

행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의 목소리

보건복지콜센터 “희망의 전화 129”가 “행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터 희망의 목소리”라는 소식지로 매일 여러분을 찾아가고 있습니다.

129보건복지콜센터 상담원의 진솔한 이야기와 국민의 생생한 목소리를 소식지를 통해 들어보세요.

전 국민이 129를 기억하는 그 날까지!!

보건복지콜센터 직원일동



행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의 목소리

C o n t e n t s

1. 상담수기

한마디

김수진(보건의료정책상담팀) 1

2. 에세이

내가 할 수 있는 상담
부디 건강하시기를

차현진(위기대응상담팀) 3

최미정(인구정책상담팀) 5

3. 시

8년 동안 귀 기울여 왔습니다.

김성희(사회복지정책상담팀) 7

4. 보건복지정보

1. 베이비부머 종합정보포털(WWW.activebb.kr) 오픈 8

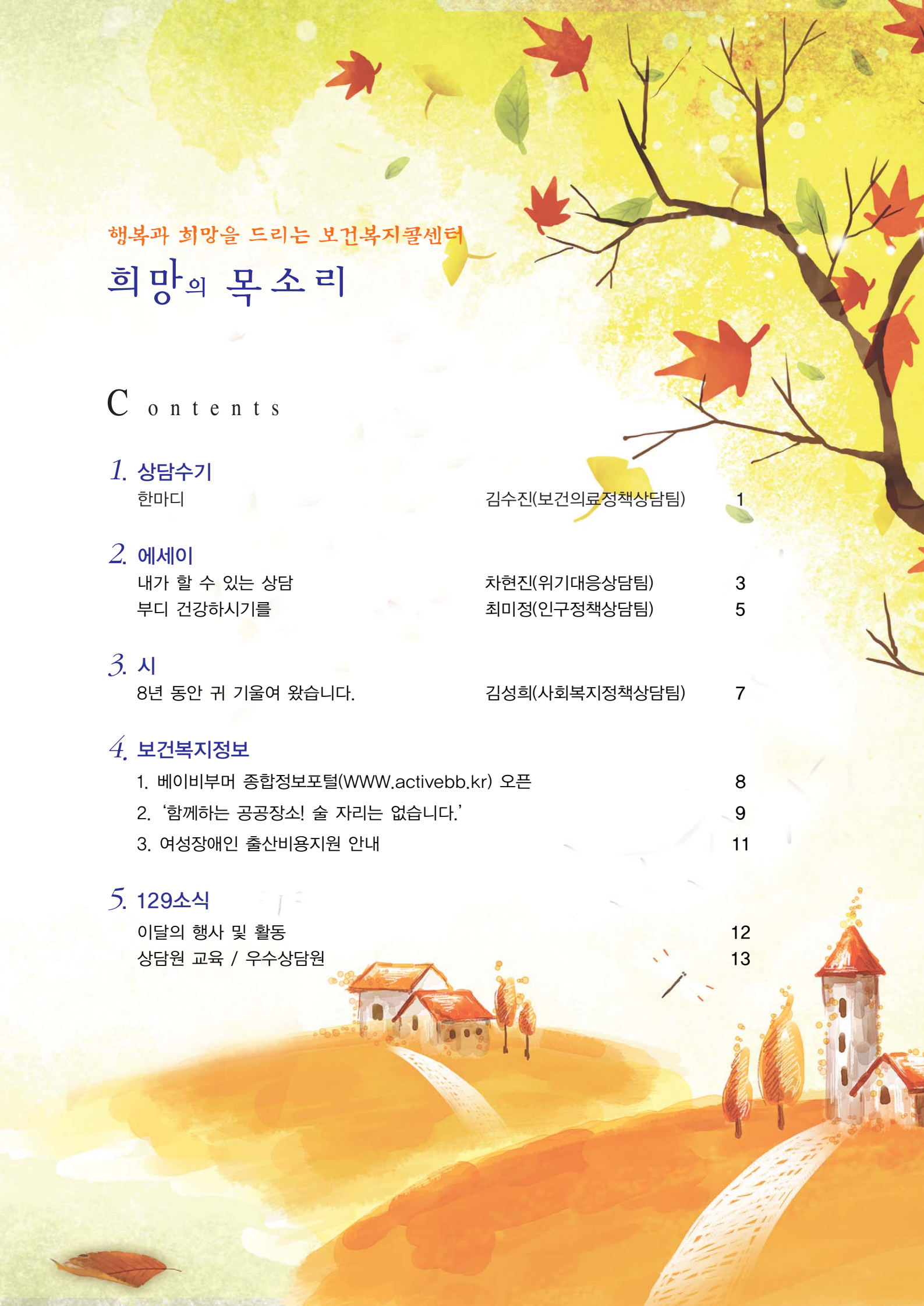
2. '함께하는 공공장소! 술 자리는 없습니다.' 9

3. 여성장애인 출산비용지원 안내 11

5. 129소식

이달의 행사 및 활동 12

상담원 교육 / 우수상담원 13



한마디



김수진
| 보건의료정책상담팀 |

8월 1일부터 한시적 지원 사업으로 「중증질환 재난적 의료비 지원사업」이 시행되어 중증질환으로 입원한 많은 환자와 보호자분들이 전화를 주셨다. 소득과 재산 기준이 맞아 기분 좋게 상담을 종결하지만 선정기준을 초과하는 경우에는 지원 대상에 해당되지 않아 어려움을 토로하는 고객들도 종종 계셨다.

그러던 어느 날이었다. 중증질환 재난적 의료비에 대한 문의라며 호전환을 받게 되었다.

“전화 연결 받았습시다. 보건의료팀 김수진입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

“상담원님~”

한동안 말이 없으셨다. 나는 고객이 차분히 말할 수 있게 기다려 주었다.

