

두레사회적협동조합

이웃사촌 프로젝트 병원동행 교육생 교재

애향동 병원동행 독립과정

이론 4 시간 + 실습 2 시간(별도 일정) · 교육비 150,000 원

등급 외 고려자를 위한 비의료 병원동행 입문교육

교육생 이름 _____ 교육일 _____

이 교재에서 배울 것

애향동 병원동행은 외래·입원·퇴원 때 병원 이동과 비의료 행정 절차, 안전한 인계를 돕습니다. 어르신의 선택을 먼저 듣고, 의료진에게 확인할 질문과 매니저가 직접 지원할 일을 구분하는 능력을 배웁니다. 등급 외라는 사실만으로 안전한 보행이나 택시 탑승이 가능하다고 판단하지 않습니다.

이론 4 시간에는 조합과 프로젝트, 본인 동의와 사전 확인, 외래·입원·퇴원 절차, 이동 안전과 감염예방, 기록·보고와 정산을 다루고 마지막에 이해도 평가를 합니다. 이론을 마친 뒤 별도 일정의 실습 2 시간에는 빈 휠체어·택시 승하차, 응급 도움 요청과 성인 마네킹·교육용 AED 실습, 개인 수행 확인을 진행합니다.

별도로 선택하는 교육

병원동행과 부모안심은 각각 별도 신청·이수하는 과정입니다. 각 과정은 이론 4 시간과 실습 2 시간, 총 6 시간이며 교육비는 이론과 실습을 포함해 각각 150,000 원입니다. 두 과정 모두 수강하면 총 12 시간, 300,000 원입니다. 공통 기초도 각 과정에 포함하며 다른 과정을 수료했다는 이유로 자동 면제하지 않습니다.

이론은 실교육 240 분에 휴식 20 분을 별도로 두며 예시 운영시간은 09:00~13:20 입니다. 실습은 실교육 120 분에 휴식 10 분을 별도로 두고 이론을 마친 뒤 별도 일정에 소그룹으로 진행합니다(예시 10:00~12:10). 실제 개설일·장소·접수 방법은 별도 안내합니다. 수료하면 이수증에 생활지도사 과정 이수를 함께 표기합니다. 생활지도사는 두레 내부 교육 이수 명칭이며 자격증이 아닙니다. 이 과정은 국가자격이나 민간자격을 발급하는 과정이 아닙니다. 수료만으로 취업·활동배정·수입이 보장되지 않습니다.

교재와 연습을 사용하는 방법

본문의 설명과 가상예시를 읽고 빈 기록지에 연습합니다. 모든 사례는 가상이며 실제 이용자의 이름·연락처·주소·사진·건강정보를 실습에 가져오지 않습니다. 최종평가 상황과 정답은 강사용 자료로 별도 관리합니다.

내가 먼저 익힐 행동 _____

01 두레사회적협동조합을 이해하기

지역의 공익을 위한 비영리 조합

두레사회적협동조합은 지역의 공익을 위해 운영하는 비영리 사회적협동조합입니다. 이웃이 이웃을 돌보는 관계를 바탕으로 주민의 생활에서 생기는 돌봄 공백을 살피고 지역자원과 연결하려고 합니다. 핵심사업의 이름은 이웃사촌 프로젝트입니다. 어르신의 의사와 생활권을 존중하고, 확인한 내용과 준비 중인 내용을 구분해 설명하는 태도도 조합 활동의 기본입니다.

2026년 9월 8일 홈페이지는 설립인가 완료, 법인등기·사업자등록 진행 중으로 안내합니다. 조합 운영체계와 지역 협력 기반도 준비하고 있습니다. 이를 모든 서비스가 이미 제공되고 있거나 제공기관 지정·기관 협약이 확정되었다는 뜻으로 설명하지 않습니다. 활동 전에는 최신 공식 공지와 사업별 기준을 확인합니다.

조합원이 참여하는 다섯 가지 방식

생산자조합원은 돌봄·동행·식사·생활지원 등 재화나 서비스를 공급하거나 사업수행에 참여합니다. 소비자조합원은 서비스를 이용하는 분과 그 가족입니다. 직원조합원은 조합에 고용되어 일하는 분입니다. 자원봉사자조합원은 필요한 서비스를 무상으로 제공하고, 후원자조합원은 물품이나 자금 등으로 응원합니다. 조합원 유형과 실제 역할을 구분하며, 매니저 활동 신청을 직원 채용으로 설명하지 않습니다.

현재 가입은 사전신청 후 법인등기 완료에 따른 이사회 심사·승인, 가입비와 출자금 납부, 가입완료 처리의 절차로 안내됩니다. 교육 이수와 가입, 특정 서비스 활동 확인, 실제 요청 수락은 각각의 단계입니다. 가입이나 수료만으로 취업·활동배정·수입이 보장되지는 않습니다.

학습용 설명 연습

가상 교육생이 “가입하면 다음 주부터 매일 배정받나요?”라고 묻습니다. “교육·평가와 유형별 활동 확인을 거쳐 활동을 신청하고, 이용 요청과 수락에 따라 연결됩니다. 가입만으로 일정이나 수입이 보장되지는 않습니다”라고 설명할 수 있습니다.

내가 참여하려는 조합원 역할 _____

가입과 실제 활동의 차이를 설명하는 한 문장 _____

02 이웃사촌 프로젝트와 병원동행 과정

이웃사촌 프로젝트는 두레사회적협동조합의 핵심사업입니다. 지역 안에서 병원 이용, 정기적인 안부 확인, 주간돌봄, 식생활과 생활수리 등 생활의 빈틈을 이웃과 지역자원으로 연결하는 방향을 갖고 있습니다. 각 사업의 역할·준비 상태·이용조건을 나누어 설명합니다.

