

陈雪萍 姚蕴伍 杜丽萍 编著

养老机构老年护理服务 规范和评价标准



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

养老机构老年护理服务规范 和评价标准

陈雪萍 姚蕴伍 杜丽萍 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

养老机构老年护理服务规范和评价标准 / 陈雪萍,
姚蕴伍,杜丽萍编著. 杭州:浙江大学出版社,
2011.6
ISBN 978-7-308-08801-5

I. ①养… II. ①陈…②姚…③杜… III. ①养老院
—社会服务—技术操作规程②养老院—社会服务—评价标
准 IV. D669.6-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 119926 号

养老机构老年护理服务规范和评价标准

陈雪萍 姚蕴伍 杜丽萍 编著

责任编辑 徐素君

封面设计 姚燕鸣

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 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 12.5

字 数 240 千

版 次 2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-08801-5

定 价 25.00 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部邮购电话 (0571)88925591

编 委 会

主 任 徐鸿道

副 主 任 黄永正 韩春根

编 委 (按姓氏笔画排序)

马光武 王先益 王荣富 卢亦鲁 李 咏

许 瑛 周瑞灿 陈雪萍 卓永岳 柯武恩

姚蕴伍 贾秀智 翁 歆 章冬瑛 董 琦

编写人员 (按姓氏笔画排序)

许 瑛 但志婷 杜丽萍 邵爱和 陈雪萍

姚玉娟 姚蕴伍 翁 歆 章冬瑛

本著作出版得到浙江省老龄科学研究中心规划课题经费 ZR-CA09007Z 及教育部人文社会科学研究课题的立项支持。

序

党的十七届五中全会强调,要“积极应对人口老龄化,注重发挥家庭和社区功能,优先发展社会养老服务,培育壮大老龄服务事业和产业”。这是党中央从我国国情出发,审时度势作出的战略决策。社会养老服务是一个系统工程,涉及各个方面。从居住形态看,有居家养老服务和机构养老服务。在机构接受养老服务的人数,虽然在整个老年人中是少部分,但却非常重要。这些老人或者没有家庭成员,或者家庭成员无力承担护理职责。从西方发达国家,以及我国香港、澳门等地区的经验看,在机构接受服务的老年人大多是失能和半失能老人。机构养老服务也将是今后我们社会服务养老的方向。正是在这些意义上,机构养老在社会养老服务体系中起着支撑作用,机构护理服务以及形成的规范、评价标准等对居家养老服务等起着示范和辐射作用。而随着人口高龄化趋势和失能老人的增多,这一点显得尤其重要。

但总的看,当前我省养老机构还没有发挥其应有的作用。管理比较粗放,缺乏统一的行业管理规范,服务队伍专业化层次较低,服务不尽如人意,难以满足日益增长的老年人服务需求。这些问题的解决,需要多管齐下,通过引进人才,建章立制,加强培训等,使养老机构服务和管理有章可循。特别是要加快建立和完善与其设施、组织、人才和技术要素相匹配的服务规范、考核标准和监管制度,确保机构规范执业、协调有序发展。

浙江省老年学学会老年护理专业委员会组织专家,在深入调查研究的基础上,汲取国内外成功经验,编写出版了《养老机构老年护理规范服务和评价标准》一书,可以说是顺应了这一需求。该书对建立具有中国特色的养老机构护理管理方面做了一些探索,提出了养老机构管理、护理人员管理、老年人护理及管理、安全管理等方面的设想;对养老机构的老年护理组织结构、职责、制度及对老人生活照料服务、老年疾病护理服务、老年人心理健康服务、老年人休闲娱乐服务、老年人安全保护服务等提出了明确的规范性要求;对各项服务的流程及常用的护理操作流程作出了规范性的描述;拟制了养老机构老年人护理服务质量的评价标准以及各项养老护理操作考核标准。在叙述时,使用了大量图示和流程表,简便易懂、易学,实践性、操作性比较强,这也是本书的一大特点。

相信本书的出版将促进老年人分级护理、护理质量管理、护理风险管理、护理员考核管理等行业规范的建立,从而推动养老机构行业管理、行风监督和行业自律体系的建设。相信养老机构的管理、护理人员在学习、浏览本书时可以有所裨益,能够启发思维,进一步提高专业水平,从而提高养老机构的整体服务水平。

