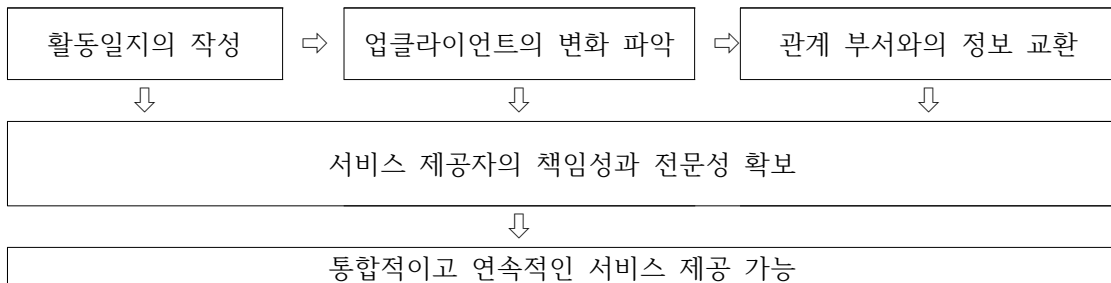


과정명	
18차시	일상생활 서비스 기록 관리(2)

1. 일상생활 지원 활동일지 활용

- 활동일지는 클라이언트를 위한 신체적, 인지적, 사회적 차원의 기능 회복 프로그램을 개발하고 그에 따라 서비스를 제공한 기록이다. 활동일지는 개별 프로그램의 진행 상황뿐만 아니라 개별 프로그램에 참여한 클라이언트의 참여와 변화 상황도 기록으로 남기는 것이므로, 시간의 흐름에 따라 클라이언트의 상태와 욕구가 어떻게 변화해 가는지 그 상황을 파악하는 데 있어 매우 중요한 자료가 된다. 활동일지는 특별한 경우가 아니면 매일 정해진 시간에 슈퍼바이저(관리자)에게 보고하도록 되어 있다. 교대 근무자나 다수의 원조자와 협력하여 일상생활을 지원할 경우에도 정해진 시간에 업무의 인수인계를 수행해야 하는데, 그때 활동일지는 중요한 정보 교환의 자료가 된다.
- 제때 정보 교환이 이루어지지 않는다면 활동 지원과 관련한 중요한 보고를 누락시킬 수 있을 뿐만 아니라 슈퍼비전을 받는 기회도 잃어버리게 된다.
- 보고와 정보 교환의 누락은 책임성의 문제뿐만 아니라 그에 따른 슈퍼비전과 피드백의 제한은 전문성의 문제까지 발생시킬 수 있다. 즉, 보고와 정보 교환을 누락시킴으로써 서비스 제공자의 책임성은 물론 슈퍼바이저와 관계 부서의 책임성이 문제가 될 수 있고, 서비스 제공에 대한 전문적인 의견 교환과 지도 감독이 되지 않아 서비스의 질 저하를 야기할 수 있다.
- 활동일지는 클라이언트의 변화를 파악하고 관계 부서와 정보를 교환하기 위한 매우 중요한 자료가 된다. 따라서 활동일지의 활용은 일상생활 서비스 제공의 책임성과 전문성을 확보하기 위한 매우 중요한 의무이자 권리라고 할 수 있다. 활동일지의 작성을 통해 서비스 제공자는 스스로의 책임성과 전문성을 확보할 수 있게 되고, 활동일지를 활용함으로써 슈퍼바이저(관리자)의 책임성 확보와 전문적 지도 감독은 물론 동료 또는 협력 전문직의 책임성 확보와 통합적이고 연속적인 서비스 제공을 확보할 수 있게 된다.

