



2019년 우수 통합사례관리사



2019년
우수 통합사례관리사
공모전 당선작



Contents



	대상 <u>살아 볼 용기가 나요!</u>	4
	대상 <u>제, 말을 믿어주세요~</u>	20
	최우수 <u>예쁜 집으로 우리아기는 언제 돌아올까요!</u>	36
	최우수 <u>서열이 중요해~</u>	46
	최우수 <u>천하보다 소중한 분</u>	58
	우수 <u>배배로 아저씨, 우리동네 여·행(여기서 행복찾기)</u>	66
	우수 <u>임신8개월 엄마의 가솔과 자살충동의 절규, 마음의 문을 여는 패스워드는 공감이다!</u>	82
	우수 <u>흔들리지 않고 피는 꽃이 어디 있으랴</u>	92
	우수 <u>멧돼지 습격사건! 고난과 역경! 그리고 희망!</u>	106



2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

살아볼 용기가 나요!



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2017년 8월 ~ 2019년 2월(총 1년 5개월 / 종결)
- **인적사항** 김희망(59세), 중년 남성, 기초생활수급

가구원	가계도
장년층 단독가구 - 김희망(59세)/ 본인	

2. 사례 발굴 경로

- **교회 무료급식지원소(교회 목사님 통해 의뢰)**
 - **[1차 방문]** 1주일 2~3회 정도는 점심 시간대에는 식사를 나오던 분이 5일간 식사를 하러 나오지 않음을 이상하다 생각하고 유관기관에서 먼저 가정방문 상황 파악했으나 식도를 들고 자신의 방에 들어오면 죽이겠다고 협박하며 도움을 거부함
 - **[2차 방문]** 지역사회보장협의체 간사를 통해 재방문 하였으나 완강히 거절함

- 병원 검사, 치료 등을 해야 하는 위기상황에 처해 있었으나 설득에 어려움이 있어 ○○시 주민 복지와 희망복지지원단으로 의뢰됨



단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

● 대상자 발굴

- 대상자는 1인 단독 가구로 동 무료급식소 목사와(지역사회보장협의체 분과위원)지역사회보장협의체 사무국장이 급식소로 나오던 분이 한참동안 이나 발길 끊어짐을 이상하게 여겨 놓치지 않고 발굴 의뢰 하게 되면서 방문상담 진행했으나 진행에 어려움 호소함
복지사각지대로 도움 요청한 가구로 건강상태와 주거환경, 사회적관계 등이 매우 열악한 중장년 남성 1인가구로 외부활동과 병원은 오랜 기간 가지 못했던 대상자로서 외부기관에서도 수차례 상담 및 실태파악을 노력했었지만 쉽지 않았었고 협력 후 가정방문을 상담실시하여 주위 보호체계구축 및 민간서비스 신청 및 지원 등이 필요로 한 전반적인 관리가 필요로 한 대상자로 파악되어져 민원 요청된 사례임

● 초기상담

- 가구유형 : 장년(1인)가구
- 주거유형 : 월세(25만원 거주 중 - 체납금 2개월분)
- 건강상태 : 심혈관계(상세불명의 협심증), 호흡기계(상세불명의 만성 폐쇄성 폐질환), 알코올성 간질환 (간수치가 높음)
- 소득 : 기초생활수급
- 생활실태
 - 주거환경 매우 열악 및 끼니를 챙기지 못하시는 장년 1인가구로 지역사회보장협의체 분과위원 및 ○○시 지역보장협의체 사무국장 신고로 1차, 2차 방문하였으나 본인의 거부로 인한 병원치료에 어려움 있는 상태였음
 - 5일전부터 식사를 하지 않고 외부활동 하지 않는 것으로 파악함
 - 본인은 타인들의 도움에 익숙지 않고, 많은 사람들이 공개적으로 자신을 도와줄 것이란 부분에 완강히 거부함

● 욕구 및 위기도 조사

욕구영역	요구(want)	욕구(need)
안전	<p>“노숙인시설과 여관을 자주 오갔고, 오래도 살았어요. 집안은 흠쳐갈 것도 없다고 생각하니 방문도 제대로 잠그지 않고 그냥 있는 대로 살아왔었어요. 그냥 이렇게 살다가 죽으면 그만이지요.”</p> <p>주거환경문제로 여관주인과 잦은 갈등도 있었고 술만 먹고 음식은 먹지도 않고 만나는 사람도 없이 유일하게 담배만 자주 피는 자신을 한심하게 여김</p> <p>“이러다 화재라도 난다면 여관방 사람들한테 피해를 줄 텐데 다른 사람들은 죄가 없는데 미안하기도 하다. 이웃들과의 갈등이 자주 있었음을 확인.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 안전한 주거생활유지 (화재위험 및 시건장치 예방을 위한 사전 점검 등)
신체 및 정신건강 문제	<p>“술을 하루에 2병씩 먹고 있어요. 먹다가 그대로 잠들듯이 죽었으면 하는 마음이 들기도 해요.”</p> <p>“병원입원은 정말 죽어도 싫대 배도 수시로 아프고 어지럽고 멍한 상태로 하루 종일 시간을 보내고 있는데 나쁘지도 않은 것 같아요.</p> <p>날씨도 매우 더운데 나가고 싶지도 않고 그냥 누워만 있고 싶다. 아무도 자신을 건드리지 않고 내버려 두면 좋겠다. 밥을 먹어야 한다는 생각도 나지 않고 5일간 굶어서 아무 생각이 나지 않고 어지럽고 힘들어요.” 스스로 관리가 되지 않는 상황에서 설득후 병원에서 진단, 치료 받고자 함</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 건강관련 질병 검사(혈액검사 및 기본 검사, 굵은 상태로 5일 이상 되어 기력 없음, 저혈압 등으로 건강회복이 매우 필요로 하는 상황) • 정신과검사(알코올 검사, 며칠 간 식사도 하지 않고 술을 마셔 환청도 들림) • 위급한 상황 발생 시 지역사회 보호체계구축(현재 거주하고 있는 지역에서 추후생활을 희망하여 외부관계 지지체계 형성 필요)
생활환경 문제	<p>“내가 사는 곳이 너무 엉망이지요, 여관으로 오면서 한번도 치우질 않았어요 아니죠! 치우겠다는 의지가 생기질 않았어요 그냥 무기력하게 지낸지가 지금 선생님이 오시기 전까지예요. 이렇게 누워 있는 시간이 많다보니 더럽다는 생각보다는 그냥 익숙해졌어요”</p> <p>“식사를 제때 챙겨먹는 것 보다 술을 더 챙겼어요”</p> <p>위생, 청결 등이 너무 취약하고 비위생적인 환경에 노출되어 건강악화가 우려됨. 몸이 괜찮아지면 자신 스스로가 치우겠다는 말만 무한 반복함</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 주거환경내부 위생, 본인의 청결에 대한 부분과 건강증진 및 관리유지

욕구영역	요구(want)	욕구(need)
일상생활 유지문제	“밖으로 돌아다니는 것도 싫고 청소, 내 몸 관리 옷 걸치는 것도 괴롭고 힘들다 하루가 어떻게 가는지도 모르겠고 하루가 너무 길고 누가 자신을 생각해주는 것 자체가 부담스럽고 싫다.” 밥을 안먹어도 될 것 같대 그냥 이렇게 살다가 죽을 수도 있겠지만 몸이 나아지면 죽이나 조금 먹고 싶다.”고 상담 시 황설 수설 함	<ul style="list-style-type: none"> • 일상생활 기능 수행을 위한 외부 유관기관 등의 도움으로 일상 생활조정 • 의식주 유지하기(최적의 삶 유지 할수 있도록 관련문제 해결하기)
사회적 관계	“어느 누구도 자신을 찾아봐주거나 관심을 가져주는 이가 없는지 오래되었다. 오히려 관심 대신 함께 술이라도 한잔 했으면 좋겠다. 기대는 오히려 사치인 것 같다. 내가 그럴 상황도 아니고 나 같은 사람 누가 같이 이야기라도 해주겠냐”고 하면서 자존감이 낮아진 자신의 이야기를 함	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 거주하고 있는 곳에서의 지역사회에서 적응하고 관계 맺기(관계형성) • 정서적지지 체계 형성필요
경제적 문제	“나라에서 돈을 주는 것만으로도 충분히 감사하게는 생각 합니다. 그런데 내 마음을 채워주지는 못하네요. 어쩌다가 이렇게까지 나라에 까지 왔는지 모르겠어요!”	<ul style="list-style-type: none"> • 공적지원에 대한 수입, 지출 확인 및 관리(금전관리하기-통장 관리)
가족관계	“애들을 언제 마지막으로 본건지 기억도 잘나지 않아요. 너무 오래 돼서... 몇십년이 흐른것 같네요. 아이들이 어릴 때는 전처와 이혼하고 나서도 용돈 준다고 한번씩은 연락 하고 만난 것 같은데 아이들이 모두 성장하고 나선 연락조차 할 수 없는 상황이 되었고 지금은 수급자 신청할 때 부양 의무자 관련 조사신청 서류조차도 보내기도 상당한 어려움이 있었어요.” 지금이라도 아이들과 연락이 된다면 좋겠지만 경제적으로 어려운 상황이 반복되다 보니 자신과 연락을 하고 싶지 않을 것이라는 양가감정이 있음	<ul style="list-style-type: none"> • 가족관계에 대한 회복과 그리움



● 대상자 선정을 위한 사례회의



초기 상담 가정방문

- 대상자가 아사 직전 상태로 보인다고 OO동 무료급식소 목사(지역보장협의체 분과위원) 및 지역보장협의체 사무국장(간사)신고로 1차 방문
- 무료급식소 목사가 의뢰하면서 5일전부터 식사를 하지 않고 외부활동 하지 않는 것으로 파악된다고 신고함(식사를 하지 못해 얼굴과 몸이 많이 말라 기력이 없는 상황으로 유관기관에서 병원에 진료 받기를 권유하여도 본인이 거부하는 상황)
- 정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률의거 - 자타 위험 있을 경우에 72시간 강제 입원 조치할 수 있었으나, 본인 의사가 명확하고 수차례 설득에도 병원 검사를 다음날에 가겠다고 강경히 거부하여 다음날 오전 함께 가는 것으로 약속받고 다시 돌아감

2차 가정방문 및 사례회의

내부사례회의 후 유관기관사례회의 및 직접가정방문

- 참여기관 : 보건소 정신건강증진센터 중독관리팀, 지역보장협의체, 자원봉사센터, 희망복지지원단, 동주민센터, 파출소, 119구조대원
- 방문장소 : OO장여관
- 회의 내용 및 방문 내용 : 유관기관과 거주하고 있는 여관으로 재방문하였으나 “내일 병원 검사받겠다.”고 말을 바꾸며 병원 가기를 거부함(거짓말로 돌려대는 경우가 많다고 함). 유관기관들의 설득에도 병원 진료거부 함
- 경찰과 구조원들의 설득도 있었으나 “본인의사가 확실하고 병원 진료 거부하여 강제입원 사유 되지 않음”으로 파출소 직원 및 119 소방대원 다시 돌아간 부분 관련 외부기관과 정보공유 함

3차 가정방문 및 사례회의

유관기관사례회의공유 및 병원 입원 치료 동행 설득

- 참여기관 : 보건소 정신건강증진센터 중독관리팀, 지역사회보장협의체, 자원봉사센터, 희망복지지원단, 동주민센터
- 방문장소 : OO장여관
- 회의 내용 및 방문 내용: 지속적으로 대상자 설득하여도 병원 입원 등을 강하게 거부함(현재 상황을 유관기관과 함께 공유하고 협조 구함). 시청 희망복지지원단 통합사례관리사와 동 담당 주무관이 지속적으로 설득하여 병원 검사 치료 동행 등 하기로 함

지역사회복장협의체에서 상황 모니터링 전파 협조, 여관 주인에게도 일상생활과 관련 유지할 수 있도록 협조 요청함.(희망복지지원단, 동주민센터 주민복지팀 담당, 협의체 등)

4차 가정방문 ▶ 사례회의 위기개입

- 참여기관 : 보건소 정신건강증진센터, 지역사회보장협의체, 자원봉사센터, 희망복지지원단, 동주민센터, 경찰
- 방문장소 : OO장여관
- 회의 내용 및 방문 내용: ct 위기상황 인식 → 의료원 공공의료사업팀 담당 직접 설득, 병원치료 받을 수 있도록 동행 절차 협조(동주민센터 복지담당, 경찰)
- 건강, 의식주등 어려운 상황에 놓여 있어서 대상자 설득을 비롯하여 가장 시급한 부분부터 개입 할 수 있도록 논의하고 조치함

주요문제

- ▶ **안전(방임):** 알코올 의존으로 외부기관 담당자와 상담시 거부감이 매우 강함
(거부감/상담진행시 식도를 티비 옆에 두고 있는 상태 → 상대를 위협)
- 본인 돌봄과 기초적 신변보호 상담진행시 폭력, 욕설, 자기방임 문제/안전과 타인 위협문제
- ▶ **신체 및 정신건강문제:** 대상자의 신체적, 정신건강 문제
- 과도한 알코올섭취로 인한 신체 정신부분 검사 → 심혈관계(상세불명의 협심증)
- 호흡기계(상세불명의 만성 폐쇄성 폐질환), 알코올성 간질환(간수치 높음)
- ▶ **생활환경문제:** 거주하고 있는 내·외부적 환경 매우 열악함
- 쓰레기 적재 내·외부, 악취, 화장실 변기 막힘, 월세방 거주하면서 한번도 청소하지 않음
- 병해충(구더기, 파리, 모기, 바퀴벌레 등 매우 열악)
- ▶ **일상생활유지문제:** 기능적, 수단적인 부분 결여됨
- 일상식사, 용변처리(대소변, 가래처리), 옷입기, 세탁, 몸씻기, 외출, 병원치료등 모든 것에 의욕이 없는 상태
- ▶ **사회적관계:** 이웃과 관계 유지하는 데에도 어려움 있음
- 집주인이나 무료급식소측에서 위기상황에 대해서 인지시키고 설득을 해도 변화가 없었음 → 무료 급식소 목사, 식당봉사자, 여관주인 제보, 협의체 간사
- ▶ **경제적 문제:** 공적지원중
- 수입과 지출부분에서 효과적인 관리 어려움

- ▶ **가족관계:** 오래전 성격차이로 이혼 후 전처를 비롯해 가족들과는 연락을 하지 않았지만 자녀와의 연락을 원하고 있었음
- ▶ **간병문제:** 주위에서 가족들이나 여관 측에서 도움을 줄 수 있는 부분이 아니라 더욱 더 힘든 부분이 있었음

2. 서비스 제공계획 수립

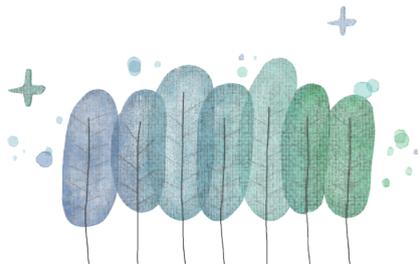
● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
건강관리/체력이 약화된 현재 상황에서 병원검사와 정기적인 치료를 통해서 건강증진 및 스스로 병원에 갈수 있도록 설득 필요로 함 추후에는 본인이 건강관리하고 정기적으로 병원갈 수 있도록 인지피드백대기	<ul style="list-style-type: none"> • 정기적인 병원치료를 통한 건강관리하기 (장기목표) • 병원진료로 삶의 질 향상하기(장기목표) • 적절한 검사와 치료 받기(단기목표) • 단주하기(단주모임 참여하기)(단기목표) 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강 <ul style="list-style-type: none"> - 의료원 병원 검사 및 입원 약처방 및 정기적 복약(당뇨/혈압/체력저하) - 취약계층 의료안전망사업지원 의료비 지원 - 병원이동 및 생활 전반적으로 지지와 지원(119, 관할경찰서, 동주민센터, 협의체등) - 단주모임 참여하기(일주일 1~2번)
기초생활 유지희망/ 공적지원 급여관리와 수입 지출에 대한 재인식(지출상황 점검)으로 안정된 기초생활을 유지할 수 있도록 함	<ul style="list-style-type: none"> • 기초생활해결하기 (장기목표) • 수입과 지출확인하기 (본인통장확인) (단기목표) 	<ul style="list-style-type: none"> • 구청 복지환경위생과 <ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형복지급여 관리, 동주민센터, 희망복지 지원단 - 급여관리 및 수입, 지출에 대한 재인식 및 확인 및 관리(동주민센터, 구청복지환경위생과)
주거생활(내부)개선으로 집주인과의 갈등완화, 주거지에 대한 위생관리, 청소 등 진행하여 개인위생을 관리 유지하도록 함	<ul style="list-style-type: none"> • 주거환경개선하기 (장기목표) • 주거지에 물건적재 하지 않기(집안청소와 내부 물건버리기) (단기목표) 	<ul style="list-style-type: none"> • 동 지역사회보장협의체: 내부청소 및 주거지 이전 및 설득협조 <ul style="list-style-type: none"> - ○○시 희망복지지원단 : 지속적인 상담을 통해서 본인의 건강해침 및 방임 의심 시 연락조치 진행하기로 본인의 동의 구함

	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 및 이웃관계 개선 (여관주인, 이웃, 딸) (단기목표) 	<ul style="list-style-type: none"> - 가족관계&사회적관계, 가족들간의 보호체계 확인 및 연계) - ○○시자원봉사센터(청소관련 인원 확보 및 물품 지원) - 동 통장협의회 안부확인 및 정서적지원 - 동 현물지원(이웃돕기 후원 물품(생필품) 지원) - ○○기업 현물지원(생필품지원) - ○○여성병원간호사회 현물지원(동절기-이불지원 등) - ○○사 현물지원연계(백미지원) - 새마을 부녀회 현물지원(김장지원) - 동주민센터(동절기 전기장판지원) - ○○○ 복지재단(현물지원 통한 경제적 부담 완화)
--	---	---

● 장·단기 목표 설정 사유

- 대상자는 장년단독가구로 공적지원은 받고 있으나 수입·지출 등 관리를 잘 하지 못하고 있었고 소득 활동이 전혀 없었으며 음주 문제 등으로 경제적 부담을 느끼고 있었음
- 노후된 주거지에서 적절하지 못한 치료의 부재로 건강이 매우 나빠져 있었고, 정서적 교류를 하는 친·인척이 전혀 없었으며 주위 보호체계 구축 및 민간서비스 신청과 지원 등을 필요로 하며, 전반적인 지지와 건강 회복, 주민들과의 교류 등이 시급하여 건강, 경제, 생활환경 등 어려움 호소한 부분에 맞추어 장단기 목표설정 하게 되었음



3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 유관기관과의 회의와 논의를 통해 도출해낸 장·단기 목표 등을 ct(본인)와 공유하며 장·단기 목표를 진행하는데 스스로 움직일 수 있도록 자주 방문하여 경청하고 작은 부분부터 실행할 수 있는 것에 집중 하도록 하였음

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 희망복지지원단 사례관리: 2017. 8월 ~ 2019. 2월
- 주거내부환경 개선(청소): ct 설득 후 주거내부환경 개선 중(쓰레기적재, 병해충, 화장실 청소 문제)
- 중독관리통합지원센터: 초기상담 및 병원 입원시, 경찰 동행 협조
- 경찰 & 119안전센터: 병원 입소 동행 및 업무 협조 연계
- 무료급식소(교회): 격일로 식사해결 및 정서적 지지 및 안부
- 시 지역사회보장협의체: (간사)대상자 발굴 및 유관기관 연계
- 시 자원봉사센터: (사무국장)업무협조 및 자원봉사자 연계, 청소도우미지원협조, 인적 자원 연계 추후 필요한 부분 체계적으로 연계하기로 협조함
- 동 지역봉사단: 현장 파악 후 주거환경개선 실시(방, 화장실 등)
- 동주민센터 & 희망복지지원단: 사업비 현물지원(침구류 세트, 전기장판, 밥솥지원 등) 행정적 지원 (서류발급 및 병원이동협조 설득)
- 가족관계 & 사회적관계: 가족들 간의 보호체계 확인 및 연계(OO동, 지역사회보장협의체 협조) → 추가적 상담을 통해서 본인의 건강해침 및 방임 의심 시 연락조치 진행하기로 본인의 동의 구함
- 동주민센터: 시 여성회간호사(하절기 선풍기 지원), 현물지원(백미, 라면 등)
- 의료원: 공공의료사업부 - 취약계층 의료안전망 구축사업(정밀, 혈액, 정신과 검사를 입원 후 치료, 본인 건강검사-1차 의뢰/동행 방문/입원/퇴원/대상자 협조설득)
- A.A단주모임(알코올기본교육, 지역 단주모임참여, 알코올의존관련, 단주실천 동기강화지지)
- 여관: 일상생활관련 및 숙박비 조정 및 확인
- 지원된 서비스 외에 주사례관리기관(희망복지지원단)중심으로 수시 모니터링 연락체계

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 대상가구의 의료적 개입방향 자문(의료원 내과, 정신과 등 추가적인 상담)
 - 주거관련 지속적 생활유지부분 협조(집주인, 본인, 인근교회)
 - (의료원 내과과장 → 요양병원에서 요양설득 및 권유 → 집/요양병원)
- 주거환경개선(추후 집안내부 쓰레기 적재문제)
- 사회적 지지체계 구축을 통해 외부위험으로 보호(동 지역사회보장협의체-정기적인 방문 통해 모니터링 실시)
- 수입과 지출 확인하기(동주민센터, 희망복지지원단)
- 이후 쓰레기로 인한 민원발생 시 타기관 협조 사항 등 수시 공유(시 자원관리과 쓰레기 처리 관련 내부 협조)

● 통합사례회의

통합사례회의 & 슈퍼비전



■ 욕구

- 건강, 경제, 생활환경등의 어려움을 지역사회보장협의체에서 직접 방문해 보고 인근 주민센터와 희망복지지원단으로 연계의뢰 한 상황임

■ 사례관리 지원 방향

- 영양결핍부분은 신체적 건강유지를 위해 필요로 한 상황이었으며, 기초생활 의료비 부족으로 입원치료 받는 것에 대한 거부감이 있어 거부감 줄이기, 생활환경은 주거 내부 환경 개선이 시급한 상황이었음 (악취, 해충, 쓰레기 방치)

■ 참석기관

- 희망복지지원단, OO교회, 지역사회보장협의체, 동주민센터, 119안전센터, 경찰, OO대학교 사회복지학과 교수

■ 회의결과

- 슈퍼비전내용: 위기도 확인 후 순서 지정 필요, 장기적인 건강관리필요, 주거지 개선 후 유지 부분에 더 신경을 쓸 수 있도록 지지, 일상생활유지(식생활 부분 건강회복 전까진 외부도움을 받는 것도 좋지만 추후 자신의 식생활을 위해 대비 할 수 있는 지지 필요)
- 알코올 관련 경각심 일깨우기
- 건강유지를 통한 병원치료(의뢰한 기관과 본인의 욕구)
- 정신건강증진센터 중독관리 통해 자신의 삶에 대한 소중함 인식하기

- 건강유지를 통한 병원치료(의뢰한 기관과 본인의 욕구)
- 주거지개선으로 안정된 생활(본인과 유관기관, 희망복지지원단 욕구)
- 일상생활유지(유관 기관, 희망복지지원단의 욕구)
- 알코올과다 섭취에 관련하여 경각심 깨우기(유관기관과 희망복지지원단의 욕구) 유관기관과 긴밀한 협의를 통해 슈퍼비전 내용 반영하고 역할 조정 실시함(계획대로 반영)
 - (조정된 부분) 솔루션 협의회, 슈퍼비전, 통합사례회의 등을 통해서 수시 반영하여 조정함

솔루션회의 개최 통한 논의 사항 및 유관기관 역할조정

[장기목표]

- 기초생활해결하기(기존)
- 병원 진료로 삶의 질 향상하기(본인) → (조정)
- 주거지에 물건적재 하지 않기(본인) → (조정)

[단기목표]

- 적절한 검사와 치료받기(질환검사, 치료받기) → (기존)
- 주거환경개선(집안청소와 내부 물건 버리기) → (기존)
- 가족 및 이웃관계 개선(여관주인, 딸, 이웃) → (조정)
- 단주하기(단주모임 참여하기) → (조정)
- 수입과 지출 확인하기(본인통장확인) → (조정)

위기 영역별 슈퍼비전 - 외부전문가 슈퍼비전과 동료슈퍼비전

- 회의참석자: 사회복지학과 교수, 유관기관 실무자, 사회복지전담 공무원, 통합사례관리사 등
- 회의내용: 중장년가구의 어려움 해결 방안에 대한 영역별 개입방법 논의
- 회의결과

■ 안전영역

- 위기상황인지하기, 보호망구축하기, 안전 확보하기
- 여관에서 장기투숙하면서 시건장치 부분 소홀하고 5층에 위치하고 있어 담배, 술, 외부인의 출입 등에 취약한 상태였음

■ 건강영역

- 건강검사 진단받고 치료하고 정기적으로 투약하기, 건강유지하기
- 식사를 5일간 하지 않아서 아사직전의 상황, 상담 시 횡설수설하고 자신이 한말에 대해 확신이 없고 손동작이 크고 동공이 풀려서 이야기하는 상태였음. 이혼 후 자녀들과 연락이 끊기면서 술과 담배로 외로움을 달래며 추후 검사결과 간수치 등이 매우 나쁨

■ 주거환경개선영역

- 주거환경내부 쓰레기 치우기, 소독하기, 주거안정 확보하기
- 여관방 내부가 온통 막걸리병과 담배꽂초 쓰레기, PET병에 담긴 오줌이 집안에 몇 개월째 방치되어 있었고 방문을 열자마자 악취가 심해 실내에서 생활을 할 수 없을 정도였음
- 각종 쓰레기 등으로 구더기, 바퀴벌레, 모기 등 병해충에 취약한 상태로 노출되어 있었고 집안내부에서 담배를 태우고 화재위험이 있는 상태였음

■ 일상생활영역

- 세안하기, 의복관리하기, 양치질하기, 머리감기, 스스로 샤워하기, 규칙적인 식사하기
- 하루 종일 집안내부에서 벌거벗고 누워만 있는 상태로 본인의 관리(식사, 목욕, 세면 등 본인관리 어려움) 일상생활유지가 어려움

■ 사회적 관계 영역

- 집주인과 관계개선하기, 지지적 관계 형성하기, 보호체계 지지망 형성하기
- 집안내부, 본인관리 취약한 부분으로 집주인과 이웃 간 갈등이 있었음
- 아무도 믿을 수 없고 자신은 늘 혼자인거 같다고 이야기 하면서 힘든 부분 토로함

■ 경제영역

- 수입과 지출확인 후 공적수입관리하기, 지출한 부분 직접 확인하기와 마트에서 외상 한 부분 해결하기, 의료비부분 확보하기(본인수급비 관리를 통한)
- 기초생활수급비는 받고는 있지만 얼마가 있는지 확인도 되지 않고 나가기도 귀찮다고 주장하며 근로능력 평가서등 제출하지 못해서 수급비관리 등이 원활하지 않은 상태였음

■ 가족 관계 영역-가족과 연락시도하기(딸)

- 자녀가 있으나 이혼 후 자연스럽게 서서히 보지 못한 것 같다고 이야기함
- “자녀도 성인이 되어서 이제 보잘 것 없는 자신의 모습을 보여주기에 너무 힘든 상황이다.”라고 이야기함

4. 종결

● 종결 사유 및 근거

- 대상자는 장년층 남성 단독가구로 소득활동이 전혀 없고 공적지원의 관리미흡, 노후 된 원룸에 거주 하면서 거주지 환경 열악, 경제적 부분에 어려움을 호소하여 주위 보호체계구축 및 민간 서비스 신청 및 지원이 필요로 하여 정서적 안정을 위해서 보호체계 구축 및 전반적인 관리와 지지를 통해서 일상생활을 회복하는데 도움을 드림
 - 주 호소내용은 의료비 부담, 각종 공과금체납(월세비), 건강악화에 두려움(자살위험), 일상생활유지(의뢰한 기관 욕구)
 - 건강유지를 통한 병원치료(의뢰한 기관과 본인의 욕구)
 - 알코올섭취 관련 경각심인식(타기관과 희망복지지원단의 욕구)
 - 주거지개선으로 안정된 생활(본인과 유관기관, 희망복지지원단 욕구), 건강, 경제, 생활환경등의 어려움 호소한 부분 해소됨
 - 전반적인 사례관리개입 욕구조사 72점, 서비스점검 43 → 22 → 19 → 13점으로 위기도 점수가 점차 낮아짐으로 사례관리 종결을 필요로 하여 종결필요로 하였고 비 사례관리대상자로 확인되어 본인 동의 후 종결 진행함

● 사후관리

- 가장 먼저 의료원(소화기내과 담당의와 상담 소견 검사 및 치료)에서 적절한 치료와 정기적인 검사를 받을 수 있도록 정서적 지지함으로 스스로 위기에 대해 인식하고 움직일 수 있도록 설득함
 - 현재에도 정기적인 치료 등 상황은 지속적으로 진행되고 있음
 - 동지역사회보장협의체, 주민, 좋은이웃들사업 등을 통해서 수시로 정서적 지지를 함으로 여전히 자신에게 관심을 두고 있는 부분에 대해서 존재감을 느끼게 됨
 - 희망복지지원단과의 관계도 여전히 열려둔 상태로 잘 교류하고 있으며 문제가 생기면 해결책에 대해 문의하고 복지정보에 대해 먼저 물어보고 살아가려는 의지가 생기는 계기가 되었음





1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

- 초기상담 시 클라이언트(개인)는 치료를 받는 것에 대해 거부감과 외부에 대한 관심이 너무나 부담되었고 자신의 무기력한 상황에서 도와주기보다는 내버려 두길 원하였음. 상담 할 때는 눈을 맞추지 못하고 병원을 가겠다고 얼버무리며 둘러대는 정도로 그침. 적절한 시기에 치료를 받지 못하고 복약(관리미흡)을 하지 못함

- 처음만나는 사람들과 낯을 많이 가리며 외부기관에 대한 거부감이 상당했음. 하루 종일 집밖으로 나가지 않고 집에서 술만 마시는 상황에서 밖(지역사회로 진입)으로 나가는 횟수가 늘어나게 되었음
- 정기적인 병원치료(월1~2회 치료), 스스로 병원을 가고 약을 타오며, 약물과 증상관리에 협조적임. 하루 종일 집에만 있는 시간을 줄여나가며 산책도 하게 되었음
- 눈을 마주치면서 자신의 이야기를 할 정도로 신뢰감을 형성, 농담도 주고받으며 하루 일과를 되물을 정도로 변화됨
- 외부기관, 이웃 주민들과의 상호작용으로 자신감이 일부향상 됨을 확인할 수 있었음
- 단주모임에 참가할 정도로 의지도 생기게 되면서 웃음을 지으며 표정이 밝아지게 되었음
- 지역사회에서는 자신보다 힘든 사람에게 자신의 과오를 느끼지 않게 봉사활동에도 참여하고 싶다고 이야기하며 삶의 의지를 다짐 함

- 자신의 질병에 대해서 인식하였고 치료에 대한 욕구가 생김(자가 관리까지 유도)
- 단주관리와, 정기적인 병원치료로 정신, 신체에 대한 회복이 좋아짐(육안으로도 쉽게 확인할 수 있을 정도로 건강해짐)
- ct에 대한 변화가 만족도 높아짐을 확인할 수 있었음
 - 신체 움직임: 과장된 움직임 → 금주 후 눈에 띄게 줄어 듦. 손다리가 경직 → 규칙적인 식사 후 건강 되찾음. 위협적인 제스처 → 주위에 과도도 치우고 악수를 하는 정도로 변화됨
 - 신체변화: 씻지 않아서 청결에 어려움이 있고, 몸을 떨거나, 손 떨림, 거친 숨소리 → 병원검사와 식사 등을 통해서 떨림이 줄어들고 목욕 등을 하면서 청결해지는 등 신체상 변화를 이끌어냄
 - 말투: 큰소리와 날카로운 말투 → 상황이 나아지면서 웃음도 보이며 밥은 먹었는지 잘있었냐?는 말로 먼저 안부를 묻는 상황까지로 변화됨

- 얼굴표정: 얼굴표정이 굳어있고 창백, 확대된 동공, 얼굴을 자주 찡그리거나 뺨히 응시 → 상황이 개선되면서 웃음을 보이고 식사를 하면서 창백한 얼굴에 혈색이 돌고, 병원치료를 받으면서 풀린 동공도 양호해짐. 이야기하면서 눈 맞춤도 자주 있게 됨
- 심리적 변화: 초조 불안함(쉽게 흥분하고 과잉행동, 지나친 경계심과 방어적인 태도 → 눈에 띄게 심리적으로 안정된 모습을 보이게 되었고 스스로가 경계하는 말투와 태도가 줄어드는 부분을 상담을 진행하며 느낄 수 있었음)
- 자신의 분노를 말로 표현(냉소적, 불만을 털어놓음, 충동적이고 위협적인 말 → 관계가 돈독해지면서 대상자 본인이 직접 자주 안부도 물으며 분노가 많이 사라짐을 알 수 있었음)
- 정서적으로 초조불안, 불쾌감, 감정기복이 심함. 부정적, 거부적 양상, 적대적 → 긍정적, 희망, 시도, 노력, 우울증 약 복용, 정기적인 검사 가능함으로 협조적으로 변화됨
- 사고: 혼돈스러운 상태, 피해 사고적 생각, 환각 → 스스로 생각해서 힘든 부분에 대해서 치료를 받고 투약할 수 있도록 지지 하며 금단증상으로 사고 판단이 잘 되지 않았던 부분이 한결 나아짐을 스스로 병원도 가게 되고 정기적인 투약으로 확인할 수 있었음
- 중독상태: 분명하지 않은 발음과 말투, 불안정한 걸음걸이 → 도움 없이는 걷는 것이 힘든 상황에서 술을 입에 대지 않고서 발음과 말투도 또렷해지고 걸음 걸이도 나아짐을 확인 할 수 있었음
- 이외에도 긍정적인 모습을 보이며 유관기관과 이웃들과의 친밀감 향상으로 정서적, 신체적 안정을 되찾게 됨

2. 통합사례관리사만의 노하우

- 노하우라고 할 건 없지만, 만나는 분의(클라이언트) 힘을 최대한 이끌어 내 응원하자는 믿음과 함께 공공 민관을 따로 구분해서 서로의 일이라고 미루기 보다는 기관과 지역사회에서 수시로 정보를 공유 하며 함께 고민하는 부분을 함께 찾고 스스로 움직일 수 있도록 하자는 부분을 강조하고 주장하고 있습니다. 이 부분은 지역사회에서 먼저 내 이웃에 대한 인식이 바뀌게 되면 당사자는 조금이라도 숨을 쉴 수 있을 것이라고 생각하기 때문입니다. 공공이나 민관에서도 노력은 하지만 주말, 휴일에는 개입과 모니터링 등 한계가 있을 수밖에 없는 상황에 놓여있습니다. 그래서 저는 주말에도 함께 할 수 있는 멘토와 자원봉사자와 협조관계를 두고 있고, 이러한 인적자원을 지역사회와 함께 하려고 노력 하고 있습니다.
- 사회복지사의 역할 중 촉진자, 중재자의 역할에 중심을 두고 위기가구에 개입하는 것을 선호하고 있고 그로 인해 기관과, 대상자와의 다양한 효과도 많이 보았다고 할 수 있습니다. 지역사회에 있는 주민들이

조금이라도 관심을 가져주고 함께 방법을 모색해 방법을 찾게 된다면 최고의 자원이 될 것이라는 것을 믿어 의심치 않습니다. 그 힘을 지속적으로 느끼고 있고 함께 좋은 시너지로 전파된다는 것을 누구보다 잘 알기에 이런 노하우를 함께 나누고 싶습니다.

