

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 171—2021

养老机构生活照料服务规范

Specification for daily living care service in senior care organization

2021 - 03 - 11 发布

2021 - 03 - 11 实施

中华人民共和国民政部 发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务项目	1
5 基本要求	1
6 饮食照料	2
6.1 喂水	2
6.2 喂饭	2
6.3 鼻饲	2
7 起居照料	3
7.1 协助穿（脱）衣	3
7.2 睡眠照顾	4
7.3 更换床上用品	4
8 清洁卫生照料	5
8.1 洗头	5
8.2 洗脸	5
8.3 洗手	6
8.4 刷牙	6
8.5 漱口	7
8.6 口腔擦拭	7
8.7 梳头	7
8.8 剃须	8
8.9 床上洗足	8
8.10 洗澡	8
8.11 床上擦浴	9
8.12 修剪指（趾）甲	10
9 排泄照料	10
9.1 协助排便	10
9.2 人工取便	11
9.3 更换一次性纸尿裤	12
9.4 更换尿袋	12
10 体位转移照料	12
10.1 床上体位转换	12
10.2 床与轮椅转移	13
10.3 平车搬运	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：民政部社会福利中心、湖北省民政厅、武汉市标准化研究院、武汉市江汉区社会福利院、北京市民政局、宜昌市社会福利院、天津市养老院、宁波市宁波颐乐园。

本文件主要起草人：赵显富、雷洋、曾伟、熊承刚、周春芳、黄青、孙兆元、熊长英、彭嘉琳、谢红、赵良羚、权京华、常华、黄献明、刘辉、王习宇、程良波、梁高芳、景丽、柯武恩、蔡永辉、王飞舟。

养老机构生活照料服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构老年人生活照料的服务项目、基本要求和操作规范。
本文件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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

3 术语和定义

GB/T 35796界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活照料服务 daily living care service

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁卫生、排泄及体位转移等日常生活的活动。

4 服务项目

养老机构生活照料服务项目分为饮食照料、起居照料、清洁卫生照料、排泄照料、体位转移照料五大类服务项目，每一大类服务项目包含相关小类服务项目：

- 饮食照料，包括喂水、喂饭、鼻饲；
- 起居照料，包括协助穿（脱）衣、睡眠照顾、更换床上用品；
- 清洁卫生照料，包括洗头、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔擦拭、梳头、剃须、床上洗足、洗澡、床上擦浴、修剪指（趾）甲；
- 排泄照料，包括协助排便、人工取便、更换一次性纸尿裤、更换尿袋；
- 体位转移照料，包括床上体位转换、床与轮椅转移、平车搬运。

5 基本要求

5.1 养老机构应建立评估及服务风险防控制度，服务安全应符合 GB 38600 的相关要求，服务质量应符合 GB/T 35796 的相关要求。

5.2 养老护理员应培训合格后上岗，具备基本的服务能力，掌握与老年人沟通的技巧、安全保护及应急处置方法，尊重老年人的民族、文化及信仰，保护老年人隐私。

5.3 养老机构应配备满足生活照料服务需求的设施设备和用品。

5.4 老年人需要使用保护性约束用具时，养老机构应提前告知家属，并签署知情同意书。

示例：约束带、约束手套、约束椅。

5.5 提供生活照料服务前，养老护理员应准备服务用品，检查一次性卫生护理用品包装的完整性及有效期，并按七步洗手法清洁双手。

5.6 服务过程中，养老护理员应与老年人保持有效沟通，了解老年人身体及精神状况，选择适宜的操作方法，动作应规范，不应有拖、拉、拽等现象。接触被老年人血液、体液、分泌物、排泄物等污染的物品前，应戴手套。服务完成后清洁双手，对服务用具进行清洗或消毒。

