



医药学院 610 2 12029293

家庭服务业规范化培训教材
JIATING FUWUYE GUIFANHUA PEIXUN JIAOCAI

病患陪护

发展家庭服务业促进就业部际联席会议办公室
组织编审



中国劳动社会保障出版社

家庭服务业规范化培训教材



医药学院 610 2 12029293

病患陪护

发展家庭服务业促进就业部际联席会议办公室组织编审



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

病患陪护/王君主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012

家庭服务业规范化培训教材

ISBN 978-7-5045-9791-5

I. ①病… II. ①王… III. ①护理学-技术培训-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 161990 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12 印张 170 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

读者服务部电话: 010-64929211/64921644/84643933

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

家庭服务业规范化培训教材

编审委员会

主 任：汪志洪

副主任：沈水生 王淑霞 金 龄 韩智力 韩 兵

委 员：陈 伟 应三玉 李盅盅 张彤业 张 伟 任 萍
王启宁 苏圣龙 何春晖 高芮星 冯 启 杨 冬
解伟钢 常保明 赵建德 曹炳泰 曹建国 徐增开
魏香金 钟天卓 毕京福 吕志华 张国庆 蒲宏良
黄华新 农春友 黄会武 唐继邦 刘业先 代建伟
李振宇 赵云华 徐 立 彭接运 邢剑波 孙光贵
吴云华 易银珍 张东风 高玉芝 王 君 张继英

编 审 人 员

主 编：王 君

参 编：王 方 王 欢 包佳辉 许翠娥 张 炎 郭荣秀
姬燕琛

审 稿：张继英

前言

根据《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号)文件精神,为大力发展家庭服务业,提高家庭服务从业人员职业素养和职业技能,在家庭服务业促进就业部际联席会议办公室组织下,我们编写了家庭服务业规范化培训教材,首批包括《家庭服务从业人员职业指导与权益维护》《家庭服务从业人员职业道德》《家政服务员》《养老护理》《母婴护理》《病患陪护》6种教材。

为使教材贴近行业用人需求,我们做了大量调研工作,重点选取山东、湖南、广东、辽宁、内蒙古等省、自治区,对百余家家政服务企业和家政服务培训机构开展问卷调查,获取了较为全面翔实的第一手信息。同

时，我们还组织了一支过硬的教材编审队伍，其中包括参与家庭服务相关国家职业技能标准编写和审定的专家、来自全国“千户百强家庭服务企业”的技术能手、职业培训教育领域的专家和家庭服务业政策理论研究专家等。经过历时一年多的精心打造，最终使这套教材呈现在大家面前。

在教材编写过程中，我们始终坚持以国家职业技能标准为依据，在内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出被培训者实际操作技能、统筹计划能力、人际沟通能力等综合能力的培养。考虑到家庭服务地域性特点，在坚持教材内容通用性、普遍性的基础上，适当兼顾内容的差异性需求。同时从被培训者实际水平出发，力求语言通俗易懂、图文并茂，增强教材的可读性。此外，还注重在教材中反映行业发展的新知识、新理念、新方法和新技术，努力提高教材的先进性。

这套教材适合于各级各类职业培训机构开展家庭服务相关职业培训时使用，也可作为家庭服务从业人员工作指导手册。欢迎广大读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

家庭服务业规范化培训教材编审委员会

目 录

第一章 病患陪护岗位认知 / 1

第一节 病患陪护职业定位 / 3

第二节 病患陪护从业要求 / 4

第二章 就诊与给药护理 / 11

第一节 就诊指南 / 13

第二节 给药护理 / 21

第三章 病患饮食起居护理 / 45

第一节 病患饮食护理 / 47

第二节 病患起居护理 / 56

第四章 病患护理技术 / 69

第一节 病患心理护理 / 71

第二节 病患医疗护理技术 / 74

第五章 常见病患护理 / 117

第一节 常见疾病护理 / 119

第二节 常见损伤护理 / 147

第六章 传染病护理 / 157

第一节 传染病基础知识 / 159

第二节 常见传染病护理 / 167

1

第一章 病患陪护岗位认知

第一节 病患陪护职业定位

第二节 病患陪护从业要求

第一节 病患陪护职业定位

一、病患陪护职业定义

病患陪护主要对老年人、病人、残疾人进行基础护理和生活护理。病患陪护从业人员称为病患陪护员（文中简称护理员）。

二、病患陪护工作职责

1. 有效解决陪护对象的生活起居需要。如协助陪护对象盥洗、运动锻炼、进食、排泄、服药，为其制作膳食、适时翻身、保健按摩等。
2. 为生活不能自理的陪护对象提供全面的生活护理、基础保健、按摩、疾病康复锻炼，促进陪护对象早日获得康复和提高生存质量。
3. 协助医生和护士做好陪护对象的治疗和生活护理工作。如收集、送检标本（大便、小便、痰等），清洁与消毒，个人卫生护理，饮食起居护理，压疮的防治等。
4. 密切观察陪护对象的饮食、起居和病情变化等情况，发现异常及时向医生或护士汇报，做到科学、安全护理陪护对象。
5. 了解陪护对象的生理、心理和社会活动的需要，并针对陪护对象的生理、心理特点做好膳食营养调配、健康保健和生活起居的科学护理工作，并依据陪护对象的社会活动需要恰当安排其每日生活。