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

- 주호소 내용에 집중관리 할 수 있도록 노력하였으며 자신이 알지 못하는 복지정보에 대해서 스스로 충분히 알 수 있도록 정보공유와 안내 상담을 통해서 자기결정권을 존중할 수 있도록 최대한 노력을 하였음. 공식, 비공식 자원을 무분별하게 분배되도록 하는 것 보다는 가장 필요한 복지서비스를 맞춤형으로 받을 수 있도록 회의, 기관방문 등을 통해서 본인과 함께 논의하고 결정할 수 있도록 수시로 정보 공유하도록 조치함(계획된 서비스를 투명하게 제공하고 받을 수 있도록 노력함)
- 규칙적인 식생활유지와 정기적인병원치료 일정한 시간의 투약하게 되면서 기력을 회복하고 과도한 음주로 인한 간수치 높음과 아사직전의 최악의 건강 상태에서 건강과 신체기능이 증진되고 통증 등이 감소 되도록 최선의 노력을 기울이도록 하였음
- 주거환경은 너무나 열악하여 빠른 개입이 필요로 하였는데 민관이 함께 빠른 개입 하도록 하여 생활환경과 자신의 위생이 청결해질 수 있도록 노력하였음
- 정서적 지원 등으로 고독감을 일부해결하고 외부와의 관계를 통해서 안정된 생활을 할 수 있도록 하였음

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

- 가족 간에 유대감을 이끌어 내지 못한 점이 가장 아쉬운 점으로 남습니다. 이혼 후 오랜 기간 자녀들과 떨어져있게 되면서 외로이 혼자서 지내온 시간을 한순간에 회복할 수 없음에 한계점을 느끼게 되었습니다. 작은 교류라도 있었다면 좀 더 노력을 했었을 텐데 하는 부분입니다.
- 클라이언트분이 성격이 조용하고 증상이 만성화된 편이라 사회적 관계와 대인관계의 폭이 좁았고 낮가림이 심한편이라 외부의 자원이 들어오게 되었을 때 개인적인 스트레스가 높아 질 수 있었습니다. 추후 동일상례 위기개입 시에는 당장 급한 경제상황 주거상황 외에도 개인의 심리적 상태와 사회적 상태 등에 세심하게 외부와의 교류, 자존감향상프로그램 참여 등으로 치료에 대한 불안감과 회의감, 외부사회 활동부족 대인관계 미흡관련을 심리 상담과 외부와의 관계개선 프로그램 등을 병행하여 치료효과를 높이고 삶의 의욕을 높이게 해드리고 싶습니다.



2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

제, 말을 믿어주세요~



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2019년 3월 ~ 2019년 10월(종결)
- **인적사항** 최주민(58세), 한부모 차상위, 주거급여 대상자

가구원	가계도
<p>한부모 2인가구 - 최주민(58세)/본인 - 김아들(11세)/아들</p>	

2. 사례 발굴 경로

- 읍면동에서 대상자의 반복적이고 지속적인 공공 및 민간서비스 요구에 행정기관 및 지역복지관의 더 이상의 지원이 부담스러운 상태에서 해결방안을 마련하고자 시군구로 사례관리를 의뢰 하였다.



1. 초기상담 및 대상자 선정

● 대상자 발굴

- 읍면동에서 한 부모 2인 가구로 조현병을 앓고 있는 어머니가 반복적인 공과금 체납과 지속적인 도움을 요구하는 의존적인 태도에 지친 담당자들이 해결방안을 함께 고민하기 위해 시군구로 의뢰된 사례이다.
- 대상자를 의뢰받으며 전해들은 사전 정보는 대부분 부정적인 이야기 뿐이었다. 현재 별거중인 사실혼 배우자도 알코올 중독으로 입원 치료를 받은 후 조건부 수급자로 지원중이라고 했다.
- 또한 읍면동 담당자들이 가구의 반복적인 위기 지원에도 나아지지 않는 대상자의 상황 때문에 맞춤형 급여 상담을 통해 수급자 신청을 안내했으나 대상자와 전 배우자 사이의 자녀들이 부양의무자 관련 서류 미제출로 번번이 부적합 판정할 수 밖에 없어 담당자들도 지치고 힘든 상황이었다.

● 초기상담

- 초기상담을 위한 가정방문 전 행복e음에 입력되어 있는 정보를 수집하는 과정에서 대상자의 조현병 질환이 있음을 확인하고 정신건강복지센터 담당자에게 의뢰하여 초기상담 시 가정방문에 동행하기로 했다.
- 우선 방문하기 전에 정신건강복지센터 담당자와 만나 어머니의 정신과 약물 복용과 읍면동의 의견을 공유하고 어머니를 만나면 선입견 없는 시선으로 재사정을 해보기로 마음먹었다.
- 어머니의 집 앞에서 몇 번이고 선입견 없는 눈으로 보고, 이야기를 들을 수 있도록 마음을 추스르려고 먼 하늘을 잠시 응시하다 어머니와 마주하였다.
- 어머니와 인사를 나누고 방문자와 방문한 목적을 설명드렸다. “저는 시청에 근무하는 사회복지사이고 함께 오신 선생님은 보건소 정신건강복지센터 선생님이신데 주민센터에서 어머니가 생활하기 힘드신데 도와주었으면 좋겠다고 추천해주셔서 방문하게 되었다”고 소개해드리고 명함을 건네 드렸다. 어머니는 앉을 자리를 손으로 지정해 주셨고 우리는 어머니의 안내에 따라 자리에 앉았다. 자리에 앉으면서 한 시간 정도 이야기 할 예정이고 저희가 어머니 하고 나눈 이야기를 다 기억하지 못해 노트에 적어도 좋을 지와 혹시, 대답하기 싫은 질문에 대해 이야기 하지 않으셔도 되고, 어머니와 나눈 이야기는 모두 비밀유지를 지켜야 하는 의무가 저희 담당자들에게 있음을 안내해드렸다.

어머니는 자리에 앉자마자 더듬거리시는 말투로, 뇌졸중을 3번이나 있었고 후유증으로 언어장애가 있어서 말이 잘 안 나오고 병원에 가도 뇌졸중 진단이 안나 와 사람들이 안 믿어 준다며 미칠 지경 이라고 자신의 마음까지 표현해 주셔서 현재의 주변 상황을 어느 정도 인지하고 계심을 알 수 있었다.

- 어머니의 이야기에 사전 정보수집 된 내용들이 떠올랐으나 대상자와 눈을 마주하고, 대화에 집중해 공감하면서 긍정적인 강점을 찾고, 힘겨운 날들을 잘 버텨 오신 것에 대해 격려하고, 장애물을 파악 하기 위해 노력하였다. 사례관리자가 어머니를 얼마나 믿어줄지가 어머니가 제일 궁금해 하는 부분 일 수도 있겠구나 라는 생각이 들었다. 어머니는 팔, 다리, 몸이 붓고, 다리와 허리 통증이 있어 걷기도 힘들어 일도 못하고 가끔 침을 맞거나 파스를 부치고 지내며, 그러다 보니 공과금도 못 내고 사는 게, 사는 게 아니라고 하신다.

아들이 교통사고 후유증으로 잘 걷지 못해 안타깝다며, 핸드폰에 저장된 아들의 사진을 보여주셨다. 어머니께, 그렇게 힘드신데도 어떻게 그 동안 버텨 오셨는지 여쭙보자, 어머니는 아들을 위해 힘들어도 참고 살려고 노력하시며, 아들이 없으면 못 살 거라고 설명해 주셨다.(어머니와의 이야기로 첫 번째 배우자 자녀들을 끝까지 양육하지 못한 미안한 마음이 현재 자녀에게 최선을 다하고 계신 것이 아닐까 생각되었다)

- 어머니는 자신의 이야기를 거리낌 없이 말씀해주시는 분이셨지만 장황하고 두서없는 이야기로 상담 시간이 길어 질 수 있어 정확한 욕구사정을 위해 단락별로 여쭙 보았다.

● 욕구조사

- 원 가족 체계 확인, 어머니는 현재 부모님 두 분 다 사망하셨고, 형제들과는 두 번째 배우자와의 가정불화 소식에 두 번씩 이혼 할 거면 연락하지도 말고, 찾아오지도 말라는 이야기 후 왕래하지 않고 지내고 있다고 하셨다.

- 첫 번째 배우자와는 배우자의 외도로 막내아들이 고등학교 다닐 때 이혼하게 되었으며 자녀들은 배우자가 양육하였다.

- 두 번째 사실혼 배우자는 찜질방에서 만나 동거하게 되었고 아들 출산과, 생활비 마련을 위해 전 배우자 자녀들에게 급여를 투자 목적으로 받아 자신들의 생활비로 사용했고, 일부 금액으로 아들들 명의로 빌라를 구입했으나 은행 이자를 납부하지 않아 아들들에게 채무만 남기게 되면서 경제적 지원이 중단 되었다고 한다.

이후 생활비가 없어 비닐하우스에서 어린 자녀와 함께 살다가 행정기관과 복지관의 도움을 받아 현 주거 전세임대주택에 거주하게 되었으나 배우자와는 성격차이로 배우자가 다시 비닐하우스로 돌아가 혼자 생활하던 중 알코올 중독 증상으로 입원치료를 받게 되면서 조건부 수급자 지원을 받고 있는 상황이었다.

- 경제영역: 어머니는 아들과 단 둘이 살면서 주거비 10만원과 한 부모 양육수당 20만원, 총 30만원

으로 생활 중이지만 턱 없이 부족 해 주변 사람들에게 빌려 쓰거나, 공과금을 체납하지 않도록 애써 보지만 힘든 상황이고, 자신이 근로하지 못하는 정신적, 신체적 어려움도 이야기 해 주셨다.

어머니가 바라시는 점은 “영세민이 되서 돈 걱정 없이 살고 싶어요.”

자식에게 관련 서류를 해달라고 한 번 얘기했다가 “그렇게 어려우면, 박스나 신문지 주워 팔아 살라고 하는데.. 거기다 무슨 얘기를 해요.”

- 생활영역: “재개발 지역이라 이사도 가야 되고, 바로 옆집을 허물고 공사 중이라 소음에 먼지에 스트레스 받아요. 이사 갈 집을 알아보고 있어요.”

(어머니가 이사 갈 집 알아보고 계신데, 저희도 알아봐 드릴까요?)

“아니요, 제가 알아보면 되요, 예전에 부동산에서 아르바이트를 한 적도 있고..“

- 정신건강: “밖에 나가면 누가 자꾸 감시하는 것 같고, 쫓아 와서 택시타고 도망오고 그랬어요.”

(약은 잘 드시고 계세요?)

“약은 병원에 가서 한 달에 한 번 진료 받고 먹고 있어요.“

(다음에 병원 가서서 어머니 증상을 담당 의사선생님께 자세히 말씀드려보세요, 어머니 불안한 마음이 진정되고 편안해 질 수 있게 드시는 약을 조절해 주실 수도 있을 것 같아요.)

- 신체건강: 3번의 뇌경색, 팔, 다리, 허리 통증에 대한 부분 등에 대해 통증 호소하시어 병원 진료로 진단서나 소견이 있는 질병으로 치료나 수술이 필요하다는 전문의의 의견이 있을 때 함께 해결할 방안을 논의 할 수 있다는 사례관리의 객관적인 상황을 이해시켜 드렸다.

- 기초학습: 자녀가 교통사고로 허벅지를 크게 다쳐 여러 번의 치료를 받게 되었고, 피부 이식을 받느라 초등학교 입학 전 후 저학년 시기를 병원 입 퇴원과 통원 치료 등으로 기초교육 과정에 소홀하게 되었으며, 또래에 비해 기초학습 부분의 성취도가 낮아 곧 상급 중학교 입학 앞두고 있지만 어머니가 가르쳐 줄 능력이 안 되어 속상하다고 하셨다.

- 주변 자원파악으로 큰 자녀는 연락두절상태이며, 둘째 자녀는 어렵게 살고 있는데, 자신을 정신 병원에 입원 시키려하며, 막내 아들은 전 남편과 함께 살고 있으나 남편도 아프고, 넉넉하지 않은 상황이라 누가 도와주겠냐며 눈물을 글썽이셨다.

어머니의 어려운 상황을 격려해주는 주변 분들이 있는지에 대한 질문에는 방앗간 사장님과 교회 지인 분들을 가끔 만나고 있어, 힘든 생활을 잇고 살 수 있으며 별거 중인 남편도 아들이 아빠를 좋아해 가끔 만나고 계신다고 하신다.(아들을 위해 별거 중인 남편분과 함께 생활하시는 건 어떠신지 조심스럽게 여쭙보았다) 어머니는 성격이 너무 안 맞아 힘들다며 고개를 저으셨다.

주변 정보, 행복e음 정보, 어머니께서 말씀해 주신 정보들이 사례관리의 방향과 목표가 될 것이며 수집된 정보들을 바탕으로 욕구조사지를 만들었다.



영역	요구(Demand)	욕구(Want)
경제영역	“영세민이 되어서 돈 걱정 없이 살고 싶어요.”	채납해결, 기초생활 유지
생활영역	“옆집이 공사중이라 소음에 먼지에 스트레스 받아요” “재개발 지역이라 우리도 이사 가야 돼요”	주거이전
정신건강	수급비 33만원을 받아서 월세15만원을 내고, 담배를 좋아하는데 담배피고 나면 돈이 없어요	심리적 안정, 약물복용 조정
신체건강	“몸이 여기저기 다 아파요, 돈이 없어서 병원에 못가요” “언어장애, 뇌경색이 3번이나 있었어요, 팔에 종양이 있고, 아들도 다리에 종양 있어요.“	의료비 지원
기초학습	“아들이 학교 공부를 못 따라 가요” “제가 가르쳐줄 능력이 안 돼요”	자녀 기초학습 지원

● 위기도 조사

- 어머니와의 이야기를 통해 현재의 상황에서 걱정되는 부분의 욕구영역별 위기 및 만족도 평가표를 함께 체크하고, 우선순위를 정해 보았다.

영역	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족	우선순위
경제영역(기초생활)	○					1
생활영역(주거외부)	○	○				2
정신건강	○					3
신체건강	○					4
교육영역(기초학습)		○				5

- 어머니와 체크해 본 평가표로 행복e음 위기도 조사지 작성의 근거를 마련하였다.
- 위기도 조사: 총점 14점, (신체건강4점, 정신건강:3점, 경제:3점, 교육:2점, 생활환경:2점)
- 대상구분: 잠재적 사례관리 대상자
- 위기도 종합의견
 - 대상가구는 경제적 어려움으로 공공·민간 서비스를 지속적으로 요구하며 담당자들의 기피 대상이 되면서 자신의 절박함을 호소하는데 정신과 질환인 편집 조현병에 과대망상적인 왜곡된 사고로 전문의의 진단에 없는 질병들을 호소하는 에피소드를 보여 담당자들과의 신뢰관계가 매우 낮아진 상태임.
 - 대상자가 교통사고 후유증으로 아픈 자녀를 양육하며 살아가기 위해 도움을 요청하는 것이 자신이 선택한 최선의 방법으로 보여 짐.

- 공과금 및 월세 체납이 반복되는 가구에 기초생활 유지와 자녀양육을 위해 공적지원의 적합한 범위 내에서 최대한 지원 할 수 있는 사회적 보장이 이루어져 가구가 지역사회 내에서 더불어 살아갈 수 있는 돌봄 체계 마련이 필요하다고 판단됨

● 대상자 선정을 위한 사례회의

회의	회의내용	회의결과
사례 선정 회의	<ul style="list-style-type: none"> • 한부모 2인가구 • 모(58세, 조현병) 자(11세, 초등학교 재학 중) • (모) 첫번째 배우자와 이혼, 두 번째 사실혼 배우자와 별거 중 • 조현병을 앓고 있는 대상자는 뇌경색 후유증으로 언어장애, 신체통증 호소, 근로참여가 어려운 상태임 • 감정고조 시 말을 더듬는 증상 있음 • (자녀) 6세 교통사고로 허벅지 뒷부분 흉터 있음 • 성장발달을 고려해 피부이식이 필요함. • 가구는 주거비10만원과, 자녀 양육비20만원으로 생활함 • 각종 공과금과 월세가 체납된 상태임 	<ul style="list-style-type: none"> • 가구는 긴급복지 생계비 지원만으로 기초생활 해결이 어렵고, 대상자의 정신건강 문제 등 가구의 복합적인 문제와 지역자원과의 협력 체계가 미흡하여 고난도 사례관리로 선정하여 시군구 통합사례관리사가 담당하고 읍면동의 적극적인 지원이 필요한 사례로 판정 되었다. • 사례판정 : 고난도 사례

- 참석자: 시군구 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형복지팀, 보건소, 종합사회복지관

● 과정 중 어려움 및 특이사항

- 어머니의 반복 될 수밖에 없는 경제적 어려움과, 행정기관 기초수급 조사 담당자의 입장도 충분히 이해가 되면서 앞으로 조정자의 역할이 매우 힘들겠구나 하는 마음이 앞섰다.
- 어머니는 전 남편 자녀들의 부양의무자 서류 미비로 기초수급에 부적합 판정이 되는 행정적인 부분에 대한 불만이 있었고, 행정기관은 지침대로 처리하고 하고 있어 문제 될 게 없는 상황이었으며, 스스로 노력하지 않고 반복적인 공과금 체납으로 긴급생계비 요청과, 복지관에 도움 받기 위해 거짓말만 일삼는 사람으로 낙인 된 부정적인 시각이 가장 큰 어려움이라 생각되었다.
- 사례관리자는 어머니의 전 남편과 함께 동거중인 부양의무자 막내아들의 집을 2회 방문하여 부양의무자 관련 서류를 부탁드려 보기로 가정방문 하였으나, 1회 방문에는 부재중으로 현관문에 메모를 부착하고 왔으나 연락이 없었고, 2회 방문에는 집에 인기척이 있었지만 만나주지 않아 되돌아와야 했다.
- 읍면동 기초수급 조사자, 시청 맞춤형급여 기초수급비 지급 담당자에게 부양의무자 관련 서류의 협조가 어려움을 공유하였다. 전화와 우편물을 보내도 회신이 없었다는 것과 가정방문으로도 협조가 어려워, 가구를 도울 방법을 논의하고 고민하는 과정에서 행복e음 시스템 정보 중 부양의무 자녀의 월 소득이 어머니까지 부양 할 만큼 넉넉하지 않은 상황임을 확인하였다.

2. 서비스 제공계획 수립

● 서비스제공 계획수립회의(통합사례회의)

회의일시	회의내용	회의결과
2019. 4.10	<ul style="list-style-type: none"> - 한부모 2인가구 - 모(58세, 조현병) 자(11세, 초등학교 재학 중) - (행정)첫 번째 배우자 자녀들의 부양의무자 서류 미제출로 기초수급 신청 부적합 판정 반복 - (기초생활)반복적인 공과금 체납으로 공공, 민간기관 도움요구 - (정신)조현병 관리 - (신체)통증호소 - (교육)기초학습 부진 	<ul style="list-style-type: none"> • (행정) 전 배우자의 자녀들에게 부양의무 기준을 두는 것은 때로 현실과 동떨어진 행정으로 안타까운 부분입니다. 전화, 우편, 방문에도 응하지 않는다면 주변 이웃의 인후보증을 작성하여 추가 서류로 제출해 보고 지방생활보장 심의위원회에 가구의 사정을 설명하는 방법도 좋겠습니다. (기초생활) 가구의 위기상황 해결을 위해 긴급생계비를 신청. (정신) 정신건강복지센터 담당자가 정기적 상담 및 모니터링. (신체) 전문 의료기관의 진단 및 소견으로 치료가 필요할 시 회의를 통해 지원방법 논의. (교육) 드림스타트에서 자녀의 양육을 지원 하고 아동에 대한 심리검사 지원고려.

- 서비스제공 계획수립회의 참석자: 시군구 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형복지팀, 기초수급 조사 담당자, 정신건강복지센터, 종합사회복지관, 드림스타트팀

● 통합사례회의 시 어머니에 대한 사례관리자의 옹호활동, 과정 중 어려움 및 특이사항

- 통합사례회의 시 부양의무자인 전 배우자 자녀의 집에 방문을 하였지만 협조가 안 된 부분을 함께 공유하면서 기초수급 신청 시 인후보증 추가 제출과, 사례관리자 직접 [지방생활보장위원회] 심의에 참석하여 가구의 어려운 상황을 이야기하는 방법도 논의되었다. 하지만 일차적으로 담당자들이 가구에 대한 선입견을 배재하고 가구의 어려운 상황을 이해하여 적극적인 행정으로 해결방법을 찾아주길 바라는 마음 이었다.
- 어머니는 의료기관 전문의로부터 정신신경계 질환으로 조현양상장애(NOS) 질병을 진단을 받았으며 그로인한 치료가 필요하다는 근로능력 평가용 진단서를 발급 받았다. 환청과 피해망상으로 근로 참여가 어려운 상태임을 확인 받았다. 밤 낮 없이 무기력하고 잠이 온다는 증상 호소로 병원 진료를 통해 약물을 조정 받은 후 증상이 완화되었으며 정신건강복지센터 담당자와의 정기적인 상담과 모니터링 중에 있다.

- 어머니가 자녀를 앞세워 도움 받기만 원하는 거짓말장이라는 인식제고를 위해 어머니가 공공기관과 민간 기관에 금전적인 요청은 공과금, 월세 체납, 자녀의 교통사고, 어머니의 뇌경색이 의심되는 후유증으로 언어장애 발병 시 의료비 부족, 주거이전에 따른 보증금 마련 등으로 확인 할 수 있었음. 주거비 10만원과 자녀 아동양육수당 20만원으로 2인 한부모 가구가 생활하기에는 턱 없이 부족한 상황이며 현재의 가구의 사정이 복지사각지대에 놓여 있음을 회의와 업무적인 만남을 통해 담당자들에게 호소하고 이해를 도왔다.
- 어머니는 자녀를 잘 돌보기 위해 애쓰시고, 아버지가 생활하시는 비닐하우스 보다 자녀의 생활환경이나 모든 면이 현 주거지가 훨씬 편리하고 좋다는 이유로 합의하셔서 자녀가 어머니와 함께 생활하고 있으며 자녀는 어머니의 삶에 원동력이 되는 상황이다.

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
지역사회의 이해, 기초생활 안정	장)기초생활 유지 방안 마련하기	맞춤형급여(생계비,의료비)신청 지역사회보장협의체 연계지원 방앗간 사장님 인후보증 협조
가구의 위기 해결	단)생활비 마련하기	긴급생계비 신청 기타후원 : 종합사회복지관, 푸드뱅크, 적십자
환청, 불안해소	단)매일 신경과 약 챙겨먹기	정신건강복지센터 정신과 ○○병원 방문간호사, 의료급여관리사 건강 관리 지원
교통비 절약, 자녀 양육 태도변화	단)버스 이용해서 등교하기	경제상황 인지 드림스타트 협력 사례개입 학교 담임 선생님 협력 초록우산어린이재단 정기후원
스스로 알아보고 해결하기 해결중심 강점강화	단)주거 이전 알아보기	지지하면서 확인하기 부동산 정보제공

● 장·단기 목표 설정 사유

- 읍면동과 지역기관들과의 통합사례회의로 서비스제공수립회의 이후 장·단기 목표설정 합의를 위해 어머니 댁에 방문하였다. 어머니는 이야기 하시는 것을 좋아하시는 강점이 있으셔서 통합사례회의에 어머니가 직접 참석하시는 건 어떠신지 여쭙보았으나. 생각해보겠다고 하시고, 참석하겠다고 하셨

다가 막상 당일 아침에는 참석이 부담스러우니 내 사정을 잘 아는 선생님이 잘 얘기해 달라고 부탁 하셨다.

- 어머니의 욕구를 반영한 할 수 있는 목표를 계획하여 드림스타트 아동통합사례관리사와, 의료급여 관리자 선생님과 같이 어머니댁에 방문해 계획서를 보여드리고 설명드려 함께 합의하고 서명하는 과정을 가졌고, 각자 노력해야 할 부분을 이야기했다.
- 맞춤형급여(생계비, 의료비) 신청에 대한 목표를 보고 어머니는 조금 비관적이셨다. 몇 번을 신청 해도 안 해 준다는 이유에서였다. 이번 회의에서 어머니의 사정을 잘 아시는 이웃분이 인후보증서를 작성하여 제출해보자는 의견이 있었음을 안내하고 한 번 더 작성하여 제출해 보자고 말씀드렸으나 반신반의 하셨다. 주변의 이웃 중 어머니의 사정을 잘 알고 계시며 도와주실 만한 분이 계신지 여쭙 보았다. 방앗간 사장님께 부탁하면 쾌히 도와주실 거라 하였고, 서류를 준비해 맞춤형급여를 신청해 보기로 하였다.

● 과정 중 어려움 및 특이사항

- 장단기 목표를 합의하고 서비스를 논의하는 과정에 어머니가 주거 이전은 본인이 알아보고 싶다고 하셨다. 집 주인과 얘기해서 보증금을 받는 부분, 이사 갈 집을 알아보고 계약을 하는 부분들은 어머니가 맡아서 진행하고 싶어 하셔서 어머니의 결정을 존중하였으며 가구의 경제적 상황에 맞는 주거지를 알아보시도록 권해드렸다.
- 아들의 상급학교로 진학을 앞두고 담임선생님과 입학상담을 하였고 자녀를 위해 집에서 등하교가 편리한 중학교 근처로 현 LH전세임대주택 주거보증금을 알아보기로 하셨다.
- 맞춤형급여 신청에 서류를 제출해도 안 될 것 같다고 하시며 서류작성과 제출을 차일피일 미루다 두 달 후쯤 서류제출을 위한 행정기관 방문을 함께 해달라고 부탁하시어 작성을 도와드리고 맞춤형 급여(생계, 의료)서류를 접수하였다.
- 가정방문 시 기관 담당자들과 함께 동행하면서 일부 방문자의 웃음소리나, 표정이 불편하시다는 전화를 주셨다.
“제게 전화주신 이유는 그 선생님께 어머니의 마음을 전달해 주고 앞으로 주의해 달라고 부탁할까요? 어떻게 도와드리면 될까요?” 라고 여쭙보자, 전달해서 들으면 그 선생님 기분이 나쁠 것 같은데 어머니가 나중에 직접 말해보겠다고 하셨다.
불편한 상황이 반복되지 않겠지만 만약 그런 상황이 또 생긴다면 직접 말씀하셔도 담당 선생님이 이해하시고 주의 할 것이라고 말씀드렸고, 나 자신의 말과 행동 또한 대상자를 존중하고 있는지 스스로 반성하고 재다짐을 하는 계기가 되었다.

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 서비스 점검 과정에서 지역사회가 어머니를 바라보는 시선이 바뀌어 지길 확인하고 싶었다. 장·단기 목표를 어머니와 합의하였기 때문에 달성에 대한 부담감은 적은 편이었고, 사례를 실천하는 과정에서 어머니를 믿어주는 사람이 사례관리자 한 사람에서 주변사람으로 더 확대되어지는 변화를 점검을 통해 확인하고 싶었다.

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 어머니가 긴급생계비 지원을 통해 공과금 체납의 위기를 해소하였으나 현재 추가로 체납된 부분을 알려주셨고, 반복적인 체납에 대해 어머니가 할 수 있는 노력이 어떤 것이 있는지 이야기 하던 중 20만원정도는 자부담 할 수 있겠다. 라는 의지를 보여 주셨다. 어머니의 추가 체납에 대해 논의가 필요해 1차 모니터링회의를 요청했으며 가구에 대한 지역사회에서 지속적으로 관심으로 함께 어울려 살아가도록 돕는 지역력이 필요한 가구로 읍면동 지역사회보장협의체 위원장님의 회의 참석과, 가구에 추가적인 지원은 할 수 없다는 종합사회복지관 담당자도 함께 참석을 요청 들었다. 가구의 어려운 상황과 추가적인 도움을 요청 할 수밖에 없음을 다시 한 번 강조해 전달했으나 모두 마음을 열지 않았다.
- 지역자원 연계가 어려울 시 사용 할 수 있는 사례관리 사업비로 가구를 지원하기로 합의하는 아쉬운 회의로 마무리 되었다. 회의로 지역사회의 합의점을 찾아 진행하는 통합사례관리의 실천 과정을 인정해야하는 상황이었다.
- 긴급 2차 모니터링회의는 읍에서 연락을 먼저 해 주셨다. 1차 모니터링 회의 이후 1주일 후쯤 지역사회보장협의체 위원장님이 가구를 방문해 보자고 제의 하셔서 일정을 잡아보자는 것이었다. 지역사회 변화의 시작이 아닐까하는 생각이 들었다. 어머니의 동의 얻어 읍 팀장님, 담당주무관, 지역사회보장협의체 위원장, 시청 팀장님, 통합사례관리사, 정신건강복지센터 담당자가 가구를 함께 방문하였다. 방문하여 어머니께 1차 모니터링 회의 내용을 공유하고 체납금 지원 결정과 어머니의 일부 자부담이 가능하다고 하신 부분을 함께 공유하고 체납 금액 중 전기세, 도시가스 요금을 사례관리 사업비로, 수도세, 월세를 어머니가 납부하기로 논의하여 지원하였다.
- 어머니는 현재 주변 지인들과 아르바이트를 참여하고 있으며 신도시 분양 사무실에서 전단지 스티커 작업이나, 상가 분양에 관심 있는 고객을 안내하는 일을 하신다. 점심값과 교통비가 전부이지만 성과가 있을 시 생계비에 보탬이 되고 신체적 컨디션이 안 좋아 정규직 근로는 어렵다는 본인의 판단으로 하루에 2~4시간 정도의 아르바이트를 하신다.

- 지역사회 인식보다 더 높은 벽은 행정적인 부분이었다.
어머니의 거주지 행정동에 맞춤형급여(생계비, 의료비) 신청이 되었으나 조사자가 부양의무자로 인한 부적합에 관한 부분이었다. 담당자가 합법적인 근거로 처리 할 수 있는 방법이 없을까 고민하다, 경력이 많은 복지직 동료에게 사례에 대한 고민을 털어놓고, 동료슈퍼비전을 구했다.
다른 읍에서 부양의무자 관련 비슷한 사례를 보건복지부에 질의한 적이 있어, 질의서를 확인하여 해당 읍면동 조사 담당자에게 인후보증서와 함께 전달하였다.

