

여성노숙인사례관리메뉴얼2



2023

여성노숙인 사례관리 실천사례집

열린여성센터·디딤센터·아가페의집



목차

01 거리여성노숙인 대상 실천 사례

거리여성노숙인 주거우선 적용사례	6쪽
만성적 알코올의존 거리여성노숙인 지원사례	11쪽
거리노숙 탈피를 위한 임시주거지원 사례	16쪽
초기여성노숙인 주거지원 사례	21쪽
거리에서 지역사회로 주거상향 지원사례	26쪽
가정폭력으로 인한 거리노숙 지원사례	31쪽

02 자활시설 실천 사례

취업을 통한 자립지원 사례	36쪽
알코올의존 여성노숙인 지원사례	40쪽
한부모가족 지원사례	44쪽
성폭력피해 여성노숙인 지원사례	48쪽
여성노숙인 신용회복 지원사례	52쪽

03 재활시설 실천 사례

정신질환이 있는 여성노숙인 자립지원 사례	58쪽
시설 장기거주 여성정신장애인 지역사회 독립 지원사례	62쪽

04 요양시설 실천 사례

요양시설 여성청각장애인 지원사례	80쪽
욕구가 없는 요양시설 생활인 지원사례	85쪽

01

거리여성노숙인 대상 실천 사례

거리여성노숙인 주거우선 지원 적용사례

사회복지사가 함께 있는 주택이라 안심이 돼요!!

1 클라이언트 소개

♡ 클라이언트 인구학적 특성과 상황(요약)

성 명	김00	성별	여성	연령	만 33 세
주민등록상태	■ 유효 □ 말소(소지/분실) □ 모름			신분증 상태	■ 소지 □ 분실
최종학력	고등학교 2학년 중퇴				
결혼여부	□ 미혼 □ 기혼 □ 별거 □ 사별 ■ 이혼 □ 비해당				
신체질환	□ 있음(□ 투약/치료 중 □ 투약하지 않음) ■ 없음				
정신질환	■ 있음(■ 치료경험有 □ 치료경험無 □ 현재 치료(투약) 중) □ 없음				
	질환내용	조현병	유병기간	2018년 전후 추정	
음주여부	주 0 회		흡연여부	□ 흡연 ■ 비흡연	
시설입소경험	■ 있음(횟수/기간: 1회/2일)		과거직업	판매직, 유흥업	
전반적 건강상태	신체 건강상태는 매우 양호하나 망상으로 인해 판단력 및 현실검증력 상실				

1987년 서울특별시에서 1남1녀 중 장녀로 태어남. 초4 때 부모님이 이혼하였고 이혼 1년 후 ct의 부는 재혼하여 이복남동생도 함께 살게 됨. 학창시절 내내 ct의 의붓모는 의붓동생과 비교하는 발언을 일삼았으며 경제적 여력이 있음에도 ct의 교복, 급식비 등을 지원해주지 않아 본인이 학교에 경제적 어려움 호소하여 지원받음. 가족과 있는 것이 불편하여 자주 가출하였으며 학교 다니는 것이 의미 없다고 생각하여 부모와 상의 후 고2 때 중퇴함.

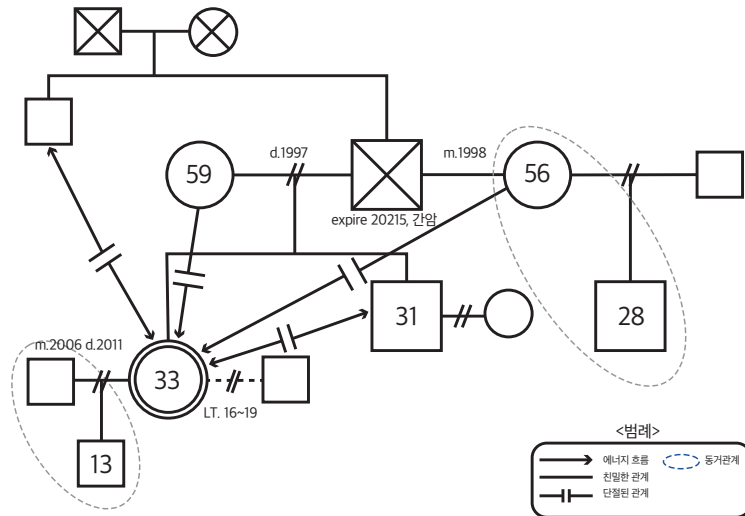
19세 때 전남편을 만나 교제 기간에 아이가 생겨 결혼식 없이 혼인신고하고 같이 살게 되었으나 20대 중반 성격적인 문제로 갈등을 겪다가 ct의 요구로 이혼하였으며 아이는 남편이 키움. 이혼 후 갈 곳이 없는 ct는 아버지에게 연락하여 가족들과 같이 지냈으나 ct의 아버지가 간암으로 사망 후 ct의 의붓모는 ct에게 집을 나가라고 하며 아버지가 살아있을 때와 완전히 다른 태도를 보였고 경제적인 지원도 없이 강제적으로 내쫓아 아르바이트와 유흥업소를 전전하게 됨.

ct는 “누군가 집 주변에서 감시한다”는 망상으로 직접 112에 신고하였고 출동 경찰에 의해 인천A병원으로 1차 응급입원 진행됨. 퇴원 이후 받은 약물은 복용할 필요성을 느끼지 못해 모두 버렸음. 남자친구를 사귀어 동거를 시작했음. 살면서 ct의 이상행동을 느낀 남자친구의 권유로 인천 노숙인시설에 입소했으나 정신질환 증상으로 이를 만에 퇴소하게 됨. 이후 남자친구도 연락을 받지 않았고 갈 곳이 없자 전철역 인근에서 노숙을 하거나 찜질방, 염가숙소에서 지냄. 그러다 다시 경찰을 통해 인천B병원에서 2차 응급입원 조치됨. 그러나 어떤 상황에서 입원했는지 전혀 기억이 안 남. 1차 지지체계가 부재하고 당시 국가치료비 지원 사업이 시행되지 않아 의료비를 부담할 수 없는 상태였으며, 노숙 상황이란 특수성으로 지역정신건강복지센터에 연계되지 않아 치료비 지원을 받을 수 있는 자원을 확보하지 못해 응급 입원 후 퇴원함.

✧ 발굴 및 의뢰경로

퇴원 이후 노숙을 하다가 인천에서 취업이 안된다고 느낀 ct는 서울로 올라가야겠다는 생각으로 무작정 전철을 탔으며 남편이 감시하는 느낌이 계속되어 영등포 파출소를 찾아가 도움을 요청하였고, 노숙인 위기대응콜 및 노숙인정신건강팀의 활동을 알고 있는 경찰의 도움으로 서울역희망지원센터 정신건강팀에 연계됨.

✧ 가계도



♥ 클라이언트의 주요 문제, 어려움

✧ 정신질환 문제

부모의 이혼, 재혼가정에서의 정서적 학대, 가출, 남편과의 이혼, 아버지의 사망, 친동생과 연락두절 및 가족해체를 겪으며 1차적인 지지체계가 상실되었음. 이후 장기간의 심리, 정서적 불안감이 나타났고 정신질환이 발병하였으나 본인 스스로 인지하지 못하고 환청 및 망상이 악화된 상황에서 지역 경찰을 통해 위기개입이 진행되었으나 퇴원 후 병식의 부재로 약물 중단되어 치료체계 유입이 필요한 상황임.

✧ 주거지 확보

정신질환으로 인해 일상 및 사회적 기능까지 손상되어 경제적 위기를 겪으며 노숙상태에까지 이르게 되었음. 시설 입소 불가 판정을 받고 나온 이후 시설에 대한 거부감이 높고 본인 스스로도 주거지에 대한 욕구가 높아 주거지를 확보한 이후 주거지를 유지할 수 있도록 사례관리가 병행될 필요성 있음.

✧ 취업문제 해결

젊은 나이로 취업에 대한 욕구를 보이나 과거 시도해 온 취업은 모두 적응하지 못하고 유흥업소에 일하다가 이마저 증상으로 인해 유지하지 못하게 됨. 본인의 근로 욕구와 실제 일을 할 수 있는 일반적인 기능이 부조화인 상황임. ct가 적응할 수 있는 일자리에 대한 발굴과 사례관리가 병행될 필요성 있음.

♥ 클라이언트 욕구

- 건강** "전남편이 특정 사인과 신호로 감지하고, 지하철에서도 몇 명의 남자들을 통해 특정 사인을 보내요. 남자 목소리가 문자를 읽어줘요. 전남편의 이런 행동들 때문에 너무 무섭고 힘들어요."
- 주거** "남편이 계속 쫓아다니고 있어요. 안정되게 당장 지낼 곳이 필요해요."
- 직업** "혼자 일자리도 알아봤는데 인천에는 일자리나 서비스가 없어서 서울로 올라왔어요. 일을 구하고 싶어요. 혼자 자립할 수 있도록 빨리 일을 해요."

2 실천목표 수립

장기 목표	건강	약물치료를 통한 망상과 환청 증상 완화로 α의 스트레스와 불안감을 낮춤으로써, 치료에 대한 긍정적 경험을 쌓고 지속적인 치료 동기부여 및 자가 약물관리를 가능하게 하여 스스로 자신의 정신건강 영역의 주체자가 되도록 한다.
	주거	장기적 주거안정성 확보와 독립적인 주거생활을 위해 지원주택에 입주한다.
	직업	단계적 일자리 연계를 통해 직업능력을 평가하며, 지속적인 일자리 유지를 위한 직업능력 향상과 전문성을 높이기 위해 자격증 취득하고 관련 민간일자리에 취업한다.
단기 목표	건강	1. 주 1회 희망지원센터 내방하여 정신상담 참여를 통해 라포관계 형성한다. 2. 증상 호전을 위해 꾸준한 외래진료 유지 및 약물복용 1년 이상 유지한다. 3. 치료 유지 후 증상 악화 요인을 조기에 파악하여 재발로 인한 이탈을 방지한다.
	주거	1. 임시주거서비스를 제공하며, 주거급여 수령 전까지 임시주거서비스 유지한다. 2. 안정적인 소득발생 전까지 기초생활수급권을 획득하여 주거비를 확보한다. 3. 월 2회 이상 주거지방문 상담 하여 공동 주거 생활에 적응할 수 있도록 한다.
	직업	1. 반일제 자활근로 참여하여 직업적 기능 평가하고 6개월 이상 유지한다. 2. 반일제 자활근로 적응 후 전일제 자활근로에 참여하여 6개월 이상 유지한다 3. 관심분야 서비스업종의 자격증을 취득하여 직업능력 향상 및 전문성 향상한다.

3 실천계획 수립

구분	목표	제공서비스
건강	치료에 대한 긍정적 경험을 쌓고 지속적인 치료 동기부여 및 자가 약물관리를 가능하게 하여 스스로 자신의 정신건강 영역의 주체자가 되도록 한다.	- SCL, BDI검사 진행 - 정신상담 및 증상 모니터링 - 서울시립 병원 정신건강의학과, 신경과 진료 연계 - 희망지원센터 내 복약관리 - 치료 유지 및 시행 위한 동기 강화상담 - 정신건강증진센터 논의 및 연계 시도
주거	장기적 주거안정성 확보와 독립적인 주거생활을 위해 지원주택에 입주하여 지역사회 안정적인 정착을 도모 한다.	- 전입신고 및 긴급생계비, 기초생활수급권 신청 - 공무원 사례공유 및 지원 가능한 서비스 모색 - 임시주거 3회 지원, 식료 및 생필품 구매 - 주거지방문 상담 및 증상 모니터링 - 공동생활 문제 상황 조율 - SH공사 지원주택 신청 및 추천서, 입주 이사지원
직업	단계적 일자리 연계를 통해 직업능력을 평가하며, 지속적인 일자리 유지를 위한 직업능력향상과 전문성을 높이기 위해 자격증 취득하고 관련 민간일자리에 취업한다.	- 길가페 자활근로 연계(반일제, 전일제일자리) 및 면접 지원 - 업무 스트레스 관리상담 - 바리스타 2급 자격증 스터디 지원 및 실습지원

4 실천 과정

기간	구분	연계기관	제공서비스	내용
초기 (~3개월)	건강	A정신건강 의학과의원	- 정신진단 평가 의뢰 - 정신건강의학과 외래진료 연계 및 진료의뢰서 발급	- 서울시 지원 병원 중 예약 없이 당일 진료가 가능하고 추후 CT가 혼자 다닐 수 있는 거리의 병원 선정
	건강	노숙인 종합지원센터	- SCL, BDI 검사 진행 - 정신상담 및 증상과 부작용 모니터링, 복약관리	- 근로 시작 전까지 매일 희망지원센터 내방하여 정신상담 및 복약관리를 통해 리포형성 및 증상 관리를 진행
	주거	고시원	- 임시주거지원 3회 - 식료품 및 물품구매 지원 - 방문상담 및 복약관리	- 정신건강의학과 외래진료 진행 후 서울시 지원 임시주거지원 진행
	주거	관할 주민센터	- 전입신고 지원 - 긴급지원 신청 - 기초생활수급권	- 임시주거지원 후 직업능력평가 전까지 생활 유지를 위해 긴급생계비와 기초생활수급권(생 계·주거의료) 신청
중기 (1년 이내)	건강	B시립병원 정신건강 의학과	- 정신진단 평가 의뢰 - 치료 동기 강화 상담 - 정신건강의학과 자의입원 연계, 퇴원 후 외래진료 연계 및 진료 의뢰서 발급	- A정신건강의학과 의원 외래진료 진행하였지만 주거유지할 수 없을 정도로 증상 악화되었고 그 동안 라포 형성되어 치료설득 - 입원가능한 병원 발굴 후 자의입원 연계. - 3개월 입원 치료 후 외래진료 유지
	건강	C시립종합병 원신경과	- 신경과 검사를 위한 진료의뢰서 발급 및 동행	- 감별진단을 위해 brain CT, CHEST X-RAY 촬영 진행함. B시립병원 입원 중 외출 지원
	주거	관할 주민센터	- 수급 자격관련 교육 - 대상자 상황 공유	- 기초생활수급권 획득한 후 수급 유지 관련 및 월세와 생활비 관리 교육 - 수급 담당 공무원 대상자 사례공유
	직업	노숙인 종합지원센터	- 반일제 일자리(월 15일 근무/ 1일 5시간/ 급여:월평균 80만원 수 준) 연계	- 퇴원 후 증상 안정화 되어 근로 강도가 낮은 업무 부터 배치하였고 직업능력평가하며 단계적으로 상위 일자리 도모 계획함.
	건강	관할 정신건강 복지센터	- 대상자 등록 논의	- 당시 핸드폰이 없고 일자리 참여로 사례관리 어려움이 있어 추후 다시 의뢰 요청
	직업	노숙인 종합지원센터	- 전일제 일자리 (월 27일 내외 근무 / 1일 8시간 / 급여:월평균 190만원 수준) 연계 - 바리스타 필기시험 스터디 - 바리스타 실기시험 지원	- 안정적인 일자리 유지로 일정 수준 이상의 소득 발생하여 기초생활수급권 중단하고 본인 급여로 생활 유지함. - 카페 업무에 흥미가 높아지고 본인이 희망하여 바리스타 자격증 시험 스터디 지원함.
	주거	SH공사	- 주택 신청서 작성 지원 - 추천서 작성 - 면접 참여 동행	- 임시주거지원 후 주거상황 도모를 위해 자원을 모색하였으며, 보증금이 없는 지원주택 신청 진행함.
	위기 개입	D개인 산부인과	- 여성노숙인의 응급상황 대비를 위한 의료기관 사전 발굴 - 임신 사실 확인을 위한 외래진료 동행	- 임신테스트기 양성 확인되어 정확한 검사를 위해 서울역 부근 산부인과 외래진료 진행함. - 임신 중 사산되어 수술 및 사후관리 진행됨.
		관할 미혼모시설	- 정보제공 - 대상자 의뢰 및 논의	- 고시원 거주 중 임신 사실 확인되었고 안전한 임신과 출산, 산후조리 과정을 위해 시설에 입소문의 및 논의 진행하였으나 사산으로 인해 연계하지 않음.

기간	구분	연계기관	제공서비스	내용
후기 (1년이상)	건강	노숙인 종합지원센터	- 정신상담 및 증상 모니터링	- 전일제 근로 참여 이후 주1회 센터 내방하여 정신 상담 및 증상 모니터링 진행 - B시립병원 정신건강의학과 진료 유지 파악
	주거	SH공사	- 합격 안내 및 계약 동행 - 입주 이사지원	- 임시주거지원(고시원) 후 주거상향 도모를 위해 자원을 모색하였으며, 수중에 모아둔 돈이 전혀 없어 보증금없는 지원주택 신청 진행함.
	직업	E개인카페	- 민간일자리 취업 준비 및 면접 지원	- 이력서작성 및 면접 연습 등 자활근로 후 민간일자리 취업을 위해 지원함.

5 종결, 후일담

초기상황	종결상황
<ul style="list-style-type: none"> - 초기 노숙인으로 1차 지지체계 단절과 복지 서비스에 대한 자원이 전무한 상황 - 심한 정신질환으로 인해 시설 입소 및 서비스 불가 판정을 받아 거리노숙 - 발병 이후 지역사회 정신건강 서비스의 적절한 개입이 되지 않아 환청 및 망상 등 급성기 정신질환이 발현되어 노숙 - 단순서비스업과, 유흥업소 근무 이력밖에 없어 직업 기술 능력이 부족하며 장기 일자리 유지 이력이 없음 - 사회적 안전망 및 지지체계의 부족 	<ul style="list-style-type: none"> - 초기의 단절된 생태체계와 비교하여 자원이 다변화함. - 시설입소가 불가하였으나 주거지원 및 사례관리 후 정착함. - 정신건강 문제 개입 후 자가 증상관리 가능하게 변화함. - 단계적 근로 지원을 통한 민간일자리 확보 - 서울시 노숙인 지원주택 입주

위 사례는 초기노숙인에 대한 조기개입을 통해 만성노숙을 예방하고, 동기강화상담과 ct와의 합의된 욕구를 우선하여 지원함으로써 치료의 순응도를 높이고 자가 증상관리가 가능하게 되었으며, 지원주택(장기임대주택), 자활근로 전일제일자리 종료 후 자격증 취득과 외부 민간일자리 취업이 진행되었다. 사회적 자원이 빈약하였으나 풍성한 자원과 연결되어 지역사회 구성원으로 안정적으로 정착할 것으로 평가되어 사례를 종결하였다.

사회적 안전망 및 지지체계가 부족했던 ct는 지원주택에 입주하여 1차 지지체계를 보완해 줄 사례관리자를 확보하였고, 사회적 안전망으로 진입해 이후 발생할 변수에 대응할 수 있게 되었으며 꾸준히 치료받고 주거에 대해 애착을 보이며 안정적으로 생활 중이다.

최리선 (서울특별시립 다시서기종합지원센터 정신보건사회복지사)

만성적 알코올의존 여성거리노숙인 지원사례

"사는 의미가 없어요."

1 클라이언트 소개

기본사항

상담일자	2017년 ~ 2022년			상담장소	서울역 희망지원센터
성명	김OO	성별	여성	연령	만 72세
주민등록상태	<input checked="" type="checkbox"/> 유효(소지/분실) <input type="checkbox"/> 말소(소지/분실) <input type="checkbox"/> 모름(소지/분실)			신분증 상태	<input checked="" type="checkbox"/> 소지 <input type="checkbox"/> 분실
최종학력	중졸				
결혼여부	<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 사별 <input checked="" type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 비해당				
수급여부	<input type="checkbox"/> 비해당 <input checked="" type="checkbox"/> 일반수급 <input type="checkbox"/> 조건부수급자 <input type="checkbox"/> 특례수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 시설수급자				

건강상태

신체 관련	보유질환	<input type="checkbox"/> 있음 (<input type="checkbox"/> 투약/치료 중 <input type="checkbox"/> 투약하지 않음) <input checked="" type="checkbox"/> 없음			질환내용	간경화
	장애여부	<input type="checkbox"/> 있음 <input checked="" type="checkbox"/> 없음			장애내용	-
	장애등록유무	<input type="checkbox"/> 등록 <input checked="" type="checkbox"/> 비등록(보훈처등록장애인 포함)			건강보험 상태	의료급여1종
정신 관련	보유질환	<input checked="" type="checkbox"/> 있음 (<input checked="" type="checkbox"/> 치료경험有 <input type="checkbox"/> 치료경험無 <input type="checkbox"/> 현재 치료(투약) 중) <input type="checkbox"/> 없음				
	질환내용	알코올 의존				
	유병기간	2004년 전후 추정	병원명 (입원기간)	2018년 축령정신병원(6개월) 2018년 축령정신병원(3개월) 2019년 축령정신병원(2년4개월) 2022년 해상병원 (9개월)		
	장애종류	(장애 - 급)				
음주빈도		주(7)회	음주량	(소주) (3)병	흡연여부	<input checked="" type="checkbox"/> 흡연 <input type="checkbox"/> 비흡연
전반적 건강상태		<input type="checkbox"/> 양호 <input type="checkbox"/> 활동에 다소 지장 <input checked="" type="checkbox"/> 활동에 많이 지장 <input type="checkbox"/> 재활치료 필요				
특이사항		-알코올성 간경화 -알코올성 치매				

생활환경

최초 노숙시기	2004년 2월	노숙기간	□ 6개월미만 □ 1년미만 □ 2년미만 □ 5년미만 ■ 5년 이상			
노숙사유	가족해체 및 알코올의존					
현재 거주위치	□ 철도역 주변	■ 지하철역 주변	□ 찜질방	□ 버스터미널 주변		
	□ 공원	□ 강변 및 교각 주변	□ PC방	□ 쇼핑센터 주변		
	□ 쪽방	□ 지하도, 지하상가	□ 만화방	□ 기타()		
식사해결 방법	□ 본인해결 ■ 무료급식 □ 굶음 □ 기타()					
주요식사처	없음					
이전주거형태	□ 자가 □ 전세 ■ 월세 □ 친구·친척집 □ 시설 □ 기타()					
최근시설이용여부	□ 쉼터 □ 종합지원센터 □ 일시보호시설 □ 기타 시설()					

초기상담내용

유입경로	남편의 사망과 α의 알코올의존 문제로 경제활동을 하지 못하게 되자 월세를 체납하여 주거지를 상실하였으며 서울역과 효창공원 등에서 노숙을 함. 아웃리치 상담원을 통해 발굴되어 상담 진행함.
가족력	남편 : 알코올의존으로 지병 악화되어 사망
과거력	- 1950년 출생하여 27세 때 남편과 결혼함. - 남편은 알코올 의존으로 일을 거의 하지 않고 밤낮을 가리지 않고 술을 마시고 만취시 폭력적인 모습을 보였다고 함 - 남편의 알코올 문제로 인해 스트레스를 받다가 α도 음주를 시작하게 되었으며 남편의 구타로 2개월 만에 이혼하였음. - 이후 여기저기 떠돌며 홀로 생활을 하다가 2013년 중림동에 사는 남자분과 동거를 시작하면서 주소지 옮김 - 2017년 동거인이 매일 술을 마신다는 이유로 α 쫓아냈고 중림동 인근 성당공동체에서 생활함 - 알코올 문제가 심해져 성당공동체에서도 나오게 되었으며 거리노숙을 하게 됨.
주호소 및 주욕구	- “사는 의미가 없어요. 계속 술을 마실 수밖에 없어요.” - “쪽방이나 고시원 가봤자 술 마신다고 쫓겨나기만 하고. 그럼 노숙할 수밖에 없죠” - “안 쫓겨나는 방에 들어가면 술을 끊으려고 노력할 수 있을 거 같아요”
주요 문제	(알코올 문제, 신체질환, 일상생활 관리) 장기간 거리노숙을 하며 만성 노숙화되었으며 알코올 의존 기간이 길어 기억력 저하, 인지기능문제, 신체질환(간경화)도 동반하여 나타나고 있음. 음주시 일상생활 관리가 전혀 되지 않을 정도로 폭음을 하는 문제를 보임. 자신의 알코올 의존 문제에 대해 인지는 하지만 삶에 대한 동기와 의지가 낮아 치료에 비협조적인 상태임. (주거지 이탈과 쫓겨남으로 거리노숙) 주거 생활에 대한 욕구는 있으나 잦은 만취, 음주 후 생활 관리가 잘 되지 않는다는 사유로 고시원에서 쫓겨나는 상황이 반복됨. 주거지에서 자주 쫓겨나다 보니 방에 들어가도 어차피 쫓겨날 거라는 인식으로 거리노숙을 하게 됨.

2 사정

♡ 욕구사정

제시된 욕구	1. “사는 의미가 없어요. 계속 술을 마실 수밖에 없어요... 술을 끊고 싶기도 한데 잘 안되요” 2. “쪽방이나 고시원 가봤자 술 마신다고 쫓겨나기만 하고... 그럼 노숙할 수밖에 없죠” 3. “안 쫓겨나는 방에 들어가면 술을 끊으려고 노력할 수 있을 거 같아요.”
사례관리자가 파악한 욕구	1. 음주 문제의 개입을 통한 신체 건강 회복 및 절주 2. 삶의 의지 회복 3. 안정적인 주거환경 변화를 통한 단주의 동기 부여
합의된 욕구	1. 알코올 문제로 인한 폐해 감소하기 → 음주문제에 대해 이해하기, 알코올의존에 대한 지식 향상하기 → 음주 갈망에 대처하는 다양한 방법을 습득하여 스트레스 감소하기 → 문제 상황에 대해 대처할 수 있는 자원 확보하기 → 필요시 의료 지원받기 2. 삶의 의지 회복 → 술로 인해 삶을 포기 하지 않기 위해 상담 및 의료적 지원 받기 3. 독립적이고 안정적인 주거환경 → 음주를 한다고 쫓겨나지 않는 주거 환경을 마련하기 → 상담과 응급대처에 용이한 접근성 높은 주거 지원

♡ 실천의 목표설정

단기목표 (1년 이내)	건강	1. 알코올로 손상된 간경화 치료를 위해 외래진료 유지 2. 알코올 갈망을 조절하기 위해 꾸준한 외래진료 유지 및 약물복용 실시. 3. 증상악화 요인 및 위기상황 발전시 즉각적인 개입
	주거	1. 거리노숙 예방 및 개별적인 주거환경을 위해 임시주거서비스를 제공하며, 주거급여 수령 전까지 임시주거서비스 유지한다. 2. 안정적인 주거생활 도모 및 주거지에서 쫓겨나는 것을 예방하기 위해 고시원과의 소통 및 주거방문 사례관리 진행
장기목표 (5년 이내)	건강	- 알코올 문제로 유발된 간경화 악화를 막고 음주 문제를 깨닫고 건강관리 및 음주문제를 스스로 치료하고 도움 받을 수 있도록하여 음주로 인한 폐해를 감소 한다.
	주거	- 주거취약(고시원, 쪽방 등) 생활을 벗어나 장기적 주거안정성 확보와 독립적인 주거 생활을 위해 지원주택에 입주하여 지역사회 안정적인 정착을 도모한다.
	삶의 의지	삶에 대해 포기하지 않도록 자존감 회복 동기강화를 지원한다.

3 실천 목표를 위한 서비스계획

- ✧ 거리노숙을 방지하기 위하여 임시주거지원 서비스를 지원하고, 주거지에서 쫓겨나는 것을 방지하기 위하여 주 1회 방문상담을 통해 고시원과 마찰을 조율하고 음주상태를 모니터링한다.
- ✧ 임시주거지원 기간 동안 주 1회 정신과 진료를 통한 음주 갈망 억제 및 우울 증상 개선을 지원한다.
- ✧ 주취 상태로 거리노숙할 경우, 신체적 문제가 발생하지 않도록 의료지원을 통하여 사고를 예방하고, 응급상황이라 판단되면 경찰/지자체(보건소)의 협조를 얻어 적극적으로 위기개입한다.
- ✧ 위기 상황 개입 이후 재노숙 방지를 위해 지속적으로 사례관리를 하면서, 장기 거주할 수 있는 임대주택을 지원하여 음주로 인한 피해를 감소하고, 주거안정성을 확보하여 삶의 의욕을 높이고 회복의 동기를 부여한다.

4 실천 과정 요약

- ✧ 김○○ 할머니는 2017년부터 본격적으로 거리노숙을 하면서 매일 폭음하기를 반복하고 남성노숙인들 사이에서 어울려 함께 음주하다가 폭행당하기도 했다.
- ✧ 정신건강팀의 상담을 통해 2018년 축령정신병원에 자의입원 연계하였으며 6개월간의 입원치료 후 임시주거지원을 통해 고시원에서 거주하도록 지원하였다.
- ✧ 사례관리를 하는 동안 초기에는 음주를 절제했으나 점차 음주량이 늘어났으며 주거지를 이탈하여 거리노숙하며 음주하는 상황이 빈번하게 발생했다. 이후 거리에서 폭행을 당하거나 음주 상태에서 넘어져 심하게 다치는 등의 문제 행동이 발생하였다. 정신건강팀의 상담과 치료 권유로 2018년 10월부터 2019년 1월까지 축령정신병원에 자의입원하였다.
- ✧ 퇴원 후 안정적인 자립생활을 위해 임시주거지원 후 중립동주민센터에 동행하여 기초생활보장 수급 신청을 했다. 그러나 퇴원 후에도 주취 상태로 쓰러져 119 이송, 응급실 이송, 응급보호가 반복되었으며 기력이 쇠하고 배변 조절이 안되었다. 건강을 체크하기 위해 서울적십자병원에서 건강검진 및 뇌파, 피검사, MRI, 심리인지검사를 진행하였다. 검사 결과 치매가 의심된다는 소견이 있었다.
- ✧ 반복되는 거리노숙과 알코올의존으로 경도 인지장애 증상과 신체질환이 악화되었다. 2019년 9월 김○○님 문제로 사례회의를 열었다. 음주로 인한 건강 문제는 자·타해 위험성에 해당된다는 결론을 내리고 응급입원과 행정입원(진단 및 보호신청)을 진행하기로 결정하였다.
- ✧ 행정입원을 시행하려 했으나 심한 복통으로 서울적십자병원으로 응급 이송되었다. 담낭염으로 당장 수술을 해야 할 상황이었다. 병원에 입원하여 담낭 절제술을 받았으나 수술 후 회복을 위해 축령정신병원에 입원하였다. 입원을 위해 정신건강전문요원이 자치구에 '진단 및 보호요청서'를 제출하여 행정입원 절차를 밟았다.
- ✧ 6개월간의 입원 치료를 통하여 인지기능도 회복되고, 알코올의존으로 인한 신체질환도 회복되었다. 퇴원계획 수립을 위한 사례회의 결과, 반복되는 노숙을 끝내기 위해서는 퇴원 전에 주거를 마련하고, 병원에서 바로 주거로 이동하는 것이 좋겠다는 결론을 내렸다. 공공임대주택 중에서도 사회복지사가 상주하면서 서비스를 제공하는 지원주택으로 입주를 지원하기로 하고 지원주택 신청 상담을 하였다.

