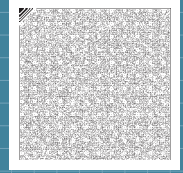


**병원 내
환자이송보조
및 안내**

장애인일자리 직무활용서



2025년도 장애인일자리
신규직무개발사업 직무기술서
www.koddi.or.kr



병원 내 환자이송보조 및 안내

1. 직무 개요
2. 직무분석
3. 직무평가
4. 배치기관 개발 및 지원
5. 시범사업 수행기관 Q&A
6. 참고자료



CHAPTER

병원 내 환자이송보조 및 안내

1 직무 개요

■ 직무정의



병원 방문객에게 각종 안내 가이드 역할을 수행 및 휠체어 이동, 침상이동 등을 보조하는 직무

■ 직무전망

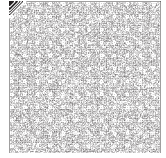
종합병원 방문 시 각종 친밀감 있게 병원 가이드역할 및 도움이 필요한 환자이송보조.

종합병원은 2, 3차 의료기관으로 규모가 매우 크고, 자주 방문하는 장소가 아니라 방문객들에게는 낯선 장소로 인식된다. 이처럼 낯선 장소에서 본인의 불편사항을 쉽게 얘기하고 도움 받을 수 있는 가이드 역할과 휠체어로 환자이송을 보조하는 역할을 장애인이 수행함으로써 비장애인에게는 장애인에 대한 인식 개선이 되고, 장애인에게는 사회의 일원으로서 소속감과 만족감을 증대시킬 수 있다.

■ 직무 기술서(요건, 필요 능력, 직무환경, 작업도구)

1) 자격 요건 및 필요 능력

구분	내용			
일반조건	성별	남녀 모두	교육수준	중등 교육 이상
	연령	18세 이상	직무 관련 자격증	없음
	해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input type="checkbox"/> 반숙련 <input checked="" type="checkbox"/> 숙련	



구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다	
기초근로능력	인지능력	기억력(순서를 기억할 수 있고 연상하는 능력)		●			
		판단력(상황을 파악하고 행동을 스스로 옮기는 능력)		●			
		이해력(의미를 정확하게 이해하고 말하는 능력)			●		
		주의집중력 (지시사항을 행동으로 정확하게 옮기는 능력)		●			
		주의 집중시간 (지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력)			●		
		읽기			●		
		쓰기			●		
	연산력(사칙연산 능력)					●	
	신체능력	배근력(들기)	●				
		허리굽히기	●				
		의자앞기			●		
		쪼그려 앉기				●	
		서기			●		
		계단오르기			●		
보행		●					
손가락기민성				●			
눈손협응			●				
양손협응			●				
청력		●					
시력		●					
활동과참여	사회관계	자기이해 (나의 신상정보, 장·단점, 흥미·적성의 이해)		●			
		협력(다른 사람과 함께 업무를 수행)		●			
		감정이해 (다른 사람의 감정이나 기분을 이해하고 반응)		●			
		타협(내 의견과 다른 사람의 의견이 다를 때 타협)		●			

구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
활동과 참여	사회관계	갈등상황 관리(갈등 상황에 놓일 때 적절히 대처)	●			
		경청(다른 사람의 말을 끝까지 듣고 이해)	●			
		의사표현 (내 생각이나 의견을 말과 행동으로 전달)	●			
		문제인식 및 해결	●			
		우선순위 파악	●			
	자기관리	일상생활 관리(의복, 식사, 위생 등)	●			
		계획 수립 및 일정 관리	●			
		시간내 임무 완수 등 약속 준수	●			

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함

2) 근무환경 및 근무조건

■ 근무환경

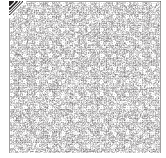
- 유동인구가 많은 병원 입구(외부와 연결되는 입구) 또는 병원 내 쾌적하고 위생적 환경에서 주로 직무수행이 가능하다.

■ 근무조건

- 병원 내 환자이송보조 및 안내 직무는 주 5일, 일 4시간 근무로 가능한 것으로 보이며, 사업체 특성에 따라 8시간 근무도 가능할 것으로 판단된다.

[표 1] 병원 내 환자이송보조 및 안내 근무환경 및 조건

1) 주로 일하는 근무 장소는?	<input checked="" type="checkbox"/> 실내 <input type="checkbox"/> 실외
2) 동료/감독자 관계(피드백) 정도는?	<input type="checkbox"/> 피드백 없음 <input type="checkbox"/> 간헐적 감독/피드백 <input type="checkbox"/> 잦은 감독/피드백 <input checked="" type="checkbox"/> 상시 감독/피드백



<p>3) 주로 일하는 근무장소의 일반적인 환경은?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 안전성 : <input type="checkbox"/> 안전 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 염려 • 온 도 : <input type="checkbox"/> 추움 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 더움 • 청결성 : <input checked="" type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불결 • 면역 및 알레르기 : <input checked="" type="checkbox"/> 안전 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 염려 • 소음도 : <input type="checkbox"/> 높음 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 낮음 • 조 명 : <input checked="" type="checkbox"/> 밝음 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 어두움
<p>3-1) (안전성에 염려를 V하신 경우) 근무장소에서 고려해야 할 위험 요소는?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 병원이라는 장소특수성에 의한 전염병 등 우려. (마스크 착용 권장)
<p>4) 주로 어느 배치기관(업체)에 취업을 하게 되는지?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 대형병원, 공공의료원
<p>5) 주로 취업하게 되는 배치기관(업체)의 일반적인 특성은?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 환자 출입이 많은 곳이라 안전이 최우선임.
<p>6) 주로 취업하게 되는 고용 및 근무시간 형태는?</p>	<p><input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 비정규직 <input type="checkbox"/> 기타</p>
	<p><input checked="" type="checkbox"/> 시간제 <input checked="" type="checkbox"/> 전일제 <input type="checkbox"/> 기타</p>
<p>7) 주로 일하는 근무시간대와 평균 근무시간?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 주 5일, 1일 3~5시간
<p>8) 취업 시 받는 평균 임금은?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 시간당 최저임금 이상

