

# 入住养老机构 完全手册

王智华 著

一本全面而实用的养老机构选择与入住指南  
助力中国老人获得高品质老年生活



# 入住养老机构 完全手册

王智华 著



北京联合出版公司  
Beijing United Publishing Co., Ltd.

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

入住养老机构完全手册 / 王智华著 . -- 北京 : 北京联合出版公司 , 2016.11  
ISBN 978-7-5502-9117-1

I . ①入… II . ①王… III . ①养老院 - 中国 - 手册 IV . ① D669.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2016 ) 第 265576 号

Copyright © 2016 by Beijing United Publishing Co., Ltd.

All Rights Reserved.

本作品著作权由北京联合出版有限责任公司所有

## 入住养老机构完全手册

作 者 : 王智华

出 品 人 : 唐学雷

出版监制 : 刘 凯 马春华

责任编辑 : 方 理

装帧设计 : 联合书庄 [bjlhcb@sina.com](mailto:bjlhcb@sina.com)

---

北京联合出版公司出版

( 北京市西城区德外大街83号楼9层 100088 )

北京联合天畅发行公司发行

北京京都六环印刷厂印刷 新华书店经销

字数171千字 710毫米×1000毫米 1/16 17.5印张

2016年12月第1版 2016年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-9117-1

定价 : 35.00元

---

版权所有，侵权必究

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

本书若有质量问题，请与本公司图书销售中心联系调换。电话：(010) 64243832

“时光荏苒，生命短暂，别将时间浪费在争吵、道歉、伤心和责备上。用时间去爱吧，哪怕只有一瞬间，也不要辜负。”

—— 马克·吐温

## 前 言

从2010年至今，中国养老机构进入了一个较为高速的发展时期。大量的客户需求与机构服务的迅速发展终于逐步进入到同一节奏中。与此同时，另一种重大养老服务——居家养老服务也开始起步，向着成熟的方向发展。政府在政策上的支持与鼓励、社会各方的积极参与、互联网以及新技术的应用等，都将中国养老产业的发展快速推向高潮。

与西方发达国家相比，中国养老机构的发展还处于初级阶段，许多方面都还在摸索中。这主要表现在以下几个方面：

1. 社会保障体制不健全，造成中国社会养老需求量与实际购买力的巨大差距。这也是目前中国养老服务发展面临的最大“硬伤”。当我们学习欧美先进的养老服务经验时，我们会发现有很多缺失的地方，其中首位的缺失，就是中国的社会保障体制还不健全。

2. 管理体系没有建立起来。中国的管理科学水平本身就与西方发达国家存在很大的差距，而中国养老机构的管理体系几乎还

处于初期的摸索阶段，尽管我们可以借鉴国外一些较为成熟的管理经验，但中国养老事业的特殊性决定了我们不得不发掘出一整套适合国情的管理体系来。

3. 养老行业缺乏教育做依托。这实际上是个很大的问题，它会影响中国未来几十年养老机构健康而专业的发展。目前有大量的养老机构建成并运转，而社会上并不能提供与之相应的管理人才和专业人才。

4. 理念以及概念上的混乱。养老服务是一种社会性服务，公平性、专业性和持续性是养老服务的基本特质。对于养老机构服务，我们应该清楚养老服务的对象有将近 30 年甚至更长的跨度。这个客户年龄跨度就决定了养老机构服务是分层次的，需要提供不同层次服务给不同需求的客户；而不同需求的客户也决定了养老机构不同的专业水平。

5. 社会的实际参与度还有待加强。养老服务是一种完全由人来完成的服务，它需要大量各类从业人员。要让一个人全身心投入某个行业，那这个行业一定要能给人带来某种发展提升的可能或机会。养老行业是个新兴的行业，为了使这个行业健康发展，政府以及全社会要对从业人员的社会地位、待遇给予充分肯定和提高。政府应该陆续出台保护行业发展，特别是保障从业人员切实利益的政策法规，使这个行业能够有序、持续发展。

当我们说到这些养老服务的问题，实际上是向养老服务消费者发出这样的信息，那就是目前中国的养老行业发展处在起步发

展阶段，客户及家人所看到的养老机构的样式、服务内容以及专业程度，可能并不是成熟、完善的状态，尚有很多问题需要克服和解决。因此，中国养老机构的现状并不是理想的常态。从整体上看，中国养老机构正向着健康、成熟、专业的方向发展。而作为养老服务的消费者，在不能改变养老现状时，就应适当改变自己，主动地了解一些养老机构管理、经营的信息以及老人护理的相关知识，这样有助于确保自身的最大利益。

本书从客户的角度来解释和揭示入住养老机构前后，客户和家人可能要面临的问题以及解决方法。本书列举超过上百个知识和问题点，对客户考虑入住养老机构时可能触及的困惑、不解、担忧、疑虑做出尽可能真实的解答，同时也向客户及其家人介绍与养老机构服务相关的知识。

