

宁夏科技厅2014年科技惠民项目
宁夏养老护理服务技术集成示范与推广项目

供国家级（初、中、高级）养老护理员培训使用

养老护理员

主编 周 茜 吴玉霞



科学出版社

宁夏科技厅 2014 年科技惠民项目
宁夏养老护理服务技术集成示范与推广项目

供国家级(初、中、高级)养老护理员培训使用

养老护理员

主 编 周 茜 吴玉霞
副 主 编 史旭东 李雪峰 闫震亚
编 者 (按姓氏汉语拼音排序)
桂彬如 (平罗县职业教育中心)
李栓梅 (平罗县职业教育中心)
李雪峰 (平罗县职业教育中心)
茹立君 (宁夏回族自治区社会福利院)
史旭东 (平罗县职业教育中心)
吴玉霞 (宁夏邦尼老年服务中心)
闫震亚 (宁夏邦尼老年服务中心)
杨 君 (平罗县职业教育中心)
肖 桐 (平罗县职业教育中心)
张彦瑞 (平罗县职业教育中心)
赵成蓉 (宁夏回族自治区社会福利院)
周 (心)

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

《养老护理员》分为初、中、高级三篇。详尽介绍了养老护理职业的基本知识和相关法律法规,老年人的饮食起居照护,老年人的心理特点和心理保健以及老年人的康复保健等内容。每一章前有学习目标,内容中穿插章节相关知识链接或温馨提示,书后附有思考题及参考答案,方便养老护理人员学习。

本教材供国家级(初、中、高级)养老护理员培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

养老护理员 / 周茜,吴玉霞主编. —北京:科学出版社,2015.5

ISBN 978-7-03-044290-1

I. 养… II. ①周… ②吴… III. 老年人—护理学 IV. R473

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 098129 号

责任编辑:秦致中 格桑罗布 / 责任校对:蒋 萍

责任印制:肖 兴 / 封面设计:范璧合

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

文林印务有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015年5月第一版 开本:787×1092 1/16

2015年5月第一次印刷 印张:21

字数:502 000

定价:49.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

随着经济和社会的发展,人们生活水平不断提高,人均寿命普遍延长,人口老龄化日益明显。为满足日益增长的老年人健康及医疗护理需求,各种养老机构如福利院及老年护理院等应运而生,但由于缺乏合格的养老护理人员,老年人的安全与健康难以保证。为了提高老年人的生活质量,为他们提供专业、规范化的护理服务,特编写此书以培训合格的养老护理人员,着力解决老龄工作领域的突出矛盾和问题。

为保证宁夏科技厅2014年科技惠民计划项目顺利实施,本书由长期从事老年护理研究、教学的专家和从事老年护理工作的临床一线护理人员编写而成。全书紧扣《养老护理员国家职业标准》的初级、中级、高级层次要求,从各级养老护理员工作要求实际出发,编写力求通俗易懂,与养老护理人员的文化水平相适应,侧重人文关怀,简单实用,实践性、可操作性强,注重启发性。本书可供各级养老护理员、护工及相关护理人员阅读参考,也适合各级鉴定机构和培训机构组织考前强化培训和申请参加技能鉴定的人员自学使用,对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

本教材分为初级、中级、高级三篇。教材每一章前有学习目标,内容中穿插章节相关知识链接或温馨提示,书后附有思考题及参考答案,方便养老护理人员学习。

本书的编写得到各级领导和专家的支持和帮助,谨在此深表谢意。本书涉及专业范围广泛,但限于水平,书中难免存在疏漏,恳请专家及使用本教材的师生和护理界同仁多提宝贵意见,以便进一步修订提高。

编 者
2015年2月

目 录

初 级 篇

第1章 养老护理员职业道德	(1)
第一节 养老护理员职业守则	(1)
第二节 养老护理员职业工作须知	(5)
第三节 养老护理员服务礼仪规范	(8)
第四节 养老护理员个人防护知识	(11)
第五节 相关法律法规	(18)
第2章 老年人的生活照护	(30)
第一节 老年人照护的基本知识	(30)
第二节 老年人的居住环境	(32)
第三节 老年人衣着与清洁	(34)
第四节 老年人饮食与排泄	(49)
第五节 老年人活动与休息	(78)
第3章 老年人的护理技能	(83)
第一节 老年人给药技能	(83)
第二节 老年人常用消毒方法	(87)
第三节 老年人热应用技能	(95)
第四节 遗体照护	(102)
第4章 老年人的心理保健	(106)
第一节 老年人的心理特点	(106)
第二节 老年人的心理保健	(110)
第5章 老年人的娱乐与康复	(118)
第一节 老年人闲暇活动	(118)
第二节 老年人康复护理	(120)

