

두레사회적협동조합

이웃사촌 프로젝트 부모안심 교육생 교재

등급 외 고령자 비의료 생활지원과 방문 보고 입문

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

교육생 이름 _____ 교육일 _____

이 교재에서 배울 것

부모안심은 어르신이 동의한 일상을 살피고, 가족이 다음 행동을 정할 수 있도록 사실을 전하는 방문서비스입니다. 어르신의 선택을 먼저 듣고 확인한 것과 확인하지 못한 것을 나누어 기록합니다. 이 교재는 부모안심 담당자의 방문·대화·생활 확인·기록·보고·선택 연계를 위한 입문교재입니다.

장기요양 등급 외 고령자를 대상으로 하는 비의료 과정입니다. 등급 외라는 사실만으로 일상생활이나 이동이 안전하다고 판단하지 않습니다. 이용자별 필요한 도움과 서비스 범위를 확인합니다. 수료하면 이수증에 생활지도사 과정 이수를 함께 표기합니다. 생활지도사는 두레 내부 교육 이수 명칭이며 자격증이 아닙니다. 이 과정은 국가자격이나 민간자격을 발급하는 과정이 아닙니다.

교육 구성과 비용

이론 4 시간에는 조합과 이웃사촌 프로젝트, 존중하는 대화와 동의, 여섯 생활 확인영역, 사실 기록과 가족 보고, 장보기·운영, 방문 안전과 감염예방을 배우고 마지막에 이해도 평가를 합니다. 이론을 마친 뒤 별도 일정의 실습 2 시간에는 손위생과 일반인 응급 기초, 기록 실습, 개인별 평가와 활동 준비를 합니다.

이론은 실교육 240 분과 별도 휴식 20 분, 실습은 실교육 120 분과 별도 휴식 10 분으로 구성합니다. 시간표의 이론 09:00~13:20, 실습 10:00~12:10 은 운영 예시이며 개설일·장소는 별도 안내합니다. 이 과정 교육비는 이론과 실습을 포함해 1 인 150,000 원입니다. 병원동행은 별도 이론 4 시간 + 실습 2 시간·150,000 원 과정이며 각각 신청·이수하고 교육비도 과정별로 납부합니다. 두 과정을 모두 수강하면 총 12 시간·300,000 원이며 공통 기초교육도 자동 면제되지 않습니다.

학습자료 사용

설명과 가상예시를 읽고 뒤쪽 빈 양식으로 연습합니다. 모든 인물과 사례는 가상입니다. 실제 이용자 이름·연락처·주소·사진·건강정보를 가져오지 않습니다. 공개 연습문제와 최종 평가 상황·정답은 구분하며, 최종 평가 자료는 강사가 따로 보관합니다.

내가 가장 먼저 익히고 싶은 행동 _____

01 두레사회적협동조합과 이웃사촌 프로젝트

지역의 공익을 위한 비영리 조합

두레사회적협동조합은 지역의 공익을 위해 운영하는 비영리 사회적협동조합입니다. 이웃이 이웃을 돌보는 관계를 바탕으로 생활의 돌봄 공백을 살피고 지역자원과 연결하려고 합니다. 핵심사업의 이름은 이웃사촌 프로젝트입니다. 어르신의 의사와 생활권을 존중하는 것이 조합 활동의 기본입니다.

2026년 9월 8일 홈페이지는 설립인가 완료, 법인등기·사업자등록 진행 중으로 안내합니다. 모든 서비스가 운영 중이거나 제공기관 지정·협약이 확정됐다고 설명하지 않습니다. 활동 전에는 최신 공식 공지와 사업별 기준을 확인합니다.

조합원의 다섯 참여 방식

생산자조합원은 서비스 공급과 사업수행에 참여하고, 소비자조합원은 서비스를 이용하는 분과 그 가족입니다. 직원조합원은 조합에 고용되어 일하고, 자원봉사자조합원은 필요한 서비스를 무상으로 제공하며, 후원자조합원은 물품이나 자금으로 응원합니다. 조합원 유형과 실제 역할을 나누어 설명합니다.

가입 사전신청, 법인등기 완료에 따른 이사회 심사·승인, 가입비·출자금 납부와 가입완료는 교육·활동 확인과 별개의 절차입니다. 가입이나 교육 수수료만으로 취업·활동배정·수입이 보장되지는 않습니다.