- ✧CT의 동의를 얻어 지원주택 서류를 제출하고, 병원에 입원한 상태에서 비대면 면접을 한 후, 11월에 노숙인 지원주택 입주자로 선정되었다. 2022년 1월 병원을 방문하여 퇴원을 지원하였고, 지원주택으로 바로 입주하였다.
- ✧지원주택으로 입주는 했으나 일주일이 지난 후, 다시 서울역에서 노숙을 하는 것이 발견되었다. 응급구호방에서 보호하고 귀가 설득을 통해 지원주택으로 귀가하였으나 또다시 서울역 거리로 나와 구걸 후 음주한 채 쓰러져 자는 것이 반복되었다. 상담을 하면 “죽으려고 술을 마신다”라고 얘기하며 지원주택 귀가를 강하게 거부하였다. 자살사고가 있고 알코올의존 문제로 인한 신체질환 문제가 악화되는 상황이 자·타해 위험성이 높은 것이라고 평가되어 다시 사례회의를 통해 위기개입을 결정했다.
- ✧2022년 2월 남대문서 서울역 파출소 협조하에 응급입원을 시행하였으며 영등포구 소재 **병원으로 응급입원을 했다. 응급입원 후 행정입원 전환을 위해 보건소와 사례를 공유하였고, 3개월 행정입원 만료 후 퇴원하여 지원주택으로 귀가하였다.

5 종결, 후일담

- ✧김○○ 할머니는 현재 지원주택으로 귀가하여 생활하고 있다. 거리를 벗어나서 지원주택에 입주하였으나 실제 주거지에서 생활하기보다는 거리로 나가 술을 마시는 일이 반복되고 있다.
- ✧안정적인 주거지가 생기면 CT의 음주 문제가 개선될 것이라 판단하여 지원주택 입주를 진행하였지만 알코올의존과 오랜 거리노숙으로 노숙이 만성화되어 거주지에 정착하지 못하고 거리노숙과 입원을 반복하는 상황이다. 거리노숙이 만성화된 여성이 거리를 벗어나서 지역사회 정착하는 데는 많은 시간과 지원이 필요하다. 알코올의존은 벗어나기 어렵고, 오랜 거리노숙의 익숙함을 벗어나서 지역사회에 정착하기까지는 꽤 많은 시간이 필요할 뿐만 아니라 지역사회의 복지서비스가 결합되어야 함을 실감한다. 김○○ 할머니가 노숙의 때를 벗고 집에서 안정될 때까지는 지치지 않는 관심과 기다림이 필요할 것 같다.

조국일 (서울특별시립다시서기종합지원센터 정신보건사회복지사)

거리노숙탈피를 위한 임시주거지원 사례

거리를 벗어나 다시 일상생활로

1 클라이언트 소개

정읍에서 둘째로 태어난 클라이언트는 가부장적인 집안에서 자랐으며, 오빠와 남동생들과 차별하며 가사를 도맡게 하는 부친과 사이가 좋지 않았다. 고등학교를 중퇴하고 서울로 상경하여 여러 가지 일을 하며 생활하다가 30대 중반에 결혼하였다. 딸을 낳았으나 남편은 알코올 중독자인데다 때리기까지 하여 이혼했다. 두 번째 결혼을 하였으나 재혼한 남편은 알코올중독일 뿐만 아니라 도박중독도 있었다. 돈을 벌어들이지 않는다는 이유로 클라이언트와 딸을 구타하였다. 집을 도망쳐 나오다시피 하여 OO복지관 내 희망의집에서 딸을 양육하며 생활하였다. 시설의 도움으로 이혼도 하고 심리사회적 치료를 받으면서 회복되어 자립하였다.

그러다 세 번째 남편을 만났다. 세 번째 남편과는 사이가 좋았고 딸과 함께 안정적으로 생활했지만 남편이 암으로 세상을 떠났다. 그 충격으로 일상생활을 유지하지 못할 정도의 정신적인 문제가 발생했다. 성인이 된 딸은 지속된 클라이언트의 우울감과 이상행동을 이해하지 못하여 갈등을 겪다가 집을 떠났다. 홀로 남겨진 클라이언트는 정신적인 문제가 심해지면서 집에 쓰레기를 가득 쌓아두는 등 저장강박이 생겼다. 지역주민의 민원으로 결국 집에서 쫓겨나 거리로 나오게 되었다. 거리노숙을 하면서도 쓰레기로 추정되는 물건을 10박스 이상 보관하고 있었다. 거리노숙을 하면서 다른 남성노숙인한테 욕설을 듣기도 했고, 성추행 등 성폭력의 위험도 있어서 본 기관이 개입하게 되었다.

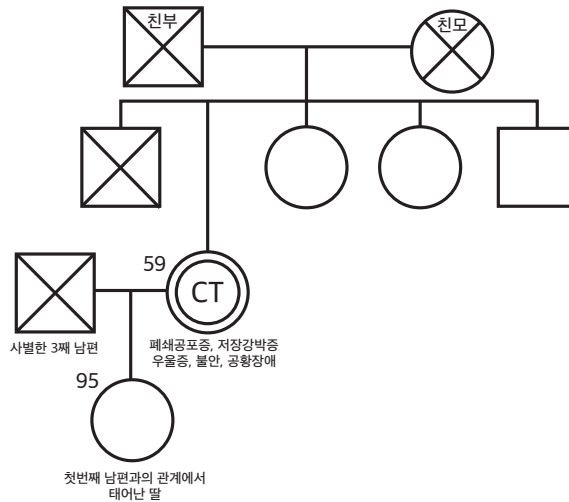
♡ 사례개요

✧ 발굴 및 의뢰경로

폐쇄공포증 등 공황장애, 우울증, 저장강박증 등의 정신질환으로 거리노숙을 하고 있는 클라이언트를 거리상담 아웃리치를 통해 발견하였다.

가구유형	여/63세/노숙위기상황의 1인 가구
가족사항	이혼 및 사별(두 차례의 이혼과 사별)/딸이 있으나 연락 단절
경제사항	소득 없음/채무 없음/신용 정상/통장사용 가능
근로경험	숲 해설가/월평균 수익 150만원
주거사항	노원구 상계동 자가 주택 보유/거리노숙
건강사항(신체)	뇌경색, 경추 및 척추디스크, 고지혈증
건강사항(정신)	우울증, 저장강박증, 폐쇄공포증, 공황장애
노숙상황	강변 및 교각 주변 거주/무료 급식으로 식사 해결

♥ 가계도



♥ 클라이언트의 주요 문제 · 어려움

건강 신체 및 정신질환(뇌경색, 경추 및 척추디스크, 고지혈증, 우울증, 저장강박증, 폐쇄공포증, 공황장애 등)

주거 거리노숙 상황에서 남성노숙인의 욕설 및 성추행 관찰됨, 주민세, 재산세 등의 미납, 쓰레기 보관이 장기화된 상황으로 자가주택의 법률적 문제 잔존

근로 코로나 상황으로 숭해설가 활동 불가

♥ 클라이언트의 욕구

✧ 정신건강 문제

“남편이 보고 싶어요. 눈을 감아도 늘 생각이 나요. 저는 남편이 제 곁에 살아있다고 생각하거든요. 그러니 남편 집을 어떻게 버리겠어요.”

✧ 심리적인 문제

“텃밭을 길렀으면 제 불안하고 슬픈 마음이 좀 괜찮아질 텐데...”

✧ 거리의 위협상황 해결

남자 놈들이 저한테 변태 같은 말을 하는데 욕하면서 쫓아내는 것도 한두 번이지 지겨워죽겠어요, 정말!!”

✧ 가족관계 회복

“제가 힘들었어도 딸한테 잘 해줬어야 했는데 제 생각만 하고 그랬던 게 지금 이렇게 단절되었던 원인이 아닌가 후회해요.”

② 실천 목표 및 개입계획 수립

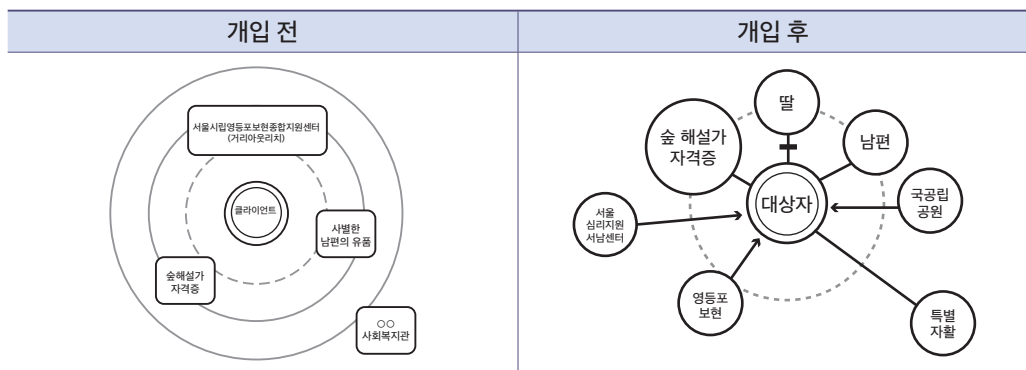
장기목표	단기목표	실천 계획
정신건강 및 신체건강 회복을 통한 근로 유지와 거리노숙 탈피 지원	정신질환 증상 완화	- 촉탁의 진료 상담 - 정신과 약 처방, 약물 복용 확인
	심리 정서적 안정	- 심리/정서 프로그램 참여 독려 : 인문학, 서예, 365봉사단 등 - 서울심리지원서남센터 상담 연계: 저장강박증, 폐쇄공포증 관련 인지행동치료
	신체 건강 회복	- 국립립병원 신경외과, 정형외과, 내과 등 외래진료 - 국립립병원 외래진료 동행 및 진료의뢰서 발급
	거리 노숙상황 탈피	- 응급구호방 이동 조치로 거리탈피 지원 - 여성노숙인 시설 연계 - 임시주거지원
	소득 지원	- 자활근로 연계를 통한 생계지원
가족관계 회복	딸과의 관계 회복	- 딸과의 연락 방안 모색

③ 실천 과정 요약

실행/연계기관	서비스 내용
건강관리(정신건강 및 신체)	
기관내 부속 부속의원	신체질환 진료상담/치료 혈압/당뇨 체크 및 건강검진 기본적인 혈압/당뇨약, 파스 1달에 1번씩 진료
서울시립 보라매병원	신체질환 관리 및 시술 신경외과, 안과, 정형외과, 비뇨기과 등 진료 안과의 경우 백내장 시술 완료 타 과의 경우 주기적으로 외래진료 차량지원, 동행, 진료의뢰서 발급
기관내 정신건강팀	정신질환 상담/치료 심리안정: 촉탁의 2주에 한번 진료 및 약처방 정신과 약물 효능 및 부작용 설명 약물 복용 확인 및 투약관리상담
정서 안정 및 심리지원	
기관내 일시보호팀	- 인문학프로그램 월 2회 참여 배움에 열의가 있고, 나들이에 만족하며 감정적으로 점점 안정됨 서예프로그램 주 1회 참여 차담과 서예를 통해 차분해지고, 대화 시 황설수설하는 경향이 줄어들음 - 365봉사단 월 1회 참여 : 국립현충원에 조화를 꽃는 봉사활동, 김장나눔 행사까지 함께하면서 자원봉사자들과 이야기를 활발하게 나누고, 본인의 어려웠던 상황이나 스트레스에 대해 가감없이 얘기하는 등 감정적으로 안정됨
서울심리지원 서남센터	심리상담 연계 - 1시간 5회기 상담 연계 : 저장강박증, 폐쇄공포증, 공황장애에 대한 상담 진행하였으며 인지행동치료로 일상생활 중 해당 상황에 대한 증상발현 시 대응할 수 있도록 대처기전 마련함.

실행/연계기관		서비스 내용
서울심리지원 서남센터	- 심리상담 연계 : 저장강박증의 경우 이제는 버려야 한다는 점을 인지하고 있으나 그래도 언젠가 사용하는 것들이라는 안타까운 마음을 표출함. : 폐쇄공포증의 경우 방 안이라도 창문을 열어놓고 있으면 생활할 정도까지 개선되었으나 지하철은 세 정거장 이상 타지 못하고 버스의 경우는 창을 열고 탑승하는 것으로 극복하고자 노력함.	
시설 연계		
기관내 정신건강팀	- 여성노숙인 정신재활시설 연계 당시 코로나상황으로 연계를 받아주려는 시설 없음 - 여성일시보호시설 연계 클라이언트는 여성 일시보호시설을 하루 이용하였으나 창문을 열고 지내야 하는 상황(폐쇄공포증) 때문에 다른 이용인과 마찰이 있어바로 본 시설로 돌아오게 됨.	
주거 지원		
기관내 정신건강팀	- 임시주거 상담/지원 즉각적으로 클라이언트 상담과 개입을 할 수 있도록 시설 바로 옆에 위치한 고시원을 지원함.	
사후관리 및 재사정		
사례관리자	- 술해설가 취업과 안정적인 고시원 생활로 종결하였으나, 위기상황에서 재노숙하지 않도록 재개입 하고 있음. 재사정을 통한 향후 개입계획 수립이 필요함.	

④ 종결, 후일담



클라이언트는 스스로 병원을 다니며 신체질환뿐만 아니라 정신질환도 스스로 관리하였다. 숲해설가 자격증으로 다시 근로를 시작하며 복지관, 초등학교 등 다양한 곳으로 다니며 일하고 스스로 주거비를 벌면서 독립생활을 잘 유지하였다.

본인도 이제 더 이상 노숙인이 아니라고 생각하며 서비스 종결을 희망하여 사례관리를 종결했다. 하지만, 저장강박증과 폐쇄공포증 증상이 아직 남아 있고 자가주택의 쓰레기 처리 등 문제해결이 안 된 상태여서 입주를 못하고 고시원에서 생활하고 있어서 사례는 종결했지만 관심의 끈을 놓지 않았다. 사례관리 종결 후, 6개월 정도 지나서 뇌졸중으로 쓰러져 119로 병원에 입원했다는 소식이 들었다. 사망한 모친의 유산 문제로 형제들끼리 다툼이 생겨 스트레스로 인하여 쓰러진 것이었다. 스트레스

상황에서 자칫 노숙상황으로 연결되지 않도록 바로 재개입을 시작했다.

뇌졸중 치료 이후 일상생활과 인지기능의 저하뿐만 아니라 감정 기복이 더 커지고 정신질환 증상이 심해졌다. 기관 내 정신과전문의의 진료 결과 조현정동장애 진단을 받았다. 사례관리가 종결 이후, 회복된 클라이언트는 자가주택의 쓰레기를 청소하고 집을 정리하여 전세 임대를 냈다. 그러나 전세보증금을 생활비와 다른 노숙인을 도와주는 데 다 써버려서 집이 경매로 넘어갈 위기에 처해서 법적인 문제를 해결해야 하는 문제가 새로이 발생했다. 재사정을 통해서 새로이 개입계획을 수립해야 할 상황이다.

거리여성노숙인에게 개입하는 것은 굉장히 힘들고 장기간의 노력이 필요하다. 끝까지 포기하지 않고 대상자의 삶의 동반자로서 변화를 응원하고 지지하는 노력이 필요하다. 노숙인 기관은 자립 후에 실패하여 다시 돌아왔을 때 안식처가 되고, 다시 도움닫기를 할 수 있는 발판으로서 역할을 해야 하지 않을까라는 고민을 하게 되었다. 종합지원센터의 역할에 대해 타 종합지원센터들과 함께 고민하고 싶다.

배한별 (서울특별시립 영등포보건종합지원센터 정신보건사회복지사)

초기노숙인 주거지원 사례

"임대주택에서 아이와 함께 지낼 수 있을까요?"

1 클라이언트 소개

ct의 친부는 당뇨 질환을 앓다가 사망하였고, 친모는 이혼 후 자녀 셋과 함께 동거하였으나 불화로 헤어진 이후로 관계가 단절되었다. 당사자 ct는 결혼하여 자녀 둘을 출산하였으나 2005년경 이혼하였다. 자녀는 전남편이 양육하면서 관계가 단절되었다. 이혼 후 일정한 거처 없이 숙식이 제공되는 일자리를 찾아다니며 생계를 유지했다. 그러다 일하던 식당 주인과 부적절한 관계로 셋째 자녀를 낳게 되었다. 출산 후 셋째 자녀의 친부로부터 양육지원을 받지 못하여 미혼모쉼터에서 생활하기도 하였고 모친과 잠시 지내기도 하였다. 하지만 양육에 대한 어려움을 느끼고 셋째 자녀를 아동보육시설에 맡기고 근로를 하며 거의 매주 아이를 만나러 갔다. 셋째 자녀의 저축통장에 정기적으로 저축을 하고 매주마다 함께 시간을 보내기 위해 번 돈을 모두 사용하고 노숙을 선택하였다. 2018년 7월경 찜질방에서 소지품과 현금을 모두 분실하고 도움받을 수 있는 기관을 알아보던 중 1366센터를 통해 대전노숙인 일시보호시설을 방문하였다.

2 사례개요

♥ 발굴 및 의뢰경로

일용직 수입으로 찜질방에서 머물던 중 소지하고 있던 현금을 모두 분실하였고, 건강 문제로 근로하기 어려워 여성긴급전화 1366에 도움을 요청하여 일시보호센터를 안내받아 이용하기 시작하였다.

가구유형	여/43세/노숙위기상황의1인가구
가족사항	이혼/자녀3(아동보육시설 거주)/친부-사망/친모,자녀1,2-관계단절
경제사항	소득 없음(신용불량)/채무(채무범위 파악 어려움)
주거사항	일정한 거주지 없이 근로지 숙소, 모텔, 찜질방, 거리노숙
건강사항	신체관련 질환(당뇨, 다리통증, 치과질환) 정신관련 질환(우울, 대인예민성, 공황장애 등 추측)
강점 및 사회적자원망	<div> <div>■ 강점</div> <div> - 셋째 자녀에 대한 양육 의지 - 근로 의지 - 신체 및 정신질환 치료 욕구 </div> </div> <div> <div>■ 사회적자원망 없음</div> </div>

♡ 클라이언트의 주요 문제 · 어려움

건강 신체질환(당뇨, 다리통증, 치과질환 등)/정신질환(우울, 대인 예민성, 공황장애 등 추측)

경제 금융채무 불이행으로 인한 신용 불량상태

주거 일정한 거주지 없이 찜질방, 여인숙, 숙식 제공되는 일자리 등 전전하다가 노숙인 일시보호센터 이용 중.

♡ 클라이언트의 욕구

✧ 건강문제 해결

“당뇨가 있는데 병원에 가지 못한지 오래 됐어요. 당뇨약도 다시 먹어야 할 것 같아요. 전에 떠돌아다니면서 하루에도 많으면 6~7시간씩 걸어 다녀서 그런지 다리가 너무 아파요. 콧속이 찢어지는 듯한 통증도 있고 많이 부어 있어요.” “이가 계속 흔들리고 빠져서 남들이 이상하게 볼까봐 마스크를 꼭 써요. 이가 아프니까 제대로 먹기가 어려워요.”

✧ 자녀와의 재결합

“아이가 지금 시설에 있는데, 예전에 부산에 있을 때는 매주 방문해서 주말에 같이 시간을 보냈는데, 지금 보기 못한지 몇 달이 넘었어요. 아이가 불안해할까 봐 걱정이 돼요. 하지만 지금 이런 꼴로 아이를 보러 가면 아이도 혼란스럽고 저도 부담이 될 것 같아요. 제가 방을 얻고 선생님 말씀하신 임대주택 같은 곳에 들어갈 수 있다면 아이를 데려와 함께 지낼 수도 있을까요?”

✧ 생활환경

“여기(일시보호센터)는 다 남자들밖에 없고, 여자는 저 혼자라서 3층에서 2층으로 내려가기 싫어요. 무서워요. 남자들하고 같이 있기 싫어서 밥도 한 끼 만 아주 늦게 내려가서 먹어요.” “치료도 혼자 지낼 수 있는 공간이 생긴 뒤에 받고 싶어요.”

③ 실천 목표

✧ 장기목표

- 1) 주거 안정성 확보 및 주거 상황
- 2) 자녀와의 재결합

✧ 단기목표

- 1) 상위목표 1. 자립을 위한 주거지원
 - ① 하위목표 1. 2개월 월세 지원 및 생필품 지원
 - ② 하위목표 2. 자립생활을 통한 노숙인들과의 단절 및 안전욕구 회복
 - ③ 하위목표 3. 공적자원(수급, 긴급복지지원) 연계로 생계 안정성 확보
- 2) 상위목표 2. 질병치료(관리) 및 심리적 역량 강화
 - ① 하위목표 1. 당뇨, 치과 등 신체 질병 치료 지원
 - ② 하위목표 2. 심리적 역량강화를 위한 상담 치료
- 3) 상위목표 3. 일자리 지원을 통한 자립생활 안정성 확보
 - ① 노숙인 일자리 참여
 - ② 수급 또는 차상위 선정 후 지역자활센터 일자리 참여

4 실천 계획

- 월세지원(2개월) 및 생필품 지원
- 선불폰 지원 등
- 긴급복지지원 신청 및 국민기초생활보장 수급 신청
- 상담치료: 대전노숙인종합지원센터 상담치료 지원
- 정신과 진료: 대전노숙인종합지원센터 의료비 지원 및 지역 정신건강의학과 연계
- 조건부 수급 또는 차상위 신청과 지역자활센터 연계
- 종합지원센터 노숙인 일자리사업 '코레일 사업' 참여

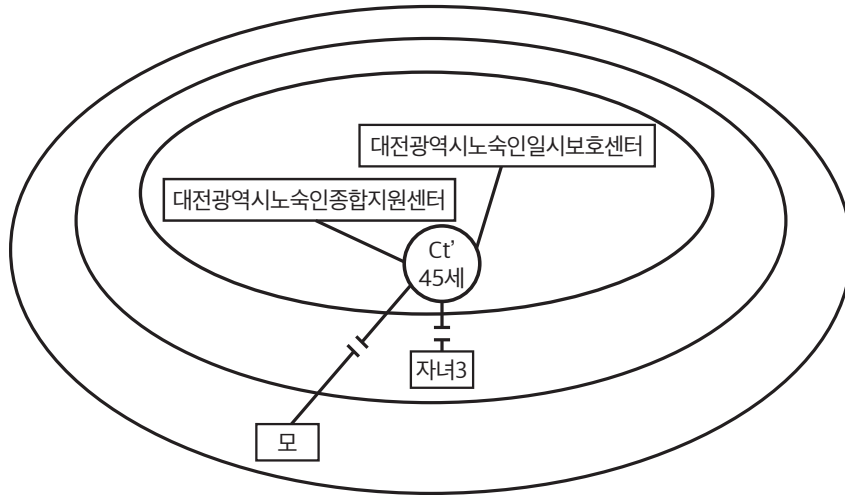
5 실천 과정 요약

실행/연계기관	서비스 내용
안정적 주거지의 확보 및 자립	
대전광역시 노숙인종합지원센터	주거지원사업 연계 - 월세 지원 2개월, 생활용품 지원
웰네트웍스 (사회적기업)	선불폰 지원
동주민센터 / 구청	기초생활보장법에 의한 수급자 신청 긴급복지지원 신청 사례관리 연계
질병치료 및 심리적 역량 강화	
○○○치과	임플란트 등 1000만원 정도의 견적이 나왔는데 치과에서 후원으로 90% 감면받고 10%의 본인 부담금은 ○○구청에서 지원하여 치료 완료함.
○○○의원	당뇨 치료 중. 지속적으로 당뇨 수치가 높아져 현재는 당뇨 패치를 붙이고 있으며, 인슐린 주사를 맞고 있음.
○○○신경과	다리 통증을 호소하여 정형외과를 거쳐 신경과에서 치료를 받게 되었음. 말초신경병증 진단을 받고 관련 약 복용중임.
○○대학교병원	당뇨로 인한 당뇨망막변증으로 호전되기는 어렵고 실명이 되지 않도록 진행을 늦추는 방법을 고민해야 한다고 함.
○○○○병원	센터에서 의료비를 지원하여 정신과 진료 받고 있음. 현재는 월 1회 진료받고 약 복용중임.
○○○○상담센터	센터에서 상담치료를 지원하여 정기 상담받음.
일자리 지원	
대전광역시 노숙인종합지원센터	신체 및 정신과 질환에 대한 집중 치료가 필요하여 기초생활수급자로 전환하여 일자리 참여는 보류함.
○○구 지역자활센터	근로에 대한 의지는 있으나 신체 및 정신과 질환에 대한 치료 기간이 길어져 참여 보류함.
자립퇴소를 위한 주거 마련하기	
내토지주택공사/ 적십자 - 희망풍차 지원사업	영구임대주택 신청 및 선정됨. 보증금은 희망풍차지원사업을 통해 마련하였음.

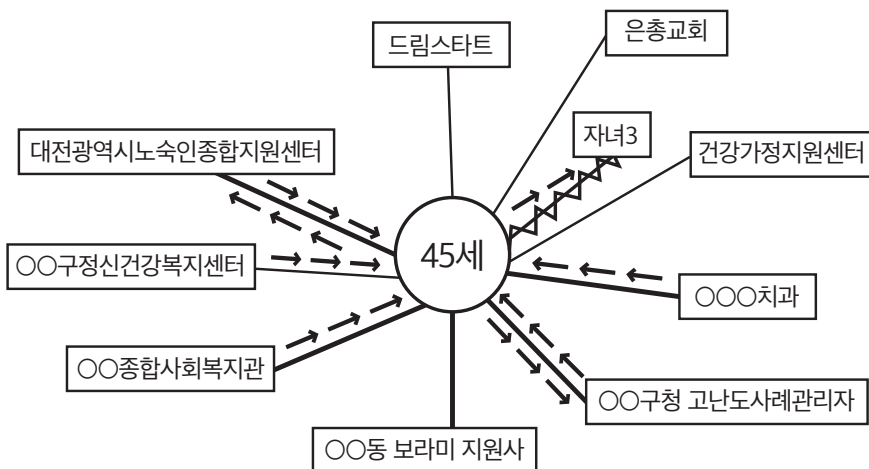
6 종결, 후일담

♡ 생태도 변화(개입 전후)

☆개입 전



☆개입 후



본 사례는 당사자가 일용근로를 하며 일정한 거주지 없이 생활하다 건강 악화로 근로를 할 수 없어 일시보호시설로 내방하여 개입이 시작된 사례이다.

개입 초기 방어적이고 무기력하며 불안과 우울도가 높은 것으로 판단되었고, 시설에서 분리되어 독립된 주거를 희망하였다. 그에 따라 대전종합지원센터 내부 사례회의를 통해 CT를 고위험 대상으로 분류하고 지역정착팀-역량강화팀-응급지원팀의 다면적 개입을 결정하고, 집중 사례관리를 지역정착팀에서 담당하기로 했다.

주거지원 서비스를 통해 월세, 생활용품, 주민등록, 긴급지원 및 수급 신청 등의 행정 지원을 통하여 지역사회에 정착할 수 있는 기반을 마련하였다. 이후 집중사례관리를 통해 프로그램을 제공하고 다양한 자원을 발굴하여 연계하여 자립준비 단계에 있는 대상자가 안정적으로 정착할 수 있도록 지원하였다. 센터 내 응급지원팀에 연계하여 병원 동행과 의료비를 지원하여 CT가 가진 질환 문제를 해결할 수 있도록 협업하였다.

하지만 생계를 유지할 수 있는 환경을 조성해주었다고 하여 당사자가 지역사회에 적응하고 안정적으로 정착할 수 있는 것은 아니었기에 지속적인 사례관리를 필요로 하였다. 그에 따라 주민센터와 구청에 사례관리를 요청하여 사례관리자를 배치받았다. ○○구청 사례관리 담당자와의 긴밀한 상호 협조로 대상자가 응급실에 실려 가거나, 자살에 대해 암시를 하고 거리를 배회하는 등의 응급상황이 발생하였을 때 즉각적으로 개입하여 큰 사고로 이어지지 않도록 긴급 대응이 가능하였다. 이후에도 임대주택 입주나 자녀와의 재결합 등 공적인 부분에서 적극적인 개입을 하여 서비스 계획 대비 실행이 빠르게 이루어질 수 있었다. CT가 가지고 있던 문제가 모두 해소된 것은 아니지만 생태도 변화를 보면 센터에 처음 내방 했던 당시와 비교하면 대상자에게 많은 자원이 연결되었고, 다양한 지역 기관의 지원으로 당사자가 제기했던 욕구는 대부분 해소되었다. 현재는 주 사례관리 기관이 ○○종합사회복지관으로 변경되어 체계적으로 지원받고 있다.

이번 사례를 통해서 다양하고 복잡한 문제를 가지고 있는 CT를 지원할 때에는 민관협력을 통해 공적영역의 복지서비스를 적극적으로 연계하는 것이 CT가 가진 문제를 신속하고 효과적으로 해결할 수 있음을 느낄 수 있었다.

하진 (대전광역시복지지원센터 사회복지사)

거리에서 지역사회로 주거상향이동 지원사례

"밖에서 지내는 건 사람이 할 일이 못되더라고."

1 클라이언트 소개

ct는 경북 김천에서 농사를 업으로 하는 가정에서 7녀 1남 중 둘째로 출생하였고 초등학교 저학년 때부터 집안 살림을 도우며 성장했다. 17세 때 어머니가 돌아가신후 집안일을 전담하느라 초등학교 졸업 후 중학교에 진학하지 않았다. 27세에 이웃의 소개로 남편을 만나 결혼한 후에도 농사와 집안일을 하며 고된 생활을 했다. 자녀들이 초등학생, 중학생이 될 무렵, 남편이 집에 드나들던 이웃집 여자와 바람이 났는데, 남편과 시집 식구의 부당한 처사로 이혼을 선언하고 집을 나왔다.

