

家庭服务业职业培训与技能提升系列教材



H O M E   C A R E   S E R V I C E S   F O R   T H E   A G E D

# 居家养老服务

孔卫东 © 主编



中国海洋大学出版社  
CHINA OCEAN UNIVERSITY PRESS

家庭服务业职业培训与技能提升系列教材

# 居家养老服务

孔卫东 主编

中国海洋大学出版社

·青岛·

## 内容简介

本书紧扣与居家养老相关的服务标准、规范和要求,结合山东省家庭服务业协会多年的调查研究成果,更加突出居家养老服务的实际和特点,契合不同层次的社会化养老服务需求,全面、系统地介绍了居家养老生活所需的服务知识与技能,涉及老年人衣、食、住、行、医、娱等方面,共分为基础服务、延伸性服务、突发事件处理3大模块13章内容。其中,心理护理、代购代缴、宠物饲养和花卉养护服务、助行助游助娱服务、养生保健服务等是本书的亮点。

本书适用于各家庭服务机构居家养老服务师资和服务人员的职业培训,也可供相关人员自学或参考使用。学员可通过对本书的系统学习和培训,考核合格后,获得相应专业技能资格证书,持证上岗。

### 图书在版编目(CIP)数据

居家养老服务/孔卫东等主编. — 青岛:中国海洋大学出版社, 2017. 8

家庭服务业职业培训与技能提升系列教材

ISBN 978-7-5670-1532-6

I. ①居… II. ①孔… III. ①养老—社会服务—职业培训—教材 IV. ①C913.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第190731号

出版发行 中国海洋大学出版社  
社 址 青岛市香港东路23号  
邮政编码 266071  
出 版 人 杨立敏  
网 址 <http://www.ouc-press.com>  
电子信箱 465407097@qq.com  
订购电话 0532-82032573(传真)  
责任编辑 张跃飞  
电 话 0532-88334466  
印 制 日照报业印刷有限公司  
版 次 2017年9月第1版  
印 次 2017年9月第1次印刷  
成品尺寸 185 mm × 260 mm  
印 张 14.75  
字 数 240千  
印 数 1~5000  
定 价 37.00元

发现印装质量问题,请致电0633-8221365,由印刷厂负责调换。

版权所有 侵权必究

## 编委会

主 编：孔卫东

编委会主任：孔卫东

副 主 任(排名不分先后)：

刘凯敏 勤好(北京)物业管理有限公司

王俊卿 山东省阳信春晖物业管理有限公司

李 茜 临沂市沂蒙大姐职业培训学校

刘大鹏 青岛市黄岛区今康福老年公寓

编委会成员(排名不分先后)：

董月贵 淄博善慈轩家政服务有限公司

刘守贵 山东南亚物业集团有限公司

刘庆栋 聊城市鸿福老年公寓

王成新 泰安市大家园家政服务有限公司

孙 静 枣庄市仁合世纪职业培训学校

# 序 言

随着我国人口老龄化、新型城镇化进程的加快,以及二孩政策全面放开,广大群众对社会化家庭服务的需求越来越旺盛。从中央到地方各级政府都十分重视家庭服务业的发展,为家庭服务业指明了前进的方向。《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》(国办发〔2010〕43号)中指出:“把家庭服务从业人员作为职业技能培训工作的重点……以规范经营企业和技工院校为主,充分发挥各类职业培训机构、行业协会以及工青妇组织的作用,根据当地家庭服务市场需求和用工情况,开展订单式培训、定向培训和在职培训。”由此可见,我国发展家庭服务业的关键之一就是健全职业培训体系,强化家政服务岗前培训力度,保证培训效果,大力提升职业化水平,培养出一大批适合当前市场需求的品质好、技能优的从业者。

家庭服务业是关乎国计民生的重要服务产业,服务领域宽、范围广,涉及人民群众生活的方方面面,与经济社会发展密切相关。然而,我国家庭服务业仍存在供需矛盾突出、服务品质不能满足社会多元化需求、服务专业化和规范化程度较低、从业人员队伍不稳定等问题。为充分发挥家庭服务业对稳增长、促就业、惠民生、调结构等方面的促进作用,各级政府、行业协会、企业经营者以供给侧结构性改革为主线,积极探索行业发展规律,改进和创新工作方法,以技能培训为抓手,加强人才培养,健全标准规范体系,着力提升从业者的职业素质和技能水平,提高企业服务质量,强化供需对接,走出一条符合中国国情的家庭服务业发展之路。

