

과정명	
12차시	보호자 교육하기

1. 보호자 교육 준비

① 대상자의 가족 관계 욕구 및 보호자의 부양 의지 파악

1. 입소 초기 상담

대상자가 입소 후 시설 생활에 적응할 수 있도록 대상자와 보호자에 대하여 기관의 운영 방향과 시설 내 생활 및 기관에서 제공되는 서비스에 대해 설명하여야 한다. 대상자에 대한 개별 서비스 계획을 수립하기 위해 대상자 입소 의뢰 기관의 입소 정보, 보호자 상담, 대상자 입소 상담 등을 통해 대상자에 대한 정보와 가족 관계, 양육 환경 및 대상자의 욕구를 파악한다.

2. 사정

가족 관계 지원 서비스를 제공하기 위해 입소 초기 상담 과정에서 파악된 대상자의 정보를 토대로 대상자와 보호자의 욕구를 파악하는 과정이다.

3. 사례회의

대상자와 보호자와의 상담 내용을 토대로 사례 회의를 진행한다. 사례 회의를 통해 대상자에게 적합한 서비스 목록을 파악한다.

4. 개별 서비스 계획 수립

사례회의를 통해 파악한 내용을 토대로 개별 서비스 계획을 수립한다. 대상자의 입소 배경, 욕구 및 담당 직원의 관찰 내용을 토대로 대상자에게 필요한 서비스를 연계한다.

② 사회복지시설정보시스템

1. 목적

- (1) 사회보장정보시스템(행복e음) 구축과 함께 온라인 보고 등 사회복지시설 업무를 전자적으로 수행할 수 있도록 업무 처리 절차 제시한다.
- (2) 시설 담당 공무원이 사회복지시설의 신고,변동 관리, 온라인 보고, 정부의 시설 보조금, 각종 복지 급여 지급의 전자적 처리 등을 업무에 쉽게 적용하도록 체계화한다.
- (3) 사회복지시설의 회계, 인사, 후원금, 서비스 이력 관리 등 정보화 기반 지원으로 시설의 업무 처리 지원 및 회계 투명성 제고

2. 적용 대상 시설

- (1) 노인, 장애인, 지역자활센터, 노숙인, 아동, 사회복지관 등 복지부 소관 사회복지

지시설

- 사회복지 사업 관련 다음 법률에 의해 신고(지정)한 사회복지시설 중 보건복지부 소관의 시설 : 사회복지사업법, 노인복지법, 아동복지법, 장애인복지법, 정신보건법, 국민기초생활보장법, 농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법, 노숙인 등의 복지 및 자립 지원에 관한 법률

3. 사회복지시설정보시스템의 주요 기능

(1) 시설 유형별 사회복지 서비스 이력 관리(1종)

- 생활인 및 이용인 관리, 수혜 서비스 관리, 사례 관리, 각종 일지 관리 등
※ 노인생활·재가, 아동생활/지역아동센터, 장애인생활/직업재활, 지역자활, 한부모가족, 노숙인 등, 노인/사회복지관, 정신보건(1종) 구축

(2) 그 외 기능

- 통합회계관리, 통합고객관리, 온라인 보고, 사회복지시설통계시스템, 실종자·무연고자(노인, 아동, 장애인 등) 데이터와 경찰청 “사회적약자 종합관리시스템”연계, 사회복지시설 보조금 전용카드 사용내역 모니터링, 시설 후원금에 대한 ‘국세청 연말정산간소화서비스’ 연계

③ 사회복지시설의 개인정보 보호

1. 개인정보보호법

- (1) 제1조(목적) 개인정보보호법은 개인정보의 수집·유출·오용·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호함으로써 국민의 권리와 이익을 증진하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현하기 위하여 개인정보 처리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

(2) 개인정보의 개념

- 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보를 말한다.
- 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다.
- 연령, 주소 등 개인에 대한 객관적 정보는 물론 개인에 대한 의견, 평가 등 제 3자에 의해 생성된 주관적인 정보도 개인정보의 범위에 포함한다.

(3) 개인정보 보호의 원칙

- 개인정보보호법은 정보 주체의 개인정보 자기결정권을 보장한다.
- 이를 위해서는 개인정보의 수집·이용·제공 등이 정보 주체의 동의 등 정당한 절차에 의해 이루어져야 한다.
- 개인정보가 내부자의 고의나 관리 부주의 또는 외부의 공격으로 인해 유출·변조·훼손되지 않도록 안전하게 관리되어야 한다.