< 활동일지 작성과 활용 및 그 과정과 의미 >

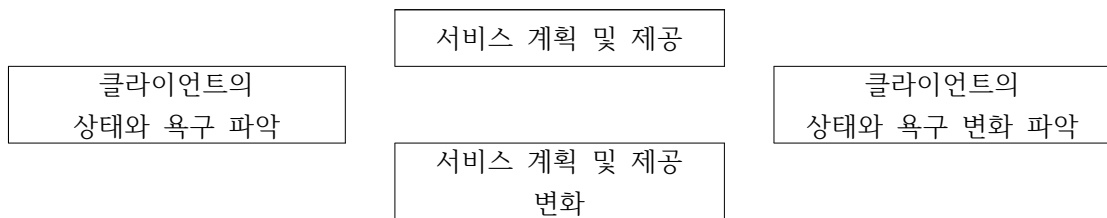


1] 일상생활 지원의 활동일지를 통한 클라이언트의 변화 파악

1. 일상생활 지원

- 클라이언트의 복지를 위한 서비스이다. 질병이나 장애가 있는 상태이거나 발달이 덜 된 상태의 클라이언트도 그 모습 그대로를 인정받고 생활을 위한 다양한 욕구를 충족하며 행복하게 살 수 있도록 돕는 것이 사회복지 서비스이다.
- 복지란 상태나 조건에 상관없이 모든 사람이 욕구를 충족시키며 행복한 삶을 누리도록 하는 것으로, 일상생활 지원은 사회복지 서비스를 위한 하나의 서비스이다. 따라서 클라이언트의 상태와 욕구를 파악하는 것은 사회복지 서비스를 제공함에 있어 매우 중요한 과제이다.
- 인간은 고정되어 있지 않고 계속해서 변화하는 과정속에 있다. 즉, 인간의 상태와 욕구는 계속해서 변화하고 있다. 최초의 시점에서 클라이언트의 상태와 욕구를 파악한 후 계획을 수립하고 서비스를 제공하여 왔다고 하더라도, 그 시점의 상태와 욕구가 지속되고 있다고 생각하는 것은 곤란하다. 일상생활 지원을 비롯한 모든 사회복지 서비스는 계속해서 변화되고 있는 클라이언트의 상태와 욕구에 맞춰 서비스를 제공하는 것이 바람직하다.

< 클라이언트 변화 파악을 통한 서비스 변화의 선순환 >



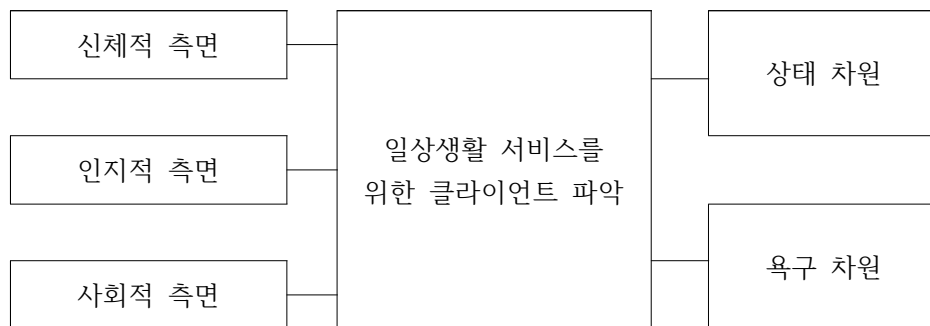
2. 활동일지를 통한 클라이언트의 변화 파악

(1) 클라이언트의 변화 파악 시 유의점

- 클라이언트의 변화는 신체적, 인지적, 사회적 및 상태의 차원과 욕구의 차원에서 파악되어야 한다. 즉, 클라이언트의 변화는 신체적 상태 및 욕구의 변화, 인지적 상태 및 욕구의 변화, 사회적 상태 및 욕구의 변화를 구분하여 파악하여야 한다. 인간은 전인적 존재여서 이 세 가지가 서로 연결되어 상호 작용하면서 영향을 주고받지만 각각의 변화를 구분하여 접근할 때 보다 세밀하게 변화를 파악해 낼 수 있다.
- 신체적, 인지적, 사회적 기능은 인간이 일상생활을 해 나가는 데 있어서 꼭 필요한 기능이다. 이 세 가지 기능 중 일부 또는 전부의 기능이 저하된 상태에 있는 대상이 일상생활 서비스의 클라이언트가 된다. 따라서 일상생활 서비스는 일상생활이 가능하도록 신체적, 인지적, 사회적 기능의 저하를 보충하여 신체 활동 지원, 인지·정서 지원, 가사 활동 지원, 사회 활동 지원 등의 서비스를 제공하게 된다.
- 프로그램을 개발하여 신체적, 인지적, 사회적 기능의 유지 및 향상을 도모하여 일상생활의 수준을 높이려는 노력도 병행하게 된다. 이로써 클라이언트의 파악은 최초의 시점이든 변화의 시점이든 상관없이 신체적, 인지적, 사회적

차원에서 그 변화를 파악하는 것이 매우 중요하다. 상태와 욕구 차원으로 구별하여 파악하는 이유는 상태가 동일하더라도 욕구는 개인마다 다르기 때문이다. 상태가 비슷한 질병과 장애가 있더라도 개별 욕구는 충족시키고자 하는 내용, 형태, 수준이 클라이언트 개인마다 다를 수밖에 없다. 따라서 클라이언트를 파악하기 위해서는 상태뿐만 아니라 욕구도 파악해야 한다. 상태는 객관적 측면이어서 외면으로 파악이 될 수 있지만, 욕구는 주관적 측면이어서 내면으로 파악해야 하므로 의사소통 기술이 매우 중요하게 작용한다.

