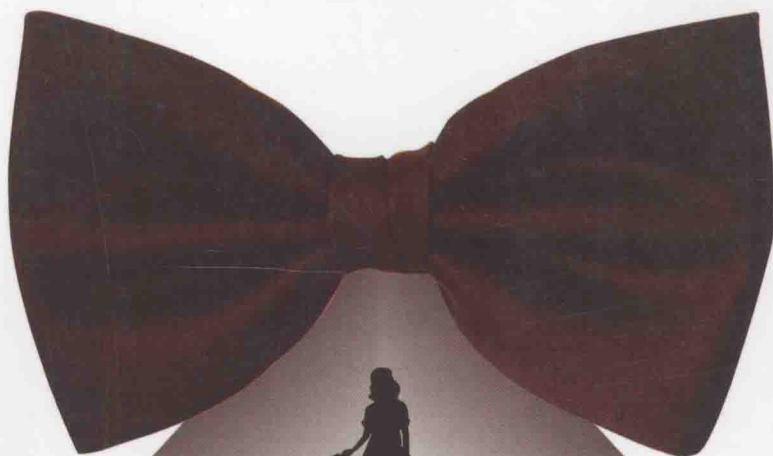




居家 养老护理师 (初级)

养老服务队伍建设是首要工作，但应如何改变当前居家养老服务的局面呢？
阎青春 建设，
应尽快培养和造就一 能的护理服务队伍。

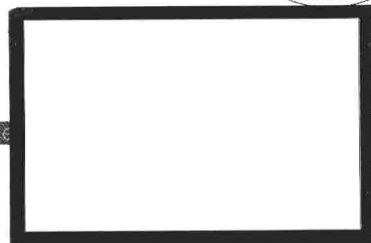


中国人力资源和社会保障部中国就业指导中心



中国管家服务系列培

Training materials of Chinese housekeeper



居家 养老护理师 (初级)



刘洋◎编著



中国人力资源和社会保障部中国就业指导中心

HEUP 哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

内 容 简 介

本教材共分为 20 章。第一章养老护理职业,对养老护理作以简单的介绍;第二章是老年人的生理结构及特点;第三章至第十四章分别介绍了日常起居、饮食、清洁、移动、排泄、压疮的护理,肺部疾病、心脑血管疾病、帕金森氏病、糖尿病以及痴呆老人的护理理论及技术操作;第十五章至十九章是居家用药的安全、沟通和心理护理、急救常识、临终关怀和职业安全的内容;第二十章简单地介绍了老年人的闲暇活动。本书内容丰富,按照循环授课的方式设置,各章理论内容和相关的实际操作相结合,每章又相对独立,便于培训教师的课程安排。本书既可作为居家养老护理员和家政服务人员的培训教材,也可作为养老护理员的自学参考书、家庭老人照顾的指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

居家养老护理师:初级/刘洋编著. — 哈尔滨:哈尔滨
工程大学出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5661 - 0483 - 0

I. ①居… II. ①刘… III. ①老年医学 - 护理学 -
岗位培训 - 教材 IV. ①R473

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 014693 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451 - 82519328
传 真 0451 - 82519699
经 销 新华书店
印 刷 哈尔滨市石桥印务有限公司
开 本 787mm × 1 092mm 1/16
印 张 17.75
字 数 191 千字
版 次 2013 年 1 月第 1 版
印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷
定 价 34.00 元
<http://www.hrbeupress.com>
E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn
美好世家 400 - 0090 - 500 www.meiyu.com.cn

“中国式管家服务系列培训教材”

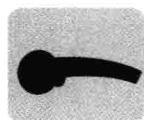
编 委 会

(以姓氏笔画排序)

