

2023 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집



고양시덕양행신종합사회복지관

경기도 고양시 덕양구 서정마을 2로 13

TEL : 031-839-6000 FAX : 031-839-6199

홈페이지 : <http://www.gdhwelfare.or.kr>

E-mail : gdhwelfare@naver.com

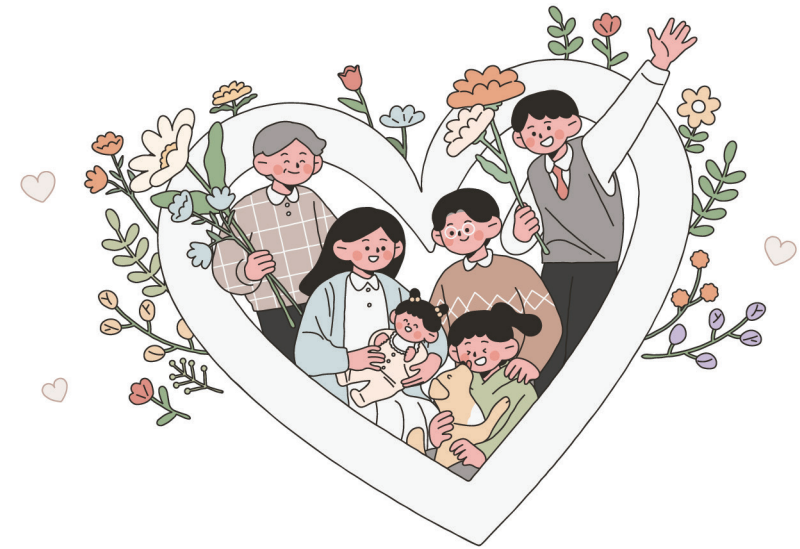
고양시덕양행신종합사회복지관

2023-1

미래를 바꾸는 힘! **고양**

2023 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집



사회복지법인 승가원

고양시덕양행신종합사회복지관

2023 고양시덕양행신종합사회복지관 사례관리 실천사례집

고양시덕양행신종합사회복지관

2023 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집



사회복지법인 승가원

고양시덕양행신종합사회복지관



CONTENT

1 사례관리 운영현황

- 1 지역특성 7
- 2 관할지역 동별 복지서비스 이용주민 현황 9

2 실천 사례

- 1 외부지원사업 연계를 통한 경제적 위기 극복 13
- 2 "함께 하면 나도 할 수 있다" 23
- 3 마음의 힘으로 살아갈 용기를 얻었어요 32

3 함께 찾고, 돕는 이웃주민 이야기

- 1 포기하지 않는 마음, 따뜻한 손길 45
- 2 갑작스러운 후두암 판정을 받은 어르신,
도움의 손길을 먼저 건넨 행복살피미 단원 46
- 3 행주동 골목, 홀로 지내는 이웃에게 전하는 따뜻한 관심 47

4 부록

- 1 당사자가 사례관리자에게 보낸 편지 51





1 사례관리 운영현황

1 지역특성

2 관할지역 동별 복지서비스 이용주민 현황





1. 지역특성

가. 행신 1,2동

행신1동은 고층의 아파트와 단독주택, 빌라가 있는 마을이다. 행신1동에는 크게 샘터마을 및 SK1~3차 아파트가 있으며, 그 부근이 단독, 빌라 마을이 해당된다. 행신3동과 2동 사이에 자리하며 서쪽으로는 행주동과 경계를 이루고 있다.

행신2동은 동쪽은 높고 서쪽지대는 낮아서 서쪽의 한강을 바라보는 형태의 아늑한 마을로 1990년대 도시기반조성사업으로 형성된 대단위 아파트 단지와 농촌지역이 함께 어우러진 쾌적한 주거형 전원도시이다.

행신1·2동은 타동에 비해 젊은 부부, 아이가 함께 거주하는 가족세대가 비교적 많다. 하지만 아이와 함께 즐길 수 있는 문화시설이나 프로그램 등이 적어 낮 시간과 주말에는 서울로 인구가 빠져나가는 현상이 심화되고 있다.

나아가 이는 지역의 발전을 더디게 함을 알 수 있었다. 이러한 동 특성을 반영하여 다양한 연령대를 아우를 수 있는 지역 접근 방법 마련이 필요한 상황이다.

나. 행신 3,4동

행신3동은 중산층의 주민이 거주하나, 어르신/1인가구/한부모 등 주거지가 있다는 사유로 공적지원을 받을 수 없는 실질적인 복지사각지대의 주민들이 거주하는 동으로 파악되고 있다.

행신4동은 덕양구 내 취약계층 최대 밀집지역으로 지역 안에서도 빈부격차가 크게 나타나는 특성이 있으며, 기존 서비스 수혜 주민들이 거주하는 동으로 기관에 대한 인식과 이미지, 관계적 측면에서 수월하게 접근할 수 있으며, 지역밀착형 사업 수행 또한 보다 원활하게 진행이 가능할 것으로 파악된다.

이렇듯, 행신3·4동은 중산층 거주 지역 및 국민임대아파트, 매입임대 주택이 공존하는 지역으로 인구 수 대비 취약계층 인구는 상당한 격차를 보이고 있으며, 빈부격차가 크게 나타남으로 통합적 복지서비스 제공 및 운영에 어려움이 발생한다.



지난 1년간 주민만나기를 진행하고, 수렴된 의견을 나열해 보면 1인가구가 많고, 그들의 고립이 우려된다는 의견이 가장 많이 나타났으며 복지사각지대 주민과 국민기초생활보장 수급자가 많이 밀집되어 있어 타 지역에 비해 고독사의 위험이 높음을 알 수 있었다.

이러한 동별 특성을 반영하여 고독사와 관련된 예방과 관리가 우선적으로 필요한 상황이다.

다. 능곡, 행주동

능곡동은 고양군 지도읍 내곡리·대장리·신평리·토당리로 불리었으나 1992년 고양군이 시로 승격되면서 능곡동으로 행정동 명칭이 부여되었다.

행주동 역시 행주내리·행주외리·토당리로 불리다 1992년 고양군의 시로 승격되면서 행주동으로 바뀌었다. 다수 주민들이 살고 있는 곳은 과거 토당리로 불리었던 법정동인 토당동이다.

능곡동과 행주동은 자연 형성된 마을로 주로 다세대 주택이 밀집되어 있고 아파트와 논·밭·과수원 등의 농지로 구성되어 있다. 재개발예정지구로 아파트 공사현장과 노후주택이 많고 유흥시설 및 숙박시설이 많다. 현재 개발 능곡역, 토당문화플랫폼, 능곡전통시장, 대장천생태습지 등이 능곡동과 행주동의 대표하는 곳이다.

능곡동과 행주동은 재개발지역으로 능곡1구역부터 6구역으로 구분 된다. 현재 구역은 22년 11월부터 대곡역 두산위브가 준공되어 입주했다.

능곡 5구역은 행주동으로 취약계층 주민 분들이 많이 거주하며 능곡복지센터 참여주민이 많이 거주하는 곳이기도 하다. 5구역은 24년 11월까지 주민 이주를 완료하고 공사를 시작할 계획에 있다. 현재 5구역 거주주민 이사가 한창 진행 중에 있다.

능곡2구역은 5구역 다음으로 재개발이 빠르게 진행되고 있는 지역이며, 5년 후를 예상하고 있다.

6구역은 능곡복지센터가 위치하고 있는 지역으로 재개발 진행이 다양한 사유로 지연되고 있다.

2. 관할지역 동별 복지서비스 이용주민 현황

가. 주민등록 인구 현황

구분	주민등록인구	아동청소년 (19세 미만)	성인(청년) (20세~39세)	중장년 (40세~64세)	노인 (65세 이상)
행신1동	20,791	2,775	5,279	9,035	3,702
행신2동	30,415	4,068	9,109	12,438	4,800
행신3동	23,020	3,289	6,013	10,138	3,580
행신4동	19,899	2,630	4,866	8,786	3,617
능곡동	18,069	2,459	4,794	7,606	3,210
행주동	16,781	1,456	4,244	7,552	3,529

나. 국민기초생활보장수급자 현황

구분	생계급여	의료급여	주거급여	교육급여	소계
행신1동	332	43	235	23	633
행신2동	275	44	247	24	590
행신3동	107	108	245	55	515
행신4동	1,236	1,494	2,223	192	5,145
능곡동	266	231	449	47	993
행주동	607	570	929	89	2,195

다. 취약계층 현황

구분	독거노인	장애인	한부모	차상위	소계
행신1동	852	1,138	115	61	2,166
행신2동	1,146	1,087	130	311	2,674
행신3동	684	780	90	368	1,932
행신4동	1,221	1,687	144	109	3,161
능곡동	767	807	96	117	1,787
행주동	1,448	987	310	451	3,196



2 사례관리 실천사례

- 1 [지역1과]
외부지원사업 연계를 통한 경제적 위기 극복
- 2 [지역2과]
함께 하면 나도 할수 있다
- 3 [지역3과]
마음의 힘이 전하는 살아갈 용기





3) 의뢰 및 선정 사유

구분	내용
의뢰	<ul style="list-style-type: none"> - 경기도고양교육지원청 담당교사가 초록우산어린이재단에 참여주민 자녀를 의뢰하였고, 초록우산어린이재단 경기북부지역본부에서 복지관으로 의뢰함. - 참여주민 자녀의 모 건강이 좋지 않아 경제활동을 못 하고 있으며 이로 인한 경제적 지원이 필요함. - 참여주민의 자녀는 한 달간 학교 체험학습 일정이 있으나 모 혼자 집에 둘 수 없어 힘들어하고 있다고 하며, 복지관에서 해당 가정에게 도움 줄 수 있는 것이 있는지 의뢰함.
선정사유	<ul style="list-style-type: none"> - 참여주민은 극심한 경제적 고충을 경험하고 있으며, 악화되는 상황에서 본인 의지로 해결할 수 있는 것이 없어 심리적 압박을 경험함. 자녀는 학업과 돌봄을 동시수행하며 역할이 과중되어 스트레스를 해소하지 못함. 이에 사례주민으로 선정하여 가족 단위 정서지원 및 경제적 지원을 제공하고자 함. 외부지원사업 신청 과정에서 참여주민의 건강이 눈에 띄게 악화되어 지속적인 모니터링과 서비스 연계가 필요해 보임.

