

全国老年服务与管理类专业
规划教材

NATIONAL PLANNED TEXTBOOK
FOR ELDERLY SERVICE AND
MANAGEMENT

**Institutional
Care** 
for the Elderly

机构 老年 照护

主 编 黄婷婷
Chief Editor Huang Tingting

参 编 陈玉婷 胡耀友
Co-editor Chen Yuting Hu Yaoyou

易 丹 杨艳萍
Yi Dan Yang Yanping

 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

目 录

Contents

项目一 养老机构老年照护岗位认知和素养要求 / 001

第一章 机构老年照护岗位认知 / 001

第二章 机构老年照护素养要求 / 008

项目二 老年人日常生活照护 / 019

第三章 老年人健康评估 / 019

第四章 机构出入院照护 / 024

第五章 养老机构环境安全 / 028

第六章 清洁卫生照护 / 036

第七章 饮食照护 / 045

第八章 排泄照护 / 053

第九章 安全用药知识 / 070

第十章 体位转换技能 / 076

第十一章 老年人心理照护 / 087

项目三 意外事件的处理 / 097

第十二章 创伤出血处理 / 097

第十三章 烫伤急救处理 / 100

第十四章 坠床和跌倒急救处理 / 102

第十五章 噎食、误吸的急救处理 / 110

项目四 老年人常见疾病的症状及应急处理 / 112

第十六章 高血压症状及护理要点 / 112

第十七章 糖尿病症状及护理要点 / 115

第十八章 脑卒中症状及护理要点 / 118

第十九章 冠心病症状及护理要点 / 122

第二十章 慢性阻塞性肺病症状及照护要求 / 124

第二十一章 认知症的症状及照护要求 / 126

项目五 安宁疗护 / 130

第二十二章 安宁疗护技能要求 / 130

第二十三章 安宁疗护心理照护要求 / 133

附录 / 137

参考文献 / 155

项目一 养老机构老年照护岗位认知和素养要求

学习目标

- (1) 掌握老化、人口老龄化、健康预期寿命、健康老龄化、老年护理学的概念。
- (2) 了解养老机构老年照护岗位认知和素养要求。
- (3) 了解养老护理员的职业发展前景。

第一章 机构老年照护岗位认知

学习任务

- (1) 了解机构老年照护岗位职业定位。
- (2) 熟记老年人生理特点和心理特点，能够根据老年人的日常表现区分其实际需求。
- (3) 熟练掌握养老护理员工作流程，能够完成独立护理工作。

养老机构是指符合民政局规定的所有公办、民办以及社区养老服务机构，可以是独立的法人机构，也可以是隶属于医疗机构、企事业单位、社会团体或组织、综合性社会福利机构的一个部门或者分支机构。养老机构是社会化养老的重要组织形式，能为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务。其服务对象包括健康、失能、失智的老年人。目前，我国的养老机构主要包括以下几类：老年社会福利院、敬老院、护理院、养老院、老年公寓、临终关怀机构等。

养老机构是指符合民政局规定的所有公办、民办以及社区养老服务机构。老年照护工作主要是运用生活性和技术性护理技能，完成老年人的生活护理、医疗护理、康复保健预防和心理护理等护理工作。现代养老照护强调“要从老年人生理、心理、社会适应出发，在保持个人独立及自尊的情况下提供专业性援助，对由身体功能障碍，缺乏自我照顾能力的人群，提供健康、个人照顾及社会服务”。

一、养老护理员的职业介绍

（一）养老护理员概念

养老照护是在借鉴临床护理分级制度的基础上发展起来的，目前关于其定义尚未有统一的标准。老年人分级照护是指在科学理论的指导下，运用客观的工具对老年人进行综合、科学的评估并对老年人进行分级，根据老年人的级别提供不同内容的精准照护。养老护理的基本任务是根据老人的生活和心理特点及社会需要，为老人提供日常生活照料、疾病护理、心理护理等常用护理技术。从行业发展趋势来看，今后凡从事老年护理工作的人员均需要通过专业培训，取得资格证书后才能上岗。养老护理员主要就职于医院、社区医疗部门、养老院、个人医疗机构，针对老年群体提供整体护理服务。随着我国人口老龄化速度的加快及人们养老观念的转变，越来越多的老人选择进入养老机构养老。

（二）养老护理员的职业发展前景

养老护理员是从事老年人生活照料、护理服务工作的人员。随着我国人口老龄化程度的加深，对养老护理的需求也日趋增加。截至 2019 年，我国的养老护理员才不到百万人，缺口巨大。民政部、国家发展和改革委员会关于印发《“十四五”民政事业发展规划》的通知（民发〔2021〕51 号）提出，要加强养老服务人才队伍建设，大规模培训养老护理员、养老院院长、老年社会工作者，推动实现每千名老年人、每百张养老机构床位均拥有 1 名社会工作者。要大力发展养老护理员队伍，开展养老护理员职业技能提升行动。

（三）养老模式介绍

养老护理员的工作是为老年人服务、为养老机构服务、为社会服务。目前，基于我国“9073”格局的养老现状，90% 的老年人选择居家养老，7% 的老年人选择社区养老，3% 的老年人选择机构养老。养老护理员的工作场所主要分布在机构，但会通过上门服务的形式，为社区居家养老的老年人提供上门服务。常见的养老模式有以下几种。

