

# 养老中心

培

训

内

容

二〇一七年元月

# 养老中心培训内容

## 一、养老中心简介

本院功能齐全，设施完备，能为老年人提供住养、休闲、康复、保健、文化娱乐等全方位服务。主要机构有生活护理部和医疗护理部。

**1、生活护理部** 有设有床位 120 张，分套间、双人间，配有中央空调、有线电视、呼叫系统、太阳能热水器（24 小时供应热水）、独立卫生间提要、淋浴房等生活设备，配有电梯。为满足不同兴趣爱好休养老人的需求，开设了文娱和康复等场所，内有书刊阅览室、书画室、棋牌室、影视厅等。

**2、医疗护理部** 本院有医疗机构执业许可证，能为老年人及时提供医疗和康复护理。

### 3、入住程序：

- 1)、老人由家属陪同参观，自愿提出申请，登记床位；
- 2)、健康体检：内外科检查及胸透、肝功能、乙肝三系化验；
- 3)、视老人年龄、病、残状况和体检资料，确定护理等级。

持老人及法定监护人身份证复印件各一张，休养人一寸近照二张来院办理入住手续，并一次性缴纳应急备用金 1000 元（终止休养时全额返还）；床上用品 360 元（老人离院时可以带走）。

## 二、护理员职业守则

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。

爱心是做好护理工作必须具备的基本条件之一，是理解和沟通的基础，也是温暖他人的源泉，爱心是一种美德，全社会都应该大力提倡。在有爱心的基础上，还要工作细心，我们的护理对象大多存在言语表达上的困难，常常不能表述自身的不适，这就要求我们的护理员细心观察护理对象的身体变化、情绪变化、饮食、睡眠、大小便情况等，及时发现病情，及时诊治，尽早为护理对象解除痛苦。另外工作中还要耐心、热心、诚心。老年人、残疾人都有其特殊的生理和心理特点，在工作中我们的护理员要有耐心，应理解并接受他们的行为方式，认真倾听他们的心声，与他们进行情感交流，并尽可能向他们提供帮助，满足他们的合理要求。对他们要以诚相待，一视同仁，注意礼节，尊重他们的人格和自尊心，维护他们的隐私，对老人合法权利要给予尊重和保护，全心全意为他们服务。

对护理工作要有强烈的责任心，对老人要有充分的责任心。职责所在，是任务之首。注重责任意识，重在有始有终，对老人还要有持久的爱心，老吾老，以及人之老，这是中华民族传统美德，要用孝敬父母的心态去照料老人，对老人要有耐心，要持之以恒，只要把一些好的习惯变成一种自然，要耐得住寂寞，守得住清贫，对老人要细心，事无巨细，都要做到无微不至。对老人要有耐心，有些老人思维不好，或性情古怪，万一我们受了委屈要有忍耐之心，不要和老人、家属发生正面冲突。相信只要有始有终做到以上“爱心、耐心、细心、热心、诚心”就会尽到我们的责任心，就能做到让老人安心，家属放心。

### 1、尊老爱老，以人为本

尊老爱老是中华民族的优良传统。护理员直接承担着照顾老年人的工作，肩负着养护老年人的社会责任。以人为本的优质服务，就是要以老年人为核心，在实际工作中设身处地为老年人着想，使老年人从养老护理员的工作中感受到全社会的尊敬与关怀。

## 2、服务第一，爱岗敬业

护理员肩负着社会及老人子女的重托，从事的是一项构建和谐社会的光荣工作，因此要牢固树立服务第一的思想观念。要树立服务第一的思想，就要忠诚于这个专业，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，视人是自己的亲人，时时处处想老人所想，急人所急。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人服务的实处，才能赢得老人的信任和社会的赞誉。

爱岗敬业是服务第一的服务意识的具体体现，也是养老护理员必备的重要素质之一。养老护理员只有具备爱岗敬业的思想，才能在工作上努力钻研，刻苦学习与专业工作有关的知识和技能。只有掌握了知识和技能，才能使自己有能力和做好养老服务工作。