3) 작업도구



- **근무복**
 - 병원 안내 및 환자이송 보조임을 알 수 있는 근무복 착용



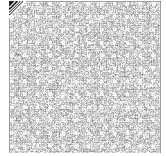
- **휠체어**
 - 병원자체 구비되어있는 휠체어



- **근무자 명찰**
 - 고객이 당황하지 않도록 장애인이 직무를 수행한다는 알릴 수 있는 명찰을 착용



- **휴식의자**
 - 고객이 없을 경우 대기할 수 있는 공간



2 직무분석

1) 직무과정

- 병원 내 환자이송보조 및 안내 직무는 '업무준비', '병원안내', '휠체어이송보조', '침상이송보조' 4가지 직무로 나눌 수 있다. 직무별 세부과제를 다음과 같이 직무 과정도로 제시하였다.

[병원 내 환자이송보조 및 안내직무 과정도]

직무명	수행 직무	주요 과업			
		A-1	A-2	A-3	A-4
업무준비	A	근무복 또는 명찰착용	거울보고 용모확인	안내데스크, 번호표출력기 작동 확인	수동휠체어 점검 및 보관장소 확인
	업무준비				
병원안내	B	B-1	B-2	B-3	
	병원안내	각실안내	외래진료 및 입퇴원 접수, 수납안내	주차요금 정산안내	
환자이송 보조	C	C-1	C-2	C-3	C-4
	휠체어 이송보조	고객맞이	환자휠체어 이송도움	휠체어 필요시 대여	대여보장구 정리
	D	D-1	D-2	D-3	D-4
	침상 이송보조	병원이송팀 대기	요청시 이송대기팀과 함께 이동	직원과 함께 침상이동 도움	대기실 복귀 후 대기

2) 세부직무별 주요 내용

■ 과제 분석


A. 업무준비

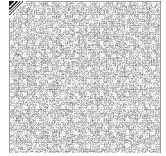
■ 직무 내용

- 업무의 시작으로 근무복과 명찰 착용, 용모확인, 번호표 출력기 및 휠체어 확인 등 세부과제로 이루어져 있다.

직무	과제			
A	A-1	A-2	A-3	A-4
업무준비	근무복 또는 명찰착용	거울보고 용모확인	안내데스크, 번호표출력기 작동 확인	수동휠체어 점검 및 보관장소 확인


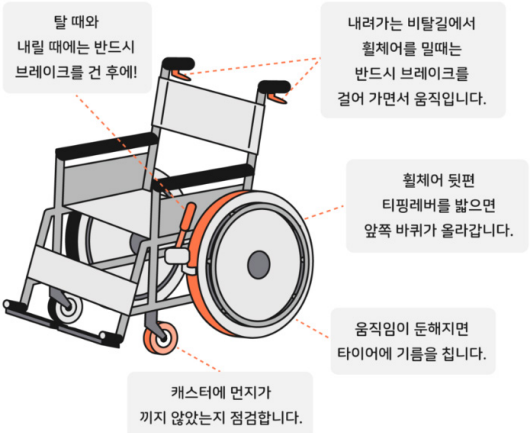
■ 과제 분석

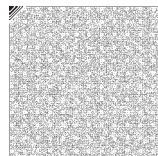
직무모습	과제순서	작업 도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 근무복 및 명찰을 착용	근무복, 명찰	양손협응
	② 거울 보며 용모체크하기	-	눈·손협의
	③ 안내데스크에서 번호표 출력기 작동 확인하기	-	서기, 손기능, 눈·손협응
	④ 수동휠체어 점검 및 보관장소를 확인하기	수동 휠체어	숫자세기, 기억하기, 휠체어 옮기기

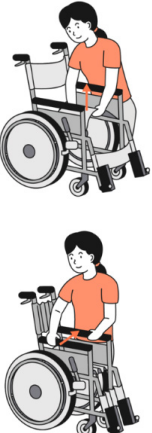



직무모습	과제순서	작업 도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 숫자세기, 읽기. • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, • (사회관계) 경청, 의사표현, • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 사전교육 (병원내 각실 위치, 고객응대 친절교육, 휠체어사용법) 필수 • 직장인으로서 자기청결관리 교육 필수 		

Tip 휠체어 명칭 및 이용 시 주의사항

구분	내용
<p>휠체어 명칭</p>	 <p>팔 받침대 Arm rest 팔걸이를 뗄 수 있는 것도 있다. 침대로 이동 할 경우 떼어내면 편리하다.</p> <p>다리 받침대 Leg rest 자신이 조작 할 경우 떼어둔다.</p> <p>발 받침대 Foot rest 탈 때와 내릴 때 올려둔다. 밟으면 넘어진다.</p> <p>보조 받침대 Leg support</p> <p>핸드리姆 Hand rim 이용자가 휠체어 바퀴를 굴릴때 잡는 부위</p> <p>회전 바퀴 Caster</p>
<p>휠체어 사용 시 주의사항</p>	 <p>탈 때와 내릴 때에는 반드시 브레이크를 건 후에!</p> <p>내려가는 비탈길에서 휠체어를 밀 때는 반드시 브레이크를 걸어 가면서 움직입니다.</p> <p>휠체어 뒷편 티핑레버를 밟으면 앞쪽 바퀴가 올라갑니다.</p> <p>움직임이 둔해지면 타이어에 기름을 칩니다.</p> <p>캐스터에 먼지가 끼지 않았는지 점검합니다.</p> <p>※ 접을 수 있는 휠체어는 자동차의 트렁크에 들어가요. 케어닥</p>