이후 ct는 경기도 지역에서 10여 년이 넘게 식당에서 숙식을 하며 지내다가 월세를 얻었는데 당시 주인집의 실수로 화재가 나서 장만했던 세간들이 전부 소실되고 피해보상은 전혀 받지 못한 채 서울로 오게 되었다. ct는 모은 돈으로 작은 가게라도 내보려고 했는데, 그 과정에서 지인에게 사기를 당하기도 하고, 이자를 받고 돈을 빌려주었다가 모두 떼이는 등 몇 번이나 사기를 당했던 탓에 무일푼 상태가 되었다.

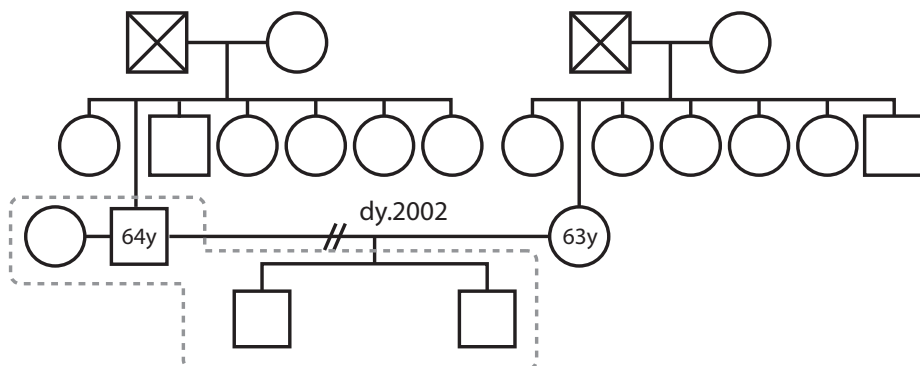
화재 후 2020년경 서울로 왔으나 서울에 연고가 전혀 없었기 때문에 청량리역 근처에 여인숙을 얻고 시장을 다니며 일용 일을 시작하여 일당을 받아 생활했다. 그러던 중 코로나19로 일자리를 구하기가 점점 어려워져 여인숙 숙박과 노숙을 전전하였다. 결국엔 밥이라도 사 먹어야 한다는 생각에 5만원을 남기고 서울역으로 왔다.

♡ 사례개요

✧ 발굴 및 의뢰경로

2021년 8월 서울역 인근 공원에서 지내던 ct를 거리상담원이 발견하여 상담했다. 공원에 앉아있던 ct에게 여성노숙인 전용시설인 디딤센터의 정보를 제공하였고, ct에게 센터 위치 안내하여 스스로 내방하였다.

✧ 가계도



♡ 클라이언트의 주요 문제, 어려움

[1]외적환경

거리 노숙상황이어서 씻고 안전하게 잘 수 있는 곳이 필요하며, 고령으로 일자리를 구직이 힘들다. 주민등록이 말소된 상태이며, 가족 지지체계가 전무하다.

[2]내적요인

세 번의 자살 시도 등 심리적으로 취약하다. 대인예민성이 있어 근로 유지 등 사회생활이 어렵고, 63세로 노환 등 건강 문제가 발생할 수 있다.

[3]장애물 상황에 대한 ct의 진술

세 번의 자살 시도 등 심리적으로 취약하다. 대인예민성이 있어 근로 유지 등 사회생활이 어렵고, 63세로 노환 등 건강 문제가 발생할 수 있다.

✧ 건강문제

최근 10여년간 병원진료 이력 없음 (“지금 움직이는데 지장은 없어. 근데 뭐 어디가 아픈지 잘 모르지, 병원을 안 가봤으니까...”)

✧ 주거문제

이전 시설이용경험 없음. 거리에서 씻지 못해 힘들었음. (“화장실에서 씻었는데 너무 힘들더라고” “시설에서 콩으로 먹고 자면서 편안하게 있기 바라겠어? 불편해도 적응해야지...”)

✧ 경제문제

무일푼 (“밑거라 하고 뭐 쓰지도 않고 돈 줬다가 여러 번 당했어. 그래서 모아놓은 게 없지”)

✧ 지지체계 없음

가족과 연계단절. (“사람도 만나기 싫고 그렇더라고. 자식이고 형제고 진즉에 연락 끊었어. 내 이려고 있는데 창피하게. 아쉬운 소리 할 꺼면 뭐하러 연락해. 자식도 마찬가지로. 남편은 끊은 지 오래고.”)

♡ 클라이언트의 욕구

✧ 기초욕구

“밖에서 지내는 건 사람이 할 일이 못 되더라고. 씻는 게 못할 짓이야. 내가 워낙 깔끔한 성격인데... 그래도 요즘은 화장실이 잘 되어 있어서 틈만 나면 씻었지. 그러고 있으면서 지저분하게 있으면 더 안 돼.”

“밥은 뭐 하루 세끼 다 안 먹어도 돼. 한 번만 제대로 먹으면 살 수 있어”

✧ 주거욕구

“잠자리라도 좀 편안하면...”, “씻고 누울 방은 하나 있어야지.”

✧ 근로욕구(경제적 어려움 해결)

“일 할 수 있는 데가 있으면 얼마든지 일하지. 일하는 건 아무것도 아냐.”

② 실천 목표

단기목표	1) 일시보호서비스를 통한 거리노숙 탈피 (안전한 숙박, 원활한 위생관리, 안정적 식사) 2) 지역사회 독립방 마련과 주소지 회복으로 재노숙 예방 3) 공적서비스(주거급여) 진입으로 주거 유지의 안정적 자원 마련 4) 일자리 확보를 통한 긴급비용과 생계비 마련 5) 심리정서적 회복으로 긍정적 대인관계 유지 6) 건강상태 점검과 건강 관리
장기목표	1) 생활환경 개선과 안정을 위한 장기주거 마련 2) 독립생활이 가능하도록 건강관리와 건강 유지 3) 지역사회 주거생활 안정을 위한 지역사회 일자리 참여 4) 만 65세 이후 노후생활 안정을 위해 기초생활수급권 취득 5) 지역사회 통합사례관리 체계 매칭을 통한 지역사회 정착과 생활의 질 향상

③ 실천 계획

☆ 단기목표 달성을 위한 실천 계획

- 1) 디딤센터에서 일시보호를 하여 거리노숙의 위험과 불안을 해소함.
- 2) 디딤센터의 임시주거지원 서비스를 지원함.
- 3) 주거급여 수급신청을 통해 지역사회 임시거처(고시원) 생활을 안정화함.
- 4) 소득을 위해 일자리 정보와 디딤센터가 제공하는 공공일자리에 참여 지원
- 5) 대인관계 유지와 긍정적인 심리상태 회복을 위해 심리정서프로그램에 참여 지원
- 6) 건강검진을 하고 아픈 곳이 없는지 확인하고, 치료를 받도록 함.

☆ 장기목표 달성을 위한 실천 계획

- 1) 임대주택 입주 자격을 확보하여 매입임대주택 입주신청함.
- 2) 임대주택 보증금 마련과 입주자금 마련을 위해 일자리 참여와 저축을 실천함.
- 3) 65세이후 기초생활수급권 취득을 신청하여 지역사회 주거생활을 지속할 수 있는 경제적 안정성을 확보함

④ 실천과정 요약

구분	목표&실천계획	제공서비스
거리 생활 탈피	- 일시보호서비스를 통한 위험한 거리노숙 탈피 - 위생관리 환경조성 - 안정적 식사	- 응급잠자리 제공
		- 편의서비스(세탁,목욕)제공
		- 무료급식 제공
일자리	- 일자리 확보를 통한 생계비 마련	- 서울시노숙인일자리지원센터 일자리상담 연계
		- 거리노숙인특화자활사업 여성일터 공익일자리 참여 지원
		- 서울시노숙인공공일자리제공
		- 민간일자리(빅이슈포장일)연계

구분	목표&실천계획	제공서비스
주거	<ul style="list-style-type: none"> -지역사회 독립 방 마련과 주소지 회복으로 재노숙 예방 -공적서비스 진입으로 주거유지 자원 마련 -주거상향이동 준비 	-임시주거지원 서비스
		-고시원 유지를 위한 거주지실태조사
		-주민등록 회복절차 안내
		-전입신고후 주민등록회복 신청 지원
		<ul style="list-style-type: none"> -수급(주거급여) 정보제공 및 신청 지원 -수급(주거급여) 자격취득 모니터링
정신건강	-심리·정서적 안정으로 긍정적 대인관계 유지	-매입임대주택 입주자격 신청 안내
		-매입임대주택 입주자격 취득까지 결과확인
		-정신건강스크리닝(간이정신진단검사 실시)
		-간이정신진단검사 분석
건강	<ul style="list-style-type: none"> -기초건강검진으로 전염성 질환 확인 -코로나19 검사 및 백신접종 지원 -코로나19 확진시 치료시설 정보제공 및 연계 -필요시 무료진료 연계로 노년기 건강문제 파악 -필요시 진료로 건강 유지 	-SCL 결과 관련 정신상담
		-심리정서회복프로그램제공
		-심리상담 제공(필요시>14회)
		-전문상담기관 종합심리검사 의뢰
주거상향	-공공임대주택 입주로 주거안정성 확보	-공공진료지원
		-결핵검사3회 및 코로나1회
		-2021.8~2022.3 매주1회 임시선별진료소 PCR 검사 지원
		<ul style="list-style-type: none"> -백신접종2회 -코로나19확진자 밀접 접촉에 따른 격리기간 식료품 지원 1회
주거상향	-공공임대주택 입주로 주거안정성 확보	-매입임대주택 공사 정보제공 및 주거취약계층 매입임대주택 상담연계
		-매입임대주택 공사주택 방문 지원
		-매입임대주택 주관련 물품구입 지원, 이사
		-서대문주거상담소 상담연계

5 종결, 후일담

ct는 2022년 8월 매입임대주택에 입주하여 지역사회 정착하였다. 서울시의 노숙인 일자리를 유지하면서 500만원을 저축하여 자립 기금을 마련하였다. 대인기피 등 대인예민성이 있었으나 지역사회 주민들과 일상적 교류를 시작하였고, 관계유지에도 어려움이 없을 정도로 회복되었다. 정신상담 결과 공황장애 증상이 없고, 자살사고도 없음을 확인하였다. 무릎과 허리통증, 고혈압, 여성질환을 확인하여 정형외과 진료, 내과 진료를 받고 호전되었으며 정기적인 물리치료와 복약 관리로 건강을 유지하고 있다.

2022년 10월까지의 3개월 정도 지역사회 정착의 안정화를 위한 기간으로 보고 ct육구에 따른 공적서비스체계 편입을 위한 상담 및 지역자원 연계를 시행한 후 2022년 11월부터는 서노협에서 파견하는 매입임대주택 사례관리자가 역할을 전담할 수 있도록 사례를 이관하고 종결하였다.

- ct는 거리노숙이라는 위험하고 열악한 상황을 벗어나 지역사회 임대주택에 입주함으로써 주거 안정을 바탕으로 안정적으로 노숙을 탈피하였다. 삶이 힘들 때 자살을 시도하였고, 사람이 무서워 피하던 정서 상태를 극복하고 지금은 비슷한 동료 노숙인과 어울리고 도울 수 있는 정도의 여유와 힘이 생겼다. 여전히 사람들과 갈등을 겪지만 노숙상황에 놓일 때처럼 고립되거나 삶을 휘청하게 할 정도는 아니다.

여유가 없어 건강관리를 하지 못하고 고단하게만 살았으나 건강검진과 진료 연계를 통해 치료도 하고, 이후 건강관리를 하면 건강한 노후를 준비할 수 있는 토대를 다지게 되었다. 틀니를 맞추게 되어 이제 건강은 물론 대인관계에서도 자신감을 가질 수 있게 되었다. 1년이 넘도록 공공일자리 참여 외에 자신이 없다고 하였으나 외부의 일용일 참여 경험과 지역사회 주민과의 교류를 경험하면서 외부 일 탐색에 대한 의지도 생기고 있다. 이제 지역사회 공적서비스(주거급여)와 공공서비스에 접근하고, 개인 지지체계를 강화하면서 지역에서의 삶을 살아갈 수 있을 것 같다.

- ct는 어려서부터 가사노동 등 일을 하는 것 외에 여가생활을 즐겨본 경험이 없고 현재까지도 지출이나 소비에 대해 굉장히 억제를 하는 생활방식을 유지하고 있다. 이러한 태도로 노후생활에 필요한 목돈도 형성하고 생활 유지도 무리 없이 해 가는 등의 긍정적 면이 크다. 그러나 한편으로는 지나치게 검약하는 생활로 지역사회에서 너무 고적하고 고립된 생활을 하게 되지 않을까 하는 우려가 있다. 가족관계가 단절되어 친밀하고 지지적인 관계가 취약한 ct가 노후에 지역사회에서 어떻게 하면 활기차게 생활할지, 고립되지 않고 건강과 일상을 유지하고 지지체계와 네트워크를 어떻게 형성할 수 있을지가 이후 남겨진 과제이다.

-ct의 경우처럼 정신질환 진단을 받지 않았더라도 성격적 문제가 있는 사례에 접근할 때는 정신질환이 명백한 사례만큼이나 많은 인내와 너그러움을 요구받는다. ct의 경우에도 일에 대한 의욕이 있고 일상생활 유지능력이 있는 드물게 훌륭한 기능을 가진 노숙 여성이었지만 실제 1년 이상 사례관리하는 과정에서 끊임없이 토라지고, 서운함을 토로하고, 실무자와 다른 사람들과 갈등하고, 실무자의 의도를 왜곡하여 실무자의 힘을 빼곤 했다. 그러나 그러한 모습도 힘들게 살아온 생애 경험에서 형성된 모습이라고 생각하며(실제 ct의 생애를 깊이 이해하면 이해할 수 있는...) 마음을 다독이고 달래가며 지지적 관계, 신뢰 관계를 유지할 수 있었다. 여성노숙인 개별육구에 부응하며 사례 관리하는 과정에서 전문적 거리두기는 힘든 상황이라는 점을 많이 느낀 사례였다.

오소영 (디딤센터 사회복지사)

가정폭력으로 인한 거리노숙 지원사례

"가정폭력을 피해 노숙으로"

① 클라이언트 소개

45세 여성으로 2019년 04월 거리 노숙 상황에서 최초 발견되었다. 지속적인 거리상당, 생필품 지급 등으로 라포를 형성하였으며 3개월이 지난 시점부터 집중사례관리를 시작하였다. 클라이언트는 차츰 경계심을 내려놓기 시작하며 마음의 문을 열기 시작하였다.

부모님은 아버지 82세 어머니 77세로 연로하시며, 8남매의 막내로 태어났다. 남편은 5년 연하인데, 지인의 중매로 소개를 받아 결혼을 했다. 남편은 4형제의 막내로 형제들 사이에서 성장하였다. 결혼 후에 남편과의 갈등이 잦았으며, 남편의 가정폭력으로 더 이상 혼인 관계를 유지하기 어렵다고 판단하여 남편과 이혼하겠다고 마음먹고 무작정 집을 나왔다. 2018년 해남에서 성남으로 왔으며 그동안 종합버스터미널에서 노숙하며 지하철을 타고 여러 곳을 다니며 지내고 있다고 하였다.

클라이언트가 가정폭력으로 가출한 것으로 판단되어 가정폭력 시설의 지원에 대해서 정보를 제공하고 이혼문제 해결과 무료로 숙식을 해결할 수 있다는 정보를 제공하였다. 클라이언트의 동의를 얻어서 가정폭력 피해여성 시설로 전원 조치하였으나 외출 제한 및 흡연 문제로 퇴소하여 성남시노숙인종합지원센터로 이관되었다.

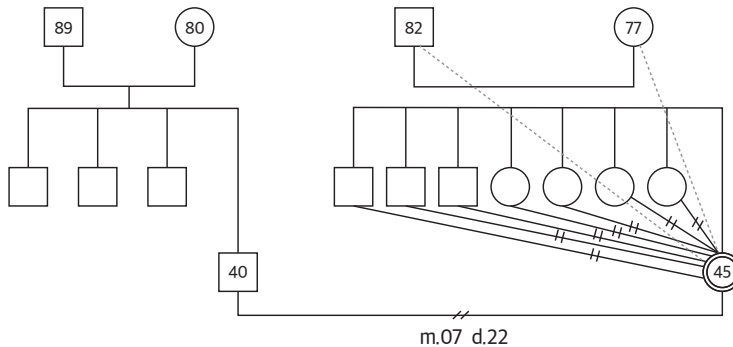
♡ 사례개요

✧ 발굴 및 의뢰경로

일용직 수입으로 찜질방에서 머물던 중 소지하고 있던 현금을 모두 분실하였고, 건강 문제로 근로하기 어려워 여성긴급전화 1366에 도움을 요청하여 일시보호센터를 안내받아 이용하기 시작하였다.

가구유형	여/46세/가정폭력으로 가출
가족사항	별거/자녀없음/가족-관계단절
경제사항	소득없음(해당없음)/채무(없음)
주거사항	종합버스터미널에서 노숙
건강사항	경계선 지능(의심)
강점 및 사회적자원망	■ 강점 - 건강상태는 양호함 - 가족이나 지인의 도움 없이 취업과 자립의 의지가 있음. ■ 사회적자원망 없음

☆가계도



♡ 클라이언트의 주요 문제

- 건강** 개인상담 시 이해력, 어휘력, 인지력, 의사소통 등에 다소 어려움이 있음. 조심스럽지만 경계선 지능 장애로 추정됨. 일상적인 대화는 어느 정도 가능 하지만, 취업 연계나 취업에 필요한 자격증 취득 등의 장애 요소가 될 수 있음.
- 경제** 가정폭력으로 남편의 폭력을 피해 집을 나와 친정 부모 형제들과도 교류하지 않고 있어, 경제적 도움을 줄 수 있는 가족 지지체계는 없음.
- 주거** 가정폭력으로 인한 트라우마 치료와 보호조치를 위해 여성피해자 보호시설 입소를 의뢰했으나 퇴소하여 주거가 없음.

② 클라이언트의 욕구

☆건강문제

“아픈 곳은 없어요”

☆가족관계(돌봄)

(노숙하는 것을) 가족들이 아는 거 싫어요”

☆경제문제

“지인에게 3천 5백만원을 빌려주고 받지 못해서 돈이 없어요“

☆주거문제

“있을 곳이 필요해요. 아무도 모르는 곳으로 가고 싶어요”

③ 실천 목표

☆장기목표

경제적 자립을 기반으로 주거 독립(임대주택), 남편과 합의이혼

☆단기목표

- 일자리(취업) 경제적 자립
- 건강관리(금주/금연)
- 심리·정서 프로그램 참여(자존감 회복 및 심리·정서적 안정)
- 가정폭력상담소 상담
- 기본생계 유지(긴급생계지원금 신청)

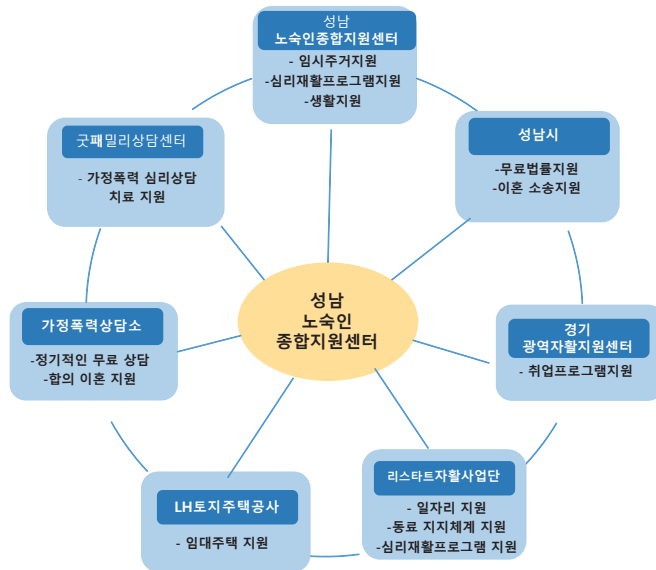
4 실천 계획

- 지역자활센터 취업프로그램 참여와 성남시 리스타트자활사업단 일자리 지원
- 종합지원센터 프로그램 성실히 참여하기
- 가정폭력상담소에서 정기적으로 상담 진행하기
- 폭력으로 인한 심리치료 지원하기
- 임시주거지원으로 주거 안정 지원하기

5 실천과정 요약

실행/연계기관	서비스 내용
건강관리(정신건강 및 신체)	
굿패밀리 상담센터	- 가정폭력 상담/치료 - 초기상담에서 안정기까지 1~2주에 한번씩 상담 - 증상안정기 한 달에 한 번씩 진료상담(종료)
가정폭력 피해여성센터	- 가정폭력 상담소와 연계하여 피해 여성 보호시설 연계 - 외출 제한 및 흡연 문제로 퇴소
재활훈련을 통한 회복(신체/심리/정서)	
성남시노숙인 종합지원센터	- 법률 중독, 심리코칭, 미술치료 프로그램 참여 프로그램에 참여하며, 자신의 생각도 잘 표현하는 등 적극적인 모습임. 다소 이해력이 부족하여 상황에 맞지 않는 표현을 하지만, 오히려 참여자들에게 웃음도 신선한 웃음거리를 제공하며 잘 화합함.
리스타트 자활사업단	- 심리프로그램 참여 빅터프랭크의 의미치료 요법. 자신의 삶을 전반적으로 재평가하고 의미 있는 삶으로 재조명하는 프로그램 참가
사회복귀 준비하기(기초생활 유지)	
경기광역 자활센터	- 취업 프로그램 참석 노숙인자활사업단 사업 종료 후 일반기업 취업준비
성남시리스타트 자활사업단	- 임대주택 입주하기: 보증금 500만원/월35만원 자활사업단 적립금 임대주택 보증금 실무자 부동산 정보 및 계약 동행
성남시 무료법률지원	- 남편과 합의 이혼을 하기 위한 법률상담 및 지원 - 2022년 7월 남편과 합의 이혼
성남 지역자활센터	- 취업과 경제적 자립을 위한 프로그램 참여 - 지역자활센터 프로그램 적응 실패로 포기
성남시리스타트 자활사업단	- 노숙인 자활사업단에 취업 연계, 2년 7개월 동안 참여중 임. - 경제적 자립 및 주거 자립과 사회(통합)복귀를 준비함.
자립퇴소를 위한 주거 마련하기	
성남시노숙인 종합지원센터	LH 국민임대주택 신청
사후관리	
성남시노숙인 종합지원센터	자활사업단 적립금 관리 및 LH 국민임대주택 정보제공

♡ 지역사회 연계체계



6 종결, 후일담

가정폭력으로 가출하여 노숙생활을 하던 CT는 종합지원센터의 개입과 사정으로 임시주거지원, 일자리 연계, 심리상담 등의 사례관리를 받으며 가정폭력과 거리노숙 생활의 위기에서 벗어나 자립생활을 준비하고 있다.

발견 당시 여성이고 가정폭력 피해자인 점을 감안하여 사례관리를 하였다. 클라이언트 동의하에 개인정보는 유출하지 않도록 주의하며, 가정폭력 시설로 연계하였으나 폐쇄적인 방식의 시설 운영에 적응하지 못하고 다시 노숙을 택하였다.

사례관리 개입으로 클라이언트의 가장 큰 변화는 정서적·심리적 안정감 확보 및 성취감과 자신감 상승이다. 성남시노숙인종합지원센터의 지원과 노숙인자활사업단 담당자의 주기적인 상담과 사례관리로 클라이언트가 원하는 대로 자신의 삶을 만들어 가고 있기 때문이다.

타인에 대한 경계심이나 불안한 모습도 느껴지지 않으며 현재 생활에서 오는 어려움에 대한 호소는 없다. 자활사업단 참여자 14명 중 유일한 여성 임에도 불구하고 동료 남성들과 불편한 갈등이나 호소도 없이 일을 잘 해내고 있다. 작업 중에도 핸드폰으로 음악을 듣고 흥얼거리며 작업에 집중하며 즐기고 있다. 노숙인자활사업단 참여 이후 2년 7개월 동안 현재까지 참여하고 있으며 경계적 자립 및 주거자립과 사회(통합)복귀를 잘 준비하고 있다.

자활사업단에서 지원하는 적립금과 매칭하여 현재 1천 5백만원 정도 적립하여 주거자립의 최종 목표인 LH 국민임대주택 입주하는데 큰 어려움이 없을 것으로 판단된다. 남편과도 합의이혼을 하였으며, 거리노숙의 출발점인 가정폭력의 두려움으로부터도 벗어나 본인의 자유로운 삶을 스스로 선택할 수 있는 상황이다.

김용은 (성남종합지원센터 사회복지사)

02



자활시설
실천사례

취업을 통한 자립지원 사례

"주임으로 승진했어요~~"

♥ Intake_첫 만남

김라경(가명, 37세)씨는 거주하던 오피스텔의 월세가 밀려서 쫓겨나 일산에 있는 작은 건물 계단에서 1주일간 노숙을 했다. PC방에서 자신이 무료 숙박할 수 있는 곳이 있는지 알아보다가 여성노숙인 일시보호시설 디딤센터에 문의하고 직접 찾아가 입소했다.

1년 반 동안 집에서만 고립되어 지내고, 노숙까지 하면서 체력이 많이 떨어져 자립을 하려면 시간이 필요했다. 자립을 준비하고자 2018년 2월 열린여성센터에 입소하였다.

♥ Life Story_살아온 이야기

김라경씨는 어릴 적 부모님의 이혼으로 아버지와 함께 살았다. 어머니에 대한 기억은 전혀 없어 그리움도 없는 남이라 생각했다. 어느 날 우연히 호적을 정리하다가 어머니가 재혼했다는 사실을 알았는데, 배 아파 자식을 낳았으면 한 번이라도 찾아보든지 해야 하는데 그렇지 않은 것을 보면 모정은 없는 사람이라고 생각한다고 했다. 아버지는 친척에 대해서는 전혀 얘기를 하지 않아서 친척 중엔 아무도 아는 사람이 없다.

김라경씨는 실업계 고등학교 졸업 후 정규직 취업은 못하고 단기 아르바이트를 했다. 27세 때 아버지가 질병으로 사망한 후 홀로 지내다 보니 두렵고 막막했다. 일을 구하다가 먹고 잘 수 있는 유흥업소에서 일을 시작했고, 10년 정도 일했다. 하지만 장기간 음주에 시달린 데다 채무도 늘고 일에 대한 의욕도 사라져 어렵게 유흥업소에서 탈출했다. 그동안 모은 돈으로 오피스텔을 얻어서 지내면서, 1년 반을 외부와는 차단하면서 혼자 지냈다. 수입원이 없다 보니 결국엔 보증금을 다 사용하고 갈 데가 없어 어쩔 수 없이 거리에 나오게 되었다.

♥ Assessment_정규직 일을 하고 싶어요.

입소 후, 간이정신건강진단 검사(SCL90R)를 한 결과 우울, 불안은 50~70사이로 보통 수준으로 나왔으나 외상후 스트레스 장애가 70 이상으로 높았다. 우울증 검사(BDI) 결과 9점, 알코올 의존검사(AUDIT-K) 결과 12점이 나왔다. 오랜 기간 불안정한 생활과 일 년 반의 은둔생활, 미래에 대한 불안감으로 인한 스트레스에 노출되어 나타나는 증상으로 보였다. 정신건강에 대한 관찰과 심리상담이 필요했다.

김라경씨는 세상에 홀로 남겨진 상태인데다 일자리도 없고, 유흥업소에서 일하다가 빚만 지고 노숙인 시설에서 생활하는 밑바닥 인생을 산다며 스스로에 대한 좌절감이 컸다.

지금의 상황은 당연히 우울할 것이라고 위로하고, 지금이 밑바닥이라면 이제는 바닥을 딛고 위로 올라갈 밑만 남지 않았겠느냐며, 올라갈 것인지 그냥 멈출 것인지는 김라경씨 선택에 달려 있다고 얘기하며 시설 내에서 일하는 자활근로부터 하나씩 시작해보자고 권유하였다.

김라경씨는 안정적인 정규직 취업에 대한 욕구가 강하지만 경험이 없어서 자신감이 없었다. 하고 싶은 일은 사무직인데 경험도 없고 어떻게 접근해야 할지 막막하다고 했다. 정규직 취업을

하려면 4대 보험도 가입해야 하는데 건강보험과 국민연금 체납액이 수천만 원이라며 이로 인한 스트레스를 호소했다. 보험료는 아버지 사망 후 아버지의 보험료까지 부담해야 하는 추징금이었고, 유흥업소에서 일하면서 밀린 금액이었다. 구체적으로 확인해 본 결과 연금과 건강보험 부채는 총 2천여만 원이었다. 밀린 핸드폰 통신비도 250만 원이었다.

♥ Planning_부채의 짐을 벗고 전문직을 준비하기로 하다.

김라경씨는 센터로 날아오는 채무변제 독촉장에 대한 스트레스가 제일 심하여 우선 부채 문제를 먼저 해결하기로 했다. 부채 중에서 건강보험 문제를 먼저 해결하고, 정규직 취업을 위한 직업훈련을 받기로 했다. 직업훈련을 받는 동안에는 비정규직이라도 일을 찾기로 했다.

♥ Implement 1_건강보험을 회복하고 취업하다.

건강보험료 체납 문제를 해결하기 위하여 시설 주소지가 있는 건강보험공단 서대문지사로 연락했으나 최종 주소지가 있는 곳으로 연락하라고 하여 건강보험 및 연금공단 파주지사에 전화 상담했으나 고지된 체납액만 확인했고 뚜렷한 해결책이 없었다. 고지된 체납액 관련 자료를 가지고 대한법률구조공단 서울서부지사에 상담을 요청했다. 다시 전입된 현주소지 지역 건강보험 지사와 연금공단지사로 연락하여 상담하라는 안내만 받았다. 건강보험공단을 다시 찾아가서 상담받았다.

시설확인이용서를 제출하면서 김라경씨의 사정을 얘기하고 체납금을 최대한 낮추는 방안과 분할납부를 할 수 있도록 도움을 청하였다. 최종적으로 600만 원을 감면받고 현재 월 60시간의 자활근로 중이라는 것을 고려하여 월 5만 원씩 상환하기로 하였다. 국민연금에 대해서도 500만 원정도 감면될 가능성이 있다는 상담을 듣고 총200백 페이지에 해당하는 종합소득세(부가보험내역서) 내역서를 제출하는 등 서대문지사와 상담을 진행하였다. 몇 개월에 걸쳐 상담 및 증빙자료 제출을 한 결과 최종적으로 천만 원을 60개월에 분할납부 할 수 있도록 결정되었다. 국민연금은 정규직 취업 시 추가로 납입하기로 결정하였다.