1. 机构养老

机构养老是指在养老机构为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理和文体娱乐活动等综合性服务的养老方式，并能满足老年人因自身疾病影响或机体功能退化，主管感受到的为了维持其正常生活功能所产生的需要他人照护的要求。我国绝大多数养老机构是不以营利为主要目的、公益性特征明显的非营利性民间管理机构。

养老服务与其他服务不同的是，养老服务是一种全人、全员、全程服务。所谓全人服务是指养老机构不仅要满足老年人的衣、食、住、行等基本生活照料需求，还要满足老年人医疗保健、疾病预防、护理与康复以及精神文化、心理与社会等需求。要满足入住老年人的上述需求，需要养老机构全体工作人员的共同努力，这就是所谓的全员服务。绝大多数入住的老年人是把养老机构作为其人生最后的归宿的，从老年人入住那天开始，养老机构工作人员就要做好陪伴其走完人生最后里程的准备，这就是所谓的全程服务。

2. 社区养老

社区养老是以家庭为核心，以社区为依托，以老年人日间照料、生活护理、家政服务和精神慰藉为主要内容，以上门服务和社区日托为主要形式，并引入养老机构专业化服务方式的居家养老服务。

3. 居家养老

居家养老是指以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为依靠，为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。服务内容包括生活照料、医疗服务以及精神关爱服务。主要服务形式有两种：由经过专业培训的服务人员上门为老年人开展照料服务；在社区创办老年人日间服务中心，为老年人提供日托服务。

养老服务业是一个投资大、回报周期长、市场竞争激烈的高风险行业。入住养老机构的老年人平均年龄多在 75 岁以上。此时他们衰老和疾病并存，发生意外事件、意外伤害概率较高，这进一步增加了养老机构的经营风险。为了让养老机构更好地为老年人服务，作为养老机构的养老护理员，要以高度负责的态度为养老机构服务。

（四）服务对象的特点

1. 老年人生理特点

老年人的各种组织、器官都相继出现不同程度的变化，呈现与年轻时期不同的特点。

1) 感知觉的变化

（1）视觉的老化。多数老年人的视力会逐渐下降，出现散光 and 老视，对强光和弱光的敏感性均降低。

（2）听觉的老化。老年人听觉的变化就是常说的耳鸣或耳聋。老年性耳聋是对高音调声音的听力下降，是最普遍的老年性听力问题。耳鸣是老年人出现的特殊听力障碍，类似持续不断的高频铃声或口哨声，是困扰老年人听力的主要问题。

（3）味觉、嗅觉的老化。老年人的味觉因为味蕾数量的大量减少而变得迟钝，首

先表现在甜、咸味蕾的萎缩。而苦味蕾的萎缩则相对缓慢，所以老年人常常感到饭菜无味，口味加重。嗅觉是老年人最后衰老退化的感觉之一。辨别各种气味的能力随年龄的增加而减退，嗅觉方面的缺失对老年人也会产生很大的影响。

(4) 皮肤感觉的老化。皮肤感觉分触觉、痛觉和温度觉。触觉的缺失对老年人不构成很大问题。痛觉的缺失使老年人对疼痛不敏感，容易掩盖病情，例如他们对于碰撞不敏感、不能及时发现皮肤破溃等。老年人对温度变化的感觉不敏感，所以容易因天气变化而导致感冒、中暑等。

2) 大脑与神经的变化

(1) 大脑的老化。大脑有左右两个半球，大脑的最外层为大脑皮质，大脑皮质是大脑中最为重要的部分。随着个体的老化，大脑皮质更容易受到损伤，其可塑性也会变差。

(2) 脑神经的老化。大脑包含着一系列变化多样的神经元，又称神经细胞，它是神经系统的基本单位。随着年龄的增长，神经细胞开始凋亡、萎缩和衰弱，大脑的重量逐渐减轻，神经细胞的正常功能受到影响。

3) 老年人的生理特点导致“五个需要”

(1) 精心照料。老年人的各种功能衰退，自理能力变差，需要精心照料（如吃饭、穿衣、翻身、洗澡、协助大小便等）。

(2) 特殊照顾。老年人感知觉功能下降，需要特殊照顾。

(3) 安全防范。老年人大脑与神经系统的老化，导致不安全因素增加（如易发生跌倒、摔伤、呛噎、误吸、烫伤、走失、坠床等），需要安全防范。

(4) 加强护理。老年人的免疫功能下降，易发生感染性疾病（如呼吸系统感染、泌尿系统感染、口腔感染等），需要加强护理。

(5) 细心观察。老年人机体反应能力下降，患病隐匿且不易被发现（如肺炎、心肌梗死等），需要细心观察。

2. 老年人心理特点

1) 认知特点

老年人认知功能的衰退是不可忽视的问题，包指智力、记忆力和解决问题的能力。老年人由于大脑神经功能的衰退，流体智力会缓慢下降，如记忆力、定向力、推理能力等出现减退。晶体智力减退得较晚，如常识、词汇等。