“저랑 남편은... 정말 열심히 살았어요. 나쁜 짓 한 것도 없고 앞만 보면서 그렇게 살았는데... 남편이 암에 걸려 버렸어요. 가지고 있는 것도 하나도 없는데... 어떡하죠? 살아갈 희망도 잃고 어떻게 할지 모르겠어요. 여태까지 나온 의료비만 천만원이 넘어요.”

고객의 울먹거리는 목소리에 나의 마음이 심하게 요동치며 동요되었지만, 도움을 드리고자 차분히 생각하며 말을 이어 나갔다.

“아~ 그러셨습니까? 많이 힘드시겠습시다. 8월 1부터 시행하는 재난적 의료비 지원사업이라고 있는데 안내해드리겠습니다.”

재난적 의료비 지원사업에 대해서 차분히 설명해 드렸다. 설명을 듣던 고객의 목소리가 한 층 밝아지는 것을 느꼈다.

“전화를 해볼까 말까 하다가 했는데... 혹시 도움을 받을 수 있나 싶어서 예전 기억을 더듬어 129를 기억하고 있었어요. 정말 큰 도움이 되었어요. 상담원님 너무 감사합니다.”

고객에게 ‘큰 도움이 되었다.’ 라는 한마디의 말을 들으면 가슴이 벅차오르고 129 보건복지콜센터 상담원으로서 보람을 느꼈다. ‘감사합니다.’ 라는 말 한마디에 나의 자신감은 한 단계 업그레이드 되어가며 보람을 맛 볼 수 있기에 오늘도 고객들께 도움을 줄 수 있는 방법을 찾기 위해 내 책상의 지킴서를 나의 것으로 만들고자 노력할 것이다.

내가 할 수 있는 상담



차 현진
| 위기대응상담팀 |

사람 목소리만이라도 듣고 싶고 사람에 대한 그리움 때문에 우리기관에 문을 두드리는 사람들이 많다.

혼자 외로움에 술을 마셔도 해결 되지 않는 어려움들 때문에 특히 밤에는 자살의 위험성을 갖고 있는 사람들이 상담요청을 많이 해온다. 자살도구를 옆에 두고 언제든지 죽을 준비를 한 상태로 전화하여 살려달라고 하는 고객의 목소리는 간절하고 스스로 어찌하지 못하는 괴로움들을 호소한다. 이런 고객의 심적인 속상함이나 괴로움들을 한참을 듣고 있노라면 스스로 자신이 어떻게 살아야 할지 고민하는 사람도 있지만 때로는 구체적인 목적 없이 정리되지 않은 자신의 심경만을 이야기하는 사람들도 있다. 이러한 고객들의 다양한 요구에 진정으로 상담을 어떻게 해야 하는 것이 맞는지 고민을 하게 된다.

사람과 사람이 서로에 대해 알지 못하지만 누군가가 자신을 이해하고 있다는 것을 느끼게 하는 것은 중요하다. 하지만 다양한 사례를 접하다보면 한 사람 한 사람 온 마음을 담아 상담을 하기에 어려움을 겪을 때도 많다.