5.7 应密切关注老年人的状况，发现异常立即停止操作，及时报告并采取相应的措施。

5.8 养老机构生活照料服务记录应定期归档，保存时间不应少于3年。

6 饮食照料

6.1 喂水

6.1.1 服务前准备

应了解老年人日常饮水状况，根据老年人身体状况采取半坐位或坐位等适宜体位，有吸吮能力的可借助吸管饮水。准备水杯、温开水（38℃～40℃）、吸管、汤匙及毛巾等物品。

6.1.2 服务步骤

喂水应按照以下步骤操作：

- a) 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1/2～2/3汤匙，确定咽下后，再喂下一汤匙；
- b) 用毛巾擦干老年人人口角水痕，饮水后应保持原体位20min～30min；
- c) 移除饮水用具，清洗并放回原处备用；
- d) 记录饮水量。

6.1.3 服务要求

白天喂水不应少于每2小时1次。检查水温，动作应轻柔。老年人饮水后不应立即平卧，以免发生呛咳、误吸。如果进水时发生呛咳，应暂停操作，待平静后再喂水，发现异常及时通知医护人员。

6.2 喂饭

6.2.1 服务前准备

充分了解老年人日常进食情况。协助老年人餐前排便、洗手，必要时口服餐前药，带上义齿。准备软枕、餐具、食物、毛巾、杯子等物品。

6.2.2 服务步骤

喂饭应按照以下步骤操作：

- a) 根据老年人身体状况选择进食体位：
 - 选择轮椅坐位：协助老年人坐在轮椅上，必要时采取在腰部扣上安全带等安全措施，固定轮椅，偏瘫老年人在患侧手臂下垫软枕支撑，支起轮椅上的餐板或将轮椅推至餐桌前；
 - 选择半卧位：协助老年人呈半卧位坐稳（抬高床头30°～45°），在其膝下垫软枕支撑，在床上放置餐桌。
- b) 在老年人颌下及胸前围垫上毛巾；
- c) 确认食物温度，以温热为宜。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；
- d) 协助老年人洗手、漱口，适时取下义齿，清洗后清水浸泡备用。保持进食体位20min～30min。整理床单位，清理餐具；
- e) 根据老年人病情需要记录饮食量。

6.2.3 服务要求

每天喂饭不应少于3次（特殊情况除外）。喂饭时，动作应轻缓，避免呛咳、噎食。应剔除食物中的骨头、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。对吞咽有障碍的老年人，应将食物打成糊状。喂饭过程中出现呛咳、噎食等异常情况，应立即停止操作，及时通知医护人员。

6.3 鼻饲

6.3.1 服务前准备

应了解老年人日常鼻饲饮食状况。准备灌注器、温开水（38℃～40℃）、水杯、鼻饲饮食、毛巾等物品。

6.3.2 服务步骤

鼻饲应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人呈半卧位，在老年人颌下垫毛巾，检查胃管插入长度、胃管固定周围的皮肤情况和胃管在口腔中无盘绕。打开胃管前端盖帽，用灌注器回抽至见胃液，确定胃管在胃内；
- b) 固定好胃管，用灌注器抽取 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，注入速度为 10ml～13ml/min；
- d) 鼻饲后，用 50ml 温开水冲洗管腔。关闭胃管末端盖帽，固定胃管；
- e) 取下胸前毛巾擦净面颊部，保持进食体位 20min～30min；
- f) 清理用物，整理床单位。灌注器洗净放入碗内，纱布覆盖备用；
- g) 记录老年人进食时间、鼻饲量及进食反应。

6.3.3 服务要求

- 6.3.3.1 鼻饲饮食应现用现配，未用完的鼻饲饮食放冰箱保存，24 小时内用完，鼻饲不得使用变质或疑似变质食物。
- 6.3.3.2 每天鼻饲不应少于 5 次（或遵医嘱）。鼻饲过程中，动作应轻缓。
- 6.3.3.3 每次鼻饲量不应超过 200ml，鼻饲间隔时间不少于 2h。
- 6.3.3.4 注食过程中，如果发现异常，应停止操作，通知医护人员。
- 6.3.3.5 对长期鼻饲的老年人应每日进行早晚 2 次口腔清洁。
- 6.3.3.6 鼻饲器具每次使用后应清洁消毒。

