보건분야에서 사례관리서비스가 더욱 확대될 수 있었다.

1970~80년대에는 지역사회의 대인서비스가 증가하게 되면서 사례관리가 장애인 뿐 아니라 노인 및 아동학대 피해자 등 대상적 확대를 수반하게 되었다⁴⁾. 이 시기에는 다양하고 복합적인 욕구를 가진 인구집단이 출현하였는데, 기존의 장애인 및 만성질환장애인과 더불어 산업화로 인한 도시의 빈민가족, 인구의 노령화에 따른 노인인구 및 학대와 방임 등의 피해아동 등이 대표적이다. 그러나 지역사회의 사회복지 서비스는 전문화에 따른 단편성과 분절성을 특징으로 하고 있었기 때문에 이들의 복합적인 욕구에 적절히 대응하기 어려웠으며, 이러한 문제에 대한 대안으로서 사례관리가 부각되었다. 특히 1970년대 중반 오레곤과 알라메다(Oregon and Alameda) 지역에서 실시되었던 영구계획 프로젝트(Permanency Planning Project)는 사례관리를 적용한 최초의 아동학대프로그램으로 기록

1) 본 단락의 내용은 'Blau, J., & Abramovitz, M., 2004, The Dynamics of Social Welfare Policy, New York: Oxford University Press, Inc.' 및 '이근홍(1998). 케이스 매니지먼트, 서울: 대학출판사.' 참조

2) 이근홍(1998). 케이스 매니지먼트, 서울: 대학출판사; J. Turner & I. Shiffren(1979). Community Support System: How Comprehensive?, in Stein, L. (Ed.), Community Support Systems for the Long-term Patient, San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc., Publishers, 1979.

3) P.L. 99-660, 1986, Childhood Vaccine Injury Act

4) 설진화(2009). 사례관리론, 파주: 양서원.

되고 있다⁵⁾. 영구계획 프로젝트는 학대피해아동을 위한 장단기 계획을 세우고, 가족 내의 부정적 요인 제거, 아동의 원가정 분리 등 계획 상의 단계별로 아동과 가족에게 사례관리서비스를 제공하였다.

1980년대에는 이전까지 연방정부에서 지원하던 복지서비스가 많은 부분 지방으로 이양되었으나 지방정부의 서비스 전달체계 및 자원의 수준은 미처 조율되지 못한 상황이었다⁶⁾. 따라서 지방정부에서는 복지서비스의 단편화, 분절화 및 비체계화로 인한 문제들을 경험하게 되었으며, 서비스의 연속성, 포괄성 및 체계성을 증진시키고 복합적인 욕구를 가진 서비스대상자의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하기 위하여 사례관리의 필요성이 대두되었다.

1990년대에 들어서 사례관리는 특정 대상자(혹은 대상집단)의 욕구를 충족시키기 위하여 서비스 공급자들을 연계하는 시스템으로 조망되고 있다⁷⁾. 사례관리라는 용어가 빈번하게 사용되면서 1990년 사회사업백과사전(Encyclopedia of Social Work)에는 기존의 사회사업실천을 의미하는 ‘casework’라는 단어 대신 사례관리를 의미하는 ‘case management’로

대체되었다⁸⁾. 또한 사례관리서비스의 수행자(사례관리자)와 일련의 수행과정(욕구사정 - 서비스 계획 - 서비스 연계 - 서비스전달여부 모니터링 - 옹호 - 욕구의 지속적 사정) 상의 절차도 일반화되었으며, 적용영역도 확대되어 최근에 이르기까지 고령계층, 약물중독, 만성질환, 발달장애 및 장애, AIDS, 출소 후 사례관리, 아동학대, 긴급복지, 직업훈련 및 근로자지원 프로그램 등 다양한 사회복지 및 보건분야에서 사례관리 서비스가 시행되고 있다.

3. 미국의 사례관리서비스의 개념화

미국의 사례관리는 시대와 적용분야에 따라서 그리고 연구자에 따라서 다양하게 개념화되어왔다. Weil과 Karls는 사례관리를 ‘서비스의 조정을 통하여 양질의 서비스를 제공하고 보다 효율적이고 비용효과적인 방식으로 서비스를 전달하는 방법’으로 정의하여 사례관리의 조정자와 옹호자 역할을 강조하고 전달방식 상 효율성 및 비용효과적 측면을 부각시켰다⁹⁾.

