



2017년

통합사례관리 활동사례 공모전

미담사례 수기 우수작



보건복지부



사회보장정보원

소중한 마음을
전하는 사람들의

우리 동네 희망 나눔 이야기



2017년

우수 통합사례관리사
미담(美談)사례집



발간사



안녕하십니까? 사회보장정보원 원장 임병인입니다.

사회보장정보원은 복지정책 확대에 발맞춰 정보통신 기술을 활용한 사회보장업무의 정보화에 앞장서 왔으며, 사회복지전달체계에서 중요한 역할을 담당하는 각 지역의 희망복지지원단과 통합사례관리사들이 현장에서 안정적으로 정착하여 그 기능을 원활히 수행할 수 있도록 항상 노력해 왔습니다.

먼저 한 해를 마무리하는 시점에 통합사례관리 실천 현장에서 경험한 우수한 사례를 공유할 수 있는 기회를 가지게 되어 기쁘게 생각합니다.

이번에 발간하는 '우리 동네 희망 나눔 이야기'는 우리가 살아가는 평범한 세상 속에서 함께 살아가고 있는 평범한 이웃이 겪고 있는 아프지만 희망이 엿보이는 사연들이 많이 담겨 있습니다.

귀한 시간과 정성을 들여 좋은 글을 보내주신 전국의 통합사례관리사분들께 감사의 말씀을 전하며 지면 관계로 모든 글을 소개하지 못하여 안타깝습니다. 앞으로도 우리 원은 복지 전달체계의 개선과 사회보장 선진화를 통해 국민 행복의 길을 열어 가는 데 앞장서겠습니다.

다시 한번 아낌없는 관심과 격려 그리고 지역 복지를 위한 여러분의 노력에 감사드립니다. 참지만 마음은 항상 따뜻한 거울을 보내시기 바랍니다.

2017. 12. 15

사회보장정보원 원장 임병인



프롤로그

사회보장정보원 희망복지중앙지원단(사례관리 정책지원센터)은 찾아가는 보건복지 서비스 활성화 지원, 통합사례관리 서비스 품질 강화 및 수행 역량 강화를 위해 노력하고 있습니다.

찾아가는 보건복지 서비스 활성화 지원의 일환으로 올해 통합사례관리사 활동사례 공모전을 개최하여 추진하였고,

'우리 동네 희망 나눔 이야기'는 2017년 4월부터 11월까지 통합사례관리 실천현장에서 활동사례 공모전을 통해 우수작으로 선정된 작품입니다.

이 미담사례집은 전국 229개 시군구에서 활동하시는 통합사례관리사분들의 땀과 노력이 담긴 지역복지 실천 현장의 생생한 기록을 널리 공유하고자 발간하게 되었습니다.

이 책을 통해 우리 모두에게 주변의 손길이 필요한 이웃이 있다는 사실과 그 손을 잡아주는 '희망복지지원단'의 활동을 전하며, 그 속에서 느낄 수 있는 아픔과 희망을 나누고자 합니다.

묵묵히 희망을 전하고 계신 전국의 '통합사례관리사' 분들에게 앞으로 우리가 나아가야 할 따뜻한 동행의 첫걸음이 되길 바랍니다.

2017. 12. 15

사회보장정보원 희망복지중앙지원단(사례관리 정책지원센터)





목차

I. 봄

경상북도 포항시 남현수 선생님 그래도 전 엄마라서 행복해요!	12
부산광역시 수영구 김종남 이웃이 이웃에게 - 우리 동네 맥가이버	22
경상남도 밀양시 임영주 쓰레기 더미 속 장애인 가구의 행복 찾기~	28
경상북도 고령군 백정희 이 세상에 태어나길 참 잘했다!	34

II. 여름

강원도 화천군 조성옥 한 달의 행복	42
경기도 군포시 이윤상 마음의 소리 '세상 밖으로 나가고 싶어요.'	49
인천광역시 중구 오한나 천천히 가도 목적지에 다다를 수 있습니다	57
대구광역시 서구 황수정 누군가의 꿈 - 나중에 커서 선생님처럼 될래요	65



소중한 마음을
전하는 사람들의

우리 동네 희망 나눔 이야기



III. 가을

경기도 안성시 강은경 이제야 알게 된 '아빠의 진심'	72
부산광역시 수영구 홍필기 어둠의 터널 끝에 희망복지지원단이 있습니다	79
서울특별시 광진구 최병화 살고 싶지만 죽어야 하는 정신질환 알코올 중독 자살자의 새로운 도전!	85
전라북도 익산시 양재형 두 번째 내 삶은 외롭지 않았다	96

IV. 겨울

강원도 춘천시 임지영 절대 놓을 수 없는 손(부성애)	104
충청남도 당진시 고복임 빛에서 빛으로!	111
부산광역시 남구 이미선 아빠와 나의 행복 그림 맞추기	119
울산광역시 남구 한혜영 완전한 가족이 되기 위한 모두의 노력	125

1. 봄(4~5월)

경상북도 포항시 남현수

선생님 그래도 전 엄마라서 행복해요!

부산광역시 수영구 김충남

이웃이 이웃에게 - 우리 동네 맥가이버

경상남도 밀양시 임영주

쓰레기 더미 속 장애인 가구의 행복 찾기~

경상북도 고령군 백정희

이 세상에 태어나길 참 잘했다!

희망 Story 1

경상북도 포항시 남현수 통합사례관리사
(4월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“어려울 때 힘이 되어 드리겠습니다.”

- 희망복지지원단 추진 사업 홍보 강화
- 언론(지역 일간지 등), 회의 및 교육, 홍보물 배포 등

“포항시 행복나눔사업”

- 장기적이고 복합적인 문제를 가진 통합사례관리 대상 가구의 빈곤 예방과 자립 지원
- 지역에 나눔과 참여문화를 확산시켜 더불어 사는 공동체를 구현할 수 있는 기반 마련

“포항시와 창포종합사회복지관 연계 · 협력(MOU 체결)”

- 복지 사각지대의 저소득층 등에 생활안정 지원 및 자립여건 조성
- 공공기관과 민간자원을 연계하여 운영함으로써 함께 행복한 사회를 만들어 가는 사회안전망 마련

“선생님 그래도 전 엄마라서 행복해요!”



“어떤 도움을 받을 수 있을까요?”



○○ 어린이집 원장님께서 상기된 얼굴로 주민센터로 찾아오셨습니다.

원장님은 원아 중 한 아이가 또래들과는 조금 다른 모습을 보여 가정방문을 하게 되었고, 보호자 혜영씨(26세, 여, 가명)를 만나게 되었다고 했습니다. 혜영씨는 아이 엄마라고 하기에 앓되어 보이는 외모로, 상당히 무기력한 모습이었다고 했습니다. 대화를 나누던 중 월세를 비롯해 각종 공과금조차 내기 어려운 상황임을 알게 된 원장님이 가까운 주민센터를 찾게 된 것입니다.

혜영씨는 과거 타 기관과 초기상담 계획 및 개입 시도가 많았지만, 실제 거주지가 일정하지 않는 등 도움이 시작되기 전 무산되거나 종결되어 버리는 경우가 많았습니다. 우리의 초기상담 장소 역시 모텔이었습니다.

혜영씨는 마땅한 주거지가 없고 모텔에서 하루하루 살아가고 있었습니다. 어린 나이에 임신과 출산을 경험했지만 보호자가 없는 상황이어서 한 번도 몸조리를 받지 못했습니다. 당시 혜영씨는 막내를 임신한 상태로 빈혈이 심하고 건강 상태가 매우 좋지 않았습니다. 그런 건강 상태로는 출산 시 아이와 함께 사망할 수도 있다는 의사의 소견을 들은 상태라 정신적인 충격 또한 컸습니다.

세 아이 엄마 혜영씨의 고단한 삶에 희망을...



어린 시절 혜영씨는 일찍 아버지를 여의고 가족 안에서 차별받으며 자라 오다 중학교 시절 집을 나왔다고 했습니다. 많은 남자를 만나며 하룻밤 함께 하는 것이 사랑인 줄만 알았던 혜영씨는 전남편을 만나 두 명의 자녀를 낳게 되었습니다. 하지만 전남편에게 가장으로, 아버지로서의 모습을 기대할 수 없었습니다. 돈벌이를 위해 혜영씨로 하여금 SNS를 통한 성매매를 하도록 강요했고, 마음먹은 대로 되지 않을 때는 폭행과 욕설을 서슴지 않았다고 했습니다. 전남편은 초기상담 당시에 사회복지무원 근무 중 무단이탈 등으로 수감 생활을 하고 있었습니다. 더욱 심각한 것은 혜영씨가 성매매의 피해를 당할 때 현장에 첫째 하늘이(4, 아들, 가명)가 늘 함께 했었다는 것입니다.

포항시 희망복지지원단에서는 혜영씨네를 긴급 위기 가구로 선정하여 통합사례관리를 진행하기로 했습니다.

초기상담 이후 혜영씨는 출산을 하게 되었는데, 막내 아이가 무공성 항문으로 생명에 지장이 있을 만큼 위험한 상황이었습니다. 이에, 시청 희망복지지원단을 중심으로 동주민센터, 어린이집, 보호관찰소, 드림스타트, 건강가정 지원센터, 아동보호 전문기관, 성매매 피해 상담소, 여성 통합상담소 등 여러 유관기관들과 함께 머리를 맞대 통합사례회의를 개최 하였습니다.





2차 통합사례회의



4차 통합사례회의

사례회의를 통해 다음과 같은 욕구와 문제를 확인하고, 함께 해결해 가기로 결정하였습니다.



첫 번째, 의식주 해결, 일상생활 유지 및 자녀 양육, 출산 관련 병원비를 위해 긴급하게 경제적인 지원을 계획하였습니다.

두 번째, 어린 나이의 임신과 출산 경험이 있으나 출산에 대한 정보가 전혀 없으며 이에 대한 대처 및 본인 건강관리가 미흡했습니다. 혜영씨의 출산 후 신체적 건강 회복 및 막내 자녀의 무궁성 항문 수술비 지원과 치료를 지원하기로 했습니다.

세 번째, 원 가족과의 관계 단절과 전 남편의 폭력과 성매매 강요 등으로 인한 주위와의 관계 단절, 이혼으로 자녀의 아버지 역할 부재 등으로 홀로 세 자녀를 양육해야 하지만 보호자로서의 역할과 정보가 부족했습니다. 이에 부모교육 및 자녀 양육기술을 안내하고 주변 이웃을 통한 보호 체계를 형성해주기로 했습니다.

네 번째, 거주환경의 부재로 안정된 보금자리 마련을 지원하기로 하였습니다.

다섯 번째, 성매매 등으로 인한 혜영씨의 심리 정서적인 회복을 위한 상담을 지원하기로 했습니다.

또한 통합사례회의를 통해 민·관의 효과적인 협업을 이루기 위해 원활한 소통과 내부 사례 회의로 위기 상황을 단정 짓고 개입하는 것이 아닌 통합사례회의, 중간 점검 기관 회의, 솔루션 회의를 거치며 문제와 현 상황에 대한 정보를 공유하고 자원을 나누기로 결정하였습니다.

민관의 협업으로 혜영씨가 자립할 수 있도록



먼저 초기상담 이후 혜영씨의 출산과 더불어 아이의 무궁성 항문에 대한 수술과 치료가 필요했습니다. 포항시 희망복지지원단에서는 주 사례관리기관으로서 전반적인 사례관리를 담당하고, 막내 자녀의 수술 및 치료에 대한 의료비를 지원하여 부담을 줄이게 되었습니다. 이 과정에서 희망복지지원단이 주가 되어 치료비를 지원하는 것이 아니라, 혜영씨가 직접 수술과 치료에 관련된 서류를 준비하고 요청할 수 있도록 함께 해결해 나가고자 하는 힘을 키워나갔습니다.

그리고 전 남편을 비롯해 시아버지와의 분리가 필요했습니다. 시아버지는 혜영씨에게 스스로없이 수차례 성추행과 성적 수치심을 느낄만한 행동들을 하여 경찰에 여러 번 신고 되기도 했을 정도였고, 혜영씨 역시 이 상황에 무기력한 상황이었습니다. 이에 이혼에 대한 법적 절차와 성매매 관련 피해 지원을 위한 조사에 협조할 수 있도록 안내하였고 경찰서와 성매매 피해

상담소를 통한 법률 상담 등을 받을 수 있었습니다.

하나가 해결되면 또 다른 어려움이 기다리고 있었습니다. 아이와 함께 할 안정된 주거지 확보가 필요했습니다. 결혼 이후에도 시댁인 포항과 모텔, 찜질방을 오가며 생활하는 등 혜영씨는 자녀 양육에 대한 정보는 부족했지만 아이들에 대한 사랑은 컸습니다. 힘들어도 세 아이와 함께 살고자 하는 의지가 강했고, 이에 어린이재단을 통해 주거지원비용을 확보하여 4명의 가족이 안정된 환경에서 거주할 수 있도록 집을 마련하였습니다.



사례를 개입하는 과정 중에도 어려움이 있었습니다. 원 가족 안에서의 상처, 남편과 시부모의 폭력 및 성매매 노출 등 정서적인 어려움으로 주위의 도움을 쉽게 받아들이지 않으려고 하고 거부감을 보이기도 했습니다. 혜영씨는 자신이 아이들을 어려운 상황으로 만들었다는 미안함과 부족한 엄마라는 죄책감 등이 있었지만 이것이 오히려 아이와 건강한 가정을 이루기 위한 본인의 상처에 대한 치료 의지를 강하게 만들었습니다. 이에 본인의 우울증과 불면증, 그리고 성폭력 후유증 등에 대한 상담과 치료에 적극적으로 참여하는 모습을 보였습니다.

처음 도움을 요청하였던 어린이집 원장님과 출산 경험이 있는 지역 주민들의 도움을 통해 산모도우미 역할을 지원받고, 양육 기술을 습득 하였습니다. 혜영씨는 세 번의 출산을 겪었지만, 친정엄마와의 관계 단절과 시어머니는 다문화가정으로 도움을 줄 수 있는 상황이 아니었고 그 때문에 제대로 된 수유 방법이나 육아에 대한 숙지가 전혀 없는 상태였습니다.



그래서 지역주민들과 함께 영양관리, 예방접종을 놓치지 않게 인지 시켜주어 좋은 이웃사촌이 될 수 있도록 노력하였습니다.

이웃과의 관계가 형성되자 자연스럽게 자녀 양육에 대한 정보를 공유 하였으며, 건강가정지원센터의 부모교육 등의 참여를 통해 '엄마' 역할을 배워갔습니다.

처음 의뢰되었던 이유인 불안정한 주거지와 경제적인 안정, 무엇보다 가구원 전체의 건강 상태가 회복되어갔으며, 그 외의 욕구와 목표들이 해소되어 가는 모습을 발견하였고, 혜영씨는 경제관념을 배워가며 스스로 부모 역할을 수행해나가는 모습을 보여주었습니다. 이에 이 사례는 종결 하게 되었습니다.



혜영씨, 행복한 엄마가 되다

혜영씨 가구와 함께하며 여러 복합적이고 어려운 상황들을 많이 겪었습니다. 하지만 이 사례를 조금 더 긍정적으로 이끌 수 있었던 것은 두 가지 이유였다고 생각합니다.

첫 번째는 지역사회 구성원으로 지역 주민들이 함께했기 때문이라고 생각합니다. 단순 서비스 제공만으로는 근본적인 해결을 할 수 없었습니다. 어린 시절 '부모'와 '가족'의 경험이 좋지 않은 혜영씨에게 지역주민들이 자발적으로 가정의 울타리를 만들어주고자 노력하였으며, 물질적인 것으로

해결되지 못했던 부분이 해소될 수 있었습니다.

가장 중요한 두 번째는, 혜영씨의 의지와 긍정적인 마음, 그리고 주체성을 가지고 이 상황을 이끌고 나가게 했던 것이었다고 생각합니다. 혜영씨는 엄마로 그리고 세 아이의 보호자로 역할을 정립해 나갔다는 것이 가장 큰 자원이 되었다고 생각합니다.

“제가 아이들을 힘들게 만들었지만, 아이들을 너무 사랑해요. 함께하면서 제가 맘 편히 웃을 수 있게 되었던 것 같아요. 선생님과 관심을 가져주셨던 모든 분들께 감사드립니다. 남들처럼 평범하고 완성된 엄마는 아니지만 아이들과 이렇게 지낼 수 있어서 행복해요.”

처음부터 완성된 엄마는 아무도 없다는 것을 알고 있습니다. 앞으로도 노력하고 변화하는 혜영씨가 되도록 지지하며 이 행복이 오래 유지되고 더 커질 수 있도록 지역 안에서 또 열심히 일하고자 합니다.



대한적십자 위기가정지원금 전달식



방문상담사진

수상 소감 한마디



우리는 흔히 사례관리를 복지의 꽃이라 이야기하는데 민간에서는 오래전부터 사례관리를 먼저 도입하여 여러 가지 시도가 있었던 것으로 알고 있습니다.

지금 공공에서도 사례관리는 다양한 시험을 통해 과도기에 있는 것 같습니다.

실패와 성공을 논하기보다는 있는 자리에서 곳곳이 자신의 자리에서 노력하는 것이 중요 하다는 생각이 듭니다.

사례관리 역사의 기로에 서 있는 통합사례관리사로서 10년이라는 시간 동안 복지의 꽃을 피우기 위해 노하우와 정보들을 활용하기 위해 많은 분들이 노력하고 있는 걸로 알고 있습니다. 모두 노력했기에 이만큼 사례관리라는 분야가 발전할 수 있었습니다.

처음으로 활동사례 공모전에 응모하고 우수 통합사례관리사로 선정 되었다는 소식에 너무나 기뻐했습니다. 복지라는 일이 정말 열심히 해도 티가 나지 않는 일이라 우수사례 선정 소식에 무척 설레었습니다.

심도 있게 공공과 민간이 함께 고민하고 도움을 주었던 부분과 대상자에게 자립과 대상자분에게는 자립과 도움을 받을 기회를 드리고 공공과 민간 그리고 주민을 구분 짓기보단 함께해야 더 크게 이룰 수 있는 부분이 많다는 것을 알릴 수 있게 되어 뿌듯하기도 했습니다.

이러한 노력이 잘 반영되듯 우수사례로 선정까지 되어 복지 실천현장에서 힘들었던 부분에 대해서 조금이나마 응원을 받는 기분이었습니다.



그리고 사회보장정보원(사례관리 정책지원센터)에서도 당면업무에 늘 고생하시는 통합사례관리사들을 격려하기 위해서 끊임없이 경청해주시고 노력해 주신 부분에 감사의 인사를 드립니다.

그리고 올 한해 뜻깊은 사례들을 선정하여 한 권의 책으로 발간까지 해주신다고 하니 절로 힘이 나는 것 같습니다.



희망 Story 2

부산광역시 수영구 김종남 통합사례관리사
(4월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“찾아가는 상담”

- 이웃사촌 인적안전망 「토닥토닥 은빛 동행」
- 고독사 예방 찾아가는 방문 전수조사 “똑똑똑 안녕하십니까”

“수영구 복지 사각지대 제로화 “0” 만들기”

- 이웃이 이웃을 돕는 촘촘한 인적안전망 「희망플러스단 체계 구축」

“수영구의 특별한 나눔”

- 함께 나눠 먹는 행복 「십시일반 빨간 냉장고」 (수영동)
- 동 협의회-보건소 협력 치매인지 재활프로그램 「기억학교」 (망미1동)
- 재능 발굴 육성사업 꿈을 꽃피우는 「꽃피는 화실」 (망미2동)
- 새미마을 사랑방 미당 텃밭 함께하는 행복 장터 (광안3동)

“이웃이 이웃에게 - 우리 동네 맥가이버”



동복지허브화 사업이 본격적으로 시행되기 전, 구청 자체적으로 시범 사업을 실시하게 되면서 전수조사를 다니고 있던 중이었습니다. 재래시장과 인접해 있는 행정복지센터로 복지 통장님이 오셔서 “〇〇시장 생선가게 안에서 바닥에 나무판을 깔아 놓고 잠을 자는 사람이 있는데 몸이 불편합니다.”라는 이야기를 전해 주었습니다.

마땅히 갈 곳이 없는 사정을 아는 생선가게 주인분이 김뚝딱씨(가명)가 가게에서 잠을 자는 것은 허락해 주셨지만 추워진 날씨와 곧 다가올 겨울에 가게 주인분도 걱정이 이만저만이 아니셨던 모양입니다. 김뚝딱씨의 주소지는 생선가게가 아닌 인근에 위치한 쇼핑몰 사무실이었고 운전자분을 통해 옷가지와 짐들을 보관해주고 있다는 사실을 확인할 수 있었습니다.

김뚝딱씨는 뇌경색이 발병하면서 뇌 병변 6급의 장애진단을 받게 되었고 거동이 불편하고 발음도 부정확하여 일을 계속할 수 있는 상황이 아니었습니다. 소득 활동이 중단되면서 배우자와 이혼하고 홀로 남아 생선가게 일을 도와주면서 숙식을 해결하고 있었습니다.

김뚝딱씨는 당장 경제적 어려움과 주거지 마련, 건강관리 문제 등의 위기 상황에 노출되어 있었고 내부 논의를 거쳐 통합사례관리 대상자로

선정하고 개입하였습니다. 우선 긴급 지원 생계비를 신청하여 연계하였으며 맞춤형 급여 신청을 위해서는 주소지가 마련되어야 하는 상황이었습니다. 마땅히 주소를 둘 곳이 없어 긴급 생계비와 기초수급 생계비가 꾸준히 지급되면 빌린 돈을 갚을 수도 있으므로 주변 친인척에게 보증금을 빌리는 방안을 이야기하고 마침 여동생이 보증금 100만 원을 마련해주어 단칸방이지만 김뚝딱씨만의 생활공간이 생겼습니다.

주거공간이 마련되면서 지역주민들이 깎두기, 이불 등을 지원해 주었고 지역사회 민간자원에서 전기장판, 가전제품, 백미 등의 생활용품 후원이 이어지면서 김뚝딱씨의 생활이 안정적으로 자리 잡을 수 있게 되었습니다.



이 사례를 종결하면서 가장 인상 깊었던 것은 바로 김뚝딱씨가 ‘능동적’으로 변화했다는 점입니다. 사례 개입 초기에는 도움을 받거나 공적급여 신청에 상당히 소극적인 태도를 보였지만 이후에는 궁금한 사항이나 도움이 필요한 경우 적극적으로 문의하고 요청하는 태도를 보이면서 자신의 어려운 상황이나 위기 상황에 대해 행정복지센터를 찾는 등 주요한 공적 자원을 활용할 수 있게 된 것입니다.

