

全国老年服务与管理类专业
规划教材

NATIONAL PLANNED TEXTBOOK
FOR ELDERLY SERVICE AND
MANAGEMENT

Community Care for the Elderly



社区老年 照护

主 编

Chief Editor

郭小建

Guo Xiaojian

刘宇竹

Liu Yuzhu

副主编

Deputy Editor

李国英

Li Guoying

张小江

Zhang Xiaojiang

吕吉利

Lü Jili

参 编

Co-editor

周春梅

Zhou Chunmei

黄全美

Huang Quanmei

王喻燕

Wang Yuyan

周 文

Zhou Wen

罗 雁

Luo Yan



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

项目一 社区老年照护概论 / 001

- 任务一 了解社区老年照护的基本概念 / 001
- 任务二 了解社区老年照护的工作内容和方法 / 007
- 任务三 了解社区老年照护的目标、任务与策略 / 013
- 任务四 了解社区老年照护的专业技巧与服务方式 / 017

项目二 社区老年照护评估 / 021

- 任务一 认识社区老年照护评估的重要性和意义 / 021
- 任务二 了解社区老年照护评估的内容、分类和方法 / 025
- 任务三 开展社区老年认知功能评估 / 029
- 任务四 开展社区老年人跌倒风险评估 / 031

项目三 社区老年日常生活照护 / 037

- 任务一 开展老年人口腔清洁照护 / 037
- 任务二 开展老年人头发清洁照护 / 041
- 任务三 开展老年人皮肤清洁照护 / 043

项目四 社区老年营养照护 / 047

- 任务一 了解老年人的营养需求 / 047
- 任务二 老年人营养评估 / 057
- 任务三 慢性疾病老年人营养指导 / 061

项目五 社区老年心理健康照护 / 069

- 任务一 了解社区老年人的一般心理特征 / 069
- 任务二 了解社区老年人心理健康维护的知识和技能 / 075
- 任务三 了解老年时期常见心理问题照护 / 079
- 任务四 开展社区老年群体常见精神障碍照护 / 083

项目六 社区老年常见疾病照护 / 087

任务一 社区老年慢性支气管炎照护 / 087

任务二 社区老年高血压照护 / 091

任务三 社区老年糖尿病照护 / 097

任务四 社区老年阿尔茨海默病照护 / 101

任务五 社区老年骨质疏松症照护 / 105

项目七 社区老年躯体移动障碍照护 / 109

任务一 协助社区老年人使用助行器 / 109

任务二 协助社区老年人使用轮椅 / 115

项目八 社区老年紧急救护技术 / 121

任务一 开展社区老年人心肺复苏 / 121

任务二 开展社区老年人气道异物梗阻急救 / 127

任务三 开展社区老年人创伤救护 / 131

项目九 社区老年保健按摩 / 139

任务一 认识老年保健按摩 / 139

任务二 识别老年保健常见穴位 / 145

任务三 掌握老年保健常见按摩手法 / 155

项目十 社区老年活动设计 / 159

任务一 了解社区老年人活动理论 / 159

任务二 掌握社区老年人活动方法 / 165

任务三 设计社区老年人小组活动 / 171

任务四 开展社区老年人文体活动 / 177

任务五 开展社区老年人节庆活动 / 179

参考文献 / 183

项目一

社区老年照护概论

任务一 了解社区老年照护的基本概念

知识详解

一、社区照护

（一）社区照护的概念

社区照护是指在社区内通过正式或非正式的社会服务系统给予那些在身体和精神方面有需要的人（如老年人、儿童、弱能者和残障者）的援助性服务与支持。其目的是把有需要的社会成员留在其所在的生活社区，由政府人员、专门工作者、民间团体、志愿者、社区群众和受照顾对象的社会关系网络为其提供行动帮助、物质支援、心理支持和整体关怀。



社区照护源起

（二）社区照护的分类

20 世纪 60 年代，社区照护才正式成为英国政府的政策。1963 年，英国卫生部颁布一项文件——《健康与福利——社区照护的发展》，该文件指出：社区照护的对象包括妇女、老年人、精神病患者及肢体残障者；对于社区照护服务，志愿服务部门与地方政府应扮演主要角色，特别是在地方政府没有责任提供的方面，志愿服务部门是最主要的提供者。



