

乐老护理 服务标准流程

养老护理员培训教材

无锡市耘林乐老基金会支持

主审:龚育才 主编:周鸣鸣



苏州大学出版社
Soochow University Press

乐老护理服务标准流程

主编 周鸣鸣

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

乐老护理服务标准流程 / 周鸣鸣主编. — 苏州:
苏州大学出版社, 2019.3
ISBN 978-7-5672-2718-7

I. ①乐… II. ①周… III. ①老年人—护理—社会服
务—标准—中国 IV. ①R473-65②D669.6-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 008329 号

书 名: 乐老护理服务标准流程

主 编: 周鸣鸣

责任编辑: 征 慧

装帧设计: 刘 俊

出版发行: 苏州大学出版社(Soochow University Press)

社 址: 苏州市十梓街 1 号 邮编: 215006

网 址: www.sudapress.com

E - mail: sdcbs@suda.edu.cn

印 装: 苏州市深广印刷有限公司

邮购热线: 0512-67480030 销售热线: 0512-65225020

网店地址: <https://szdxcbs.tmall.com/>(天猫旗舰店)

开 本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 12 字数: 203 千

版 次: 2019 年 3 月第 1 版

印 次: 2019 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5672-2718-7

定 价: 58.00 元

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社联系调换。服务热线: 0512-65225020

《乐老护理服务标准流程》编委会

主 编 | 周鸣鸣

副主编 | 于淑梅 宁松毅 杨小仙

编 者 | 韩 萍 韩 雪 司 超 张晶晶 俞 玮
宋绍征 王春燕 陈 思 吴心雨 梁永春
田静静 赵春艳 李 丹 杨梦雪 尹 丽
王志敏 范维莹 柳许凡 裴 友 顾丽妍
穆会敏

插 图 | 谢小倩 刘子烟 王 珉 范玉婷

前 言

随着全球老龄化社会的到来,我国已经成为世界上老年人口最多的国家。近年来失能老年人人口增长迅速,据调查显示,我国失能老年人达 4 063 万人。但是目前国内对于失能老年人的能力范围认识尚浅,护理资源没有得到合理分配,造成过度护理或缺乏护理的现状。

荷兰“生命公寓”是享誉世界的知名养老机构,由荷兰养老专家汉斯·贝克于 20 世纪 90 年代率先倡导,主要是为了应对当时荷兰不断加剧的老龄化浪潮。“生命公寓”主张“快乐养老”,它有三大核心“快乐养老”理念,一是“YES”文化,二是泛家庭文化,三是用进废退。“YES”文化认为:愉快的心情是治愈百病的良方,只要是合理的,不是明显对健康不利的,则对老年人提出的任何需求,都说“YES”! 泛家庭文化是指:住在生命公寓里的所有人和在里面提供服务的医护人员、志愿者等都是大家庭中的一员。用进废退理念则主张鼓励老年人做力所能及之事,关注自己所能做的事情。在荷兰的“生命公寓”里,老年人不再是静静地被伺候着过日子,直到死亡来临,而是快乐养老,洋溢着生命的张力和芬芳。

本书在荷兰快乐养老核心理念的基础上,将荷兰埃文斯大学提出的国际先进养老护理标准与中国养老护理员国家职业标准相结合,同时根据我国的国情,由耘林培训中心和无锡太湖学院护理学院共同制定了中国特色快乐养老护理服务标准。本书采用漫画的形式,具体内容分为三大部分:老年人护理服务的基本知识、半自理老人护理流程、全护理老人护理流程。在保证知识连贯性的基础上,力求浓缩精练,突出针对性、典型性、实用性。



本书的出版得到了耘林培训中心的大力支持,在此表示衷心的感谢!由于笔者编写水平和时间有限,书中难免存在不足之处,恳请广大养老护理员培训教师以及学员们提出宝贵意见,以便及时修订。

编 者

2019 年 1 月

目 录

第一章 老年人护理服务的基本知识

第一节 养老护理员工作认知	2
一、养老护理员的职业简介	2
二、养老护理员的工作内容(全程采用引导式照护)	2
三、养老护理员的职业道德	4
四、养老护理员的礼仪规范	5
第二节 老年人护理基础知识	6
一、老年人的生理和心理特征	6
二、老年人的护理要点	14
第三节 沟通	20
一、个人档案	20
二、语言性沟通	22