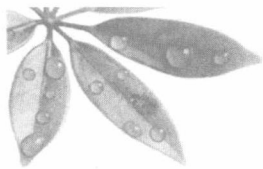
中 级 篇

第1章 老年人的生活照护	(130)
第一节 老年人的饮食照护	(130)
第二节 老年人的排泄照护	(137)
第三节 老年人睡眠的照护	(146)
第四节 老年人清洁的照护	(153)

第2章 老年人的护理技能	(166)
第一节 老年人给药技能	(166)
第二节 老年人压疮护理技能	(176)
第三节 老年人冷应用技能	(180)
第四节 老年人常见疾病的照护	(192)
第五节 临终老年人照护	(202)
第六节 老年人常用护理记录	(208)
第3章 老年人的心理保健	(213)
第一节 老年人常见情绪变化特点及应对	(213)
第二节 养老护理员与老年人沟通技巧	(218)
第4章 老年人的娱乐与康复	(221)
第一节 老年人闲暇活动	(221)
第二节 老年人康复护理	(225)

高级篇

第1章 老年人的生活照护	(238)
第一节 老年人的饮食照护	(238)
第二节 老年人的排泄照护	(244)
第2章 老年人的护理技能	(251)
第一节 消毒隔离技术	(251)
第二节 老年人急救救护技术	(258)
第三节 危重症老年人的观察	(295)
第四节 老年人常见疾病照护	(303)
第3章 老年人的心理保健	(314)
第一节 老年人心理保健	(314)
第二节 心理健康知识宣教	(320)
第4章 老年人的娱乐与康复	(322)
第一节 老年人的康乐活动	(322)
第二节 老年人的功能锻炼	(324)



初 级 篇

第 1 章

养老护理员职业道德

学习目标

1. 知识目标 掌握养老护理员的职业守则及工作须知;熟悉职业道德的基本概念、特点;了解与养老护理相关的法律法规。
2. 技能目标 能够将职业服务礼仪和劳动中的个人防护应运在具体工作中。
3. 素质目标 具有良好职业道德,工作得到老人、家庭、社会的认可。

第一节 养老护理员职业守则

一、职业道德基本知识

我国《公民道德建设实施纲要》指出:“职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则,每个从业人员,不论是从事哪种职业,在职业活动中都要遵守道德。其主要的作用就是调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系。”

(一) 职业道德的涵义

职业道德是一种职业规范,受社会普遍的认可;是长期以来自然形成的;它没有确定形式,通常体现为观念、习惯、信念等;依靠文化、内心信念和习惯,通过员工的自律实现;大多没有实质的约束力和强制力;主要内容是对员工义务的要求;标准多元化,代表了不同企业可能具有不同的价值观;承载着企业文化和凝聚力,影响深远。

(二) 职业道德的特点

1. 职业道德具有适用范围的有限性 每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同,从而形成各自特定的职业道德的具体规范。
2. 职业道德具有发展的历史继承性 由于职业具有不断发展和世代延续的特征,不仅其技术世代延续,其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法,也有一定历史继承性。
3. 职业道德表达形式多种多样 由于各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此其表达形式多种多样。
4. 职业道德兼有强烈的纪律性 纪律也是一种行为规范,但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守,又带有一定的强制性。就是说,一方面遵

守纪律是一种美德,另一方面,遵守纪律又带有强制性,具有法令的要求。职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达,让从业人员认识到职业道德又具有纪律的规范性。

(三) 职业道德的作用

1. 调节职能 职业道德一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责;医生怎样对病人负责;教师怎样对学生负责等等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉 一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是指企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度,提高企业的信誉主要靠产品的质量和售后服务,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。

3. 促进本行业的发展 行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

4. 有助于提高全社会的道德水平 职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现;是一个人的道德意识,道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

(四) 职业道德的基本要素

1. 职业理想 是指人们对职业活动目标的追求和向往,是人们的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现。它是形成职业态度的基础,是实现职业目标的精神动力。

2. 职业态度 是指人们在一定社会环境的影响下,通过职业活动和自身体验所形成的、对岗位工作的一种相对稳定的劳动态度和心理倾向。它是从业者精神境界、职业道德素质和劳动态度的重要体现。

3. 职业义务 是指人们在职业活动中自觉地履行对他人、对社会应尽的职业责任。我国的每一个从业者都有维护国家、集体利益,为人民服务的职业义务。

4. 职业纪律 是指从业者在岗位工作中必须遵守的规章、制度、条例等职业行为规范。例如,国家公务员必须廉洁奉公、甘当公仆;公安、司法人员必须秉公执法、铁面无私等。这些规定和纪律要求,都是从业者做好本职工作的必要条件。