또한 지역 주민들의 관심과 지원으로 김뚝딱씨가 안정적인 주거지를 조기에 마련할 수 있게 되었으며 이후에도 재래시장 내에 위치한 생선가게와 반찬가게의 일을 도와주면서 긍정적인 관계를 유지하고 있습니다.

제가 이 사례를 우수사례로 선정한 이유는 김뚝딱씨가 서비스를 제공 받는 입장을 넘어서서 본인의 위기 상황이 해소되자 지역사회에서 자신의 재능을 기부하고 있기 때문입니다.

이웃이 김뚝딱씨에게 관심을 가지면서 어려운 상황이 극복되었고 김뚝딱씨 또한 어르신 맥의 간단한 집수리 지원 등 자신의 재능을 활용하고 이웃을 돕는 활동을 계속하고 있습니다. 김뚝딱씨처럼 복합적인 위기상황을 해소하기 위해서는 통합사례관리를 통한 개입이 필요하고, 결국 통합사례관리를 통해 김뚝딱씨가 지역사회의 주요 자원으로 활동하게 되었습니다.



사례관리 개입 초기에 김뚝딱씨는 평소 알고 지내던 생선가게 바닥에서 야간에 나무판을 깔아놓은 상태로 잠을 자고 있었으며 시장 내부 상인들이 김뚝딱씨에 대해 어느정도 인지하고 있었습니다. 이에 사례관리를 진행하면서 외부 자원의 투입보다는 지역사회 내 민간자원 연계를 중심으로 개입하였고 비공식 자원을 활용하면서 김뚝딱씨가 이웃으로부터 받은 도움을 주변에게 나누어 줄 수 있는 계기가 마련될 수 있도록 하였으며 김뚝딱씨는 '맥가이버 삼총사'로 활동하고 있습니다.

아무리 어려움을 겪고 있는 상황이라도 무조건 도움을 받기만 하는 것을 당연하게 여기기보다는 불편하게 여기는 분들이 있을 수 있습니다. 주저지자 마련되고 보건소 재활치료가 연계되면서 상담을 진행하던 어느 날 뚝딱씨가 제게 해주신 말씀을 잊을 수가 없습니다.



“제가 속도는 느리지만 전기도 만질 수 있고 웬만한 집 고치는 거는 할 수 있습니다. 혼자 사는 할매들 필요한 거 있으면 얘기해 주이소.”

어눌하지만 진심이 담긴 말씀에 큰 울림을 받았습니다.

우리가 만나는 대부분의 김뚝딱씨는 분명 도움을 필요로 하고 있을지도 모릅니다. 그러나 문제 상황을 벗어나자 자신보다 더 어려운 사람들에게 도움의 손길을 펼치고 있습니다. 느리지만 오늘도 혼자 계신 어르신을 위해 애써 주시고 계시는 김뚝딱씨에게 감사의 말씀을 전합니다.

수상 소감 한마디



우선 2010년부터 전국의 통합사례관리사 선생님들이 현장에서 발로 뛰어 다녔던 이야기들을 전국적으로 나눌 수 있는 계기가 마련된 것에 대해 고무적으로 생각하며 우수 통합사례관리사로 선정되어 영광으로 생각합니다. 이는 비단 저뿐만이 아닌 전국의 선생님들의 노고가 함께 묻어나는 과정이며 그렇기에 더욱더 폭넓게 공유되어야 할 것 같습니다.

공공 사례관리의 시작과 현재를 함께 하면서 저 또한 많이 배우고 성장하고 있습니다. 사례관리사의 자기성찰은 클라이언트와 주변에 긍정적 에너지를 전파하면서 크고 작은 변화의 과정들을 함께하는 것이라 생각합니다.



앞으로도 클라이언트의 사소한 신호도 놓치지 않는 민감성을 가진, 함께 일하는 동료들의 마음을 알고 지지하는 통합사례관리사가 되기 위해 노력하겠습니다.



희망 Story 3

경상남도 밀양시 임영주 통합사례관리사
(5월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

「행복나눔펀드」 사업

- 공적지원을 받지 못하는 복지사각지대 및 위기가구에게 맞춤형 복지 서비스를 지원하기 위한 기금으로 공무원과 지역주민이 함께 참여

「행복나눔」 사업

- 우리 주변에 주거 환경이 열악하여 어려움을 겪고 있는 소외된 이웃 민관협력으로 물품 및 재능기부를 통해 주거 환경 개선

「지역사업네트워크」

- 읍면동 지역사회보장협의체를 중심으로 지역의 사회복지기관 및 시설, 지역주민이 모여 해당 지역의 소외계층 발굴하여 긴급 구호비 등 지원

“쓰레기 더미 속

장애인의 행복 찾기~”



대상 가구는 2011년 사회복지통합서비스 전문 요원으로 첫 업무를 시작하면서 전임자에게 연계 받은 사례로 양희용씨(가명)의 심한 거부로 신뢰감 형성이 어렵다는 얘기를 들은 터라 처음 가정방문 때가 기억에 남습니다.

오래된 연립아파트 5층으로 한 층 한 층 올라가면서 역한 냄새가 진동을 하였습니다. 초인종을 눌렀으나 인기척이 없었고, 현관문 손잡이는 뜯긴 상태로 현관문을 두드리니 양희용씨가 나왔습니다. 시청 희망복지지원단에서 안부차 방문했음을 알리니, 필요한 게 없다며 상담을 거부하며 희용씨는 다시 집 안으로 들어가 버렸습니다. 잠깐 문을 열었지만 방안에는 역한 냄새가 났으며, 현관문 틈 사이로 방안은 온갖 쓰레기가 그대로 방치되어 발 디딜 틈조차 없었습니다. 희용씨 또한 상대방과 눈 맞춤을 하지 못하고, 머리카락이 뒤엉켜 있고, 치아가 없는 등 개인위생상태가 매우 불량한 상태였습니다.

이렇게 희용씨와 만남이 시작되었습니다.

사례 개입과 종결을 두 차례 반복되어 대청소, 주거환경개선이 되었으나 얼마 되지 않아 원점으로 돌아갔고 희용씨의 강한 거부로 서비스 제공의 한계가 있었습니다.



한동안 잊고 지내다 2016년 11월경 희용씨의 집에 수도가 새고, 악취로 이웃 주민들이 관할 행정복지센터로 민원을 제기하였고, 이 일로 희용씨가 통합사례관리사에게 도움을 요청하면서 양희용씨를 다시 만나게 되었습니다.

대상 가구는 일반 부부 중심 가구로 양희용씨, 남편, 두 명의 아들로 구성되어 있으나 5~6년 전부터 남편이 가출하여 별거 중입니다. 희용씨는 위생 개념이 전혀 없고, 지적 및 정신장애가 의심되며 생계를 위해 폐기물 처리장을 다니고 있습니다. 장남은 군 복무 중이며, 지적 3급 장애가 있는 차남과 함께 생활하고 있습니다.



먼저 희용씨의 욕구 파악을 위해 사전에 약속을 정하고 가정방문을 실시하였습니다. 희용씨는 이전보다 타인에 대한 거부감이 많이 줄어든 상태로 방문자를 맞았고, 집 안으로 들어가 상담이 진행되었습니다. 현관문 손잡이는 뜯어져 있었고, 거실과 부엌에는 음식물 쓰레기, 먹다 남은 음식들을 그대로 방치해 두었고, 안방에는 매트리스를 두고 있었으나 이불은 세탁하지 않아 지저분하였고, 새끼 고양이와 함께 생활하고 있어 고양이 배설물과 해충 알들이 많이 있었습니다. 화장실의 변기와 배수구가 막혀 있는 등 집안 곳곳에 보통 사람들이 상상할 수 없는 정도로 열악하고 비위생적인 상태로 예전보다 더 악화된 상태였습니다.

희용씨는 청소는 스스로 하겠다며 노후된 싱크대 교체와 화장실 누수 공사를 요청하는 등 본인의 욕구를 표현하였고, 이에 희용씨 가구를 돕기 위해 희망복지지원단과 정보를 공유하고 사례관리 대상자로 선정한 후 지원을 위한 방안을 모색하였습니다.

청소 후 싱크대 교체를 할 예정으로 여러 차례 점검을 진행했으나 희용씨의 집은 전혀 청소가 되지 않았고, 여러 차례 설득을 하였으나 매번 스스로 하겠다는 말만 반복하여, 희용씨가 다니고 있는 폐기물 처리장 사장님에게 희용씨를 설득해 줄 것을 요청하였고, 사장님의 큰 관심으로 서비스 제공이 하나씩 이루어지게 되었습니다.



장애가 있는 아들을 비위생적인 생활공간에 방임하고 있어 발달장애인 협회에 연계하였으며, 민간단체(아랑 자원봉사회) 및 종합사회복지관, 관할 행정복지센터 연계로 대청소를 실시하여 2톤가량의 쓰레기를 배출하였습니다. 행복 나눔 지원단의 주거환경개선 재능기부와 행복 나눔 사업비(3,279천 원)로 욕실 바닥 수리, 싱크대 교체, 도배 장판 및 문 교체가 되었습니다.

사례 사업비로 방역을 지원하였으며, 자원봉사센터 연계로 세탁지원, 주민생활지원과에서 후원된 이불과 전기매트 지원되는 등 주거환경이 개선되었습니다. 가사지원을 돕기 위해 차남의 중증 장애인 활동 보조서비스를 안내하였으나 희용씨는 비용 부담 및 타인의 방문을 강하게 거부하였고, 희용씨가 다니는 회사 사장님에게 희용씨를 설득하면서 주 5회 가사지원이 이루어지는 등 생활환경 또한 개선되었습니다.



이후 희용씨와 남편은 장애인복지법 위반으로 형사사건이 진행되어 희용씨와 남편은 검찰 조사를 받게 되면서 범죄 피해자 예방센터에 연계

되었고, 이에 유관기관(경찰서, 복지관, 범죄 피해자 예방센터, 장애인 가족 지원센터) 회의를 진행하며 정보를 공유하였습니다.

희망복지지원단에서는 희용씨 자녀와 남편의 처벌보다는 근본적인 문제(모의 정신적인 문제)가 해결될 수 있도록 협조를 구하였고, 관할 파출소의 정기적 순찰 및 방문 지도가 진행되게 연계하였으며, 범죄 피해자 지원센터에서는 협력병원과 상담기관 연계하여 차남의 의료, 심리치료 비용 지원, 신발장, 부엌 새시문 및 방충망 교체, 후원 물품(냉장고)이 지원되어 쾌적한 주거가 확보되었습니다.

희용씨의 정신과 치료를 위해 남편과 장남에게 도움을 요청하였으나 무관심하여, 장애인가족지원센터에 연계하였고 희용씨가 적절한 치료를 받을 수 있도록 병원진료를 도울 예정입니다.

생활환경개선으로 쾌적한 생활공간이 마련되었고, 일상생활 훈련 지도로 문제 상황이 호전되는 등 희용씨는 그동안의 서비스 제공에 매우 만족해하고 고마워하였습니다. 유관기관에서 대상 가구에 관심을 가지고, 희용씨 또한 문제에 대해 인식하게 되면서 작은 변화가 이루어지게 되었습니다.

공공서비스만으로도 해결할 수 없었던 문제를 민관이 협력하면서 고질적 문제는 해결되었으나 희용씨가 병식이 없어 적절한 치료를 받지 못한 상황으로 앞으로도 서비스 제공 기관과 정보를 공유하며 지속적인 관심을 가질 것입니다.





거실 (전)



거실 (후)



대청소 진행



안방 (전)



안방 (후)

수상 소감 한마디



통합사례관리사로 근무한 지 벌써 7년째... 이렇게 통합사례관리사 활동에 대한 기회를 마련해준 사회보장정보원에 감사를 드립니다. 앞으로도 수요자 중심의 맞춤형 복지 서비스 제공에 앞장서며, 위기 상황에 처한 이웃들에게 희망이 되어 항상 옆에서 지지와 옹호를 아끼지 않겠습니다. 감사합니다.

희망 Story 4

경상북도 고령군 백정희 통합사례관리사
(5월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“동절기 복지사각지대 우수 장관 표창 수여”

· 성산면 중심의 산동권(성산, 다산, 개진, 우곡) 맞춤형 복지팀을 운영하고 있으며
· 신서권(쌍림, 대가야읍, 운수, 덕곡) 맞춤형 복지팀을 구성하여 지역사회보장협의체와
· 공조하며 체계적, 유기적으로 사례관리 수행

“통합사례관리 서비스 품질 향상을 위한 노력”

· 상담 및 급여신청, 사각지대 발굴, 찾아가는 상담, 통합사례관리, 민관협력 활성화 및
· 지원 관리의 한계 보완, 주민 참여 독려 등으로 민관협력 강화

“이 세상에 태어나길 참 다행이다!”



저는 고령군청 주민복지실 희망복지지원단의 통합사례관리사입니다. 아주 어릴 때부터 어렵거나 힘든 사람을 보면 그냥 지나치지 못했습니다. 그때 당시는 그런 일을 하는 사람이 사회복지사인지는 몰랐습니다. 나이가 들고 성인이 되고 결혼해서 나의 꿈을 버리지 못하고 늦게 사회복지공부를 해서 통합사례관리사 일을 하게 되었습니다.

2009년부터 초등학교에서 아동 업무를 봤었고, 2012년 1월부터 고령군청에서 사회 복지 업무를 보게 되었으며 통합사례관리사 경력은 2년 4개월 정도 되었습니다. 처음에는 잘 할 수 있을까? 하는 마음의 부담도 많이 컸는데 대상자에게 서비스 연계를 하면서 변화하는 모습을 보고 이 일은 정말 매력적이고 가슴 설레는 일이구나! 다시 한번 느꼈습니다. 이렇게 천직인 통합사례관리사 일을 하게 되어서 요즘은 너무 행복합니다.

주변에서는 다들 어려운 일이라고 하지만 나의 작은 힘이 연진이(가명)에게 살아갈 수 있는 희망이 되니 더 열정적으로 일하고 있습니다.

제가 소개할 사례는 사례관리 업무를 맡고 조손가정에 첫 가정 방문을 갔는데 그때 만난 아이가 너무 기억에 남아 수기를 쓰게 되었습니다. 그 열악하고 어려운 환경에서 저렇게나마 클 수 있었다는 것에 너무 감동

받았고 비뚤어지지 않고 착하고 반듯하게 생활하는 어여쁜 아이가 있어서 이렇게 소개합니다.



가구 유형은 조손가정이며, 3인 가구입니다. 노부부가 경운기를 끌고 다니며 폐지, 고철, 고물을 주워 약간의 생활비에 보태고 있습니다. 일 년 전에 외조부의 뇌경색으로 외조모 혼자서 파지 수거를 하며 전동휠체어로 싣고 나르다가 이마저도 힘에 부쳐서 어렵게 되어 수급비와 기초연금으로만 생활합니다. 외조부는 뇌경색과 치매 증상이 심해지고 있으며 거동이 많이 불편하여 요양병원에 입소하였습니다. 외조모는 지체 3급 장애인이며 한쪽 다리를 절고 다니며 통증이 심해서 병원 물리치료를 자주 다니고 전동스쿠터를 타고 다닙니다. 주거는 슬레이트집으로 단열, 난방에 취약하고 화장실은 재래식으로 별채에 따로 있으며, 집은 사글세이며 일 년에 60만 원의 집세를 내고 있습니다.

이 사례는 중학교의 담임선생님이 연진이의 인터넷 중독으로 인한 학교 부적응, 교우관계, 자해 문제를 발견하고 의뢰한 사례입니다. 불안, 우울 증세로 인해 극단적이고 충동적인 행동을 할 수 있는 대상자이며 위기 상황이라서 ○○중학교, 청소년 상담복지센터, 군청, 경북 서부아동보호전문기관, 아동 가족 상담연구소 등의 유관기관끼리 공조하면서 관심과 연결의 끈을 만들어 놓았고, 심리검사를 시작으로 아이와 정기적인 상담과 만남이 이어졌습니다.



심리검사 결과를 토대로 상담 진행이 바로 되어야 하는데 거부반응이 심한 연진이를 기다려주면서 재촉하지 않으니 드디어 마음의 문을 열기

시작했습니다. 이로써 사례관리의 방향성이 나타나고 연진이가 시간이 지날수록 적극적으로 협조를 하게 되었습니다.



문제가 있을 때마다 서로 상의하면서 합의점을 찾았고 꾸준한 심리 치료로 자해, 충동적인 생각과 같은, 나쁜 생각은 사라지고 학교생활에 적응도 잘하는 의욕적인 아이가 되었습니다.

이렇게 진정성을 갖고 서로 노력하여 무기력하고 삶의 의미가 없던 연진이의 변화를 이끌어내서 사례관리하는 동안 하나의 정보라도 더 주고 연진이를 문제가 있는 사람이 아닌 그 사람의 살아온 환경과 기질을 이해 하기 위해 항상 스스로 공부하면서 폭넓은 시각으로 연진이에게 다가가며 노력하였습니다.

늘 웃으면서 연진이에게 다가가고 작은 노력에도 칭찬을 아끼지 않았고 희망적인 메시지를 지속적으로 전했으며, 연진이의 가장 영향력 있는 가족자원(외삼촌)에게 협조를 구하여 주말에 사례관리사와 외삼촌이 번갈아 가면서 심리치료에 동참하게 되었습니다.

연진이와 심리치료센터 이동 중에 한 주 동안의 안부, 학교생활, 힘든 점 등을 얘기하면서 친밀감이 더 형성되었습니다. 이로 인하여 연진이가 중간에 포기하거나 이탈하지 않고 마지막 회기까지 종결할 수 있었습니다.

연진이가 우울감으로 나쁜 생각을 하지 않게 하고 후에 전화로 모니터링 하기도 하고 전화 연결이 안 되면 학교 마치고 늦은 시간에 방문하여 격려, 지지를 아끼지 않았고 연진이의 마음을 함께 공유했습니다.

게임 외에 다른 즐거움을 찾아주고자 주말을 이용하여 관내 행사(자전거 대행진, 대가야체험축제, 청소년문화의집 프로그램)에 같이 참여도 하고 여러 번의 설득과 독려로 한 번도 참석하기가 어려운 인터넷중독 치유캠프 (경북청소년진흥원, 국립청소년 인터넷 드림 마을)에 두 번이나 입소하게 되었고 입소하여 “부모와의 만남의 시간”에 관계 단절된 모와 극적으로 만나는 유의미한 경험도 하게 되었습니다.



연진이의 할아버지는 뇌경색으로 인하여 장기 요양 등급 받아서 요양 병원에 장기입원 중이며, 주거환경개선은 자원봉사자와 성요셉직업재활 센터의 도움으로 조금씩 개선되고 있으며 할머니도 스스로 청소, 정리정돈 해야 된다는 걸 인지하고 있으며 자신의 의지로는 부족한 부분은 자활센터의 가사간병 도우미의 도움을 받으며 널려있는 고물, 재활용품, 쓰레기 집이 청결한 환경으로 바뀌게 되었습니다.

연진이도 심리 정서적으로 안정을 찾고 엄마의 가출에 대한 갈등도 조금씩 해결되었고 아동보호 전문기관과 사례관리사의 직접 서비스인 정기적인 상담으로 외할머니도 손주에 대해 애착을 갖게 되었습니다.

연진이는 인터넷 중독 치유캠프에 여러 차례 참가하여 긍정적인 사고를 갖게 되었으며, 인터넷 게임 외의 다른 취미를 갖고자 청소년문화의 집에서 스포츠, 음악 등 다양한 활동을 하고 있습니다. 고등학교 진학 후 학교 생활에 빨리 적응하였으며 일본 문화와 가요 등에 관심이 많아서 17년에는 일본어 자격증(JLPT)을 목표로 인터넷 강의도 듣고 학교생활을 성실히 하고 있습니다.



열심히 공부하는 모습이 대견하여 초록우산 어린이재단에서 학습비도 지원받고 있으며 지정 기탁도 연계가 되어서 연진이의 학습비나 용돈 등으로 활용되고 있습니다.



연진이는 이제 행복하다고 말합니다. 가족 전체가 무기력하고 삶의 의미를 잃었는데 군청에서 도움을 주어서 성격이 많이 밝아졌다고 하며 주눅 든 자신의 모습에서 당당한 모습으로 바뀌어 만족한다고 합니다. 자신의 모습과 처한 환경을 비관하고 항상 부정적인 생각만 하던 아이가 이제는 관계 단절된 엄마의 집에도 가끔씩 가기도 하며 유대관계를 맺고 있습니다.

그 무뚝뚝한 아이가 선생님이 계셔서 고맙다고 전에는 죽고 싶다는 생각이 들기도 했지만 이제는 나쁜 생각은 전혀 하지 않고 “태어나길 참 잘 했다”라고 말을 하여 감동받아서 눈물이 나기도 했습니다.



연진이가 개입 시점에 마음의 문을 열지 않아서 애를 많이 먹었으나 사례관리사가 진정성을 갖고 정기적인 상담으로 안부 확인 및 정서 지원이 될 때 오랜 가뭄에 단비 내리듯 서서히 변화가 온다는 걸 알게 되었습니다.

이 사례를 계기로 어떤 사례든지 단기간의 변화는 있을 수 없는 일이고 대상자와의 관계를 형성하기까지 1년이 넘는 짧지 않은 시간이 들었지만 어려운 사례라도 마음을 움직일 수 있다는 자신감이 생겼습니다.

그리고 사례관리사로서의 열정과 책임감이 강해서 주말에도 쉬지 않고

연진이의 심리치료를 위해 대구와 고령을 수없이 왕복하여 연진이의 변화는 이끌어 냈지만 사례관리사가 심적, 육체적으로 지치고 소진이 되는 일들이 많아서 스스로 관리하는 것 또한 중요한 자기 성장 과업이라는 것을 알게 되었습니다.

마지막으로 우리의 관심과 노력이 그들에게는 큰 희망의 씨앗이 되어 자립의 힘을 키운다는 것을 믿습니다.

지금도 누군가를 위해서 열심히 뛰고 있을 전국의 사례관리사 여러분들 파이팅입니다!

수상 소감 한마디



글쓰기에 소질은 없지만 사례관리 개입하는 동안 있는 그대로 글을 쓴 것 밖에 없는데 우수사례에 선정이 되어서 한없이 기뻛고, 우수사례에 공모를 해보라고 용기를 주신 주무관님께도 감사드립니다. 제가 쓴 사례를 곳곳의 여러분이 보신다고 생각하니 부끄러울 따름입니다. 하지만 진심은 언젠가는 알아주고, 어려움 속에서도 자립·자활의 의지를 갖고 함께해준 그들에게 박수를 보냅니다. 앞으로도 식지 않는 열정으로 최선을 다하겠습니다.