主任 刘 洋

委员 马 纯 李芳芳 杨雪平 张发国

范常旭 周昱杰 黄春梅



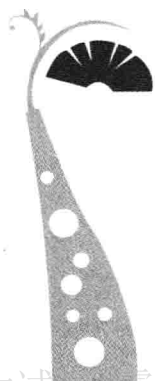


当前,我国老年人口数量及老龄化的速度都居世界之首,据统计我国 60 岁以上的老龄人口已达 1.67 亿。北京市政协公布的调研报告显示,预计未来 5 年将有 47 万名老人需要护理型照顾,因此居家养老服务是大多数老年人的必然选择。据全国老龄办副主任吴玉韶介绍,全国养老护理员有 2 万余人,但需求量约为 1 000 万人,缺口巨大,而北京市专业的养老护理员只有 4 000 多人,且基本上都在养老机构,没有进入社区。国家发改委、民政部等 10 部委联合颁布了《关于全面推进居家养老服务工作的意见》。因而要推进居家养老服务,养老服务队伍建设是首要工作,但应如何改变当前居家养老服务的局面呢?阎青春认为,加强服务队伍建设,尽快培养和造就一批有责任心和专业护理技能的护理服务队伍,使老年人在家里就可以得到所需要的专业化服务,这是大势所趋、迫在眉睫的事情。

北京美好世家国际管理顾问有限公司自 2003 年成立以来,便有丰富的家庭服务和管理经验,已成为中国家庭服务行业的引领者,其始终坚信实力打造品牌,服务铸就辉煌。在今后的发展中,公司为适应社会老龄化发展的需要,将组织培训专业的养老护理服务队伍,为更多就业人员提供更广阔的发展空间,使老年人及家属真正体会到高品质、高标准的现代家庭养老服务!

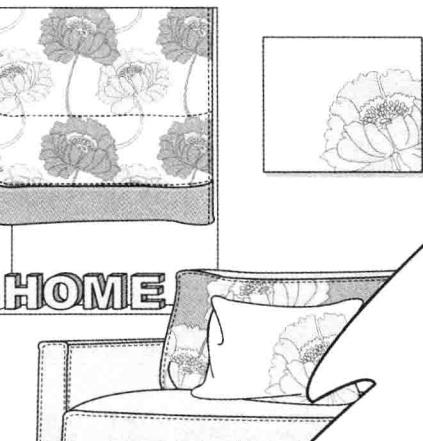
为此,特从家政培训和养老护理培训第一线,组织有经验的培训教师,编写了本教材。本书可作为从事家政服务、家庭养老护理员的培训教材,也可作为家政服务和家庭护理人员的自学参考书。本书在编写过程中参考或引用了一些专家学者的著述,在此一并表示感谢!由于时间仓促,水平和能力有限,不足之处在所难免,敬请批评指正!

编者
2012 年 8 月





第一章	养老护理职业/1
第二章	老年人的生理结构及特点/13
第三章	老年人的日常起居护理/21
第四章	老年人的饮食护理/35
第五章	老年人的清洁护理/53
第六章	老年人肺部疾病护理/81
第七章	老年人心脑血管疾病护理/91
第八章	老年人的移动护理/115
第九章	老年人糖尿病的护理/123
第十章	老年人痴呆症护理/133
第十一章	患帕金森氏病老人的护理/139
第十二章	视力障碍、听力障碍老人的护理/143
第十三章	老年人排泄的护理/151
第十四章	压疮的护理/179
第十五章	居家用药安全/187
第十六章	沟通与心理护理/201
第十七章	急救常识/213
第十八章	临终关怀与护理/229
第十九章	职业安全/241
第二十章	老年人的闲暇活动/267





第一章

养老 护理职业



GUANJIA



一、行业现状

十二五期末,我国老年人口将达到 2.21 亿,占全国总人口的 26%。超过日本人口总数,相当于广东、广西、江西三省区的人口总数。这就意味着,到时候我国 4 个人中必定有 1 位是老年人。然而,谁来照护终将老去的你我呢?

当前家庭结构发生变化,一对夫妇要抚养 4 位老人和子女,普遍存在心有余力不足的情况,急切需要社会来支持供养。

全国空巢老人达到一半。北京、上海等大城市 90% 以上的属于居家养老型,其中大部分人不管是情愿还是出于无奈,都必然在家里养老。居家养老服务成为大多数老年人的必然选择。



二、了解养老护理行业

如今,养老护理作为一个职业存在。1999 年,劳动和社会保障部制定和颁布的《中华人民共和国职业分类大典》已经把养老护理服务作为一个职业列入其中,要求 90 个技术工种持证上岗,意味着养老护理职业得到了社会和国家认可。同时还出台了《国家职业资格培训教程》,把养老护理员的培训分为初、中、高级和技师四个级别,作为一个新型和特殊行业,分别对应国家职业资格五级、四级、三级、二级。

