



## 特别提示 岗位要求

# 第一章 职业要求



 岗位要求与职责

 职业道德

 工作细节

## 第一节 岗位要求与职责

国家职业标准把养老护理员定义为：对老年人生活进行照料、护理的服务人员，以老人为主要服务对象。其工作职责是照顾老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄；对病故老人的遗物进行整理并妥善保管，及时与其亲属取得联系。

### 一、岗位要求

- ①服从工作安排，认真完成工作任务。
- ②遵守职业道德，全心全意为老人服务，虚心接受服务对象及其亲属的监督。
- ③严格遵照执行养老护理员的《服务规范》和《工作流程》，做好日常护理工作。
- ④熟练掌握照顾老年人的护理技巧，不断提高服务水平。
- ⑤工作主动、热情，定时和不定时巡房，及时掌握服务对象的思想动态、性格和身体状况，发现异常应及时、妥善处理。
- ⑥关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄。
- ⑦遵守劳动纪律，工作时间不得擅自离岗、串岗，不得做与工作无关的事。
- ⑧对病故老人的遗物进行整理并妥善保管，及时与其亲属取得联系。
- ⑨不得接受服务对象及其亲属的礼品、礼金馈赠。

### 二、岗位职责

#### 1. 清洁卫生

- ①完成老人的晨、晚间照料。
- ②帮助老人清洁口腔。
- ③帮助老人修剪指（趾）甲。
- ④为老人洗头、洗澡，以及进行床上浴和整理仪表仪容。

⑤为老人更衣,更换床单,清洁轮椅,以及整理老人衣物、被服和鞋等个人物品。

⑥预防褥疮。

## 2. 饮食照料

①协助老人完成正常进膳。

②协助老人完成正常饮水。

③协助吞咽困难的老人进食、喝水。

## 3. 睡眠照料

①帮助老人正常睡眠。

②分析造成非正常睡眠的一般原因并予以解决。

## 4. 排泄照料

①协助老人正常如厕。

②采集老人的二便常规标本。

③对呕吐老人进行护理照料。

④配合护士照料二便异常的老人。

## 5. 安全保护

①协助老人正确使用轮椅、拐杖等助行器。

②对老人进行扶、抱、搬、移。

③正确使用老人的其他保护器具。

④预防老人走失、摔伤、烫伤、互伤、噎食、触电及火灾等意外事故。

## 6. 给药

①配合医护人员完成老人的口服给药。

②配合医护人员保管老人的口服药。

## 7. 观察

①测量老人的体液出入量。

②观察老人的皮肤、头发和指(趾)甲的变化。

③对不舒适的老人进行观察。

### 8. 消毒

- ①用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒。
- ②进行天然消毒和简单隔离。

### 9. 冷热应用

正确使用热水袋、冰袋。

### 10. 家庭用医疗器械

- ①使用护理床。
- ②使用水银血压测量仪及电子血压测量仪。
- ③使用睡眠呼吸初筛仪。
- ④使用血糖仪。
- ⑤使用家用便携式心电图仪。
- ⑥使用家庭用供养输气设备：氧气瓶、氧气袋。
- ⑦使用家庭急救药箱。

### 11. 护理记录

- ①读懂一般的护理文件。
- ②进行简单的护理记录。

### 12. 临终关怀

- ①协助解决老人临终的身体需求。
- ②完成遗体料理及终末消毒。

---

## 第二节 职业道德

---

人不是孤立存在的，每个人都生活在一定的生活环境中并与其他人形成错综复杂的社会关系，这个庞大的关系网中难免会发生矛盾，此时就需要一定的规范、准则来调整这种关系。道德是一种普遍的社会现象，道德是调整人与人之间、个人与社会之间关系的行為规范的总和。作为一名养老护理员，一定要有职业道德，应自觉