이웃사촌 프로젝트의 서비스

1차 출시 준비사업은 부모안심과 사랑병동입니다. 부모안심은 동의한 일상을 살피는 방문·생활안심 보고, 사랑병동은 외래·입원·퇴원의 비의료 병원동행입니다. 서비스는 각각 신청·계약·결제하며 정보 제공에도 별도 동의를 확인합니다. 부모안심 교육만으로 병원동행 활동까지 확인한 것으로 보지 않습니다.

통합돌봄 연계는 제도·신청처 안내와 지역 보건·요양·생활지원 자원 연결을 준비하는 일입니다. 후속사업 노리터는 주간보호센터를 인허가 절차에 맞춰 준비하며, 식생활·생활수리 지원은 검토 단계입니다. 확정된 제공 범위를 확인하고 소개합니다. 이번 등급 외 고려자 과정의 범위를 후속사업 전체의 이용대상으로 단정하지 않습니다.

이웃사촌 프로젝트를 한 문장으로 소개하기 _____

가입과 실제 활동의 차이 설명하기 _____

02 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. 약속한 방식으로 의사를 확인할 수 있는지, 방문 공간과 생활지원 범위가 안전한지, 추가 도움이 필요한지가 실제 판단의 출발점입니다.

부모안심에서 말은 일은 동의한 생활영역을 확인하고 필요한 지원을 정리하는 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. 의료관찰이나 신체수발이 필요하다면 두레 담당자와 적합한 지원을 확인합니다.

학습용 가상예시입니다. 가정 방문 중 “약을 한 알 더 먹어도 될지 정해 주세요”라는 요청을 받았습니다. “저는 생활 확인을 돕는 매니저라 복용을 판단할 수 없습니다. 의료진이나 약사에게 확인하도록 연결하겠습니다”라고 말하고, 누구에게 확인을 요청했는지 남깁니다.

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.

03 요청을 받고 방문을 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 부모안심의 방문 목적과 지원 범위를 먼저 확인합니다. 날짜와 장소, 예정시간, 연락체계, 이동에 필요한 지원, 본인 동의를 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 “안부 확인과 생활용품 구매 요청 정리”라고 되어 있는데, 만난 뒤 “밤새 곁에서 간병해 주세요”라는 요청을 받았습니다. “오늘 접수된 범위를 확인하고 두레 담당자에게 필요한 지원을 연결하겠습니다. 부모안심에는 밤샘 간병이나 신체수발이 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.

04 어르신의 선택을 듣는 대화

먼저 허락을 구하고 한 번에 하나씩 묻기

방문 목적을 설명하고 어르신이 원하는 호칭을 확인합니다. 눈높이를 맞추고, 듣기 편한 속도로 짧게 말합니다. 아이에게 말하듯 하거나 “당연히 그러셔야죠”라고 재촉하지 않습니다. 답이 늦어도 기다리고, 이해하지 못했을 때는 목소리만 높이기보다 표현을 바꿉니다. 필요한 의사소통 지원은 본인과 두레 담당자에게 확인합니다.

질문은 평가보다 생활 경험을 듣는 방식이 좋습니다. “식사를 제대로 안 하시죠?” 대신 “오늘 식사는 어떻게 하셨어요?”라고 묻습니다. “요즘 외출이 줄었네요”라고 단정하기 전에 “이번 주에는 어떤 외출을 하셨나요?”라고 확인합니다. 관찰과 대답이 다르면 어느 한쪽을 틀렸다고 결론 내리지 말고 각각 기록합니다.

거절을 들었을 때

본인이 싫다고 한 공간에 들어가거나 물건을 열어보지 않습니다. “확인하지 않아도 괜찮습니다. 오늘은 이 항목 동의 제외로 남기겠습니다”라고 설명합니다. 기록하지 않는 방문을 원할 때는 동의 범위와 운영 방법을 담당자와 확인합니다. 가족이 부탁했다는 이유로 본인의 거절을 무시하지 않습니다.