5. 职业良心 是指从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的自觉意识和自我评价活动。人们所从事的职业和岗位的不同,其职业良心的表现形式也往往不同。例如,商业人员的职业良心是“诚实无欺”;医生的职业良心是“治病救人”,从业人员能做到这些,良心就会得到安宁;反之,内心则会产生不安和愧疚感。

6. 职业荣誉 是指社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定评价,以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一个从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时,就会由此产生荣誉感;反之,就会产生耻辱感。

7. 职业作风 是指从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、诚实守信、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等,都属于职业作风。职业作风是一种无形的精神力量,对其所从事事业的成功具有重要作用。

二、养老护理员职业守则

(一) 职业守则概述

职业守则就是从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则。它是整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作用等综合方面的行为标准有要求。它是社会道德在职业生活的具体体现,是社会主义道德体系建设的重要内容。

(二) 养老护理员职业守则

《养老护理员国家职业技能标准》对养老护理员的职业守则做出规定,养老护理员在工作中要做到尊老敬老、以人为本,服务第一、爱岗敬业,遵章守法、自律奉献。

1. 尊老敬老、以人为本 子曰:孝,天之经,地之义,民之行也。尊敬老人是中华民族的传统美德,也是每个公民的义务与责任。

首先,老年人是社会发展的推进者和贡献者。文明社会的传承和人类世代的交替,是前人开拓和奋斗的结果。老年人是智慧、权威和尊严的象征;是社会发展的推进者与贡献者;是家庭、社会和谐与稳定的重要力量,是社会的宝贵财富。国际社会提倡“促进公众承认老年人的权威、智慧、作为和其他贡献,尊重和感激老年人。”

其次,老年人是时代主流社会发展中一支不可忽视的力量。许多的老年人,阅历深广、经验丰富、技术精良,有成熟的判断力,蕴藏着一种巨大的创造力,他们把人的一生看成是不断学习、实践和发展的过程。老年人也有着对人生境界、人格尊严和自我价值的一种积极的、继续的追求。他们不仅有参与社会发展的愿望,也是创造新的社会价值和经济价值的宝贵资源。

“百善德为本,敬老孝当先。”尊老的美德,其实就是老人需要帮助时,伸过来的一只温暖的手;老人需要谈心时,递上来的一颗火热的心;老人需要关心时的一句亲切慰问。只有在这种世界中的老人,才能感到人世间的温馨与美好;才能远离孤独,才能欣慰地走完属于他们的人生旅途,才能使整个世界充满欢声笑语。尊敬老人,先从自己做起,要从物质生活上对老人给予赡养和照顾,包括衣食、住宿、医疗等方面的供给和照料,特别是当父母、长辈有病时,子女、晚辈要悉心照料。不能嫌弃、虐待老人,要依照法律的义务和道德责任,保护老人的合法权益;要在精神生活上给老人以关心、体贴,使他们得到心理慰藉,充分享受天伦之乐;要在社会上积极倡导敬老、尊老、爱老、助老的道德风尚,热心为老人办实事、办实事。

养老护理员,就是对老年人生活进行照料、护理的服务人员。要做好养老护理员,首先是要敬业。护理老人不单是满足老人的吃住行,还要从医疗、心理方面对老人进行照料,因此养老护理员还需要学习和掌握老年护理基础知识,包括老年人生理、心理特点;老年人的护理特点;老年人的营养需求;老年人的常见疾病等,对老年人权益保障法等相关知识也要了解。今天,养老护理员不遗余力,不辞劳苦,兢兢业业地护理老年人,替老年人解难;明天,自己也会在设备条件越来越好,服务水平越来越高的未来社会的关爱下安度晚年,幸福生活。可以说关心老人的今天,就是关心自己的明天。

2. 服务第一、爱岗敬业 不同行业、不同岗位对服务与敬业的表现形式不一样,对养老护理员来说,她们服务的对象是一特殊群体,她们肩负着社会及老年人子女的重托,从事的是一项构建和谐社会的的光荣工作,因此要牢固树立服务第一的思想观念。树立服务第一的思想,就要忠诚于这个职业,前提是要对老年人有爱心,做到与人为善,全心全意为老年人服务,视老年人是自己的亲人,时时处处想老年人所想,急老年人所急。只有树立服务第一的思想,把它作为工作行为的指导,并把它落实到各项为老年人服务的实处,才能赢得老年人的信任和社会的赞誉。

3. 遵纪守法、自律奉献 “没有规矩不成方圆”,良好职业道德的养成首先体现在遵纪守法。首先要遵守国家的法律、法规、法令。其次要遵守社会公德,遵守社会活动中最简单、最起码的公共生活准则。同时,要认真执行和遵守养老机构的各项规章制度。