7 起居照料

7.1 协助穿（脱）衣

7.1.1 服务前准备

协助穿（脱）衣应根据老年人身体状况采取坐位或卧位。准备衣服等物品。

7.1.2 服务步骤

7.1.2.1 穿（脱）套头上衣

7.1.2.1.1 穿衣应按照以下步骤操作：

- 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) 将老年人头部套入衣领，拉平衣身部分。

7.1.2.1.2 脱衣应按照以下步骤操作：

- 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。

7.1.2.2 穿（脱）开襟上衣

7.1.2.2.1 帮助老年人穿好身体患侧衣袖，协助老年人翻身，其余部分平整地塞进老年人身下。协助老年人平卧，再从老年人对侧身下拉出，穿好身体健侧衣袖，扣好钮扣。

7.1.2.2.2 脱衣时，解开上衣钮扣，脱去老年人身体健侧衣袖，塞进老年人身下，协助老年人翻身，再脱去患侧衣袖，移除上衣，协助老年人平卧。

7.1.2.3 穿（脱）裤子

7.1.2.3.1 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) 系好裤扣、裤带。

7.1.2.3.2 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。

7.1.3 服务要求

协助穿（脱衣）应保持动作轻柔，防止拉伤肢体。翻身时应注意安全，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。

7.2 睡眠照顾

7.2.1 服务前准备

应了解老年人日常睡眠习惯。改善影响老年人睡眠的环境因素。根据不同季节准备相应的床上用品。

7.2.2 服务步骤

睡眠照顾应按照以下步骤操作：

- a) 睡前卧室开窗通风，保持空气清新，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，必要时协助老年人如厕，床旁放置便器；
- e) 协助老年人脱去衣裤就寝，盖好盖被；
- f) 拉起床档；
- g) 打开夜灯，关闭房间大灯；
- h) 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。

7.2.3 服务要求

睡眠照顾时应细心观察、对于身体状况不佳、有睡眠障碍的老年人，应加强观察和巡视。应协助老年人改善不良的睡眠习惯。

7.3 更换床上用品

7.3.1 服务前准备

准备更换的床单、被套、枕套、医用床刷等物品。

7.3.2 服务步骤

7.3.2.1 更换床单

更换床单应按照以下步骤操作：

- a) 站在床右侧，枕头平移至左侧，拉上对侧床档，协助老年人翻身侧卧位，背对养老护理员；
- b) 床头至床尾松开近侧床单，将污染床单从外到内卷入老年人身下，清扫床垫；
- c) 打开清洁床单平整铺好，将另一半清洁床单内卷塞入老年人身下，将枕头移向右侧，协助老年人翻身侧卧于清洁床单上，拉上近侧床档；
- d) 转至对侧，将污染床单取出放入盆内，再清扫床垫，拉出塞在老年人身下的清洁床单平整铺好。

7.3.2.2 更换被套

更换被套应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人平卧，松开棉被，拉出棉絮，使之呈S型，置于床尾；
- b) 将清洁被套平铺于污染被套上，清洁被套被头部分置于老年人颈部，打开清洁被套被尾；
- c) 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。

7.3.2.3 更换枕套

一手托起老年人头部，另一手拉出枕头，在床尾更换枕套，将枕头放回老年人头下，调整好睡姿。

7.3.3 服务要求

每月更换床上用品不应少于2次。保持床单位干净、平整。协助老年人翻身侧卧时，防止坠床，必要时用床挡。更换被套时，不应遮住老年人人口鼻。套好的枕头四角应充实。

8 清洁卫生照料

8.1 洗头

8.1.1 服务前准备

应检查老年人头皮状况，了解身体对洗头服务的耐受程度。准备毛巾、洗头盆、水壶、温水（40℃～45℃）、防水垫、污水桶、洗发用品、梳子、吹风机等物品。

8.1.2 服务步骤

8.1.2.1 坐位洗头应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人坐稳，将洗头盆置于面前凳子上，将污水桶放置洗头盆一侧，毛巾围于老年人颈肩部，协助其身体前倾，头部位于洗头盆上方，提醒低头闭眼，双手扶稳洗头盆边沿；
- b) 手持调好水温的水壶缓慢淋湿老年人头发，先将洗发用品涂抹在手上，揉出泡沫，再用双手指腹反复揉搓头发；
- c) 持水壶冲洗老年人头发不应少于3次，直至泡沫洗净；
- d) 擦干头发和面部，移除老年人颈肩部毛巾，根据实际需要调至最低档，吹干头发并梳理整齐。