애폐동과 부모안심 의 차이

1 차 출시 준비사업인 애폐동은 외래·입원·퇴원의 비의료 병원동행을, 부모안심은 동의한 일상을 살피는 방문 과 생활안심 보고를 준비합니다. 서비스는 각각 별도로 신청·계약·결제하며, 서비스 사이에 정보를 제공할 때 도 별도 동의를 확인합니다. 한 서비스에 다른 서비스가 자동 포함되지 않습니다.

이번 교재는 애폐동 병원동행 독립과정입니다. 부모안심의 여섯 생활 확인영역·가족보고·방문 실기평가는 이 과정의 수료 요건이 아닙니다. 병원 이용 중 생활지원 필요를 듣더라도 부모안심을 대신 수행하지 않고 본인의 의향을 물어 별도 상담을 안내합니다.

지역자원과 후속 준비사업

통합돌봄 연계는 제도와 신청처 안내, 보건·요양·생활지원 자원 조사와 협력체계를 준비하는 일입니다. 자원의 실제 이용 가능 여부와 조건은 담당자가 확인합니다. 두레가 공공서비스 이용을 확정해 주는 것으로 설명하지 않습니다.

노리터는 주간보호센터 사업을 인허가 절차에 맞춰 준비하는 단계입니다. 식생활은 반찬·음식 전달, 생활수리는 작은 고장 지원 등을 검토하는 후속사업입니다. 이미 운영 중이거나 인허가가 완료됐다고 말하지 않습니다. 이번 교육의 등급 외 고려자 범위를 후속사업 전체에 적용하지 않습니다.

안내 연습

“병원동행을 신청하면 집에서 부모님을 계속 살펴주시나요?”라는 질문에 별도 서비스와 신청·동의 절차를 포함해 답합니다.

내 설명 _____

담당자에게 확인할 조건 _____

03 말은 일과 도움을 연결할 일

등급 외와 서비스 가능 여부

등급 외 고령자라도 이동, 의사소통, 일상생활에 필요한 도움은 서로 다릅니다. 진단명으로 가능 여부를 단정하지 말고, 예정된 활동에서 어떤 도움이 필요한지 확인합니다. 택시 좌석에 안전하게 앉을 수 있는지, 약속한 방식으로 의사를 확인할 수 있는지, 병원에서 추가 지원이 필요한지가 실제 판단의 출발점입니다.

병원동행에서 말은 일은 예약된 절차를 따라 이동·접수·수납·인계를 돕는 것입니다. 진단·치료·간호·투약·처치·복약지도, 간병·신체수발, 사람을 들어 옮기기는 이 교육과 서비스의 범위에 포함되지 않습니다.

경계를 말하고 다음 사람을 연결하기

할 수 없는 요청을 받으면 이유를 짧게 말하고, 필요한 도움을 받을 경로를 제시합니다. 의료진에게 질문을 전달할 수 있지만 답을 대신 해석하지 않습니다. 본인의 의료 동의·서명, 보증, 법정대리인 역할을 대신하지 않습니다. 일반 택시로 안전한 이동이 어렵거나 지속적인 의료관찰이 필요하다면 두레 담당자와 의료기관에 적합한 지원을 확인합니다.

학습용 가상예시입니다. 입원수속 중 “가족 대신 이 동의서에 서명해 주세요”라는 요청을 받았습니다. “저는 동행 절차를 돕는 매니저라서 대신 서명할 수 없습니다. 필요한 보호자나 병원 담당자에게 연결하겠습니다”라고 말하고, 누구에게 확인을 요청했는지 남깁니다. 서명을 거절하는 데서 끝내지 않고 절차가 이어지도록 돕습니다.

말로 연습하기

짜이 다음 요청을 읽으면, 자신의 역할과 연결 대상을 포함해 답합니다. 실제 약이나 진료 내용을 꺼내지 않습니다.

“오늘 약은 빼도 되겠죠?” / “화장실에서 몸을 들어 옮겨 주세요.”

내가 할 수 있는 도움 _____

추가로 연결할 사람과 이유 _____

학습용 응답 방향은 복용 판단은 의료진·약사에게, 신체수발 요청은 두레 담당자에게 서비스 범위와 지원 체계를 확인하도록 연결하는 것입니다.

04 요청을 받고 병원동행을 준비하기

두레의 연결 흐름 이해하기

두레가 이용 요청을 접수하면 조합원 매니저에게 알립니다. 매니저는 일정과 지원 내용을 확인해 수락하거나 불가 사유를 알리고, 두레가 연결과 결제·정산을 맡습니다. 원하는 매니저를 지정한 요청도 자신의 일정·활동 확인 범위와 맞는지 확인한 뒤 응답합니다. 지정 요청을 받았다는 사실만으로 모든 업무가 확정된 것은 아닙니다.

요청에서는 외래·입원·퇴원 중 어떤 유형인지 먼저 구분합니다. 날짜와 장소, 예정시간, 연락체계, 이동에 필요한 지원, 본인 동의의 확인 상태, 이용료와 실비 안내 여부를 확인합니다. 승인된 경로에서 필요한 정보만 확인하고 개인 메신저나 개인 수첩으로 옮겨 보관하지 않습니다.

시작 전에 서로 같은 계획을 확인하기

만나면 소속과 이름, 오늘 지원할 범위를 말하고 본인이 서비스를 원하는지 다시 듣습니다. 어르신이 거절하거나 요청 내용이 달라졌다면 강행하지 않고 두레 담당자에게 알립니다. 긴급한 위험이 있으면 응급 도움을 우선 연결합니다. 시작·종료 시각은 공식 운영기준에 맞춰 기록하며, 시간 기산점이 불명확하면 추측하지 않고 확인합니다.

학습용 가상예시입니다. 접수에는 “외래 귀가 동행”이라고 되어 있는데, 만난 뒤 “오늘 입원할 수도 있으니 밤까지 있어 주세요”라는 요청을 받았습니다. “오늘 접수된 범위를 확인한 뒤 두레 담당자와 필요한 변경을 상의하겠습니다. 입원동행은 병동 인계까지이며 밤새 간병하는 서비스는 포함되지 않습니다”라고 설명합니다. 변경된 요청과 확인 결과를 기록하고 일정·비용·지원 조건을 다시 맞춥니다.

