

BDC




曜阳养老

中国红十字会总会事业发展中心
“曜阳”养老护理员培训指导丛书

养老护理管理手册

江丹 编著



 中国社会出版社


国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

中国红十字会总会事业发展中心
“曜阳”养老护理员培训指导丛书

养老护理管理手册

江丹 编著



 中国社会出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

养老护理管理手册 / 江丹编著. —北京: 中国社会出版社,
2013. 12

(曜阳养老护理员培训指导手册)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4617 - 3

I. ①养… II. ①江… III. ①老年人—护理学—手册
IV. ①R473 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 284132 号

书 名: 养老护理管理手册

编 著: 江 丹

责任编辑: 魏光洁

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: 编辑部: (010) 66026807 (010) 66061723

邮购部: (010) 66081078

销售部: (010) 66080300 (010) 66085300

(010) 66083600

传 真: (010) 66051713 (010) 66080880

网 址: www. shcbs. com. cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 14. 25

字 数: 250 千字

版 次: 2014 年 2 月第 1 版

印 次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 36. 00 元

中国红十字会总会事业发展中心简介

中国红十字会总会事业发展中心，前身是成立于2006年3月的中国红十字基金会事业发展办公室；2009年2月更名为中国红十字基金会事业发展中心。2011年5月，根据中国红十字会总会《关于申请成立中国红十字会总会事业发展中心的请示》（中红字〔2011〕30号），中央机构编制委员会办公室批复（中央编办复字〔2011〕85号），正式成立中国红十字会总会事业发展中心。

长期以来，事业发展中心以弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神为宗旨，通过创办公益性实体、建立专项公益基金、开展文化交流活动等，致力于养老服务、教育助学、救助扶贫、文化宣传等公益事业。在工作中，发挥公益机构优势，调动和整合社会资源，积极探索公益性服务与市场化运作相结合的新型公益模式，得到了上级领导的充分肯定和社会各界的大力支持。

“曜阳养老”工作是事业发展中心的核心工作和重点工作，旨在秉承“心系民生、回报社会”的公益理念，在养老服务工作中发挥社会组织的作用。2001年事业发展中心开始关注和研究我国人口老龄化问题，并探索养老服务途径。2009年以后，事业发展中心先后建成了“扬州曜阳”“北京曜阳”和“富春江曜阳”三所国际老年公寓，重点为对国家、对民族、对社会作出突出贡献的老人提供优惠的养老条件，并在当地开展各类公益养老活动。至2013年10月累计公益入住老人超过1000人，组织文艺演出62次，举办健康养生讲座60余场，开展义诊活动30余次，为周边社区老人提供养老服务2000余人次。

2012年，事业发展中心开始试点建设面向社区和乡镇、面向中低收入家庭、面向失能老人的“曜阳托老所”。已在北京、陕西、江西、河北、湖北、湖南、广西、黑龙江、山东和云南10个省（自治区、直辖市）的革命老区和特困地区，与有关机构合作共建或新建“曜阳托老所”64家。“曜阳托老所”统一形象标识，配备专业辅助设备，培训养老护理人员，为入住老人提供全方位医疗护理和生活照料。

2013年，事业发展中心实施了面向失能老人的“曜阳关爱行动”，以老年公寓和托老所为依托，组织护理员和志愿者将曜阳养老服务延伸到社区和家庭，为居家养老老人提供“保姆式”的生活照料、医疗护理、精神慰藉等服务，切实改善居家养老老人尤其是失能老人的生活境遇和品质。

经过多年实践和探索，曜阳养老事业已初步形成了“曜阳老年公寓”“曜阳托老所”和“曜阳保姆服务”的曜阳养老服务体系，并相应制订了曜阳养老“建设、服务和管理”三项标准，充分体现人文关怀和医疗保障的养老特色，力求为老年人提供专业化、规范化、人性化的优质养老服务。

中国红十字会总会事业发展中心
“曜阳”养老护理员培训教材编写指导委员会

顾 问：董竞成

主任委员：江 丹

副主任委员：吴昂坪 王国华 刘小明

委 员（排名按姓氏笔画顺序）

刘则杨 张晓宇 李晓东

李 彤 肖敬友 唐彬彬

编写人员（排名按姓氏笔画顺序）

尹孔阳 石泽亚 帅志民

叶政君 刘玉华 刘艳琼

张 娟 沙丁冉 李翠英

周丽娟 陶美伊

序

我国是世界上较早进入老龄化社会，并且老年人口数量不断增加的发展中国家。截至2012年底，我国60岁及以上老年人口已达1.94亿，占总人口的14.3%。2013年底突破2亿，2034年将突破4亿，2054年将突破4.72亿。