지속적으로 본인의 이야기를 들어주기만 요청하거나 더 급한 상담들이 계속 요청되어 집중하기 어려울 때도 있다. 이런 경우, 용기내서 전화한 고객들에게 제대로 도움을 주지 못하는 것 같아 미안한 마음도 들게 된다. 하지만 이렇게 상담을 해온지 8년이라는 시간이 지난 것을 보면 힘들 때보다 보람을 느끼는 적이 더 많기에 가능했던 것 같다.

내가 해야 하는 일이기 앞서서 내가 할 수 있는 최선으로 고객들을 대하는 것이 필요했다. 자살을 생각할 정도로 괴로운 사람들에게 좀 더 도움이 되고자 여러 가지 매뉴얼을 통한 상담은 내가 해야 하는 상담이지만, 그렇게만 하다보면 기계적으로 고객을 대하게 되어 진정으로 도움을 드리기가 어려울 때도 있었던 것 같다.

마음을 담아 사람에게 전한다는 것은 쉽지 않은 일이다. 기본에 충실하고 진정성까지 담아내는 최선의 노력을 한다면 그것으로 충분한 것 같다.

그래서 오늘도 내 마음을 비우고 대상자의 힘든 마음을 충분히 담을 수 있도록 노력해본다.

부디 건강하시기를



최 미 정
| 인구정책상담팀 |

퇴근시간. 많은 사람들이 오가는 환승역.

무척 붐비는 곳이라 사람들은 무의미한 시선을 허공에 둔 채 걷고 있었다. 나 또한 집에 빨리 가서 아이들에게 밥을 챙겨줄 생각에 바쁜 걸음을 재촉했다. 그리곤 엘리베이터와 계단 이용을 고민하다 노약자를 위한 것이니 다시 마음을 다잡고 방향을 틀어 계단으로 향하던 중 자동발매기 아래 누군가가 누워있는 것을 발견하였다.

또 어떤 이가 술에 취해 쓰러져있구나 싶었지만 체구가 자그마하니 여자분 같다는 느낌이 들었다. 가까이에 가보니 여성 어르신이었다. 몸을 흔들며 괜찮으신지 여쭙보니 어르신은 대답조차도 못하실 정도로 의식을 잃은 상태였다. 순간 어르신께서 뇌출혈 같다는 생각이 들었다.

문득 오래전 뇌출혈로 돌아가신 할머니가 떠올랐고 위급한 상황이란 것이 느껴서 마음이 급했다. 하지만 날 도와주려는 사람은 아무도 없었다. 결국 우왕좌왕 혼자 역무실로 달려가 사람들에게 도움을 요청했다. 역무실에서 두 분이 나와 할머니를 일으켜 세워 역무실로 모셔갔고 나보고는 이제 괜찮다며 가보라고 하는 것이다.

어르신께 역무실에서 잠시 쉬었다 가시라는 말을 건네는 것을 보고는 어르신은 지금 위급한 것 같다며 말은 해보았지만 더 이상 무얼 어찌해보지도 못하고 발길을 돌릴 수밖에 없어 집으로 오는 내내 불편한 마음이었다. ‘정말 괜찮으실까? 빨리 병원으로 옮겼어야 하는데……’ 하는 아쉬움을 뒤로 한 채 그냥 와버린 것이 못내 후회가 되었다.

다음날 아침, 출근하는 지하철역에서 어제 그 역무원이 지나가는 것을 보고 어제 쓰러지셨던 어르신은 괜찮으신지 물어보았다. 의식이 없어 119를 불러 병원으로 이송되었다는 답변을 듣고는 마음이 아파왔다. 할머니는 그곳 찬 바닥에 얼마나 누워계셨던 걸까…….

조금 더 일찍 발견이 되었거나 빨리 응급조치를 받았더라면 피해를 조금이라도 줄일 수 있었을 텐데 말이다. 우리 할머니는 조치가 늦어 2년 동안이나 식물인간으로 살다 돌아가셨다.

환절기가 되면 혈관질환을 앓는 분들은 주의를 해야 한다.

갑자기 어지러워하거나 말이 어눌해지거나 인지능력이 떨어진다면 주위사람들은 심각성을 미리 체크할 줄 알아야 한다. 일찍 병원으로 후송이 된다면 그래도 많은 기능을 살릴 수 있지만 응급조치가 늦어져 우리 할머니처럼 된다면 환자나 환자의 가족에게 고통을 함께 안겨주기 때문이다.