2. 개입

1) 욕구사정

영역	제시된 욕구	합의된 목표	
경제	기초생활 해결	“월세 밀린 지 3개월째예요. 집주인과 은행에게서 매일같이 독촉 전화가 와요. 수급비가 들어와도 다 빚 갚는 데로 빠져나가니 내 돈이 하나도 없어요.”	지원사업/서비스 연계를 통한 경제적 부담 감소
건강	신체적 /정신적 건강유지	“얼른 걸어야 일도 하고 딸에게 요리도 해줄 수 있을 텐데, 다리가 낫질 않아요. 언제까지 이렇게 지내야 할지 모르겠어요. 딸도 건강이 좋지 않은데 나 때문인 것 같아요.”	지속적인 모니터링을 통한 건강악화 예방 및 정서지원
가족 관계	관계형성	“딸이 학원에 다니고 싶어 하는데 돈이 없어서 엄마로서 해줄 수 있는 게 없어요. 오늘도 돈 때문에 대판 싸워서 말도 안 해요.”	자녀 교육 지원을 통한 학업지속 의지 증진

2) 서비스 계획

영역	합의된 목표	실행계획
경제	기초생활 해결 지원사업 및 서비스 연계를 통한 경제적 부담 감소	[복지관] - 비정기적 후원물품 제공(수시) - 외부지원사업 생계비연계 및 지급(수시) - 결연후원금 연계 및지급(월1회) [동행정부복지센터] - 정부지원금 지급(월1회) - 문화바우처 제공(연1회) - 식사바우처 제공(일1회) [참여주민] - 지원금품 목적에 따라 지출(생계비, 교육비, 부채상환 등)
건강	신체적 /정신적 건강유지 지속적인 모니터링을 통한 건강악화 예방 및 정서지원	[복지관] - 심리상태, 건강상황 모니터링(월2~3회) - 스스로 수행가능한 과제(운동) 부여 [명지병원] - 검사 및 진료(월1회) - 약 처방 및 복용여부 확인 [참여주민] - 정해진 일자에 병원방문, 약 복용 - 스스로 움직이려는 노력 수행 [참여주민 자녀] - 참여주민 운동 지원 및 적극적인 지지
가족 관계	관계형성 자녀 교육 지원을 통한 학업지속 의지 증진	[복지관] - 외부지원사업 자녀 교육비 연계 및 지급 [참여주민] - 자녀 정서지지 및 학업 응원 [참여주민 자녀] - 교육 수강, 학업 지속



○ 사례관리자의 주된 과업

과제	실천내용
활용 가능한 지역자원과 적극 소통 및 연계	<ul style="list-style-type: none"> - 덕양구 보건소와 참여주민 자녀 건강상황 공유, 지원가능한 서비스 협력 요청함(결핵지원금 등). - 주거환경 개선 위한 지역자원 탐색, 각 기관 담당자와 소통하여 일정 협의 및 서비스 연계함. : 덕양노인종합복지관 냉장고 청소 서비스, 경기도일자리재단 집정리/청소 서비스
참여주민 대상 신청 가능한 외부 지원사업 탐색 및 연계	<ul style="list-style-type: none"> - 생계/주거/학습비 관련 외부지원사업을 탐색하고 연계를 시도하여 참여주민 가정의 경제적 어려움 완화를 지원함. - 월드비전 가족돌봄청소년 지원사업, 지구촌사회복지재단 희망이음(주거지원), 초록우산어린이재단 결연후원(학습비) 등 - 참여주민이 건강 회복을 위해 노력하는 과정에 대해 주기적으로 모니터링을 진행하고 성과에 대해 적극적인 지지와 격려를 보냄.

○ 클라이언트의 주된 과업

과제	실천내용
스스로 움직이려는 노력하고, 1일 1회 이상 다리 마사지하기	<ul style="list-style-type: none"> - 참여주민은 자녀의 도움 없이 거동하기 어려웠으나, 건강상태가 조금씩 호전되면서 목발을 구입하여 집안에서 스스로 움직여보려는 시도를 함. - 다리 혈액순환을 위해 1일 1회 이상 다리 마사지를 실행하고, 누워 있기보다 침대난간을 잡고 일어나 앉는 버릇을 들임.
정해진 일정에 병원 방문 및 약 복용	<ul style="list-style-type: none"> - 정해진 일정에 병원을 방문하여 약 처방은 받았으나 부작용(구토, 관절 통증 등)이 심하여 식사와 약 복용하는 것을 꺼려함. - 그러나 참여주민 자녀와 담당자, 병원 의사의 지속적인 격려로 부작용을 이겨내고 약 정량을 복용하려 노력함.
사례관리 담당 사회복지사와 적극적으로 소통하고 목표 수행 과정 공유	<ul style="list-style-type: none"> - 월1회 이상 대면 모니터링을 통해 근황공유 및 필요한 자원 요청함. - 담당자와 신뢰관계가 구축되어 일상 속 작은 변화나 궁금한 점에 대해 적극 소통하고 공유함.

3) 실천

욕구영역	실행계획	실천내용
경제	기초생활 해결	[복지관] <ul style="list-style-type: none"> - 비정기적 후원물품 제공(수시) - 외부지원사업 생계비 연계 및 지급(수시) - 결연후원금 연계 및 지급(월1회) [복지관] <ul style="list-style-type: none"> - 10건 이상의 외부자원(지원금품) 연계 - 초록우산어린이재단 학습비 결연후원, 일산 승무사업소 따뜻한 겨울나기 일시후원, 월드비전 난방비지원사업, 경기북부 한부모가정 지원센터 사례관리지원금 지급, 월드비전 가족돌봄청소년 지원 사업, 월드비전 굿잡 키트, 지구촌사회복지재단 희망 이음 결연후원, 한국사회복지관협회 가족돌봄지원 사업, 덕양노인종합복지관 식품안전도우미, 경기도 일자리재단 취약계층 집정리/청소 서비스
		[동행정복지센터] <ul style="list-style-type: none"> - 정부지원금 지급(월1회) - 문화바우처 제공(연1회) - 식사바우처 제공(일1회) [동행정복지센터] <ul style="list-style-type: none"> - 기초생활 수급비 제공, 공적서비스 신청, 비정기 후원물품 제공, 복지정보 제공
		[참여주민] <ul style="list-style-type: none"> - 지원금품 목적에 따라 지출(생계비, 교육비, 부채상환 등) [참여주민] <ul style="list-style-type: none"> - 지원금품을 사용목적에 맞게 사용 및 지출하여 이전보다 안정적인 경제 상황이 지속



욕구영역		실행계획	실천내용
건강	신체적 /정신적 건강유지	[복지관] - 심리상태, 건강상황 모니터링(월2~3회) - 스스로 수행가능한 과제(운동) 부여	[복지관] - 월1회 이상 가정방문하여 정서지원 및 건강상태 모니터링
		[명지병원] - 검사 및 진료(월1회) - 약 처방 및 복용여부 확인	[명지병원] - 검사 및 진료(월1회) - 약 처방 및 복용여부확인
		[참여주민] - 정해진 일자에 병원 방문, 약 복용 - 스스로 움직이려는 노력 수행	[참여주민] - 정해진 일자에 병원방문, 약 복용 - 목발을 구입하고 스스로 방안에서 걷는 연습을 함
		[참여주민 자녀] - 참여주민 운동 지원 및 적극적인 지지	[참여주민 자녀] - 참여주민 운동 지원 및 적극적인 지지
가족 관계	관계형성	[복지관] - 외부지원사업 자녀 교육비 연계 및 지급	[복지관] - 외부지원사업 자녀 교육비 연계 및 지급 : 초록우산어린이재단 학습비 결연후원, 월드비전 가족돌봄청소년 교육비
		[참여주민] - 자녀 정서지지 및 학업 응원	[참여주민] - 자녀 진로방향 설정에 대한 조언 제공, 학업에 정진할 수 있도록 정서적지지 및 격려 제공
		[참여주민 자녀] - 교육 수강, 학업 지속	[참여주민 자녀] - 월드비전 가족돌봄청소년 교육비지원을 통해 수학 온라인 강의 꾸준히 수강 중 - 진로탐색, 진로확정하여 관련 분야 학습 및 입시 준비

3. 본 사례와 관련하여 슈퍼비전 받은 내용과 적용

슈퍼비전	적용
○ 경제 - 현재 참여주민이 복지관에 직접적으로 표현한 욕구는 결연후원금 지속 이외에 없으나, 전남자친구와의 관계로 인한 스트레스를 호소하고 있어 추가적인 어려움이 발생하는지 근황 모니터링이 최소 월1회 필요함.	- 참여주민 거주지 근처에 전남자친구가 거주하여 지속적으로 위협을 가해오고 참여주민 가정에게 스트레스 요소가 됨. 또한 주거환경 관리가 잘 되지 않아 해충이 급격하게 늘어나 거주지 이전이 시급해진 상황임. 이에 경기전세임대 주택 신청을 지원하여 입주대상자로 선정, 행신4동으로 안전하게 거주지 이전할 수 있도록 지원함.
○ 가족관계 - 자녀의 진로/학업과 관련된 외부공모사업이나 자원 있을 시 적극적으로 연계하며 자녀의 욕구에 대한 추가적인 확인도 필요함. - 고등학교 졸업 이후 자녀와 복지관의 관계가 대학교 및 대학교 내 단체까지 확대 연계될 수 있음. 복지관이 자녀에게도 많은 관심과 애정이 있다는 것을 알 수 있도록 신경써야 함.	- 자녀 교육지원 관련 자원을 지속적으로 연계하고, 자녀가 원하는 진로방향을 스스로 설계할 수 있도록 격려 및 지지함. 이에 자녀가 인테리어 방향으로 진로를 설정하여 학습에 매진하여 원하는 학과로 진학 성공함 (건축학과).

