

ICS 03.080.30

A 16

备案号：

MZ

# 中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXX—XXXX

## 养老机构生活照料服务规范

Life care service standard for senior care organization

(征求意见稿)

2017-XX-XX发布

2017-XX-XX实施

中华人民共和国民政部

发布



## 目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
4.1 人员要求.....	2
4.2 环境与设施设备要求.....	2
4.3 安全要求.....	2
4.4 卫生要求.....	2
5 服务项目.....	3
6 专业服务项目操作流程.....	3
6.1 清洁卫生护理.....	3
6.1.1 协助穿（脱）衣.....	3
6.1.2 洗头.....	4
6.1.3 洗脸.....	5
6.1.4 洗手.....	5
6.1.5 刷牙.....	6
6.1.6 漱口.....	6
6.1.7 口腔清洁.....	6
6.1.8 梳头.....	7
6.1.9 剃须.....	7
6.1.10 洗足.....	8
6.1.11 洗澡.....	8
6.1.12 床上擦浴.....	9
6.1.13 女性会阴清洁.....	9
6.1.14 修剪指（趾）甲.....	10
6.1.15 褥疮预防.....	10
6.2 饮食护理.....	11
6.2.1 喂水.....	11
6.2.2 喂饭.....	11
6.2.3 鼻饲.....	12
6.3 排泄护理.....	12
6.3.1 协助排便.....	12
6.3.2 人工取便.....	13
6.3.3 更换一次性尿裤.....	14

6.4 转移护理.....	14
6.4.1 床上体位转换.....	14
6.4.2 轮椅转移.....	15
6.4.3 移动辅助器应用指导.....	15
6.5 其他护理.....	17
6.5.1 睡眠照顾.....	17
6.5.2 更换床上用品.....	17
7 服务评价与改进.....	18
附录 A (规范性附录) 老年人生活照料服务项目及要求.....	19
附录 B (资料性附录) 养老护理员月度绩效考核表.....	21

## 前　　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：



# 养老机构生活照料服务规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构自理、半护理、全护理老年人生活照料服务的基本要求、服务项目、操作规范、服务评价与改进。

本标准适用于养老机构老年人的日常生活照料服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.6 公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.6 公共信息导向系统 设置原则与要求 第6部分：医疗场所

GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50118 民用建筑隔声设计规范

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范

GB 50340 老年人居住建筑设计规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

WS/T 313 医务人员手卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**生活照料服务 life care service**

为老年人提供饮食照料、清洁卫生、排泄护理、转移护理等日常生活照料服务的全过程。

### 3.2

**养老护理员 pension caregiver**

经职业技能培训，具备基本的养老护理技能，为老年人提供日常生活照料服务的护理人员。

### 3.3

### 特需服务 special service

根据老年人的个性化需求为其提供的协助联系家属、帮忙代购生活用品等服务。

#### 3.4

##### 步行器 walker

为行走不便的老年人提供的移动辅助器具。

注：常见的步行器从结构上常可分为无轮、两轮和四轮。

## 4 基本要求

### 4.1 人员要求

4.1.1 养老护理员配置应满足生活照料服务的需要，养老护理员与自理老年人配比宜不小于 1:20，养老护理员与半护理老年人配比宜不小于 1:10，养老护理员与全护理老年人配比宜不小于 1:4。

4.1.2 提供医疗护理服务的医生、护士等专业技术人员应持有相应的专业资格证书或执业证书。

4.1.3 养老护理员应做好生活照料服务记录并定期归档，服务记录至少保存 3 年。

### 4.2 环境与设施设备要求

4.2.1 养老机构公共信息导向系统的设置应满足 GB/T 10001.1、GB/T 10001.6、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1、GB/T 15566.6 和 GB 13495.1 的相关要求。

4.2.2 养老机构提供生活照料服务的场所隔声性能应满足 GB 50118 的相关要求。

4.2.3 室内温度夏季宜保持在 24℃~28℃，冬季宜保持在 18℃~22℃。

4.2.4 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的有关规定。建筑中游离甲醛、苯、氨、氡和 TVOC 等空气污染物浓度应符合 GB 50325 中的有关规定。

4.2.5 老年人居住建筑的设计应满足 GB 50340 的要求，老年人居室及公共活动区域应配备相关的设施设备和物品。

4.2.6 自理、半护理老年人房间不超过 4 张床位，全护理老年人房间不超过 6 张床位，床位平均使用面积不低于 6m<sup>2</sup>。

### 4.3 安全要求

4.3.1 养老机构应按照 MZ/T 032 的要求做好安全管理工作。

4.3.2 老年人居室配置的各种设施设备应安全、稳固，无尖角凸出部分，床头、卫生间应设紧急求助报警装置。

4.3.3 应为老年人生活照料服务配置安全保护必要的设施设备及用具，包括床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统等。

4.3.4 老年人出现特殊情况导致能力发生变化时，应按照 MZ/T 039 重新进行能力评估，并根据评估结果，适时调整生活照料服务项目。

4.3.5 在对老年人提供生活照料服务前应了解其身心状况，服务过程中应密切关注老年人的反应，并保持有效的沟通。

4.3.6 提供洗浴服务的水温应控制在 35℃~45℃，以温热不烫手为宜。

4.3.7 提供洗浴服务时应注意避开老年人的皮疹、破损等相关部位，避免使用刺激性洗浴用品。

4.3.8 喂水、喂饭时宜协助老年人采取半坐位或坐式体位，避免发生噎食、呛咳。

4.3.9 进行移动性操作时应避免使用蛮力，避免造成老年人身体损伤。

#### 4.4 卫生要求

- 4.4.1 养老机构应建立院内感染预防、消毒和隔离制度及应急预案，发生传染病及时上报并采取处置措施。
- 4.4.2 老年人居室及公共区域应保持整洁、卫生、无异味。
- 4.4.3 提供生活照料服务前应按照 WS/T 313 的要求清洁双手并消毒，避免发生交叉感染。
- 4.4.4 养老机构使用的一次性卫生护理用品应符合 GB 15979 的要求，使用前应仔细检查外观及有效期限。

### 5 服务项目

- 5.1 养老机构生活照料服务项目分为通用服务项目和专业服务项目。
  - 5.2 通用服务项目分为饮食服务、个人卫生服务、室内外清洁服务、其他服务，主要包括以下内容：
    - 饮食服务，包括送开水、订餐、送餐；
    - 个人卫生服务，包括督促洗澡、督促理发、督促剃须、提醒剪指（趾）甲；
    - 室内外清洁服务，包括清扫房间及周边公共区域、清扫洗浴间、整理床铺、整理衣柜、更换清洗衣物、清洗床上用品、晾晒被褥枕芯；
    - 其他服务，包括报修设备及物品、房间巡查、观察老年人身心状况、特需服务、应急处理。
  - 5.3 专业服务项目分为饮食护理、清洁卫生护理、排泄护理、转移护理及其他护理，主要包括以下内容：
    - 饮食护理，包括喂水、喂饭、鼻饲；
    - 清洁卫生护理，包括协助穿（脱）衣、洗头、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔清洁、梳头、剃须、洗足、洗澡、床上擦浴、女性会阴清洁、修剪指（趾）甲、褥疮预防；
    - 排泄护理，包括协助排便、人工取便、更换一次性尿裤；
    - 转移护理，包括床上体位转换、轮椅转移、移动辅助器应用指导；
    - 其他护理，包括睡眠照顾、热水袋保暖、更换床上用品。
- 5.3.1 生活照料服务项目的确定应充分考虑老年人能力评估结果及老年人的实际需求。应根据不同区域，按照附录 A 中表 A.1 选择服务项目。对应项目的服务频次及质量要求应满足附录 A 中表 A.1 的相关要求。