2. 입소자 개인정보 처리

(1) 등록 이용 단계

- 입소자의 개인정보를 수집·이용할 때에는 개인정보 수집 목적 및 이용 범위, 이용 기간, 정보 주체의 권리 등이 포함된 내용을 고지한 후 동의를 받아 이용한다.
- 사회복지시설 입소 계약을 체결하고 이를 이행하기 위해 꼭 필요한 범위의 개인정보와 법률의 근거에 따라 개인정보를 수집하는 경우 외에는 입소자 또는 법정대리인의 동의가 필요하다.
- 입소자가 계약을 체결할 수 없는 부득이한 사유가 있어 법정대리인이 계약을 체결할 경우 법정대리인이 개인정보 수집·이용·제공에 대한 동의 가능하다.
- 법령에 따라 입소자의 개인정보를 수집·이용할 때에는 별도의 동의절차 없이 개인정보 수집 가능하다.
- 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 받을 경우 개인정보 수집 목적 및 이용 범위, 이용 기간, 정보 주체의 권리 등이 포함된 내용을 고지한 후 동의를 받음. - 입소자에 대한 상담카드를 관리하는 경우, 사생활 보호를 위하여 외부에 공개되지 않도록 보안 관리에 철저히 해야 한다.
- 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집할 시에는 법정대리인의 동의가 필요하며, 법정대리인의 동의를 받기 위하여 필요한 최소한의 정보는 법정대리인의 동의 없이 해당 아동으로부터 직접 수집 가능하다.
- 치매 노인 상담 및 지원 시에는 치매 환자 등록 카드를 따로 작성하고, 보호자에게 개인정보 수집·이용·제공 동의를 받는다.
- 사회복지시설에 협약 의료 기관 및 촉탁 의사를 두는 경우, 입소자의 건강 기록에 대한 진료기록부는 정보 주체의 동의 없이 의료 기관에 보관 가능하다.
- 사회복지시설 이용자를 대상으로 신청서 등에 주민등록번호를 수집하는 경우에는 법령에 근거가 있는 경우에만 수집한다.

4] 보호자 교육 준비하기

1. 대상자 욕구 파악하기

(1) 입소 전 생활 환경 파악

입소 전 생활 환경이 어떠했는지 입소 의뢰 기관의 상담 내용과 대상자의 상담내용, 보호자 및 기타 대상자와 관련이 있는 자들과의 상담을 통하여 대상자의 입소 전 생활 및 환경에 대하여 정보를 수집한다. 대상자의 입소 배경에 대하여 대상자 입소기록에 기재된 내용과의 사실 여부를 확인하고 필요한 사항에 대한 정보를 수집하여 대상자의 입소 배경에 따른 대상자의 보호 관계에 대한 정보를 수집하고 대상자의 가족 환경과 기능, 경제 및 주거 상황, 심리·정서 상태 등을 파악해야 한다.

(2) 대상자의 가족 관계 욕구 파악

대상자의 보호자와의 관계 회복 의지와 대상자가 보호자에게 원하는 욕구가 무엇인지 파악하고, 대상자가 보호자와의 관계에 호의적이지 않을 경우에는 무

리하게 진행하지 않으며, 대상자와 보호자의 갈등 요인을 분석하여 시간을 갖고 점진적으로 접근하도록 한다. 대상자가 가정 복귀에 강한 욕구를 가지고 있거나 가족 교류를 강하게 희망하여도 보호자의 부양 의지와 상황이 여의치 않으면 진행할 수 없으므로 대상자와 상담 시 이를 분명히 인지시키며 대상자의 욕구를 보호자에게 강요하지 말아야 한다. 입소 상담과 사례 관리를 통해 수집한 정보를 분석하여 대상자와 보호자 간의 관계 증진 방안을 모색하고 개입 전략을 수립할 수 있다.

2. 보호자의 부양 의지 파악

대상자 입소 시부터 보호자에게 사회복지시설의 입소는 입소 사유의 해결 · 회복 시까지의 일시적인 조치임을 알려야 한다. 따라서 가능하면 조속한 시일 내에 가족 복귀를 해야 하며, 가족 복귀에 장기간의 시일을 요하거나 어려운 경우라도 대상자와 상호간의 유대 관계를 지속하는 것이 중요하다는 점을 보호자가 인식하도록 한다.