是为序。



2011年6月

目 录

第一章 养老机构护理服务组织结构、职责、制度	1
第一节 组织结构	1
第二节 各级养老护理人员职责	3
第三节 养老护理员	5
第四节 各项制度	7
第二章 老年人生活照料服务	16
第一节 老年人生活照料服务内容与要求	16
第二节 老年人生活照料服务具体要求	17
第三节 老年人居室服务要求	22
第三章 老年人护理服务	25
第一节 老年人健康管理	25
第二节 基础护理	28
第三节 老年人疾病护理	35
第四节 老年人康复指导	40
第五节 协助老年人医疗活动	47
第六节 机构内感染控制	53
第七节 临终护理	56
第四章 安全保护服务	59
第一节 安全设施	59
第二节 安全预防措施	61
第五章 老年人心理支持服务	65
第一节 老年人心理健康评估	65
第二节 心理支持服务的方法	67
第三节 老年人常见心理问题及干预措施	70

第六章 休闲娱乐服务	72
第一节 休闲娱乐活动的作用和活动类别	72
第二节 休闲娱乐活动的计划和实施	73
第三节 休闲娱乐活动的注意事项	77
第七章 服务流程	78
第一节 生活照料服务流程	78
第二节 协助医疗护理服务流程	100
第三节 老年人护理服务	107
第四节 安全保护服务	124
第五节 其他服务流程	131
第八章 养老护理技术操作评价标准	133
第一节 清洁卫生	134
第二节 基础护理	158
第三节 急救技术	175
第九章 养老机构护理评价标准	178
附表	182
附表 1 日常生活活动能力评估(Barthel 指数评分标准)	182
附表 2 运动强度自我评估表	183
附表 3 老人坠床/跌倒危险因子评估表	184
附表 4 Braden 压疮评估量表	184
附表 5 MMSE 量表	185
附表 6 浙江省养老服务社会化养老机构示范单位考核评分标准	187
参考文献	191

第一章

养老机构护理服务组织结构、职责、制度

第一节 组织结构

一、养老机构功能

养老机构是指各种所有制形式的为老年人提供养护、康复、托管等服务,以科学的知识和技能维护老年人基本权益,帮助老年人适应衰老带来的身心变化,帮助老年人参与社会,促进老年人自身发展,具备生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等基本设施的机构。养老机构可根据自身规模、设施、技术条件等发展某一方面的特色。

(一)收住对象

60 周岁及以上、要求入住养老机构、符合入住条件的老年人。不接纳患有不适宜入住的传染性疾病、精神疾病患者。

(二)养老机构级别

养老机构按规模(床位数)分为一、二、三、四、五类,每一类按入住率、入住老人情况、综合评分分为甲、乙、丙、丁四级,见表 1-1。

表 1-1 养老机构分级标准

机构类别	机构规模(床)	入住率(%)				失能老人比例(%)				综合评分 ^注			
		甲	乙	丙	丁	甲	乙	丙	丁	甲	乙	丙	丁
一类	>500	≥90	80~90	70~79	<70	≥50	40~49	30~39	<30	≥90	80~89	70~79	<70
二类	301~500	≥90	80~89	70~79	<70	≥50	40~49	30~39	<30	≥90	80~89	70~79	<70
三类	101~300	≥90	80~89	70~79	<70	≥50	40~49	30~39	<30	≥90	80~89	70~79	<70
四类	50~100	≥90	80~89	70~79	<70	≥50	40~49	30~39	<30	≥90	80~89	70~79	<70
五类	<50	≥90	80~89	70~79	<70	≥50	40~49	30~39	<30	≥90	80~89	70~79	<70

注:综合评分是按“第九章 养老机构护理评价标准”和“浙江省养老服务社会化养老机构示范单位考核评分标准(浙民福[2006]65号)”评估的平均分,后者见附表 6。

级别评定中,入住率、失能老人比例、综合评分中综合评分优先考虑,入住率、失能比例根据实际需求情况及政策导向调整。

(三) 护理模式

实施养老护理员负责制,每位养老护理员可按规定负责不同护理级别的老人,对他们的生理、心理、康复、保健等活动进行全面的照顾,并负责与其他相关人员(包括家属)的联系和协调。