< 클라이언트 파악의 3측면과 2차원 >



(2) 활동일지 작성

활동일지 작성은 클라이언트의 변화를 파악하는 중요한 자료가 된다. 그런 의미에서 활동일지는 클라이언트의 변화 파악이 가능하도록 세밀하게 작성되어야 한다. 활동일지는 프로그램에 참여한 클라이언트의 참여도나 성취도가 핵심 기록이지만 참여나 성취 상황의 변화를 통해 클라이언트의 상태와 욕구 상황의 변화도 파악할 수 있도록 작성되어야 한다. 프로그램 진행 중에 참여하고 있는 클라이언트의 자세와 태도, 말과 행동 등을 세밀하게 관찰하여 중요한 변화를 찾아내는 것이 프로그램 진행 자체만큼이나 서비스 제공자에게는 중요한 업무라는 사실을 기억해야 한다.

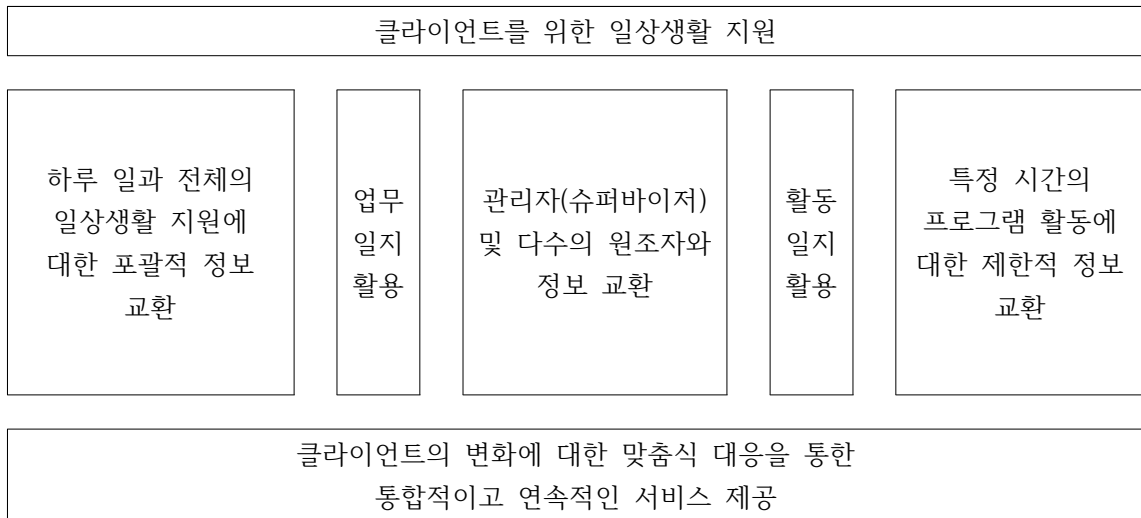
② 일상생활 지원의 활동일지를 통한 관계 부서와 정보 교환 실시

1. 관계 부서와의 정보 교환

클라이언트의 일상생활 지원을 위한 동료들이나 다수의 원조자들이 정보를 서로 원활하게 전달하며 공유하는 것은 통합적이고 연속적인 서비스 제공을 위해 반드시 필요하다. 따라서 동료 또는 협력 전문직과 서비스 제공에 대한 정보를 정기적으로 공유하는 인수인계의 수행은 매우 중요하다. 인수인계를 위한 일지는 별도의 양식에 작성할 수도 있지만, 보통은 업무일지를 통해 인수인계를 수행한다. 그와는 별도로 활동일지를 통해서 관계 부서와 정보 교환을 실시할 수 있다. 업무일지를 통한 인수인계는 하루의 일과 전반에 관한 내용을 위주로 하지만, 활동일지를 통한 정보 교환은 프로그램뿐만 아니라 참여한 클라이언트에 대한 정보 교환 차원에서 매우 중요하다. 즉, 업무일지는 하루 일과 전체의 일상생활 지원 내용에 대한 포괄

적 정보를 제공해 주는 반면, 활동일지는 특정 시간의 특정 활동에 대한 구체적인 정보를 제공해 준다고 할 수 있다.