수락 전 설명 연습

가상 요청을 하나 정하고 아래 세 문장을 완성해 짝에게 읽습니다. 짝은 들은 내용으로 서비스 종류와 남은 확인사항을 말합니다.

제가 확인한 오늘의 요청은 _____

수락 전에 확인할 사항은 _____

변경이나 연장이 필요하면 _____

서비스가 끝나면 완료한 절차, 종료와 인계, 승인된 연장, 실비 증빙, 미해결 요청을 정리해 두레의 지정 경로로 제출합니다. 비용을 개인적으로 임의 약속하거나 현금을 보관하는 방식으로 마무리하지 않습니다.

05 어르신의 선택을 듣는 대화

만나면 소속과 이름, 오늘 지원 범위를 설명하고 어르신이 원하는 호칭을 확인합니다. 눈높이를 맞추고 듣기 편한 속도로 짧게 말합니다. 아이에게 말하듯 하거나 재촉하지 않습니다. 한 번에 하나씩 묻고 답이 늦어도 기다립니다.

필요한 의사소통 지원 확인하기

“혼자 못 걸으시죠?”라고 단정하기보다 “이동할 때 어떤 도움이 필요하세요?”라고 묻습니다. 들리지 않거나 이해하기 어려운 부분은 본인에게 다시 확인합니다. 의사소통 지원이 필요한 경우 본인과 두레 담당자·병원에 가능한 방법을 확인하고, 단순한 침묵을 동의로 기록하지 않습니다.

가족이 예약하고 비용을 내더라도 본인의 의사가 먼저입니다. 진료실 동석, 설명 기록, 자료 전달과 수신자는 각각 확인합니다. 본인이 동석을 거절하면 병원 안내에 따라 밖에서 대기하고, 듣지 못한 설명을 들었다고 적지 않습니다.

진료 질문을 대신 결정하지 않기

학습용 가상예시입니다. 어르신이 “의사 선생님 말씀 중 다음 검사 날짜를 잘 못 들었어요”라고 말합니다. 매니저는 “어느 부분을 다시 여쭙볼까요?”라고 묻고, 본인의 질문을 의료진에게 전달하도록 돕습니다. 검사가 필요한지나 언제 받아야 하는지를 임의로 판단하지 않습니다.

답변은 병원에서 확인한 출처와 날짜를 붙여 기록합니다. 어르신이 이해하지 못한 안내는 본인·보호자가 다시 설명을 들을 수 있도록 연결합니다. 질문 내용을 마음대로 추가하거나 본인의 결정을 대신하지 않습니다.

바꾸어 말하기 연습

“제가 진료실에 같이 들어갈게요.”를 본인의 선택이 가능한 질문으로 바꿉니다.

바꾼 질문 _____

“의사 말씀이 어려우니 제가 약을 정해드릴게요.”를 업무 범위에 맞게 바꿉니다.

바꾼 설명 _____

짙은 허락을 구했는지, 대답을 기다렸는지, 답에 맞춰 행동했는지를 확인합니다.

06 사실과 출처를 남기는 병원동행 기록

기록은 무엇을 어떻게 확인했는지 드러나야 합니다. 직접 본 것은 관찰 사실, 들은 것은 본인 발언이나 출처가 있는 전달사항으로 구분합니다. 날짜·시각·장소는 업무에 필요한 범위만 쓰며 사생활과 제 3 자 정보는 제외합니다.

완료와 미완료를 구분하기

접수·수납·서류와 약 수령·인계 중 완료한 절차와 남은 절차를 각각 적습니다. “진료 잘 끝남” 대신 “11:05 본인이 외래 수납을 마침. 약국 방문은 대기 중”처럼 구체적으로 씁니다. 본인이 약을 받았다는 사실이 복약설명을 모두 이해했다는 뜻은 아닙니다.

인계받는 사람을 확인하지 못했다면 도착 사실만 적고 인계 미완료와 이유를 남깁니다. 직접 확인하지 않은 항목은 미확인, 본인이 공유를 원치 않은 내용은 동의 제외로 구분합니다. 수행하지 않은 안전조치나 연락을 완료로 표시하지 않습니다.

보호자 보고의 여섯 요소

동의된 수신자에게 시각, 확인 사실, 실제 조치, 미해결 사항, 후속 담당자, 확인 시점을 전달합니다. 완료 절차와 가져온 안내자료·물품, 인계 상태를 함께 확인합니다. 본인이 허용하지 않은 건강 상세는 보내지 않습니다. 전송 전 지정 검수자와 전달권한자가 근거·동의·수신자를 대조합니다.

학습용 가상예시입니다. “11:15 검사 장소가 변경되었다는 창구 안내를 확인함. 본인에게 새 위치를 설명하고 함께 대기함. 귀가 예상시각은 미확정. 두레 담당자에게 연장 조건 확인을 요청했으며 회신 전임.” 이는 검사 결과나 건강상태를 추정하지 않은 기록입니다.

짧은 보고 작성 연습

“약국에서 본인이 약 봉투를 받았다. 복용 안내는 잘 못 들었다고 말했다. 약사에게 재설명을 요청했으며 아직 대기 중이다.”를 보고문으로 바꿉니다.

확인한 사실과 출처 _____

실제 조치와 미해결 사항 _____

누가 언제 다시 확인할지 _____

보고 범위와 수신자를 대조한 결과 _____

07 동의를 구분하고 기록을 보호하기

한 가지 동의가 다른 동의까지 뜻하지 않는다

병원동행에 동의해도 모든 기록과 공유에 동의한 것은 아닙니다. 동석과 절차 지원의 범위, 글 기록, 사진, 음성, 영상, 건강정보, 보호자 수신자와 보고 범위, 외부 SI 처리, 다른 서비스로의 정보 제공을 구분합니다. 필요한 항목만 명확히 안내하고 본인의 선택을 확인합니다. 건강 상세정보는 본인의 동의와 업무상 필요가 확인되지 않으면 수집·보고하지 않습니다.