구분	사진	내용
<p>휠체어 접는 방법</p>		<ol style="list-style-type: none"> ① 양쪽 잠금장치를 잠근 후 발 받침대를 올린다. ② 시트 가운데를 잡고 들어 올리거나 손잡이 부분을 잡고 들어올린다. 팔걸이를 잡아 접는다.
<p>휠체어 펴는 방법</p>		<ol style="list-style-type: none"> ① 양쪽 잠금장치를 잠그고 팔걸이를 잡아 바깥쪽으로 편다. ② 시트 양쪽 가장자리를 눌러 엉덩이 바닥부분을 평평하게 만들어 준다. ③ 발 받침대를 내린다.

Tip 수동휠체어 사용 전·후 점검·확인 사항

- 수동휠체어는 안전한 사용을 위해 연령·신장·체중 등 사용자의 특성과 주 사용 환경 등에 따라 제품별 특징을 잘 살펴보고 적절한 제품을 선택·사용해야 합니다.
- 수동휠체어 사용 전·후 또는 주기적으로 다음 사항을 점검·확인합니다.
 - 청결을 유지하고 타이어 마모·공기압 상태와 본체와 부품의 볼트·너트 조임을 확인해야 합니다.
 - 발판이 구부러지지 않고 적절한 높이에 있는지 확인합니다.
 - 사용자의 체중을 고려해 사용 제품이 안전하게 작동하는 하중을 반드시 확인 후 사용합니다.

B. 병원안내


▣ 직무 내용

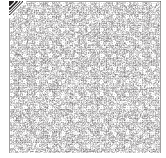
- 병원안내 업무는 병원방문 내원객이 가고자하는 위치 및 병원 이용방법 등을 안내하는 업무

직무	과제		
	B-1	B-2	B-3
병원안내	각실안내	외래진료 및 입퇴원 접수, 수납안내	주차요금정산안내

▣ 과제 분석



• B-1 / 각실안내

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 고객맞이 인사하기	명찰 및 근무복착용	밝은 미소와 친절한 말투로 인사하기
	② 고객 필요사항 확인하기	-	고객에게 먼저 말을 걸고, 필요한 사항을 친절하게 물어보고 경청하기
	③ 고객의 요청에 따라 각실 위치 안내하기	-	신속하게 고객의 요청사항에 대처하기




직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	④ 마무리 인사	-	친절하고 따뜻하게 인사하기
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	• 고객에게 친절하고 밝은 모습으로 응대하는 방법 훈련		

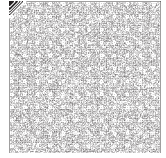
• B-2 / 외래 진료 및 입퇴원 접수 · 정산 안내

직무모습	과제순서	작업 도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 고객맞이 인사하기: 지정된 위치에서 대기하며, 고객이 들어오면 밝은 미소와 밝은 목소리로 인사하기	명찰 및 근무복	밝은미소와 친절한 말투로 인사하기
	② 고객 필요사항 확인하기 : 고객에게 먼저 말을 걸고, 필요한 사항을 친절하게 물어보고, 경청하기	-	타인에게 먼저 말할 수 있다.
	③ 번호표출력 도움	번호표 출력기	번호표를 출력하여 내원객에게 전달할 수 있다.
	④ 정산방법 안내하기: 외래진료 후, 퇴원 시 내원객에게 직접수납방법과 무이수납방법을 안내하기	무인 수납기	직접수납과 무인수납방법 안내할 수 있다.
	⑤ 마무리 인사: 친절하고 따뜻하게 인사하기	-	

직무모습	과제순서	작업 도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 친절하게 응대하고 신속하게 대처하는 방법 훈련 • 잘 모르는 것을 문의할 경우 신속하게 담당직원에게 전달하는 훈련 • 번호표 출력방법과 무인수납방법 사전훈련 		

• B-3 / 주차요금 정산 안내

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 고객맞이 인사하기: 지정된 위치에서 대기하며, 고객이 들어오면 밝은 미소와 밝은 목소리로 인사하기	명찰 및 근무복	밝은미소와 친절한 말투로 인사하기
	② 고객 필요사항 확인하기: 고객에게 먼저 말을 걸고, 필요한 사항을 친절하게 물어보고, 경청하기	-	타인에게 먼저 말걸수 있다.
	③ 주차정산방법 안내: 출차 시 주차요금을 현장정산하는 방법과 사전정산방법을 안내하기	주차 정산기	현장정산 방법과 사전정산방법을 구분하여 안내할 수 있다.