4. 본 사례와 관련하여 사례회의에서 다룬 내용과 적용

사례회의 내용	적용
[220520 사례회의] ○ 사례선정 논의 - 거주지 이전으로 인한 내부사례이관 - 참여주민이 복지관에 직접적으로 표현한 욕구는 결연후원금 지속 이외에 없는 상황이나, 전 남자친구와의 관계로 인한 스트레스를 호소하여 최소 월1회 추가적인 어려움 없는지 모니터링이 필요함	- 단순서비스형 참여주민 선정 - 초록우산 어린이재단 결연후원금 지속 지원 - 비정기적 후원물품 지원을 통한 월1회 모니터링 진행

5. 변화

○ 생태도의 변화	
개입 전	개입 후(종결 사례인 경우, 종결 시점)
○ 당사자의 변화	
<p>개인의 변화</p> <p>1) 경제 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 반복되는 카드대금 체납으로 신용불량자 등록되었으나 참여주민과 자녀가 신용회복위원회와 직접 소통하고 상담하는 등 자발적으로 노력하여 신용위기 벗어남. - 지속적인 외부지원사업 연계와 비정기적 후원품 전달을 통해 경제 안정화가 이루어지고 월세 및 관리비를 체납하는 상황이 줄어들음. <p>2) 건강 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 머리술이 많아지고 살이 붙는 등 건강의 차도가 보이기 시작함. - 건강회복을 위해 병원 정기검진을 정해진 일자에 다녀오며, 약을 제때 복용하려고 노력함. 스스로 수행가능한 일상생활은 도움을 받지 않고 스스로 해보려 노력함. <p>3) 가족관계 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자녀와 대화할 때 과격한 언행이 관찰되기도 하였으나 집안 경제상황이 나아지면서 자녀를 부를 때 애칭을 사용하며 친구 같은 관계를 유지함. 모녀간 대화와 타협을 통해 자녀 진로(인테리어)를 응원해주기로 함. 	<p>환경의 변화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2023년 10건 이상의 외부자원이 연계되어 경제적 부담이 상당 부분 완화되었고, 과거 초록우산어린이재단 이외의 외부자원이 없던 참여주민이 사례관리를 통해 다양한 지역네트워크 연계가 이루어져 안정적인 삶을 영위할 수 있는 바탕을 마련하였고 추후 위기상황 발생 시 도움을 청할 수 있는 기관이 생겼다는 긍정적 변화가 있음.

6. 본 사례를 통한 성찰과 시사점

○ 사례관리를 통해 배운 점

- 참여주민은 사례관리 개입 이전 극심한 생활고를 겪었고 거동이 불가능 정도로 건강이 악화된 수준이었으나, 생계유지 및 자녀 학습지원을 지속한 결과 경제, 건강, 가족관계, 생활환경 등 다양한 영역에서 긍정적 변화를 보임.
- 사례관리자는 해당 가정의 경제적 위기 극복을 위해 외부 자원 연계에 집중하였고, 이 외 건강 관리나 거주지 이전 등 눈에 띄는 변화를 일으킨 것은 모두 참여주민 가정의 적극적인 노력이 있었기에 가능했음. 사례관리자의 지지를 바탕으로 참여주민이 직접 알아보고 부딪혀서 긍정적인 결과물을 얻어냄. 위기상황을 극복해내겠다는 강한 의지와 사례관리자보다도 빠른 행동력과 정보탐색 능력이 있어 긍정적인 변화가 자연스럽게 따를 수밖에 없었던 사례였다고 사료됨.

○ 아쉬운 점, 한계점

- 본 사례는 단면적으로 보았을 때 모의 건강악화와 생활고가 중점적으로 해결해야 할 문제로 보여질 수 있겠으나, 문제의 중심에는 모의 돌봄과 학업을 병행하며 가장이 된 자녀의 어려움이 클 것이라는 생각이 들었음.
- 1차적인 어려움에 주목하여 사업 초반 외부 자원 연계에 집중하다 보니 자녀와 관계를 충분히 쌓는 것을 초기에 실행하지 못한 점이 사례관리자로서 아쉬움이 남음. 자녀만의 말 못 할 고민을 헤아려주고 '내가 너의 든든한 지원군'이라는 것을 알게 하는 것이 경제지원, 서비스 연계만큼이나 중요하다는 것을 깨달을 수 있었음.

7. 종결 및 향후계획

○ 참여주민 가정 건강 및 경제상황에 대한 주기적 상담과 모니터링

- 참여주민의 건강은 상당 부분 회복되었으나 자녀가 대학에 입학한 후에 참여주민이 홀로 집에서 보내는 시간이 많아질 것이고, 이는 참여주민이 경험해보지 못한 새로운 어려움이 될 가능성이 있음. 또한 참여주민의 증세는 완화되는 것 같아보여도 부작용이 발생하거나 증상이 다시 되돌아가는 경우가 많았기에 정기적으로 월1회 이상 유선/방문 모니터링하여 위기상황에 대처할 수 있도록 하고자 함.

○ 지속적인 외부자원 연계 및 지급을 통한 경제적 부담 완화

- 참여주민 가정은 저축이 가능해질 정도로 경제상황이 호전되었으나 참여주민 자녀가 대학에 입학하면서 학비 및 자녀 대학생활에 필요한 새로운 지출이 발생할 수 있는 상황임. 이에 아직 진행 중인 외부지원사업(지구촌사회복지재단, 초록우산어린이재단) 월1회 결연후원 지원금을 지속하여 지급하고, 추가적인 경제적 어려움이 없는지 주기적인 모니터링을 통해 살피고자 함.



○ 참여주민 동의하에 사례종결 및 사후관리 진행

- 참여주민 자녀와 상담 시 자녀는 대학에 입학하면 학비지원 관련하여 도움을 청할 어른이 필요하다는 의견을 보였음. 이에 주기적 근황확인과 결연후원금 지급에 더불어 정보제공에 집중한 상담 및 모니터링이 이루어져야 할 것으로 사료됨. 참여주민 가정이 안정을 되찾고 일상적인 생활을 수행해나갈 경우 사례관리 종결을 하고자 하며 3개월 간의 사후관리를 통해 추가적인 어려움이 발생하지 않는지 면밀히 살피고자 함.

함께 하면 나도 할 수 있다!

1. 개요

1) 기본정보

성명	박*순	성별/나이	여/만54세
거주 동	행신4동	의뢰/개입	기관의뢰/기본
세대구분	부부중심	보호구분	일반

2) 가족 및 사회적 관계망

가계도	생태도
<p>- 지적장애 3급으로 기본생활관리가 되지 않고 자녀의 머리를 내리찍는 행동을 보이고 자태해 위험성으로 병원에 입원 후 퇴원함.</p> <p>- 가족구성원(남편-경계성지능장애, 자녀 2명-지적장애) 모두 장애 및 조현병으로 주거상태와 건강관리가 되지 않음.</p>	<p>[복지관]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일반찬 지원 및 모니터링 - 신박한정리단 연계 - 외부자원(주거환경개선) 연계 <p>[고양시정신건강복지센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 월 1회 모니터링(약물 관련) - 신박한정리단 의뢰 <p>[명지병원]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정신과약 약물처방 - 소화기내과 진료 및 내시경 검사



3) 의뢰 및 선정 사유

구분	내용
의뢰	2023.3.13.(월) 고양시정신건강복지센터로부터 주거환경 및 밀반찬 지원 필요주민으로 의뢰됨.
선정사유	- 2023.3.28.(화) 참여주민 가정은 장애 및 정신질환을 가진 가구로 가족구성원의 역할이 부재하고 주거환경 이후에도 집안 관리가 어려울 것이고 조리능력이 낮아 식생활 해결에 어려움이 있음. 주거상태 및 건강관리 모니터링이 필요하여 기본형으로 선정함. - 2023.5.11.(목) 복지관 외 정신건강복지센터와 명지병원에서도 개입하고 있어 통합사례회의를 통해 공동 개입방안 논의 및 각 기관별 역할수행에 대해 논의함.

