



---

# 单元10 老年生活照料礼仪

---



## 一、协助满足老年人的基本需要

01

### (一) 食物的需要

注意老年人的膳食营养，为不能自理的老年人喂食和喂水



02

### (二) 排泄的需要

03

### (三) 舒适的需要

营造安静、清洁、温度适宜的休养环境





## 一、协助满足老年人的基本需要

04

### (四) 活动和休息的需要

帮助老年人适当活动，并尽可能促进老年人的正常睡眠



05

### (五) 安全的需要

防止老年人跌倒、噎食、误吸、皮肤损伤

06

### (六) 爱和归属的需要

促进老年人的人际交往





## 一、协助满足老年人的基本需要

07

### (七) 尊重的需要

运用沟通技巧，维护老年人的自尊，保护老年人的隐私

08

### (八) 审美的需要

协助老年人美化容貌、衣着修饰，使其保持良好的精神状态





## 二、老年人生活照料服务内容



老年人生活照料服务内容有：  
个人清洁卫生服务、衣着服务、  
修饰服务、饮食服务、如厕服务、  
口腔清洁服务、皮肤清洁服务、  
压疮预防、便溺护理等。





- (1) 个人清洁卫生服务包括洗脸、洗手、洗头、洗脚，协助整理个人物品，清洁平整床铺，更换床单等。
- (2) 衣着服务包括协助穿脱衣裤、扣扣子、更换衣裤、整理衣物等。
- (3) 修饰服务包括梳头、化妆、剪指甲和协助理发、修面等。
- (4) 饮食服务包括用餐、饮水、喂饭（见图 10-2）、喂水、管饲等。
- (5) 如厕服务包括定时提醒如厕、协助如厕，使用便盆、尿壶等。



(6) 口腔清洁服务包括刷牙、漱口，协助清洁口腔，假牙的清洁保养等。见图 10-3。

(7) 皮肤清洁服务包括擦浴、沐浴等。

(8) 压疮预防包括保持床单干燥、清洁、平整；定时翻身更换卧位，防局部受压过久，受压部位按摩增进血液循环；保持皮肤干燥、清洁，预防皮肤受伤等。

(9) 便溺护理包括对大小便失禁、尿潴留、便秘、腹泻老年人的照护，实施人工排便、清洗、更换尿布等。

### 三、老年人生活照料服务规范

1. 用文字或图表说明提供个人生活照料服务的范围、内容、时间、地点、人员、服务须知。
2. 老年人居室做到清洁、整齐，空气清新无异味。
3. 制定各项生活照料服务规范，能根据老年人的生理、心理特点提供优质的服务。
4. 对老年人个人生活照料服务应保留提供服务的文件和记录。
5. 根据检查程序对个人生活照料服务做到每日自查、每周重点检查、每月进行效果评估且有记录。



## 四、老年人生活照料服务注意事项

1. “七知道”：知道每位照护对象的姓名、个人生活照料内容、照料重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况和心情情况。
2. “六洁”：皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、阴部清洁。
3. “五关心”：关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄。
  - “四无”：无压疮、无坠床、无烫伤、无跌伤



(1) 真挚—用坦诚的态度与对方交往，让对方感受到你的真诚与友好。

(2) 接纳—服务对象大部分缺乏安全感，希望得到别人的关怀和接纳，需以爱心去体谅和接纳他们。

(3) 尊重—服务对象常感无用，容易产生自卑感，应给予尊重和支持，增强其自爱和自尊心。



(4) 主动—服务对象大多被动，缺乏自信心，对人有戒心。应主动接触他们，给予关心。

(5) 耐心—服务对象会有一些不愉快的生活体验和情绪要表达和发泄，需要耐心聆听并及时处理。

(6) 个体性—每个服务对象都是独立个体，有不同的特质和需要，除基本态度和技巧之外，还需要顺应情况，做出合宜的行为和回应。



## 五、老年人护理操作礼仪

### 01

#### (一) 操作前的礼仪

1. 准备充分：按照标准流程实施，明确实施的目的。
2. 表情自如，动作轻稳：确保护理工作的安全和有效。
3. 解释到位，沟通有效：表情自如，语言亲切、温和，用词准确。