### 3、遵章守法，自律奉献

- 1) 遵章守法。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，要认真执行和遵守护理院的各项规章制度。
- 2) 、自律奉献。护理员所从事的是助人的工作，工作中又经常是一个人单独完成任务，因此护理员要自觉地用道德规范和规章制度来约束自己的行为，这就是自律。护理员奉献社会主要体现在爱岗敬业上。以不怕苦，不怕脏、不怕累的奉献精神帮助老人，是一件崇高而有价值的事情。以人格为老人做出奉献，会使我们的人生更有价值。

### 4、护理员职业道德规范

爱岗敬业，关心老人；  
甘于奉献，主动热情；  
勤学苦练，提高技能；  
周到服务，亲切温馨。

### 5、护理员岗位职责

- 1) 面带笑容，仪表端庄，语言文明，护理举止得体。
- 2) 、穿戴护理工作服上班，对老人的护理均按护理流程进行，操作要规范到位。
- 3) 、保持工作认真的态度，不怕脏，不怕累，不怕麻烦。
- 4) 、照顾老人要周到，对每一个老人的护理要充满爱心。
- 5) 、工作期间不准离岗，老人呼叫要及时回应，不得辱骂老人，不得顶撞家属，工作时间干私活，不带家属及小孩上班
- 6) 、保持老人身体、衣服、床上用品及室内清洁整齐。
- 7) 、护理员不准收老人及家属红包及物品，违者必究。
- 8) 、对来访客人及老人家属要热情接待，反映情况要客观实际。
- 9) 、要勤俭节约，不得随意打私人电话（工作业务除外），并注意水、电洗漱品及拖布节约使用。
- 10)、不拿公共财物回家，如有损坏，应照价赔偿。
- 11)、不允许与本院老人或同事勾心斗角或不团结和争吵。

## 6、护理员礼仪须知

### 基本礼仪要求：

（1）仪容仪态：在着装方面应得体，力求洁净大方；为老年人服务时应穿工作服，被污染要及时更换。

（2）行为举止：举止端庄，以轻稳为宜。工作时始终保持乐观的情绪，面带微笑。

（3）礼貌用语：富有情感，语言内容要严谨高尚；言语要清晰、温和，语调适中，礼貌称呼老人。

### （4）护理员职业行为规范

- 1、热爱本职、忠于职守、对工作积极负责，对老人积极热忱。

2、满足老年人生理、心理、安全、求和、爱美的需要，使之处于最佳心理状态。

3、尊重老人权利，平等待人，做老人利益的忠实维护者。

4、对同事以诚相待，互敬互让，通力合作。

5、举止端庄，文明礼貌，遵纪守章，助人为乐。

6、廉洁奉公，不接受家属馈赠，不言过其实，不弄虚作假。

7、爱护公物，勤俭节约。

8、以奉献为本，自尊自爱，自信自强。

9、在上班时间内不得擅自外出，不得随意带外人入内。

10、不做一切有损于本院荣誉的事情。

11、工作中如出现紧急事务要及时报告本院有关领导。

### **护理员语言规范：**

#### **一、护理员服务用语**

##### **（一）语言规范基本要求。**

1、工作时间、学术交流、会议，提倡使用普通话。

2、文明礼貌用语，耐心诚恳。

3、提出请求，“请”字在先；获得帮助，及时致谢；打扰别人，诚心道歉；老人提问负责，及时解答。

##### **（二）与休养员交流时的基本用语：**

请、你好、谢谢、对不起、请原谅、不客气、谢谢合作等。

##### **（三）电话用语**

1、你好！这里是护理院，请问您找谁？请稍等。

2、对不起，\*\*（加上称谓）不在，我可以帮您转告吗？

3、对不起，\*\*（加上称谓）有事外出了（或去哪里了），大概 11 点能回来，请您 11 点以后打来好吗？

4、对不起，现在是巡房和护理时间，如果不是太急的话，请您\*\*点以后再打来好吗？

（四）入住接待用语：

1、您好！欢迎您来我院入住休养，我是护理员李红（可以叫我小李）。今后您有什么事可以找我。

2、“我叫\*\*，是您的责任护理员，负责您的生活护理，如果有服务不周的地方，请您随时提出来，我将及时弥补，希望我的服务能让您满意！”