对于养老护理员来说,法律法规不仅是进行服务的依据,也是养老护理员自身行为的准则和维护服务对象及自己合法权益的有力工具。一个合格的养老护理员必须具有较强的法律意识,掌握相关的法律规定,同时正确认识到自己的法律地位、法律权利、法律责任,做到知法、守法,不仅在养老护理中注意法律知识的运用,而且在自己的工作和生活中增强法制观念,遵守法律规定,履行法律义务,杜绝违法犯罪行为。

知识链接

“全国孝老爱亲最美家庭”先进事迹综述:美丽在大爱中绽放

——摘自《光明日报》2014. 10. 7

孝老爱亲是中华民族重要的道德规范。10月2日重阳节,中共中央宣传部、中华全国妇女联合会决定,授予任全来、赵永华、房泽秋、胡金凤、郭欣欣、赵伏妮、李永忠、李昌女、代琼兰、地丽胡玛尔·阿不都卡德尔等10户家庭“全国孝老爱亲最美家庭”荣誉称号。10户家庭,10个感人至深的孝老爱亲事迹,进入公众视野,传播着正能量。

今年2月以来,全国妇联开展寻找“最美家庭”活动,100个家庭被推选为全国“最美家庭”。这些家庭中,更多的是夫妻恩爱、敬老孝老、教子有方的普通家庭。赵永华是天津市红桥区一名普通的退休工人,多年来,老赵夫妇共无偿赡养过12名老人,并为7位老人送终。赵永华还帮助一些无依无靠的老人入住养老院,并时常去看望他们,和他们聊天解闷。2010年,赵永华与孤寡老人霍雅琴签订了“赡养协议”,在老人病危之际,赵永华把老人从社区养老院接到家中,经过13天的临终关怀后,老人安详地离世。

云南省昆明市代琼兰家庭的事迹同样让人感动。1979年,代琼兰所在村的孤寡聋哑五保户王刚生病卧床不起,她说服家里人,把老人接到家中赡养,直到2002年2月老人去世。老人去世时已经不能说话了,只是呆呆地看着代琼兰流泪,那一幕深深地印在代琼兰的心里,她下定决心要建一个养老院,让孤寡老人们都能够享受到家的温暖。从2004年老年公寓建成至今,代琼兰每天从外边回到家里的第一件事儿,便是去老年公寓看一看住在那里的老人,每当有老人生病,她都要亲自给他们喂药、喂水。

亲情浓,家庭和,国家兴。首都师范大学中国女性文化研究中心主任王红旗表示,“全国孝老爱亲最美家庭”可亲、可敬、可学,学习他们敬老助老的高尚情操,扶危济困的优秀品质,将会强有力地传播家庭美德,增强国家软实力。

(周 茜)

思考题

一、简答题

(1) 职业道德的定义和特点有哪些?

(2) 职业道德的基本要素有哪些?

(3) 假如你是某爱心护理院的一名养老护理员,你

怎样遵守职业守则?

二、情景分析题

某爱心护理院最近新录用了一批养老护理员,小孙是其中的一员,在上岗前她和大家一起接受了院方组织的岗前培训,可是在第一天上班就遇到一

个难题,她照顾的刘奶奶因为行动迟缓,在解手时尿裤子了,刘奶奶知道小刘是第一天上班,不好意思让她帮着换裤子,如果你是小孙,你怎么办?请结合所学知识谈谈自己的解决办法?

参考答案

情景分析题解析:

如果我是小孙,先自我介绍自己的工作性质就是来照顾刘奶奶的,其次安慰刘奶奶,老人的这种尿失禁和年龄是有关系的,不要不好意思,当取得

刘奶奶的信任后,配合刘奶奶更换干净的衣裤,并清洁外阴。在处理这件事件中,小孙体现的是养老护理员职业守则里的内容:尊老敬老、以人为本,服务第一、爱岗敬业,遵章守法、自律奉献的精神。

第二节 养老护理员职业工作须知

每个人生活在社会之中,为了生存和理想的需要,都要从事自己力所能及的职业。但不管你从事哪种职业,都要遵守你所从事职业的职业规范。养老护理人员所从事的工作是以老年人为服务对象,以生活照料为主要内容的专业性服务工作,在护理工作中要具备爱心、细心、耐心、热心、诚心。作为养老护理员,在工作前需要对自己从事的职业标准有系统的认识和学习,明确自己在工作中的角色和重要性,为能够更好地开展服务工作做好准备。

一、养老护理员的职业标准

(一) 职业概况

1. 职业名称 养老护理员。
2. 职业定义 对老年人生活进行照料、护理的服务人员。
3. 职业等级 本职业共设四个等级,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)。
4. 职业环境 室内,常温。
5. 职业能力特征 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。
6. 基本文化程度 初中毕业。
7. 培训要求

(1) 培训期限:全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限:初级不少于180标准学时;中级不少于150标准学时;高级不少于120标准学时;技师不少于90标准学时。

