

서울형 집중사례관리 안내서

SEOUL-ASSERTIVE COMMUNITY TREATMENT GUIDELINE

김 경 희 (서울여자간호대학 교수)

I. 서론 : Seoul-ACT의 배경 및 목적

1995년 정신보건법 제정 이후 정신질환자를 위한 치료 서비스는 지역사회에 기반을 두고, 생물학적 접근보다는 재활과 회복을 강조하는 방향으로 진행되고 있다. 이는 우리나라 정신보건 정책이 탈수용화의 개념을 근간으로 병원 및 요양시설 중심의 입원치료 및 수용보호를 넘어서 다양한 사회재활 서비스 제공으로 정신질환자들의 지역사회 통합에 가치와 의미를 두고 있다.

정신보건법 제정 이후 전국에 지역사회 정신보건센터와 사회복귀시설이 설치되었고, 정신보건 전문요원제도를 통한 정신보건 인력이 양성되면서 기본적 인프라를 갖추어 가고 있지만 정신병상 수는 계속적으로 증가하고 있으며, 장기입원 위주의 진료는 지속되고 있다. 그래서 정신보건현장에서 근무하고 있는 정신보건근무자들은 지역 내 정신질환관리를 위한 효과적 방안이나 지침마련을 시급해 하고 있으며, 사례관리를 통한 만성정신장애 관리 사업 뿐만 아닌 정신건강증진 사업을 비롯한 다른 업무와 서비스로 한정된 인력 안에서 제공해야 하는 부담감을 안고 있다.

서울특별시 1994년부터 영세민 정신질환자를 대상으로 사례관리의 시초인 가정 방문사업을 시행한 바 있지만, 사업 수행과정에서 몇 가지 문제점이 제기되었다. 체계적이고 포괄적인 지역사회 정신보건 사업의 일부로서 다른 서비스와 유기적인 관계가 유지되면서 보다 다양한 정신보건 서비스의 제공을 위한 사업의 추진이 시급한 것으로 제기되었다.

이에 대한 욕구를 만족시켜주기 위한 방안으로 사례관리의 필요성이 요구되었는데, 사례관리는 시설 보호 중심에서 탈시설화의 치료로 전환되면서 지역사회 중심의 재가 서비스를 전달하기 위해 부각되었다. 현재 정신보건센터를 중심으로 각 정신보건관련시설에서 사례관리를 시행하고 있지만 만성정신질환을 가진 대상자들이 지역사회에 정착하고 적응하기 위한 지식, 사회기술, 자원 그리고 사회적 지지체계 등이 부족하기 때문에 오랜 입원 기간 후에 퇴원을 하였거나 자주 입원을 반복하고 있는 환자가 지역사회에서 생활하기 위해서는 많은 도움이 필요로 하며, 통상적인 정신보건센터의 기능이나 사례 관리 프로그램으로는 감당하는데 어려움이 있다.

그러므로 정신보건사업의 효율적, 탈원화 구현을 위한 통합적 사례관리 모델 구축이 필요하며, 개별 서비스 계획에 입각한 사례관리 및 재발예방계획의 구체적 수립이 요구된다. 많은 프로그램 중에 적극적으로 대상자를 도울 수 있는 대안으로 효율성을 인정받은 ACT(Assertive Community Treatment) 프로그램은 미국 Wisconsin 주를 중심으로 1972년 개발된 모델로, 다학제

적 전문요원들이 하나의 팀이 되어 다방면의 치료 및 서비스를 포괄적으로 제공하며, 1-2년의 단기가 아닌 계속해서 제공되는 평생의 치료로, 사무실 중심의 치료가 아닌 정신질환자가 있는 곳에서 치료 및 재활서비스를 제공하는 서비스이며, 출선성이 떨어지고 동기가 낮아 치료에 참여하지 않는 정신질환자들을 위해 그들을 발굴하고 접근하여(outreach) 적극적으로 치료서비스를 제공하는 것으로 효과성이 검증되고 있다. 또한, ACT는 지역사회 적응이 용이하며, 대상자의 인생 목적을 돕기 위한 다학제적 관리팀의 다양하고 특별한 영역을 살려 대상자에게 통합적 서비스를 제공하고, 지속적인 치료과정을 모니터하며, 대상자의 욕구에 맞는 적절한 서비스 제공하는데 철학이 있다. ACT는 집중적인 관리를 통해 지역사회 치료 및 재활대책을 통해 정신병원 입원률을 감소시키고, 지역사회 장에서 교육(직업, 인간관계, 일상생활 등)을 제공하며, '할 수 있다'는 전문요원의 태도를 중요한 치료도구로 활용하여, 가족이나 기관에 대한 과잉의존을 감소시킬 수 있고, 대상자 스스로 행동에 대한 책임을 지도록 하며, 포괄적 치료계획을 위한 지역사회 기관 및 자원과의 교류, 조정을 위해 노력하고, 각 개인의 욕구 및 수준에 맞는 사회지지체계를 확립하는데 목적이 있어 서울특별시의 정신보건사업의 철학과도 일치한다고 보겠다.

ACT Guideline을 통해 지역사회 정신보건관리서비스를 강화하고, 서울형 집중사례관리 안내서(S-ACT)를 보급하고 교육함으로써 서비스를 표준화하여, 지역정신보건센터의 사례관리 서비스 우선순위를 담보할 수 있겠다. 또한 서울형 집중사례관리 안내서(S-ACT)를 개발함으로써 소비자의 욕구에 맞는 사례 관리를 제공하는데 기여하고자 한다.

이에 서울특별시의 특성에 맞는 ACT Guideline을 제작하여, 대상자를 사례 관리하는데 적용하는 자료로 사용하고자 한다.

