

ICS 03.080.01

A 12

备案号:

T/LWJT

济南市莱芜区家庭服务业协会团体标准

T/LWJT 1—2021

居家养老服务培训规范

(征求意见稿)

2021 - ×× - ××发布

2021 - ×× - ××实施

济南市莱芜区家庭服务业协会 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	1
4.1 机构要求	1
4.2 师资要求	1
4.3 场地及设施要求	2
4.4 学员	2
5 课时要求	2
6 培训内容与要求	3
6.1 职业定位与素养	3
6.2 居家养老风险防范	3
6.3 生活照料	3
6.4 饮食、用药照料	4
6.5 排泄照料	5
6.6 转移/转运照护	5
6.7 生活能力训练	6
6.8 活动能力训练	6
7 培训实施	7
7.1 制定培训计划	7
7.2 教学准备	7
7.3 学籍管理	8
7.4 教师管理	8
7.5 教学组织	8
7.6 培训考核	8
7.7 培训证书	8
8 培训档案管理	9
8.1 总则	9
8.2 档案收集与整理	9
9 投诉处理	9
10 评价与改进	9
10.1 信息收集	9
10.2 分析评价	9

10.3 改进	9
附录 A（资料性附录） 实操技能培训专用设备和物品配置表	11
附录 B（资料性附录） 学员登记表	12
附录 C（资料性附录） 培训课程满意度调查表	13
附录 D（资料性附录） 考核要求	14
附录 E（资料性附录） 投诉处理表	15

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。

本文件由济南市莱芜区家庭服务业协会提出并组织实施。

本文件由济南市莱芜区家庭服务业协会归口。

本文件起草单位：济南市莱芜爱家家政有限公司、济南市蓝天泽雅健康服务有限公司、济南市莱芜区泰山大姐职业培训学校、济南市莱芜金元物业有限公司、山东泽厚康养护理有限公司、济南市莱芜区汇智咨询服务中心、济南市莱芜区妈咪悦产后服务中心、济南市莱芜区安家家居服务中心。

本文件主要起草人：高洁、张秋燕、张秀苓、郑翠红、任桂花、段元爱、孙瑞坤、张先朋、孙斌、栾秀玲、李凤、张荣、孙健、吕含秀、林涛。

居家养老服务培训规范

1 范围

本文件规定了居家养老服务培训的基本要求、培训内容与要求、培训的组织与管理等。
本文件适用于居家养老服务培训的组织与实施。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

居家养老服务

为居家老年人提供生活照料、康复护理、医疗保健、精神慰藉等服务的一种养老模式。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 开展居家养老服务培训的机构应是具有独立法人资质的企事业单位或其他组织。
- 4.1.2 具有与培训目标、培训规模相适应的专兼职教师和专职管理人员。
- 4.1.3 具有满足居家养老培训理论学习的教室及技能操作实习间，并配备相应的教学用具和设施设备等。
- 4.1.4 具有师资管理制度、学员管理制度、教学管理制度、教学设施设备管理制度、档案管理制度。
- 4.1.5 具有培训计划、培训规程、培训组织及评价考核制度。

4.2 师资要求

4.2.1 教师资质

- 4.2.1.1 教师应热爱养老服务教育事业，具有良好的职业道德，遵守基本的职业守则，具备丰富的养老服务基础知识和专业知识，具有实际操作经验和教学经验。
- 4.2.1.2 教师应具有能够满足培训顺利开展的教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力及沟通能力。
- 4.2.1.3 培训初级居家养老护理员的教师应具有本职业中级及以上职业资格。

4.2.1.4 培训中级居家养老护理员的教师应具有本职业高级及以上职业资格,具备2年以上教学经验。

4.2.1.5 培训高级及以上居家养老护理员的教师应具有本职业技师职业资格证,具备3年以上教学经验。

4.2.2 师资配备

4.2.2.1 教师的聘任应以任职条件、思想道德和业务能力为标准,做到数量质量兼顾。

4.2.2.2 理论知识培训至少每30位学员配备1名教师,技能操作培训至少15位学员配备1名教师。开展高级培训时,专职教师应不少于2名(其中有1名为实操技能培训教师)。