직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	④ 마무리 인사: 친절하고 따뜻하게 인사하기	-	-
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 친절하게 응대하고 신속하게 대처하는 방법 훈련 • 잘 모르는 것을 문의할 경우 신속하게 담당직원에게 전달하는 훈련 • 주차 사전정산방법 사전훈련 		

C. 환자이송보조 - 휠체어 이송보조

▣ 직무 내용

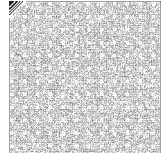
- 휠체어 이송보조는 병원을 방문한 내원객의 편의를 위하여 휠체어를 이용하여 이송을 돕고 이용한 보장구를 정리하는 업무

직무	과제			
	C-1	C-2	C-3	C-4
휠체어 이송보조	고객맞이	환자휠체어 이송도움	휠체어필요시 대여	대여보장구 정리

▣ 과제 분석

• C / 휠체어 이송보조

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 고객맞이 인사하기: 지정된 위치에서 대기하며, 고객이 들어오면 밝은 미소와 밝은 목소리로 인사하기	명찰 및 근무복	-
	② 휠체어 이송 도움: 휠체어가 필요한 고객에게 휠체어 가져다 주고, 필요시 원하는 위치까지 이송	-	고객에게 휠체어 필요여부 질의, 휠체어를 옮길 수 있는 힘, 휠체어가 넘어지지 않게 천천히 수행
	③ 휠체어 필요시 대어: 휠체어가 필요한 고객에게 휠체어 가져다 주기	-	고객의 요청에 의해
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 배근력40KG, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 휠체어 사용방법 사전훈련으로 숙지하기 • 휠체어를 무리하게 밀지 않고, 천천히 움직일 수 있도록 훈련 • 고객의 상태를 살피며 휠체어를 이동하는 훈련 필요 		



Tip 1. 턱이 있는 도로 주의사항

● 사용자가 스스로 사용하는 경우

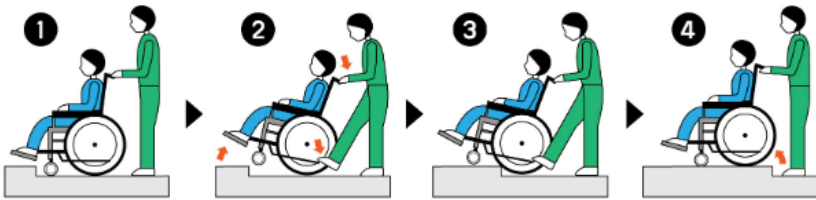
- 턱을 올라갈 때는 턱 앞에서 수동휠체어 앞바퀴를 들어 턱 위에 올리고, 턱을 내려갈 때는 수동휠체어 앞바퀴를 들어 중심을 유지한 채로 핸드림*을 사용해 뒷바퀴를 굴려서 내려옵니다.

* 사용자가 뒷바퀴를 굴릴 수 있도록 수동휠체어와 연결된 손으로 잡는 원형의 링

● 보조자가 사용을 도와주는 경우

- 턱을 올라갈 때는 속도를 줄여 천천히 턱 가까이 수동휠체어를 위치시킨 후, 후방의 톱핑 레버(아래 그림 ②번 참고)를 살짝 밟고 동시에 손잡이를 아래로 누른 후 수동휠체어 앞쪽을 올려 줍니다.
- 이어서 수동휠체어를 앞으로 서서히 밀어 이동해 앞바퀴를 턱에 걸친 상태에서 뒷바퀴를 턱 위로 밀어 올려 줍니다.

● 보조자의 도움을 받아 턱을 올라가는 경우



- 턱을 내려갈 때는 후진해서 내려갈 수 있도록 수동휠체어의 방향을 돌리고, 뒷바퀴를 굴러 휠체어 하중으로 빠르게 떨어지지 않도록 지탱·주의하며 천천히 내린 다음 앞바퀴를 살짝 들어 올리고 후진해 내려옵니다.

Tip 2. 경사로 주의사항

● 사용자가 스스로 사용하는 경우

- 경사로를 올라갈 때는 중심을 잃지 않도록 주의하고, 경사로를 내려갈 때는 수동휠체어 뒷바퀴의 핸드림을 사용해 반드시 내리막 방향을 정면으로 보며 천천히 내려갑니다.

● 보조자가 사용을 도와주는 경우

- 경사로를 올라갈 때는 전방을 주시하며 천천히 올라갑니다.
- 경사로를 내려갈 때는 사용자가 스스로 사용하는 경우와 달리 수동휠체어 뒤쪽을 경사로 아래 방향으로 하고 경사로의 낮은 쪽으로 휠체어가 굴러 내려오는 것을 지지하면서 뒤를 돌아보며 천천히 내려갑니다.

- 옆으로 기울어진 경사로에서는 길이 기울어진 아래 방향 쪽은 위로 살짝 들듯이 지지하고 반대 위쪽은 아래로 누르면서 이동합니다.

경사로(오르막 길)



경사로(내리막 길)



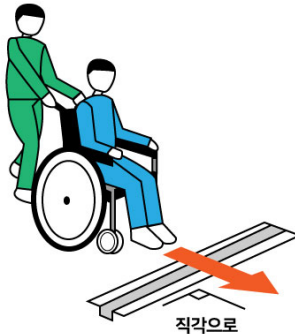
경사로(기울어진 길)

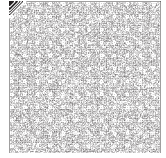


Tip 3. 엘리베이터 탑승 시 주의사항

- 사용자와 보조자는 엘리베이터 문이 완전히 멈출 때까지 기다렸다가 엘리베이터 내부로 진입해야 합니다.
- 사용자와 보조자는 엘리베이터에서 타거나 내리는 경우 바퀴가 홈에 빠지지 않도록 문과 직각으로 진입합니다.
- 엘리베이터의 홈 간격이 넓은 경우 바퀴가 홈에 걸려 휠체어가 움직이지 못하는 상황이 발생할 수 있어 진입 시 주의해야 합니다.
- 홈에 바퀴가 걸린 경우 보조자 이외에 주위의 다른 사람에게 도움을 추가로 받아야 합니다.

