서울지역 정신건강증진센터 사례관리서비스 제공자 역량수준 측정

Measurement of Competence level of Case Management Service Providers from Mental Health Centers in Seoul

김희정, 김윤정, 이연경, 이인혜, 조정은, 서용진[1]
Kim, Hee-Jeong, Kim, Yoon-Jeong, Lee, Yeon-Gyeong, Lee, In-Hye, Cho, Jeong-Eun, Seo, Yong-Jin

초 록

■ **연구목적 :** 지역사회 실천현장에서 제공되는 사례관리서비스에 대한 confidence rate 향상을 평가하기 위해 표준화된 항목을 통한 사례관리 서비스제공자의 역량 수준을 측정하고, 궁극적으로는 사례관리 서비스의 질 향상을 도모 하고자 한다.

■ **연구방법 :** 2012년 경기대학교 민소영 교수가 개발한 [한국 지역사회 정신보건실천 현장 사례관리 역량척도]를 활용하여 서울 지역 25개 정신건강증진센터 사례관리서비스 제공자 215명을 대상으로, 2015년 8월 27일부터 9월 4일까지 전자우편을 통해 설문을 실시하였다. 이중 결측 값으로 제외한 1부를 제외한 214부의 설문을 SPSS 22.0으로 빈도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

■ **연구결과 :** 사례관리 과정을 인테이크, 사정, 계획, 수행, 점검, 평가의 6단계로 분류 하고 수행여부, 중요도, 난이도로 나누어 각각 4점 리커트 척도로 평가한 결과, 수행여부에 대해서는 6단계 모두 평균 3점 이상(대체로 수행한다)의 높은 수행 수준을 보였으며, 그 중 인테이크와 사정 영역의 수행 수준은 95% 이상으로 나타났다. 중요도의 경우 응답자의 98%가 평균 3점 이상(약간 중요하다)으로 응답하여 사례 관리를 수행함에 있어 전 과정에 대한 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. ‘중요도’에 따른 ‘수행 여부’ 수준을 비교한 결과 ‘중요하게 생각하는 만큼 수행을 많이 한다’는 결과를 기대 하였으나, 분석결과는 각 단계의 중요도는 평균 4.0점(“매우 중요하다”)에 집중되어 분포된 것과 달리 ‘수행 여부’는 비교적 고르게 분포되어 있음을 볼 수 있다. 난이도는 1점(“매우 쉽다”)에서 3점 이상(“약간 어렵다”)로 응답한 비율이 99% 이상으로 비교적 어렵지 않게 느끼고 있는 것으로 나타났다. 사례관리 서비스제공자의 자기효능감이 수행여부에 미치는 영향을 분석한 결과 자기 효능감이 높을수록 사례관리 수행의 모든 단계에서 수행 빈도가 증가 하는 것으로 나타났으며, 통제변수 가운데 학력, 직위, 경력이 높을수록 사례관리 수행 여부가 높은 것으로 나타났다.

■ **결 론 :** 현장에서 사례관리를 수행하는 실무자들이 사례관리 전 과정에 대해 중요하게 인식하고 있으나 중요도에 비해 실질적 수행은 제한적이라는 연구결과는 실적 및 운영성과 중심으로 이루어지는 평가체계에 따라 사례관리에 집중하기에는 힘든 현실을 반영하는 것으로 보인다. 또한, 사례관리 서비스 제공자의 자기효능감과 사례관리 수행이 정적 상관관계를 보임에 따라 사례관리 서비스 제공자의 자기효능감 향상을 위한 커리큘럼 마련이 필요할 것으로 사료된다. 끝으로 정신건강증진센터 외 지역사회 정신보건기관 사례관리 서비스 제공자 대상의 동일한 연구 또는 서울 외 지역 정신보건 기관 대상의 비교 연구를 진행함으로서 사례관리 서비스의 질 향상을 도모할 수 있기를 기대한다.

■ **주요용어 :** 사례관리, 사례관리 서비스 질, 사례관리 역량, 지역사회정신보건

Abstract

■ **Purpose :** This study used standardized items and measured the competence levels of case management service providers to evaluate the improvement of confidence rate of case management service provided by community centers and to ultimately improve the quality of case management services.

■ **Method :** This study used the [Competence level of Mental Health Care Case Management in Korea Communities] developed by Min, So-Yeong of Gyeonggi University in 2012, and surveyed 215 case management service providers from 25 mental health centers in Seoul between August 27th, 2015 and September 4th, 2015 through e-mails. One service provider did not respond, so that this study used SPSS 22.0 and analyzed frequencies, correlations, and regressions of the remaining 214 survey answers.

■ **Result :** This study firstly divided the case management into 6 processes: intake, assessment, planning, implementation, inspection, and evaluation. As a result of evaluating implementation, importance, and difficulty of each process with the 4-point Likert scale, the most implementations of the 6 processes scored averagely higher than 3 points(most of them were implemented). In particular, the levels of the implementations of intake and assessment were higher than 95%, which means very high. Also, 98% of respondents gave 3 or higher points(little important) for the importance, and showed that they recognized all processes very important. This study compared the ‘implementations’ of the processes by ‘importance’,

1) 서울시정신건강증진센터