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 2차 모니터링 회의로 어머니를 만나본 지역사회보장협의체 위원장님은 가구에 대한 후원물품과 지역 내 프로그램에 자녀의 참여를 돕기로 하시고, 주거 이전에 대한 부동산 정보도 간접적으로 공유해 주기로 하셨다.
- 자녀를 위한 기초학습 부분에도 드림스타트의 컴퓨터 지원으로 인터넷 교육 프로그램 참여와 학교 담임선생님의 수학 특별활동 지도가 이루어 졌으며 통합사례회의를 통한 사례공유와 가정 방문 후 서로 모니터링 내용을 담당자들이 함께 공유하면서 어머니와 함께 하는 실천을 확인하고 점검하는 계기가 되었고 기관 담당자들의 지지로 가구의 긍정적인 변화가 조금씩 보이기 시작했다.
- 지역 내 종합사회복지관은 기관의 사례관리 대상가구로 선정하여, 푸드마켓 지역정육점, 제과점, 식당, 후원 연계 자녀의 2박3일 향토순례단 프로그램 참가비를 후원으로 가구에 대한 선입견에서 벗어나는 어머니의 변화를 응원해주었고, 적십자, 푸드뱅크도 동참하여 주변 지지체계를 강화하는데 협력해주셨다. 이러한 일련의 변화 속에서 지역사회의 인식이 변화되고 있음을 알 수 있었다.
- 어머니가 기초수급(생계, 의료) 지원 신청에 대해 행정기관도 8월 적합 판정을 받게 되었고, 아르바이트 참여 등의 노력과, 공과금, 월세 체납 예방을 위해 자동이체 납부, 주거지 이전 관련하여 스스로 수집된 정보로 계약을 성사시키셨다.
- 어머니의 요청으로 LH전세임대주택 만료 전 이주 신청을 도와드리며 인근 아파트 건설 회사로부터 소음과 먼지로 인한 보상금지원 얘기가 오가고 있다는 이야기를 들었지만 협력기관, 읍면동 담당자, 사례관리자도 어머니께서 이사로 발생하는 추가비용을 어떻게 해결 하실지 걱정이 되었다.
- 어머니가 도움을 요청하지 않으시고 “준비해야봐야죠” 라는 말씀에, 반신반의 하며 지켜보기로 하였다. 어머니는 보증금과 이사비용을 마련하여 새로운 주거지로 이사하는 변화를 보이셨고 집이 더 넓고 주변도로가 평지라서 통행이 편리하고 자녀가 다니게 될 학교와도 가까워 매우 만족해하셨다.

● 통합사례회의

회 의		회의결과	회의결과
서비스 제공계획 수립회의	기초 생활	<ul style="list-style-type: none"> - 전 배우자의 자녀들에게 부양의무 기준을 두는 것은 때로 현실과 동떨어진 행정으로 안타까운 부분입니다. 전화, 우편, 방문에도 응하지 않는다면 주변 이웃의 인후보증을 작성하여 추가 서류로 제출해보고 심의 위원에 가구의 사정을 설명하는 방법도 좋겠습니다. - 공과금, 월세 체납에 따른 가구의 위기상황 해결을 위해 긴급생계비를 신청하도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 이웃주민의 도움 받아 인후보증 제출 - 비슷한 사례로 부양의무자 기준관련 복지부 판결문을 기초수급 담당자에게 전달 - 긴급생계비신청 - 맞춤형복지급여(생계.의료) 서류신청
	정신 건강	<ul style="list-style-type: none"> - 밤 낮 없는 무기력함은 정신건강복지센터 담당자가 정기적 상담 및 모니터링을 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 정신과 병원상담 약물조정 - 정신건강복지센터 연계 정기적 상담 진행
	신체 건강	<ul style="list-style-type: none"> - 신체통증 호소에 대해 전문 의료기관의 진단 및 소견이 있을 시 돕는다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 방문간호사, 의료급여관리사 연계 건강 관리 지도
	교육	<ul style="list-style-type: none"> - 드림스타트에서 자녀의 양육을 지원하고 아동에 대한 심리검사를 지원한다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 드림스타트 양육지원 - 심리검사: 모의 거부로 보류 - 학교담임교사 특별지도 협력 - 자원봉사자 차량지원(등교지원)
모니터링 회의 (1차)	기초 생활	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동 회의 - 공과금 월세 추가 체납 건 논의 - 모의 자부담의사, 아르바이트 참여 중임을 공유 - 사례관리 사업비로 50만원 지원결정함 	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리사업비로 50만원 지급함 - 모가 수도세, 월세 20만원 납부함
모니터링 회의 (2차)	기초 생활	<ul style="list-style-type: none"> - 신체통증 호소에 대해 전문 의료기관의 진단 및 소견: 가정방문 회의 - 공과금 월세 체납 지원결정 추가지원 결정안내 - 자부담 20만원 - 사례관리사업비 50만원 지원금에 대한 지출 항목 논의가 있을 시 돕는다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장협의체 위원장 동행 가구 지원 검토(후원물품, 자녀프로그램 참여, 부동산정보지원) - 모: 수도세, 월세 체납금 납부(20만원) - 사례관리사업비 : 도시가스, 전기세 체납 지원(50만원)
모니터링 회의 (3차)	지역 사회 고민 공유	<ul style="list-style-type: none"> - 고질 민원에 대한 선입견과 지역사회의 노력 - 부모로부터 학습되어진 자녀의 의존과 가난의 되물림 예방 방안 	<ul style="list-style-type: none"> - 공공과 민간 자원이 일관되게 제공 - 대상자의 입장을 고려하되 지속적인 요구에 대한 무리한 자원연계로 의존적인 대상자를 만들지 않는다. - 가구원들에게 주변 인적자원을 연계를 통해 태도, 행동의 자극으로 인지행동의 변화를 기대한다.

종결회의	성과 변화 확인	<p>인식변화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행정기관에 매우 의존적인 태도로 일관하며 반복적으로 도움을 요구하던 어머니가 - 가구의 문제와 욕구 사정을 바탕으로 서비스 제공 계획 수립에 합의 서명하고 진행하는 과정에 협력적으로 참여하시는 변화를 보이심. - 기초수급 지원 결정 이후 공과금 체납을 예방하기 위해 2차 서비스제공 계획을 합의하여 스스로 공과금 자동이체를 신청하심. - 주거지 재계약 부분에도 해결해 보겠다는 자기 결정권에 따라 주거 계약과 보증금 추가 마련으로 이사하시는 성과와 변화를 보이심. 	<ul style="list-style-type: none"> - 종결시기: 종결 전 안내함 - 자녀와 함께 생활 할 수 있는 환경이 마련됨 - 사후관리: 읍면동, 정신건강복지센터 - 고난도사례 사후관리: 분기1회(년4회)
	상황변화	<ul style="list-style-type: none"> - 전 배우자의 자녀들이 어머니의 법적 부양 의무자로 되어 있어 공적지원을 받지 못하는 상황에서 - 기초수급보장으로 자녀의 양육환경과 생계 유지가 가능한 경제적 변화와 제한적이고 불안한 생활에서 좀 더 자유로운 생활과 상황으로 변화 됨 <p>* 사후관리 기관 결정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 협력기관과 사후관리 논의 	

4. 종결 예정

● 종결사유: 합의된 장단기 목표달성

● 장·단기 목표

- 맞춤형급여(생계,의료)대상 선정을 통한 기초생활 유지
- 대상자 2차 욕구만족도조사 변화
- 2차 위기도 조사를 통한 점수변화

● 제공 계획(자원/서비스)

- 종결회의를 통한 이관기관 합의
- 정신건강복지센터
- 의료급여관리사





대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

구 분	변화 성장 내용
대상자	- 이혼 후 두고 온 자녀들로부터 부양의무자의 서류를 받지 못해 기초수급신청 탈락한 부분과 도움받기 위한 말들을 불신하는 기관들에게 절망했던 부분이 해소되며 스스로 노력하고자 아르바이트를 참여하는 등에 인식과 주변에 도움 요청 없이 주거보증금과 이사 비용을 해결 하시는 행동의 변화를 보이심
가족	- 기초학습이 부진했던 자녀도 드림스타트의 컴퓨터 지원과 학교 담임교사의 관심과 지도로 동기부여가 되어 수학과목에 흥미를 가지며 노력하는 모습을 보이고 관내 초등학교 학생들과 함께 하는 향토순례단 캠프에 참여하는 적극적인 행동의 변화를 보임
지역사회	- 항상 의존적인 대상자라는 선입견에서 아르바이트를 참여하거나 체납된 부분을 일부 자신의 형편에 맞게 해결하고자 하는 등의 변화 모습을 확인하면서 점차 관심을 가지고 도움의 손길을 내밀며 지역 내 이웃으로 인정하는 모습을 보임

2. 통합사례관리사만의 노하우

구 분	통합사례관리사의 노하우
대상자	- 별거중인 사실혼 배우자를 만나 자녀를 위해 함께 생활 할 수 있도록 두 분의 의견을 좁혀 보려 했으나 조정하지 못함 - 대상자가 근로 할 수 있는 사회적 기능이 있는지 확인하기 위해 아르바이트 했던 부동산에 문의해보았으나 어머니의 근로 재참여 부분에 부정적인 정보를 수집함 - 현재 상황, 어머니의 협력 부분, 앞으로의 상황을 예측하여 노력 할 수 있는 것을 생각하고 계획하도록 명료화하는데 도움을 드림 - 무엇보다 사례관리자가 어머니를 믿고 있음을 대화와 만남을 통해 전달함
가족	- 자녀의 일시적인 사고로 등학교에 어려움을 있을 때 자원봉사센터를 통한 차량봉사자의 도움을 받도록 연계하고, 학교담임교사와 사례를 공유하며 자녀의 학교생활과 기초학습에 대한 동기부여로 학습에 대한 관심이 향상되었음을 담임교사와 어머니, 드림스타트 아동 통합사례관리사를 통해 모니터링하고 변화 과정을 함께 공유함
지역사회	- 가족체계 내의 참여와 지역사회의 인식변화를 위한 사례관리자가 전 배우자의 가정에 방문하여 부양의무자 서류를 받기 위해 노력했으며, 기초수급 조사 담당자에게 사례관리 과정 공유와, 회의 참석요청 및 관련 복지부 유사 판결문 전달, 지역협력기관 설득 등 적극적인 행정지원을 유도함으로써 자원들의 역동성으로 지역사회 내에서 가구가 안정적으로 기초 생활을 유지 할 수 있도록 방안을 모색함

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

• 대상자에 대한 믿음

- 대상자는 어려운 상황에서도 도와주지 않는 행정기관과 지역 기관 담당자들이 자신의 말을 믿어주지 않는 것에 대해 속상해 했다.
- 반복되고 나아지지 않는 부분에 서로가 힘들었을 것이다. 그럼에도 불구하고 해결 방법 찾아보기 위한 노력이 필요했다. 후원금으로 어려운 가구를 돕는 기관들의 입장을 어머니에게 전달하고 이해를 도왔으며 기관들에게도 어머니의 사정을 충분히 이해시키는 과정이 있었다. 대상자의 대한 믿음을 최대의 가치로 두고 있다. 대상자가 어떤 상황에 놓여있던 그 분의 삶을 이해하고 실천하려 노력한다. 사례관리자가 느끼는 것을 대상자 또한 느낄 수 있으며 과정이 그러하면 결과도 그러하기 때문이다.

• 지역사회, 기관의 입장 존중

- 지역사회나, 기관 담당자들의 입장의 차이를 인정하고 회의를 통해 합의 된 의견에 대해 실천해보고 과정을 공유하면서 조율하는 협력적인 태도가 가장 중요하다.
- 상충된 의견에 대해 조율해가면서 협력하는 동료애, 전우애 같은 이심전심의 마음이 사례관리자의 소진을 예방하기 때문이다.

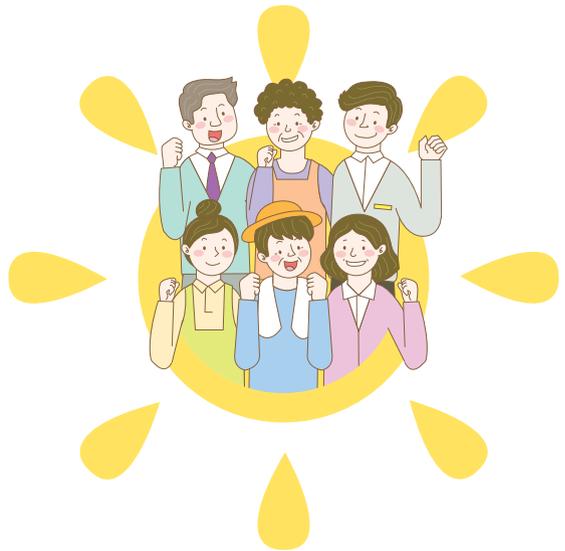
• 사회적 가치존중

- 자녀가 있는 가정에 아동의 건강한 성장발달을 위해, 가난이 되물림 되지 않도록 기회를 제공하고 더 큰 사회적비용을 예방하기 위해 지원을 아끼지 말아야 하며 일차적인 가족체계의 회복과 지역체계의 지원이 뒷받침 되어야 한다는 사회적 가치를 염두하고 실천한다.

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

- 고질민원이나, 흔히 말하는 진상 민원인분들을 업무상 주변에서 자주 마주하게 된다. 그런 민원인분들은 누구나 부담되는 상황일거다.
- 대상자의 어떠한 질환으로, 또는 다양한 사정으로 자신의 요구를 호소하며 떼를 쓰거나 들어주지 않을 때 욕설과 위협적인 행동까지 서슴없이 하는 경우가 있다.
- 적극적인 행정 안에서 지원범위를 명료화하고 대상자와 합의하여 목표를 수립해, 서로의 역할을 나누어 문제를 함께 해결한다면, 해결한 경험들이 대상자의 사회적 기능을 강화시켜 전적으로 사례관리자에게 의존하거나 지속적으로 요구하지 않는 변화를 보일 것이라 생각한다.

2019년
우수 통합사례관리사
공모전 당선작





2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

예쁜 집으로 우리아기는 언제 돌아올까요



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2018년 9월~2019년 8월(총 11개월, 점검단계 진행 중)
- **인적사항** 최희망(40세), 기초생활수급, 부부중심, 장애인 가구

가구원	가계도
- 최희망(40세,여) / 본인 - 박배우자(54세,남) - 박첫째(6세,남) - 박둘째(1세,남) - 김어머니(76세,시모)	

2. 사례 발굴 경로

- e아동행복지원시스템 위기아동으로 조회되어 관할 동 복지전담팀에서 개입시도 하였으나 대상자의 거부로 실패, 아동학대 상황 의심되어 고난도사례 의뢰됨



1. 초기상담 및 대상자 선정

● 초기상담

- Ct는 배우자와 사실혼 관계에 있음. 월 120여 만원의 공적지원금으로 5인가족이 생계를 유지하고 있음.
- Ct는 심한 장애(지적장애 3급)로 2018년에 자2를 출산하였고, 출산 직후 가족들이 입양을 보내고자 신청했다가 포기한 이력 있음.
- Ct는 스스로 임신사실을 인지하지도 못하였고 출산도 집 화장실 변기에서 이루어지는 등 인지력이 매우 떨어지는 상태로 양육에도 상당히 어려움 있음.
- 배우자는 우울증과 알콜 의존증으로 근로를 하지 못하고 술을 마시고 저녁 늦게 들어오는 등 자녀 양육에 전혀 관심이 없는 상태임.
- 고령의 시모가 아이들을 주로 양육하고 있으나 적절한 돌봄이 이루어지지 않아 영유아기 자녀들이 거의 방치되어 있는 상황임.
- 박첫째는 연령에 비해 체구가 매우 작아 영양결핍이 우려되고 몸에는 피부병이 있으나 적절히 치료 받지 못하고 있음. 배변훈련이 전혀 안되어 기저귀를 차고 말을 잘 하지 못하는 등 발달 지연이 의심 되고 보육시설은 이용하지 않고 있음.
- 박둘째는 플라스틱 바구니에 담겨져 바구니 바닥에는 신문지가 깔려져 있고 의복도 제대로 갖춰 입히지 않고 기저귀도 제때 갈지 못하고 기저귀를 말려 재사용하고, 신생아임에도 불구하고 손톱 밑에는 까만 때가 보일 정도로 신체의 청결상태가 매우 열악하며, 기아상태가 의심될 정도의 영양 결핍이 있어 보임.
- 주 양육자로 보이는 Ct의 시모는 신생아가 먹는 분유양도 알지 못하고 분유병 위생관리 부재, 신생아 예방접종 여부도 알지 못하는 등 심각한 양육의 문제를 나타내고 있음.
- 주거환경은 노후하고 방안 내부는 곰팡이와 소변 악취로 쉼 쉬기 어려울 정도이며, 임차한 집을 잘 관리하지 못한다는 이유로 임대인과 갈등을 빚고 있는 상태임.

💬 초기상담 결과

열악한 주거환경(곰팡이, 악취) 속에서 영유아 자녀들의 양육 및 돌봄이 적절히 이루어지지 않아 안전이 우려되는 상황이고 가족관계, 경제, 교육, 주거환경 등 생활 전반적으로 위기상황이 확인되어 통합적 서비스 제공이 필요한 세대로 판단됨.

● 욕구 및 위기도 조사

욕구영역(문제유형)		선정 욕구내용및 내용		위기도 점수
안전	가족내 안전유지	영유아 돌봄이 부적절(신생아 방치)	문제	3
건강	정신적 건강유지	우울감으로 술에 의존해 생활함	문제	2
일상생활 유지	의식주관련 일상생활 유지	가사활동 기능 미약하고 자녀양육 및 신생아 돌봄이 부적절함	문제	3
가족관계	가족돌봄	아동을 양육하고 돌보기 힘들다	표현된 욕구	3
사회적 관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	사회적 관계 차단되어 생활함	문제	3
경제	기초생활해결	양육비와 식비가 부족하고 주거비 마련의 어려움 있음	잠재적 욕구	3
교육	기초학습 습득 및 향상	유아 교육 부재	욕구	2
주거환경	주거내부환경개선	주거지 이전 희망	표현된 욕구	3

● 대상자 선정 과정

- 아동학대 상황에 대해 아동보호전문기관의 개입이 이루어지고, 아동학대(방임) 판정됨. 박돌째는 시설보호, 박첫째는 원가정 보호로 결정됨에 따라 원가정내 학대상황이 의심됨
- 재발 방지를 위한 보호체계 마련 및 일상생활지원, 양육 및 돌봄 지원, 가족관계, 경제, 교육, 주거 환경에 대한 어려움이 있어 지속적인 사례개입을 통한 세대 지원이 필요하다는 아동보호기관과의 협의 과정을 거쳐 사례관리 대상자로 선정함

● 대상자 선정을 위한 사례회의

회의회차	선정 욕구내용및 내용	사례회의 요약	선정사유
1차	<ul style="list-style-type: none"> • 희망복지지원팀장 • 담당 주무관 • 통합사례관리사 -동맞춤형복지담당 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부사례회의 : 아동학대 의심에 따른 신고조치 및 개입 거부에 따른 개입방안 마련을 위한 내부사례회의 	-
2차	<ul style="list-style-type: none"> • 희망복지지원팀장 • 담당 주무관 • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부사례회의 : 아동학대로 인한 위기아동 사례관리대상자로 선정함 	위기아동에 대해 통합사례관리대상자로 선정

●과정 중 어려움 및 특이사항

- 초기 개입과정에서 담당 사례관리사가 아동학대 신고자로 지목받으면서, 자녀 2의 원가정 분리 이후, 박철택도 잘 양육하지 못하면 신고하여 데려가게 만들지 않을까하는 경계심을 지속적으로 표현하였고, 이로 인해 사례관리 동의 절차 및 이어지는 방문상담 등에 있어 수차례 거부 및 반복 되는 어려움이 있었음

2. 서비스 제공계획 수립

●변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

개입목표		제공 계획(자원/서비스)
단기(제공계획)	장기(제공계획)	
위기아동 보호	시설보호 자녀(박철택) 가정복귀	<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 의심 신고 <ul style="list-style-type: none"> - 아동보호전문기관/아동학대 신고 • 보육원을 월 1회 방문하여 자녀 만나기 <ul style="list-style-type: none"> - 보육원/가족관계 회복
병식 인식하기	정신적 건강관리 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 병식인식 및 병원진료 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 정신건강상담복지센터/정신건강상담 • 규칙적 병원진료 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 병원/정신과 진료 - 사례관리사/정서적 지지
어린이집 이용하기	양육 및 돌봄 도움받기	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이집 이용하기 <ul style="list-style-type: none"> - 어린이집/보육지원 • 아동양육 및 돌봄서비스 이용하기 <ul style="list-style-type: none"> - 박철택의 고모/ 어린이 집 등·하원 지원, 양육 및 일상생활 지원 - 드림스타트 : 위기아동 양육 지원서비스 - 장애인복지관 : 장애여성 자녀양육지원서비스 - 지역사회보장협의체/생계유지활동지원, 지지
외부와 소통하기	사회적 관계 개선	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회보장협의체/생계유지활동지원 및 정서 지지 - 사례관리사/정서적 지지
주거비 마련하기	공공임대주택 신청하기	<ul style="list-style-type: none"> • 민간후원 자원발굴 <ul style="list-style-type: none"> - 초록우산어린이재단/주거비 지원 - 후원물품 지원/민·관 사례관리특화사업/후원물품 - 통합사례관리/생계비(생활용품) 지원 • 공공임대주택 신청 <ul style="list-style-type: none"> - 한국토지주택공사/전세임대 신청

● 장·단기 목표 설정 사유

- 서비스제공계획 수립에 있어 세대 특성을 감안하여 직접서비스, 지역자원 발굴 및 연계, 비공식 자원(친인척) 활용 등 다각도로 접근하고자 하였고, 시급하고 구체적인 방안은 단기목표로 설정함.
- 단기목표를 기반으로 하여 장기적이고 대상자와 지속적인 합의가 필요한 부분은 장기목표로 설정하여 지속적으로 개입을 유지하고 있음.

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 원활한 서비스 제공을 위해 라포 형성에 중점을 두고, 특히 학대신고 조치에 대한 비밀보장 유지(경계심 완화)
- 외부와 차단되었던 세대의 사회적 관계 개선을 위해 담당 사례관리사가 소통 창구 역할 수행
- 공적지원의 한계를 보완하기 위해 민·관 지역자원 적극 발굴
- 비공식 자원(친인척) 발굴, 활용: 임시 주거지 마련, 양육 보조 역할, 등·하원 지원 등
- 주 양육자와 분리불안감 완화를 위해 시모도 아동과 함께 임시 거주토록 지지
- 학대 재발을 사전예방하기 위해 상시 모니터링 체계 구축
- 주거지 마련에 따른 가구원 역할 보완: 지역기관에 대한 후원 발굴 및 신청, 부동산의계약시기, 지원 시기 상이하여 계약이 지연됨에 따라 주거비 재신청 및 기존 임대인과 퇴거일자 조정 등 권리옹호 지원

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 경제적 어려움 완화를 위한 민간 지역자원 연계를 위한 적극적 협의 진행: 지역기관 회의를 통한 자원 연계(2018.11월 민관 통합사례관리 회의 참석)
- 새 주거지 마련에 있어 부동산에 대한 정보가 취약한 대상 세대에게 복지사각지대발굴협력 자원 활용: 보육시설 인근 부동산 물건 정보제공 및 계약 지원(한국공인중개사협회 ○○시지회 / 「공인중개사와 함께하는 복지사각지대 발굴 업무협약」, 2018.06월)

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 아동보호기관에서 보육시설을 통해 아동에 대한 지속적 모니터링 유지
- 아동보호기관의 특성 상 아동과 보호자에게 위축감과 불안감을 주고, 해당 보육시설에서 거부감을 호소하는 등 부작용이 있어 담당사례관리사를 통한 모니터링토록 서비스 조정함.

● 통합사례회의

회의회차	참가자(내부/외부)	사례회의 요약	회의결과
1차	<ul style="list-style-type: none"> 희망복지지원단 동 맞춤형복지팀 OOOO아동보호전문기관 OO경찰서(여청계) 	<ul style="list-style-type: none"> 아동보호전문기관의 세대 조사에 따른 진입의 어려움 해결방안 모색: 아동보호 전문기관에서 수차례 방문을 시도하였으나 세대의 거부로 현장 확인이 진행되지 못하고 있음. 담당사례관리사가 아동학대 신고한 것을 짐작하여 전화상 불만을 쏟아 내고 있는 상태 지속됨. 설득을 통한 진행은 어려운 것으로 판단됨. 	OO경찰서에서 아동보호전문 기관과 동행 방문하여 필요 시 현관문 강제 개방토록 협의 함.
2차	<ul style="list-style-type: none"> 희망복지지원단 OO사회복지관 장애인종합복지관 건강가정, 다문화가정 지원센터 	<ul style="list-style-type: none"> 민·관 공동 사례관리특화사업 지원대상자 선정 회의: 아동 보육에 필요한 의복, 이불 지원 	위기아동 보육에 필요한 생활용품 지원 /18만원 상당
3차	<ul style="list-style-type: none"> 희망복지지원단 동 맞춤형복지팀 OOOO아동보호 전문기관 초록우산어린이재단 	<ul style="list-style-type: none"> 학대가정의 재발방지를 위한 모니터링 계획 향후 서비스 제공에 따른 기관 간 역할 분담 후원금 지원 결정에 따른 사용 지원 및 사후 관리 협의 	-

● 과정 중 어려움 및 특이사항

- 학대가정에 대하여 경제적 지원을 하는 것이 과연 타당한 것인가에 대한 의견이 엇갈려 외부 자원을 연계함에 있어 장애물로 작용함.
- 후원기관 담당자와 논의 결과, 아동학대 신고 건 중 82%가 원가정에서 계속 보호되고 있는 것이 현실이고, 대상세대 아동의 경우, 조모와 애착 관계가 깊어 분리보호가 최우선이 아니기에 사례관리 과정을 통해 양육자들이 양육태도 개선 의지를 보이고 있고, 아동보호 조치에 협조적으로 응하는 등 긍정적 변화를 보이고 있음을 설명하여 후원금 지원 결정을 받음.



대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

구 분		변화·성장
개인	최희망 (40세/Ct)	- 돌봄 : 자녀양육·돌봄에 무관심했던 대상자는 장애인종합복지관에서 제공되는 장애 여성 양육지원서비스를 통해 반복적인 교육, 훈련 기회를 가짐. 배제되어 있던 가사 활동에도 일부 참여하고 장애인종합복지관을 지속적으로 이용하며 기타 교육 및 재할 프로그램에도 관심을 보이고 있음.
	박배우자 (54세/남)	- 건강 : 월 2회 정기적 병원진료(정신과)를 통해 본인 의지로 해결하기 어려운 부분에 대해서 전문가의 도움을 받으며 변화의 의지를 보이고, 간헐적으로 일용근로에도 참여하는 모습을 보임. - 경제 : LH 전세임대주택과 계약금을 지원받아 새 주거지를 마련한 기쁨에 이사 비용을 절감하기 위해 직접 이사짐을 옮기는 등 능동적 모습 목격됨. - 돌봄 : 여가시간 활용하여 첫째 자녀와 산책하기, 책 읽어주기, 등하교 지원하기 등을 이행중이며, 향후 생활이 안정되면 아동복지시설에서 생활하고 있는 둘째 자녀도 데려와서 잘 양육하고 싶다는 계획을 세우며, 부모서의 역할을 연습하고 있음.
	박첫째 (6세)	- 안전 : 가족들의 자신에 대한 관심과 새 집에 사는 것이 매우 기분 좋다고 함. - 건강 : 신장·체중이 늘어나고 병원진료를 통해 피부질환 완치됨. 표정이 밝아짐 - 교육 : 보육시설 이용을 통해 놀 수 있는 친구들이 생겨 신이 나고, 배변훈련을 통해 대소변을 가리게 되었으며, 기초학습을 통해 한글을 깨우쳐 책 읽기를 제일 좋아함.
	박둘째 (1세)	- 안전 : 방임신고를 통해 안전유지를 위해 세대에서 분리되어 시설 보호됨.
	김시어머니 (76세/시모)	- 돌봄 : 인근에 거주하는 딸(자녀의 고모)의 도움으로 돌봄 부담 완화되었고, 외부 환경에 대한 거부감이 강하였으나, 관계형성 이후 협조적 태도로 변화함. 박첫째 만큼은 이제라도 집에서 잘 키우겠다는 양육의지가 강하여 아동을 위한 교육과 서비스 연계 요청에도 매우 적극성을 보임
가족	- 외부와 완전히 차단되어 생활하였으나 사례관리를 통해 사회적 관계가 개선되어 외부 방문자를 경계하거나 꺼려하지 않고 반갑게 맞아주고 시모는 주변 경로당에서 여가시간도 활용하고 있음.	

<p>가족</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 아동학대 신고를 통해 박돌째가 시설분리 보호되면서 자녀1을 잘 키우지 못하면 박돌째도 분리되지 않을까 하는 불안감이 있었으나 보육시설을 이용한 후, “어린이 집 보내기를 정말 잘 했다. 말과 글을 배우고 똑똑해 졌다.”며 만족감을 표현하며, 보육시설 이용에 있어 부모로서 지원해 줄 부분을 살피고 등·하원이 가까운 곳으로 주거지를 마련하고자 노력하는 모습을 보임. 박첫째의 건강검진 실시, 등하원 지원 등 부모로서 부족했던 역할을 충실히 수행하고자 노력 중임. - 친인척(자녀의 고모)을 장기적 관점에서 가족에 대한 지원자 역할을 수행토록 지속적으로 지지함.
<p>지역사회</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄 소홀, 자녀 방치의 원인이 주양육자의 장애, 무지에서 발생하였으나, 가족 내 위기아동에 대해 분리보호가 최선이 아니라 원가정 유지를 지원하는 방안이 필요함을 공감함. - 지역사회보장협의체에 사례 상정하여 지역주민의 관심 요청하였으며, 장난감 나누기, 책 나누기 등의 프로그램을 통해 지역사회 일원으로 인식변화 과정을 유도하고 있음.
<p>사례관리자 평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 사례개입 초기 자녀 분리 상황으로 인해 담당 사례관리사에 대해 높은 경계심을 보였으나, 사례 진행과정에서 담당 사례관리사를 옹호자로 인식하는 변화를 보임. - 가족 간 역할을 정립할 수 있는 기능이 미약하여 자녀 학대, 장애인 방치 등의 문제가 발생하였으나, 사례관리 과정에서 제공된 교육, 훈련, 상담 및 지지를 통해 느린 변화와 힘겨워하는 모습이 관찰되기도 하지만, 자녀양육, 가사활동에 참여하고자 하는 모습에 지지와 격려를 유지하고 있음. - 담당 사례관리사도 사례관리의 진정한 의미를 되새기며 성장하게 되는 계기가 되었음.



2. 통합사례관리사만의 노하우

- 아동학대에 대한 반복적 교육 : 인식변화 유도
- 양육태도(의지) 변화를 이끌어 내기 위한 정서적 지지, 옹호하기
- 필요 자원 사전에 파악하여 대처함으로써 서비스에 대한 만족도 높임

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

- 아동학대 예방을 위한 안정적 양육환경 조성 및 양육돌봄 지원

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

- 아쉬운 점(한계점): 사례관리 및 자원연계를 통해 안정적 양육환경을 조성하고 양육자들의 태도 변화가 있는 상태이나, 향후 가족 내 어려움이 발생할 경우 가장 취약한 아동에 대한 학대피해로 나타날 우려 있음.
- 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점: 아동뿐만 아니라 사회적으로 취약한 장애가 있는 성인 가구원에 대해 안전조치 마련이 원만하지 못한 점이 아쉬움. Ct에 대한 재활프로그램이 연계될 수 있도록 적합한 서비스 발굴이 필요함.
- 아동보호전문기관의 학대예방 교육 연계를 통해 예방교육이 장기 지속적으로 지원될 수 있는 방안 모색이 필요함.

2019년
우수 통합사례관리사
공모전 당선작





2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

서열이 중요해~

“선생님 나이가 몇 살이세요?
○○씨 보다 제가 한 살 많네요.”



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2017년 3월 ~ 2018년 10월(총 13개월 진행 후 종결)
- **인적사항** KOO(51세), 일반 → 기초생활수급 → 조건부수급으로 전환

가구원	가계도
중장년1인가구 - KOO(51세)/본인	<p>사회적 일자리 참여 (모)</p> <p>10년 정도 중풍을 앓다가 20년 전에 사망 (부)</p> <p>친언니 (관심/염려)</p> <p>본인</p> <p>여동생 (갈등)</p>

2. 사례 발굴 경로

- 지방에 거주하는 친언니가 대상자가 알콜중독으로 사람이 죽게 생겼다며 동주민센터에 방문하여 확인하고 돌봐달라고 요청하였으나 거부적인 모습이 강하여 동주민센터의 접근이 어렵다 판단되어 고난도 사례로 의뢰된 후 개입하게 됨



1. 초기상담 및 대상자 선정

● 대상자 발굴

- 친언니의 요청으로 동 주민센터 담당이 1차 방문을 하였으며, KOO이 일상생활유지도 안되고, 대화도 어려웠음. 아르바이트를 하다 하고 된 후 카드 돌려막기로 생활을 하고 있어 경제적 어려움과 반려견 3마리의 방치로 인한 위생상의 문제와 정신적·신체적 건강의 문제 등 복합적인 어려움이 발견되어 고난도 사례로 의뢰되어 발굴 하게 되었음.

그러나 KOO은 본 사례관리사와 초기면접 상담을 하면서 상담을 지속 하겠다고 약속을 했지만 상담을 끝내고 사무실로 돌아오자 전화를 걸어 “선생님 말은 마음에 와 닿지 않아요. 반말을 해서 기분 나쁘네요.”라는 핑계를 대며 대면상담 때와는 달리 상담에 대해 매우 거부적인 반응을 보였음. 이 과정에 KOO에게 반말을 한 기억은 없으나 대화 도중 커피를 좋아한다는 말에 “저도 커피 좋아하는데~” 하고 말끝을 흐렸던 기억이 나 그랬다면 죄송하다고 사과를 드리고 알콜중독 치료 상담은 받았으면 좋겠고 본 사례관리사보다 더 전문적인 상담사와 상담을 다시 해 보는 게 어떻겠는지 설득을 하여 정신건강복지센터 정신건강사회복지사와 상담을 받도록 연계를 해 주었음.