二、养老护理的组织结构

(一) 组织结构

养老护理的组织结构示意如图 1-1。

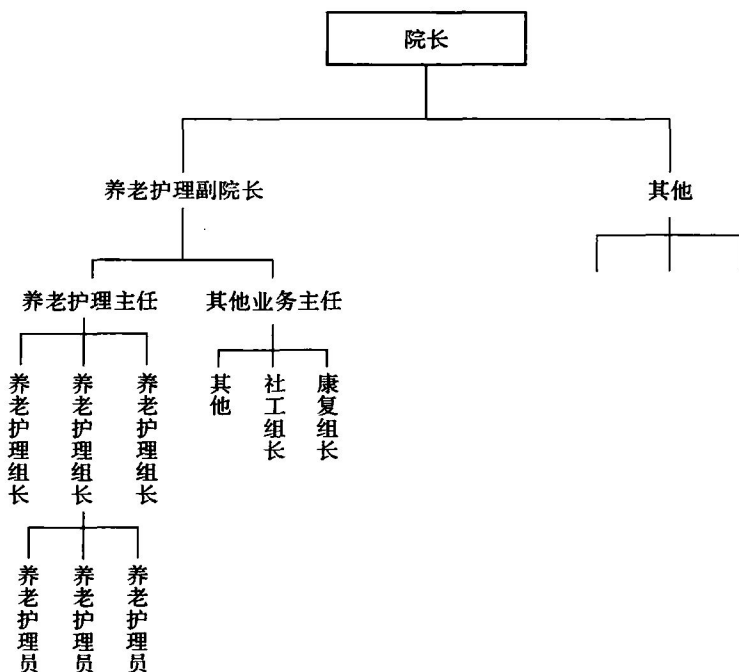


图 1-1 养老护理组织结构示意图

职务名称也可称:主任、副主任、科长、组长等,本书为叙述方便,按上述名称称呼。

(二) 护理单元规模

一般 50~100 张床位作为一个护理单元,不宜超过 100 张,在此范围内根据老年人自理生活能力及照护程度适当增减。每个护理单元设 1 位组长。

(三) 护理人员配备

护理员与老人的比例一般要求:完全自理老人,1:(8~10);部分自理老人,1:(5~7);完全不能自理老人,1:(2~4)。视护理工作量适当增减。

第二节 各级养老护理人员职责

一、养老护理副院长

1. 在院长领导下,分管全院养老护理工作。
2. 根据养老机构任务,结合养老护理具体情况,制订养老护理工作计划,定期检查、总结,定期听取养老护理工作汇报(每月至少一次)。
3. 组织制订和修改全院护理管理制度、养老护理技术操作规范、护理常规和规章制度。指导实施业务培训、技术考核等工作。
4. 定期组织养老护理主任、组长分析工作质量和效率,发现问题及时研究并提出改进措施,严防护理差错和事故发生。
5. 有计划地开展学术活动,促使护理人员了解国内外养老护理发展状况。
6. 负责全院养老护理员政治思想、人事安排等工作,提出任免、奖惩意见,有计划地培养和造就一支结构合理、素质优良的养老护理队伍。
7. 负责制订养老护理人员培训和梯队建设计划并组织实施。组织全院养老护理人员业务学习和专业培训。
8. 关心养老护理员福利和身体、心理健康,尽可能帮助解决护理员生活中的实际问题。

二、养老护理主任职责

1. 在院长、养老护理副院长领导下,全面主持本部门的养老护理日常工作。
2. 根据养老机构任务,结合养老护理工作的具体情况,负责拟订以老人为中心的养老护理工作计划,并组织实施,经常督促检查,定期总结汇报。
3. 督促、检查及考评各养老护理单元的规章制度、技术操作规程、护理质量标准执行情况,保证护理安全,严防差错和事故发生。
4. 定期组织养老护理组长进行质量检查,分析工作质量和效率,定期召开护理员、老人及家属的座谈会,听取意见,及时发现问题,持续护理质量改进。
5. 主持召开养老护理组长会议,分析护理工作情况,学习和交流经验,不断改进工作。
6. 负责养老护理人力资源管理,负责实施养老护理员培训,定期进行业务技术考核并建立技术档案,对各级养老护理员实施绩效考核工作。
7. 了解并掌握养老护理员思想、工作、学习动态,协同有关部门抓好政治思想工作和职业道德教育,对全院养老护理员进行合理的分配和使用,并向院长