“家庭服务业职业培训与技能提升系列教材”是山东省家庭服务业协会从规范行业培训的角度出发,组织10多位家庭服务行业专家、学者、教授和行业精英,在参考了多套已出版教材的基础上,结合我国家庭服务业特点和实际,借



鉴行业专家多年培训、实践经验,经多次研讨、修订、审稿,历经3年半的时间撰写完成的。本系列教材首批包括《母婴生活护理》《居家养老护理》《居家养老服务》3本。

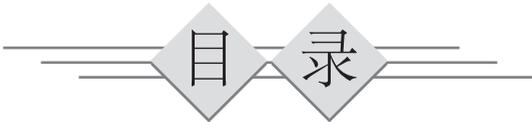
本系列教材紧扣家庭服务业行业标准,立足于学用结合,语言通俗易懂,内容条理清晰,实操严谨规范,图文并茂,视听结合,讲解详尽,贴合实际,有效衔接职业技能培训、考核及家庭服务实践,具有全面性、实用性、规范性、引领性等特点,贴近广大从业人员和企业管理人员的实际需求,充分契合社会对这些岗位的能力要求。本系列教材还利用当前最热的自媒体渠道,创造性地在重点护理操作内容旁添加视频二维码,学员可扫描观看其中的视频内容,再结合相关文字、图片,更有效地学习并掌握相关专业技能,开创看、学、练全方位、一体化的学习培训新模式。

本系列教材适用于各家庭服务机构师资和服务人员的职业培训,也可供相关人员自学或参考使用。本系列教材的出版,将为从业人员提供服务依据和标准,有利于规范家庭服务行业培训行为,提升从业人员专业技能和服务水平,带动家庭服务标准化战略的实施。同时,也将对我国家庭服务业的培训工作起到很好的指导和引领作用,为国家相关部门在家庭服务领域的政策研究、行业规范、服务标准制定等工作提供帮助。

最后,要感谢所有编委会的同志们对本系列教材的帮助,更要感谢编委会副主任们对本系列教材的大力支持。编写此系列教材对我来说是极大挑战。由于水平有限、时间紧张、周期较长、欠缺经验,教材难免存在疏漏或不足,欢迎各使用单位及个人多提宝贵意见,我将组织团队进行修订,以便培养更多的家庭服务业优秀人才,进一步增强人民群众的获得感。

孔庆东  
二〇一七年七月九日

在本书编写过程中,吕荣斌教授给予了很多建设性意见,青岛恒星科技学院协助拍摄了相关图片,对此一并表示衷心感谢。同时,本书参考了大量文献、资料,在此对专家、作者们的辛勤劳动和研究成果表示感谢。



# 目 录

第一章 概 论 .....	1
第二章 职业素养 .....	6
第一节 职业道德 .....	6
第二节 家庭人际关系的处理 .....	10
第三节 职业安全 .....	12
第四节 法律法规 .....	15
第三章 基础服务一——居家保洁服务 .....	19
第一节 居室保洁 .....	19
第二节 纺织品洗涤与保养 .....	33
第四章 基础服务二——膳食制作 .....	48
第一节 膳食制作基础知识 .....	48
第二节 膳食制作方法与技能 .....	61
第五章 基础服务三——睡眠服务 .....	84
第一节 老年人睡眠常识 .....	84
第二节 睡眠护理 .....	86



第六章 基础护理四——心理护理 .....	90
第一节 心理变化及心理需求 .....	90
第二节 心理护理 .....	94
第七章 基础服务五——家电的安全使用与维护保养 .....	98
第八章 延伸性服务一——代购代缴 .....	107
第一节 代购原则与规范 .....	107
第二节 代缴原则与规范 .....	110
第九章 延伸性服务二——助医服务 .....	113
第一节 陪同就医 .....	113
第二节 病患陪护 .....	119
第十章 延伸性服务三——助行、助游、助娱服务 .....	123
第十一章 延伸性服务四——宠物饲养和花卉养护 .....	130
第一节 宠物饲养 .....	130
第二节 花卉的养护 .....	139
第十二章 延伸性服务五——养生保健服务 .....	148
第一节 保健按摩基础知识 .....	148
第二节 常见穴位按摩 .....	158
第三节 常见症状的穴位按摩 .....	167
第十三章 突发事件处理与急救 .....	183
第一节 突发事件处理技巧 .....	183
第二节 突发事件急救技能 .....	207
附 图 .....	215
参考文献 .....	224