5) Hegar, R., L., 1992, Monitoring Child Welfare Services, in B. S. Vourlekis & R. R. Greene (Ed.), Social Work Case Management, New York: Walter de Gruyter, Inc.

6) 이근홍(1998). 케이스 매니지먼트, 서울: 대학출판사
설진화(2009). 사례관리론, 파주: 양서원
황명진 외(2010). 보건 및 복지부문 사례관리 기초자료 조사연구, 고려대학교
권진숙 · 박지영(2009). 사례관리의 이론과 실제, 서울: 학지사

7) Moore, S., 1992, Case Management and the Integration of Services: How Service Delivery System Shape Case Management, Social Work, 37(2), 418-423.

8) 설진화(2009). 사례관리론, 파주: 양서원.

9) Weil, M. & Karls, J., M., et al., 1985, Case Management in Human Service Practice, San Francisco, CA: Jossey-Bass, Inc., Publishers.

Moxley의 정의는 보다 구체적이며 포괄적인데, 사례관리를 '복합적인 욕구를 가진 클라이언트를 대상으로 사례관리자가 그들의 욕구를 사정하며, 적절한 서비스, 기회 또는 급여를 확인하고, 포괄적인 서비스 계획을 개발하며, 클라이언트의 서비스에 대한 접근과 이용을 위한 옹호를 제공하고, 적절하고 효과적인 서비스의 전달을 점검하거나 평가하는 것 등을 통하여 클라이언트의 욕구를 충족시킬 수 있도록 원조하는 것'으로 정의하고 있다¹⁰⁾. 따라서 사례관리의 과정과 사례관리자의 역할을 규정하고 서비스 이용자(클라이언트)의 욕구의 복합성과 이를 충족시키는 면을 강조하고 있음을 알 수 있다.

Rubin은 사례관리의 개념을 '클라이언트가 도움을 필요로 하는 분야를 찾아낼 수 있도록 돕는 것과 도움이 될 만한 개인적 자원과 지역 사회 자원을 연계하는 것'으로 설명하였다¹¹⁾. 이는 사례관리의 옹호자적 역할과 자원개발 및 연계 역할에 중점을 둔 개념화로 볼 수 있다.

Dineman은 사례관리를 전달체계의 기능적 측면에서 개념화하였는데, '클라이언트 혹은 클라이언트의 가족을 위하여 여러 공급자들에 의해 제공되는 다양한 종류의 필요한 서비스의 정리와 지속을 위하여 고안된 기능'으로 사례관리를 설명하였다¹²⁾. 그는 다양하고 복잡한 복

지서비스 공급체계와 복합적인 욕구를 가진 이용자(클라이언트)를 연결해주는 연결고리로서 사례관리를 보고 있다. 또한 미국사회복지협회(National Association of Social Workers)에서도 사례관리를 '서비스 전달체계의 요소를 조정하고 연계하여 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 포괄적인 프로그램을 확보하는 매커니즘'으로 정의¹³⁾하여 복지서비스 전달체계 속에서 효율적 전달자로서의 역할을 강조하였다.

종합적으로 살펴볼 때, 미국의 사례관리는 다양하고 전문적인 복지서비스 공급체계와 복합적인 욕구를 가진 이용자(클라이언트)를 연계하여 공급자적 측면에서는 서비스의 효율성을 도모하고 이용자적 측면에서는 욕구맞춤형의 양질의 서비스를 이용할 수 있도록 하는 서비스 전달의 한 방법으로 정리할 수 있다.

4. 미국의 아동대상 사례관리 서비스 현황

앞서 살펴본 것과 같이 미국은 의료, 보건, 장애, 아동학대, 긴급복지, 직업훈련 및 근로자 지원 등 다양한 분야에서 사례관리서비스를 제공하고 있다. 본 연구는 아동을 대상으로 한정지

10) Moxley, D., P., 1989, The Practice of Case Management, Newbury Park, CA: Sage Publications Inc.
 11) Rubin A., 1992, Case Management, in Rose, Stephen M. (Ed.), Case Management and Social Work Practice, New York: Longman Publishing Group.
 12) Dinerman, M., 1992, Managing the Maze: Case Management and Service Delivery. Administration in Social Work, 16(1), 1~9.
 13) National Association of Social Workers, 1984, Standards and Guidelines for Social Work Case Management for the Functionally Impaired", Professional Standards, N. 12, Silver Spring, MD: National Association of Social Work Inc.