4.3 场地及设施要求

4.3.1 培训场地

4.3.1.1 培训场地环境应整洁、干净、安全,便于开展互动式教学、演示、情景模拟等活动。

4.3.1.2 应根据培训内容分设理论知识培训场地和技能操作培训场地,并满足以下要求:

——理论知识培训场地学员人均使用面积不少于2m²;

——技能操作培训场地学员人均使用面积不少于4m²,有不少于80m²的操作场地。

4.3.2 设施设备和用品

4.3.2.1 理论知识培训场地应有黑板或书写白板、讲台、投影仪接口、投影屏幕、音箱、课桌椅等设施设备和用品。

4.3.2.2 技能操作培训场地应符合劳保、安全、消防、卫生等有关规定,具备实习、实训所必备的教学设施、设备和用品。主要设备及数量参见附录C。

4.3.3 食宿场所

4.3.3.1 需要安排食宿的,场所应符合公安、环保、消防、卫生等有关部门的规定。

4.3.3.2 食宿条件能够满足培训规模需要。

4.4 学员

4.4.1 学员应身体健康、心理健康,无传染性疾病和精神性疾病,具有一定的沟通、观察和操作能力,具有初中及以上文化程度。

4.4.2 学员包括:

——从事或准备从事居家养老服务工作人员;

——为提升职业水平和能力的人员;

——照护居家老年人的其他人员。

5 课时要求

培训方式包括理论培训和实操培训两部分,课时应满足以下要求(每一个标准学时为45分钟~50分钟):

——高级培训不少于120标准学时(理论72学时、实操48学时);

——中级培训不少于80标准学时(理论48学时、实操32学时);

——初级培训不少于40标准学时(理论24学时、实操16学时)。

6 培训实施

6.1 制定培训计划

6.1.1 应根据培训目标，在开设培训 4 周前，制定培训计划。

6.1.2 培训计划应包括以下内容：

- 培训时间、地点；
- 培训内容，包括大纲、教材、教学计划、教案等；
- 学员数量和报名要求；
- 培训教师资质和数量；
- 课程安排和学时设置；
- 培训成果考核要求。