어르신은 어디로 향하는 중이었을까? 어르신을 기다리는 자녀에게 가는 길이었을까? 집으로 되돌아가는 길이었을까? 많은 인파속에서 서서히 의식을 잃어가던 그 모습이 너무 생생하여 며칠 동안 잠이 잘 오지 않았다. 부디 건강히 자녀 곁에 계셔주시길 간절히 두 손 모아 빌어본다.

8년 동안 귀 기울여 왔습니다



김 성 희
| 사회복지정책상담팀 |

8년 동안 귀 기울여 왔습니다
당신이 얼마나 힘들게 살고 계신지 듣기 위해서입니다

8년 동안 저도 같이 울었습니다
알면서도 도움을 드릴 수 없음을 알게 된 후에요

8년 동안 많이 노력했습니다
당신께 희망과 용기를 드리기 위해서 말입니다

이제는 웃을 수 있습니다
당신이 힘을 내고 웃고 계시니까요

앞으로는 더 많이 웃겠습니다
당신이 더 크게 웃을 날이 올 것을 믿기 때문입니다

베이비부머 종합정보포털(www.activebb.kr) 오픈 - 베이비부머를 위한 맞춤정보를 한 곳에!(일자리, 건강, 노후설계 등) -

■ 보건복지부와 한국노인인력개발원은 베이비부머 관련 정부정책 및 통계자료를 한 곳에서 찾을 수 있도록 베이비부머 종합정보포털(<http://www.activebb.kr>)을 11월 4일 개설하였다.

○ 베이비부머 종합정보포털(<http://www.activebb.kr>)에서는 714만 베이비부머의 은퇴준비 및 은퇴 후 생활을 돕기 위해 각 부처별·기관별로 분산되어 있던 베이비부머관련 정부정책과 정보를 통합해 제공한다.

○ 경제성장을 이끌어온 베이비붐 세대가 퇴직연령대에 본격 진입함에 따라 향후 10년간 매년 약 15만명씩 퇴직할 것으로 전망된다. 그 동안 이들의 은퇴준비 및 은퇴 후 생활을 돕기 위해 실시된 정부의 다양한 지원정책 및 통계자료 등이 기관별로 분산 제공됨에 따라 베이비부머가 원하는 맞춤정보를 찾기 힘든 실정이었다.

- 베이비부머 종합정보포털은 이러한 문제점을 해결하기 위해 베이비부머 관련 모든 정책과 통계를 One-stop 서비스로 제공함으로써 취업, 창업, 귀농, 자원봉사, 건강, 여가 등 다양한 지원정책과 정보를 베이비부머의 수요에 따라 이용할 수 있다.

- 특히, 베이비부머 종합정보포털에는 성공적인 제2의 인생을 살아가는 베이비부머의 다양한 사회참여 사례를 소개하고, 베이비부머간 정보교류 및 소통공간도 마련되어 있어 '베이비부머 대표포털'로서 자리매김 할 것으로 기대된다.

■ 보건복지부 관계자는 “베이비부머 종합정보포털을 통해 베이비부머에게 신속하고 질 높은 정보 및 서비스를 통합적으로 제공하여, 고도 경제성장을 견인해 온 베이비부머가 성공적인 제2의 인생을 설계하는데 도움이 될 것으로 기대한다”고 전했다.

‘함께하는 공공장소! 술 자리는 없습니다.’

- 제6회 「음주폐해 예방의 달」 캠페인 개최 -

- 보건복지부와 파랑새포럼*은 11월 한 달간을 「음주폐해 예방의 달」로 정하고, 음주폐해의 심각성을 집중 홍보하여 국민 모두가 음주에 대한 인식을 새롭게 하기 위한 캠페인을 전국적으로 개최한다.

* 음주폐해 예방을 위해 조직된 협의체로 대한보건협회를 비롯한 시민단체, 전문가단체, 정부기관 등 20개 단체가 참여하고 있음

- 이번 행사기간에는 ‘함께하는 공공장소! 술자리는 없습니다.’ 라는 슬로건 아래 전국 보건소, 알코올상담센터, 정신건강증진센터, 대학절주동아리 등 총 500여개 기관과 단체가 참여한다.

- 11월 한달 동안 「공공장소와 음주」를 주제로 파랑새 포럼 참여 단체들이 음주폐해예방 관련 행사 및 홍보활동을 전개하게 된다.