运用道德的准则来约束自己的行为，并用它作为判断是非、善恶、荣辱的观念。这也是衡量一个人行为和品质的基本标准。

## 一、尊老敬老

养老护理员在工作中要处处为老人着想，在实际行动中体现以老人为本的服务理念，使老人从养老护理员的工作中感受到尊敬与关怀。

## 二、服务第一

养老护理员的工作对象是老人，为老人服务是第一位的。老人的需要就是对养老护理员的要求，时时处处为老人着想，急老人所急，想老人所想，全心全意为老人服务是养老护理员职业素质的基本要求。只有树立“服务第一”的思想并将其作为工作行为的指导，落到实处，才能赢得信任和社会赞誉。

## 三、遵章守法、自律奉献

养老护理员应爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

### 1. 遵章守法

首先，树立严格的法制观念，认真学习和遵守国家的法律、法规，特别是有关尊老、敬老和维护老人权益的法律、法规，使自己的一言一行都符合法律、法规的要求，做遵章守法的好公民。其次，要遵守社会公德，遵守社会活动中最简单、最起码的公共生活准则。还要遵守养老护理员的职业道德和工作须知，爱老、敬老，热忱地为老人服务。

### 2. 自律奉献

首先，严格要求自己，一事当前先为老人着想，把为老人服务作为准则。其次，积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握工作技能，不断提高养老护理工作的质量。

## 第三节 工作细节

### 一、老人生活困难较多，照顾要有耐心

#### 1. 日常生活需要精心照料

① 保持老人身体清洁。一些高龄、患病的老人在日常生活中不能保持个人的清洁卫生，需要养老护理员的帮助。

② 每日护理。早晚要帮助老人洗脸、刷牙；戴有活动假牙的老人，要注意假牙的护理；每晚睡前要为老人洗脚；天气热时还要为老人擦身或洗澡。

③ 每周护理。每周要为老人洗头、洗澡1~2次；内衣、床单换洗1~2次；衣服、被褥若被打湿或弄脏要及时更换，以保持皮肤的清洁卫生。

#### 2. 注意预防褥疮

① 自己不能活动或长期卧床的老人，要保持床铺平整、清洁；定时更换卧位，一般2小时翻身一次。

② 协助老人翻身后要观察老人的皮肤有无褥疮。

③ 肢体瘫痪、大小便失禁的老人，要随时协助其更换床单、被褥，以保持老人身体的清洁和舒适，避免发生褥疮。

#### 3. 细心照顾老人的衣着

① 老人的衣着要合体、保暖。

② 老人外出时要戴帽子。冬季可避免受凉，夏季可遮挡阳光。

③ 老人的鞋袜要舒适。夏天适宜穿轻便、宽松或软牛皮便鞋，冬季适宜穿保暖性能好、轻便、防滑的棉鞋；老人的袜子应为宽口的棉制品。

### 二、老人的饮食照顾要周到

① 饮食照顾要周到。老人由于牙齿的松动或缺失，对较硬的食

物咀嚼困难，吃饭慢，食量少，常常饭没吃完就凉了，养老护理员要及时发现，将饭菜重新加热，并将食物煮得软烂、可口。

②设法满足老人的营养需要。有的老人味觉与嗅觉功能减退，常感到食物没有味道，影响食欲和进食量，但老人又不能吃过多的盐及糖类，此时养老护理员不但要满足老人的营养需求，还要设法使老人增加进食量，享受进食的愉悦。

③注意进食的安全。对于不能自理的老人，养老护理员要帮助老人进食。

### 三、老人的排泄照顾要细致、耐心

老人活动少，肠胃蠕动较慢，再加上平时进食、饮水不足，食物过于精细，容易发生便秘；因饮食不当或疾病又易导致腹泻；个别老人因机能衰老、疾病或肛门、尿道括约肌的神经功能失调易造成大小便失禁等。因此，养老护理员在照顾老人排泄时，应细致、耐心。

