



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

老年人护理服务指南

丛书总主编◎ 冯晓丽

分册主编◎ 尚少梅



中国出版社

中国劳动社会保障出版社

北京大学医学出版社



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



老年人护理服务指南

丛书总主编◎ 冯晓丽

分册主编◎ 尚少梅

中国社会科学出版社

中国劳动社会保障出版社

北京大学医学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

老年人护理服务指南 / 冯晓丽主编. —北京: 中国社会出版社: 北京大学医学出版社:
中国劳动社会保障出版社, 2015.5
ISBN 978-7-5087-5039-2

I. ①老… II. ①冯… III. ①老年人—护理—指南 IV. ①R473-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 078290 号

丛 书 名: 中国社会福利协会养老服务指导丛书

书 名: 老年人护理服务指南

丛书主编: 冯晓丽

分册主编: 尚少梅

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 李 浩

责任编辑: 李新涛

助理编辑: 张耀文

责任校对: 孙 丽

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

电 话: 编辑部: (010) 58124857

邮购部: (010) 58124845

销售部: (010) 58124848

传 真: (010) 58124856

网 址: www.shcbs.com.cn

 **中国社会出版社官方旗舰店**
社会工作者考试教材唯一指定天猫店 THE ONLY DESIGNATED ONLINE BOOKSTORE

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 185mm × 260mm 1/16

印 张: 11.25

字 数: 218 千字

版 次: 2015 年 5 月第 1 版

印 次: 2015 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元



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

本书编委会名单

主 编 尚少梅

编 者（按姓氏拼音排序）

陈雪萍 侯淑肖 金晓燕

尚少梅 王志稳

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，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。

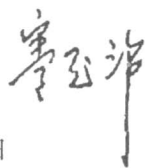
“养老服务指导丛书——岗位技能实务培训教材”是中国社会福利协会教材研发工作的成果之一。继 2014 年研发首批养老服务职业技能培训系列教材之后，第

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。

《老年人护理服务指南》以各级护理管理人员的知识需求为导向；以指导从业人员护理服务及护理管理质量为目标，突出前瞻性与实用性。

本教材由六章组成，主要内容涉及护理服务的内容、护理服务技术规范、常见症状护理规范、护理服务的组织与提供，以及护理服务的质量管理等。教材内容图文并茂、强调实用性和可操作性，通俗易懂，重点突出，从多个角度帮助学员理解和掌握老年护理服务技能。通过系统学习，帮助学习者掌握老年人健康相关的基础知识，能运用专业技能独立完成对老年人的评估、实践决策与实施、组织管理、健康指导及质量管理等工作，具备为老年人提供专业护理服务的能力。

在本册教材编写过程中，北京大学护理学院的尚少梅教授带领编写团队通力合作，以高度的社会责任感和奉献精神投身工作，结合自身在护理、养老、康复领域

多年的教学和研究经验，并深入服务机构开展调研，与实务工作者共同切磋，广泛征求相关领域专家意见，认真编写和修改各章节的内容，为教材出版付出了辛勤的努力，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的感谢！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

冯晓丽

目录

第1章 基础知识 /1

第1节 基本概念 /1

第2节 功能定位 /4

第2章 护理服务的内容 /7

第1节 基本服务制度和流程 /7

第2节 主要服务内容分类 /11

第3节 护理服务等级的确定 /13

第4节 不同护理服务等级的服务要求 /31

第5节 护理服务的工作流程 /38

第3章 护理服务技术规范 /40

第1节 一般护理服务 /40

第2节 特殊护理服务 /90

第4章 常见症状护理规范 /98

第1节 呼吸系统常见症状护理规范 /98

第2节 心血管系统常见症状护理规范 /100

第3节 消化系统常见症状护理规范 /102

第4节 排泄系统常见症状护理规范 /104

第5节 运动-神经系统常见症状护理规范 /110

第 6 节 其他常见症状的护理规范 /116

第 5 章 护理服务的组织与提供 /128

第 1 节 护理服务的组织结构 /128

第 2 节 老年人护理服务的人力资源管理 /133

第 6 章 护理服务的质量管理 /150

第 1 节 质量管理概述 /150

第 2 节 护理服务质量管理的内容 /155

第 3 节 老年人安全管理 /160

后 记 /165

第1章 基础知识

人口老龄化是社会经济发展到一定阶段人口年龄结构出现的一种必然趋势，当前已经成为世界各国共同关注的问题之一。近几年来，我国人口老龄化程度仍在不断加剧。随着人口老龄化日趋严重，养老压力逐渐加大，养老成为必须重视和解决的现实问题。养老不仅仅是一个家庭的事，已经成为社会责任。当前，老年人口的数量仍在不断增加，老年人的需求也呈现多样化发展，我们不仅要满足老年人物质生活方面的需求，更要关注老年人精神层面的需求。但是我国养老服务体系仍存在很多问题，比如对养老服务体系的管理不够完善，政府缺乏对养老的资金支持，养老服务内容比较单一，专业的养老服务人员相对短缺等，这在很大程度上制约了养老服务的发展，同时也影响了老年人的生活质量。所以，在人口老龄化背景下，完善养老服务体系显得尤为重要。