针对客户入住养老机构前后的诸多问题，本书从下面几个方面做出介绍和说明：

1. 客户为什么要选择养老机构服务？
2. 客户如何清楚自己的需求？
3. 客户应该如何选择一家符合需求的养老机构？
4. 客户入住养老机构前后可能面临的问题和采取的对策；
5. 养老机构中机构体制、老人护理以及生活品质等方面的知识。
6. 了解养老机构内老人护理服务的知识。

养老机构服务在一个社会养老体系中起着专业基础的功能，甚至可以说，它是一个养老体系的基础框架。养老机构中，护理

服务是最早的社会养老服务形式。尽管现在中国的居家养老和社区养老服务正在蓬勃发展，但是养老机构服务仍有着居家和社区养老服务无法替代的优势和特点。在养老服务涉及的三个主要方面，即养老生活服务、养老生活支持和养老医疗护理（或介入）中，与居家养老和社区养老相比，养老机构服务能够更充分发挥其专业性和有效性。

作为养老服务的一项选择，养老机构服务与其他形式的养老服务一样，有着自己特有的运作和管理模式，有些类型的养老机构的管理流程还非常复杂，甚至会涉及很多较为专业的领域。为了能获得更好的服务，准备选择或已经选择入住养老机构的客户及家人有必要多了解一些有关养老机构的管理和运营形式、规章制度、工作流程以及经常出现的问题。客户的家人要以各种方式有效地参与到入住老人的生活和护理服务中去；把入住老人的一切简单地交给养老机构，这不能说是一种负责的行为。

这是一本非常实用的入住养老机构完全手册，读者可以通过本书了解关于养老机构服务的知识，以及可能出现的问题和解决方式，可以良好地把控老人入住养老机构前后出现的困惑，也可以自信地面对老人入住养老机构前后可能出现的问题。最终的目的是保证老人在养老机构中获得应有的服务，并拥有良好的生活品质。希望本书能够成为客户入住养老机构有效的工具和指南。



# 目 录

前 言	001
第一章 认识老人	001
心理和社会的变化	004
身体的改变	006
第二章 养老机构的形式	019
什么是养老机构	021
养老机构的主要形式	023
了解养老过程中的“关系”	033
第三章 入住养老护理机构之前	041
如何评定老人所需生活支持或护理的水平	043
何时是决定让老人入住养老机构的合适时机	047
当家人希望老人入住养老机构时，老人通常会做何反应	051
患有失智症的老人是在家里护理好，还是送到养老机构比较好	053
客户入住前应做好哪些安排	055
客户在与养老机构签订服务合约（协议）时应该注意的事项	057
第四章 了解养老机构	061
养老机构是否有正当的执业手续	063

养老机构是否参与专业主管部门的年度检查	064
养老机构年度检查与客户有什么关系	065
为什么要了解养老机构员工的资格认证情况	066
考察一家养老机构时要注意的事项	068
养老机构硬件设施的总体要求是怎样的	069
养老机构的内部组织形式是怎样的	071
什么是护理团队	073
什么是“员工与客户比率”	074
为什么要了解养老机构“员工离职率”	076
什么是入住评估	077
护理计划制订的必要性	083
养老机构每日的运行流程是怎样的	086
走访养老机构时，客户及家人常常会询问哪些问题	090
如何看待养老机构的“高档”的含义	092
什么是进餐计划	094
了解养老机构的活动	096
养老机构是否配有门禁系统	099
养老机构是否具有客户排泄护理的工作制度和流程	100
护理单位是否有皮肤检查制度或规定	101
养老机构是否设置呼叫系统	102
养老机构是否拥有完整的服务记录	103
养老机构内的康复活动	107
养老机构是否应该拥有医疗服务	108
<b>第五章 客户入住养老机构之后</b> .....	<b>111</b>
如何有效调整刚入住养老机构客户的生活	113
如何应对入住老人总是说“我想回家”	117

如何面对将老人送到养老机构而产生的内疚感	118
关于洗浴	121
入住客户的睡眠	123
关于客户进食困难的问题	124
客户在养老机构内生病怎么办	127
如何面对养老机构中客户之间发生的冲突	128
如何对待养老机构内客户物品丢失的问题	132
如何面对老人表达想死的情绪	134
<b>第六章 生活和服务品质</b> .....	<b>137</b>
养老机构的安全	141
什么容易造成客户的摔倒	145
褥疮产生的原因和预防及护理	150
如何评价客户的生活品质	153
客户有哪些权利	155
客户如何正确对待其应有的权利	159
客户家人是否可以随时前往看望客户	161
何时是最佳的探访时间	162
什么是养老机构最为明显的服务品质问题	165
产生虐待和忽略的主要原因，客户及家人如何面对	168
如何理解养老机构中对于客户实施的限制手段	172
了解养老机构的医药管理问题	173
关于客户在养老机构内吸烟的问题	175
养老机构是否可以要求一些“难管”的客户离开	175
为什么养老机构内可能会有宠物	177
如何看待客户在房间内安装摄录影像设备	179
认识养老机构的“模糊”区域	180