2) 人格特点

人格在很大程度上是稳定的，且具有一定的连续性，但老年人有其个性变化的特

点,即喜欢回忆、性格内向、有孤独感、适应性减弱、依赖性强、缺乏灵活性、爱发牢骚、不修边幅等。

3) 情绪特点

(1) 积极情绪。有研究发现,消极情绪如不安、无聊、孤独、不快、沮丧等会随着人的年龄的增加而减少。同时,积极情绪如兴奋、有趣、自豪、成就感在老年期则保持稳定。

(2) 消极情绪。老年人常见的消极情绪包括失落感、孤独感、自卑感、疑惑感、抑郁感、恐惧感。事实上,老年人的情绪并非都是消极的。

(3) 情绪控制能力。老年人有很好的情绪控制能力,随着社交范围的减少,冲突也会减少,这被看作一件好事。老年人情绪表达的方式存在很大的个体差异,如有的老年人比较含蓄,有的老年人有一点喜事就欢呼雀跃,有的老年人有一点悲伤的事情就痛哭流涕。但大多数老年人既能看到好事中坏的一面,又能看到坏事中好的一面,所以“得而不乐”“失而不哀”常常是老年人情绪状态的表现。

4) 老年人的心理特点导致“四个更多”

(1) 需要更多的关怀。

(2) 需要更多的照顾。

(3) 需要更多的陪伴。

(4) 需要更多的交流。

3. 老年人患病特点

老年人患病病程长、病情重、恢复慢、并发症多,多种疾病共存,症状不典型、对治疗的反应不同,易引发功能障碍、意识障碍、心理障碍、水电解质紊乱及并发症等,具体表现如下。

(1) 高龄老年人慢性病患病率高,多病共存现象比例高,迁延不愈、症状隐匿、诊断与鉴别困难。

(2) 同时应用多系统疾病治疗用药,易发生药物不良反应,甚至影响心、肝、肾的功能。

(3) 老年人患某些急性病的发病症状不典型,容易导致漏诊或误诊,如肺炎、急性心肌梗死等。

(4) 老年人患病发病急、进展快,脏器储备功能低下,一旦患病极易累及其他脏器从而导致多脏器衰竭。

(5) 老年人患病后容易出现水电解质紊乱,如不及时纠正,可导致严重后果。

(6) 老年人患病后极易产生并发症和后遗症。如坠积性肺炎、便秘、肌肉萎缩、

直立性低血压、肢体挛缩、骨质疏松、压疮等。

4. 老年人用药特点

有调查资料表明：80% 的 65 岁以上老年人需要药物治疗，其中约 25% 的老年人同时服用 4~6 种药物，且用药时间较长。为确保他们安全用药、合理用药，养老护理员必须掌握老年人用药的基本常识，以协助其正确用药。

1) 用药种类多，药物不良反应多

老年人往往一人多病，其联合用药多，药物代谢能力减弱，药物排泄功能降低，药物半衰期延长，导致血药浓度增高，不良反应率高。

2) 服药依从性差

老年人记忆力减退，用药知识缺乏，认知能力和理解能力下降，容易造成不合理应用药物或滥用药物。

3) 存在许多用药误区

老年人易出现随意加药、减药、换药、停药、漏服、合并服药，相信补药、新药、贵药及药品广告虚假宣传等现象。

4) 预防性或长期应用抗生素

老年人长期应用抗生素增加了微生物的耐药性，造成二重感染的机会增多。

二、养老护理员的岗位要求

1. 职业守则

1) 尊老敬老，以人为本

尊敬老年人是中华民族的传统美德，应依照法律法规保护老年人的合法权益。尊老敬老不仅要从物质生活上给予老年人赡养和照顾，更要从精神上关心体贴老年人，帮助其最大限度地提高生活自理能力。养老护理员承担照顾老年人的一线工作，因此不仅要自觉履行岗位职责，还要通过自己的服务，让全社会都能养成尊重关爱老年人、维护老年人合法权益的风气。

2) 孝老爱亲，弘扬美德

孝老爱亲要求养老护理员心中有老年人，把老年人当成自己的父母来尊敬，为他们排忧解难，以更大的耐心了解、解决老年人的问题。自古以来，我国就提倡孝老爱亲，倡导“老吾老，以及人之老，幼吾幼，以及人之幼”。养老护理员应将这些美德落实到日常的护理工作中，发扬中华民族孝老爱老的传统美德。

3) 遵章守法，自律奉献

一名合格的养老护理员必须具有较强的法律意识，并掌握相关的法律规定，同时正确认识到自己的法律地位、合法权利和义务，做到知法、守法。养老护理员在为老年人服务的过程中要处处为老年人着想，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，要摒弃一切不利于做好本职工作的思想和行为，自觉主动地在本职岗位上恪尽职守，尽职尽责。

4) 服务第一，爱岗敬业

提供优质服务是养老护理员的第一要务，只有树立“服务第一”“老年人至上”的观念，才能做好工作，赢得社会的认可和称赞。养老护理岗位平凡，责任重大。在工作中，养老护理员应树立正确的职业观，努力工作、勤奋学习，不断提高专业知识和技能，以赢得老年人和社会的认可。