2천만 원이 넘는 부채를 정리하면서 점차 안정을 되찾았다. 자활근로를 3개월 한 후에 인터넷 쇼핑몰 업체에 비정규직으로 취업하였다. 통신비 250만 원도 서서히 갚기로 했다. 주말에는 시설에서 제공하는 직업훈련으로 바리스타 교육에 참여하였다. 바리스타 자격증을 딴 후에는 부채를 갚기 위하여 주말 프로그램으로 하는 직장 체험도 하였다. 김라경씨는 다시 웃기 시작했고 활동이 많아지면서 건강도 회복되었다.

직장에서는 연장근로 및 야간근로 등으로 수당을 받으며 채무상환을 해나갔다. 야간근로로 인해 육체적 피로가 커서 힘들었으나 김라경씨의 직장 내 업무평가가 좋아 정규직으로 채용되었다. 그러나 위기가 닥쳤다.

♥ Crisis_직장 내 갈등과 퇴직

김라경씨는 매우 성실하고 꼼꼼하며, 책임감이 강하고 스스로 약속한 것을 잘 지켰다. 채무를 상환하기 위해 하고 싶은 것, 사고 싶은 것 등은 뒤로 미루며 최소한의 생활비를 유지하였다. 그러나

대인관계에서는 어려움이 있었다.

직설적이고 옳고 그름에 대한 시비를 명확히 하려는 성격이고, 대인관계에서 완고하고 인간미가 없는 사람처럼 비춰져 갈등이 생기는 경우가 있었다. 센터에서도 다른 생활인들과 다투는 일도 있었고, 때로는 폭력이 발생하기도 했다. 센터에서는 상담하고 서로 사과하면서 마무리되기도 했는데, 직장 내 상사와의 갈등이 시작되었다.

자신을 포함한 일부 팀장들과 이미 퇴사한 직원들이 업무상 실수를 했고, 상사가 시말서를 쓰든지 퇴사를 하든지 감봉조치를 하겠다고 하여 불안하기도 하고 스스로 능력에 한계를 느껴 부끄러움을 느끼고 있다고 하였다. 직장생활 하다 보면 의도치 않은 실수가 생기기도 하는데 마음이 많이 힘들었을 것 같아 마음이 아프다고 위로하였다. 그러나 결국 직장생활의 스트레스가 많았고, 본인이 원하는 전문직이 아닌 단순 업무에 대한 회의, 게다가 직장 상사와 갈등이 겹쳐서 직장을 그만뒀다.

♥ Reassessment_원하는 일을 해 보고 싶다

김라경씨는 자신의 업무를 넘어서 주변을 살피며 열성적으로 일하는 장점이 있고, 그동안에 성실하게 채무도 변제하고 열심히 일했던 것에 대해 격려하고, 새롭게 계획을 세우기로 했다.

“정규직 취업으로 사무직을 하고 싶은데 어떤 직종이 있는지 무엇이 내게 맞는 것인지 모르겠다.”

“컴퓨터 엑셀과 기본적인 행정업무 처리는 할 수 있도록 배움 카드를 이용해서 공부하고 싶다.”

정규직 취업을 원하나 범위가 넓고 추상적이어서 자신이 잘 할 수 있는 것을 찾아 구체화하고 현실화할 필요가 있었다. 실업계 고등학교를 졸업했으니 경리 관련 일을 해 보는 것이 어떤가 권했다. 자신의 성격과 맞긴 하지만 경력단절도 있고 시험에 합격할 자신이 없다며 주저하여 지속적으로 상담하며 새로운 시작이 필요함에 대해 지속적으로 상담하였다. 당장 채무를 갚아야 할 상황이라 비정규직을 유지하면서 돈을 좀 모은 후 진로를 고민하겠다고 하여 직장생활 유지를 잘 해낼 수 있도록 지지적 상담을 하였다.

그리고 직장 내 상사와의 갈등으로 퇴직했던 것과 시설에서도 다른 생활인들과의 다툼이 있었던 것에 대해서 직면하고, 다른 사람들과 어떻게 의사소통을 할 것인가에 대해 상담하기로 했다. 타고난 성격은 존중하되 언어를 다르게 표현하고 스트레스 상황에서 어떻게 할 것인지 일어나는 사건을 통해 배워가기로 했다. 대인관계 코칭 상담으로 주 1회 총 8회를 진행하였다.

사회생활을 하면서 서로 WIN_WIN 할 수 있는 대인관계를 맺는 방법에 대해서 얘기를 나누고, 직장생활에서 경험하는 스트레스를 경청하고 어떻게 풀어야 할지에 대해서 스스로 선택하도록 상담하였다.

2년간 직장생활을 한 후, 회계 관련 자격증을 취득해서 이제는 더 늦기 전에 다시 한번 새로운 일로 도전을 해보고 싶다는 욕구를 표현하였다. 김라경씨는 집중력이 강하고 시작과 마무리가 정확한 사람이므로 충분히 해낼 수 있을 것이라고 격려하면서 원하는 사무직에 필요한 자격증 취득을 위해 전문 학원에 등록하고 공부를 시작했다.

“컴퓨터 활용 2급 시험 후, 1급 시험 응시하기, 세무 2급, 회계 2급 시험 응시하기, 자격증 취득 후 정규직 사무경리직으로 취업하기”를 새로운 목표로 삼았다.

♥ Implement 2_자격증을 취득하고 재취업에 성공하다.

김라경씨는 성실하게 학원을 다니며 집에서 밤늦게까지 공부했다. 공부하던 시기부터 코로나19 감염병이 시작되어 사회적으로 불안이 심해진 터라 도서관을 이용하지 못하고 생활실 개인 방에서 노트북으로 온라인 교육을 받았다. 오랜만에 하는 공부라서 더 힘들었다. 지치지 않도록 지원하기 위해서 함께 생활하는 동료와 연결하였다. 같은 층에서 생활하는 김다나님은 시설 입소 전 관련 직업 경력이 있고, 세무 및 회계 관련 다양한 자격증이 있는 분이어서 동료 간의 조언과 지지를 줄 수 있었다. 결국 컴퓨터 활용 1급 자격증을 취득했고, 세무 2급, 회계 2급 자격증도 취득했다.

자격증이 나온 후, 이력서를 작성하는데 고민이 생겼다. 고등학교 졸업하고 20년의 시간이 비어서 이력서를 쓸 수가 없다며, 자격증을 취득했다고 취업을 할 수 있는 것은 아닌 것 같다며 어떻게 이력서를 메꿔야 할지 모르겠다며 좌절했다. 김라경씨가 경험한 20년은 당시 생계가 막막하여 선택한 최선이었고, 주변의 지지체계도 없고 정보도 없이 살았던 자신에 대해 좌절보다는 그 어려운 세무와 회계 자격증을 단번에 취득한 것에 대해서 기뻐하고 당당해졌으면 좋겠다고 격려했다.

자기소개서를 같이 작성하고, 관련분야 경력은 없지만 비정규직으로 일을 했다는 것, 그리고 책임감 있게 잘 할 수 있다는 자신감을 강조하기로 했다. 지지와 격려 속에서 이력서와 자기소개서를 작성하여 몇 군데 제출하였는데 한 번도 낙방 없이 바로 이력서를 제출한 곳에서 면접하고 합격했다. 총무업무를 담당하는 것인데 처음 하는 업무라서 업무 적응에 어려움이 많았다. 첫 월급 받는 것을 1차 목표로 삼고 지지 격려했다. 다행이 잘 버텼다. 업무도 2~3개월 지나면서 익숙해졌다.

그동안 부채를 갚으면서도 임대주택 신청을 위하여 주택청약 저축에 가입하여 월 5만원씩 납입하고, 자립기금을 마련하기 위하여 월 10만 원씩 적금을 들었다.

♥ Ending_13년 만에 보금자리를 얻다.

주택 마련을 위해 청년임대주택도 신청하고 주거취약계층 매입임대주택을 신청했다. 청년임대주택에 선정되었으나 직장거리가 멀고 보증금 및 월세가 높아 감당하기 어려워 포기했다. 출퇴근 교통편은 불편하지만 월세가 더 저렴한 주거취약계층 매입임대주택에 선정되었다. 침대도 사고 살림살이도 준비하여 이사 가던 날, 작은 가방 하나를 들고 입소했던 김라경씨는 1톤 트럭 가득히 짐을 싣고 보금자리를 향해 떠났다.

♥ Evaluation_지지·격려의 힘

김라경씨는 부채 등 상황의 어려움으로 우울감이 깊고 스트레스가 높았을 뿐 신체적, 정신적으로 비교적 건강했다. 부채 등의 문제 해결에 집중했고, 직업훈련을 통해 본인이 원하는 전문직에 취업할 수 있도록 계획하고 실행하였다.

김라경씨는 퇴소 후 임대주택에서 생활하면서 한 차례 직장을 옮겼지만 잘 유지하고 있다. 가족이 없는 김라경씨는 직장 내 동료들과 센터에서 함께 했던 동료들과의 관계를 유지하면서 일상을 보낸다. 센터가 친정이라며 전화나 문자로 소식을 전하던 그녀는 주임으로 승진했다는 소식을 전했다. 그녀가 자랑스럽다.

김세영 (열린여성센터 사회복지사)

알코올의존 여성노숙인 지원사례

“내 집을 마련해서 아들과 함께 살고 싶어요.”

1 클라이언트 소개

Ct는 올해 45세로 인천에서 출생했으며 5세경 부모님이 이혼한 후 재혼한 아버지와 함께 살았다. 고등학교 졸업 후 가족과 함께 미국으로 이민을 갔으며 미용사 자격증을 취득하여 미용사로 일했다. 28세에 미용사로 같이 일하던 한국인 남성과 결혼해서 아들을 낳았고 남편과 함께 미용실을 운영하며 안정된 삶을 살았다. 그러나 무리하게 대출을 받아 집을 구입했는데, 2008년 리먼브라더스 사태로 미국 부동산 경기가 악화되면서 경제적 위기를 겪게 되었다. 남편은 성품이 온순하고 성실하며 가정생활에 충실했지만 Ct는 남편과 성격이 맞지 않아 힘들었는데, 경제적 어려움까지 가중되자 남편과 갈등이 심해졌다.

31세경부터 가사 일과 아이 양육에도 소홀한 채 밤마다 외출해서 술을 과하게 마셨으며, 이로인해 미용일도 제대로 하지 못하고 음주운전 등 문제를 일으켰다. 결국 알코올의존이 생겼으며, 환청(기계소리)이 들리는 등 정신질환까지 발병했다.

32세 때 가정과 일 문제로 스트레스가 극심해지자 무작정 한국으로 입국하여 친어머니를 찾아갔다가 뇌출혈로 쓰러져 대학병원에서 두 차례 수술을 받았다. 모야모야병 진단을 받았다. 2013년 남편이 한국으로 와서 수술비를 지원하고 함께 미국으로 돌아가 결혼생활을 지속했다. 하지만 정신질환 약물 복용을 중단하고, 술을 계속 마시면서 가정생활과 일을 유지하지 못했고, 술로 인한 문제가 반복되어 결국 41세에 이혼했다.

이후에도 술문제는 계속되어 음주운전 등에 따른 벌금과 생활비로 남편에게 받은 위자료를 모두 소진하고, 아버지 가족도 외면하고 한인사회에서도 소문이 나서 살아갈 방도가 없게 되자 43세 때 한국으로 귀국했다.

2 사례개요

♥ 발굴 및 의뢰경로

Ct는 43세 때 정신질환이 심한 상태에서 친모에게 생활을 의지하고자 2020년 7월 22일 한국으로 귀국했다. 당시는 코로나19로 해외 입국자들은 2주 동안 격리조치를 받던 시기였는데, Ct는 격리 장소를 이탈하여 거리를 배회하고 사우나를 이용하는 등 위반행위를 하여 벌금형을 받았다. 귀국하여 유일한 연고자인 친어머니를 찾아갔으나 연로한 어머니는 정신질환 증상이 심한 Ct를 거부하였고, 노숙 생활을 하다가 경찰의 도움으로 2020년 8월 여성일시보호시설 디딤센터에 연계되었다. 이후 자활시설 이용을 희망하여 2020년 9월 25일 열린여성센터에 입소했다.

♥ 클라이언트의 주요 문제, 어려움

주요 문제	내용
1) 일차적인 지지집단과의 문제	- 친아들은 전남편이 양육하고 있으며, 전화 통화만 가끔 함. - 미국에 거주하는 아버지 가족, 한국에 거주하는 친어머니 모두 만남을 거부하여 관계가 단절됨.
2) 건강 문제	- 모야모야병, 조현병, 알코올사용장애
3) 재정 문제	- 알코올사용장애 및 조현병의 영향으로 실직 상태로 빈곤함. - 코로나 격리위반 벌금, 카드사용액 연체로 인한 채무가 1천만원임.
4) 주거 문제	- 거주지가 없어 여성노숙인 보호 시설 이용 중임.
5) 기타 심리사회적 문제	- 가족과 단절, 노숙인 시설에서 생활하는 처지를 비참하게 여기고, 자신을 살 가치 없는 존재라며 비하하고 우울해함.

♥ 클라이언트의 주요 욕구

- ✧ “나한테 욕하고 희롱하는 소리, 기계 소리 때문에 너무 괴로워요. 이런 소리 좀 안 들리면 좋겠어요.”
- ✧ “미용실에 취업해서 빨리 돈을 벌고 싶어요.”
- ✧ “내 집을 마련해서 아들과 함께 살고 싶어요.”
- ✧ “부채가 있는데 빨리 갚고 싶어요.”

♥ 클라이언트의 강점 및 약점

강점	약점
<ul style="list-style-type: none"> - 미용사 자격증과 일 경험이 있으며, 취업에 대한 의지가 높음. - 신체 및 정신건강 치료에 협조하려는 의사가 있음. - 채무를 스스로 해결하려는 의지가 있음. - 성품이 온정적이고 배려심이 있어 대인관계를 향상시킬 수 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 정신질환, 알코올사용장애로 취업 유지에 어려움을 겪음. - 정신질환에 대한 병식이 없어 약물 복용 및 치료를 중단할 가능성이 있음. - 준법 의식이 낮음. - 금전관리 능력이 부족함. - 사회적 지지체계가 빈약함.

3 자활 목표 및 계획

장기목표	단기목표	실천 계획
건강관리	신체건강관리 능력 향상	- 모야모야병 치료, 정기적 진료로 관리하기 - 병이 악화되지 않도록 생활 습관 개선하기
	정신건강관리 능력 향상	- 정신과 치료, 정기적 진료, 약물 복용하기 - 정신질환을 이해하고 스스로 증상 관리하기
	음주조절 능력 향상	- 음주 횟수 줄이기 - 시설 내에서는 금주하기
취업 및 취업유지	긍정적 사고 강화	- 자존감 향상하기
	취업 및 취업유지	- 한국 미용사 자격증 취득하기 - 미용실에 취업하기
자활자립	채무 해결	- 벌금 납부, 채무 상환하기
	안정적 주거 입주	- 주택자금 마련 위해 저축하기 - 주거비용이 낮은 공공주거에 입주하기

4 실천과정 요약

장기목표	단기목표	서비스 내용
건강관리를 통한 회복	신체건강관리 능력 향상	<ul style="list-style-type: none"> - Ct는 매일 음주하면서 심한 두통을 호소하여 병의 악화가 우려되는 상황이었으나 모야모야병이 다나았다고 주장하면서 병원 진료를 거부함. - 개별상담을 진행하여 모야모야병에 대한 정보를 제공하고, 정기적 진료와 음주 관리의 중요성을 인식하도록 함. - 보라매병원에서 모야모야병 관련 검사를 받고, 정기적인 진료와 관리를 지원함. -> 현재: 음주와 흡연이 병을 악화시킬 수 있음을 이해하고, 사용 횟수를 줄이면서 절제하려고 노력하고 있음.
	정신건강관리 능력 향상	<ul style="list-style-type: none"> - Ct는 하루 종일 환청(비난, 욕, 성희롱)에 시달렸으며, 환청 소리에 반응하여 큰 소리로 욕을 하며 길거리를 배회함. 환청이 듣기 싫어 잠들기 위해 매일 음주를 함. - 미용실에서 일을 하던 중에도 환청으로 일에 집중하지 못해 실수를 하고, 욕하며 대응하는 바람에 해고되기를 반복함. - 개별상담을 진행하여 Ct의 정신과 증상을 파악하고, 치료가 필요함을 설명함. - 정신건강의학과를 연계하여 정기적으로 진료를 받고, 약물을 복용하도록 지원함. - Ct는 병원 진료를 다니기는 했으나 병식이 약해 약물 복용을 자의적으로 조정하거나 약물복용을 중단하여 증상이 악화됨. 병원 입원 치료 설득과 상담, 병원 진료 동행 등 집중 사례관리를 하면서 치료와 약물복용을 지속하도록 지원함. - 정신건강 교육을 진행하여 정신질환, 정신과적 증상 및 대처 방법, 치료의 중요성, 약물 복용과 부작용 대처 방법에 대해 이해하도록 지원함. -> 현재: 꾸준한 약물복용으로 증상이 완화되어 환청이 현저히 줄었으며, 미용사 일도 안정적으로 수행함.
	음주조절능력 향상	<ul style="list-style-type: none"> - 입소 초기에 구직활동을 하면서 외출하여 매일 음주를 하고, 시설 내에서도 몰래 음주를 함. 음주로 결근하여 미용실 아르바이트 일자리를 잃었고, 심한 두통을 호소하여 모야모야병 악화가 우려되기도 함. - 스트레스를 받으면 매일 음주->아르바이트를 하면서 절주->해고->스트레스 상황이 되면 며칠 동안 지속 음주->아르바이트를 하면서 단주하기를 반복함. - 개별상담을 진행하여 시설 내에서는 금주하고, 문제행동은 하지 않으며 스스로 음주 횟수를 줄여나가기로 함. - 음주로 건강 악화, 일을 못할 경우 아들과의 재회도 어려워지는 등 음주로 인한 폐해에 대해서 지속적으로 상담함. - 시설 내에서는 술을 마시지 않고, 다른 입소인들에게 피해를 주는 문제행동은 하지않기로 한 약속을 지킴. -> 현재: 미용실에서 아르바이트를 하면서 일에 지장을 받지 않기 위해 3개월 동안 조절 음주를 하고 있음(월 1회 정도 외박 후 음주).
취업 및 취업유지	긍정적 사고 강화	<ul style="list-style-type: none"> - 개별심리 상담을 진행하여 자신이 무가치하다는 왜곡된 인식을 수정하도록 지원하고 긍정적 사고를 갖도록 상담함.
	취업 및 취업유지	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 공공일자리 참여로 벌금 및 채무상환, 직업훈련 비용을 마련함. - 미용실 아르바이트를 유지할 수 있도록 대인관계 상담과 취업 유지상담, 음주로 인해 일이 중단되지 않도록 상담함. - 한국 미용사 자격증 취득을 위해 미용학원 수강 중임.
지역사회 자립 준비	채무 해결	<ul style="list-style-type: none"> - 벌금을 납부하고, 채무액을 조정하여 모두 상환함.
	안정적 주거 입주	<ul style="list-style-type: none"> - 알코올의존 여성노숙인이 입주하여 사례관리를 지원받을 수 있는 지원주택 입주를 위해 저축을 하고 있음.

5 사례관리 결과, 현재의 모습

Ct는 2020년 9월 입소 당시 정신질환과 알코올사용장애 문제가 심각한 정도여서 시설에서의 공동생활이 어려울 정도였다. Ct는 병식이 없어 병원 치료를 거부했지만 사례관리자와 개별상담을 통해 라포가 형성되고, 정신질환에 대해 교육받으면서 치료를 받고 약물을 복용하기 시작했다. 증상이 안정되자 아르바이트로 미용일을 했는데, 졸음이 와서 불편하다며 자의적으로 약물 복용을 중단하는 바람에 다시 증상이 악화돼 병원 입원 치료를 받기도 했다.

증상이 악화될 때마다 Ct는 큰 소리로 욕을 하며 동네를 배회했는데, 사례관리자와는 신뢰 관계가 잘 형성되어 행동을 자제하도록 요청하면 중단했다. 함께 생활하는 생활인들에게는 피해를 주는 행동을 하지 않으려고 노력하였고, 다른 생활인들도 정신질환 교육과 상담을 통해 정신질환에 대한 이해를 하고 있어서 Ct가 큰소리로 욕을 해도 환청 때문임을 알고 자극하지 않고 안정을 취하도록 배려해 주었다.

한편 Ct는 매일 술을 과하게 마셨는데, 음주 문제 해결을 위해 중독전문 상담과 중독전문재활시설 입소를 제안했으나 거부하였다. 일을 하면서 돈을 벌고 싶다는 욕구가 가장 컸기에 센터에서 생활하면서 정신과 치료를 받으며 음주 문제를 해결하기를 희망했다. Ct가 스스로 단주는 못하지만 술을 즐기고 싶어하고, 상담을 통해 음주의 가장 큰 원인이 환청임을 파악하여 폐해감소모델을 적용하여 사례관리를 하기로 했다. 정신과 치료와 병행하면서 스스로 절주하고, 다른 생활인이나 이웃 주민들에게 피해가 되는 행동은 하지 않기로 약속했다. Ct는 정신과 약물복용으로 증상이 완화되면 미용실에 아르바이트로 일했고, 일을 할 때는 실수를 하지 않기 위해 절주했다. 하지만 정신과 약물복용이 미용일을 하는 데 방해가 된다면 자의적으로 약물을 중단하여 증상이 악화되자 환청에 대응해 욕을 하고, 집중력도 떨어져 미용실에서 실수를 하는 바람에 해고되었다. 음주 문제 해결을 위해서도 정신과 약물복용이 중요했기에 정신과 치료 및 약물복용 지속을 가장 중요한 목표로 설정하고 Ct가 다니는 정신과 전문의와 통합사례회의를 하면서 사례관리를 진행했다.

지난 1년 6개월 동안 치료 및 약물복용으로 증상이 안정되면 자의적으로 약물복용을 중단하는 바람에 증상이 악화되어 입원하고, 다시 치료받고 약물을 복용하는 과정을 여러 차례 반복함. 이런 지난한 과정을 거치는 동안 사례관리자와 Ct는 포기하지 않고 다시 시도하기를 끈질기게 이어왔고, 동료 생활인들은 불편을 감수하면서 배려하고 기다려주었다.

Ct는 여러 번의 증상 악화와 실직을 경험하면서 정신과 치료와 약물 복용의 중요성을 받아들여 현재는 정기적으로 진료를 받고 약물을 복용하고 있다. 3개월 전부터는 음주도 거의 하지 않고, 정규직 취업에 필요한 국내 미용사 자격증 취득을 위해 학원에 다니면서 미용실에서 아르바이트를 하고 있다.

Ct는 정신질환 증상과 조절 음주, 일자리가 유지되면서 아들과도 전화 연락을 하고 용돈을 보내주는 등 관계가 회복됐고, 다시 삶의 희망을 갖게 되었다. 내년에는 남편과 아들이 한국에 오기로 했으니 아들이 오기 전에 주택에 입주하고 싶다는 지원주택 입주를 목표로 보증금을 저축하고 있다.

생활시설에서 진행되는 사례관리는 Ct 자신과 사례관리자의 협력과 노력도 중요하지만 함께 생활하는 생활인들의 배려와 협력도 매우 중요하다. 따라서 생활인들에게 정신건강 교육과 상담을 통해 정신질환에 대해 이해하도록 지원하는 것이 반드시 필요하다.

문정우 (열린여성센터 사회복지사)

한부모가족 지원사례

"한부모 가장으로 홀로 서다."

♥ Intake_첫 만남

클라이언트는 2019년 12월, 추운 겨울날 발달장애가 있는 36개월의 남자아이와 7개월 된 여자아이를 데리고 살림터의 문을 두드렸다. 남편의 폭력으로 인해 이혼 소송을 진행 중이었고, 친정집에서 지내다가 친정집이 경기도로 이사 갈 예정이어서 아이들을 데리고 지낼 곳을 찾았다. 인터넷을 통해서 모자가정이 입소할 수 있는 살림터를 찾아와 입소했다.

♥ Assessment_이혼과 아동양육권 문제해결

가정폭력으로 이혼 소송중인 클라이언트는 남편이 아이의 양육권을 주장하고 있는데 판사가 보기에 본인이 주거가 없이 시설에서 생활하고 있고, 일도 하고 있지 않아서 아이 둘을 키우고 있어서 경제력이 없다고 판단하고 남편에게 양육권을 뺏기게 되지는 않을까 하는 걱정에 불안감이 컸다. 클라이언트는 이혼 소송을 마무리하고 아이들 양육권을 유지하기를 원했고, 전문 자격증을 취득하여 아이를 양육할 수 있는 경제력을 갖추 수 있는 일자리를 얻기를 원했다. 퇴소 전까지 최대한 저축을 많이 해서 안정적인 주거를 얻어서 퇴소하기를 원했다.

♥ Planning_아동 양육과 일을 함께 할 방법을 찾다

시설에서는 무료 숙식은 제공하지만 아동 양육에 필요한 비용을 지원하기는 어려운 상황이라 수입 지원을 위해 시설 내에서 할 수 있는 일이 필요했다. 코로나 상황이어서 아이들이 어린이집에 갈 수 없는 상황이라 민간 취업은 미루기로 했다. 이혼 재판에 집중하고 이혼 이후에 한부모 가족 신청을 하고, 발달장애가 있는 자녀는 장애인 등록을 추진하기로 했다. 장애 판정을 받은 후에는 아이 양육에 대한 지원을 받고, 아이돌봄서비스를 이용할 수 있도록 지원하기로 계획했다.

취업을 위한 전문 자격증 취득은 재판과 아이들 양육 문제 해결 이후에 집중하기로 했다.

♥ Implement 1_이혼 소송에서 승소하다.

2020년 2월부터 내부 자활근로를 시작했다. 코로나 상황이 지속되면서 아이들을 어린이집에 보내지 못해 일자리를 구할 길이 막막하여 자활근로를 6개월까지 연장하기로 했다. 클라이언트는 이혼에 대한 부담이 가장 컸다. 이혼 소송을 진행하고 있는데, 남편 측에서 아이 둘에 대해 면접교섭권을 신청하였고, 그로 인해 남편과 마주쳐야 한다는 것에 대해 매우 불안해하면서 눈물을 보이기도 했다. 남편이 첫째 아이의 친권과 양육권을 주장하는데 남편은 경제적으로 본인보다 여유가 있고 본인은 사회복지시설에서 생활하고 경제적으로 여유가 전혀 없어서 아이를 뺏길 것 같다는 게 불안의 이유였다. 이혼 소송에서 이기려면 안정적인 일자리를 구해야 하는데 코로나로 인해서 일을 구하지 못해 아이들을 뺏기면 어쩌나 하는 불안감으로 심리상담을 받고 싶어 할 정도로 힘들어하여 심리적인 안정을 찾도록 심리상담을 연계하였다. 자활근로는 근로시간이 짧아서 아이 둘을 양육하기엔 생활비가 부족했다. 긴급복지지원 서비스를 신청하여 주민센터로부터 3개월 동안 100만 원씩

지원받도록 연계하여 생활이 안정되도록 지원하였다.

이혼 소송을 시작한 지 6~7개월이 지난 2020년 7월 이혼 판결이 났다. 다행히 이혼 판결은 두 아이의 친권, 양육권 모두 엄마가 갖고, 재산분할로 2천 5백만 원을 받기로 했다. 아이들 양육비로 매월 130만 원을 아버지가 줘야 한다는 판결이었다. 2020년 8월 한부모가정으로 선정되어 정부 지원도 받을 수 있게 되었다.

♥ Implement 2_장애아동 양육 지원

2021년 3월 자녀 중 첫째 아이가 발달장애 판정을 받았다. 발달장애 치료를 하기 위해 지원이 필요했다. 시설 입소 전부터 치료를 받았으나 코로나로 인해 치료를 중단했으나 다시 치료를 하려면 월 90만원의 치료비가 필요했다. 국비 지원이 가능한 복지기관을 찾았는데 대기기간이 너무 길었다. 보건복지부가 지원하는 노숙인 자활프로그램을 신청하였으나 역시 코로나 상황으로 지원이 늦춰졌다. 장애인 복지기관을 찾아가서 클라이언트의 어려운 상황을 설명하고 난 후 다행히 치료지원이 결정되었다. 첫째 자녀의 발달장애 판정으로 장애아동 수당, 아동양육 수당, 아동수당, 아이돌봄서비스 200시간 등 복지서비스 연계가 가능해졌다. 첫째 아이의 발달장애 관련 발달치료비도 보건복지부 자활프로그램을 통해 1년 5개월간 치료비 지원하였다.

♥ Implement 3_사회복지사 자격을 취득하다.

퇴소후 경제적 안정을 위해서는 안정적인 일자리가 필요했다. 그러나 코로나로 인해 아이들의 어린이집 등원이 늦어져 고민이 많았으나 돌봄서비스를 연결하고, 발달장애 치료를 위해 살림터 자원봉사자의 차량 지원이 되면서 본격적으로 구직활동을 시작할 수 있었다. 아이 출산으로 인한 경력 단절에 대한 부담이 컸으나 열심히 공부를 했다. 사회복지학 공부를 했지만 실습을 하지 못했는데 실습을 마무리하고 사회복지사 2급 자격증을 취득을 하였다. 요양보호사, 장애인 활동 보조인 자격도 취득하였다. 서울노숙인일자리지원센터의 자격취득지원 프로그램에 참여하여 1종 운전면허증도 4개월 만에 취득하였다.

2020년 12월부터는 장애인 활동보조 일을 시작하여 월 60~70만원 급여를 받으며 1년간 근로하였다. 이후 좀 더 안정적인 일자리를 위해 구직활동을 하면서 서초구청에서 진행하는 경력단절 여성을 위한 뉴딜 일자리 면접에 통과하여 일을 할 수 있게 되었다. 2022년 2월부터 장애인을 위한 프로그램 진행 보조자로 근무를 시작하였다. 정직원으로 도전하고자 평생교육사 자격증도 취득하였다.

♥ Ending_아이들과 함께 살 보금자리를 얻다.