8.1.2.2 卧位洗头应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人平卧躺好，在其肩颈部位围上一条毛巾，移除枕头至肩下，将防水垫置于其头颈部下面，再将一条毛巾铺于防水垫上，将洗头盆置于其头下，将污水桶放置洗头盆一侧，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，先将洗发用品涂抹在手上，揉出泡沫，再用双手指腹反复揉搓头发；
- c) 持水壶冲洗老年人头发不应少于3次，直至泡沫洗净；
- d) 移除洗头盆，用毛巾擦干其面部及头发，取出双耳内的棉球；
- e) 根据实际需要调至最低档，吹干头发并梳理整齐；
- f) 移除用物，整理床单位，协助老年人取舒适卧位。

8.1.3 服务要求

每周洗头不应少于1次，动作应轻柔。洗头时间不宜过久，洗头过程中，注意观察并询问老年人有无不适，及时调整操作方法，当老年人出现面色、呼吸改变等不适反应时，应停止操作。注意调节水温，避免水流入老年人眼、耳和鼻内，不应打湿被褥和衣物。

8.2 洗脸

8.2.1 服务前准备

准备脸盆、温水（40℃～45℃）、洁面用品、润肤膏及毛巾1～2条等物品。

8.2.2 服务步骤

8.2.2.1 坐位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) 用温水润湿老年人面部，涂抹洁面用品并清洗干净，毛巾擦干面部，必要时，涂抹润肤膏。

8.2.2.2 卧位洗脸应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人平卧躺好；
- b) 先将毛巾铺垫在枕头上及老年人胸前被子上和下颌之间，再拿毛巾浸湿后拧干，十字对折呈4层，用毛巾4个角分别擦拭双眼的内眦和外眦；
- c) 清洗毛巾拧至半干，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，必要时，涂抹润肤膏；
- d) 移除用物，整理床单位。

8.2.3 服务要求

每天洗脸不应少于2次，动作应轻柔。面部有皮疹及损伤情况，应注意避开。

8.3 洗手

8.3.1 服务前准备

应观察老年人双手有无皮疹及损伤情况。准备脸盆、温水（40℃～45℃）、洁手用品、毛巾等物品。

8.3.2 服务步骤

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。

8.3.3 服务要求

根据老年人需要应即时洗手，动作应轻柔。

8.4 刷牙

8.4.1 服务前准备

准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、水盆、润唇油等物品。

8.4.2 服务步骤

8.4.2.1 刷牙应按照以下步骤操作：

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

8.4.2.2 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。

8.4.3 服务要求

每天刷牙不应少于1次。动作轻缓，不应损伤牙龈。义齿至洗漱间清洗，不应用硬毛或已磨损的牙刷刷洗义齿。义齿不应用热水、酒精浸泡。刷牙不应采用横刷法。

8.5 漱口

8.5.1 服务前准备

准备水杯、漱口水、吸管、毛巾、润唇油等物品。

8.5.2 服务步骤

漱口应按照以下步骤操作：

- i) 协助老年人取半卧位躺好，床头摇高（ $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$ ），帮助老年人面部侧向养老护理员；
- j) 将毛巾铺在老年人颌下及胸前部位；
- k) 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，反复不应少于 3 次；
- l) 取下铺在胸前的毛巾擦干老年人口角水痕，口角干裂时可涂抹润唇油；
- m) 移除用物，床头摇平，协助老年人躺好，整理床单位。