이용 목적, 공유 대상, 보관기간과 삭제 기준, 철회·삭제 요청 방법을 시작 전에 안내합니다. 가족이 요청해도 본인의 의사가 먼저입니다. 철회나 삭제 요청을 받으면 추가 수집·공유를 멈추고 승인된 담당 절차로 연결합니다. 담당 확인 없이 삭제 완료를 약속하거나 개인 기기에서 임의 처리하지 않습니다.

SI 초안에서 사람이 책임질 일

SI는 허용된 기록을 정리하고 이전 기록과 비교하는 초안을 도울 수 있습니다. 외부 업체를 쓴다면 업체·처리 항목·목적·보관기간·국외이전 여부를 먼저 안내하고 필요한 별도 동의를 확인해야 합니다. 매니저는 승인된 도구와 경로만 사용합니다. 개인 SI에 실제 이용자 자료를 넣는 실수는 하지 않습니다.

매니저가 사실 기록을 제출하면 지정 검수자가 근거·동의·수신자를 대조합니다. 전달권한자는 최종 승인 상태를 확인하고 보고합니다. SI가 문장을 만들었다는 이유로 관찰하지 않은 내용이 사실이 되지 않습니다. 잘못된 기록이나 오발송을 발견하면 추가 공유를 중단하고 두레 담당자에게 즉시 알린 뒤 지정 절차를 따릅니다.

학습용 가상 동의 연습

“진료실 동석과 글 기록은 좋지만 촬영은 싫어요. 가족 가에게 귀가 일정만 알려 주세요. 부모안심 가격도 궁금해요.”

허용된 행동 _____

추가 동의나 확인이 필요한 행동 _____

학습용 응답 방향은 글 기록과 정해진 가족 보고 범위만 사용하는 것입니다. 부모안심을 소개할 수 있지만 소개 요청만으로 기록을 넘길 수는 없습니다. 사진·음성·영상도 임의로 만들지 않습니다. 양식에는 동의 여부뿐 아니라 제외 범위를 남깁니다.

08 시간을 기록하고 승인된 비용 설명하기

이 페이지는 이용자에게 적용하는 서비스 이용료입니다. 교육비 150,000 원과는 별개입니다.

공표된 요금과 미확정 규칙 구분하기

2026년 9월 8일 공표 기준으로 愛병동의 기본 이용시간은 2시간입니다. 조합원은 시간당 30,000 원으로 기본 60,000 원, 비조합원은 시간당 35,000 원으로 기본 70,000 원입니다. 기본시간 이후에는 두 경우 모두 10분당 5,000 원입니다. 이동 실비는 별도입니다.

시간 기산점, 대기·취소, 10분 미만 시간의 올림 여부는 이 교재에서 임의로 정하지 않습니다. 확정된 공식 운영기준을 확인해야 합니다. 이용료를 설명할 때는 현재 적용 기준과 이용자 구분을 확인하고, 아직 확인되지 않은 계산 방법을 관행처럼 말하지 않습니다.

연장은 사유와 승인을 남기기

예정보다 시간이 더 필요하면 현재 상황, 필요한 추가시간, 예상 추가비용을 정해진 승인 경로로 확인합니다. 승인자·승인시각·승인한 범위를 기록하고 두레 정산자료에 함께 제출합니다. 승인 없이 늘어난 시간을 승인 연장이라고 적지 않습니다. 갑작스러운 위험은 안전 확보와 도움 연결을 먼저 하고 실제 상황과 연락 내용을 남깁니다.

학습용 가상예시입니다. 공식 기준에 따라 이용시간이 정확히 2시간 20분으로 확인되었고, 20분 연장이 승인되었습니다. 조합원은 60,000 원에 5,000 원 두 단위를 더해 70,000 원입니다. 비조합원은 70,000 원에 10,000 원을 더해 80,000 원입니다. 각각 여기에 확인된 실비를 더합니다. 이 예시는 대기시간 산입이나 단위 미만 올림 규칙을 가정하지 않습니다.

택시·통행료 등 이동비와 병원 진료·약제비, 물품 구매대금은 서비스 이용료에 섞지 않습니다. 필요한 증빙을 승인된 방식으로 제출하고 두레가 결제·정산하도록 연결합니다. 매니저가 개인 계좌로 정산하거나 현금·카드·비밀번호를 보관하지 않습니다.

설명과 기록 연습

짝에게 위 2시간 20분 사례를 이용료와 실비를 나누어 설명하고 뒤쪽 연장정산기록지에 적습니다.

추가시간이 생겼을 때 먼저 확인할 내용 _____

아직 공식 확인이 필요한 규칙 _____

내가 제출할 시간·승인·실비 자료 _____

09 병원동행의 공통 준비와 인계

세 유형 모두 출발 전에 확인할 것

愛병동은 외래·입원·퇴원 중 필요한 동행을 선택합니다. 병원명과 진료과·병동, 예정시각과 집결장소, 필요한 신분증·예약 또는 입퇴원 안내서, 본인 결제수단, 보호자와 비상 연락체계를 확인합니다. 건강정보나 약 목록은 업무에 필요한 동의 범위에서 준비 여부를 확인하며 불필요하게 복사해 보관하지 않습니다.

대상자의 보행·인지·의사소통 상태와 이동보조 필요, 택시 탑승 가능 여부를 별도로 확인합니다. 병원이 가족·법정대리인 등 실제 보호자의 동석이나 특정 서류를 요구하는지도 미리 알아봅니다. 병원마다 절차가 다르므로 지난 경험만으로 “매니저가 다 할 수 있다”고 약속하지 않습니다.