提出护理员升、调、奖惩等意见。

8. 密切与各科室、各部门的联系,做好协调和配合工作。关心护理员,尽可能帮助解决护理员生活中的实际问题。

三、养老护理组长职责

1. 在养老护理主任领导下,制订本单元工作计划,并付诸实施。建立组长手册并做好记录。

2. 负责本单元养老护理工作,按时完成月计划、周重点。根据工作需要随机调度人力、物力,保证老人安全。

3. 督促、检查本单元工作人员严格执行各项规章制度和技术操作规程,落实岗位责任制,加强责任心,改善服务态度,加强相互配合,以保证安全。

4. 创造良好的养老环境,督促做好卫生和消毒隔离工作。

5. 检查及指导养老护理员工作,研究养老护理工作中存在的问题,不断提高工作水平。

6. 组织养老护理人员业务学习,提高养老护理人员的业务水平和综合能力。

7. 根据养老护理单元的工作需要,合理安排器材、用品等,指定专人负责、保管、请领和定期检查。

8. 根据养老机构条件,组织老年人开展文化娱乐活动,丰富老年人的业余生活。

四、养老护理员职责

1. 在养老护理组长的领导下,在上一级养老护理员的业务指导下,实施对老年人的照护。

2. 根据不同护理级别的老年人,制订老年人的照护计划,按养老护理工作规范,有条不紊地落实各项护理措施,维护和促进老年人身心健康。

3. 指导、帮助老年人合理饮食、科学锻炼、规律生活。

4. 按医护人员的医嘱,协助、督促老年人服药及其他可以执行的治疗工作,在医护人员的指导下观察病情,进行康复锻炼,做好记录。

5. 定期检查居室及周围环境设施,做好交接班,预防意外事件。

6. 定期总结、汇报,听取老人和家属意见,改善服务质量。

7. 努力学习老年护理知识和技能,参加学术交流,提升业务水平和综合能力。

第三节 养老护理员

参照养老护理员国家职业标准,养老护理员共设四个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、技师(国家职业资格二级)。养老护理从业的基本要求有:具有初中基本文化程度,手指、手臂灵活,动作协调;表达能力与形体知觉较强;有空间感与色觉能力;有一定的学习能力;通过各级养老护理培训,并取得相应的合格证书。

一、基本要求

1. 具有职业道德基本知识,尊老敬老,以人为本。服务第一,爱岗敬业,遵章守法,自律奉献。“以人为本”是养老护理员的护理理念,加强责任意识首先要保障老人的合法权益。其次,对护理工作要有强烈的责任感,对老人要有充分的责任感,始终做到“爱心、耐心、细心、热心、诚心”,让老人安心,家属放心。

2. 具有老年护理基础知识。掌握老年人生理、心理特点及日常护理,老年人的常见疾病知识及日常护理,老年人营养护理及养老护理员职业工作须知等。

3. 具有相关法律、法规知识。了解老人权益保障法的相关知识,劳动法的相关知识及其他相关法律、法规。

二、工作要求

初级、中级、高级和技师的技能要求依次递进,高级别包括低级别的要求。

(一)初级养老护理员要求

1. 能完成老人的晨、晚间照料;能帮助老人清洁口腔、修剪指(趾)甲;能为老人洗头、洗澡,以及进行床上沐浴和整理仪表仪容;能为老人更衣,更换床单,清洁物品,整理老人衣物、被服和鞋等个人物品;能预防褥疮。