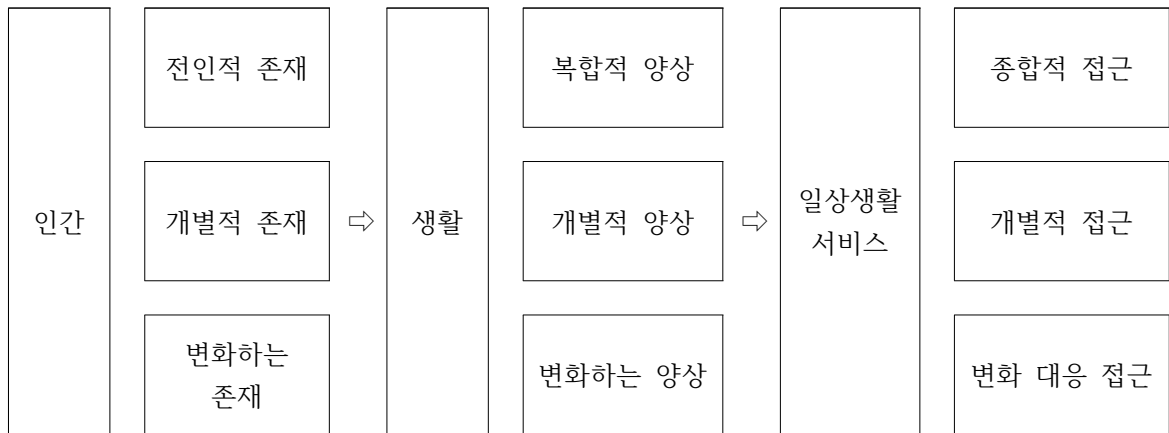
< 업무일지와 활동일지를 통한 정보 교환의 의미 >



2. 일상생활 지원 개별 파일 관리

- 일상생활 지원은 사회복지의 중요한 한 가지 실천으로서, 질병이나 장애 등으로 스스로 일상생활을 영위하기 어려운 클라이언트를 대상으로 하여 그 상태와 욕구에 맞게 신체적, 인지적, 사회적 기능 향상을 도모하여 인간다운 일상생활을 영위할 수 있도록 돕는 것이다.
- 인간과 그 생활을 돕는 서비스로서 일상생활 지원은 반드시 주의해야 할 몇 가지 사항이 있다. 먼저 인간은 전인적 존재이므로 인간의 생활은 복합적이라는 것을 주의해야 한다. 즉, 인간은 신체적, 인지적, 사회적 측면이 각각 기능하면서도 서로 상호 작용하여 영향을 주고받으며 생활해 나가는 존재임을 알아야 한다. 또한, 인간은 개별적 존재이므로 인간의 생활 또한 개별적이라는 것을 주의해야 한다. 즉, 인간은 외적인 상태에서 상황이 비슷해 보여도 내적인 욕구에 있어서는 사람마다 다른 양상을 보이는 존재임을 알아야 한다. 마지막으로 인간은 변화하는 존재이므로 인간의 생활은 역동적이라는 것을 주의해야 한다. 즉, 인간은 신체적, 인지적, 사회적 측면에서 변화하면서도 서로 상호 작용하여 영향을 주고받으며 삶의 전반적인 변화도 계속해서 진행되는 존재임을 알아야 한다.

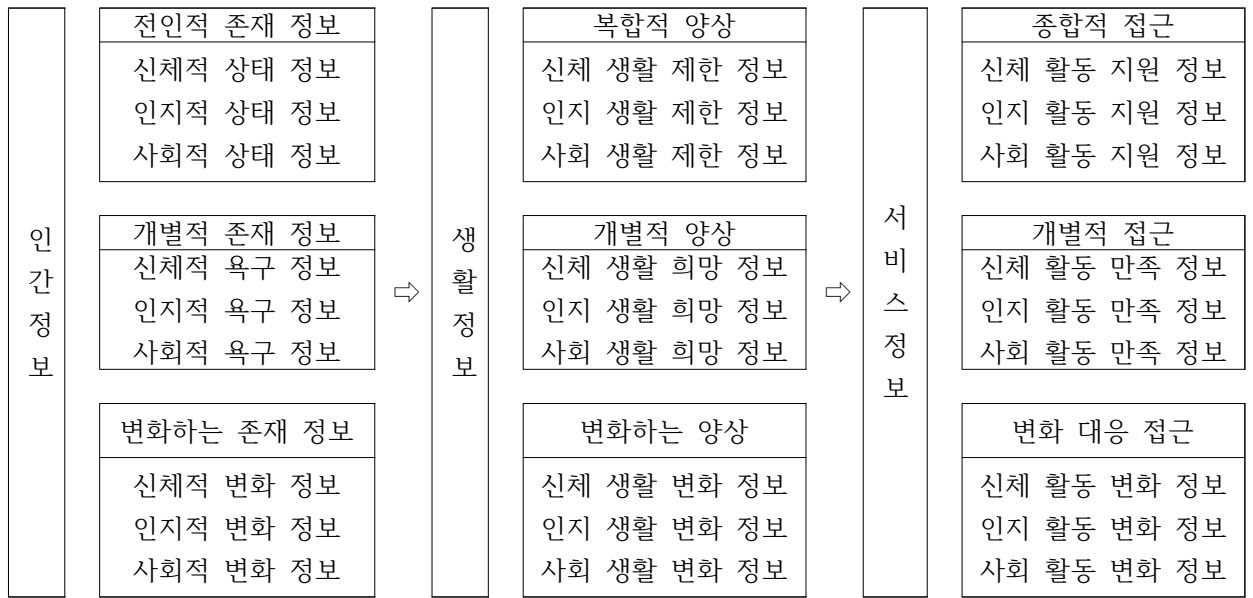
< 인간과 생활과 일상생활 서비스의 연관성 >



- 인간은 전인적이고 개별적이며 변화하는 특성으로 인해, 그 생활에서 나타나는 특성도 복합적이고 개별적이며 변화적이다. 따라서 일상생활 서비스 또한 그러한 특성에 맞춰야 하는 것이 당연하다. 즉, 일상생활 서비스는 전인적이고 개별적이면서도 변화하는 존재로서의 인간 그리고 복합적이고 개별적이면서도 계속해서 변화하는 생활에 대해 인지하고, 전인적이고 개별적인 서비스 제공으로 접근하되 언제든지 변화하는 상황을 파악하여 그에 맞게 제공되어야 한다.