2. 养老护理员的工作流程

养老护理员的工作流程如图 1-1 所示。

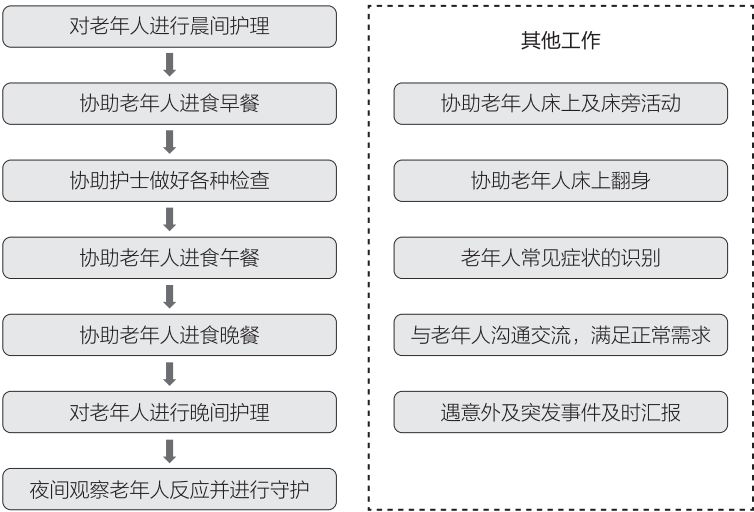


图 1-1 养老护理员的工作流程

3. 养老护理员的工作内容

1) 清洁护理

清洁护理包括个人卫生和环境卫生两方面。个人卫生包括为老年人更衣、更换床单、洗头、刷牙漱口、洗脸、沐浴、冲洗会阴、处理大小便等。环境卫生包括老年人居室的物品整理、地面清洁、衣被清洗、厨房卫生等。

2) 膳食服务

膳食服务包括指导或协助老年人进行膳食选择、烹饪，为老年人喂食、协助鼻饲等。

3) 协助治疗

协助治疗包括帮助老年人按医嘱服药，遵医嘱观察病情和药物的不良反应，联系医护人员等。

4) 协助康复锻炼

协助康复锻炼包括被动运动肢体、督促和协助老年人自我训练患肢及其他自我照顾功能，如刷牙、洗脸、沐浴、梳头等，协助老年人使用轮椅及其他助行器等。

5) 协助床上活动

协助床上活动包括协助老年人翻身、起床及其他体位移动等。

6) 心理支持

心理支持包括陪老年人聊天，进行心理疏导，给予心理上的支持和鼓励。

7) 观察记录

观察记录体温、呼吸、脉搏、血压及大小便等情况。

8) 其他有关医护人员的嘱咐

其他有关医护人员的嘱咐如留置导尿管的护理、人工肛门袋的护理、鼻饲管护理、伤口观察、预防压疮等。

第二章 机构老年照护素养要求

学习任务

- (1) 学习并掌握养老护理员应具备的心理素质要求、健康与安全要求。
- (2) 掌握养老护理员的沟通方法与技巧。
- (3) 了解养老护理员的服务礼仪。

一、养老护理员的心理素质要求

养老护理员的心理素质要求是指养老护理员应具备本职业所要求的心理状态和特点，包括观察力、记忆力、情绪与情感、判断力、性格和表达力。

1. 观察力

观察力是人们对客观事物进行有目的的认知的能力。老年人随着年龄的增长会出现感知觉功能减弱、反应迟缓、记忆力下降等生理改变，给他们的生活带来各种困难，一部分老年人因病致残后，其语言表达能力受限，难以清楚表达自己的意愿。为了及时掌握老年人的情况，养老护理员必须学会观察的技能。观察力对养老护理员来说非常重要。

2. 记忆力

记忆力是人脑对过去的经验和知识保持及再认识或回忆的过程。老年人的护理工作涉及衣、食、住、行和医疗保健等，良好且准确的记忆是养老护理员保证工作顺利完成的重要条件，也是每名养老护理员必须具备的能力。为此，养老护理员应采取科学的记忆方法，对于需要较长时间记忆的事情，可以使用文字记录等办法帮助记忆。

3. 情绪与情感

情绪与情感是人们对客观世界的一种特殊的反映形式，是人们对事物是否符合自己需要而产生的体验。人的情绪可以通过渲染而互相影响。因此，养老护理员需要通过自己积极乐观的情绪感染老年人，帮助他们树立乐观、积极向上的情绪。

4. 判断力

判断力是人们对客观事物进行分析、综合，并作出判断的能力。面对老年人的各种情况，养老护理员应能综合情况，经过分析，迅速作出其是否存在异常情况及可能产生不良后果的估计和判断，这样才能及时、正确地解决出现的问题，保证养老护理工作的顺利进行。

5. 性格

性格是个人对客观现实的稳定态度及与之相适应的习惯化的行为方式。养老护理员应具备良好的性格特点，包括尊重他人、宽厚待人、热爱集体、正直纯朴、勤劳无私、真诚热情、积极进取、行为端庄、对老年人富有同情心、自愿为老年人奉献爱心等。

6. 表达力

表达力是人们运用语言与他人交往过程中表达自己意愿的能力。因此，正确使用语言，恰当地表达自己的意愿，是养老护理员必不可少的基本技能。

二、养老护理员的服务礼仪

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。养老护理员要养成良好的卫生习惯，坚持每天刷牙，每晚泡脚，经常沐浴，保持口腔、身体无异味。