第1节 基本概念

一、老年人与老龄化

1. 老年人

从个体年龄的角度描述。目前，国际上老年人的年龄下限一般有两个界定标准：一是多数发展中国家一般定为 60 周岁，二是少数发达国家一般定为 65 周岁。在我国老年人权益保障法第二条中规定：“本法所称老年人是指 60 周岁以上的公民。”因此，我国把老年人的年龄下限界定为 60 周岁，同世界上大多数国家的界定标准是一致的。

2. 老龄化

老龄化是指国家总人数中因年轻人数量减少、年长人数量增加而导致的老年人比例相应增长的动态过程。国际上通常把年龄在 60 岁以上的人数占国家总人数比例达到 10% 以上，或者 65 岁以上人数占总人数的比重达到 7% 以上作为国家或地区进入老龄化社会的标准。这其中有两个含义：一是指老年人数量相对增多，在总人口数中所占比例不断上升的过程；二是指人口结构呈老年状态，进入老龄化社会。

二、服务与养老服务

1. 服务

服务是指为集体或别人的利益或某种事业而工作，是一种提供时间、空间和形式效用的经济活动、过程和表现，它发生于与服务人员和有形资源的相互作用中，但不产生所有权的转移，直接或间接使服务接受者或拥有的物品形态发生变化。服务的实现具有三个基本要素：服务的提供方、服务接触及消费方。服务是由提供方为消费方提供的，具有无形特征的一种或一系列活动，这些活动可以给人带来某种利益或满足感，但是并不会产生所有权的转移。服务接触是服务的本质特征，无论服务的提供方和消费方是直接或间接的接触，它都是存在的且不可或缺。

2. 养老服务

养老服务指的是为老年人提供必要的生活服务，满足其物质生活和精神生活的基本需求。服务的内容应该根据老年人的需求进行设置，可以包括：①生活照料服务（助餐服务、起居服务、助浴服务、卫生清理服务、代办服务等）；②医疗保健服务（老年人能力评估、预防保健服务、医疗协助服务、康复护理服务、健康咨询服务、老年人健康信息管理）；③家政服务（安装维修、清洗服务、疏通服务等）；④紧急救助服务；⑤精神慰藉服务（精神支持服务、心理疏导服务、尊重并保护老年人权利和隐私）；⑥提供文化体育服务、法律咨询服务以及其他老年人需求的服务。在 2005 年北京市的地方标准《养老服务机构服务质量规范》中，规定北京市养老服务机构应根据本机构的人员、设施设备情况和服务对象的不同，选择提供的服务项目，包括个人生活照料服务、老年护理服务、心理 / 精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、休闲娱乐服务、协助医疗护理服务、医疗保健服务、居家生活照料服务、膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、陪同就医服务、咨询服务、通信服务、送餐服务、教育服务、购物服务、委托服务、交通服务和安宁服务共 20 项服务。

养老服务的形式包括了居家养老服务、社区养老服务和机构养老服务。根据财政部、发展改革委、民政部和全国老龄办四部委 2014 年下发的《购买养老服务工作的通知》精神正在积极有序地开展政府购买养老服务工作,文件中明确指出,到 2020 年,我国将基本建立比较完善的政府购买养老服务制度推动建成功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系。

三、护理服务与长期护理

1. 护理服务

随着科学技术的发展和医学的进步,护理学逐渐成为一门独立学科。南丁格尔曾说过,护理不仅是一门科学,也是一门精细的艺术,工作对象是有热血和生命的人。护理是综合应用人文、社会和自然科学知识,以个人、家庭及社会群体为服务对象,了解和评估他们的健康状况和需求,对人的整个生命过程提供照顾,以实现减轻痛苦、提高生存质量、恢复和促进健康的目的。护理的服务对象是所有的人,只要有人的场所,就有护理服务,护理服务的中心应是人和人所处的世界。护理服务是一个较宽泛的概念,世界卫生组织认为,护理服务是整体卫生组织的一部分,致力于满足人们的护理需求的活动,说明满足人们护理需求的所有活动都应属于护理服务,而且护理服务针对服务对象而言,应以服务对象为中心。

2. 长期护理

长期照护 (Long-term Care) 既包括一般的日常生活照料,也包括部分专业性护理,本教材中采用长期照护的称谓更为合适。所谓长期照护,是指“在持续的一段时间内给丧失活动能力或从未有过某种程度活动能力的人提供的一系列健康护理、个人照料和社会服务项目”。具有以下几个特点:①综合性:长期照护往往需要向被照护者提供一系列长期性的健康服务,包括医疗护理和生活帮助等,但是其重在提高生活质量而不是解决特定的医疗问题。②专业性:长期照护的对象是因年老、疾病、残疾原因所导致的失去自我照护能力的人群。失能老年人由于身体机能退化的原因而占据了其中的绝大部分,长期照护可以满足他们对保健和日常生活的基本需求。③长期性和持续性:长期照护是相对于临时照护或短期照护而言,目前对于长期照护的照护时间长短暂无统一标准。世界卫生组织将长期护理定义为“保证不具备完全自我照料能力的人,能继续得到其个人喜欢及较高生活质量,获得最大可能的独立程度、资助、参与、个人满足及人格尊严”,主要提供给残疾或有慢性病的患者,主要为老年人服务,直至生命终止。