II. 여름(6~8월)

강원도 화천군 조성옥

한 달의 행복

경기도 군포시 이윤상

마음의 소리 '세상 밖으로 나가고 싶어요.'

인천광역시 중구 오한나

천천히 가도 목적지에 다다를 수 있습니다

대구광역시 서구 황수정

누군가의 꿈 - 나중에 커서 선생님처럼 될래요

희망 Story 5

강원도 화천군 조성옥 통합사례관리사
(6월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“희망복지지원단 우수지자체 및 감동사례 공모 ‘희망복지지원단 운영부문’ 최우수 수상”

- 강원도형 보건·복지통합 전달체계 개선 시범사업 운영
- 희망e빛 전산시스템 개발 및 운영

“지역복지사업평가 ‘복지사각지대 발굴부문’ 우수상 수상”

- 해외 복지 시설 선진 지역 견학(일본)
- 사례관리 서비스 대상자 재능 전시회 개최



“한 달의 행복”



남자는 두유에 빨대를 꽂아서 건넵니다.

내가 마시자 “사양하더니 드시기는 하네요”하고 미소를 지었습니다.

남자의 마음을 열기는 쉽지 않았습니다. 초인종을 누르면 귀찮다는 듯 문틈으로 “아~ 싫어요”하고 문을 닫았습니다. 방문을 거부하는 대상자라 나는 방문할 때마다 소리 지르면…… 문을 열어주지 않으면…… 또 거부 하면…….

두렵기도 하고 피하고 싶기도 했지만 기도하는 심정으로 초인종을 누르곤 했습니다. 문을 반쯤 열고 선 남자에게 매우 상냥하게 사례관리에 대해 안내하고 동의를 구하자 “돈 드는 것 아니니까”라며 서명을 해주었습니다.

‘후~’ 한고비는 넘겼습니다.
“무엇에 관심이 있으세요?”
“컴퓨터로 애니메이션 그리기”



나는 문 앞에 서서 이것저것 정보를 제공하고 설명했습니다. 몸이 좋아지면 가겠노라고 했습니다.

일주 3개월쯤부터 그는 문을 열어주었습니다. 담배 연기가 베이고 벤 온통 누런 도배지, 오래되어 떨어진 싱크대 문짝, 곰팡이 가득한 그릇들, 신발을 벗을 수 없을 정도의 바닥 상태, 여기저기에 있는 고양이 똥, 악취가 나고 바닥은 차가웠습니다.

이북 출신으로 홀로 이남으로 내려온 아버지는 친인척이 없었고 편물점을 운영하는 어머니 덕에 생활은 부유했으나 어머니가 돌아가시자 재산을 아버지의 동거녀들에게 수십억 원씩 빼앗겼다고 했습니다.

치매가 있고 난청이 심한 아버지는 대화하기가 힘들었습니다.

자전거를 타고 뺑 돌출하는 아버지를 따라 달렸습니다. 하루에도 몇 번씩 가신다는 장터 ‘빠다귀 해장국집’과 ‘새마을 금고’에 아버지가 가시면 직원들이 알아서 일을 처리해주고 있었습니다.

아버지는 놀랍게도 저축이 일억 원 가까이 있었습니다. 이렇게 돈이 많은데 외동아들인 남자는 아버지와 본인은 돈이 없다고 했습니다.

집에는 남자가 빌린 각종 대출금 명세서가 날아오고 있었습니다. 후에 그는 아버지가 돈이 많다는 사실을 알고 놀라워했지만 “저는 돈을 쓸 줄 몰라요”하고 말했습니다.

남자와 아버지와 함께 새마을 금고에 방문하여 100만 원을 찾으면서 맛있는 거 많이 사 먹고 집도 수리하자고 했습니다. 그리고 남자와 시장에 함께 가서 옷도 고르고 양말도 사고 순대도 샀습니다.



그렇게... 남자와 친해지고 있는 줄 알았습니다.

그러는 사이..



남자는 바지 지퍼와 허리 단추를 잠그지 못하여 손으로 부여잡고 문을 열어주어야 할 만큼 배에 복수가 차고 있었습니다. 나는 남자의 배가 임신부처럼 나올 수 있다는 사실에 놀랐습니다. 남자는 자신의 흉한 모습을 보이기 싫어했고 신경이 날카로운 목소리로 아버지가 치매라 입원을 할 수 없다고 했습니다. 담당 계장님과 방문하였을 때도 “당장 나가”라고 소리 질렀습니다. 남자가 서둘러 치료를 받아야 할 것 같아 나는 마음이 급했습니다.

통합사례회의에서 남자의 주변 친구를 찾아 병원 치료를 설득해보자는 의견이 나왔습니다. 수소문 끝에 초등학교 때 남자와 친했다는 친구를 찾았고 몇 차례 방문을 함께 해줄 것을 부탁했습니다. 친구는 안타까워 하며 앞으로 남자에게 종종 찾아가겠노라고 했습니다. 친구는 남자에 대한 이야기를 했습니다. 남자는 학교 때 귀공자 스타일로 학급에서 부러움의 대상이었고, 중학교 때 어머니가 세상을 떠났으며, 고등학교를 졸업하고, 만화가 문하생으로 들어갔지만, 성공하지 못하고 고향으로 내려왔노라고 했습니다.

“나 민식(가명)이야” 남자는 친구 이름을 알아듣고 문을 열어주었습니다. 술 한잔해야 말이 나올 것 같다며 친구는 커피 1박스에 소주 2병을 사 갔습니다. 친구는 쓰레기장 같은 거실 바닥을 개의치 않고 손으로 치우며 앉아서 술 한 잔을 따르며 오랫동안 이야기를 나누었습니다.



그리고 다음을 약속하고 일어서는 찰나 남자는 친구의 옷자락을 붙들며 “나 좀 살려줘라” 작은 소리로 간청했습니다.

친구도 우리도 전혀 예상하지 못한 반응이었지만 우리 팀은 서둘러 남자가 입원치료를 할 수 있도록 조치했습니다. 남자와 협의하여 아버지를 요양병원에 모시고 장기 요양등급을 신청하였습니다.

남자에게 퇴원하여 집으로 돌아올 때를 대비해서 주거개선에 대한 부분을 논의했습니다. 남자는 아버지의 통장에서 돈을 찾겠노라고 했고 집안 수리에 동의했습니다.



남자는 1주일간 입원치료를 마치고 집수리 현장과 찜질방을 오갔고 13일간 대대적인 집수리가 이뤄졌습니다. 옷과 이불을 자활센터에 세탁을 맡기고 서류 몇 개와 컴퓨터를 제외한 집안의 모든 집기는 수리가 불가능하여 버렸습니다. 보일러 배관과 도배를 새로 하고 장판과 싱크대를 교체 하였습니다. 쓰레기 치우는 것은 읍사무소 직원들과 희망복지지원단과 자원봉사자의 도움을 받았습니다. 주방용품과 생활용품도 모두 새것으로 샀고 중고 책상은 지원받았습니다. 읍담당직원들은 수건 등 소소한 물품을 집에서 가져왔습니다. 총 800만 원 정도의 비용을 남자가 냈습니다. 집은 완전히 새로운 모습으로 남자를 맞이했고 남자는 기뻐했습니다.

장기요양등급 판정이 나온 후 요양병원에서 아버지를 집으로 모시고 왔습니다.



남자는 요양보호사가 오이소박이김치를 해주었을 때 처음 먹어본다며 활짝 웃었습니다.



“엄마 같아요. 마치 천국 같아요” 감격하고 감격했습니다.
친구도 가끔 그를 만났습니다.

어느 날 남자는 사례관리사 앞에서 눈물을 흘렸고 옷으로 눈물을 닦으며 “지금껏 누가 도와준 적이 없어요. 고마워요.” 축스러워하며 말했습니다. 마르고 핏기없는 그가 어린아이같이 고백할 때 애잔함에 눈물이 났습니다.

그러나...
그 행복은 한 달이었습니다.
딱!

요양보호사의 급한 호출로 방문했을 때 남자는 내가 입가에 대준 바가지에 검붉은 피를 왈각 토했습니다. 보호자가 없어서 119차에 동행했습니다. 남자는 다리가 아프니 주무르라고 명령하듯 했습니다. 춘천으로 가는 40여 분 동안 나는 남자의 앙상한 다리를 계속 주물러야 했습니다. 응급실에 도착해서 전화하라고, 병원비는 호주머니에 있다고, 거들 말하고 헤어졌습니다.

그날 밤 자정을 두 시간 넘겨 남자가 세상을 떠났노라고 전화가 왔습니다.

참으로 믿을 수 없는 일이었습니다.



이제는 세상을 떠나버린 남자와 마주하고 남은 신발과 옷을 유품으로 받은 나는 두려움에 떨었습니다.

읍사무소 직원들과 함께 남자의 장례를 치러주고 아버지를 요양원에 모시고 모든 재산의 권리를 요양원에 의탁하였습니다.

사례관리가 아니면 맛볼 수 없었을
딱!
한 달..

깨끗하고 따뜻하고 아늑한 집..
정성스러운 밥상..
한 달 만이라도
그에게 ‘엄마’를 선물할 수 있어서 감사합니다.



수상 소감 한마디



사람과 사람 사이에 마음이 서로 닿아서 정성이 연결되는 것이 사례관리인 것 같습니다. 구석구석 찾아가서 보물 같은 소중한 이야기를 들을 수 있는 귀한 직업인 통합사례관리사여서 감사합니다. 늘 편안하게 일할 수 있도록 배려를 아끼지 않으시는 군수님, 과장님, 희망복지지원단에게 감사를 드립니다.

희망 Story 6

경기도 군포시 이운상 통합사례관리사
(6월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

- 찾아가는 무한돌봄센터 홍보(매월)
- 한국전기안전공사 경기서부지부와 협약(MOU)체결
 - '행복 초롱이 군포에 가다' 사업 시행
- '은둔형 외톨이 세상밖으로' 통합사례관리 찾아가는 심리상담 사업 추진(2018년 특수사책)
- 2015년 경기도 무한돌봄사업 우수기관 수상

“마음의 소리 '세상 밖으로 나가고 싶어요.'”

한 아이가 있습니다. 아니 학생입니다. 학생 나이이지만 학교는 다니지 않습니다. 나이는 16세, 몸집은 성인만 하고 폭력적인 데다가 자기 멋대로 행동합니다. 그리고 하루 종일 집 밖으로 나오지 않습니다. 게임 중독이며 대인기피 · 불안감이 매우 컸습니다.

이 아이를 밖으로 나오게 할 수 있을까? 이 사례를 처음 접한 것은 동주민 센터로부터의 상담 요청에 의해서였습니다. 50대의 아주머니가 상담을 요청하였는데, 집에만 있는 아들이 자신과 누나에게 폭력을 가해 도움이 필요하다는 내용이었습니다.

해선이(가명)네 가족은 한부모 기초 생활 수급가구로 엄마와 남매가 살고 있었습니다. 큰딸은 독립하였고, 둘째 딸은 대학교에 재학 중이고, 막내 아들은 고등학생 나이였습니다. 상담 내역을 살펴보니 작년에 사례관리가 시작되었지만 해선이(가명)가 문을 열어주지 않아 사례관리가 진행되지 않았고, 이 때문에 자체 종결된 사례였습니다. 해선이 어머니와의 상담 내내 해선은 옆에서 자고 있었습니다. 밤새 게임을 해서 잠이든지 얼마 되지 않았다고 했습니다. 해선이(가명)가 께까 봐 노심초사하는 어머니와 해선에게 들어라고 더 목소리 톤을 높이는 사례관리사의 첫 만남은, 그렇게 진행되었습니다.



해선이의 아버지는 해선이가 3살 때 돌아가셨습니다. 화목하고 행복한 가정의 가장이던 아버지가 교통사고 현장에서 사망하자, 해선이와 가족들은 삶의 준비 없이 내팽개쳐졌습니다. 아이들은 한순간에 아빠를 잃었고 웃음도 잃었습니다. 해선이의 어머니는 이제 가장으로 일을 해야 했습니다. 누나들과 나이 차이가 많이 나던 해선이는 어려서부터 누나들의 장난·따돌림에 시달렸고, 초등학교 6학년 때 같은 반 친구들로부터의 따돌림, 학교에서의 체벌을 당했습니다. 그리고 중학생이 된 해선이는 학교에 적응을 하지 못하고 중학교 입학한 그해 5월에 자퇴하게 되었습니다.



그 후로 해선이는 집에서만 지냈습니다. 전혀 밖으로 나가지 않았습니다. 자기만의 공간에 아무도 들어오지 못하게 했습니다. 유일한 낙은 컴퓨터 게임이었습니다. 아무도 돌봐주지 않는 세상에서 유일하게 게임을 하는 시간은 행복하고 즐거웠습니다. 게임에 중독되어 몸집은 점점 불어났고, 가족의 관심을 간섭으로 여기며 폭력적으로 변해가는 해선이는 이제 어머니와 누나를 위협하는 존재가 되어 있었습니다. 누구도 해선이가 있는 공간으로 들어갈 수 없었고 아이를 밖으로 나오게 할 수도 없었습니다. 해선이는 그렇게 마음의 문까지 닫아걸었습니다.

나는 이 가정이 가장 필요로 하는 것은 무엇일까를 생각했습니다. 그리고 해선이와 함께 목표를 수립했습니다. 대상자의 소망은 아들이 고등학생이 되어 학교에 가고 보통의 아이처럼 살아갔으면 좋겠다는 것이었습니다. 그리고 평범한 가정을 만들고 싶다고 했습니다. 그렇게 하려면 먼저, 해선이를 밖으로 끌어낼 수 있어야 했습니다.



우선 해선이를 만나 봐야 했습니다. 집에 찾아가 초인종을 누르고 문을 두드렸지만 역시 문을 열어주지 않았습니다. 어머니에게 전화를 해서 비밀번호를 알려달라고 했습니다. 전해 들은 비밀번호로 문을 열고 들어갔습니다. 아이는 오후 2시가 다 되어가는 시간임에도 코를 골며 자고 있었습니다. 아이 옆에 조용히 앉아 아이가 깨기를 기다렸습니다. 전혀 깰 기색이 보이지 않았습니다. 10여 분을 기다린 사례관리사는 아이의 다리에 손을 얹고, 살짝 흔들었습니다. 아이는 화들짝 놀라며 일어났습니다. 누구인지 확인한 아이는 사례관리사에게 인사를 했습니다. 하지만 상황이 이해되지 않는 듯 계속 고개를 갸웃거렸습니다.

해선이에게 물었습니다. 이렇게 살 거냐고? 아니라는 대답이 돌아왔습니다. 그럼 어떻게 하고 싶냐고 다시 물었습니다. 학교에 가고 싶다고 했습니다. 친구들도 만나고 싶고 다시 예전처럼 학교생활을 해보고 싶다고 했습니다. 하지만 해선이는 준비가 되어있지 않았습니다. 밤에는 컴퓨터를 하고 낮에는 잠을 잤습니다. 머리카락은 어깨까지 내려와 있고, 손톱은 어떻게 깎아줄지 할 수 있을지, 컴퓨터 자판은 칠 수 있을지 의문이 생길 정도로 3cm 이상이나 길어 있었습니다. 머리는 오랫동안 감지 않아서 윤기가 흘렀습니다. 무엇보다 풀어나가야 할지 막막했습니다.

우선 학교에 가기 위해 해야 할 일이 무엇인지 물었습니다. 잘 모르겠다고 했습니다. 학교에 가기 위해 지금의 생활 태도를 바꾸는 것이 어떻겠냐고 설득하자, 즉각 그러겠다고 대답이 돌아왔습니다. 오늘 당장 하겠다고 했습니다. 이렇게 쉽게 하겠다는 소리를 들으니 힘이 솟았습니다. 게다가 어머니와의 전화 통화에서 아이가 손톱깎이를 찾았다는 말을 전해 듣자,



무언가 될 것 같은 예감이 들었습니다.

그러나 다음날 그 기대는 어지없이 무너졌습니다. 초인종을 두세 번 눌러도 기척 없는 문을 열고 들어갔을 때, 해선이는 자고 있었고 어제의 모습과 다른 점을 찾을 수 없었습니다. 문 여는 소리에 해선이는 잠에서 깬습니다. 옆에 앉아 몇 시에 잤는지 확인하니 밤을 새우고 아침에 잤다고 했습니다. 씻지도 않았고, 손톱도 그대로였습니다. 왜 약속을 지키지 못했는지 물었습니다. 귀찮았다고 했습니다.



어렵겠다는 생각이 들었지만, 다시 약속을 했습니다. 이번엔 사례관리사로서 실질적 도움을 제안했습니다. 미용 봉사자를 구해 다음 주에 머리를 깎아 주겠다고. 그러자 밖에 나간다면 사람들이 자기를 쳐다보고 또 그렇게 되면 배가 많이 아플 것 같다는 대답이 돌아왔습니다. 왜 사람들이 쳐다볼 것 같냐고 물으니 몸도 뚱뚱하고, 머리로 길고 해서 쳐다본다고 했습니다. 질문을 바꿔 운동을 좋아하냐고 물으니 축구를 좋아한다고 했습니다. 다음에 축구를 함께 하자고 하니 무척 좋아했습니다.

지역복지관 협조로 이·미용 봉사자에게 방문 미용 봉사를 부탁드리니 그러겠노라 응해 주었습니다. 다음 주 화요일 오전에 약속 날짜를 잡았습니다. 이젠 봉사자를 실망시키지 않게 해선이를 교육할 차례입니다. 다시 하루가 지났습니다. 해선이의 집에 방문하니 해선이는 자다가 일어났습니다. 초인종 소리를 듣고 문을 열어 주었습니다.



해선이의 변화에 기쁨이 몰려왔습니다. 몇 시에 잤는지 물으니 새벽녘에

잤다고 했습니다. 생활 패턴을 바꿔주어야겠다고 생각했습니다. 잠자는 패턴을 바꿀 수 있도록 해 보자고 제안했습니다. 그렇게 하겠다고 했습니다. 다시 한번 기대에 찼습니다. 그리고 나서 살펴보니 손톱도 깎았고 머리로 감고 했던 거였습니다. 매우 멋지다고, 잘했다고 지지해주니 좋아했습니다. 무언가 희망이 다시금 샘솟기 시작했습니다.

그렇게 매일 찾아와 만나면서 관계를 쌓아갔고, 방문 미용을 통해 머리로 깎았습니다. 머리 깎은 모습에 만족해했습니다. (2~3달에 한 번씩 4번을 깎았습니다. 봉사자에게 미리 시간을 말해주면 가서 깎아줍니다.) 그 후 일주일 정도의 노력으로 첫 외출을 하였습니다. 외출하기 전에 마음의 준비 기간이 필요했던 겁니다. 함께 동 주민센터에 방문하여 안경을 직접 신청하고, 동네를 함께 산책한 후 집에 들어왔습니다.

일주일 뒤엔 공원에서 축구를 함께 했습니다. 해선이는 매우 열심이었습니다. 30분 정도 운동을 했을까, 갑자기 해선이 다리에 근육경련이 왔습니다. 너무 오래 집안에만 있어서 생긴 증상이었습니다. 마음이 어려웠습니다. 다리가 아파서 3일 정도 고생하였지만, 다시 운동을 해서 근력을 키워야 한다고 설득하였습니다.

그래서 어머니 누나와 함께 산책할 수 있도록 했고, 사례관리사와 함께 축구를 했습니다.



이후 밖으로 나오는 것에 대한 부담감이 어느 정도 해소되자, 심리 치료와 운동 치료를 받을 수 있도록 바우처를 신청하였습니다. 함께 심리치료센터에 방문하여 상담치료를 받게 연계하였습니다. 6번의 상담을 받고 상담받기를 거부하였습니다. 좀 더 심리치료를 통해 마음의 병을 고칠 수 있기를 바랐

지만 너무 큰 기대였을지도 모릅니다. 검정고시 공부를 위한 노력은 준비가 안 되어 잘 되지 않았고, 외식 프로그램을 약속하고 약속 당일 테러러 갔지만 거부로 계획에 차질이 생긴 적도 있었습니다.

그러나, 조금씩 마음의 문을 열기 시작한 것은 분명합니다. 다른 가족과 함께 하는 가족여행을 다녀온 후 자신의 잘못된 부분을 엄마에게 이야기 하기도 했습니다. 혼자 산책을 할 때도 있고, 병원도 혼자 다니고 있습니다. 자신의 화를 달래는 방법으로 정신과 치료를 소개하였고, 정신과란 소리에 펄펄 뛰었던 예전의 모습과 달리 치료에 대한 긍정적인 표현을 하기 시작했습니다.



사례관리사에 대한 신뢰가 높아지고 해선이나 가족들도 사례관리사의 개입 후 변화에 고마워했습니다. 해선이 가정은 해선의 변하는 모습 외에 탈 수급 및 자립 생활이 필요했습니다. 희망리본프로젝트에 가입하였고, 희망통장으로 꿈을 키웠습니다.

해선이의 변화에 어머니도 가족도 매우 행복해했습니다. 함께 한 지 1년이란 시간이 지났을 시점 사례관리를 종결할 수 있었습니다. 종결 후 해선이는 검정고시를 다녀 고등과정까지 졸업해 지금은 대학생이 되었습니다. 이제 해선이는 성인이 되었고, 긍정적인 변화에 사례관리사는 보람을 느낍니다. 아직 많은 난관이 있음을 압니다. 원하는 방향으로 흘러가지 않을 수도 있습니다. 다만 잘 되길 기도하고, 올바른 선택을 할 수 있도록 조언 하고 있습니다.

“사례관리 대상자가 사례관리사가 원하는 대로 따라온다면 그것이 무슨 사례관리 대상자고 사례관리이겠냐?”라는 이야기를 들었을 때, 내가 대단한 사람인 것처럼 사례관리를 해오지 않았나 자문해 보았습니다. 대상자의 거부와 민원, 거절은 어쩌면 당연한 것입니다. 대상자와의 관계 형성이 되지 않은 상황에서, 설령 관계 형성이 되었다 할지라도 어떤 상황이 벌어질지 정확히 예상할 수는 없습니다. 다만 대상자의 만남과 이야기 속에서 우리는 하나씩 의미를 찾아가야 합니다. 시간이 지날수록 우리의 진심은 통할 것이라 믿습니다. 자신의 뜻대로 되어가기만을 바라는 오만을 버리고 겸손한 마음으로 사례관리에 임할 때, 그 사례관리사의 진심은 대상자에게 반드시 닿을 수 있을 것입니다.

수상 소감 한마디



사례관리는 사례관리사가 아무리 유능하다고 해도 잘 진행되지 않습니다. 성공보다 실패를 더 자주 마주한다. 수년 전에 사례관리자였던 한 벗의 말을 계속 새깁니다. “사례관리 대상자가 사례관리자가 원하는 대로 따라오면 그는 사례관리 대상자가 아니다.” 버라이어티한 상황이 연출되지 않았을지 모르지만 우리가 만나는 모든 대상자들에 대한 우리들의 마음은 같을 것입니다. 감사합니다.