2. 개입

1) 욕구사정

영역		제시된 욕구	합의된 목표
건강	신체적 건강유지	건강회복에 대한 욕구 “배가 고플 때도 있고 안 고플 때도 있어요. 밥 안 먹고 약 먹는 경우도 많아요.” “내시경 약 먹기 무서워요.”	건강회복을 위한 꾸준한 약복용
	정신적 건강유지		
일상생활유지	의식주 관련 일상생활유지	요리를 잘하고 싶은 욕구 “요리솜씨가 없어서 반찬을 해도 싱겁거나 짜다고 해요. 반찬 하기도 힘들어서 반찬을 받고 싶어요.”	밀반찬제공을 통한 식생활 해결 부담감 완화
생활환경	주거내부 환경개선과 안전	생활환경 개선의 욕구 “집 정리 해야 되는데 너무 많아서 혼자 못 하겠어요.”	집안 내부환경 정리

2) 서비스 계획

영역		합의된 목표	실행계획
건강	신체적 건강유지	건강회복을 위한 꾸준한 약복용	<복지관> - 밀반찬 지원을 통한 건강 모니터링 - 소화기내과 병원예약 도와주기
			<정신건강복지센터> - 약물복용 모니터링 - 병원예약 도와주기
			<명지병원> - 정신의학과 진료, 약처방 - 소화기내과 모니터링 - 병원내원 확인 및 모니터링
			<참여주민> - 아플 때 바로 말하기 - 병원 예약하고 대장내시경 검사 진행, 약복용
			<참여주민 가족> - 병원예약 도와주기
일상생활유지	의식주 관련 일상생활유지	밀반찬제공을 통한 식생활 해결 부담감 완화	<복지관> - 밀반찬 지원 - 상담과 모니터링 - 반찬 레시피(그림)공유 - 후원물품 전달
			<참여주민> - 집에서 좋아하는 반찬 만들기 - 밀반찬 조리 시, 조미료 조금 넣기(그림레시피 참고)



영역		합의된 목표	실행계획
생활 환경	주거내부 환경개선 과 안전	집안내부정리	<복지관> - 신박한정리단 연계 - 이불세탁(고양시사회복지협의회) - 냉장고청소(덕양노인복지관) - 집청소(경기도일자리재단) - 집안정리 실행, 모니터링
			<고양시정신건강복지센터> - 조현병 약물복용 모니터링 - 정리 필요성 안내
			<참여주민> - 사용하는 물건, 버리는 물건 정리하기, 쓰레기 버리기 - 이불 버리기
			<참여주민 가족> - 물건 분류 도와주기 - 집안정리하기

○ 사례관리자의 주된 과업

과제	실천내용
주인과 관계형성	- 밀반찬 지원과 주기적인 상담을 통한 주인과 신뢰관계형성 - 주인이 쉽게 이해하고 실천 할 수 있는 설거지, 분리수거 방법 안내지 제작

○ 클라이언트의 주된 과업

과제	실천내용
일상생활 유지 방법 습득	- 주민은 집 정리를 하려고자 하는 의지가 있으나 많은 물건으로 혼자 이행하기엔 어려움이 있음. 사례관리자와 정신건강복지센터 담당자와 함께 주거환경개선을 수행하되 주민이 주도적으로 할 수 있도록 격려 및 지지

3) 실천

욕구영역		실행계획	실천내용
건강	신체적 건강유지, 정신적 건강유지	<복지관> - 밀반찬 지원을 통한 건강 모니터링 - 소화기내과 병원 예약 도와주기	<복지관> - 밀반찬 지원 - 건강 모니터링 - 병원 예약 안내
		<정신건강복지센터> - 약물복용 모니터링 - 병원예약 도와주기	<정신건강복지센터> - 약물복용 모니터링
		<명지병원> - 병원내원 확인 및 모니터링	<명지병원> - 병원예약 도움 제공 - 병원내원 확인 및 모니터링
		<참여주민> - 아플 때 바로 말하기 - 병원 예약하고 대장내시경 검사 진행, 약물복용	<참여주민> - 병원예약 진행 - 대장 내시경검사 실시
		<참여주민 가족> - 병원예약 도와주기	<참여주민 가족> - 병원 동행
일상생 활유지	의식주 관련 일상생활 유지	<복지관> - 밀반찬 지원 - 상담과 모니터링 - 반찬 레시피(그림)공유 - 후원물품 전달	<복지관> - 주1회 밀반찬 지원 - 상담, 모니터링 - 비정기 후원물품 전달
		<참여주민> - 집에서 좋아하는 반찬 만들기 - 밀반찬 조리 시, 조미료 조금 넣기(그림레시피 참고)	<참여주민> - 주민이 즐겨 먹는 밀반찬(콩나물) 조리



욕구영역		실행계획	실천내용
생활 환경	주거내부 환경개선 과 안전	<복지관> - 신박한정리단 연계 - 이불세탁(고양시사회복지협의회) - 냉장고청소(덕양노인복지관) - 집청소(경기도일자리재단) - 집안정리 실행, 모니터링	<복지관> - 이불세탁 지원 - 집안정리 실행 및 모니터링
		<고양시정신건강복지센터> - 조현병 약물복용 모니터링 - 정리 필요성 안내	<정신건강복지센터> - 조현병 약물복용 모니터링 - 집안정리 실행
		<참여주민> - 사용하는 물건, 버리는 물건 정리 하기 - 쓰레기 버리기 - 이불 버리기	<참여주민> - 쓰레기 버리기 - 이불 버리기
		<참여주민 가족> - 물건 분류 도와주기 - 집안정리하기	<참여주민 가족> - 청소기 돌리기 - 분리수거 하기

3. 본 사례와 관련하여 슈퍼비전 받은 내용과 적용

슈퍼비전	적용
○ 참여주민의 특성(지적장애, 조현병) 이해 - 실무자들이 사례관리를 하면서 늘 고민하고 있던 부분 중 하나가 강점관점을 보며 주민과 함께 나아가야하는데 주민들의 상황과 요구들을 듣다보면 병리적인 관점에 포커싱이 된 부분, 서비스지원 중심으로 작성하게 됨. 요구에서 욕구로 전환하는 방법과 제시된 욕구를 합의된 목표로 전환 필요함. - 정신건강이슈를 가진 주민은 치료적 접근이 아닌 어려움과 개인을 분리해서 봐야함.	○ 외부슈퍼비전과 외부교육 수강을 통한 학습내용 실천 - 요구를 욕구로 전환하는 방법을 학습하여 실천함. “반찬이 필요해요” → “요리솜씨가 없어서 요리를 잘 하고 싶어요.” 이렇게 제시된 욕구를 도출하고 합의 목표로 전환함. - 또한, 주민을 진단하지 않는 자세로 주민과 만나 상담함.

슈퍼비전	적용
○ 생활환경 개선(주거환경)에 대한 가족구성원 반대 - 주민은 동의했지만 가족구성원이 거절한 경우, 당사자 및 가족구성원의 거절은 자기결정권의 행사임. 거부로 인해 어떤 욕구가 생겨나는지 중요하며 “이유가 있겠지” 라고 생각하고 거부로 인해 생명, 건강, 안전, 보호 이슈가 있다면 거부함에도 불구하고 적극적으로 개입해야함. 주민이 염려된다면 안전에 대한 모니터링 가능한지 우선 파악해야 하며 불가능 할 경우, 기록 해놓아야 할 필요가 있음.	○ 주민과 함께 실천한 주거환경개선 - 가족구성원(남편)의 강한거부로 주거환경 개선에 필요한 내부자원 및 외부자원 연계에 어려움이 있었음. - 거부사유는 많은 외부인이 집에 방문하여 청소를 하는 것에 대한 거부감이 가장 컸고 지금 생활에 어려움이 없다고 생각함. - 유통기한 지난 식품들과 쌓인 물건들로부터 벌레가 나와 가족구성원들이 피부질환을 겪어 정신건강복지센터 담당자와 주민과 함께 거실 공간 중 일부분만 청소 및 정리 하였음. 이를 통해 주민의 변화된 모습 (“유통기한 지난 거 버려야죠” → “날짜가 지났으니 버려야겠다.” 라며 직접 쓰레기통에 물건을 넣고 함께 분리수거 하였음.