四、老年人护理服务

老年护理学（gerontological nursing）是护理在老年人领域中的具体应用，护理员工作的核心是与老年人、老年人的家庭以及社区共同协作，以支持老年人保持健康水平、最大限度获得良好的功能状态和生活质量。老年护理学最重要的任务是满足老年人的需要，是为老年人提供全面、系统、规范的专业护理服务，以维护老年人的健康、提高老年人生活和生命质量的实践活动。由于老年人比年轻人更有可能患有的一种或多种慢性疾病，如糖尿病、心血管疾病、癌症、关节炎、听力障碍或痴呆症等，同时，机体功能的衰老引起的一系列的代谢变化也导致了老年人的健康需求更加复杂，因此，老年护理需要汲取各方面影响老年人健康复杂因素的有关知识。老年人护理服务的内容归纳起来可以分为两个部分：基本护理服务和治疗性护理服务。基本护理服务主要是老年人由于机体功能的衰退、失能、患病而造成自理能力无法满足基本生活需要的内容，如个人生活照顾、安全、健康指导、心理支持、社会服务、安宁服务等。治疗性护理服务，是与老年人患病后与医疗服务相关的服务，如给药、感染控制、专业康复护理服务、各种专业管道的维护等。老年人护理服务需要专业护理员，或者部分服务需要由专业护士、专业康复医师、营养师等指导，由护士、养老护理员和其他专业人士提供。

第 2 节 功能定位

按照 ISO（International Organization for Standardization, ISO）/IEC（International Electro technical Commission, IEC）导则和 ISO 补充部分的有关规定，到 2009 年年底，ISO 标准文件类型主要包括以下六种：国际标准（IS）、指南（Guide）、技术规范（TS）、可公开提供的规范（PAS）、技术报告（TR）和国际研讨会协议（IWA）等。这六种标准文件的区别在于各自处于不同的开发阶段，经历了相应的开发过程。指南作为其中的一种，是根据 ISO 给定的与国际标准化相关的规则、指南、咨询或建议而公布的文件，文件首先在工作组内达成共识后可以先成为指南；指南进一步通过审核，经历批准阶段后即可成为 IS。若工作组内形成的草案未提交 ISO，仅代表了工作组内部专家的协商一致，则属于 PAS，若草案无法达到工作组内部专家共识，仅仅经过 2/3 成员的多数赞成，则属于 TS。TR 和 IWA 分别属于资料性文

件和由研讨会生成的协议，是 IS 的先驱。

《老年人护理服务指南》是规定护理人员提供的服务应符合什么要求的指南，是针对特定的情况，制定出一套系统的能帮助护理人员和老年人做出恰当处理的指导意见，从而提高老年人护理服务质量水平。

一、指南的特点

适应性：服务指南包含基于科学和实践证据界定的、适当的人群（老年人），经过专家认可，清楚地表明各条款适用的人群（老年人）。

灵活性：服务指南明确各推荐建议的常规之外的特殊情况。

清晰性：服务指南使用明确、清晰的语言，对术语的定义准确，使用易懂的符合逻辑的形式来表述。

多步骤的制定程序：服务指南的开发遵循一个程序。研制小组包括了开发人员、证据提供者、指南草案的回顾者等。

正确性：用服务指南指导实践时，它将获得好的结果，可以从老年人的健康结局以及花费等方面进行综合评价。

可信性 / 可重复性：服务指南是可信、可重复的。表现在：①其他专家运用相同的方法、基于相同的证据将得到相同的结果。②就同一种健康问题 / 状况，不同护理人员或机构解释和使用具有一致性。

二、指南的内容和作用

“指南”一词被引申为“指导”、“导向”、“辨别正确方向的依据”的意思。老年人护理服务指南，以整体护理理念、健康老龄化理念为指导，以科学、准确的评估为基础，指南涵盖了涉及老年人能力评估、老年人护理服务分级、老年人护理服务的组织与提供，以及老年人护理服务质量保证等内容，指南将成为护理人员、护理管理人员为老年人提供安全、规范、适宜、有效服务的工具。

三、指南的评价

《老年人护理服务指南》的最终目的是促进和保证安全、有效和最佳的护理服务质量效果，但服务质量的结果与护理服务间的关系是很复杂的。在评判指南时应充分考虑以下因素会影响老年人护理服务的结果。

与老年人相关的因素：老年人的生理差异、疾病严重程度、是否同时患有其他

疾病等。

与护理人员相关的因素：护理人员的相关医疗知识水平、护理服务技术力量和人际沟通交往能力、判断力等。

与服务提供机构相关的因素：机构可提供的资源、系统，管理程序、管理水平、医疗照顾、相关支持等。

与社区相关的因素：社区的规模、社区中医疗护理服务系统的结构、资源数量和分配、社区存在的和潜在的健康风险因素等。