- 일상생활을 위한 지원은 인간과 그 삶에 대한 전반적인 정보를 바탕으로 제공된다. 일상생활 지원의 정보는 클라이언트 개인에 대한 정보, 클라이언트 생활에 대한 정보, 클라이언트를 위한 일상생활 서비스에 대한 정보의 세 가지 구분이 가능하다. 클라이언트 개인에 대한 정보로는 신체적, 인지적, 사회적 측면의 상태, 욕구(need), 그리고 기능의 변화 상황에 대한 정보가 중요하다. 클라이언트 생활에 대한 정보로는 역시 신체적, 인지적, 사회적 측면의 생활의 제한, 생활에 대한 희망(want), 그리고 생활의 변화 상황에 대한 정보가 중요하다. 클라이언트에 대한 서비스 정보로는 역시 신체적, 인지적, 사회적 측면의 서비스 제공, 서비스 만족, 그리고 서비스의 변화 정보가 중요하다. 이와 같이 필요한 정보를 체계적으로 기록하고 수집하며 관리하고 활용하는 것은 좋은 서비스 제공을 위해 매우 중요하다.

< 일상생활 지원의 필요 정보 >



① 일상생활 지원 개별 파일

일상생활 서비스는 다양하고 복합적인 서비스가 다양한 전문 직원에 의해 계속해서 변화되며 제공되고, 그 모든 내용은 각각의 기록으로 작성되고 있다. 서비스 제공과 그 기록이 복합적이고 개별적이며 변화적이더라도 한 명의 클라이언트에 관한 정보는 한 곳에서 취합되고 정리되어야 할 필요가 있다. 각각의 정보가 분산되어 관리된다면 한 명의 인간과 그 생활에 관한 서비스 접근 또한 분산될 수밖에 없고 결국 클라이언트를 위한 바람직한 변화를 이뤄내기에는 어렵기 때문이다.

1. 개별 파일

한 명의 클라이언트를 위한 다양한 일상생활 지원에 관한 정보는 하나의 파일에 수집되고 관리 되는 파일이다.

2. 개별 파일의 정보

어느 한 시점에서만 생산되고 수집되는 것이 아니라, 시간의 흐름과 서비스 제공의 연속성 속에서 수집되고 축적된다. 따라서 개별 파일의 관리의 어느 한 시점에서의 일이 아니라 계속해서 진행되어야 할 연속적인 일이라 할 수 있다.

- (1) 축적된 정보를 개인정보 보호까지 담보하며 손실 없이 안전하게 관리하는 방법
반드시 개별 파일의 잠금장치를 활용하여 보관하는 것이 필요하다. 이 정보가 함부로 노출되거나 유출되지 않도록 하고, 꼭 필요한 경우에도 사전 동의를 얻어 꼭 필요한 만큼의 정보만 공유하는 것이 바람직하다. 작성이 중요한 만큼 관리도 매우 중요한 것이 바로 개별 파일이다. 본 장은 클라이언트의 일상생활 지원을 위해 필요한 정보를 파악하여 개별 파일에 기록할 수 있도록 하고 개인정보가 담긴 개별 파일은 잠금장치를 활용하여 안전하게 관리할 수 있도록 내용을 구성하였다.

② 개별 파일 기록과 관리

1. 개별 파일 기록의 의미

일상생활 지원을 위한 개별 파일 기록의 작성과 취합은 다음과 같은 이유에서 반드시 필요하다.

- (1) 기록의 작성과 취합을 통해 클라이언트의 욕구를 명확히 하여 서비스의 질을 향상시킬 수 있다.
- (2) 기록의 작성과 취합을 통해 필요한 서비스의 지속성을 유지하고 보다 나은 서비스를 클라이언트에게 제공할 수 있다.
- (3) 기록의 작성과 취합을 통해 기관의 서비스 제공 사실을 알려주고 서비스 양과 질이 어떠한지를 점검할 수 있게 하여 운영 관리에 도움을 줄 수 있다.
- (4) 기록의 작성과 취합은 서비스 제공자뿐만 아니라 다른 원조자의 직무 교육과 훈련을 위해 사용할 수 있다.
- (5) 기록의 작성과 취합을 통해 서비스 제공에 대한 슈퍼비전이 가능하다.
- (6) 기록의 작성과 취합은 서비스에 관한 조사와 연구를 가능하게 한다.
- (7) 기록의 작성과 취합은 사회복지 실천 전반의 향상을 도모할 수 있게 한다.