### 四、老人易发生睡眠障碍，需仔细观察和照顾

①老人的睡眠时间要充足。健康的老人每天需要有8小时以上的睡眠，70~80岁的老人每天睡眠应在9小时以上，80~90岁的老人睡眠时间应在10小时以上。

②及时发现老人的睡眠障碍。睡眠障碍是老人经常发生的健康问题，如发现失眠、早醒、入睡难，应仔细观察和照顾。

### 五、老人感官系统功能下降，需特殊照顾

老人的视力、听力减退，使老人与外界的沟通困难，长此以往会对老人的身心健康造成不良影响。养老护理员要设法帮助老人弥补因视力、听力减退造成的困难。

### 六、老人安全保护

①注意环境的安全设施。在布置老人室内及室外环境时，应注意老人的安全，如取暖、用电、沐浴、室内家具、物品等，要从老

人的需要考虑，以防不慎造成老人的损伤。养老护理员要强化安全意识，对自理困难的老人要避免其坠床，使用热水袋的老人要防止其烫伤。

②了解老人的心理状态。有的老人不服老或是怕麻烦别人，生活中的事情愿意自己动手去做，但又常常不能控制自己的姿势（如自己上凳子、爬高取放物品）而发生跌倒摔伤等意外。因此，养老护理员照顾老人时，应根据具体情况给予照顾。

③老人活动时的安全照顾。身体健康的老人经常在室内和户外活动，这有益于老人的身心健康。但要选择天气晴朗时外出活动；外出时间不要太长，每次30分钟到1小时，每日两次，以防老人疲劳；提醒外出老人走路要慢，注意安全，并一直陪伴在其身边，以防发生意外。

④进食中预防误吸、误服。养老护理员要特别注意老人在进食、饮水时发生呛咳、噎食或误食等情况的发生，在老人进食、饮水时做好协助工作。进食应采取坐位或半坐位，对不能坐起的老人将上半身抬高 $30^{\circ}$ ~ $50^{\circ}$ 再进食，以防呛咳、误吸。

## 七、注意预防感染

老人机体免疫功能下降，感染性疾病的发生率明显高于年轻人，尤其是呼吸系统与泌尿系统的感染性疾病，因此，在对老人的照顾中要注意预防感染。

①注意老人的保暖。

②重视口腔及身体各部位的清洁卫生。

③经常对老人的生活环境进行清洁。

④注意饮食卫生，餐前、便后为老人洗手。

⑤指导老人不要随地吐痰、注意经常洗手等。

⑥能自理的老人要鼓励其锻炼身体，以增强抗病能力，预防疾病。

⑦养老护理员在照顾老人前后也要认真洗手。







## 八、随时注意观察老人的身体状况

老人机体反应能力下降，患病后常没有典型的临床症状，使得老人患病不易被及时发现，也容易被忽略或误诊，从而不能及时治疗，延误了病情。因此养老护理员应随时注意观察老人的身体状况，如发现异常表现，即使是最细微的表现，也要引起重视。

“爱岗敬业”是职业道德的基本要求。爱岗敬业是指从业人员热爱自己的工作岗位，敬重自己所从事的职业，勤奋努力，尽职尽责的工作态度。爱岗敬业是职业道德的核心和基础，是社会主义职业道德所倡导的首要规范，是职业道德建设的首要环节。爱岗敬业的基本要求是：树立职业理想、强化职业责任、提高职业技能、遵守职业道德、奉献社会。

## 第二章 必备常识



-  言谈举止常识
-  社交礼仪常识
-  安全保护专业常识
-  法律常识

## 第一节 言谈举止常识

### 一、文明语言常识

语言是人类最重要的交际工具，是人们进行沟通交流的表达方式。语言的表达体现一个人的学识、修养和内涵，养老护理员要正确表达自己的想法，并且使用文明语言。

使用文明语言的基本常识及注意事项见表2-1。

表 2-1 使用文明语言的基本常识及注意事项

序号	类别	具体说明
1	说话文明	① 称谓得体。 ② 称谓要符合自己的身份。 ③ 语言要准确、明了。 ④ 诚实、稳重，富有感情。 ⑤ 能自觉运用日常礼貌用语
2	文明礼貌用语	① 问候语、道歉语、告别语、征询语、答谢语、慰问语、请托语、祝贺语。 ② 礼貌待人。与老人交谈时要亲切、温和，使用尊称，遇见老人要礼让，接待老人亲属要热情
3	注意事项	① 忌无称谓语。 ② 忌不用文明称谓。 ③ 忌不用尊称叫人。 ④ 杜绝蔑视语、烦躁语、斗气语