4. 본 사례와 관련하여 사례회의에서 다룬 내용과 적용

사례회의 내용	적용
○ 통합사례회의 진행 - 고양시정신건강복지센터, 명지병원과 함께 기관별 수행역할 수립 ○ 서비스계획 재수립 - 통합사례회의 이후, 주민의 욕구와 각 기관별 의견을 반영하여 대장내시경 검사를 할 수 있도록 도움 제공	○ 각 기관별 역할 수행 - 고양시정신건강복지센터, 명지병원과 함께 기관별 수행역할 수립 - 고양시정신건강복지센터(주사례기관): 신체적, 정신적 건강 모니터링 메인으로 진행, 가족 구성원 소통, 자녀(아들) 역할 부여, 활동보조인 연계 - 명지병원: 주민-자녀(딸) 경과 모니터링, 정신 질환 증상관리, 대장내시경 예약 안내 도움 - 복지관: 밑반찬 지원을 통한 정기 모니터링, 일상생활 개선 독려

5. 변화

○ 생태도의 변화	
개입 전	개입 후(종결 사례인 경우, 종결 시점)
<p>복지관 - 일반한 지원 및 모니터링 - 신박한정리단 연계 - 외부지원(주거환경개선) 연계</p> <p>명지병원 - 조현병, 정신과 약물 처방 - 소화기내과 진료 및 내시경 검사</p> <p>고양시정신건강복지센터 - 월 1회 모니터링(약물 관련) - 신박한정리단 위탁</p>	<p>복지관 - 주 1회 일반한 지원 및 모니터링 - 병실 예약 안내 - 집안정리 실행 - 이불세탁지원사업 연계, 비정기주방물품 전달</p> <p>명지병원 - 조현병, 정신과 약물 처방 - 소화기내과 진료 및 내시경 검사</p> <p>고양시사회복지협의회 - 이불세탁지원사업</p> <p>고양시정신건강복지센터 - 월 1회 모니터링(약물 관련) - 신박한정리단 위탁 - 집안정리 실행 - 활동보조안 연계 - 가족구성원 교육</p>
○ 당사자의 변화	
개인의 변화	<p>1) 건강 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주민은 혈변을 볼 정도로 건강에 이상이 있었음. 대장내시경 검사를 해야 했으나 물약 복용에 대한 공포증이 심하고 가정에서 약물복용이 전혀 되지 않아 관리차원으로 입원했지만 병원에서도 약물 복용을 거부하여 퇴원함. - 주민이 복지관 밀반찬에 긍정적임으로 담당자가 주1회 방문과 병원예약 안내를 돕고 설득하여 대장내시경 검사를 받게 됨. 검사 결과 수치는 높으나 큰 이상이 없어 주기적인 소화기내과 약물 복용이 필요하다는 소견을 받음. 이후, 혈변 증상은 사라졌으며 주2회 식사와 약물 복용을 통해 건강회복에 힘쓰고 있음.
	<p>2) 일상생활유지 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주민은 콩나물, 시금치 같은 음식의 간단한 조리능력은 있으나 조미료 양 조절을 하지 못해 음식이 싱겁거나 짜게 되어 스스로 요리에 대한 낮은 평가를 하였음. 자녀와 함께 상담 시, 주민이 요리한 된장찌개와 콩나물에 대한 음식칭찬을 하니 주민은 다시 자신감을 가졌으며 주민이 이해하기 쉬운 그림 레시피를 전달 하니 월 1회 스스로 간단한 조리를 한다고 함.
	<p>3) 생활환경 영역(집 정리 전·후 주민의 마음가짐과 행동 변화)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 집 정리 전 모습: “버리려고 했어요. 버릴 거예요. 제가 할게요.” 라며 실천의 모습 보다 대답만 우선시 하던 주민 - 집 정리 후 모습: “같이 하니깐 저도 할 수 있어요. 유통기한 지났으니까 이건 버려야지!” 라며 직접 쓰레기통에 버리고 담당자와 함께 분리수거 하는 주민으로 변화됨.

환경의 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 일부 청소를 했지만 워낙 많은 짐이 있기에 주거환경이 크게 변화 된 모습은 없었음. 그러나 주민의 마음가짐과 행동에 큰 변화를 발견하게 됨. - 낮병원을 다니던 자녀가 개인사유로 종결됨. 자녀는 분리수거를 잘 하는 강점을 가지고 있어 주민을 도와 일상생활 유지에 도움을 줄 것으로 보임.
--------	---

6. 본 사례를 통한 성찰과 시사점

○ 함께 하면 해낼 수 있는 주민의 큰 강점 발견

- 주민과 관계가 형성되고 함께 정리하는 실천 활동을 해보니 주민이 스스로 직접 유통기한 지난 물건을 정리하고 분리수거를 같이 할 만큼의 큰 변화가 나타남. 가족구성원 모두 지적장애와 정신질환이 있어 가정 내 모든 물건을 정리하기까지 긴 시간이 걸리겠지만 주민과 자녀(딸)가 분리수거를 할 줄 아는 큰 강점이 있기에 이전보다는 일상생활 유지에 긍정적 변화가 나타날 것으로 기대됨.

○ 외부슈퍼비전을 통한 주민의 특성 이해

- 지적장애가정은 긴 시간의 모델링이고 장기간 개입해도 유의미한 변화가 적을 수 있고 악화된 것을 막는 거에 비중을 두고 개입해야한다고 함.

- 개입하지 않았을 때 악화되는 상황을 개입을 통해 유지 하는 것만으로도 성공적인 사례관리라는 외부슈퍼비전을 받음.

- 사례개입 전, 후를 비교했을 때 이전보다 신체적 건강회복에 노력하고 있으며 생활환경이 악화 되지 않았고 주민에게서 직접 물건정리 할 수 있다는 실천력을 발견하게 됨.

- 사례관리를 하면서 주민은 언제든지 다시 정리하기 전의 예전모습으로도 돌아 갈 수도 있고 아닐 수도 있음. 주민의 선택과 주민의 거절로부터 오는 욕구로 인해 사례관리자는 “왜 그럴까?” 라는 생각보다는 “그럴 수 있지.” 라며 주민과 속도를 맞추고 함께 하면 할 수 있다는 메시지를 보내야겠다는 다짐을 하게 됨.

마음의 힘으로 살아갈 용기를 얻었어요

1. 개요

1) 기본정보

성명	김*연	성별/나이	여/만37세
거주 동	행주동	의뢰/개입	문촌9종합사회복지관 이관/기본
세대구분	청장년 1인가구	보호구분	수급

2) 가족 및 사회적 관계망

가계도

1987
CT

생태도

1986
37
CT

- ▷ 10살 때 김*연님이 보는 앞에서 모친이 농약을 마시고 자살함. 친언니와 새엄마 곁에서 자랐으나, 14살에 부친이 패혈증으로 사망하고 새엄마가 도망감.
- ▷ 친척집을 전전하며 친언니와 함께 자랐으나, “마지못해 거둬준다.”는 식으로 대해져 어린 나이에 상처를 받음.
- ▷ 과거 자살을 시도한 경험이 있음.(수면제 복용, 칼 사용)
- ▷ 성인이 된 후 친언니와 독립하여 목동에서 살았으며, 송의여자대학교를 졸업함.
- ▷ 친언니가 가정을 꾸리게 되면서 관계가 매우 소원해짐.
- ▷ 암 수술을 위해 보호자 동의 차 연락하였으나 전화를 받지 않고 답장도 하지 않아 조금 이나마 남아있던 마음도 단념하게 되었음.

- ▷ 국립암센터 정기 검진 및 진료(자궁경부암 추적검사)
- ▷ 암환자 가사간병인(주2회, 화/목 13:20~약3시간 방문, 청소)
- ▷ 말씀세움교회 이종민 목사(정서적지지)
- ▷ 새빛안과 월 10만원 후원금 지원

3) 의뢰 및 선정 사유

구분	내용
의뢰	- 권역이 변경되며 문촌9종합사회복지관에서 이관 받은 주민임.
선정사유	- 어렸을 적 자살을 시도한 적이 있으며 자궁경부암과 장폐색이 찾아오면서 유일한 가족이었던 친언니와 연락이 두절되고, 항암치료 이후 건강 회복을 위해 부단한 노력을 하고 있지만 나아지지 않는 자신의 처지에 대해 화가 나고 분노조절이 잘 되지 않는 등 정서적으로 지친 상황임. - 주변에 가까이 하는 친구나 지인, 가족이 부재한 상황이기에 정서적 지지가 필요할 것으로 보임. 이에 사례관리 기본형으로 개입하여 김하연님의 주요욕구에 따른 사례관리를 진행함.

2. 개입

1) 욕구사정

영역	제시된 욕구	합의된 목표	
건강	신체적 건강유지 정신적 건강유지	매일 거울을 보는 게 힘들어요. 치료하며 빠진 머리카락은 잘 자라지 않고, 호르몬 약 때문에 몸무게는 계속 늘고...외형적으로 너무 잘 보이니까 자존감이 낮아지는 것 같아요. 체중감량을 하고 싶어요.	꾸준한 신체운동 및 심리적 안정감 형성을 통한 자존감 회복
사회적 관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	“병원을 다녀오면 하루가 금방 끝나요. 병원과 집만 다니는 것 같아요. 하고 싶은 것도, 관심 있는 것도 없어요. 주변에 아는 이웃도 없고요. 밖으로 나가고 싶은 마음은 있어요.”	이웃과 모임 활동을 통해 사회적 관계 형성
경제	기초생활 해결	“건강 때문에 일을 하는 것은 어렵고, 지원 받는 돈으로 생활비를 사용하고 있어요. 장폐색이 있으니까 먹고 싶은 것을 마음대로 사 먹지 못하고, 장을 위해서만 소비해야 한다는 게 싫어요. 그래도 주어진 돈 안에서 지출하려고 노력해요. 곧 후원금도 끊긴다는데, 걱정이예요.”	활용 가능한 외부자원을 동원하여 경제상황 안정



2) 서비스 계획

영역		합의된 목표	실행계획
건강	정신적 건강유지	꾸준한 신체운동 및 심리적 안정감 형성을 통한 자존감 회복	<ul style="list-style-type: none"> 미술치료 진행 마음일기 쓰기 하루 5천보 이상 걷기
사회적 관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	이웃과 모임활동을 통해 사회적 관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> 주민동아리 참여 이웃과 관계 맺기 노력 나들이 계획 세우기
경제	기초생활 해결	활용 가능한 외부자원을 동원하여 경제상황 안정	<ul style="list-style-type: none"> 후원처 발굴 및 지원 정부지원금 관련 정보 제공 가계부 작성하기