6.2 教学准备

6.2.1 课程设置

6.2.1.1 课程目标应明确，体现知识、技能技巧的传授和能力及职业道德的培养。

6.2.1.2 课程内容应实用，前后连贯。课程理论知识与技能操作比例科学。

6.2.1.3 根据教学大纲制定课程，包括居家养老服务基础知识培训内容（见附录 A），各等级居家养老服务培训内容（见附录 B）。

6.2.2 确定教材

6.2.2.1 培训教材应选用居家养老服务培训的专用教材，适合学员特点及认知能力。

6.2.2.2 教材应完整、准确，与培训内容相匹配，体现课程特点。

6.2.2.3 培训教材应根据培训内容进行等级区分，采用适合该等级的相应教材。

6.2.3 学时设置

6.2.3.1 培训时间应科学合理，能够在规定的时间内完成培训任务。

6.2.3.2 培训学时分配应符合第 5 章的要求。

6.2.4 确定培训场地

6.2.4.1 培训机构应充分整合多种培训资源，落实教学场地及相关教学设施、设备和用品。

6.2.4.2 培训设施、设备和用品应完备，工作正常。

6.3 学籍管理

6.3.1 学员报到时，应填写学员登记表（见附录 D），经审核后取得学籍。

6.3.2 培训机构应编制学员学籍卡片和名册，实施档案化管理。

6.3.3 培训机构与学员签订培训合同，约定双方的权利与义务关系。

6.3.4 学员培训学习期满考核后，学籍自然终止。

6.4 教师管理

6.4.1 培训机构应在培训前完成教师的聘任工作，建立培训教师档案。

6.4.2 培训机构应采用课堂听课、听取学员反映、教学检查评估等方式对教师予以考核。

6.5 教学组织

6.5.1 培训机构应按照培训计划组织教学活动。

6.5.2 教学时，教师应做到：

- 语言清晰，表达准确；
- 备课充分，讲解熟练，示范准确；
- 与学员充分互动，效果良好。

6.5.3 教学进度快慢适宜。

6.5.4 应建立考勤制度，统计学员的出勤情况。

6.5.5 及时收集学员对培训工作的意见建议，对培训过程中出现的问题及时处理。

6.5.6 开展培训课程满意度调查，组织培训对象填写满意度调查表（见附录 E）。

6.6 培训考核

6.6.1 培训课程结束后，应组织学员进行考核。理论知识考试时间为 90 分钟；技能操作考试时间不少于 30 分钟。

6.6.2 考核分为理论知识和技能操作考核两部分：

- 理论知识考核采用闭卷笔试方式；
- 技能操作考核采用现场实际操作或模拟操作的方式。

6.6.3 理论知识考核和技能操作考核均实行百分制，成绩均达 60 分以上者为合格。

6.7 培训证书

理论知识考核和技能操作考核均合格者，按其培训等级颁发相应的培训合格证书。

7 继续培训

8.1 培训合格后每两年接受继续培训，以不断更新知识和技能。

8.2 建立继续培训管理系统、登记手册，每次培训后登记学分。

8 培训档案管理

8.1 总则

8.1.1 培训机构应制定相关制度，规范档案管理。

8.1.2 培训机构宜采用现代信息技术手段对档案进行电子化管理。

8.1.3 档案的保存期限一般不少于 3 年。

8.2 档案收集与整理

8.2.1 培训机构应将培训过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案，作为开展培训工作的重要依据。

8.2.2 档案中的各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括以下内容：

- 培训计划；
- 培训教师登记表；
- 培训对象登记表及相关证明资料；
- 考核原始材料及登记表；
- 培训课程满意度调查表；
- 投诉处理表；
- 回访登记表；
- 分析评价与改进报告。

9 投诉处理

培训机构应建立投诉处理机制，主动处理学员的投诉，明确责任，妥善处置。投诉处理表见附录F。投诉处理程序参照GB/T 17242的有关规定执行。

10 培训评价与改进

10.1 信息收集

10.1.1 培训机构应对相关信息进行收集，信息收集方法包括：

- 发放问卷调查表；
- 客户投诉；
- 定期或不定期回访培训对象，了解培训效果；
- 调查居家养老服务机构的培训需求；
- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告。

10.1.2 收集信息的方法应具有针对性、真实性和代表性，并定期评价方法的适用性和有效性。

10.2 分析评价

10.2.1 培训机构根据收集的相关信息，审核提取有效评价信息。

10.2.2 运用定性与定量相结合的多种统计方法进行分析处理，得出分析结论。

10.3 改进

培训机构应根据分析评价结论，有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进的目的。

附 录 A
(规范性附录)
居家养老服务基础知识培训内容

居家养老服务基础知识培训内容见表 A. 1。

表A. 1 居家养老服务基础培训内容

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
职业道德	职业道德基本知识	识记：1. 能正确简述道德的内涵、特点、作用 2. 能正确简述职业道德的内容、基本要素、特征和作用	5	讲授法、案例分析法、网络学习法
	居家养老护理员职业守则	识记：能正确简述居家养老护理员职业守则的内容		
居家养老护理员职业要求	居家养老护理员职业工作须知	识记：能正确简述居家养老护理员的职业定位和工作内容	4	讲授法、情景教学法、网络学习法
	居家养老护理员服务礼仪规范	识记：能正确简述居家养老护理员各种礼仪的规范性要求		
	居家养老护理员个人防护知识	识记：1. 能正确简述居家养老护理员个人防护的相关知识 2. 能正确简述居家养老护理员自我照顾的相关知识		
老年人护理基础知识	生理特点	识记：1. 能正确简述人体基本结构和系统的功能 2. 能正确简述老年人的生理特点	4	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法
	心理特点	识记：能正确简述居家老年人的心理特点		
	护理特点	识记：能正确简述居家老年人的护理特点		
	常见疾病护理知识	识记：能正确简述老年人常见慢性疾病及其护理要求		
	营养需求及饮食种类	识记：能正确简述居家老年人饮食营养需求及饮食种类的相关知识		
老年人护理方法	一般情况观察	识记：1. 能正确简述居家老年人一般情况的观察方法 2. 能正确简述居家老年人生活经历、生活能力的观察方法	4	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法
	护理记录方法	识记：1. 能正确简述居家老年人护理记录的内容 2. 能正确简述居家老年人护理记录应注意的问题		
	基本救助方法	理解：能准确概述居家老年人基本救助的方法		
安全卫生、环境保护	安全防护规范及相关知识	识记：能正确简述居家老年人安全防护基本规范 理解：能准确概述居家养老护理员安全防护基本规范及其相关知识	4	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法
	卫生防护知识	识记：能正确简述居家老年人卫生防护基本内容		