## 五、老年人护理操作礼仪

### 02

#### (二) 操作中的礼仪

1. 态度和蔼，关怀体贴：

表达要通俗易懂，对老人的尊重和礼貌。

2. 保护隐私，人性化护理





## 五、老年人护理操作礼仪

### 03

#### (三) 操作后的礼仪

1. 嘱咐安慰，关怀鼓励：解除老人的疑虑，给予适当的安慰，鼓励老人克服困难。
2. 尊重老人，深表谢意：护理员要以真诚的态度，告知老人这是一种正常反应，并对老人在操作过程中给予的配合和支持表示诚挚的谢意。





## 五、老年人护理操作礼仪

### 04

#### (四) 操作礼仪实务

##### 1. 操作前手卫生

养老护理人员在服务老人前后，服务不同老人之间，需用七步洗手法（见表10-1）洗净双手，如需直接接触老人皮肤，需洗净并温暖双手。





## (四) 操作礼仪实务

### 1. 操作前手卫生 (七步洗手法)



#### 第一步

内：洗手掌。流水湿润双手，涂抹洗手液或肥皂，掌心相对，手指并拢相互揉搓。





02

## 第二步

外：洗手背、指缝。手心对手背沿指缝相互揉搓，双手交换进行。



03

## 第三步

夹：洗手指侧面。掌心相对，双手交叉，沿指缝相互揉搓。



04

### 第四步

弓：洗指背。弯曲各手指关节，半握拳，把指背放在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行。



05

### 第五步

大：洗拇指。一手握另一手大拇指旋转揉搓，双手交换进行。





06

### 第六步

力（立）：洗指尖。弯曲各手指关节，把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行。



07

### 第七步

丸（腕）：洗手腕、手臂，双手交换进行。



## 2. 操作过程中礼仪要求与标准

养老护理人员在服务老人的过程中不仅要为老人提供舒适优美的环境，还应做到微笑、细致、周到、热情、友好、业务操作快捷规范。

### (1) 老年生活照料模块

**【情境】**王奶奶，77岁，左侧肢体活动不灵，现在是秋天，晚上九点多了，在房间坐在轮椅上看电视。请护理员为王奶奶布置睡眠环境，协助王奶奶上床睡觉。

## 2. 操作过程中礼仪要求与标准

养老护理人员在服务老人的过程中不仅要为老人提供舒适优美的环境，还应做到微笑、细致、周到、热情、友好、业务操作快捷规范。

### (2) 老年基础护理模块


**【情境】**王奶奶，80，右侧膝关节疼痛，医生请护理人员为王奶奶做局部湿热敷。

## 2. 操作过程中礼仪要求与标准

养老护理人员在服务老人的过程中不仅要为老人提供舒适优美的环境，还应做到微笑、细致、周到、热情、友好、业务操作快捷规范。

### (3) 老年康复照护模块

**【情境】** 赵奶奶，75岁，右侧偏瘫，住3楼。现病情稳定，能协助坐立，请护理员将老年人从坐位转移到轮椅上，进行转弯，上、下坡，进出电梯等正确使用方法。



## 实务训练



1. 老年人生活照料的主要内容是什么？
2. 王大爷，70岁，右侧偏瘫四个月，因为衣服总是需要护工帮忙才能穿上，他觉得自己好像没了用处很伤神。如果你是养老院的工作人员，在了解了王大爷的情况后，你会用什么方法来帮助王大爷呢？



## 实务训练



3. 张奶奶，80岁，高血压病史，医生要求每天早中晚给张奶奶测血压并做好记录。今天张奶奶有点头晕，在测血压时张奶奶很焦虑，认为自己血压肯定会很高。如果你是张奶奶的护理员，在给张奶奶测血压过程中会如何缓解她的压力？
4. 情景模拟：护理员小张为李奶奶进行床上身体擦浴。