○ 사례관리자의 주된 과업

과제	실천내용
ct와의 신뢰관계 형성	<ol style="list-style-type: none"> 개입기간에 따른 점검, 모니터링을 통해 참여주민의 실천과 변화를 적극 지지하기 복지관, 행정복지센터 등 이용가능 자원을 살피고 연계하기 .ct는 말씀세움교회 이*민 목사에게 정서적 지지와 도움을 받고 있음. 긍정적 관계를 유지하고 상황을 공유하여 모니터링 진행

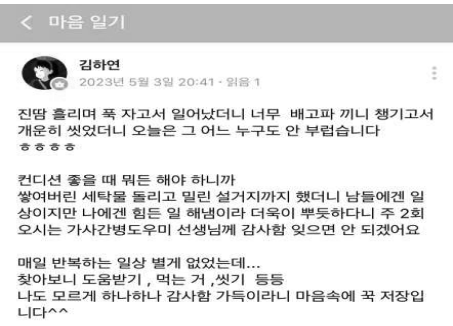
○ 클라이언트의 주된 과업

과제	실천내용
사례관리에 긍정적으로 참여하기	<ol style="list-style-type: none"> 약 잘 복용하고, 꾸준히 걷고, 컨디션을 유지하기 마음가짐을 긍정적으로 생각하기 담당사례관자와 합의한 목표를 달성하기 위해 계획을 주도적으로 실천하기 (운동, 상담, 마음일기 등)

3) 실천

요구영역	실행계획	실천내용	
건강	신체적 건강유지	하루 5천보 이상 걷기	<p>○ 하루 5천보 이상 걷기</p> <ul style="list-style-type: none"> 마음일기작성을 통해 하루 일과를 공유함. 산책 코스, 보고 느낀 풍경, 오늘의 마음가짐 등을 공유하였음.
	정신적 건강유지	<p>○ 미술치료 진행</p> <p>○ 마음일기 쓰기</p>	<p>○ 미술치료 진행 (상담센터 연계)</p> <ul style="list-style-type: none"> 심리적 불안으로 우울증세가 나타나고 분노 조절이 잘 되지 않아 복지관 상담센터 10회기 연계함. 암수술 이후 사후 관리, 치료 등으로 인해 정신적 스트레스가 심해짐. 숨이 잘 안쉬어지고 힘이 빠지는 등 불안 증세가 지속됨. 미술치료사의 권유로 상담 연장에 대해 논의함. 김하연님의 경우 인지왜곡치료를 접목한 미술치료가 진행되고 있는데, 공감 및 지지가 필요한 미술치료가 더해지다 보니 시일이 오래 걸리고 특히 인지왜곡을 스스로 인지하고 개선하기 위해서는 최소 20회 이상 치료가 필요하다는 의견을 줌. 김하연님 본인 의사를 확인하고 내부 논의를 통해 무료 상담 지속 여부 확인하여 미술치료 연장 필요 횟수 확인하여 지원함. <div data-bbox="2085 1304 2565 1651" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>다른 후원처에서 상담비를 지원 할 수 있는 곳이 있어서, 만약 필요하다면 연계해드릴 수 있을 것 같아요!</p> <p>☺☺상담 다 받고 천천히 알려주셔도 돼요!</p> <p>오전 9:39</p> <p>김하연님:</p> <p>저번주 암센터 진료있어서 다녀왔거든요 ㅜㅜ 요즘 숨 안쉬어지고 힘 빠지고 그래서 말씀드리니 심리적 스트레스 심해서 그렇다 하시더라고요 그래서 정신과상담 가볼까 고민하고 있었어요~ 3번 남은 상담을 받고서 제가 결정되면 말씀드릴게요☺ 감사합니다</p> <p>오전 9:42</p> </div>



욕구영역		실행계획	실천내용
			<p>○ 마음일기쓰기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 네이버 밴드를 활용하여 마음일기 작성함. - 상담센터 치료사도 '나를 돌아보는 시간을 갖는 것이 필요하다'라고 하여 마음일기를 쓰는 것에 긍정을 표함. - 짧은 내용이더라도 하루 일과 (산책, 청소, 오늘의 감정 등)를 남겨 하루를 돌아봄. 
사회적 관계	친인척 및 이웃 간 관계형성	○ 주민동아리 참여	<p>○ 주민동아리 [우리집 능곡 푸드 동아리] 참여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 건강한 식생활, 이웃 간 관계형성을 목적으로 반찬 동아리를 만들어 동아리활동 진행함. - 월 2회 이웃 주민들과 만나며 주민동아리 진행함. 반찬을 만들어 먹기와 더불어 고마운 사람들에게 나눔을 진행하고 싶다는 의견을 비춤. - 떡볶이, 어묵탕을 만들어 먹으며 서로 알아가는 시간을 가진 후 월 2회 밀반찬을 만들 수 있도록 구상하여 진행하였음. - 깻잎무침, 진미채 볶음, 카레, 감자 조림 등을 만들어 밀반찬 모임 진행함. - 반찬 모임을 통해 주변 이웃들과 관계를 형성하였음. 반찬모임 진행 시 비건 조미료, 나눠 먹을 간식 등을 챙겨오며 참여 주민들과 관계를 형성함.

욕구영역		실행계획	실천내용
			<p>○ 고양시꽃박람회 방문</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사람 많은 곳에 방문하는 것을 꺼려했으나 오랜만에 나들이를 간다며 설레는 마음으로 꽃박람회를 방문하였음. - 암수술 이후 머리카락이 많이 빠져 꼭 모자를 쓰고 다녔는데 봄바람이 좋아 모자를 벗고 외출하였다고 함. 평소 식물에 대한 관심이 커서 즐겁게 구경할 수 있었음. - 꽃박람회에서 다육이를 구매함. 3개 세트를 구매하여 사례관리자와 나눠 가지고 다육이를 키워보기로 함. - 다육이가 자라는 과정 등은 마음일기를 통해 나눔.
경제	기초생활 해결	○ 후원처 발굴 및 금품 지원	<p>○ 새빛안과 후원금 연계</p> <ul style="list-style-type: none"> - 암수술 이후 장폐색 등 합병증이 생겨 병원 권고에 따라 식단을 챙겨먹어야 함. 이로 인한 식비 지출에 부담이 있음. (푸른주스, 야채수 뉴케어 등) - 새빛안과 결연후원(월 10만원) 연계하여 식료품 구입 등 경제적 안정에 도움을 줌.

3. 본 사례와 관련하여 슈퍼비전 받은 내용과 적용

슈퍼비전	적용
<p>○ 사회적 관계</p> <ul style="list-style-type: none"> - 김*연님과 작년도 반찬모임에 함께 참여했던 주민들에게 동아리 참여를 권유하고 새로운 사람보다 알고 있던 사람들과 관계를 맺을 수 있도록 주민 동아리를 운영하기 바람. 	<ul style="list-style-type: none"> - 작년도 반찬모임에 함께 참여했던 주민들 2명과 함께 반찬 동아리를 만들어 운영함. - 월 2회 만나 반찬 모임을 가졌으며 재료 손질부터 조리까지 함께하며 반찬을 만들어 봄. - 단체 카톡방을 통해 만들어 볼 반찬 등을 논의하였음. - 참여가 불가할 때 서로 챙겨주는 등 관계가 형성됨.

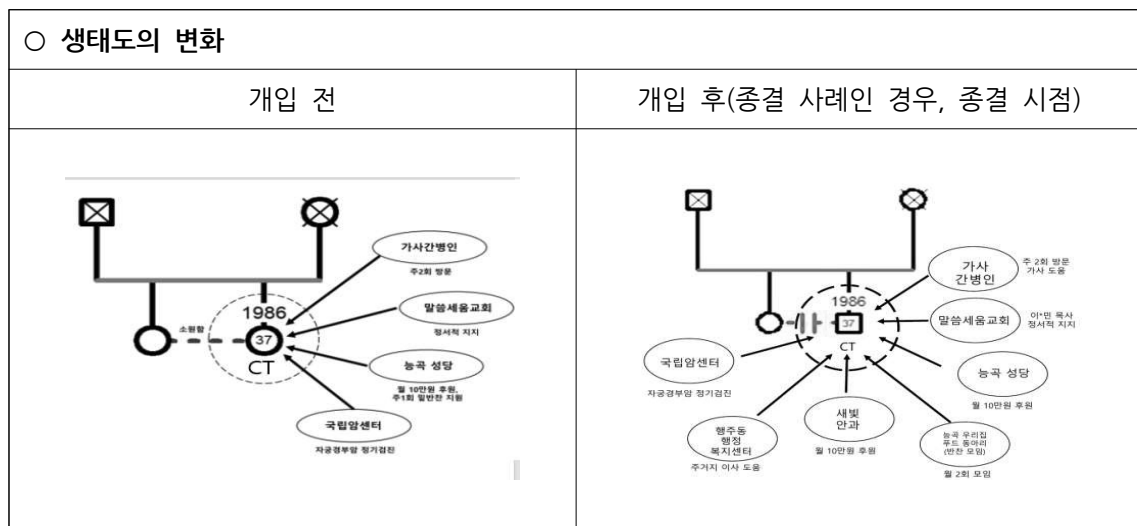


슈퍼비전	적용
<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강 - 김*연님의 경우 원가족 사망 목적, 가족에 대한 배신감, 이른 나이의 암발병 및 수술 등으로 인해 자존감이 매우 낮고 스트레스가 높은 상태임. - 자살 시도 경험이 있고 불안감이 높은 주민이기 때문에 상담치료를 연계하여 상황을 모니터링 하기 바람. 	<ul style="list-style-type: none"> - 통합사례회의 진행하여 복지관 무료 상담(미술치료) 연계함. - 무료 10회 지원이 종료되는 시점 전으로 미술 치료사의 자문을 구했을 때 추가적인 상담 치료가 필요함을 확인하여 통합사례회의 진행 후 추가 상담 연계 진행함.