3、请您先测体重。

4、您被安排在 ，我带您过去。

5、您的主管护理员是\*\*，他们很快就会来看您。

6、您有什么要求，请告诉我们，我们将尽量帮助您。

7、希望您在我院入住期间，心情好。

（五）对老人的称呼：称呼时，语言要和蔼可亲。

对老人可称为：\*\*大爷（大伯）、\*\*大娘（大婶）、\*\*师傅、\*\*（爷爷/奶奶）等尊称

（六）护理用语：

1、晨间护理，“\*\*（爷爷/奶奶等尊称）早上好，请问您昨晚睡得好吗？”“我们开始整理房间了，请配合一下，谢谢”

2、晚间护理，“\*\*（爷爷/奶奶等尊称）我来帮您洗脸洗脚（洗头、擦身等）”。“祝您晚安！”

3、服药前：“\*\*（爷爷/奶奶等尊称）请您服药，我为您倒开水”必须核对药名药量，带温开水。严格做好三查七对。

4、您如果有事，请按指示灯，我会随时来的。

5、护理处理完毕：谢谢您的配合，有什么不舒服，请及时告诉我们。

6、请您不要着急，我马上通知医生来看您。

(七) 赞赏语：当休养员配合你护理时应及时给予赞赏：真不错，对极了，非常好等等。

(八) 管理用语：

- 1、请协助我们保持房间环境卫生，谢谢！
- 2、老年人该休息了，请下次再来，好吗？
- 3、对不起，陪护不能睡老年人的床，谢谢合作！
- 4、同志，对不起，为了您和老年人的健康，请不要在病房吸烟，谢谢！
- 5、请您说话小声一点，可以吗？
- 6、为了保持房间安静，我们希望您只留一个陪护，谢谢支持。
- 7、请不要随地扔纸屑、果皮、不要往窗外倒水扔东西。
- 8、请多提意见，我们将尽力解决。
- 9、请保管好自己的物品，谨防遗失。

(九) 征询用语：你需要我帮助吗？我能为你做什么吗？这药用后你好些了吗？晚上你想吃什么吗？

(十) 推托语：当你遇上不能满足服务现象的个别要求或要求不合理应该说：这事我不太清楚，我去问主管护理或管理人员再告诉你好吗？

二、护理员服务禁语：

(一)、禁止使用让人感觉不尊重的命令式的或无称谓的语句，如：

1. 躺(坐)那儿，别磨磨蹭蹭的！
2. 嗨，\*\*床!(不称呼姓名)
3. 把裤子脱了(把衣服撩起来)！
4. 起来啦，整理床了
5. 没到\*\*时间，都出去！
6. 在这儿签个字，快点！
7. 都停下来，我们要检查了！

8. 把证件(证明、资料)都拿出来, 让我看看!

(二)、禁止使用侮辱人格、讽刺挖苦, 可能让人羞涩的语句, 如:

1. 有什么不好意思的, 都这份儿上了!
2. 瞧着点儿, 没长眼睛呀!
3. 这么大人, 怎么什么都不懂!
4. 活该!
5. 没钱就别来住!
6. 干嘛起这名字!
7. 你这样的见多了, 有什么了不起的!
8. 到这儿撒野来了!