# 第一章

## 概 论

近年来,我国人口老龄化日益加剧,人口高龄化、老年空巢化、家庭小型化趋势明显,加上科学技术的发展和人们生活水平的提高,越来越多的老年人,已不再传统保守、自我意识薄弱,其养老服务需求不断增长,需求层次更高、更多元化,不仅需要延长寿命,还需要陪伴性、指导性、咨询性、管家式的生活服务,享受有尊严的、高质量的晚年生活。

目前我国社会化养老服务已经得到了一定的发展,但养老服务供给与实际需求之间的矛盾日益凸显。为此,亟须顺应时代要求,大力发展居家养老服务,以满足老年人多层次、多样化的养老服务需求,使新时代老年人的晚年生活更加自信、愉悦、精彩。

### 一、居家养老服务的含义

居家养老服务,是指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为支撑,为居住在家的老年人提供衣、食、住、行、娱及养生保健、精神陪伴等方面的社会化养老服务形式。

本书所称居家养老服务,是指为居家能自理的老年人提供的日常生活服务。

此处关于老年人生活自理能力的界定,在国际上通行的评估指标有6项,分别是吃饭、穿衣、上下床、上厕所、洗澡、室内走动。其中,任何一项都能独立完成的定义为“完全自理”;6项都能做,但是“有困难,需要人帮助”的定义为“部分失能”;任何一项调查回答“做不了”的,则定义为“完全失能”。若有



1~2项“做不了”的,定义为“轻度失能”;3~4项“做不了”的,定义为“中度失能”;5~6项“做不了”的,定义为“重度失能”。重度失能的老人属于完全不能自理,生活全靠他人扶助。本书所讲的居家养老服务主要面向完全自理和部分失能的老年人群。

此处的“日常生活服务”,是根据老年人的需求提供的,主要包括基础服务、延伸性服务、突发事件处理三大部分。具体来说,基础服务包括保洁服务、膳食制作、睡眠服务、心理护理、家电维修与保养等服务;延伸性服务包括代购代缴、助医、助行、助游、助娱、宠物饲养和花卉培植、养生保健等服务;突发事件处理包括对老年人常见的烧烫伤、摔伤、扭伤、噎食等意外事件及中风、晕厥等突发病症的急救服务。也就是说,居家养老服务主要包括生活照料、代购代缴、保健指导、精神慰藉、紧急救助等服务,如图1-1所示。

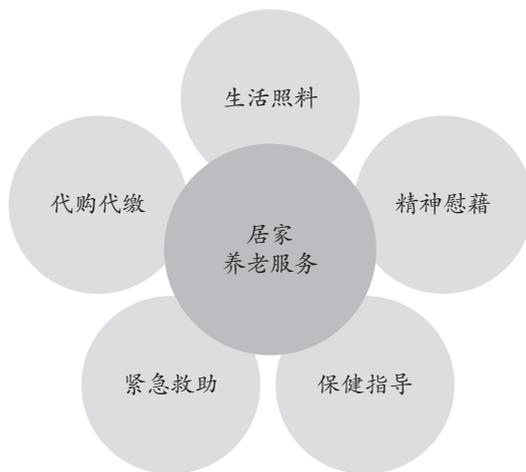


图1-1 居家养老服务的主要内容

综上所述,与居家养老护理注重护理技术和技能不同,居家养老服务更加注重老年人生活服务的多样化和个性化。

另外,根据不同层次的居家养老服务需求,居家养老服务方式主要分为3种:一种是全天候、家庭管家式的服务,一种是按小时计算的定期上门介入的服务,一种是针对社区托老所、日间照料中心的人数较少的集中日托服务。