정신건강사회복지사에게 KOO가 말하는 것에 대해 오해를 잘 하니 말과 언어선택에 신경을 써서 사용을 하고 전문가임이 보이도록 전문용어도 좀 섞어서 사용하시면서 상담을 하면 좋을 것 같다는 Tip을 주면서 사례대상이 아닌 서비스연계대상자로 처리를 함.

KOO이 알콜중독 증세가 심해 솔직히 심적으로 부담이 되었던 부분도 있었는데 다른 기관과 상담을 한다고 하니 KOO과의 만남이 끝나는 줄 알고 가벼운 마음으로 업무를 보고 있었는데 일주일 뒤, KOO씨로부터 전화가 왔음.

정신건강복지센터에서 나와 상담을 했는데 나이도 어리고 공감도 안되고 너무 딱딱하게 말해 상담을 안 하기로 했다며 “선생님, 선생님과 다시 상담을 하고 싶어요. 안 한다고 했다가 다시 한다고 하면 안 될까요?”라는 이야기를 하여 “언제든지 상담을 원하시면 다시 방문 드리겠다”고 말하고 KOO씨를 다시 만남.

이 과정에 KOO는 사례관리사에게 “선생님, 나이가 어떻게 되세요?”라는 질문을 했고 순간 서열을 중요하게 생각하는 것 같아 “KOO씨보다 한 살 많네요.”라는 대답을 하니 “그러면 괜찮아요.”라는 대답을 듣고 욕구 재사정을 하게 되고 사례관리에 대해 동의도 받고 개입을 하게 됨.

● 초기상담

- 가구유형 : 청장년 1인가구 + 반려견 3마리 함께 거주
- 주거유형 : 보증금 2,500만원/월35만원(방2, 거실겸 부엌, 화장실 1)
- 경제상황 : 현재 무직인 상태이며 카드 돌려막기를 통해 생활유지를 하고 있었음.(알콜섭취로 인해 출근을 제대로 하지 않아 해고 된 상황)
- 건강상태 : 매일 소주 8병 정도를 마시고 있었으며 동 담당이 방문했던 아침시간에도 이미 술에 취해 몸을 가누지 못하고 대화도 어려운 상태로 혼자 생활하기에 불가 능한 상태였음
- 가족관계 : 미혼이며 타지역에 가족이 살고 있으며 KOO가 연락을 끊고 살고 있음. 막내 여동생과는 소통을 하곤 하였는데 KOO가 혼자 지내면서 술로 세월을 보내 옆에 두고 있으면 고쳐질까 싶어 막내 여동생이 사는 집 근처로 이사를 오게 보증금을 마련해 주어 근처에서 지내고 있음

● 욕구 및 위기도 조사

기본정보

- KOO씨는 미혼으로 현 거주지로 이사 온지는 7개월 정도가 됨. 어려서는 가족들과 함께 살았으나 아버지의 뇌졸중 발병 후 아버지가 가족들로부터 돌봄을 제대로 받지 못하고 학대를 받는 것 같아 형제들을 설득했으나 흔쾌히 동의하지 않아 동의 없이 20대에 아버지를 모시고 나와 단둘이 생활하기도 했음. 이때부터 대상자는 아버지가 불쌍하고 가족들에 대한 섭섭함과 배신감으로 술을 마시기 시작한 것으로 파악되며 알콜 의존적 모습이 심해져 가족들이 아버지를 다시 집으로 모셔가면서 KOO 혼자 가족들과 연락을 끊고 타지역으로 나와 살았음.
- KOO씨는 우울증이 있어 꾸준히 치료를 받았었고 금주를 해보기도 했었다고 하였으나 우울증 약 복용하면서 수면제를 함께 먹기 시작했고 순간 우울증이 심해져서 수면제를 다량 섭취하여 자살 시도까지 하였던 이력이 있음.
- KOO씨와 막내 여동생과의 사이는 나쁘지 않았으며 막내 여동생과 우연히 연락이 닿아 연락을 받게 되면서 막내 여동생 집 근처로 이사를 오라고 하며 보증금500만원과 첫 월세도 부담을 해주었다고 함.
- KOO씨는 알콜섭취로 인해 다니던 직장을 그만두게 되는 경우가 반복적이었으며 대면상담 당시에도 다니던 슈퍼마켓도 해고되어 한 달반 정도 무직으로 개 세 마리와 함께 생활하고 있었음.
- 대면상담을 위해 술을 안 먹을 경우에는 손이 떨리고 걸음 걸기도 힘겨워하는 모습을 보임.



[표현된 욕구]

- “근처 사는 동생이 술을 먹으면 엄마가 있는 곳으로 내려가게 하겠다고 하는데 가면 자살할 거예요.” 라고 하며 본인 스스로 금주를 해 보도록 노력 하겠다고 하며, “알콜중독 인것도 알고 치료를 해야 되는 것도 알고 약을 먹으라고 하면 약을 먹고 치료를 하고 싶어요.”라고 하여 알콜중독 치료 시 입원 치료가 필요함을 전달하니 “입원은 절대 못하고 그러면 상담도 못 받아요.”라고 함. 이유는 키우고 있는 한 강아지의 나이가 15세이고 앞이 안보여 어떻게 될지 몰라 떨어져 살수 없다고 함. 치료를 받아 정상적인 생활을 하고 싶어 하는 욕구는 있으나 반려견의 돌봄에 대한 어려움으로 다른 방법 제시에 대한 요구를 함.
- 현재 근로가 어려운 상황으로 알콜중독 치료후 나중에는 일자리까지 함께 알아보고 사회생활을 다시 해보자고 하니 벼룩시장 신문을 가리키며 “저는 지금도 일자리를 구하고 있어요.”라고 함. 돈을 벌어야 되는 상황이라고 하나 당장 경제활동을 할 수 있는 몸 상태가 아니었음.

[표현되지 않은 욕구]

- KOO 본인의 건강에 대한 점검부분과 애완견의 건강상태에 대한 점검 부분, 경제적 지원에 대한 부분과 주거위생 개선 관련에 대한 부분은 표현되지 않았으나 개입이 필요한 것으로 파악 됨.

[강점 사정 및 장애물]

- 정신건강영역
 - 강점 : 알콜중독에 대한 인지를 하고 치료를 받아 정상적인 생활을 하고 싶어 함.
 - 장애물 : 치료에 대한 생각은 있으나 단주시 금단증세를 이길 자기조절 능력이 부족함.
- 가족관계영역
 - 강점 : KOO의 언니는 KOO와 연락을 원하고 있으며 KOO는 막내여동생에 대해서는 부정적인 부분보다 긍정적인 생각을 더 많이 가지고 있어 현재 단절중인 여동생과의 관계개선에 마음을 열여지가 엿보임.
 - 장애물 : KOO의 마음이 가족들에게 마음이 많이 닫혀있어 다른 가족들간의 관계회복에는 많은 시간이 소요될 것으로 보임.
- 경제영역
 - 강점 : 비정기적인 근로활동이기는 하나 근로활동을 하며 소득을 발생시켜 부족 부분을 메꾸려고 노력하는 모습이 보임.
 - 장애물 : 알콜의존이 심해 스스로 컨트롤이 안 될 때가 많아 성실한 근로 활동이 어려움.

- 고용영역

- 강점 : 취업의지가 높고 스스로 구직활동을 하는 모습을 보임. 슈퍼 캐셔 경력이 오래 됨.
- 장애물 : 알콜 의존에 대한 금단증세가 심해 당장에 취업이 어려울 것으로 보임.

- 생활환경

- 강점 : 알콜섭취를 하지 않을 경우 정리에 대해 전달하며 약속한 부분에 대해 실행하는 모습을 보임.
- 장애물 : 키우고 있는 반려견 세 마리의 용변처리 훈련이 제대로 되어 있지 않아 위생의 문제와 반려견들과 공간분리를 하지 생활을 하여 완벽한 개인위생 유지가 어려움.

위기도

- 알콜중독으로 인한 건강영역의 문제와 경제적 어려움 일상생활유지의 어려움에 대한 영역의 문제로 44점의 위기도조사결과가 나왔음.

대상자 선정과정

- 초기상담진행 후 욕구조사를 위한 5회의 대면상담을 통해 KOO가 사례관리 참여에 대한 의지가 있는지를 확인하고 변화의지와 자활 가능성, 위기도 상황에 대해 고려한 후 내부사례회의를 통해 사례관리 대상자로 선정 함.

● 대상자 선정을 위한 사례회의

- 참가자 : 희망복지지원단
- 1차 사례회의 : 사례대상자의 지속적 상담 거부로 사례대상자로 선정을 하지 못하고 정신건강복지 센터 상담연계와 정신과 치료비 지원하기로 하고 서비스연계 대상자로 처리
- 2차 사례회의(사례관리 재의뢰 대상자에 대한 선정회의 진행)
 - 서비스 연계처리 되었던 대상자로 KOO가 다시 사례관리 요청을 하여 KOO의 의지와 복합적 위기상황(알콜중독으로 인한 일상생활유지의 어려움과 경제적 어려움, 반려견과의 동거로 발생하는 위생문제와 건강문제, 지지체계 부족 등)에 대해 문제점을 설명하고 사례관리 개입 방안에 대해 논의 후 대상자 선정
 - 사례관리 지원방향 설정
 - KOO의 알콜섭취로 인한 일상생활이 어려운 상황으로 알콜치료가 최우선이기는 하나 입원치료가 어려운 상황으로 전문의 상담을 통해 약물 및 통원 치료 진행하며 음주량을 줄이기 위해 약속 체크하기로 함.

- 주말에는 함께 키우고 있는 반려견들의 산책을 시키기로 하고 좋아하는 반려견들과 예쁜 사진을 찍어 보도록 하며 바깥활동을 유도하여 음주의 기회를 줄여보기로 함.
- KOO의 건강상태 점검을 위해 건강보험공단 건강검진과 보건소 대사증후검사도 함께 진행하여 정확한 건강상태를 파악하여 불편한 부분에 대한 치료를 받도록 함.
- 눈에 보이는 술병을 치우는 등 본인의 정신이 올바를 때 할 수 있는 일은 스스로 하기로 약속을 하고 달력을 이용하여 금주 날 수를 하루에서 이틀로 점점 늘려가는 노력을 해보게 하여 성취감을 느끼도록 함.
- 가족들과는 당장에 관계개선이 어려울 것으로 보여 근처에 살고 있는 여동생과의 관계개선이 우선 되도록 진행하기로 함.
- 경제적 어려움을 해결하기 위해 단주를 진행하면서 일자리도 알아보게 하여 음주 섭취의 생각이 줄어들 수 있도록 노력하기로 함.

2. 서비스 제공계획 수립

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
알콜중독자가 아니었던 이전의 자신으로 돌아가고 싶다는 욕구가 있으나 단주에 대한 자기 조절 능력이 떨어져 눈으로 자신이 술을 안먹은 날을 보며 할 수 있다는 자신감을 갖도록 하면 단주의 성공률을 높일 수 있다.	알콜섭취 횟수 줄이는 기간 늘려가는 연습 하기	<ul style="list-style-type: none"> • 달력을 이용한 계획표를 사진으로 찍어 확인하고 점검하기(사례관리사 직접서비스제공)
반려견과의 공간분리와 정리정돈을 통한 위생적인 환경을 만들면 건강에 도움이 됨. (코피가 나고 건강이상을 느낀다고 호소 함)	위생적인 환경을 만들기 위해 집안 청소하기	<ul style="list-style-type: none"> • 전·후 사진 비교로 확인(직접서비스 제공) • 건강검진 받기(건강보험공단 일반 건강검진지원)
당장 경제적 어려움으로 구직을 하고 싶다는 욕구는 있으나 사실상 어려운 상황으로 근로를 하며 자립 할 수 있을 때까지 국가의 도움으로 받아보기로 약속을 하고 치료와 회복에 전념 할 수 있도록 함	기초생활유지방법 마련하기	<ul style="list-style-type: none"> • 국민기초수급생활보장수급신청 (구청) • 폭염으로 인한 더위해소와 위험 상황 노출대비를 위해 냉방기 지원(사례사업비지원) • 결연후원금지원연계(복지관)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
알콜중독 및 우울증에 대해 KOO의 의지 만으로는 해소의 어려움이 있어 전문기관의 도움을 통해 회복의 시기를 당길 수 있음.	알콜중독 및 우울증 치료를 위한 전문기관 상담받기	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강복지센터 정신건강상담 지원 정신과병원 의료비지원
반려견들에 대한 미안함도 가지고 있고 술을 안 먹을 수 있게 해달라는 요구에 따라 여가 시간을 활용하여 반려견들과 함께 하는 시간을 늘리고 술 생각이 나는 시간을 줄여 볼 수 있도록 함.	반려견과 산책 등으로 여가생활 활용해보기	<ul style="list-style-type: none"> 반려견과 여가활동 사진 찍어 추억도 남기고 점검도 실시 (직접서비스제공)
알콜중독 치료를 진행하고 단주기간이 늘어나면서 소득활동을 하고 싶다는 욕구가 커져 KOO자신이 했던 경력을 살려 하루에 몇시간이라도 다시 아르바이트라도 해보도록 함.	알콜중독 상담 치료를 통해 근로활동 복귀 하기	<ul style="list-style-type: none"> 슈퍼마켓 경력 활용하여 아르바이트 재구직 해보도록 정보 제공 및 독려(직접서비스제공 및 베희시장신문 활용)
가족에 대한 원망의 감정이 없어지지 않고 부담스러워해 그래도 소통이 되었던 여동생과의 연락을 하도록 하여 가족과의 끈을 놓지 않고 지지체계가 마련이 되도록 함.	가족과의 연락을 하며 살기	<ul style="list-style-type: none"> 멘토링 및 관계개선을 위한 조언 제공(직접서비스제공)
미래에 대한 불안과 목표에 대해 자신의 아버지와 병자에 대한 극진한 감정이 있음을 알려주고 자신이 아버지의 병간호를 잘했다고 생각했던 경험을 살려 요양보호사자격증 취득을 통한 안정적 미래 설계를 할 수 있도록 함.	요양보호사 자격증 취득 교육 참여해보기	<ul style="list-style-type: none"> 취업교육 및 일자리지원 (고용노동부-취업성공패키지)

● 장·단기 목표 설정 사유

- Ct KOO은 알콜중독 전구증세 단계에 접어들면서 진행성 증세에 나타나는 음주에 대한 죄책감도 함께 표현하였음. 단주에 대한 생각은 있으나 자기조절능력이 낮고 정신적, 신체적 건강의 문제 발생으로 경제적 어려움까지 있어 알콜중독 및 우울증 치료를 통해 자살사고가 재발하지 않도록 하고 경제적 어려움을 함께 극복 할 수 있도록 지지체계 마련과 자기조절능력강화 및 내적 힘을 키울 수 있도록 목표 설정이 필요했음.

● 과정 중 어려움 및 특이사항

- 가족에 대한 미움과 원망, 배신감이 커 가족의 끈을 놓지 않게 연결하는데 어려움이 있었음.

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 사례개입을 하기로 하고 Ct와 함께 세운 목표가 잘 달성할 수 있도록 처음 5개월 동안은 매일 문자와 점검통화를 주고받았으며 일주일에 1회 정도 방문하면서 서로 신뢰를 갖고 지지가 될 수 있는 관계가 되도록 대면상담을 진행하였음.

단주상태와 일상생활유지 상태가 호전이 되면서 일주일에 1~2회 정도 문자점검으로 줄여 나가면서 Ct 스스로 생활 할 수 있도록 지켜보았음. 초기 정신과 진료를 다닐 때는 동행하여 함께 치료 진행 과정에 대해 듣고 독려하는 과정을 가지며 치료가 중지되지 않도록 하였으며 Ct 혼자 병원을 다녀 보겠다고 한후 스스로 병원 치료를 받도록 하였음.

달력에 단주계획표를 Ct가 스스로 짤 수 있도록 하고 작심삼일이 되지 않도록 핸드폰 문자를 통해 사진을 찍어 기록을 남기게 한 후, 전달받아 점검을 하였으며 잘하고 있으면 잘한다고 계속 독려하고 잘 실천이 안 될 때는 단주과정에 대해 설명하고 실수도 할 수 있고 잘 못 된 게 아니니 다시 할 수 있다는 용기를 주며 좌절하지 않게 하는 과정을 거쳤음.

책을 좋아하는 Ct KOO의 취미를 알고 Ct가보았던 책 내용에 대해 이야기도 듣고 사례관리자에게도 책 추천(상실론, 국가론 등 철학책관련과 허브코헨의 협상의 법칙등)을 해주도록 하여 자신도 남에게 도움이 되는 존재가 될 수 있음을 느끼게 해주었음.

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 알콜중독 및 우울증관련하여 정신건강복지센터상담 연계가 기본적으로 필요하였으나 Ct가 초기 1차 상담 후 거부하는 모습을 보여 본 사례관리사와 사례개입과정에 필요한 부분임을 설명하고 설득하여 정신건강사회복지사와 매주 1회 상담을 받을 수 있도록 연계 협력하였음.

- 지역내 정신과 병원에 협조를 구해 정신과 진료비 지원에 대한 결정이 있기 전부터 Ct가 긴급히 치료 상담을 받을 수 있도록 하였으며 이 과정에 의료비에 대한 할인지원도 받아 횡수 비용에 상관없이 치료에 전념 할 수 있었고 지금도 치료 상담에 성실히 이행 중임.

- 경제적 어려움 관련 Ct의 언니가 본 사례관리사에게 전화하여 동생이 나아지고 있는 상황에 뭔가 도움을 주고 싶으나 거부가 심해 직접적으로 도움을 줄 수가 없다고 하여 복지관의 지정기탁을 이용하여 후원금 형식으로 도움이 될 수 있도록 연계 협력 하였음.

- 초기 알콜중독으로 인한 근로능력없음 판정을 받고 국민기초1종으로 보장을 받았으나 Ct의 상태가 호전되고 자립에 대한 의지가 높아지면서 일반수급에서 조건부수급으로 스스로 조정하고 취업 성공패키지사업을 통해 요양보호사 자격증취득 공부를 하도록 하였음.

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 알콜치료를 위한 정신과병원은 방문이나 유선을 통해 주치의 의견을 듣고 치료진행이 잘 되고 있는지 점검하였으며 사례관리자가 Ct를 위해 해야 하는 부분에 대해 조연도 구하면서 점검 진행 하였음.
- 단주에 대한 진행 점검도중 반려견 한 마리가 사망을 하는 문제가 발생하여 Ct 아버지의 사망으로 인한 상실감으로 어려움이 있었는데 그 기억이 되 살아나 힘들어 하는 모습을 보이며 “선생님 오늘 하루만 술 마시게 해 주세요.”라는 문자를 접함. Ct에게 실수를 하지 않게 금주에 대해 권하다가 정신과 주치의와 상의 후 허락을 받아 하루만 술을 먹는 것에 대해 허용하여 음주에 대한 죄책감이 들지 않게 하고 수시 점검문자와 통화를 통해 치료 정상과도로 돌아오도록 도움을 주었음.

● 통합사례회의

- 정신과 주치의에 의해 Ct에 대한 상담결과에 대해 전달받고 사례관리자가 알콜중독증과 우울증이 있는 Ct의 자살사고를 낮추고 정신과 치료를 통해 일상회복의 도움이 될 수 있는 전문가적 슈퍼 비전을 듣는 과정을 수행하였음.
- Ct가 사례관리자가 Ct의 좋은 지지체계가 되어 주고 있고 믿어 주는 것에 대한 부분으로 힘을 얻어 치료에 호전이 되고 있다는 말은 전달 받음.

4. 종결

● 종결 사유 및 근거

- 사례관리가 진행되면서 정신과병원 진료도 성실히 받으며 알콜중독과 우울증치료도 지속적으로 하고 있고 Ct 스스로 단주를 결심하게 되고 달력에 표시를 해가면서 자신이 단주를 한 날짜를 체크 해보고 일수가 늘어나는 것을 보며 자신감을 얻어 종결시점까지 1년 6개월 이상 단주를 실천하고 있음.
- 단주기간이 늘어나면서 스스로 아르바이트를 구해 근로도 하고 있으며 일반수급으로 기초생계 유지비의 도움을 받고 있으나 본인 결정에 따라 취업성공패키지에 참여하면서 일반수급을 포기 하고 조건부수급으로 전환하여 자격증취득공부에도 매진하고 있음.
- 집안에서 술을 마시며 관리가 되지 않던 주거환경은 매일 청소를 하고 반려견과의 공간분리 또한 잘하여 주거위생상태가 좋아졌으며 자신의 반려견 뿐만아니라, 주변에 거동이 어려운 이웃의 반려견 까지 산책을 시켜주는 등 여가생활과 봉사도 함께 하며 이용자에서 후원자의 모습을 보이고 있음.

- Ct가 단주를 하며 건강한 모습으로 변해 가자 근처에 사는 여동생의 마음도 열리고 Ct와의 관계도 좋아져 Ct가 혼자 아이들을 키우며 생활하는 여동생의 조카들도 돌보고 도와주며 스스로의 지지체계 확보뿐만 아니라 동생의 좋은 지지체계가 되어주고 있음.
- Ct는 현재 요양보호사자격증 취득을 목표로 교육을 받고 있으며 자격취득 후에는 근로를 하며 다른 사람에게 도움을 줄 수 있는 복지 쪽 공부를 더하여 강의를 하겠다는 목표가 생겨 자신이 전공했던 그림도 다시 그리기 시작하고 열심히 생활하고 있음. 또한 지역경제와 반려견 훈련 교육프로그램 참여 권유도 받아 이후 참여 예정임.

● 사후관리

- Ct는 사례종결이후에도 교육에 대한 부분과 주변과의 생활, 정신과 진료를 잘 다니고 있는지 직접 통화와 문자를 주고받으며 확인 독려하였으며 정신과병원을 통해서도 사후확인 과정을 거쳤음.
- 동생의 재혼으로 관내를 떠나게 되었고 타구로 전출가기 전 Ct가 내방하여 잘 살겠다고 하며 인사를 와서 종종 소식을 전해달라고 하고 궁금한 점이 있으면 언제든지 연락을 달라고 하였으며 현재도 어려움에 대한 부분이 발생하면 문자로 상담을 해 주어 스스로 해결을 해 나 갈 수 있도록 조언을 해주고 있음.



대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

● 대상자의 개인적인 측면

자신이 무엇 때문에 힘들어하고 알콜에 의존할 수밖에 없었는지에 대한 이유와 원인을 알 수 있게 되었으며 자신의 내적 힘을 키우기 위해 상담을 받으며 노력을 하는 모습이 보임.

● 가족 측면

알콜중독인 대상자보고 모두 거짓말을 하고 약속을 지키지 않는다며 다시는 상종을 하지 않을 것이라고 비난을 하던 여동생은 알콜중독증 환자의 증세에 대한 부분을 알게 되고 비난을 한다고 해서 고쳐지지 않고 지켜봐주고 지지해주며 스스로 이겨나 갈 수 있도록 치료를 병행하며 기다려 주어야 한다는데 대해 인식 함.

● 사례관리자의 관점적 측면

알콜중독 대상자에 대한 사례는 무조건 안 될것이고 성공할 수 없다는 사고와 선입견에 잡혀 물질적 접근이나 병원입원에만 급급하고 진정한 접근시도를 하려 하지 않았던 부분이 있었다. 그러나 위의 사례를 접하면서 그들이 인격적 퇴보를 하는 것은 컴퓨터가 바이러스에 전염이 되면 제대로 작동을 못하듯 알콜이라는 물질에 의해 중독이 되어 제대로 작동을 하지 못한다는 것을 새삼 알았으며 진정한 공감과 다가감이 그들의 치료 의지를 높일 수 있고 변화 할 수 있다는 사실을 다시 인식함. 함께 하는 대상자들에게 사례관리자만 정보를 제공하고 무언가를 준다는 것에서 벗어나 나도 그들에게서 배울 점이 있다는 반성을 하게 되었음.

● 통합사례관리사만의 노하우

특별한 노하우는 아니지만 알콜중독 사례대상자들은 대부분 비자발적인 성향이 높다. 그들에게는 처음부터 알콜중독 치료로 접근하기 보다는 관심사가 무엇인지부터 접근하여 신뢰를 쌓고 지지해주는 과정이 최우선이 되면 관계가 좋아지고 관계가 좋아지면 마음을 오픈하기가 쉬울 것으로 생각된다.

2. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

친정아버지의 죽음과 예전에 키우던 반려견의 죽음에 대한 상실감이 커 죽음에 대해 즉시하지 않고 힘들어하고 죽음으로부터 벗어나지 못하는 괴로움으로 자신을 죽이는 행동을 하는 대상자의 심리 상태가 알콜중독 및 우울증등의 문제로 발생하게 된 것으로 분석하고 죽음에 대해 마음 편하게 대면 할 수 있는 힘을 키울 수 있도록 하는데 우선 가치를 두었으며 가치를 중심으로 발생된 문제를 해결 하는데 도움이 되도록 천재과학자 천국체험기“스베덴보리의 위대한 선물”이라는 책도 추천하며 내적 힘을 키울 수 있게 도움을 주었음.

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

정말 치료에 대한 의지가 없는 대상자에 대한 접근 방법이 맨땅에 헤딩방식인 수시 방문과 관심만 가지고 될 수 없을 때도 있다. 이럴 때 대상자가 발동하고 있는 역동이 무엇인지에 대해 더 잘 파악 할 수 있는 눈과 지식을 갖춰야 할 것 같다.

2019년
우수 통합사례관리사
공모전 당선작





2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

천하보다 소중한 분



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2018년 4월 ~ 2019년 5월(장기목표 달성으로 종결)
- **인적사항** 성실해(48세/여), 청장년독거, 차상위자활

2. 사례 발굴 경로

- 평소 성실해(가명)씨와 알고 지내던 교회 지인이 연락이 안 된다며 사례관리사에게 직접 알려 왔음
- 방문결과 문은 열리지 않았고 전화해도 전화를 받지 않는 상황으로 이튿날까지 지속적으로 전화통화 시도하며 메시지를 보냈으나 연락되지 않았음
- 읍면동 담당자와 함께 방문함과 동시에 메시지로 경찰과 119 출동하여 강제진입 함을 알렸으나 대답이 없는 상황으로 위험하다는 판단 하에 집안에 강제진입 함
- 성실해(가명)씨는 집안에 먹다 남은 술병과 음식물 등 생활쓰레기를 방치하고 침대에 누워 있는 상황으로 119구급대의 판단과 지인의 설득으로 종합병원에 입원함
- 추후 신체적, 정신적 건강회복, 경제, 일상생활유지, 직업, 정서적 지지관련 지원 필요하여 고난도 사례관리 대상으로 통합사례관리 서비스 진행하게 됨



단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

● 초기생활실태

• 가구유형

- 청장년 독거가구, 결혼 이력 없음(부모, 자녀 없음)

• 건강상황

- 알콜사용에 의한 급성중독, 간질환, 만성알콜리증, 알콜성지방간, 기타 명시된 빈혈, 저칼륨혈증

• 주거상황

- 전세(4000만원), 방2개와 주방겸 거실, 화장실(도시가스 난방)

- 대상자는 전에 살았던 아파트에 주소지를 그대로 두고 있었으며 현재 전세로 살고 있는 주소지로 전입신고 하지 않은 상태였음.

• 생활실태

- 대상자는 부모와 자녀 없는 청장년 독거가구임.

- 정확한 시기는 알 수 없었으나 개인적인 어려움과 실망감으로 지인의 증언과 건강상황으로 미루어 상당기간 술에 의지하며 살게 되었음.

- 대상자가 며칠째 연락이 되지 않아 지인이 직접 찾아가서 문을 두드려 보자 '괜찮다'는 이야기만 조그맣게 들려오는 상황으로 신변에 대한 안전이 염려되어 신고하였음.

- 사례관리사가 죽을 구입하여 현관문에 걸어놓고 드실 수 있도록 핸드폰으로 안내 메시지와 통화 시도하였으나 연락되지 않았고 지인들이 문을 두드려도 인기척이 없었음.

- 이후에도 맞춤형복지 담당자와 함께 방문하였으나 전날 걸어놓은 죽 그대로 있는 상태였음. 지속적인 방문결과 주변이웃에게서 거의 볼 수 없는 상태였고 그나마 계단 올라가는 것도 힘들어 하여 부축하였다는 증언 들음.

- 대상자의 신변이 위험하다 판단하여 119와 경찰 연락하여 방범창을 뜯고 진입함. 대상자는 침대에서 일으켜 세웠으나 잘 걷지도 못하고 신발도 신지 못하는 상황이었음.

- 119대원의 황달증상 소견에 ○○종합병원 응급실 통하여 중환자실 입원.

- 빈혈수치 및 포타슘 수치가 낮아 위독한 상황이었으며 이에 즉시 수혈 실시함.

● 욕구 및 위기도 조사

- 맞춤형 복지팀 담당자와 함께 현장을 방문하였고 119에 의한 진입 후 대상자 본인은 ‘괜찮다’는 이야기만 지속할 뿐이었음.
- 추후 지역사회 속에 사는 지인들의 설득으로 상담이 지속될 수 있었음.
- “나를 내버려 뒀요.” “내가 알아서 할거예요.” 하며 자기결정권에 대한 욕구를 드러내는 상황이었음.
- 돈이 없어 병원을 그동안 가지 못한 상태였음. “제가 무엇을 할 수 있나요? 아무것도 할 수 없어요. 사는 게 힘들어요.” “사람들과 말하는 것이 두려워요. 누가 나를 좋아 해줄까요?” 하며 정서적 지지와 사회적 관계형성관련 욕구를 드러냈음. 퇴원 후 지역사회에 나와서도 술을 끊지 못하고 거의 매일 음주를 함.
- 욕구조사 결과
 - 일하고 싶어요(직업)
 - 돈이 없어서 병원을 못가요.(의료, 경제)
 - 이사 후에도 전세계약서가 없어 전입신고 되어 있지 않아요.(법률 및 정보제공)
 - 제가 무엇을 할 수 있나요? 아무것도 할 수 없어요. 사는 게 힘들어요.(정서적 지원)
 - 사람들과 말하는 것이 두려워요. 누가 나를 좋아해줄까요?(사회적 관계형성)

● 대상자 선정의 과정

- 내부 사례회의를 통해 자립의지가 강하며 그동안 직장생활도 성실히 했던 대상자이기에 충분히 치료 후 성공적인 자기 삶을 살 수 있을 것이라 판단하고 사례관리 대상으로 선정하였음.
- 지역사회 내에서 특정한 및 소수의 사람 외엔 왕래가 없었던 것으로 판단되었음.
- 이전에 다녔던 교회를 통해 그동안의 생활과 관련해 지속적인 상담을 하였던 분을 알아봄. 대상자의 알콜의존 치료를 위해 정신병원에 자의입원을 설득하였으며 퇴원 후 상담 및 정서적 지지를 통해 지속적인 직장생활에 도움을 주기로 하였음.
낮은 자존감과 사회적 관계 형성 미숙에 있어 스스로 결정하고 추진할 수 있도록 최소한의 도움을 주고 기다려 주는 과정을 반복하기로 하였음.
- 알콜의존 치료를 위한 병원 입원 시 생필품과 간식비는 다니는 교회에서 지원키로 하고 퇴원 후 자활참여와 주거환경 개선, 사회보장 관련하여 시군구 통합사례관리사와 맞춤형 복지팀 담당자의 협조로 진행하기로 하였음.
- 일상생활 관련 물품은 가정방문을 통해 필요시 지원키로 함.

2. 서비스 제공계획 수립

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
신체적 건강상태 호전	의료비 지원받기	- 복지재단 300만원 의료비 지원
정신적 건강상태 호전	정신과 병원 입원하기	- 교회와 지역사회 지인 : 생필품 및 간식비 교회 자원 이용 - 정서적지지 : 교회 및 관련기관을 이용하여 안부확인 및 상담 진행 - 개인활동지원 : 지역자원 이용으로 정신병원 진료동행
자활하기	정기적인 수입원 마련하기	- 범정부 서비스 자활연계 - 정기적인 수입원 발생토록 현재의 경제적, 생활환경, 권익보장관련 어려움 자원연계로 완화 : 각종재단, 지역자원 연계 - 관계 두려움 극복 : 교회자원연계, 두려움 내려놓기 진행

● 장·단기 목표 설정 사유

- 대상자는 장기간 알코올 섭취로 신체적 정신적 건강이 악화되었음. 이에 단기적으로는 신체적, 정신적 치료를 하되 장기적으로는 자신의 삶을 유지하면서 일상생활 복귀와 취업을 목표로 함.

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 복지재단에 의료비를 요청함. 지역교회, 기관의 연계를 통해 정서적 지지와 간식비 및 안부확인하며 퇴원 후에 단주를 실패할 경우를 대비 자원들과 지속적이며 긍정적인 관계가 유지되도록 전화면담 및 상담, 직접방문을 지속적으로 유지하였음.

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 대상자는 이사 후 전입신고하지 않은 상태였으며 주거지 계약과 관련하여 계약서가 없는 상황에서 전입이 어려워 관내 변호사 자원을 이용하여 전입신고 방법을 알아보았음. 처음 집을 계약했던 부동산에 계약서 원본 보관 중으로 행정복지센터 맞춤형복지담당자와의 협조 하에 전입신고를 마칠 수 있었음.