第七章 了解常见的老人健康问题及护理.....	189
脑中风	192
老人失智症	206
其他老人健康问题及护理方向	227
第八章 面对死亡.....	243
死亡的定义	245
对于死亡的态度	246
人面对死亡表现的阶段	247
垂死的人的不同表现	249
心理、社会和精神需要	249
满足身体的需求	252
客户生前的法律事宜	254
死亡的征兆	257
了解养老机构的临终护理	257
家人如何面对失去亲人的哀思	260
后 记.....	266

## 第一章 认识老人

中国历经半个多世纪的科学发展、高度的社会繁荣兴盛、稳定科技发达以及人们的生活理念的提升等，使老年人数量迅速增加。人们的平均寿命高十以在任何时刻，现在世界上平均寿命在70岁以上的国家是非常普遍的。随着人们寿命的不断延长，人口老龄化问题日益突出，老年人的健康问题也成为社会的突出问题。实际上，老年人健康和生活质量，直接关系到一个社会的稳定和人们生活质量。所以整个社会必须重视并投入一定资源投入到老年人健康和生活方式方面。

人随着年龄的增长不断增长，逐步进入老年的阶段。我们可以把人的老齡阶段分为三个部分。

● 年轻老齡阶段——60—70岁

● 中年老齡阶段——70—84岁

● 老年老齡阶段——85岁以后

人的老齡是一个正常生理发育过程，在这个过程中，人出现许多变化，表现在身体结构和功能上，增加了疾病、衰弱、慢性



中国历经半个多世纪的和平发展，高速的社会财富积累、医疗科技的发达以及人们生活理念的提升等，使老年人数量迅速增加。人们的平均寿命高于以往任何时期。现在世界上平均寿命在70岁以上的国家是非常普遍的。随着人们寿命的不断延长，人口老龄化问题日益突出。老年人的健康问题也成为社会的主要问题。实际上，老年人健康和生活素质，直接影响一个社会的稳定和人们生活信心，所以整个社会必须要拿出一定的资源投入老年人健康和生活素质方面。

人随着年龄的不断增长，逐步步入老龄的阶段。我们可以把人的老龄阶段分为三个部分：

- 年轻老龄阶段——60 ~ 70 岁
- 中年老龄阶段——75 ~ 84 岁
- 老年老龄阶段——85 岁以上

人的老龄是一个正常生理发展过程，在这个过程中，人出现许多变化，表现在身体结构和功能上，增加了疾病、受伤、慢性

疾病和残疾的危险和可能性。通常这些变化是逐步产生的。另外，老年人也会出现心理和社会的变化。大部分老年人可以调整这些变化，健康愉快地生活。他们有的与伴侣一起生活在自己的房子中，有的则住在护理中心，需要长期的健康护理。

老年人自我成长的任务是：

- 对于体能减弱和健康状况下降的调整；
- 对于退休和收入减少的调整；
- 应付自己伙伴的死亡；
- 结交新的朋友关系；
- 对自己死亡的准备。

## 心理和社会的变化

灰白头发、皮肤起皱和行动迟缓都是人变老的身体信号。生活伙伴、家庭成员和朋友的去世是一个人变老的社会信号。身体和社会的变化既对人心理产生影响，也会影响老人的基本需要、归属感和自我尊重。

### （一）退休

大部分人渴望退休。中国通常在 60 岁退休，西方国家一般是 65 岁退休，有些人早些，有些人晚些。退休是对自己工作生活



的一种奖励，人们有这样的权利不用工作，而去放松和享受生活，旅游、娱乐以及做一些自己愿意做的事情。有人喜欢退休生活，而有些人就不那样幸运。退休是人生中面临的第一个变老的经历。有些人必须退休，是因为他们患有慢性的疾病或伤残；这种情况下，不良健康状况和高额的医药费会使退休生活变得非常艰难。

退休也会造成收入的减少。通常退休后的收入低于工作时收入的一半，福利也会减少。因此一般老人要过一种简约、规律和实效的生活。

在欧美国家，人们普遍认为老人是社会中的富足群体，原因是他们有很长的工作时间，这也就意味着他们有着很长的财富积累时间。同时退休的老人都会有稳定的养老金的保障。一般讲，老人财富的拥有程度要远远高于社会的平均水平。老人几乎是世界旅游（非节假日）的主体。

## （二）社会关系

在人的一生中，社会关系一直改变。孩子长大、离开家并有他们自己的生活，许多孩子远离父母生活；老朋友搬走、死亡或伤残。大多数老年人会与他们的家人、亲戚、朋友保持着往来，但许多老年人还是感到孤独。与孩子分隔和缺乏与同龄人交往是造成老年人孤独的主要原因。