提 示

护理员不是护士、更不是医生，因此，不能参与病人的日常诊疗工作。

第二节 病患陪护从业要求

一、病患陪护从业人员基本要求

1. 年龄 16 ~ 55 岁

病患陪护服务对象主要是病人、残疾人和生活不能自理的老年人。护理员需要解决服务对象的衣食住行，还要对他们进行健康保健指导和生理性护理。从业人员的年龄过小容易缺乏耐心，缺少成年人的沉着与稳重；年龄太大，体力、精力不济，很难适应高强度的工作。当然，年龄引起的差异并不是绝对的。

2. 具有初中或以上文化程度

病患陪护工作涉及医疗、护理、营养、心理和社会科学等多方面专业知识。专业的护理员在上岗前均要接受一系列专业的病患陪护知识与技能培训，如果从业人员没有一定的文化基础，很难对其所学知识进行系统的理解、掌握和消化。所以，必要的文化程度是从事病患陪护工作不可缺少的。

3. 身体健康，无传染病、精神病等有碍工作的疾病

病患陪护工作需要智力和体力的结合，一个病患陪护从业人员如果智力不健全，在一定程度上也许可以承担简单的体力劳动，但会给雇主埋下诸多风险，也会给自己和所在的家政公司埋下风险的种子。

由于陪护对象大多生活自理能力较差，护理员需要给予陪护对象清洁身体、移动身体（如搬运、翻身）等操作，如果身体不健康、体力不支则很难从事病患陪护工作。

4. 面貌端庄、温柔善良

病患陪护是一种近距离与雇主接触的服务性工作，护理员的面部表情是服务内容中不可缺少的组成部分。面貌端庄、面相和善，容易被雇主接受与认可；良好的面部表情可以使雇主身心愉悦，有利于疾病康复；而温柔善良的秉性可以让雇主放心、安心。

5. 身份清楚，无不良记录

病患陪护许多时候需要入户服务，雇主对入户人员的安全问题非常

重视。因此,护理员的身份必须明确,要能够向家政公司和雇主提供真实、准确的身份证明材料,包括身份证原件及复印件、户口所在地证明材料、家庭情况、婚姻状况等。

二、病患陪护从业人员素质要求

1. 有爱心、耐心 and 责任心

有爱心。病人为弱势群体,由于疾病的困扰,病人容易产生焦虑、孤独、恐惧等心理问题。作为护理员应充分地同情、理解他们,要如同其家人一样关爱病人,并用真心去温暖、关心病人的身心疾患;从而使病人能够幸福、安康度过疾病期。

有耐心。病人因为疾病缠身,特别是长期卧床、生活不能自理的病人,他们与外界的信息沟通不畅,更容易发生心理问题,如焦虑、脾气暴躁、多疑、自私、悲观、对死亡的恐惧等。因此,护理员必须有足够的耐心,方能够胜任此工作。

有责任心。护理员担负着照护病人的生活及健康保健的责任。病人的家属将其亲人的生活起居、疾病康复托付于护理员,这本身就是对护理员的充分信任,围绕这一信任同时给予护理员一定的工作报酬,病人或其家属是通过向护理员支付高额的报酬来获得服务,两者的关系是建立在公平、互利的基础上。因此护理员在陪护工作中必须有责任心,尽职尽责地做好本职工作。

2. 遵纪守法、维护社会公德

遵纪守法是社会主义国家公民应有的责任与义务。护理员必须懂得遵纪守法的重要性,做到知法、守法,不犯法。

社会公德是所有社会成员在公共生活领域中应遵循的基本道德规范。护理员有责任和义务模范地履行社会公德,并使其在工作中发挥作用。

3. 心态端正、克服职业偏见

长期以来,由于受到传统观念的影响,一些人认为病患陪护是伺候人的活,社会地位也不高,因此在择业的时候往往心存顾虑。

随着社会的发展,家政服务的内涵与外延与传统意义上的“保姆服务”有着本质上的不同。合格的护理员因为知识面广、素质高、技能全

面,受到雇主的普遍欢迎和尊重。雇主家庭中的病人及其相关成员的饮食起居、营养保健、健康医疗等均要依赖于护理员。由此可知,病患陪护工作是非常重要的,护理员的社会形象是高尚的。