(三)、禁止使用不耐烦、生硬的语句, 如:

1. 你这人怎么事儿这么多, 讨厌!
2. 没什么, 死不了!
3. 嫌慢, 你早干什么来着!
4. 这儿交班(开会、结帐)呢, 外面等着去!
5. 哪儿凉快哪儿歇着去!
6. 这是法律法规规定的, 你懂不懂!
7. 材料不齐, 回去补去!
8. 上面都写着呢, 自己看去!
9. 查户口的, 你管我姓什么!

(四)、禁止使用不负责任的推脱语句, 如:

1. 不知道!
2. 这事别来找我, 我不管!
3. 谁和你说的(谁答应你的), 找谁去!
4. 快下班了, 明天再说!

5. 我下班了，找别人去！
6. 没上班呢，等会儿再说！
7. 机器（仪器）坏了，谁也没辙！
8. 嫌这儿不好，到别处去！
9. 我就这态度，有意见，找头儿去！
10. 这地方写得不对，找\*\*改去！

（五）、禁止使用含糊不清，增加疑虑的语句，如：

1. 好坏谁也不敢说，没准儿。
2. 你这事不太好办呀。
3. 也许不要紧(没关系)。

### **护理员行为规范：**

一、遵守护理人员职业道德规范，遵守规章制度，仪表端庄，行为文明，工作态度端正，清廉正直，接待老人热情，接受意见虚心，解释工作耐心，护理工作细心，对老人一视同仁，慎言亲密，取信老人，敬业、爱业、钻研业务。

#### 二、着装

- 1、护理员工作时应着工作服，佩带胸牌。
- 2、保持着装整洁，不得粘贴胶布、别大头针，衣帽不得翻在工作服之外。裙下摆及大脚裤不外露于工作服外。
- 3、保持鞋面清洁，不得穿拖鞋或响底鞋，鞋跟不得过高。夏天不穿深色长袜，颜色要协调。

#### 三、仪容：

- 1、提倡护理员淡妆上岗，精神饱满，情绪稳定、乐观。微笑服务。
- 2、保持头发整洁，长发应套在发网内或卷到头上，短发不能过肩，前发不能过多披散在前额，禁染彩色头发或挑染。

3、保持手的洁净，不得留长指甲，上班时间不得佩带耳环、戒指、手镯等。

#### 四、举止：

##### 1、护理员举止的基本要求：

(1) 工作期间必须举止端庄、谈吐文明、态度和蔼、姿态良好。

(2) 保持良好的站、坐、行姿态。

站立时：挺胸、收腹、下颌内收，两眼平视，两腿靠拢，双手自然下垂或在体前交叉。

坐立时：上身端正挺直，两肩放松，下颌内收，颈挺直，胸部挺起，使背部和大腿成一直角，双膝并拢。双手自然放在双膝上，或放在椅子扶手上，谈话时，可以侧坐，此时上身与脚同时向一侧，把双膝靠紧后收。

