



中国社会福利协会

人力资源和社会保障部
社会保障能力建设中心

养/老/服/务/指/导/丛/书

岗位技能培训推荐教材

老年期痴呆专业照护机构

——管理者实务培训

丛书总主编◎ 冯晓丽

分册主编◎ 洪立 王华丽 燕青



国社会出版社

● 北京大学医学出版社

● 中国劳动社会保障出版社



中国社会福利协会

养 / 老 / 服 / 务 / 指 / 导 / 丛 / 书

人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心

岗位技能培训推荐教材



老年期痴呆专业照护机构

——管理者实务培训

丛书总主编◎ 冯晓丽

分册主编◎ 洪 立 王华丽 燕 青



中国福利协会



北京大学医学出版社



中国劳动保障出版社

LAONIANQI CHIDAI ZHUANYE ZHAOHU JIGOU
——GUANLIZHE SHIWU PEIXUN

图书在版编目 (CIP) 数据

老年期痴呆专业照护机构：管理者实务培训 / 洪立，主编.

—北京：北京大学医学出版社，2015.4

ISBN 978-7-5659-1088-3

I. ①老… II. ①洪… III. ①养老院 - 运营管理 -
中国 IV. ① R669.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 071765 号

老年期痴呆专业照护机构——管理者实务培训

主 编：洪 立 王华丽 燕 青

出版发行：北京大学医学出版社

地 址：(100191) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

电 话：发行部 010-82802230；图书邮购 010-82802495

网 址：<http://www.pumpress.com.cn>

E-mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷：北京瑞达方舟印务有限公司

经 销：新华书店

责任编辑：许 立 责任校对：金彤文 责任印制：李 喏

开 本：787mm×1092mm 1/16 印张：10.25 字数：258 千字

版 次：2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5659-1088-3

定 价：26.00 元

版权所有，违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

丛书编委会

顾问

- 张梅颖 十一届全国政协副主席
窦玉沛 民政部副部长
邹 铭 民政部副部长
鲁 昕 教育部副部长
杨志明 人力资源和社会保障部副部长
王建军 全国老龄委办公室常务副主任
王陇德 中国老年保健医学研究会会长、中华预防医学会会长
刘光和 中国社会福利协会会长
-

编委会主任

- 窦玉沛 民政部副部长
-

编委会副主任

- 俞建良 民政部社会福利和慈善事业促进司司长
许立群 民政部人事司司长
冯晓丽 中国社会福利协会副会长兼秘书长
-

丛书总主编

- 冯晓丽 中国社会福利协会副会长兼秘书长
-

编委会成员（以姓氏笔画为序）

- 王华丽 王鲁宁 方子龙 田兰宁 吕建设 刘羽桐
刘剑锋 刘晓虹 孙兆元 孙惠忠 李声才 李建军
何 仲 沈水生 张明亮 张恺悌 张晓峰 邵 磊
尚少梅 庞大春 赵良羚 姜小玲 洪 立 姚 莉
徐 勤 高思华 高澍苹 郭 清 曹苏娟 蒋志峰
傅 征 甄炳亮

分册编委会

分册主编 洪立 王华丽 燕青

编委会成员 唐凤娟 赵玫 祝华

姜斌 李根美

顾问 Robert Yeoh 赵良羚

曹苏娟 刘则杨

序

春回大地，柳绿桃红。正值 2015 年万物复苏、百花争艳的美好时节，中国养老服务业发展又喜添新枝，由中国社会福利协会组织编写的“养老服务指导丛书—岗位技能实务培训教材”即将面世。仅为此序，是为祝贺。

我国正面临着人口老龄化的严峻挑战，发展养老服务业的任务十分繁重。自从 2000 年我国步入老龄化社会以后，发展速度十分迅速。截至 2014 年年底，我国 60 岁及以上的老年人口已达到 2.12 亿，占总人口的 15.5%，预计在 2025 年将突破 3 亿，2034 年突破 4 亿，2054 年突破 4.72 亿。与许多国家的老龄化进程相比，我国的老龄化还呈现出高龄化、失能化、空巢化等特点，对专业化养老服务和高素质养老专业人才的需求日益增加。