2. 개별 파일 기록의 내용

- 일상생활 지원을 위한 개별 파일 기록은 서비스 제공을 위한 사정(asesment) 정보, 서비스 제공을 위한 계획(plan) 정보, 서비스 제공 내용(intervention) 정보, 서비스 제공 과정에 대한 점검(monitring) 정보, 서비스 제공 결과에 대한 평가(evaluation) 정보 등을 기록하는 것이다.

- 학습 1의 업무일지 기록은 '서비스 제공자 개인'에 초점을 맞춰 하루 일과에 따른 서비스 제공과 클라이언트 정보를 정리한 것이고, 학습2의 활동일지는 '개별 프로그램'에 초점을 맞춰 개별 프로그램 진행에 따른 서비스 제공과 클라이언트를 정리한 것이다. 반면에 개별 파일 기록은 '클라이언트 개인'에 초점을 맞춰 서비스 시작부터 종결까지 서비스 제공을 위한 사정, 계획, 개입, 점검, 평가의 전 과정에 대한 전반적인 기록이다.

- 모두가 클라이언트의 상황에 대한 기록을 공통으로 갖고 있지만 업무일지는 서비스 제공자 중심으로, 활동일지는 프로그램 중심으로, 개별 파일은 클라이언트 중심으로 기록된다는 점에서 차이가 있다.

③ 개별 파일 관리

1. 개별 파일 관리의 의미

- 서비스 제공을 기록하고 그 기록물을 개별 파일에 철하여 관리하는 것은 전인적·개별적·변화적인 클라이언트 뿐만 아니라 복합적·개별적·변화적인 클라이언트의 일상생활에 대하여 종합적·개별적·변화 대응적인 일상생활 서비스를 통합적·연속적으로 제공함으로써 클라이언트의 인간다운 삶을 영위할 수 있도록 돕기 위함이다. 즉, 클라이언트의 상태와 욕구에 맞는 통합적이고 연속적인 서비스를 제공하여 인

간단한 생활을 영위하도록 돕는 것이다. 서비스를 제공하기 위한 기록부터 서비스를 제공한 기록과 그에 대하여 평가한 기록까지 서비스 제공에 관한 과정 전반의 기록을 남기고 그것을 철하여 관리하는 것은 좋은 서비스를 제공하고 나아가 좋은 서비스를 제공한 근거를 남기기 위해서이다.

- 질병이나 장애 등으로 일상생활의 독립적인 영위에 제한이 있는 클라이언트의 상태에도 불구하고, 끝까지 인간답게 살 수 있도록 다양한 차원에서 서비스를 제공하면서 그에 대한 과정의 기록을 세밀하게 남기고 관리하는 것은 사회복지 실천의 전문성과 책임성을 담보하기 위한 권리이자 의무라고 할 수 있다. 클라이언트 한 사람 한 사람에 대하여 하나의 파일로 축적된 서비스 제공 정보들은 서비스 제공의 과정 전반에서 클라이언트가 어떻게 변화하여 왔고 그에 대응하여 서비스는 어떻게 변화하여 왔는지를 보여주는 중요한 근거 자료가 된다.

2. 개별 파일 관리의 원칙과 방법

- (1) 개별 파일은 말 그대로 클라이언트 개인별로 철해야 한다. 즉, 한 명의 클라이언트 관련 자료는 하나의 개별 파일로 관리되어야 한다.
- (2) 개별 파일에는 클라이언트 및 서비스 관련 정보가 계속해서 축적되어야 한다. 최초의 서비스 제공 시점부터 지금까지 계속되어 온 클라이언트와 서비스의 변화 과정에 대한 주요 정보가 개별 파일에 차곡차곡 축적되어 관리되어야 한다.
- (3) 개별 파일의 보관은 개인정보보호를 위하여 잠금장치로 관리되어야 한다. 관계자에게 함부로 노출되거나 유출되지 않도록 철저한 관리가 필요하다.