第二章 半自理老人护理流程

第一节 体位转移和安全移动	35
一、协助老人移向床头	35
二、协助老人移向床边	37
三、协助老人翻身侧卧	42

四、协助老人坐起	49
五、协助老人站起	51
六、协助老人从床上转移至轮椅(椅子)	56
七、协助老人坐下	57
八、协助老人躺下	57
第二节 为老人穿脱(更换)衣裤	59
一、协助老人脱开襟上衣	59
二、协助老人脱套头上衣	61
三、协助老人穿开襟上衣	63
四、协助老人穿套头上衣	65
五、协助老人脱裤子	66
六、协助老人穿裤子	68
第三节 个人清洁	72
一、清洁面部和双手	72
二、清洁口腔	75
三、假牙的养护	77
四、头发的护理——梳头	80
五、头发的护理——洗头	82
六、足部的清洁	85
七、协助老人沐浴——淋浴	88
八、协助老人沐浴——盆浴	91
第四节 室内卫生	94
一、视天气情况,开窗通风	94
二、整理床铺	94
第五节 饮食照料	99
一、协助老人进食	99
二、协助吞咽困难的老人进食	102



第六节 排泄照料	106
一、协助老人排便	106
二、使用开塞露帮助便秘老人排便	109
三、使用腹部按摩法帮助便秘老人排便	111
第七节 给药照料	113
一、服用口服药	113
二、煎中药的方法	114
三、使用膏药的方法	114
第八节 观察照料	116
一、皮肤、头发、指(趾)甲的观察	116
二、咳喘的观察	118
三、血压的测量	121
第九节 消毒	125
一、日光消毒	125
二、煮沸消毒	125
三、浸泡消毒	126
四、擦拭消毒	127
五、洗手技术	128
第十节 冷热疗法	130
一、热水袋的使用	130
二、冰袋的使用	131
第十一节 睡眠照料	133
一、促进睡眠的护理措施	133
二、睡眠障碍老人的护理	134

第三章 全护理老人护理流程

第一节 体位转移和安全移动	138
---------------	-----



一、协助老人体位转移和安全移动	138
二、平车搬运法	145
三、翻身叩背排痰法	147
四、压疮预防措施	149
第二节 为老人穿脱(更换)衣裤	152
一、协助老人更换开襟上衣	152
二、协助老人更换裤子	153
第三节 个人清洁	155
一、清洁口腔	155
二、头发的清洁卫生	157
三、床上擦浴	160
第四节 室内卫生	164
第五节 饮食照料	169
一、协助老人进食(不能下床的老人)	169
二、协助老人进食(吞咽困难的老人)	170
三、协助老人饮水(不能下床的老人)	171
四、协助老人饮水(吞咽有困难的老人)	173
第六节 排泄照料	174
一、帮助卧床老人在床上使用便盆	174
二、帮助便秘老人排便法(开塞露使用方法)	178
三、人工取便法	179
参考文献	181

第一章

老年人护理服务的基本知识

第一节 养老护理员工作认知

一、养老护理员的职业简介

养老护理员是指对老年人日常生活进行引导式照料、护理的服务人员。养老护理员的基本任务是根据老年人的生理和心理特点及社会需要为老年人提供日常生活照料、疾病护理、陪伴照护、心理护理等服务。

二、养老护理员的工作内容(全程采用引导式照护)

(一) 日常照护

(1) 晨晚间照料:

- 协助老年人起床、洗澡、穿脱衣裤和整理床单。
- 帮助行动不便或者意识不清的老年人擦洗身体、洗脸、洗手、洗脚、清洁会阴部、梳头、整理床单等。
- 为老年人准备合适的早餐,同时鼓励老年人自己动手用餐。
- 合理安排老年人晚间活动,看书、看电视要适当,给老年人营造一个良好的睡眠环境。当老年人入睡之后,要注意老年人的安全(防坠床、防起夜跌倒)。

(2) 根据老年人饮食与营养现状评估,引导老年人共同制订健康饮食的计划,协助老年人合理进食、健康生活,保障老年人营养需求。

(3) 口腔护理:引导老年人晨起、入睡前和饭后自行刷牙漱口,为手部行动不便或意识不清的老年人进行口腔擦洗,有假牙的老年人要教会他们如何护理假牙和清洁口腔,预防口腔感染。