었기 때문에 이러한 여러 영역 중 아동을 주요 대상으로 공공분야에서 사례관리가 실시되고 있는 아동학대 및 가족지원서비스를 중심으로 고찰하고자 한다.

1) 사례관리 서비스의 법적 근거 및 체계⁴⁾

아동을 주요 대상으로 한 사례관리서비스의 법적 근거는 아동학대방지과조치에관한법률(Child Abuse Prevention and Treatment Act, CAPTA)의 제 106조(Sec. 106), ‘아동학대 및 방임의 예방과 조치프로그램을 위한 주 보조금’(Grants to States for Child Abuse and Neglect Prevention and Treatment Program)에서 제시되어 있다¹⁵⁾. 본 항목은 연방정부가 주(state)에 제공하는 아동학대 및 방임의 예방과 조치프로그램을 위한 보조금의 사용처 중 하나로 사례관리를 포함하고 있으며 이는 아동학대 및 방임의 예방과 조치를 하는 과정에서 사례관리서비스가 반드시 포함되어야 함을 의미한다.

미국의 아동복지체계(Child Welfare System)는 아동의 보호 즉, 아동학대 및 방임 사례의 발생에 따른 조치와 서비스 연계체계를 중심으로 하고 있다. [그림 1]은 미국의 아동보호체계를 도식화 하여 보여주고 있으며, 그 중 사례관리 서비스를 제공하는 영역을 구분·표시하였다([그림 1] 중 점선 안쪽 부분 참조).

아동보호체계 속에서 시행되는 사례관리서비스는 두 가지의 유형으로 구분될 수 있는데 아동

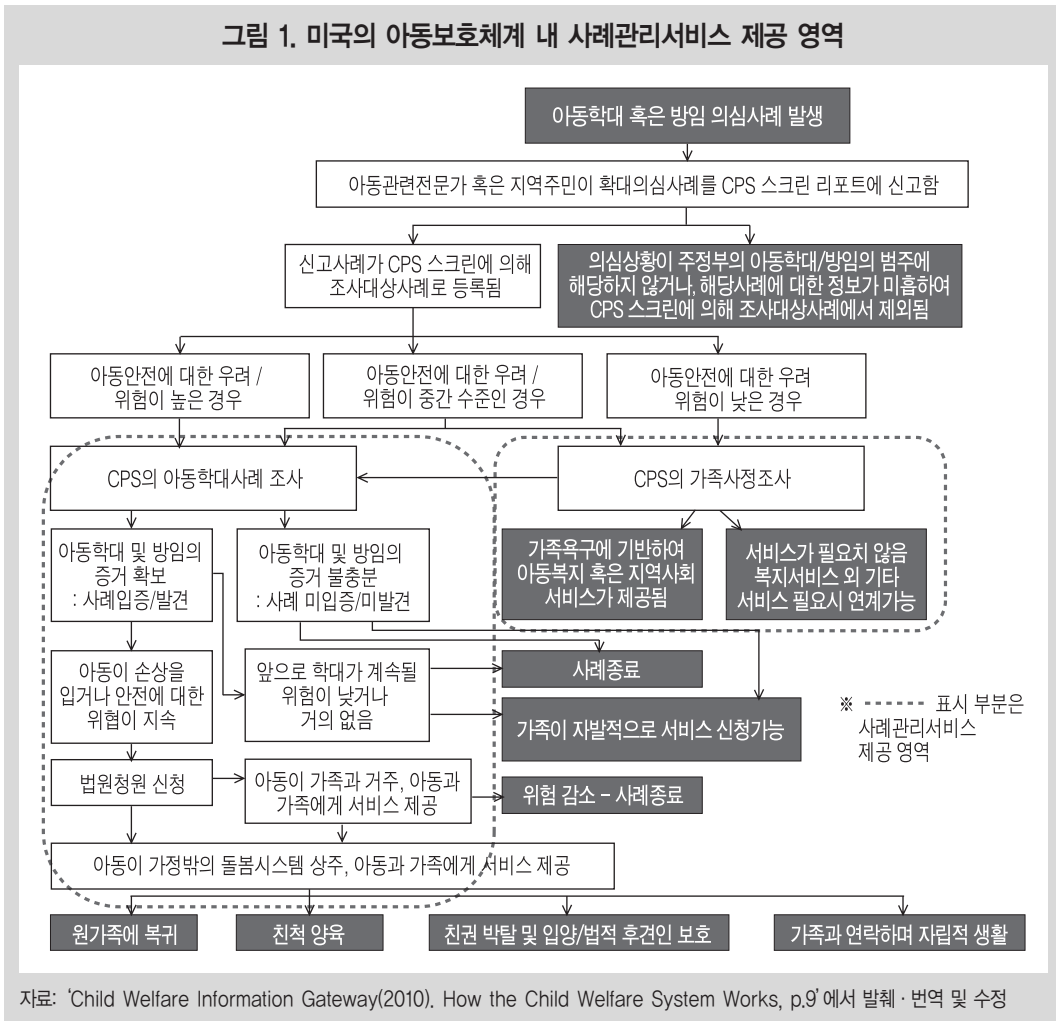
보호서비스와 함께 제공되는 경우와 가족지원서비스로서 제공되는 경우이다. 전자는 아동학대/방임 신고사례에 중간수준 이상의 아동안전위험도가 있는 경우로 이 때 사례관리서비스는 아동보호서비스(Child Protective Service: CPS)와 병행하여 제공된다. 따라서 아동보호서비스(CPS)의 아동학대사례조사 결과 아동학대 혹은 방임 사례로 입증되어 아동과 가족에게 시급히 다양한 서비스가 제공되어야 하는 경우이다. 사례관리자는 이러한 아동과 가족의 욕구를 파악하고 문제의 해결을 위한 계획을 도출하고 서비스를 연계하며, 상황변화에 따라 사례를 모니터링하고 재사정하는 등의 역할을 수행한다. 통상 아동보호서비스에 의뢰된 사례 중 아동학대 혹은 방임 사례로 입증된 경우에는 보건후생부(Department of Health and Human Services: DHHS)의 아동보호팀(Child Protective Service Division)에 소속된 아동보호서비스워커(Child Protective Service Worker)에 의하여 사례관리가 수행된다.