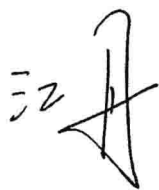
党的十八大报告指出：“积极应对人口老龄化，大力发展老龄服务事业和产业”，并强调深化企事业单位、人民团体在社会管理和服务中的职责。贯彻落实十八大精神，加快发展养老事业，必须要坚持政府主导、社会参与、全民关怀的方针，注意调动和发挥社会组织的积极作用。

为适应我国人口老龄化的严峻形势，中国红十字会2001年就开始养老问题的研究；2006年试点建设“曜阳国际老年公寓”，进行曜阳养老事业的探索。目前，已经在北京密云、江苏扬州、浙江富阳建成三所曜阳国际老年公寓。2012年，中国红十字会总会事业发展中心启动“曜阳托老所”建设工作，将机构养老与社区养老有机结合；2013年开始实施“曜阳关爱行动”，在江西、陕西、河北等省建成64家曜阳托老所，并将依托已建成的曜阳老年公寓和曜阳托老所，把优质养老服务延伸到家庭，形成了“曜阳保姆服务”模式，我们还重点为对国家和民族作出突出贡献的失能老人、特困家庭的失能老人及“三无”失能老人提供免费或优惠的养老服务。

社会组织在老龄服务工作中大有可为。曜阳养老事业初步形成“曜阳老年公寓”“曜阳托老所”“曜阳保姆服务”三种公益养老模式，以满足不同层次老人养老需求，并正在建立曜阳建设、服务、管理三项标准体系，突出人文关怀和医疗保障特色，力求为老年人提供专业化、规范化、人性化的养老服务。

为加强“曜阳”养老护理人员的业务培训，增强服务观念，提高专业水平，我们成立了培训教材编写指导委员会，并聘请多名专家作为志愿者协助编写、审定稿件。其中，湖南省人民医院护理部主任刘小明、北京大学医学网络教育学院教研室主任刘则杨、青岛红十字老年护理院院长谭美青、天津养老护理专家刘玉华等同志做了大量工作，在此表示衷心感谢！

让我们共同努力，大力弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神，发挥公益机构的优势和特色，积极推进曜阳养老事业蓬勃发展，将党的温暖和社会关爱传递给失能老人，惠及更多的老年朋友，为促进社会和谐与进步，建设美丽中国作出应有的贡献！

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters. The characters appear to be '江丹' (Jiang Dan).

前 言

为了培养一支高素质水平的“曜阳”养老护理员队伍，为老年人提供专业化、规范化、人性化的养老服务，中国红十字会总会事业发展中心组织专家借鉴国内外经验，编写了“曜阳”养老护理员培训指导丛书，分为《养老护理管理手册》《养老护理基础知识》《老年护理技术指导》三册。

《养老护理管理手册》是依据国家养老服务职业标准编写，分为：中国养老服务体系 and 机构，养老服务场所环境管理，养老护理员素质礼仪、职责、制度及养老服务的各项流程建设和职业防护安全管理等共九章，并附录了国家相关法律法规。详细地介绍了“曜阳”文化及养老护理员服务的管理要求，便于养老护理员了解国家养老事业的发展，明确养老护理员服务管理理念，健全养老机构管理制度，提高管理效率。从而达到规范养老护理员服务行为，保障养老服务质量，促进养老服务事业科学规范发展。

本丛书编辑思路清晰、立意新颖、内容充实、条目清楚、文字通俗易懂，可读性和实用性强。由于编写水平有限，不足之处，敬请指正，并对参与丛书编写的全体人员付出的辛勤劳动表示感谢。

目 录

前 言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 养老服务业的需求	(1)
第二节 养老模式的发展	(4)
第二章 中国养老服务体系 and 机构	(9)
第一节 我国养老服务体系建设	(9)
第二节 养老服务机构功能分类	(12)
第三节 养老服务机构管理	(14)
第三章 养老服务场所环境	(18)
第一节 老年人日常起居环境	(18)
第二节 老年人休闲娱乐环境	(23)
第四章 养老护理员要求	(29)
第一节 养老护理员素质要求	(29)
第二节 养老护理员职业道德	(31)
第五章 养老护理员职责	(34)
第一节 高级养老护理员职责	(34)
第二节 中级养老护理员职责	(36)
第三节 初级养老护理员职责	(38)