### 6 专业服务项目操作流程

#### 6.1 饮食护理

##### 6.1.1 喂水

###### 6.1.1.1 操作前准备

准备水杯、温开水、吸管、汤匙、毛巾等物品。

###### 6.1.1.2 操作步骤及要求

喂水应按以下步骤操作：

- a) 根据老年人的身体状况及体力，选择适宜的饮水体位（坐式或半卧式）。有吸吮能力的可借助吸管饮水；

- b) 将少量水滴在掌侧腕部，测试水温，以感觉温热为宜。每次喂水宜取1/3~2/3汤匙，确定咽下后，再喂下一汤匙；
- c) 用毛巾擦干老年人口角水痕，饮水后应保持原体位20~30分钟；
- d) 移除饮水用具，清洗并放回原处备用；
- e) 根据需要记录饮水量。如进水时发生呛咳，应暂停操作，待平静后再喂水，发现异常及时通知医护人员。

## 6.1.2 喂饭

### 6.1.2.1 操作前准备

准备餐具、毛巾、杯子等物品。

### 6.1.2.2 操作步骤及要求

喂饭应按以下操作步骤进行：

- a) 协助老年人餐前排便、洗手，必要时服餐前药，戴上义齿；
- b) 根据老年人身体状况选择进食体位：
  - 选择轮椅坐式体位：协助老年人坐在轮椅上，并在腰部扣上安全带，固定轮椅，支起轮椅上的餐板或推轮椅至餐桌前；
  - 选择半卧式：协助老年人呈半卧式体位坐稳，在其膝下支撑软枕，在床上放置餐桌。
- c) 在老年人颌下及胸前围垫上毛巾；
- d) 确认食物温度，以温热不烫口为宜。每次喂饭取1/3汤匙，缓慢喂食。确定咽下后，再喂食下一汤匙；
- e) 协助老年人洗手、漱口，适时取下义齿。保持进食体位20~30分钟。整理床单位，清理餐具；
- f) 根据老年人病情需要记录饮食量。

### 6.1.2.3 注意事项

#### 6.1.2.3.1 喂饭前应充分了解老年人日常进餐情况。

6.1.2.3.2 应先剔除食物中的骨头、鱼刺。固体、流质食物应交替喂食。不宜喂食圆形、过于光滑或带粘性的食物。对有吞咽障碍的老年人，应将食物打成糊状。

6.1.2.3.3 进食过程中应观察老年人咀嚼吞咽能力、进食量、进食时间等，发现异常及时通知医护人员。

## 6.1.3 鼻饲

### 6.1.3.1 操作前准备

准备注食器、温开水、水杯、鼻饲饮食、毛巾等物品。

### 6.1.3.2 操作步骤及要求

鼻饲应按以下操作步骤进行：

- a) 协助老年人呈半卧式体位，将毛巾围于胸前，打开胃管前端盖帽，用注食器回抽至见胃液，确定胃管在胃内；
- b) 用注食器抽取20ml温开水缓慢注入；
- c) 将少量鼻饲饮食滴在掌侧腕部，以感觉温热、不烫为宜。鼻饲时缓慢匀速注入；
- d) 鼻饲后用温水20ml冲洗管腔。关闭胃管末端盖帽；

- e) 取下胸前毛巾擦净面颊部，保持原卧式体位 30~60 分钟；
- f) 清理用物，整理床单位。注食器洗净放入碗内，纱布覆盖备用；
- g) 根据需要记录老年人进食时间、鼻饲量及进食反应。

#### 6.1.3.3 注意事项

- 6.1.3.3.1 回抽胃液时，发现胃液中有红色、咖啡色等异常颜色，应停止鼻饲，立即通知医护人员。
- 6.1.3.3.2 每次鼻饲量不应超过 200ml，两餐间隔时间不少于 2 小时。
- 6.1.3.3.3 对长期鼻饲的老年人应每日进行口腔清洁。

### 6.2 清洁卫生护理

#### 6.2.1 协助穿（脱）衣

##### 6.2.1.1 操作前准备

准备衣服及相关物品。

##### 6.2.1.2 操作步骤及要求

###### 6.2.1.2.1 穿（脱）套头上衣

###### 6.2.1.2.1.1 穿衣应按以下步骤操作：

- a) 分清上衣的前后面；
- b) 养老护理员一只手从衣服袖口处伸至衣服下端开口处，轻拉老年人手腕，将手臂套入衣袖，以此方式穿好对侧；
- c) 将头部套入衣领，拉平衣身部分；
- d) 如遇老年人身体一侧肢体功能有障碍时，先穿患侧，后穿健侧。

###### 6.2.1.2.1.2 脱衣应按以下步骤操作：

- a) 将老年人上衣的下端向上轻拉至其胸部，由背后向前脱下衣身部分；
- b) 一只手扶住老年人肩部，另一只手轻拉近侧的袖口，脱下身体一侧衣袖，以此方式脱下身体对侧衣袖；
- c) 将衣服向上提至老年人头部脱下；
- d) 如遇老年人一侧身体肢体功能有障碍时，先脱健侧，后脱患侧。

###### 6.2.1.2.2 穿（脱）开襟上衣

###### 6.2.1.2.2.1 帮助老年人穿好身体一侧（患侧）衣袖，其余部分平整地塞进老人身上。再从老年人对侧身下拉出，穿好身体另一侧衣袖（健侧），扣好纽扣。

###### 6.2.1.2.2.2 脱衣时，解开上衣纽扣，脱去老年人身体一侧衣袖，塞进老人身上，再脱去对侧衣袖，移除上衣。如遇老年人身体一侧肢体功能障碍时，先脱健侧，后脱患侧。

###### 6.2.1.2.3 穿（脱）裤子

###### 6.2.1.2.3.1 穿裤子应按照以下步骤操作：

- a) 分清裤子前后面。养老护理员一只手从裤管口套入至裤腰开口，轻握住老年人脚踝，套上一侧裤管，以此方式套上另一条裤管；
- b) 双手将裤腰向大腿方向提拉，并向上提拉至老年人臀部；

- c) 帮助老年人身体左倾躺好，将身体右侧裤腰部分向上拉至其腰部，再帮助老年人身体右倾躺好，将裤子左侧裤腰部分向上拉至腰部；
- d) 系好裤带、裤扣。

#### 6.2.1.2.3.2 脱裤子应按照以下步骤操作：

- a) 为老年人松开裤带、裤扣；
- b) 协助老年人身体左倾躺好，将裤子右侧部分向下拉至臀下，再协助老年人身体右倾躺好，将裤子左侧部分向下拉至臀下；
- c) 养老护理员双手分别拉住老年人身体两侧裤腰部分，向下褪至膝部，抬起一侧下肢，褪去一侧裤腿。以此方式，褪去对侧裤腿。