(2) 培训教师:应具有本职业或相关专业较丰富的知识、实际操作经验和教学经验。培训初级养老护理员的教师应具有本职业高级职业资格证书;培训中级养老护理员的教师应具有本职业技师职业资格证书或相关专业中级以上专业技术职务任职资格;培训高级养老护理员和技师的教师应具有本职业技师职业资格证书3年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

(3) 培训场地设备:培训机构应具备标准教室及有必要的教学教具设备的实习场所。

培训场地卫生、光线和通风条件符合国家有关规定。

8. 鉴定要求

(1) 适用对象:从事或准备从事本职业的人员。

(2) 申报条件

初级(具备以下条件之一者) ①经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。②在本职业连续见习工作2年以上。

中级(具备以下条件之一者) ①取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。②取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作5年以上。③取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

高级(具备以下条件之一者) ①取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作4年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。②取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作6年以上。③取得高级技工学校或经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书。

技师(具备以下条件之一者) ①取得本职业高级职业资格证书后,连续从事本职业工作5年以上,经本职业技师正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书。②取得本职业高级职业资格证书后,连续从事本职业工作8年以上。③取得本职业高级职业资格证书的高级技工学校本职业(专业)毕业生,连续从事本职业工作2年以上。

(3) 鉴定方式:分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达60分以上者为合格。技师还须进行综合评审。

1) 考评人员与考生配比:理论知识考试考评人员与考生配比为1:20,每个标准教室不少于2名考评人员;技能操作考核考评员与考生配比为1:10,且不少于3名考评员。

2) 鉴定时间:理论知识考试时间为90 min;技能操作考核时间为90~120 min。

3) 鉴定场所设备:理论知识考试在标准教室进行,技能操作考核在有教学教具设备的实习场所进行。

二、养老护理员的职业工作须知

(一) 职业须知

1. 为老年人服务 尊老敬老是全社会的共识和全社会的道德规范,也是构建和谐社会的重要组成部分。养老护理服务工作,在为老人服务的同时也同时减轻了家庭、社会的负担,维护了家庭、社会的稳定。通过养老护理工作,在全社会形成尊老、敬老、爱老的社会风尚,为建设和谐社会做贡献。

2. 为养老机构服务 养老机构是为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务的机构,主要服务对象是老年人。常见的养老服务机构有,敬老院、福利院、养老院、老年公寓、护理院等。养老机构的服务特点是一种全人、全员、全程服务,所谓“全人”服务是指养老机构不仅要满足老人的衣、食、住、行等基本生活照料需求,还要满足老人医疗保健、疾病预防、护理与康复以及精神文化、心理与社会等需求;“全员”服务是要满足入住老人上述需求,需要养老机构全体工作人员共同努力;“全程”服务是指绝大多数入住老人是把养老机构作为其人生最后的归宿,从老人入住那天开始,养

养老机构工作人员就要做好陪伴着老人走完人生最后里路的准备。

3. 为社会服务 家庭是组成社会最小的单元,老年人家庭、为社会贡献了一辈子,在他衰老后不能继续为家庭、为社会做贡献时,更多的是需要家庭和社会对他的关心、照料。养老护理员的工作是社会分工的一部分,面对家庭、社会的需要,养老护理员应该在肯定社会利益与个人利益相联系的基础上为社会服务。要勇于承担社会使命,为我国养老护理事业贡献个人力量,要勇于承担社会重任,在我国养老护理事业中体现个人价值。

(二) 工作须知

1. 提供生活照料,满足生活需要 衰老是个体生长、成熟必然的连续变化过程,是人体对内外环境适应能力减退的表现。因为衰老,老年人身体各组织器官的生理功能日渐衰退,如牙齿松动、脱落、牙龈萎缩,不能顺利进食,吃饭不香;视力减退、听力下降、关节骨质增生、退行性病变导致反应慢、行动迟缓、容易摔倒;机体的调节控制能力下降,容易患病等,就是这些最平常的吃饭、入厕、睡觉、更衣、洗澡,没有别人帮忙,他们自己也无法独立完成。因此养老护理员的首要工作就是为老人提供最基础的生活照料,满足老年人最基本的生活需求。

2. 提供基础护理,减轻躯体痛苦 衰老不是疾病,但衰老又与许多疾病密切相关。在需要养老护理员照料的老年人中,多数是衰老与疾病并存,同时由于反应差、抵抗力低,老年人的疾病容易反复发生和恶化,一些特殊疾病还会引起老人意识障碍等。由于老年人发病的这些特点,就要求养老护理员在为老人提供基本生活护理时还需要学会基本的护理操作,如协助医护人员为老年人换药、服药、吸氧、吸痰、鼻饲、口腔护理、会阴护理、皮肤护理、管道护理、初级救护等,以此保障老人生命、减轻病痛、维护老人安全。这些基本的护理操作,是养老护理员工作的基本内容。