第六章 养老护理服务管理制度	(41)
第一节 养老护理员管理制度	(41)
第二节 养老护理服务质量持续改进制度	(42)
第三节 老年人进出院制度	(42)
第四节 持续照顾分级护理制度	(43)
第五节 护理文件书写管理制度	(52)
第六节 老年人安全管理制度	(53)
第七节 老年人亲属联系制度	(54)
第八节 与老年人沟通制度	(55)
第九节 交接班制度	(57)
第十节 饮食管理制度	(57)
第十一节 药品保管及服药制度	(58)
第十二节 消毒隔离制度	(59)
第十三节 保护约束制度	(59)
第十四节 物品、器械设备管理制度	(60)
第十五节 发生意外处理制度	(60)
第七章 养老护理服务流程	(63)
第一节 生活照料服务流程	(63)
第二节 协助医疗护理服务流程	(85)
第三节 老年人护理服务流程	(92)
第四节 安全保护服务流程	(110)
第五节 其他服务流程（咨询、购物等）	(117)
第八章 养老护理服务礼仪规范	(119)
第一节 基本规范	(119)
第二节 语言规范	(121)
第三节 姿势规范	(124)
第四节 工作礼仪	(125)

第九章 养老护理员职业防护	(128)
第一节 养老护理员职业防护范围	(128)
第二节 养老护理员职业防护措施	(128)
附录：相关法律法规	(140)
中华人民共和国老年人权益保障法	(140)
中华人民共和国劳动法	(151)
中华人民共和国劳动合同法	(165)
老年人社会福利机构基本规范	(182)
中华人民共和国红十字会法	(191)
附录一 养老护理员国家职业标准	(195)
附录二 社会化养老机构考核标准	(205)
附录三 养老机构老年人分级护理标准与服务内容	(210)
参考文献	(213)

第一章 绪 论

第一节 养老服务业的需求

一、我国人口老龄化的现状

我国于 1999 年开始进入老龄化社会，是世界上较早进入老龄化社会的发展中国家之一，是世界上老年人人口最多、增长最快的国家。根据 2010 年第六次人口普查结果，目前我国约有 60 岁以上老年人口 1.47 亿，占全国总人口的 13.26%。人口老龄化已经日益成为我国经济社会发展进程中的严峻挑战。面对如此快速增长的老年人群，采取何种养老模式来解决越来越多的老年人的后顾之忧，不仅是我国国家发展的战略需要，而且事实上已经成为一项相当紧迫的任务。

（一）从我国人口老龄化发展的历史、现状和未来的趋势可以看出，人口老龄化呈现如下特点

1. 老龄人口规模大；
2. 人口老龄化发展速度快；
3. 老年人口高龄化趋势显著；
4. 地区之间人口老龄化程度发展不平衡；
5. 女性占老年人口的大多数；
6. 人口老龄化城乡倒置；
7. 人口“未富先老”。

（二）人口老龄化带来的社会问题

1. 家庭和社会抚养老年人的经济负担加重；

2. 社会福利事业发展不足；
3. 社会服务需求增大；
4. 老年人的护理照料需求增加。

2011年12月民政部、国家发展和改革委员会发布了《民政事业发展第十二个五年规划》(以下简称《规划》)。《规划》中提出:大力发展以扶老、助残、救孤、济困为重点的社会福利事业,逐步拓展社会福利保障范围,着力推动社会福利由补缺型向适度普惠型转变,稳步提高国民福利水平。积极应对人口老龄化,全面落实《中国老龄事业发展“十二五”规划》和《社会养老服务体系规划建设规划(2011—2015年)》。统筹发展居家养老、社区养老和机构养老服务,全面建立困难老年人基本养老服务补贴制度和高龄老人津(补)贴制度,探索建立失能、半失能老人辅具配置制度,培育壮大老龄服务事业和产业。

二、中国养老服务发展现状

改革开放以来,尤其是从20世纪90年代开始,养老服务逐步向社会化、市场化、产业化发展,大部分大中城市形成了以生活照料、医疗保健、心理保健、文化娱乐、参与社会及权益保护为主要服务内容的社区养老服务格局。主要有以下几个方面的养老服务。