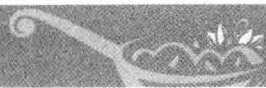
养老护理员的工作得到认同,被誉为“人类生命的经营师”。作为护理师,我们可以改变老人的生活,老人不仅需要生活上无微不至的照顾,更需要得到真正的关心,需要我们真正融入他们的生活。而不同性格的护理员带给老人的是不同的生活方式和氛围(如外向:活泼、开朗;内向:安静、稳重),可以说一个护理员就是老人的一种生活方式。



三、了解养老护理职业

1. 居家养老护理

(1) 居家养老护理的服务对象



- ①健康老年人；
- ②患病老人；
- ③肢体、器官功能障碍老人；
- ④其他需要居家照顾的人群；

(2) 居家养老护理的目的

帮助老人和家人尽可能地在他们的能力范围内进行独立自主的生活,提高生活质量。

(3) 居家养老护理的工作内容

①生活管理

生活协助:帮助老人买菜、购物、送餐、整理家居环境,如老人居室的物品整理、地面清洁、衣被清洗、厨房清洁,等等。

文秘服务:代老人领取、送达、邮寄物品钱财,代缴各项费用,代写(念)书函或互联网联系亲友,整理有关文件、发表文章等。

陪同服务:陪同购物、陪同就餐、陪同就医、陪同旅游等。

休闲服务:陪同老人到公园散步、健身或与好友聊天,参加活动等。

②起居照顾

膳食服务:膳食营养搭配、烹饪、协助就餐、喂水、喂食、鼻饲等。

协助治疗:提醒、协助服药,喂药,观察记录体温、呼吸、脉搏、血压及大小便等情况及药物不良反应,联系医务人员等。

康复锻炼:被动肢体活动,支援老人自我训练及其他自我照护功能,如协助老人穿衣、刷牙、洗脸、沐浴、梳头等,协助老人对轮椅及其他助行器的使用。

移动支援:协助翻身、起床、体位变换、大小便器使用等。

清洁方面:更换衣物、床单,洗头、口腔清洁、洗脸、沐浴、擦澡、背部护理、会阴护理、大小便处理等。

安全保护:随时注意老人的安全,防止摔伤、烫伤、噎食及其他意外的发生。

特别护理:留置导尿的护理、人工肛门袋的护理、鼻饲管护理、气管套管护理、伤口观察、预防压疮、临终护理等。

③精神支持

a. 读书读报了解新闻、时事,详细解说老人关注事件。

b. 陪同聊天,关心老人身体和生活状况,交换生活经验并给予新的启示,减轻老人的孤独寂寞感。



c. 倾听老人诉说,帮助老人找回事业及家庭的自豪感,帮助其宣泄不良情绪,给予老人心理上的支持和鼓励。

d. 帮助老人联系亲人和朋友,表示关心、支持、鼓励,表达思念、怜爱之情等。

(4) 居家养老护理员工作须知

①“理解”的心态,是指护理员刚开始入住客户家里,家属对护理员都有一个从怀疑到信任的过程,例如有的家属要求每天给老人吃一个鸡蛋,但会记下刚买回来的鸡蛋的数目,随时清点,当作对养老护理员的考察。试想客户把老人和家交给一个不太了解的陌生人,存在不放心、不踏实的感觉是可以理解的,况且许多家属已经接触过不同性格的保姆,甚至有过被保姆骗的经历。居家养老护理员要理解家属和老人的行为,避免产生负面情绪,并用实际行动证明自己的个人素养和专业素质。

②“包容”的态度,是指老年人的语言、思维方式、行为方式和生活习惯等,无论是否得到社会的认同、是否符合养老护理员的喜好,养老护理员必须始终保持热情、友善的态度,不能对老年人的态度、行动和行为等进行批判和责难,更不能使用暴力。应调整心态,从专业的角度进行分析判断,积极应对。

③老年人的适应能力差,需要我们像照顾婴儿一样耐心细致地呵护。

④与老人交流要用普通话,忌用俚语。但如果和老人是同一家乡,适时讲些家乡话可增进彼此的感情,有效地拉近距离。讲话的速度宜慢,必要时进行重复,但要明白音调太高,老人反而更加听不清楚。

