

LAONIAN ZHIYUAN
FUWU SHOUCE

老年志愿 服务手册

◎主 编 陈雪萍 徐红岗

◎副主编 唐滢云



系统讲解老年人日常照护的
基本知识和基本技能

附教学二维码

54个授课录像

4个微电影

30个操作录像



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

老年志愿服务手册

主 编 陈雪萍 徐红岗

副主编 唐浥云



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP)数据

老年志愿服务手册 / 陈雪萍, 徐红岗主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2016. 5

ISBN 978-7-308-15709-4

I. ①老… II. ①陈… ②徐… III. ①老年人—社会
服务—手册 IV. ①C913. 6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016)第 066720 号

老年志愿服务手册

主 编 陈雪萍 徐红岗

副主编 唐浥云

策划编辑 阮海潮(ruanhc@zju. edu. cn)

责任编辑 阮海潮

责任校对 潘晶晶

封面设计 杭州林智广告有限公司

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 11.75

字 数 199 千

版 印 次 2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-15709-4

定 价 35.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

《老年志愿服务手册》

作者名单

主 编 陈雪萍 徐红岗

副主编 唐滢云

编写、授课人员(按姓氏笔画排序)

王花玲 刘 会 刘炳炳 江 虹 汪丽琪
张 菊 陈雪萍 洪少华 徐红岗 郭莎莎
郭霞珍 唐滢云 傅圆圆 裴紫燕

操作者(志愿者)

沈晶晶 陈佳媛 费佳娜 杨谷一 陈楚婷
刘炳炳 刘 会 郭莎莎

视频拍摄 沈成威 刘 原

视频剪辑 高海博 孙浩程 陈 卓

拍摄导演 高海博

授课录播 张逸飞

《老年志愿服务手册》编写委员会

主 任 方友青

副主任 谢剑锋 王一平

编 委(按姓氏笔画排序)

王 峰 方桂珍 白 燕 孙 云 应玉兰

张 菊 陈雪萍 周 茜 俞小英 俞飞英

徐红岗 黄雯琦 章冬瑛

编写单位

杭州师范大学钱江学院护理分院

杭州市拱墅区和睦街道华丰社区

杭州珍琦卫生用品有限公司

浙江省老年学学会

序

最美桑榆景,人间重晚晴。养老问题关乎整个社会的和谐稳定与文明进步,理所当然地成为全社会关注的重大民生问题。当下中国老年人口超2亿,关注老年群体,提升老年人生活质量,重视和发挥老年人在家庭与社会中的作用,对于促进家庭和睦、社会和谐、社会稳定具有重要的现实意义。由于中国的国情和传统观念的影响,以及客观上社会化、市场化养老资源不足,社会服务体系尚不完善,居家养老依然是绝大多数老年人的必然选择。随着年龄的增长,老年人身体功能不可避免地出现生理性衰退,多数老年人患有各类慢性疾病,不同程度地失能、失智,因而需要日常照护的需求不断增长,同时由于空巢、独居老年人增多,家庭养老功能弱化,如何提升老年人的自护互助能力,发挥低龄老人的作用是当前社区亟待研究和解决的课题。

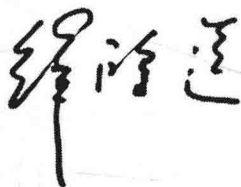
如何帮助老年人自身提高健康养生和生活自理能力,同时进一步发掘社会 and 家庭的养老助老资源,激活社区的助老帮扶功能,弘扬邻里之间守望相助、团结友爱的社会风气,已越来越成为全社会关注的热点问题。《老年志愿服务手册》以老年人为服务对象,立足老年人实际需求,注重照料服务的科学性、可行性和实用性,内容涵盖老年人的生理特点、心理特点、日常保健、应急救护、慢性病照护、康复锻炼、照护技能、志愿服务等。知识点呈现深入浅出,表达形式活泼,有授课录播、情景微电影和操作录像,利用“互联网+”技术,重要知识点后附有二维码,可借助手机随时随地接受专业教师的演示指导,给读者以形象生动、易懂易学的直观感受。

《老年志愿服务手册》全面介绍老年自护互助的基本知识和技能,汲取

国内外老年人健康照护的最新成果,并把现代保健知识与健康理念融入日常生活照护之中,是一本老年人的健康指导用书,使其有所学、有所用,为自身的快乐生活、健康长寿提供一定的帮助,更是一本老年服务工作者、老年护理工作者及护理专业学生的参考书。