(2) 头发卫生。养老护理员的头发要经常清洗，并修剪整齐，保持刘海不过眉，头发长度不过肩。如果要留长发，可用发饰将其束在脑后。

(3) 面部卫生。女性养老护理员可以略施淡妆，应保持面部洁净，精神焕发，避免口、鼻、眼有分泌物，禁浓妆艳抹。

(4) 双手卫生。养老护理员要常用“七步法”清洗双手（详细步骤见项目二中关于七步洗手法的技能）。饭前便后要洗手，清理坐便器后要洗手，整理老年人用品后要洗手，护理老年人后要洗手。科学的七步洗手法是在生活中预防肠道传染病的关键。

(5) 其他卫生。养老护理员要注意保持全身卫生，需要每天换洗内衣内裤并保持其干燥，女性养老护理员还要注意经期卫生，避免感染和产生异味。

2) 养老护理员的着装要求

(1) 干净整齐。养老护理员的工作装要干净平整、朴素大方，领口、袖口要简单利落，扣子整齐不缺，裤角在鞋跟以上的平脚面处。

(2) 色彩淡雅。养老护理员的着装整体色彩要淡雅，上衣裤子的搭配要合理，忌大红、大黄、大紫以避免刺激老年人，忌黑色以避免沉闷。围裙、套袖要相配。

(3) 协调得体。养老护理员的工作装要合体、优雅、符合时令，不能过小、过紧，也不能过大、过松。女士着装忌短、露、透。夏季女护理员所穿裙装长度要在膝盖以下，忌仅穿内衣、睡衣和短裤进行工作。

(4) 鞋袜轻便。鞋子要求软底、轻便，袜子要与肤色相近。穿凉鞋或靴子时，不宜光脚，也不能穿拖鞋从事护理工作。

(5) 饰物点缀。巧妙佩戴饰品能给人增添色彩，养老护理员可以点缀一些不会伤害老年人的饰品，但是严禁在工作时间佩戴戒指。

三、养老护理员的健康与安全

1. 养老护理员工作风险规避

(1) 加强责任心，更新知识，主动服务。

(2) 强化法制观念,履行告知义务,熟知国家有关的法律法规,执行工作标准,遵守各项工作制度。

(3) 预防来自老年人的伤害。

① 加强防范。部分老年人可能患有阿尔茨海默病或者存在心理障碍,他们在烦躁时,可能有摔东西、打人等行为。养老护理员在护理患有类似疾病的老年人前,首先要做好评估,加强防范,避免自己受到伤害。

② 注意危险物品。养老护理员需及时发现老年人是否有摔东西和打人的现象,注意老年人的房间内不要存放玻璃制品、金属制品和其他容易造成自伤或他伤的物品。

③ 察言观色。在为老年人服务前,养老护理员首先应观察他们的情绪,如果发现其有对抗现象,需尽量避免激怒他们,要好言相劝,争取他们的配合。如果老年人异常烦躁,养老护理员可以暂时停止服务,报告医生处理,待他们情绪稳定时再继续完成护理工作。

④ 安全约束。对有打人习惯的老年人,必要时应进行恰当的安全约束,以限制老年人身体及其某一部位的活动,可使用约束带(肩部约束带、膝部约束带、宽绷带)等对老年人进行约束。注意实施安全约束前,要与家属进行沟通,征得其同意,并事先签署知情同意书。

(4) 受到来自老年人家属伤害的处理。

① 保持冷静。一旦与老年人家属发生冲突,为了避免其出口伤人或者出手伤人,养老护理员要冷静应对,避免与家属发生争吵,更不要与家属有肢体接触,应与其保持一定的距离或暂时离开现场,以防事态的扩大,避免遭到家属的暴力伤害。

② 报告领导。迅速召集同事一起处理,并尽快告知相关负责人,由领导出面帮助解决。

③ 拨打“110”报警电话。如果家属不听劝阻,在工作区域发生暴力事件,必要时可打“110”报警,向警察求助。打电话时要注意讲清事故地点和求助人姓名。

④ 保护现场。如果发生伤害行为,要注意保护好现场,等候警察的到来,并维持现场秩序,阻止其他人围观。

⑤ 如实反映问题。警察到达后,要配合其工作,实事求是地回答与案情有关的问题,并向警察提供自己掌握的情况和线索,配合警方解决冲突。

2. 养老护理员职业病的预防及工作安全防护

1) 预防跌倒

养老护理员要保持健康,工作谨慎,鞋子合脚。工作环境需光线充足,地面洁净。

2) 预防肌肉拉伤

养老护理员要合理安排运动，注意局部保护，受伤后及时进行处理。

3) 预防腰扭伤

养老护理员要注意身体锻炼，避免腰部受凉，避免久坐，避免劳累过度。

4) 应对工作中的常见压力

养老护理员要正确认识衰老、疾病和死亡，正确认识与家属合作的重要性。

四、养老护理员的沟通方法与技巧

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。沟通的主要类型包括语言性沟通和非语言性沟通。

沟通是一种工具，养老护理员通过提高沟通技巧，满足老年人的生理和心理需求，可以提升老年人的生活质量。老化本身就是离群的过程，老年人身体和年龄的改变也会对养老护理员的护理水平提出更高的要求，因此，养老护理员需要学习特殊的沟通技巧以提高自身的沟通能力。

1. 影响与老年人沟通的因素

1) 个人因素

(1) 生理因素。个人的许多生理因素都会影响沟通，如年龄、疾病、听力等。当人处于疲劳和疼痛状态时就很难进入沟通状态；出现耳聋、食欲不佳等症状时，沟通也会有一定的困难。