### 二、行为举止常识

#### 1. 站姿、坐姿、走姿的行为要点及注意事项

站姿、坐姿、走姿的行为要点及注意事项见表2-2。

表 2-2 站姿、坐姿、走姿的行为要点及注意事项

类别	行为要点	注意事项
站姿	<p>① 双腿并拢或分开不过肩宽。</p> <p>② 挺胸收腹，腰背挺直，使头、颈、腰成一直线。</p> <p>③ 两肩要放松，稍向下压，双臂自然下垂，抬头平视，微收下颌。</p> <p>④ 可以双手相握，放在身前或双手自然下垂</p>	<p>① 忌探头斜肩，缩脖耸肩。</p> <p>② 忌东倒西歪，驼背凸肚，左右晃动。</p> <p>③ 忌双手抱在胸前或叉腰。</p> <p>④ 与人谈话时，不要扭动身子、东张西望，也不要斜靠门框和墙边</p>
坐姿	<p>① 从容地走到座位前，再转身落座，落座要轻、稳。</p> <p>② 穿裙装时要用手拢一下裙子，双膝要收紧。</p> <p>③ 坐下后要上身挺直，两肩自然垂下，双腿成90°自然下垂，双手可叠放在大腿上。</p> <p>④ 与人交谈时要抬起头，面向对方，神态自然。</p> <p>⑤ 坐的时间较长时，可以更换一下坐姿，如两脚交叉、前后小腿分开或侧身坐等</p>	<p>① 不能跷二郎腿，不要东倒西歪、前倾后仰，不能抖动双腿、单腿或做一些不雅的动作。</p> <p>② 不能双膝大开。</p> <p>③ 不能在异性面前躺坐于沙发上，以免让对方感到不舒服。</p> <p>④ 即使坐了很长时间，也不能表现出懒散状态，以免让对方感受到不被尊重</p>
走姿	<p>① 眼看前方，头正颈直，挺胸收腹，重心稍靠前。</p> <p>② 脚的移动应彼此平行，脚跟要尽量落在一条直线上。</p> <p>③ 行走时脚要轻快有节奏，落地时动作要轻。</p> <p>④ 两臂自然前后摆动，双手掌心向内，以身体为中心适度前后摇摆</p>	<p>① 行走时跨度不宜太大，不要拖拖拉拉或外撇内拐。</p> <p>② 手腕不要离开身体做大幅度的摇摆动作。</p> <p>③ 行走时不要弯腰驼背、晃肩摇头或两边扭胯</p>

## 2. 行为举止注意事项

- ① 不在他人面前整理衣物。
- ② 不在他人面前化妆打扮。
- ③ 不在他人面前“拾掇”自己，不做不雅动作。

④礼貌地处理无法控制的行为，如打喷嚏、咳嗽、打哈欠时，用手帕、纸巾捂住口鼻，面向旁边，事后立即与旁边的人说声“对不起”，表示歉意。

### 3. 公共场所行为举止

- ①不乱扔果皮纸屑，不随地吐痰。
- ②不损坏公物，不践踏绿地，不采摘园林花草等。
- ③不乱穿马路，不堵塞公共通道。
- ④与人发生争执时不动手。
- ⑤在公共场合不追逐打闹，高声喧哗。
- ⑥在公交车上不抢占座位，遇到老弱病残孕或抱小孩者，应主动让座或给予帮助。
- ⑦提着鱼虾等物品要包装好，不要弄脏他人衣物。
- ⑧不在名胜古迹及游览场所乱写乱刻等。