开卷有益,推荐广大老年朋友和老龄志愿服务工作者一读。

浙江省老年学学会会长



2016年3月

前言

如何尽可能长地维持老年人自理生活的能力是应对老龄化最重要的基础性工作。目前在社会养老服务体系不健全,养老护理缺乏稳定的、高素质的服务队伍的情况下,老年人自护互助能力建设就显得尤其重要。为此,我们开展过多种形式的低龄老人培训项目:编写、拍摄供浙江省老年电视大学课程使用的教材《老年人居家护理》,培训社区老年电视大学骨干成员,培训社区老年志愿者(浙江省“银龄行动”项目),在智慧居家养老服务信息平台上设立网上培训项目等。但总体来讲,老年人对于照护理论的学习效果并不十分理想,他们喜欢学一些技能性的知识,如日常养生操、经络拍打操及一些照护技能。此外,在实际生活中碰到的问题也是他们特别关注并愿意认真学习的内容,如家里人卧床不起需要帮助洗头时,他们会认真地来学习洗头的方法。为更好地了解居家老年人的健康现状和服务需求,我们于社区日间照料中心设立培训室和健康体验馆,开展老年人健康干预和老年人自护互助能力提升的实践模式探索。通过老年人现状调查分析和一年多的社区老年志愿者及低龄老人的培训实践,我们系统梳理了老年人“自护互助能力”的内涵,以老年志愿服务为切入点,将基本知识和基本技能汇编成册,出版《老年志愿服务手册》。

本书内容包括老年人身心特点、日常保健、常见健康问题照护及日常照护技能等几个方面,涵盖了老年人日常照护的基本知识和基本技能。内容编排上紧扣日常生活,从自护互助角度切入,以期为老年人及所有为老年人服务的人员提供知识和技能。

为方便各类人群的学习,特别是老年志愿者的随时查阅,结合现代科技,我们将主要知识点均以影像形式来呈现,只要用手机扫描“二维码”,就可以随时随地学习和查阅,可以边学习边操作,方便、形象。本书共有 54 个

授课录像、4 个微电影及 30 项操作录像。

老年人及为老年人服务的所有人员,都应该了解老年人的身心特点、日常保健、常见健康问题照护和意外事件的应急处理等。有关日常照护技能,志愿服务者可根据服务内容不同而有所侧重,有选择性地学习。同时,我们计划利用网络平台开设分模块的远程学习窗口,逐步建立相应的题库,为老年志愿服务者的资格认证打下基础。

《老年志愿服务手册》适用于老年人及所有为老年人服务的人员学习,包括家政人员、养老护理员、老年服务与管理人员、社会工作者等,可作为日常学习用书,也可作为老年志愿服务者资格认证的鉴定教材。

由于编写时间仓促,水平和能力有限,再加上是一项探索性的工作,本书不足之处在所难免,敬请广大读者和专家批评指正,以期不断修订完善。

本教材和相关的老年人自护互助能力建设实践,得到了中国人口福利基金会项目、杭州师范大学人文振兴项目、浙江省“银龄行动”项目、杭州市产学研对接重点突破项目及精品课程项目等支持,也得到了拱墅区和睦街道华丰社区及杭州珍琦卫生用品有限公司的资助,浙江省老年学学会会长徐鸿道在百忙之中抽出时间为本书作序,在此一并表示感谢。

陈雪萍

杭州师范大学钱江学院护理分院

2016 年 4 月 14 日

互联网+教育+出版



立方书

教育信息化趋势下，课堂教学的创新催生教材的创新，互联网+教育的融合创新，教材呈现全新的表现形式——教材即课堂。



轻松备课



分享资源



发送通知

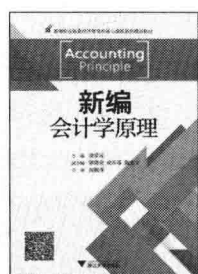


作业评测



互动讨论

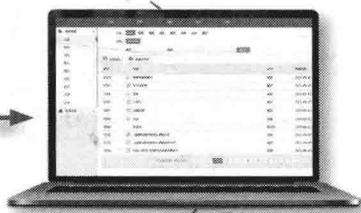
“一本书”带走“一个课堂” 教学改革从“扫一扫”开始



书



手机端



PC端

打造中国大学课堂新模式

【创新的教学体验】

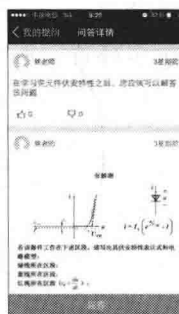
开课教师可免费申请“立方书”开课，利用本书配套的资源及自己上传的资源进行教学。

【方便的班级管理】

教师可以轻松创建、管理自己的课堂，后台控制简便，可视化操作，一体化管理。

【完善的教学功能】

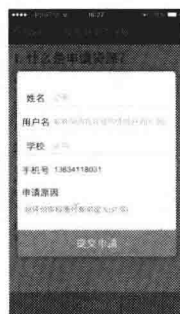
课程模块、资源内容随心排列，备课、开课，管理学生、发送通知、分享资源、布置和批改作业、组织讨论答疑、开展教学互动。