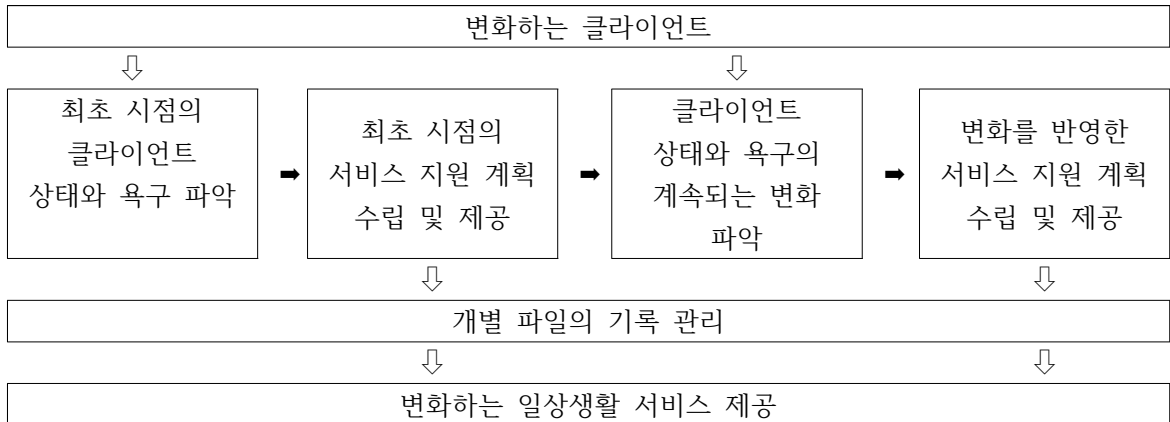
3. 일상생활 지원 개별 파일 활용

- 개별 파일은 클라이언트별로 개인과 서비스에 관한 주요 정보를 기록하여 관리하는 서류이다. 개별 파일의 기록에는 서비스 제공을 위한 사정과 계획 기록, 서비스 제공에 의한 개입과 점검 및 평가 기록이 포함된다. 개별 파일 기록은 클라이언트의 상태와 욕구를 파악하여 그에 맞게 서비스를 계획하여 제공하고, 또 변화되는 클라이언트의 상태와 욕구를 확인하여 변화된 서비스를 계획하여 제공하는 것이 매우 중요하다.

- 인간과 생활의 특성 중에 하나는 고정적이지 않다는 것이다. 즉, 클라이언트의 신체적, 인지적, 사회적 상태는 물론 그에 따른 일상생활 욕구 또한 계속해서 변화하고 있다는 것이다. 따라서 일상생활 서비스도 어느 한 시점에서 파악한 클라이언트의 정보만을 가지고 서비스 제공을 하기 위해 사정하여 계획하고 개입해 가는 것은 매우 위험하다.

- 변화하는 클라이언트에 맞게 서비스 제공도 계속해서 변화해야 하는 것이다. 개별 파일의 기록은 클라이언트의 변화 정보를 측정하기에 매우 중요한 자료가 된다. 반대로 개별 파일의 기록은 클라이언트의 변화 정보를 충분히 담아내도록 작성되어야 한다. 클라이언트의 변화 정보를 파악하려는 목적은 상태와 욕구의 변화 상황에 맞게 서비스 제공 계획도 변화시키기 위해서이다. 따라서 일상생활 서비스 제공자는 클라이언트의 변화에 민감해야 하고 파악한 변화 정보는 개별 파일에 반드시 기록되어야 하며, 그를 바탕으로 언제든지 서비스 지원 계획을 변경하여 적용해야 한다.

< 개별 파일을 통한 변화 파악과 반영 >



1 개별 파일을 통한 클라이언트의 변화 정도 측정

1. 클라이언트의 변화 정도 측정의 필요성

(1) 클라이언트의 변화

클라이언트의 일상생활에서 신체적, 인지적, 사회적 상태와 욕구는 고정되어 있는 것이 아니라 계속해서 변화하는 과정속에 있다. 클라이언트를 포함하여 모든 인간이 살아가는 과정은 계속되는 변화의 과정이라고 할 수 있다. 최초의 시점에서 클라이언트의 상태와 욕구를 파악하여 계획을 수립하고 서비스를 제공하여 왔다고 하더라도, 그 시점의 상태와 욕구가 지금까지 아무런 변화 없이 동일하게 지속되고 있다고 생각하는 것은 무리이다.