2년이라는 입소 기간 동안 최대한 저축을 해서 자립 퇴소하겠다는 목표가 있었고, 매입임대아파트를 1순위 목표로 하고 2년 8개월 기간 동안 2천만 원을 저축하였다. 이제 7살이 된 큰아이의 초등학교 입학 위해 타지역의 임대아파트 입주를 고민하였으나 이미 관악구에 아이들을 위한 복지서비스 연계가 잘 되어 있어서 타지역으로 이사할 수는 없는 상황이었다. 복지서비스 연계 지역 학교의 주소지로 이사를 하려다 보니 임대아파트는 포기하였고, LH 전세임대주택을 통해 관악구 은천동에 있는 투룸 빌라 전셋집을 구해 이사하게 되었다.

♥ Evaluation_시간이라는 치유 약

가정폭력을 피해 가족시설인 살림터의 문을 두드린 클라이언트는 장애가 있는 아이와 7개월의 영아를 데리고 막막한 상황에서 입소했다. 가장 큰 어려움이었던 이혼소송에서 양육권과 양육비를 판결에서 승소하면서 심리적으로 경제적으로 안정을 되찾았다. 아이들을 돌보기 위한 경제적 안정을 위해 전문자격증 취득을 위해 애썼으며, 아이 양육과 자격취득, 구직활동 등 숨가쁜 2년 8개월의 시간을 보내고 2022년 7월 퇴소하였다.

살다 보면 사람들은 누구나 예기치 않은 어려움을 겪게 된다. 가족, 지인 등 사회적 지지체계가 없는 사람들에게 복지서비스는 다시 삶을 살아갈 수 있는 용기와 희망을 찾는 유일한 길이다.

김동혁 (대한성공회살림터 사회복지사)

♥ After_퇴소가족의 글

시간이라는 치유의 약

추운 겨울 아이들과 함께 찾은 살림터.

2년 8개월의 시간이 흘러 뜨거운 여름날이 되었습니다.

처음 낯선 어느덧 익숙함으로 변했고, 추위는 뜨거운 여름으로 변해

우리 가족 3명, 온전한 모습 그대로 이제 살림터를 떠나

새로운 곳에 우리 가족만의 보금자리를 찾았습니다.

어린이들과 경제적, 심리적으로 하루하루 어떻게 버텨야 할지 막막했던 제게 생계를 이어갈 경제적 준비로서의 자활은 삶에 대한 꿈과 가장으로서 홀로서기를 하는 데 있어 너무나도 큰 힘이 되었습니다.

늘 불안했던 저를 위한 심리상담과 치료,

그리고 부모의 심리적 상태에 가장 민감하게 영향을 받는 큰아이의 미술치료는 우리에게 정신적인 건강을 유지하게 해주었습니다.

그와 더불어 지속적이고 전문적인 치료가 요구되는 큰아이의 치료비 지원은,

제게 있어 생명수와도 같았습니다.

뿐만 아니라 가장으로서의 일을 해야만 했을 때, 큰아이의 치료를 위해 기꺼이 이동지원을 해주신 모든 분들께 감사한 마음뿐입니다.

살림터 선생님들 한 분 한 분의 배려와 지원 또한 분에 넘치게 받았습니다.

그 어려웠던 이혼 정리 과정의 모든 일들을 위해 개인 시간까지 할애해 주시며, 법률적 지원과 이동지원, 조언 등을 해주신 국장님이 기억에 많이 남습니다.

아이들과 지내면서 자립을 위해 꼬박꼬박 저축했던 일, 그에 대한 과장님의 격려와 칭찬은 부끄럽지만

더 열심히 저축해야겠다는 마음이 들기에 충분했습니다.

끼니 때마다, 특히 아이들을 챙겨주신 두 분의 조리사님의 모습이 밖에 나와 생활하며 더욱 그리워집니다.

운전면허, 사회복지사 자격을 위한 실습 주선을 통해 자격증 취득에 대한 자신감과 성취감을 개인적으로 느꼈습니다. 여러 번에 걸쳐 1종 보통 면허를 취득할 수 있게 정보와 물리적인 지원을 아끼지 않으셨던 임 선생님이 생각이 납니다. 아이들에게도 존대해 주시고, 어린이집 등 하원을 도와주시며 땀 흘리시던 선생님의 모습에서 아이들에 대한 따뜻한 사랑을 느꼈습니다.

코로나19와 함께 그 어두웠던 시간들이 과연 지나갈 수 있을까 생각했지만
어느덧, 자립하여 더 나은 미래를 생각하게 되었습니다.
저희 가족 모두는 살림터에서 커다란 사랑과 다양한 지원을 받으며 성장했습니다.

시간보다 더한 치유 약은 없었습니다.

그에는 우리 가족을 언제나 따뜻한 눈빛과 손길로 안아주신
원장님, 사무실 선생님들과 살림터 가족분들이 계셨기 때문임을 알고 있습니다.
그분들이 아니었다면, 우리 가족이 지금의 모습이었을까 상상하기도 어렵습니다.

저희 가족이 가장 외롭고, 위태로웠던 시기에, 살림터 가족이 되어
위기에서 보호해 주시고, 행복한 미래를 꿈꿀 수 있도록 아낌없는 지원과 지지를 보내주신 모든
분들께 가슴 깊이 머리 숙여 진심으로 감사드립니다.

성폭력피해 여성노숙인 지원사례

"폭력 너머의 삶"

1 클라이언트 소개

클라이언트는 세 살 무렵부터 아버지에 의한 가정폭력을 지속적으로 당하였다. 게다가 친족에 의한 성추행이 있었고 학교에서는 친구들로부터 왕따 경험하는 등 힘든 성장기를 보냈다.

삼수 끝에 대학에 입학하였으나, 졸업을 앞두고 어머니가 돌아가셨다. 당사자는 아버지의 폭력에 의해 어머니가 돌아가셨다고 판단하고 아버지와 단절하였다.

어머니가 돌아가신 후 대학교를 다니다가 성추행을 당하였다. 성추행으로 충격을 받은 당사자는 자기 학대적 사고를 하며 폭력적인 남자친구와 동거를 시작하였고, 혼인신고를 하였다.

그러나 남편이 생명의 위협을 느낄 정도의 위협적인 신체 폭력을 가하자 집을 나와 일시보호시설을 통해 본 시설에 입소하게 되었다.

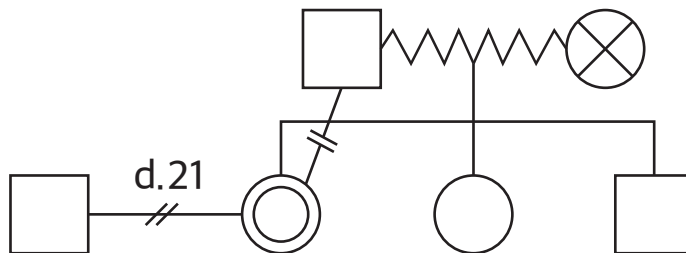
♡ 사례개요

☆ 발굴 및 의뢰경로

폭력을 피해 일시보호시설 퇴소 후, 갈만한 주거지가 없었던 당사자는 마침 지인이 본 시설에서 생활하는 것을 알게 되었고, 소개를 통해 본 시설에 입소하였다.

가구유형	여/36세/저소득1인가구
가족사항	본 시설 입소 후 이혼/자녀없음
경제사항	소득없음 / 채무(100만원)
주거사항	일정한 주거지 없이 일시보호시설 퇴소 후 시설 입소
건강사항	무기력 등 우울 증상, 천식질환, 관절질환(교통사고 후유증)
강점 및 사회적자원망	■ 강점 - 자신의 신체적, 정신적 어려움에 대해 치료 받고자 하는 욕구가 강함. ■ 약점 - 사회적자원망 없음

☆ 가계도



♡ 클라이언트의 주요 문제 · 어려움

- 건강** CT는 교통사고 후유증, 천식 등 호흡기 질환, 관절 질환 등 신체질환을 호소하였고, 심신이 약한 상태로 쉬면서 치료를 받고 싶어했다.
- 심리 상태** 20대 때 성폭력 피해로 인한 트라우마로 인하여 사회생활 및 일상생활에 어려움이 있었다. 우울감과 불안이 높았고, 무기력한 상태였다.
- 경제** 100여만 원의 채무를 갖고 있다.
- 가족 관계** 어머니와 사별 후 아버지와의 관계 단절로 원가족 관계는 단절되었고, 남편과는 폭력으로 가출한 상태로 관계가 단절되었다.
- 주거** 남편의 가정폭력을 피해 집을 나와 주거지가 없다.

♡ 클라이언트의 욕구

✧ 건강문제

정신 건강 및 신체 질환에 대한 치료

✧ 가족관계

남편과 협의 이혼

✧ 경제문제

입소 초기에는 직업에 대한 욕구가 없었으나 심리 및 신체 질환치료 진행 되어 가는 과정에서 안정적인 직업에 대한 욕구 표현

2 실천 목표 수립

✧ 장기목표

심리 및 신체 치료 후 안정적인 직업 확보 및 주거 마련을 통한 지역사회 복귀

✧ 단기목표

- 심리 및 신체 질환 치료
- 직업 연결
- 협의 이혼

3 실천 계획 수립

♡ 내부자원연계

- ✧ 상담프로그램 참여 : 심리적 안정과 치료를 위하여 상담프로그램을 지원함
- ✧ 자활프로그램 참여 : 신체 회복과 심리 치료를 위해 자활프로그램 참여
- ✧ 공공일자리 참여 : 경제적 활동을 지원하기 위하여 서울시 노숙인 일자리 지원
- ✧ 저축관리 : 채무를 상환하고 자립기금을 모으기 위해 저축관리 시행
- ✧ 일상 운동 실천 : 체력을 회복하기 위해 산책 등 운동을 할 수 있도록 지원

♡ 외부자원연계

- ♣ 신체 질환 및 정신건강 회복 지원 : 국립의료원 한방 정신과 진료, 외래 진료
- ♣ 성폭력 트라우마 치료지원 : 성폭력피해지원센터 전문심리상담
- ♣ 직업훈련 지원 : 서부여성발전센터 직업교육 참여

4 실천과정 요약

실행/연계기관	서비스 내용
건강관리(정신건강 및 신체)	
국립의료원	- 국립의료원 한방정신과 상담/치료(월2회) - 국립의료원 외래진료(월1회 이상 진료)
성폭력 피해지원센터	- 전문심리상담 연계(6회기)
내일의집	- 상담프로그램 참여(월2회 이상) - 자활프로그램 참여 (일대일 요가심리치료프로그램 10회기) - 일상 운동 실천(산책)
직업훈련 및 관리	
내일의집	- 저축관리(월1회) - 공공일자리 특별자활 참여(3개월)
서부여성발전센터	- 직업전문과정 편집디자인양성 1년 과정 이수 - 편집디자인 관련 자격증 취득

♡ 개입 결과

입소 초기 CT의 심리적 어려움을 해결하기 위해 집중 상담을 진행하였다. CT에게 분노 및 불안이 올라올 때마다 상담을 통해 정서적 어려움을 충분히 표현하도록 하면서 CT와의 신뢰 관계를 형성하였다.

우울증을 치료하기 위해 정신과 의원을 통해서 치료받도록 했으나 약에 대한 부작용으로 국립의료원 한방정신과 치료를 연계하면서 정신질환 치료를 하였다. 다른 한편으로는 성폭력 피해로 인한 심리적인 문제 해결을 위해서 성폭력 피해지원센터에 연계하여 전문 심리상담을 지원했다. 시설 내에서 서울시의 지원을 받아서 운영하는 자활프로그램으로 일대일 요가와 심리 치료 프로그램에 참여하였다. 10회기로 진행된 프로그램 종결 소감에서 몸의 순환이 좋아졌으며, 정신적으로 차분해지고 우울감과 분노가 빠져나간 기분을 느꼈다고 하였다. 심리 치료 상담과 프로그램, 지속적인 상담은 CT의 자존감 회복에 큰 도움이 되었다.

처음에는 남편과 대면조차 두려워하여 이혼을 하지 못했으나, 지속적인 상담과 심리 치유 프로그램을 통해서 자존감을 회복하여 남편을 만날 수 있는 용기를 얻었고, 남편을 만나서 설득하여 협의 이혼하였다. 소득 활동을 위해 시설 내 공공일자리를 연결하여 일에 대한 감각과 근로에 대한 자신감을 갖도록 지원하였는데, 성실하게 잘 수행하였다. 일을 통해 소득을 얻게 되면서 일에 대한

성취 경험도 가지면서 자신감을 회복하였다.

직업훈련을 통해 안정적인 일자리를 얻고자 하여 서부여성발전센터 컴퓨터 과정을 등록하였고, 직업 전문 양성과정에 등록하여 1년 동안 열심히 참여한 결과 우수한 성적으로 마칠 수 있었다. 자격증을 취득한 후 정규직으로 취업에 성공하였다.

2022년 9월 퇴소하여 회사 근처에서 원룸을 얻어서 생활하고 있다.

5 종결 평가

내일의집은 여성노숙인 자활시설로 입소 후 다양한 심리치료 및 자활프로그램을 지원하면서 자립을 지원한다. 평균 입소기간은 1년 6개월로 비교적 짧다. CT는 입소 평균 기간 1년 6개월을 훌쩍 넘어 2년 6개월 동안 장기간 입소 생활을 하였다. 입소 초기 6개월 정도는 어릴적부터 아버지한테 당했던 가정폭력, 대학시절의 성폭력, 최근 남편으로부터 가정폭력을 당하면서 갖게 된 심리적 상처를 회복하기 위해 심리치료, 정신질환 치료 등 회복에 집중한 시기였다. 치료에 대한 긍정적 효과로 대인관계가 향상되어 공공일자리에 참여를 하게 되었고, 공공일자리를 통해 일에 대한 자신감을 가지면서 민간 취업 욕구를 갖게 되었다. 서부여성발전센터를 통해 본인에게 필요한 과정을 무료로 학습할 수 있는 자원을 스스로 찾아서 등록을 하였다. 상담 및 프로그램의 중요성을 인식한 CT는 시설에서 권유하는 자활프로그램 요가심리치료 과정도 성실하게 참여하였다. 외부전문기관인 성폭력피해지원센터에서 진행되는 전문 심리치유상담도 병행하였다.

심리상담과 일대일 요가심리치료프로그램은 CT의 취약했던 심리상태의 회복에 긍정적인 영향을 미쳤다. 상담을 통해서 CT는 심리적 안정감도 높아졌고 생활에서도 일상성을 많이 회복하게 되었다. 대학 졸업 후 10여 년간 단절되었던 사회생활을 시작하고자 하는 의욕도 생겼다. 경력 단절로 인한 두려움은 있었지만 용기를 내어 입사지원서를 제출했다. 떨면서 참여했던 면접을 통과하고 최종 합격 통보를 받아 정규직으로 입사하게 되었다.

CT는 일에 대한 잠재적인 능력이 있었으나, 성폭력, 가정폭력 피해 등으로 인한 심리적 어려움으로 일을 할 수 없는 무기력한 상황이었다. 심리적인 어려움이 극복되자 취업 능력과 일상생활 능력도 회복되어 자활하게 된 사례이다.

성폭력으로 인한 심리적인 어려움을 파악하고 심도 있게 지원한 부분, CT가 새로운 일을 준비하고 시도할 수 있도록 꾸준히 상담하고 격려를 아끼지 않았던 사회복지사, 그리고 그 과정을 성실하게 수행한 CT의 노력이 함께 이루어 낸 성공 사례로 볼 수 있다.

용기를 내어 폭력의 상황을 탈출하고, 내면의 힘을 회복하여 새로운 인생을 향해 뚜벅뚜벅 걸어나선 그녀를 응원한다.

문경아(내일의집 사회복지사)

여성노숙인 신용회복 지원 사례

"부채의 무거운 짐을 벗다."

♥ Intake_첫 만남

36세의 젊은 클라이언트는 여덟 살 된 딸과 함께 살림터를 찾아왔다. 경기 악화와 남편의 음주운전 사고로 채무가 생겼는데, 채무를 해결할 수 없어 어려운 생활을 이어갔다. 남편의 채무는 1억여 원이었는데, 클라이언트도 3,000~4000만 원의 채무가 있었다.

채무는 계속 늘어가는 상황에 남편이 몇 개월 전부터 매일 술을 마시고 들어와 본인과 딸에게 폭언을 하고, 가재도구를 파손하는 등의 폭력을 하여 견디다 못해 8월에 가출했다. 9월에 서울로 올라와서 찜질방과 잠실타워, 코인세탁방에서 생활하다가 코인세탁방 주인의 신고로 경찰이 출동하여 디딤센터(여성일시보호시설)로 연계되었고, 2020년 10월 12일 입소하였다.

♥ Life Story_부채에 시달린 나날들

클라이언트는 1987년 서울시에서 외동딸로 태어나 부모님의 사랑을 받으며 건강하게 성장하였다. 전문대를 졸업한 후, 여성 의류, 인터넷사무실 배송팀 등에서 4년 넘게 일했다. 직장 지인의 소개로 직업군인인 남편을 소개받아 만난 지 5개월 만에 혼인신고를 하고 결혼했다.

결혼 생활은 처음부터 순탄치 않았다. 남편이 음주운전을 하는 바람에 처음부터 클라이언트 명의로 300만 원을 대출받아서 합의금을 지급하였다. 늘 일을 했지만 여유롭지 못했다. 아이를 낳고 난 후에야 남편의 빚이 3천만 원 넘는 것을 알게 되었다. 상심이 컸지만 서로 열심히 갚아나가면 될 것 같아 남편을 용서하였다. 그러나 생활고는 여전했다. 남편은 신혼 1년까지만 생활비를 줬고 그 이후엔 단 한 번도 받지 못했다. 클라이언트가 버는 적은 월급으로는 생활비와 아이에게 들어가는 비용으로 사용하기에도 부족했다.

그 이후 도저히 생활이 되지 않아, 주부생활비 대출금을 쓰게 되었다. 한동안은 이자를 잘 갚았다. 임신했을 때도 일을 했고 출산 후 5개월쯤부터 꾸준히 아르바이트하면서 이자를 냈고, 조금이라도 여유가 생기면 원금도 조금씩 갚으면서, 빚을 갚기위해 노력했다.

하지만 생활비 명목으로 대출을 받은 곳이 여섯 군데로 늘었고, 점점 원금보다 이자가 많아져 갚기가 더욱 힘들어졌다. 어린아이를 키워야 해서 일하는 시간도 제한되어 수입도 넉넉하지 않았다. 아이가 아프면 일도 빠져야 하고, 적은 월급에서 원금이자 갚으면, 거의 남는 것이 없었다.

형편은 가면 갈수록 어려워졌다. 2018년 남편은 군에서 옷을 벗고 나왔고, 관사에서 나와 월세를 살게 되었다. 남편은 운전직 일을 하면서 돈을 벌었으나, 얼마 가지 않아 그만두기를 반복했다. 월세를 제때 내지 못하는 일이 많았고, 아이 어린이집 비용은 기본이고, 모든 것이 미납인 경우가 다반사였다.

속초에 이사 오면서 나아질 것 같았던 생활은 더욱 어려워졌다. 그렇게 생활고를 겪고 있는 가운데, 남편은 또다시 음주 사고를 냈다. 벌금이 400만 원 나왔고, 해결할 자금이 없어 강릉교도소에 2주간 있었다. 벌금을 직장 동료에게 빌렸고 매달 20만 원씩 갚았다.

시간이 지나 대출이자 갚는 것도 버거웠고, 갚을 자신이 없어서 속초에 있는 신용회복위원회에

개인워크아웃을 신청했다. 처음에는 매월 상환하다가 몸이 좋지 않아 일을 쉬면서 상환이 어려워졌다. 몸이 갈수록 좋지 않아 일을 못하면서 결국 2020년 12월 15일 실효가 되었다.

남편은 그 뒤로 일용직을 하면서 저녁때마다 술에 의존하였고 그로 인해 다투는 일이 많아졌다. 점점 딸아이 앞에서 언어폭력을 하며 심하게 다투게 되었다. 9년 넘도록 결혼 생활하면서 언젠가는 웃을 날이 오겠지 하며 참고 또 참았다.

♥ Assessment_신용회복도 하고 이혼도 하고 싶어요.

남편의 폭력을 피해 총동적으로 가출을 하게 되었지만 딸아이도 남편의 폭력을 두려워하므로 남편과 재결합 의사는 없고 살림터에서 안정이 되면 이혼 절차를 밟고 싶다고 했다.

중단된 개인워크아웃을 다시 신청하여 채권자의 독촉 전화로부터 해방되고 싶다며 하루 빨리 채무에서 벗어나고 싶어 했다.

살림터의 단체생활에 적응하지 못하는 아이를 위해 빨리 퇴소하기를 원했다. 취업을 해서 돈을 벌어서 아이가 원하는 미술 공부를 지원하고 1년 이내에 자립하여 아이와 단둘이 살고 싶다고 했다.

♥ Planning_부채로부터 벗어날 준비

입소 초기 무일푼으로 아이와 함께 노숙 중 입소하여 동주민센터를 통해 긴급생계비 지원과 서울시 특별자활사업에 참여시켜 경제적으로 안정되도록 지원할 필요가 있다. 또한 미취학 아동의 양육 및 돌봄 지원을 위해 한부모가족 신청과 가정폭력에 노출된 아이의 심리적 안정과 학습지원을 위해 미술심리치료를 계획하였다.

삶에서 가장 힘들게 했던 부채 해결을 위한 신용회복 지원과 이혼을 위한 법률절차를 밟기로 했다.

아이와 함께 살기 위해 취업을 한 후, 임대주택을 얻어 자립을 하기로 했다.

♥ Implement 1_부채를 덜고 신용을 회복하다.

클라이언트는 노숙을 하다 시설에 입소하여 생활비가 전혀 없는 상태여서 입소 초기 안정적으로 시설에 적응할 수 있도록 지원이 필요했다. 우선 동주민센터를 통해 긴급생계비를 신청하여 3개월 동안 지원하였고, 서울시 노숙인 일자리로 시설 내 청소일을 하도록 하여 경제적으로 안정되도록 지원했다.

클라이언트가 가장 원하는 채무 문제를 해결하기 위하여 개인워크아웃보다는 개인파산면책을 하기로 했다. 통장압류 소송 예고장을 받으며 클라이언트가 많이 불안해 하여 신속하게 대처해야 할 상황이었다. 채무의 성격이 복잡하여 한 곳에서 진행할 수 없고 부채 증명서를 일일이 발급받아야 하고 기본 서류도 발급받아야 하는 상황이었다. 채권자로부터 오는 독촉 전화를 사례관리자가 받고 처리하면서 클라이언트가 심리적으로 안정감을 느끼도록 지원했다.

☆ 개인 파산면책 절차 진행

시설 입소 전 신용회복위원회에 신청한 개인워크아웃 채무상환내역서를 기초로 부채증명서를 발급받기 위해 총 7개의 채권기관을 확인했다. 총부채가 3천2백만 원이었다. 채무를 확인한 후

개인파산면책 신청서 작성과 기본 서류를 준비하기 위해 계속 상담을 진행했다.

개인파산면책에 필요한 채무자 과거 파산, 개인회생 회생절차 결정문 등본, 수급자증명서, 가족관계증명서, 혼인관계증명서, 주민등록등초본, 지방세세목별과세증명서, 출입국사실증명서, 개인별 토지소유 현황을 동주민센터와 구청에서 발급받았다.

보험가입 상황을 확인하기 위해 손해보험협회와 생명보험협회를 방문하였다. 체납된 세금을 확인하기 위해 세무서를 방문하여 세금체납 내역과 부채증명서를 발급받았다. 모든 서류를 발급받아 2021년 3월에 개인 파산면책 신청서 및 진술서 작성하였다.

한국가정법률상담소를 통해 2022년 4월 17일 서울중앙지방법원 개인 파산면책신청서를 접수하였고, 2022년 6월 21일 파산선고 결정 후 2022년 7월 6일 파산관재인 요구서류를 제출하였다. 2022년 8월 29일 개인파산 면책이 최종 인용되어 면책 결정문과 확정문을 받아 10여 년 가까이 클라이언트를 짓누르던 부채로부터 해방되었다.

✿ 압류금지채권 범위변경신청서 제출

개인 파산면책 서류를 준비하는 과정에서 자활급여 통장이 압류되었다. 2021년 4월 서울중앙지방법원 압류금지채권 범위변경신청서 제출하였다. 이와 관련된 소명자료로 채권압류 및 추심명령 1부, 은행 예금잔액증명서, 은행 거래계좌별 내역증명서, 주민등록등본 1부, 노숙인 이용사실 확인서 1부, 노숙인시설 근로사실 확인서 등을 준비하여 소명자료와 제3 채무자의 법인등기사항증명서 1부를 제출하였다. 2021년 4월 26일 서울중앙지방법원으로부터 압류금지채권 범위변경신청서가 인용되어 통장을 사용할 수 있게 되었다.

♥ Implement 2_출산과 재판 이혼

클라이언트는 남편으로 인하여 채무를 지게 되고 음주 상태에서 자녀에게도 폭력을 행사하여 더 이상 결혼을 유지할 수 없는 상황으로 이혼을 희망하였다. 폭력을 피해 집을 나온 상황이므로 남편과 합의 이혼을 할 수 있는 상황이 아니었다. 재판이혼을 진행하기로 결정하고 한국가정법률상담소를 방문하여 상담을 받고 이혼 소장을 작성하였다.

이혼 소송을 진행하던 도중 CT는 시설 입소 후에 만났던 남자 친구와 사이에 임신이 된 사실을 확인했다. 남자 친구와 헤어진 이후였다. 전화번호를 삭제하여 아이 아빠와는 연락을 할 수 없는 상황이었다. 1549 임신상담출산지원센터를 통해 상담을 받고, 미혼모자시설인 애란원의 위기출산지원센터를 통해서 출산에 대한 지원을 받아서 2021년 8월 31일 건강한 아이를 낳았다.

혼인 관계에 있는 상황에서 다른 남자의 아이를 낳은 것이어서 재판이혼에 영향을 미칠 수도 있었다. 시설 운영위원 중 변호사에게 자문을 구하였는데, 다행히 이혼 사유가 폭행 등 부당한 사유로 별거 상태일 경우 클라이언트에게 이혼의 책임이 있는 것이 아니므로 재판이혼이 가능하다는 자문을 받았다. 출산한 아동의 생물학적 친부에 대해서도 인지 청구 소송을 제기하여 친부로 인정받을 수 있고 양육비를 청구할 수 있다는 자문도 구하였다.

2022년 2월 8일 서울가정법원 이혼 및 위자료 소송 접수하였고, 2022년 10월 20일 서울가정법원 이혼 판결이 확정되었다. 전남편으로부터 자녀 양육비도 월 20만원 씩 받기로 하였다.

♥ Implement 3_수급자로 선정된 후 주택을 마련하여 자립하다.

클라이언트는 아이를 양육하기 위해 취업을 원했고 과거 경험이 있던 뷰티 물류업일을 하고 싶어했다. 그러나 코로나19로 인하여 일자리가 없어서 서울시노숙인일자리지원센터를 통해 매주 일정 수의 일자리를 소개하는 등 구직활동을 지원하였다. 그러나 아이가 돌인데다 아이가 너무 어려서 어린이집에도 보낼 수 없는 상황이었다.

초기에는 이혼 전이라서 한부모가족 신청을 할 수 없었고, 아이 돌봄 신청도 어려운 상태였다. 시설이 어른들 위주의 프로그램과 식단으로 구성되어 있어 아이 양육에도 어려움을 겪었다. 다양한 자원연계를 통해서 경제적 지원을 하여 아이를 양육할 수 있도록 지원하였다.

가정폭력에 노출된 클라이언트와 아동의 심리치료를 위해서 전문자원봉사자를 활용하였다. 시설 내 자활프로그램인 '마음 날개' 프로그램을 통해서 미술심리치료 등 개인 심리상담을 지원하였다. 침과 회복을 위해 5박6일 "21년 더불어 행복한 소망배달부" 여행을 지원하였다. 외부 기관 연계를 통하여 "자녀헬로스마일 종합심리평가"를 진행하였고 이에 맞춰 엄마와 자녀가 함께 참여하는 심리상담을 진행하였다.

클라이언트는 아동 두 명을 혼자 양육해야 하는 상황이어서 국민기초생활보장 수급신청을 하기로 하고 동주민센터에 서류를 제출하고 한부모가족 신청도 병행하였다.

2021년 12월 20일 일반수급자로 선정되었고, 2022년 5월 5일 관악구에 LH전세임대 대상으로 선정되어 전셋집을 구해 자립 퇴소하였다.

♥ Ending_

클라이언트는 가정폭력으로 가출하여 아이와 함께 노숙했던 위기 상황의 한부모 가정이었다. 아이를 데리고 노숙하는 사례가 많지는 않지만, 아이가 노숙상황에 노출되는 것은 아이의 건강에 심대한 영향을 줄 수 있어서 즉시 노숙에서 이탈하도록 지원하는 것이 중요하다.

클라이언트는 10여 년간 부채에 시달렸다. 갚고자 노력했으나 눈덩이처럼 불어난 부채는 삶을 짓눌렀고 결국은 남편이 폭력을 행하게 되는 상황까지 이어졌다.

살림터에 들어와서 부채 문제와 이혼, 그리고 안전하게 출산까지 하면서 위기 상황의 모든 문제가 해결되었고 아이들도 안정적으로 자랄 수 있는 환경이 마련되었다.

살림터에 입소한 지 1년 7개월 만에 자립 준비를 하여 퇴소하였다.

남편과 별거를 반대하던 친정아버지와 사이가 좋지 않아서 한동안 연락이 되지 않았지만, 개인 파산면책을 진행하면서 재산조회를 하고, 수급을 신청하는 과정에서 아버지를 만나 대화하면서 극적으로 화해가 되었다. 그 후부터 아버지가 살림터를 방문하기도 하는 등 원가족과의 관계도 회복되었고 경제적 지원도 받을 수 있는 상황이다.

개인 파산면책을 하기 위해서 수많은 채권기관을 찾아다니고 은행을 방문하며 고생도 했지만, 부채에 짓눌려 두려워하던 클라이언트의 편안해진 모습을 보면서 보람을 느꼈다.

출산을 통해서 가족이 늘어난 클라이언트가 더 이상 어려움 없이 행복한 삶을 이어가기를 바란다.