中国社会福利协会是民政部主管的全国性社会组织，自 2010 年成立以来，秉承“改善民生、推进社会福利事业发展”的宗旨，积极参与养老服务标准化、信息化、专业化建设，取得了丰硕成果：研发了养老服务标准化体系框架，组织起草、论证完成了多个养老服务标准；研发了国家养老服务信息系统，其数据收集、机构管理、咨询服务、远程培训以及行业管理等功能正在逐步实现；特别是自 2012 年以来，在民政部本级福利彩票公益金的资助下，组织举办了多期极具实用特色的养老护理员、专业技术人员以及管理人员培训班，既为养老服务业的发展培养了一大批合格人才，也研发了一系列高质量的养老服务培训专业教材。

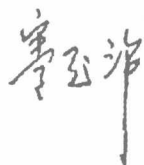
“养老服务指导丛书—岗位技能实务培训教材”是中国社会福利协会教材研发工

作的成果之一。继 2014 年研发首批养老服务职业技能培训系列教材之后，第二批教材从老年人和服务提供者的需求出发，围绕老年人康复服务、心理咨询服务、护理服务、老年人痴呆照护服务、体育活动指导服务、中医保健服务等，汇聚了国内外相关领域最新的理论研究和实践成果，体现了较高的专业水准，具有很强的实用性和指导性。可以说，凝聚了中国社会福利协会以及长期从事养老服务理论研究、人才培养、实务操作等社会各个方面的智慧和汗水，成果来之不易。我相信，这批教材的出版发行，必将对提升养老服务从业人员素质、推动养老服务专业知识普及推广、深化养老服务政策理论研究，发挥重要的作用。

当前，我国养老服务业发展正面临着前所未有的机遇。新修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》将积极应对人口老龄化上升为国家的一项长期战略任务，并从法律上确立了“以居家为基础、社区为依托、机构为支撑”的社会养老服务体系框架；国务院办公厅颁布的《社会养老服务体系规划建设规划 2011—2015 年》，是国家首次将社会养老服务纳入专项规划范围，并明确了“十二五”时期社会养老服务体系建设的目标任务；2013 年国务院颁布出台的《关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35 号），对发展养老服务业做了全面安排部署，进一步明确了养老服务业在国家调结构、惠民生、促升级中的重要作用。养老服务业前程似锦，养老服务业大有可为。让我们抓住机遇，携手并肩，继续努力，把这一服务亿万老年人的夕阳红事业打造成蓬勃发展的朝阳产业！

民政部副部长

2015 年 4 月 15 日



前言

随着老龄化社会的快速到来，我国已经成为世界上老年人口最多的国家，巨大的养老服务需求与专业化服务提供不足的矛盾日益突出。老年人最值得全社会的尊敬和爱戴，更需要关心和帮助。积极应对人口老龄化、为老年人提供有尊严的专业照护服务、从而提升老年人的生活水平和生命质量是全社会的共同愿望。近年来，政府部门将推进养老服务业快速发展作为重要民生工程，出台了一系列优惠扶持政策，其中重点强调专业化技能人才培养。2013年，民政部设立了彩票公益金专项资助，中国社会福利协会组织北京大学等相关院校及研究机构研发了首批养老服务职业技能系列实训教材；2014年下半年，中国社会福利协会以福怡助老专项基金资助，再次组织研发了第二批养老服务职业技能系列教材。

由于人口的老龄化和高龄化，痴呆老人的数量正在急剧增长，痴呆老人的长期照护已经成为养老服务的刚性需求。在发达国家，痴呆专业照护已经逐渐成为养老服务机构的核心业务；大多数的中小型的养老机构、护理院和大型的持续照护型养老社区，痴呆专业照护都是标准配置的服务。而随着中国痴呆老人数量的逐年增加，养老机构的管理者必须认识到这一刚性需求，将痴呆专业照护提高到机构服务的优先地位，以确保为痴呆老人提供高质量和安全的 service。

本教材以提高养老机构管理者对于痴呆老人照护需求的认知、学习和掌握从顶层设计到运营管理的知识及方法，强化机构的痴呆专业照护服务能力为目标，内容由9个章节组成：岗位职能定位和素质要求、痴呆综合征相关知识、痴呆专业照护相关知识、环

境与设施、照护管理、风险防范、团队建设、客户关系管理和质量管理。教材内容简明、通俗、实用，结合经典案例研究，力求让管理者能更好掌握养老机构痴呆专业照护管理的知识和方法，进而更好地为入住的痴呆老人提供优质服务。