8.5.3 服务要求

每天漱口不应少于 1 次。漱口过程中不应发生误吸。处于昏迷状态的老年人不应漱口。

8.6 口腔擦拭

8.6.1 服务前准备

应检查老年人口腔状况。准备毛巾、消毒棉签、棉球、弯止血钳、镊子、治疗碗、手电筒、弯盘、水杯、吸管、水杯、漱口水、润唇油等。

8.6.2 服务步骤

口腔擦拭应按照以下步骤操作：

- a) 帮助老年人呈侧卧位或仰卧位，头偏向养老护理员一侧，抬高床头 30° ；
- 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，将弯盘置于老年人口角边，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) 协助老年人用吸管漱口，擦拭并湿润口唇；
 - 2) 检查口腔有无口腔炎症、溃疡；
 - 3) 提醒老年人牙齿咬合，由内至外分别纵向擦拭牙齿左右外侧面；
 - 4) 提醒老年人张开口腔，分别纵向擦拭上下牙齿各内侧面、螺旋擦拭咬合面；
 - 5) 弧形擦拭两侧颊部，由内向外擦拭上颚、舌面、舌下；
 - 6) 再次漱口；
 - 7) 检查口腔是否擦拭干净。使用棉球后，再次清点棉球数量。
- d) 用毛巾擦净老年人脸部、口角水痕；
- e) 移除用物，整理床单位。口唇干裂时可涂抹润唇油。

8.6.3 服务要求

每天口腔擦拭不应少于 1 次。棉签或棉球蘸水后应挤压出多余水分。擦拭上颚及舌面时位置不应靠近咽部。一支棉签（棉球）擦拭一个部位，棉签或棉球用后放入弯盘内。在口腔清洁过程中，提醒老年人根据需要闭合嘴巴，提高舒适性。处于昏迷状态的老年人不应漱口。

8.7 梳头

8.7.1 服务前准备

应检查老年人头部皮肤状况。准备毛巾、梳子、纸巾等物品。

8.7.2 服务步骤

8.7.2.1 坐位梳头应按照以下步骤操作：

- 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；
- c) 卷起毛巾撤下，处理毛巾上的头屑及脱落头发。

8.7.2.2 卧位梳头应按照以下步骤操作：

- 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，按坐位梳头方法，先梳理一侧，再梳理另一侧；
- c) 卷起毛巾撤下，处理毛巾上的头屑及脱落头发；
- d) 协助老年人取舒适卧位，整理床单位。

8.7.3 服务要求

每天梳头不应少于1次。梳理过程中不应用力强拉头发。头发打结时可用30%酒精溶液浸湿并从发梢缓慢梳理。

8.8 剃须

8.8.1 服务前准备

应检查老年人下颌部皮肤状况。准备电动剃须刀、毛巾、润肤油等物品。

8.8.2 服务步骤

剃须应按照以下步骤操作：

- 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；
- e) 整理用物，放回原处备用。

8.8.3 服务要求

每周剃须不应少于1次。剃须过程中动作应轻柔，不应刮伤皮肤。胡须较硬时，宜在操作前用温热毛巾热敷5min~10min。定期对剃须刀清理消毒。

8.9 床上洗足

8.9.1 服务前准备

准备足盆、温水（38℃~40℃）、枕垫、防水布、洁足用品、浴巾、毛巾等物品。

8.9.2 服务步骤

床上洗足应按照以下步骤操作：

- a) 揭开被尾暴露双足，在老年人膝下垫枕垫支撑；
- b) 在床尾铺防水布和浴巾，放上足盆，内盛40℃~45℃温水装至足盆的1/2处；
- c) 将老年人双足浸泡在足盆中不应少于5min，支撑好双足，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，将双足置于浴巾上；
- d) 撤去足盆，擦干双足。整理床单位。