在社区内接受照顾



由社区负责照顾

二、社区老年照护

（一）社区老年照护的含义

照护又称全面或者全方位的照料护理。它是一个综合概念，是指为因高龄、患病等身心功能存在或可能存在障碍的老年人提供的医疗、保健、护理、康复、心理、营养及日常生活等多方面的照顾。广义的“照护”概念不仅包括因生理疾病所需要的照护，还包括因心理和社会适应性各方面疾患所需要的照护，照护的目的在于增进或维持老年人身心功能，提高老年人自我照顾及生活自理能力，保持老年人的正常生活状态。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确指出，我国将积极应对人口老龄化上升为国家战略，大力发展普惠型养老服务。



《中华人民共和国国民经济和社会发展
第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》



一般老年人患病的特点

（二）社区老年人的特点

1. 社区老年人的生理特点

衰老或老化是人类正常生命活动的自然规律。衰老是指随着年龄的增长，人体对内外环境的适应能力、代偿能力逐渐减退的过程。老化是指生物体生长发育到成熟期以后，随着年龄的增长，在形态结构和生理功能方面出现一系列退行性变化，机体功能逐渐丧失的过程。从生物学的角度来看，人体的衰老起始于细胞，表现为组织、器官功能减退。与许多生物一样，人类的衰老是一种普遍存在、不可逆且不可抗拒的渐进过程。衰老开始的时间及进程的快慢因人而异，主要表现为适应能力减弱，抵抗能力下降，自理能力降低等。

即使是年龄相同的老年人，不同脏器功能改变的程度也有差异，所以对老年人疾病不能仅仅以实际年龄来判断，更应全面考虑职业、家庭环境、经济状况及与周围人的关系等情况，综合加以分析和判断。

2. 社区老年人的心理特点

老年人会经常回顾自己过去的经历，寻找生命的价值，以便接受渐渐老去、走向死亡的事实，具体表现如下。

1) 大脑功能下降，记忆力减退

老年人有近期记忆力减退，远期记忆力较好，存在空间功能障碍等特点。老年人的记忆力减退体现在日常所做的事上，如炒菜时忘记放盐、出门时忘记锁门等。相反，他们对几十年前的事情却记得比较清楚。随着生活节奏骤然放慢，老年人渐渐进入一种安详和宁静的停滞状态，开始对自己几十年走过的路进行回味，说的话、做的事都带着浓厚的怀旧色彩。除此之外，老年人的空间功能障碍越来越明显，可能出现外出后找不到回家的路、在家中找不到自己的卧室等比较严重的情况。

2) 情绪控制能力减弱

老年人容易情绪不稳定，自控能力差，经常被负面情绪控制，易被激怒，动辄大发雷霆，或易哭泣，经常产生抑郁、焦虑、孤独、自闭和对死亡的恐惧等心理。

3) 趋向保守，固执己见

进入老年期后，人的活动能力开始逐渐衰退，情绪变得低落。许多老年人在多年的社会实践中，养成了一定的生活作风和习惯，随着年龄的增长，这些生活作风和习惯不断被强化。因此，老年人在评价和处理事务时，往往容易坚持自己的意见，不愿意接受新事物、新思想，经常以自我为中心，很难正确认识和适应生活现状，常常沉湎于往事，对无法留住美好的过去而感到惋惜。

4) “返老还童”，言语、行为幼稚

老年人时常表现出与实际生理年龄不相称的言语和行为，对生活中的事物表现出前所未有的兴趣和好奇心，常要求别人给予更多的照顾和关怀，总要求老伴或子女陪在身边、挑剔饮食等。老年人小孩化并不是什么坏现象，这种现象的出现有一定的科学道理，这种变化对老年人保持身心健康非常有利。

5) 依赖心理严重

老年人在老化过程中主要表现为三种典型的依赖，即经济依赖、生理依赖和社交依赖。老年人通常希望有一个健康的身体，一旦患有疾病，希望尽快痊愈，不留后遗症，不给后辈增加负担，尽可能延年益寿。但由于生理和社会上的一些客观原因，老年人在独立性和依赖性两者之间的斗争中，会不自觉地向依赖性方面倾斜。