护理员要端正服务心态,不自卑,理性对待自己的职业选择及陪护工作。好高骛远、不切合实际要求和对自身岗位的知识准备不充分都是从业大忌。

相关链接

护理员应依据所在服务地区的实际情况,结合自身特点,通过合法的、安全的途径选择适宜的工作环境和服务对象,即要通过正规的劳务输出渠道,选择正规的家政服务机构为自己提供就业服务。

4. 良好的人际沟通能力与环境适应能力

从事病患陪护工作,会经常更换服务对象。每个被服务家庭的环境、生活习惯千差万别,个人的脾气秉性不尽相同,服务的具体要求也不相同。所以,从事病患陪护工作时首先要尊重病人的生活习惯,对于饮食、起居作息时间、房间布置、生活用品的采购或放置,要按照病人雇主的习惯和爱好去设置、安排;其次要能够很快进入工作角色,与服务对象融洽相处。

5. 爱岗敬业、尽职尽责

护理员必须本着干一行爱一行的原则,工作中恪尽职守,认识到护理工作会直接影响病人的身心健康,甚至关系到病人的生命安全,所以护理员对于该做的事一定要做到,该想到的一定想周全,尽可能给雇主提供全面、周到的服务。

护理员要以积极的态度和观念完成工作,只有这样才能获得雇主和社会的认可并获取相应的劳动报酬。

6. 奉献爱心、和谐服务

病患陪护工作过程实际上是一个奉献爱心的过程。护理员每天面对的病人往往都处于机体免疫力较低的阶段,他们需要精心的呵护、更多的关爱。所以护理员要把病人当成自己的家人一样关心、爱护,帮助他们度过这个特殊时期。

病患陪护的服务内容、服务时间、薪酬待遇等在服务合同中有明确的约定。如 24 小时服务或 12 小时服务等。但是,家政服务不同于企事业单位能够按时上下班,许多家务事做与不做、今天做或明天做完全取决于从业者的服务态度和服务意识。病患陪护工作的基本原则是:当天的工作要当天完成,不要影响第二天工作的开展。

7. 忠厚诚实、不涉家私

(1) 忠厚诚实就是工作的态度,是做好病患陪护工作的前提。劳动态度是职业道德的集中表现。雇主把自己的家交给护理员去打理,甚至把家庭成员的健康生命托付给护理员,这是基于雇主对护理员的信任,护理员必须珍惜雇主的信任和嘱托,爱护雇主家庭成员、保障雇主家庭成员的生命健康,保证雇主家庭财产安全,不挥霍浪费雇主的财物。

诚实是做人的基本品质,也是护理员应具备的基本道德品质。护理员要实事求是将自己的户籍地址、婚姻状况、健康状况向雇主说明。对工作中出现的差错、事故,如损坏了雇主家的物品、给病人服错了药物等,都应及时向雇主汇报反映,共商解决办法。若遇自己家中有事或其他原因要求辞工时,尽可能提前通知雇主和家政公司,以便雇主和家政公司作出恰当安排。

提 示

护理员在服务过程中,不要因为好奇就随意翻动雇主的财物,更不能将雇主的财物据为己有(这是违法行为)。即护理员要能够做到不该看的不看、不该动的不动、不该拿的一定不能拿。

(2) 不涉家私是护理员的必备品质。尊重他人隐私,实际上是对他人人格的尊重,可以避免许多不必要的纠纷和矛盾。对于雇主的“内政”,护理员要做到:不评论、不掺和、不打探、不传播。“不评论”就是对雇主的家庭内部问题和矛盾不加评论;“不掺和”就是对雇主家中成员之间的矛盾,不搬弄是非,不挑拨离间,不激化家庭矛盾,需要劝解时也只点到为止;“不打探”就是不去窥视和打听雇主家庭成员的隐私;“不传播”就是不把雇主的家事张扬给左邻右舍,不泄露雇主的

私人信息。

8. 文明礼貌、言行稳重

病患陪护是以入户服务为主的工作，且大多数护理员要与雇主同吃同住、朝夕相处，工作中能否做到文明礼貌，直接影响到能否与雇主和谐相处，甚至影响到病人的健康。

(1) 讲文明有礼貌。文明礼貌是所有行业、全体公民都应具有的待人接物的态度。护理员在与雇主交流时必须使用礼貌用语：如“您”“谢谢”“不客气”等；按年龄、辈分正确称谓雇主。对年轻的夫妇可称“大哥”“大姐”，对年长的可称“叔叔”“伯伯”“阿姨”等。交流时应表情友善、语调和蔼、语音适当。