8.9.3 服务要求

床上洗足应动作轻缓，不应打湿被褥和衣物。擦拭毛巾应专人专用。饭前、饭后1小时内及足部有损伤不宜洗足。

8.10 洗澡

8.10.1 服务前准备

准备防滑垫、梳子、洁发洁身用品、润肤膏、浴巾、毛巾、干净衣裤、洗澡椅（坐位洗澡）或洗澡平车（平车洗澡）、防滑拖鞋等物品，必要时准备轮椅、吹风机。

8.10.2 服务步骤

8.10.2.1 坐位洗澡

坐位洗澡应按照以下步骤操作：

- 关闭门窗，保持浴室温暖，地面放置防滑垫。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；
- 协助老年人脱去衣裤，在洗澡椅上坐稳，双手握住扶手，先开冷水，再开热水开关调节水温40℃，洗澡前让老年人先用健侧感受温度是否合适，从双脚开始淋湿老年人身体；
- 提醒老年人闭眼。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；
- 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，同时将地面冲洗干净，关闭水源开关；
- 使用毛巾擦干老年人面部及头发，用浴巾包裹并擦干身体，必要时，涂抹润肤膏；
- 协助老年人穿着干净衣裤。梳理头发，必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；
- 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。

8.10.2.2 平车洗澡

平车洗澡应按照以下步骤操作：

- 关闭门窗，调节浴室至适宜温度，将老年人从床上转移到洗澡平车上推至浴室，调节好水温40℃，以温热不烫手为宜；
- 协助老年人脱去衣裤；
- 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后擦干头发；
- 淋湿身体，涂抹洁身用品，先洗身体前面，顺序为颈部、耳后、双上肢、胸腹部、双下肢，再将老年人翻身侧卧洗背部，臀部，最后清洗会阴、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，同时将地面泡沫冲洗干净，关闭水源开关；
- 使用毛巾擦干老年人面部及头发，将一条干浴巾平铺在老年人身下，另一条干浴巾包裹并擦干身体，必要时，涂抹润肤膏；
- 协助老年人穿着干净衣裤。梳理头发，必要时使用吹风机吹干头发。用平车运送老年人返回房间。
- 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。

8.10.3 服务要求

夏季每天洗澡不应少于1次，其他季节每周洗澡不应少于1次。动作轻柔。采用平车洗澡时，应将平车上两侧护栏拉起，防止老年人坠床。洗澡宜安排在老年人进食1h后进行，沐浴后应及时喂水。洗浴过程中应观察老年人皮肤及身体状况，如有不适，立即停止操作，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15min内。秋、冬季使用吹风机应调至最低档。

8.11 床上擦浴

8.11.1 服务前准备

床上擦浴前应了解老年人全身皮肤情况。准备暖瓶、橡胶单、洁身用品、润肤膏、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、便器。

8.11.2 服务步骤

8.11.2.1 关闭门窗，脸盆内盛装温水（45℃～50℃），协助老年人脱去衣裤，盖好被子。

8.11.2.2 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) 擦洗面颈部：参照第 8.2 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，一手由小腿向大腿方向擦洗。按同样方法依次擦洗另一侧踝部、小腿、膝关节、大腿；
- g) 清洗足部：参照第 8.9 条操作；
- h) 擦洗会阴应按以下步骤操作：
 - 1) 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；
 - 2) 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；
 - 3) 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。

8.11.2.3 为老年人更换干净衣裤，盖好被子，必要时，涂抹润肤膏。整理用物，开窗通风。

8.11.3 服务要求

床上擦浴时，动作应轻柔。擦拭过程中应随时用浴巾遮盖老年人身体，避免受凉。多人同住一室，应用屏风遮挡。擦洗过程中，应擦洗干净皮肤皱褶部位，随时添加和更换温水。床上擦浴时间宜控制在 15min～20min。擦拭过程中应观察老年人身体状况，如有不适，应立即停止操作并通知医护人员。

8.12 修剪指（趾）甲

8.12.1 服务前准备

准备纸巾、指甲刀、指甲锉等物品。

8.12.2 服务步骤

修剪指（趾）甲应按照以下步骤操作：

- a) 在老年人床边铺开纸巾；
- b) 一手握住老年人手（足）指（趾），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。