학습용 가상예시입니다. 어르신이 “방은 보지 말고 여기서 이야기만 합시다”라고 했습니다. 매니저는 거실 대화만 진행하고, 방 안의 위생이나 동선을 추정하지 않습니다. 기록에는 “방 내부는 본인이 원하지 않아 확인하지 않음”이라고 적습니다. “방이 지저분해서 거절한 것 같다”는 문장은 확인되지 않은 해석이므로 쓰지 않습니다.

질문 바꾸기 연습

아래 말을 더 존중하는 질문으로 바꿉니다. 학습용 응답은 여러 가지가 가능하며, 상대방이 선택하고 거절할 여지를 두는지가 중요합니다.

“냉장고 좀 열어볼게요.”

바꾼 질문 _____

“왜 지난번에 하기로 한 걸 안 하셨어요?”

바꾼 질문 _____

연습 뒤에는 짝에게 “허락을 구했는가, 한 번에 하나를 물었는가, 대답을 기다렸는가”에 대한 피드백을 받습니다. 상대방의 의사를 들은 뒤 실제 행동과 기록도 그 선택에 맞추어야 합니다.

05 여섯 확인영역 중 대화 식사 환경

안부와 대화

최근 생활과 불편, 기분에 관한 본인의 이야기를 듣습니다. “지난 방문 이후 어떻게 지내셨어요?”처럼 열린 질문으로 시작하고 본인이 말하고 싶은 정도를 존중합니다. 답변을 그대로 짧게 인용할 수 있으나 표정이나 말수가 적다는 이유로 질환·정서 상태를 진단하지 않습니다. 대화에서 추가 도움이 필요한 내용이 나왔으면 확인할 사람과 때를 적습니다.

식사와 생활여건

식사·수분 섭취에 관한 본인의 설명과 식재료·생활용품의 필요를 확인합니다. 냉장고나 수납장을 볼 때는 그 공간에 대한 동의를 먼저 구합니다. 음식의 양이나 종류만으로 영양상태를 판정하지 않습니다. “오늘 점심을 먹었다고 말씀함”과 “식탁 위에 빈 그릇 두 개를 봄”은 서로 다른 근거입니다. 확인하지 못한 식사 전체를 정상이라고 적지 않습니다.

위생과 주거환경

허용된 공간에서 세탁·정리·위생과 조명·동선을 살핍니다. “현관에서 거실로 가는 통로에 상자 두 개가 놓여 있음”처럼 위치와 사실을 씁니다. 어르신의 물건을 허락 없이 버리거나 옮기지 않습니다. 수리나 대청소가 필요해 보여도 서비스를 확대해 약속하지 말고 본인의 의향과 담당자 확인을 거칩니다.

학습용 가상예시입니다. 어르신은 “내일 먹을 두부를 사고 싶다”고 말했고, 냉장고 확인에는 동의하지 않았습니다. 거실 통로에서는 접힌 택배 상자 한 개가 보였습니다. 기록은 구매 요청, 냉장고 동의 제외, 통로의 관찰 사실을 구분합니다. 냉장고가 비었다고 쓰거나 낙상 위험 점수를 붙이지 않습니다.

영역을 나누어 기록하기

위 사례에서 각 영역에 적을 내용을 한 줄씩 씁니다. 확인 근거가 없으면 없는 이유를 적습니다.

안부와 대화 _____

식사와 생활여건 _____

위생과 주거환경 _____

학습용 확인점은 식사 관련 요청과 환경 관찰을 섞지 않고, 냉장고를 확인하지 않은 이유를 해당 영역에 남기는 것입니다. 여섯 영역을 다룬다는 말은 모든 공간을 열어본다는 뜻이 아닙니다.

06 여섯 확인영역 중 변화 지원 다음 행동

일상활동의 변화

이동·외출·대화·일상활동이 이전 방문과 어떻게 달라졌는지 확인합니다. 비교는 검수된 이전 기록과 비슷한 조건에서 합니다. 처음 방문했다면 “첫 방문으로 전화 비교 불가”라고 적습니다. 이전 기록이 없거나 다른 조건이라면 그 한계를 밝힙니다. 외출이 줄었다는 말만으로 원인이나 병을 단정하지 않습니다.