#### 6.2.1.3 注意事项

协助穿（脱）衣应根据老年人身体状况采取坐式体位或卧式体位。保持动作轻柔，防止拉伤肢体。翻身时注意安全，必要时拉上防护栏。完成后应根据实际情况为老年人盖好被子，清理用物。

### 6.2.2 洗头

#### 6.2.2.1 操作前准备

准备毛巾、脸盆、水壶、简易洗头盆、温水、防水垫、洗发用品、梳子、吹风机等物品。

#### 6.2.2.2 操作步骤及要求

##### 6.2.2.2.1 坐式洗头应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人坐稳，将脸盆置于面前凳子上，毛巾围于老年人颈肩部，协助其身体前倾，头部位于脸盆上方，提醒低头闭眼，双手扶稳脸盆边沿；
- b) 手持调好水温的水壶缓慢淋湿老年人头发，在头发上涂抹洗发用品，再用双手指腹反复揉搓头发；
- c) 持水壶至少3次冲洗老年人头发上的泡沫直至干净；
- d) 擦干其头发和面部，移除老年人颈肩部毛巾，根据实际需要可将吹风机调至最低档，吹干头发并梳理整齐。

##### 6.2.2.2.2 卧式洗头应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人平卧躺好，移除枕头，在其肩颈部围上一条毛巾，将防水垫置于其头颈部下面，再将一条毛巾铺于防水垫上，让简易洗头盆置于其头下，用棉球塞耳，提醒老年人闭眼；
- b) 手持调好水温的水壶缓慢淋湿老年人头发，在头发上涂抹洗发用品，再用双手指腹反复揉搓头发；
- c) 持水壶至少3次冲洗头发上的泡沫直至干净；
- d) 移除简易洗头盆，用毛巾擦干其面部及头发，取出棉球；
- e) 根据实际需要可将吹风机调至最低档，吹干头发并梳理整齐；
- f) 移除用物，整理床单位。

### 6.2.3 洗脸

#### 6.2.3.1 操作前准备

准备脸盆、温水、洁面用品、大、小毛巾等物品。

#### 6.2.3.2 操作步骤及要求

### 6.2.3.2.1 坐式洗脸应按照以下步骤操作:

- a) 协助老年人坐稳，在其胸前围上毛巾，脸盆放在身旁；
- b) 用清水打湿老年人面部，涂抹洁面用品，至少2次清洗至干净，毛巾擦干面部。

### 6.2.3.2.2 卧式洗脸应按照以下步骤操作:

- a) 协助老年人平卧躺好；
- b) 先将大毛巾铺垫在老年人胸前被子上和下巴之间，再将小毛巾浸湿后拧干，十字对折呈四层，用毛巾四个角分别擦拭双眼的内眦和外眦；
- c) 清洗小毛巾拧至半干，包裹于手上，涂抹洁面用品，分别擦拭额部、鼻部、鼻翼两侧、脸颊、耳后及颈部，再清洗毛巾擦干面部；
- d) 移除用物，整理床单位。

## 6.2.4 洗手

### 6.2.4.1 操作前准备

准备脸盆、温水、洁手用品、毛巾等物品。

### 6.2.4.2 操作步骤及要求

洗手应按照以下步骤操作:

- a) 将老年人一只手在脸盆中浸湿，抬起、涂抹洁手用品，揉搓手掌、手指、指缝、手背和手腕。再将手浸在脸盆中洗净并擦干；
- b) 相同方法洗净另一只手；
- c) 移除用物，整理床单位。

## 6.2.5 刷牙

### 6.2.5.1 操作前准备

准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。

### 6.2.5.2 操作步骤及要求

#### 6.2.5.2.1 刷牙应按照以下步骤操作:

- a) 协助老年人坐稳，防水垫铺在身体前，放好水盆；
- b) 准备好牙刷、牙膏，协助老年人身体前倾，刷牙前漱口；
- c) 指导老年人刷牙采用竖刷法，或养老护理员帮助，采取上牙从上向下刷，下牙从下向上刷，螺旋刷洗咬合面，每次刷牙时间不少于3分钟；
- d) 帮助漱口，用毛巾擦净口角水痕；
- e) 刷牙完毕移除用物。口角干裂时可涂抹润唇油。

#### 6.2.5.2.2 清洗义齿应按照以下步骤操作:

- a) 一手捏住义齿，一手用软毛牙刷在流动水下刷洗义齿；
- b) 刷洗水杯，盛装清洁冷水，将义齿浸泡水杯中，需要时可浸泡在义齿清洁剂中；
- c) 义齿使用前应在流动水中刷洗。

### 6.2.5.3 注意事项

刷牙应动作轻柔，以免损伤牙龈。如老年人有义齿，应放入水杯中，至洗漱间清洗，避免用硬毛牙刷刷洗义齿。

## 6.2.6 漱口

### 6.2.6.1 操作前准备

准备水杯2个、漱口水、吸管、毛巾、润唇油等物品。

### 6.2.6.2 操作步骤及要求

漱口应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人取半卧式体位躺好，床头摇高（ $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$ ），帮助老年人面部侧向养老护理员；
- b) 将毛巾铺在老年人颌下及胸前部位；
- c) 协助老年人用吸管吸取或直接口含适量漱口水，提醒闭紧双唇，鼓动颊部3~4次后吐出，养老护理员用另一水杯接取，反复至少3次；
- d) 取下铺在胸前的毛巾擦干老人人口角水痕，口角干裂时可涂抹润唇油；
- e) 移除用物，床头摇平，协助老年人躺好，整理床单位。

### 6.2.6.3 注意事项

漱口过程中防止发生误吸。植物老年人或处于昏迷状态的老年人不得漱口。

## 6.2.7 口腔清洁

### 6.2.7.1 操作前准备

准备毛巾、消毒棉签、棉球、弯止血钳、镊子、压舌板、污物碗、手电筒、弯盘2个、水杯2个、漱口水、润唇油等物品。

### 6.2.7.2 操作步骤及要求

口腔清洁应按以下步骤操作：

- a) 帮助老年人呈侧卧式体位或平卧式体位躺好，头偏向养老护理员一侧，抬高床头 $30^{\circ}$ ；
- b) 将毛巾铺在老年人颌下及胸前。根据使用工具的不同，分别按以下方式操作：
  - 使用消毒棉签时，将杯子置于枕边，取消毒棉签蘸适量漱口水；
  - 使用棉球时，将弯盘置于老人人口角边，先清点棉球数量，浸湿后一手持镊子夹取干净棉球递于另一手弯止血钳夹紧，拧至半干，湿度以不滴水为宜。
- c) 按以下顺序擦拭口腔：
  - 1) 湿润口唇并擦拭；
  - 2) 提醒老年人牙齿咬合，分别擦拭牙齿左右外侧面；
  - 3) 提醒张开口腔，分别擦拭上下牙齿各内侧面、咬合面；
  - 4) 分别擦拭两侧颊部以及上颚、舌面、舌下；
  - 5) 检查口腔是否擦拭干净以及有无口腔炎症、溃疡。使用棉球后，应再次清点棉球数量。
- d) 用毛巾擦净老人人脸部、口角水痕；
- e) 移除用物，整理床单位。口角干裂时可涂抹润唇油。