3. 보호자 현황 작성

- (1) 사회복지시설에서 생활하고 있는 대상자의 보호자 현황을 파악 · 작성한다.
- (2) 보호자 현황을 작성할 때에는 대상자와의 관계, 재혼 가족 · 동거인 등의 가족 상황, 현재 동거 여부, 주거 상황, 경제 상황, 장애 정도, 수급 여부, 직장 및 근무 시간 등을 파악하여 기록. 다만, 파악이 어려운 항목에 대해서는 작성하지 않아도 된다.
- (3) 보호자 현황은 입소 대상자 전체의 보호자를 확인하기 위한 양식이므로 기본적인 정보만 기록이 되어도 되며, 보호자의 부양 의지 · 신변 등의 변화는 대상자 카드, 대상자 이력관리 프로그램 등에 변동 사항을 기록하도록 한다.
- (4) 보호자 현황은 기관의 운영 규정에 의거 그 작성 주기를 정한다.

2. 보호자 교육 계획 수립 및 기록

① 보호자 교육이란

1. 보호자 교육의 개념

- (1) 보호자란 사회복지시설에서 생활하고 있는 대상자의 연고자(혈통이나 정분 또는 법률상으로 어떤 사람과 관계를 맺고 있는 사람 - 한국어사전)를 의미한다. 따라서 보호자의 범주는 친부모, 조부모, 재혼 가족(계부모), 형제자매, 3촌 이내의 친족 등을 포함한다.
- (2) 보호자 스스로가 자신의 문제점을 인식하고 개선하기 위해 노력하여 자신의 삶과 환경을 변화시킬 수 있는 주체로 성장할 수 있도록 돕는 과정이다.
- (3) 대상자가 보호자, 보호자 가족과의 관계를 단절시키지 않고 장기적으로는 가정 복귀를 위해 노력하는 과정이다.
- (4) 보호자 교육은 사회복지시설, 대상자, 보호자 삼자 간의 욕구 · 정보 · 의견 등의 공유와 공감을 통해 상호 협력 방안을 모색하는 과정이다.

2. 보호자 교육의 원칙

- (1) 보호자 교육의 주 교육 대상자는 보호자이다. 보호자 교육에 참여하는 보호자들이 대상자를 버린 무책임한 사람이 아니라 대상자의 가정 복귀와 자립을 위해 함께 협력해야 하는 대상임을 인지하여 교육을 통하여 보호자가 책임감을 갖도록 한다.
- (2) 보호자 교육은 기관의 일방적인 전달의 장이 아니다. 보호자 교육을 진행하는 과정에서 대상자를 보호하고 있다는 사실만으로 기관이 보호자보다 우위에 있는 것이 아니라 대상자에 대한 공동의 목적을 가지고 상호 협력하는 관계임을 인지하고, 보호자가 자신의 의견이나 생각을 피력하면서 교육과정 속에서 스스로 대상자와 긍정적인 관계를 형성하도록 돕는다.
- (3) 보호자 교육은 대상자의 사례 관리와 연계하여 지속적으로 진행한다. 보호자 교육은 일회성 행사의 성격으로 진행하는 것이 아니라 대상자의 입소 배경과 사례 관리 내용 등과 연계하여 진행하여야 하며, 보호자와 함께 차기 일정, 교육 내용 및 연계 방안을 지속적으로 모색하여야 한다.

3. 보호자 교육의 목표

- (1) 보호자 교육을 통해 가족과 함께 생활하지 못하게 된 상황으로 인해 생긴 대상자의 상실감을 공감하고 치유하도록 한다.
- (2) 보호자 교육을 통해 보호자와 사회복지사가 대상자의 가족 관계 욕구를 공유하여 상호 협력 방안을 강구하고 유대감을 형성한다.
- (3) 보호자의 역할에 대해 교육함으로써 보호자가 대상자에 대한 책임감을 갖고 긍정적인 관계를 형성할 수 있도록 한다.
- (4) 보호자 교육을 통해 대상자의 보호에 보호자가 참여할 수 있는 기회를 제공한다.
- (5) 기관의 운영 규정과 서비스 내용을 전달함으로써 기관의 운영 방침을 이해하고 기관과의 연대감을 조성할 수 있도록 한다.

4. 보호자 교육 내용

- (1) 기관에 대한 이해
- (2) 대상자의 인권

대상자 인권에 기반한 생활환경, 대상자의 권리 옹호, 학대의 정의와 유형, 아동 발달단계의 특성, 보호자의 장애에 대한 인식 제고와 장애에 대한 이해, 장애주기에 따른 보호자의 역할, 자기결정 및 선택에 대한 이해 등을 교육한다.

- (3) 가족 기술 훈련(관계 및 의사소통)

보호자 교육은 대상자의 가족 관계 욕구와 보호자의 부양 의지를 파악하여 대상자와 보호자의 관계 증진을 고취시키기 위한 반복적이고 지속적인 과정이므로 상호 간의 긍정적인 의사소통 방법과 관계 개선 방법에 대해 교육한다. 사회복지시설에서 생활을 하고 있어도 대상자의 생활 · 신변 · 진로 등에 대한 의사 결정은 보호자와 의견을 공유해야 하므로 시행착오를 최소화하고 최선의

선택을 할 수 있는 교육이 중요하다.