필요한 생활지원

어르신이 원하는 장보기, 생활용품 준비, 지역 자원 안내 등의 필요를 구체적으로 듣습니다. “도움 필요”라는 말에서 그치지 않고 무엇을, 언제까지, 어느 범위에서 원하는지 확인합니다. 현재 서비스에 포함되는 지원인지, 별도 신청이 필요한지 담당자에게 확인합니다. 본인의 희망을 묻기 전에 가족 편의를 기준으로 서비스를 권하지 않습니다.

다음 행동의 필요

이번 방문에서 확인한 내용 중 누가 언제 무엇을 더 확인할지 정합니다. 긴급한 안전 문제는 보고서 완성을 기다리지 않고 119·기관 도움을 연결합니다. 긴급하지 않은 생활 요청은 본인과 상의하여 보호자 검토, 두레 담당자 확인, 지역 자원 안내 등으로 구분합니다. 담당자나 시점이 정해지지 않았다면 “미정, 확인 요청”으로 남깁니다.

학습용 가상예시입니다. 지난 검수 기록에는 주 2회 공원 산책을 했다는 본인 발언이 있고, 오늘은 “이번 주에는 비가 와서 한 번도 안 나갔다”고 말했습니다. 외출 횟수의 차이는 기록할 수 있지만 걷기 능력이 악화되었다고 결론 내릴 수 없습니다. 다음 주 장보기 동행을 원하는지도 별도로 묻습니다.

변화와 다음 행동 연결하기

위 사례를 아래 문장에 맞춰 적습니다. 학습용 예시는 사실과 조건을 함께 적는 연습이며 최종평가의 정답이 아닙니다.

지난 기록과 오늘 확인한 차이 _____

비교할 때 함께 밝혀야 할 조건 _____

본인에게 더 물어볼 생활지원 _____

누가 언제 확인할 다음 행동 _____

세 영역은 연결되지만 뜻은 다릅니다. 변화는 확인된 차이, 지원은 본인이 바라는 도움, 다음 행동은 그 요청을 실제로 이어갈 약속입니다. 미확인이나 동의 제외가 있으면 해당 영역마다 이유를 남깁니다.

07 사실 발언 미확인을 구분하는 기록

읽는 사람이 근거를 알게 쓰기

기록은 많이 쓰는 것보다 무엇을 어떻게 확인했는지 드러내는 것이 중요합니다. 직접 본 것은 관찰 사실, 들은 것은 본인 발언이나 출처가 있는 전달사항으로 구분합니다. 추정은 사실처럼 쓰지 않습니다. 날짜·시점·장소는 업무에 필요한 범위만 남기고, 제 3 자나 사생활의 불필요한 정보는 제외합니다.

“상태 양호”, “문제 많음”, “잘 지냄”은 근거가 흐립니다. “본인이 오늘 식사를 했다고 말함”, “동의한 거실 동선에 작은 의자 한 개가 놓여 있음”처럼 확인 내용을 적으면 다음 사람이 무엇을 더 물어야 할지 알 수 있습니다. 진단이나 점수 대신 관찰 가능한 변화와 후속 확인을 기록합니다.

빈칸을 정상으로 읽히게 두지 않기

확인하지 못한 영역에는 이유를 남깁니다. 동의하지 않은 경우는 동의 제외, 시간이 부족하거나 접근하지 못한 경우는 미확인으로 구분합니다. 해당 없음도 근거를 확인하고 적습니다. 어르신이 말하지 않았다는 사실은 문제가 없다는 증거가 아닙니다. 필요하면 담당자와 추가 확인 방법을 상의합니다.

학습용 가상예시입니다. “집이 위험하고 식사를 못 한다”는 초안을 다음처럼 고칠 수 있습니다. “동의한 현관 통로에 큰 가방 한 개가 놓여 있었음. 본인은 ‘오늘 아침은 아직 먹지 않았다’고 말함. 냉장고는 본인이 원하지 않아 확인하지 않음. 본인이 동의하면 통로 정리와 식사 준비에 필요한 도움을 담당자에게 확인할 예정.” 관찰 범위를 넘어서는 결론을 줄이고 다음 행동을 보이게 합니다.

기록 고치기 연습

다음은 학습용 가상 초안입니다. “기운이 없어 보이고 아무것도 안 하는 것 같다.” 실제 관찰로 제시된 사실은 “대화 중 오늘 외출 계획이 없다고 말함”뿐입니다.