3. 提供康复护理,提高生命质量 高血压、糖尿病、冠心病、高血脂、脑血栓、心梗等是老年人的常见疾病。随着社会的发展和文明程度的提高,这些疾病的发病率也在逐年提高,虽然人们的疾病预防意识和诊疗技术都在提高,疾病的死亡率已大幅度下降,但是瘫痪、失语、智能障碍等致残率却明显增多,这给老年人和老年人的家庭都带来很多痛苦和烦恼。因此和疾病相关的一些康复工作如语言康复、肢体康复、心理康复等康复护理服务,同样也是养老护理员工作的内容之一。

4. 提供心理护理,注重心理健康 随着老年人机体的衰退,功能的改变,对社会环境的适应能力逐渐下降,易出现各类心理问题。有些老年人离退休后,工作和生活环境发生了一系列转折,如从工作上的参加者转为旁观者,从以工作为重心转为以闲暇为中心,从以单位为核心转为以家庭为中心,从紧张的生活转为清闲的生活,从接触的人多事多到接触的人少事少,因而有可能思想上由积极状态变为消极状态,精神上由有依赖感变为无依赖感,在思想、生活、情绪、习惯、人际关系等方面出现不适应。还有些老年人到了卧病在床,吃喝拉撒都需要别人照顾的阶段。老年人在独自遭受煎熬的时候,会产生孤独、沮丧、愤怒、抑郁的心理,同时老年人的家属子女也同样在经历着难以忍受的煎熬,他们始终被忧伤和焦虑所困扰,不但消耗了大量体力与财力,心理上也承担着严重的刺激与压力。学习一些心理学知识,掌握一些沟通技巧,提供一些基础心理护理,给老年人和家属以心理支持,也是养老护理员应尽的责任。

5. 提供临终关怀服务,维护生命尊严 随着我国老龄化程度逐渐加重,“四二一”家庭逐渐增多,许多老年人选择把人生最后一程寄托在养老机构度过。临终关怀是社会的需求

和人类文明发展的标志,其目标是提高临终老年人的生命质量,通过消除或减轻病痛与其他生理症状,排解心理问题和精神焦虑,令他们内心宁静地面对死亡;同时,临终关怀还能够帮助他们的家人承担一些劳累与压力。因此提供临终关怀服务,维护老年人最后生命的尊严,是养老护理员神圣的职责。

(周 茜)

思考题

一、简答题

- (1) 养老护理员的职业等级分几级? 各级培训的时间是多少学时?
- (2) 养老护理员的工作须知内容是什么?

二、情景分析题

某养老护理院最近新入住一位老人——李大

爷,他因为脑梗后遗症生活不能完全自理,由于儿女工作忙,无人照料,经老人同意送至养老护理院。待儿女走后,李大爷及其沮丧,对护理员的工作也不配合,如果你是负责老人的护理员你怎么办? 结合所学知识谈谈自己的解决办法。

参考答案

情景分析题解析:

如果我是这名护理员,先要和家属交谈,了解李大爷的生活习惯和喜好,以及一些他不愿提的话题和人。其次真诚地向李大爷做自我介绍,评估他的生活自理程度,根据评估结果,按照护理院制定

的护理、康复计划完成以下工作内容:提供生活照料,满足生活需要;提供基础护理,减轻躯体痛苦;提供康复护理,提高生命质量。照顾老人的同时,最大限度地让老人体会到关怀和温暖,帮助他树立生活的信心。

第三节 养老护理员服务礼仪规范

养老护理员的工作和其他服务行业一样,其服务对象是为人的服务,为了建立和谐的人际关系,达到高水准的服务目标,需要养老护理员不断提高自身素质,所以养老护理员必须掌握基本服务礼仪,包括卫生礼仪、着装礼仪、工作礼仪、服务态度、语言礼仪、举止行为礼仪等。规范到位的文明服务在尊重别人的同时也会赢得别人的尊重。

一、卫生、着装礼仪

1. 养老护理员的卫生要求

(1) 日常卫生:养老护理员要养成良好的卫生习惯,给人留下干净、整洁的良好印象。要做到每天刷牙、泡脚,经常沐浴,保持口腔、身体无异味。

(2) 头发卫生:养老护理员的头发要经常洗,修剪要整齐,刘海不过眉,短发长度不过肩。如果留长发,要用头花束在脑后,不披发、头发不染鲜艳颜色,避免头发、头屑掉落,污染老年人的饭菜和用物。