엘리베이터, 요철 등 홈이 있는 곳





Tip 4. 그 밖의 주의사항

- 완전히 수동휠체어에 앉은 상태에서 발판에 발을 올려 두어야 하며 승하차 시에는 발판에 체중을 싣거나 올라서면 안 됩니다.
- 반드시 수동휠체어의 브레이크를 걸어 둔 상태에서 승차하고, 승차 완료 후 브레이크를 해제한 뒤에 핸드림을 사용해야 합니다.
- 수동휠체어 의자의 뒷주머니에 무거운 물건을 넣으면 안 됩니다.
- 수동휠체어 주행 시에는 안전띠를 반드시 사용합니다.
- 수동휠체어 뒷바퀴를 직접 손으로 잡고 휠체어를 움직이려 하면 안 되며, 브레이크 사이로 손가락이 들어가면 부상을 입을 수 있으니 주의합니다.
- 수동휠체어 주행 중 물건을 집으려고 하면 안 됩니다.
- 야간이나 우천 시 수동휠체어를 사용하는 경우 시야와 거리 확보에 어려움이 있으니 더욱 주의합니다.

D. 환자이송보조 _ 침상 이송보조

■ 직무 내용


- 침상 이송보조는 병원에 속한 이송팀을 보조하는 업무로 이송담당 직원과 함께 입원환자를 침상, 휠체어등을 이용하여 이송을 보조하는 업무

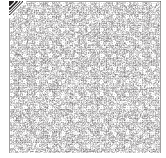
직무	과제			
	D-1	D-2	D-3	D-4
침상 이송보조	병원이송팀 대기	요청시 이송대기팀과 함께 이동	직원과 함께 침상이동 도움	대기실 복귀 후 대기

■ 과제 분석

• D / 침상 이송보조

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 병원이송팀 대기: 이송팀 대기장소에 근무복, 명찰, 마스크 착용하고 대기	명찰 및 근무복	-

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	② 요청시 이송팀과 함께 이동: 병원 내 요청이 있을 때 이송팀과 함께 이동하기	-	이송팀 담당자의 지시에 따라 행동, 단독행동 금지
	③ 직원과 함께 침상이동도움: 직원이 환자를 필요한 장소로 이동할 때 보조역할 하기	-	이송팀 담당자의 지시에 따라 천천히 보조하기
	④ 대기실 복귀 후 대기: 업무 후 대기실 복귀하여 대기하기	-	-
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 배근력, 밀기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 이송팀 담당자의 지시에 잘 따르고, 단독행동하지 않도록 훈련 • 무엇이든 물어보고, 단독으로 판단하여 행동하지 않도록 훈련 • 고객의 상태를 살피며 천천히 이동을 보조하는 훈련 		



3 직무평가

1) 선정평가

▣ 목적

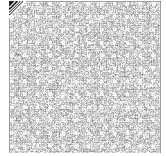
- 직무에 필요한 평가 내용을 인지능력, 신체능력, 사회관계, 자기관리 영역으로 구분하여 직접 상담 및 직업평가 도구를 사용하여 평가한다.

▣ 평가내용 및 방법:

- 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 체계화 하여 현장에서 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력을 평가한다.

구분		내용					
	성별		교육 수준				
	연령		직무 관련 자격증				
	해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input type="checkbox"/> 반숙련 <input type="checkbox"/> 숙련				
			매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
기 초 근 로 능 력	인지능력	기억력(순서를 기억할 수 있고 연상하는 능력)	5	4	3	2	1
		판단력(상황을 파악하고 행동을 스스로 옮기는 능력)	5	4	3	2	1
		이해력(의미를 정확하게 이해하고 말하는 능력)	5	4	3	2	1
		주의집중력 (지시사항을 행동으로 정확하게 옮기는 능력)	5	4	3	2	1
		주의 집중시간 (지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력)	5	4	3	2	1
		읽기	5	4	3	2	1
		쓰기	5	4	3	2	1
		연산력(사칙연산 능력)	5	4	3	2	1
		① 소계					

구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다	
기초근로능력	신체능력	배근력(들기)	5	4	3	2	1
	허리굽히기	5	4	3	2	1	
	의지않기	5	4	3	2	1	
	쫓그려 앉기	5	4	3	2	1	
	서기	5	4	3	2	1	
	계단오르기	5	4	3	2	1	
	보행	5	4	3	2	1	
	손가락기민성	5	4	3	2	1	
	눈손협응	5	4	3	2	1	
	양손협응	5	4	3	2	1	
	청력	5	4	3	2	1	
	시력	5	4	3	2	1	
② 소계							
활동과참여	사회관계	자기이해 (나의 신상정보, 장·단점, 흥미·적성의 이해)	5	4	3	2	1
	협력(다른 사람과 함께 업무를 수행)	5	4	3	2	1	
	감정이해 (다른 사람의 감정이나 기분을 이해하고 반응)	5	4	3	2	1	
	타협(내 의견과 다른 사람의 의견이 다를 때 타협)	5	4	3	2	1	
	갈등상황 관리(갈등 상황에 놓일 때 적절히 대처)	5	4	3	2	1	
	경청(다른 사람의 말을 끝까지 듣고 이해)	5	4	3	2	1	
	의사표현(내 생각이나 의견을 말과 행동으로 전달)	5	4	3	2	1	
	문제인식 및 해결	5	4	3	2	1	
	우선순위 파악	5	4	3	2	1	
③ 소계							



구분			매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
활동과 참여	자기관리	일상생활 관리(의복, 식사, 위생 등)	5	4	3	2	1
		계획 수립 및 일정 관리	5	4	3	2	1
		시간내 임무 완수 등 약속 준수	5	4	3	2	1
	④ 소계						
총점(①+②+③+④)							
행동특성(특이행동 기술)							
평가자 종합의견							

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함

4 배치기관 개발 및 지원

1) 배치기관 개발

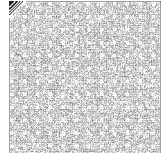
병원 내 환자이송보조 및 안내 직무와 관련된 배치기관은 종합병원급 이상의 대형병원이 그 대상이 될 수 있다. 특히, 거동이 불편한 노인이 주 이용자인 지역의료원이나, 지역 내 요양원등과 협약을 맺어 노인환자의 이용이 잦은 병원이 주요 배치기관으로 가능할 것으로 판단된다.