⑤了解老人的个人经历、爱好和日常生活习惯,不要安慰一个无子女的痴呆老人说“儿子、儿媳和孙子下周日来探望”,不要对双目失明的老人说“您看,这些花多漂亮啊”。

⑥不宜佩戴复杂的首饰,低头时,项链容易被刮住、扯断,不戴手镯、戒指作护理,防止污染、丢失。

⑦防止在工作时间内打哈欠、伸懒腰、坐在椅子上歪歪倒倒,似睡非睡。

⑧不要见利忘义,不允许利用职务之便收受和索要老人的财物,或非法占有老人的东西。

2. 良好的职业生活习惯

(1) 护理员个人生活空间

①如果你在客户家里拥有一间卧室,不要忽略对自己生活空间的整理,即使工作完成后很累了,即使是在与老人及家属关系比较融洽之后,也不要不经意间流



露出可能被家属不欢迎或不接受的个人生活状态。把保持个人空间的整洁看作是工作的一部分,不随意改变房间主人原来的布置风格,也是对客户尊重的表现。如果在白天,尽量不要总是锁着门。在自己的房间与老人整个家庭之间保持一道适时敞开的门,能够体现出你对这个家庭的信任。记住:在自己的房间与老人家庭之间适当敞开一道信任的门。

②如果你的个人生活空间只是一张床,“一张床就是一个家”是很多养老护理员的切身体会。为了照顾老人方便,护理员可能会和老人同居一室,其一定要保持个人卫生,保持床单的整洁,私人衣物(内衣、毛巾、袜子)晾干后要及时收起来。护理员的个人时间和空间有限,要学会放松,不要让消极情绪侵扰自己。工作允许的情况下不放弃自己的业余爱好,和老人及家属多交流,使工作充满乐趣。

(2) 作息起居

①作为职业护理员,作息时一定要视服务需要而自我约束。很多护理员会利用晚上难得的空闲时间,做自己感兴趣的事情,看电视、读小说、玩游戏,和家人联络一下感情等,但要注意不要太晚,应充分地休息,保证第二天精力充沛,避免老人发生安全事故。有些老人为了节电,要求护理员早些休息,我们要理解,并尽量配合,或采取其他的放松休闲方式。

②注意仪表,特别是早上起床后和晚上临睡前,要保持职业形象,不能像在自己家里一样随意,避免蓬头垢面、打着哈欠、睡眼朦胧地工作,早晚护理操作和语言要轻些,尽量不要影响他人休息。

③夜间睡眠要警醒,照顾好老人大小便,尤其是半自理的老人可能会自己起床去卫生间,要防止摔倒;还要注意查看老人是否出现异常状况,及时给予专业处理,必要时通知家属,联系救护车,准备好老人住院需要用物品。

(3) 不良习惯

①私自外出:避免私自外出,如是代购物品,代缴费用等需提前和家属打招呼,有私人事务需要出门,一定要向公司和客户请假,并准时返回岗位。

②迎亲会友:养老护理员要清楚老人的家里是我们的工作场所,即使和老人及家属的关系再融洽,也不能在老人家里接待自己的客人。如有事情最好在条件允许的情况下请假外出,实在无法避免,事先一定要和老人或家属说明,并征得他们的同意,不要久留,更不能留客人吃饭和过夜。切忌在老人家里存放他人物品,以杜绝易燃、易爆、来历不明的物品所带来的隐患。

③无意行为:如果你有以下条款中任何一种习惯,必须改正。



- a. 为人小气,执拗任性,不接受批评,因赌气而不做工作。
- b. 和客户的客人搭话、玩笑。
- c. 随意出入他人卧室,说话不分人物、时间、场合。
- d. 好打听别人私事,议论他人长短,经常发表、传递个人对别人的看法。
- e. 穿着睡衣、口嚼零食与别人聊天、看电视,或经常在电视前睡着。
- f. 长时间占用洗手间、洗澡间。
- g. 好奇心重,乱翻东西,乱用他人物品,随处坐卧。
- h. 缺乏水电节约意识。