(2) 情绪因素。人的情绪可以影响信息的传递，如气愤时易出口伤人；焦虑时不愿意讲话，且反应迟钝；兴奋时情绪激动，说话又快又急，这些因素都会影响沟通效果。

(3) 知识水平。沟通双方的文化程度存在差异，使用的语言不同，对同一事物的理解不一致，均会影响沟通效果。

(4) 文化因素。不同职业、不同民族的人由于对事物的理解、各自的信仰和价值观、生活习惯等不同，其表达思想、感情和意见的方式也不一样，因此会造成许多误解，从而导致沟通不能顺利进行。

沟通双方各自的个体特征、自我形象、主观能动性等都是影响沟通的重要因素。

2) 环境因素

(1) 物理环境。物理环境主要指环境的舒适度，包括光线、温度、噪声、整洁度和隐蔽性等。舒适、安全、安静、整洁的环境以及有利于保护老年人隐私的环境适合

双方沟通，反之，则不利于沟通。

(2) 社会环境。社会环境包括周围的气氛、人际关系、沟通距离等。良好的人际关系、融洽的氛围、适当的交往距离等都会促进沟通的顺利进行。

(3) 阻碍与老年人有效沟通的因素有以下几点。

①改变话题。在与老年人沟通的过程中，若养老护理员对于二人的谈话内容中没有意义的部分缺乏耐心，很快改变话题，会阻止老年人说出有意义的事情，也会给其一种养老护理员不愿听自己说话的感觉。

②主观判断或匆忙下结论。当养老护理员不顾及老年人的感受而作出主观判断或者对于老年人的疑问匆忙下结论、做解释时，常常会使沟通中断。

③提供虚假的或不恰当的保证。当老年人对病情、治疗或护理感到害怕或焦虑时，养老护理员为了使其放松，会说些肤浅的宽心话，给老年人以虚假的保证。这些虚假、不恰当的安慰或针对性不强的解释，会给老年人带来一种敷衍了事、不负责任的感觉。

④给予过多的批评。给予老年人过多的批评，也是影响与其正常沟通的因素之一。在护理工作中，如果养老护理员不及时对老年人所取得的进步予以肯定和表扬，将会挫伤其继续努力的积极性，过多批评、责备老年人会妨碍其进一步的交流积极性。

2. 语言性沟通技巧

随着老年人听觉、视觉功能的逐渐衰退，在与其交谈时会产生不同程度的沟通障碍。为了促进沟通，养老护理员应尊重老年人，采用关心、体贴的语气提出问题，语速减慢、语音清晰，选用通俗易懂的语言，注意适时停顿和重复。适当运用耐心倾听、触摸、拉近空间距离等技巧，注意观察非语言性信息，增进与老年人的情感交流。

1) 语言性沟通方式

(1) 善于引导老年人谈话。在与老年人谈话时，要用尊敬的语言及称谓来称呼对方，使其感到亲切。为激发老年人的谈话兴趣，不妨先请他谈谈自己以前最得意的事情；避免与其发生争论，应多加称赞；请他传授某方面的知识，谈谈他不平凡的身世或成功的经验，称颂他的学识渊博，这样就会很容易地营造一个融洽的谈话氛围。

(2) 重视反馈信息。在与老年人谈话时，养老护理员应对自己所理解的内容及时进行反馈，例如，适时地回复“嗯”“对”等，以表示自己在仔细听，而且听懂了。同样，养老护理员在向老年人传递信息时，也可采用目光接触、简单发问等方式试探对方是否有兴趣听、听懂没有等，以决定谈话是否继续和如何谈下去。只有这样才能使谈话双方始终态度融洽，而不至于陷入僵局。

(3) 全神贯注。在与老年人交谈时，如果养老护理员心不在焉，随便中断老年人的谈话，或者随意插话都是不礼貌的。养老护理员倾听时，应集中注意力，倾听老年

人所谈内容，甚至要听出弦外之音。谈话过程中，要让对方看到自己，由于老年人视野窄，所以和他们面对面进行交谈，效果会更好。

(4) 沉默。沉默本身也是一种信息交流的手段，有时甚至能够起到“此时无声胜有声”的作用。养老护理员在与老年人谈话时，也可运用适当沉默的手段交流信息，但应注意长时间的沉默会使双方的情感产生分离，应予以避免。打破沉默最简单的方法就是适时发问。

2) 常用的沟通语言

(1) 善于使用安慰性语言。养老护理员给予老年人安慰、带给他们温暖是很有必要的。美好的语言不仅使老年人听了心情愉快，感到亲切、温暖，而且还有提高免疫力和治疗疾病的作用。俗话说“良言一句三冬暖”，养老护理员每天频繁地与老年人接触，如果能注意发挥语言的积极作用，将有益于他们的身心健康，也能提高自身的护理水平。

(2) 使用鼓励性语言。对老年人的鼓励，实际上是对其作出的心理支持，对调动老年人与疾病作斗争的积极性是非常重要的。所以，养老护理员应当学会对不同的老年人说不同的鼓励性语言，如可以说：“我们碰到过很多和您情况一样的老年人，我相信您一定能够站起来自己慢慢走的。”

(3) 劝说性语言。当遇到老年人应做而不情愿做某件事情时，养老护理员应以温和的态度进行劝说，切记是劝说而不是强迫。通常情况下，老年人在养老护理员的语言劝说下，都会欣然接受建议。