김동혁 (대한성공회살림터사회복지사)

03

재활시설
실천사례

정신질환이 있는 여성노숙인 자립지원 사례

"저에게도 집이 생겼어요!"

1 사례개요 및 클라이언트 소개

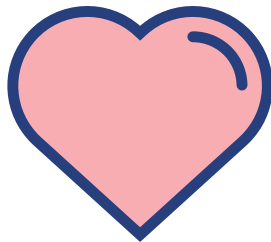
클라이언트(여, 41세, 저소득 1인가구)는 어렸을 때 부모 이혼 후 조모에 의해 양육됨. 친모는 얼굴도 모르고, 친부는 일 년에 한두 번 얼굴 볼 정도로 관계가 소원했고, 친부의 재혼으로 출생한 이복남매들과는 관계가 단절됨(이복남매 포함 1남2녀 중 첫째).

대상자는 배우자와의 잦은 다툼으로 2009년 이혼 후 친정집에 잠시 머물며 매일 술(맥주 2병)을 마셔옴. 술을 마시지 않으면 '방화역으로 가라'는 환청이 들려 방화역 등지에서 노숙을 하다 발견되곤 함.

당사자는 2011년 7월경 집에 불을 내라는 환청에 반응하여 방화를 일으켜 ○○국립병원에 2011년 8월 20일 입원함. 진단명은 편집성 조현병이었음.

주 증상은 환청이며 약복용 후 조금 나아졌으나 장기간 치료를 요하는 상태였음. 반복적인 노숙과 정신과적 증상으로 가족들이 돌봄을 기피하여 퇴원 후 여성노숙인재활시설인 아가페의집에 입소함.

가구유형	여/41세/저소득 1인 가구
가족사항	이혼/자녀없음/친부-부양거부
경제사항	소득없음(신용불량)/채무(캐피탈 등 5500여 만원)
주거사항	일정한 거주지 없이 노숙/부친 집에 불을 지른 뒤 병원생활, 주거 없음
건강사항	조현병(환청), 알코올 중독, 식도암(입소기간 중 발병 확인)
강점 및 사회적자원망	<p>■강점</p> <ul style="list-style-type: none"> -언어적, 비언어적 표현으로 자신의 의견(생각)을 나타낼 수 있음. -주변 사람들을 잘 도움. <p>■약점</p> <ul style="list-style-type: none"> -사회적자원망 없음
발굴 및 의뢰경로	C의 아버지가 정신질환으로 인해 장기치료가 필요한 C의 부양을 거부하며 시설로 의뢰함.



♥ 클라이언트의 주요 문제 · 어려움

건강 정신질환(편집성 조현병/주증상: 환청), 알코올릭, 식도암 발병

경제 신용불량(5천여 만원, 카드사 및 캐피탈 등으로부터 채무 압박)

주거 가족 부양 기피, 노숙 및 정신과적 증상으로 병원 퇴원 후 복귀할 주거지 없음.

♥ 클라이언트의 욕구

✧ 건강문제

“자꾸 목소리(환청)가 들려서 힘들어요. 힘드니까 술을 안 마시고는 하루하루를 견디기 힘들었어요. 꿀을 수 있으면 꿀고 싶어요.”

✧ 경제문제

“돈 벌 수 있는 일도 없고, 그래서 돈을 빌려서 생활비로 썼어요. 그러다보니 눈덩이처럼 불어났어요. 내가 할 수 있는 게 뭐가 있을까요?”

✧ 주거문제

“이제는 눈치 안 보고 혼자 생활해보고 싶어요. 내가 집을 가질 수 있을까요?”

2 사례관리 실천개입 목표(욕구별 목표)

✧ 건강문제

정신과치료 / 식도암 수술 / 금주 / 금연 / 투약관리 / 재활프로그램 참여(심신안정)

✧ 경제문제

채무조정을 통한 부채 해결 / 수급신청 및 장애등급 신청

✧ 주거문제

매입임대 신청 / 기본생활 훈련(신변처리, 식생활 관리)

3 목표달성을 위한 실천개입 계획

✧ 건강문제

- 정기적 정신과 병원 진료
- 시설생활 내 단주
- 매일 투약
- 금연클리닉 참여
- 식사 잘하기, 생활기술 훈련(신변처리, 주변 정리)
- 아가페의집에서 진행하는 신체·심리·정서 프로그램 참여

✧ 경제문제

- 채무 해결을 위해 개인정보 공개, 확인 및 상담 적극 참여
- 자립정착금(주거비 등) 마련을 위해 직업재활 및 특별자활 프로그램 참여
- 수급 및 장애등급 신청하기

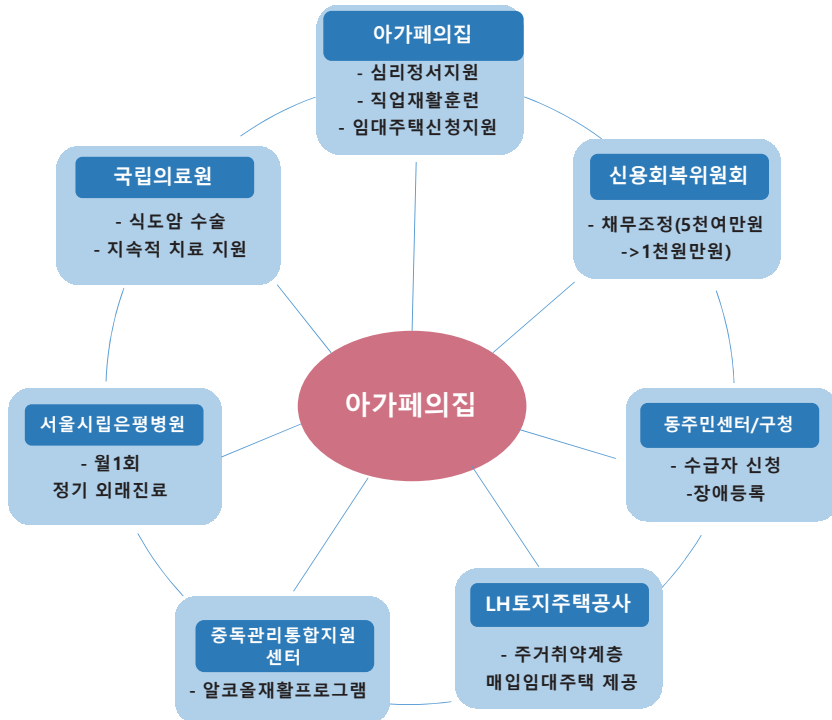
✧ 주거문제

- 매입임대주택 신청하기

4 사례관리 실천과정 요약

실행/연계기관		서비스 내용
건강관리 : 정신건강 및 신체		
서울시립 은평병원		<ul style="list-style-type: none"> * 정신질환 상담/치료 - 초기상담에서 안정기까지 1~2주에 한 번씩 진료 상담 - 증상안정기 1~2달에 한 번씩 진료 상담(계속 진행 중)
아가페의집		<ul style="list-style-type: none"> * 투약관리/질병 이해하기(교육) - 재발방지 교육(시설내 - 정신건강간호사): 정신과 증상에 대한 자기 관찰법, 자신의 병인지 파악하기, 지속 증상에 대한 대처방법, 재발증상의 징후, 정신과 약물부작용과 대처방법 교육(월 2회 진행) * 금연 및 금주관리: 분기별 1회 진행
국립의료원		<ul style="list-style-type: none"> * 식도암 수술 및 지속적인 Follow up - 시설생활 중 건강검진을 통해 식도암(초기) 발견 - 국립의료원에서 수술진행 - 지속적인 Follow up
아가페의집		<ul style="list-style-type: none"> * 신체-인지 프로그램(치료레크리에이션, 종이접기, 생활체육) 주1회 참여: - 활동적 프로그램에 비해 늘 기운이 없다며 소극적인 자세였으나 점점 활동에 참여하는 모습 보임.
아가페의집		* 심리정서 프로그램 참여(미술, 음악요법 - 주 1회 참여)
아가페의집		<ul style="list-style-type: none"> * 직업재활훈련 및 특별자활근로 참여 - 쇼핑백 작업으로 소득 발생(서울시 일자리 참여)
아가페의집		* 사회적응 및 현장실습(문화활동, 지역사회 탐방 등)
경제관리: 채무조정을 통해 부채 해결하기		
신용회복위원회		<ul style="list-style-type: none"> - 채무액 55,632,084원에 대해 신용회복위원회를 통해 부채금액을 조정함. 조정금액 10,594,643원을 80개월에 걸쳐 납입하기로 함. - 특별자활 및 직업재활 참여를 통한 수입액으로 중간에 완납하였으며, 신용회복으로 본인 통장개설이 가능해짐.
주거관리: 자립퇴소를 위한 주거 마련 및 복귀 준비		
동주민센터/구청		기초생활보장법에 의한 수급자 신청
동주민센터/구청		장애통급 신청(정신장애 3급)
아가페의집		<ul style="list-style-type: none"> * 특별자활 근로 참여 / 금전관리(수입지출 관리) - 채무, 신용불량으로 인해 금융자산이 없었으나, 특별자활 참여를 통해 소득 발생, 금전관리를 통해 자립정착금을 마련함.
○○구 중독관리 통합지원센터		<ul style="list-style-type: none"> * 월2회 단주모임 참석 - 습관성 음주 예방을 위해 연계, 지속적으로 참여 중임
(사)아가페복지		매입임대주택 신청/선정
사후관리		
아가페의집		건강관리 및 주거비 납부 등 근황 확인

♥ 지역사회 서비스연계 체계



5 종결과 사후관리, 그리고 후일담

당사자의 증상 안정, 부채 해결, 퇴소 후 자립을 위한 제도권 내 보호 지원(수급신청, 장애등급), 자립정착금을 마련하여 시설 퇴소 이후 매입임대주택에 입주하였음. 퇴소 이후 현재까지 지속적인 사후관리를 통해 정신과적 증상관리 및 일상생활 상황 등을 모니터링하고 있음.

정기적으로 정신병원에 내원하여 상담 및 치료를 지속하며 스스로 투약 관리하고 있음. 병식도 생겨서 현재는 환청을 잘 구분할 줄 알고, 증상과 함께 일상생활을 잘 유지하며 살아가고 있음. 식도암 수술, 치료 후 현재까지도 국립의료원에 내원하며 추적관리 하고 있어 건강이 유지됨을 확인함. 퇴소 시 연계한 ○○구중독관리통합지원센터 단주모임에도 지속적으로 참여하고 있음.

“당사자는 처음 시설에 입소했을 때의 박탈감, 무력감, 고립감이 어느 정도 해소되었으며, 희망, 기대감으로 자립퇴소를 준비했습니다. 자해, 타해의 현저한 위험이 완화되었고, ‘정신질환 당사자’로 당당히 지역사회에서 살아가고 있습니다. 현재 비록 정부보조를 받으며 살아가고 있으나, 자신의 집이 있다는 감사함과 본 시설 및 다른 퇴소인들과의 소통을 통해 외롭지 않은 삶을 살아가고 있습니다. 사례관리는 당사자와 함께하는 과정입니다. 그 과정 속에서 당사자의 변화를 함께 하는 것은 축복입니다. 지역사회로 나아가 당당히 살아가는 당사자들의 삶을 응원합니다.”

김경연(아가페의집 사회복지사)

재활시설 장기거주 정신장애인 지역사회 독립지원 사례

1 클라이언트 소개

김명숙(61세)씨는 정신질환으로 거리를 배회하던 중 노숙인시설에 입소하여 생활했으나 정신질환 증상으로 시설의 공동생활이 어려워 퇴소하였음. 이후 2013년 2월 경찰의 의뢰로 희망마을(前희망원)에 입소하여 8년째 생활하고 있음.

김명숙씨의 아버지는 알코올로 인한 간경화로 김명숙씨 나이 26세에 사망하였고, 어머니는 유행성출혈열로 22세가 되는 해에 사망하였음. 동생은 3명이 있으나 모두 연락두절되었음.

경제적 어려움으로 고등학교 진학을 하지 못한 채 생계를 위해 10대 후반부터 경제활동을 시작하며 동생들의 뒷바라지를 하였음. 24세경 결혼했지만 남편은 알코올 문제도 있었고 가정폭력을 하기도 했음. 결혼 6년이 되던 해 남편의 경제적 무능과 폭력을 피해서 자녀를 두고 가출하였는데 가출 후 1년만에 남편이 알코올성 간경화로 사망하였음. 남편과 사별 직후 아들(당시 8세), 딸(당시 6세)을 부양하고자 했으나 생활고로 인해서 제주도에 있는 시부모에게 자녀를 맡김. 식당에서 돈을 벌어 자녀를 데려오겠다는 계획이었으나, 정신질환 발병으로 자녀를 제대로 돌보기 힘들었고 자녀와의 관계가 소원해짐. 6~7년 전 딸의 결혼식에 참여하는 등 연락은 하고 있지만 친밀한 관계는 아니며 아들은 버림받은 상처 때문에 아직도 연락을 받지 않음.

조현병은 20대 후반에 시작된 것으로 보임. 1992년쯤 2년간 부곡정신병원에 입원 치료를 한 적이 있음. 장애등록은 2017년에 신청하여 심한정신장애로 판정받았으며, 정기적으로 진료하고 약물복용하고 있음.

김명숙씨는 청소년 시기에 자수 공장에서 일을 하였고, 결혼 후에도 주방보조 및 홀서빙 경험 있음. 시설 입소 이후에도 경제활동에 대한 욕구를 기반으로 시설 내 매점, 공동작업장, 커피숍 등에서 지속적으로 근무하였음. 나름대로 시설의 반복되는 생활에서 벗어나서 시설내 다양한 활동을 하였으나, 이러한 활동은 자신의 욕구를 충족하지 못하였음.

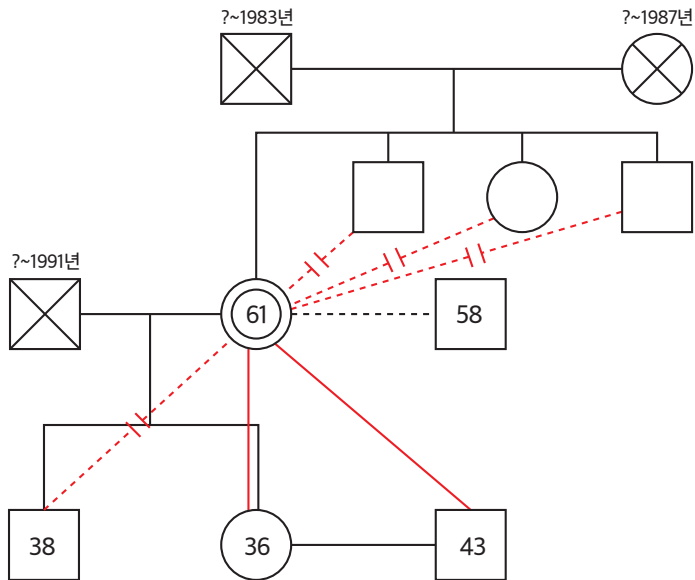
시설 생활의 불편함이 있었음에도 자녀들에게 부담을 주지 않기 위해 자립에 대한 욕구를 표현하지 못하다가 다른 동료들이 자립하여 사는 것을 보면서 본인도 자립하여 남자친구와 편하게 사귀고 싶다는 욕구를 표현하였음. 이후 자립지원팀과 자립 상담을 진행하여 개입하게 됨.

2 초기 상담

기본사항

상담일자	2021. 06. 21			상담장소	자립생활관
성명	김명숙	성별	여성	연령	61세
주민등록상태	<input checked="" type="checkbox"/> 유효(소지/분실) <input type="checkbox"/> 말소(소지/분실) <input type="checkbox"/> 모름(소지/분실)			신분증 상태	<input checked="" type="checkbox"/> 소지 <input type="checkbox"/> 분실
최종학력	중졸				
결혼여부	<input type="checkbox"/> 미혼 <input type="checkbox"/> 기혼 <input type="checkbox"/> 별거 <input checked="" type="checkbox"/> 사별 <input type="checkbox"/> 이혼 <input type="checkbox"/> 비해당				
수급여부	<input type="checkbox"/> 비해당 <input type="checkbox"/> 일반수급 <input type="checkbox"/> 조건부수급자 <input type="checkbox"/> 특례수급자 <input checked="" type="checkbox"/> 시설수급자				

가계도



특이사항

- 아버지: 알코올의존증으로 인한 간경화로 Ct 26세에 사망
- 어머니: 유행성출혈열로 Ct 22세에 사망
- 동생 3명: 연락두절
- 남편: 알코올의존증으로 Ct 30세경에 간경화로 사망
- 아들(84년생, 38세): Ct.에게 버림받았다고 생각해 갈등적 관계
- 딸(86년생, 36세): Ct와 비교적 가까운 관계 형성,
정기적인 면회를 하고 있으나 내재된 원망이 많음.
- 남자친구(64년생, 58세): 시설 내 작업장에서 3년간 가장 친하게 지냄.

건강상태

신체 관련	보유질환	<input checked="" type="checkbox"/> 있음 (<input type="checkbox"/> 투약/치료 중 <input type="checkbox"/> 투약하지 않음) <input type="checkbox"/> 없음	상담장소	심비대증, 변비, 혈액순환장애
	장애여부	<input checked="" type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음	장애 내용	정신장애
	장애등록유무	<input checked="" type="checkbox"/> 등록 <input type="checkbox"/> 비등록(보훈처등록장애인 포함)	신분증 상태	의료보장

정신 관련	보유질환	■ 있음 (<input type="checkbox"/> 치료경험有 <input type="checkbox"/> 치료경험無 <input type="checkbox"/> 현재 치료(투약) 중) <input type="checkbox"/> 없음				
	질환내용	망상적 사고, 우울, 수면장애, 신체화 증상(심장)				
	유병기간	1990년경 ~ 현재			병원명 (입원기간)	국립부곡정신병원 (1992년부터 2년 정도)
	장애종류	정도가 심한 정신장애(정신장애 3급)				
음주빈도		주 (0) 회	음주량	(0) 병	흡연여부	<input type="checkbox"/> 흡연 ■ 비흡연
전반적 건강상태		■ 양호 <input type="checkbox"/> 활동에 다소 지장 <input type="checkbox"/> 활동에 많이 지장 <input type="checkbox"/> 재활치료 필요				
특이사항		- 20대 후반 조현병 증상 시작. 2017년 심한 정신장애 판정받음. - 하루 2회 5알 정도의 조현병 약과 변비약 복용 중임. - 약물치료 후 환청과 망상적 사고는 많이 줄어들었고, 가끔 수면 문제 호소하나 일상생활에는 어려움 없음. 미세한 손떨림 관찰됨.				

생활환경

최초 노숙시기	2012년 8월	노숙기간	■ 6개월미만 □ 1년미만 □ 2년미만 □ 5년미만 □ 5년 이상			
노숙사유	정신병원에서 퇴원 후 가족과 같이 지내지 못하면서 노숙으로 이어짐.					
현재 거주위치	<input type="checkbox"/> 철도역 주변	<input type="checkbox"/> 지하철역 주변	<input type="checkbox"/> 찜질방		<input type="checkbox"/> 버스터미널 주변	
	<input type="checkbox"/> 공원	<input type="checkbox"/> 강변 및 교각 주변	<input type="checkbox"/> PC방		<input type="checkbox"/> 쇼핑센터 주변	
	<input type="checkbox"/> 쪽방	<input type="checkbox"/> 지하도, 지하상가	<input type="checkbox"/> 만화방		■ 기타(노숙인시설)	
식사해결 방법	<input type="checkbox"/> 본인해결 □ 무료급식 □ 굶음 ■ 기타(노숙인재활시설 제공)					
주요식사처	시설 내 생활관					
이전주거형태	<input type="checkbox"/> 자가 □ 전세 □ 월세 □ 친구·친척집 ■ 시설 □ 기타()					
최근시설 이용여부	■ 쉼터 □ 종합지원센터 □ 일시보호시설 □ 기타 시설()					
특이사항	정신질환으로 거리를 배회하다 노숙인시설에서 생활했으나 정신질환 증상 때문에 노숙인시설에서의 생활이 어려워짐. 이후 2013년 2월에 경찰의 의뢰로 희망마을(前희망원)에 입소함.					

경제환경

현재수입	■ 있음 □ 없음	수입원	공동작업장 월 100,000원	
이전근로경험	■ 있음 □ 없음	이전수입(월평균)	1,200,000원	
과거직업	자수, 주방보조	보유자산	7,000,000원	
채무상태	□ 있음 ■ 없음	현 부채액	원	
채무발생이유	□ 금융채무불이행 □ 통신불량 □ 비금융권 □ 모름 ■ 해당사항 없음		통장	■ 있음 □ 없음
신용불량여부	■ 정상 □ 불량	자격증 여부	□ 있음 () ■ 없음	
특이사항	입소 이전에는 청소년 시기에 자수공장에서 일을 하였고, 결혼 후 식당에서 주방보조 및 홀서빙 경험 있음. 시설 입소 이후 경제활동에 대한 욕구를 기반으로 시설 내 매점, 공동작업장, 커피숍에서 근무함.			

초기상담내용

※ 위 상담기록 외

유입경로	8년동안 시설생활을 하면서 매점 판매, 커피숍 보조, 공장작업장에서 경제활동을 함. 나름대로 시설의 반복되는 생활에서 벗어나서 다양한 활동을 하였으나, 자신의 욕구를 충족하지 못하였음. 시설생활의 불편함이 있음에도 자녀들에게 부담을 주지 않기 위해 자립 욕구를 표현하지 못하다가 자립 정보에 대한 기회를 접하고 다른 동료들이 자립하는 과정을 보면서 잠재된 자립에 대한 욕구가 발현되었고, 자립지원팀과 자립 상담을 진행함.
가족력	<p>ct 22세경 어머니는 유행성출혈열로 사망하고, ct 26세경 아버지는 알코올성 간경화로 사망함. 남편 사별 이후 동생집에서 기거했으나, 현재 연락되지 않음.</p> <p>24세경 남편과 결혼하였으나, 알코올성 간경화로 결혼 7년 만에 남편과 사별함.</p> <p>남편의 알코올 문제에서 비롯된 경제적 무능 및 폭력성으로 두 자녀의 양육과 가족의 생계를 책임져야 하는 이중고에 시달렸음.</p> <p>남편과 사별 직후 아들(당시 8세), 딸(당시 6세)의 부양을 위해 시부모에게 자녀를 맡기고 돈을 벌어 자녀를 데려오겠다는 계획이었으나, 정신질환 발병으로 양육을 하지 못하면서 자녀와의 관계가 소원해짐. 6~7년 전 딸의 결혼식에 참여하는 등 연락은 하고 있지만 친밀한 관계는 아니며 아들은 버림받은 상처 때문에 연락을 받지 않음.</p>
과거력	<p>공부를 하고 싶었으나, 동생을 뒷바라지 때문에 고등학교에 진학하지 못하고 자수공장에서 일함. 24세경 결혼했으나 남편 알코올 문제와 폭력성으로 결혼 6년 차에 가출하기도 함. 1992년 즈음 2년간 부곡정신병원 입원 치료함. 결혼 7년째쯤 남편 사망함. 이후 동생집에서 생활하며 식당일을 하여 목돈 마련하여 성인이 된 아들과 생활하였으나 갈등으로 아들 분가하고 관계 단절됨.</p> <p>6개월가량 거리노숙하고 8년간 노숙인재활시설에서 생활함.</p>
최근 생활력 (현병력)	<p>-조현병 약물치료 지속하고 있으며, 정신과 증상 비교적 안정적이나 가끔 수면장애 호소, 망상적 사고가 관찰됨. 약물 관리 및 복용은 협조적임.</p> <p>-내과 질환인 심비대증, 혈액순환장애, 변비 증상 있어약 복용 중임.</p>
주호소	<p>-자립하고 싶으나 퇴소가 자녀에게 부담을 지우는 것 같은 걱정과 오랜 시설 생활로 인해 변화된 사회에 적응하지 못할 것 같은 불안감 있음.</p> <p>-나이가 많고 정신과 약 복용 중 이어서 자립 시 건강관리에 대한 불안감 있음.</p> <p>-자립 이후 적절한 경제활동을 하면서 남자친구와 행복하게 살고 싶음.</p>
상담자 의견	<p>성장기부터 결혼생활까지 지속된 가족부양의 책임감, 결혼생활 중 남편의 폭력성과 자녀 양육 및 경제적 어려움 겪었음. 조현병이 발병한 이후 정신질환 증상으로 자녀 양육을 제대로 하지 못했고, 입원 치료도 하였으나 결국 가족들과 단절되어 거리노숙 생활을 거쳐 노숙인시설 생활을 8년 이상 하고 있음. 시설생활 하면서 정기적인 약물치료를 통해 증상이 안정되었고, 다양한 경제활동에 참여하였음. 자립 실패에 대한 막연한 두려움, 자녀들에게 부담을 주지 않기 위해서 자립 욕구에 대해 누구에게도 표현하지 못함. 평생 시설생활을 하는 것과 자립생활 중 선택에 대한 갈등이 지속되었던 것으로 보임. 상담 과정에서 자립에 대한 욕구와 불안감이 동시 확인되어 자립에 대한 양가감정이 있음을 확인함. 8년 동안 시설생활 중 다양한 경제활동의 경험과 안정된 증상은 자립에 대한 가능성이 충분한 것으로 보임. 지금까지는 다른 가족을 위한 삶을 살았다면 남은 인생은 본인의 삶을 살아갈 수 있도록 합의된 욕구에 기반하여 자립전달 지원체계에 맞는 개별자립 지원계획이 필요함.</p>

3 사정

♡ 클라이언트의 욕구

✧ 제시된 욕구

- 가) 시설이 아닌 밖에서 생활하는 것에 대해 생각을 많이 했지만, 자식들에게 부담을 주는 것 혼자서 사는 것에 대한 두려움 때문에 누구와도 상의하지 못하고 지금까지 여기 살고 있다.
- 나) 2013년에 입소하여 8년 동안 희망마을에서 매점관리 및 판매, 커피숍 일, 작업장(종이가방 제작)에서 다양한 직업활동을 하였지만, 자립에 대한 용기를 가질 수 없었다.
- 다) 최근 같은 동료가 자립을 해서 잘 산다는 것을 알게 되면서 앞으로 시설생활을 계속할지, 나도 자립생활을 할 수 있을지 라는 생각을 하게 되었다.
- 라) 자립한 동료가 참여한 자립프로그램이 어떤 프로그램인지 알고 싶고, 자립한 동료가 어떤 도움을 받고 어떻게 살고 있는지도 궁금하다.
- 마) 자립하게 되면 경제적인 문제가 가장 큰 걱정이고 안정된 일자리가 필요하지만, 나이가 많고 정신과 약물 복용중이라 일자리 구하는 것이 쉽지 않을 듯하다.
- 바) 자립하게 되면 가장 하고 싶은 것은 그동안 하지 못한 취미활동을 하고 싶으나, 막상 무엇을 할 것인지에 대해서는 모르겠다.
- 사) 아이들이 어릴 때 엄마 노릇을 못 해 멀어진 아들 딸과 왕래하며 지내고 싶다.
- 아) 무엇보다도 시설에서 알게 된 남자친구와 함께 자유롭게 만나고 싶다.

✧ 사례관리자가 파악한 욕구

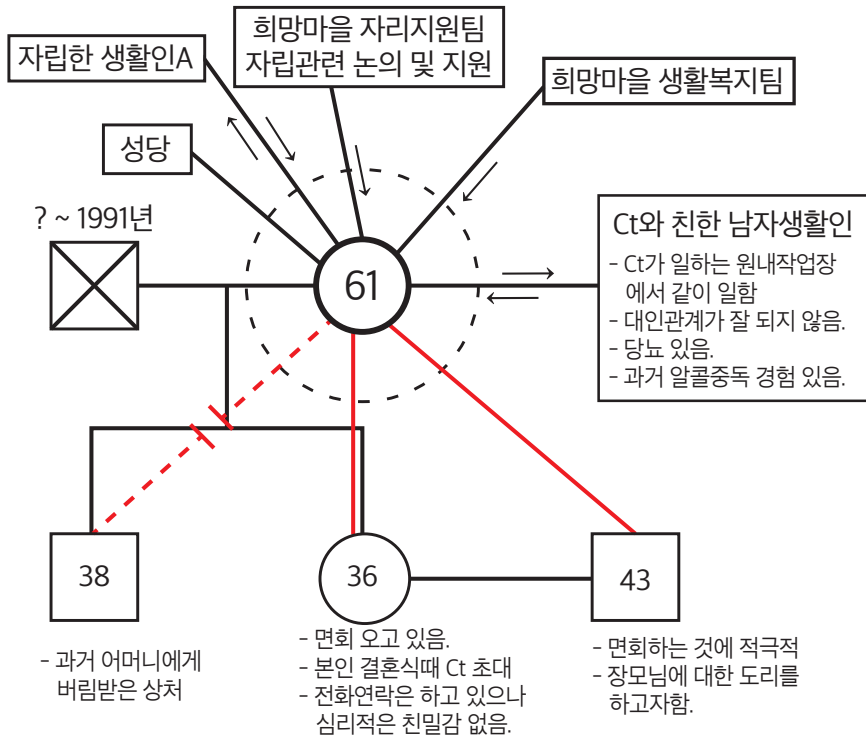
- 가) 자립동기화프로그램에 참여하여 자립 정보를 얻고, 자립에 대한 용기를 가지고 싶어함.
- 나) 가족(자녀)관계를 회복하고 싶은 욕구가 있음.
- 다) 취업에 대한 욕구가 있는 것으로 파악됨.
- 라) 취미활동을 희망하나 경험이 부족하여 본인 취향을 모르는 것으로 파악됨.
- 마) 남자친구와 지역사회에서 행복하게 살고 싶은 욕구가 있음.