扫一扫 下载APP

教师开课流程

- ➔ 在APP内扫描封面二维码，申请资源
- ➔ 开通教师权限，登录网站
- ➔ 创建课堂，生成课堂二维码
- ➔ 学生扫码加入课堂，轻松上课



目 录

第一章 老年志愿服务概述	1
一、志愿者、志愿组织与志愿服务	1
二、老年志愿服务	7
三、老年志愿服务管理	12
四、老年志愿服务安全管理	16
第二章 老年人心理特点与志愿服务	19
一、老年人心理特点	19
二、老年人心理需要	22
三、老年人心理健康服务	24
四、老年人常见心理问题及志愿服务	29
第三章 老年人生理特点与志愿服务	38
一、老化与老年人患病特点	38
二、老年人重要病症的早期识别与应急处理	40
三、老年人各系统生理特点	44
四、老年人身体健康促进与志愿服务	49
第四章 老年人常见健康问题与志愿服务	53
一、感官功能下降	53
二、皮肤瘙痒	55
三、误吸、呛咳	57
四、直立性低血压	59

五、便秘	61
六、尿失禁	63
七、骨质疏松	65
八、骨关节退行性变	68
九、疼痛	71
十、压疮	73
 第五章 老年人常见慢性病与志愿服务	 78
一、高血压	78
二、糖尿病	82
三、冠心病	90
四、脑卒中	92
五、慢性支气管炎	95
六、前列腺增生	97
七、股骨颈骨折	99
八、老年期痴呆	101
九、帕金森病	104
 第六章 日常服务技能(一)	 108
一、老年人身心功能评估	108
二、体温、脉搏、血压测量	115
三、应急救护	118
四、日常保健	125
五、陪伴服务	131
 第七章 日常服务技能(二)	 137
一、清洁卫生	137
二、体位移动	144
三、饮食与排泄	150
四、协助治疗服务	154
五、日常消毒清洁	164
六、协助康复训练	167

第一章

老年志愿服务概述

志愿服务是连接社会与个体的重要途径,是维系社会和谐发展的纽带,是社会文明的标志。“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神是人类精神健康的体现。

志愿服务意味着给予和接受,是志愿者和志愿服务对象共同参与和成长的过程。老年人因其身体功能衰退,常需别人帮助,同时老年人也可利用自身丰富的人生经验和较多的闲暇时光来帮助别人,营造助人自助的互助环境,促进身心健康。

一、志愿者、志愿组织与志愿服务

1. 志愿者

(1)概念 志愿者是指自愿并且无偿为公共利益奉献自己的时间、精力和技能的个人。广义的志愿者还包括自然人个体之外的人群或组织等志愿服务主体。狭义的志愿者通常指在志愿服务组织登记,不以获取报酬为目的,自愿帮助他人和服务社会的个人。我国香港及部分南方地区将志愿者称为“义工”,台湾地区称为“志工”,相应的服务称为“义工服务”、“志工服务”。60 岁以上的志愿者称为老年志愿者。

(2)分类 志愿者按不同特征分类,便于组织和管理。常见的分类有:
①按服务主体特征分类:组织志愿者、个人志愿者。
②按是否注册分类:临时志愿者、注册志愿者。
③按获得的荣誉分类:一星、二星、三星、四星和五