## 二、发展居家养老的社会意义

居家养老服务是传统家庭养老模式的补充与更新,是我国发展社区服务、建立养老服务体系的一项重要内容。发展居家养老,具有重大的社会意义。

### (一) 发展居家养老是破解养老难题的重要出路

1999年末,我国60岁以上老年人口占总人口的比例超过10%。按照国际通行标准,中国人口年龄结构已开始进入老龄化阶段。进入21世纪后,我国人口老龄化速度加快。据预测,到2050年左右,我国老年人口将达到全国人口的30%(图1-2)。

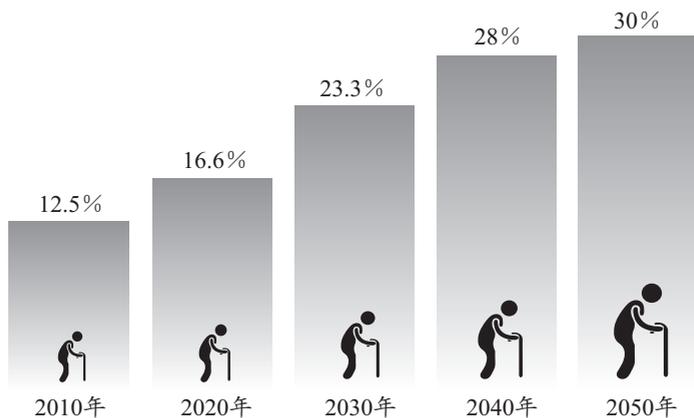


图 1-2 中国 60 岁以上老年人口所占比例趋势图

(数据来源:吴玉韶. 中国老龄事业发展报告(2013)[R]. 北京:社会科学文献出版社,2013)

汹涌而来的银发浪潮给我国养老福利事业造成了极大压力,使得我国尚未完善的养老服务体系面临着严峻挑战。我国现存的居家养老模式(养老院服务和社区托老所)不能满足老年人在健康、安全、快乐等方面的需求。随着人们生活水平的不断提高,人们对社会养老服务功能的强化和养老服务形式的多样化提出了新要求。研究表明,85%以上的老年人有享受居家养老的意愿,而选择进入养老院等养老机构养老的只占6%~8%<sup>①</sup>。对于健康、低龄老年人来说,居家养老是最佳选择。另外,根据调查,我国城市中48.5%的老年人有各种各样现实的养老服务需求。其中,需要家政服务的占25%,需要护理服务的占18%,需要聊天解闷儿的占13.79%。目前,我国城市居家养老服务需求总的满足率只有15.9%。我国居家养老服务供给不足、比重偏低、质量不高,不能满足老年人日益增长的服务需求<sup>②</sup>。全面推进和发展居家养老服务,是破解我国日趋尖锐的养老服务难题的重要出路。

① 阎青春. 我国城市居家养老服务研究(新闻发布稿)[R]. 北京:全国老龄办,2008.

② 阎青春. 我国城市居家养老服务研究(新闻发布稿)[R]. 北京:全国老龄办,2008.



## （二）发展居家养老是实现“老有所养”的现实选择

我国人口老龄化是在经济还不够发达、物质条件尚不充裕的情况下到来的，因此，单靠政府力量来发展养老福利事业是不现实的。居家养老服务与机构养老服务相比，具有成本较低、覆盖面广、服务方式灵活等诸多优点，它可以用较小的成本满足老年人的服务需求。

在我国“未富先老”的严峻形势下，必须根据我国社会经济发展的实际情况，走出一条具有中国特色、基本满足我国老年人需求的养老新路子。通过居家养老服务，可以让一部分家庭经济有困难但又有养老服务需求的老年人得到精心照料，从而切实提高广大老年人的生命、生活质量。居家养老服务适合我国国情，符合我国社会的养老特点，是满足众多老年人的养老需求、实现“老有所养”愿望的现实选择。

## （三）发展居家养老是弘扬尊老敬老优良传统、促进社会和谐的重要举措

我国已经进入人口老龄化的快速发展阶段。空巢老年人比例高。据预计，到2050年，我国临终无子女的老年人将达到7900万左右，独居和空巢老年人将占54%以上。我国家庭养老功能弱化。目前，我国家庭平均人数为3.1人，预计2030年将缩小到2.6人，2050年为2.5人。独生子女家庭占家庭总数的37%，“4-2-1”家庭结构逐渐成为主流。<sup>①</sup>“倒三角形”的家庭代际结构使得年轻子女对于照料老年人是心有余而力不足，而居家养老是中国传承了几千年的、以儒家家族伦理观为文化基础的养老模式，适应我国老年人的生活习惯和心理特征。这给发展居家养老服务提供了坚实的人文基础。