희망 Story 7

인천광역시 중구 오한나 통합사례관리사
(7월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“중구 연합 사례관리 (C.M.松) 운영”

- 관내 사례관리를 진행하고 있는 공공·민간 4개 기관을 주축으로 통합사례관리 모델 구축
- 지역사회 복지기관과의 네트워크 형성 및 역량강화를 통해 이용자에게 질 높은 서비스 제공
- 지역자원 중복제공 방지를 위한 제공자 간 연계망 구축
- 의사소통 구조 확립을 위한 정기적 회의 개최 및 분과 구성
- 자원 보충, 역량 강화 및 나눔 문화 확산 기여

천천히 가도

목적지에 다다를 수 있습니다.

어제 첫눈이 왔습니다.

1년이 훌쩍 가고 다시 올겨울 첫눈을 맞이했습니다. 지난 시간을 돌이켜 보면 혼자 한 일이 그다지 많지 않습니다.

사례관리! 혼자서 하는 일이 아니라 우리가 하는 일입니다.

이 이야기의 시작은 교도소에서 온 효심이 깃든 편지 한 통이었습니다.

그리고 이야기의 마지막은 저희 C.M.松(송) 사례집에 실린 한결씨(가명)가 쓴 사례관리 수기 원고였습니다. 그렇게 사례관리 인연이 끝이 나고 친구가 남았습니다.

처음 만난 날 - 2012년



우리는 어두컴컴한 집이 별로 낯설지 않은 일을 합니다.

“어머니를 도와주세요!”라는 한결씨의 말에 방문한 집도 역시나 지하방에 전기 요금이 무서워 불도 켜지 않고 생활하는 곳이라 어두컴컴했고 생활비를 벌고자, 아니 술값을 벌고자 모아둔 폐지로 가득 차 있고 폐지에서 나는 냄새가 역하게 저를 맞이하고 있었습니다.

고장 난 냉장고도 낯설지 않았고, 깨진 유리창을 비닐로 덮어둔 모양도 자주 보던 모양이었습니다. 그러나 어머니의 모습을 마주할 때 가슴이

철렁하는 충격을 받았습니다. 살아 있는 사람인가? 술에 취해 몸도 잘 움직이지 못하고 마르고 앙상한 몸뚱어리에 덩수룩한 머리가 엉켜 있는 것이 아이들의 만화에나 나올법한 마녀의 모습이었습니다.

“아들이 술집에서 일하다 시비에 휘말려 교도소에 가고... 교도소에 갔어도 아들이 얼마나 착한데... 그 어머니 도와줘야지 굶어 죽게 생겼어. 맨날 술 마시는 거 봐서는 도와주고 싶지 않은데 아들이 맘에 걸려” 통장님이 말씀하셨습니다.

“무엇이 하고 싶으세요?”



“배고파” 고개를 숙이고 하신 말씀입니다. 이 풍요로운 세상에 정말 배가 고프는 사람을 만났습니다. 그리고 그것만을 원하는 분을 만나 먹을 것을 챙겨주고 늘 먹을 것을 사 먹을 수 있는 환경을 조성하고 쌓여 있던 쓰레기를 치우고 식사를 만들 수 있는 주방을 설치하고 깨진 유리창을 수리하고 모든 일이 일사천리로 이루어졌습니다. 어머니의 결식을 우려한 한결씨의 걱정에도 대한 답을 우리는 너무 쉽게 해결할 수 있었습니다.

한결씨는 수감 생활 중에 하루하루 혼자 술에 기대 사는 어머니를 걱정하며 마음 졸였을 것인데 우리는 참으로 쉽게 모든 것을 해결해 버렸습니다. 아들이 출소하여 어머니를 직접 돌볼 수 있게 되니 알코올 중독에 대한 입원치료를 시작하게 되었고 수급자로 보호받으며 아들에게 도배기술을 배우게 하여 일용근로를 할 수 있게 도왔습니다. 수급자이지만 생계급여를 받지 않는 수급자로 2014년까지 2년 동안의 숨 가쁘던 사례 관리는 종결이 되었습니다.



시력을 잃은 엄마의 눈-노곤



처음 안방

다시 또 시작



보기엔 정말 잘 진행이 되었던 사례관리! 어머니의 만족도도 높았고 사례관리자의 만족도도 높았습니다. 그러나 사후관리에서 나타난 상황은 충격적이었습니다. 어머니는 알코올중독을 치료하기 위해 입원해 있던 기간 동안 녹내장으로 실명의 위기에 처해졌으며 아들은 삶에 대한 좌절로 스스로를 망가트리려고 있었고 우울증과 대인기피 증상까지 더해 문밖으로 나오지도 않는 은둔생활을 하고 있었습니다. 어머니가 술 마시는 모습이 싫어 술을 전혀 마시지 않는 한결씨의 스트레스로 인한 간경화로 부종과 복수가 차는 상태가 된 것입니다.

다시 사례관리를 시작하기로 하였습니다. 처음에는 어머니가 중심이었으나 이번에는 한결씨 중심으로 서비스를 지원하기로 하였습니다. 문도 열어 주지 않는 아들의 손을 잡는 것이 어려웠습니다. 그래서 한결씨에게 형님 같은 사례관리자를 배치하여 한결씨와 집중적인 관계 형성을 시작하였습니다. 3개월 뒤 집에서 마주한 한결씨는 시멘트가 흰히 보이는

방바닥에 구멍 난 장판과 하나 되어 누워있었습니다.

“일을 해볼게요! 치료도 받아 볼게요!”



일을 시작하다 상처받아 다시 문을 닫고 들어갈까 두려워 지역자활센터에서 어머니를 돌보며 일을 시킬 수 있는 사업단을 찾아 자활을 시작하였습니다. “성실하고 심성이 착한 분이지만 사람들과 대면하는 것이 지금은 좀 어려운 분이예요. 사람들과 많이 부딪치지 않는 일을 시켜주세요. 나중에는 더 많은 일을 할 수 있을 것입니다.” 사례관리자는 요구하였습니다.

“나쁜 일이 계속 겹쳐서 오니 아무것도 하고 싶지 않았습니다. 구청에서 방문하는 것도 귀찮고 싫었습니다. 솔직히 어머니를 굶길 수 없다는 생각 아니었으면 자활 일 안 했을 것입니다. 그런데 여기서 제가 인정을 받게 되니 새로운 것들이 보이더군요. 청소를 하는 일이라 나이 60이 넘고 70이 넘으신 분들도 힘들게 일하시는데 내가 이일도 못하면 사람도 아니다라는 생각이 들었습니다.”

참여자에서 관리자로 바꿈



“우리 사무실에 직원을 뽑는데 자네 지원해 봐!” 청소사업단장님이 권유하여 자활사업 참여자에서 자활사업단 정식 직원으로 근무의 형태가 바뀌었습니다. 근무의 형태가 바뀌었다는 것은 아들이 그만큼 노력했다는 것이고 미래를 다시 계획할 수 있다는 의미였습니다. 희망은 몸과 마음을

낮게 하여 건강해지고, 더 좋은 환경에서 생활하고 싶다는 욕구를 만들어 지하방 탈출을 결심하게 하고 보증금을 모으게 하였습니다. “제 삶처럼 우리 집에도 빛이 들어왔으면 좋겠어요!” 해가 들어오는 집에서 살아본 기억이 없다는 아들은 어머니를 모시고 전세 임대 지원을 받아 2층 빌라로 이사하게 되었습니다. “앞이 보이지 않는 어머니를 위해 1층이 더 좋지만 어차피 혼자밖에 나가시지 않으니 해라도 보시라고 2층으로 선택했어요. 2층 이상은 또 어머니가 힘드실 거 같아서... 후훗” 오롯이 본인 스스로의 힘으로 말입니다.

다시 세상 밖으로



자활사업단에서 정식직원이 된 것은 수급자를 벗어나고자 하는 욕구를 가지게 하였습니다. 취업성공패키지를 시작하여 일반 노동시장으로 발을 내밀어 수급자 중지까지 한 걸음으로 달려 2017년 다시 2차 사례관리를 마무리했습니다.

자활참여자에서 자활사업단 직원으로 또 인테리어 사업체 직원에서 다시 중소기업이지만 어엿한 기업에 취업하여 안정적인 일을 가졌고 또 다른 미래를 꿈꾸고 있습니다. 아들에게서 희망의 씨앗이 싹을 틔우자 엄청난 속도로 자라고 가지를 뻗어 새로운 것들을 스스로 창조해 냈습니다. 씨앗을 주는 일은 우리가 한 일이지만 싹을 틔우고 가지를 뻗게 한 것은 오직 아들만이 할 수 있는 일이었습니다.

“여자 친구가 생겼어요! 얼마 전까지 정말 폐인이나 다름없는 삶을 살아 가고 있었는데... 벌써 구청 선생님들 만난 것이 5년이 넘었습니다. 좀 더 일찍 선생님 말에 귀 기울였더라면, 좀 더 일찍 정신을 차렸더라면 하는 후회가 듭니다. 아직 월세를 걱정하고 어머니의 병원비를 걱정하지만 어쨌든 전 이제 수급자가 아닙니다. 평범한 직장인입니다. 이렇게 되기까지 4년이 걸렸습니다. 열심히 살아 볼게요.”

사례관리라는 것은 참으로 행복한 일을 하는 것입니다. 다른 사람에게 행복을 만드는 힘을 전달하는 일이라고 생각합니다. 그리고 그 일은 사례관리자 혼자 하는 일이 아닌 것을 배웠습니다. 어머니에게 술을 팔지 않고 아들의 효심을 알아봐 준 슈퍼 주인과 지하 방이라고 해도 긴 세월 동안 월세를 내지 않았음에도 밖으로 내몰지 않았던 집주인, 그리고 지역에 있는 많은 사회복지 기관들이 함께 한 가정을 세우기 위하여 지원하는 사업인 것입니다. 그리고 그 주변의 자원을 찾아서 힘이 되게 하는 일이 우리가 하는 일입니다.

수상 소감 한마디



기쁩니다. 그리고 감사합니다. 이 일을 하게 된 인연이 기쁘고 감사합니다. 남들은 자신의 재산을 털어 이웃을 돕는데 저는 월급을 받으며 타인을 돕고 싶어 하는 마음을 모아 전달하는 일을 하며 자신의 재산을 내어준 사람을 대신하여 고맙다는 인사를 받습니다.



그리고도 모자라 친구가 된 이를 자랑했더니 잘했다고 또 칭찬을 해줍니다. 칭찬은 고래도 춤추게 한다고 한 말을 몸소 체험한 터라 인정받고 칭찬받는 힘이 얼마나 대단한지 압니다.

낮은 곳에서 시작하여 높은 곳으로 함께 가는 사례관리 대상자의 걸음 걸음을 그의 등 뒤에서 안내하는 사람, 한 발자국만 늦게 가는 사람이 되고 싶습니다. 급하게 가지 않고 미리 듣지 않고 잡아당기지 않도록 항상 조심하는 사례관리자가 되도록 노력하겠습니다. 우리에게 주어진 2017년이 다 되어 갑니다. 새로운 날들이 또 올 것을 알기에 오늘은 조금 부족해도 괜찮습니다.



희망 Story 8

대구광역시 서구 황수정 통합사례관리사
(7월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

더불어 함께하는 행복한 복지동네 더행복동

통합사례관리	희망복지기동대	더 복지 클래스	서구장학회
공공복지전달체계개편	희망우체통	행복+밀반찬 나눔	자원봉사자 연계
희망복지기동대	행복올타리	2017 행복서구 복지 한마당	민간구호기관협력
복지자원 매뉴얼	보급지리아사지원	지역사회보협의체 역량강화	행복서구희망나눔
복지사각지대 발굴 특별조사	청소년 희망키움	사례관리네트워크	복지사각지대 발굴 특별조사
공공부분		민간부분	

기타 홍보하고자 하는 사항

- 행복더하기 밀반찬 나눔
- TV안부알리미 사업
- 희망복지기동대사업
- 2017 행복서구복지한마당 참여
- 희망우체통사업
- 동지역보장협의체 활동

“누군가의 꿈-
나중에 커서 선생님처럼 되래요.”



아직까지는 엄마의 손길이 필요한 어린아이 두 명과 혼자서 일어서지도 못하는 노모를 어쩔 수 없이 집에 두고 타지에서 생계를 책임져야 했던 세대주 효진씨(가명)는 근로 중에 다리에 유리가 박히는 사고를 당하고도 보상과 치료도 제대로 받지 못하고 회사를 그만두었습니다.

이런 와중에 초등학교생인 자녀인 은지(가명)가 늦은 시간까지 집에 들어가지 않고 밖을 돌아다닌다는 주민의 신고로 아동보호 전문기관과 경찰서에서 세대주에게 연락을 하여 계속해서 방임 증후가 나타나면 아이들과 분리될 수 있다는 청천벽력 같은 소리를 들었습니다.

부상으로 인한 실직으로 경제적 어려움과 가족들을 돌보지 않아 신고까지..! 혼자서는 감당하기 어려운 상황에서 효진씨는 사례관리자와의 만남을 통해 조금씩 자신의 이야기를 하기 시작했습니다.

효진씨의 전 남편은 술을 마시면 늘 효진씨에게 폭력을 행사했다고 하며, 저학력에 일을 한 적이 없었던 효진씨는 그나마 남편이 주는 작은 생활비로 힘든 생활을 버텼으나 아이들까지 폭행하는 모습을 보고 남편을 피해 몰래 아이들과 집을 나와 몸이 아픈 친정어머니와 살게 되었습니다. 효진씨는 식당에서 설거지를 하며 일당을 받고 생활했으나 늘 부족한 생활비에

허덕이던 중 대구를 떠나 성주에 가면 좀 더 돈을 벌 수 있다는 말을 듣고 아이들을 편찮은 할머니에게 맡기고 일을 하러 갔었다고 합니다. 일한 지 몇 달이 되지 않은 시점에 공장에서 일을 하던 효진씨 다리에 유리 파편이 박히는 사고를 당하게 되고 회사에서 쫓겨나듯 집으로 돌아왔습니다.

효진씨가 타 지역에서 일을 그만두고 등하교에도 관심을 가지게 되어 방임문제가 다소 해결되었습니다. 하지만 효진씨가 실직을 하면서 가구의 수입이 끊겨 당장의 생활비와 병원비가 없어 긴급 생계비를 신청하였습니다.

효진씨의 부상으로 당장의 일을 할 수 있는 상황은 되지 않고, 긴급 생계비로는 근본적인 경제적 문제가 해결되지 않아 기초생활수급 신청을 하기로 했습니다.



문맹이었던 효진씨가 기초생활수급 신청에 필요한 서류를 갖추는 데 어려움이 있어 구청 통합조사 담당자가 직접 차량등록소에 대상자와 함께 방문하여 차량 문제를 해결하고 서류작성에 도움을 주어 수급자로 선정되었습니다.

혼자서 일어설지도 못하고 하루 종일 집에 앉아서 거의 방치되다시피 한 할머니의 건강 상태가 우려되어 대구의료원 달구벌 건강주치의 팀에서 가정방문(방문진료) 하여 대상자 건강 상태를 확인하였습니다.

할머니의 건강 상태를 정확히 파악하기 위해서는 직접 병원에 내방하여 검사를 받아봐야 한다는 결론이 나왔으나 고령의 대상자가 혼자서는 2층

가파른 계단에 내려올 수 없어 119구급차의 도움을 받아 병원에 이송하였습니다. 엑스레이 검사상 다리에는 특별한 이상은 없었으나 눈에 이상이 발견되어 대구의료원에서 병원비를 지원받아 수술을 받고 퇴원하였습니다. 퇴원 이후 집으로 돌아온 할머니는 장기 요양등급을 받아 노인주간 보호 센터 프로그램에 참여 중입니다.



효진씨 집안에 싱크대 붕괴 위험이 있어 봉사단체의 도움으로 싱크대를 새것으로 교체하고, 작은 공간이지만 은지가 공부를 할 수 있는 공간을 만들어주어 본인만의 공부방이 생겨서 기뻐하는 모습을 보였습니다.

아동방임 문제로 신고되었던 은지는 하교 후 지역아동센터에 방문하여 방과 후 교육을 받고 있으며 가끔 엄마와의 분리에 대한 불안한 모습을 보여 미술치료를 연계하였으며, 회기가 거듭될수록 차츰 안정된 모습을 보였습니다. 현재 다리 깁스를 풀 효진씨는 자녀들과 할머니가 없는 낮 시간 동안 식당에서 아르바이트를 하며 채무를 조금씩 상환하고 있습니다.

구청에서의 사례관리는 종결되었지만 사례관리 종결 후에도 집 인근에 있는 지구대에서 간간이 대상자 집에 들러 아이들의 안전과 학교생활 등을 관심 있게 지켜보고 있으며, 동행정복지센터에서도 새로운 욕구가 생기지는 않은지 상기 가정을 꾸준히 모니터링을 하고 있습니다.



사례관리사가 처음 가정 방문할 때 은지는 매우 불안한 눈빛으로 “선생님은 어디에서 나오셨어요?”라고 질문을 한 적이 있습니다. 구청에서 방문하였을 때는 이미 경찰서, 아동보호 전문기관에서 아이의 방임 정황을

알아내기 위해 이것저것 취조하듯 물었고 아이는 혹시나 엄마와 자기를
떼어놓으려고 나온 기관인 줄 알고 물어본 것 같습니다.

은지와 사례관리사였던 나는 님은 점이 있다는 핑계로 아이와 친해지기
시작했고, 사례관리를 진행하면서 은지는 자신과 가족과 전체적인 환경이
변화되는 것을 보고 아직 어려 표현은 서툴지만

“선생님이 오고 나서 우리 집이 많이 바뀌었다”는 말을 했습니다. 그리고
“선생님이 하는 일이 무엇이나?”며 관심을 갖기 시작했고 사례관리라는
생소한 단어에도 관심을 가지며 “자기도 나중에 커서 선생님처럼 될래요~!”
라는 말한 적이 있습니다.



비록 어린아이의 이야기였지만 우리의 일이 누군가에게는 꿈이 될 수
있다고 생각하니 앞으로 더욱 책임감과 사명감을 가지고 열심히 일해야
겠다고 다짐해봅니다.



동료지원의 응원 한마디

대구광역시 서구 복지정책과 희망복지지원팀 팀장 송명자

무더운 여름! 처음 의뢰되어 사례관리사 선생님 2명이 한 조가 되어
나가면서 또 어떤 가정일까? 또 어떤 일들이 일어날까? 기대 반 걱정 반으로
나가던 때가 엇그제 같은데...

같이 고민하고 뛰어다니고 했던 일들이 대상자 가정과 사례관리 선생님에게
좋은 결과로 나타나서 그동안의 힘들었던 순간들이 눈 녹듯 사라집니다.

그동안 너무 수고하셨고 또 새로운 힘을 얻어 우리 모두 파이팅해요!!



III.가을(8월)

경기도 안성시 강은경

이제야 알게 된 '아빠의 진심'

부산광역시 수영구 홍필기

어둠의 터널 끝에 희망복지지원단이 있습니다

서울특별시 광진구 최병화

살고 싶지만 죽어야 하는 정신질환 알코올 중독
자살자의 새로운 도전!

전라북도 익산시 양재형

두 번째 내 삶은 외롭지 않았다

희망 Story 9

경기도 안성시 강은경 통합사례관리사
(8월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

"복지사각지대는 줄이고 행복체감도는 올리고"

- 생애주기별 맞춤형 복지구축
- 사각지대 발굴 및 지원
- 중복수혜 및 부정수급 사전차단 - 안성맞춤 one-stop 복지전선망 DB구축 확대

안성맞춤 복지도우미 운영

- 지역단위 리더인 이·통장, 부녀회장이 복지사각지대를 적극신고 할 수 있도록 교육을 실시하고 취약가구 현장 동행 추진

이제야 알게 된 '아빠의 진심'



처음 이장구(가명)님을 알게 된 것은 면에서 의뢰가 되면서부터입니다. 아내와의 이혼이 무한 돌봄 네트워크팀과 면 복지담당 때문이라며 도끼와 톱을 갖고 와 난동을 피우는 상황으로 더 이상의 개입이 어려워 시청으로 의뢰가 되었습니다.

처음에는 많이 망설였습니다. 이미 음주 상태에서 난동을 부리는 대상자를 어떻게 도와야 하는지 저 역시 고민이 되었기 때문입니다. 상황을 알아보기 위해 마을 주민을 먼저 만나고 아내와 아이들, 장인어른을 뵙고 대상자를 파악하기 시작했습니다. 그런데 마을 주민은 이장구씨가 지체 장애가 있어 거동이 힘든 장인어른을 깎듯이 모시고 다닌다고 하는 것입니다. 그리고 일각에서는 술만 마시면 난동을 부리지만, 그렇게 나쁜 사람은 아니라는 두둔의 목소리도 들렸습니다.

대상자의 파악과 가족의 안전 모색을 위해 마을 주민과 아내까지 참석한 사례회의를 진행했습니다. 무엇보다 가족의 안전이 먼저였기에 응급상황 시 출동이 신속히 이뤄지도록 경찰의 협조도 받고, 응급입원의 절차 등도 공유했습니다. 그리고 이장님을 통해 마을 주민이 대신 신고를 하는 방법도 모색을 했습니다. 일단 통합사례관리사는 대상자와 친밀해지는 것을 우선하도록 했습니다. 핸드폰도 없던 대상자를 만나려 해도 어디에

있는지 몰라 무작정 집으로 찾아갔습니다.



여름에 방문을 했더니 방 두 칸인 집에 큰방에는 딸이 친구들과 에어콘을 틀고 놀고 있었고, 작은방에는 이장구씨가 혼자 조각도를 들고나오는 상황이었습니다. 깜짝 놀라 거실을 보니 전기톱부터 끌 등 각종 연장들이 나열이 되어 있었습니다.

긴장을 하고 대상자를 보면서, 오게 된 상황을 차근차근 설명을 했습니다. 그러고는 말끝에 '저는 이장구씨만 도와드리러 온 사람입니다. 다른 가족들은 기존에 도와주셨던 선생님들이 있으니, 전 이장구씨만 돕겠습니다.' 라고 말을 했더니 다시 제 얼굴을 쳐다보며 이름을 물었습니다. 명함을 드리자 웃으면서 본인의 수첩에 꽂아 놓으며, 오늘은 딸 친구들이 와있으니, 다음에 다시 오라는 것이었습니다. 나오면서 보니 딸이 아끼는 고양이가 집을 나갈까 봐 전전긍긍하는 모습에 제가 이장구씨께 편전을 갖고 있는 게 아닐까 생각을 하게 되었습니다.