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
		及其相关知识		
	环境保护知识	识记：能正确简述居家老年人环境保护相关知识		
	居室整理及消毒隔离知识	识记：能正确简述居家老年人居室整理及消毒隔离相关知识		
法律法规及政策	国家颁布的老年人相关政策，以及《老年人权益保障法》《民法典》《劳动法》、居家养老服务标准等相关知识	识记：能正确简述国家颁布的老年人相关政策，以及《老年人权益保障法》《民法典》《劳动法》、居家养老服务标准等相关知识	2	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法
养老文化	养老文化的概述	识记：1. 能正确简述养老文化的理念 2. 能正确简述传统养老文化的内涵与特征	3	讲授法、讨论法、网络学习法
	中国养老文化的发展	理解：能准确概述我国养老文化面临的挑战		
	新型养老文化建设	运用：能运用所学知识，探索新型养老文化建设的途径		

附 录 B
(规范性附录)
各等级居家养老服务培训内容

B.1 初级居家养老服务理论培训内容见表B.1。

表 B.1 初级居家养老服务理论培训内容

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	识记：1. 能正确简述老年人进食体位和治疗饮食的概念 2. 能正确简述老年人饮食种类及有益健康的饮品种类、目的及治疗饮食的特点 理解：能准确概述老年人进食体位摆放目的及进食体位的种类、饮食结构 运用：能运用所学知识，准确观察老年人吞咽困难、进食呛咳的异常情况	2	讲授法、演示法、案例教学法、讨论法、网络学习法
	排泄照料	识记：1. 能正确简述老年人排泄异常的观察方法 2. 能正确简述影响排便的环境因素及规律排便的方法 3. 能正确简述床上使用的便器种类 4. 能正确简述尿垫与纸尿裤的种类和适用范围 5. 能正确简述开塞露药物的作用机理及适应症 理解：1. 能准确概述老年人排泄异常的护理 2. 能准确概述老年人便器的使用方法 3. 能准确概述老年人尿失禁的照料 4. 能准备概述解除便秘的常用方法 5. 能准确概述老年人呕吐的照料方法 运用：能运用所学知识，正确有效地照料呕吐、排泄异常的老年人	4	讲授法、演示法、案例教学法、讨论法、网络学习法
	睡眠照料	识记：能正确简述老年人的睡眠特点 理解：1. 能准确概述营造老年人睡眠环境并做好睡眠准备的方法 2. 能准确概述老年人睡眠观察要点 运用：能运用所学知识，帮助老年人养成良好的睡眠习惯	2	讲授法、演示法、案例教学法、讨论法、网络学习法
	清洁照料	识记：1. 能正确简述老年人身体清洁的目的 2. 能正确简述仪容仪表概念及其对老年人的积极意义 3. 能正确简述身体沐浴的种类 4. 能正确简述老年人头发养护的方法 5. 能正确简述老年人口腔健康的标准 6. 能正确简述老年人保持口腔健康的方法 7. 能正确简述义齿清洗、存放的原则	4	讲授法、演示法、案例教学法、讨论法、网络学习法