星志愿者。④按专业分类:消防志愿者、赛事志愿者、环保志愿者、支教志愿者、老年服务志愿者等。⑤按个体特征分类:青年志愿者、女性志愿者、老年志愿者、学生志愿者等。

(3)权利与义务 志愿者提供志愿服务,承担相应的义务,享有相应的权利,各地有相应的规定,如《浙江省志愿服务促进条例》规定志愿者应当履行的义务有:①遵守志愿服务组织的章程和管理规定;②履行志愿服务承诺,参加志愿服务组织安排的志愿服务活动;③参加志愿服务组织安排的教育和培训;④尊重志愿服务对象,保守志愿服务对象的隐私和秘密,不损害志愿服务对象的合法权益;⑤维护志愿者和志愿服务组织的形象和声誉,不以志愿者身份从事营利性活动或者其他违背社会公德的活动,不向志愿服务对象收取或者变相收取报酬;⑥妥善使用和保管志愿服务标识;⑦法律、法规及志愿服务组织章程规定的其他义务。享有的权利有:①获得所参加的志愿服务活动的相关信息;②获得从事志愿服务活动所需的物质和安全保障;③对志愿服务组织的工作提出建议、批评和进行监督;④自身需要他人帮助时,优先获得志愿服务;⑤退出志愿服务组织;⑥法律、法规及志愿服务组织章程规定的其他权利。另外,《北京市志愿服务促进条例》还规定了“获得志愿服务活动所需的教育和培训,请求开展志愿服务活动的组织帮助解决在志愿服务活动中遇到的问题”等权利。

2. 志愿者组织

(1)概念 志愿者组织一般是指志愿性质的非营利和非政府的社会组织。各地对之有相应的规定,如《浙江省志愿服务促进条例》将之定义为:市和区、县志愿者协会及各类专业性志愿者协会等依法成立、专门从事志愿服务活动的非营利性社会团体。在不严格界定的情况下,常与“志愿服务组织、非营利组织、民间组织”等概念互用。组织性、民间性、非营利性、自治性和志愿性是志愿者组织的特性。志愿者组织以促进公共利益为工作导向,发挥人道主义精神,提供多元的服务。

(2)分类 志愿者组织按其功能,分为枢纽型志愿者组织和操纵型志愿者组织,前者主要对区域内、行业内的志愿者组织进行指导、管理和协调,并且对接政府、市场,为志愿服务的正常运行争取政策和资金支持,后者主要通过招募、组织志愿者开展直接的志愿服务工作。另外,按地区可分为国际性、全国性和地方性的志愿者组织,按组织形式分类有志愿者协会、志愿者

团队、志愿者小组、志愿服务站等。

(3) 职责与功能 志愿者组织的主要功能是动员、招募、管理志愿者,争取和管理资金,设计志愿服务项目,有序开展志愿服务活动,评估、反馈、增进志愿服务效能,促进志愿服务事业发展。《浙江省志愿服务促进条例》对之做了相应的规定:①建立和健全志愿服务组织的章程、制度,制定志愿服务活动的规定、措施;②制订志愿服务工作计划,组织实施志愿服务活动;③负责志愿者的招募、登记、培训、考核、管理、表彰,对志愿者进行志愿服务知识和理念教育;④根据志愿者要求,开具志愿服务绩效证明;⑤为志愿者提供必要的帮助,维护志愿者的合法权益;⑥依法筹集、使用和管理志愿服务活动资金、物资;⑦组织开展志愿服务的宣传、合作与交流活动;⑧志愿服务组织章程规定的其他职责。

3. 志愿服务

(1) 概念 志愿服务又称志愿工作,广义的志愿服务是指以造福近亲属以外的他人(个人或团体)或环境的所有活动。不同地区对此定义有不同的描述,如《上海市志愿服务条例》(2009)将志愿服务定义为:“不以获取报酬为目的,自愿以智力、体力、技能等为他人和社会提供服务 and 帮助的公益性活动。”联合国将志愿服务的特点归纳为:①不追求经济回报;②服务出于个人自愿;③造福于他人或社会。本书所述的老年志愿服务包含两方面的含义:由老年志愿者提供的服务和为老年人服务的志愿服务。

(2) 分类 学术界通常将志愿服务分为四类:①互助或自助:人们为了共同的利益或共同的生活环境而贡献他们的时间和精力来帮助他人和帮助自己的活动。②慈善服务或为他人服务:人们自愿地付出时间和精力去帮助他人,并不期待他人回馈同样的好处或帮助。③参与:又称公民参与或公民行动,是公民参与社会公共事务治理的重要形式,指公民个人或集体为了确认和解决广泛关注的公益问题而自愿付出时间和精力。④倡导与运动:人们为了自己或他人的利益付出时间和精力,在地区、国家或国际范围内开展游说、宣传和辩论活动,以推动政府修改、完善和实现有利于弱势群体与公益事业的立法和政策。

此外,志愿服务有许多其他分类方法,如按服务的组织形式分类:正式志愿服务(通过各种各样的组织参加志愿服务,有明确的服务目标、计划和规范,一般要求志愿者注册)、非正式志愿服务(人们付出自己的时间直接为