후자의 경우는 사례의 아동안전위험도가 아동학대/방임 신고사례에 중간수준 이하인 경우이다. 이러한 경우 가족사정조사가 실시되며 그 결과에 따라 해당 아동 및 가족을 대상으로 사례관리서비스가 제공된다. 그 밖에 아동보호서비스 체계 외에서 아동 및 그 가족에 대한 사례관리서비스가 의뢰되는 경우도 있는데, 주로 빈곤가족한시급여(Temporary Assistance to Needy Family: TANF)를 받는 가족 중 한부모가족이나 조손가족이며, 아동 및 가족에 대한 지

14) 관련 내용은 Child Welfare Information Gateway(<http://www.childwelfare.gov/>)의 내용을 참조하여 재구성함.

15) P.L. 93-247, 2003, Child Abuse Prevention and Treatment Act

그림 1. 미국의 아동보호체계 내 사례관리서비스 제공 영역



원서비스의 필요성으로 인하여 TANF부서로부터 의뢰되어 오는 경우이다.

사례가 의뢰되면 사례관리자는 우선적으로 아동의 욕구를 사정(assessment)하여 지역사회 자원을 활용, 서비스를 연계하는 것 뿐 아니라 아동 외의 가족구성원의 욕구도 파악하여 아동 및 가족의 사례계획을 수립하고 욕구의 해소와 자립을 위한 각종 자원을 연계하는 등의 역할을

수행한다. 통상 가족지원서비스는 보건후생부(DHHS)의 가족지원팀(Family Support Division)에 소속된 사례관리자(Case Manager)에 의하여 사례관리가 수행된다.