### 6.2.7.3 注意事项

擦拭过程中棉签或棉球蘸水，应挤压出多余水分，以免引起呛咳和误吸。擦拭上颚及舌面时，位置不可太靠近咽部。一支棉签或一个棉球擦拭一个部位，使用过的棉签或棉球放入污物碗。

## 6.2.8 梳头

### 6.2.8.1 操作前准备

准备毛巾、梳子、纸巾等物品。

### 6.2.8.2 操作步骤及要求

#### 6.2.8.2.1 坐式梳头应按以下步骤操作：

- a) 帮助老年人采取坐位坐稳，将毛巾围于其肩部；
- b) 一只手压住老年人头发根部，另一只手梳理头发至整齐。头发较长的老年人，可一只手握住头发中段，分段梳理，再从发根梳至发梢。

#### 6.2.8.2.2 卧式梳头应按以下步骤操作：

- a) 托住老年人头部，将毛巾铺于枕巾和头部之间；
- b) 帮助老年人将头部偏向一侧，按坐式梳头方法，先梳理一侧，再梳理另一侧。

### 6.2.8.3 注意事项

#### 6.2.8.3.1 梳理过程中不得用力强拉头发。头发纠结时应缓慢梳理。

#### 6.2.8.3.2 梳理完毕，将毛巾由两端向中间卷起，移除。

#### 6.2.8.3.3 用纸巾包裹脱落头发放入垃圾桶。

### 6.2.9 剃须

### 6.2.9.1 操作前准备

准备电动剃须刀、毛巾、润肤油等物品。

### 6.2.9.2 操作步骤及要求

剃须应按以下步骤操作：

- a) 帮助老年人坐稳或取舒适体位躺好，在其下颌至胸前垫上毛巾；
- b) 一手绷紧皮肤，一手打开电动剃须刀开关，按照从左至右、从上到下的顺序剃须；
- c) 剃须完毕，用毛巾擦拭剃须部位，检查是否刮净、有无遗漏部位；
- d) 必要时涂擦润肤油。

### 6.2.9.3 注意事项

剃须前了解老年人下颌部皮肤情况。剃须过程中注意动作轻柔，防止刮伤皮肤。胡须较硬时，宜在操作前用温热毛巾热敷5~10分钟。

### 6.2.10 洗足

### 6.2.10.1 操作前准备

准备足盆、温水、枕垫、防水布、洁足用品、浴巾、毛巾等物品。

### 6.2.10.2 操作步骤及要求

洗足应按以下步骤操作：

- a) 揭开被尾暴露双脚，在老年人膝下支撑枕垫；
- b) 在床尾铺防水布和浴巾，放上足盆；

- c) 将老年人双足浸泡在足盆中不少于5分钟，毛巾涂擦洁足用品，擦洗足背、足底、趾缝等各部位，再次浸没水中洗去泡沫后放在毛巾上；
- d) 撤去足盆，擦干双足。整理床单位。

## 6.2.11 洗澡

### 6.2.11.1 操作前准备

准备防滑垫、梳子、洁发洁身用品、浴巾、毛巾、干净衣裤、洗澡椅、防滑拖鞋等物品，必要时准备轮椅、吹风机。

### 6.2.11.2 操作步骤及要求

洗澡应按以下步骤操作：

- a) 关闭门窗，保持浴室温暖，地面放置防滑垫。先开冷水，再开热水开关调节水温。根据身体状况，采取搀扶或轮椅运送的方式将老年人送入浴室，安置在洗澡椅上；
- b) 协助老年人脱去衣裤，在洗澡椅上坐稳，双手握住扶手；
- c) 提醒老年人头部后仰，闭眼。淋湿头发，涂擦洁发用品，由发际向头顶部用指腹揉搓头发。用水将泡沫冲洗干净；
- d) 淋湿身体，由上至下涂抹洁身用品，顺序为颈部、耳后、双上肢、胸腹部、背部、双下肢，最后擦洗会阴、臀下及双足。养老护理员清洁双手为老年人清洁面部。将面部及全身冲洗干净，关闭水源开关；
- e) 使用毛巾擦干老年人面部及头发，用浴巾包裹并擦干身体；
- f) 协助老年人穿着干净衣裤。梳理头发，需要时使用吹风机吹干头发。搀扶或用轮椅运送老年人返回房间。
- g) 整理用物，开窗通风，擦干地面，清洗毛巾、浴巾及更换下的衣裤。

### 6.2.11.3 注意事项

#### 6.2.11.3.1 洗澡宜安排在老人进食1小时后进行。

6.2.11.3.2 洗浴过程中观察老年人皮肤及身体状况，如有不适，迅速停止操作，协助返回房间休息并通知医护人员或家属。洗浴时间宜控制在15分钟。

6.2.11.3.3 秋、冬季使用吹风机应调至最低档。

## 6.2.12 床上擦浴

### 6.2.12.1 操作前准备

暖瓶、橡胶单、洁身用品、浴巾、毛巾3条（身体、臀部、脚）、脸盆3个（身体、臀部、脚）、污水桶、干净衣裤，必要时备屏风。

### 6.2.12.2 操作步骤及要求

#### 6.2.12.2.1 关闭门窗，脸盆内盛装温水，协助老年人脱去衣裤，盖好被子。

6.2.12.2.2 浴巾半铺半盖被擦拭部位，用毛巾包手涂上洁身用品擦拭，清水洗净毛巾，擦净相应部位上的泡沫，再应用浴巾沾干皮肤。用此方法按以下顺序清洁身体各部位：

- a) 擦洗脸部：参照第6.1.3条操作；
- b) 擦拭手臂：暴露一侧手臂，由前臂向上臂擦拭，按同样方法擦拭另一侧手臂；
- c) 擦拭胸部：将被子向下折叠暴露胸部，由上向下擦拭胸部及两侧；

- d) 擦拭腹部：盖被向下折叠至大腿上部，用浴巾遮盖胸腹部。打开浴巾下角，暴露腹部，顺时针螺旋形擦拭腹部及两侧腰部；
- e) 擦拭背臀：协助老年人翻身呈侧卧位，暴露背臀部，浴巾一侧边缘铺于背臀下，另一侧边缘向上反折遮盖背臀部；由腰骶部沿着脊柱向上擦洗至肩部，再螺旋形向下擦洗背部一侧，同样方法擦洗另一侧。环形擦洗左右侧臀部；
- f) 擦洗下肢：协助老年人平卧，盖好被子，暴露一侧下肢。一手扶住下肢的踝部成屈膝状，一手由小腿向大腿方向擦洗。按同样方法擦洗另一侧下肢；
- g) 清洗足部；参照第 6.1.10 条操作；
- h) 擦洗会阴：更换水盆，一手托起老年人臀部，一手铺垫橡胶单和浴巾，将专用毛巾浸湿拧至半干：
  - 女性老年人由阴阜向下至尿道口、阴道口、肛门，边擦洗边转动毛巾，清洗毛巾分别擦洗左右侧腹股沟部位，撤去橡胶单和浴巾；
  - 男性老年人由尿道外口、阴茎、包皮、阴囊、腹股沟和肛门。清水清洗毛巾，直至清洁无异味。撤去橡胶单和浴巾。