(4) 积极的暗示性语言。积极的暗示性语言可以使老年人有意无意地在心理活动中受到良好的刺激，如看到老年人精神状态比较好，可以暗示说“您的气色越来越好了”。对老年人实施积极的心理暗示能够显著地减轻其躯体的症状和抑郁、焦虑、恐惧等心理症状。

(5) 指令性语言。有时要求某些老年人必须严格遵照医嘱执行，养老护理员使用指令性的语言也是必需的，例如，告诉患糖尿病的老年人“这种水果含糖量太高，一定不能吃”等话语。

3. 非语言性沟通技巧

1) 面部表情

面部表情是沟通双方判断对方态度、情绪的主要线索。养老护理员合理地运用自己的面部表情，使之与老年人的情绪相一致，能有效促进双方的关系。

2) 目光接触

养老护理员与老年人的目光相接触，可以产生许多积极的效应。当与老年人说话

时，目光要集中注视对方；听其说话时，要看着他的眼睛，这是一种既礼貌又不会感到疲劳的方法。例如，养老护理员柔和友善的目光，表示自己对谈话感兴趣；镇静的目光，可以给恐慌的老年人带来安全感；亲切的目光，可以使孤独的老年人感到温暖；鼓励和理解的目光，可以帮助沮丧的老年人增加信心；当老年人说错话感到拘谨害羞时，不要马上转移自己的视线，而要用亲切、柔和、理解的目光继续看着对方，否则他会误认为养老护理员在讽刺和嘲笑他。

3) 身体姿势

养老护理员的身体姿势包括手势、举止姿态和运动体态等。养老护理员的形体应能给老年人以充满热情、活力的健康形象。运用手势要注意对方的风俗习惯，以免失礼；避免做双手外摊、耸肩、双臂抱在胸前等表示拒绝或抵触的动作。

4) 沟通距离

一般0.5~1.2米是进行个人交谈时最经常保持的距离；亲密的距离为0.5米以内，交谈时用低声或耳语，话题往往具有私密性。养老护理员与老年人交往的沟通距离，应根据其特点做到因人而异。与老年人的沟通距离可近些，以示尊重或亲密。

5) 触摸

必要的、适宜的触摸行为也是一种积极有效的沟通方式。养老护理员可通过适当的触摸表达对老年人的关心、理解和支持，也是养老护理员与视觉或听觉有障碍的老年人进行有效沟通的重要方法。如老年人被告知悲痛的消息时，养老护理员可将手放在其手臂上，使他感受到温暖；而对一脸怒气需要发泄的老年人，采用这样的触摸方式往往会适得其反。因此，应注意针对不同年龄、性别、种族、文化背景等的老年人采取适当的、个性化的触摸方式，以免产生消极后果。

4. 与特殊老年人的沟通技巧

1) 与认知障碍老年人的沟通技巧

一些老年人由于其思考能力及表达能力降低、记忆力受损，逐渐失去生活常用的技巧，包括语言。在与其沟通的过程中可能会出现困难及情绪和行为上的偏差，应注意避免盲目指责，以免造成老年人因沟通障碍而感到沮丧或出现其他情绪反应。因此，在护理认知障碍老年人时应注意以下沟通技巧。

(1) 避免语速太快。养老护理员应该注意把握说话的速度，避免由于语速过快，而使老年人产生心理压力，从而影响沟通。

(2) 避免一次说的内容太多。说话内容过多会使信息变得复杂或作出太多不必要的动作，这都会使老年人分心或产生误会。养老护理员每次应只提出一个简单问题，

避免让老年人进行多项选择，如问他“您吃橘子还是苹果”就比问“您喜欢吃什么水果”更好。

(3) 避免打断老年人说话。部分患有认知障碍的老年人说话语速慢，且时断时续。养老护理员要认真听取他的言谈，给予足够的时间让其作出反应，避免打断老年人说话；适当时可帮助老年人寻找词汇进行表达，以达到交流沟通的目的。

(4) 留心观察。养老护理员应亲切称呼认知障碍老年人的名字；讲话前可轻拍其手臂确定是否引起了他的注意；室内尽量降低噪声和干扰，如电视或收音机的声音不要太大；留心观察老年人的表情、音调或动作，以便作出适当反应，并用微笑或点头的方式给予其鼓励；尽量按老年人的生活习惯安排生活，多训练和指导老年人做些日常小事；尤其要注意老年人的安全。

(5) 适当的语言康复训练。养老护理员要有足够的耐心和恒心，交流时应面向老年人，让其能看到自己的表情；使用简短的句子，并作出示范让老年人模仿，以提高其语言表达能力。可用单词或短语加视觉信号（如卡片、实物）对老年人进行训练，如护理运动性失语的老年人，养老护理员要给老年人示范口型，并一字一句、面对面地教他。

2) 与感知障碍老年人的沟通技巧

(1) 与听力障碍老年人的沟通技巧。在与听力障碍老年人进行沟通交流时，应注意选择安静的交谈环境，先呼唤老年人的名字，再轻轻触摸他，以集中他的注意力；讲话时与老年人的距离要近，音量要适当提高，应让其看到养老护理员的脸部和口型；最好选择非语言方式进行沟通，通过目光、表情、手势、姿势或书面语等来加强信息的传递；应尽量使用一些简短的句子，可以用“是”与“不是”或“摇头”与“点头”表示。