(3) 面部卫生:养老护理员可以略施淡妆,保持面部洁净,精神焕发,避免口、鼻、眼有分泌物,禁浓妆艳抹。

(4) 双手卫生:养老护理员要注意手部卫生,勤洗手、不留长指甲、不涂指甲油;在为老人进行各项操作前、后要用“六步洗手法”(图 1-1-1)。

进行手卫生的五个时刻

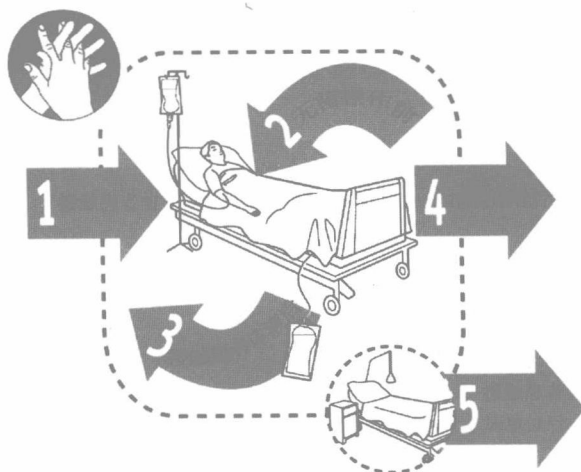


图 1-1-1 洗手时刻

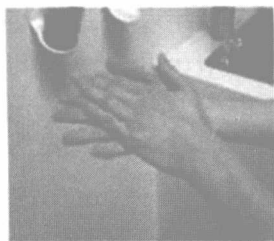
科学的六步洗手法是在平时清洁双手和日常生活中预防肠道传染病的关键,步骤如下(图 1-1-2):

第一步:掌心相对,手指并拢相互摩擦;

第二步:手心对手背沿指缝相互搓擦,交换进行;

第三步:掌心相对,双手交叉沿指缝相互摩擦;

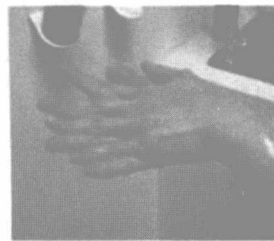
第四步:双手指交锁,指背在对侧掌心旋转搓擦,交换进行;



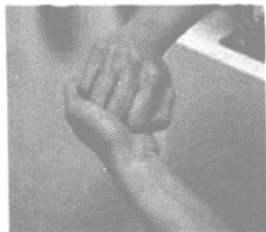
第一步
掌心相对,手指并拢相互摩擦



第二步
手心对手背沿指缝相互搓擦,
交换进行



第三步
掌心相对,双手交叉沿指缝
相互摩擦



第四步
双手指交锁,指背在对侧掌心
旋转搓擦,交换进行



第五步
一手握另一手大拇指旋转搓擦,
交换进行



第六步
指尖在对侧掌心前后擦洗,搓
法手腕,交换进行

图 1-1-2 六步洗手方法

第五步:一手握另一手大拇指旋转搓擦,交换进行;

第六步:指尖在对侧掌心前后擦洗,搓洗手腕,交替进行。

(5) 其他卫生:养老护理员要注意全身卫生,勤换清洁衣裤,保持内衣内裤干燥,注意经期卫生,以避免自身感染和异味。

2. 养老护理员的着装要求

(1) 干净整齐:养老护理员工作服要干净平整,朴素大方,领口、袖口简单利落,扣子整齐不缺,裤角在鞋跟以上平脚面处。

(2) 色彩淡雅:养老护理员着衣整体色彩要淡雅,上衣裤子搭配要合理,忌鲜艳颜色,避免刺激老人;忌黑色以避免沉闷。围裙、套袖要相配,切忌杂乱花哨。

(3) 协调得体:养老护理员工作服要合体、符合时令、优雅,不能过小、过紧,影响工作;也不能过大、过松,显得臃肿、邋遢。女士着装忌短、忌露、忌透,做到“尊重他人,适度自律”,禁忌仅穿内衣、睡衣和短裤、短裙进行工作。

(4) 鞋袜轻便:养老护理员鞋袜搭配要考究。鞋子要求软底轻便、无响声,袜子以白色或肤色为主。不宜穿凉鞋和靴子,更不宜光脚和穿拖鞋。

(5) 饰物点缀:巧妙地佩戴饰品能给女士增添色彩,养老护理员可以点缀一些不造成伤害的布艺饰品,但是,严禁在工作时间戴戒指、夸张的耳环、项链。

二、工作礼仪

1. 养老护理员服务态度

(1) 主动热情:养老护理员见到老年人、家属或来访者,要主动打招呼,微笑问候:“您好!”“您需要我帮助吗?”为了表示尊重,必要时可以行 15° 鞠躬礼。

(2) 耐心周到:养老护理员为老年人服务,要想老年人所想,急老年人所急,耐心地为老年人解释,细心地观察老年人没注意的问题,及时周到地为老年人解决,让老年人和家属体会到养老护理员的爱心。