보건후생부⁶⁾는 각 지역사회별로 카운티사무소(County Office)를 두고 있으며 통상 본 사무소에 소속된 공공인력이 팀을 이루어 사례관리를 수행한다. 즉, 아동보호팀(Child Protective

Service Division) 혹은 가족지원팀(Family Support Division)은 주로 사례관리자만으로 구성된 팀이며, 팀장은 직접 사례관리에 개입하지 않고 주로 내부 수퍼바이저(Supervisor)로서 역할을 담당한다. 내부 사례회의는 정기적 및 수시적으로 개최하며 사례회의의 형식은 수퍼바이저와 사례관리자의 1:1회의와 팀전체가 참여하는 팀회의의 형식을 병행한다. 아동보호팀의 경우 긴박한 상황이 초래될 수 있는 가능성 때문에 각 사례의 진행 단계별 회의 및 수시회의가 더욱 빈번하다. 반면에 가족지원팀의 사례관리는 주로 정기적 회의를 기준으로 하되 필요에 따라 수시회의를 개최한다.

사례관리자는 직접 서비스를 제공하기 보다는 서비스의 연계에 중점을 둔다. 따라서 지역 사회 각종 서비스기관의 역량과 기관 간 네트워크의 수준 그리고 협력의 정도는 사례관리자의 역량과 더불어 이용자(클라이언트)의 문제/욕구를 해소하는데 가장 중요한 요소가 된다. 따라서 사례관리자가 접촉 가능한 기관(서비스)과의 잠재적 연계망은 보이지 않는 그러나 사례관리의 성패를 좌우할 수도 있는 또 하나의 중심체계라 할 수 있다.

2) 사례관리 서비스의 절차 및 내용¹⁷⁾

앞서 아동보호서비스로서 제공되는 사례관

리서비스와 가족지원서비스로서 제공되는 사례관리의 체계를 구분하여 살펴보았다. 서비스의 절차 및 내용에서도 두 가지의 영역이 다소 차이를 보인다. 아동보호서비스의 경우 ‘아동학대에 대한 조사’가 ‘가족의 욕구사정’보다 우선시하여 진행되는 데에 반해 가족지원서비스에서는 아동과 가족의 욕구 사정에 중점을 둔다¹⁸⁾. 또한 아동보호서비스로서의 사례관리는 아동이 원가족으로부터 장·단기적으로 분리되거나 친권박탈 등 가족이 해체되는 결과를 종종 가져오게 되지만, 가족지원서비스로서의 사례관리는 가족의 역량강화와 가족에 대한 지원을 통하여 가족의 결합 및 건강성 강화를 지향한다는 점이 가장 큰 차이라고 할 수 있다.

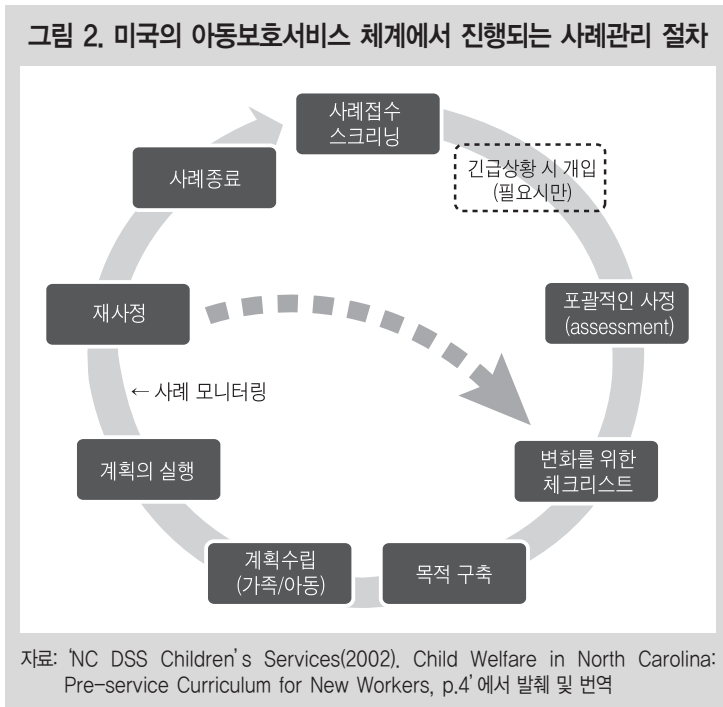
[그림 2]는 미국의 아동대상 사례관리의 절차를 보여주고 있다. 본 절차의 첫 단계는 사례접수로부터 시작되어 스크리닝을 실시하는 데에 있다. 스크리닝 작업은 접수(intake) 양식에 의거하여 드러난 사실들을 기반으로 하며 해당 사례가 아동보호서비스의 범주 내에 포함되는지 여부를 가리고 아동학대/방임의 수위를 구분하는 작업이다. 해당 사례가 아동학대 혹은 방임에 해당하지 않거나, 신고내용의 신빙성이 아주 낮거나 혹은 정보가 미흡할 때에 사례는 조사대상에서 제외되기 때문이다. 따라서 본 작업은 사례관리자 단독으로 결정될 수 없도록 되어 있으며, 반드시 수퍼바이저(상급자)의 합의에

16) 본 단락의 내용은 North Carolina Wake County에 소재한 Department of Health and Human Service CPS 사례관리자인 Carla Leathers 와의 전화인터뷰를 참고하여 작성함.