8.12.3 服务要求

每月修剪指（趾）甲不应少于2次。指甲刀使用前后应消毒。先剪手指甲，后剪脚趾甲。修剪过程中不应损伤老年人指（趾）甲附近皮肤。老年人指（趾）甲较硬时，宜用温热毛巾包裹手、足5min或在洗浴后进行修剪。修剪后指甲留存长度约1.5mm。发现老年人有灰指甲、甲沟炎等症状应及时报医治疗。

9 排泄照料

9.1 协助排便

9.1.1 服务前准备

应了解老年人日常排便情况。（床上排便）排便前准备坐便器、坐便椅、安全扶手、卫生纸、毛巾等物品。（床上排尿）准备尿壶、一次性护理垫、卫生纸等物品。

9.1.2 服务步骤

9.1.2.1 协助如厕

协助如厕应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人进入卫生间，关闭卫生间门；
- b) 提醒老年人扶稳安全扶手，协助老年人脱裤子，从腋下环抱老年人坐稳坐便器；
- 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。

9.1.2.2 床上排便

床上排便应按照以下步骤操作：

- 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，协助老年人翻转呈仰卧位，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），一手扶托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，养老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，帮助老年人穿好裤子。倾倒、刷洗便盆备用，整理床单位，开窗通风。

9.1.2.3 床上排尿

床上排尿应按照以下步骤操作：

- 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，将尿壶口边缘靠紧会阴部。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。

9.1.3 服务要求

协助排便动作应轻柔。取放便盆时，不应擦伤皮肤。注意老年人的保暖和隐私。床上排尿时，服务前应对尿壶进行检查。排泄后，观察大小便的颜色、性状、量等，发现异常及时通知医护人员。

9.2 人工取便

9.2.1 服务前准备

应充分了解老年人日常大便情况。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。

9.2.2 服务步骤

人工取便应按照以下步骤操作：

- 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，做好记录。

9.2.3 服务要求

人工取便应动作轻柔。服务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服务，并通知医护人员。

9.3 更换一次性纸尿裤

9.3.1 服务前准备

更换一次性纸尿裤前应充分了解老年人日常大小便情况。根据老年人体型选择适宜尺寸的纸尿裤。准备毛巾、水盆、温水（45℃～50℃）、清洁纸尿裤，污物桶等物品。

9.3.2 服务步骤

更换一次性纸尿裤应按照以下步骤操作：

- a) 关闭门窗，同房间有其他人员时用屏风遮挡。协助老年人取仰卧位，解开纸尿裤两侧粘扣，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，将对侧污染的纸尿裤向内面对折至老年人身下，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) 将干净的一次性纸尿裤（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，同时拉平身下干净纸尿裤；
- d) 协助老年人身体取仰卧位，从两腿间向上兜起纸尿裤前片，粘贴两翼粘扣，整理大腿内、外侧纸尿裤边缘至服帖；
- e) 整理床单位，开窗通风。

9.3.3 服务要求

更换一次性纸尿裤过程中，在翻转老年人身体时动作应轻柔，避免发生坠床现象。

9.4 更换尿袋

9.4.1 服务前准备

应检查留置导尿管有无滑脱。准备更换的尿袋、止血钳、碘伏、棉签、一次性无菌手套、一次性口罩、医用污物桶等物品。

9.4.2 服务步骤

更换尿袋应按照以下步骤操作：

- a) 打开尿袋引流管上的开关引流尿液，观察管道是否通畅；
- b) 待尿液排出后关闭尿袋引流管上的开关。观察尿液颜色、性状、尿量，必要时记录；
- c) 打开尿袋放尿端口，排空尿袋内余尿，关闭放尿端口；
- d) 戴一次性无菌手套，用止血钳夹住留置尿管开口上端3cm～5cm处，分离留置尿管与尿袋。保持留置导尿管管口向上，不可触及任何地方。取下尿袋，放置医用污物桶中；
- e) 用碘伏消毒尿管端口及外周，撕开备好的尿袋外包袋，检查并旋紧放尿端口。取下新尿袋引流管端口盖帽，将引流管端口插入导尿管内，松开止血钳，观察尿液引流情况，引流通畅，夹闭尿袋引流管上的开关；
- f) 固定尿袋，保持管道通畅；
- g) 协助老年人取舒适卧位，盖好被子。