(4) 职业饮食要求

①不要把厨房兼作杂物间,厨房是食物集中的地方,关系到每一个人的饮食健康,一切与食物不相关的东西都不要放在厨房里,特别是有药性和毒性的物品,以防误食。

②在进厨房之前要先整理好自己的卫生,做饭要有统筹方法,摘、洗、切、煮先后有序,菜刀砧板荤素有别。在整理水果、蔬菜、熟食时不要随手往嘴里放,炒菜时尽量避免铁器发出碰撞声响;咳嗽时避开饭锅,禁止在厨房内打喷嚏、擤鼻涕;做饭时不要有挖鼻孔、抠指甲、弄头发等小动作。

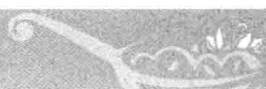
③讲究各种食物的洗涤方法,并注意用水、容器的卫生。如果客户对某种事物有特殊的洗涤或烹饪要求,一定要严格遵守。

④炒菜时不要在锅里尝,这是极不卫生的做法;做汤时也绝不能用勺子舀汤品尝,应该盛在一个碗里用筷子或勺品尝,这双筷子或勺在刷洗之前,就不能再伸到锅里了。

⑤不对客户饭菜口味作评判,不要以自己的口味喜好挑拣食物,即使客户的饮食、口味习惯特殊,也要作为工作的需要,按要求去完成。挑肥拣瘦是一种缺乏教养的表现,绝对不能有一点说辞。

⑥注意餐桌小节。不要指望别人帮你布菜,打嗝、吧唧嘴、张口咀嚼、喷饭都要避免。饭后,餐具及时清洗,净布擦干存放,厨房内不存放垃圾,常保持清洁。不要偷吃、掖藏客户的食品。

⑦卫生要从自身做起。改掉爱吃零食的习惯,改掉自己不好的饮食习惯,容易令人反感的事情不要去做。



谁能成为一个好的护理师？

1. 健康、卫生。
2. 饮食营养均衡。
3. 有充足的休息,起床后精神饱满。
4. 面部清洁,头发整齐光洁,有良好的姿态。
5. 着装勿过分裸露、透薄,以防“性骚扰”;出现残破、纽扣丢失,及时修补更换。
6. 不吃异味食品,饭后漱口,保持口腔清洁,无异味。
7. 切忌在他人面前打喷嚏、咳嗽,可用适当的面纸巾或卫生纸遮挡,勿用手帕。
8. 在工作前或工作时不喝带酒精的饮料。
9. 去过洗手间,切记洗手。
10. 经常洗澡,身体没有异味,经常更换内衣并注意随时清洗。
11. 经常修剪指甲,经常洗头发,着装整洁,平整、无褶皱。
12. 经常锻炼。
13. 穿舒适的有支持作用的鞋,保持光亮整洁。
14. 能够与他人和睦相处。
15. 是个好的倾听者。
16. 能够与家庭成员及同事交谈。
17. 保护自己,尊重他人。
18. 遇事要冷静,说话有条理,把握好分寸。
19. 不要参与、干涉不利于他人家庭的事情。
20. 和老人及家属保持良好的、健康的交往关系。
21. 忌语:
 - (1) 我不行,我现在很忙;
 - (2) 我没有做过这个;
 - (3) 那不是我的错;
 - (4) 不要责怪我;
 - (5) 那不是我现在应该做的,我昨天已经做过了;





- (6) 没人告诉我这些;
- (7) 我今天不能工作,我头疼;
- (8) 那不是我的工作;
- (9) 你不曾告诉我你正需要这个;
- (10) 我比其他人工作更努力;
- (11) 没有我喜欢做的事。



四、老年人的权益保障

1. 虐待和忽视

(1) 虐待:当一个人被无情地对待而受到身体上或者情感上的伤害,这种行为就是虐待,人们被他人打、咬、推或踢称为身体上的虐待,情感上的虐待则表现为护理师或家人不停地对他们喊叫、谩骂,贬低他们或者威胁要伤害他们。

(2) 忽视:如果被护理者因为护理师没有提供所需要的护理而受到伤害,这种行为的缺乏称为忽视。养老护理员或家人不给被护理者吃、喝、穿衣、住处或忽略与被护理者的接触称为身体上的忽视,是一种特殊形式的虐待,忽视不是某人对某人做什么,而是某人对某人不做什么。有些形式的忽视,例如不理他或不给适当的食物,能够导致在身体和情感上与其他形式的虐待一样的伤害,一个被忽视的人可能得到很糟糕的个人护理:肮脏的头发、身体上的异味、肮脏的指甲、蒙有分泌物的眼睛、流血的牙龈及嘴唇以及食物残存在牙缝里;衣服或床铺很脏,可能很沮丧不愿与人接触,也可能拒绝吃东西或个人护理。