확인된 사실이나 발언 _____

지워야 할 추정 _____

더 확인할 질문과 동의 범위 _____

작성 뒤 짝은 문장마다 “직접 보았나, 본인이 말했나, 다른 출처가 있나, 확인하지 못했나”를 묻습니다. 근거를 설명할 수 없는 문장은 수정합니다. 나중에 고칠 때도 승인된 절차로 수정 이력을 남기고 임의로 기록을 지우지 않습니다.

08 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 방문 환경의 감염예방 안내도 확인합니다.

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 어르신이 “장 본 물건을 식탁에 놓아 주세요”라고 했는데 매니저는 막 택배 상자를 정리했습니다. 손위생과 물품 전달의 순서를 말하고, 손위생을 직접 시연합니다. 강사 피드백 뒤 다시 수행합니다.

놓친 부위나 순간 _____

다시 수행할 때 바꾼 행동 _____

09 부모안심 방문을 처음부터 끝까지

대화 관찰 확인 마무리의 흐름

방문을 시작할 때 오늘 확인할 영역, 들어갈 수 있는 공간, 기록·보고 범위를 본인과 다시 맞춥니다. 안부 대화를 통해 관심사를 듣고 여섯 확인영역을 차례로 살피되, 대화를 조사처럼 몰아가지 않습니다. 어르신의 요청에 따라 순서를 바꾸어도 기록에서는 빠진 영역과 그 이유를 알아볼 수 있어야 합니다.

확인 중 생활 요청이 나오면 무엇을 원하는지 되묻고 허용된 지원 범위를 확인합니다. 위험이나 의료상담이 필요한 신호가 보이면 혼자 판단하지 않고 적절한 도움을 연결합니다. 방문을 끝내기 전 본인과 오늘 확인한 핵심, 남아 있는 요청, 누구에게 전달할 내용을 짧게 확인합니다. 종료 시각과 후속 연락을 기록한 뒤 지정된 경로로 제출합니다.

학습용 가상 방문 장면

연습 인물은 “솔 어르신”입니다. 거실과 현관 확인, 글 기록, 지정 가족에게 생활 보고는 동의했습니다. 사진·음성·영상과 침실 확인은 원하지 않습니다. 오늘 대화에서는 “주말에 손님이 와서 즐거웠다”, “생활용 비누를 사고 싶다”고 말했습니다. 현관 신발 두 켤레가 출입 동선 가운데에 보였습니다. 지난 검수 기록이 없어 전화 비교는 할 수 없습니다.

이 자료만으로 냉장고 상태나 평소 식사량을 채울 수 없습니다. 식사와 생활여건 등 자료가 없는 영역은 역할극에서 허락을 구해 질문하거나 미확인 이유를 남깁니다. 침실은 동의 제외로 적습니다. 신발 정리는 본인의 의사를 먼저 묻고, 비누 구매는 품목·예산·결제 방식이 정해졌는지 확인합니다.

두 사람이 번갈아 연습하기

한 사람은 매니저, 다른 사람은 어르신을 맡습니다. 매니저는 시작 설명, 열린 질문, 여섯 영역 기록, 생활 요청 확인, 종료 설명까지 수행합니다. 어르신 역할은 원하지 않는 공간을 한 번 분명하게 말합니다. 역할을 바꾸어 뒤쪽 여섯 영역 관찰지를 사용합니다.

내가 확인한 영역과 비워 둔 이유 _____

본인과 함께 정한 다음 행동 _____

학습용 확인점은 풍부한 내용을 만들어내는 것이 아니라 허용된 사실을 정확히 남기는 것입니다. 가족에게 곧바로 보내지 않고 동의·근거·수신자에 대한 사람의 검수를 거칩니다.

10 동의를 구분하고 기록을 보호하기

한 가지 동의가 다른 동의까지 뜻하지 않는다

방문에 동의해도 모든 기록과 공유에 동의한 것은 아닙니다. 확인할 공간과 항목, 글 기록, 사진, 음성, 영상, 건강정보, 보호자 수신자와 보고 범위, 외부 AI 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 완료로 약속하거나 개인 기기에서 임의 처리하지 않습니다.