9.4.3 服务要求

更换尿袋时动作应轻柔准确，打开尿袋引流管上的开关时尿袋应低于膀胱，移动老年人时将引流管上开关关闭，防止尿液反流。发现异常情况应及时通知医护人员。

10 体位转移照料

10.1 床上体位转换

10.1.1 服务前准备

应了解老年人身体状况及宜采用的体位转换方法。准备软枕、楔形垫等物品。

10.1.2 服务步骤

10.1.2.1 仰卧位转换为侧卧位时，养老护理员双手分别扶住老年人身体一侧肩部、髋部，协助老年人翻身呈侧卧位，在背部放入楔形垫或软枕，小腿中部垫上软枕。

10.1.2.2 侧卧位转换为仰卧位时，移除楔形垫和软枕，双手分别扶住其肩膀和髋部，使之成仰卧位躺好，再环抱老年人臀部移至床中线。

10.1.2.3 仰卧位转换为坐位时，按照 10.1.2.1 协助老年人由仰卧位转换为侧卧位，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，双腿屈膝坐稳。

10.1.3 服务要求

床上体位转换过程中养老护理员应动作轻稳，不应发生老年人坠床、摔伤现象。体位转换后，应让老年人保持功能位且稳定舒适。密切观察老年人身体状况，如有异常应及时通知医护人员。

10.2 床与轮椅转移

10.2.1 服务前准备

应了解老年人日常坐轮椅状况及臀部皮肤受压状况。准备轮椅、软枕等物品。检查轮椅完好，轮胎气压充足，脚踏板完好，刹车制动良好。

10.2.2 服务步骤

10.2.2.1 床转移至轮椅应按照以下步骤操作：

- a) 协助老年人坐于床沿，将轮椅放置老年人坐位时的健侧，与床呈 $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$ 夹角固定；
- b) 养老护理员膝部抵住老年人患侧膝部，双手臂环抱老年人腰部或提起腰带夹紧；
- c) 转动身体带动老年人转身移动坐在轮椅上；
- d) 在老年人后背及患侧上肢下放软枕；
- e) 系好安全带；
- f) 双脚放于脚踏板上。

10.2.2.2 轮椅转移至床采用 10.2.2.1 逆向顺序操作。

10.2.3 服务要求

10.2.3.1 床与轮椅转移过程中，养老护理员不应使用蛮力，不应造成老年人身体损伤。

10.2.3.2 下坡时应顺向退行，养老护理员与老年人面向上坡方向，养老护理员在轮椅后方，双手扶稳轮椅往下坡方向缓慢退行。

10.2.3.3 上坡时应逆向推行，养老护理员与老年人面向上坡方向，养老护理员在轮椅后方，双手扶稳轮椅往上坡方向缓慢推行。

10.2.3.4 养老护理员每隔 30min 应协助老年人变换体位。天气寒冷时应注意老年人腿部保暖。

10.3 平车搬运

10.3.1 服务前准备

根据老年人体重状况选择转移方法。准备平车、被单等物品。检查平车担架完好，轮胎气压充足，刹车制动良好，护栏完好。

10.3.2 服务步骤

10.3.2.1 单人搬运时，协助老年人屈膝，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（老年人单臂等特殊除外），移动老年人至平车上。

10.3.2.2 双人搬运时，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。

10.3.3 服务要求

单人搬运适用于体重较轻的老年人。平车搬运应动作轻柔。对于不能配合的老年人应按相关要求采取适当的约束措施，保障老年人身体安全。天气寒冷时应注意保暖。搬运老年人前应先锁定车轮，固定平车，搬运时应注意老年人头部位于平车大轮端。动作应轻稳，协调一致，不应使用蛮力。