自己的邻居、朋友、陌生人提供无偿服务,是个人直接的志愿行为)。按服务对象分类:助老服务、助残服务、民工志愿服务等。按服务的专业分类:医疗志愿服务、法律志愿服务、心理咨询志愿服务等。

4. 志愿服务精神

自愿、无偿、公益而非强制、非职业、非为私人利益是志愿服务的本质。自愿而不为报酬,是个人对生命价值、社会和人生的一种积极态度。志愿服务精神概括而言就是:奉献、友爱、互助、进步。“奉献”是不计回报地付出;在志愿服务中不计报酬、不求名利、不要特权,积极参与推动人类发展、促进社会进步,是志愿服务的精髓。“友爱”是指志愿服务倡导志愿者欣赏他人、与人为善、平等尊重。志愿服务倡导“互相帮助、助人自助”的互助精神,志愿者参与志愿服务,既帮助了他人,推动了社会进步,同时也在这个过程中使自己的能力得到提升,获得自我成长,这种“进步”精神使人们甘心付出,追求社会和谐的实现。

5. 志愿服务动机

志愿服务是社会文明的标志,那么是什么推动人们积极参与志愿服务呢?许多学者研究发现,人们参与志愿服务的动机各种各样,如:帮助他人,回应社会需要;尽公民职责,参与解决社会问题;希望发挥自己所长,获得他人认可,体现自身价值;学习新技能;善用业余空闲时间;扩大社交圈子;丰富经历,自我成长;培养能力,拓宽生活体验;为未来工作做准备;做有意义的事;赶时尚,赶潮流;出于好奇心;出于个人信仰;等等。按志愿者自愿程度,参与志愿服务的动机可分为:完全出于内心需要的理想型动机、着眼于个人发展与提升需求的学习型动机、为求自我实现的成就型动机和源于组织或群体压力的责任型动机。

(1)利己型动机 为增进个人有形的利益,如金钱、物质报酬,或者增进无形的利益,如他人的赞赏和鼓励,促进社交、展现自我,促进个人发展、获得成就感,提升自我形象等。

(2)利他型动机 志愿帮助他人,满足他人需要,不求回报。

(3)社会责任型动机 以实际行动回馈社会,以解决社会问题、促进社会发展为己任。

了解志愿者动机,可以有针对性地安排志愿者服务类型,建立有针对性

的激励机制,促进志愿服务高效、深入开展。

6. 志愿服务价值

志愿者通过提供志愿服务对自身、他人以及社会产生影响和作用,体现社会、经济、文化、个人诸方面的价值。

(1)社会价值 志愿者参加志愿组织,作为政府与市场之外的第三方力量参与社会管理、社区自治、社会矛盾调解,在解决社会问题、维系社会和谐等方面发挥积极有效的作用。参与志愿服务的各类机构可能因社会知名度与美誉度提高而带来各种收益,也会对机构的形象、诚信产生积极影响。

(2)教育价值 志愿服务精神在志愿服务中传承,对培养公民的责任意识和奉献精神、倡导社会公平和正义、反对自私自利和拜金主义等有着重要的教育意义。

(3)经济价值 志愿服务在弥补政府和市场失灵导致的公共服务供给不足、市场供给缺陷及增加社会福利领域有着不可替代的作用。志愿服务作为一种社会劳动,本身就能创造经济价值。另外,志愿服务通过服务主体和服务对象的成长,创造更多的社会财富,具有良好的间接经济效益。

(4)个人价值 志愿者在为他人提供志愿服务的同时,也从中学习新知识、新技能,体现自我价值,获得他人认同,满足心理需要,积累个人经历,获得自身发展和自我实现的机会等。

7. 志愿服务管理

(1)基本原则 为促进志愿服务事业发展,杭州市人民政府颁布了《关于进一步改进和完善志愿服务工作的实施意见》,其中,关于志愿服务管理的基本原则如下:

1)坚持服务公益和服务民生相结合 不断将志愿服务与政府服务、市场服务相衔接,以公益为导向,以民生为根本,紧紧围绕“党政所急、百姓所想、社会所需、志愿者能为”,有针对性地设计项目,开展活动,做到量力而行,务求实效。

2)坚持服务社会和发展自我相结合 注重项目设计和流程管理,既要发挥志愿者帮助他人、服务社会的有效作用,也要让志愿者在参与志愿服务过程中经受锻炼,增长才干,陶冶情操,提升自我,实现“助人自助”。

3)坚持自愿参与和社会倡导相结合 既尊重志愿者的服务意愿,避免