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
		理解：1. 能准确概述居家老年人生活环境照料内容 2. 能准确概述居家老年人居室卫生要求 3. 能准确概述更换被服要求 4. 能准确概述老年人口腔清洁的方法 5. 能准确概述佩戴义齿的注意事项及义齿的摘取和佩戴方法 6. 能准确概述老年人的洗发要求 运用：1. 能运用所学知识，帮助老年人正确摘取和佩戴义齿 2. 能运用所学知识，指导老年人穿适宜的衣、裤、鞋、袜		
二、基础护理	应急救护	识记：能正确简述急救的定义、原则、注意事项 理解：1. 能准确概述老年人常见撞伤、跌伤、磕伤等初步的处理方法及常见止血方法 2. 能准确概述老年人创伤常用的包扎材料与包扎方法 3. 能准确概述老年人跌倒的表现及危险因素，以及老年人跌倒后的正确处理方法 4. 能准确概述老年人常用的移动辅具 运用：能运用所学知识，进行初步消毒、止血、包扎、固定、搬运等应急救护	4	讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法、网络学习法
	用药照料	识记：1. 能正确简述常用口服药的剂型及用药原则 2. 能正确简述常用药物的不良反应 理解：1. 能准确概述老年人常备药的种类及保管方法 2. 能准确概述非自理老年人的给药方法 运用：1. 能运用所学知识，正确完成督促、协助老年人按时用药 2. 能运用所学知识，及时、正确告知本人、家属补充老年人的自备药，并能正确判断老年人用药后的不良反应	2	讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法、网络学习法
	冷热应用	识记：1. 能正确简述老年人皮肤生理特点 2. 能正确简述取暖物品的类型及皮肤异常变化的观察 3. 能正确简述老年人使用热水袋的注意事项 4. 能正确简述老年人湿热敷的方法及应用范围 理解：1. 能准确概述老年人使用热水袋时的温度控制、使用方法 2. 能准确概述老年人湿热敷的禁忌 3. 能准确概述老年人湿热敷的温度控制 运用：能运用所学知识，正确应用冷热疗法	3	讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法、网络学习法
三、康复护理	康乐活动	识记：1. 能正确简述手工活动的目的和方法 2. 能正确简述娱乐游戏活动的作用和技巧	2	讲授法、演示法、讨论法、网络学

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
	活动保护	识记：能正确简述拐杖、轮椅等的作用、种类 理解：能准确概述拐杖、轮椅等的使用方法 运用：能运用所学知识，指导老年人使用辅助工具，预防跌倒		习法
四、健康管理	健康管理的基本步骤	理解：能准确概述健康管理的基本步骤	1	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法
	健康管理的基本内容	理解：能准确概述健康管理的基本内容		

B.2 初级居家养老服务技术操作培训内容见表B.2。

表 B.2 初级居家养老服务技术操作培训内容

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	喂食	1. 能为老年人摆放进食体位 2. 能协助老年人进食进水 3. 能观察老年人进食、进水的种类和数量，报告并记录异常变化 4. 能协助呕吐的老年人变换体位	2	演示法、操作练习法、回示法、网络学习法
	排泄照料	协助如厕	能帮助老年人正常如厕	3	
		尿壶、便盆使用	能帮助卧床老年人使用便器排便		
		更换纸尿裤	能为老年人更换一次性尿布、纸尿裤		
	睡眠照料	睡眠照料	1. 能为老年人布置睡眠环境 2. 能观察老年人睡眠状况，报告并记录异常变化	1	
	清洁照料	铺床	能为老年人整理、更换床铺、被褥	4	
		穿脱衣裤	能为老年人更衣		
		一般口腔护理	能为老年人清洁口腔		
		义齿护理	能为老年人摘戴、清洗义齿		
		床上洗头、洗脚	能为老年人做好坐位洗发、床上洗发		
		淋浴、床上擦浴、修剪指（趾）甲	1. 能为老年人清洁身体 2. 能为老年人修饰仪表仪容		
		翻身	能为卧床老年人翻身，并观察皮肤变化，报告并记录异常变化		