2) 직무배치 및 지원

병원 내 환자이송보조 및 안내 직무는 병원이라는 장소적인 특수성과 환자를 주 이용자로 다르다는 점에서 성품이 조용하고, 차분한 장애인이 적합하며, 내원객이나 담당자의 요청을 정확하게 듣고 이해하는 정도의 능력을 갖춘 장애인이 직무수행 가능할 것으로 판단된다. 또한 안전사고에 대한 교육, 휠체어 사용방법에 관한 교육, 배치기관에서의 현장 실습 등이 사전에 필수로 진행되어야 한다.

3) 배치기관 개발 및 직무배치시 주의사항

배치기관 개발과 해당 직무에 따른 장애 유형별 가능 여부를 잘 판단하여야 하며, 배치기관 내 병원 관계자들에 대한 장애특성, 인식개선 등 충분한 안내가 필요하다. 또한 배치기관과 그 담당자의 장애인식에 따른 지속적인 모니터링 회의 및 참여자의 직무지도를 통해 문제상황이 발생하지 않도록 지원해야 한다.



5 시범사업 수행기관 Q&A

기관명 : 강릉시장애인종합복지관 / 담당자 : 김미현, 황정은

Q1 본 직무의 배치기관 개발은 어떻게 진행하셨나요?

A1 지역 내 주이용자가 노약자인 의료원과 협약을 통해 관련사업을 진행하던 중 장애인일자리 수요처로써 장애인이 기관에서 할 수 있는 업무가 무엇인지 논의를 통해 개발을 진행하게 되었습니다. 초기 장애인식의 부족으로 환경미화 중심의 업무만 논의되었으나, 장애인도 교육을 통해 업무진행이 가능함을 말씀드리고, 사업의 취지와, 필요성, 근무 중 훈련지원인이 배치되어 직무수행을 진행한다는 사업계획을 자세히 설명한 후 사업을 진행하게 되었습니다.

Q2 참여자 직무 수행시 가장 중요시되는 기능 또는 적성은 무엇인가요?

A2 밝은 미소와 친절한 말투, 내원객에게 먼저 다가서는 마음이 제일 중요한 것 같습니다. 또한 직무담당자와 내원객의 요청사항을 정확하게 듣고 이해하며, 그대로 수행할 수 있는 능력이 필요합니다. 서두르지 않고 편안하게 내원객에게 응대하고, 휠체어나, 침상을 옮길 수 있는 기초체력 또한 필요하다고 판단됩니다.

Q3 본 직무수행시 주의해야할 점은 무엇인가요?

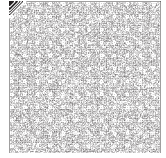
A3 병원이라는 장소적 특수성과 노약자들이 주 대상자인 점을 감안하여 안전사고에 대한 주의가 가장 필요합니다. 휠체어를 타고, 내릴 때 안전바를 꼭 걸어두는 것이나, 경사로를 내려올 때 환자의 몸이 앞으로 쏠리지 않도록 뒷걸음으로 내려오는 등 환자가 불편하지 않도록 조심해야 합니다. 이는 비단 환자의 안전뿐만 아니라 휠체어를 다루는 장애 당사자의 안전을 위해서도 필요합니다. 병원 안내를 할 때는 아픈 환자들이 방문하는 곳이니 밝은 미소와 친절한 말투로 고객의 요구사항에 경청하고 신속하게 응대할 수 있어야 합니다. 모르는 것은 모른다고 하지 말고, 담당직원에게 전달하여 내원객의 문의사항이 해결될 수 있도록 응대합니다.

Q4 본 직무 배치를 위해서 사업담당자가 지원해야 하는 것들은 무엇인가요?

A4 배치기관의 담당자와 장애당사자와의 지속적인 관리가 필요합니다. 예측 불가한 다양한 상황이 발생하는 장소임으로 서로를 믿고 업무수행을 진행한다면 유기적인 협업이 가능하겠지만, 장애인에대한 불신, 담당자에 대한 불신이 자리잡는다면 사소한 문제로 크게 확대해석 될 수 있습니다. 이에, 사업 담당자는 배치기관 담당자와 장애당사자가 서로 불신하지 않도록 지속적인 미팅을 통해 중재하는 역할에 힘써야 하겠습니다.

Q5 본 직무의 향후 발전방향 등 안정적인 사업수행을 위한 전반적인 조언 부탁드립니다.

A5 환자가 주 이용자인 병원의 입구에서 장애인이 환자를 대면하여 돕는 것에 대한 비장애인들의 인식은 아직도 매우 부정적입니다. 그러나 이번 사업을 수행하면서 그 또한 장애인에 대한 편견일 수 있다는 생각이 들었습니다. 참여 장애인들이 무뚝뚝하지만, 무심하게 도와주고, 안내해 주는 모습에 감사를 표하는 환자들이 많았습니다. 배치기관 담당자들도 처음에는 부정적인 관점으로 바라보았으나, 마지막엔 사업이 지속되길 희망하셨습니다. 참여 장애인들도 처음엔 인사도 제대로 못하였지만, 마지막엔 자주 오시는 환자분들과 친해져 밝게 인사하고, 자존감도 많이 상승하였습니다. 장애인식개선은 캠페인보다는 실생활에서 자주 접하며 친숙해 지는 것이 장애인도, 비장애인도 가장 좋은 방법인 것 같습니다. 본 직무가 새로운 직업군으로 많은 장애인들이 대형병원에서 안내하고, 환자의 이송을 돕는 직무를 수행할 수 있길 기대합니다.