因此，在照护老年人的过程中，要结合不同老年人的生理与心理表现、生活经历及文化程度，指导老年人正确地面对老化甚至死亡，让老年人了解老化与死亡是不可避免的。



任务导入

小王是某养老服务中心的一名社会工作者（简称社工），负责该机构中老年人的疾病照护。如果你是小王，你会如何运用本任务中所学知识，去了解该机构中老年病人的生理和心理状态？



任务分析

要了解老年病人的生理和心理状态，必须综合分析老年人的生理特点、心理特点和社会特点。了解老年病人的情况之后按照计划进行照护。



任务实施

一、操作流程

操作流程见图 1-1。

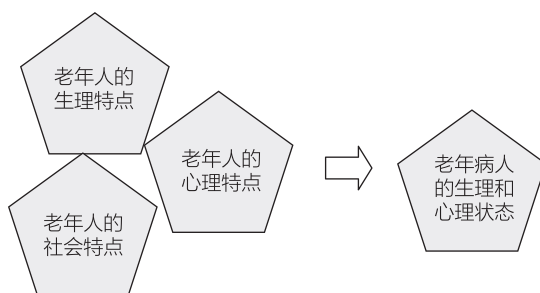


图 1-1 操作流程

二、操作注意事项

尽量注意地区差异和个性化差异。

 任务工单

表 1-1 任务工单

任务名称	老年病人的生理和心理状态		学时		培训对象	
学生姓名			联系电话		任务成绩	
任务设备			操作时间		操作地点	
任务目的	(1) 掌握准备要素； (2) 体验思考过程； (3) 能够撰写心得体会					
任务实施	准备					
	实施流程					
	实施总结					
	实施评价					
教师评价						

注：填写任务工单时，注意尽可能以（1）、（2）、（3）……的形式分条目列出，下同。

 思考实践

谈一谈如何更好地判断老年人的心理状态。

任务二 了解社区老年照护的工作内容和方法



知识详解

一、社区老年人的生理照护

1. 社区老年人生理照护的内容

社区老年人生理照护的内容包括救助服务、社会安排服务、环境改造服务、危机干预服务、社区参与服务、权益保障服务等。社区老年人生理照护的作用如下。①满足老年人在食物方面的需要：注意老年人的膳食营养，为不能自理的老年人喂食和喂水。②满足老年人排泄的需要：帮助不能自理的老年人排便、排尿，及时清除排泄物。③满足老年人舒适的需要：营造安静、清洁、温度适宜的休养环境。④满足老年人活动和休息的需要：帮助老年人适当活动，并尽可能促进老年人正常睡眠。⑤满足老年人安全的需要：防止老年人跌倒、噎食、误吸、损伤，保持老年人皮肤的完整性。



社区老年人生理
照护的含义



老年人生理照护的
具体内容



精细化管理的“医养结合”
护理模式的工作内容

2. 社区老年人生理照护的方法

社区老年人生理照护为老年人提供日常生活起居护理，对简单疾病提供用药指导及治疗干预，做好日常活动看护等。可以采用基于精细化管理的“医养结合”护理模式，构建并健全护理管理制度，机构内配备老年专业护士、护理人员充当老年人的健康顾问。

老年人的身体健康状况对于其能否参加社会活动非常重要，社会工作者在评估和介入阶段要格外注意。社会工作者要谨慎地处理好涉及老年人隐私的健康问题。社会工作者要帮助老年人、机构和家庭进行生活环境方面的调整，以有效避免意外事故的发生。

二、社区老年人的心理照护

1. 社区老年人心理照护的内容

在老年人比较集中的地方，由单位或者社区建立专门的老年人休闲娱乐活动场所，为老年人提供文化、教育、娱乐、体育设施等，满足老



社区老年人心理
照护的含义

年人的精神需求。老年大学以及一些老年人服务站的开设，既可以丰富老年人的晚年生活，增加老年人之间的交往，同时也可以使老年人获得所需知识。



老年人心理照护
的方法原则

2. 社区老年人心理照护的方法

我国社区老年人心理照护服务模式分为三种，即医学模式、教育模式、社会模式。医学模式中的心理健康服务称为心理治疗；教育模式中的心理健康服务称为心理辅导；社会模式中的心理健康服务称为心理咨询。