AI 초안에서 사람이 책임질 일

AI는 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 AI에 실제 이용자 자료를 넣는 실수는 하지 않습니다.

매니저가 사실 기록을 제출하면 지정 검수자가 근거·동의·수신자를 대조합니다. 전달권한자는 최종 승인 상태를 확인하고 보고합니다. AI가 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

“방문과 글 기록은 좋지만 촬영은 싫어요. 가족 가에게 생활 요청만 알려 주세요. 병원동행 가격은 궁금해요.”

허용된 행동 _____

추가 동의나 확인이 필요한 행동 _____

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

11 다섯 항목으로 가족 보고하기

가족이 읽고 다음 행동을 정하도록 쓰기

보고의 첫 항목은 이번 방문의 핵심 내용입니다. 확인한 생활과 본인 요청 중 중요한 내용을 짧게 적습니다. 둘째는 전화 비교입니다. 검수된 이전 기록과 비교 가능한 차이만 쓰고, 첫 방문이나 자료 부족이면 비교하지 못한 이유를 적습니다. 셋째는 생활지원이나 추가 확인입니다. 확인된 요청과 아직 확인하지 못한 일을 구분합니다.

넷째는 보호자가 우선 검토할 다음 행동입니다. 무엇을 누구와 언제 상의할지 이해할 수 있게 적습니다. 다섯째는 필요한 지역 돌봄·복지·병원동행 선택 연계입니다. 본인의 의향과 별도 신청·동의가 필요한 점을 함께 안내합니다. 연결 여부가 미정이면 안내했다고만 쓰고 신청이 완료된 것처럼 표현하지 않습니다.

학습용 보고 예시

가상 방문에서 본인은 “금요일 전에 세탁세제를 사고 싶다”고 말했습니다. 허용된 현관 동선에 장바구니 하나가 있었고 본인은 직접 옮기겠다고 했습니다. 이전 검수 기록에는 같은 위치에 장바구니가 없었습니다. 침실 확인은 본인이 원하지 않았습니다.

학습용 초안은 다음과 같습니다. “핵심 내용: 세탁세제 구매 희망을 확인함. 전화 비교: 지난 기록과 달리 현관 동선에 장바구니가 있었으며 본인은 직접 옮기겠다고 말함. 추가 확인: 구매 품목·예산은 미정, 침실은 동의 제외. 보호자 다음 행동: 본인과 금요일 전 구매 방법을 상의해 주시기 바람. 선택 연계: 생활지원 가능 범위는 두 레에 확인 예정이며 별도 서비스 신청은 없음.” 실제로 옮겼는지 보지 않았다면 완료로 적지 않습니다.

검수 전에 스스로 읽기

“어르신이 많이 약해지셨습니다”처럼 진단으로 오해할 문장을 사실과 출처가 드러나게 고칩니다. 허용되지 않은 건강 상세와 제 3자 정보가 없는지, 수신자가 맞는지 확인합니다. 매니저의 초안 작성과 지정 검수자의 최종 확인은 구분합니다. 보고는 의료적 판단이나 진단 결과가 아닙니다.

뒤쪽 가족보고지에 위 가상예시를 자신의 말로 작성합니다.

내 초안에서 근거를 다시 확인할 문장 _____

가족이 다음 행동을 알 수 있도록 고친 문장 _____

12 장보기와 생활지원 요청 다루기

구매 전에 작은 약속을 분명히 하기

장보기는 물건을 사 오는 동작뿐 아니라 주문 내용과 비용을 정확히 맞추는 일입니다. 요청한 품목·수량·예산, 구매 시점, 품절 때 대체품 허용 여부, 결제 방식, 물품을 받을 사람과 장소를 먼저 확인합니다. 해당 지원이 접수된 서비스 범위 안에 있는지, 이동이나 연장이 필요한지도 두레 담당자에게 확인합니다.

이용자의 현금·카드·비밀번호를 맡아 보관하지 않습니다. 승인된 결제 방식이 없거나 결제가 되지 않으면 자신의 판단으로 외상·대납·대체 구매를 약속하지 말고 요청자와 두레에 확인합니다. 구매 뒤에는 품목·수량·영수증을 대조해 전달하고, 품절·반품·미결제 같은 남은 요청을 따로 남깁니다. 서비스 이용료와 구매대금·이동 실비도 구분합니다.