(一) 医疗保健服务

目标群体是所有老年人,内容包括定期体检、家庭病床、紧急救护和康复医疗等。

(二) 日常生活照料

目标群体是空巢老人和孤寡老人,以老年公寓和日间托老所为组织依托,提供日常照料服务,在大多数地区,该项服务刚处于起步阶段。

(三) 有偿家政服务

由老年人或老年人的家庭成员为老年人购买所需要的服务,如小时工、保姆等。

(四) 文化娱乐

目标群体是所有老年人,社区提供活动场所和必要的活动经费,如老年活动中心等;有些社区还组织老年人成立自己的娱乐活动群体,如

老年时装队、老年歌舞团等，活跃老年人的精神文化生活。

（五）文化教育

目前全国已经有 26000 多所老年大学，课程基本上围绕丰富老年人晚年生活而设置。

除此之外，还有维护老年人权益的服务、老年人自我服务、志愿人员等多种形式。

养老服务是满足养老需求的工具和手段，这是一个复杂的体系，经过 20 多年的发展，传统的家庭养老逐步向社会化养老转移，社会化养老服务需求不断扩大，服务功能不断增强，已成为养老的重要方式和家庭养老的重要补充。

老年市场潜力巨大，老年夫妇及空巢家庭日益增多，家庭养老功能逐渐弱化，社会养老的需求急剧膨胀，但专门为老年人提供的产品与服务远远落后于市场的需求，我国的养老服务业整体还处于认知和起步阶段。随着国民经济的快速发展，收入水平和生活水平也有了较大幅度的提高，老年人对养老服务的需求也呈现多样化的态势，养老服务的内容将随着老年人不同的需求进一步细化。

三、中国养老服务的需求

随着科学技术、经济、社会的不断发展，人民生活水平和卫生防病水平的不断提高，人口年龄发生的结构性变化，特别是人口平均寿命的延长，高龄老人的社会需求不断加大，家庭和政府都无力负担沉重的养老服务压力，只能求诸市场，动员广泛的社会力量为老年人提供养老服务。

目前，我国约有 60 岁以上老年人口 1.47 亿，在这 1.47 亿老年人中，如有 50% 尚能“有所作为”或能基本自理，还将有 7000 多万老年人就要部分或全部由专人照顾，这个任务部分由子女承担，部分由养老机构的护理人员承担。这项工作原来还是潜在的，现在却成了越来越现实的社会需要，为我们提供了一个很大的就业空间，但从事养老护理的这部分人员却缺少专业的照顾知识。由于长期以来我国护士数量不足，尚不能满足各医疗机构中的疾病人群所需，更不用说分出大量的护理专业

人员来承担养老护理工作，所以亟须按照我国养老护理事业发展的实际需要，培养一大批养老护理专业技术人员。综合以上诸多因素，我们可以预见养老服务业将是未来最大的老龄产业。

养老服务是为老年人提供产品和服务的特殊产业，从社会的角度而言，老年人是社会的重要群体，是构建和谐社会的重要力量，直接关系到家庭幸福和社会稳定，发展养老服务业有利于满足老年人的社会需求，提高老年人的物质文化生活质量，有利于形成健康老龄化社会，增长社会文明程度和推进社会进步，具有巨大的社会效益；从经济的角度来讲，它有助于产业结构的调整和升级，有助于缓解就业压力，有助于减轻政府的社会保障负担；从国家角度讲，它有利于减轻政府的养老保障负担，促进国民经济较快发展。

第二节 养老模式的发展

一、家庭养老模式

家庭养老即老年人居住在家庭中，主要由具有血缘关系的家庭成员对老人提供赡养服务的养老模式。中华民族历来奉行尊老养老的传统，养儿防老的观念深入人心。在传统的养老模式中，无论是经济支持还是精神慰藉和生活照料，基本上都是由家庭提供的。老年人居住在家里，由家庭成员为其提供服务，家庭是人们相互交往、终身依赖的基本形式，也是思想情感交流最充分的场所。无论是传统社会还是现代社会，无论是国内还是国外，老年人都习惯于选择居家养老。