## 三、仪容仪表常识

### 1. 着装的基本原则

- ①与工作角色相适应。
- ②与自身条件相适应。
- ③与季节温度相适宜。
- ④要整洁整齐，工作时最好穿戴相应的保护用品。
- ⑤着装应分时间（涵盖一日的白天、夜晚等各段时间，也包括四季交替）。
- ⑥应分场合。

### 2. 着装的注意事项

（1）不能过于随意

- ①过于紧身，包裹躯体，突出自身线条的服装不宜穿。
- ②过于单薄，明显透出内衣的服装不宜穿。
- ③过于暴露肢体，如低胸、超短裙、露肚脐的服装不宜穿。
- ④不能只穿一件薄衣而不穿内衣。

⑤要了解衣服的穿法。

(2) 着装整齐

着装应整齐，衣扣应完整并扣好。

(3) 着装干净

不要穿被污染的衣服去厨房做饭或进卧室抱小孩，尤其不能穿毛衣或容易产生静电的服装抱婴幼儿。

#### 四、面部表情常识

面部表情常识如图2-1所示。

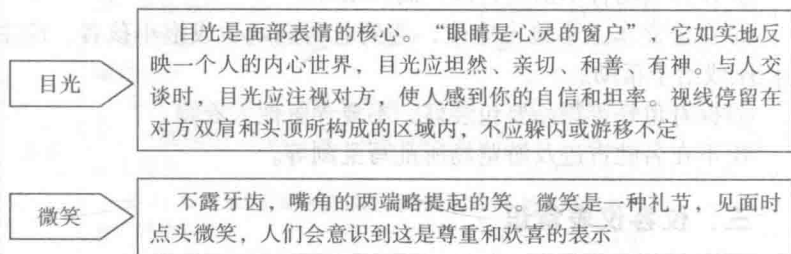


图 2-1 面部表情常识

## 第二节 社交礼仪常识

### 一、人际交往礼仪常识

人际交往的基本常识包括致意、握手、介绍，具体如图2-2所示。

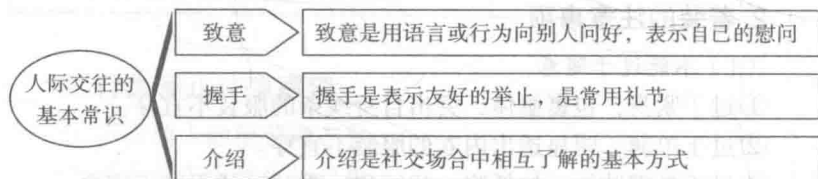


图 2-2 人际交往的基本常识

## 二、接待宾客常识

### 1. 接待准备

① 布置接待环境。接待宾客的房间应布置得清洁、明亮、整齐、美观，营造出良好的待客环境，使宾客舒服。接待环境应空气清新、温度适宜。

② 接待物品准备。备好衣帽架或衣帽钩；若需客人换鞋，应随时准备好干净的拖鞋；准备好招待客人的茶壶、茶杯、茶叶、烟灰缸、水果、小吃及香烟等。

③ 接待心理准备。从心理上尊重宾客、善待宾客，表现为热情开朗、彬彬有礼、和蔼可亲。

### 2. 接待方法

① 问候和迎客。开启大门后，要以亲切的态度、微笑的面容向客人礼貌问候。一般情况下不必与客人握手，如客人把手伸过来，要顺其自然与之握手，并请客人进屋。如客人需要脱外衣、放雨伞、换拖鞋，则应主动给予帮助。如客人手中有重物，招呼过后，应主动接过重物并帮助放好。若客人手中提的是礼物，则不能主动上前接过去。