(4) 스트레스 관리(갈등 해결)

보호자 교육이 대상자의 욕구와 사회복지시설을 중심으로 진행된다면 보호자들은 대상자 입소로 인한 죄책감으로 인해 부양 의지를 상실하거나 교육 참여에 대한 자발성을 저해할 수도 있다. 대상자의 입소는 보호자의 부재보다는 가족 기능의 약화, 경제·사회적인 요인으로 인한 경우가 많으므로 보호자가 약화된 가족 기능과 관계의 회복, 양육·보호·간병 등의 스트레스 관리, 일자리·주거·건강 등의 요인 해결 방법 및 지역사회의 가족 기능을 유지하기 위한 지원 체계 등에 대해 교육한다.

5. 보호자 교육 방법

(1) 강의

보호자 교육에 주로 사용되는 방법으로 담당자가 사회복지시설 현황, 서비스 내용, 대상자 보호의 협력자로서 보호자에게 바라는 점 등에 대해 설명하거나, 강사를 초청하여 인권, 보호자로서의 역할, 의사소통 및 관계 개선 등에 대해 교육하는 방법이다. 다만, 강의식으로만 보호자 교육을 진행할 경우 보호자의 교육 태도가 수동적이 되고 차후에 보호자 교육에 대한 참여율이 떨어져 지속적으로 보호자 교육을 진행하는 데 저해요인이 되기 때문에 강의식 교육과 간담회, 부모 상담, 대상자와의 활동 등을 병행하여 실시하도록 고려한다.

(2) 간담회(토론)

(3) 보호자 상담

보호자 상담은 장기적으로 대상자의 가정 복귀를 준비하기 위해 보호자들이 자신들의 문제를 인식하고 스스로 문제를 해결할 수 있도록 도와주는 방법이다. 보호자 가정의 문제가 해결되지 않은 상황에서의 가정 복귀는 대상자의 재입소를 초래할 수 있기 때문에 보호자 가정의 기능 회복과 당면한 문제 해결을 위한 노력이 병행되어야 할 수 있도록 지원하여야 한다. 보호자 상담의 경우 기관, 담당자와 신뢰 관계가 형성되어야 진행이 되므로 보호자 교육의 다양한 방법들을 진행하면서 보호자 스스로가 참여할 수 있는 방안을 검토한다.

(4) 대상자와의 관계 증진을 위한 활동

보호자 교육은 보호자에게 대상자를 위한 역할만을 강조하는 것이 아니라 보호자와 대상자의 관계를 개선·유지하고자 실시하는 프로그램이므로 나들이(야외 활동, 야유회, 등산 등), 문화 활동(공연관람, 전시회, 박물관 등), 가족 캠프 등의 다양한 체험 활동을 통해 대상자와의 관계를 증진하고자 하는 데 그 목적이 있다. 관계 증진 활동에 참여한 보호자들이 동일한 상황에 처해 있는 사람들과의 교류를 통해 서로 정보를 공유하고 보호자들 간의 지지와 격려를 얻을 수 있다. 이 활동을 진행하기 위해서는 보호자교육 대상자 전체를 대상으로 진행하기보다는 대상자의 욕구와 보호자의 여건에 맞는 활동들을 정하여 진행하도록 한다.

(5) 평가 모임 - 연말, 5월(어린이날, 어버이날), 기관의 특수한 날 등

보호자 교육은 대상자의 보호에 대한 보호자와의 협력 관계 유지 및 가정 복귀를 목적으로 진행하는 프로그램이므로 종결 시점이 정해져 있지는 않으나 주기를 정하여 보호자와 대상자의 관계 회복 정도, 보호자의 인식 변화 등의 교육 평가를 보호자와 대상자, 사회복지사가 함께 공유하는 시간을 갖는다. 평가 모임 시에는 그동안 활동한 사진 앨범의 제작·전달, 시설 내 프로그램 활동을 통해 준비한 선물을 전달하거나 보호자를 위한 공연 및 편지 교환 등의 내용을 포함한다.

(6) 기타 - 생활기록지, 통신문, 소식지 등

보호자의 근무 여건, 주거 지역, 교통 및 보호자의 참여 의지 등의 문제로 보호자 교육에 참여할 수 없는 보호자에게는 생활기록지, 통신문, 소식지 등의 유인물을 보호자에게 발송하여 보호자로 하여금 대상자에 대한 관심을 유지할 수 있도록 돕는다.