(3) 工作环境中，不得袖手、背手和将手插在衣袋，不得嘻笑、打闹、搭肩或在岗吃东西。

(4) 参加中心组织的学习、集会，要按规定时间到会，遵守会场秩序，保持良好坐姿，不开小会，不随意讲话。

##### 2、护理操作时的举止要求：

(1) 在房间巡视中，不靠、坐床，不吃老人的东西，不与老人或家属开玩笑。

(2) 老人离院要主动征求意见，并热情相送。请走好，一路平安，多保重。

(3) 做各种护理时，需端盘或推护理车，按有关操作规范执行。

(4) 尊重老人知情权，但同时要注意保护性护理制度，不讲不利于老人入住的话。

(5) 做护理时不能只呼床号，而应呼叫床号和姓名。

(6) 做护理结束时，应帮助病人整理衣物，拉下衣袖等，整理好床铺，收拾好用物。

### 护理员行为规范要求

护理员在岗期间，要做到语言文明、礼貌待人、举止端庄、言行规范。

#### 一、“十不准”

1、工作中做到“四轻”，即说话轻、走路轻、操作轻、关门轻，走路时不准手挽手及勾肩搭背。

2、衣帽整齐，穿工作鞋、肉色或白色浅袜，夏季穿长袜。

3、上班不戴耳环、戒子、手镯、不着浓妆。

4、头发不过肩、长发戴发网、不染彩妆、不留长指甲、不染指甲。

5、上班不迟到、早退，不无故旷工、有事请假。

6、为病人处置时不接打手机，不干私活、不打电脑游戏，不会客。

7、不扎堆聊天，不看电视及与工作无关的杂志、报刊。

8、上班时间不脱岗、不睡觉，上班不准吃零食。

9、两人不准同时座一把椅子。

10、语言文明，不与患者争吵、顶撞，做好保护性护理。

#### 二、“五心”

1、接待休养员要热心

2、做护理工作要精心

3、解释工作时要耐心

4、休养员疾苦要关心

5、巡视房间时要细心

#### 三、“五及时”

1、巡视房间要及时

2、危急抢救要及时

3、生活护理要及时

4、护理记录要及时

5、执行医嘱要及时

#### 四、“三交”、“三接”、“三清”

交接班中要求做到三交、三接、三清即：

三交：书面交班、口头交班、床边交班

三接：休养员情况交接、治疗护理交接、抢救器械使用交接、

三清：口头讲清、书面写清、床边看清

#### 健康区护理员工作流程

07：00 问候老人，把开水送到每个老人房间。

07：40 协助老人早餐及餐具清洗，为有需要的老人送餐到床前。

08：30 全面打扫区内清洁卫生，整理老人床铺，清洗老人衣物。

09：00 组织老人参加中心开展的各项娱乐活动。

10：00 护理员组织老人进行康复锻炼。

10：30 协助开饭，协助老人用餐及餐具清洗。为有需要的老人送饭、喂药。

12：00 做好老人饭后午休安排，排除外来干扰，巡视老人午休有无异常。

14：00 问候老人，把开水送到每个老人房间。

14：30 到房间与老人进行心理护理，组织老人休闲活动。

15：00 整理老人房间，督促老人洗头、洗澡。

16：00 将洗好晾干后的衣物整理好送回到老人房间。

16：20 协助老人用餐及餐具清洗，协助有需要的老人喂药。

17：15 进行交接班事宜，做好护理记录。

18：00 组织老人看电视、锻炼。

19:00 协助有需要的老人睡前洗漱。

19:30 清点老人人数，检查区内水、电及安全设施，检查老人用电及安全情况，关好门窗，巡查每位老人房间，视察老人睡眠情况，严格按照值班人员职责做好每位老人相应的护理工作。