✧ 합의된 욕구

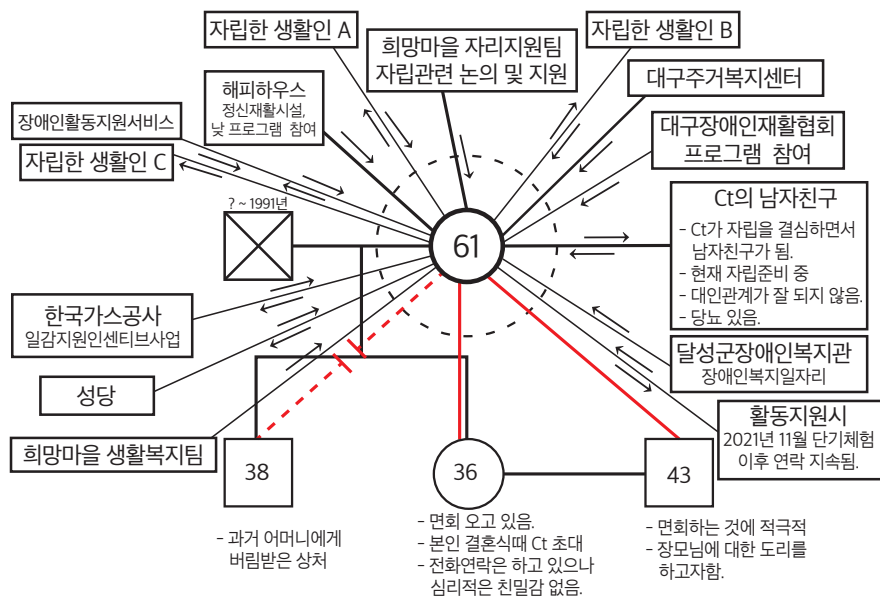
- 가) 자립을 준비하는 자립동기화프로그램 참여하기
- 나) 자립을 준비하면서 자녀들과 관계를 회복하기
- 다) 취업활동 준비
- 라) 다양한 여가활동 체험
- 마) 건강한 이성교제

♥ 자원(강점)사정

☆ 생태도(초기사정)



☆ 생태도(재사정 후)



✧ 내적자원

- 가. 책임감이 강하고 협조적이고 수용적인 태도
- 나. 원내에서 직업재활(매점 판매, 커피숍 보조, 공동작업장)을 하였고 취업에 대한 욕구가 있음.
- 다. 새로운 경험에 대한 욕구가 다양하며 거부감이 적음.
- 라. 정신과 질환 재발 증후에 대한 대처 능력이 있음.
- 마. 일상적인 의사소통과 대인관계가 원활함.
- 바. 스마트폰(전화 수발신, 메시지 발송, 간단한 검색) 사용이 가능함.
- 사. 가정주부로 생활한 경험이 있어 가사 활동 수행에 어려움이 없음.

✧ 외적자원

- 가. 성당
- 나. 희망마을 생활복지팀
- 다. 등록장애인(장애인 자립지원 정책을 이용 가능)
- 라. 희망마을 자립지원팀
- 마. 지속적으로 관계하는 딸

✧ 외적자원(재사정 후 추가)

- 가. 남자친구
- 나. 한국가스공사 일감지원 인센티브 지원 사업(100만원)
- 다. 자립한 동료 A, B, C
- 라. 장애인 복지일자리
- 마. 주거취약계층 주거지원 사업(LH 매입임대주택, 비주택주거상담센터)
- 바. 장애인 자립지원 정책(자립정착금 지급, 장애인 활동지원제도)
- 사. 달성정신재활시설 해피하우스
- 아. 희망마을 지역사회 체험홈, 자립동기화프로그램

♥ 장애물(약점)사정

✧ 내적장애물

- 가. 아버지와 남편이 간경화로 사망하여 알코올 문제에 민감
- 나. 기억력이 좋지 않음.
- 다. 심비대, 혈액순환장애, 변비 등의 신체적 질환
- 라. 정신질환(불안)
- 마. 낮은 어휘력
- 바. 공공요금처리, 택배 처리, 배달 음식 주문, 낯선 거리 이동, 스마트폰 이용 등에 제한
(시설생활 → 자립생활)

✧ 외적장애물

- 가. 소원해진 연고자(자녀)와의 관계 및 자립에 대한 연고자의 부정적 인식
- 나. 기능에 맞는 구직의 어려움

4 계획수립

♥ 자립계획

☆ 자원 및 장애물

자원	<ul style="list-style-type: none"> - 강한 책임감 - 배움에 대한 열정 - 병식에 대한 이해 및 대처 능력 - 등록장애인으로 이용할 수 있는 복지서비스 및 혜택 - 희망마을 자립지원팀(지역사회 체험홈, 자립프로그램 등 이용) - 정서적 지지자(남자친구)가 있음. - 성당: 정서적 지지 - 지역사회기관 연계에 거부감 없음.(해피하우스, 한국가스공사, 주거복지재단 등)
장애물	<ul style="list-style-type: none"> - 아버지와 남편이 알코올로 인한 간경화로 사망하여 알코올 문제에 민감 - 기억력이 좋지 않음. - 심비대, 혈액순환장애, 변비 등의 신체적 문제가 있음. - 정신질환 및 불안 - 연고자와의 소원한 관계 및 연고자의 자립에 대한 부정적 인식

☆ 목표설정

단기목표 (1년 이내)	<ul style="list-style-type: none"> - 자립프로그램 참석(자립 전 자립생활 경험) - 희망마을 지역사회 체험홈 입주 - 지역사회의 다양한 자원 이용 - 자립 후 쓰일 정착금 마련을 위한 취업 및 저축
장기목표 (5년 이내)	<ul style="list-style-type: none"> - 취약계층 주거지원을 통한 지역사회 독립 주거 공간 마련(자립) - 남자친구와 결혼 - 취미생활

☆ 합의된 목표경로 및 요청사항

목표경로	<ul style="list-style-type: none"> - 다른 동료가 자립하는 과정을 지켜보면서 자립을 하고 싶다고 상담을 실시함. - 자립상담 과정에서 기관이 가지고 있는 자립지원 전달체계를 설명하였고, 우선 자립프로그램에 참여하면서 자립에 대한 기본적인 정보를 교육받기로 함. 이후 상황에 따라 연결 가능한 지역사회 자원들을 연계하기로 함. - 경험 부재로 욕구 표현의 한계가 있어, 다양한 경험 후 욕구 표현하기
요청사항	<ul style="list-style-type: none"> - 자립프로그램에 참여하여 자립에 대한 정보를 습득하기 - 단기체험(1개월)을 통한 지역사회 자립생활 경험하기 - 장기체험(6개월)을 통해 지역사회 자원 이용하기 - 자립 후 쓰일 종잣돈 마련을 위한 경제 활동하기 - 취미를 가질 수 있게 여러 가지 활동 체험하기

♥ 서비스계획

구분	합의된 욕구 및 목표		서비스계획	
	욕구	목표	제공서비스	기간
단기	A	자립상담하기	자립에 대한 부담감과 두려움 줄이기	주 1회 자립상담
	B	스스로 약물 관리하기	약물증상교육을 통해 스스로 약물관리하기	정신보건전문요원을 통한 약물증상교육 및 스트레스 관리 교육
	C	정신재활 시설 이용하기	한달 동안 정신재활시설을 이용하여 정신재활에 대해 이해하기	정신재활시설 해피하우스 1개월간 이용 주 1회 사례관리 담당자에게 활동내용 공유하기
	D	지역사회 알아가기	자립한 동료방문을 통해 시설생활과 자립생활 비교하기 주민등록등본 발급하기	자립한 동료 방문하기 행정복지센터 방문하기 은행 및 ATM 기기 사용하기
	E	일자리 찾기	나에게 맞는 일자리 알아보기	달성군 장애인복지관 복지일자리 관련 정보 제공 및 신청
	F	자립생활 준비하기	스마트폰을 통해 인터넷 검색과 사진촬영, 전화하기 자립에 필요한 다양한 정보 습득하기 혼자서 할 수 있는 요리배우기 생활용품과 의류 수납하기 다양한 취미생활	스마트폰 사용 교육 3회 제공 자립 정보 제공 교육 6회 제공 요리교실 프로그램 3회 제공 정리수납교육 1회 제공 다육식물 분갈이 교육 및 식물 제공
장기	A	지역사회 체험활동 생활하기	1년 동안 독립된 주거를 통해 내가 하고 싶은 것 찾아보기	월 1회 여가생활 프로그램 제공
			요리배우기	주 1회 식생활관리 프로그램 제공
			대중교통 이용하기	주 5회 지하철을 이용하여 정신재활센터 해피하우스 프로그램 참여
			월별 생활일정표 스스로 작성하기	매월 마지막 주 수요일에 다음달 생활일정표 작성 지원
			약물관리 스스로하기	약물 캘린더 사용법 교육
			나에게 맞는 취미활동 알아보기	텃밭가꾸기 프로그램 제공
	B	독립된 주거공간 마련하기	자립에 필요한 물품 목록화하기	가전 및 입주에 필요한 물품 시장조사 지원
			나에게 맞는 주거복지서비스 알아보기	대구주거복지센터 연계
			자립에 도움 되는 정책 신청하기	취약계층 주거지원사업 신청
	C	정신건강 관리하기	자립 후에도 정신과 약물 스스로 복용하기	자립할 때 약물캘린더 제공
			정신재활센터 이용하기	정신재활센터 해피하우스 이용을 격려 및 지지
			자립에 대한 불안감을 신앙 생활로 감소시키기	미사 참여 격려 및 지지 주거지 인근의 성당 위치 제공
	D	적성에 맞는 일하기	나의 적성과 직업흥미도 알아보기	대구장애인종합복지관 직업능력검사 연계
			몸에 무리가 되지 않는 일로 소득 만들기	공공일자리 연계
	E	취미활동 가지기	자립 후 취미활동 하기	Ct 취향에 맞는 공연 정보 제공

5 실행 및 점검

♥ 개입과정

▶ 총 8차의 사례회의가 진행되었으나 일부 회의내용을 제시함.

☆ 2차 내부사례회의

일자	2021. 08. 04.	회의장소	본관 소회의실
참여인원	9명	회의안건	지역사회 체험홈(단기체험) 입주사례회의
회의내용	<ul style="list-style-type: none"> - 시설내 공동작업장 참여(2019년 7월 ~ 현재까지) - 2021년 2차 자립 프로그램 참여 중 - 동료 손**과 함께 지역사회에서의 취업활동 및 자립생활 희망함. - 지역사회 체험홈 자립생활 체험을 통한 일상생활관리 및 지역사회 적응력 향상을 통한 자립준비 		
회의결과	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 체험홈(단기체험) 입주 권유 - 함께 지내게 될 룸메이트인 손**과 관계 확인(평소 알고 지냈고 관계는 무난하고 김명숙씨가 나이가 많아서 언니 역할) - 입주 전 김명숙씨의 자립 욕구에 맞는 기관의 서비스 제공에 대해 충분히 합의 필요 - 정신과 증상 재발이 되지 않도록 약물증상교육이 꼭 필요 		
슈퍼비전	<ul style="list-style-type: none"> - 체험홈 입주 관련 본인 욕구와 서비스 제공 관련 구체적인 계획 필요 - 같이 생활할 손**과 사전 만남을 통해서 체험홈에서 예상되는 사전 문제 차단 		

* 1차 내부사례회의의 게재 생략

☆ 6차 내부사례회의

일자	2022. 04. 21.	회의장소	본관사무실 소회의실
참여인원	8명	회의안건	지역사회 체험홈 추가연장 (장기체험 6개월)
회의내용	<ul style="list-style-type: none"> - 체험홈 장기체험 생활에 대한 점검 - 자립지원 준비과정에 대한 계획 및 점검 		
회의결과	<ul style="list-style-type: none"> * 체험홈 장기체험 중 자립 준비를 위한 지원서비스 정리 * - 2021년 12월부터 현재까지 정신장애인이용시설 [해피하우스] 주 5회 이용 중임. (1월~10월까지 월 80,000원 점심 식대 본원에서 지원) - 2021년 12월 24일 : 주택청약종합저축 개설 및 유지지원사업 「희망씨앗 프로젝트」 신청 - 2022년 1월부터 현재까지 장애인 복지일자리 참여중이며, 월 급여 512,960원(고용보험료 납부 전 금액) / 자립적립금 매월 370,000원 자동이체 등록 - 2022년 3월 : 정신장애 재판정 신청 완료 		
슈퍼비전	<ul style="list-style-type: none"> - 자립 준비를 위한 연고자 사전 동의서 준비 철저 - 주거지원을 위한 취약계층 주거지원 신청 - 이용중인 해피하우스 담당자를 통한 지속적인 모니터링 필요 		

* 2차~5차 내부사례회의의 게재 생략

❖ 1차 외부사례회의

일자	2022. 10. 11.	회의장소	대구광역시 행복진흥 사회서비스원
참여인원	16명	회의안건	노숙인전달체계에서 자립지원과정에 대한 논의
회의내용	김명숙(가명) 거리노숙인에서 자립까지 과정에서 자립에 성공요인 분석과 향후 자립을 지원할 자원체계마련 자립과정에서 자립이후에 대한 사례관리에 있어서 자문		
회의결과	<ul style="list-style-type: none"> -가계도, 생태도를 기반으로 하는 체계적인 욕구사정이 좋았음 - 시설내 서비스지원을 기반으로 지역사회자원 연결의 중요성 확인 - 성공사례에 대한 공유방안 필요 - 노숙인 자립을 위한 자립정착금 필요 		
슈퍼비전	-정신질환 노숙인의 재활을 위한 지역사회 지지협력체 구성 필요		

❖ 2차 외부사례회의

일자	2022. 10. 31.	회의장소	대구장애인종합복지관
참여인원	7명(직업능력평가사, 직업재활사, 사회복지사)	회의안건	취업가능성 평가를 통한 직업재활 및 서비스 지원방안
회의내용	<ul style="list-style-type: none"> - 희망마을 체험홈에 거주중이며, 10월 31일 탈시설 예정임. - 나의 매입임대주택(빌라층)에서 혼자 거주 예정 - 달성정신보건센터 해피하우스에서 오전에는 프로그램 참석, 오후에는 장애인복지일자리(환경 정리)로 근무 중임. - 남편과 사별했으며, 남매를 낳았으나 딸과 연락만 하고 있음. - 희망마을에서 만난 남자친구가 있음. - 자립 후 거주할 집과 남자친구가 생활하는 체험홈의 위치가 가까움. - 자립 후 장애인활동지원제도 활용하고자 사전 심사 후 결과대기 중임. 		
회의결과	<ul style="list-style-type: none"> - 직업재활 방향 설정과 필요서비스 파악을 위해 장애인 직업능력 평가를 실시함. - 김명숙님의 경우 육아의 경험과 식당 근무로 인해 가사일 능숙한 편임. - 신변처리, 일상적인 의사소통에 어려움이 없음. - 훈련된 구간의 버스이용만 가능하며, 버스 앱이나 버스노선표 보는 교육이 필요함. - 자립했을 때 요구되는 다양한 부분(세금 처리, 은행 등)에 대한 교육이 필요함. 월 1회 이상 생활지도사 파견이 추천됨. - 지속적인 투약 관리가 필요함. 		
슈퍼비전	- 현재 직장에 만족하고 있으나 계속되는 일자리가 아니므로 계약종료 후의 대책에 대해서도 생각해 볼 필요가 있음.		

♥ 실행점검

☆ 실행계획 대비 서비스 제공 내용 및 성취 정도

장기 계획	단기 계획	목표	제공서비스	성취정도
지역 사회 체험홈 생활 하기	자립 상담 하기	자립에 대한 부담감과 두려움 줄이기	주 1회 자립상담	주 1회 실시하였으며 Ct가 자립에 대한 부담감과 두려움이 감소하여 자립을 결심하게 됨.
	자립 생활 준비 하기	1년 동안 독립된 주거를 통 해 내가 하고 싶은 것 찾아보기	월 1회 여가생활 프로그램 제공	1년 동안 다양한 여가활동(공인 및 영화관람, 텃밭가꾸기, 서울여행 등)을 경험하였으며, 본인의 취향에 맞는 여가 활동이 어떤 것인지 인지하게 되었음.
		요리 배우기	주 1회 식생활관리 프로그램 제공	먹고 싶은 메뉴를 직접 선정할 수 있으며, 장보기도 혼자 가능함.
		대중교통 이용하기	주 5회 지하철을 이용하여 달성정신재활센터 해피하우스 이용	대중교통을 이용하여 해피하우스에 참석하였으며 지하철을 이용하여 Ct가 가고 싶은 곳으로 가기도 함.
		매월 생활일정표 작성하기	매월 마지막주 수요일에 다음달 생활일정표 작성 지원	매월 실시하였으며 정신과 상담, 식생활관리 프로그램, 개별상담 등의 규칙적인 일정 외에도 Ct가 희망하는 활동을 기입하는 모습을 보임.
독립된 주거 공간 마련 하기	자립 생활 준비 하기	스마트폰을 통해 인터넷 검색과 사진촬영, 전화하기	스마트폰 사용 교육 3회 제공	교육을 3회 제공하였으며 강사의 설명에 따라 정확한 동작으로 스스로 수행하려는 모습이 있었음. 현재 스마트폰으로 간단한 검색, 전화 수발신, 카카오톡 등 가능해짐.
		자립에 필요한 다양한 정보 습득하기	자립 정보 제공 교육 6회 제공	교육을 6회 제공하였으며 교육 당시 자립정보에 대한 지식이 적었으나 정보습득 및 이해도가 매우 높았음.
		혼자서 할 수 있는 요리배우기	요리교실 프로그램 3회 제공	실습 교육을 3회 제공하였으며 강사가 개입하지 않아도 레시피를 보고 스스로 요리하는 모습을 보임.
		생활용품과 의류 수납하기	정리수납교육 1회 제공	교육을 1회 제공하였으며 강사가 알려주는 것을 정확하게 습득하며 차분하게 실습을 진행하였음.
		자립에 필요한 물품 목록화하기	가전 및 입주에 필요한 물품 시장조사 지원	사례관리 담당자에게 본인이 구입하기를 원하는 제품들을 이야기하였으며 준비과정과 구입과정에 대해 만족하였음.
		나에게 맞는 주거복지서비스 알아보기	대구주거복지센터 연계	대구주거복지센터를 통해 입주 청소자원을 받았으며 주거 복지지원기관이 있다는 것을 인지하게 되었음.
		자립에 도움 되는 정책 신청하기	취약계층 주거지원사업 신청	2022년 6월 취약계층주거지원 사업 신청 및 선정, 집 계약
	지역 사회 알아 가기	자립한 동료방문을 통해 시설생활과 자립생활 비교하기	자립한 동료 방문하기	자립한 동료의 생활에 대해 듣고 자립에 대한 두려움이 줄어들게 되었음. 지역사회자원을 이용하면서 사는 모습을 보고 본인도 그렇게 살아야하겠다는 생각을 함.
		주민등록등본 발급받기	행정복지센터 방문하기	이용 필요성이 없던 행정복지센터가 도움이 필요할 때 오면 되겠다는 생각으로 변화됨.

장기 계획	단기 계획	목표	제공서비스	성취정도
정신건강 관리하기	스스로 약물 관리 하기	약물증상교육 받기	정신보건전문요원을 통한 약물증상교육 및 스트레스 관리 교육	-약물복용과 환청, 망상 등에 관심을 보였으며 자신의 증상에 대해 이해하는 모습을 보임. - 교육이해도가 높음.
		약물관리 스스로하기	약물 캘린더 사용법 교육	-매주 약 정리분 점검 시 이상 없었으며 스스로 약 복용을 하고 있어 증상관리가 안정적임.
		자립 후에도 정신과 약물 스스로 복용하기	자립 할 때 약물캘린더 제공	-자립할 때 사용하던 약물캘린더를 제공하였음.
	정신 재활시설 이용하기	정신재활센터 이용하기	정신재활센터 해피하우스 이용을 격려 및 지지	-해피하우스의 이용에 대한 만족도가 높으며 출석 률 100% 달성함.
	불안감 해소 시키기	자립에 대한 불안감을 신앙 생활로 감소시키기	미사 참여 격려 및 지지 주거지 인근의 성당 위치 제공	-지역사회 성당을 다니면서 자연스럽게 지역주민들과 교류하고 있음. - 성당 내 자원봉사단체와 연결되어 정서적 지지 와 후원을 받음.
적성에 맞는 일하기	일자리 찾기	나에게 맞는 일자리 알아보기	달성군 장애인복지관 복지일자리 관련 정보 제공 및 신청	-장애인복지일자리에 참여하였으며 본인의 일자리 에 만족하고 성실히 일하였음.
		나의 적성과 직업 흥미도 알아보기	대구장애인종합복지관 직업능력검사 연계	-적성과 직업흥미도 검사결과 Ct가 현재 하고 있는 환경미화 업무에 적성과 직업흥미도가 높은 것으로 나옴.
		몸에 무리 가지 않는 일로 소득 만들기	공공일자리 연계	- 2023년 공공일자리 신청지원 예정
취미활동 가지기	다양한 활동 경험 해보기	나에게 맞는 취미활동 알아보기	텃밭가꾸기 프로그램 제공	-지역사회체험휴 농장에서 텃밭가꾸기 프로그램을 진행하였으며 Ct가 수확한 가지, 상추 등으로 반찬을 하기도 함.
		다양한 취미생활	다육식물 분갈이 교육 및 식물 제공	-다육식물 화분에 샘플그림을 따라 그렸으며, 네임카드에 사랑하자라고 적었음, 만든 화분을 보고 예쁘다고 함. -다육식물을 자신의 분신처럼 애정을 담아서 키움
		자립 후 취미활동 하기	Ct 취향에 맞는 공연 정 보 제공	Ct가 좋아하는 공연 정보를 제공할 예정.

✧ 자원발굴 및 연계

구분	기관명	제공서비스	연계일자	연계내용
A	달성정신 재활센터 해피하우스	정신재활 프로그램	2021. 12. 1.	- 프로그램 참여(여가생활기술, 대인관계기술, 부서 활동, 봉사활동 등) 참여 - 정신과 약물 증상교육, 정신질환자 자립 관련 교육
B	(사)대구광역시 장애인 재활협회	여성장애인 교육지원사업 (영어교실)	2022. 4. 7.	- 기초 영어수업을 통해 학습욕구 충족 및 여가생활 활용
C	회원읍 행정복지센터	주거복지관련 제도 설명 및 주거취약계층 주거지원 신청	2022. 6. 13.	- 주거취약계층 주거지원 신청
D	비주택주거 상담센터	주거취약계층 공공임대주택 주거상향지원 서비스	2022. 9. 7.	- 입주청소비 지원(20만원상당) - 사전 입주 상담 - 입주물품 지원(30만원상당)
E	주거복지재단	임대보증금 지원 입주 생필품 구입비 지원	2022. 11. (예정)	- 보증금 50만원 지원(9. 7. 집계약시 사전 신청완료) - 생필품 구입비 20만원 지원
F	달성군 장애인복지관	장애인 복지일자리 제도 안내 및 신청	2022. 1. 3.	- 달성군에서 실시하는 장애인복지일자리 참여 (주 14시간, 월 5만원)
G	한국가스공사	일감 인센티브 지원사업	2022. 9. 30.	- 일감 인센티브 지원사업 신청(1,000,000원 지원)

6 평가 및 종결

♡ 종결사유 및 근거

✧ 일상생활 및 사회적 기능의 회복

- 가. 지역사회 체험홈에서 일상적인 기능과 역할을 수행하는 것을 확인하였음.
- 나. 1년간 이용 중인 정신재활센터에서 사회적 기능 및 대인관계 기능이 지역사회에 정착 가능하다는 평가를 받았음.

✧ 자립에 대한 Ct의 심리적 변화

- 가. 자립에 대한 Ct의 생각이 막연한 불안감에서 자신감으로 변화하였음.

✧ 안정적인 정신과 증상 관리

- 가. 지역사회 체험홈에서 정신과 증상 및 약물의 자발적 관리에 대한 교육을 받아 자발적 관리가 가능함.
- 나. 최근 정신과전문의 상담에서 Ct의 안정된 정신과 증상관리를 지속적으로 확인함.
- 다. 자립 후에도 안정된 정신과 증상관리가 가능할 것으로 보임.

♥ 대상자 변화상황

☆ 초기(욕구표현 ~ 지역사회 체험홈 입주 전)

- 가. 생활관 동료가 자립을 꿈꾸면서 자립에 성공하는 것을 보고 자립에 대한 동경에서 욕구로 변화하였음.
- 나. 시설생활과 자립생활에 대한 양가감정을 가짐. (노후까지 보장되는 시설생활이 더 안정적이라는 생각과 자유로운 자립생활에 대한 욕구)
- 다. 자립프로그램에서 요리, 정리수납, 스마트폰 사용 등의 자립교육을 받아 자립에 대한 긍정적 인식이 향상되고 새로운 경험에 대한 거부감이 감소하였음.
- 라. 지역사회에 정착한 생활인의 집을 방문하여 시설 퇴소 후의 삶을 직접 확인하고 자립에 대한 자신감이 생김.

☆ 중기(지역사회 체험홈 입주 후)

- 가. 지역사회 체험홈으로 초대된 희망마을 거주 생활인에게 현재 자신의 삶을 소개하면서 자립을 결정한 것에 대한 자부심을 가짐.
- 나. 지역사회 체험홈 프로그램(서울여행, 공연관람, 텃밭가꾸기, 영화관람 등)으로 지금까지 경험하지 못했던 경험을 하면서 시설 생활과는 비교할 수 없는 만족감을 확인함.
- 다. 공연관람 이후 보고 싶은 콘서트 관람을 위해 자비를 쓰기도 하며, 능동적으로 자신의 취미생활을 즐김.
- 라. 정신재활센터 프로그램으로 Ct가 도시락을 제작하여 독거 어르신, 재가 정신질환자에게 배달하였음. 또한 Ct는 이 프로그램으로 늘 도움을 받다가 도움을 주게 되어 스스로 치유되는 느낌이었다고 함.
- 마. 정신재활센터를 처음 방문했을 때, 다른 회원들과 관계가 어색하고 어려웠으나 현재는 회원들과의 신뢰관계가 형성되어 맡은 역할 하고 있음. 또한 다양한 프로그램에 참여하여 본인의 잠재적인 기능들이 활성화되고 향상되고 있음.
- 바. 지역사회에도 Ct와 같은 처지에 있는 사람들이 살아가고 있는 것을 확인하고 자립에 대한 자신감이 향상됨.

☆ 말기(매입임대주택 마련)

- 가. 사례관리담당자와 매입임대주택 신청을 하고 난 뒤 며칠 동안 잠을 자지 못할 정도로 기분이 좋았다고 함.
- 나. 사례관리담당자와 함께 입주 가능한 매입임대주택들을 확인하였으며, 주거환경과 주변 인프라(교통, 병원, 시장, 정신재활센터 등)와의 거리를 고려하여 Ct의 의견에 따라 매입임대주택 계약을 실시함.

♥ 사후관리

✧ **집중사후관리** : 자립 이후 6개월 동안 정기적인 전화상담, 방문상담 실시함.

✧ 정신과 질환

가. 정신재활센터, 장애인복지관 등 현재 Ct가 이용하고 있는 지역사회기관과 유기적인 협조 관계를 유지하여 Ct의 정신과 질환의 재발징후 등을 수시 관찰하여 위기 상황을 예방함.

나. 월 1회 정기적인 정신과 진료 동행으로 1개월간의 일상생활, 정신과 증상에 대해 모니터링.

✧ **자조모임활동** : 자립한 동료들과의 자발적인 만남으로 자립 노하우를 공유하고 자립 과정의 어려움을 나눌 수 있게 함.

✧ **정기사후관리** : 자립지원팀에서 매년 실시하고 있는 5월 가정방문 상담으로 주거환경, 자립 이후의 생활 변화 등을 확인하고 상황에 맞는 정보를 제공

7 종합평가

클라이언트는 한평생 자신을 위한 삶이 아닌 가족을 위한 희생적인 삶을 살아오면서 욕구 표현을 어려워하고 주저했으나, 사례관리 과정을 통해 자신의 욕구를 파악하고 표현할 수 있게 된 것이 가장 큰 변화라 볼 수 있다. 성실함, 수용적인 태도 등 클라이언트가 지닌 강점을 통해 단기목표를 성취함에 따라 회복된 자신감이 자립생활 준비과정에서도 확인되었다. 예를 들어 병원 진료, 약정리 및 약복용, 목적지 이동, 장보기, 출퇴근, 입출금 등 일상생활에서 혼자서 할 수 있는 것들이 많아졌고, 이러한 경험들이 축적되어 자립생활에 대한 자신감을 갖게 된 것이다. 클라이언트의 내재된 욕구를 파악하고 자립을 준비하는 과정에서 당연하지만 놓치고 있었던 클라이언트와의 합의 과정의 중요성과 효과를 체감하였다. 또한 클라이언트의 문제가 아닌 강점을 파악하고 지원하면서 강점을 중심으로 한 지원이 긍정적 결과를 도출하는데 효과성이 있는 것을 확인하였다. 클라이언트의 변화가 더딜 수 있고 계획을 수정하고 합의하는 과정들의 어려움은 따르지만, 사례관리를 통해 시설에서의 자립이라는 성과는 단순한 목표 달성 이상의 의미가 있다. 사례관리 담당자는 한 사람의 인생이 변화되는 과정의 안내자이자 조력자로서 클라이언트와 합의하고 변화를 이끌어내며 함께 성장하게 되었다.

더불어 지역사회의 다양한 기관의 자원 연계를 통해 현실적인 주거, 생계, 직업, 의료 등 생활 전반에 현실적인 도움과 함께 자립 동료 관계 형성, 종교활동 등 정서적 지지 기반 마련을 통해 클라이언트의 자립생활 준비 및 유지를 위한 전방위적인 지원이 자립 성공의 열쇠라고 할 수 있다.

조정희(대구광역시 행복진흥사회서비스원 회명마을 사회복지사)

04

요양시설 실천사례

요양시설 여성청각장애인 지원사례

청각장애를 가진 여성이 살아가는 "같은" 또는 "다른" 삶

1 클라이언트 소개

♡ 기본정보

이름	박*정	출생년/연령	1943년 (현 80세)	서비스 시작일	1985.8.1. (거주 38년)
진단명 및 장애상태	정신장애(조현병) / 청각장애 및 언어장애		결혼상태	사별	
가족정보	남편(사망) 2녀		주보호자 및 후견인	없음	
학력	학교를 다닌 적없음		경제상황	월수입 : 327500원 (장애수당 2만원, 노령연금 307500원)	

♡ 클라이언트 특성 및 상황

클라이언트는 80세로 자신의 삶을 통합하고 점검하는 노년기의 삶을 살고 있다. 그러나 38년 동안 시설에 거주하여 가족지지가 없고, 이웃, 친구 등 애정과 친밀감을 줄 수 있는 사회적 지지망도 없다. 입소 당시 44세였던 클라이언트는 청각장애와 언어장애를 가지고 있었으며 결혼도 하고 아이도 낳았다. 이러한 인생 경험은 80세의 나이에도 청소, 주방 배식 도우미, 자기 물건의 정리 정돈을 잘하는 것으로 남아있다. 청각장애로 대규모 시설에서 생활하면서 입소 당시에는 없던 정신장애가 생겼다. 오랜 세월 시설 내에서 외부의 새로운 환경과 접촉 없이 거주하면서 사회적 기능이 약화되었다. 청각장애와 언어장애를 갖고 있던 클라이언트가 장애에 대한 적절한 돌봄을 받지 못한 채 대규모 시설에 생활하면서 가졌을 어려움을 생각해 볼 필요가 있다.