(2) 클라이언트의 변화에 맞춘 서비스의 변화

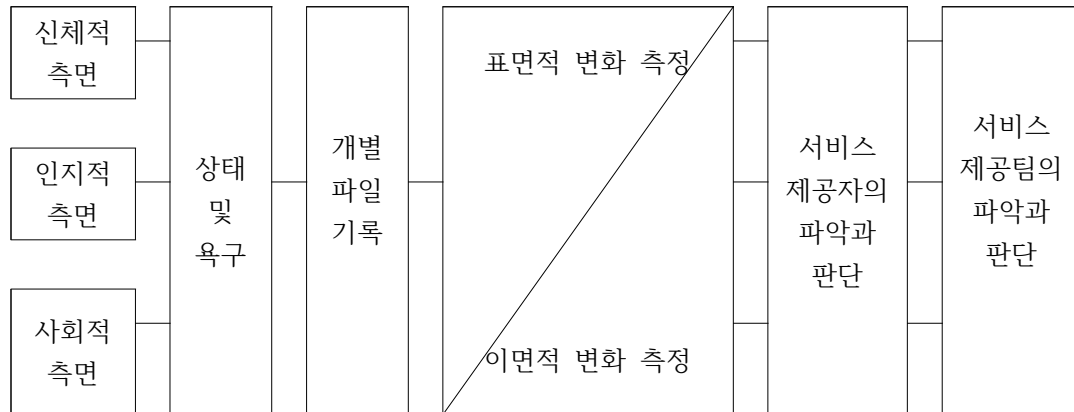
일상생활 지원을 비롯한 모든 사회복지 서비스는 계속해서 변화되고 있는 클라이언트의 상태와 욕구에 맞춰 계속해서 변화하면서 서비스를 제공하는 것이 바람직하다. 더 좋은 서비스 제공을 위해서는 클라이언트의 변화 정도를 분명하게 측정하는 것이 필요하다. 정확하게 어떤 부분에서 어떤 변화가 있는지 세밀하게 파악하는 것이야말로 세밀하게 서비스를 제공하기 위한 밑거름이 된다.

2. 클라이언트의 변화 정도 측정

클라이언트의 변화 정도 측정은 표면적인 변화를 객관적으로 할 수 있는 부분도 있고, 이면적인 변화를 주관적으로 해야 하는 부분도 있다. 상태는 주로 표면적인 변화로 드러나므로 객관적으로 측정할 수 있지만, 욕구는 주로 이면적인 변화로 드러나므로 주관적으로 측정해야 하는 경우가 많다. 표면적 변화에 대한 객관적 측정은 외부 전문가의 진단으로도 판정되지만, 서비스 제공자가 다양한 지표나 척도들을 활용하여 측정할 수도 있다. 가령 신체적 상태의 변화는 체중, 체온, 혈압, 식사량, 용변량, 취침 및 기상 시간, 프로그램 참여 횟수 및 성취 정도 등의 변화 측정으로 파악이 가능하다. 반면에 이면적 변화에 대한 주관적 측정은 보이지 않는 마음과 생각에 관한 부분이 많으므로 쉽지 않다. 따라서 이를 위해서는 서비스 제공자 한 사람의 판단보다는 서비스 제공과 관련한 다수의 협력자의 공동 접근에 의

한 파악이 중요하다. 그럼에도 불구하고 주의 깊은 관찰과 소통으로 전체 회의를 위한 실마리를 제공해야 하는 것은 서비스 제공자의 중요한 역할을 잊어서는 안 된다.

< 개별 파일을 통한 클라이언트의 변화 정도 측정 >



② 개별 파일을 분석하여 서비스 지원 계획 반영

1. 서비스 지원 계획의 변화 반영 필요성

일상생활 서비스는 서비스 제공을 위한 사정, 사정을 바탕으로 한 서비스 제공 계획, 계획에 따른 서비스 제공, 서비스 제공 과정에 대한 점검, 서비스 제공 목표의 달성에 대한 평가의 과정을 통해 제공된다. 신체적, 인지적, 사회적 측면의 클라이언트의 상태와 욕구를 정확하게 파악하는 것은 바람직한 변화로 이끌어 내려는 서비스 제공 계획 수립을 위해 매우 중요하다. 앞서 살펴본 바와 같이 클라이언트의 상태와 욕구는 고정된 것이 아니고 계속해서 변화하기 때문에 그 변화를 파악하여 서비스 지원 계획에 반영하는 것이 반드시 필요하다. 클라이언트의 변화에 맞춰 서비스도 변화되어야 하기 때문이다.

2. 개별 파일 분석 내용 서비스 지원 계획 반영

서비스 지원 계획은 일상생활 서비스 제공을 위한 사전 계획이라고 할 수 있다. 일상생활 서비스의 내용들이 신체 활동 지원, 인지·정서 지원, 가사 활동 지원, 사회 활동 지원, 건강 지원, 가족 관계 지원 등으로 주로 클라이언트의 일상생활을 지원하는 서비스이므로, 서비스 제공 계획을 서비스 지원 계획이라 부른다. 서비스 지원 계획의 반영이라 함은 사전의 서비스 제공을 위한 계획 내용을 클라이언트의 변화된 상황을 반영하여 변경하는 것을 의미한다. 서비스 제공의 과정 기록에 대한 분석을 통해 클라이언트의 변화된 상황을 감지하였다면, 그에 맞게 서비스 지원 계획을 변경할 필요가 있다. 서비스 지원 계획의 반영 수준이나 범위는 클라이언트의 변화 상황에 따라 다양할 수 있다. 서비스 지원 계획은 전반적으로 수정할 필요가 있을 정도의 큰 변화가 있을 수도 있고 일부 계획만 부분적으로 수정하면 될 정도의 작은 변화가 있을 수도 있다.