2. 能帮助老人正常睡眠;能分析造成非正常睡眠的一般原因并予以解决。

3. 能协助老人进膳和饮水;能为进食困难的老人喂食、给水。

4. 能协助老人正常如厕;能采集大、小便常规标本;能对呕吐、腹泻、大小便失禁等情况进行护理照料。

5. 能协助老人正确使用轮椅、拐杖等助行器;能对老人进行扶抱搬移;能正确使用其他保护器具;能预防老人走失、摔伤、烫伤、互伤、噎食、触电及火灾等意外事故。

6. 能在医嘱下、职责允许范围内保管常用药物,协助老人口服给药和皮肤

黏膜的局部用药。

7. 能测量、记录老人的液体出入量;能观察老人的皮肤、头发和指(趾)甲的变化;能对不舒适老人进行观察。

8. 能用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒;能进行简单隔离。

9. 能正确使用热水袋、冰袋。

10. 能读懂一般的护理文件;能做简单的护理记录。

11. 能协助解决老人临终的身体需求问题;能完成尸体料理及终末消毒。

(二)中级养老护理员要求

1. 能为特殊老人清洁口腔;能为老人灭头虱;能照料有压疮的老人。

2. 能照料有睡眠障碍的老人;能分析造成非正常睡眠的原因并予以解决。

3. 能协助医护人员完成治疗饮食的喂食;能配合医护人员为压疮老人换药;能配合医护人员完成吸入法给药;能协助医护人员完成鼻饲管等管饲喂食。

4. 能测量老人的体温、脉搏、呼吸、血压;能对老人呕吐物、排泄物进行观察;能协助医护人员完成各种给药后的观察。

5. 能观察濒临死亡老人的症状、体征。

6. 能用常用物理消毒方法、常用化学消毒方法进行消毒;能进行传染病的隔离。

7. 能给老人进行温水擦浴和湿热敷。

8. 能正确书写护理记录;能对老人特殊护理进行记录;能对护理文件进行保管。

9. 能对外伤出血、烫伤、噎食、摔伤等意外进行初步的应急处理和及时报告。

10. 能配合医护人员完成对老人高血压病、冠心病、中风、帕金森病、糖尿病、退行性关节炎、痛风、便秘、老年痴呆症等常见病的护理。

11. 能配合医护人员帮助老人进行肢体被动运动;能配合医护人员开展常用作业疗法;能指导老人使用各类健身器材。

12. 能组织老人开展小型闲暇活动,较好进行沟通与协调。

13. 能对老人的情绪变化进行观察,能较好与老人进行心理沟通;能对老人人际交往中存在的和谐现象与矛盾进行分析和协调。

14. 能协助解决临终老人的心理与社会需求。

(三)高级养老护理员要求

1. 能进行胸外心脏按压和人工呼吸;发生意外后,能进行简单的止血、包扎、固定和搬运。

2. 能协助医护人员观察与护理昏迷、危重症老人。

3. 能对老人常见病、多发病和传染病进行咨询与预防指导;能对老人的生活习惯进行健康指导。

4. 能对老人的一般康复效果进行测评;能完成群体、个体康复计划的实施。

5. 能组织老人开展各类兴趣活动;能参与组织较大型的文体娱乐活动。

6. 能对老人开展健康教育活动。

7. 能对老人忧虑、恐惧、焦虑等不良情绪进行疏导;能与老人进行情感交流并予以心理支持。

8. 能对初级养老护理员进行基础培训。

9. 能对初级、中级养老护理员的实践操作给予指导。

(四)养老护理技师要求

1. 能对老人护理环境进行设计;能制订改善老人护理环境的方案。

2. 能制订老人护理、康复计划;能实施和检查老人护理、康复计划的实施。

3. 能在养老护理技术方面进行创新;能开展养老护理科研课题研究;能参与养老护理科研成果的鉴定与推广。

4. 能制订养老护理员的培训计划。

5. 能对养老护理操作中的各类疑难问题进行示范、指导。

6. 能制订养老护理员岗位职责和工作程序。

7. 能对养老护理管理方案予以实施与控制。

8. 能制订养老护理质量控制方案;能对养老护理质量控制的实施进行管理。

9. 能对养老护理技术操作规程的实施进行管理。

10. 能运用现代办公设备进行管理。

11. 能撰写养老护理与管理的论文。

第四节 各项制度

一、老人进出院制度

1. 条件成熟时,养老机构接纳由“老年护理评估组织”评估后符合入住条件的老年人。

2. 老人入住需携带病历,由入院评估组人员对老人进行全面的评估,向老人及委托人详细了解老人的身体状况和病史,详细了解老人的生活习惯(包括衣、食、住、行、与人交往)、爱好、要求等。根据老人生活自理能力、心理状况、疾病情况及护理需求,确定护理级别,并向老人和委托人告知其护理的内容、风险