가상 장보기 연습

본인은 “무항 세탁세제 작은 용량 한 개, 예산 8 천 원 이내, 다른 항은 원하지 않음”이라고 요청했습니다. 지정 상품은 품절이고 큰 용량의 항 있는 제품만 있습니다. 이때 마음대로 큰 제품을 사지 않습니다. “원하신 제품이 없어 구매를 보류했습니다. 다른 매장 확인이나 다음 구매 중 어떤 방법을 원하시는지 확인하겠습니다”라고 알립니다.

학습용 확인점은 구매 성공보다 사전 약속을 지키는 것입니다. 물품을 사지 못했으면 구매 완료로 적거나 영수증 없는 비용을 만들어 제출하지 않습니다. 실제 허용 범위를 넘어서는 대청소·수리·신체수발 요청은 담당자에게 지원 가능 여부를 확인합니다.

지역 서비스는 선택지를 설명하기

복지관·지역 돌봄 자원·병원동행이 도움이 될 수 있어도 신청을 강요하지 않습니다. 이용조건과 최신 운영 여부는 담당자가 확인하도록 연결하며 확정되지 않은 지원금·무료 이용을 약속하지 않습니다. 부모안심과 사랑병동은 신청·계약·결제와 정보 제공 동의가 각각 필요합니다.

품절 상황에서 내가 먼저 알릴 내용 _____

영수증과 함께 남길 구매 기록 _____

별도 연계를 원할 때 확인할 본인의 선택 _____

연습에서는 가상 영수증만 사용하고, 실제 카드번호나 주소가 있는 영수증을 복사하지 않습니다.

13 시간을 기록하고 승인된 비용 설명하기

서비스 이용료와 교육비 구분하기

이 페이지의 금액은 어르신이 이용하는 서비스 요금입니다. 담당자 부모안심 교육비 150,000 원과 구분합니다.

2026년 9월 8일 공표 기준으로 부모안심 서비스의 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 필요하다면 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.

승인된 이동 실비와 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 _____

14 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. 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.

15 활동을 준비하고 수료 확인하기

학습용 방문 기록을 완성하기

가상 인물 “은 어르신”은 방문 대화와 글 기록에 동의했고 지정 가족에게 생활용품 요청만 전달하기를 원합니다. 병원 예약을 잡을지 궁금하다고 말하지만 병원동행 신청과 기록 공유에는 아직 동의하지 않았습니다. 여섯 영역의 확인·제외·미확인을 구분해 기록합니다. 가족 보고에는 허용 범위만 담고 별도 연계와 동의 절차를 설명합니다. 직접 수행하지 않은 행동을 했다고 적지 않습니다.

기록지와 보고지를 짝에게 읽어 주고 관찰 사실·본인 발언·미확인과 공유 범위가 일치하는지 대조합니다. 이 상황은 공개 연습용이며 최종 평가 카드가 아닙니다.

부모안심 수료 기준

수료하려면 이론 240 분과 실습 120 분, 총 360 분 교육에 참여하고 실습 시간에 기초 두 가지인 손위생·CPR/AED 및 부모안심 가 1~가 8의 필수행동을 모두 독립 수행해야 합니다. 이해도 평가는 이론 마지막 시간에 10 문항 20 점 중 16 점 이상입니다. 참가만으로 수료가 확정되지 않습니다.

개인별 최종 실기는 10 분이며 방문·동의·생활 확인·기록·보고 수행을 확인합니다. 안내 후 수행·미수행·미관찰 항목은 보완교육 후 새 상황으로 재평가합니다. 보완·재평가는 별도 시간을 확보하며 추가비용 여부는 개설 공지에서 확인합니다. 이 과정에서 휠체어 또는 병원 유형별 수행을 평가하지 않습니다.

교실 수료 뒤의 활동 확인

교실 수료와 부모안심 현장 활동 확인은 별개입니다. 선임자와 실제 이용자·환경·지원 조건에 맞춰 방문과 보고를 확인합니다. 미확인 상태에서는 활동 확인 미완료로 기록합니다. 병원동행은 별도 교육·평가·유형별 현장 확인을 거칩니다. 본 교육 수료는 국가자격이나 공인 응급처치 자격, 취업 또는 배정 보장을 뜻하지 않습니다.