- 3개월 이상 입원하므로 인해 집안 청소 및 방역 진행하지 않아 사회복지관을 통해 방역, 적십자 봉사회를 통해 집안 내부 청소를 진행하였으며 안전한 동절기 보내기를 위하여 전기요를 지원하였음.
- 정서적 안정을 위해 경제적 지원을 하였으며 복지재단에서 생계비, 교회 여전도회에서 물품 및 주민등록증 분실 후 재발급하고 병원 입원 동안 간식비 지원을 위해 후원금을 받아 사용하였음.
- A병원에서 B병원으로 이송할 때 이송비용 지원이 없어 곤란하였을 때 A병원 원무과장님을 통해 무료로 응급차량 이송할 수 있었음.

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 간식비나 주민등록 재발급 비용을 지원하는 기관이 없어 교회와 의논한 결과 교회 내에 있는 기관을 통해 지원할 수 있음을 알게 됨. 또한 교회의 사모님을 자원으로 연계했음. 사회에 다시 나갈 수 있을지 불안해하는 대상자의 심리적 정서적 지지를 위해 출석하고 있는 교회의 물적, 인적자원을 이용한 안전망 구축은 서비스 제공과 모니터링 하는데 가장 효과적인 방법이었음.

● 사례회의

1. 회의분류 : 동료수퍼비전

2. 회의내용 및 결과

- 119와 경찰 동원하여 A병원 중환자실 입원 중
- 중환자실 입원동안 빈혈과 포타슘 수치 좋아지고 있음.
- 알콜 금단증상으로 일반병실 이동 어려운 상황임.
- 중환자실에서 치료 할 정도의 위험상황 아님.
- 추후 진행 방향 논의 하였음.
- 담당내과 주치의 면담 후 병원 이송 가능여부 판단.
- 이송 가능 판단 시 병원 이송 할 때 ○○병원 종합원무과 지원 받을 수 있도록 요청.
- 본인동의로 알콜관련 병원 입원 진행

1. 회의분류 : 내부사례회의

2. 회의분류 : 동료수퍼비전

3. 회의내용 및 결과

- 여성 청장년 독거 가구로 알콜병원 입원치료 후 자활사업단 참여함.
- 성실히 자활 참여 중이며 한 달 전 부터 자활에서 월급 받는 중임.
- 초기 진행단계로 집안 강제 진입하는 과정에서 방법창 뜯어 방법관련 시설 복구 시급함.
- 현관 쪽 벽지가 떨어져 시트지를 붙였으나 자꾸 떨어지는 증상 있어 주거내부환경 개선 필요함.
- 방법창과 도배를 위해 통합사례관리 사업비 중 기타지원비에서의 지출 타당성에 대한 논의
- 사례관리 사업비 중 기타지원비에서 지원하기로 함.

4. 종결

● 종결 사유 및 근거

- 대상자는 스스로 자활하고자 하는 의지가 있었으나 사회적 관계형성에 어려움을 호소하였고 시군구 통합사례관리사, 맞춤형복지팀 담당자, 사회복지관, A복지재단, B복지재단, 사회복지과, 교회, 변호사, 지역 내 부동산, 적십자 봉사회 등을 연계함. 일상생활 지원, 경제, 권익보장, 생활환경개선 부분에 서비스 연계하였을 때 정신적, 신체적 건강 회복을 이루었음. 최종적으로 자활사업단에 성공적으로 참여하면서 단주를 현재까지 지속중임. 자활사업단 참여하면서 바리스타 자격증을 취득하고 결혼 이주 여성들에게 한국말로 의사소통하는데 봉사자로 참여하고 있음. 성공적으로 일상생활 하고 있는 바 종결사례회의를 통해 종결하게 됨.

● 사후관리

- 사례종결 후 한 번도 무단결근 없이 자활참여 중. 매주 교회활동에 빠짐없이 참석하며 교회 내 어린아이들의 소풍과 일요일 식당에 자원봉사자로 참여하여 활동하고 있다고 함. 성실해씨는 최근 손목뼈 골절로 자활을 쉬고 있을 때에 술을 먹고 싶은 마음의 유혹을 이기기 위해 하루의 시간표를 짜서 그대로 실천하였으며 6주간의 치료기간을 마치는 동안 술을 마시지 않고 있다고 함. 원만한 관계 형성을 위해 관련 책을 사서 보며 지식을 습득하므로 인한 자존감 향상을 도모하고 있음.





대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

- 지역사회 내 교회에서도 알콜 의존 있는 분은 아무리 도움을 줘도 효과가 없이 재발한다고 인식하고 있었음. 가끔 교회에 나오는 성실애씨를 그저 바라보며 기도하는 것 외에는 할 수 없었다 함. 대상자가 다니던 지역 교회, 희망키움지원단, 읍면동 맞춤형복지팀, 병원, 재단, 복지관, 자활센터 등을 통한 연계와 자원활용 및 통합서비스가 지원될 때 관리자에 대한 부정적 인식과 자활에 대한 의지를 가지고 애쓰고 노력하는 모습, 더 나아가 도움을 받던 자가 이제는 자원봉사하며 살아가는 대상자를 보며 알콜 의존자에 대한 인식이 달라졌음.
- 성실애씨는 “사람들과 말하는 게 두려워요, 누가 나를 좋아할까요?”하며 사회 활동하는 것에 대한 두려움을 표현하였으나 현재는 교회와 지역사회에 도움이 필요하다고 본인이 인식하는 분야에서 자원봉사를 하며 자존감을 회복하고 있음. 본인은 하루의 시간표를 짜서 생활하면서 알콜을 더 이상 의존하지 않기 위해 노력하고 있고 다른 사람과의 원만한 관계를 위한 수양과 관련 독서를 통해 끊임없이 자신을 세우기 위해 애쓰고 있음.

2. 통합사례관리사만의 노하우

- 사례관리 개입 시 꼭 필요한 자원임에도 없을 때, 알콜의존증처럼 재발이 자주 되고 자존감 하락을 경험하며 다시 술에서 위로를 찾는 대상자에게 어떻게 도움을 줘야 할지 막막하였음. 병원 근무하였던 경험으로 위급 시 무료로 병원의 이송차량을 이용하는 것을 알기에 당진종합병원 원무과장님께 요청하여 도움 받을 수 있었음.
- 사람과 관계 맺는 것에 대한 두려움을 극복하고자 술을 찾는 성실애씨에게 교회의 사모님과 상담 하도록 연계하였음. 그리고 음주여부를 확인하지 않고 거리를 두었음. 그러자 스스로 연락하여 왜 술을 먹었는지 요즘은 물어보지 않느냐며 요즘은 술을 먹지않고 있다고 자랑 하였음. 단주하면서 자활을 할 때 관계에 대한 두려움과 같이 일하는 사람과의 좋지 않은 감정을 어떻게 처리할지 고민 결과 그날 있었던 두려운 생각들을 메모해서 모았다가 달라고 하였음. 하루에도 몇 개씩 메모를 하였던지 수많은 메모지를 적어서 전달하였음. 3개월 정도 되었을 때 두려운 생각을 메모 했을 때 어떤지 묻자 해결되는 것도 있지만 그렇지 않은 것도 있었음을 알 수 있었음. 해결되지 않은 부분에 대한 것은 언급하지 않고 그럼에도 어떻게 지금까지 일할 수 있었는지 묻자 크게 웃으며 자기도 모른 다며 활기를 되찾는 모습을 보였음. 안정적으로 상담과 안부확인 및 도움을 위한 자원 확보와 발굴,

적절한 거리두기, 정서적지지, 메모하면서 두려운 감정을 다루었을 때 누구의 도움이 아닌 스스로 어려움을 해결하는 자신을 발견할 수 있도록 도왔음. 주변은 조력자 일뿐 어려운 상황을 해결하는 열쇠는 본인에게 있음을 직면하도록 하였음.

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

- 성실애씨의 경우 '건강한 생활은 건강한 신체에서 출발한다'는 대전제를 놓고 목표를 정하게 되었으며 모든 자립생활의 바탕에는 정신적 건강회복이 중요하다고 생각하였음. 정기적이지 않지만 교회를 다녔다는 것에 주목하여 자원 연계하였음. 그리고 모든 어려운 상황의 해결의 열쇠는 본인에게 있음을 알도록 하였고 결국 두려운 마음을 감추고자 술을 찾는 생활에서 두려움을 다스리며 단주하게 되었음. 지역사회에서 봉사하며 살아가는 모습으로 변화되었고 자신의 단점을 극복하고자 시간표를 만들고 교회의 모든 활동에 참석하며 자신의 삶을 살아가고 있음.

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

- 드러나지 않게 어려운 분에게 도움을 주는 자원이 있음은 익히 알았으나 실제적으로 얼마든지 활용 할 수 있는 인적자원이 있었음. 체계적인 자원발굴의 필요성을 느낄 수 있었음.





2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

배배로 아저씨, 우리동네 여·행

(여기서 행복찾기)



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2019년 5월 14일 ~ 2019년 8월 8일(총 4개월 진행 / 점검단계진행)
- **인적사항** 이행복(65세)

가구원	가계도
독거노인(65세)	<p>40년동안 미용사와 복지수급</p> <p>65세 5세대 모가솔 이후, 관형과 얼마전까지 함께 살았음</p>

2. 사례 발굴 경로

- 현재 거주하고 있는 무허가 집을 비워주어야 하는 상황으로 행정복지센터를 내방하여 상담하는 가운데 다양한 어려움이 있어 통합사례관리대상으로 의뢰됨



단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

● 초기상담 및 대상자 선정

- 이행복은 기초생활수급자로 보호받고 있었으며, 형과 함께 폐지를 주어 형의 가족들과 함께 살았습니다. 작년 형이 이사하게 됨으로 독립적으로 생활을 시작하였으며 이행복은 의사무능력자로 신분증과 통장, 도장을 형이 관리하였으나 본인의 권리를 찾지 못하고 통장에 입출금에 대해 전혀 모르고 있었습니다. 최근 금전 관련하여 형과 갈등적인 관계가 되면서 본인이 직접 동사무소를 내방하여 상담을 요청하였으며, 상담이 진행되면서 다양한 어려움이 관찰되어 사례관리대상자로 의뢰 되었습니다.

● 욕구조사

- 읍면동에서 초기상담이 진행되었으며, 이행복의 욕구 상황을 심도있게 파악하기 위해 가정방문 일정을 잡아 방문하였습니다.

처음 대면 상담을 하게 되면, 내담자의 대부분은 긴장을 하게 되는 경우가 많아 방문 간호사와 일정을 맞추어 함께 방문하였습니다. 이행복은 약속시간보다 앞서 집에서 방문을 기다리고 있었습니다. 동사무소에서 의뢰받고 방문하였음을 밝힌 후에 라포를 형성하고자 방문간호사가 먼저 이행복의 신체건강 상황을 점검하기 위해 혈압과 당뇨체크를 통해 이용자는 경직 된 마음이 부드러워지는 모습을 보였습니다.

방문간호사의 신체건강 상황을 설명한 이후에 통합사례관리사가 욕구조사를 실시하여 이행복의 욕구, 요구, 필요를 구분하고 위기도를 파악하였습니다.

영역	내용	욕구(Want)	요구(Demand)	필요(Need)
신체 건강	제대로 먹지를 못하니깐 몸이 힘들어요 하루에 많은 폐지를 줍고 리어카를 밀고 다녀야 하는데..	건강하게 살고 싶다	식품지원을 해달라	푸드뱅크신청서 작성하기
경제 영역	수급비 33만원을 받아서 월세15만원을 내고, 담배를 좋아하는데 담배피고 나면 돈이 없어요	수급비와 폐지 줍기로 생활하고 저축하면서 생활하고 싶어요	돈을 잘 관리할 수 있도록 도움을 달라	통장비밀번호 변경하고 도장 변경하기

주거 영역	고물상이랑 가까운 이곳에서 나는 살고 싶다. 그런데 5월31일까지 살아야 하는데 나는 갈 데가 없다	폐지를 모으는 가까운 곳에서 살고 싶다	지금 살고 있는 곳에서 가까운곳에서 살수있도록 해달라	고시원 생활할 수 있는 생활훈련하기
법률 영역	나는 통장, 도장, 신분증까지 모두 형한테 맡기고 살았다. 나는 휴대폰을 개통한 적도 없다. 미납금이 총 310만원에다 자동차과태료도 260만원이다. 나는 형을 고발할 것이다	법적인 도움을 받아 이 문제를 해결하고 싶다	미납금과 과태료 관련하여 정확한 금액 알고 싶다	통신사에 가서 휴대폰명의도용 신고하기 과태료 관련하여 형과 대화하기
주거 영역	형이라고 하나있는데 일생에 도움이 안되고 여지껏 부려먹었어요. 휴대폰 미납금액과 과태료 반반부담한다고 하면 제가 고소 안해요. 내가 벌어서 받은 냐거예요	형과 원만하게 문제를 해결하고 싶다	형을 함께 만나 달라	형에 대한 부정적 감정 내려놓기

● 위기도 조사

• [위기도 점수] 총점 27점

- 경제영역 9점, 가족관계영역 6점, 주거영역 6점, 신체영역 3점, 법률영역 3점 순으로 기초생활수급자로 보호받고 있고, 폐지를 줍고 있지만 미납된 휴대폰요금과 차량범칙금 관련하여 경제영역에서 가장 높게 나왔습니다. 또한 그동안 형에게 많은 도움을 받았지만 갈등관계에 놓이게 되어 가족관계와 당장에 거주지를 옮겨야 하는 상황으로 주거영역에서 각각 6점이 동일하게 나왔습니다.
- 위기도조사지를 근거로 대상가구의 위기상황의 개입 우선순위를 파악하고, 사례관리 개입목표의 방향과 내용의 기반을 통해 사례관리 개입 시 어떠한 자원과 지지체계를 동원하고 연계해야하는지 함께 계획할 예정이며, 종결시 위기도 총점의 변화를 통해 가구의 위기상황이 긍정적으로 나아지고 있는 판단자료로 사용할 계획을 세웠습니다.

● 대상자 선정의 과정

- 욕구조사를 통해 이행복의 신체상황 특히 치아는 심하게 썩은 총치 세 개만 남아있는 상황이었으며, 홀로 거주하면서 식사를 제대로 챙겨먹지 못해 뼈빠 마른 모습을 보였습니다.
- 거주지를 옮겨야 하는 상황이지만 무보증금의 월세 15만원의 무허가에 살고 있어 안정된 거주지로의 이전이 시급하였습니다.
- 그동안 신분증과, 통장, 도장을 본인이 가지고 있지 않았으며, 두 대의 휴대폰이 본인의 명의로 개통되어 380여만 원의 미납금과 차량 과태료가 180여만 원이 있어 명의도용 관련하여 법률상담을 받고 싶어 하였습니다.

- 우리시에서는 10개의 욕구영역 중 3개 이상의 욕구상황이면 통합사례관리대상자로 추천할 수 있도록 합의되어 있어 선정회의에 상정할 수 있습니다. 선정 사례 회의를 통해 상기 이행복은 지역내에서 보호 체계를 형성하고, 건강하게 살 수 있도록 사례관리대상자로 선정하기로 합의를 하였습니다.

● 대상자 선정을 위한 사례회의

참석자		사례회의 요약	선정사유
내부참석자	외부참석자		
<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형복지 팀장 - 복지상담 팀장 - 담당 주무관 - 통합사례 관리자 	<ul style="list-style-type: none"> - 희망케어 센터 - 방문간호사 - 일자리 상담사 - 드림스타트 	<p>[대상사례개요]</p> <ul style="list-style-type: none"> - (가족사항) 1인 청장년 가구임 - 오랜 기간 형과 함께 살아왔으나, 형가족이 이사가면서 혼자 생활하게 됨 - 기초생활수급자로 보호받고 있으며, 간간히 폐지를 팔아 생활에 도움을 받고 있음 <p>[주요욕구 및 문제상황]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 경제영역(기초생활해결) : 오랜기간 동안 모든 경제관리를 형이 해왔으며, 집계약서가 없는 무허가 주거지에서 살고 있어 주거급여 받지 못하고 기초생활수급비에서 매월 15만원의 집세를 지불해야 함으로 기초생활에 매우 큰 어려움이 있음 - 건강영역(신체건강) : 치아가 거의 모두 발치된 상태로 음식물을 섭취하는데 어려움이 있어 치과치료를 받고 싶어함 - 주거환경영역 : 5월말 현재 살고 있는 집을 비어주어야 하는데 마땅히 거주할 곳이 없어 주거지에 대한 불안감이 높음 - 법률영역 : 본인도 모르는 휴대폰 미납 요금과 차량범칙금이 있어 독촉을 받고 있는 상황으로 인해 법률적 도움을 받고 싶어함 <p>[위기도 점수] : 27점</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자가 문제상황을 극복하고자 하는 의지는 있으나 스스로 극복 하는데 어려움이 있고 대상자의 욕구가 3개 이상됨으로 통합사례 관리대상자로 선정하여 주요 욕구 및 문제에 대해 적절한 개입과 사례관리가 진행되는 것에 합의함 - 추후 협력기간들과의 통합적 개입을 위한 사례회의를 개최 하여 서비스계획을 당사자와 함께 수립할 계획임.

2. 서비스 제공계획 수립

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

목 표		제공 계획(자원/서비스)			욕구 및 기대되는 변화
단기목표	장기목표	영역	자원	서비스	
- 무리해서 폐지 모으지 않기 - 식사 잘 챙겨서 먹기	안정적인 생활 유지하기 ("나 아무 욕심 없어요. 고물상 옆에서 폐지줍고 팔아서 사는게 즐거워요. 나한테 폐지 줘는 것은 천직 이에요")	신체 건강	- 방문보건 - 치과검진 - 지역사회 보장협의체	- 건강검진받기 - 틀니지원연계 - 식사해결	임시 거주시설 탐색 (시설 입소 진행)
- 은행방문하여 도장, 비밀번호, 카드변경하기		경제	- 식품업체 - 푸드뱅크 - 이웃주민	- 유기농식품지원 - 고기지원 - 밑반찬	자금 마련으로 시내와 인접한 거주지 희망 (새로운 삶에 대한 기대)
- 이웃에게 감사한 마음 표현하기		일상 생활	- 희망케어 센터 - 지역주민 - 장애인복지관 재가노인 센터	- 이불지원 - 빨래지원 - 임시주거 및 식사	혼자가 아닌 눈으로 직접 보는 도움의 손길 만족감
- 임시 거처 알아 보기		주거	- 고시원 - 한국토지주택공사	- 고시원 연계 - 전세임대주택 안내 및 신청	기초 생활 해결을 위한 기반 마련으로 희망
- 법률상담받기 - 통신업체 방문하기		법률	- 법률홍닥터 - 파출소	- 법률상담	자녀돌봄에 대한 안정감, 근로에 대한 부담감 완화
- 형에 대한 섭섭함을 조금씩 줄여보기		가족	- 행정복지센터 - 이웃주민	- 가족관계 개선을 위한 중재	소액이지만 정기적 금액 지원으로 생활비 부담 해소

● 장·단기 목표 설정 사유

- 저는 장단기목표를 이용자와 함께 세울 때 꼭 여쭙어보는 게 있습니다. "선생님이 저와의 만남이 시작되었는데 저랑 헤어질 때 뭐가 좀 변화되어 있으면 좋을까요?" "상황이 어떻게 변하면 저와 만나기를 참 잘했다는 생각이 들까요?" 라는 질문을 하고 이용자의 대답을 근거로 장기목표를 설정하였습니다.

- 이행복과 목표를 설정할 때 “저랑 헤어질 때 상황이 어떻게 되면 저를 만나기를 참 잘했다는 생각을 할까요?” 라고 질문을 하였습니다. 그때 이행복이 “나 아무 욕심 없어요. 고물상 옆에서 폐지 줍고 팔아서 사는게 좋아요. 나한테 폐지 줍는 것은 중요해요” 라고 답을 하셔서 저의 언어로 바꾸어서 혹시 그 말씀은 “안정적인 생활유지를 원하고 계시다는 것을 말씀하시는거예요?” 라고 되묻고 장기목표를 설정하였습니다.
- 단기목표는 장기목표를 달성하기 위한 과정으로 욕구영역별로 이행복이 쉽게 달성할 수 있는 과업으로 목표를 설정하였습니다.

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 사례회의에 이행복을 참여시켜 논의 → 합의 → 함께 실천 → 점검 → 기관담당자와 점검내용 공유를 반복하면서 사례관리를 실천하였습니다.
- 초기 이행복이 휴대폰이 없이 하루에 동네 열 바퀴를 돌면서 폐지를 수집하기에 연락을 할 수 없을 때 동주무관과 밀접한 관계를 유지하면서 이행복과 수시 연락이 될 수 있도록 노력하였습니다.
- 동사무소 맞춤형 복지팀장, 담당주무관과 수시 사례회의를 통해 서비스의 우선순위를 합의하고, 이행복의 동의를 통해 목표달성을 위해 노력하였습니다.
- 동네이웃 주민에게 이행복의 생활에 도움을 줄 수 있는 자원을 제공하였습니다.
- 사례관리사가 목표달성을 위해 앞서지 않고 이행복의 상황과 당사자의 의견을 수용하면서 사례관리를 진행하였습니다.



● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

서비스 제공 중 복지 자원의 발굴	타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정
<p>주거 환경</p> <p>[○○고시원] 임시거처도 마련하지 못한 채 며칠동안 노숙생활을 하게 되어 고시원에서 임시로 생활할 수 있도록 지역의 고시원을 알아 보았으나 이행복이 폐지 좁는 일을 하고 있어 노숙자와 동급으로 생각하여 고시원에 빈방이 있음에도 불구하고 몇몇 고시원에서 입실을 거부하였으나 ○○ 고시원에서는 이행복의 처한 상황을 공감하고 고시원 입실하도록 허용함.</p> <p>[○○모텔] 고시원 입실이 디지털열쇠로 이행복이 출입에 어려움이 있어 열쇠로만 개폐할 수 있는 모텔을 찾아 이행복의 상황을 공유하고, 이행복이 임시거처로 사용할 수 있도록 다양한 편의를 모텔 측에서 제공함.</p> <p>[주민자치위원회 - 부동산 중개업] - 이행복은 본인이 거주하였던 동네를 떠나 낯선 동네를 이사하게 되면 폐지 수집과 보관장소를 현재와 같이 사용하지 못함으로 전세임대주택에 선정되어도 원하는 동네에서 집을 얻을 수 없어 이사할 수 없는 상황이었음. - 주민자치위원회 중에 부동산중개업을 하는 위원이 있어 전세임대주택을 적극적으로 구할 수 있게 되어 전세임대주택을 계약함.</p>	<p>[지역내 파출소와 사례회의] 이행복은 문맹으로 본인의 권리를 제대로 행사하지 못하고 오랜 기간 동안 생활하였음. 본인도 모르게 명이가 도용되어 빗독촉을 받게 되자 법률적인 도움을 원하였음. 동사무소에서는 매월 정기적으로 파출소에서 다양한 기관과의 사례회의가 진행되고 있어 파출소장, 지역사회보장협의체 위원, 법률홈닥터, 가족상담실과 이행복의 상황을 공유하고 이행복이 법적으로 도움을 받을 수 있는 상황인지 객관적인 상황들을 검토하고, 이로 인해 이행복이 불이익은 없는지 파악한 후 이행복이 법적인 도움여부를 결정을 할 수 있도록 지원함.</p> <p>[한국토지공사] 당장에 임시거주지를 못하고 있어 주거취약계층으로 전세 임대를 구하는 이행복의 상황을 공유하고, 선정기간을 단축할 수 있도록 전세임대주택 담당자가 도움을 요청하여 최대한 전세임대주택 선정이 빨리 진행 될 수 있도록 한국토지공사 측과 긴밀하게 협력함.</p>

<p>신체 건강</p>	<p>[○○치과] 이행복은 모든 치아를 발치 후에 전체 틀니를 해야 하는 상황으로 갑자기 전체 틀니를 사용시 만족도가 매우 떨어지고 모든 책임을 병원측에 돌려 치과에서 어르신 대상으로 하는 전체틀니를 시행하는 것을 꺼려함. 하지만 이행복이 만족도가 떨어져도 심미적 측면에서 틀니를 하고 싶어하는 욕구가 크자 이를 수용하고 이행복의 치아관리를 만족감 있게 진행해주고, 추후 통합사례관리대상자에게 치아관련 무료서비스를 진행할 수 있는 자원 확보함.</p>	<p>[방문보건 및 금연클리닉] - 욕구조사시 이행복의 긴장을 낮추기 위해 방문간호사와 함께 가정방문을 실시하였음. - 가정방문 실시 후 방문간호사의 간단한 검진(당뇨, 고혈압 체크) 등을 통해 이행복과의 친밀감을 형성하였음. - 친밀감을 형성한 후 통합사례관리사와의 상담을 시작 하면서 현재의 어려움 상황에 대해 심층적인 상담을 진행 할 수 있게 되었음. - 오랜 기간 폐지수집과 흡연으로 폐질환 발병으로 금연 클리닉 연계하여 금연 시도</p>
<p>주거 환경</p>	<p>[○○○의원] 노인돌봄종합서비스를 받을 수 있도록 이행복의 의료상황 소견서를 작성하고, 이행복의 신체상황을 종합적으로 검진 할 수 있는 자원 연계함.</p>	<p>[노인돌봄종합서비스 기관] 전세임대주택으로 이전 후 노인돌봄종합서비스를 제공 받을 수 있는 기관과의 연계를 통해 일상생활유지에 도움을 받을 예정임.</p>

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 서비스 제공 후 모니터링은 이행복과의 대면상담, 이웃과의 만남 및 이행복의 내방, 기관방문 등을 통해 이루어졌습니다.

	새롭게 발굴된 문제	조치내용
<p>법률 영역</p>	<p>이행복은 문맹으로 우편물이 배송되어도 글씨를 읽지 못해 편지내용을 몰라 지인에게 물어서 내용을 파악함. 본인이 대출 받지 않은 금융권에서 이자를 상환하지 않아 연 38%로의 연체이율이 붙어 본인도 모르게 신용불량자가 된 상황임.</p>	<p>이행복은 심증으로만 형을 고소하겠다는 입장을 보여 혹시 이행복이 무고죄가 성립될 수 있음을 이해시키고 전문기관에서 개입하여 정확한 조사 후 법적 조치가 진행 될 수 있도록 도움을 줌.</p>
<p>신체 건강</p>	<p>이행복이 사례관리 도중 인근 내과에서 폐결절이상 소견보여 큰 병원에서 진료해야 할 상황</p>	<p>인근 내과의 소견서를 기반으로 대학병원 사회사업실에 의뢰하여 소화기내과 예약하여 병원동행하여 진료 받을 수 있도록 지원함.</p>

	새롭게 발굴된 문제	조치내용
신체 건강	이행복이 오랜기간동안 폐지를 수집하면서 폐기능이 약화되어 폐기능을 높이기 위한 비헬바레스피맷 흡입기를 사용하게 됨.	이행복이 발헬바레스피맷 흡입기를 매일 2회씩 사용할 수 있도록 반복적인 훈련을 시켜 폐기능을 강화할 수 있도록 함. 보건소 금연교실 등록하여 금연프로그램 참석하여 금연할 수 있는 동기 부여
	이행복이 모텔에서 임시거주시 삼시세끼를 거주공간에서 때울 수 없어서 신체건강에 어려움 발생	지역사회보장협의체에서 제공하는 후원금으로 인근 식당에서 식사할 수 있도록 지원
주거 환경	이행복이 모텔 거주 중 주거취약계층 전세 임대주택에 입주 선정되었으나 이행복이 거주하고 싶어하는 동네에 전세임대주택 매물이 없어 전전긍긍한 상황	지역의 부동산 중개업자와 동사무소 맞춤형 팀장의 노력으로 전세임대주택을 구하여 이행복이 원하는 곳으로 이주할 수 있게 됨.



● 통합사례회의

회차	구분	참석자		회의내용		반영내용
		내부참석자	외부참석자	회의안건	회의결과	적용
1	통합 사례 회의	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지 팀장 • 담당 주무관 • 통합사례 관리자 	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동지역 사회보장 협의체위원 • 한마음 가족상담실 • 파출소 담당자 • 법률홍닥터 	회의안건 명의도용 당한 부문의 법률조치 가능한지 논의	회의결과 - 이행복의 고발이 본인에게 어떠한 득이 있을지 객관적 판단이 필요 - 변호사와 이행복과의 대면상담 필요	변호사와 이행복의 대면상담 주선하여 최종판단은이행복이 결정할 수 있도록 독려
				이행복의 수급통장 관리에 대한 지역 보호체계 구축방안	당분간 이행복 본인이 스스로 통장을 해볼 수 있도록 기다림 필요	통장비번, 도장 변경을 위해 은행 동행하고, 본인이 통장관리하여 사용 하도록 시도함
				사례관리 우선순위 논의	이행복의 가장 큰 욕구인 주거지 확보를 위한 행정 지원 → 임시거주지 마련 → 법률지원 → 식품지원 → 전세 임대주택 이사	- 회의내용을 안내 하고 이행복은 수용함 - 법률상담지원 - 임시거처 함께 탐색하고자 하였 으나 5월 31일 이후 임시거처는 본인이 해결해보겠다는 의견 수용함
2	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지 팀장 • 담당 주무관 • 통합사례 관리자 	<ul style="list-style-type: none"> • 방문간호사 • 변호사 	- 이행복의 안정적인 주거지 확보 - 법률지원방안 논의	- 주거취약계층 전세임대빌라 신청하기로 합의함 - 휴대폰미납금과 자동차세미납건으로 고소진행 하려는 이행복이 결정할 수 있도록 함	- 동사무소에서 전세 임대주택 신청 - 통신사방문하여 명의도용관련 동행 신고 - 자동차세 미납 건은 형과 논의 하도록 중재하여 형이 해결하겠다는 약속받음

회차	구분	참석자		회의내용		반영내용
		내부참석자	외부참석자	회의안건	회의결과	적용
3	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지팀장 • 담당 주무관 • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • 방문간호사 • 변호사 	<p>임시거주지마련을 위한 사례관리사업비 지출 건</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 임시 거주지는 본인이 해결하겠다는 이행복이 임시거주지를 마련하지 못하여 임시거주지 마련을 위해 지역자원 확보 - 임시거주지 이용료 사례관리사업비로 지출하기로 합의 	<ul style="list-style-type: none"> - 고시원에 임시 거처를 마련하고자 하였으나 디지털키 사용에 어려움이 있어 열쇠가 있는 모텔숙소 정함 - 모텔사용료 사례 관리 사업비로 지출
4	동료수퍼비전	<ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • ○○대학교 교수 • 각 시군구 찾아가는 복지전담팀 사례관리 담당자 (30명) 	<ul style="list-style-type: none"> - 일상생활유지를 위한 본인의 노력과 사례관리사의 노력 	<ul style="list-style-type: none"> - 일상생활유지를 위한 한근 및 수 개념에 대한 학습에 대해 지역서비스 기관 탐색이 필요함 - 이행복의 자기 결정권에 대한 주사례관리사의 역할 - 폐지줍는 분들을 위한 시군구의 노력 	<ul style="list-style-type: none"> - 본인이 결정할 수 있도록 독려하고 최종결정은 본인이 내릴 수 있도록 적용 - 시군구에서는 폐지줍는 분들에 대해 안전을 위해 야광조끼 혹은 형광스티커부, 안전교육 실시 - 이행복이 글과 숫자를 배우고자 하는 의지가 보여 안정된 거주지 확보 후 지역기관을 탐색하기로 함 - 지역기관의 한글 교실 연계예정 - 이행복의 자기결정권을 위해 노인 돌봄서비스 연계 하여 서서히 자기 결정권을 활용할 수 있도록 함

회차	구분	참석자		회의내용		반영내용
		내부참석자	외부참석자	회의안건	회의결과	적용
5	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지팀장 • 담당 주무관 • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • 희망케어센터 	<ul style="list-style-type: none"> - 외부 수퍼비전 내용 공유 및 모니터링 실시 - 이행복의 식생활 도움지원 건 - 이행복의 욕구인 틀니 병원연계 시기 	<ul style="list-style-type: none"> - 한글 및 숫자 교육에 대한 본인의 의견을 수렴하기로 합의 - 지역사회보장 협의체 정기회의 시 인근식당 연계하여 한끼 식사 해결할 수 있는 방안 상정하기로 함 - 지역병원 연계 합의 	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복은 주거 이전 후 한글교육과 숫자교육 받고 싶어함 - 이행복이 좋아하는 음식 탐색 (순대국) - 치과 내방하여 틀니 가능한지 병원동행 주치의 소견 들어 보고, 병원 치료는 이행복이 전세임대주택으로 이사이후 하기를 위해 이사 이후 진행 예정
6	지역사회보장협의체회의	<ul style="list-style-type: none"> • 동사무소 동장 • 맞춤형복지팀장 • 담당 주무관 	<ul style="list-style-type: none"> • 읍면동지역사회 보장 협의체위원 (위원20명) • 사회복지관 센터장 • 사회복지관 담당자 	<ul style="list-style-type: none"> - 주거취약계층 생활안정 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 전세임대주택 입주전까지 식사 지원(1일 1식/천원) 30일 지원합의 	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복이 좋아하는 음식위주로 식단을 선정하여 식사제공 받고 있음
7	통합사례회의(모니터링)	<ul style="list-style-type: none"> • 행정복지센터 과장 • 맞춤형복지팀장 • 복지상담팀장 • 담당주무관 • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • 방문간호사 • 병원담당자 	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복의 임시 거처(모텔) 사용료 2차 지원 건 	<ul style="list-style-type: none"> - 전세임대주택 입주하게 됨으로 현재거주하고 있는 모텔에서 그때까지 거주해야 함으로 사례관리사업비로 50만원 추가지원하기로 합의 	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리사업비 50만원 지출함
8	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형복지팀장 • 담당 주무관 • 통합사례관리사 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지관 담당자 (유선) 	<ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄서비스 하반기 사업종결로 인한 대안마련 - 이사준비 	<ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄서비스 받을 수 있도록 합의 - 이사준비 관련한 물품지원 탐색 	<ul style="list-style-type: none"> - OO요양센터 : 다음주부터 서비스 받을 수 있도록 신청 - 복지관 담당자와 물품지원건의의