II. 본 론

1. 사례관리의 이론적 개념

사례관리(Case Management)는 복합적이고 다양한 문제나 욕구를 갖은 서비스 대상자에 대하여 면밀한 사정과 사례계획을 바탕으로 하며 공식적이거나 비공식적인 지역사회의 다양한 자원을 활용하고 이를 종합적으로 점검하고 평가함으로써 효과적인 서비스를 제공하는 것이다.

사례관리의 서비스 제공 범위는 사례관리자(Case Manager)가 소속한 기관의 서비스뿐 아니라 다른 기관의 서비스 그리고 지역사회의 각종 자원을 동원하여 제공하기 때문에 상당히 포괄적인 서비스를 제공한다. 그리고 서비스 제공의 방법에서 특히 강조되는 부분은 지속성, 효과성, 그리고 효율성이다. 이것은 서비스 제공의 연속성을 보장하고 서비스 제공 과정을 중간에 점검하고 평가함으로써 효과성을 확보하고 비용 절감적인 요소를 내포한다.

사례관리는 개인, 가족, 집단에 대한 임상적인 접근뿐만 아니라 지역사회와 정책에 대한 거시적인 개입활동을 포함하기 때문에 통합적인 접근이다. 사례관리자는 상담과 치료자로서의 역할 뿐만 아니라 대상자에게 최선의 서비스를 제공하기 위하여 기관간의 서비스 조정과 대변인 또는 옹호자로서 역할을 수행해야 한다.

사례관리의 목적은 복잡하고 다양한 욕구를 가진 대상자를 위해 자원망을 개발하거나 강화시켜 가장 효율적인 방법으로 서비스를 제공하는 것이며, 대상자 스스로 그 지지망을 관리하도록 그

의 능력을 개발하는데 있다. 즉, 사례관리는 복합적인 문제를 갖고 있는 대상자의 문제 해결을 위해 심리치료의 직접적인 서비스와 지역사회 내의 사회복지 자원을 연계시켜 주는 간접적인 서비스를 통하여 보다 체계적, 포괄적, 지속적으로 대상자를 원조하여 궁극적으로는 대상자의 심리·사회적 기능 향상과 지역사회 내의 재활을 이루려는 것을 목적으로 한다. 구체적으로는 외부환경에 적응할 수 있는 대상자의 잠재력을 최대화시키고, 대상자와 가족이 여러 서비스와 지원체계에 접근, 이를 활용할 수 있는 방법을 습득하게 하여 가족, 이웃, 친구 등 비공식적 지원 체계가 대상자를 보조할 수 있는 능력을 최대화시키며, 대상자와 가족의 욕구를 충족시키는 데 있어 공식적 도움 체계의 능력을 최대화하는 역할들을 수행하는데 그 목적이 있다.

<표 1> 사례관리 개념

구 분	개 념
O'Connor(1988)	대상자의 욕구에 맞는 서비스제공을 위하여 지역자원을 효과적으로 조직하고 조정하는 행정적·관리적 특성과 전문적 관계속에서 지속적 보호와 상담 및 치료를 제공하는 직접적 개입의 특성을 지니고 있다.
Rothman(1991)	복합적인 욕구를 가진 대상자의 기능향상을 위해 총체적이고 통합적인 일련의 다양한 서비스를 제공하는 것으로, 공식적·비공식적 지원과 활동의 자원망을 조직·조정·유지하는 기능을 한다.
Kemp(1998)	대상자가 필요로 하는 서비스의 제공이다. 책임 맡은 일차 담당자가 대상자와 함께 노력하여 대상자의 욕구에 따라, 그들에게 포괄적이며 통합되고 조정된 시기적절한 서비스를 제공한다.
김통원·김용득 외(1998)	대상자의 다양한 욕구를 만족시키는 통합적 서비스를 제공하기 위해 대상자와 그 가족들의 욕구를 사정하며, 서비스를 준비·조정·점검·평가·옹호하는 서비스이다.
Julius R. Ballew & George Mink, 권진숙·전석균 옮김(2001)	여러 사람의 원조자로부터 동시에 도움이 필요한 다양한 문제가 있기 때문에, 삶이 만족스럽지 못하거나 생산적이지 못한 사람들을 돕는 하나의 과정이다.
조추용·권현주 역(2003)	대상자의 사회생활상에서 복수의 욕구를 충족시키기 위해 적절한 사회자원과 연결시키는 절차의 총체이다.
강선경·임윤형(2005)	노인, 장애인, 만성질환자, 아동, 여성 등 복합적인 욕구나 문제를 지닌 대상자를 대상으로 지역사회의 공식적 비공식적 자원을 개발, 연결하고 동시에 대상자의 능력을 개발시켜주는 방법이다.
홍선미(2004)	사례관리는 서비스체계의 문제점을 개선하며 실천의 효과성을 높이기 위해 제안된 대표적인 통합적 모델로서, 복합적 욕구를 갖고 장기적 보호를 요하는 지역사회 내의 다양한 대상에게 적용한다.
Arthur J. Frenkel·Sheldon R. Gelman, 권진숙 역(2006)	단편적인 서비스를 대상자의 독특하고 변화하는 욕구와 묶어주는 접착제(glue)이다.
정순돌(2006)	한 사람의 사례관리자가 복합적 욕구를 가진 대상자에게 다양한 서비스자원(공급체계)을 연결시켜 대상자가 사회생활의 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 방법이다.
요약정리	현대적 의미의 사례관리는 대상자와 환경적 자원간의 최적의 결합상태를 유지하여 대상자의 욕구를 최소한으로 완화시키는 것이다.

* 출처 : 김한양(2006)