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
二、基础护理	应急救护	止血、包扎	能对老年人外伤、磕伤进行初步应急止血	3	演示法、操作练习法、回示法、网络学习法
		固定	能配合医护人员对老年人骨折部位进行固定		
		搬运	能配合医护人员搬运骨折老年人		
	用药照料	口服给药	1. 能帮助老年人正确服药 2. 能观察老年人用药物后的反应，记录并报告 3. 能检查常用药是否过期并及时处理	1	
	冷热应用	热水袋使用	能使用热水袋为老年人入睡时保暖	1	
		热湿敷	1. 能为老年人进行湿热敷 2. 能观察老年人皮肤异常情况，报告并记录		
三、康复护理	康乐活动	示范康乐活动	1. 能教会并带领老年人进行手工活动 2. 能带领老年人进行健身娱乐活动	1	
	活动保护	拐杖使用 轮椅使用	1. 能教会老年人使用拐杖、轮椅等辅助器具进行活动 2. 能使用轮椅辅助老年人进行活动 3. 能使用轮椅等辅助工具转运搬移老年人		

B.3 中级居家养老服务理论培训内容见表B.3。

表 B.3 中级居家养老服务理论培训内容

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	识记：1. 能正确简述鼻饲的定义和常用鼻饲饮食 2. 能正确简述噎食、误吸的基本知识 理解：能准确概述鼻饲管在胃内的确定方法 运用：能运行所学知识，针对噎食、误吸迅速做出正确急救措施	3	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
	排泄照料	识记：1. 能正确简述老年人便秘的相关知识 2. 能正确简述留置导尿的相关知识 3. 能正确简述床上使用的便器种类 4. 能正确简述尿垫与纸尿裤的种类和适用范围 5. 能正确简述开塞露药物的作用机理及适应症 理解：1. 能准确概述人工取便的基本知识 2. 能准确概述二便标本采集原则 3. 能准确概述老年人排泄物异常的观察方法 4. 能准备概述老年人正常尿液的性状 5. 能准确概述更换尿袋的要求、方法 6. 能准确概述留置导尿的老年人尿量及颜色的观察要点 运用：能运用所学知识，正确判断老年人异常尿液的	8	

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
		性状		
	睡眠照料	识记：1. 能正确简述老年人常见的睡眠障碍 2. 能正确简述老年人常见的不良睡眠习惯 理解：1. 能准确概述影响老年人睡眠的环境因素 2. 能准确概述老年人睡眠障碍的照料方法 运用：能运用所学知识，正确指导老年人改善不良的睡眠习惯	4	
	清洁照料	识记：1. 能正确简述清洁会阴的目的 2. 能正确简述会阴清洗的范围 3. 能正确简述压疮的预防知识、观察要点 4. 能正确简述口腔护理的相关知识 3. 能正确简述隔离的相关知识 5. 能正确简述清洁消毒的概念、种类及方法 理解：能准确概述老年人常见的口腔护理问题 运用：1. 能运用所学知识，正确进行居家消毒隔离工作 2. 能运用所学知识，预防老年人压疮	8	
二、基础护理	应急救护	理解：1. 能准确概述老年人四肢骨折的表现以及常用固定方法 2. 能准确概述搬运骨折老年人的常用方法 3. 能准确概述老年人异物卡喉及进入呼吸道、消化道的表现和急救要点 4. 能准确概述老年人烫伤的表现及急救要点 5. 能准确概述老年人触电的现场急救措施 6. 能准确概述老年人煤气中毒的表现及现场急救措施 7. 能准确概述老年人中暑的表现及现场急救措施 8. 能准确概述老年人心跳骤停的表现及心肺复苏术的步骤和要点 运用：能运用所学知识，紧急处理老年人窒息、烫伤、触电、煤气中毒等意外伤害，并对心跳、呼吸骤停的老年人实施心肺复苏术	6	讲授法、演示法、讨论法、案例分析法、网络学习法
	用药照料	识记：1. 能正确简述雾化吸入的概念 2. 能正确简述常用外用药的相关知识 3. 能正确简述压疮的相关知识 理解：1. 能准确概述雾化吸入给药的目的、方法 2. 能准确概述引发老年人压疮的因素及处理措施 3. 能准确概述眼、耳、鼻等外用药的使用方法 运用：能运用所学知识，正确掌握不同给药途径外用药的使用方法	4	讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法、网络学习法