6 참고자료

심폐소생술 시행방법

● Step 01



반응의 확인

현장의 안전을 확인한 뒤에 환자에게 다가가 어깨를 가볍게 두드리며, 큰 목소리로 "여보세요, 괜찮으세요?" 라고 물어본다. 의식이 있다면 환자는 대답을 하거나 움직이거나 또는 신음 소리를 내는 것과 같은 반응을 나타낸다. 반응이 없다면 심정지의 가능성이 높다고 판단해야 한다.

● Step 02



119신고

환자의 반응이 없다면 즉시 큰 소리로 주변 사람에게 119 신고를 요청한다. 주변에 아무도 없는 경우에는 직접 119에 신고한다. 만약 주위에 심장충격기(자동제세동기)가 비치되어 있다면 즉시 가져와 사용해야 한다.

● Step 03



호흡 확인

쓰러진 환자의 얼굴과 가슴을 10초 이내로 관찰하여 호흡이 있는지를 확인한다. 환자의 호흡이 없거나 비정상적 이라면 심정지가 발생한 것으로 판단한다. 일반인은 비정상적인 호흡 상태를 정확히 평가하기 어렵기 때문에 응급 의료 전화상담원의 도움을 받는 것이 바람직하다.

● Step 04



가슴압박 30회 시행

환자를 바닥이 단단하고 평평한 곳에 등을 대고 눕힌 뒤에 가슴뼈(흉골)의 아래쪽 절반 부위에 깍지를 낀 두 손의 손바닥 뒤꿈치를 댄다. 손가락이 가슴에 닿지 않도록 주의하면서, 양팔을 쭉 편 상태로 체중을 실어서 환자의 몸과 수직이 되도록 가슴을 압박하고, 압박된 가슴은 완전히 이완되도록 한다. 가슴 압박은 성인에서 분당 100~120회의 속도와 약 5cm 깊이(소아 4~5 cm)로 강하고 빠르게 시행한다. ‘하나’, ‘둘’, ‘셋’, ..., ‘서른’ 하고 세어가면서 규칙적으로 시행하며, 압박된 가슴은 완전히 이완되도록 한다.

● Step 05



인공호흡 2회 시행

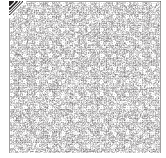
환자의 머리를 젖히고, 턱을 들어 올려 환자의 기도를 개방시킨다. 머리를 젖혔던 손의 엄지와 검지로 환자의 코를 잡아서 막고, 입을 크게 벌려 환자의 입을 완전히 막은 후 가슴이 올라올 정도로 1초에 걸쳐서 숨을 불어넣는다. 숨을 불어넣을 때에는 환자의 가슴이 부풀어 오르는지 눈으로 확인한다. 숨을 불어넣은 후에는 입을 떼고 코도 놓아주어서 공기가 배출되도록 한다. 인공호흡 방법을 모르거나, 꺼려지는 경우에는 인공호흡을 제외하고 지속적으로 가슴압박만을 시행한다.(가슴압박 소생술)

● Step 06



가슴압박과 인공호흡의 반복

이후에는 30회의 가슴압박과 2회의 인공호흡을 119 구급대원이 현장에 도착할 때까지 반복해서 시행한다. 다른 구조자가 있는 경우에는 한 구조자는 가슴압박을 시행하고 다른 구조자는 인공호흡을 맡아서 시행하며, 심폐소생술 5주기(30:2 가슴압박과 인공호흡 5회)를 시행한 뒤에 서로 역할을 교대한다.



● step 07



회복자세

가슴압박 소생술을 시행하던 중에 환자가 소리를 내거나 움직이면, 호흡도 회복되었는지 확인한다.

호흡이 회복되었다면, 환자를 옆으로 돌려 눕혀 기도(숨길)가 막히는 것을 예방한다.

그 후 환자의 반응과 호흡을 관찰해야 한다. 환자의 반응과 정상적인 호흡이 없어진다면 심정지가 재발한 것이므로 신속히 가슴압박과 인공호흡을 다시 시작 한다.

* 일러스트 출처 : 질병관리청 손상예방정책과 (043-719-7416)

기도 폐쇄의 응급처치 개요

목에 이물질이 걸려서 숨을 쉴 수 없게 되는 것을 기도 폐쇄라고 한다. 숨을 쉬기 위해 기도를 막고 있는 이물질을 빼내려고 환자 자신이 노력하지만, 곧 의식을 잃고 쓰러지면서 심정지가 발생할 수 있고, 이러한 이물질을 신속하게 빼낸다면 아무런 손상이 없이 생활을 할 수 있다.

기도를 막고 있는 이물질을 빼내는 응급 처치법은 하임리히법이라고 널리 알려진 복부 압박법이다. 환자의 복부를 압박하여 환자에 흉부에 압력을 높게 만들어서 폐에 차있던 공기가 기도를 통해 높은 압력으로 빠져나가게 만들어 결과적으로 기도를 막고 있던 물질을 기도 바깥으로 내보내게 하는 것이다. 이는 삼폐인 병에 있는 마개를 빼내는 방법과 유사하다고 할 수 있다. 복부 압박은 이물질이 나오지 않으면 환자가 의식을 잃고 쓰러질 때까지 계속 시행해야 한다. 자세한 방법은 다음과 같다.