절차 지원과 의료 판단을 구분하기

접수·수납·대기·서류 준비와 본인의 수령 절차를 도울 수 있습니다. 진료실 동석이나 설명 기록은 본인의 동의와 병원 안내에 따릅니다. 의료진의 설명을 대신 해석하거나 약을 바꾸어 먹게 하지 않습니다. 이해하지 못한 안내는 본인·보호자가 의료진에게 직접 확인할 수 있도록 질문을 전달합니다.

학습용 가상예시입니다. 안내문에 다음 방문 날짜가 적혀 있지만 본인은 다른 날짜로 기억합니다. 매니저는 어느 날짜가 맞는지 추측하지 않고 원무 또는 해당 진료부서에 확인합니다. 확인한 일정과 출처를 기록하고, 미확인이라면 미확인 상태로 인계합니다.

인계는 도착보다 한 단계 더 확인하기

병원이나 집 앞에 도착했다고 동행이 끝나는 것은 아닙니다. 미리 정한 수신자가 맞는지 확인하고, 완료 절차·전달한 자료와 물품·남은 요청·시각을 서로 확인합니다. 수신자가 없으면 혼자 두고 종료하지 말고 안전한 대기과 후속 조치를 두레 담당자에게 확인합니다. 본인 귀가 방식이 따로 합의되었다면 그 조건에 따라 종료 여부를 확인합니다.

동행 전 병원에 물을 질문 _____

인계할 때 수신자와 확인할 내용 _____

학습용 확인점은 “도착함”에서 끝내지 않고 “누구에게 무엇을 전달했고 무엇이 남았는가”를 분명히 하는 것입니다. 뒤쪽 동행기록지에서 유형별 확인사항을 함께 사용합니다.

10 외래동행의 흐름 익히기

예약부터 귀가까지 절차를 연결하기

외래동행에서는 만남과 택시 이동, 접수, 대기, 필요한 진료·검사 위치 이동, 수납, 본인의 서류·처방약 수령 절차, 귀가와 인계를 이어갑니다. 모든 이용자가 같은 순서를 따르지는 않으므로 예약 안내와 병원의 실제 절차를 확인합니다. 신분 확인은 본인이 하도록 돕고, 개인 신분증이나 결제수단을 보관하지 않습니다.

대기 중에는 호출 방법과 위치를 확인하고 어르신에게 다음 절차를 설명합니다. 자리 이동이 필요하면 호출을 놓치지 않을 방법을 병원 직원에게 묻습니다. 예상시간이 늘어나면 두레 담당자와 승인 경로에 지연 사유와 추가시간을 알립니다. 대기시간 비용 처리는 공식 기준을 확인하며 임의 계산하지 않습니다.

설명을 들었어도 의료 해석은 대신하지 않기

병원이 제공한 일정·안내문과 본인이 수령한 서류·약의 존재를 확인합니다. “이 약은 꼭 두 알 드시면 됩니다”처럼 매니저가 복약지도를 다시 정하지 않습니다. 본인이 복용법을 이해하지 못했다면 약사·의료진에게 다시 설명을 요청하도록 돕습니다. 대리수령은 자동으로 가능한 업무가 아니며 별도 요건과 위임서류를 담당자가 확인해야 합니다.

학습용 가상예시입니다. 진료 뒤 추가 검사가 안내되어 예정 귀가시간이 늦어집니다. 매니저는 검사 위치와 예정 대기상황을 확인하고, 본인에게 다음 절차를 설명한 뒤 필요한 연장 승인을 요청합니다. 가족에게는 동의 범위 안에서 일정 변경과 귀가 예상, 추가 확인사항을 전합니다. 검사 결과를 예상하거나 검사를 받을지 대신 결정하지 않습니다.

역할극으로 연결하기

한 사람은 매니저, 다른 사람은 이용자와 병원 창구 역할을 번갈아 말합니다. 가상 예약표와 빈 서류 봉투를 사용해 접수→추가 검사 안내→연장 확인→귀가 인계를 말로 이어갑니다.

지연을 알릴 때 포함할 사실 _____

의료진 또는 약사에게 되돌려 확인할 질문 _____

외래가 끝난 뒤 남길 기록 _____

학습용 확인점은 절차를 빠뜨리지 않으면서 본인의 결정과 의료진의 설명을 대신하지 않는 것입니다. 완료하지 못한 검사나 수령사항은 완료로 표시하지 않습니다.

11 입원동행은 병동 인계까지

입원 전에 병원 요구사항 확인하기

입원동행은 약속 장소에서 만나 택시로 이동하고, 입원 접수와 비의료 행정 절차를 도운 뒤 병동 담당자에게 인계하는 흐름입니다. 입원 예정시각·병동, 필요한 물품·서류, 실제 보호자 동석 여부와 연락 가능한 사람을 미리 확인합니다. 병상이나 입원 일정이 변경될 수 있으므로 당일 안내를 다시 확인합니다.

접수에서는 본인이 확인하고 작성할 수 있도록 절차를 안내합니다. 수술·마취·검사·입원에 관한 동의·서명, 보증이나 법정대리인 역할을 대신하지 않습니다. 병원이 실제 보호자를 요구하면 필요한 사람이 참여하도록 병원과 보호자·두레 담당자에게 연결합니다. 빈칸을 대신 채우는 일이 가능한지 불분명한 서류도 담당자 확인 없이 처리하지 않습니다.

병동 담당자에게 끝을 확인하기

인계받는 병동 담당자의 역할과 장소를 확인합니다. 입원 접수의 완료 상태, 본인이 가져온 안내자료·물품 중 전달한 것, 미확인 요청, 보호자에게 다시 연락할 일을 동의 범위에서 전합니다. 인계 시각과 수신자, 남은 요청을 기록하고 정해진 방식으로 보호자에게 결과를 공유합니다. 병실에 도착했지만 담당자의 확인을 받지 못했다면 인계 완료로 적지 않습니다.