독립적으로 수행한 행동 _____

다시 연습할 행동과 도움받을 사람 _____

현장에 나가기 전 확인할 조건 _____

보완·현장 확인 시점 _____

16 부모안심 여섯 영역 관찰지

가상 연습코드 _____ 방문일 _____ 작성자 _____

방문 시작 _____ 종료 _____ 관찰 시각 _____

본인과 확인한 방문·기록·보고 범위 _____

허용 공간 _____ 제외 공간 _____

영역마다 확인 근거와 상태를 남기기

각 영역에 직접 본 사실과 본인 발언을 구분합니다. 확인하지 못하면 미확인 또는 동의 제외와 그 이유를 씁니다. 확인하지 않은 영역을 빈칸으로 두거나 정상으로 표시하지 않습니다. 실제 이름·주소·연락처·건강 상세를 적지 않습니다.

확인영역	사실과 본인 발언	미확인 또는 동의 제외와 이유	후속 담당자와 시점
안부와 대화	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____
식사와 생활여건	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____
위생과 주거환경	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____
일상활동의 변화	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____
필요한 생활지원	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____
다음 행동의 필요	사실 _____ 발언 _____	_____	담당 _____ 시점 _____

전회 비교와 후속 확인

이전 검수 기록의 유무와 비교 조건 _____

확인된 변화 또는 비교할 수 없는 이유 _____

실제로 수행한 조치와 시각 _____

미해결 사항과 이유 _____

담당자 역할 _____ 후속 확인 시점 _____

본인에게 마무리 설명한 내용 _____

검수자에게 확인을 요청할 부분 _____

영역마다 관찰 시각이 다르면 사실 옆에 시각을 덧붙입니다. 실제 수행한 조치와 앞으로 할 일을 구분하고, 완료하지 않은 지원을 완료로 적지 않습니다. 가족에게 보내기 전 검수할 자료입니다.

17 다섯 항목 가족보고지

가상 연습코드 _____ 방문일 _____ 작성자 _____
방문 시작 _____ 종료 _____ 주요 관찰 시각 _____
승인된 수신자 역할 _____ 본인이 동의한 보고 범위 _____

다섯 항목 초안

확인한 사실과 본인 발언만 작성합니다. 전화 비교 자료가 없거나 확인하지 못한 항목은 그 이유를 적습니다.
건강 상세나 제 3자 정보는 넣지 않습니다. 아래 초안은 지정 검수자의 확인 전에는 전송하지 않습니다.

1. 이번 방문의 핵심 내용

관찰 사실과 본인 발언 _____

실제로 수행한 조치와 시각 _____

2. 이전 방문과 비교해 달라진 점

3. 생활지원이나 추가 확인이 필요한 사항

미해결 사항과 이유 _____

후속 담당자와 확인할 시점 _____

4. 보호자가 우선 검토할 다음 행동

5. 필요한 지역 돌봄 복지 병원동행 선택 연계

전달 전 확인

AI 보조 사용 여부 _____ 사용 시 별도 동의 확인 _____

승인된 도구·경로 확인 _____ 사람 검수 상태 _____

동의 제외나 미확인 내용을 정확히 남겼는가 _____

보고 범위와 수신자 역할을 대조한 결과 _____

검수 요청사항 또는 수정한 문장 _____

전달권한자 확인 _____ 승인 상태 _____ 전달시각 _____

검수자 역할 _____ 검수일시 _____ 후속 담당 _____

의료적 판단을 쓰지 않으며, 다른 서비스로 공유하기 전 별도 동의를 확인합니다.

18 연장정산 기록과 학습메모

가상 연습코드 _____ 서비스 유형 부모안심 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·10분 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 _____

부모안심 현장 활동 확인 준비

교실 수료와 현장 확인은 별개입니다. 실제 이용자·환경·허용 업무에 맞춰 확인하고 미확인 사항은 담당자에게 남깁니다.

현재 확인 결과 _____ 보완할 내용 _____

확인자 역할 _____ 확인일 _____ 다음 확인일 _____