#### 6.2.12.2.3 为老年人更换干净衣裤，盖好被子。整理用物，开窗通风。

#### 6.2.12.3 注意事项

- 6.2.12.3.1 床上擦浴前应了解老年人全身皮肤情况。
- 6.2.12.3.2 擦拭过程中随时用浴巾遮盖老年人身体，避免受凉。多人同住一室，用屏风遮挡。
- 6.2.12.3.3 擦洗过程中，应擦洗干净皮肤皱褶部位，随时添加、更换温水。
- 6.2.12.3.4 床上擦浴时间宜控制在 15~20 分钟。

#### 6.2.13 女性会阴清洁

##### 6.2.13.1 操作前准备

准备一次性尿垫、便盆、冲洗壶、温水、一次性手套、专用毛巾，需要时备屏风。

##### 6.2.13.2 操作步骤及要求

女性会阴清洁应按以下步骤操作：

- a) 协助老年人取仰卧位；
- b) 掀起老年人近侧盖被下端，臀下铺一次性尿垫，一手托起骶尾部，另一手将便盆放在臀下；
- c) 一手持冲洗壶，一手戴一次性手套用老年人专用毛巾，边冲洗边擦洗会阴部，从阴阜向下冲洗擦拭至肛门部及大腿两侧腹股沟；
- d) 移除便盆，清洗并拧干毛巾擦净会阴部；
- e) 更换一次性尿垫，盖好被子。

##### 6.2.13.3 注意事项

了解老年人会阴皮肤情况。保持床单位及被服清洁干燥。多人同居一室时应采用屏风遮挡。

#### 6.2.14 修剪指（趾）甲

##### 6.2.14.1 操作前准备

准备纸巾、指甲刀、指甲锉等物品。

### 6.2.14.2 操作步骤及要求

修剪指（趾）甲应按以下步骤操作：

- a) 在老年人床边铺开纸巾；
- b) 一手握住老年人手（足）指，另一手持指甲刀修剪并用指甲锉锉平指甲边缘。其他指（趾）甲采取此方式逐一修剪并锉平指甲边缘；
- c) 清理用物，纸巾包裹指甲碎屑放入垃圾桶。

### 6.2.14.3 注意事项

6.2.14.3.1 指甲刀使用前应消毒。先剪手指甲，后剪脚趾甲。

6.2.14.3.2 修剪过程中避免损伤老年人指（趾）甲附近皮肤。

6.2.14.3.3 老年人指（趾）甲较硬时，可用温热毛巾包裹手、足 5 分钟或在洗浴后进行修剪。

6.2.14.3.4 修剪后的指甲留存长度约 1.5mm。

## 6.2.15 褥疮预防

### 6.2.15.1 操作前准备

准备毛巾、水盆、温水、软枕、小枕等物品。

### 6.2.15.2 操作步骤及要求

褥疮预防应按以下步骤操作：

- a) 协助老年人取仰卧位，近侧手臂放近侧枕边，远侧手臂放于胸前，远侧下肢搭在近侧下肢上，养老护理员双手扶住老人的肩和髋部向近侧翻转，双手环抱住老人的臀部移至床中线；
- b) 老年人胸前放置软枕，上侧手臂搭在软枕上，下侧小腿中部垫软枕；
- c) 检查背臀皮肤情况，用温热毛巾擦拭老人背臀，并自下而上离心方向按摩；
- d) 拉平上衣，用软枕支撑背部，肩颈部及踝部垫小枕，盖好被子；
- e) 整理床铺并做好记录。

### 6.2.15.3 注意事项

6.2.15.3.1 应提前对护理可行性进行评估。

6.2.15.3.2 应根据病情和局部受压情况，帮助无自主行动能力的老年人翻身，全护理老年人每 2 小时 1 次，褥疮高危风险者每 1 小时 1 次，极高危风险者每 0.5 小时 1 次。

6.2.15.3.3 翻身时应避免拖、拉、推等剧烈动作，以免挫伤皮肤。

## 6.3 排泄护理

### 6.3.1 协助排便

#### 6.3.1.1 协助如厕

##### 6.3.1.1.1 操作前准备

排便前准备坐便器、坐便椅、安全扶手、卫生纸等物品。

##### 6.3.1.1.2 操作步骤及要求

协助如厕应按以下步骤操作：

- a) 看护或搀扶老年人进入卫生间，关闭卫生间门；
- b) 协助老年人脱裤子，从腋下环抱老年人坐稳坐便器，提醒老年人扶稳安全扶手；
- c) 便后协助老年人身体前倾，擦净肛门，搀扶起身穿好裤子，冲净坐便器；
- d) 行走不便的老年人，可在床旁使用坐便椅。

### 6.3.1.2 床上排大便

#### 6.3.1.2.1 操作前准备

准备便盆、一次性护理垫、卫生纸、温水、水盆、毛巾、尿垫（尿布）等物品。

#### 6.3.1.2.2 操作步骤及要求

床上排大便应按以下步骤操作：

- a) 根据老年人实际情况选择合适的方式放置便盆：
  - 侧卧位放便盆：协助老年人褪下裤子至膝部，呈侧卧位，腰臀部垫一次性护理垫，便盆窄口朝向足部扣于臀部，协助老年人翻转呈平卧位，臀部位于便盆上；
  - 仰卧位放便盆：协助老年人褪下裤子至膝部，将老年人两腿屈膝（肢体活动障碍者用软枕支托膝下），一手扶持老年人的腰及骶尾部，另一手在腰臀部垫一次性护理垫，便盆窄口朝向足部置于臀下，用尿垫或尿布遮盖下身，盖好盖被。
- b) 排便完毕，护理员一手扶稳便盆，一手协助老年人侧卧，移除便盆，为老年人擦净肛门。必要时，用温热毛巾擦洗臀部及肛门周围并擦干；
- c) 移除一次性护理垫，帮助老人穿好裤子。倾倒、刷洗便盆备用，整理床单位，开窗通风。

#### 6.3.1.2.3 注意事项

观察粪便尿有无异常。取放便盆时，避免擦伤皮肤。注意老年人的保暖和隐私。

### 6.3.1.3 床上排小便

#### 6.3.1.3.1 操作前准备

准备尿壶、一次性护理垫、卫生纸等物品。

#### 6.3.1.3.2 操作步骤及要求

床上排小便应按以下步骤操作：

- a) 在老年人臀下垫一次性护理垫；
- b) 男性老年人取仰卧位或侧卧位，将阴茎插入尿壶口内。女性老年人取仰卧屈膝位，双腿分开，将尿壶口边缘靠紧阴部。盖好被子；
- c) 排尿后揭开被子撤去尿壶，必要时为女性老年人清洗会阴；
- d) 移除一次性护理垫，协助穿好裤子；
- e) 倾倒尿液，刷洗尿壶备用，整理床单位，开窗通风。