17) 본 내용은 ‘NC DSS Children’s Services(2002). Child Welfare in North Carolina: Pre-service Curriculum for New Workers’의 주요내용을 요약·발췌함.

18) 만일 가족지원서비스에 의뢰되어 사례관리서비스를 제공 중에 아동학대가 의심되는 경우에는 다시 아동보호서비스팀으로 사례가 이관되어 조사가 진행됨.

그림 2. 미국의 아동보호서비스 체계에서 진행되는 사례관리 절차



문제 이외에도 가족원의 약물중독, AIDS, 정신보건, 부부폭력 등 기타의 문제영역과 중복되기도 한다. 이러한 경우 욕구사정 시 관련 부서 혹은 기관의 정보/인력 협조를 활용하기도 하며, 문제의 경중을 비교하여 타 부서가 이관되기도 한다.

네 번째와 다섯 번째 단계에서 사정의 결과를 바탕으로 아동보호서비스워커는 피해아동 및 가족과 함께 긍정적인 미래의 모습을 위하여 필요한 변화의 '체크리스트'를

의하여 결정된다.

두 번째 단계로서 만일 스크리닝을 통하여 해당 사례의 아동학대/방임 수준이 아동에게 위해를 줄 수 있을 정도로 긴급성을 띤 위험한 상황이라면 즉각적으로 사례관리자의 개입(아동을 가족 혹은 가해자와 분리, 긴급자원연계 등)이 진행된다. 단, 상황의 위험도가 긴급하거나 높은 수준이 아니라면 본 단계에서의 개입은 이루어지지 않는다.

세 번째 단계는 포괄적인 사정단계이다. 이는 구조화된 사정양식(assessment form)을 사용하여 이루어지며 아동 및 그 가족의 문제, 상황 및 욕구에 대한 측정이 이루어진다. 문제 및 욕구의 사정을 통하여 아동 및 가족이 직면한 문제가 드러나게 되며 흔히 아동학대사례의 경우 학대

만든다. 이러한 체크리스트는 피해아동과 가족이 스스로의 문제를 되돌아보도록 하는데 목적이 있으며 이러한 작업을 통하여 보다 객관화된 시각으로 문제를 접근하는 데에 도움을 준다.

그 다음으로는 피해 아동과 가족을 대상으로 계획을 수립하게 되는데, 계획의 이행으로 아동과 가족이 문제상황을 극복하고 욕구를 충족할 수 있도록 한다. 계획은 구체적이며 긍정적인 문구로 구성되며 계획이 수립되면 어떻게 실행할 지에 대한 구체적인 일정도 수립하게 된다.

계획의 내용과 일정에 따라서 실행이 이루어지며 이 시기에 사례관리자는 각종 공식적 비공식적 도움 및 지원을 발굴하고 다양한 서비스를 연계한다. 계획이 실행되는 동안에는 사례의 모니터링이 이루어지는데 이는 수립된 계획의 실

행 주체는 해당 아동과 가족이기 때문에 사례관리자는 이를 주기적으로 모니터링 하게 된다.

사례가 어느 정도 계획을 실현시키게 되면 재사정이 이루어지게 된다. 이는 최초의 사정 시와는 시간적인 격차와 환경적인 변화가 있으므로 변화된 환경을 측정하여 추가적으로 필요한 사항이나 문제 등을 점검하고자 하는 목적에 따른 것이다. 따라서 재사정의 결과 최초 사정 시에 부재했거나 발견되지 못했던 욕구 및 문제가 발견되면 본 사례는 다시 ‘체크리스트’ 구축단계로 돌아가게 된다. 만일 재사정의 결과로 최초 사정 시에 문제가 해결되고 욕구가 충족되었다고 결론이 내려진다면 이 때, 사례가 종료되게 된다.