4. 본 사례와 관련하여 사례회의에서 다룬 내용과 적용

사례회의 내용	적용
<ul style="list-style-type: none"> ○ 통합사례회의 진행 - 상담 치료 연장 필요에 따라 내부통합사례회의 진행함. - 복지관 상담센터 미술치료사, 담당 부서 과장, 사회복지사가 모여 추가적인 미술치료 지원 여부를 논의함. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인지왜곡치료를 접목한 미술치료가 진행되고 있는데, 공감 및 지지가 필요한 미술치료가 더해지다 보니 시일이 오래 걸리고 특히 인지 왜곡을 스스로 인지하고 개선하기 위해서는 최소 20회 이상 치료가 필요하다는 의견에 따라 미술치료 지원 10회기 연장함.

5. 변화



○ 당사자의 변화	
<p>개인의 변화</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 감정적으로 예민하며 다른 사람의 말을 확대 해석 하는 등 심리적 불안이 나타나 상담 및 치료가 필요했음. 미술치료 연계 이후 생각의 전환, 인과성 파악 등 스트레스 관리, 감정 조절에 도움을 받음. - 마음일기 작성을 통해 솔직한 자신의 감정을 표현하고 하루를 돌아봄. 본인의 환경에서 긍정적인 점, 감사한 사람을 찾고 감사를 표현하고 싶어함. 특히 생활 여러 방면(병원동행, 식사 등)을 도와주는 말씀세움교회 이*민 목사에게 감사를 표현하고 싶어 하는 등 주변 사람을 챙기고 긍정적으로 생각하는데 변화가 나타남.
<p>환경의 변화</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2023년 10월 경 해당 지역 재개발 이슈로 인해 주거지 이전하였음. 기존 주거지가 결로, 누수, 곰팡이 등으로 인해 주거 환경에 대한 걱정이 많았음. 집주인도 해당 구역이 재개발한다는 이유로 주거에 대한 보수가 잘 이뤄지지 않았던 것으로 확인됨. - 재개발, 주거환경 등에 대한 부담이 없는 곳으로 가고 싶다고 하여 원흥, 삼송 등의 지역으로 새로운 주거지를 알아 본 후 도내동(향동)으로 이사함. 이사 당시 행주동행정복지센터에서 이사 지원에 도움을 주었음. - 향동종합사회복지관 사례 이관 및 사후관리 진행. 후원금 지속 연계 논의하여 지속적인 서비스가 연계될 수 있도록 함.

6. 본 사례를 통한 성찰과 시사점

○ 심리적 불안이 높은 CT와 관계 형성

- 어린 시절 원가족 사망을 목격하고, 친척 집을 돌아다니며 양육 되어 정서적으로 불안한 유년시절을 보냈음. 성인이 되며 개인의 노력으로 대학도 나오고 백화점 알바, 사무직 등 사회생활을 하며 일상을 살아가던 중 갑작스럽게 자궁경부암이 발생되어 암 수술을 하게 됨. 암수술 과정에서 하나 밖에 남지 않는 가족인 친언니에게 연락했지만 매몰차게 관계를 끊어버리는 모습에 다시 상처를 받고 마음의 문을 닫게 됨. 인간 관계에 대한 회의와 본인의 부정적인 상황(암 수술, 사회적 관계 두절) 등으로 심리적 불안, 인지 왜곡 등이 나타남.
- 담당자가 여러 번 바뀌어 당사자가 혼란을 갖기도 하고 자신의 상황을 여러 번 설명하는데 힘들어하기도 하였음. 사례개입을 위한 과정임을 설명함과 동시에 신속하게 당사자에게 지원되는 항목들을 확인하여 사례개입을 진행하였으며 담당자 변경되는 시점에서 나들이를 계획하여 관계를 형성하는 등 라포 형성에 노력을 기울임.
- ct와 신뢰관계가 형성되어있는 말씀세움교회 이*민목사와 소통하고 상황을 공유하며 ct의 현재 상황에 대한 부가적인 정보를 받거나 관계를 맺는데 도움을 받았음.

○ **통합사례회의를 통한 상담치료 연계**

- 복지관 상담센터 자원을 활용하여 10회기 무료상담치료를 지원함. 상담이 종료될 시점에서 현재 상황을 확인하였을 때 추가 상담이 진행될 필요성이 있어 추가 상담 연계를 위한 통합사례회의 진행함. 인지왜곡의 경우 본인이 자발적으로 생각의 전환이 필요한데 기존 연계된 상담 횟수로는 부족함을 확인하고 치료사 권고대로 지속적인 치료를 진행할 수 있도록 추가 상담 치료를 연계함. 통합사례회의를 통해 전문 치료사의 소견을 들으며 당사자의 현재 상황에 대한 객관적인 사실을 파악할 수 있었음.

○ **사례관리자의 성찰**

- **사례관리 담당자 변경에 따른 라포 형성**

권역 변경으로 문촌9종합사회복지관 대상자에서 능곡복지센터 대상자로 변경되어 진행되었음. 권역 변경 이후에도 여러 차례 사례관리 담당자가 바뀌어 본인의 처지와 상황을 여러 번 설명하는데 힘들어하기도 함. ct의 심라정서적 상황이 불안하여 사회복지사의 단어나 어투 등에도 민감하기 때문에 단어 선택에 유의하며 상담을 진행하였음.

7. 종결 및 향후 계획

○ **사례 이관 및 사후관리 진행**

- 행주동 지역 재개발 이슈로 인해 도내동으로 이사하였음. 도내동 이사 시 보증금 마련으로 차용증을 쓰고 돈을 빌리는 등 경제적 상황이 더욱 안 좋아진 것으로 확인되었음. 관할 복지관으로 의뢰 당시 김*연님의 건강 상태, 사회적 관계와 더불어 해당 경제 상황 내용을 전달하여 지속적인 사례관리 서비스를 받을 수 있도록 연계함.
- 향후 6개월 간 한 달에 한번 사후관리 모니터링을 통해 상황을 점검할 예정이며 추가적인 복지관 상담센터 연계 등 필요 시 통합사례회의 참석 등 협조적 관계를 유지하도록 하겠음.



3 함께 찾고, 돕는 이웃주민 이야기

- 1 [행신1,2동]
포기하지 않는 마음, 따듯한 손길
- 2 [행신3,4동]
갑작스러운 후두암 판정을 받은 어르신,
도움의 손길을 먼저 건넨 행복살피미 단원
- 3 [능곡, 행주]
행주동 골목, 홀로지내는 이웃에게 전하는
따듯한 관심





함께하는 사람들 - 첫 번째 이야기

포기하지 않는 마음, 따뜻한 손길

행신1·2동 행복살피미 장O숙

안녕하세요. 행신1동에 거주하는 주민이자 행신1·2동 행복살피미의 단원인 장명숙입니다. 지난 3월, 집에만 있을 바에야 봉사라도 하겠다는 마음으로 행복살피미 교육을 수료하고 단원으로서 함께하게 되었습니다. 단원이 된 후, 짝꿍 주민에 밀반찬 전달을 목적으로 매주 찾아갔습니다. 하지만 시간이 지날수록 주민을 찾아가는 목적이 밀반찬 전달만이 아니라 그들의 안부를 살피고, 일상을 공유하는 것이 되며 정말 가까운 이웃이 된 것 같은 기분이 들었습니다. 가까운 이웃이라는 마음으로 주민들을 대면하다보니, 자연스레 그들의 고충에 관심이 가기 시작했습니다. 제가 만나던 주민 중, 실패 경험 누적으로 삶에 대해 비관적인 태도를 보이던 주민이 있었습니다. 그의 집에 처음 찾아갔을 때 문 앞의 공간만을 허용하며 눈 맞추고 대화하는 것을 꺼리는 태도를 보였습니다.

관계형성에 걸리는 시간이 길어지며 포기하고 싶을 때도 있었지만, 연 초 교육에서 고립가구를 만날 때는 포기하지 않는 마음이 중요하다는 내용을 계속 떠올리며 문을 두드렸습니다. 꾸준히 문을 두드린 결과, 저에게 '이모님'이라고 부르며 본인의 현재 어려움을 털어놓기 시작했습니다.

그 속에는 주거비체납으로 인한 위기상황이 존재하였습니다. 도움을 요청할 생각조차 하지 못한 채, 현재 상황을 부정하며 위태로운 나날이 지속되고 있었습니다. 하루 빨리 위기 상황을 해결해야겠다는 생각에 담당 사회복지사에게 이 사실을 전달하고 부정적인 마음을 먹지 않도록 계속 찾아가며 그의 이야기를 듣고, 공감하고, 지지하였습니다. 그 결과, 위기상황을 복지관과 함께 해결해낼 수 있었습니다.

저는 행복살피미 단원으로서 사명감을 가지고 고독사 없는 우리 동네를 만들기 위해 오랜 기간 함께 하고자 합니다. 저 뿐만 아니라 많은 주민들의 도움을 부탁드립니다.