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
	冷热应用	识记：1. 能正确简述体温的正常值、影响因素及测量方法 2. 能正确简述温水擦浴的概念 理解：1. 能准确概述物理降温的作用及影响因素 2. 能准确概述温水擦浴的要求 3. 能准确概述冰袋使用的种类与使用方法 运用：能运用所学知识，正确实施体温的测量、物理降温	4	讲授法、演示法、讨论法、角色扮演法、网络学习法
	遗体照料	识记：1. 能正确简述清洁遗体的目的 2. 能正确简述整理遗物的原则 理解：1. 能准确概述清洁遗体的方法 2. 能准确概述遗体料理的操作要求 运用：能运用所学知识，完成遗体照料	4	
三、康复护理	康乐活动	识记：1. 能正确简述健身器材的概念、分类和目的 2. 能正确简述体位转换的概念和目的 理解：能准确概述使用健身器材的原则 运用：能运用所学知识，正确协助体位转换	4	讲授法、演示法、讨论法、网络学习法
	功能锻炼	识记：能正确简述老年人常见的异常步态 理解：能准确概述老年人穿脱衣服训练的方法 运用：能运用所学知识，正确帮助失能老年人进行站立、行走等活动		
四、健康管理	健康状况的检测和信息收集	运用：能运用所学知识，正确完成老年人健康状况的检测和健康信息的收集	3	讲授法、讨论法、案例教学法、网络学习法

B.4 中级居家养老服务技术操作培训内容见表B.4。

表 B.4 中级居家养老服务技术操作培训内容

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	鼻导管喂食技术	能照料带鼻饲管的老年人进食	3	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
		噎食、误吸急救术	能对发生噎食、误吸的老年人采取相应的紧急救助措施		
	排泄照料	人工取便术	能使用人工取便的方法辅助老年人排便	5	
		尿袋更换术	1. 能为留置导尿的老年人更换尿袋 2. 能观察留置导尿老年人的尿量及颜色并记录		
		粪袋更换术	能为有肠造瘘的老年人更换粪袋		
		简易通便术	能使用开塞露辅助老年人排便		

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
		粪便、尿标本采集术	能采集老年人的二便标本		
	睡眠照料	睡眠照料	1. 能识别影响老年人睡眠的环境因素 2. 能照料有睡眠障碍的老年人入睡 3. 能指导老年人改变不良的睡眠习惯	3	
	清洁照料	清洁会阴	能为老年人清洁会阴	3	
		特殊口腔护理	能为老年人进行口腔护理		
		床旁隔离技术	能对老年人进行床旁消毒隔离		
		清洁消毒	能对老年人房间进行终末清洁消毒		
	二、基础护理	应急救护	海姆利克急救法	能紧急应对老年人异物卡喉及异物进入消化道、呼吸道	
跌倒现场处理			能采取正确方法处理老年人跌倒		
烫伤现场处理			能正确紧急处理老年人烫伤		
触电现场处理			能正确快速地切断电源，使老年人脱离电源		
煤气中毒现场处理			能正确快速使老年人脱离煤气中毒现场		
中暑急救			能正确处理老年人中暑		
心肺复苏术			能准确判断老年人是否心跳骤停，并正确实施心肺复苏术		
用药照料		雾化吸入术	能为老年人进行雾化吸入	3	
		滴入术	能为老年人使用眼、耳、鼻等外用药		
		I 度压疮护理	能为 I 度压疮的老年人提供护理		
冷热应用		体温测量	能为老年人测量体温	3	
		冰袋的使用	能用冰袋为高热老年人进行物理降温		
		温水擦浴	能用温水擦浴为高热老年人进行物理降温		
遗体照料		尸体护理	1. 能进行老年人遗体料理 2. 能进行老年人遗物整理	4	
三、康复护理	康乐活动	辅助使用健身器材	能教老年人使用健身器材	2	演示法、操作练习法、回示法、网络学习法
		变换卧位	能帮助老年人进行床上体位转换		
	功能锻炼	穿脱衣裤	能帮助老年人进行穿脱衣服训练		
		简单的康复训练	能帮助老年人进行站立、行走活动		