三、社区老年人的社会照护

1. 社区老年人社会照护的含义

社会照护是指在社区内通过正式或者非正式的社会服务系统为那些在身体和精神上有需要的人提供的援助性服务与支持。社区老年人社会照护模式包括个人自助、家庭支持、机构照顾、市场服务和政府主导，以满足差异化需求。

2. 社区老年人社会照护的内容

政府与社区建立伙伴关系。在社区照护中，政府与社区的参与应该是相辅相成、互补长短的关系，所以服务的模式不是以家居照顾取代院舍照顾，而是正规与非正规服务的结合，从而有效地提供照顾。

第一，提供医疗照顾。在各医院开通老年人门诊优先服务，分出老年疾病治疗专科病室，设立日间医院，为老年人提供出院医疗护理和健康护理服务。

第二，提供住院照顾。为不宜留在家中生活的老年人提供住院照顾。

第三，帮助服务对象正常地融入社区。社区照护的目标应该以协助服务对象正常地融入社区为主，让他们建立自己的生活方式和社交关系。

第四，使服务使用者参与及充分地表达自己的愿望，并承担倡议者的角色。

第五，建立理想和关怀社区。建立理想社区的主要方法是组织志愿团体在社区内形成有效的支持网络，将社区内松散的资源整合起来，通过居民的参与，发展自我潜能和扩大对社会的影响力。重建新公民社会意识，强调居民的义务参与和积极互动，建立理想和关怀社区的目标，需要多方努力和长时间的推动才有可能实现，特别是政府的支持与物质资源的投入是非常重要的。

3. 社区老年人社会照护的方法

社区老年人社会照护的方法主要是提供住院照顾，如为一些不宜留居家中生活的老年人提供老人宿舍、安老院、福利院、敬老院等。此外，也有老人社交中心等帮助老年人正常地融入社区的照护场所。

(1) 老人社交中心。按照中国香港的标准,每个老年人口达到3 000人的社区应有一所老人社交中心。老人社交中心可以定期举办学习班、兴趣小组及文娱康乐活动等,促进老年人与社会的紧密接触。

(2) 老人综合性社区服务中心。按照中国香港的标准,每个老年人口达到2万~5万人的社区应建一所老人综合性社区服务中心。除一般性小组及社区活动外,老人综合性社区服务中心还可以提供多样化的辅助服务(如膳食、洗衣等)协助有困难的老年人,同时也可提供个人辅导及推广老人社区教育。

(3) 家务助理。家务助理可以帮助一些缺乏家人照顾的体弱及行动不便的老年人,其服务内容包括给老年人送饭,帮老年人料理家务、做个人清洁,护送老年人看病等。

(4) 老人日间护理中心。为日间缺乏家人照料的体弱老年人提供有限度的护理服务及社群活动。

(5) 老人外展服务。社会工作者探访一些老弱、独居及参加活动有困难的老年人,协助他们申请所需要的服务(如低保、家务料理等),并为他们提供探访、社交、康乐活动及辅导服务。

(6) 交通及公共娱乐方面的优待。如老年人乘搭车优惠、免费等。

任务导入

小李是某养老服务中心的一名社工,负责照护服务中心的老年人。如果你是小李,你会如何运用本任务中所学知识对老年人进行社会照护?

任务分析

要制订老年人的社会照护计划,首先要了解老年人的生理和心理照护方法,还要根据老年人的个人情况,提供对应的社会照护。梳理了任务分析的思路后,需要对所需分析的内容进行整理和汇总,同时结合机构老年人的现状评估和需求评估,明确活动目标。

任务实施

一、操作流程

操作流程见图1-2。

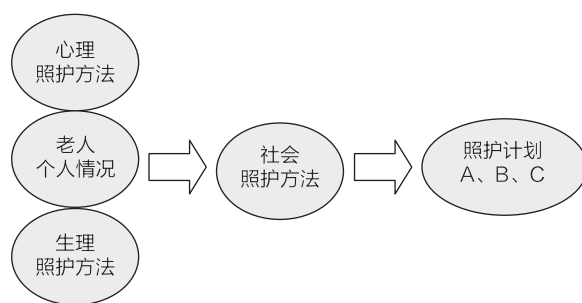


图 1-2 操作流程

二、操作注意事项

- (1) 进行老年人服务需求和现状分析时注意选择标准的量表，并按照评估流程进行。
- (2) 搜集、判断老年人生理、心理等信息时注意科学性和准确性。
- (3) 注意地区差异和个性化差异。