함께하는 사람들 - 두 번째 이야기

갑작스러운 후두암 판정을 받은 어르신,
 도움의 손길을 먼저 건넨 행복살피미 단원

행신3,4동 행복살피미 이현영

매주 수요일마다 만나는 어르신이 있습니다. 어르신은 밥보다 술을 더 많이 마시고 치매 판정도 받으셨지만 아직까지 인정하지 않고 부정하면서 하루하루를 살고 계셨어요. 그래도 유일한 취미인 바둑을 즐겨하셔서 그나마 다행이죠. 8개월 정도 만났는데 어느 날 병원 이야기를 하셨어요. 목에 혹이 있다고 하셨지만 알고 보니 후두암이더군요. 차타고 금방 가는 병원을 어르신은 2시간이 걸린다고 하니 마음이 쓰이더라고요. 그래서 같이 병원을 다녀왔습니다.

어르신: “혼자 사니까 반찬도 못 해먹고 청소는 할 줄도 모르죠. 근데 매주 반찬을 가져다주는 선생님이 안부확인도 해주고 아픈 저를 데리고 함께 병원을 가준게 얼마나 고마운지 몰라요. 교통편은 안 좋지... 병원은 멀고... 수술은 아침 일찍 해야 해서 걱정이 많았죠. 근데 선생님이 먼저 병원동행을 해준다고 하니 그저 감사하고 또 감사했어요. 제가 집에서 우울하고 마음이 불편할 때마다 복지관 바둑실도 권유해주시고 산책도 하라고 말씀해주시고 저를 챙겨주셨거든요. 저는 다리도 불편해서 지팡이에 의지해서 걸어야하는 상황인데 찌든 때가 많은 매트리스 청소는 엄두도 못내고 있었어요. 근데 복지사가 청소지원도 해주고 청소해주신 분들도 화장실, 부엌도 꼼꼼히 해주셨어요. 누군가는 당연하게 밥을 차려먹고 청소를 하겠지만 저는 그렇지 못하거든요. 이런 상황을 알고 도와주신 분들에게 모두 감사합니다.”

함께하는 사람들 - 세 번째 이야기

행주동 골목, 홀로 지내는 이웃에게 전하는 따뜻한 관심

능곡동·행주동 행복살피미 신일화

안녕하세요? 저는 행주동 통장 신일화입니다.

행주동 세븐일레븐 골목은 행주동 골목 주민의 사랑방입니다. 날이 흐리던, 맑던 행주동 골목 세븐 일레븐 편의점 앞으로 삼삼오오 모여 대화를 나눕니다.

평소 보이던 이웃이 안보이면 서로 걱정되어 저에게 찾아옵니다. “저기 00빌라 아저씨가 며칠 전부터 안나오네요. 통장님 찾아가주시겠어요?” 행주동 골목 이웃 분들은 홀로 지내는 서로의 사정을 잘 아는 지 이웃 간 서로의 안부를 챙깁니다.

오랫동안 통장을 해왔지만, 행복살피미를 통해 처음 뵈는 이웃도 있습니다. 행복살피미 활동을 하며 돌봄이웃에게 우리 동네 통장이라고 인사도 드리고, 이웃을 살피는 역할에 더욱 책임감이 생겼습니다.

혼자하면 어려운 일이지만, 함께 이웃을 위해 애써주시는 행복살피미 분들 덕분에 오늘도 힘을 내서 살핌 이웃 분들을 만납니다.

행주동 골목에 서로 이웃을 챙기고 살피주는 따스한 정이 남기를 바랍니다.



4 부록

1 당사자의 편지



안녕하세요?
행신 2동에 거주하고 있는 주민입니다.
여러가지 어려움이 한번에 닥치니
너무나 막막하고 하나에서 열까지
다 힘든일의 연속으로 많이 지치고
답답한 상황에 처해 있을때 사회복지관
에서 여러가지로 도움을 주시고 계속해서
답답한 제 일상생활에 조금씩 조금씩
대기 베풀어 볼수 있도록 많은 도움을 주시고
계셔서 너무나 감사합니다.



이번 난방비 지원도 아예나 영대방에 갈수
있도록 전기요를 마련해서 추운 겨울을
따뜻하게 보낼수 있게됩니다.

비록 겨울은 외따라도 마음과 몸은 따뜻한
겨울을 보낼수 있게 되어 다시 한번
도움을 주신 기관에 감사 말씀 드립니다.

저 또한 아직은 많이 힘이 들지만 꼭
어려운 시기를 잘 견디고 나가 제가
도움 받은 도움을 꼭 갚은거라도 나눌수
있도록 하겠습니다. 너무 많은 도움을

주시고 관심 가져 주시는 모든 분들께
감사드립니다.

문 해원 드림.



To. 박 주희 복지사님에게

먼저 인사부터 해야겠네요.
 저는 행신4동에 살고 있는 김 준호 입니다.
 열풍도, 폭소리도 지로씨는 잘 알지는 모르지만, 저에게
 나눔의 선물을 주신다니 말씀만, 들어도 괜히 기분이
 좋았습니다. 사실 저의 집이 3층인데, 저가 다니기엔
 좀 힘든 일이 있습니다. 그런데 박주희 복지사님! 나눔의
 선물만 주셔도 되는데, 박주희 복지사님이 여름 이불이
 필요하다고, 들은 말이 당연히 필요 하다고 말했습니다.
 저의 집은 여름에는 방온도가 최고 33도까지 올라간
 때도 있고, 겨울에는 너무 추워서 이불만 덮고
 잠니다. 보일러도 가끔 쓰지는 하는데 우동이 심해서
 계속 돌릴 수가 없어서 중간 중간에 쓰긴 합니다.
 박 주희 복지사님! 아무리 작은 것이든, 큰 것이든 될
 하나라도 챙겨 주는 따뜻한 마음이 너무 좋았습니다.
 그리고, 저는 아직 결혼도 안했는데, 아버님이라는 말은
 하지 마세요. ^^ 이제 나이 만으로 49살 입니다.
 혹시라도 다음에 동화차 되어라도 아버님이라는 말은
 하지 마세요. 괜히 나이가 들어 갓이 잔아요. ^^
 요즘 시대는 속 편지가 '살아진 것' 같아요. 아쉽지만,
 휴대폰으로 다 주고, 받고 하잖아요. ^^
 아무튼 박 주희 복지사님! 여름 이불을 주신다고
 했으니, 너무 감사하게 받아서 큰 여름 시원하게
 보내겠습니다. 저는 몸 상태가 그렇게 좋은 편은
 아니지만, 저등 하는데 좀 불편합니다.

I'm thankful for your
 thoughtfulness and kindness

언제 한번 시간이나, 방문하게 되면, 박 주희 복지사님
 에게 커피 한잔 정도는 있을까요??
 꼭! 한번 찾아 가겠습니다. 그리고, 챙겨 주시는
 여름 이불 받으면, 잘 쓰도록 하겠습니다.
 박 주희 복지사님! 감사합니다.

✧ 사랑과 믿음이 가득 하시기를.....

2023년 7월 11일 김준호 드림.

☀️ 난방비 지원에 대해 감사문 ☀️

워드비정에서 후원해 주신 겨울나기 난방비 지원을
받았습니다. 진심으로 감사드립니다

연아-배희정

- 생각지 않은 후원으로 큰 감동을 받았고 의미있게 사용하기
고맙다다가
- 큰아이의 겨울 장갑이 작아져서 패딩구입하는데 보냈고
- 세 아이의 겨울 장갑을 준비하였습니다
- 겨울 장갑으로 인해 발가락의 온도 1도를 내릴수 있었습니다
- 비스비 아깝다고 자전거 타고 등교하는 아들들 장갑도 한개씩 추가 했어요
- 난방 후원으로 겨울나기 위한 목탄신용으로 사육과 장비를 사다가
힘을 고와놓았습니다. 이렇게 밤마다 한그릇씩 먹고 나감때
얼마나서 마음이 흐뭇합니다.
- 분명 제가 소비해야 하는 품목이지만 이번엔 근엄과 걱정이
감사할 마음으로 겨울준비를 한것 같습니다
- 이런 후원이 목자적인것이 아닌 저에게는 큰권리와 희망이 됩니다
살아가다보니 마음이 지치고 무어저래 상한 마음을 톡 건드려 자극을
주셔서 믿기를 연습합니다. 세 아이들과 열심히 살아가겠습니다.
다시 한번 감사드립니다.

저는 용도를 어쩔 아껴 받는데도
항상 부족합니다. 어마 힘들까 보
터 달라고 할때도 기안합니다
제 대신 얼마한테 용돈 주셔서 감사해요
제가 특별히 감사해요

첫째 윤하진

우리 가족에게
난방비 지원해 주셔서
감사해요
따뜻한 겨울 보내기니
고맙습니다

둘째 - 윤태진

멋진 갑옷 선물 감사합니다
우리 가족을 도와주셔서 고맙습니다
다음엔 우리도 봉사하겠습니다
셋째 윤하은

사회복지법인 승가원

고양시덕양행신종합사회복지관

2023 고양시덕양행신종합사회복지관

사례관리 실천사례집

발행일 : 2023년 12월

발행처 : 고양시덕양행신종합사회복지관

발행인 : 김진우

편집인 : 임재윤, 류화영, 박명희, 김윤성

주소 : 경기도 고양시 덕양구 서정마을2로 13

전화 : 031-839-6000

팩스 : 031-839-6199

홈페이지 : <http://www.gdhwelfare.or.kr>