(4) 遵照医嘱,提醒老年人按时服药。

(5) 指导并协助行动有困难的老年人进行正确的体位转移,针对翻身有困难的老年人,要教会他们翻身的技巧或者配合技巧,鼓励其自己翻身,必要时为其翻身拍背。

(6) 排便护理:为老年人制造良好的排便环境(适宜的室内温度、隐蔽的环境等),协助不能下床的老年人床上排便,教会老年人如何正确有效地排便,并及时清理排泄物,更换脏衣裤、床上用品,排完便,要及时给房间通风,保持房间清洁、无异味。

(7) 定期给老年人修剪指(趾)甲(每周1次),剃胡须(隔日1次)。

(8) 鼓励老年人进行日常生活能力训练。

(二) 疾病护理

耐心细致地做好观察工作,随时注意观察老年人的健康和生活情况,及时发现、了解老年人生理、心理的不适,并配合医生和护士做好老年人患病时的治疗、护理工作。

(三) 陪伴照护

(1) 陪伴老年人参加社区活动,在活动过程中,让老年人增加社会融入感,体现社会价值。

(2) 陪伴老年人就医、检查、进行日常康复训练、锻炼等。

(3) 制造话题,用各种方式陪伴老年人,以减少老年人的孤独感。

(4) 陪伴老年人做力所能及的家务。

(四) 心理照护

(1) 尊重老年人,认真倾听,了解老年人的生活经历和生活事件,便于更好地提供个性化的护理。

(2) 对老年人通过各种方式表达出来的意见、建议、要求,要给予关注,及时上报。

(3) 对待老年人需要耐心等待,不管是说话的时候还是做事的时候,杜绝催促。

(4) 传达信息时要准确诚实,严禁采用欺骗、夸大事实、缩小危害等方式向老年人提供虚假信息。

(5) 换位思考:对待老年人的情绪变化以及建议,从老年人的角度思考问题。

(6) 制造话题:多关注老年人的兴趣爱好,多制造话题,减少老年人的孤独感。

(7) 环境布置:根据老年人的喜好以及个人情况,协助护理团队进行环境布置,促进老年人的身心健康。

(8) 尊重老年人的隐私:不随意谈论老年人的隐私,也不追问老年人的隐私。

三、养老护理员的职业道德

(一) 养老护理员职业道德的内涵

养老护理员的职业道德是指其在职业活动中应遵循的行为准则和道德规范,是规定养老护理员如何运用公共的行为标准,处理与老年人之间、与老年人亲属之间以及与同事和社会之间相互关系的基本准则。

(二) 养老护理员的职业守则

1. 尊老敬老,以人为本。

关爱老年人不仅是一种美德,更是一种义务与责任。“老吾老,以及人之老;幼吾幼,以及人之幼。”

在工作中要处处为老年人着想,在实际行动中体现以老年人为本的理念,从老年人的根本利益出发,满足老年人的合理需要,切实保障老年人的权益,让老年人体会到全社会对他们的尊敬和关怀。

2. 服务第一,爱岗敬业。

服务第一就是把为集体为他人工作放在首位,想老年人之所想,急老年人之所急,全心全意为老年人提供养老服务;爱岗就是热爱自己工作的岗位,热爱本职工作;敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。

3. 遵章守法,自律奉献。

遵章守法是说人们必须按照法律法规及纪律的有关规定做事。自律奉献,要求护理员在为老年人服务的过程中,处处为老年人着想,严格要求自己,积极



进取,精益求精,不断提高养老护理服务水平。

四、养老护理员的礼仪规范

礼仪是指人们在日常活动中共同遵守的行为和原则,也是人们日常生活中不可缺少的内容之一,养老护理员的基本礼仪要求如下:

(一) 仪容仪态

仪容仪态主要包括穿着打扮、行为举止和个人卫生等。在着装方面应得体,力求整洁大方,衣服各部位不要裸露太多,上门为老年人服务时应穿工作服,工作服被污染后要及时更换。

(二) 行为举止

工作中要穿袜子,穿平底鞋,以防走动时发出声响,影响老年人休息。站立时应保持头正两肩外展,放松,挺胸收腹,立腰提臀,双腿并拢,两手轻握于腹部或下腹部,工作中要认真洗手,防止发生交叉感染。