(3) 文明礼貌:养老护理员要有微笑的面容、真诚的眼神、优雅的肢体语言,提倡使用普通话,使用礼貌用语:“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”、“请原谅”、“不客气”、“谢谢合作”、“再见”等。不骂人,不讲粗话,不大大声喧哗,不乱发脾气。

(4) 尊重老年人和家属:养老护理员要尊重老年人和家属。具体表现在对老年人和家属的关心和体贴上;表现在对老年人健康状况的熟悉和了解上;表现在微笑和轻柔的服务上。要经常换位思考:“假如我老了,我希望得到别人的照顾和帮助吗?”“假如我也躺在这张床上,我希望养老护理员怎样对待我?”文明服务是表达尊重的最好方式,同时文明也带来尊重。让老年人和家属感受到养老护理员的崇高礼遇,养老护理员就会赢得他们的尊重,让养老护理工作顺利进行。

2. 养老护理员语言礼仪 “话是开山的钥匙,言语是心灵的窗户”。语言是人类社会最重要的交际工具,而交谈是表现文明礼貌的重要方面。养老护理员与老年人和家属交谈时要和颜悦色,态度诚恳,音调平和,语速适中,谦虚亲切,回避隐私,不言人恶。遇到矛盾,要做到不急不躁,不温不火,不推卸责任。

3. 养老护理员举止礼仪

(1) 姿势:养老护理员面对老年人、家属或来访者,要使用好肢体语言:微笑、鞠躬、握手、招手、鼓掌、右行礼让、起立回答问题等。做到站有站相,坐有坐相。交谈时正视对方,

认真倾听,或侧耳聆听,不能东张西望,看书看报,挖耳朵、抠鼻子,剪指甲,上下抓挠、左右摇摆身体等。

(2) 站姿:养老护理员站立时,身体要与地面垂直,重心放在两个前脚掌上,挺胸、收腹、抬头,双肩放松,两腿并拢,双臂自然下垂或在身体前交叉,眼睛平视,面带微笑,不要歪脖、扭腰、屈腿等。

(3) 坐姿:养老护理员坐立时,腰背挺直,肩放松,两膝并拢,弯曲大致成直角,双足平放在地面上,双肘自然弯区,双手心向下,互相重叠,自然放在一侧大腿上。与老人谈话,入座时要轻柔缓和,起座时要稳重端庄。不要随便坐老年人的床铺,或斜倚在老年人床头被子上,更不要大大咧咧跷着“二郎腿”或抖腿。

(4) 走姿:养老护理员行走时要轻而稳,胸要挺,头要抬,肩放松,两眼平视,面带微笑,自然摆臂。为老年人端饭菜、端饮料等,要曲肘,双手将物品平端在胸前稳步行进。不要低头含胸、左摇右晃、脚掌拖地。遇到紧急情况,可以小步快走,但要保持镇定,不要大步流星地快跑,避免制造紧张气氛。

(周 茜)

思考题

一、简答题

- (1) 养老护理员的卫生、着装要求有哪些?
- (2) 请谈谈如何做好养老护理员工作中的礼仪?

二、情景分析题

李奶奶是一名退休的老干部,78岁,由于最近感冒,血压有点高,家人不放心,请了养老护理员小

孙来照顾李奶奶。在小孙的精心照料下李奶奶的病情明显好转。可近期小孙因为和男朋友闹别扭,工作时喜欢把音乐和电视的声音放的很大,以此转移自己的郁闷情绪,请结合所学知识,试分析小孙的这种行为是否符合养老护理员的职业礼仪规范?

参考答案

情景分析题解析:

小孙的行为不符合养老护理员的职业礼仪规范。小孙因为自己的心情,没有考虑李奶奶的病情

虽有明显好转,但她仍然需要休养,自己放大音乐和电视的声音,是对他人的不尊重和休养的干扰。

第四节 养老护理员个人防护知识

养老护理员在为老年人提供服务时,难免会因经验不足,或缺少科学预防损伤发生的知识,影响养老护理员的身心健康,为了更好地做好养老护理工作,在为老年人服务的同时必须加强自我防护。例如,在身体方面要加强预防跌倒、预防肌肉损伤、预防腰扭伤、预防流感、预防胃肠炎、预防来自老年人的伤害、预防来自闹事家属的伤害等安全防护,以保护身体健康。在心理方面,要掌握正确的交流沟通技巧和应对冲突的正确方式,要加强自我照顾,以缓解工作的压力,以轻松愉快的心情完成养老护理工作。

一、养老护理员工作安全防护

为了顺利完成养老护理工作,养老护理员在工作中要注意安全防护,保护自己同时也