4. 종결(추후 예정)

종결 사유 및 근거		제공 계획(자원/서비스)	
종결사유	종결근거	수행기관	내 용
<ul style="list-style-type: none"> - 안정된 주거지로 이사 - 일상생활에 도움 줄 인적 자원 연계 	<ul style="list-style-type: none"> - 모니터링회의를 통한 장·단기목표 점검 - 욕구위기도와 종결 시점에 위기도 분석 - 대상자와 종결 합의 	<ul style="list-style-type: none"> - 노인돌봄서비스 제공기관 - 노인복지관 - 사회복지관 	<ul style="list-style-type: none"> - 병원동행 및 일상생활 도움 - 수시모니터링 진행계획

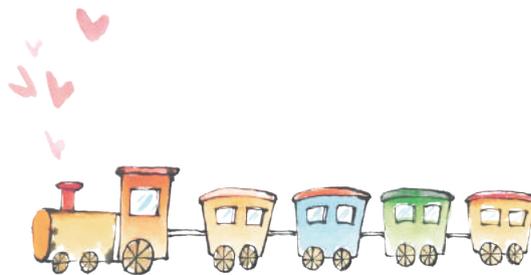


단계별 사례관리 실천 과정

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

구 분	변화 및 성장 내용	
대상자	인식변화	<ul style="list-style-type: none"> - 40년동안 가족에게 의지하여 본인의 의지와는 상관없는 인생을 살았으나 본인 스스로 생활할 수 있는 이행복의 인식의 변화를 가져 옴 - 그동안 가족들이 이행복을 대신하여 동사무소의 도움을 요청하였으나 현재 이행복이 스스로 동사무소를 내방하여 본인의 어려움을 호소하고, 해결해보려고 함
	감정변화	<ul style="list-style-type: none"> - 가족들이 본인에게 대하였던 언행에 대해 초기에는 분노감, 억울함 등의 다양한 부정적 감정을 표현하였으나 사례 관리를 통해 가족에게 향하였던 감정이 다소 수그러지는 모습을 보임
	행동변화	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복은 본인의 생각들을 행동으로 옮기는 거에 가족들의 눈치를 봄으로 행동에 옮기지 못하였으나 사례관리를 통해 연계 된 자원들을 거부하지 않고, 본인이 연계 받은 자원을 담당자와 동행하여 본인의 어려움을 해결하려는 행동을 보임
	상황변화	<ul style="list-style-type: none"> - 안정된 주택으로 이주 : 무허가 주택에서 매월 15만원의 월세(주거급여 미지급) → 모텔 거주 → 전세임대주택 - 신체건강 : 평생 병원 검진 받은 적 없음 → 내과진료(폐결절 증상, 호흡기 이상) → 치료 받고 있음 - 경제영역 : 타인이 통장 관리(저축금액 거의 없음) → 본인이 통장 관리(저축하여 전세 임대주택 보증금 마련)

가족	인식변화	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복이 가족의 도움이 없이는 스스로 생활하기에 어려움이 있을 것으로 생각하였으나 가족과 독립 후 이행복이 지역의 자원을 활용하면서 생활하는 것을 보면서 이행복의 독립적인 삶을 인정하는 인식의 변화를 가져옴 - 이웃들이 이행복을 도움을 주려는 마음이 있다는 것을 알고, 이행복을 함부로 대하지 못함
	감정변화	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복이 독립해서 생활하고, 이행복이 그동안 가족에게 당한 억울함을 토로하는 것을 처음에는 격하게 대응하였으나 격한 감정이 수그러들어 이행복과 함께 다시 살고 싶은 감정의 변화를 가져옴 - 초기에는 공공기관에 적대적이었으며, 이행복(동생)을 도와주는 것에 매우 부정적인 감정을 표출하였으나 공공기관의 중재에 순응하는 모습을 보임
	행동변화	<ul style="list-style-type: none"> - 이행복이 동네에서 폐지를 줍는 것과 거주지를 마련하는 것에 냉소적인 모습을 보이고, 이웃들을 본인의 편으로 만들어 이행복을 돕는 것을 비난하는 행동을 보여 이웃들이 이행복과 가족과의 사이에서 눈치를 보는 상황이었음 - 이러한 다양한 어려움 속에 이행복이 깨끗하게 생활하고 있음을 보고 현재는 이웃들에게 보였던 행동이 감소되었음
	상황변화	<ul style="list-style-type: none"> - 처음에는 이행복과 함께 사는 것이 다소 번거움이 있었으나 현재는 이행복과 함께 살아 가족들의 도움을 받고 싶어하는 상황으로 역전되었음
지역 사회의 변화	인식 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 가족들에게 이행복에게 함부로 대하고, 이행복이 40년동안 권리를 찾지 못하고 살아온 것을 알고 있지만 이행복이 권리를 찾고자하는 본인의 의지가 없어 도움을 줄 수 없고 암묵적으로 이행복을 지지하고만 있었던 상황이었음 - 공공조직에 이행복이 스스로 본인의 권리를 지키고자 도움을 요청하자 이행복에게 객관적으로 조언함으로써 이행복이 현재 상황에서 스스로 결정할 수 있도록 도움을 주고 있음 - 공기관과 이행복이 합의하면서 이행복의 삶이 안정되어 가는 것을 보면서 이행복의 삶을 적극적으로 지지하고 있음
기타	읍면동과 시군구의 협력	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동에서 발굴 된 사례를 읍면동에서 즉각적인 해결하기에 인력의 한계로 어려우나 시군구 희망복지단과 연계하여 역할을 분담하고 협력함으로써 이행복의 상황을 호전시킴





대상가구 변화 및 사례관리자평가

1. 통합사례관리사만의 노하우

구분	상 황	통합사례관리사의 활용 된 노하우
사례회의	- 다양한 영역에서의 어려움이 동시 다발적으로 일어나 행정복지센터 내 수시 사례회의를 개최해야 하는 상황	- 수시 사례회의에 이행복을 참석시켜 이행복의 욕구와 지역자원 연계의 상황을 이행복에게 쉽게 안내하고 최종 결정은 이행복이 할 수 있도록 하여 이행복의 자기 결정권을활용할 수 있도록 함
법률영역	- 이행복은 본인의 이름으로 개설 된 휴대폰 미납금과 사금융권의 대출연체금에 대해 가족들을 의심하고 법률적으로 고소하겠다는 입장을 보였음	- 확증된 상황이 아닌 심증으로 고소하는 것은 이행복이 혹여 무고죄로 처벌받을 수 있다는 지역기관의 의견을 수렴하여 휴대폰 미납금은 통신사 내부에서 명의도용 된 부분을 조사하여 조치하였음. 통신사 측에서 이행복이 직접 사인 하지 않은 신청서를 인정하여 휴대폰 미납금을 통신사측에서 모두 정리하여 본인의 명의로 된 폴더폰 사용할 수 있게 됨 - 사금융권 대출연체금 또한 경찰서에 진정서를 제출하여 조사할 수 있도록 이행복과 충분히 협의 함
경제영역	- 이행복은 수급비와 폐지수집으로 인한 수익을 본인이 관리 해 본적이 없음 - 자산관리를 위한 기본상황에 대한 이해가 필요한 상황이었음	- 수입관련하여 은행에 도움을 받아 저축할 수 있도록 하였음 - 또한 자산관리에 가장 기초적인 지갑관리를 할 수 있도록 지갑을 구매하여 신분증과 돈을 구분 해서 사용할 수 있도록 지원함
기타생활 지원	- 이행복은 차량승차시 안전벨트를 어떻게 하는지, 병원동행시 에스컬레이터 타는 방법 등을 학습이 안되어 있었음	- 차량탑승시 스스로 안전벨트를 맬 수 있도록 반복학습 - 병원동행시 안전하게 에스컬레이터 탑승 방법 등을 수시로 안내함

2. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

상기 사례는 어떠한 부분보다 사례관리 실천 현장에 있어서 주사례관리사의 윤리적 측면에 대해 많은 고민하게 하는 사례였습니다. 그리하여 통합사례관리 과정에 윤리적 측면에 많은 가치를 두었습니다.

구분	사례관리 실천 윤리적 측면	내용
중점 가치	서비스 대상에 대한 복지우선 관심	- 이행복에게 서비스를 제공하면서 가족과의 갈등으로 인해 가족들의 입장은 고려하지 않고, 이행복에게만 관심이 있는지가 아닌지 고민하였으나 이행복의 상황이 긴박하여 서비스 대상에 대한 복지를 우선적으로 실천함
	서비스 이행복 욕구의 최대반영	- 이행복에는 틀니를 하고 싶어하였으나 치과의사의 소견은 현재 이행복이 원하는 전체 틀니는 이행복이 적응하기에 매우 어려움이 있어 보인다고 함. 이행복이 기대하는 만큼의 저작활동에 도움이 되지 못하여 전문의는 틀니를 권하지 않았으나 이행복은 틀니의 활용이 기대만큼 되지 않더라도 미관상의 이유로 틀니를 꼭 하고 싶어함. 이에 이행복의 욕구대로 틀니 제작을 위한 치과 치료를 시작함
	이행복의 권리 존중	- 이행복은 가족들조차 무학에 문맹과 가족들의 요구사항에 무조건 굴복하면서 모든 경제상황을 맡겨놓고 본인의 권리를 존중받지 못한 채 살아왔음. 이러한 삶에 이행복이 본인의 권리를 주장하기 시작하였으며, 이러한 충분히 권리주장을 수용하면서 사례관리를 진행하였음 - 이행복이 본인의 통장의 비밀번호를 변경하고, 카드를 재발급 받도록 은행에 동행함
	철학 유지	- 이행복의 감정을 이해하고, 잠재력을 개발할 수 있도록 함 - 이행복은 가족들에 대한 분노감을 한동안 표출하였으며, 이러한 표출된 감정을 비난하지 않았으며, 있는 그대로 받아주었음. 또한 이행복이 그동안 활용하지 않았던 기관을 방문하여 본인의 어려움을 토로하고, 조언을 구하고 최종적으로 결정할 수 있도록 함

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

가족관계에 어려움이 있는 이행복의 편에서 주사례관리자가 옹호자의 역할을 수행하면서 이행복의 현재 상황으로 감정이입이 깊게 들어가 가족들의 입장에 대해 고려하지 않은 사례관리가 진행된 것에 매우 큰 아쉬움이 있습니다. 종결하기 전 원가족과의 상담을 통해 이행복의 관계개선 및 중재자의 역할을 시도할 계획입니다.



2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

임신8개월 엄마의 가출과 자살충동의 절규, 마음의 문을 여는 패스워드는 공감이다!



1. 대상자 정보

- **관리기간** 2017년 7월 ~ 2018년 6월26일(종결)
- **인적사항** 주희망(34세), 복지사각지대 발굴가구

가구원	가계도	
복지사각지대 가구 - 주희망(34세)/본인 - 최배우자(40세)/남편 - 최첫째(2세)/딸 - 최둘째(태아8개월)?		

● 주요 욕구

주요 욕구	가구구성원	주요 문제
건강 (신체, 정신)	대상자(CT), 태아	건보체납, 자녀, 태아에 대한 애정을 가지고 있으나, 임신 중 감정기복에 따른 충동조절(자살, 가출)과 통제력이 떨어지는 상황
고용	남편	장기실업상태로 현실문제를 외면하고 침묵. 생활비 목적으로 시작한 게임은 집안 내 은둔과 게임중독으로 일용직조차도 중단
경제	대상자(CT), 남편	시부모도움, 카드대출, 보험대출, 일용직 등 임시방편 생활에 대책이 없고 게임머니에 집착하여 출산 및 생계 위협
주거	대상자(CT), 남편, 자녀	출산을 앞두고 월세체납으로 임대인으로부터 퇴거 통보 받아 쫓겨날 상황 (※보증금은 체납월세로 상계처리되어 없음)
관계 (가족·사회)	남편	아내와의 갈등, 부(父)의 억압과 폭언 가까운 잔소리, 직장동료, 상사와 발생한 문제에 대한 해결 대처능력이 부족

2. 사례 발굴 경로

- 영유아방문간호사는 부부 중심가구 만 2세자녀, 임신8개월로 조산위험에 따른 안전문제, 영양 불균형 상태의 임신부 건강 및 밀린 월세로 쫓겨날 상황과 공공기관의 적대적 감정을 가진 비자발적 위기가구 발굴 의뢰



단계별 사례관리 실천 과정



1. 초기상담 및 대상자 선정

● 발굴 및 의뢰

영유아 방문간호사는 8개월 임신부의 조산위험의 안전·건강을 걱정과 가장 시급한 문제는 9월출산 예정인데 월세체납으로 주거지에서 쫓겨날 상황, 임신부 우울·불안감으로 자살과 가출 충동을 가진 위기가구로 동 주민센터에 의뢰하였다.

● 위기사례 개입

복지플래너는 긴급복지지원만으로 위기해소가 어렵다는 판단을 하여 통합사례관리사와 동반상담 요청, 상담 후 임신부와 영유아 자녀에 대한 안전, 건강에 대한 위험성과 대상자 “실패된 삶을 계속 사는 것 같아서 죽고 싶다”는 메시지로 위기사례 개입하여 진행했다. 추가 주거·고용·법률 등 복합적인 문제를 가졌으나 공공기관에 대한 반감을 가진 비자발적인 위기가구로 초기 라포형성 된 방문간호사와 협업하였다.

● 초기상담

방문간호사와 공공사회복지서비스의 올바른 정보, 사례관리 자료를 제공했다. 그리고 3번째 만남에서 대상자는 “가난의 늪 속에서 사는데 살고 싶을까요?” 실패한 인생, 임신, 우울·불안, 남편의 게임중독, 주거지에서 쫓겨나야 하는 이 상황에서 도망치고 싶어 선택한 결심이 가출과 자살이었다. 자살과 가출의 어순을 바꾸면 「살자와 출가」라고 하자 고개를 숙였다. 대상자는 임신상태에 한 끼만 먹을 때는 눈물이 나고 당장 눈앞에 닥친 현실에 속수무책에 죽고만 싶었다고 한다. 대상자는 “가정을 깨기는 죽기보다 싫었고, 왜 나에게만 이런 일이, 정말 가정을 지키고 싶은 솔직한 심정이지만 앞이 캄캄했다”고 “남편이 취업하고, 방1칸이라도 아이 출산 후 자녀와 같이 사는 기적이 일어날까요?” 하고 대상자는 울부짖었다. 대상자의 욕구는 분명하고 목표도 뚜렷했다. 대상자는 부모를 일찍 여의고, 오빠도 연락안하고 의지할 곳이 없어, 결혼을 일찍 했지만 남편의 외도와 생활고로 이혼과 자녀를 버린 죄책감을 가지고 있었다.

● 욕구조사

- 살면서 가장 힘든 일이 무엇인지?
반복되는 실패의 삶을 극복하려고 노력했지만, 계획 없이 살았던 자신이 밉다고 한다.
- 지금 가족 내에서 대상자의 역할이 무엇인지?
자식 두고 죽겠다고 집을 나가는 어처구니없는 엄마, 억압적인 시부에 대한 반발심 때문에 게임에 관대했던 자신을 탓하면서도 게임하는 남편동조, 눈덩이처럼 불어난 카드대출 부채에 무책임한 아내, 태중 아이와 어린 딸이 부부싸움에 시달리게 하여 딸아이가 한 밤중에 소리에 놀라고 정서적으로 불안을 만들어 준 나쁜 엄마이다. 하지만 남편과 딸 그리고 태어날 아이를 사랑하는 사람이라고 하였다. 어려운 상황에 지금까지 유지를 하고 가정을 지키려고 노력한 대상자에게 가장 중요한 사랑하는 사람의 힘을 보여주자고 손을 잡았다.
- 대상자는 가정을 지키고 문제를 해결하려는 뚜렷한 의지와 목표를 가지고 있다. 대상자는 “선생님을 믿고 해보겠습니다.”라는 말에는 “희망씨 자신을 믿으라고” 하자 굳은 결심이 표정에 나타났다.

● 비자발적인 거부의 변수

남편의 부정적사고와 거부, 희망씨와 논의한 끝에 임대인의 도움을 받기로 했다. 대상자는 집주인인 계약자인 남편이 밀리지 않겠다고 약속하면 생각해보고 아니면 무조건 이사가라고 남편에게 전달했다. 남편은 “공공기관을 믿어? 서류내고 안되면?” 깐죽대는 언투와 공격적이고 비아냥거림에 화가 났다. 그러나 대상자는 남편의 행동이 처음 자신의 모습이라고 오히려 미안해했다. 이것은 중요한 변화이다. 대상자에게 “주거문제를 해결하려고 집중하기보다는 남편의 마음을 공감하고 함께하는 사람으로 존중하는 것이 중요하다”고 상담을 하였다.

● 일방통행 한계

문제를 해결하고자 하는 사람은 변화를 이끌어내기 위한 상대방에 대한 입장을 생각하기보다는 위기를 모면하기 위한 일시적 수단일 뿐이다. 대상자에게 공공기관을 신뢰하게 된 이유를 묻자 대상자는 “내 말을 듣고 공감해주고 상대방 입장에서 생각해주는 것 같아서...”라고 말했다.

얼마 후, 뜻밖에 대상자의 남편이 동(洞)을 방문했다. 대상자의 남편은 “취업이랑 집을 해결해 준다고요? 불안과 의심 속에 의지하고 싶은 마음이 보였다. 대상자의 남편에게 이 위기를 극복하기 위해 얼마나 노력을 했는지 물었다. 대상자의 남편은 어릴 때부터 아버지에게 ‘그럼 그렇지, 그럴 줄 알았어!’ 라는 말과 인정받지 못 받았던 기억에 갇혀 있었다. 실직 이후 아내도 아버지처럼 과정과 노력은 무시했다. 대화는 불통이고 매일 싸움이였다. 어차피 아내가 해결할 것이라 믿고 노력하지 않았다.

남편에게 아내의 건강과 임신부는 감정기복으로 통제력이 상실되면 자살할 수 있다는 설명을 하고 실제 아내가 행동에 옮기려고 했음을 알렸다. 대상자의 남편은 “저도 어린 나이 결혼하고 자녀를 키우지 못했어요. 취업도 잘 안되고, 게임머니라도 벌어서.....”라며 고개를 푹 숙였다.

● 서로 힘든 것을 공감

부부의 목표는 가정을 지키고 싶은 것이다. 부부는 문제를 인식하고 힘들다는 것에 대해 알고 각자 공감하고 있었다. 하지만 혼자 생각하고 각자 문제를 회피하면서 서로의 탓과 아무 말 대잔치가 되어 핵심 없는 싸움으로 받은 상처에 아파했다. 남편에게 우선순위를 물었다. 아내의 출산과 가족이 살 집을 해결해야 할 것 같다고 한다. 아내가 기회가 찾아올 때 해보자고 했다. 대상자의 남편은 자활센터가 어떤 곳인지 물어 “한번 가서 보실래요?” 하자, 고개를 끄덕거렸다. 센터협조를 받아 방문한 부부에게 상담과 기관 설명을 부탁했다. 남편의 참여의사에 따라 사례관리는 함께하는 것이고 지원은 수단일 뿐이라고 했다. 지원을 통해서 부부가 가족을 지킬 수 있는 방법을 서로 고민하고 결정하는 것이 가장 중요하다고 설명하고 동의서를 받았다.

● 선정사례회의

이 사례의 궁극적 목적은 위기해소가 아니었다. 눈에 보이지는 않는 성과, 소모성 있는 사례가 될 수 있으나, 젊은 가족세대의 상대적 빈곤박탈이나 절대적 빈곤 추락을 예방하는 포용적 복지가 필요하다. 위기극복을 위해 가족 기능 약화와 가정해체 위험에 따른 숨겨진 문제와 욕구를 파악하고 참여의 조건적 제시보다 가족 기능 강화를 위해 부부 간 소통, 책임 있는 결정과 변화 노력하여 함께 생활할 수 있도록 지지체계가 필요하였다. 특히 사례관리 개입으로 대상자와 가족들은 위기해소 후 함께 가족기능을 회복하려는 강점과 가정을 지키려는 가족 간 동기부여가 충분히 있어 사례 선정하였다.

● 주민들의 참여와 지역 나눔과 돌봄을 이끌어 내기

동지역사회보장협의체 위원, 통장, 동장, 복지팀장, 복지플래너, 통합사례관리사, 방문간호사가 참여했다. 주거지원에 대해 임산부의 안전·건강을 우선으로 안정적인 환경을 만드는 것이 중요하다고 하였다. 또한 장기적으로 공공사회복지서비스 신청과 조건부수급으로 남편에게 자활참여를 통한 임대주택 점수 높이기에 따른 청약저축 가입 등 정보제공, 임산부 건강을 위한 동 방문간호사 건강 서비스, 주거·경제·고용·법률(금융) 욕구에 대한 전문기관 자원 연계 등 서비스계획수립도 함께 이루어 졌다.



2. 서비스 제공계획 수립

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
부부 상호 간 지지적인 변화 노력	<ul style="list-style-type: none"> • 상담참여 및 지지를 통하여 상호 스트레스 완화 및 자존감 향상 등 건강한 가족지지체계 만들기 	<ul style="list-style-type: none"> • 동 주민센터 통합사례관리 • 긴급복지(생계·주거지원) • 주거안정 - 임대계약 연장 • 국민기초생활조건부수급
남편 게임 중단과 자활참여로 가정 경제의 안정 등 일상생활	<ul style="list-style-type: none"> • 자활참여로 기초생활비 마련하여 계획 있는 생활하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역자활센터 후 사업단 참여 • 민·관협력 통합사례회의
건강한 출산과 자녀 양육과 돌봄 역할부담으로 가족 내 기능강화	<ul style="list-style-type: none"> • 두 자녀의 정서적 안정을 위한 자녀와 함께 여가활동하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 보건소 - 영유아, 산모건강 • 정신건강복지센터 - 우울·불안상담 • 지역주민자원 - 나눔 물품 • 문화 바우처로 가족 여가활동 • 자활참여자 가족 프로그램 참여
부채상당 및 정리 1년 주거 계획하여 임대주택이사	<ul style="list-style-type: none"> • 청약저축가입 • 자활참여로 임대주택 점수 높이기 	<ul style="list-style-type: none"> • 금융복지상담센터 • SH/LH공사, 주거상담복지센터

● 장·단기 목표 설정 사유와 상생노력

대상자는 필요한 것에 따라 할 수 있는 것, 하면서 성취감을 가질 수 있는 가족의 기적을 만들고 싶은 욕구 중심으로 장·단기 목표를 세웠다. 그러나 욕구를 가진 각각의 가족원은 생각을 견인하고 생각이 행동이 되어야 하는 것인데 대상자 혼자서 해결사가 되어 나중에 가족중심에서 권력자로 변질될 것 같았다. 사례관리는 사람과 함께하는 일이다. 대상자의 욕구를 생산적이고 건전방식으로 건드려 보기 위해 대상자와 남편, 부부와 사례관리사 서로 어떤 동기를 부여할 수 있을까?에 대한 고민을 하였다. 선택한 방법은 대상자와 남편을 자주 만나 목표를 다시 점검하고 성취감이나 가족들의 변화에 대해 설렘을 느끼고 있는지 상담을 하였다. 각각 상담 내용에 대한 비밀보장을 통하여 부부 간 생각의 오해를 공감하도록 조정하면서 자기성찰을 통해 함께 성장하고 있음을 자극하고 서로의 다름에 대한 생각을 인정하고 서로 노력하고 지지하도록 동기부여를 하였다. 이에 따라 사례관리자는 조정과 중재의 역할을 하면서 파트너가 아닌 동반자가 되었다.

● 동 주민센터 플랫폼 중심 연계협력 및 점검

출산이 임박하여 기관 서비스 수혜 점검을 위해 동네 나눔이웃, 동장, 복지팀장, 방문간호사와 함께 가정방문하였다. 동 사례관리의 강점은 접근성과 주민자원을 활용으로 자연스럽게 모니터링이 가능하였다. 동 단위자원 활용에 중복 없이 적절하고 효율적인 서비스를 연계·제공하였다. 민·관협력 통합 사례회의에 기관 간 정보공유로 새로운 욕구나 문제를 예방할 수 있도록 체계를 만들었다.

● 정신건강복지센터

대상자의 심리적 우울·불안감에 따른 자살충동에 대한 감정기록이 안정화로 종결, 대상자의 남편은 지역자활센터에 만족도가 높아 창업에 도움을 받기로 했다. 아울러 동 사례종결 후, 사례관리기관인 지역자활센터로 이관하여 주거복지센터, 금융복지상담센터와 협업하여 대상자 주거정보제공, 부채 정리 및 가정경제에 대한 교육 참여 등을 할 수 있도록 하였다. 동 사후관리로 자활센터와 유기적 관계를 유지하였다.

● 통합사례회의

회차	회의내용 및 결과	참석기관	인원
1	<ul style="list-style-type: none"> • 민·관 협력 서비스제공계획에 따른 통합사례회의 <ul style="list-style-type: none"> - 공공사회복지 서비스신청 - 출산, 건강, 주거, 금융, 고용 등 욕구영역에 대한 약자인 임신부 보호를 위한 위기사례 개입으로 선지원 - 표출된 욕구에따라 서비스 자원 연계 - 임신부의 우울 및 자살충동 상담은 산전·후 - 남편 자활참여 전 담당실무자와 정보공유와 기관 방문하여 조직생활 적응할 수 있도록 사전 상담으로 참여결정 존중 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민복지1팀 • 동 방문간호사 • 지역자활센터 • 금융복지상담센터 • 정신건강복지센터 	9명
2	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자에 대한 서비스점검 및 기관 정보공유 회의 <ul style="list-style-type: none"> - 교육 후 주방경험에 따라 음식점관련 자업 사업단 배치 - 배우자 자녀 양육 이후 자활 참여하여 부부 창업계획 - 동은 9월 출산예정이었으나 10월출산에 따라 해산급여 지원 - 가구원 추가 공공사회복지서비스 급여 변동 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민복지1팀 • 복지플래너 • 통합사례관리사 • 방문간호사 	7명
3	<ul style="list-style-type: none"> • 권역 연합 민·학·관협력 통합사례 및 자문회의 <ul style="list-style-type: none"> - 이사계획에따라 주거복지센터 연계 및 상담 - 점검과정에 부부 변화노력과 의지로 자존감 향상 - 주민자원 활용하여 지역의 관심 등 재발방지 점검 - 대상자와 함께 서비스계획, 장단기목표 점검 - 산모 우울에 대한 심리적 안정으로 정신건강복지센터 종결 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민복지 • 교육복지센터 • 노인종합사회복지관 • 지역자활센터 • 건강가정지원센터 • ○○대학병원 • ○○경찰서 • 정신건강복지센터 • 다문화가족지원센터 • 금융상담복지센터 • 치매지원센터팀 	22명
4	<ul style="list-style-type: none"> • 종결심사 논의 및 종결 사례회의 <ul style="list-style-type: none"> - 1차 종결 준비과정에서 숨긴 대상자의 남편 금융부채로 위기발생으로 종결심사 보류 후 모니터링 - 대상자는 시어머니 도움과 청약저축 해약으로 문제해결 6월에 대상자와 위기대처능력, 가족기능회복, 이사계획 등 재정비하고 종결 합의 - 장·단기목표달성 종결과 지역자활센터로 사례 이관 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민복지1팀 • 복지플래너 • 통합사례관리사 • 방문간호사 • 지역자활센터 	7명

● 위기축발

모니터링에서 남편이 제3금융 부채 문제로 일이 터졌다. 종결 보류와 관련 기관과 정보공유하고 모니터링을 하였다. 대상자는 남편이 속인 배신감보다 월급 압류가 걱정되어 금융상담복지센터와 상담 했으나, 260만원 소액금과 이자를 내고 있어 방법이 없었다. 대상자는 청약저축을 해약하고 나면 부족한 금액이 걱정이라 다른 방법을 물었다. 대상자에게 가족과 상의하도록 했다. 대상자는 “시아버지와 남편 관계가 간신히 좋아지고 있는데 이번 일로 어긋날까봐 망설여진다.”라고 하였다. 대상자는 남편과 시어머니를 찾아갔다. 시어머니는 급한 불을 끄자고 모아둔 기초노령연금으로 주셨으나, 대상자는 남편과 함께 책임감이 필요해서 생계비와 자활급여에서 매월 조금씩이라도 갚아가는 조건으로 빌렸다고 알려졌다.

● 대상자의 변화시작수

대상자의 위기대처능력이 탁월하고 남편과 시아버지관계에 대한 고민도 하면서 문제를 직면해가는 것이 보였다. 대상자는 “미래를 설계할 수 있게되었다고 하면서 저축하고 살림하는 재미도 느낀다”라고 표현했다. 남편은 “감사를 배운다고 했다” 처음에는 도움을 주는 주민들을 피해서 골목을 다녔던 대상자도 인사를 하면서 동네 주민이 되었다. 대상자가 시장이나 부부가 자녀와 나들이 가는 것이 자주 목격되었다. 임대인은 월세를 잘 내고 웃음소리가 많이 들린다고 한다.

3. 종결

● 가족갈등은 평생 숙제

대상자는 “싸워요. 하지만 예전처럼은 아니죠.” 함께하는 가족에게 갈등도 약간의 긴장이라 좋은 약이 될 수 있다고 긍정적인 생각으로 평생 살아가면서 숙제를 같이 풀어간다고 한다. 남편이 직장을 다니고 나서는 게임이 줄고, 주말에는 피곤해도 아이들과 함께 놀고, 집안에서 쓰레기분리나 청소 담당 등 가사분담도 하고 있다. 부부싸움으로 인하여 소리에 민감하여 깜짝 놀라던 딸아이의 심리정서도 안정적이며 낮가림도 많이 좋아졌다.

● 종결 사유 및 근거

위기라는 늪 속에 빠진 8개월 임신부의 절규는 아무도 듣지 못했다. 결국 대상자의 선택은 자살과 가출이었다. 출산을 해도 살 곳이 없고, 남편의 게임, 부채문제로 인한 갈등, 부부싸움과 도움 받을 곳도 없을 때는 대상자도 딸도 태중 아이도 기적 같은 희망은 없었다. 대상자는 “죽고 싶고 다 버리고 싶었던 시간에서 기적의 희망이라는 잡을 수 있어 감사하게 생각하면서 남편이 취업하고 건강하게 출산하고, 빠듯하지만 살림하는 재미에 빠졌다. 힘들 때 도움을 받은 만큼 더 열심히 생활하고 해약

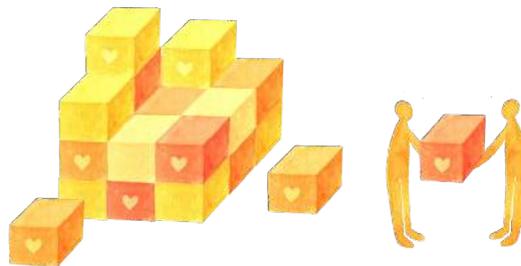
했던 청약저축 다시 가입했다” 대상자의 환한 웃음은 소소한 행복을 만들기 위한 노력의 결실이다. 대상자의 남편은 “안 된다는 생각을 먼저하다보니 안 되는 것 같다. 할 수 있다면 꼭 이루어지는 것 같다. 자신의 생각이 얼마나 중요하다는 것과 알겠지가 아니라 꼭 표현해야 한다는 것을 배웠다”고 했다. 대상자와 서비스계획수립에 따른 점점을 함께 하면서 위기해소 후, 부부 간 서로 지지하고, 취업, 출산, 주거문제 해결 등 장·단기목표달성에 대한 보람과 성취감을 공유하고, 가족기능의 회복과 가정을 지키는 목표를 달성을 축하했다. 사례관리자가 보는 대상자의 변화는 상대방을 공감하고 판단이나 결정을 망설일 때 우선순위를 생각하는 자기 주도적 문제해결 능력과 문제를 객관적으로 보는 연습을 하고 있는 것을 확인하고 서로 종결 합의하였다.

● 사례관리 이관

주 사례관리기관 지역자활센터로 이관하고 동주민센터는 사후관리 하면서 대상자관련 사례회의에 참여하기로 했다.

● 사후관리

동 주민센터 복지플래너는 사례종결대상자에 대한 공공서비스 정보제공은 계속하고 있다. 대상자 모니터링 과정에서 심리적 안정기라고 하나 가족환경은 어린 자녀의 성장과 발달에 결정적인 영향을 미치기 때문에 부모의 역할이 중요함을 강조했다. 또한 여가활동으로 하는 남편의 게임은 재발위험성이 내재된 상황이고, 가정 내에서 성장자녀의 호기심이나 자녀를 달래는 목적으로 사용하여도 방임이고 정서 및 행동문제 위험요인임을 알렸다. 또한 주거 신청에 몇 번 떨어져 실망하는 대상자에게 “더 좋은 집이 나올 것이라고” 격려하고 주민이나 동 복지플래너도 대상자 가족을 우연이 길에서 자주 마주치다보니 안부를 묻고 대상자가 가진 문제를 같이 고민하면서 모니터링 하였다.