학습용 가상예시입니다. 병동에 도착했는데 지정 담당자가 잠시 자리를 비웠습니다. 매니저는 가까운 병동 직원에게 인계받을 사람을 확인하고, 안전한 위치에서 기다리며 필요하면 두레 담당자에게 연락합니다. 다른 입원환자나 면회객에게 물품을 맡기고 떠나지 않습니다.

입원기간의 요청을 받았을 때

“오늘 밤도 옆에 있어 주세요”라는 요청에는 입원동행이 병동 인계로 종료되며 입원 중 간병·병상 상주·신체수발은 포함되지 않는다고 설명합니다. 필요한 돌봄은 병원과 두레 담당자가 적합한 지원을 확인하도록 연결합니다.

가상 병동 인계 문장 _____

미완료로 남겨야 하는 상황 _____

추가 간병 요청에 대한 내 설명 _____

학습용 확인점은 인계받는 사람을 확인하고 종료 범위를 분명히 설명하는 것입니다. 단순히 오래 머물렀다는 이유로 입원동행의 모든 업무가 완료된 것은 아닙니다.

12 퇴원동행은 귀가처 인계까지

병원에서 받은 것과 남은 것을 구분하기

퇴원 예정시각과 퇴원수속 절차, 수납·서류·처방약 수령 여부, 귀가처와 인계받을 사람을 사전에 확인합니다. 퇴원 가능 여부와 의료적 판단은 의료기관과 본인·보호자의 몫입니다. 매니저는 병원이 정한 퇴원수속과 본인의 수령 절차를 보조하고, 제공된 안내문과 확인된 일정을 전달합니다.

서류와 약을 받았다는 사실이 내용을 모두 이해했다는 뜻은 아닙니다. 설명이 불분명하면 의료진·약사에게 본인과 보호자가 다시 확인하도록 연결합니다. 매니저가 복약법이나 처치를 재해석하지 않습니다. 대리수령은 법령과 병원·약국의 요건, 적법한 위임서류가 갖춰진 경우에만 검토하며 현장에서 임의로 약속하지 않습니다.

출발할 수 있는 조건 다시 보기

귀가 교통수단은 일반 택시입니다. 입원 전에는 탑승이 가능했어도 당일 상태와 필요한 지원이 다를 수 있습니다. 안전한 탑승이 어렵거나 지속적인 의료관찰이 필요하면 의료기관·두레 담당자에게 적합한 이동 지원을 확인합니다. 사람을 들어 옮겨 택시에 태우거나 자가용으로 유상운송하지 않습니다.

학습용 가상예시입니다. 퇴원수속은 끝났지만, 약속한 가족이 귀가처에 도착하지 못한다고 연락했습니다. 매니저는 출발·도착 계획과 안전한 인계 방법을 두레 담당자 및 정해진 연락자와 다시 확인합니다. 원래 주소에 내려주고 인계 완료로 적지 않습니다. 서류·약은 본인이 받은 여부와 전달 여부를 나누어 남깁니다.

귀가처에서 맞춰 읽기

인계받는 사람을 확인한 뒤 완료한 절차, 가져온 안내자료·서류·약, 병원이 확인해 준 일정, 추가 확인사항을 함께 살핍니다. 본인 동의 범위를 넘어선 건강 상서는 전달하지 않습니다. 종료 시각과 수신자를 기록하고 미해결 사항의 담당자를 정합니다.

귀가 출발 전에 다시 확인할 조건 _____

인계받는 사람이 늦을 때 내가 할 일 _____

서류·약 수령과 전달을 나누어 적는 문장 _____

학습용 확인점은 퇴원수속 완료, 안전한 이동, 귀가처 인계를 각각 확인하는 것입니다.

13 병원 방문 안전과 손위생

방문과 도움 연결의 안전

약속 장소·방문 계획·비상 연락 경로를 확인하고 도착을 정한 방식으로 알립니다. 문이 열려 있어도 허락 없이 들어가지 않습니다. 응답이 없으면 승인된 연락 절차를 따르며, 도움을 요청하는 소리나 긴급한 위험이 있으면 119·기관 도움을 연결합니다. 혼자 무리하게 진입하지 않습니다.

실내에서는 젖은 바닥·어두운 동선·가로막힌 통로처럼 보이는 위험을 살핍니다. 설비 수리를 맡지 않으며, 위험·폭언·신체적 위험이 있으면 거리를 확보하고 안전한 곳에서 도움을 요청합니다.

학대가 의심되는 상대가 지정 가족일 수도 있습니다. 그 가족에게 무조건 먼저 알리거나 의심 상대를 추궁하지 않습니다. 관찰한 사실과 본인 발언을 구분해 두레 기관 책임자·노인보호전문기관에 도움을 요청합니다. 즉각적인 폭력 위험은 112, 응급상황은 119로 연결합니다. 이 교육만으로 특정 법정 신고의무 자격을 갖췄다고 판단하지 않습니다.

손위생을 행동으로 익히기

방문 시작과 종료, 식품을 다루기 전, 화장실 이용 뒤, 기침·코풀기 뒤, 오염된 물건을 만진 뒤에 손위생을 합니다. 비누와 흐르는 물로 30 초 이상 씻으며, 손바닥·손등·손가락 사이·손끝과 손톱 주변·엄지를 골고루 씻고 헹군 뒤 말립니다. 눈에 보이는 오염이 있으면 손소독제로 대신하지 않습니다. 손소독제는 제품 사용법을 따르고 병원에서는 기관의 감염예방 안내도 지킵니다.

장갑을 끼어도 손위생을 생략하지 않습니다. 자신의 건강상태 때문에 안전한 방문이 어려우면 두레 담당자에게 미리 알리고 공식 기준에 따라 조정합니다. 이용자의 감염 여부를 단정하거나 약을 권하지 않습니다.

가상 장면에서 실습하기

가상 병원에서 휠체어 손잡이를 만진 뒤 본인의 서류 봉투 전달을 돕게 되었습니다. 손위생과 물품 전달의 순서를 말하고, 손위생을 직접 시연합니다. 감사 피드백 뒤 다시 수행합니다.