(三) 礼貌用语

语言是人类沟通的重要工具,使用得体可以促进人际关系的和谐发展,反之则影响人与人之间沟通的效果。养老护理员的用语一定要规范,而且要富有感情,语言内容要严谨高尚,语言要清晰,力求简洁,要礼貌地称呼老年人,切不可用很随便的用语向老年人打招呼。

第二节 老年人护理基础知识

一、老年人的生理和心理特征

(一) 老年人的生理特征

随着年龄的增长,尤其是步入老年阶段后,人体的各项生理功能会逐渐下降,各个器官系统都会出现不同程度的生理或病理性变化,许多疾病的发生率明显增高,或是出现一些特征性的病症。衰老涉及多个环节的、复杂的生物学过程,可分为生理性衰老和病理性衰老。两者往往同时存在,相互作用,形成一系列复杂变化,很难严格区分。衰老受个体和外界环境的影响很大,其速度、状态在不同个体之间存在明显差异。

通常认为 60 岁以后就进入了老年期,但随着生活水平和医疗保健水平的提高,人到了 65 岁以后才逐渐产生明显的老化趋势。其生理特点如下:

1. 身体外貌的变化。

老年人较明显的是外观的变化,如由于肌肉萎缩导致皮肤松弛,会在身体表面出现褶皱。皮肤表面还会出现较明显的呈片状或点状的褐色斑点,多见于手部和脸部,也有人称之为“寿斑”。

老年人指(趾)甲生长较慢,并且变脆、变厚,手掌及脚底皮肤角化过度,使皮肤变厚,指(趾)甲变形。由于脊柱纤维弹性变小,加之肌肉萎缩,身材会变矮,甚至出现驼背现象。

2. 感官的变化。

感官的变化使老年人对外界反应减少。主要表现为:

(1) 视觉改变。由于眼球内晶体失去了弹性,眼肌调节能力下降而出现老

花眼,造成视物模糊。此外,还容易出现白内障、角膜白翳、视野变小、瞳孔对光反应减弱等眼部疾病症状。

(2) 听觉出现障碍。双耳听力阈值降低,对高频率的声音变得不敏感,听不清别人说话,常常答非所问,久而久之,不愿与别人交流,因而变得更加闭塞,反应更加迟钝。如果听力完全丧失,又不愿意借助听力设备来改善听力,就会对外界事物失去反应能力,心灵会更加孤独。对此,养老护理员要想方设法与他们进行沟通。

(3) 味觉变化。由于舌苔变厚,味蕾减少,唾液分泌减少,也使味觉退化,总觉得吃什么都没有味道,因而喜吃甜、咸食品,觉得有味。此时,应特别注意适度控制糖量和食盐的摄入。

(4) 皮肤感觉改变。除视觉、听觉、味觉变得迟钝外,皮肤感觉也随之减弱,所以,照料老年人时要注意防止冷、热和触觉的伤害。

3. 运动系统的变化。

(1) 脊柱纤维弹性下降,身材变矮。

(2) 肌肉韧带因运动减少而萎缩、变硬,纤维组织增生,肌肉力量减弱,肌弹性降低。

(3) 易出现肌肉疲劳,腰酸腿疼,容易发生腰肌扭伤。

(4) 骨骼明显改变。骨骼中有机物质减少或逐渐退化,出现骨质疏松,由于骨质变脆,极易发生骨折。常见的是手腕部骨折、坐骨骨折和股骨骨折。

(5) 关节囊结缔组织增生、韧带退行性改变及组织纤维化,导致关节僵硬,活动不灵活。

4. 呼吸系统的变化。

老年人随着年龄的增长,肺脏功能及气管弹性减弱,呼吸功能减弱,肺活量下降,使其活动增加以后常感到呼吸急促,呼吸明显加快,有时还会伴有呼吸节律不齐、呼吸暂停等情况。

由于换气困难,老年人常常感到说话多时也会气促,所以,一次不能进行较长时间的谈话,特别是高声谈话比较困难,因此,与老年人交流时要有耐心。

由于呼吸功能的减弱,反射性咳嗽功能也下降,气管分泌物不易排出,致使老年人容易发生肺部感染、肺气肿、阻塞性肺部疾患,严重者发生呼吸衰竭。

另外,由于鼻腔黏膜、咽部淋巴组织萎缩,老年人也比较容易感冒,鼻腔内常