### 特护区护理员工作流程

05:00 晨间护理，搀扶行走不方便的老人上厕所，帮助老人及时清洗大小便。

06:00 帮助老人穿戴起床、洗漱，配合医务人员为有需要的老人测血糖。

06:30 整理老人床铺、房间。开窗通风换气。

07:10 帮助老人早餐及餐具清洗，为有需要的老人喂饭、喂药。

08:00 全面打扫区域内清洁卫生，清洗老人衣物。

09:00 护理员组织老人进行康复锻炼，适时帮助有需要的老人到户外走动和聊天，配合医生巡诊，向巡诊医生报告老人身体情况，需要输液的老人送到通知医疗。

10:30 轮流到食堂领取流质，打餐、分餐，帮助老人用餐及餐具清洗，为有需要的老人喂饭、喂药。

12:00 做好老人饭后午休安排，排除外来干扰，巡视老人午休有无异常。

14:30 护理员组织老人进行康复锻炼、心理护理。

15:00 帮助老人及时清洗大小便，保持臀部清洁干燥，协助医生做好褥疮防治与护理。

15:30 将洗好晾干的衣物整理好放回老人衣柜。

16:10 轮流到食堂拉餐、分餐。帮助老人用餐及餐具清洗，为有需要的老人喂饭、喂药。

17:10 晚间护理,帮助老人擦身、睡前洗漱。

18:30 清点老人人数,检查区内水、电及安全设施,检查老人用电及安全情况。

19:00 睡眠照料,视察老人睡眠情况。

19:00—5:00 不定期协助老人大小便,并及时清理。

### 探视陪护制度

一、探视人员及车辆进出必须遵守门卫制度。

二、探视时间为每日8时—晚20时。

三、家属如需夜间留宿、陪护,应向楼层护理员申请,同意登记后方可留宿。收费标准:标准间住一人 元/天,住两人 元/天,留宿包房老人房间收取伙食及服务费用/天。

四、保持室内整洁、安静,爱护公共设施,如有损坏照价赔偿。

五、禁止在室内使用电炉、酒精炉、电热杯等电器设备,以保证生命和财产安全。

六、妥善保管好自己的物品,以防失窃,由此产生的损失将由个人自负。

七、请不要向工作人员赠送钱物和吃请,本院严禁员工向老人和家属索要钱物和吃请。

### 老年人护理必知

老年人的健康长寿,与基础护理的优劣有很大的关系。有一部分老年人最终夺去他们生命的不是原发病,而是由于护理知识缺乏、护理不当所导致的并发症,可见基础护理在老年人的健康中占有相当重要的地位。现在,许多子女工作较忙,所以会为父母请专业护理人员,他们通常都比较有照顾老人的经验,了解老年人的身体状况,能及时对其身体上产生的不适做出及时的反应。但是无论是子女还是家庭护理员,在护理老人的时候都要注意以下几点。

1、创造良好的休息环境。老年人身体素质较差，免疫能力较弱，所以在护理过程中要注意周围环境是否适宜老人。室内温度以 18°~20°C 为宜，室内最佳湿度应该是 50%~60%左右，居室的采光良好，最好保持安静。另外，最重要的是要保持通风。要经常开窗通风，使空气流通，病菌排出室外。每次通风不应少于 30 分钟。对身体较弱的老人，通风时可暂到其他房间，避开冷空气的刺激，这样，既可保持室内空气新鲜，又不至受凉感冒。

2、对老人的日常使用器具进行消毒。老人的身体免疫能力较弱，所以他们的日常使用器具要注意消毒，不然很有可能感染细菌病毒而造成疾病。消毒有日晒法、煮沸法、浸泡法、擦拭法等。对于特殊的物品要用特殊的手段销毁，如老人的呕吐物、排泄物可洒一倍的石灰搅拌，2 小时后再倒入厕所；肺结核老人的痰，可吐在纸盒或包在纸内烧掉。另外还要注意，接触老人后、饭前便后用肥皂洗手；老人的碗筷、口杯、用具等要专用，分开洗刷，消毒后单放等。

3、辅助老人进行适量的运动。适量的运动不仅能增强老人的身体素质，提高免疫力，同时也能给老人带来好心情。一个优秀的服务人员，都不应该认为这些不是自己分内的事，对此漠不关心，而是应该积极协助老人进行运动。运动量要适宜，强度不宜过大，时间不宜过长。早晨起床时可以让老人躺在床上，伸展四肢，以双手互相揉搓，活动指关节，然后进行“干洗脸”动作 20~30 次。这些动作使老年人适应从睡眠到觉醒过程的生理变化，使身体有一个相对过渡的阶段，不致因突然起床头晕而摔倒，也可使呼吸、心跳的频率逐步改变，避免心脏病的复发。有条件的老年人在睡前洗个盆浴，能使全身的血管扩张，肌肉松弛，头部血液供应相对减少，利于入睡。对大多数身体不便或无盆浴条件的老年人，用温热水泡泡脚，对促进健康和睡眠也是十分有益的。

## 老年人护理知识

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/998117051043007006>