(2) 与视力障碍老年人的沟通技巧。与视力障碍老年人沟通时最好选择有声语言，当走近或离开他时，养老护理员都要告诉他自己的名字和所处的位置。对于完全看不见的老年人，还应对所发出的声响作出解释。与老年人交谈时语速要慢，语调要平稳，要给老年人留有足够的思考时间以对沟通内容作出理解和反应。与尚有残余视力的老年人交谈时，要面对他，并保持较近的距离，尽可能地让其看到自己的表情。鼓励老年人表达自己的感受，以帮助其缓解郁闷和焦虑的情绪。

(3) 与记忆力差老年人的沟通技巧。在告之其重要事项时不厌其烦地多说几遍，并在适当的时候对老年人进行询问，针对反馈结果，再酌情继续进行交流。

3) 与临终老年人的沟通技巧

临终老年人的内心世界是非常复杂的，且易产生悲观及抑郁情绪。养老护理员首

先要做好老年人子女的沟通工作，指导他们理解老年人的心理状态，鼓励子女多给予老年人物质上的帮助及精神上的安慰，从而促使老年人配合医护人员工作。

案例与点评

张奶奶今年80岁，半年前因中风导致左手肌力下降，甚至无法握住勺子。其儿女为了让她得到更好的照顾，便安排她住进了一家养老机构。汪某是主要负责张奶奶所在区域的一名养老护理员，她发现张奶奶住进该养老机构的一个星期以来，几乎不说话，还经常发脾气，其他的养老护理员都不喜欢她。但汪某没有因此对张奶奶冷脸相对，而是希望通过自己的实际行动来帮助张奶奶打开心扉，以便更好地接受护理。汪某每天都对张奶奶微笑服务、耐心倾听，有时还会轻摸张奶奶的手进行安慰。慢慢地，张奶奶变得开朗起来，每天都要与汪某说上半小时的“悄悄话”，而且在汪某的鼓励下，张奶奶参加了养老机构举办的各项活动。

点评：积极的倾听是沟通技巧的核心部分，也是养老护理员在工作中经常使用的沟通方法，同时可结合肢体语言，营造安全氛围，会让老年人更加安心，觉得自己受到了尊重，也能让护理工作进展得更加顺利。

5. 应对冲突的方式

1) 迎合的方式

当老年人或其家属与养老护理员发生冲突时，或者提出不合理的要求时，养老护理员为了避免事态扩大，常采取委曲求全、迎合别人的方式而忽视了自己的价值，把决定权交给对方，把一切错误归咎于自己。这种应对方式常常让养老护理员觉得很压抑，让老年人和家属觉得养老护理员不重要。

2) 指责的方式

当老年人或其家属与养老护理员发生冲突时，养老护理员只关注自己的问题，而不尊重对方，认为任何矛盾的出现，对的总是自己，别人都是错误的，采取气势汹汹、咄咄逼人的做法。这种应对方式常常让养老护理员感到孤立无援，让老年人和家属觉得养老护理员粗鲁野蛮。

3) 冷漠的方式

当老年人或其家属与养老护理员发生冲突时，养老护理员只在意自己，不重视人际关系，采取说教的方式，把“你应该这样、你应该那样”挂在嘴边，表情僵硬，态度冷漠，和周围人员关系疏远，让人不愿意接近。这种应对方式常常让养老护理员觉得很累，也让老年人和家属觉得养老护理员无情。

4) 打岔的方式

当老年人或其家属与养老护理员发生冲突时，养老护理员表面表现得很灵活、幽默，或者很安静、怕事，但与人谈话时常常改变话题或离题，对有关个人和情绪方面的问题刻意回避，不能专心致志地讲一件事或做一件事。这种应对方式常常让养老护理员内心敏感脆弱，没有信心和归属感，让老年人和家属觉得养老护理员油滑无信、不真诚。

5) 一致的方式

当老年人或其家属与养老护理员发生冲突时，养老护理员能坦诚地回答别人的问题，对出现的矛盾不会反应激烈地质问“你什么意思”“你想干什么”，而可以诚实地回答“是”或者“不”。能聆听别人的不同意见，能尊重别人的不同想法，不假装自己什么都明白，不认为只有自己才是正确的，能以灵活的态度面对和处理任何矛盾，并且能心平气和地接受自己应对问题的方式。这种应对方式常常让养老护理员觉得很淡定，让老年人和家属觉得养老护理员大方稳重。

任何一种应对方式都不是一个人的性格表现，而仅是他面对压力时的行为反应。每一种应对方式也不是单独存在的，在与老年人或其家属解决冲突时，有可能同时使用两种方式，也可能以其中一种作为主要应对方式，另一种作为辅助。应对方式是学来的，也是在实践的教训中得来的。在矛盾面前，如果是养老护理员的错误就要虚心接受，立即改正，以赢得老年人和家属的理解。若不是养老护理员的错误，也不要随便讲“对不起，我错了”之类的话，要用多种方式面对冲突和压力。这样做，不但可以让养老护理员情绪放松、工作起来游刃有余，而且还会让老年人和其家属觉得养老护理员既和蔼可亲又具备很好的护理能力。