대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

● 위기상황에서 해결 방법을 찾기까지

남편의 숨겨진 부채 발견에 따른 위기, 대상자는 사실을 확인하는 과정에서 남편이 혼자 해결하기 위해 게임머니나 용돈을 모아 갚아가고 있었다는 것에 놀라면서도 남편의 노력을 이해하기도 했다. 대상자는 서둘러 금융전문기관에 상담을 받고 정확하게 문제를 파악하면서 해결책을 찾아갔다.

● 자원 활용까지

부부는 청약저축을 해약하고 시어머니와 상의하여 문제를 해결했다. 흔쾌히 시어머니는 남편의 부채 빚을 갚아주면서 아들의 취업과 변화되는 모습에 며느리의 노력에 고마워하고 든든한 가족 자원의 지지자가 되었다.

2. 통합사례관리사만의 노하우

● 상대방의 관점으로

대상자가 문제를 직면 할 수 있는 시간을 주고 한발 뒤로 물러섰다. 사례관리자가 보는 문제와 대상자가 느끼는 문제의 강도는 다르기 때문이다. 대상자가 사례관리사가 되어 위기에 대한 문제를 어떻게 직면할 것인가? 욕구와 목표가 무엇이며 달성과 성취감을 가질 수 있는 동기부여를 찾기 위해서이다.

● 함께 공감하면서

대상자가 사례관리사가 되어 문제해결 방법을 찾고, 상대방의 관점에서 가족을 이해하고 공감하도록 가족의 거울을 만들 수 있도록 했다. 가족사례인 경우는 상대방의 관점에서 보려 하지 않고 「나 혼자」라 공감을 할 수 없다. 가족사례는 서로 객관적인 생각이 필요하다. 대상자가 사례관리사로서 거울을 비추도록 하였다. 대상자도 가족을 객관적으로 보는 연습이 필요하다. 대상자는 “선생님은 항상 작은 것도 지지하고 칭찬하면서, 스스로 답을 찾도록 기다려 주는데, 저는 남편에게 제가 원하는 답을 기다린 것 같아요” 가족사례개입에서 사례관리대상자가 문제를 직면할 수 있도록 상대방의 관점과 공감이 사례개입 초기상담에서 중요하다. 그래야 신뢰관계 형성에 도움이 된다.

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 마음의 문을 여는 패스워드는 공감이다

이런 상황에서 꼭 이래야 할까? 보이는 것만, 드러난 문제만 보는 우리의 습관에서 상대방이 이럴 수 밖에 없었던 상황을 이해하고 상대방을 공감하면서 의구심과 편견은 처음부터 없어야 한다. 때로는 설부른 위로가 과시가 될 수 있고 과시는 가르치는 선생님 사례관리사로 된다. 젊은 사람이란 이유만으로 매뉴얼 복지 기준과 대상자가 느낀 수치심과 차가운 시선을 회복시킬 맞춤형복지서비스는 쉽지 않다. 대상자가 어렵고 힘든 위기상황에 찾아 온 용기에 칭찬하고, 공공기관의 규정에 대해 잘못된 생각이나 정보를 정확하게 전달하는 역할도 필요하다. 서로 관점의 차이는 분명히 있다. 그러나 상대방 관점에서 보이지 않는 마음의 상처를 공감하고 이해하면 잠긴 마음의 문에 패스워드는 대상자가 스스로 열 것이다.





2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

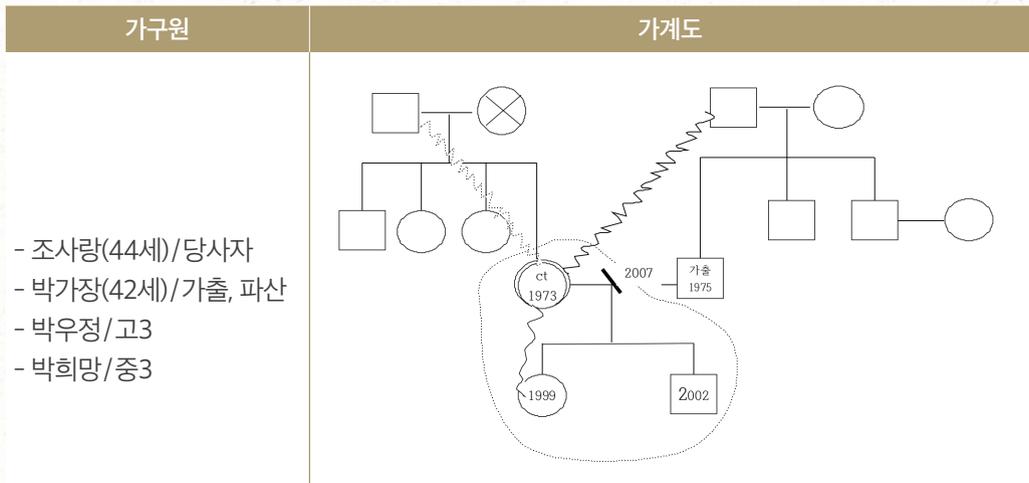
흔들리지 않고 피는 꽃이 어디 있으랴



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2017년 7월~ 2019. 7월(총 24개월 /서비스 점검 및 종결준비 진행 중)
- **인적사항** 조사랑(가명 - 44세), 차상위



● 주요 욕구

가구원	욕구영역	표현된 욕구	표현되지 않은 욕구 (파악한 욕구)
조 사 랑	주거문제/ 주거 내부 환경개선	- 집 정리를 할 수가 없어요. 너무나 힘들 어요. - 딸도 다 컸는데 도와주지도 않아요 “이 집을 나가고 싶어요, 왜 이렇게 살았는지 모르 겠어요.”	- 오래된 주택의 지하공간으로 화장실과 주방, 세탁실이 구별이 없는 취약한 공간에서 세 식구가 생활하고 있어 좀더 정돈되고, 구별된 공간에 편안하게 생활하고 싶은 욕구
	건강/정신 문제	- 자녀에게 “같이 죽자고 했어요. 나에게 오히려 바보 같다고 해요.” - “퇴근하면서 저 길로 뛰어들면 죽을 수 있지 않을까” 생각해요.	- 시댁에 살면서도 며느리대접을 받지 못하고 관계가 악화되어 서로 적절한 지지를 주고 받지 못한 한이 응어리가 되었음. - 남편의 가솔로 수면제를 먹었을 때도 돌봐주 지 않은 시부모에 대한 분노감이 큼 - 상담 시에 사례관리사의 말을 잘 기억이 안난다면, 수첩에 적어가면서 상담에 참여 하였음. - 가족으로서 인정받고, 남편 부재에도 아이 들을 잘 키우고 가정을 잘 꾸리고 싶은 욕구
	교육/ 심리적 문제	- 자1: 이 “그래도 고등학교라도 졸업해야 취업도 할 수 있지 않을까요?” - 자2: “불량 친구들과 어울려 절도하고 보호관찰을 받았어요.”	- 가족을 돌보지 않은 남편에 대한 분노로 자녀 들에게 상처를 주고 살았던 것에 대한 후회와 자책을 함. - 주변에 친구관계를 형성하지 못하고 심리적 지지와 정서적 지지를 받지 못하고 외톨이로 살아온 자괴감이 큼.
	건강/ 신체적 건강유지	- “몸이 안 좋는데 병원을 갈 여유가 없어요.” - “척추문제, 관절문제로 힘들어요 생리가 끝나지 않아요.”	- 경제적인 어려움으로 일을 하느라 막상 몸을 돌볼 시간적, 경제적 여유가 없으나 건강한 몸으로 생활하고 싶은 욕구
	취업유지 및 자활	- 식당서빙을 오래해서 경력이 있는데 “사장님이 너무 함부로 말을 해요. 그래서 화가 나면 말도 안하고 일을 안 나가요,” “안정적인 일을 하고 싶어요.”	- 일하는 것과 관련해서 전문성을 인정받고 주변인들과의 관계성을 잘 하고 싶은 욕구
박 우 정	건강/정신 문제	- “일어 날 수 없어요.” - “맨얼굴로 나갈 수 없어요.”	- 타인에게 인정받고 싶고 잘 보이고 싶은 욕구. - 현재의 자기 모습이 불편하고 불만족스러운 상황
박 희 망	교육환경 개선	- 운동으로 대학을 가고 싶어요. - OO 중학교에서 지도부를 하고 있어요.	- 대학 진학을 통해 현재 상황을 극복하고자 하는 욕구 - 운동을 통한 자기 정화와 성취욕의 욕구

2. 사례 발굴 경로

- 129 콜센터에서 의뢰되어 OO동 담당자와 동행방문 상담하였음. “자녀가 아침에 일어나지 못해서 학교를 가지 못하고 있는데, 말이 안통해요.” 아들은 불량친구들과 어울려 절도하는 과정에 망을 보다가 걸려서 억울하게 보호관찰을 받았음.
- 당사자가 전문기술도 없고 남편은 10년 전 가출하여, 혼자서 아이들을 키우려니 경제적 어려움이 큼. “시댁의 반 지하 집에서 나갈 수도 없고, 경제사향도 나아질 수 없다는 생각에 수 없이 죽고 싶었습니다. 차라리 아이들을 시설에 보내주세요.” 이에 당사자의 자살사고, 자녀 1의 학교 출석 거부 및 심리 정서적 문제, 남편의 가출로 인한 경제적 어려움 및 주거문제로 사례의뢰 되었음.



단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

● 대상자 발굴

- 당사자가 129콜로 상담한 건으로 상담 후 동 담당자와 동행 방문 상담하였음. 이후 발굴된 사례에 대해서 OO동 내부사례회의를 통하여 안전, 정신문제가 있는 사례로 구 사례관리를 요청함.

● 초기상담

- “자신은 생각을 못하겠고 무엇을 먼저 하여야 할지 판단이 서지 않는다”고 함. 특히 너무나 힘들어서 어제 술을 마시다가 “다 같이 죽자고 하니” 엄마가 할 소리냐! 왜 이렇게 바보처럼 사느냐” 하는 핀잔을 들었다고 하였음.

초기상담에서 당사자의 어려움을 충분히 들어주었음. 이후 상담에서 사례관리사의 역할을 설명해 주었다. ‘나는 사례관리사인데, 선생님을 도와주는 사람이지만 어려움을 함께 개선해 나가는 파트너라고 설명했다. 이유는 저 혼자 선생님을 도와주는 게 아니라, 선생님과 같이 지금의 상황의 개선에 대해 노력하자’고 말씀드렸다. 그리고 “개인정보 활용 동의서”에 동의서를 제시하고 사례관리를 절차 및 내용을 인식하게 하였음. 진행절차를 안내하고 동의를 받음.

● 위기도 조사

- 위기도 총점 41점으로 잠재적 통합사례관리 대상자 선정

●대상자 선정

- “자살 위기 가구로 방문 시 자살에 대해서 구체적으로 상담을 진행했음. 언제 자살시도를 한 경험이 있는지, 자살 시에 어떤 방법을 사용했는지, 그리고 현재 자살을 위해서 준비한 내용이 무엇인지, 당사자는 과거 남편이 가출을 했을 때 수면제를 먹고 자살시도를 한 경험이 있었으나 아무 관심이나 조치를 받지 못하고 스스로 깨어난 경험이 있었음을 구체적으로 확인하였음. 현재는 자살을 구체적으로 준비하지 않은 것이 확인되었으나 적절한 지원이 필요하였음. 우울 및 무기력감이 큰 대상자지만 129 콜에 의뢰로 자신의 문제를 개선하고자 하는 클라이언트로 사례관리 대상으로 선정하게 되었음.

●욕구조사

욕구 영역		욕구(Want)	요구(Demand)	필요(Need)
주거	주거 내부 환경 개선	- 혼자서는 할 수 없어요~ 함께 하고 싶어요, 힘든일도 함께 도와가며 가고 싶어요 - 든든한 지지자가 필요해요	- 집 정리를 할 수가 없어요. 너무나 힘들어요. 딸도 다 컷는데 도와주지도 않아요	- 주거환경개선 단체와 연계 - 자녀들과 의논
	주거 외부 환경 개선	- 주거환경변화가 필요해요. 영 역이 구별되고 정돈된 안정된 집에서 살고 싶어요	- 이 집을 나가고 싶어요, 왜 이렇게 살았는지 모르 겠어요	- 공적주거 안내
건강	정신 건강 유지	- 어려움에서 벗어나고 싶어요. - 죽고 싶지 않아요, 아이들과 잘 살고 싶어요 - 엄마로서 아이들을 잘 키우고 싶어요	- 자녀1에게 같이 죽자고 했어요. 나에게 오히려 바보 같다고 해요 - 퇴근하면서 저 길로 뛰어 들면 죽을 수 있지 않을까 생각해요	- 심리검사 및 치료계획 세우기
	신체 건강 유지	- 건강하게 아프지 않고 살고 싶어요	- 척추문제, 관절문제로 힘들어요. 생리가 끝나지 않아요	- 건강검진 - 여성질환에 대한 정보
가족 관계	가족 돌봄	- 자녀를 잘 돌보고 싶고, 스스로 삶을 잘 살아 낼수 있게 키우고 돕고 싶어요	- 자1이 고등학교라도 졸업 해야 취업이라도 할 수 있 지 않을까요	- 관계를 개선하고자 함
	관계 형성	- 남편과의 관계에 대해 법적 심적 정리가 필요해요	- 가출신고를 해야함 - 이혼 하기	- 법률상담이 필요

취업 유지 및 자활		- 사람답게 일하고 싶어요. - 서빙일이지만 전문가로서 인정받고 싶어요	- 식당서빙을 오래해서 경력이 있는데 사장님이 너무 함부로 말을 해요 그래서 화가나면 말도 안하고 일을 그만두었어요	- 일자리 상담연계, 직업 교육 정보 제공
교육	교육 환경 개선	- 안정적으로 살고 싶어요~ - 역량있는 사람이 되고 싶어요	- 유도대학을 가고 싶어요 - 학교에서 지도부를 하고 있어요. - 대학을 가려면 교과공부를 더 해야 해요	- 안정적인 교육비 마련
		- 아이들이 공부를 잘 마치고 직장생활을 통해 안정적으로 지내길 바라요	- 자녀를 졸업시키기 위해서 어떻게 해야하는지 모름	- 방법 찾아보기

● 대상자 선정을 위한 사례회의

- 참가자 : 희망복지지원단, 변호사
- 문제사항 : 반 지하 방에서 벗어나고 싶음" 그러나 현재의 벌이로는 자녀들 학원비 폰 비용을 지불 하기도 벅찬 상태임." 이렇게 사는 것은 죽는 것보다 못하다고 생각해서 한강에서 떨어지고 싶은 마음이 들었으며, 얼마 전에 딸에게 번개탄을 피우고 죽자"고 하였던 적이 있음
 - 자신은 그동안 딸을 위해서 이혼은 하지 않았는데, 현재는 엄마가 바보 같다고 말하고 자신을 공격하고 있음.
 - 식당에서 사장이 사람취급 안함. 안정적인 일을 구할 수 있었으면 좋겠음.
- 사례관리사 의견 : 위 가구는 법적으로 4인 가정이나 10년 전에 남편이 가출하여 경제활동 및 생계를 같이 하지 않는 실질적인 3인 한 부모 가정임.
모는 식당서빙으로 월 80-100만원의 급여로 공과금 체납, 주거개선 문제, 자녀의 학교 부적응 문제, 모의 무기력, 자살사고 사례관리가 필요 함.
- 선정사유 : 위 가정의 자녀문제 및 모의 심리적 문제에 대한 지원을 통해서, 지역사회 내에서 안정 적으로 살아가 수 있도록 지역사회자원 연계를 통하여 당사자와 자녀들이 건전한 사회구성원이 될 수 있도록 함

2. 서비스 제공계획 수립

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

- 단기목표에 따른 서비스 계획 및 제공
- 장기목표에 따른 서비스 제공 계획 및 서비스



● 장·단기 목표 설정 사유

욕구 영역	단기목표	장기목표	사유
주거	주거 내부 환경 개선 - 도배, 장판 및 싱크대 교체 - 자녀와 함께하기	- 개선상태를 유지하기	- 우울감이 변화되는 지표로 보았음. - 가족이 함께 하면서 장기적 유지가 가능 할 수 있음.
	주거 외부 환경 개선 - 공적주거에 대한 상담하기	- 거주지의 변경하기	- 현 주거상황이 변화 없이, 개선된 심리·정서변화의 유지가 어려울 것으로 보였음.
건강	정신 건강 유지 - 우울감개선하기 - 부모로서 자녀와 대화시도하기	- 자녀와 대화를 하기	- 당사자가 자신의 문제와 자녀 문제에 대해서 객관적으로 보는 것이 필요함
	신체 건강 유지 - 자신의 몸에 대해 관심 갖기	- 건강하기 위해서 치료 받기	- 무리한 일을 하면서, 몸을 돌보지 않음을 인식하기
가족 관계	가족 돌봄 - 자녀의 학교생활문제 탐색하기 - 고등학교 졸업지원하기	- 단기노동 등 할 일 찾기 - 진로상담참여하기	- 자녀1의 할 수 있는 일 찾아보기
	관계 형성 - 남편과의 관계에 개선을 위한 법률상담하기	- 이혼절차에 참여하여 부부문제를 객관적으로 보기	- 이미 깨진 부부관계를 붙들고 있는 상황을 객관적으로 살펴보기 - 이혼으로 공적주거를 받을 수 있음
고용	취업 유지 - 시간제 노동을 유지하지 못하는 이유 알아보기 - 생계유지 하기	- 인간적인 대우를 받으며 할 수 있는 일자리에 대한 고민하기	- 다른 일에 대한 가능성 타진 및 본인의 능력 확인이 필요함.
교육	교육 환경 개선 - 자녀 1의 학교문제 탐색하기	- 자녀1의 규칙적인 일상회복하기	- 아침을 회복하기 위한 일상생활의 규칙정하기
	- 자녀 2의 진로탐색하기	- 진학에 따른 교육환경 개선하기	- 진로계획에 지역사회 자원 연계

● 단기 목표와 서비스 제공계획 및 서비스

단기목표	대상자의 기대되는 변화	서비스 및 제공계획
우울감 및 자살사고 개선하기	(당사자) 심리안정 위한 상담 참여하기	- 심리상담센터 10회기 시간 지켜서, 본인부담금을 부담하여 상담 진행 하였음 - 추가상담 필요 요청이 있었으며, 성폭력 피해가 인지 되어, OO정신건강의학과와 심리 상담에 자녀와 함께 하였음
주거환경 개선하기	(당사자) 주거환경 개선 신청하고, 자녀들과 방사용에 대해서 의논하기	- 주거개선 사업에 선정되어 2차에 걸쳐서 실시하였음. - 싱크대 개선으로 현관입구가 정리정돈이 되었으며, 식사준비에 도움이 되었음 - 가족이 의논하여 이층침대 및 기존침대를 구분해서 사용하게 되었음
심리검사 및 우울감 치료시작하기	(자녀1) 학교생활 어려움 탐색하기	- oo고등학교 위 센터의 상담을 진행 함 - 고 1때 열장 문제로 소송진행하여 학교에서 소문이 나서 관계형성의 어려움 - 담당교사는 상담을 통하여 수업시간에 자고, 수업중 화장, 반 친구들의 외면, 지각 및 불출석 등 학교부적응 문제가 심각함
가족관계 개선 : 법률상담하기	(당사자) 가출한 남편과의 관계 개선을 위한 법률상담에 참여 하기	- 법률홍닥터의 이혼상담에 참여하였음 - 합의이혼 신청서를 제출 함 - 양육비 관련하여 합의가 되지 않았고, 시댁의 퇴거 요청에(시댁의 무료임차) 대한 부담으로 이혼을 포기 하였음
기초생활비 마련하기	(당사자) 실직으로 인한 생활고 해소하기	- 긴급생계비 신청 - 긴급위기 식품지원을 10회 지원하였음 - 한살림 식품지원(쌀 10kg 2회 지원) - 우체국 재래시장 상품권 연계 10회기
학습환경 개선하기	(자녀2) 학습환경 개선하기	- 긴급생계비 신청 - 긴급위기 식품지원을 10회 지원하였음 - 한살림 식품지원(쌀 10kg 2회 지원) - 우체국 재래시장 상품권 연계 10회기
	(자녀1) 고등학교 출석 수업에 참여에 참여하기	- 학교상담선생님과 상담하여 개별상담을 진행하였음 - 학교에서 출석인정으로 심리검사 및 심리 상담을 진행 하였음 - 모가 학교 출석에 동행 지원하였음

● 장기 목표와 서비스 제공계획 및 서비스

장기목표	대상자의 기대되는 변화	서비스 및 제공계획
주거내부 환경 개선 유지하기	주거환경 개선 상태 유지에 자녀가 함께하기	<ul style="list-style-type: none"> - 싱크대를 개선하여 식사준비를 자녀들과 같이하고 있음 - 자녀들이 자신의 방을 정리하고, 집안 정돈에 참여하였음 - ○○리사이클 센터의 상품권을 지원하여 모녀가 화장대를 구입하였음
주기적 대화하기	우울감을 해소로 자녀와 주기적으로 대화하기	<ul style="list-style-type: none"> - 상담을 통해서 자녀문제에 대한 인식의 변화로 자녀의 상담에 주기적으로 동행지원 하였음 - 자 박우정이 학교에서 열장 문제가 있었을 때 도움을 주지 못한 것에 대해서 미안한 마음을 미안하다고 표현하게 되었음 - 자녀2가 학교를 포기하려고 할 때 동행지원 하여 학교를 졸업하도록 하였음
안정적인 일을 찾아보기	당사자 시간제 노동 시에 부당한 대우에서 벗어나기	<ul style="list-style-type: none"> - ○○대학의 여성재취업과정 서류지원 및 면접에 응시 하였으나 탈락하였음 - ○○구 경력단절여성 부티아카데미 신청 - 여성 질환 수술 후 일을 쉬면서 일에 대한 고민을 통해서 "장애인 활동도우미" 교육 신청 함
할 수 있는 일 찾아보기	자녀 1밤낮이 바뀐 생활개선 하기, 규칙적인 활동하기	<ul style="list-style-type: none"> - ○○정신건강의학과와의 심리검사 및 심리상담에 참여 하였음 - 고등학교 졸업 후 화장품가게에서 주 2회 아르바이트를 진행하였음 - 대학에 수시로 합격하면서, pc방 시간제노동에 참여 하였으며, 대학진학 후에는 주말시간제노동에 참여하여 학비를 마련하고자 하였음
주거외부환경 개선하기	공공주거 상담에 참여하여 주거변화 대안찾기	<ul style="list-style-type: none"> - ○○주거복지상담센터 공공주거안내 상담에 참여하였음 - 현재 공공주거는 2순 위 지원 대상으로 어려움이 있음을 확인하였음 - 민간기간의 보증금 지원 상담에 참여하였으며, 본인 부담금을 준비하고 있음 - 지역사회 '○○복지재단'보증금지원신청
신체건강회복하기	여성질환에 대한 진료 및 수술로 건강회복하기	<ul style="list-style-type: none"> - ○○병원에서 수술을 받음 - 보험에 가입하여 수술비를 준비하였음

3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

- 주기적인 방문 상담을 통해서 대상자와 신뢰관계 형성 : 당사자는 잠을 자면서 이대로 죽고 싶었다고 말하였음. 즉 무기력한 상태였음. 이에 주기적으로 방문하여 그동안 “그럼에도 불구하고” 아이들을 버리지 않고 같이 살고 있고, 혼자해결하기 어려운 문제를 인정하고 도움을 요청하였고, 죽고 싶었지만 죽지 않고 생활하고 있고, 지금은 사례관리사와의 대화를 놓치지 않기 위해서 수첩을 가지고 적으면서 상담에 응하고 있음을 말해주고, 당사자의 말을 들어주고 정서적 지지를 하였습니다. 또한 전문기관의 전문적 심리 상담서비스를 제공하였음. 이에 자신의 문제를 스스로 인식하고 개선 점도 말할 수 있었음.
- 무기력한 상태에서는 주거환경개선에 대해서 엄두도 내지 못하였음. 이에 서비스 내용에 대해서 충분히 설명하고, 자녀들과 협력을 어떻게 할 것인지 “ 본인의 물건을 스스로 정리하도록 안내 하고, 방을 어떻게 사용할 것인지 등을 합의하도록 유도하였음. 또한 연계를 위하여 연계기관 담당자와 방문하여 지원내용에 대해서 상세히 설명하도 변화내용에 대해서 미리 안내하였음.
- 실질적인 한부모 가정으로 자녀들을 양육하지만 주민등록상에는 가출한 남편이 있어서 4인가구로 공적급여를 받을 수 없었음. 이에 당사자가 음식점에서 서빙을 하면서, 본인이 경력자로 일을 잘하고 있음에도, 초보와 같이 대우해주고, 나이가 들었다고 오히려 막말을 하는 사업주에게 마음에 상처를 입고, 말없이 사퇴서도 없이 회사를 그만두고 출근하지 않았을 때, 방문하여 어려움을 들어주고, 지지적 상담을 제공하고 문제점을 나누고 대처방법을 함께 찾았음.

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 우선 연계기관의 특성과 서비스 내용을 충분히 확인하고, 당사자의 상황에 적합한 서비스 기관을 선정하였음.
- 서비스 의뢰서를 상세하게 작성하고, 결제를 득하여 공문과 함께 서비스를 요청함. 요청사항에 요청사유를 정확하게 명시하였습니다. 서비스 진행 사항에 대한 모니터링을 구체적으로 어떻게 할 것인지 서면으로 명시하였음.

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- 긴급위기 식품지원의 경우 월 1회 식품 및 비식품 물품박스를 제공받았으니 당사자가 매번 찾으러 가야 하였음. 이에 대해서 당사자가 일을 쉴 때는 스스로 해결할 수 없었으나 당사자가 취업을 유지 할 때는 어려움이 있어서 당사자의 의사를 확인하여 서비스를 종결하였음.

● 통합사례회의

1차 내부 사례회의 (사업비 사용)	참석자	희망복지지원단
	회의내용	서비스 계획 및 심리치료 지원
	반영기록	<ul style="list-style-type: none"> • 회의결과: 당사자의 심리상담이 필요함. • 반영사항 <ul style="list-style-type: none"> - 당사자는 정신적, 경제문제, 주거문제, 자녀교육문제, 건강문제 등 총체적인 어려움을 가지고 있는 대상자임. - 자녀들이 학교에 잘 가지 않고 결석을 하고 학교에 부적응 문제도 있고, 안정적인 일자리가 없는 등 복합적 어려움이 있지만 우선적으로 당사자가 심리적으로 안정되는 것이 필요하다고 판단됨 - 사례관리 사업비 지원으로 심리상담을 통해서 자신의 문제를 바로 보고 문제 해결능력을 제고하기 위하여 전문기관의 심리상담을 지원 하고자 함.
1차 통합 사례회의	참석자	지역의 민간기관(장애인종합사회복지관 외 24개 기관)
	회의내용	서비스 계획 및 방향 논의
	반영기록	<ul style="list-style-type: none"> • 회의결과 <ul style="list-style-type: none"> - 복합문제가정으로 당사자 및 자녀들에 대한 라포형성이 중요함. - 서비스개입은 욕구의 우선순위에 따라서 개입진행이 필요함 • 반영사항 <ul style="list-style-type: none"> - 주거환경이 개선되어, 들어가고 싶은 집이 되는 것이 필요함. - 장기적으로 공공임대주택안내 및 거주지 변화가 필요함. - 당사자에 대한 상담 개입 및 경제적지원 및 법적지원 등 우선순위를 정해서 점진적 개입을 함. - 자녀 2는 등교거부에 대해서 심리검사 및 심리치료 연계, 성년이후의 삶, 즉 진로 상담을 제공함.
2차 내부 사례회의	참석자	희망복지지원단
	회의내용	중간 점검 및 심리검사비 지원 요청
	반영기록	<ul style="list-style-type: none"> • 회의결과: 통합사례관리 대상자의 중간점검 및 사업비 지원결정 • 반영사항 <ul style="list-style-type: none"> - 자녀 2은 아침에 알람을 켜두고 일어나려 하지만, 일어나지 못하는 악순환을 반복하고 있음. 현재 학교에서는 숙려제를 적용하여 상담에 참여였음. - OO정신건강의학과 심리검사 및 집중력 검사가 필요하다는 진단을 받음. 자녀1 학교부적응 행동 개선을 위해 심리검사비를 지원을 받아서 심리검사를 시행하였음. - 우체국에 심리치료비를 신청하여 상담을 지속하였음.

동 지역 사회보장 협의체 회의	참석자	OO 동지역사회 협의체, 종합사회복지관, 장애인연합회, 부동산 협의체, 통장단, 교회 목사, 노인들보미 등
	회의내용	동 사례관리 대상자의 후원 및 자원연계회의
	반영기록	<ul style="list-style-type: none"> • 회의결과: 통합사례관리 대상자의 중간점검 및 사업비 지원결정 • 반영사항 <ul style="list-style-type: none"> - 청소년 알바 연계 : 지역아동센터 교육봉사연계 받았으나 거리이동의 어려움으로 가까운 게임방으로 결정했음. - 청소년 놀이터 OOO의 장소제공 가능함: 공부방활용 - 학습을 유지를 위해서: 청소년 놀이터 OOO

●과정 중 어려움 및 특이사항

• 자녀 박우정의 대학입학 지원 과정에서의 어려움

- 상담을 종결하면서 주 1-2회 화장품 가게에 시간제 노동에 참여하였음. 또 일상생활을 어느 정도 회복하게 되었음. 이후 자녀2의 과거 남자 친구가 다니는 직업전문대학에 수시합격을 하였음. 그러나 가정형편상 알바와 학교공부를 병행하면서, 결국은 번아웃되는 상황에 처하게 되었음. 체력도 낮고, 기초학습이 떨어지는 상태에서 학교수업에 따라가지 못하여 현재 학교를 자퇴함.
- 3월에 입학할 하고, 시간제 노동을 하면서 대학을 다니고 있다는 통화를 했을 때는 대견하였음. 그러나 한 학기를 마치는 6월 말에 대학 생활 유지에 어려움을 보였을 때는 본 사례관리사가 더 아쉬움이 있었음. 그러나 고등학교를 어렵게 졸업했고, 대학의 입학 경험을 통해서 다른 분야를 선택할 때 신중하게 선택하게 될 것임.

• 당사자의 이직을 위한 준비과정에서의 어려움

- 대학 국비무료 교육생 모집 여성재취업과정에 접수함: 고등학교 졸업의 이력으로 신청하였으나 면접에 가보니 당사자보다 저 연령의 20대 후반에서 30대 중반의 지원자들이 몰리면서 당사자는 미리 포기하는 마음이 생기고 답변을 못함.
- OOO구 경력단절여성 '뷰티아카데미'에 신청하였으나 교육비부담으로 포기하였음.

4. 종결

● 종결 사유 및 근거

- 종결을 한다면 이가정이 심리적 안정감을 회복하고, 안정적 사회생활에 진입할 수 있는 토대를 찾았을 때라고 보았습니다. 특히 현재 식당의 서빙이 본인의 신체적 대인관계의 어려움으로 유지에 어려움이 있음을 자각하게 되었습니다. 당사자가 말했던 존중받으면서 일해보고 싶다고 했던 일을 타진하고 있음. 특히 자녀 2가 수상을 하고, OO대학교 진학을 목표로 하면서 살아야할 꿈이 생겼다고 합니다.
- 자녀2가 상담을 진행하면서 수시로 OO대학(직업전문)에 합격했다. “그동안 학교도, 상담도 안간다. 내 마음을 졸였는데...” 라고 하면서 기쁨으로 목소리가 떨렸었다. 그러나 자녀2가 대학교를 자퇴한다는 말을 했을 때 실망감이 컸음. 그럼에도 불구하고 “그래도 대학을 가 본 것과 안 가 본 것의 차이가 있음을 이해하고, 앞으로 신중하게 자신의 진로를 선택할 것입니다.” “그럼요. 이제는 믿어요.”라고 함. 당사자가 자녀에 대해 믿는 마음이 생겼음. 이에 종결을 위한 준비과정에 들어가고자 함.

● 사후관리

- 본 희망복지지원단은 사례종결회의 시에 동 담당자를 참여하도록 함. 사례진행사항 및 당사자의 변화된 점을 충분히 설명하여 진행사항이 유지될 수 있도록 함. 종결회의에서 모니터링 사항을 동 담당자와 공유 함
- 추가적으로 당사자와 신뢰관계가 형성된 본 사례관리사가 유선상담 및 방문상담으로 모니터링을 하고자 합니다.





대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

● 당사자 개인과 가족의 변화

- 시댁의 반 지하 단칸방은 10년 이상 도배나 장판을 갈지 않아서, 천정은 떨어지고 벽은 누렇게 변색되어 있었습니다. 이에 당사자의 심리치료 지원 과정에서 무기력이 해소되기는 어려운 시점에서 자녀들과 의논하여 일정을 잡고, 자녀들의 협력을 구하였음. 자녀2가 문짝이 떨어진 가구를 꺼내고, 물건들을 정리하기 시작하여 주거 개선 단체에서 도배, 장판, 싱크대 교체 등을 시도 하였음. 이에 자녀들이 협력하는 모습을 보여주었고 감사한 마음을 표현하였음.
- 자녀2는 절도로 보호관찰을 받을 정도로 힘들게 중학교시절을 보내다가 친구들과 같이 복싱학원을 다녔음. 고등학교를 진학하고 유도로 바꾸어서 운동을 하게 되었고 올해 고등학교 2학년에는 유도 대회에서 고등부 3위에 입상하면서, 생활체육부에서 일하고 싶다는 포부를 굳건히 하였습니다.
- 자녀 1은 학교에 가지 않아서 자퇴권유를 받았음. 사례관리 의뢰되어서 진행하면서 학교상담실 및 담임교사의 협력하여 문제를 확인하고, 심리검사 및 심리치료를 어머니와 자녀1이 다니면서 서로를 이해하는 시간이 되었음.
- ○○우체국의 저소득층 지원으로 심리치료를 장기간 지원받으면서 진로상담까지 이어지게 되었고, 수시로 대학을 입학하여 6개월을 유지하였음.
- 당사자는 식당서빙을 하면서 3-6개월을 유지하지 못하였음. 이유는 대인관계의 어려움 때문이었음. 자신이 할 수 있는 일에 대해서 적극적으로 고민하게 되었음. 이에 '장애인 활동도우미' 교육을 신청하였음.