② 引导宾客。当听到门铃声或敲门声时，要迅速应答，并立即前去开门。

## 三、电话礼仪常识

### 1. 接打电话

① 铃响两声后，接听电话。

② 要先问好，再礼貌应答。

③ 备好笔和纸，做好留言。

### 2. 接打电话的注意事项

① 电话应答时忌用急躁、不耐烦的音调和粗鲁的言辞。

② 打出电话要有准备。

③ 留言的字迹要清楚，记下的内容、联系电话要与对方核对、

确认。

④要尊重对方，用礼貌的话语认真对待电话应答。

⑤结束通话时要说告别语，并在对方挂断电话后，再轻轻放下电话听筒。

## 四、生活习俗常识

### 1. 少数民族习俗

不同地区少数民族的习俗见表2-3。

表 2-3 不同地区少数民族的习俗

序号	地区	民 族 习 俗
1	东北、内蒙地区	<p>①满族。极重礼节，平日见面都要行请安礼，饮食习惯与汉族基本相似，但喜吃甜食，不吃狗肉。</p> <p>②朝鲜族。喜食冷面、打糕、泡菜、明太鱼、狗肉。</p> <p>③蒙古族。最隆重的节日是“那达慕”大会，传统食品为白食（奶制品）和红食（肉食），待客时常献歌、敬酒</p>
2	西北地区	<p>①回族。信奉伊斯兰教，开斋节时，回族的穆斯林均要沐浴、盛装去清真寺参加节日会礼、团拜等活动。而在封斋的一个月中，健康的穆斯林必须斋戒，即每日黎明前吃好斋戒饭，从黎明至日落禁止吃喝，日落后才可进食。</p> <p>②维吾尔族。聚集在新疆，喜吃烤羊肉串、烤馕、手抓肉。维吾尔族和哈萨克族也信奉伊斯兰教</p>
3	西南地区	<p>①藏族。信奉喇嘛教，迎接宾客唱酒歌，献“哈达”，喜吃青稞面、酥油茶、牛羊肉、奶制品。</p> <p>②彝族。传统节日是火把节，过节时杀牛宰羊、载歌载舞欢度三天，喜吃面食。</p> <p>③白族、苗族、侗族都喜吃偏酸的菜</p>
4	中南、东南地区	<p>①壮族。“三月三”歌圩节，青年男女盛装打扮，对唱山歌，喜吃糯米饭。</p> <p>②黎族。逢年过节，当地都要进行“跳竹竿”表演，喜嚼槟榔</p>



## 2. 我国主要传统节日习俗

我国主要传统节日习俗见表2-4。

表 2-4 我国主要传统节日习俗

序号	节日	具 体 说 明
1	春节	即阴历正月初一，是中国人一年中最隆重的节日。传统意义上的过年，一般从阴历腊月二十三开始至次年正月十五，常用新春佳节或过大年来形容
2	元宵节	即阴历正月十五。自唐代以来有观灯、吃汤圆的风俗
3	清明节	二十四节气之一，每年4月5日前后太阳到达黄经15°时开始。这一节气开始的第一天为清明节。清明节是我国传统的祭祀节日
4	端午节	每年阴历五月初五。吃粽子、饮雄黄酒、熏艾叶、举行龙舟竞赛等庆祝活动
5	中秋节	每年阴历八月十五。赏月、吃月饼
6	重阳节	阴历九月初九。旧时这一天人们上山登高，佩戴茱萸，以躲避瘟疫。同时这一天也是敬老节，人们吃重阳糕，向老年人祝贺

## 3. 宗教信仰

宗教信仰的具体说明见表2-5。

表 2-5 宗教信仰

序号	类别	具 体 说 明
1	佛教	世界三大宗教之一。起源于公元前5~前6世纪的古印度，创始人为释迦牟尼。出家僧尼终年素食，不吃荤腥，不饮酒。寺庙设“住持”，在我国还称为“方丈”。佛教徒见面时，以两手当胸，十指相合来行礼，这就是佛教的通常礼节“合十”或“合掌”。在向佛、菩萨行礼时，双膝着地，前额叩地，两手掌向上翻触地，就是常说的“五体投地”