发展居家养老服务是尊重老年人情感和心理需求的人性化选择，对于稳固家庭、稳定社会起到良好的支撑作用。可以说，发展居家养老服务是弘扬中华民族尊老敬老优良传统，促进家庭和谐、社区和谐和代际和谐，推动社会主义和谐社会建设的重要举措。

## （四）发展居家养老是扩大就业渠道和促进经济增长的重要途径

老年人需要社会提供服务的比例在逐年上升，而且对养老服务的形式、项目、质量的要求越来越高，并且更加具体化。据测算，我国城市居家养老、家政

<sup>①</sup> 数据来源：<http://money.163.com/12/1031/14/8F5D9NOR00253B0H.html>。



服务和护理服务到 2020 年潜在的市场规模将超过 5 000 亿元<sup>①</sup>。因此,开展城市居家养老服务前景广阔,全面推进和发展居家养老服务,也是加快发展服务业、扩大就业渠道和促进经济增长的重要途径。

### 本章知识要点

1. 居家养老服务的含义、服务项目、服务方式。
2. 发展居家养老的社会意义。

---

<sup>①</sup> 阎青春. 我国城市居家养老服务研究(新闻发布稿)[R]. 北京:全国老龄办,2008.

## 第二章

# 职业素养

从事居家养老服务的人员称为居家养老服务员,高级别从业人员称为居家养老服务师(以下简称服务师)。居家养老服务不同于一般的家务服务,是一项针对完全自理和部分失能的老年人提供的全方位的照顾服务。它也不同于机构养老服务,是进入家门的非监控环境下的与老年人面对面的日常生活照顾和陪同服务。可以说,服务师是老年人生活的“百事通”和“私人管家”。

服务师在服务过程中不仅要与老年人沟通密切,还与老年人的家属、监护人、亲朋好友有所接触,人际关系复杂,如何做到为用户<sup>①</sup>提供优质的照顾服务,满足其生活和精神需求,建立和谐的服务关系,很大程度上取决于服务师的职业素养。可以说,服务师的职业素养决定了这个职业的生命。

鉴于此,在养老服务职业化的大背景下,一名合格的服务师不仅要有扎实的职业技能,还要具备较高的职业道德和职业修养,才能为老年人提供更优质、更贴心、更专业的照顾服务。

### 第一节 职业道德

职业道德是指人们在从事职业活动范围内所遵守的行为规范和准则的总和。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所负的道德责任和义务。

服务师的职业道德是规定如何运用公共的行为标准,处理与老年人之间,

---

<sup>①</sup> 用户:接受居家养老服务的家庭,包括服务的老年人及其家属、监护人等。



与老年人家属、监护人、亲朋好友之间相互关系的准则。

## 一、基本要求

在职业活动中,服务师需要遵循的职业道德体现在以下4个方面。

### (一) 尊老敬老,以人为本

对老年人有爱心和责任心,尊重老年人的生活习惯和宗教信仰,始终以老年人的需求为中心,急老年人之所急,想老年人之所想,提供全方位的生活照顾服务,使其“老有所养、老有所依、老有所学、老有所为、老有所乐”。

### (二) 遵章守法,诚实守信

遵守相关法律、法规和社会公德;遵守企业各项规章制度,服从所属机构<sup>①</sup>的管理,诚实守信,遵守合同约定。尊重老年人及其家属、监护人的知情权。保护老年人及其家属、监护人的隐私,不干涉用户家事。守时守信,忠诚本分,允诺的事情要做到。

### (三) 服务第一,爱岗敬业

热爱本职工作,忠于职守,勇于担当,乐于奉献,对工作尽职尽责,全心全意为老年人服务。工作一丝不苟,精益求精,努力学习最新专业知识与技能,不断提升自身综合素质,不断创新工作方式方法,增强专业本领。

### (四) 自洁自律,谦虚廉洁

注重个人修养,不翻动用户贵重物品,不利用工作之便贪恋钱财或谋取私利。不索要小费,不暗示、不接受他人赠送物品。自觉抵制各种精神污染,不议论用户和同事的私事,不带个人情绪工作。虚心接受批评,遇到误解、委屈或挫折时,以积极主动的心态去面对。