护理员既是文明礼貌的使者，也是文明礼貌的获益者，讲文明、有礼貌，既可以给雇主留下良好的印象，又有助于建立起一种和谐的人际关系，利于工作的顺利开展。

(2) 言谈举止稳重大方。病人需要安静的环境，以利于休养和身体康复。所以，护理员要轻声细语地说话，保证对方能听清即可。不要“扯着大嗓门”说话，语速要适中，避免连珠炮式的讲话。

护理员在做家务时要注意力度的控制，不要发出太大的声响，尤其不要发出刺耳的声音。开关门窗一定要用手扶住门窗关好后再放手，挪动物件和走路时动作要尽量放轻，避免用力过猛造成太大声音或震动。

案例与点评

某位女性护理员，34岁。平日工作勤快，动作敏捷，快言快语。但帮助病人料理生活时，经常弄出较大的声响，影响到病人的休息，引起雇主不满。

【点评】护理员工作勤快、动作麻利是非常值得称赞的行为，但工作的对象是疾病患者，他们需要安静的环境休息、养病，如果护理员在工作中发出较大的声响，会对病人的修养及康复带来极为不利的影响。因此，护理员在做各项护理工作时必须做到“四轻”：说话轻、走路轻、关门轻、操作轻。

三、病患陪护工作与生活禁忌

1. 忌过于自信

护理员要努力学习专业知识,谦虚勤奋,不能不懂装懂,不可自作主张,更不能不服从医护人员或雇主的工作安排。否则,一旦发生看护事故,将会给病人及其家属、自身、或者医院造成无法估量的损失。

2. 忌无诚信

诚信是做人的第一要素。有些护理员刚参加工作时表现得积极主动,但当自己掌握了工作的基本技能和生存方式后,便会不断地向雇主提条件,要求雇主予以涨工资等;一旦自己的私欲得不到满足时,便随意毁约,不遵守合同约定,甚至说谎欺骗雇主,最后落得缺乏诚信的不良形象。

3. 忌道德缺失

需要专人看护的病人,大多伴有行动不便、失忆、失语或情感意识障碍等病症,其护理难度和强度均较大,这些都给一部分道德缺失的护理员提供了施展不道德行为的空间和条件。有些护理员当病人家属或医护人员在场时,工作表现积极主动、任劳任怨,但是,一旦失去监督,便会把打骂、虐待病人作为解除自我烦恼的手段。有的护理员趁雇主不在家时,未经雇主同意邀请老乡、朋友在雇主家聚会或私自离岗、消极怠工等,从而严重影响了护理员队伍的形象;因此,作为护理员应认真学习科学文化,不断提高自己的职业素养,努力做一名优秀的护理员,树立良好行业形象。

4. 忌言行过激

从事病患陪护工作辛苦、委屈、不被重视在所难免。有的病人受病态因素的影响,变得情感空虚、脾气暴躁、性格怪异,甚至打骂护理员,而有些护理员在自身合法权益受到侵害时,不是采用合法手段解决问题,而是采取过激的报复手段,以致最后由受害者沦为害人者,而触犯了国家的法律、法规。

5. 忌懒惰

从事病患陪护工作,没有吃苦耐劳的心理准备,是很难做好的。无论从事何种工作,受些苦累都是难免的。

任何一个雇主都不会喜欢一个懒惰的员工，有的护理员本来知识面就比较窄、工作技能一般，如再懒惰成性，做事拖拉，必然不会赢得雇主的欢迎和信任。

6. 忌无尊严

有的护理员羡慕他人奢华的生活，为了满足自己的虚荣心，利用为雇主购物之机，克扣雇主钱款，甚至偷拿、骗取雇主的财物，不顾尊严、贪图小利而毁了自己美好的前程。护理员要坚持“本分做人，踏实做事，尊严挣钱”的工作与生活原则。

7. 忌不学无术

护理员在工作中要不断学习新知识，掌握精湛的服务技能，不断提升自身素质，在人生的不同阶段要给自己设定一定的工作、生活、学习、发展目标。人一旦有了目标，也就有了前进的动力，有了动力就拥有了成功的前提条件。

8. 忌仪容仪表不整

护理员的衣着打扮应大方、得体，少穿或不穿紧身衣裤，不留长指甲，不涂指甲油，不留怪异发型，不浓妆艳抹；定期沐浴，经常更换并清洗衣服；保持口腔卫生，做到口气清新。



思考与练习

1. 病患陪护工作职责包括哪些内容？
2. 病患陪护从业人员的素质要求有哪些？
3. 从事病患陪护工作需注意哪些问题？