在本册教材编写过程中，记忆健康 360 工程和北京大学精神卫生研究所的洪立主任、王华丽教授率领专家团队以高度的社会责任感投身工作，为教材编写付出了辛勤努力，形成了一部既具有专业水准，又具有对岗位技能培训发挥引导作用的应用型教材，与同期开发的其他岗位专业技能实训教材相配套，将为加快我国养老服务业人才队伍职业能力建设发挥重要智力支撑作用。

在此，中国社会福利协会对民政部、教育部、国家卫生和计划生育委员会、人力资源和社会保障部领导对指导丛书给予的关怀、信任和指导表示衷心感谢！对全身心投入系列教材编写的专家学者们表示崇高的敬意和衷心感谢！对为此次教材研发提供资金支持的中福长者养老服务有限公司表示衷心的感谢！我们相信，参与教材研发团队的辛勤付出和社会力量的热心奉献，在不久的将来将转化为各专业技能岗位的优质服务，使全国老年人安享幸福晚年。

因本系列丛书属创新性尝试，时间有限，还需在培训工作中不断充实完善，不足之处恳请广大读者和学习者加以批评指正，并提出修改完善意见，我们将不胜感激。

“养老服务指导丛书”编委会

“养老服务指导丛书”总主编



2015 年 2 月

中国社会福利协会组织编写
福怡助老专项基金资助
中福长者养老服务有限公司提供支持



目 录

第 1 章 岗位职能定位和素质要求	1
第 1 节 痴呆专业照护——养老服务的重点	1
第 2 节 培训对象和培训目标	5
第 3 节 岗位职责和职业素质	7
第 2 章 痴呆综合征相关知识	9
第 1 节 痴呆基础知识	9
第 2 节 痴呆对患病老人的影响	13
第 3 节 痴呆的诊断和药物治疗	16
第 3 章 痴呆专业照护相关知识	21
第 1 节 痴呆老人的机构照护需求及难点	21
第 2 节 以人为本的痴呆专业照护	24
第 3 节 痴呆专业照护在养老机构的实施	25
第 4 章 环境与设施	30
第 1 节 通用设计原则	30
第 2 节 重点区域的设计要点及配套设施	33
第 5 章 照护管理	38
第 1 节 照护管理流程	38
第 2 节 行为和精神症状管理	51
第 3 节 饮食与营养管理	62
第 4 节 活动管理	66
第 5 节 疼痛管理	70
第 6 节 临终阶段的照护管理	74

第6章 风险防范	82
第1节 意外伤害事故的风险防范与处置	82
第2节 常见风险的防范要点	89
第7章 团队建设	100
第1节 跨专业护理团队的建设	100
第2节 全员培训	111
第8章 客户关系管理	114
第1节 养老机构的客户关系管理	114
第2节 与入住的痴呆老人建立良好关系	119
第3节 与家庭成员建立伙伴关系	122
第4节 建议与投诉的管理	127
第9章 质量管理	133
名词释义	148
后记	149

第1章

岗位职能定位和素质要求

学习目标

- 了解痴呆专业照护是养老服务的重点
- 了解本教程的整体培训目标及培训内容
- 熟悉养老机构管理团队在痴呆专业照护中的岗位职能及素质要求

第1节 痴呆专业照护——养老服务的重点

一、痴呆——全球化的挑战

全球人口在逐步老龄化。在过去的一个世纪里，医疗条件的改善使人类寿命得以延长，生活更加健康；但高龄化同时也导致包括痴呆在内的慢性退行性疾病的患病人数的增加。

痴呆的最大风险因素是高龄。总体来说，年龄越大，发病率越高。65岁以上的老年人的寿命每延长5年，痴呆的发病率就会增长一倍。80岁老年人的患病比例会达到15%以上，而85岁以上老年人的患病率将达到30%以上。

根据国际阿尔茨海默病协会发布的《2013年全球痴呆症报告》，2010至2050年间，全世界生活不能自理、需要照顾的老年人的数量将从1.01亿增加到2.77亿，增长近两倍。在中低收入国家，生活不能自理的老年人的数量增长得尤其迅猛。2013年，全球痴呆患者人数已达到4400万；到2030年，患者总人数将达到7600万；到2050年，这个数字将突破1.35亿。