## 二、职业准则

居家养老服务中,一名合格的服务师要有得体的仪容仪表和文明的言谈举止,要树立既懂文明、懂礼貌,又端庄、稳重的好职业形象。

(1) 着装要大方、得体,衣服款式简洁,方便行动。不穿奇装异服;不穿饰品过多的衣物;不穿过于紧身、暴露的衣物,如超短裙、低胸装、露肚装等。

<sup>①</sup> 所属机构:这里指从事居家养老服务经营活动的组织机构。



(2) 表情要自然、亲切，面带微笑；目光要坦然、亲切、和善、有神。

(3) 面部要注意清洁与适当的修饰。男士要剃净胡须，刮齐鬓角，剪短鼻毛，不留小胡子和鬓角。女士可适当化淡妆，不可浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品，不留长指甲，不涂指甲油。

(4) 头发要勤于梳洗，保持干爽，无头屑、无异味。发型要朴素大方。男士头发不应盖过耳部，不触及后衣领；女士头发不应遮住脸部，刘海儿不要过低，发型利索，长发要盘起。

(5) 注意个人卫生，做到勤洗手(图 2-1)、勤洗澡、勤换衣袜、勤剪指甲、勤漱口。上班前忌吃大葱、大蒜、韭菜之类有异味的食物，必要时，可嚼口香糖去除异味。



图 2-1 七步洗手法

(6) 服务过程中，服务师要尽量使用普通话；注意说话文明，学会使用礼貌用语，例如，“您好”“谢谢”“请”“对不起”“麻烦您了”“不客气”“再见”等。说话要礼貌得体，称谓使用得当，常用称谓方式如表 2-1 所示；要学会使用尊称，注意说话禁忌，说话禁忌如表 2-2 所示。



表 2-1 常用称谓方式

场合	称呼表达方式	举例
正式场合	姓 + 职称 / 职务等	王教授、郝厂长或李院士
	姓名	王强、张敏
	泛尊称	同志、先生、女士、小姐
	职业称 + 泛尊称	司机同志、秘书小姐
	姓 + 泛尊称	张同志、李先生、赵女士、王小姐
非正式场合	老 / 小 + 姓	老张、小田
	姓 + 辈分称呼	黄伯伯、周阿姨
	辈分称呼	叔叔、伯伯、姑姑、奶奶、爷爷、舅舅
	名或名 + 同志	海霞、海霞同志

表 2-2 说话禁忌

禁忌	举例
忌无称谓语	“那个穿红大衣的过来!”“那个背包的别走!”
忌用不文明称谓	“嗨! 靠边点!”“喂, 你怎么了?”
忌不用尊称叫人	称老大爷为“老头”, 称某人为“秃头”
忌蔑视语、烦躁语、斗气语	“你真没用!”“我忙着呢, 你找别人去!”“我就这样, 你能奈我何!”

(7) 在与他人交流过程中, 语言表达要简洁明了; 语气要委婉谦恭, 诚实稳重, 不口是心非, 不虚假浮夸; 不随意乱发表言论; 不说谎话, 欺骗他人。注意目光交流, 不躲闪或游移不定, 通常视线要停留在对方双肩和头顶所构成的区域内。

(8) 接听电话时, 要礼貌应答, 做好记录(包括来电人的姓名、联系方式, 来电的时间、主要内容, 来电找谁, 电话中提到的时间、地点、是否需要回电等等), 以使用户回来后详细告知。打出电话时, 语言要简短明了。先将电话号码、联系人姓名、联系事情等搞清楚, 准备好再拨叫。电话接通后, 应先报上自己的姓名, 再询问要找的人是否在家。

(9) 时刻注意保持得体的姿态(坐姿、站姿、走姿), 避免不良姿态: 不跷二郎腿或抖腿; 不在他人面前整理衣物; 不在他人面前化妆打扮; 不在他人面前抠鼻孔、挖耳朵等。礼貌地处理无法控制的行为, 如若打喷嚏、咳嗽、擤鼻涕、打哈欠时, 应用手帕、纸巾捂住口鼻, 面向旁边, 事后要立即与旁边的人说声“对不起”, 表示歉意。