이물질에 의한 기도 폐쇄로 괴로워하고 있는 모습



환자가 목을 손으로 감싸고 숨을 못 쉬고 힘들어 할 때 환자가 의식을 잃고 쓰러진다면, 구조자가 혼자라면 빨리 119에 신고한 후에 심폐소생술을 시행한다. 다른 사람이 주변에 함께 있다면 119 신고를 부탁하면서 동시에 심폐소생술을 시행하여야 한다

의식이 있는 이물질에 의한 기도폐쇄 환자에 대한 하임리히법

1



목에 이물질이 걸렸는지, 말을 할 수 있는지를 물어본다.

2



환자의 뒤에 서서 시술자가 주먹을 쥐고 주먹의 엄지쪽을 배꼽과 명치 사이에 놓는다.

3

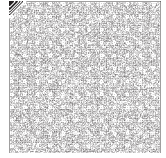


환자의 뒤에 서서 시술자가 주먹을 쥐고 주먹의 엄지쪽을 배꼽과 명치 사이에 놓는다.

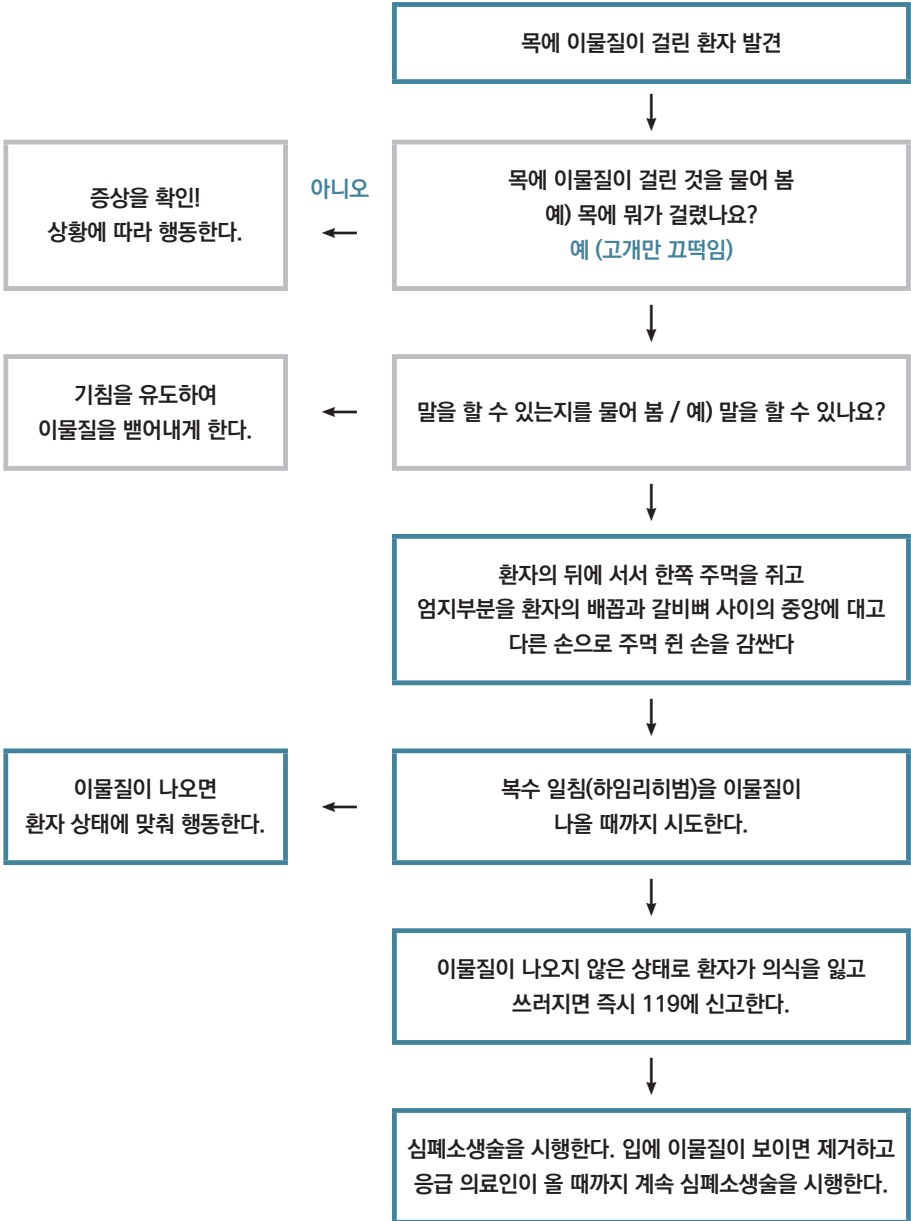
4



다른 손으로 주먹 왼 손을 감싼 후 빠르게 위쪽으로 환자의 배를 밀어 올린다.



이물질에 의한 기도폐쇄 환자의 평가, 처치 순서에 대한 요약 알고리즘



병원 내 환자이송보조 및 안내 장애인일자리 직무활용서

자문위원 한신대학교 재활상담학과 남세현 교수
한국정신재활시설협회 유민영 부장
서울장애인종합복지관 직업지원부 이은정 부서장

발행일 2024년 11월

발행처 한국장애인개발원 직업재활부 일자리개발팀

주소 서울시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층

전화 02-3433-0600

팩스 02-412-0463

홈페이지 <https://www.koddi.or.kr>

ISBN 978-89-6921-518-5