아동보호서비스에서 사례의 종료를 고려하는 기준은 다음과 같이 8가지로 구성된다. 우선 가족이 문제상황에 대처할 수 있는가 하는 여부이다. 문제의 극복과 가족의 치유가 아니라 ‘문제에 대한 대처가 되고 있는지’만으로도 사례가 종료될 수 있도록 하였다. 또한 사례계획 시

세웠던 목표의 달성, 기본적인 욕구의 충족, 서비스 연계 및 시행여부 등이 포함되며, 사례종료 이후 사례관리자 대신 활용될 지원체계와 옹호자의 여부, 그리고 현재의 위험이 감소/제거되었는지 여부와 미래의 위기에 대한 관리계획 수립여부 등이 사례종료의 기준으로 제시되었다. 따라서 사례종료와 함께 가족에게 아동과 가족의 옹호자, 지원체계 및 안전망이 박탈되는 것이 아니며 오히려 사례관리를 통하여 개발된 가족의 사적/공적 자원이 사례관리자의 옹호자, 지원체계 및 안전망으로서의 역할을 대신하게 되는 것이다.

5. 나가는 글

아동보호서비스를 중심축으로 미국의 아동 대상 공공 사례관리서비스를 살펴본 결과 그 시사하는 바는 다음과 같다. 첫째 미국의 사례관리는 아동학대/방임 등의 문제를 예방하는 역할

표 1. 아동대상 사례관리서비스에서 사례종료의 기준

구분	사례종료 기준
1	가족이 문제에 대처할 수 있다(coping).
2	사례계획의 목표가 달성되었다.
3	기본적인 욕구가 만족되었다.
4	사례관리자의 부재(사례종료 이후) 시 활용될 지원체계가 개발되었다.
5	타 기관으로부터의 필요한 서비스가 연계되어 시행되고 있다.
6	가족이 신뢰하는 적어도 1명의 옹호자를 찾았다.
7	미래에 예측되는 위기에 대한 관리계획이 수립되었다.
8	위험수준이 감소하거나 제거되었다.

자료: 'NC DSS Children's Services(2002). Child Welfare in North Carolina: Pre-service Curriculum for New Workers, p.29'에서 발췌 및 번역

을 하고 있다. 사례관리서비스가 아동보호서비스와 병행된다면, 가족지원서비스의 경우 낮은 수준의 아동학대/방임사례 혹은 취약가족을 대상으로 하고 있기 때문에, 취약한 아동과 가족의 역량을 강화하고 적절한 서비스지원을 통하여 아동의 안전이 위협받을 수 있는 소지를 미연에 방지할 수 있게 된다.

둘째, 미국의 아동대상 사례관리는 가족과 연계된 서비스를 수행한다. 사례관리 시 아동만을 분리하여 사례로서 고찰하는 것이 아니라 가족이라는 체계 내의 아동을 사례로 하기 때문에 아동 뿐 아니라 필요시 가족구성원 모두에 대하여 서비스를 진행한다. 아동보호서비스로서 사례관리가 제공되는 경우, 아동의 이익이 최우선시 되긴 하나 가족으로부터의 협조, 가족을 대상으로 한 서비스 연계, 가족의 욕구/문제해결 의지 등이 사례관리의 방향과 결과를 빚어가는

중요한 요소가 되기 때문이다.

셋째, 사례관리는 아동과 가족을 대상으로 한 전문화되고 분절된 전달체계의 통합(integration)의 역할을 수행한다. 아동과 가족이 보유한 문제와 욕구에 대응하기 위하여 기관 내 관련 부서, 지역사회의 서비스 기관 뿐 아니라 아동과 가족의 사적 자원 및 네트워크도 파악하여 이들이 활용할 수 있는 자원으로 개발하고 연계하는 것이 사례관리자의 역할임을 알 수 있다.

넷째, 사례관리는 서비스의 연계에 중점을 두기 때문에 지역사회의 서비스 인프라 및 자원의 수준이 사례관리서비스의 수준에 주요한 영향을 미친다. 따라서 사례관리서비스의 발전은 지역사회 서비스 및 자원의 개발과 네트워킹(협력)의 활성화가 선행되었을 때 실현된다고 볼 수 있다. 문헌
복제