2. 工作过失

(1) 无意过失表现为工作中的无意识的疏忽或错误,它是指不是主动或本意想要伤害别人。玩忽职守则表现为在专业上的疏忽,这主要涉及的是受过专业培训、教育和服务的人。你要记住,你要对自己的行为负责。护理人员常见的疏忽行为表现为:

- ①当床处于升起状态时护理师离开病床,从而造成老人从床上摔下并造成伤害;
- ②护理人员提供热水袋/瓶给老人,但是由于热水过烫而造成烫伤;



③护理人员将老人的假牙摔坏；

④老人向护理人员报怨胸疼并且呼吸困难，而护理人员没有向家人或护士汇报而造成老人心肌梗塞甚至死亡；

⑤老人启动紧急呼叫信号而护理人员多次看到呼叫信号却没有回复，而造成老人突然的昏迷或严重出血。

(2) 有意过失表现为一些有害的行为，具体如下。

①诽谤：是指通过对第三者的错误表达以达到损害他人声誉的目的；

②非礼接触：是指在未经老人允许的情况下，试图或威胁接触老人身体或实际接触老人身体；

③非法监禁：是指采用非法的手段去限制老人的行动自由；

④侵犯隐私权：每个人都有权不把自己的身体、姓名、照片或私人物件暴露给公众，只有健康护理单位的工作人员才能观察处理或检查老人的身体。

3. 老年人权益受侵害的处理

老年人合法权益受到侵害的，被侵害人或者其代理人有权要求有关部门处理，或者依法向人民法院提起诉讼。以暴力或者其他手段公然侮辱老年人、捏造事实诽谤老年人或者虐待老年人的，情节较轻的，依照治安管理处罚条例的有关规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4. 保护老人的隐私权

(1) 当进行护理时要拉上窗帘或窗围帘；

(2) 只暴露老人将要进行护理治疗的身体部分；

(3) 不要与他人讨论某个老人或老人的治疗过程；

(4) 当要进行护理时，请来访者暂时回避；

(5) 不要拆开老人的邮件；

(6) 允许老人去拜访其他的老人以及允许老人使用私人电话。

居家养老护理工作守则

为保障居家养老服务机构、老年人及养老护理员三者的利益，避免不必要的纠



纷,根据实际情况,每个机构都应设立自身的工作守则,养老护理员应遵守工作守则。以下是参照我国台湾地区而设立的居家养老护理工作守则。

1. 居家服务不搬动大型家具,不从事具有危险性的工作。
2. 不使用借来的用具,以免损坏时造成赔偿纠纷。
3. 不做服务对象及其活动范围以外的清洁工作。
4. 不为服务对象购买任何含酒精或刺激性的饮料。
5. 不以服务对象的名义赊账。
6. 不帮服务对象购买医嘱以外的药品。
7. 不以任何交通工具搭载服务对象。
8. 除工作联系外,不使用服务对象家里的电话。
9. 不向服务对象购买任何物品。
10. 服务合同以外,即使服务对象要求,亦不可食用服务对象家里的食物。
11. 在服务对象家食用自带的餐点,须经服务对象同意。
12. 提供服务时须着装整洁并佩戴服务证。
13. 尊重服务对象及其家庭隐私,决不可向自己的邻居、亲友等外人透露。
14. 养老护理员应知悉老人喜好,以便能适应老人的生活方式。
15. 养老护理员遇家庭争论时保持中立,尽量避免参与老人与家人、朋友、邻居间的各种不愉快、争执与紧张关系。
16. 养老护理员应鼓励和督促老人遵从医护人员在药物、饮食、运动等方面的治疗意见。
17. 养老护理员不应告诉老人其私人问题,以免困扰老人。
18. 养老护理员不应将老人的难题带回家,应善于调节心理状态,维持自身心理健康。
19. 同事之间相互鼓励,给予正向支持。
20. 同事之间不提及服务对象的家庭隐私或传达夸大不实信息。