#### 6.3.1.3.3 注意事项

操作前应对尿壶进行检查。排尿后，观察尿液颜色、气味、量，发现异常，及时通知医护人员。

### 6.3.2 人工取便

#### 6.3.2.1 操作前准备

准备一次性护理垫、甘油或肥皂水棉球、橡胶手套、便盆、卫生纸、毛巾、水盆、温水等物品。

### 6.3.2.2 操作步骤及要求

人工取便应按以下步骤操作：

- a) 协助老年人将裤子褪至膝部，呈左侧卧位。臀下垫一次性护理垫，便盆放在床尾侧；
- b) 养老护理员右手戴橡胶手套，用甘油或肥皂水棉球涂擦食指至指根部，左手分开老年人臀部，食指润滑肛周。提醒老年人深呼吸，食指沿肛壁一侧轻轻插入，由浅入深将粪便掏出放于便盆内；
- c) 取便完毕后，撤下橡胶手套，取卫生纸擦净肛门。在水盆中浸湿并拧干毛巾热敷肛门处，缓解不适；
- d) 协助老年人穿好裤子，倾倒刷洗便盆备用，整理床单位，开窗通风。根据需要做记录。

### 6.3.2.3 注意事项

人工取便前应充分了解老年人日常大便情况。操作过程中观察老年人有无面色苍白、呼吸急促、全身大汗等症状，发现异常应立即停止操作，通知医护人员。

## 6.3.3 更换一次性尿裤

### 6.3.3.1 操作前准备

准备毛巾、水盆、温水、清洁纸尿裤，污物桶等物品。

### 6.3.3.2 操作步骤及要求

更换一次性尿裤应按以下步骤操作：

- a) 关闭门窗，同房间有其他人时用屏风遮挡。协助老年人取平卧位，解开尿裤两侧粘扣，展开两翼至老年人身体两侧，将前片从两腿间向内面卷起至臀下；
- b) 协助老年人面向养老护理员侧卧，将对侧污染的尿裤向内面对折至老人身上，观察老年人会阴部及臀部皮肤情况。在水盆中浸湿并拧干毛巾，用湿热毛巾擦拭会阴部及臀部；
- c) 将干净的一次性尿裤（贴皮肤面朝上）对折放于老年人臀部，协助老年人翻身至另一侧，将污染的纸尿裤向内面卷起，丢入污物桶内，温水毛巾擦洗近侧臀部，同时拉平身下干净尿裤；
- d) 协助老年人身体取平卧位，从两腿间向上兜起尿裤前片，粘贴两翼粘扣，整理大腿内、外侧尿裤边缘至服帖；
- e) 整理床单位，开窗通风。

### 6.3.3.3 注意事项

更换一次性尿裤前应充分了解老年人日常大小便情况。应根据老年人体型选择适宜尺寸的纸尿裤。翻转老年人身体时应防止发生坠床。

## 6.4 转移护理

### 6.4.1 床上体位转换

#### 6.4.1.1 操作前准备

准备软枕、楔形垫等物品。

#### 6.4.1.2 操作步骤及要求

**6.4.1.2.1** 平卧式转换为侧卧式时，养老护理员双手分别扶住老年人身体一侧肩部、髋部，协助老人翻身呈侧卧位，在背部放入楔形垫，小腿中部垫上软枕。

**6.4.1.2.2** 侧卧式转换为平卧式时，移除楔形垫和软枕，双手分别扶住其肩膀和髋部，使之成平卧式体位躺好，再环抱老年人臀部移至床中线。

**6.4.1.2.3** 平卧式转换为坐位式时，按照 6.4.1.2.1 协助老年人由平卧式更换为侧卧式，以靠近床铺一侧肘臂为支点帮助老年人撑起上半身，再托起其颈肩部协助缓慢坐起，双腿屈起坐稳。

#### 6.4.1.3 注意事项

床上体位转换过程中养老护理员应动作轻稳，避免发生老年人坠床、摔伤。体位转换后应让老年人保持功能位且稳定舒适。

### 6.4.2 轮椅转移

#### 6.4.2.1 床与轮椅之间转移

**6.4.2.1.1** 床转移至轮椅应按照以下步骤操作：

- 将轮椅与床呈  $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$  夹角固定，协助老年人坐于床沿；
- 提醒老年人双臂交叉于养老护理员颈后，养老护理员膝部抵住老年人膝部，双手臂环抱老年人腰部或提起腰带夹紧；
- 转动身体带动老年人转身移动坐在轮椅上。

**6.4.2.1.2** 轮椅转移至床采用同样方法。

#### 6.4.2.2 平车搬运

**6.4.2.2.1** 单人搬运适用于身体较轻的老年人。协助老人屈膝，一臂自老年人腋下伸至对侧肩部外侧，一臂伸至大腿下，提醒老年人双臂交叉于养老护理员颈后，移动老年人至平车上。

**6.4.2.2.2** 双人搬运由两名养老护理员站在床的同侧，一人一手托住老年人颈肩部，另一手托腰部；另一人一手托臀部，另一手托膝下部，同时抬起向近侧床缘。也可同时起身使老年人身体向养老护理员倾斜，合力搬运老年人至平车上。

**6.4.2.2.3** 搬运老年人前首先固定平车，搬运时应注意老年人头部位位于平车大轮端。动作轻稳，协调一致。

### 6.4.3 移动辅助器应用指导

#### 6.4.3.1 拐杖的使用

##### 6.4.3.1.1 操作步骤及要求

**6.4.3.1.1.1** “起身站立”应按照以下步骤操作：

- 确定椅子或床是否稳定牢固；
- 指导老年人以健腿支撑在地面上，身体向前移动到椅子或床的边缘；
- 将双拐并拢合在一起，患腿一侧的手握住拐杖手柄，健腿一侧的手扶住椅子扶手或床缘；
- 双手用力支撑，同时让健腿发力站起，保持站稳；
- 双手拄拐站直身体，使拐杖脚距老年人脚边约  $12\text{cm} \sim 20\text{cm}$  左右。

**6.4.3.1.1.2** “拄拐行走”应按照以下步骤操作：

- 将双拐支撑在双脚两侧，保持身体平稳。拐杖顶部压在双侧肋骨上，不得将腋窝直接顶在拐杖上。伸直肘部，协助老年人用双手支撑体重；

- b) 双拐同时向前移动，向前移动患腿至双拐之间，再向前移动健腿至双拐前方；
- c) 按照双拐、患腿、健腿的顺序交替进行；
- d) 行走过程中尽量依靠双手支撑，不得依靠在双拐顶上。

#### 6.4.3.1.1.3 “坐下”应按照以下步骤操作：

- a) 身体向后缓慢移动，直到健腿碰到椅子或床的边缘；
- b) 保持体重在健腿上，将双拐并拢合在一起；
- c) 用患腿一侧的手握住拐杖手柄，健腿一侧的手放到椅子或床缘上，弯曲健侧膝盖；
- d) 坐下过程宜动作轻慢，保持双拐放在椅子旁边。

#### 6.4.3.1.2 注意事项

6.4.3.1.2.1 老年人双下肢瘫，可使用双腋拐；单下肢完全瘫，使用一侧腋拐；下肢不完全瘫，根据残存肌力选择腋拐、前臂拐；肱三头肌肌力减弱时，选择上臂拐；肘关节稳定性差时，选用上臂拐和腋拐；腕关节稳定性差时，选用有腕关节固定带的前臂拐或腋拐。