家庭养老的优点是成本低，老年人可以得到儿女的生活照料和精神慰藉，享受天伦之乐。有关研究表明，愉快的精神比良好的物质条件对保持老人的身体健康更加有利。而给老人提供精神慰藉主要靠家庭，家庭中的亲情交流和老年人的精神需求是社会服务无法替代的，家庭是老人的一种心理支持，它能增进老年人的生活勇气和增强老年人的安全感。不足之处是家庭养老的老人不能享受到专业服务，老年人之间的沟通少，此外，给子女带来的压力也很大，对家庭成员来说是一个沉重的责任。

此外，新时代老年人口和“三无”老人的保障与服务是家庭赡养功能无法满足的。

二、机构养老模式

机构养老是将老年人集中在专门的养老机构中养老的模式。它是社会机构为养老地，依靠国家资助、亲人资助或老年人自备的形式获得经济来源，由养老机构统一为老年人提供有偿或无偿的生活照料与精神慰藉，以保障老年人安度晚年。目前，我国的养老机构可以根据它们是在工商局注册还是在民政部门注册，分成营利和非营利两类。主要有养老院、老年公寓、托老所、老年护理院、敬老院等，这些养老机构具有专业化、社会化、市场化的特征，为老年人提供专业化的生活照顾服务及健康护理。主要针对城镇人口中的“三无”老人、农村人口中的五保老人。随着现实的需要，近两年我国还出现了一种新的养老院类型，即公办民营的养老机构。

机构养老作为老年人福利的重要组成部分，可以为那些身边无子女、生活不能自理或不能完全自理的老人提供住养、生活照顾、理疗康复等专业护理的服务。

机构养老可以为老年人提供全面专业的服务，随着养老院的服务范围不断扩大，可以使老年人的精神生活更加充实，老年人之间也有更多的共同语言，这种沟通可以满足老年人的心理需求。但是相应地也缺少了家庭氛围，难以满足老年人对亲情的渴望，也很难完全满足个性化的需求，选择入住的大多是高龄老人、久病老人和孤寡老人，很大一部分人生活不能完全自理。

机构养老作为养老方式的补充选择，有其存在的客观必然性。目前，我国的养老机构处于一种供不应求的状态，且人们的观念在逐渐改变，相信只要能够适当降低收费，完善养老制度，规范养老机构的发展，提高服务质量和服务人员的专业化水平，机构养老将是老年人的最终选择。

三、社区养老模式

社区养老是指老年人住在家里或社区养老机构里，在继续得到家庭成员照顾的同时，由社区承担起养老工作或者托老工作的一种养老服务

形式。社区养老能够将家庭与社会二者有机结合起来，极大地满足老年人的养老需求。社区养老社会化服务就是由政府倡导并推动，以街道办事处、居民委员会为组织依托，充分动员社区中的财力、物力和人力资源，使老年人能够按照个人的意愿，生活在熟悉的环境中，留在亲人、熟识的邻居和朋友中间安度晚年。社区是老年人生活和活动的主要场所，在提供养老服务方面具有很大优势。社区养老既能满足老年人留在家中，享受亲情的需要；又能满足老年人接触社会，融入社会，享受友情和邻里互助情的需要。社区能向老年人提供经常、就近、方便和及时的服务。

社区养老服务作为连接老年人家庭与社会的重要纽带，是家庭养老功能弱化对社会养老照料压力的减压器，同时，社会许多对家庭养老功能的支持与政策也需要通过社区养老社会化服务来体现。它能够充分调动和有效利用家庭、社会和个人力量和资源，发挥代际间、邻里间、社区成员间的互助互动作用，使老年人的养老服务需求得到保障。

与家庭养老、机构养老相比，社区养老满足了老年人的多种情感需求，既满足了老年人留在家里享受亲情的需要，又满足了他们接触社会、享受友情的需求。让老年人在自己长期生活的社区中养老，熟悉的环境能帮助他们保持原来的生活习惯，还能充分利用社区资源和家庭资源，减轻政府负担，减少不必要的投入。

但是，我国社区养老职能存在缺乏相应的政策法规和完善的服务体系支撑、观念落后、服务意识相对薄弱、资金短缺、资金来源方式单一、社区养老服务机构及设施不完善、社区养老服务专业化水平低、服务内容过于简单等局限性。

四、新型养老模式

随着市场化进程，有很多新的养老模式也涌现出来，如互助养老、以房养老、旅游养老、候鸟式养老、异地养老、乡村田园养老等。乡村度假公寓式的度假养老，即一次性付款，淡季自住，旺季出租，享受每年6%的房产投资回报，自己也能短期度假。还有一些地方组织农民住宅