预防和双方责任,随老人身心状况的改变而调整护理级别。双方签订入住协议。

3. 携带必要的日常生活用品,自理老人自我管理,不能自理老人由养老护理员逐项检查、记录,建立“老人存物登记本”,收存与取物双方签名,以备查证。严防违禁物品带入居室。

4. 养老护理员向老人和委托人告知养老机构环境、规章制度,老人及委托人在告知书上签字。贵重物品请委托人带回,并请老人与委托人共同签字,特殊情况由护理员、组长签字保存。

5. 老人出院要征得委托人和院方同意,老人及委托人签字,办好规定手续,方可出院。

二、分级护理制度

老人入住时,根据生活自理能力、心理和疾病状况及护理需求量等进行评估,可借助于 Barthel 指数(见附表 1)或日常生活能力(ADL)量表、简易智能量表(MMSE)(见附表 5)等评定,确定护理级别,并根据老人身心状况的发展,定期进行调整。根据目前浙江省养老机构内养老护理分级习惯,建议按以下标准进行分级和提供服务,见表 1-2。

表 1-2 养老机构老年人分级护理标准与服务内容(试用稿)

分级护理	分级标准	分级护理服务	备注
三级护理	①无慢性病。 ②生活完全自理,巴氏评分 100 分。 ③无精神心理问题,MMSE 评分正常。 ④能参加力所能及的工作和劳动。 ⑤经济上能自理	①每天清扫房间 1 次,保持环境清洁,空气新鲜,无异味;室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫、无蛛网。 ②每天协助老人整理床铺 1 次,保持衣被清洁,至少 2 周~1 个月清洗被服 1 次。 ③每天送开水 2 次。 ④提供订餐服务。 ⑤提供理发服务(费用自理)。 ⑥督促老人做好个人卫生。 ⑦护理人员 24 小时值班,每天 1 次巡视房间,及时了解老人的身心变化。 ⑧根据老人兴趣,组织参与社会活动、文娱活动、体育活动及各种兴趣活动等。	各种兴趣活动材料费用自理

续表

分级护理	分级标准	分级护理服务	备注
二级护理	①无慢性疾病。 ②生活基本自理,巴氏评分 80~100 分。 ③无精神心理问题,MMSE 评分正常。 ④能参加园区内的一些兴趣和体育健身活动。 ⑤能自我管理财务	以上①~⑤ ⑥组织参加园内的各种活动。 ⑦协助修剪指(趾)甲。 ⑧协助做好个人卫生。 ⑨提供送餐服务。 ⑩护理人员 24 小时值班,每天 2 次巡视房间,及时了解老人的身心变化。	
一级护理	①各类慢性病患者,一般情况良好,无明显的器官功能障碍。 ②生活基本自理,巴氏评分 60~80 分。 ③无精神心理问题,MMSE 评分正常。 ④需要督促、指导服药。 ⑤能自我管理财务	以上①~⑨ ⑩护理人员 24 小时值班,每天 3 次巡视房间,督促服药,及时了解老人的身心变化。	
特 1	①年老体弱,慢性病患者,行动不便,使用助行器具者。 ②生活不能完全自理,巴氏评分 40~60 分。 ③能自行进食,能自行处理大小便。 ④MMSE 评分 13~23 分,无精神症状。 ⑤需要协助如厕、沐浴。 ⑥需要管理药物	以上①~③ ④送餐到房间,协助进水进食。 ⑤协助如厕、沐浴,帮助洗脸、洗脚、洗臀。 ⑥洗头夏天 1 次/周、冬天 1 次/2 周。理发 1 次/月(费用另收) ⑦修剪指(趾)甲 1 次/2 周。 ⑧正确保管药物并按时服用。 ⑨老人情况每周记录 1 次。 ⑩协助每周园内散步 2~3 次	康复护理项目另计费