6.4.3.1.2.2 应根据老年人身高调整拐杖的高度，双手扶拐时，拐顶距离腋窝宜 5cm~10cm。

6.4.3.1.2.3 拐杖的手柄位置应调节到双臂自然下垂时与手腕平齐。让老年人双手握住拐杖手柄支撑体重，肘关节适当弯曲，不应用腋窝顶在拐杖上。

6.4.3.1.2.4 老年人开始行走之前，确保其已经站稳，拐杖分置身体两侧。

6.4.3.1.2.5 在老年人坐下过程中保持患腿不受力。

6.4.3.1.2.6 不应让老年人上下台阶或楼梯时使用拐杖。

#### 6.4.3.2 步行器的使用

##### 6.4.3.2.1 操作步骤及要求

###### 6.4.3.2.1.1 “行走”应按照以下步骤操作：

- a) 将步行器置于老年人身体前，协助其站立框中；
- b) 双手持步行器扶手向前移动步行器约一步距离。将步行器四个脚放置地上摆稳。患腿向前摆动，重心前移。稳定后移动健腿向下一步，可适当落在患腿前方；
- c) 按照步行器、患腿、健腿的顺序交替进行。

###### 6.4.3.2.1.2 “坐下”应按照以下步骤操作：

- a) 移步到待坐椅子前，扶住步行器，背对椅子；
- b) 后移健腿，使腿后方碰到椅子，患腿略滑向前伸；
- c) 双手向后扶住椅子扶手，重心后移；
- d) 缓慢弯曲健腿，降低身体坐到椅子上；

###### 6.4.3.2.1.3 “起身站立”按 6.4.3.2.1.2 相反的步骤操作。

###### 6.4.3.2.1.4 “上下台阶”应按照以下步骤操作：

- a) 行走到台阶边，尽可能靠近；
- b) 站稳后，双手扶住扶手移动步行器上一格台阶；
- c) 先移动患腿上一格台阶，健腿在后支撑，再移动健腿上一格台阶；
- d) 下台阶时，先移动步行器下一格，再移动患腿下一格，最后健腿下一格。

##### 6.4.3.2.2 注意事项

6.4.3.2.2.1 行走前应检查步行器的脚底衬垫是否老化磨损，检查步行器的四个脚是否同样高度，能否放平稳，发现问题及时更换。

- 6.4.3.2.2.2 行走时不得穿拖鞋。
- 6.4.3.2.2.3 步行器每次移动为老年人正常行走一步的距离。
- 6.4.3.2.2.4 上坐和起身时不得倚在步行器上。
- 6.4.3.2.2.5 可用步行器上下一两格台阶，不得使用步行器上下楼梯。

## 6.5 其他护理

### 6.5.1 睡眠照顾

#### 6.5.1.1 睡眠环境照料

##### 6.5.1.1.1 操作步骤及要求

睡眠环境照料应按照以下步骤操作：

- a) 睡前卧室通风 30 分钟，关闭窗户，拉好窗帘，关闭电视等，保持室内安静；
- b) 调节卧室的空调或暖气至老年人感觉舒适；
- c) 检查床铺有无杂物，展开被褥，保持平整，松软适中；
- d) 呼叫器放于枕边，依据老年人需要，床旁放置便器；
- e) 夜间打开地灯，关闭房间大灯。

##### 6.5.1.1.2 老年人睡眠照料

##### 6.5.1.1.2.1 操作步骤及要求

老年人睡眠照料应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人脱去衣裤就寝，盖好盖被。
- b) 睡睡前应打开床档，出现精神异常的老年人及时通知医护人员并联系告知家属，经家属同意后，适当使用约束用具。
- c) 轻步退出房间，轻手关门，定时巡视，观察老年人睡眠情况，卧床老年人定时翻身。

##### 6.5.1.1.2.2 注意事项

操作前应了解老年人日常睡眠情况。对于身体状况不佳、睡眠障碍的老年人，加强观察、巡视。

## 6.5.2 热水袋保暖

### 6.5.2.1 操作前准备

准备热水袋、热水袋套、水壶（盛有50℃左右温水）、水温计、毛巾、纱布等物品。

### 6.5.2.2 操作步骤及要求

热水袋保暖应按照以下步骤操作：

- a) 使用水温计测量水壶水温，保证水温在 50℃左右；
- b) 检查热水袋外观，确保完好无破损；
- c) 灌装热水至热水袋 1/2~2/3 位置，并排尽热水袋内余气；
- d) 将热水袋袋口朝下，双手挤压，检查有无漏水；
- e) 用毛巾擦干热水袋袋口及外壁水痕，将热水袋全部装入热水袋套内，系紧套口；
- f) 将热水袋放至老年人需要保暖的部位，距离皮肤 10cm；

- g) 使用过程中 15 分钟巡视一次，保暖 30~60 分钟后，应取出热水袋并检查温度，询问老年人是否继续使用。如不需要结束本次操作。

#### 6.5.2.3 注意事项

6.5.2.3.1 使用热水袋过程中应密切观察老年人的皮肤状况，如发现发红、水泡等烫伤情况，应立即停止使用并进行局部降温处理。

6.5.2.3.2 使用热水袋保暖 30~60 分钟后应及时取出热水袋，防止老年人低温烫伤。

6.5.2.3.3 热水袋保暖应根据气候情况及老年人实际需求选择使用。

#### 6.5.3 更换床上用品

##### 6.5.3.1 操作前准备

准备拟更换的床单、被罩、枕套、医用床刷等物品。

##### 6.5.3.2 操作步骤及要求

更换床上用品应按照以下步骤操作：

- a) 更换床单。养老护理员站在床右侧，枕头平移至左侧，协助老年人翻身侧卧位，背对养老护理员，床头至床位松开近侧床单，将污染床单从外到内卷入老人身上，清扫床垫，打开清洁床单平整铺好，将另一半清洁床单塞入老人身上，将枕头移向近侧，协助老年人翻身侧卧于清洁床单上，养老护理员转至对侧，将污染床单取出放入盆内，再清扫床垫，拉出塞在老人身下的清洁床单平整铺好；
- b) 更换被套。协助老年人平卧，松开棉被，拉出棉絮，使之呈 S 型，置于床尾，将清洁被套平铺于污染被套上，清洁被套被头部分置于老人颈部，打开清洁被套被尾，将棉絮装入清洁被套，整理棉被，从床头至床尾移除污染被套，放入盆中，棉被两侧内折成被筒，被尾向下折叠平整；
- c) 更换枕套。一手托起老年人头部，另一手拉出枕，在床尾更换枕套，将枕头放回老人头上，调整好睡姿。

##### 6.5.3.3 注意事项

6.5.3.3.1 床上用品定期更换，被尿、便、呕吐物等污染时，应及时更换。

6.5.3.3.2 协助老年人翻身侧卧时，防止坠床，必要时用床挡。

6.5.3.3.3 扫床时，每扫一刷应重叠上一刷的 1/3，应避免遗漏床单上的灰尘、杂物。

6.5.3.3.4 更换被罩时，应避免遮住老人人口鼻。

6.5.3.3.5 套好的枕头四角应充实。

## 7 服务评价与改进

7.1 养老机构应加强对生活照料服务的考核和评价工作，对生活照料服务的评价方式包括但不限于：  
——养老机构内部组织考核评价小组；  
——由服务对象组成的老年人民主生活管理委员会实施服务评价工作；  
——邀请第三方专业评价机构开展服务评价工作。