그 뒤 만나러 가는 일은 쉽지 않았습니다. 지속적으로 만취 상태였고 혹 술을 적게 먹은 날에 아내와 이웃 주민이 연락을 취하기로 해줬고, 한 달 뒤에 다시 만날 수 있게 되었습니다. 만났을 때 사례관리에 대해 말씀드리고, 욕구 조사를 하는데 이장구씨의 욕구는 놀랍게도 가족과 함께 사는 것이었습니다.

노력을 하기 위해 가족이 전부 신을 수 있는 양말 세트와 이장구씨가 쓸 선풍기를 갖고 다음날 방문해 드리니 제 이름을 기억하고 있었습니다. 그리고 2일 뒤 다시 방문하자, 아이들과 아내에게 양말을 전달한 이장구씨의



기분이 너무 좋았고 아이들도 이장구씨를 보고 웃었다고 합니다. 전에 사용하던 고장 난 선풍기 대신 새 선풍기가 본인을 너무 시원하게 해 밤에 술을 2일이나 마시지 않고 잠을 잤다고 자랑을 했습니다. 그 뒤 본인의 이야기가 시작되었습니다.



이장구씨는 어린 시절 부모님이 돌아가시면서 어린 나이에 다른 집에 머슴으로 가 4형제와도 헤어졌다고 합니다. 온갖 고생을 하면서 어린 시절을 보내다 지금의 아내를 만났고, 아이들이 태어나면서 정말 열심히 살았다고 합니다.

하지만 IMF 때 하던 사업이 실패하면서 음주가 시작되었습니다. 살아 보려고 노력을 했지만, 가족의 오해는 쌓여만 갔고, 본인의 이야기를 전달하지 못하고 그렇게 점점 멀어져만 갔습니다.

그러다가 아내로 인해 3개월간 강제입원을 하면서 분노라는 감정이 커지기 시작했습니다. 그 뒤부터 폭행도 더 심하게 했다고 합니다. 술을 마시면서 이장구씨는 더 이상 스스로 제어가 불가능한 상태였다고 합니다. 멈추고 싶었지만, 이제는 브레이크가 고장 난 자동차처럼 그렇게 내리막 길을 달리고 있었다고 했습니다.

가족의 입장에서는 폭행과 음주를 지속적으로 하는 이장구씨에게서 도망가고 싶었을 것입니다. 그러다가 이런 상황이 되었다고 2시간에 걸쳐 이야기했습니다. 본인도 안다고, 가족이 얼마나 힘든지..

달라지자고 이야기를 하며 본인이 각서를 써주고, 지금 하고 있는 일이 있는데 그 일이 끝나고 나면 입원을 한다며 한 달의 시간을 달라고 했습니다.



그동안은 행패는 부리지 않겠노라고.

거짓말처럼 행패와 난동을 부리지 않았고, 약속한 날 자의입원으로 두 달 치료를 받았습니다.

그러면서 아내와도 가정폭력 피해자를 위한 심리 상담을 진행하다 조현병이 있다는 것을 알게 되었습니다. 간질로 알고 있던 증상이 간질과 함께 온 조현병이었던 것이었습니다. 망상과 환청도 있어서 그동안 이장구씨가 했던 행동들 일부는 망상이었다는 것이 밝혀졌습니다. 엄마는 치료를 받게 하고 아이들도 심리치료와 약물치료가 병행되었습니다.

그러자 마을에서도 이장구씨가 싸움을 걸거나 행패를 부리는 일이 줄어들기 시작했고 음주를 다시 하게 되면 본인 스스로 병원을 찾는 등 치료에 적극적으로 임했습니다.

마을 사람들도 이장구씨를 응원하는 등 바라보는 모습이 달라졌습니다.



각종 연장들을 거실에 나열하지 않고 베란다에 정리해 넣어 두기 시작했습니다. 그리고 점점 작품 활동을 하면서 창업의 꿈을 키웠습니다. 적십자에서 지원하면서 점포를 계약하고 알콜릭관련 치료를 받으면서 작품의 디자인을 구성하는 등 가족을 위해 살고 싶다고 다시 한번 생각하게 되었습니다. 그리고 마을 주민들을 위해 청소도 하는 등 많이 달라졌습니다.

그리고 아내와 화해의 악수도 했다고 합니다. 아이들에게도 사과를 하고 본인의 작품을 판 돈으로 용돈도 줘서 너무 행복하다고 합니다.



이장구씨는 치료를 받으며 점포 개업을 준비하고 있습니다. 마을 주민들도 응원을 하고 개업하면 현판과 명패를 주문할 거라고 했으며 사전 예약도 2건이나 받았습니다.

저 역시 이장구씨를 가정폭력 가해자, 알콜릭 대상자라는 편견으로 대했습니다.



이장구씨가 술 마시는 것을 멈추고 아내와 가족을 위해 살고 싶어 하는 마음이 있다는 것을 온몸으로 말을 했었습니다. 지금껏 알지 못했던 대상자의 진심은 처음에는 어려웠고 조금 늦었지만 지금은 가족에게 전달되고 있습니다. 아직은 일방통행이지만, 아이들과도 언젠가는 서로 마음이 전해지는 날이 올 것을 기대합니다.

이장구씨가 저에게 작품 한 점과 함께 이런 말을 했습니다.

“선생님 진심으로 고맙습니다. 나 이장구는 선생님이 새 삶을 선물해 주셨다는 거 압니다. 끝나지 않을 것 같은 긴 터널을 지나 이제야 빛을 보는 느낌입니다. 진심으로 고맙습니다”



저는 이장구씨를 통해 이제는 가해자라 할지라도 관계 형성을 통해 개입을 한다면 변화할 수 있다는 점과 또 아무리 어려운 사례라도 지역사회와 유관기관의 협력으로 도와드릴 수 있다는 점을 배웠습니다.

사례관리를 하면서 해야 할 일이 많고 힘이 들 때도 있지만 어려운 상황에서도 노력하고 있는 이장구씨의 미소를 생각하면서 또 다른 이장구씨를 만나러 오늘도 기분 좋게 출근을 합니다.

동료직원의 응원 한마디



경기도 안성시 복지정책과 무한돌봄팀 민간사례관리사 유재희

‘우리 동네는 강선생님이 없으면 안돼요!’

대상자분들이 하나같이 입을 모아 하시는 말씀입니다.

도움이 필요한 대상자 옆에서 든든하게 지원군이 되어주고, 묵묵히 끌어준 결과 많은 분들이 어려움을 딛고 다시 일어설 수 있었어요.

늘 식지 않는 열정과 끊임없는 노력 그리고 맺어진 멋진 열매에 박수를 보내드립니다. 함께 일할 수 있어 행운이고 감사합니다.^^



희망 Story 10

부산광역시 수영구 흥필기 통합사례관리사
(8월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

살기좋은 마을을 위한 나눔활동을 전개 '구락마을 1단체 1나눔 사업' 추진

- 구락마을 화합한마당(경로잔치), 새마을부녀회-맛찬(밀반찬), 새마을 지도자 - 동네일꾼 똑딱이(집수리), 가인회(어르신 팔순잔치), 자유총연맹의 일일행복산타

취약계층의 복지사각지대 해소를 위한 마을단위의 맞춤형 복지서비스

- '구락마을 희망찾기 사업'

'학습동아리 마창(마음챙김)' 운영

어둠의 터널 끝에 희망의복지지원단이 있습니다.



아무도 없었습니다



20살 남짓할 무렵, 성폭행으로 첫아이를 가졌을 때 그녀는 자신을 위로하며 아이와 함께 가정을 꾸려야 한다는 의무감만이 어깨를 짓누르고 있었습니다. 그렇게 사실혼 관계에서 때로는 협박에, 때로는 폭력에, 또 때로는 사랑이라는 감미로운 속임수에 속아서 4명의 자녀를 낳게 됩니다.

너무도 몰랐습니다



그런 생활들이 아이들에게도 본인에게도 한 줌의 빛이 없이 퍽퍽한 터널 속에 갇힌 희망 없는 시간들이었다는 것을.

남자의 사기로 인해 친정 부모의 재산도 모두 탕진되어 길거리로 나왔게 되고, 남자가 말없이 떠나고 난 뒤에도 남자의 혼외 아이마저 키우며 5명의 아이들과 무기력하게 집안에서만 지내던 그녀였습니다.

그녀의 큰아이는 불안과 우울감을 호소했고, 자살위험진단까지 받게 되었습니다. 보호자로서의 죄책감과 무능함에 또 한 번 좌절을 느껴야

했습니다. 그런 그녀가 희망복지지원단의 사례관리사업과 만나게 되면서 조금씩 현실을 직시하고 본인의 역할과 자녀들의 양육을 위해 책임감과 자신감을 가지게 되었습니다.

창으로 안타까웠습니다



사례관리사는 무기력한 상태에서 전 동거인의 아이까지 5명의 자녀를 키우고 있는 그녀를 보면서 안타까운 마음이 컸습니다. 자살사고가 있는 청소년기 자녀에 대한 치료개입이 무엇보다 시급했는데, 지원이 어려운 치료비 마련 때문에 어린이재단 프로포절을 통해 치료비를 확보하게 됩니다. 초등 자녀들을 위해 드림스타트센터와 학교교육복지사와 발을 맞추고, 중등 자녀들을 위해서는 인근 복지관과 멘토 사업을 연계하여 학습 지원은 물론 불안정한 사춘기 감성을 보듬으면서 자녀들을 위한 맞춤형 양육정보가 제공되었습니다.

무엇보다 그녀의 자존감을 되살리기 위해 가구주의 역할을 수행할 수 있는 지원방안이 논의되었습니다. 조건부 수급자로 보호되면서 직업 상담사와 자활센터의 도움으로 주민센터에서 실시하는 복지도우미 자활 사업에 참여하게 되었습니다.

민간과 공공자원들을 통해 그녀에게는 가구주로서, 부모로서 역량을 강화시키고 다자녀들을 양육할 수 있는 정보와 자원들이 제공되면서 조금씩 자신감이 생겨나고 자녀들이 안정되게 성장하고 있다고 믿고 있을

무렵... 또다시 나타난 아이들의 친부...

그녀에게 폭행과 폭언을 일삼던 그 남자가 다시 나타납니다. 남자는 연락도 없이 집을 나갔고 수년이 지난 후에 또 다른 여성과 동거를 하고 있던 것으로 확인되었고, 갑자기 나타나 자녀들의 친부라는 이유로 부의 생존 상태에서 수급 보호를 받는 것이 부정이라고 신고하기도 하고, 아이들을 데려가겠다고 폭언과 협박을 하면서 또 한편으로는 전세임대주택에 거주하는 그녀의 집으로 다시 들어와 재결합하기를 원했고, 그 과정에서 그녀는 아이들과 여성쉼터로 피신하기도 했습니다.

또다시 무서웠습니다



그렇지만 또다시 과거의 삶으로 돌아가 아이들과 간혀 지낼 수는 없었습니다. 그녀는 조금씩 변화하고 있었으며, 자신의 삶의 주인공이 되고 싶었습니다. 적극적으로 희망복지지원단에 도움을 요청하였고, 사례관리사는 민관 통합회의와 솔루션 회의를 시급히 개최하였고 기관 전문가들이 모여 그녀를 지지했습니다.

가정폭력에 대한 대처방안과 수급 자격 중지 변동에 대한 재검토, 자녀 양육의 문제점과 역할, 경제적 문제와 양육권 문제에 대한 법적인 보호 방안을 모색하면서 장기화될 수 있는 법률 소송 문제에 그녀가 지쳐서 포기하지 않도록 지지하기로 논의가 되었습니다. 그렇게 그녀는 한참의 시간이 지난 뒤에 다시 제자리로 오게 됩니다.

무력한 그녀를 상담하면서 알게 된 것은 자녀들에 대한 사랑과 책임감, 그리고 동시에 그녀를 짓누르고 있는 죄책감이었습니다. 그 부정적 감정 대신 긍정적인 부분을 강점으로 극대화하여 사례 개입이 진행되었습니다.

과거에 대한 선부른 판단으로 후회와 분노만을 반복하는 오류를 범하지 않고 미래지향적인 대화를 진행하였으며 준비단계와 역할을 스스로 판단하도록 조력하는 과정에서 그녀와 신뢰가 형성되기도 합니다.

또다시 희망을 시작됩니다

이제 그녀는 자활사업에 참여하면서, 또 다자녀를 양육하면서, 미혼모라는 사회적 관념 속에서 자유로울 수는 없을 것이나 도피하지 않고 떳떳하게 독립된 한부모 가정으로 자리매김하고자 사이버 사회복지과를 수강하며 구체적으로 미래를 설계하고 있습니다.

앞으로도 모든 결과물이 긍정적이지는 않을 것이고 시행착오를 거치면서 또 계속 포기과 좌절을 반복하면서 위기와 맞서가며 조금씩 강한 엄마로 성장하지 않을까 기대되는 그녀입니다.

사랑이라는 잘못된 포장 속에서 한부모와 미혼모라는 꼬리표로 세상 모든 사람들에게 방호벽을 치고 있던 그녀에게 가족이 아니어도 공급되는 사랑이나 관심이 있다는 것을 믿게 하고 싶었습니다.

그런 그녀의 곁에 희망복지지원단이 있습니다.

수상 소감 한마디



제가 제일 좋아하는 두 어절은 '긍정적인 변화'입니다. 저뿐만 아니라 가족들의 일상생활에도 적용됨은 물론이고 클라이언트에게도 항상 전달하고 싶은 메시지입니다. 긍정적인 변화 속에서 성장과 발전들을 이끌어 낼 수 있다는 것을 믿으며 대상자들과 마주합니다. 그 신뢰를 바탕으로 클라이언트와의 관계가 그 이상이 될 때 저는 무한한 긍정적인 에너지를 받게 됩니다.

그런 저에게 우수 통합사례관리사 수상은 또 다른 시너지를 주었습니다. 8년간의 사례관리사 역할에 혹시 조금 지치지 않았을까 염려하며 보내준 수상 소식이라 여겨집니다. 긍정적인 결과물을 통해 저는 또다시 발전하고 있으며 제 생활의 중심에 저로 인해 변화를 이끌어낼 클라이언트들이 있기에 저는 오늘도 에너지를 충전합니다.



정신질환과 알코올 그리고 외로움, 그녀에 대해 정보가 많이 부족했지만 그녀를 위해 위기 가구에 대한 통합사례관리 개입을 시작했습니다.

그녀의 과거는 지금의 현재이다



그녀는 51세입니다. 그녀의 남편은 이발 기술자였습니다. 결혼, 출산 후 남편은 돈을 많이 벌고 싶다고 이발사 자격증을 취득하고 이발소 운영을 위해 빚을 내서 시작했습니다.

그녀는 대출이자 때문에 기술자를 두고 일을 할 수 없는 처지라 3살 자녀를 강원도에 사는 시부모에게 맡겼습니다. 그녀는 이발소에서 허드렛일을 했습니다. 미용사 자격증을 취득하려고 노력했지만 잘 안되었습니다. 그녀는 돈을 벌어 빚을 갚고 자녀와 행복한 미래를 꿈꾸기 시작했습니다. 그녀의 삶에 희망과 끝이 보이는 것에 매일 행복했습니다.

그런 어느 날 시아버지가 돌아가시고 시어머니랑 서울로 합가하면서 갈등이 시작되었습니다. 아들은 엄마인 자신보다 시어머니와 관계가 좋은 편이었고, 자녀 양육 문제에 있어서 남편의 무관심으로 그녀는 아내와 엄마라는 존재감이 없다고 합니다.

그녀는 “용통성 없는 외골수 성격인 자신과 강한 시어머니 성격 때문에 매일 부딪치다 보니 갈등이 아니라 싸움에 가까웠다”라고 말했습니다.



남편에게 하소연하면 남 일처럼 강 건너 불구경이고, 무조건 시어머니에게 복종하라고 하여 서운한 마음에 매일 술을 한 잔씩 마셨습니다. 그녀는

정말 외롭고 시어머니 품에서 자는 아들이 보고 싶고 무심한 남편에 대한 원망 가득한 분노를 해결할 방법이 없어 자신도 모르게 술 의존도가 높아졌습니다. 술이 만병통치약이 되었습니다.

결국 시어머니의 강압으로 20년 만에 이혼 합의 도장을 찍고 위자료 3000만 원을 받았습니다. 남편은 3000만 원 때문인지 가끔 찾아와서 그녀를 달래고 자식 핑계를 대고 돈을 갈취했습니다. 빈털터리가 되어서야 이용당한 것을 알았습니다.

“나는 부모도 없고 형제도 없고... 친구도 없고... 남편 하나 믿고 아들 뿐인데 쫓겨났다.” 젓가락처럼 비쩍 마른 그녀는 감정도 없고 무표정하게 눈물을 흘렸습니다.



한참 울도록 두자 끼이끼이 소리 내면서 설움에 복받치듯이 소리 내면서 울기 시작했습니다.

“죽고 싶지 않아... 그런데 아무도 날 좋아하지 않아.” 그렇게 혼잣말을 했습니다.

인생에 있어서 가장 행복한 순간이었던 남편과 둘이 살았던 시간 그리고 태어난 자식을 안고 있었던 그 순간으로 돌아가고 싶다고 했습니다. 어려워도 내 자식은 부모 곁에서 키워야 하는 것이라는 후회의 말을 내뱉었습니다. 정신질환이란 질병보다는 불치병인 외로움이 그녀의 살고 싶지 않은 자살 이유입니다.

희망 Story 11

서울특별시 광진구 최병화 통합사례관리사
(8월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

“우리동네 플랫폼”

- 열정으로 격하게 환영하는 주민들과 함께 주민이 주인으로 협업
- 주민의 한발 뒤에서 그림자 복지 추진

“열린 동장실”

- 동장실을 개방하여 복지 사각지대 발굴, 주민 회의 개최
- 주민 중심의 회의 및 행사 개최

살고 싶지만 죽어야 하는 정신질환 알코올 중독 자살자의 새로운 도전!



현실을 타파하는 그녀

동주민 센터에서 과다 알코올 섭취로 인하여 지역주민과의 갈등(웃을 벋는 행동), 월세, 공과금 체납으로 단전, 단수 위기에 따른 경제문제, 건강(알코올, 정신), 주거문제, 가족관계, 일상생활 유지 등의 문제가 심각하다고 의뢰했습니다.

“자살 시도자입니다. 자살을 계획한 것 같습니다. 이사한 지 일주일 째이고 집안에는 아무것도 없었습니다. 확인하니 두 번째 자살시도이고 이전 주거지에서도 그 문제로 쫓겨났다고 합니다. 알코올 섭취, 과다 약물 복용, 창가 틀에 묶인 밧줄...자살 이유는 잘 모르겠습니다.” 동주민센터 담당자가 그녀에게 있었던 상황을 설명했습니다.

그녀와 만났습니다. 자살 예방 담당 전문가 의견은 그녀의 자살은 계획적이고 구체적으로 실행된 것이라고 설명했습니다. 특히 상담 결과 극도의 외로움에서 오는 높은 알코올 의존도뿐 아니라, 스스로 해결할 수 없고 믿을 수 없는 정신질환에 대한 문제가 그녀의 삶에 오랫동안 고착되어 있어서 가장 큰 원인이 될 수 있다고 했습니다.

지역과 함께 하자!



민·관 협력 통합사례회의를 통하여 서비스 계획을 수립했습니다.

사례회의에 정신건강복지센터 담당자는 “과거 병력에 정신질환으로 인하여 약물복용을 했습니다. 본인도 알고 있는 것 같습니다. 결혼 생활 중 고부갈등과 이혼 후 남편과 자식에게 받은 상처가 외로움이 되면서 원인이 되어 술에 대한 의존이 높아졌습니다. 이 때문에 약물복용이 중단된 것으로 판단 됩니다.”라는 의견으로 치료개입이 필요하다고 했습니다.

자활센터에서는 정신질환이라고 하지만 치료를 병행하고 일을 하게 되면 조직 생활을 통해 사회적 관계 형성을 시킬 수 있다고 했습니다.

외로움이라는 부분에 있어서 마음 채우기에 보건소 방문 간호사가 가장 적격이 되어 건강뿐 아니라 인생 멘토링 서비스까지 진행하기로 했습니다. 일찍 부모를 여의고 9남매의 막내이나 가난으로 어릴 적 학업에 무관심하고 가정 내 애정결핍이 시어머니와 관계에서도 보이는 것이라고 합니다. 종합사회복지관은 정신질환 의료비나 체납된 공과금 등에 대한 부분을 검토하였습니다. 지역주민은 간이 장롱, 서랍장 등을 후원했습니다.

그렇게 시작하면서 공공복지서비스를 신청할 수 있도록 주민센터에서 서류 준비하도록 하고 자녀와 연락을 취했습니다.

그녀를 만난 기관 담당자들은 텅 빈 그녀의 방안을 채워나가는 것처럼 그녀의 외로운 마음도 함께 채워가자고 공통된 의견을 냈습니다. 그녀가

숨겨놓은 진짜 마음 ‘살고 싶다’ 욕구에 대한 각 기관별 역할분담을 통하여 통합사례관리 서비스가 제공되었고, 지역사회에서 보호 체계를 만들었습니다.

내부 사례회의를 통하여 주 3회 전화나 내방, 방문을 하기로 했습니다. 그리고 사례관리사업비로 생활용품과 중고 가전제품을 구입해서 일상생활을 할 수 있도록 하였습니다. 그녀에게 필요한 것을 직접 알아보게 하였습니다. 가게에 방문해서 가격도 꼼꼼하게 비교하고 디자인도 찍어서 보여줬습니다.

정신건강복지센터의 사회복지사는 가정에 방문하여 상담하고 병원도 동행하고 약물관리도 했습니다. 그녀는 초기에 개입과 서비스 제공에 적극적이었습니다. 단순히 외로움 때문이라는 이유만으로 과도한 음주를 계속해왔고, 약물복용도 지속되지 않아 알코올 치료도 시급했습니다.

클라이언트와 사례 진행이 잘되어간다고 믿는 순간부터 긴장이 더 필요합니다.

사례 진행 4개월이 지나서 임대인의 항의 전화가 걸려오며 위기가 찾아왔습니다.

“술 먹고 옷 벗고 계단에서...망측스러워서, 어떻게 좀 해봐요” 흥분된 목소리 넘어 그녀의 주정 부리는 소리가 들렸습니다.



주민센터, 보건소 방문간호사와 함께 달려갔습니다. 문이 잠겼습니다. 문을 두드려도 열리지 않아서 한참을 서 있는데 파당 소리가 크게 들렸습니다. 화들짝 놀란 우리들은 119에 전화를 했다. 1분이 지나서 그녀가 비틀거리면서 문을 열고 나오다 계단에 쓰러졌습니다.