任务工单

表 1-2 任务工单

任务名称	老年人社会照护	学时		培训对象	
学生姓名		联系电话		任务成绩	
任务设备		操作时间		操作地点	
任务目的	(1) 掌握准备要素； (2) 体验思考过程； (3) 能够撰写心得体会				
任务实施	准备				
	实施流程				
	实施总结				
	实施评价				
教师评价					



思考实践

讨论如何让老人更好地度过离退休的过渡期。

任务三 了解社区老年照护的目标、任务与策略



知识详解

一、社区老年照护的目标

社区老年照护的目标推动了一种新的文化的产生，这种新文化既是一种“以人为本”的社会意识，又是一种对建立理想和关怀社区的期望。

C. 赫金博瑟姆（C. Heginbotham）在《回归社区：志愿者道德与社区照顾》一书中提到了“源自关怀社区的照顾”的五个理想，可以将其看作社区老年照护的目标。

（1）重建新公民社会意识。提高居民在社区的义务参与度，在社区中营造互助友爱的氛围。政府应该尽量协助每个社区推动居民自发地参与义务工作。

（2）政府与社区建立伙伴关系。政府与社区的参与相辅相成、互补长短。正规与非正规服务相结合，可以更好地实现社区老年照护。

（3）帮助服务对象正常地融入社区。让老年人在社区建立自己的生活方式和社交关系。

（4）倡导老年人在社区实现自治。使服务使用者参与并充分地表达自己的愿望，在社区建设中成为倡议者、活动的组织者。

（5）建立理想和关怀社区。组织志愿者团队形成有效的支持网络。将社区里的资源整合起来，发动、鼓舞居民加入志愿者团队，提高他们的社会地位和自我满足感，扩大他们的社会影响力。

二、社区老年照护的任务

由于社区老年照护根据服务对象的需要确定服务工作的取向，因此可以将社区老年照护理解为一个内涵相当广泛的服务模式。社会工作者可以通过社区老年照护这一管理与服务的基本模式，根据不同国家和地区服务对象的需求和环境条件的不同，形成以实践为取向、符合本土情况的社区老年照护模式。

（1）将社区内有特殊困难而自己不能解决并需要长期照顾的服务对象留在社区内接受服务。以英国为例，就医后出院的老年人、伤残人士以及精神病康复者，回到社区后都能得到社区的照顾及支援服务。社会工作者运用照顾管理（caring management）工作模式，对每一个有需求的个案进行认真评估，制订照顾计划，根据服务对象的需求

要，结合不同专业和不同机构的服务系统提供社区老年照护。照顾管理的工作过程是一个对服务对象的需要不断评估、不断协调相关支持网络系统的过程。

(2) 使有困难的社区居民（个人或家庭）所需要的家庭照顾社会化，减轻家庭的负担。在社区内有需求的服务对象，其家庭承担着照顾服务者的大部分工作，其中服务对象的医疗、康复锻炼、生活起居与卫生饮食照顾，需要大量的人力、物力的支持。家庭照顾社会化是将照顾服务者的支持服务通过机构的不同专业实行分类、分项，对有需要者进行服务。例如，入户的支持性服务有心理辅导服务、医务护理服务、康复治疗服务等。除此之外，社会化服务还包括购物服务、送餐服务、家庭清洁服务等。

(3) 挖掘社区的各种人力资源，建立社区支持网络，使社区居民建立起互助、互帮的责任意识，实现社区居民之间的高度互动，使社区居民形成良好的人际关系。

三、社区老年照护的策略

社区老年照护的策略主要是指使用什么方式使服务使用者和服务者相互理解沟通，进而建立起彼此信任的关系，以及使用什么方法建立社区老年照护支持网络，以完成社区老年照护的任务，实现社区老年照护服务的目标。

第一，确定社区老年照护的服务对象群及其住所，与之建立起相互信任的关系，并探索他们自身的潜能与资源，帮助他们建立自信心。



建立自助组织
的层面

第二，建立社区老年照护支持网络和自助组织。

通过建立社区老年照护支持网络和自助组织，社会工作者可在确定服务对象的需求之后，了解社区的志愿者能够提供的服务和对象个人及其家庭潜在的服务资源，并将这些资源与服务对象的需要进行匹配。