놓친 부위나 순간 _____

다시 수행할 때 바꾼 행동 _____

14 택시 이동과 빈 휠체어 실습

등급보다 실제 탑승 조건을 확인하기

일반 이동은 택시를 이용하고 택시요금·통행료 등 이동 실비는 별도입니다. 매니저는 자가용 유상운송을 제공하지 않습니다. 휠체어를 쓴다는 이유만으로 동행을 모두 배제하지 않지만, 안전한 차량 탑승·하차와 앉은 자세 유지에 어떤 지원이 필요한지 확인해야 합니다. 등급이 없다는 이유로 혼자 탈 수 있다고 가정하지 않습니다.

본인이 스스로 할 수 있는 부분과 매니저에게 요청한 지원을 구분합니다. 사람을 들어 옮겨야 하거나 일반 택시에서 안전을 확보할 수 없으면 진행을 멈추고 두레 담당자·의료기관에 적합한 지원을 확인합니다. 응급환자 이송, 구급차 운행, 이송 중 의료감시는 이 서비스에 포함되지 않습니다.

빈 휠체어에서 익힐 기초

강사의 시범과 장비 사용설명을 따라 브레이크·발판·접기와 펼치기·직선 이동·방향 전환·정지·주변 공간 확인을 연습합니다. 접히는 부분에 손이 끼지 않게 살피고, 발판 위에 서는 행동을 하지 않습니다. 장비가 흔들리거나 브레이크가 제대로 잡히지 않으면 사용하지 않고 강사에게 알립니다.

이번 교실 실습은 탑승자가 없는 휠체어의 기초 조작입니다. 실제 탑승자 운행·이송·차량 승하차 숙련을 확인한 것으로 기록하지 않습니다. 경사로나 턱을 사람을 태운 채 넘는 연습으로 확대하지 않습니다. 실제 활동 전에는 이용자의 조건과 말을 지원에 맞춘 별도 확인이 필요합니다.

학습용 중단 판단 장면

택시가 도착했는데 이용자가 “오늘은 일어나기 힘들니 안아서 태워 달라”고 요청합니다. “지금 요청하신 들어 옮기기는 제가 제공할 수 있는 범위를 넘습니다. 안전하게 이동할 수 있는 지원을 담당자와 의료기관에 확인하겠습니다”라고 설명하고 무리하게 출발하지 않습니다.

강사 앞에서 빈 휠체어를 이동·정지시킨 뒤 기록합니다.

시연 중 내가 놓친 안전 확인 _____

실제 탑승자를 지원하기 전에 더 확인할 것 _____

학습용 확인점은 장비 조작과 중단 판단을 함께 수행하는 것입니다. 안전하지 않은 이동을 시간 약속 때문에 강행하지 않습니다.

15 일반인 응급 도움 요청과 장비 실습

반응이 없으면 즉시 신고하기

주변 안전을 확인하고 반응을 살핍니다. 반응이 없으면 즉시 119에 신고하고 주변 사람을 지목해 도움과 자동 심장충격기인 AED를 요청합니다. 병원 안에서는 직원과 기관 응급체계에 즉시 도움을 요청합니다. 신고요원의 도움으로 정상호흡을 확인하고, 호흡이 없거나 비정상이면 지시와 배운 절차에 따라 압박과 AED를 시행합니다. 호흡 확인을 마칠 때까지 신고를 미루지 않습니다.

신고할 때 위치와 접근 방법, 본 상황, 현재 반응·호흡, 진행 중인 도움을 말합니다. 모르겠으면 모른다고 답하고 상담원의 지시를 따릅니다. 스피커 기능으로 지시를 들으며 도움을 이어갈 수 있습니다. 긴급한 도움을 두레 담당자 연락이나 보고서 작성 때문에 늦추지 않으며 응급환자를 일반 택시로 이송하려 하지 않습니다.

성인 마네킹과 교육용 AED로 배우기

성인 마네킹에서 가슴 중앙의 압박 위치와 자세, 분당 100~120회·약 5cm 깊이, 충분한 이완과 중단 최소화를 강사 지도에 따라 익힙니다. 교육용 AED를 켜고 맨가슴을 가정한 마네킹에 그림대로 패드를 붙입니다. 분석·충격 중에는 모두 접촉하지 않도록 확인하고 음성 안내에 따라 필요한 압박을 재개합니다. 실제 사람에게 가슴압박이나 패드 부착을 연습하지 않습니다.

피드백 장비를 우선 확보해 속도·깊이·이완을 확인합니다. 수치로 측정하지 못한 항목은 미확인으로 남깁니다. 안내 후 수행·미수행·미관찰은 독립 수행과 구분해 재연습합니다. 일반인 기초과정이며 전문 소생술·의료감시·투약은 다루지 않습니다.

가상 신고와 개인 시연

가상 교육장 출입구에서 성인 한 명이 쓰러진 상황으로 연습합니다. 실제 119 통화나 실제 장비 충격은 하지 않고 강사가 신고요원 역할을 합니다. 각자 신고 흐름과 마네킹·교육용 AED를 수행합니다.

놓친 신고 정보 또는 동작 _____

장비 피드백과 보완한 행동 _____

학습용 기준은 질병관리청 「2025 한국 심폐소생술 가이드라인」 일반인 기본소생술을 따릅니다. 강사의 현재 지침 시범과 신고요원·장비 안내에 맞춰 수행합니다.

16 연습을 마치고 실제 활동을 준비하기

외래·입원·퇴원 중 한 가지를 골라 역할극을 합니다. 일정 변경이나 인계받는 사람의 지연을 넣고, 동의·절차·연락·중단 판단·기록을 연결합니다. 기록과 자신의 실제 발언이 맞는지 대조하고, 수행하지 않은 조치를 했다고 적지 않습니다. 이 연습은 실제 최종평가 상황과 다릅니다.