서둘러 안으로 들어가는 순간 진동하는 술 냄새가 코를 찌르고, 쌓인 술병과 약봉지가 쓰레기통 가득이었습니다. 문 앞에 널브러진 그녀에게 담요를 덮어줬습니다. 응급으로 병원으로 가고 결국은 그녀의 자녀에게 연락을 취했습니다. 자녀는 안타까운 듯 누워있는 그녀를 봤습니다.

그녀는 치료받겠다고 서명하고 알코올 치료를 위해 입원을 했습니다.

3개월이 지났습니다. 치료 효과는 좋았습니다. 어쩌면 그녀에게 자식이라는 끈이 다시 한번 삶의 의지를 준 것일까? 그렇게 생각했습니다.

치료와 약물복용도 잘했습니다. 잘 지내고 있다고 자식이 전화도 한다고 꼭 나서서 손자 만날 것이라고 전화도 먼저 했습니다.

그녀는 일을 하고 싶다고 자활 상담을 받았습니다. 노래도 부르고 이제는 빨래를 하고 음식 냄새가 난다고 임대인이 전화를 했습니다. 다시 그녀에게 이웃 자원이 생겼습니다.

그곳에서 함께 만들자!



봄입니다. 그녀에게 봄은 새로운 시작입니다. 꽃을 좋아해서 근처 강도 챙기면서 어린이대공원으로 걷기 운동을 시작했습니다. 아직도 술은 마십니다. 소주병에서 소주잔으로 바뀐 것이 다행이라고 말해줬습니다. 기관들은 모두 금주보다는 천천히 줄이면서 자립할 수 있는 기반을 마련하는 합의로 그녀에게 처방전을 내렸습니다.

그녀가 찾아왔습니다. 예쁘게 화장도 하고 생기가 돌아 보였습니다.

그녀는 나지막하게 “낮선 곳이 무섭고 두려웠고, 벽에서 자꾸 소리가 들리고 누군가 부르는 것 같은 소리에 술을 먹고 자던 버릇이 지금까지 술을 먹게 만들었어요. 이제 약을 먹고 치료받으면서 극복해보려고요. 아직은 술에 의존하지만 점점 노력해볼게요. 그리고 자식 때문은 아니고 선생님들 덕분에 살고 싶어요.”



살짝 얼굴이 붉어지면서 가방 안에서 작은 손편지를 내밀었습니다.

길에서 우연히 만난 임대인은 그녀의 변화를 직접 보고 이야기했습니다. 운동도 열심히 하고 가끔 술을 사는 것을 봤지만 핀잔을 주지 않았다고 합니다. 인사도 잘하고 밝아졌다는 것입니다.

방바닥에 물이 스며들고 위층에서 흐르는 물이 외벽에 스며들어 곰팡이가 심해서 집수리 때문에 이사가 불가피하게 되자 방을 구할 때까지는 기다리겠다고 합니다.

롤로서기를 위한 종결 준비



종결 준비를 위해 민·관 협력 통합사례 점검 회의를 했습니다. 기관 담당자들이 변화 가능성이 있지만 병리적 관점에서 치료가 우선이 될 것에 합의했습니다. 정신건강복지센터 담당자는 모니터링을 통하여 그녀의 음주량이 감소되었지만 환청으로 인하여 음주량이 증가할 수 있다 했습니다.

시어머니와 갈등도 정신질환이 원인이었습니다. 잔소리와 피해 의식이 망상 사고를 가지게 한 것일 수 있습니다. 원 가족과의 관계에 있어서 치료

당시의 안 좋은 기억으로 가진 트라우마가 있으나 기억이 없다고 합니다.

상담을 통해 자기 고백을 하면서 마음이 한결 가벼워지는 것을 느낄 수 있다는 것입니다. 그러기에 치료는 지속적으로 받아야 합니다.



그렇습니다. 그녀와 이야기하면서 솔직해지는 것을 발견했습니다. 모두들 그녀의 치료를 돕기로 했습니다. 수급이 책정되고 치료비도 절감되면서 그녀는 안정된 일상생활을 하고자 노력하고 있었습니다. 월세 부담을 가지고 있어 주거문제 해결을 위해 직접 전세임대주택을 신청했고 이사계획을 세웠습니다. 그녀 스스로 결정할 수 있도록 기관들이 조력을 했습니다.

그녀의 감정은 모두에게 긴장감을 줍니다. 때로는 술로 인한 그녀의 반복되는 행동에 모두 실망하기도 했습니다. 하지만 그녀의 몸부림에 귀 기울이면서 조금 더 행복해질 수 있다는 희망을 가지도록 격려하고 지지했습니다. 강한 것보다 부드러운 것이 더 강하게 그녀의 변화를 스스로 만들 수 있기 때문입니다.

그녀의 치료를 위해 전문기관인 정신건강복지센터로 사례를 이관하였습니다.

그녀에게 술 마시는 것이 나쁜 것이 아니라 조절이 가능하면 괜찮다고 말해주고 싶습니다. 다른 사람에게 말할 수 없었던 자신의 스트레스와 정신질환에 대한 것도 치료를 통해 벗어날 수 있다고 지지해주고 싶습니다. 그녀는 포기할 수도 있다고 말하지만, 모두가 그녀의 새로운 도전에 힘을 실어주기로 했습니다.



통합사례관리사의 오류에 대한 반성문



어쩌면 우리가 가지고 있는 마음의 병을 치료할 수 없는 혹은 전염병이라고 생각하고 있는 것은 아닐까?

현실을 타는 그녀에게 포기할 수 없다면 그곳에서 함께 만들면 된다는 새로운 방향을 제시한 사례였습니다.

과정 속에서 많은 사람들이 그녀에 대한 질타와 비난을 해도 우리는 그녀에게 칭찬하고 격려하는 시각을 가져야 할 것 같습니다.

정신질환, 알코올, 자살이라는 복합적인 문제를 가진 사례 개입을 통하여 사람과 사람의 관계를 이어주는 통합사례관리사의 역할이 중요하다는 것을 깨닫게 되었습니다.



동료지원의 응원 한마디

서울특별시 광진구 중곡4동 주민센터 동장 김영미

중곡4동장으로 발령받고 주민들과 만나는 첫날 생각한 것이 사람이 살기 좋은, 떠나도 다시 돌아오고 싶은 살 맛 나는 행복한 동네라는 것을 느꼈습니다. 그렇다면 어려운 이웃을 위한 동네 복지는 주민이 중심되어 주민 주도적 사업을 자발적으로 하면 어떨까 하는 생각을 하면서 주민자원을 활용하였습니다. 주민복지를 주민들이 하는 것입니다. 이전에는 주민들이 복지사업을 하면 어려운 이웃에 대한 낙인이나 수치감 때문에 더욱 조심스러웠던 것입니다. 그러나 주민이 더 어려운 이웃에 대한 나눔과 돌봄으로

동네 복지사업도 주민이 주도적으로 하면서 혼자 하는 것이 아니라 함께 하는 것이 진정한 지역사회복지라고 생각합니다.

서울특별시 광진구 중곡4동 주민복지 1팀 팀장 조용례

복지의 꽃인 사례관리를 시작해보면서 한 가지만 하던 복지사업이 확장된 것이라고 생각합니다. 사람과 사람이 함께하는 일에 대한 보람은 기쁨이 두배 세배로 가질 수 있습니다. 그 맛은 빠져나올 수 없는 마법 같은 사람의 손맛이라고 생각합니다. 우리 사회복지의 손맛은 따뜻한 사람의 마음을 어루만져주는 것이라고 옛날에 엄마 손은 약손이라는 말처럼 말입니다.

수상 소감 한마디



공공에서 시작하는 통합사례관리에 선두 주자가 되어가는 것에 행복합니다.

통합사례관리를 통해서 다시 배우고 또 공부하면서 성장하는 것을 느낄 수 있는 일이라 절망에 서 있는 당사자들에게 눈에 보이는 희망을 선물할 수 있습니다. 무엇보다 혼자서는 할 수 없고 함께 하기에 할 수 있는 일이라 더 보람칩니다. 이것이 통합사례관리사업을 수행할 수 있게 만든 원동력이라고 생각합니다. 그분들이 있어서 제 일이 빛난 것이기에 그분들이 함께한 것에 감사드립니다.

희망 Story 12

전라북도 익산시 양재형 통합사례관리사
(8월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

촘촘한 희망복지지원사업

- 통합사례관리, 민간자원 발굴 및 자원, 자원관리, 민관협력사업, 교육 및 훈련, 서비스연계, 복지사각지대 발굴, 긴급복지지원, 기부식품제공사업 등
- 2017년 지역복지평가 복지전달체계 개편 대상 수상(통합사례관리 및 민관협력, 자원연계)
- 2017년 지역복지평가 복지전달체계 개편 최우수상 수상(찾아가는 복지서비스 기본마련)
- 2017년 지역자율형 사회서비스 투자사업 시군평가 최우수 기관 선정(전라북도)

전라북도 익산시 활동사례 공모전 수상이력

- 이달의 우수 통합사례관리사(8월) - 양재형
- 이달의 우수 통합사례관리사(9월) - 이화영

“두 번째 내 삶은
외롭지 않았다.”



나는 사람들의 집을 드나드는 것이 일입니다. 도움이 필요한 사람들을 ‘남’이 아닌 ‘이웃’으로 묶어 두고, 우리 집보다 이웃집의 문턱을 더 익숙하게 넘나드는 것. 비유하자면, 문턱이 닳도록 드나드는 사례관리 업무만 6년째 하고 있습니다.

사실 이쯤 되면 익숙해질 것도 같은데 초기상담의 첫걸음은 늘 긴장됩니다. 특히 미경(가명)씨를 만났던 그 날은 더 그랬다. 미경씨야말로 스스로 생(生)과 사(死)의 문턱을 넘어본 사람이었기 때문일까. 스스로 죽음을 결정할 만큼 사는 게 고단하고 힘들었던 그녀가 살아남아서 도움을 요청하고 있었습니다.

그녀를 생각하면 한시라도 바쁜 걸음을 해야 했지만 웬지 미경씨를 처음 만나러 가는 길은 내내 발걸음이 무거웠습니다. 죽음의 문턱에 이르기까지 그녀가 걸어왔을 생(生)이 눈앞에 선연해서, 또 그 생(生)의 무게가 지나치게 무거워서 더 긴장이 되었습니다.

‘내가 과연 무엇을 도울 수 있을까.’ 초기상담 때마다 늘 발걸음이 무거웠지만, 유독 미경씨의 문턱은 내게 참으로 높아 보였습니다.



처음 본 미경씨는 휠체어에 다소 무기력하게 앉아있었습니다. 평온하고 무난해 보이는 첫인상이 그나마 내 긴장감을 풀어주었습니다. 사실, 그녀의 인생은 참으로 드라마틱했습니다.

불우한 가정환경과 복잡하게 얽혀버린 첫 번째 결혼과 이혼, 그로 인한 친정과의 갈등, 그 뒤로도 여러 차례 실패한 결혼생활, 그리고 자살시도로 남은 상처의 흔적 등, 크고 굵직한 사연만 몇 개 나열해 봐도 무엇 하나 순탄하고 순조로운 것이 없었습니다.

하지만 처음 본 그녀는 너무나 담담해 보였습니다. 그 지나친 담담함이 위화감을 줄 정도여서, 나는 적잖은 혼란스러움을 느꼈습니다. 물론, 자살시도 이후 약간의 후유증을 앓고 있기도 했고 언어표현도 미비해졌다고는 하지만 그럼에도 불구하고 지나친 담담함이었습니다.



질문에도 아주 간단한 대답으로만 되돌리고 그 어디에도 감정이나 표정은 보이지 않았습니다. 그녀의 태도는 상담을 이어가는 것은 물론 사실관계를 확인하기에도 적잖은 어려움을 주었습니다. 그녀를 이해하고 돕기 위해 필요한 그 모든 과정이 빠진 느낌이었다고나 할까.

아무리 마주 보고 있어도, 귀를 기울이고 있어도 그녀는 단지 눈빛 하나만으로 이야기하려는 듯 침묵했습니다. 그제야 나는 그녀가 보인 담담함이 초연함과 다른 폐쇄성에 기인하고 있음을 알았습니다.

이 같은 부분에 대해서 슈퍼비전을 받은 나는 큰 사건을 겪어낸 그녀



이기에 더욱 많은 시간이 필요하다 생각하게 되었습니다. 경청하는 자세를 좀 더 차분하게 바꾸고 무엇 하나 놓치지 않기 위해서 그녀에게 더욱 집중했습니다. 그녀의 언어뿐만 아니라 비언어적인 메시지까지도 읽어 나가야 하는 일이었습니다.



나는 그녀의 힘들었던 삶을 격려하고 새로운 삶의 의미를 부여하는 등 치료와 회복의 과정에 끊임없이 공감하고 지지해 나가기 시작했습니다. 다행히 시간이 흐르면서 그녀의 변화가 조금씩 엿보였습니다.

언어가 많아지고 감정이나 표정이 늘어나기 시작한 것입니다. 그 시간들을 함께 겪으면서 나는 그녀의 눈빛 하나에 얼마나 많은 이야기가 담겨있었는지, 그리고 그 눈빛이야말로 도와달라는 비언어적인 메시지였음을 조금씩 깨닫게 되었습니다.

처음 미경씨를 만났던 날, 그 초기상담을 위한 자리에는 그녀의 남자친구도 함께였습니다. 누가 봐도 연인 혹은 부부로 보이는 두 사람이었습니다. 특히 미경씨는 전적으로 남자친구를 의지하고 있었는데 상담을 함께 하길 원하는 것 역시 그녀의 뜻이었다고 했습니다.

미경씨의 남자친구는 그녀가 자살을 시도를 하고 치료받는 동안 그 병상을 지키고 있었습니다. 미경 씨의 과거와 현재의 모든 상처를 모두 보듬어 안고 있는 사람이기도 했고, 그녀가 미래를 함께하길 원하는 사람이기도 했습니다.



당시 미경씨와 네 번째 혼인 관계에 있던 배우자는 경제적 문제 등으로 가출해서 연락이 닿지 않은 지 오래인 상태였습니다. 그녀는 네 번의 결혼 생활 실패 후, 남자에 대한 불신으로 남자친구에 대한 신뢰감 역시 없는 상태였지만 병상을 지키며 간호하는 모습이 자연스럽게 마음을 변화시켰다고 했습니다. 따라서 그녀는 이혼소송을 통해 배우자와의 혼인 관계를 정리하고 싶어 했습니다.

나는 그녀의 혼인 관계를 정리하기 위해 한국가정 법률상담소를 동행 방문해 이혼소송을 진행하고 전문적인 심리상담을 연계했습니다. 행정복지센터 및 익산시 행복나눔마켓과 그 외 간헐적인 민간 자원 연계 등을 통해 생필품 및 후원 물품을 지원하고, 소통을 위한 연락도 지속적으로 이어나갔습니다.



다행히 그녀는 회복을 위한 병원 치료와 재활에 적극적으로 임했습니다. 남자친구와의 긍정적인 관계를 유지하기 위해서도 노력하고, 친정 식구들과의 관계 회복을 위해 스스로 연락을 취하기도 했습니다. 또한 경제적인 어려움이 가장 큰 숙제였는데, 기초수급에 대한 의존감이 별로 없었을 뿐만 아니라 퇴원 후 자활 의지도 강했습니다.

특히 그녀가 상담에 참여하는 모습은 참으로 인상적이었습니다. 이식한 발이 불편해서 오래 걷거나 서 있는게 힘든 상황이었음에도 교통비를 아끼기 위해 40여 분을 걸어서 상담소를 다녔기 때문입니다. 그러면서도 그녀는 한번도 빠지거나 지각하지 않았습니다. 나중에서야 사람을 만나는데 상담 시간 밖에 없었다는 이야기를 듣고, 그녀가 마음을 열어준 것이

고마우면서도 안타까운 마음이 들었습니다.



현재 그녀는 남자친구, 이제는 사실혼 관계의 배우자와 배우자의 모친과 함께 합가해서 생활하고 있습니다. 남자친구가 일을 시작하면서 고정적인 수입이 발생함에 따라 경제적 문제도 해결되었고, 외가 식구들과 자주 왕래를 하며 가족관계 또한 일부 해소되어 치유의 시간을 갖게 되었습니다.

언젠가 사무실로 그녀가 찾아온 적이 있었습니다. 선글라스를 끼고, 노란 티셔츠를 입은 모습이었습니다. 너무나 밝은 모습으로 남자친구와 혼인신고를 하러 민원실에 왔다가 들렀다며 인사를 건네 왔습니다.

내년에는 결혼식을 올리고 싶는데 합동결혼식을 알아봐 달라고 부탁하는 그녀는 어느새 수다쟁이가 되어 있었습니다. 미래를 이야기하는 그녀의 수다스러움이 참으로 반가웠습니다.

나는 여전히 초기상담이 어렵습니다. 초기상담을 위한 발걸음도 천근입니다. 하지만 미경씨를 만난 후, 조금은 씩씩하게 문턱을 넘을 수 있게 되었습니다.

아무리 높은 문턱도 열심히 드나들면 낮아진다는 걸 알게 되었기 때문입니다. 이제는 두 번째 삶을 살아가고 있는 그녀도 자신에게 주어진 인생의 문턱을 잘 넘길 바라며, 오늘도 나는 이웃집의 문턱을 넘습니다.

수상 소감 한마디



저는 사회복지를 전공하였고 2012년 희망복지지원단 사례관리업무를 맡기 전, 종합사회복지관 근무와 사회복지협의회에서 지역사회 내 유관 기관과의 네트워크를 통한 사회복지업무를 수행하였던 익산시 통합사례관리사 양재형입니다.

“나는 이런 ‘사례관리자’대!”라고 말한다면 저는 누군가에게 적어도 내가 해줄 수 있는 게 무엇인지 헤아릴 수 있는 따뜻한 마음을 가진 그런 사회복지사이며 사례관리자라고 말할 수 있을 것 같습니다.

미담사례 수가집을 발간하면서 앞으로 저의 사례관리에 있어서도 제 자신이 그리고 우리 가정이 즐겁고 행복해야 다른 이들의 아픔도 보고, 듣고, 위로 하며 힘이 되어 줄 수 있는 의미 있는 자료가 되길 바라고, 언제나 제 안의 에너지가 소진되지 않도록 스스로 몸과 마음을 다스릴 수 있는 사례관리자가 되도록 노력할 것입니다.



IV. 겨울(9~11월)

강원도 춘천시 임지영

절대 놓을 수 없는 손(부성애)

충청남도 당진시 고복임

빛에서 빛으로!

부산광역시 남구 이미선

아빠와 나의 행복 그림 맞추기

울산광역시 남구 한혜영

완전한 가족이 되기 위한 모두의 노력

희망 Story 13

강원도 춘천시 임지영 통합사례관리사
(9월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

- 매월 봄내소식지 사연 게재 → 성금 모금 진행 '행복나눔후원릴레이'
- 춘천시, 춘천시사회복지협의회, 사회복지공동모금회, 복지이통장, 읍면동 및 춘천시지역사회보장협의체 공동주관 '춘천인천원나눔범시민운동'
- 수호천사 봉사단(시청공무원)의 분기별 모금 및 봉사활동 '춘천시수호천사운동'

절대 놓을 수 없는 손(부성애)



버려진 아빠와 아들

김부성(가명)씨는 가구 공장에서 일을 하며 아내와 지적장애 1급인 아들을 돌보는 단란한 가구의 가장이었습니다. 아내의 갑상선 질환약 복용 부작용 때문에 자녀가 장애를 가지고 태어났어도 크게 문제가 되지 않았습니다. 생각이 자라지 못해도 몸만큼은 건강하게 자랐으니까요.

처음 쓰러지고 급성 당뇨란 진단을 받았지만 너무 가볍게 생각했던 것이 잘못이었을까요. 바로 일을 할 수 있을 거라 생각했지만 점점 빠지는 힘 때문에 일이 버거워졌고 직장에서 해고를 당했습니다. 구직활동을 하였지만 몸도 제대로 가누지 못해 집에서 누워서 보내는 날이 많아졌습니다.

당장 임대료와 공과금을 내지 못해 독촉장이 날라 오고 집주인에게는 퇴거 요청까지 받아 집을 옮기는 일이 빈번해졌습니다. 일자리를 찾아보겠다며 나갔던 아내는 며칠이 지나도 들어오지 않았습니다. 자녀의 특수학교 담임선생님을 통해 아내는 아픈 남편과 장애가 있는 자녀의 부양이 너무 부담스럽고 힘들어 연락처까지 바꿨으며 이혼까지 생각한다는 걸 듣게 되었습니다. 자녀를 시설에 보내고 남편은 시댁에서 데려갔으면 좋겠다는 말을 끝으로 소식을 더 이상 들을 수 없었습니다.

힘이 없어 몸을 가누기도 어려웠지만 자녀를 굶길 수 없어 결국 길거리

음식물 쓰레기봉투에서 먹을 만한 식품을 골라내기까지 하였습니다. 추운 날 길거리에 쪼그리고 앉아 쓰레기봉투를 뒤적이던 모습을 본 시민이 집까지 찾아와 신원을 확인한 후 동사무소에 알리게 되면서 희망복지지원단을 만나게 되었습니다.



떨어지고 싶지 않은 부자

동사무소에서 의뢰를 받고 김부성씨를 처음 만났을 때 아내의 가출과 집주인의 퇴거 명령, 지적장애가 있는 자녀의 양육 문제와 그로 인해 본인 몸도 돌보지 못하는 상황으로 심리적으로도 상당히 불안정한 상태였습니다.

약값 부담으로 병원 진료조차 받지 못하고 있어 소액 의료비 지원을 해주는 대학병원을 연계하여 외래 진료를 받았습니다.

첫 진료 후 주치의는 당 수치가 너무 높고 영양결핍 문제가 심각하여 바로 입원해야 된다고 하였습니다. 김부성씨는 자녀가 걱정된다며 입원을 거부하였고 약만 처방받고 집으로 돌아갔습니다.

식사 해결이 돼야 투약관리가 잘 이루어질 수 있어 긴급 생필품 지원 대상으로 추천하여 부식을 지원하였으며, 인근 교회의 문을 두드려 밑반찬 지원을 받을 수 있도록 하였습니다.

경찰서 동행하여 배우자 가출 신고 및 가출 확인서와 진단서를 발급받은 후 맞춤형 급여 신청을 하였습니다. 지적 장애 1급인 자녀의 돌봄 해결을 위해 장애인복지관에 장애인 활동 보조 서비스 신청을 하였으나 방안이 3평 남짓이며 기본적인 생활 가전조차 없다며 활동 보조인 연계를 거부당했습니다.