2. 통합사례관리사만의 노하우

● 당사자 개인과 가족의 변화

- 당사자보다 조금 더 살아본 경험과 같은 여성으로 그녀의 어려움이 공감되었다. 당사자의 말을 충분히 들었다. 수용과 경청이다. 당사자는 정신질환 진단을 받지는 않았다. 다만 희망이 없었으며, 상황을 변화시킬 수 없다는 무기력감이 지배하고 있었다.

남편이 가출하고 막상 갈 곳이 없어서 시댁에서 생활하면서 시부모님의 지지를 받지 못하고 살았다. 보수적인 친정에서는 사위가 나가서 어려움을 겪는 막내딸을 돌보지 않았다고 한다. 무기력은 죽고 싶은 마음으로 연결되었다. 성공경험이 없이 아무런 지지도 받지 못하는 상황이었다. 있는 그대로의 수용과 경청이 강점관점 내속의 힘을 찾아내는 상담의 시작이라고 생각했습니다.

3. 사례관리과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

- 수용과 경청이다.
 - 당사자는 정신질환이 있지는 않았다. 다만 희망이 없었다. 남편이 가출하고 막상 갈 곳이 없어서 시댁에서 생활하면서 시부모님의 지지를 받지 못하고 살았다. 보수적인 친정에서는 사위가 가출하고 어려움을 겪는 막내딸을 돌보지 않았다고 한다. 당사자의 현실적인 어려움에 대한 당사자의 감정을 있는 그대로의 수용과 경청하려고 노력했다.
- 진정성입니다.
 - 수많은 사회복지의 실천원칙이 있습니다. 비밀보장, 자기결정권의 존중, 개별성, 강점관점 등 기반하는 것은 사람에 대한 진정성이라고 생각된다. 참되고 애뜻한 정과 마음이라는 사전적의미가 말하듯이 가족관계에서도 신뢰가 손상된 당사자에게는 더욱 더 진정성이 무엇보다도 우선한다고 보았다.
- 강점관점입니다.
 - 당사자를 독특한 존재로서 개별성을 인정하고 존중하면서 대상자의 문제보다는 강점에 초점을 두고 가능한 지역사회 자원을 활용하여 대상자의 역량을 실현해 나가도록 조력하고자 노력하였다. 마른 몸매에 마음까지도 말라가는 당사자가 순간 다 내려놓을까봐 걱정도 되었지만 그럼에도 불구하고 아이들을 잘 키우고자 하는 마음이 강했고, 그런 엄마로 한 인격으로 지지받고 존중받고자 하는 마음이 있음을 강점으로 보았다. 사례관리사와 신뢰가 두터워질수록 지역 내 다양한 지지 체계를 확대할 수 있었다.

● 아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점

- 집은 사람을 담는 그릇입니다. 집의 모양과 경계가 중요함을 다시한번 느낀 사례였습니다. 구조적인 환경적인 변화가 그 안을 채울 내용의 변화를 크게 좌우한다는 생각이 되었습니다. 고등학교, 중학교 2명의 남매를 둔 한부모가정으로 살고 있지만 화장실, 주방, 세탁실도 구별되지 않는 공간에서 빠져나오는 것을 돕는 방법이 공적지원에서는 여러 가지 한계로 쉽지 않았고, 주거이전 및 주거 환경개선을 민간자원을 활용할 수 없었는지 자문해 봅니다.



2019년 우수 통합사례관리사 공모전 당선작

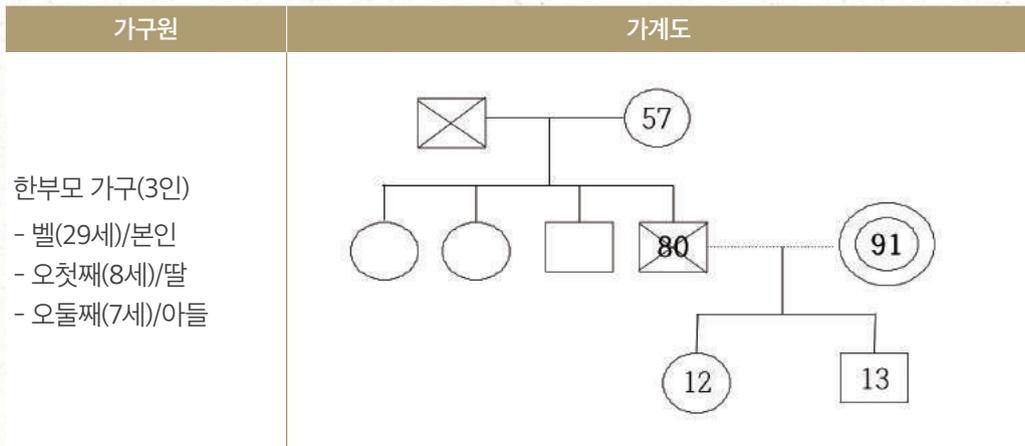
멧돼지 습격사건! 고난과 역경! 그리고 희망!



사례개요

1. 대상자 정보

- **관리기간** 2017년 1월 ~ 2018년 12월(모니터링 진행 중)
- **인적사항** CT(29세), 한부모 가구



2. 사례 발굴 경로

- 행정복지센터 신고 동시에 서비스 기관 의뢰



단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

● 발굴 실천 과정

- CT는 결혼 이주 여성으로서 새로운 나라, 새로운 문화 적응에 한계점이 많은 원거리 지역에 거주하게 되어 생활에 대한 고민이 있었으나 기관들, 대인관계와의 접촉이 쉽지 않았던 점 등으로 어린 자녀들의 학습 기초능력 향상 및 돌봄을 위한 기관 이용을 통해 개입이 시작되어 정보를 공유할 수 있게 되었습니다.

● 초기상담 및 욕구, 위기도

• 긴급 위기 발생 이전(남편 사망 전)

- CT가 거주하고 있는 구역이 워낙 시내와는 동떨어진 곳이라 라포 형성이 쉽지 않았으며 CT의 소심했던 성격으로 낯선 이방인과 거리감을 두고 속마음을 얘기하지 않는 것은 물론이고 기존에 얼굴을 익혀 온 기관 담당자와도 거리를 두는 모습이 역력하여 사건 이후 한달 정도 시간이 지난 후 기초정보를 수집할 수 있었습니다.

시골이라 시모와 함께 거주하는 점 등으로 상담 장소 변경을 희망하거나 심리적 부담감으로 예상과는 달리 결혼 전 모국에서의 성장과정, 환경을 함께 생각해 보기에는 많은 시간이 필요해 보였습니다. 입국하고 몇 년의 시간이 흘렀으나 CT는 여전히 한국어에 많이 서툰 모습을 보였고 편안히, 원활한 의사소통을 하기에도 어려움이 많아 자녀들이 이용하는 보육시설 이용 만족도에 관한 확인 정도로 관계를 시작했던 것도 큰 성과라고 느껴질 정도였습니다.

• 긴급 위기 발생 이후(남편 사망 이후)

- 약초를 캐러 나간 남편은 멧돼지 습격으로 사망하게 되었고, 무엇보다 함께 살고 있는 노모의 충격이 컸으며 Ct는 현 상황에 대한 인식조차 하기 어려운 상황에 놓여 있어 추가 개입을 위한 상담 및 욕구 확인은 매우 어려웠습니다. 남편의 사망 소식 이후 CT는 놀라움과 동시에 통합사례관리사 및 주변인, 기관담당자들을 통해 우선순위로 거주지 이동에 대한 욕구를 강하게 표출하였고 무엇보다 지금까지 보이지 않았던 적극적인 태도로 해결 방안을 모색을 요청 하였습니다. 더불어 도움에 대한 강한 손길을 요청하는 동시에 가정의 주체로서 자녀들과 함께 한다는 의지를 보였으며 모국에서의 성장 배경, 환경, 가족관계 등에 있어서도 관대하게 설명을 해 주었습니다.

통합사례관리사와는 약간의 농담도 섞으며 대화가 가능하게 되었고 CT는 남편이 사망한 위기 상황에서 서도 경제적인 자립을 먼저 생각하며 이전과는 다른 삶의 목표를 설정하고 있었기에 유관기관들과 통합 사례관리사는 지역 내에서 발생한 이례적이고 희귀한 사건인 만큼 즉각적이고 빠른 대처 방안을 준비 하고자 사례관리 대상으로 선정하여 진행하기로 하였습니다.

● 대상자 선정을 위한 사례회의

회의주제 및 일자	선정 및 내용	참가자
긴급 상황 발생 및 위기상황 접수	위기상황 발생 → 기관(즉시 개입) 필요 논의 - 행정복지센터 : 가구원 및 현장 확인 - 다문화가족지원센터 : 이주여성 생활실태 확인 - 어린이집 : 어린 자녀들의 안전 확인 - 드림스타트 : 진행되어 온 서비스 확인 - 희망복지계 : 상황 파악 및 가구원 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이집(담당) • 드림스타트(담당) • 행정복지센터(담당) • 희망복지계(담당)
대상자 선정 회의	통합사례관리 대상자로 선정 → 복합적 욕구 충족 - 가구원들(CT포함)의 거주지 마련, 자립·자활 기반 - 욕구를 조사하고 <서비스 제공계획 수립>	<ul style="list-style-type: none"> • 지역복지관(담당) • 다문화가족지원센터

2. 서비스 제공계획 수립

● 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

목 표		제공 계획(자원, 서비스)	욕구 및 기대되는 변화
단기목표	장기목표		
임시 거주 시설 확보	주거 안정	임시 거주시설 탐색 (시설 입소 진행)	임시 거주시설 탐색(시설 입소 진행)
안정된 거주지 마련		전세자금(보증금) 확보 (지역 내 사업 신청)	자금 마련으로 시내와 인접한 거주지 희망(새로운 삶에 대한 기대)
이사하기		자원봉사자 투입	혼자가 아닌 눈으로 직접 보는 도움의 손길 만족감
기초생활 해결을 위한 후원물품 관리	안정된 생활유지	가전제품 및 생활용품 부식품 지원	기초 생활 해결을 위한기반 마련으로 희망
또래와의 만남 및 기초학습 능력 향상	자녀 돌봄	보육료 지원을 확인하고 인접한 어린이집 탐색	자녀돌봄에 대한 안정감, 근로에 대한 부담감 완화
경제적 지원	기초생활 해결	○○○○ 정기결연 후원금 연결	소액이지만 정기적 금액 지원으로 생활비 부담해소

자활·자립을 위한 직업 상담 및 교육	클라이 엔트의	취업상담 전문가와 상담 및 교육 지원	취업에 대한 강한 의지 표현으로 강인한 생활력 확인, 주체로서의 책임감
한국어학습 교육	자기능력 개발	정기적으로 진행되는 한국어 수업 신청	한국문화 적응을 위한 언어 습득의 필요성 인지 원활한 대화가능 희망
건강가정 양립을 위한 부모교육	올바른 자녀양육	자녀에 대한 안전 및 보호자로 서의 역할 정립을 위한 또래모임	인간관계 접촉을 통해 정서적지지 마련 및 정보 교환 희망
정기적 방문	심신안정	합의된 기간 전화안내	혼자라는 외로움 상실

●장·단기 목표 설정 사유

- 개입이 진행되면서 CT와 목표 설정을 위한 합의를 지속적으로 하였으며, 무엇보다 자기결정권 존중의 의미로 스스로 선택하고 결정을 하도록 하는 데 중점을 두었습니다. 남편의 사망 이후 여러 기관들의 개입으로 CT는 당황해하는 태도를 보이기도 했으나 시간이 지날수록 객관적이고 냉정한 모습을 유지하기 위해 노력하였으며 도움 요청 부분 중에서도 가장 우선순위는 시내에서의 새로운 거주지 마련이었습니다. 생활의 기반을 위한 욕구 사항을 확인하고 정리해 보면,
 - ① 안정적인 생활유지를 위한 의식주 해결 필요 합의
 - ② 새로운 거주지 준비를 위한 자금 신청 합의
 - ③ 자녀들과 자립을 위한 고정수입을 기대할 수 있는 직장 마련 필요
- CT와 논의 이후 CT에게는 위기상황을 잘 극복하여 안정적이고 건강한 가정생활 유지가 가장 큰 장기목표였으며 이를 영위하기 위해 위에 합의된 세부사항 중심으로 통합사례관리사는 지속적으로 논의하고 수정하며 진행하기로 결정하였습니다.



3. 서비스 제공 및 점검

● 장·단기 목표 달성을 위한 사례관리자의 노력

조력자로서의 역할

- 주거 자금 마련을 위한 외부기관 사업 신청(전세자금 ↔ 보증금)
- 자금 사업 신청 이후 담당자와 CT의 생활실태 및 과정에 대해 매주 논의
- 생활용품 지원을 위해 CT가 거주했던 마을 통·이장 들을 통해 후원금 지원 요청
- 매월 정기적 급여 지원을 위해 아동의 정기적 후원금 지원 요청
- 생활하던 공간에서 벗어나 새로운 거주지가 마련되기 전까지 임시 거주 시설 탐색
- 갑자기 사망한 가구주 사망에 따른 긴급지원 생계비 신청
- 남편의 사망으로 상속 지원 절차 진행을 위한 지역 내 소액 지원 가능 변호사 탐색
- 임시 거주 시설 퇴소 이후 자녀들의 보육 및 돌봄을 위해 인근 어린이집 탐색
- 아파트 계약을 위해 부동산 중개인과 수시 연락, 정보지 확인(3-4개월 진행)
- 자녀 유족연금 가능 여부 확인하고 국민건강보험공단에 신청
- 생활용품 구입을 위한 필요 목록 작성 후 CT와 수시로 논의
- 어린이용 침대 및 서랍장 후원을 위해 인근 주변 중고가구 후원자 탐색
- 변호사 탐색을 통해 CT의 지원 배경 안내하고 법적 절차 진행 요청(기관과 공유)

지지자로서의 역할

- 1순위 : CT와 매주, 매월 SNS 및 상담을 통해 의지 확인(심경의 변화 우려)
- 근검, 절약 등 한국에서의 경제개념에 대해 경험과 시간이 필요한 부분임을 지지
- 전세자금 확보가 이루어지기 전까지 쌓여가는 불안감에 대한 안정 지지
- 시누이의 요청사항 수용 : 통합사례관리사를 통해 조카들 안부 확인 희망
- 건강하고 책임 있는 가구주로서의 CT 마음가짐을 위해 기관에서의 교육 참여 권유
- CT에게 안정된 취업처 마련 전까지 생활비 마련을 위해 시간제, 공공근로 등 주어진 현실에 적응할 수 있도록 강한 의지력 함양 필요 수시 안내
- 결혼 이주 여성들과의 자조모임 안내를 통해 서로간의 정보 교환, 정화 가능

대변자로서의 역할

- 자금 사업 신청 이후 담당자와 CT의 절박한 지원 필요성으로 주 2-3회 논의
- 아파트 생활 안내 및 외부업체 신청, 연락처 확인 후 전달 등 개인정보 공유 사항
- 국적취득을 위해 출입국관리사무소방문, 인터넷 자료 등 정보 수집 후 안내
- 상속금 사용에 관한 시누이들의 요청 사항 : 자녀들의 교육비 목적임을 전달

● 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 지역 사회 내 기관들과 수시 논의
- 지역 사회 내 기관들과 역할 분담을 통해 CT의 욕구 충족
- 금전 마련의 어려움이 있었으므로 생활용품 지원금 마련을 위해 마을 통·리장 회의에 참석하여 “우리 동네”에서 갑작스레 발생한 위기 가구로 도움의 지지 요청(동질감 강조)
- 제공기관들과 진행 과정에서 발생할 수 있는 오해의 소지를 줄이고자 직접 만나 공유
- 중고 생활용품 마련을 위한 지역 내 후원자 탐색의 어려움이 많아 인근 타지역 SNS 밴드를 통해 통합사례관리사가 CT의 위기상황을 설명하고 가구 및 가전제품 연계
- 전세금 결정을 위해 기관 간 CT의 지원 당위성에 대해 끈끈한 합의, 계속적 지원 설득

● 서비스 제공 모니터링 등을 통한 점검 방법

- CT와 수시로 SNS 확인하며 서비스 제공에 대한 만족도를 확인하며 피드백
- 현물 지원 이후에는 직접 가정방문 실시하여 CT와 상담하며 의견 확인 및 점검
- 가구주의 울타리에서 벗어나 주체가 됨으로써 현실이 된 상황에 대한 부적응, 어린나이에 타국에서의 결혼생활 등으로 수시로 마음이 변하는 CT를 또래모임과 만남을 주선하였고 이후 모임자들과 통합사례관리사가 연락처를 공유한 후 공감대 형성
- CT가 참여하고 있는 기관의 프로그램 담당자에게도 통합사례관리사가 접근하지 못한 욕구를 확인하여 마음 상태를 인지하고 최선의 대안 마련에 집중

● 통합사례회의

회의명	회의 내용	반영내용, 참석기관
<p>제1차 통합사례회의 (선정, 계획)</p>	<p>유관기관별 개입 이후 점검 및 역할 논의</p> <ul style="list-style-type: none"> - 긴급지원 생계비 지원 - CT와 자녀의 안전을 위한 임시 거처 마련 - 주거지 이동(시골→시내)을 위한 정보 수집 <p>논의 결과</p> <ul style="list-style-type: none"> - 임시거처 장소 결정으로 CT의 안전처 확보 - 주거지 마련(전세자금)을 위한 주택자금 확보 - 긴급지원 생계비 신청 - 시설 퇴소 이후 자녀 돌봄을 위한 어린이집 탐색 - 생활용품 마련을 위한 지역사회 내 홍보 - 한국어교육 습득을 위한 정기적 교육 참여 필요 - 입소한 CT와 SNS 문자 교환(공유, 논의) - 원활한 서비스 진행 위한 제공 기관 간 역할 논의 - CT의 상속 절차 진행 도움을 위한 전문가 탐색 (저렴한 비용으로의 지원, 무료 지원 가능 여부) - CT의 정신적 건강 유지(시누이들과 불화, 갈등)를 위한 시간이 필요함을 공감하였고 필요 시 왕래를 통한 관계 개선 진행 소극적 논의 - 거주지(시내와 인접한 아파트) 마련 후 이사 	<p>기관 내 사무실 이용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다문화가족지원센터 • 희망복지계 • 건강가정지원센터 • 여성폭력상담소 • 지역 내 복지재단 <ul style="list-style-type: none"> • 위기상황임을 인지 • 중복서비스 방지, 순차적인 서비스 진행 → 기관들 간 역할분담 • CT의 신뢰 확보 • 통합사례관리사의 과업 리스트 작성, 점검 • CT의 적극적 욕구표현
<p>제1차 서비스 점검 회의</p>	<p>역할 분담에 따른 진행과정 확인 및 점검 논의</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주거지 결정(이사), 임시근로로 생계 유지 	<p>희망복지계, 다문화센터</p> <ul style="list-style-type: none"> • CT의 안전 확보 • CT의 생활비 마련
<p>제2차 서비스 점검 회의</p>	<p>취업처 마련을 위한 취업 교육 및 상담 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 내 안정적 근무지 탐색 및 확인 	<p>희망복지계, 다문화센터</p> <ul style="list-style-type: none"> • 통합사례관리사와 깊은 신뢰감 형성으로 CT의 적극 의지 재인식
<p>통합사례관리 종결 회의</p>	<p>지역사회 내 서비스업(○○○) 취업 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8월 취업 결정으로 자활 자립 가능 - 자녀들과의 안정적 생활 유지를 위한 기반 조성 	<p>희망복지계, 다문화센터</p> <ul style="list-style-type: none"> • CT의 자활 자립 가능 • 정기적 수입 가능 • 건강한 가정 조성 준비 • CT의 심리적 안도감, 안정감으로 자신감 증진 의지 표현

● 과정 중 어려움 및 특이사항

- 한국어가 서툰 CT와의 라포 형성
- 한국문화의 서툰 이해와 편견으로 설득의 장시간 필요
- 여러 기관의 개입이 시작되면서부터 스스로의 노력 없이도 주변인들, 유관기관들이 알아서 다 해주 거라고 생각하는 CT의 안일한 태도
- CT의 한국 내 가족 관계, 그 관계 내에서 발생할 수 있는 갈등, 불화의 부적응
- 결혼하고 입국한 이후부터 시모와의 동거 생활에서 막연하게 자리 잡은 의지력으로 자립에 대한 강한 의지와 마음은 가득하나 결정적인 순간에 이르러 판단 능력 상실
- 자신의 의지와 상관없이 흘러온 결혼생활로 어린 자녀 양육에 대한 기초 지식 부족, 적게는 방임 등에서 보여졌던 상식 밖의 언행들로 인한 오해
- 금전 절약에 대한 생각은 있으나 연령대별로 느껴지는 속세에 대한 욕심

4. 종결

● 종결 사유 및 근거

- CT는 결혼 이주 여성으로서 사례관리 과정을 통해 지역 사회 내에서 제공되는 체계적이고 세부적인 제도에 대해 이해하고 의견을 함께 공유하며 욕구를 해결해 나가는 것임을 인식하게 되었습니다.
 - 위기 상황 이후 CT에게 가장 시급했던 거주지 마련 부분이 외부기관의 지원으로 해결이 되었고, 자녀들과의 안정적인 건강가정 생활 영위에 필요한 의식주 충족이 이루어지게 되었습니다.
 - 자활·자립을 위한 취업에 성공하였으며, 더 나아가 일정시간의 수습 이후 정규직으로의 전환까지 이루어져 고정적인 수입을 기대하게 되었습니다.
 - 자녀 돌봄 및 기초능력 향상을 위해 어린이집에 등원할 수 있게 되었고 근무시간이 주기적으로 변경되는 CT에게 모국에서 여동생이 임시 단기 비자를 발급 받아 입국하여 2-3년 정도 함께 생활할 수 있게 됨에 따라 생활 전반의 안정감 유지
 - 긴급지원 생계비 결정이 종료 되고 추가적으로 취업처 마련을 위한 위기가 발생했을 때에도 CT는 집근처 식당에서 시간제 근로를 하고 생활비 마련 의식에 대한 강한 책임감을 느끼며 가정에서 중심자로서의 역할에 충실하고 있습니다.
 - 정기적인 한국어 교육 참여를 통해 기초적인 학습능력 향상(쓰기, 말하기)에 노력하고 있고 한국어로 쓰여진 자녀들의 가정통신문 이해도 상당 수준 가능하게 되어 통합사례관리사에게 확인하고 소통하는 시간이 줄어들고 있습니다.

● 사후관리 수행 계획 및 내용

CT

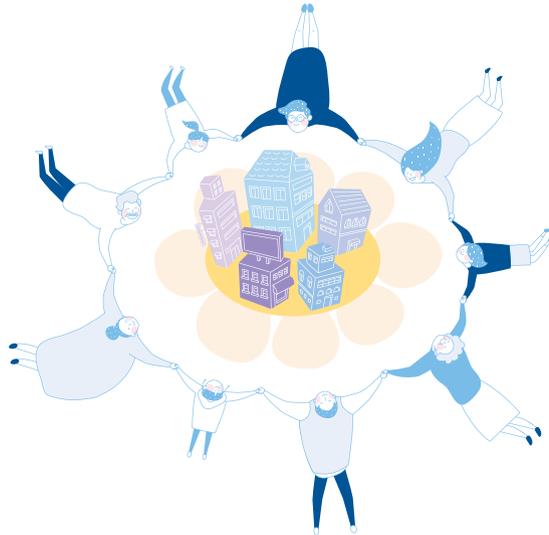
- 자녀와 함께 잘 살아보겠다는 의지를 굳게 표현하였고 직업이 마련된 것에 대한 만족감, 한국에서의 새로운 삶에 대한 기대로 성실히, 희망을 가지고 생활하기로 합의함에 따라 한국문화의 부족한 이해 부문에 대해서는 스스로 알아가고 통합사례관리사와 지속적으로 논의하며 소통하기로 하였습니다.

통합사례관리사

- 장기간 사례관리를 진행하면서 CT와 형성해 온 라포를 유지하고 정기적으로 모니터링을 계획하여 옹호자, 지지자로서의 역할을 이어나가도록 할 것입니다. CT의 자기결정권을 존중하고 스스로 자립과 자활을 준비하고 대비할 수 있도록 지지하고 격려를 충분히 하고자 하며 냉정한 현실에 대한 객관적인 판단을 CT가 할 수 있도록 방문하여 점검을 하도록 할 것입니다.

지역사회 기관

- 사례관리 종결을 안내하고 종결 후에도 CT와 자녀가 안정감 있게 건강한 생활을 유지하도록 기관들 간 정보를 공유하기로 하고 필요시엔 언제든지 제공된 서비스에 관해 확인하고 피드백을 통한 모니터링을 할 수 있도록 역할 분담하기로 했습니다.





대상가구 변화 및 사례관리자 평가

1. 사례관리 과정을 통한 변화·성장 내용

● CT의 성장과 발전

- CT는 긴급지원 생계비 중단 이후부터 발생될 생활비 및 금전 마련을 위해 무엇보다 한국어 교육 학습에 전념하는 모습을 보였고 한국문화 이해를 위해 기관에서 타인들과의 소통 면에서도 적극적인 태도로 두각을 나타냈습니다.

자녀들을 어린이집에 보내고 틈나는 대로 다문화가족지원센터에서 진행되는 취업상담 교육에도 열정과 열의를 보였으며 스스로 중심이 되어야 한다는 강한 의지를 여러 부분에서 표현 했습니다. 방과 후 자녀 돌봄을 위한 사비용이 적지 않았음에도 불구하고 도움을 받을 수 있는 부분과 그렇지 못한 부분을 구분하여 해결해야 할 우 선순위를 결정하고 어려운 환경 속에서도 자녀들과 함께해야 한다는 깊은 모성애를 느낄 수 있도록 CT는 주변인에게 강한 자극을 주는 역할을 하였습니다.

● 지역 사회 내에서의 관심과 발전

- 사건 발생 배경 및 경위(약초 캐러 나간 남성들에게 멧돼지 습격)가 긴급출동기관, 지역의 지방 뉴스를 통해 보도된 기사로 출발했지만 이후부터는 빠른 속도로 지역 주민 및 주변인들로 소식이 전해짐에 따라 곳곳에서 관심 및 정성을 위한 표현을 해 주었고 사례관리 진행 기간 동안 대상 가구에 닥친 위기 상황을 잘 극복할 수 있도록 기관들 사이의 긴밀성을 확인할 수 있었습니다. 나 혼자만이 겪을 수 있는 사고라 생각하지 않았고 기관이 모두 내일처럼 앞장서서 역할 분담을 해주는 모습에서 메마른 정으로 살아가는 세상이기보다 여전히 인간미가 넘치고 서로 함께 고민 하는 지역사회 존재임을 확인할 수 있었습니다. 도시에서 흔히 느낄 수 있는 옆집에 누가 사는지! 어떤 일이 일어나고 있는지! 서로 간에 알 수 없는 무관심과 방치가 아니라 우리라는 동질감으로 다시 한 번 세상에 대한 신뢰감을 주는 변화였습니다.

2. 통합사례관리사만의 노하우

● 여자, 엄마로서의 동질감 공유

- 통합사례관리사도 CT와 같은 여성이고 엄마임을 전달하면서 집안에서 “가장”이라는 큰 울타리가 없어진 절박한 상황이 얼마나 암담하고 비극적인 현실인지를 상담 시마다 공유하고 서로 눈물로 진심을 나눴습니다. 통합사례관리사도 비로소 엄마가 되고 나서야 느낄 수 있었던 내 자녀에 대한

특별한 사랑, 여성으로서의 삶에 대한 인생역경, 고난 속에서도 이겨내야만 하는 강인한 의지 분출 등 참 힘들고도 어려운, 너와 내가 같은 점이 있다는, 그래서 나와 함께 헤쳐 나갈 수 있다는 믿음을 심어 주기 위해 통합사례관리사 가족이 함께 방문하여 특히 남자의 도움이 필요한 손길엔 챙겨 주기 시작했습니다. 그 시간 동안 통합사례관리사의 자녀와 CT의 자녀들은 함께 어울릴 수 있는 시간이 되었고 서로 같은 지역 내 이지만 밀착 관계가 형성되기 어려운 조건임에도 “또래”라는 그들만의 공감으로 통합사례관리사가 보여주고자 했던 전체 가운데 하나라는 실천기술을 함께 되새길 수 있었습니다.

● 누구에게나 상처가 약이 될 수 강한 자극 전파

- 갑작스런 남편의 사망으로 불행의 연속일 수 있으나 한 단계 또 다른 삶의 전개
- 공간이동이 거의 불가하였으나 자녀들과 거주지 이전을 할 수 있는 큰 기회
- 한국어 습득 기회의 축소로 문화 적응의 어려움이 컸으나 접근성의 편리함으로 변화
- 자녀 양육에 대한 뚜렷한 가치관으로 혼자 소신 있게 양육할 수 있는 가능성 오픈
- 아빠라는 빈자리가 있겠으나 모국에서 온 동생 등 친정 가족들과 긴밀한 관계 형성 유지의 시간 (친정 나들이)이 마련되었고 자녀들도 타문화 습득의 기회 제공 마련

3. 사례관리 과정의 가치 및 아쉬운 점

● 통합사례관리 과정 중 가장 가치를 둔 점

- CT의 성장과정 이해를 통한 강점을 이끌어 내기
 - 결혼 전 모국에서의 성장과정을 재상담하면서, 서로 다른 문화 속에서 살아온 이질감이 있었으나 CT에게 여자, 삶, 자녀, 부모라는 공통점을 찾아내며 스스로 자활·자립을 위한 준비, 현실의 냉정한 판단 필요에 대한 자신의 정확한 진단이 있어야함을 강조하였고 그 과정 속에서 CT가 매칭 해야 할 부분이 무엇인지, 그렇다면 필요한 부분은 무엇인지 그 속에서 스스로 해결 할 수 있는 부분은 해 나갈 수 있도록 끊임없이 소통 하였습니다.
- 거주지 마련 및 생활 안정을 위한 지원
 - 자녀들과 안정된 생활을 위해 주택이 준비될 시간 동안 시설에서 최대 6개월 동안 거주할 수 있도록 해 주었고 그 이후 외부기관 사업에서 지원된 임대주택 자금으로 아파트를 계약할 수 있도록 해 주었습니다. ○○ 번영회에서는 생활에 필요한 가전 제품 및 생활필수품을 구입해 주었고 긴급지원 사업에서는 복합, 위기를 극복할 수 있도록 생계비 및 의료비를 지원해 주었음에 따라 기초생활 해결이 가능해 졌습니다.

- CT와의 라포 형성으로 맞춤형 서비스 제공

- 필요한 욕구에 맞춘 서비스를 제공하였으며 CT가 스스로 결정할 수 있도록 조력자 역할을 하였고 비심판적인 태도로 자신감을 가질 수 있도록 해 주었습니다. 무작정 물품 등 필요로 하지 않는 부분에서의 지원보다는 계속적인 소통을 통한 해결이 이루어 질 수 있도록 수용하고 공유하며 이루어질 수 있도록 하였습니다.

- **아쉬운 점(한계점), 추후 동일 사례 추진 시 발전시켜야 할 점**

- 통합사례관리사도 인간이다

사회복지를 공부하면서 “사회복지는 인간을 위한 학문이다.” 라는 교수님의 말씀을 거들 떠올리며 적용했던 사례였습니다. 학부시절에는 전혀 그 의미를 실감하지 못했던 부분이었습니다. 말도 통하지 않던 CT와 그저 무슨 얘기라도 해 봐야겠다는 생각은 의지와는 달리 내 인내심을 시험 하는 것 같은 오만으로 이끌 때가 한 두 번이 아니었습니다. 그리고 “통합사례관리사는 모든 걸 완벽히 해결 해 줄 것이다.”라는 주변의 시선 때문에 CT에게 좀 더 편안하게, 자연스럽게 이끌어 주지 못한 점이 미련으로 남습니다.

- 기본적인 실천기술론의 이론 바탕 필요

여러 사례들을 공부하지 않고 이론이 기반이 되지 않은 상태에서 한 개인의 인생에 개입하는 것은 미성숙하고 정체성이 구비되지 않은 자아임을 깊이 알게 되었습니다.



2019년 우수 통합사례관리사

공모전 당선작

발행일 2019년 12월

발행처 사회보장정보원

기획 사회보장정보원 복지안전본부(사례관리정책지원센터)

제작 사회보장정보원 이효진

디자인·편집 디자인세륜 02)2273-5167

©사회보장정보원

이 책은 저작권법에 따라 보호를 받는 저작물이므로

사회보장정보원의 동의 없이 무단으로 사용할 수 없습니다.