痴呆患者人数已接近1000万的中国已经是全球痴呆第一大国。而随着老龄化和高龄化的加速，老年人口中的痴呆患病人数也会激增。到2040年，中国痴呆患者数量将等于发达

国家的总和。全球没有任何一个其他国家如中国一样，承受着如此巨大而沉重的疾病负担。痴呆将成为医疗保健和养老服务所必须面对的巨大挑战。

在各种慢性病中，痴呆是目前导致老年人丧失行为能力、生活无法自理的主要原因。痴呆老人有着特殊的照护需求。相比其他需要长期照料的人群，他们需要更多的个人照顾与护理、更多的照护时间，以及更多的陪护和监护。这必然加大了照护者的压力和照护成本。因此，老年人的长期照护实际上主要是指为痴呆老人所提供的照护。

痴呆不仅摧毁了患者的生活，而且迫使更多人的生活发生了巨大改变。同时，痴呆也使患者家庭和国家背负上巨额的经济负担。因此，国际阿尔茨海默病协会和世界卫生组织共同呼吁，各个国家都应该将痴呆纳入公共卫生和养老服务的优先议程，并需要立即采取行动，提高公众对痴呆的认知，提高痴呆患者及其家庭照护者的社会福利，对医疗和养老服务系统加强专项投入，为痴呆患者及其家庭提供优质的疾病管理和长期照护，来应对痴呆所带来的社会和经济负担。

二、痴呆老人和家庭所需要的专业服务

痴呆老人在出现发病症状之后还可以生活很多年。痴呆老人及其家庭的生活品质取决于全社会为他们提供专业服务的能力。在疾病的不同阶段，他们需要不同的照顾、护理和支持，来适应每个阶段的变化和需求。

1. 痴呆老人所需要的服务

- ◇ 早期迹象的及时识别
- ◇ 及时、精确的诊断
- ◇ 恰当的药物治疗
- ◇ 长期照护和支持的计划
- ◇ 良好且及时的照顾、护理和支持。家庭照护者和养老服务提供者（包括居家护理机构、社区日间中心和养老机构）都会在痴呆老人的长期照护中扮演重要角色
- ◇ 法律服务。确保痴呆老人的权益、意愿被尊重和保护
- ◇ 优化的医疗保健服务。痴呆老人常常并发其他的躯体疾病，而他们已经无法确切表达自己的不适，导致其躯体疾病容易受到忽视、误诊或不当治疗
- ◇ 舒适、安全、友好的生活和社交环境
- ◇ 社区服务，如家政、送餐、维修等
- ◇ 临终关怀服务，等等

2. 家庭成员所需要的服务

痴呆对患者的家庭生活会产生巨大影响，特别是那些承担主要照护任务的家庭成员，承

受着痴呆所带来的心理、身体健康、寿命、生活质量和经济安全的负面影响。因此，痴呆也被称作家庭疾病。作为支持痴呆老人长期照护的至关重要的角色，家庭成员同样需要得到来自社会的照顾和支持，包括但不限于：

- ◇ 健康教育，帮助家庭成员及时识别家中老人所出现的痴呆早期迹象
- ◇ 获取服务资源的相关信息，包括医疗信息，以及居家服务、社区服务、养老机构等服务提供者的信息
- ◇ 照护策略和技能的教育与培训
- ◇ 咨询与辅导
- ◇ 喘息服务
- ◇ 支持团体
- ◇ 良好的医疗保健
- ◇ 心理干预
- ◇ 痴呆友好化的社区环境
- ◇ 其他社区服务，如家政、送餐、维修等
- ◇ 法律服务，等等

三、痴呆专业照护机构是养老服务的刚性需求

1. 患者家庭寻求机构服务资源的需求

在英国、美国、澳大利亚等发达国家，70% ~ 80% 的痴呆老人是居家生活的。在发展中国家的比例则相对更高，中国大约有 90% 的痴呆老人居家生活。

虽然痴呆老人适合在熟悉的家庭环境中与了解他们的亲人共同生活，但是家庭提供长期照顾的能力是相对有限的。尤其是当老人进入痴呆的中期和晚期时，相当一部分的家庭会选择把患病的亲人送到养老机构去接受专业的照顾和护理。

通常来说，家庭所切实面临的下述问题和困难，是让他们最终决定把患病的亲人送入养老机构的重要影响因素：

(1) 家庭主要照护者身心疲惫，无法亲力亲为地提供照顾

由于中国少子老龄化和空巢化的特点，很多痴呆老人的配偶成为了家庭中的主要照护者。配偶们往往本身年龄已经大了，也很可能患有其他的躯体疾病，常年不间断的照顾会令他们感到身心疲惫、不堪重负。因此，当痴呆老人进入中期或晚期而需要更多的照护，但家庭已经无力承担这一艰巨任务时，家庭成员会考虑让亲人入住养老机构。