외래 진료와 투약관리로도 건강이 회복되지 않고 손발 떨림과 시력 저하 증상이 심해졌으며 점점 상대방과 대화조차 나누기 어려울 정도로 인지 기능이 저하되기 시작하였습니다. 자녀를 장애인 단기쉼터에 입소시킨 후 입원 치료를 받으라고 여러 차례 권유하였으나 자녀와 떨어지기 싫다며 거부하였습니다.



며칠 후 2층 계단조차 기어서 올라갈 정도로 기력이 떨어지고 숨만 겨우 내쉬던 그때 다행히 사례관리사에게 발견되어 119를 통해 병원으로 이송되었습니다. 자녀는 하교 차량 하차 시 아버지가 보이지 않아 계속 울기만 하였습니다.

결국 중환자실 입원을 진행하던 김부성씨가 휠체어를 탄 채 병원 입구까지 나와야 했습니다.

김부성씨도 자녀를 보게 되자 입원 치료를 받는 동안 자녀와 계속 분리된 채 살게 될까 봐 많이 불안해하며 입원치료를 받지 않겠다고 하였습니다. 건강 회복 후 자녀와 함께 생활할 수 있도록 도와주겠다는 약속과 다짐을 수차례 반복한 끝에야 치료를 진행할 수 있었고, 자녀의 단기 시설 입소에도 동의하였습니다.

도도한 울타리가 되어준 이웃들



자녀가 단기 쉼터에서 생활하는 동안 고등학교 졸업이 다가왔습니다. 담임 선생님과 상의 끝에 특수교육학과 진학을 준비하기로 하였습니다. 타 지역에 거주하는 학생들과의 경쟁이 걱정도 되었으나 김부성씨를

대신하여 입학원서 작성 및 면접을 지원하여 다행히 전공과 입학을 하게 되었습니다. 김부성씨의 결핵 진단으로 자녀까지 전염되었을까 봐 조마조마한 순간도 있었으나 전염성 유무 검사에서 전염성 없음으로 진단받아 계속 단기 쉼터에서 생활할 수 있었습니다.



김부성씨는 입원 치료하면서 당뇨합병증 외에 폐렴과 결핵 진단으로 의료비와 간병비가 많이 발생하였습니다. 종합복지관 위기가정지원 대상자로 신청하여 의료비, 간병비 이외 자녀의 시설 이용료까지 지원받게 되었습니다. 녹내장 수술은 사례관리사업비를 지원하였으며 체납된 임대료는 지정기탁 후원금 연계를 통해 해결하였습니다. 퇴원 후에도 당분간은 혼자서의 생활이 어렵다고 판단되어 서울에 거주하는 노모에게 연락하여 기력이 회복될 때까지 식사와 투약관리를 부탁하여 돌봄을 받을 수 있도록 하였습니다.



김부성씨가 입원 치료받을 동안 열악한 주거환경에서 벗어나 자녀와 함께 안정적으로 살 수 있도록 주거지를 마련하고자 춘천시 행복나눔 후원 릴레이 대상자 신청을 하였고 심사 결과 대상으로 선정되었습니다. 춘천시 봄내 소식지란에 사연을 기재하여 춘천 시민들의 성금을 통해 생활가전과 가구까지 지원받게 되었습니다. 새로운 거주지로 이사할 때에는 밑반찬 나눔을 해주었던 교회에서 자원봉사를 해주셨습니다. 이사 이후 장애인 활동보조인 재신청을 하였으며 자녀가 단기쉼터 퇴소 후 바로 서비스받을 수 있도록 하였습니다. 지지체계 마련을 위해 장애인 종합복지관에 사례 요청 후 등록되어 자녀는 프로그램 이용과 함께 재가서비스 지원을 받고 있습니다.

김부성씨는 스스로 건강관리를 하지 않으면 자녀를 돌볼 수 없다는 것을

깨닫게 된 후 병원 진료와 운동에 힘쓰고 있습니다. 밑반찬과 이사 지원을 받았던 교회에 다니며 정서적으로 많이 안정되었으며 소액의 후원금 또한 연계되어 지원받고 있습니다.

배우자의 가출 이후 주변에 도와달라는 말도 하지 못한 채 음식물 쓰레기까지 뒤져가며 지적장애가 있는 자녀와 생활하였습니다. 지나가던 시민의 신고가 없었다면 김부성씨가 탈진했던 당시 발견될 수 없었을 뿐만 아니라 자녀와 함께 살아가기도 어려웠을 것입니다. 이웃의 작은 관심으로 위기에 빠졌던 부성씨네 가족을 발견할 수 있었으며 지역사회 여러 기관의 협력과 춘천시민들의 도움으로 신체 건강, 자녀 양육 지원, 주거 안정이라는 목표를 이룰 수 있었습니다.

동료지원의 응원 한마디

강원도 춘천시 복지정책과 팀장 박영한

통합사례관리사업을 열심히 하다 보니 정말 좋은 결실을 맺게 되네요~ 특히 우리 시 임지영 선생님 사례가 전국에서 우수한 사례로 선정되어 소개가 된다니 감회가 새롭습니다.

복지사각지대에 놓인 어려운 이웃들뿐만 아니라 우리 팀에도 힘이 되어 주는 사례관리사 선생님들께 고맙고 감사해요~



강원도 춘천시 복지정책과 주무관 장지혜

이달의 통합사례관리사 선정 알림 문서를 열고 임지영 선생님의 이름을 발견한 순간, “아! 뿌린 대로 거두는구나~”라고 생각했습니다.

임지영 선생님뿐만 아니라 춘천시 통합사례관리사 선생님, 희망복지지원단 팀원 2017년 한 해도 정부합동평가에 각종 공모에 다들 너무너무 수고 많으셨습니다. 이 상으로 모두의 수고가 보상받은 기분입니다.

춘천시 지역사회보장협의체 간사 박금화

모진 바람 이겨내고 따뜻한 봄 오듯 꽃피우시길... 오늘은 당신이 주인공입니다. 진심으로 축하드려요, 춘천의 비타민 임지영, 파이팅!

수상 소감 한마디

실제 현장에서 활동하며 지역 사회 내 소외계층의 이익을 위해 최선을 다하는 춘천시 통합사례관리사 선생님들!! 모두가 노력한 결과라고 생각하며 앞으로도 머리로는 계획하는 것이 아니라 행동으로 실천하는 모습 보이도록 최선을 다하겠습니다.



희망 Story 14

충청남도 당진시 고북읍 통합사례관리사
(10월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

- 민·관 사례관리 담당자의 역량강화를 위한 교육 진행 (금융복지상담 교육 2회 실시)
- 맞춤형복지팀 사례관리 및 전산 교육
- 사례관리 수행가이드 라인 교육
- 사례별 전문성 확보를 위한 통합사례회의 및 솔루션회의 진행
- 지역자원 발굴 및 지원연계 노력
- 마을 공동체 속 물품 기부와 나눔의 장 마련
- 「맘모아 손모아 나눔가게」 운영
- 고유명절 추석맛이 나눔 복지마켓 운영
- 통합사례관리사 전문성 발휘를 위한 담당 업무분장
- 총 3인 구성, 고난이도 통합사례관리(기본)
- 자원관리, 통합사례회의, 전문성 향상교육 각각 담당자 배치

빛에서 빛으로!



“속초에 여행을 가보고 싶어요. 속초는 어린 시절 부모님과 함께 가본 기억에 남는 여행지예요. 기회가 된다면 돌아가신 부모님을 생각하며 다시 그곳을 여행하고 싶어요.”

사례관리 중간 단계 즈음, 돈이 생긴다면 무엇을 하고 싶으냐는 질문에 채용(가명)씨는 위와 같이 대답을 하였습니다. 이에 취업하여 여행적금을 시작해 보자고 제안했습니다. 5개월간 10만 원씩 저축하여 50만 원이 되는 달에 여행을 가는 것을 계획하였습니다.

기초생활수급권자에 머물러 안주하는 삶을 사는 것이 아니라 취업을 하여 조금씩 저축을 한다면 삶의 만족도를 높이고 인생의 작은 즐거움을 발견할 수 있을 것이라 생각한다고 하였습니다.

채무 그리고 적은 수입으로 인해 절망의 늪에 빠져 삶의 희망을 잃어 가고 있는 많은 분들을 접합니다. 빛이 무서워 숨고만 싶은 분들에게 빛에서 벗어나 ‘꿈’을 계획하며 실천하기까지 사례관리 과정과 대상자를 소개하며 다른 분들에게도 작은 희망을 전달하고 싶어 이 글을 작성하게 되었습니다.



이 사례는 정신질환을 갖고 있는 한 개인이 채무의 늪에서 벗어나

구직활동이라는 단계로 성장했으며, 작지만 구체적인 희망을 갖게 되기까지 금융상담 및 복지 서비스를 연계한 사례입니다.

가구 특성 : 청장년 1인 가구 – 정채용(가명) (44세/남)
 의식주(일상생활) : 일용직, 아르바이트 기초 생활수급비
 건강 상태(정신/신체) : 정신질환 2급 (조울증, 정신분열)
 주거상태 : 월세 보증금 500 / 월세 30



채용씨는 본인이 129콜센터를 통해 도움을 요청하였습니다. 채용씨는 채권추심 스트레스로 인해 약물을 과다 복용한 상태로 병원비 부족, 채무, 생계비 부족을 호소하였습니다. 정신 관련 약물복용은 공백이 없이 정상적으로 복용 되어야 한다고 생각했고 이에 사례관리 대상자로 선정하였습니다.

의료비 부담에서 벗어나기까지..



① 민간 의료비 자원 연계

정신질환관련 약 복용은 꾸준히 지속되어야 함에도 불구하고, 생계비 부족으로 병원에 다니지 못하고 있어 복용 되어야 할 약이 부족한 상태였습니다. 그러나 부채가 있음에도 불구하고 부동산이 재산으로 책정되어 의료비를 지원하는 데 어려움이 있었습니다. 다행히 지역의 사례관리를 지원하는 민간기관이 이를 알아주고 의료비를 즉시 지원해 주었습니다.



② 의료비 공백이 없도록

공공서비스(차상위 본인 부담 경감, 기초 생활수급)를 지원받기 전까지 정신과 약물을 지속적으로 복용할 수 있었습니다. 정신 질환 대상자를 이해하는 신속한 대처를 통해 대상자와 신뢰감을 형성하는 데 큰 도움이 되었습니다. 채용씨도 이를 통해 마음의 문을 열게 된 계기가 되었다고 생각합니다.



[상담 내용 中]

“형들도, 부모님도, 저의 병을 이해하지 못했습니다. 감기처럼 약을 먹으면 나아지지 왜 평생 동안 아프려고 만 하느냐라는 말을 하였습니다. 낫지 않는 병이라고 설명을 하여도 이해하는 사람이 없었습니다.

사례관리사 선생님은 나를 이해하는 사람이었습니다.”

채무라는 울무에서 벗어나기까지..



① 파산 면책 제도 이해하고 신청하기

채용씨는 약 10년 전 유산으로 받은 부동산으로 대출을 받아 그 돈으로 생활을 지속하였습니다. 약 10년이 지난 초기상담 당시 재산보다 채무가 훨씬 많은 상태가 되었으며, 채권추심이라는 단계에 이르렀습니다.

채권추심의 우편물이 발송되고 문자 연락이 오면서부터 급격하게 불안해하기 시작하였고 처방받은 약을 과도하게 복용하기 시작하였습니다.

파산이라는 제도가 있다는 것은 알았지만 파산을 신청하면 옛말에

호적에 빨간 줄 간다라는 식의 잘못된 정보를 가지고 있었습니다. 이에 파산신청에 대해 자세하게 설명하였습니다. 또한 전문가의 상담을 받을 수 있도록 자원을 연계하였습니다.

② 불안감 해소하기

파산을 한 뒤에도 은행거래가 가능하며, 일상생활에 어려움이 없음을 안내하였습니다. 전세금을 보호할 수 있는지를 확인하기 위해 시청에 소속되어 있는 변호사를 찾아가 소액임대차 보호 제도에 대해 안내받을 수 있도록 지원하였습니다. 그러나 대부분의 채권추심에 힘들어하는 사람들은 불안이 쉽게 감소되지는 않는다고 합니다. 그래서 같은 내용이라도 안내심을 갖고 또 설명하고 안내하였습니다.



③ 자신이 주도하는 재무관리 시작하기

기초생활수급자가 되어 생계비를 받으면 많은 분들이 생계비에 안주하려고 합니다. 또 작은 돈이니 쉽게 써버리고, 저축보다는 보험에 의존합니다. 그러나 희망적인 삶을 살기 위해서는 작은 돈일지라도 하고 싶은 일을 위해 저축을 하고, 즐거운 소비를 해야 한다고 생각합니다. 채용씨에게 돈이 모이면 무엇을 하고 싶으냐는 질문에 속초 여행을 이야기하였습니다. 그래서 여행을 가기 위해 취업이라는 동기부여까지 할 수 있었습니다. 현재는 금연을 하여 담배에 들어가는 비용을 아끼고 싶다고 합니다. 자신이 하고 싶은 것이 무엇인지를 찾고 그것을 이루기 위해 다른 지출을 줄이며 주체적인 소비를 하는 것, 주체적인 재무관리를 시작했다고 생각합니다. 또한 이것이 삶의 원동력이 될 것이라 생각합니다.



슈퍼비전 적극적으로 활용하기



① 중앙 행복키움지원단의 전문가 슈퍼비전

중앙 행복키움지원단에서 지원하는 전문가 슈퍼비전은 그동안의 사례 관리에 대하여 잘잘못을 따지는 것이 아니라 앞으로 나아갈 방향에 대해 조언하는 시간으로 이루어져 사례관리에 큰 도움이 되었습니다.

[조언 1:대상자에게 거리 두기를 알려주기/ 조언 2:규칙 정하기]

채용씨는 사례관리자를 “여신님”이라는 표현을 쓰는 등 개인적으로 의지하려는 경향이 컸습니다. 이에 관계에 있어 지켜야 할 부분에 대해 규칙을 정하고 수위 조절을 시작하였습니다. 예를 들면, 근무시간 이외에는 긴급한 사건을 제외하고 문자 및 전화 연락하지 않을 것, 호칭 명확히 정하기 등입니다. 규칙을 어기는 행동을 하는 즉시 간절하고 즉각적으로 이야기해주었습니다.

[문자 내용 中]

전 사람과의 인연을 맺으면 그 사람에게 기대려고만 합니다. 그러다 보니 사람들과 대화를 꺼려 소통이 되질 않아 불편한 점이 많습니다. 많이 고쳐야 할 부분이죠? 그 점이 단점이 되어버렸고요!



② 지속적인 동료 슈퍼비전

내부 사례관리사 3명의 역량을 적극 활용하여 사례관리를 진행하였습니다. 회생 및 파산 등 금융상담 분야의 경력이 있던 본인과 청소년 상담 경력의 강○○ 사례관리사의 지속적인 조언, 그리고 간호사 경력의 반○○

사례관리사의 건강 및 약물복용에 대한 조언을 모두 적극 활용하였습니다. 이로 인해 그동안 인식하지 못했던 동료 슈퍼비전에 대하여 관심을 갖고 자체적으로 동료 슈퍼비전에 대한 로드맵을 그릴 수 있었습니다.

사례를 종결하며..



① “용기를 내준 채용씨에게 큰 칭찬을...”

본인의 불안감을 잠시 접어두고 구직활동이라는 것을 시작해준 채용씨에게 가장 큰 박수를 보내고 싶습니다. 사람들과의 관계를 맺는 것이 가장 어렵다는 것을 앞에도 불구하고 짧은 기간일지라도 취업을 해 준 채용씨의 용기가 가장 중요하다고 생각합니다. 그 용기에 큰 박수를 보내고 싶습니다. 장하다 잘했다 칭찬해 주고 싶습니다.

② 지속적인 건전한 재무상담이 이루어질 수 있도록...

재무상담은 투자, 투기에 대한 내용이 아닙니다. 채무구제 제도에 대하여 안내하고, 작은 돈일지라도 합리적으로 소비하고 저축할 수 있도록 독려하는 상담입니다. 그리하여 보상심리에 의한 불합리한 소비에서 벗어나며, 소액대출의 유혹에 빠지지 않을 수 있도록 상담하는 것입니다. 당진시 행복키움지원팀에서는 맞춤형복지팀 뿐만 아니라 사례관리기관의 종사자들을 포함하여 금융교육을 진행하고 있습니다.



사례가 종결된 이후에도 근로를 지속하여 스스로 버는 즐거움을 깨닫고, 버는 돈의 일부를 자신이 소중하게 생각했던 것, 또는 진심으로 하고 싶은 일을 하는 데 소비할 수 있도록 읍면동 맞춤형복지팀에 연계되어 지속적인 상담이 이루어지리라 기대합니다.

수상 소감 한마디

통합사례관리에 대해 누구보다 잘 아시는 팀장님, 통합사례관리사들의 노고에 대해 인정하고 격려하는 담당주사님, 마음이 척척! 손발이 척척!! 트리플 고강반(통합사례관리사 세 명을 지칭하는 별명!!)

최강의 팀워크를 자랑하는 당진시 행복키움지원팀이 있어 오늘도 힘이 납니다.



희망 Story 15

부산광역시 남구 이미선 통합사례관리사
(10월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

- 「오륙도 5,600원 희망나눔」
- 저장강박세대를 지원하기 위한 “우리집이 살아났다”
- 의료비 지출도 생계에 부담이 되는 대상자들 지원 “남구형 의료보감”
- 청소년세대를 위한 교복, 책상지원사업, 장애인등 이사편의를 제공하기 위한 “복지이사기동대”

아빠와 나의 행복 그림 맞추기



「아빠 내 마음을 알아주세요」

진희는 매일 아빠의 잔소리로 아침을 엽니다. 그럴 때마다 진희는 더욱 입을 닫습니다.

그리고 밥도 먹지 않고 학교 가방을 메고 집을 나옵니다. 사춘기가 온 진희는 부쩍 쉽게 짜증이 나고 아무 말도 하고 싶지 않습니다. 잔소리만 하는 아빠가 밉기만 합니다.

진희는 나름의 이유가 있습니다. 5년 전만 해도 할머니가 진희를 챙겨주곤 했지만 할머니가 돌아가신 후 혼자가 된 것 같습니다. 그럴 때마다 진희는 자신의 이야기를 스마트폰을 이용하여 글을 적곤 합니다. 자신의 이야기에 호응해주는 사람들을 보며 기분이 좋아지기도 합니다. 하지만 아빠는 스마트폰 요금만 걱정합니다.

「아빠 이야기도 들어줄래?」



난 딸 때문에 다시 결혼을 했습니다. 하지만 내 곁에는 아무도 없습니다. 부모님도 부인도 그리고 내가 사랑하는 딸도 내 맘을 알지 못합니다. 열심히 일했던 나는 갑자기 공장에 일이 없다고 쉬라는 말을 들었습니다.

앞이 캄캄했습니다.

경매로 넘어간 집 때문에 급하게 이사를 왔습니다. 재개발 아파트 집이지만 돈이 궁하던 나에게는 꼭 필요한 집이었습니다. 아침부터 딸은 나에게 대꾸도 하지 않고 학교를 갑니다.

가슴이 미어지고 답답합니다. 살기 빠듯해 치아가 오래전부터 아팠지만 참고 일했던 내가 바보 같기도 합니다.

「아빠와 나의 행복 그림 맞추기」



뜨거운 태양이 내리쬐는 5월, 답답한 먼지가 가득한 계단 복도를 지나 진희네 집에 도착했습니다. 초인종이 고장이나 울리지 않는 집에서 텅수룩한 모습의 진희 아버지께서 우리를 반갑게 맞아주었습니다. 진희의 집 안은 오래된 짐들로 빼곡히 쌓여 있었습니다. 급하게 이사 오면서 정리하지 못한 짐들과 사망한 조부모의 짐들이 함께 엉켜있어 감히 손을 댈 수 없을 정도였습니다. 진희 아버지는 경제적으로 도움을 주길 원하였고 딸과의 관계 때문에 걱정이 많았습니다.

학교에서 만난 진희는 까치집을 짓고 있는 머리와 어울리지 않게 길고 고운 손을 가지고 있었습니다. 진희는 기분이 좋지 않은지 물어볼 때마다 단답형으로 답했습니다. 다행히 교육복지사 선생님 도움을 받아 내가 누구인지 아는 것만으로 만족할 수밖에 없었습니다. 그 후로 진희와 일주일에 한 번씩 만남을 가지며 친밀감을 형성하면서 차츰 사례관리사를 신뢰하는 부분이 생기게 되었습니다.

진희 아버지가 원하던 경제적 문제를 바로 개선하는데 시간이 많이 걸려 우선 바로 해결 가능한 것부터 정리하기 시작하였습니다. 적재된 짐들 때문에 휴식을 취할 수 없었고 갖추지 못한 주거의 기능으로 스트레스만 가중되고 있어 진희와 아버지의 방을 분리하는 작업을 시작했습니다.

초기에 가족들은 폐기물을 버릴 생각이 없었고 재개발 지역이라 집을 개선한다는 것에 회의적이었지만 구체적으로 실현이 가능하도록 참·존·넷(참 좋은 네트워크)이라는 네트워크와 구청 특화 사업인 「오륙도 5,600원 희망 나눔」의 도움을 받아 최대한 빠른 시일 내 정리하고 변화된 환경을 보면서 아버지와 진희는 직접 쓰레기를 버리고 못을 박고 페인트칠을 하며 함께 구슬땀을 흘렸습니다.



연일 이어지는 폭염의 어느 날 진희가 사례관리사 선생님과 목욕탕에 가고 싶다는 이야기를 하였습니다. 말도 걸지 않았던 진희는 반가운 얼굴로 사례관리사를 반겼습니다. 환한 웃음을 가진 진희는 어느 중학생 아이처럼 눈물도 웃음도 많은 아이였습니다.

진희는 사례관리사에게 자신의 휴대폰에 작성된 글을 보여주며 자신은 글 적는 게 행복하다는 말을 하였습니다. 사례관리사는 진희에게 휴대폰이 아닌 종이로 글 쓰는 방법을 알려주면서 아버지와 휴대폰 요금 문제로 오해가 생길 수 있는 부분을 알려주었습니다.



글을 잘 쓰는 요령을 알려주기 위해 교육복지사 선생님의 도움을 받아 독서와 글쓰기 연습, 보충 공부하기, 거문고 배우기 활동을 시작하였고

전보다 성적이 향상되고 친구 간의 관계도 좋아지면서 목욕탕도 친구와 함께 가게 되었습니다.

아버지는 과거 일했던 공장 사장님께 거듭 부탁하여 어렵게 재취업을 하게 되었고 일하는 곳과 집이 멀지 않은 곳이라 진희를 챙겨줄 수 있었습니다.