♡ 클라이언트의 주요 문제, 어려움

✧ 클라이언트와의 인터뷰를 통해 드러난 점

- 수화를 사용한 질문을 이해하지 못하고 따라 하는 행동을 보아 지적 수준을 판단할 수 있다.
- 본인의 장애를 인식하고 있어 동료가 장애에 대해 조롱하거나 놀릴 때 화를 낸다.
- 격한 감정이 표현되는데 클라이언트는 이때 가슴이 답답하다고 표현한다.
- 어깨와 다리의 통증을 호소하며 물리치료를 받기 원한다.

✧ 주변 자원과의 인터뷰를 통해 드러난 점

- 정신과 증상에 유효한 약이 있는 것으로 보아 조현병으로 판단된다. (정신과 전문의)
- 클라이언트의 장점: 착하고 잘 돌보아준다. (동료)
- 클라이언트의 단점: 수면 시간에 소란하게 한다. (동료)

☆ 관찰을 통해 드러난 점

- 식용 풀의 구분과 섭취 요령 등을 알고 있는 것으로 보아 시골에서 출생, 성장하였다.
- 결혼생활의 경험으로 물건의 정리 정돈, 주방에서의 역할 등이 가능하다.
- 본인의 윤리적 판단기준으로 동료청각장애인들의 잘못된 행동에 동조하지 않는다.
- 뜨개질, 그림 색칠하기, 동화책 필사 등 손으로 하는 작업에 흥미가 있다.

☆ 객관적 자료를 통해 드러난 점

- 노년의 시기에 정서적 안정을 줄 수 있는 사회적 지지망이 없다.
- 장기간의 시설 생활로 의사 표현이 거의 없다.
- 시설 생활 이전에 결혼과 양육의 경험으로 돌봄에 익숙하다.

♡ 클라이언트의 욕구

☆ 클라이언트가 보는 문제(욕구)

본인을 가꾸고자 하는 욕구가 큰데 자원 접근이 용이하지 않다. 예를 들어 화장품, 염색약, 털실 등을 원하는 때에 구입이 어렵다. 본인이 전달하고자 하는 내용을 상대방이 알아듣지 못해 답답해한다. 또한 노령의 나이로 어깨와 다리에 통증이 있다.

☆ 사회복지사가 보는 문제

클라이언트는 본인이 원하는 바를 원활하게 전달하지 못함으로 답답함을 느끼고 이로 인해 간혹 격한 감정을 표현한다. 대부분의 시간을 구체적인 활동 없이 혼자 방에서 지내고, 타인에게 도움을 주는 행동을 하지만 그 외 별다른 사회적 관계가 없다.

2 사례관리의 목표 및 실행 계획

목적 : 타인과 소통하는 삶			
목 표	· 의사소통의 어려움을 해소하기 위한 수화학습	· 여가활용을 위한 뜨개질 모임을 조직, 참여기회 제공	· 신체의 불편함을 완화하기 위한 물리치료 연계
수행 내용	· 우리 기관에서 사용하는 공식 수화를 사회복지사와 함께 습득함	· 뜨개질 모임을 만들고 참여함 · 뜨개질 활동에 필요한 재료 구입을 위한 외출.	· 통증 완화를 위해 물리치료실에 의뢰함
슈퍼 비전	· 클라이언트를 이해하고 임파워먼트를 위한 가장 기본적이고 중요한 것으로 평가됨.	· 클라이언트를 관찰하고 좋아하는 것을 찾아내어 연계하는 방식이 긍정적임.	· 사회복지서비스의 가장 기본 중의 하나인 의뢰서비스로 적절함.

3 실행 과정

	서비스 목표	수행과정	변화내용
1회차	서비스 계획에 대해 설명함.	· 수화학습과 물리치료에 관한 서비스 제공을 설명함. · 뜨개활동 모임의 참여의사를 확인함.	· 뜨개활동에 대해 흥미를 나타내며 활짝 웃는 모습을 보임.
2회차	뜨개 활동 구성원들과 사회적 관계형성을 도움.	· 뜨개 활동에 참여할 구성원들과 모여 운영에 관한 의견을 나눔.	· 모임 동안 시종 즐거운 표정이며 목소리의 톤도 높아지는 등 상기된 모습을 보임.
3회차	털실구입을 위한 시장보기를 실시하여 구성원간의 친밀감을 형성함.	· 털실을 구입할 때 본인의 결정에 따라 종류 및 색상을 선택함. · 털실 외에 염색약 구입 욕구를 표현함.	· 출발 전부터 일찍 준비를 마치고 기다리는 등 외출을 기대하는 모습을 보임. · 함께 외출한 동료를 돌보는 모습이 관찰됨.
4회차	수화를 사용한 의사소통을 시도하며 클라이언트와 사회복지사의 관계를 발전시킴.	· 그림을 보고 클라이언트가 표현하는 대로 사회복지사가 따라하며 클라이언트가 사용하는 비공식 수화를 일치 시킴.	· 흥미를 보이며 준비한 그림 외에 다른 것은 없는지 찾는 모습을 보임.
5회차	클라이언트가 욕구를 표현하고 이를 해결하도록 지원함.	· 뜨개질 교재를 보고 원하는 작품을 선택함. · 조끼를 뜨고자 하여 이를 위한 재료 구입을 지원함.	· 털실 구입후 공동홀 소파에 앉아 뜨개질을 하고있음. · 최근 공동홀에 나와 시간을 보내는 모습이 자주 관찰됨.

☆ 변화

사례관리를 위해 개별적인 관심이 급격히 증가하고 사회복지사와 함께 보내는 시간이 늘어나자 정서적인 안정을 찾는 모습을 보였다. 야간에 잠을 자지 못하고 소란스러운 행동을 하는 횟수도 감소하고 점차 타인과의 접촉이 증가하였다. 그러나 어느 순간 서비스의 제공을 거부하는 모습을 보였는데, 사례관리의 성패를 떠나 진행 전반에 대한 슈퍼비전과 점검이 새삼 필요한 시점이었다.

4 실행과정 평가

5회의 개입이 진행되는 동안 공동홀에 나와 뜨개질을 하는 모습이 관찰되는 등 타인과 함께 지내는 시간이 증가하였으나 어느 순간 서비스 제공을 거부하는 모습을 보였다. 이러한 결과는 기대했던 결과와 일치하지 않았으며, 따라서 장애요인을 파악하여 개선의 방향을 제시하게 되었다.

♡ 장애요인 파악하기

☆ 클라이언트의 내적갈등 : 변화와 삶의 안정 사이에 충돌

사례관리로 관심이 집중되다가 정체되자 실망감이 표현되었고 이는 서비스 거부로 이어졌다. 이를 계기로 클라이언트와의 지속적인 신뢰 관계를 점검하게 되었다.

서비스 거부 이후 클라이언트의 일상생활에 대해 보다 면밀한 관찰이 이루어졌는데 이때 클라이언트가 본인의 일상을 스스로 주도적으로 영위하고자 하는 욕구가 많음을 발견하였다. 따라서 변화로 인해 본인의 삶의 안정 또는 패턴이 깨지는 두려움이 있음을 알 수 있다. 또한 클라이언트는 사회복지사가 주도하는 개입의 속도에 적응하지 못하였고 이는 사회복지사와 클라이언트의 역량 강화를 위한 관계 형성과 클라이언트의 자기 결정권 향상에 관해 점검하는 계기가 되었다.

♥ 슈퍼비전 및 점검(모니터링)

❖ 과연 클라이언트는 비장애인 속에서의 불편함을 감수해야 하는가? 80세의 클라이언트가 타인이 기대하는 역할을 수행해야만 하는가?

❖ 스스로 자신의 일상을 주도적으로 운영하는 클라이언트에게 자기결정권이 축소된 개입이 진정한 사회복지의 실천인가? 역할을 수행해야만 하는가?

이러한 지적과 고민 속에서 그 동안의 서비스 계획과 개입이 진정 클라이언트가 원하는 것인가에 대한 깊은 고려는 배제된 채 변화의 주체가 클라이언트임을 간과하고 사회복지사의 속도에 맞추어 진행한 것은 아닌지 반성하게 되었다.

♥ 문제의 재사정을 통한 개선 방향

클라이언트는 본인 스스로는 타인을 돌보는 일에 익숙하여 여러 형태로 도움을 주고 있다. 그러나 클라이언트에게는 비장애인 사이에서 소수자로서 클라이언트의 입장을 공감하고 이해해줄 의미 있는 타인이 존재하지 않는다. 그럼에도 불구하고 클라이언트는 일상생활을 자율적으로 영위하고자 하는 욕구가 있으며 본인의 시간표대로 일과를 운영하는 힘이 있다.

이에 사회복지사는 클라이언트의 잠재 능력을 끌어내어 손상된 사회적 기능이 향상되도록 돕고자 한다. 돕는 과정에서 이용가능한 자원을 개발하고 이 자원을 이용할 수 있는 클라이언트의 자신감을 중시한다.

5 수정된 목표 및 실행계획

목적 : 지역사회통합을 통한 자기주도적 일상생활 영위			
목 표	사회적 관계망 형성	자기주도적 일상생활의 영위	- 지역사회 자원을 활용한 사회통합
수행내용	의미 있는 타인과의 교류를 지원한다.	- 스스로 여가활동을 운영하기 위한 사회적응훈련 시행 - 식용품의 올바른 채집, 건조 등의 정보를 제공하여 위생적으로 관리하도록 지원함.	- 클라이언트가 참여 가능한 지역사회 자원을 개발하고 연계함 - 연계된 자원과 지속적인 관계유지를 지원함.
슈퍼비전	지역사회와의 통합의 과정에서 클라이언트가 지역사회에서 본인이 원하는 역할을 수행할 수 있도록 지원 하는 것은 의미가 있음. 더 나아가 지역사회가 우리 주변에 모여 마을을 형성하도록 노력하는 것도 의미가 있겠음.		

6 실행 과정

	서비스 목표	수행과정	변화내용
6회차	- 서비스 거부에 대한 감정을 공감하고 새로운 목표에 대해 합의함.	- 클라이언트의 현재 감정에 대해 표현하도록 지원 - 클라이언트가 원하는 활동에 대해 확인	- 새로운 옷장이 방에 비치되어 스스로 정리하고자 하였으며 이러한 상황에 대해 만족감을 표현함.
7회차	- 의미 있는 타인과의 친밀감을 형성함.	- 같은 장애를 가진 동료와 관계 확장 - 함께 하는 활동 지원	- 비장애인 사이에서 소수자로 같은 장애를 가진 동료와 감정을 교류하는 모습이 보임.
8회차	- 스스로 외출이 가능하도록 버스 승하차 방법 및 장보기 요령을 습득함.	- 동료와 함께 버스를 이용하여 외출함. - 필요한 물품을 구입하도록 지원함.	- 외출과 사물에 대한 관심이 증가함. - 스스로 원하는 물품을 선택하는 과정에서 흥얼거리며 매우 만족한 모습을 보임.

7 종결

♡ 사례관리 서비스 목표 달성에 대한 평가

대상자 명	박**	사례관리 기간	1년
목표	- 본 기관에서 통용되는 수화를 기초적인 단어 위주로 담당직원과 함께 습득하여 의사소통의 어려움을 해소함. - 여가활용을 위한 뜨개질 모임을 조직하여 운영하도록 지원함 - 신체의 불편함을 완화하기 위해 물리치료실을 연계하여 지속적으로 치료를 받도록 함.		
단기목표 달성을 위해 제공된 서비스 내용	- 그림과 수화책을 사용하여 함께 기본적인 수화를 맞춰나감. - 뜨개질 모임을 조직하고 털실 구입 등을 위해 시장 외출의 기회를 제공함. - 어깨 및 다리의 통증을 완화하고자 물리치료실을 연계함.		
사례관리 후 대상자의 변화정도 평가	- 지속적인 개입이 있는 동안에는 Wer에 대한 친밀감이 형성되는 모습을 보였으나, 개입의 횟수가 줄어들자 서비스 제공을 거부하는 모습을 보이기도 함. - 사례관리가 진행되는 동안 표정이 밝아지고 공동홀에 나와 생활하는 시간이 증가함. - 본인의 욕구를 스스로 표현하며 Wer에게 원하는 것을 요구하기도 함.		

♡ 사례관리서비스에 대한 평가

☆ 장기목표 달성을 위한 단기목표 수립의 적절성 및 효과성

- 목표수립의 적절성 : 클라이언트가 좋아하는 활동(뜨개질)을 매개로 하여 목표를 수립한 것은 적절하다고 사료됨.
- 목표수립의 효과성 : 지속적인 개입으로 클라이언트의 변화(표정이 밝아지고 공동홀에서 지내는 시간이 증가함)가 있었음.

☆ 사례관리자 대상자의 추후 개입 방향성에 대한 담당자의 의견

클라이언트의 문제에 대한 정확한 분석을 통해 적합한 서비스를 제공하는 것이 필요하며 수립한 목표를 이루기 위해 사례관리를 지속하고자 함.

이인혜 (서울특별시립 영보장애인 사회복지사)

욕구가 없는 요양시설 생활인 지원사례

“나도 행복하고 싶어요.”

① 클라이언트 소개

Ct는 고령의 나이로 안과 질환, 혈관 질환, 정형외과 질환, 조현병, 환청 등 다양한 질환을 가지고 있으며, 1999년부터 2021년까지 22년 동안 정신병원과 요양병원, 종합병원 등의 다양한 진료과를 돌면서 12번의 입퇴원을 반복할 정도로 건강이 좋지 않다. 잦은 결식과 편식으로 영양상태도 좋지 않다.

생활 전반에 비협조적이고 완고하며 폐쇄적인 성격을 가지고 있으며 표현하는데 있어서도 격앙되고 고집스러운 모습을 일관되게 보인다. 불을 켜지 않고 어두운 공간에 우두커니 앉아서 하루를 보내는 Ct의 모습이 자주 관찰되었다.

해오름카페 이용에 매우 적극적이거나, 센터 프로그램 및 행사에 대부분 참석하지 않는다. 우울-행복척도 사전검사 결과 행복감 수준이 9점(75점 만점)으로 매우 낮게 나온 상태이다.

신체적·정신적 질환과 계속되는 투쟁에서 클라이언트에게 남은 것은 굳은 채 전혀 웃지 않는 표정, 방안에서 아무것도 하지 않고 움직이지 않는 모습, 단답형으로 된 최소한의 의사소통이었다.

② 문제 및 욕구사정

♡ 클라이언트의 욕구

Ct와의 초기상담으로는 욕구를 파악하기 힘들었다. 통증과 질환과 싸우는 Ct는 센터에서 진행되는 모든 서비스, 프로그램, 행사에 참여하지 않았고, 타인과 대화를 나누거나, 무엇인가 하려는 의사 자체를 보이지 않았다.

30kg대의 몸무게로 조용히 치료만 받으며 살아가는 Ct에게 사례관리자가 다가가서 하고 싶은 것이 있는지 물었을 때, “하고 싶은 일도 없고, 아무것도 하고 싶지 않다.”라는 답변을 듣게 되었다. 단답형과 비언어적 메시지로 나타내는 Ct에게서 확인할 수 있는 욕구는 ‘아무것도 하기 싫으니, 나를 가만히 놔두었으면 좋겠다’였다.

자신을 관리하고 타인과 소통하며 긍정적인 삶의 방향을 유지할 수 있도록 돕는 것이 클라이언트에게 강화되어야 할 역량이라고 판단되었다. Ct가 지금의 상황을 부정적으로 계속 인식하고 침전되지 않도록 하기 위해서는 ‘행복’이라는 주제를 생각하도록 했다. Ct와 행복에 관한 이야기들을 나누면서 구체적으로 무엇을 행복이라고 생각하는지, 왜 행복해야 하는지를 인지시키고 방법을 같이 고민할 필요가 있었다.

첫째 현재의 느낌이 행복한지, 둘째 행복한 기억은 어떠한 것들이 있었는지, 셋째 행복한 느낌을 갖고 싶은지, 넷째 어떻게 하면 행복하다는 느낌을 받을 것인지에 대한 상담을 진행하였다.

지속적인 접촉과 반복되는 상담을 통해 결국 “나도 행복하고 싶다”라는 의사를 확인한 사례관리자는 함께 행복할 수 있는 방법을 찾아보자고 설득하고 사례관리를 진행할 수 있었다.

제시된 욕구	합의된 목표
“센터 생활이 매우 불행해요. 행복하게 살고 싶어요” 생활의 행복도 향상	1. 상담 통한 행복 찾기 및 정서적 지지
	2. 프로그램 참여를 통한 생활의 활력 증진

3 목표 설정

♥ 사례관리자가 수퍼비전을 통하여 개입 목표를 수립하였다.

- ✧ 폐쇄적이고 정체된 생활 패턴에서 벗어나 생활의 활력과 즐거움을 찾도록 한다.
- ✧ 동료들과의 관계를 증진하여 심리 정서적 지지를 받도록 한다.
- ✧ 낮은 행복감 수준의 수준을 높인다.
- ✧ 폐쇄적이고 정체정신질환 진료를 통해 우울증 치료를 통해 정신건강을 유지한다.

4 실천 계획

♥ 3월 ~ 11월까지 정기적인 상담과 행복찾기 프로그램을 계획하였다.

- ✧ 월 1회 이상 정기 상담을 통한 행복의 조건 탐색
- ✧ 행복의 조건 중 1가지 이상 선정하여 행복 찾기 계획 세우기
- ✧ 행복 찾기 계획 실행하기
- ✧ 연 2회 이상 행사 참여
- ✧ 정규 프로그램 1개 이상 참여
- ✧ 신청 프로그램 80% 이상 출석

5 실천 과정

월	진행사항
1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사례관리대상자 선정 및 사례관리 방향성 설정 <p>2019년 12월 욕구만족도조사시 센터 생활의 행복도에 대한 응답에서 유일하게 ‘매우 불행하다’라고 답변한 Ct였음. 이에 Ct의 행복도를 높이기 위해 사례관리 대상자로 선정하고 사례관리 방향성을 행복도 향상으로 설정함.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사례관리 목표 검토 및 실천 계획 설정 ■ 우울-행복 척도 사전검사: 행복감 수준 9점(75점 만점) ■ 라포형성을 위한 대면 및 상담 활동
3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사례관리 계획서 및 동의서 작성 ■ 의무팀 연계하여 정신과 우울증약 추가 지급 ■ 라포형성을 위한 대면 및 상담 활동 ■ 행복의 조건 탐색 작업

월	진행사항
4	<ul style="list-style-type: none"> ■ 라포형성을 위한 대면 및 상담 활동 ■ 행복 목록 작성, 행복 앨범 제작 ■ 음악치료 프로그램 연계: 센터 입소 후 처음으로 정규 프로그램에 참여함. 초반에는 Wer와 함께 프로그램실에 동행하여 수업을 참여함. 2회기까지 끝까지 참여하지 못하고 중도에 나오는 모습이 관찰됨.
5	<ul style="list-style-type: none"> ■ 라포형성을 위한 대면 및 상담 활동 ■ 행복목록 작성, 행복앨범 업데이트 ■ 음악치료 프로그램 참여: 회기가 지날수록 끝까지 프로그램에 참여하고 타인과 소통하고 웃는 모습이 관찰됨.
6	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행복목록, 행복앨범 참여에 대한 부담을 느끼고 있어 면담 시간과 장소를 정해두지 않고 자연스럽게 만나 안부를 묻고 상담을 하며 라포형성을 이어나감. ■ 음악치료 프로그램 참여: 매 회기 적극적으로 즐겁게 참여하는 모습 관찰됨.
7	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사례검토회의 및 상담을 통해 Ct가 의자에 앉아서 하루를 보내는 행동이 Ct에게 편안함을 주는 긍정적인 상태임을 확인함. ■ 중간점검 우울-행복척도 검사: 행복도 15점(75점 만점) 사전척도 검사 결과보다 행복감 수준이 6점 상승하여 기존 점수 대비 7% 상승함. 행복 및 생활만족도를 직접적으로 묻는 문항별 응답점수가 높아짐. ■ 음악치료 프로그램 참여: 참여에 대한 의지가 다소 떨어진 모습을 보이나, 막상 프로그램실에 들어가서 수업을 시작하면 적극적으로 활동하는 모습을 보임.
8	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행복목록 및 앨범을 매개체로 한 상담 활동 진행 ■ 행복목록 작성, 행복앨범 업데이트 ■ Ct의 웃차림과 표정, 말투의 안정적인 변화뿐만 아니라 자신의 생각과 감정을 드러내고 이야기하여 필요한 것을 확보하는 적극성도 관찰됨.
9	<ul style="list-style-type: none"> ■ 면담(이야기 거리), 행복찾기의 매개체로 시청각자료 및 유튜브를 활용함. 평소 노래를 좋아하는 Ct의 취향에 맞게 가요에 대해 검색하고 좋아하는 가수의 공연을 함께 시청하며, 각자 준비한 간식을 꺼내 놓고 나눠 먹음. ■ 행복목록 작성, 행복앨범 업데이트 - 행복목록 추가: Ct만을 위한 미니콘서트 ■ 추석행사인 쉼디의 일일방송국에 사연과 신청곡을 남김. - 신청곡: 나훈아, 머나먼 고향 - 사연: “함께 생활하는 생활인과 직원 모두 건강하세요” ■ 자기에 및 자존감을 높일 수 있는 긍정적인 피드백 수시 제공 상담 중 “나는 멍청이라서 그런 거 못해요.”라고 말함. “어르신은 인지력도 좋고, 기억력도 좋고, 셈도 정확하시고, 좋은 말씀도 잘하시고, 오늘처럼 나눌 줄도 아는 분이잖아요. 제가 보기엔 똑똑하고 현명하신 분이예요.”라고 Wer가 말하자, 눈가가 빨개지며 “고마워요 선생님.”이라고 말하며 한참동안 Wer의 눈을 바라봄. [상담 일지 중 일부 발췌]
10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10/26 바람난 언니들 코로나19 희망릴레이 참여 평소 생활관 밖을 잘 나오지 않는 Ct이기에 외부에서 진행하는 행사 참석이 어려우리라 생각했으나, 지난주에 이야기했던 내용을 기억하고 날짜와 시간, 장소에 맞춰 행사장을 찾아옴. Ct가 오늘 행사에 참여하기 위해 힘겹게 발걸음 한 것과 밝은 모습으로 활동한 점에 대해 지지하자, 말없이 미소 지음. [상담 일지 중 일부 발췌]

월	진행사항
10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10/27 행복한 날 보물찾기 참여 Ct는 Wer의 손을 낚아채듯 잡으며 보물찾기 선물교환 장소로 발걸음을 옮김. 보물찾기 구슬을 들고 기뻐하는 Ct와 어떤 선물을 받을 지 기대하며 이야기를 나눔. “잘 모르겠어요 어떤 선물이 있는지... 나는 아무래도 좋아요”라고 말하며 깔깔 소리를 내며 웃음. ■ 10/27 행복한 날 보물찾기 참여 선물 받을 차례가 되자 “유과 줘요! 유과!!”라고 외치며 유과를 손으로 가르킴. Ct가 바랬던 유과가 선물로 당첨되자 함박 미소를 지으며 기뻐함. 기뻐하는 Ct에게 센터에서 지내는 일상 속에도 즐거움과 행복이 곳곳에 있음을 이야기 하자, “그러네요”라고 말하며 고개를 끄덕임.[상담 일지 중 일부 내용 발췌] ■ 자기애 및 자존감을 높일 수 있는 긍정적인 피드백 수시 제공
11	<ul style="list-style-type: none"> ■ 11/12, 11/23 Ct만을 위한 미니콘서트(태진아, 설운도) 진행 ■ 상담 및 행복찾기를 통한 긍정적인 피드백 수시 제공 ■ 우울-행복척도 검사: 행복도 31점(75점 만점) 사전 척도 검사 보다 행복감의 수준이 22점 상승함으로써 비율상 29%가 상승함. 행복 및 삶의 만족도를 직접적으로 묻는 문항별 응답점수가 높아진 것 역시 눈에 띄는 긍정적인 변화라고 할 수 있겠음. 이와 더불어 자기 인식에 대한 변화 역시 긍정적으로 변화하였음. ■ 음악치료 프로그램 합주 발표 및 종결 ■ 행복앨범 소장 ■ 행복요소 나열 및 스스로 즐거움 찾기 가능: 행복함을 느낄 때도 있는지 묻자, “먹을 때, 잘 때, TV볼 때, 보물도 찾고 선물도 받고, 음악산책 할 때 선생님하고 이야기 할 때 좋아요”라고 말함. Wer와의 활동이 행복을 찾는 것에 도움이 되었는지 묻자, “도움이 되었지요 나는. 즐기고 있어요”라고 말함.[상담 일지 중 일부 발췌]

6 종결

초기상황	종결상황
■ 행복-우울 척도: 9점(75점 만점)	<ul style="list-style-type: none"> → 행복-우울 척도: 31점(75점 만점) 사전 척도 검사 보다 행복감의 수준이 22점 상승함으로써 비율상 29%가 상승함. → 행복 및 삶의 만족도를 직접적으로 묻는 문항별 응답점수가 향상됨에 따라 자신의 삶과 자기 인식에 대한 긍정적 변화 관찰됨.
■ 행복 앨범을 멀찌감치 비스듬한 자세에서 결혼질로 보고, 본인 사진이 싫어서 모두 불태워 버렸다고 말하며 꺼림	<ul style="list-style-type: none"> → 적극적인 자세와 시선으로 사진을 응시하고 사진속에 상황에 대해 먼저 말을 꺼내는 모습이 관찰됨. 초반 사례관리 때와는 달리 행복앨범을 소장함. → 행복앨범을 통해 행복에 대해 시각화함으로써 행복에 대한 인지를 도울 수 있었으며, 부수적으로 자기부정을 하는 Ct가 자신을 받아들이 수 있는 매개체로 활용됨
■ 프로그램 및 행사 참여에 대한 의사 없으며, 비협조적임.	<ul style="list-style-type: none"> → 정규프로그램(음악산책)에 70%이상 출석하였으며, 만족도조사 시 모든 문항에 만족으로 응답함. 차기년도에도 프로그램에 참여하겠다는 의사를 밝힘. → 행사에도 적극 참여하는 모습 관찰됨.
■ 소통하고 관계를 맺는 사람 없음.	<ul style="list-style-type: none"> → Ct가 신뢰하고 좋아하는 사람이 생겼으며, 이들과는 편안하게 눈을 마주치며 소통이 가능해짐.

7 맺으며.

사례관리는 Ct의 욕구사정을 토대로 이루어진다. 그러나 사례관리를 진행하다 보면 욕구나 요구를 알 수 없어 사례관리를 진행하기 어려운 사례를 자주 접하게 된다. 특히 신체적·정신적 질환으로 기능이 손상된 여성노숙인들은 무기력이 많고 욕구를 표현하거나 의사를 표현하지 않는 경우가 많다.

여성노숙인들의 경우 다양한 원인으로 자신의 욕구를 표현하지 못하는데, 다음과 같은 경우라 할 수 있다.

- 실질적인 욕구와 요구 자체를 인식하지 못하는 경우
- 자신의 욕구나 요구를 밝혀도 해결해줄 수 없을 것으로 생각하는 경우
- 내 문제를 남에게 밝히기 싫은 경우
- 증상이나 장애, 상황 등으로 감정이나 욕구가 억압되거나 왜곡되는 경우
- 사례관리에 대한 부정적 인식이나 경험이 있는 경우
- 욕구나 요구를 밝혔을 때 스스로 염치없다고 느끼거나, 기관에서 안 좋게 생각할까 걱정하는 경우
- 사례관리가 불이익으로 돌아오거나 사례관리자와 지속적으로 접촉하는 것이 부담되는 경우
- 귀찮고 불편할 것 같은 경우
- 사례관리에 참여할 때 우려되는 다른 생활인들의 시선이 걱정되는 경우
- 이곳에 오래 있지 않을 것이라는 생각하는 경우

앞서 기록한 사례에서 욕구를 정하는 주(主)가 Ct가 아니라 사례관리자의 관찰을 통해서 정한 사례이다. 만일 Ct가 자신의 욕구를 표현하지 못하고 앞으로 나아갈 방향성과 방법을 제시할만한 상황이 되지 않는다면, 사례관리자의 좀 더 적극적인 관찰과 개입, 상상력으로 사례관리를 주도하는 방식도 필요하다.

또한 “내가 제대로 하는 것이 맞나?”, “사례관리의 성과가 있는 것인가?”, “Ct가 원하는 결과인가?”라는 혼란을 겪고 있을 때, 피드백을 확인하기 어려운 Ct의 욕구와 요구를 파악하고 논의하며 사례관리자의 방향성을 같이 고민해 줄 수 있는 슈퍼바이저가 필요하다.

시작부터 종결까지 모든 사례관리의 과정에서 Ct와 사례관리자와 사이의 라포 형성, 그리고 사례관리자 자신이 수행하고 있는 사례관리에 대한 믿음이 필요하다.

자신의 사례관리에 대한 믿음을 갖기 위해서는 많은 성공과 실패의 경험이 필요하며, 그 성공에 자만하지 않고 실패에 두려워하지 않는 자세가 수반되어야 한다.

권태완 (서울특별시 여성보호센터 사회복지사)

여성노숙인 사례관리 매뉴얼 2
- 2023 여성노숙인 사례관리 실천사례집

발행일: 2023년 1월 31일

발행처: 여성노숙인 사례관리 매뉴얼 개발 컨소시엄

(열린여성센터&디딤센터&아가페의집)

편 집: 서정화·김진미·염원숙 and 민소영·권이진

디자인: 팬디자인 pan.design 02-6713-2785

www.pandesign.modoo.at

주 소: 서울시 서대문구 홍제내2길 66-10(홍제동)

(열린여성센터)

전 화: 02-704-5395

홈페이지: www.homelessness.or.kr