以志愿者提供服务为主的非正式的社区老年照护支持网络能否坚持下去，往往取决于服务对象对志愿者服务依赖程度的高低。由于为服务对象提供的服务是长期的，单靠非正式服务系统可能会导致服务不能持续。因此，社区老年照护的正式服务系统所需的福利资源必然依赖政府的投入。



任务导入

小张是某社区服务中心的一名社工，负责照护社区中的老年人。如果你是小张，你会如何运用本任务中所学知识，去提升社区老年照护策略？



任务分析

要提升社区老年照护策略，首先需建立起相互信任的关系，了解本地区服务对象所居住的地区、服务对象的需要，然后需要在三个层面建立自助组织进行照护。它们分别是直接服务的自助组织服务系统（简称直接服务系统）、同类型服务对象的互助组织服务系统（简称同类型服务系统）、社区危机处理的自助组织服务系统（简称社区危机处理系统）。



任务实施

一、操作流程

操作流程见图 1-3。

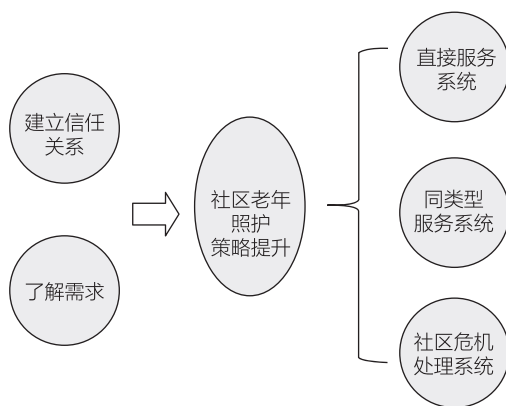


图 1-3 操作流程

二、操作注意事项

- (1) 制订照护计划时注意可操作性。
- (2) 尽量注意地区差异和个性化差异。



任务工单

表 1-3 任务工单

任务名称	社区老年 照护策略提升	学时		培训对象	
学生姓名		联系电话		任务成绩	
任务设备		操作时间		操作地点	
任务目的	(1) 掌握准备要素； (2) 体验思考过程； (3) 能够撰写心得体会				
任务实施	准备				
	实施流程				
	实施总结				
	实施评价				
教师评价					



思考实践

在社区老年照护中需要注意什么？

任务四 了解社区老年照护的专业技巧与服务方式



知识详解

结合我国国情，社区照护的专业技巧与服务方式中，资源调动、社区联络、社区教育、社区照护训练、支持服务等方法可以被借鉴，并用于我国的社区老年照护服务。

一、资源调动

社区照护需要庞大的人力、物力资源，来自政府的正式资源（人、财、物）仅仅是一部分，而另一部分来自非正式服务系统——志愿者、民间社团和服务对象的家人，这是社区照护的重要资源。社会工作者要在社区内通过多种形式拓展社区照护的服务资源，如招聘一般服务的志愿者和专业服务的志愿者，发展与社区内社会组织（商务机构或公司）的关系，争取说服其员工参与志愿者服务。与此同时，社会工作者还要联合社区周边固定的福利服务机构，如儿童福利院、老人院、康复中心等，为社区照护提供专业性服务。在社区照护服务中，由于需要专业性服务的被照顾者居住分散，往往需要较多的资源，因此在社区内的小型机构集中那些需要专业性服务的被照顾者，可以节约资源。社会工作者在社区照护服务资源调动中要考虑志愿者服务队伍的稳定与壮大问题，如：发动志愿者参加社区照护服务时，需要做大量的宣传、教育和鼓动工作；要定期宣传已经从事志愿服务的社区居民，要积极表扬他们的奉献精神；对志愿者要给予必要的车费、津贴补助。社会工作者还要考虑资源有效使用的问题，如：对非专业服务的志愿者要定期进行专业培训，要做分类训练计划的统筹安排；对长期从事志愿服务的人员要定期嘉奖。