- A.A.(Alcoholics Anonymous)한국연합*은 「공공장소와 음주」를 주제로 제17회 한국 A.A. 국제컨벤션을 금호화순리조트(11.1)에서 개최하며

* 알코올 중독자들이 스스로 중독으로부터 회복될 수 있도록 돕는 자조 모임

- 보건복지부와 한국알코올상담센터협회 주관으로 「노숙인 등 알코올중독자 사례관리 사업연합 워크숍」이 송실대학교(11.16)에서 열릴 예정이다.

- 또한, 전국 94개 대학절주동아리연합이 전국 보건소 및 알코올상담센터 등과 함께 공공장소 음주제한을 위한 「100만인 서명운동」을 전개하는 등 각종 공공장소 음주폐해 감소를 위한 다양한 캠페인이 펼쳐질 예정이다.

- 이와 함께 복지부와 파랑새포럼은 소셜미디어를 활용한 음주폐해 예방의 달 캠페인 전개를 위해 공공장소 음주폐해 예방을 위한 애니메이션을 제작하여 인터넷 등을 통해 집중 배포할 예정이다.

■ 우리나라는 음주에 관대한 문화와 잘못된 음주습관으로 인하여 질병발생, 가정 문제, 생산성 감소, 각종 사고 등이 발생하여 한 해 동안 약 23조에 달하는 경제적 손실비용이 발생하고 있다.

○ 특히 많은 사람들이 공동으로 이용하는 시설이나 장소에서의 음주행위는 취객으로 인한 소란과 주취 폭력과 같은 범죄 발생 등 시민의 안전에 위협이 되는 상황이다.

■ 보건복지부는 “이번 『11월 음주폐해예방의 달』 캠페인을 통해 국민의 안전을 위협하고, 일상 생활의 불편을 초래하는 공공장소 음주폐해가 감소될 수 있도록 많은 관심과 참여를 보여줄 것”을 당부하고,

○ “정부도 학교, 병원, 청소년수련원 등 공공장소나 시설에서 음주를 제한하는 법안을 지속적으로 추진하겠다”고 밝혔다.

■ 행사에 관한 자세한 사항은 ‘음주폐해 예방의 달’ 홈페이지(www.naam.or.kr)를 통해 확인할 수 있다.

여성장애인 출산비용지원 안내

누가 지원 받나요?

- 출산한 1~3급 여성장애인에게 소득수준과 관계없이 출산비용(1백만원)을 지원해 드립니다.
- 2013년 1월 1일 이후 출산한 여성장애인이 우선 지원대상이 되며,
- 2012년 미신청 대상자에 대해서는 '13년 예산의 한도 내에서 지원해 드립니다.
- ※ 장애인복지법 제32조에 따른 1~3급 여성장애인으로 외국인 등록장애인 포함

얼마나 지원 받나요?

- 출산 시 산모 기준 1백만원을 여성장애인 본인의 계좌로 입금해 드립니다.
- ※ 기초생활수급자에게 지원되는 해산급여와 상관없이 별도 지원

어떻게 신청 하나요?

- 여성장애인 본인 또는 그 가족이 대리로 주민등록이 되어 있는 읍·면·동 주민센터에 방문 신청하시면 됩니다.
- 제출서류: 1)신청서, 2)신청자 신분증, 3)여성장애인 본인 명의 통장사본, 4)출생증명서 또는 주민등록등본 등(개인정보 제공 및 활용에 동의하여 담당 공무원이 확인 가능한 경우 미제출)
- ※ 대리 신청 범위 : 여성장애인 본인의 배우자, 직계혈족, 형제·자매

어디로 문의하면 되나요?

- 보건복지부 콜센터(국번없이 129번) 또는 소재지 읍·면·동 주민센터에 문의하시면 친절히 상담해 드립니다.

각종 행사 및 활동

8주년 개소식
기념사



8주년 개소식
기념촬영



**상담원
교육**

일 자	교육내용	대상
10. 16	중증질환 재난적 의료비 지원사업 지침 개정	보건의료정책상담팀 23명
10. 18	입소대기 신청업무 교육 및 시스템 사용법	인구정책상담팀 28명

**우수
상담원**

BEST 상담원

이윤진 (보건의료정책상담팀)
조정은 (사회복지정책상담팀)
김호진 (인구정책상담팀)
차현진 (위기대응상담팀)

JUMP UP

송니영 (보건의료정책상담팀)
이미연 (사회복지정책상담팀)
우주연 (인구정책상담팀)
박은아 (위기대응상담팀)

129 기네스

상담건수 최다 : 이채빈 (보건의료정책상담팀)
상담시간 최장 : 이강숙 (사회복지정책상담팀)