조금씩 생활이 안정되면서 미루고 있던 아버지의 치과 치료를 네트워크 기관의 도움을 받아 진행하기로 하였습니다.

처음에는 치아 상태가 심각한 것을 몰랐지만 앞니가 빠지고 통증이 심해 식사를 제대로 할 수 없어 진희에게 자주 짜증을 냈던 것임을 진희도 알게 되면서 아버지의 마음을 이해하게 되었습니다.

진희가 생각하는 나의 집은 춥고 항상 어두웠다고 합니다. 하지만 지금의 집은 저녁에 돌아갈 집이 있고 힘들 때 마음속으로 생각할 수 있는 그런 집이라고 합니다.

아버지는 생각합니다. 때로는 살아 있다는 것이 용기가 될 때가 있다고... 딸이 내 곁에 있다는 것만으로 힘이 된다고.....



오늘은 복지관에서 진희와 아버지가 함께 음식을 만들어 먹는 날입니다. 서툰 솜씨로 재료를 썰고 간을 맞춥니다. 처음에는 간이 맞지 않아 맛이 없을 때도 있지만 서로 노력하며 맞춰가다 보면 맛있는 음식이 만들어 지듯이 진희와 아빠의 행복 그림 맞추기는 계속됩니다.

수상 소감 한마디



수상을 통해 지쳐있던 나를 다시 일으켜 세우게 한 계기가 된 것에 감사함을 느낍니다.

이번 사례를 진행하면서 함께 고민을 들어주고 괜찮다며 어깨를 토닥겨준 동료들이 있어 힘들지 않았고 어려움이 있을 때는 자신의 일인 것처럼 나서 주신 팀장님과 담당 주사님께 고마운 마음을 전합니다.

힘듦에 빠져 있는 사람들에게 생각을 전환하는 계기가 되고 삶에 작은 이정표가 되어주는 사례관리자가 되도록 더욱 노력하겠습니다.



희망 Story 16

울산광역시 남구 한혜영 통합사례관리사
(11월 이달의 우수 통합사례관리사 선정사례)



우리 동네만의 특별한 희망 나눔을 소개합니다

- 나눔천사 프로젝트 업무협약 체결: '16. 3월
- 동(洞)지역사회보장협의체 협업으로 민간단체 주도적 추진
- 나눔천사(구민, 가게, 기업) 단체 가입 진행: 55회
- 언론매체 홍보로 나눔의 기부 붐 조성: 47회(방송 5회, 언론 42회)
- 동(洞)지역사회보장협의체 나눔천사 기금활용 특화사업 실시

"완전한 가족이 되기 위한 모두의 노력"



"지적장애인이 혼자 아이를 낳았는데 우유 주는 법도 잘 몰라요. 아기도
엄마도 관리가 되지 않고 있을 거예요"

한 통의 전화가 가족의 탄생의 시작이었습니다.

인적 사항을 조회해도 우리 동네 나오지 않았고, 주소만 확인한 채 바로
가정방문을 나갔더니 5평도 안 되는 원룸에 신생아와 지적장애인이 엄마가
있었습니다. 한눈에 봐도 앓던 얼굴의 엄마는 즉석 미역국으로 하루에
한두 끼 해결하고 있었습니다.

다행히 아기 아빠는 있었으나 일을 한다는 이유로 혼인, 출생, 전입신고를
하지 않고 있는 상황이었고, 눈에 띄게 앙상한 다리를 드러내고 있는 아이의
건강이 염려되어 병원 진료를 우선 동행하였습니다. 병원비 4800원조차
없어서 내 눈치를 보던 아기 엄마와 태어난 지 20여 일이 지났지만 주민
등록번호조차 없는 아이를 보니 어린이집에 맡기고 온 우리 집 아이가
생각이 나서 마음이 찢아졌습니다.

다행히 큰 이상은 없다는 소견을 듣고 돌아왔지만, 아직 아이를 돌보는데
미숙한 아이 엄마에게 육아와 가사지원 도우미가 꼭 필요하다는 생각이
들었습니다.



현장 확인을 하고 돌아와서 공적 지원 연계를 검토하였지만, 혼인, 출생, 전입신고가 되어 있지 않아 당장 지원이 가능한 내용이 턱없이 부족하였습니다.



각종 신고부터 먼저 해야 하는데 아이의 아빠는 자신이 일하는 음식점이 바쁘다는 이유로 만남을 약속하면 매번 어기기 일쑤였습니다. 믿음을 깨는 행동을 하는 아이 아빠를 보며 순간 그냥 혼인신고 안 하면 오히려 한부모 가정 및 기초수급자로도 보장받을 수 있는데 굳이 이렇게 진행해야 할까라는 짧은 생각에 아이 엄마에게 물었습니다.

그냥 아이 출생신고와 엄마만 전입신고하자고...

아이 엄마는 단호했습니다. “아니요, 선생님. 저는 혼인신고해서 출생신고 하고 싶어요. 가족이니까요...” 순간 머리를 때리는 듯한 느낌이었고, 또한 많이 부끄러웠습니다.

사회복지 업무를 하면서 공적 지원을 받기 위해 부정적인 방법을 통해 선정 기준에 끼어 맞춘 억지스러운 대상자를 볼 때면 많이 힘들곤 했는데, 오히려 내가 아이와 아이 엄마의 미래를 생각한다고, 가장 기본적인 대상자의 욕구를 잊고 있었다는 생각에 많은 반성을 하게 되었습니다. 아이 엄마의 그 말 한마디가 저에겐 ‘가족’을 위한 큰 신호탄이었던 거 같습니다.

그 후 며칠간 아이 아빠 설득을 통해 각종 신고들을 마치고 나서야 안정적으로 지원을 할 수 있었습니다. 또한 지역사회보장협의체에서도 본 세대에 대해 논의하였고, 우선 아이 양육에 필요한 지원부터 시작하자는



결론을 내렸습니다.

다행히 지적 3급의 아이 엄마는 아이에 대한 애착이 높았습니다. 양육 방법이 미숙하고, 아이 용품이 부족하여 보건소 산모도우미를 연계하고자 하였으나, 복지대상자가 아니기에 2주 이용에도 61만 원 정도의 비용이 필요하였습니다.

비용 부담으로 고민 중에 지역사회보장협의체 위원님 중 한 분이 울산 장애인종합복지관에 여성장애인을 위한 가사도우미 파견 서비스가 있는 것을 확인하여 알려 주셨고, 이를 연계 1일 4시간 주 5일 이용임에도 불구하고 월 4만 원 비용 부담만 하면 되었습니다. 대한적십자사의 편한맘 프로젝트에서 양육에 필요한 아기용품 18종을 신청하여 지원받을 수 있었습니다.

또한 보건소 조제분유 지원 서비스와도 연계 및 울산장애인 종합복지관 바운서, 아기 띠 등 대여 등 아이의 양육여건을 안정적이게 만들 수 있었습니다.



하지만 5평 남짓한 집은 3명의 식구가 살기에도 매우 좁고 음식을 조리할 수 없는 공간이었습니다. 그럼에도 월세가 50만 원이나 되어 거주지 이동이 꼭 필요한 상황이었습니다.

아이 아빠가 일하는 음식점의 사택 아파트가 비어 일시 거주하게 되었고, 맞춤형복지팀과 지역사회보장협의체가 모여 이사 지원을 함께 도왔습니다.



또한 전기밥솥, 백미, 온누리 상품권 등 민간후원자들의 물품 지원을 연계하였고, 관내 또 다른 사례관리 대상자의 도움으로 중고 가구를 받아와 지원하는 등 사례관리 대상자 서로 간의 도움을 주고받을 수 있는 계기를 마련하기도 하였습니다.



어느 정도 가족이 생활할 수 있는 환경을 갖춘 이후, 처음부터 지금까지 계속 경제적인 어려움을 호소하는 이유에 대해 짚어봤습니다.

부모의 이혼 및 부양거부 등으로 부모로부터 아무런 조력을 받지 못하며 자랐던 23살 어린 부부가 울산에 처음 와서 정착하기 위해 여기저기에 빌린 돈이 많았고, 월급이 200만 원가량 되었지만 빌린 돈들을 갚고 월세를 내고 나면, 정작 가불을 하고 생활해야 하는 지경에 이르러 금전 관리가 전혀 되지 않는다고 하였습니다.

우선 지적장애인인 아이 엄마에게 가계부를 적도록 하였습니다. 즉흥적인 지출을 하며 돈 관리를 하지 못했던 아이 엄마에게 가계부 쓰기 연습을 통해 불필요한 지출을 막을 수 있는 방법이 되었고, 또한 아이 아빠의 월급 통장 및 카드 등을 아이 엄마가 관리할 수 있게 해주었습니다.

시행착오는 지금도 많이 있고, 여전히 아이 아빠의 빚들을 해결하기 위해 경제적으로 어려움을 겪고는 있지만, 처음 만났을 때 병원비 4800원이 없어서 눈치를 보던 아이 엄마의 모습은 조금씩 사라지고 있었습니다.



현재 본 세대는 아직도 사례관리 중입니다. 며칠 전에는 사택에서 갑자기 나와야 하는 상황이 발생하여 대한적십자사 희망풍차 긴급 지원을 통해 보증금을 지원받아 또 한 번 이사를 했습니다. 사택으로 쓰던 아파트보다 훨씬 작은 원룸이지만 오히려 내 집이라는 생각에 더 안심하는 아이 엄마의 모습을 보니, 처음 다급한 전화 한 통을 시작으로 '가족'이라는 이름으로 여기까지 왔구나 하는 생각이 들었습니다.

아직 법적으로는 가족이 되지 못한 단계에서 사례를 처음 접해, 가족이라는 형태를 갖추는 전 과정을 개입하면서, 안정적이고 건강한 가정을 이루는데 목표를 두었습니다.



그 과정의 모든 순간에서 맞춤형복지팀은 물론이고 사회복지 기관, 지역 사회보장협의체, 개인 후원자, 재능기부자 및 사례관리 대상자 모두가 힘을 모아 그 변화의 중심이 되어, 진정한 '가족'을 만들었구나 하는 생각에 마음 한편이 따뜻해짐을 느꼈습니다.

우리 삼산동 맞춤형복지팀은 오늘도 도움을 요청하는 모든 이들의 목소리에 귀를 기울이고 있습니다. 우리의 노력은 미약하게 시작할 수 있으나, 점점 더해지는 모두의 노력은 누군가에게 새로운 삶을 만들어 줄 수 있다는 믿음을 잊지 않으며...



동료지원의 응원 한마디



울산광역시 남구 삼산동 행정복지센터 맞춤형복지 팀장 양미경

올해 7월 동주민센터가 동행정복지센터로 변경되고 맞춤형복지팀이 신설된 후 처음에는 걱정 반, 기대 반이었습니다.

복지 사각지대에 놓여 실제로는 도움을 받지 못해 어려움을 겪는 이웃들을 위해 우리 팀이 어떠한 도움을 줄 수 있을지 팀원들과 많은 논의와 준비를 했습니다. 하지만 막상 본 세대를 사례관리하면서 우리의 힘뿐만 아니라 우리 이웃의 어려움은 우리 동네에서 해결 가능하다는 것을 느꼈습니다.

사례관리 대상자의 어려움을 내 가족처럼 공감하고 해결을 위해 힘쓰는 통합 사례관리사, 자원 연계를 위해 힘 써주시는 지역사회보장협의체 위원님들, 넉넉하진 않지만 소중한 자원을 지원해주시는 우리 동네 재능기부자님들, 이 모든 것들을 가능하게 하는 것이 "따뜻한 마음을 가진 사람들의 힘"인 것 같습니다.

앞으로도 이런 긍정적인 에너지로 '사람이 희망인 동네'가 되도록 힘차게 일하기를 다짐해 봅니다.



부록

·사회보장정보원 소개

·희망복지중앙지원단 소개



사회보장정보원은

국민 중심의 생애주기 복지실현을

선도하는 대한민국 사회보장 정보화

중추기관이 되겠습니다.



2017 6월 공공기관 경영실적 평가 최고등급(A) 2년 연속 획득
 3월 공공기관 고객만족도 A등급 2년 연속 달성
 1월 부패방지 시책평가 최우수(1등급) 기관 2년 연속 선정

2015 7월 사회보장정보원 출범

2014 12월 '사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률' 제정
 6월 UN공공행정상 대상 수상
 정보화시대 부처간 협력 부문

2011 5월 한국사회서비스관리원과 통합

2010 1월 보건복지 4대 정보시스템과 포털 운영기관 통합

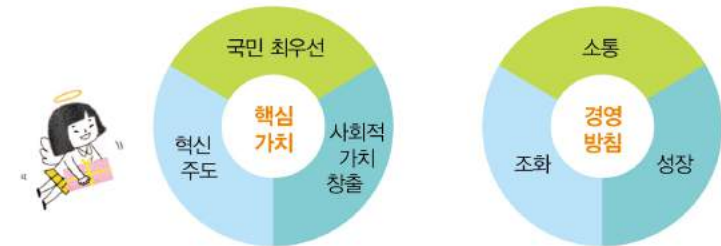
2009 12월 한국보건복지정보개발원 설립

기관 소개



미션 사회보장 정보서비스로 국민행복에 기여

비전 Intelligent Platform Provider for Social Security
 지능형 사회보장정보 플랫폼 중심기관



주요 업무



정보시스템과 포털



사회보장정보시스템 (행복e음)

생활이 어려운 사람들을 대상으로 기초생활 보장 등 복지 행정 업무 전반을 지원합니다.

사회보장정보시스템 (법정부)

모든 행정기관에서 제공하는 복지서비스를 통합·연계하여 효율성을 높이고 있습니다.

지역보건의료정보시스템

전국 3,500여 개 보건기관의 보건 사업과 진료정보를 정보화하여 교류하고 있습니다.

사회서비스전자바우처시스템

노인, 장애인 등에게 사회서비스 이용권을 제공하고 사용 내역을 관리하고 있습니다.

보육통합정보시스템

보육서비스 이용권을 전자적으로 관리하고 유관기관의 행정 업무를 지원합니다.

사회복지시설정보시스템

사회복지시설의 회계, 인사, 입소자관리 등 사무 업무를 통합하여 지원하고 있습니다.

취약노인지원시스템

독거노인·중증장애인의 응급상황 발생시 대상자의 안전을 지원하는 시스템입니다.

취약노인지원시스템

독거노인·중증장애인의 응급상황 발생시 대상자의 안전을 지원하는 시스템입니다.

보건 관련 서비스 제공 포털

'G-health' www.g-health.kr

공공보건포털은 유익한 건강콘텐츠와 편리한 보건기관 온라인 민원서비스를 제공하는 대한민국 대표 보건 포털입니다.

대한민국 대표 복지포털

'복지로' www.bokjiro.go.kr

각 부처의 복지서비스 정보를 모아 한눈에 볼 수 있도록 제공하고 맞춤 검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지정보와 서비스를 제공하는 대한민국 대표 복지포털입니다.



복지로의 다양한 서비스를
모바일로 만날 수 있습니다.



디 / 캐릭터 소개



사회보장의 역할이 담긴 "희망의 다리"

국민에게 희망을 전달하는 '희망의 다리'를
형상화하여 든든한 사회보장 정보기관의
이미지를 표현하였습니다.



사회보장정보원의 캐릭터 "아름드리"

국민의 정보를 통해 희망의 열매를 맺는
'아름드리 나무'를 형상화하여 든든하고
따뜻한 이미지를 표현하였습니다.



사회보장정보원



04554 서울 중구 퇴계로 173(충무로3가) 남산스퀘어빌딩

대표전화 1566-3232 팩스 02-6360-6360



웹사이트
www.ssis.or.kr



사례관리 정책지원센터 웹진
www.hopeletter.or.kr



뉴스레터
news.ssis.or.kr



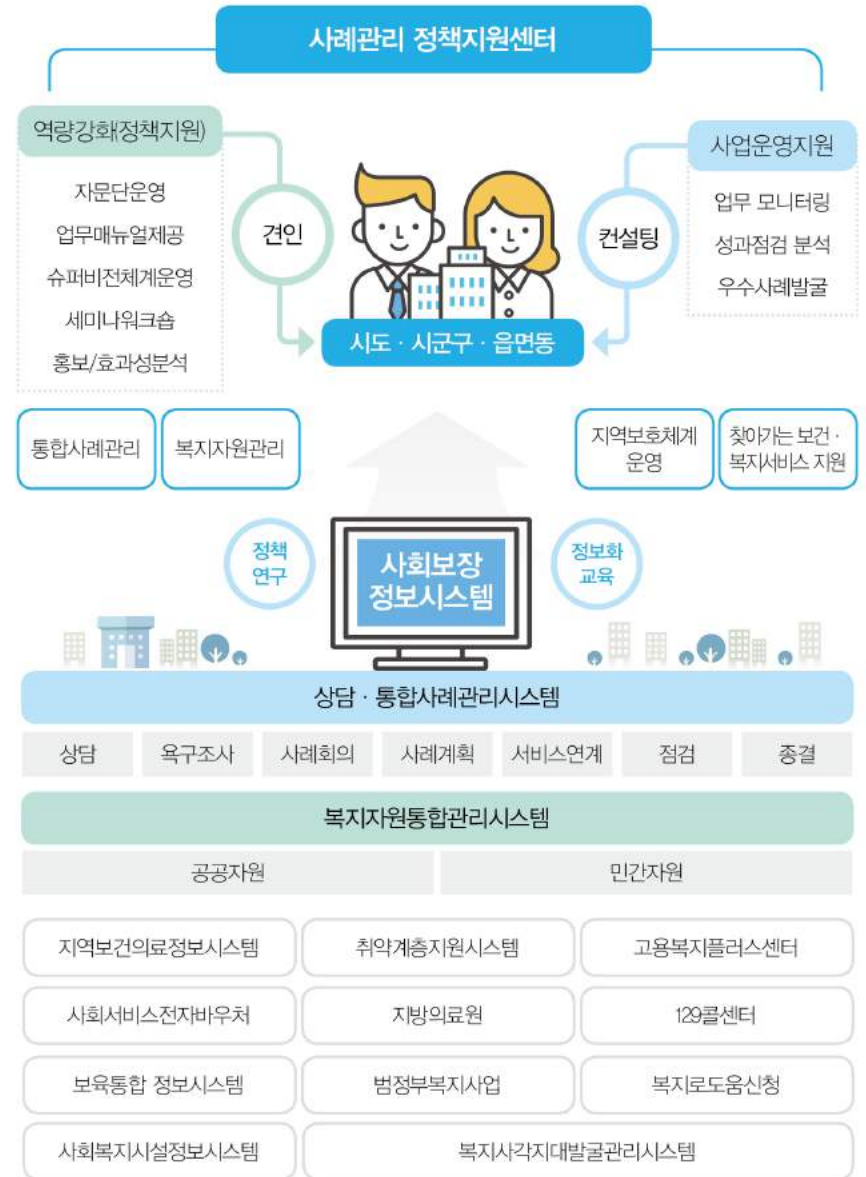
페이스북
facebook.com/ssispeople

활짝 열어요!

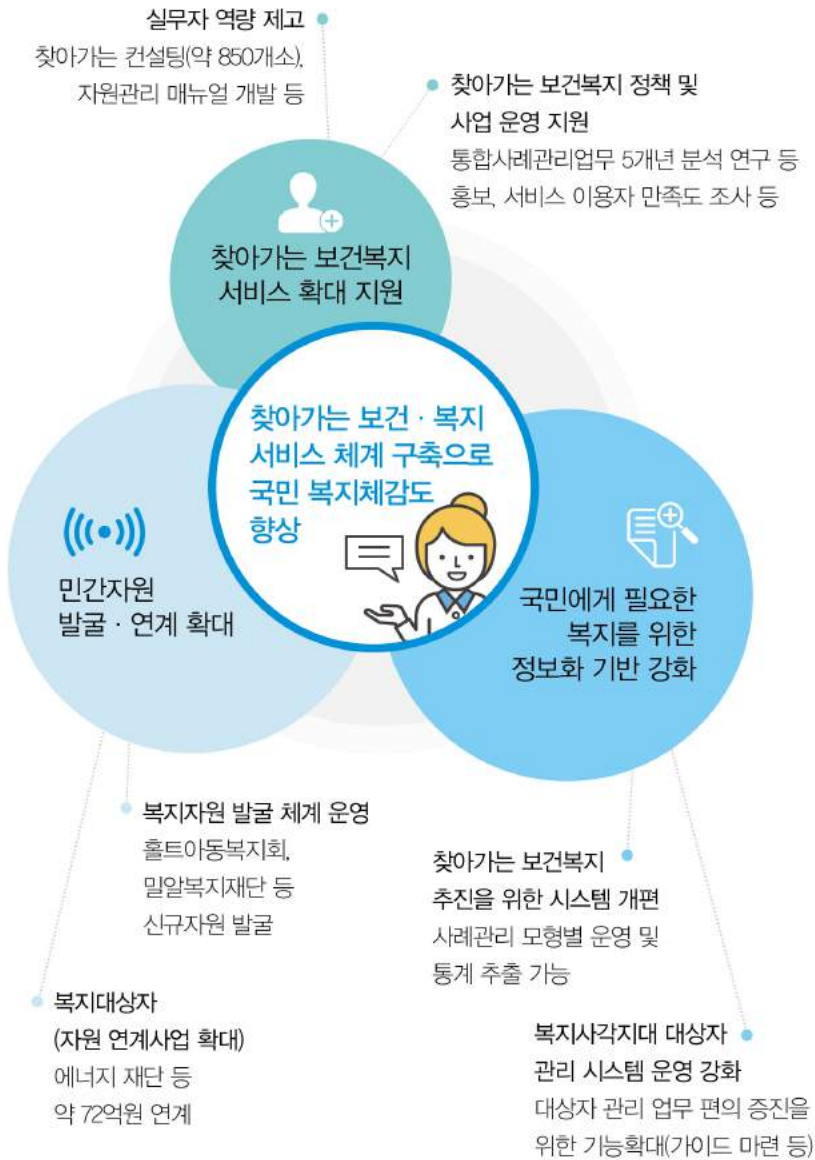
청렴·세상

부패·공익침해신고 1398

복지·보조금부정 신고센터 110



2017년 주요 추진사업



소중한 마음을
전하는 사람들의

우리 동네 희망 나눔 이야기

2017년
우수 통합사례관리사
미담(美談)사례집

발 행 일 2017. 12.

발 행 인 임병인

발 행 처 사회보장정보원

기 획 사회보장정보원 희망복지중앙지원단(사례관리 정책지원센터)

제 작 사회보장정보원 이현숙

이 책은 저작권법에 따라 보호를 받는 저작물이므로
사회보장정보원의 동의 없이 무단으로 사용할 수 없습니다.