(2) 所处社区缺乏照顾和支持资源

良好的社区照顾和支持资源会帮助家庭照护者得以喘息，让痴呆老人能够更长时间地生

活在家中。但是，由于缺乏专业服务的人力资源和劳动力大军（例如，很多家政服务员因为没有接受过相关的培训而难以应对痴呆老人的特别照顾需求），目前很多社区往往没有能力照顾痴呆老人。当家庭成员难以寻找到良好的居家和社区服务资源时，也会考虑把亲人送入养老机构。

（3）痴呆老人出现比较严重的躯体疾病或生活障碍

痴呆老人通常会并发躯体疾病，而且躯体疾病往往会导致他们出现更多的生活和行为功能紊乱。当老人的病情发展需要来自机构的专业化护理，或者痴呆老人出现大小便失禁这样的生活障碍、让家庭照护者感到难以应付时，家庭成员会考虑将亲人送入专业的养老机构接受照顾和护理。

（4）痴呆老人出现比较严重的行为和精神症状

痴呆老人的行为和精神症状（如焦虑、激越、攻击、妄想、幻觉、游荡、夜间躁动等）会增加照护压力，降低老人和家庭的生活品质。当居家生活的痴呆老人经常发生行为和精神症状时，家庭成员也会考虑将亲人送入养老机构。

2. 养老机构中入住老人的服务需求

在养老机构中，随着入住老人的高龄化，出现痴呆症状的老人数量也在显著增加。根据美国、澳大利亚、日本、中国香港等发达国家和地区的统计，养老机构的入住者有一半以上会出现不同程度的认知功能障碍；而在那些接收高龄老人的护理院，出现痴呆症状的老年人的比例会达到80%以上。因此，在发达国家，痴呆专业照护作为刚性需求已经成为养老机构的核心业务。

中国目前尚缺乏针对痴呆老人提供特殊照护的专业养老机构。很多养老机构无法接收痴呆老人入住，导致很多家庭照护者在为亲人寻找合适的养老机构的时候都苦不堪言。然而，即使一家养老机构刚开始的时候不接收已经被诊断为痴呆的老人入院，但随着已入住老人的年龄增长，机构内老人罹患痴呆的概率也将逐步增高，因此，养老机构必须时刻做好照护痴呆老人的充分准备，以规避运营风险，并提高照护品质。

四、加强痴呆专业照护培训的重要性

痴呆老人在出现发病症状之后还可以生活很多年。正确的疾病管理和长期照护可以让痴呆老人保持生活质量和生命尊严。这需要不同领域、不同层面的人力资源参与进来，跨学科地协调行动。

目前，就全社会为痴呆老人提供长期照护的专业服务能力而言，中国与发达国家和地区相比存在着较大差距，主要表现在社区照护与支持资源的匮乏以及能够提供痴呆专业照护的养老机构的稀缺。很多养老机构拒收痴呆老人。某些机构虽然能够接收，但仅能提供较低水

平的照护。

而教育和培训能够有效地改善这一状况。

养老机构需要开展从管理者到一线护理员的多层次的教育和培训，帮助所有员工了解痴呆老人的特殊照护需求，从各个工作维度进行持续改进，确保整个团队成员都具备为痴呆老人提供高质量和安全服务的职业素质，为这个特殊群体提供更好的机构照护，并不断提高服务品质。

第2节 培训对象和培训目标

一、培训对象

本教程的主要培训对象是设立或者即将设立痴呆专业照护服务的养老机构的中高层管理者，尤其是院长、主管业务和行政的副院长、为痴呆老人提供直接服务的部门负责人以及人力资源和质量控制部门的负责人。其他培训对象包括养老机构中为痴呆老人提供间接服务的部门负责人以及行政、后勤等提供支持的部门负责人。

表 1-1 培训对象

养老机构	中高层管理者
● 养老院 ● 社会福利院 ● 护养院 / 护理院 ● 持续照护型养老社区	主要培训对象 ● 院长 ● 副院长（业务副院长、行政副院长） ● 护理部主任 ● 护士长 ● 护理班组长 ● 医务部（室）主任 ● 社工部（组）主任 ● 人力资源部（组）主任 ● 质量控制部（组）主任 其他培训对象 ● 办公室主任 ● 后勤部主任 ● 物业管理部主任