7.2 生活照料服务的评价应主要围绕质量、卫生、安全等方面开展。

7.3 对服务评价发现的相关问题应及时提出改进措施，确保措施落实，评价与改进的相关记录纳入养老机构的档案管理。

7.4 养老机构应结合生活照料服务的评价与改进工作，有针对性的加强养老护理员服务技能的教育和培训。

7.5 对养老机构养老护理员的考核应按照附录B的业绩考核表开展考核工作。

**附录 A**  
**(规范性附录)**  
**老年人生活照料服务项目及要求**

**表 A.1 老年人生活照料服务项目及要求**

服务项目		服务频次	质量要求	自理老年人	半护理老年人	全护理老年人
饮食服务	送开水	1 次/天	定时、无漏送、卫生	●	●	●
	订餐	1 次/天	及时、无漏订	●	●	●
	送餐	3 次/天	及时、无漏送、准确、卫生	●	●	●
个人卫生服务	督促洗澡	1 次/天(夏季) 1 次/周(其他季节)	及时关注，主动提醒	●		
	督促理发	1~2 次/月	及时关注，主动提醒	●		
	督促剃须	2 次/周	及时关注，主动提醒	●		
	提醒剪指(趾)甲	2~3 次/月	及时关注，主动提醒	●		
通用服务	清扫房间及周边公共区域	2 次/天	物品摆放有序、干净、无异味	●	●	●
	清洗洗浴间	1 次/天	整洁、干燥、无异味	●	●	●
	整理床铺	2 次/天	平整、干净	●	●	●
	整理衣柜	1 次/周	衣物摆放有序、整洁、无异味	●	●	●
	更换清洗衣物	1 次/天(夏季) 1 次/周(其他季节)	干净、整洁	●	●	●
	清洗床上用品	2 次/月	干净、整洁	●	●	●
	晾晒被褥枕芯	1 次/月	干燥、无异味	●	●	●
其他服务	报修设备及物品	即时	及时、有效	●	●	●
	清点人数	3 次/天	准确、发现异常及时处理	●	●	●
	房间巡查	1 次/2 小时	了解老年人身心状况、发现异常及时处理、确保安全	●	●	●
	特需服务	即时	及时满足合理需求	●	●	●
	应急处理	即时	及时响应，按预案处理	●	●	●
专业服务	饮食护理	喂水	1 次/2 小时(白天)	轻缓、避免呛咳		●
		喂饭	3 次/天 (特殊情况除外)	轻缓、避免呛咳、噎食		●
		鼻饲	5 次/天	轻缓、安全		●
	清洁卫生护理	协助穿(脱)衣	2 次/天	轻柔、安全、整齐	●	●
		洗头	1 次/周	轻柔、干净	●	●
		洗脸	2 次/天	轻柔、干净	●	●
		洗手	1~3 次/天	轻柔、干净		●
		刷牙	1~2 次/天	轻缓、无异味	●	●

表 A.1 (续)

服务项目		服务频次	质量要求	自理老年人	半护理老年人	全护理老年人
专业服务	漱口	1~2 次/天	清洁、无异味		●	●
	口腔清洁	1~2 次/天	清洁、无异味			●
	梳头	1 次/天	轻柔、整齐			●
	剃须	1~2 次/周	干净、平整		●	●
	洗足	1 次/天	轻缓、干净、无异味		●	●
	洗澡	2 次/周	轻柔、干净、无异味		●	●
	床上擦浴	即时	轻柔、干净、无异味			●
	女性会阴清洁	1 次/天	轻柔、干净、无异味			●
	修剪指(趾)甲	2 次/月	干净、边缘整齐、安全		●	●
	褥疮预防	1 次/2 小时(白天)	轻缓、安全			●
排泄护理	协助排便	即时	耐心、轻柔、安全		●	●
	人工取便	即时	耐心、轻柔、安全		●	●
	更换一次性尿裤	即时	干净、防侧漏			●
转移护理	床上体位转换	即时	轻柔、安全			●
	轮椅转移	即时	轻柔、安全		●	●
	移动辅助器应用指导	即时	耐心、安全		●	●
其他护理	睡眠照顾	2 次/天	细心观察、按需调整		●	●
	热水袋保暖	即时	细心观察、定时巡视、安全	●	●	●
	更换床上用品	2 次/月	干净、平整		●	●

注 1: ●表示建议选择的服务项目, 其中, 通用服务项目 19 项, 半护理区专业服务项目 16 项, 全护理区专业服务项目 27 项。

注 2: 洗澡服务项目在半护理区为协助洗澡, 主要包括洗澡前的准备、搀扶老年人进浴室、调节水温、注意观察、协助穿脱衣裤等内容。在全护理区按照 6.2.11 规定的流程操作。

附录 B  
(资料性附录)  
养老护理员月度绩效考核表

表 B.1 养老护理员月度绩效考核表

考核类别	考核项目	自理老年人	半护理老年人	全护理老年人
机构绩效考核 (50%)	送开水	●	●	●
	订餐	●	●	●
	送餐	●	●	●
	督促洗澡	●	●	●
	督促理发	●	●	●
	督促剃须	●	●	●
	提醒修剪指(趾)甲	●	●	●
	报修设备及物品	●	●	●
	房间巡查	●	●	●
	观察老年人身心状况	●	●	●
	特需服务	●	●	●
	应急处理	●	●	●
	喂水			●
	喂饭			●
	鼻饲			●
	协助穿(脱)衣		●	●
	洗头		●	●
	洗脸		●	●
	洗手			●
	刷牙		●	●
	漱口		●	●
	口腔清洁			●
	梳头			●
	剃须		●	●
	洗足		●	●
	洗澡		●	●
	床上擦浴			●
	女性会阴清洁			●
	修剪指(趾)甲		●	●
	褥疮预防			●
	协助排便		●	●
	人工取便		●	●

表 B. 1 (续)

考核类别	考核项目	自理老年人	半护理老年人	全护理老年人
机构绩效考核 (50%)	质量 (20%)	更换一次性尿裤		●
		床上体位转换		●
		轮椅转移	●	●
		移动辅助器应用指导	●	●
		睡眠照顾	●	●
		热水袋保暖	●	●
		更换床上用品	●	●
	卫生 (15%)	清扫房间及周边公共区域	●	●
		清洗洗浴间	●	●
		整理床铺	●	●
		整理衣柜	●	●
		更换清洗衣物	●	●
		清洗床上用品	●	●
		晾晒被褥枕芯	●	●
部门绩效考核 (20%)	安全 (15%)	烫伤	●	●
		摔伤	●	●
		自伤	●	●
		伤人	●	●
		走失	●	●
		噎食	●	●
		误吸	●	●
		食物中毒	●	●
		火灾	●	●
		防盗	●	●
满意率考核 (30%)	其他	●	●	●
	工作质量	●	●	●
	工作能力	●	●	●
	执行能力	●	●	●
	沟通能力	●	●	●
	工作记录	●	●	●
	理论考试	●	●	●
	实操考核	●	●	●
	目标完成	●	●	●
	部门测评	●	●	●
	个人测评	●	●	●
注: ●表示对养老护理员进行考核的必选项目。				