교육 수료의 뜻

이론 240 분과 실습 120 분, 총 360 분 교육 참여와 실습 시간의 순위생·빈 휠체어·CPR/AED 기초 세 가지 독립 수행 확인이 필요합니다. 실습 시간에 병원동행 필수행동 나 1~나 8을 모두 독립적으로 수행하고 이론 마지막 시간의 이해도 평가 10 문항 20 점 중 16 점 이상을 받아야 합니다. 부모안심 평가는 이 과정에 포함되지 않습니다.

필수행동은 본인·일정·지원조건 확인, 유형별 절차 연결, 동석·수령 권한 확인, 의료판단·무권한 서명·금전 보관 거절과 연결, 안전한 택시 이동조건과 중단 판단, 지연·연장·인계 조율, 사실 기록과 동의된 보고, 응급 도움 요청입니다. 하나라도 안내 후 수행·미수행·미관찰이면 해당 부분을 보완하고 재평가합니다.

유형별 현장 확인은 별개

개인별 최종 실기는 10 분 동안 공통 핵심과 배정된 병원 유형 한 가지를 확인합니다. 기초 장비 수행은 앞선 실습에서 별도로 확인합니다. 한 번의 평가로 외래·입원·퇴원 모두의 숙련을 인정하지 않습니다.

교실 수료 뒤에는 실제 말을 외래·입원·퇴원 유형과 이용자의 조건에 맞춰 선임 동행과 현장 확인을 각각 진행합니다. 미확인 유형은 활동 확인 미완료이며 보완 확인이 필요합니다. 부모안심을 맡으려면 별도 부모안심 교육·평가와 활동 확인을 거칩니다.

나의 보완계획

독립적으로 수행한 행동 _____

다시 연습할 행동과 도움받을 사람 _____

아직 현장 확인을 받지 않은 병원 유형 _____

다음 확인 시점 _____

보완교육·재평가는 별도 시간을 확보하며 비용 추가 여부 등 운영조건은 담당 안내를 확인합니다. 이수와 가입, 활동 확인, 실제 요청 수락은 각각의 단계입니다.

17 외래 입원 퇴원 동행기록지

가상 연습코드 _____ 유형 선택 외래 ☐ 입원 ☐ 퇴원 ☐

작성자 _____ 연습일 _____ 본인 동의 범위 _____

공통 준비와 진행

만남 장소와 예정시각 _____

병원 요구서류와 실제 보호자 필요 여부 _____

본인 택시 탑승 조건과 필요한 지원 _____

안전한 진행 가능 여부와 추가 확인 대상 _____

시작시각 _____ 종료시각 _____ 공식 시간기준 확인 _____

연락한 담당자 역할과 시각 _____

선택한 유형의 확인

선택하지 않은 유형은 해당 없음으로 남기고, 선택한 유형 안에서 하지 못한 절차는 미완료 또는 미확인과 이유를 적습니다. 병원이 제공한 일정·자료와 본인 수령 여부를 기록하며 의료적 해석은 쓰지 않습니다.

유형	확인할 절차	완료 또는 미완료와 이유
외래	접수·대기·진료 또는 검사 위치 이동·수납·약국·귀가	_____ _____
입원	입원 접수·보호자 필요 절차 연결·병동 담당자 인계	_____ _____
퇴원	퇴원수속·수납·서류와 약 수령 보조·귀가차 인계	_____ _____

인계와 남은 일

인계 장소 _____ 수신자 역할 _____ 인계시각 _____

수신자를 확인한 방법 _____

본인이 수령한 서류·약·안내자료 _____

인계받는 사람에게 전달한 자료와 물품 _____

확인된 일정과 안내 출처 _____

남은 요청·미확인 사항·동의 제외와 이유 _____

후속 담당자 역할 _____ 확인 시점 _____ 인계 확인 _____

보호자에게 동의 범위에서 공유할 결과 _____

도착만으로 인계 완료를 표시하지 않습니다. 안전조치·연락을 기록하고 다른 유형까지 확인한 것으로 보지 않습니다.

18 연장정산 기록과 학습메모

가상 연습코드 _____ 서비스 유형 _____ 작성자 _____

연장정산기록지

이용자 구분 조합원 ☐ 비조합원 ☐ 미확인 ☐

공식 시간기준 확인 _____ 시작 _____ 종료 _____

확인된 총 이용시간 _____ 승인된 추가시간 _____

연장 사유 _____

사전 안내한 예상 추가비용 _____

승인자 역할 _____ 승인시각 _____ 승인 경로 _____

승인 범위와 확인 결과 _____

기본 이용료 _____ 승인 연장료 _____ 이용료 합계 _____

실비 구분	금액과 증빙	전달 또는 확인 상태
택시 등 이동 실비	_____	_____
구매 또는 그 밖의 비용	_____	_____

미결제·품절·영수증 확인 등 남은 요청 _____

두레 제출 경로 _____ 제출시각 _____ 확인 담당 _____

미확정 시간기산·대기·취소·10 분 미만 규칙은 공식 기준에 확인하며 승인된 시간만 연장료로 계산합니다. 개인 현금·카드·비밀번호를 보관하지 않으며, 영수증은 개인정보 없는 가상 자료만 씁니다.

학습메모

오늘 이해한 원칙과 그 이유 _____

내가 바꾸어 말하거나 다시 수행한 행동 _____

현장에 나가기 전 담당자에게 확인할 내용 _____

세 병원 유형의 활동 확인 준비

교실 수료와 활동 확인은 별개입니다. 실제 이용자·지원 조건에 맞춰 유형별로 확인하고, 미확인 유형은 활동 확인 미완료로 기록합니다.

유형	현재 확인 결과	추가 동행 또는 보완계획
외래	_____	_____
입원	_____	_____
퇴원	_____	_____

확인자 역할 _____ 확인일 _____ 다음 확인일 _____