社区照护的专业技巧与服务方式

二、社区联络

社区联络指维护和发展社区整体良好公众形象的公共关系工作，其作用在于通过社区公共关系的拓展工作，使社会各界人士为社区照护提供长期持续支持和资助。社区联络工作可以通过公关活动（如召开新闻发布会、发放宣传品等方式）充分传播社区组织形象，塑造社区组织形象。社区联络工作也包括开展筹款活动，如：在社区居民中为有困难的人士或家庭进行募捐；向企事业单位游说慈善捐款，对特殊的捐款者可以授予“社区荣誉居民”称号；等等。社区组织形象的塑造是一个长期的工作，社区联络的专门负责人员要明确形象目标的合理定位，坚持在长期计划的指导下逐步实

现发展目标。

三、社区教育

社区教育可以理解为在社区居民中广泛地开展社区照护理念的传播和推广的教育。



发展社区教育的方式

过去我国实行的是计划经济体制下的单位福利制度，这使得社区居民长期缺乏社区归属意识和社区照护意识。因此，为了使社区居民对社区产生归属感，必须在建构社区照护的服务框架的同时，进行社区照护意识的教育，这种教育也为建立社区照护的非正式支持网络起到动员和倡导的作用。

四、社区照护训练

社区照护训练是指在社区内对非专业人员进行的一些有关照顾的基本知识与技能的训练，其训练对象包括与服务对象接触的邻里、志愿者、各类服务人员、家人，服务对象也可以接受训练。训练内容和程度可以根据服务对象的需要而定，也可以根据服务者的水平而定，还可以根据新知识和新技术的发展与推广而定。

第一，对社区志愿者及服务对象的家人进行家居照顾训练，其内容包括：了解服务对象的困难与需要；学习疏导服务对象情绪的一些心理知识；学习简单的护理知识与方法。

第二，对社区照护的服务对象进行心理健康和身体康复的训练，其内容要根据服务对象的身体条件、个人潜能，由相关的专业人士恰当地设计训练课程。

第三，对在社区从事照护服务工作的全职工作人员定期进行更新和拓展服务知识的培训。

五、支持服务

为了提供支持服务，需要在社区建立一个以专业服务机构为依托，通过热线呼叫，为社区有需要人士提供各类家居服务的支持服务系统。提供支持服务的人员可以是社区内从事各种职业的离退休人士、志愿者和下岗再就业人员。支持服务系统可以为本社区缺乏资源但有需要的人士或家庭提供免费服务；为本社区既有资源又有需要的人士或家庭提供收费服务。支持服务系统属于非营利性组织，是社区自助性服务组织。目前我国城市社区服务中心的热线服务，就属于这类支持服务。

在发展这类支持服务时，要注意以下两个方面的内容：第一，界定需要提供免费服务的家庭十分费力，因此可以认定社区最低生活保障家庭为免费服务对象；第二，支持服务要防止服务的营利性倾向。



任务导入

小蔡是某社区服务中心的一名社工，负责照护服务中心的老年人。如果你是小蔡，你会从哪几个方面进行社区照护训练呢？



任务分析

在社区照护训练过程中，从上述知识结构中得知需要对不同的人群进行不同程度的照护训练。



任务实施

一、操作流程

操作流程见图 1-4。

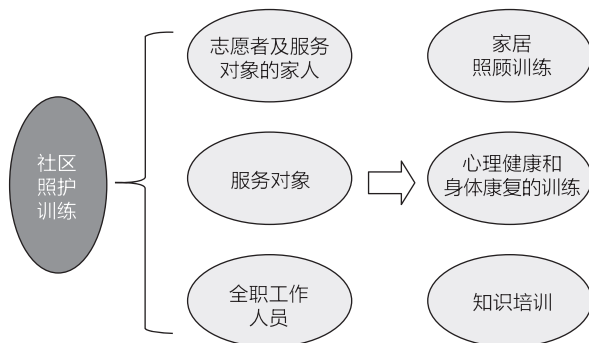


图 1-4 操作流程

二、操作注意事项

设计照护训练时注意个性化差异。



任务工单

表 1-4 任务工单

任务名称	社区照护训练	学时		培训对象	
学生姓名		联系电话		任务成绩	
任务设备		操作时间		操作地点	
任务目的	(1) 掌握准备要素； (2) 体验思考过程； (3) 能够撰写心得体会				
任务实施	准备				
	实施流程				
	实施总结				
	实施评价				
教师评价					



思考实践

讨论社区联络过程中应该注意哪些细节。