

养老护理员职业道德与礼仪

按联合国标准，60 岁以上的人口比率超过总人口 10%为进入老龄化社会标准，我国于 1999 年进入老龄社会。

我国老年人口每年以 800 万左右的速度增加，2020 年将达到 2.48 亿，老龄化达到 17%。到 2050 年我国老年人口将占到总人口的三分之一。

我国老年人口从 7.09%上升到约 12%约经历 25--30 年，而法国用了 115 年，英国用了 47 年，德国用了 40 年，美国 110 年，我国与日本成为世界上老龄化最快的国家。

一、养老护理员职业守则

1、尊老敬老，以人为本

关爱老人，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，让发展的成果惠及全体老年人。

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服务。

爱岗，就是热爱自己的工作岗位，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，要求养老护理员在为老年人服务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。

二、养老护理员的工作须知

1、提供生活照料，满足老年人的基本生活需求。

当一个老年人来到护理员的面前，他的第一需要就是希望护理员为他解决生活问题，看似简单的吃喝拉撒、睡觉穿衣、翻身摆位、清洁卫生等工作对老年人都非常重要。

2、提供基础护理，减轻老年人身体痛苦。

需要照料的老年人，多数衰老与疾病并存，他们的老化使疾病增加，疾病的恶化又加快了老化的进程，逐渐在慢性病的基础上又发生了诸多的并发症，而且不易控制，治疗无望。这时，协助医护人员为老人换药、服药、吸氧、吸痰、鼻饲、口腔护理、会阴护理、皮肤护理、管道护理、初级救护等可能是养老护理员每天都要面对的工作。

3、提供康复护理，提高老年人生命质量。

对老年人进行语言康复、肢体康复、心理康复等康复护理服务，也是养老护理员分内的工作。

4、提供心理护理，给老年人和家属以心理支持。

面对衰老，无可奈何；面对疾病，一筹莫展；面对死亡，再亲密的人也无法陪伴同行。家属在心理上也承担着严重的刺激与压力。

学习一些心理学知识，掌握一些沟通技巧，提供一些基础心理护理，给老年人和家属以心理支持，也是养老护理员应尽的责任。

5、提供临终关怀服务，维护老年人生命尊严。

三、养老护理员服务礼仪规范

1、养老护理员的卫生、着装礼仪

(1) 养老护理员的卫生要求

- ①日常卫生：刷牙、泡脚、沐浴、口腔。
- ②头发卫生：
- ③面部卫生：淡妆
- ④双手卫生：饭前便后要洗手；清理便器后要洗手；整理老年人用品后要洗手；护理老年人后要洗手。指甲每周剪一次，不留长指甲，不涂指甲油，甲下不存污垢。

七步洗手法：

第一步：掌心相对，手指并拢相互摩擦；

第二步：手心与手背沿着指缝相互摩擦；

第三步：掌心相对，双手交叉沿指缝相互摩擦；

第四步：一手握另一手大拇指旋转搓擦，交换进行；

第五步：弯曲各手指关节，在另一手掌心旋转搓擦，交换进行；

第六步：手指尖端弯曲并拢，在另一手掌心旋转搓擦，交换进行；

第七步：搓洗手腕，交换进行。

⑤其他卫生：内衣、经期

(2) 养老护理员的着装要求

①干净整齐

②色彩淡雅

③协调得体

④鞋袜轻便

⑤饰物点缀

2、养老护理员的工作礼仪

(1) 养老护理员服务态度

①主动热情

②耐心周到

③文明礼貌

④尊重老年人和家属

(2) 养老护理员语言礼仪

(3) 养老护理员举止礼仪

①姿势：养老护理员面对老年人、家属或来访者，要使用好肢体语言。交谈时正视对方，认真倾听。

②站姿：

③坐姿：

④走姿：

四、养老护理员个人防护知识

(一) 养老护理员工作安全防护

1、**预防跌跤：**保持健康；工作谨慎；鞋子合脚；光线充足；地面清洁；清理杂物；加强合作。

2、预防肌肉拉伤：

①合理安排运动；

②做好准备活动；

③注意局部保护；

④受伤后处理：休息，冷敷，加压包扎，抬高患肢，热敷。

3、预防腰扭伤：

①注意身体锻炼

②避免腰部受凉

③避免潮湿环境

④避免久坐

⑤避免劳累过度

⑥腰扭伤后处理：休息，治疗。

4、预防来自老年人的伤害

①加强防范

②注意危险物品

③察言观色

④安全制动

5、预防来自老年人家属的伤害

- ①保持冷静
- ②报告领导
- ③打“110”电话
- ④保护现场
- ⑤如实反映问题

（二）养老护理员的自我照顾

1、老年护理常见压力和处理方法

（1）老年护理常见压力

- ①来自老年人
- ②来自老年人家属
- ③来自养老护理员家庭
- ④来自社会

（2）老年护理常见压力的处理方法

- ①正确认识衰老、疾病和死亡
- ②正确认识与家属合作的重要性。要体谅家属的难处，给家属以真诚的帮助。争取家属的合作，是排解压力，做好护理工作的重要条件。
- ③正确认识养老护理工作的意义。作为养老护理员，是在“帮天下儿女尽孝，替世上父母解难，为党和政府分忧”。养老护理员能认识到自己的工作光荣而伟大，是解除压力，做好养老护理工作的重要根本。

2、养老护理员交流沟通的技巧

(1) 积极地倾听。让老人和家属觉得在关注他。

(2) 亲切的语音语调。除了让老人和家属分享到养老护理员的温和善良,感到十分温暖以外,同时还能让自己的心情明亮而爽朗。

(3) 真诚的表扬欣赏。选择老人喜爱的话题,避开不愉快的话题。

(4) 安全轻松的氛围。让老人和家属觉得尊重和平等。

(5) 适当的肢体语言。可以增进护理员与老人之间的亲密感情,但要记住使用的场合和力度,只有自然发挥才能取得效果。

3、养老护理员应对冲突的方式

(1) 迎合的方式。会让自己觉得很压抑,让对方觉得养老护理员不重要。

(2) 指责的方式。会让对方觉得养老护理员粗鲁野蛮。

(3) 超理智的方式。会让自己觉得很累,让对方觉得很无情。

(4) 打岔的方式。会让自己内心敏感脆弱,没有信心,没有归属感,让对方觉得油滑无信、不真诚。

(5) 一致的方式。会让自己很淡定,让对方觉得大方稳重。

(6) 面对冲突应该选择何种应对方式。在矛盾面前,如果是自己的错误,要虚心接受,立即改正,以赢得对方的理解。不是自己的错误,不要随便讲“对不起,我错了”,要用复合的方式去面对冲突和压力。应用复合的方式去解决问题,不但让自己放松情绪、游刃有余,而且还会让对方觉得和蔼可亲又具备能力。

4、养老护理员自我照顾的实用方法

(1) 卫生。干净整齐。

- (2) 营养。
- (3) 化妆。
- (4) 欣赏。每一个人都有不同的美。
- (5) 交流。学会欣赏别人，发现别人的优点越多，心情就越快乐。
- (6) 信仰。养老护理员的人生目标是“为人民服务”“为老人奉献爱心”，怀着这样的信仰去工作，就会拥有一个很充实的精神世界。
- (7) 学习新知识。
- (8) 排解不良情绪。常言道：“人生不如意事十之八九”。
- (9) 不同环境的角色转换。学会在不同的环境中扮演不同的角色，保证安定的工作生活环境。