表 B.5 高级居家养老服务理论知识培训内容

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	识记：1. 能正确简述影响老年人饮食的因素 2. 能正确简述老年人进食、进水困难的表现 3. 能正确简述适宜不同病症的治疗饮食 理解：1. 能准确概述老年人常见的不良饮食习惯 2. 能准确概述老年人进食、进水困难的原因 3. 能准确概述老年人治疗饮食的落实情况 运用：能运用所学知识，正确检查治疗饮食的落实情况	6	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
	排泄照料	识记：1. 能正确简述老年人便秘、大便失禁的表现 2. 能正确简述老年人排尿异常的表现及常见原因 3. 能正确简述老年人呕吐的原因 4. 能正确简述老年人呕吐物的性质 5. 能正确简述肠造瘘的概念和适用对象 理解：1. 能准确概述老年人二便异常的分析方法 2. 能准确概述老年人二便异常的常见原因 3. 能准确概述老年人呕吐的应对措施 4. 能准确概述肠造瘘口的护理措施 运用：能运用所学知识，正确分析判断老年人二便异常	8	讲授法、演示法、讨论法、网络学习法
二、基础护理	消毒防护	识记：能正确简述常用的消毒监测标准 理解：1. 能准确概述监测老年人居室消毒效果的常用方法 2. 能准确概述紫外线灯的使用方法及注意事项 3. 能准确概述常用消毒液的配制方法 运用：能运用所学知识，准确配制常用消毒液并正确使用	5	讲授法、演示法、网络学习法
	应急救护	理解：1. 能准确概述老年人突然倒下的观察与急救要点 2. 能准确概述老年人发生心、脑血管意外的表现及急救要点 3. 能准确概述老年人哮喘发作的表现和急救要点 4. 能准确概述急危重症老年人的观察要点 5. 能准确概述老年人缺氧的表现 6. 能准确概述安全使用氧气筒的注意事项 7. 能准确概述老年人氧气吸入的操作方法及注意事项 8. 能准确概述老年人吸痰的指征、操作方法	8	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、案例分析法、网络学习法

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
		9. 能准确概述老年人心肺复苏的流程、注意事项		
	临终关怀	识记：1. 能正确简述临终关怀的概念、目的和特点 2. 能正确简述临终老人家属的心理压力来源 3. 能正确简述肢体语言的内容和要求 理解：1. 能准确概述临终老年人的心理变化特点 2. 能准确概述临终老人家属的安慰方法 运用：能运用所学知识，正确有效的进行临终关怀	6	讲授法、演示法、讨论法、网络学习法
三、康复护理	康乐活动	识记：能正确简述智力障碍及痴呆的概念 理解：1. 能准确概述健身康复操的作用及要求 2. 能准确概述老年性痴呆的临床表现 3. 能准确概述智力障碍的老年人康复训练方案法 运用：能运用所学知识，正确指导老年人健身康复操	8	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
	功能锻炼	识记：1. 能正确简述肢体障碍的概念和评定标准 2. 能正确简述压力下尿失禁的概念 理解：1. 能准确概述肢体障碍老年人功能训练的方法 2. 能准确概述压力下尿失禁功能训练的方法 运用：能运用所学知识，正确帮助失能老年人进行站立、行走等活动		
四、心理护理	心理疏导	识记：能正确简述老年人正常的心理变化特点 理解：能准确概述老年人心理异常的常见表现 运用：1. 能运用所学知识，正确运用语言心理疏导的常用技巧 2. 能运用所学知识，正确运用非语言心理疏导的常用技巧	6	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
	心理保健	识记：1. 能正确简述老年人心理健康的标准 2. 能正确简述休闲娱乐活动对老年人的意义 理解：能准确概述老年人心理保健的要点 运用：能运用所学知识，正确选择适于老年人的休闲娱乐活动项目	6	
五、培训指导	培训	识记：1. 能正确简述基础培训知识 2. 能正确简述培训教案基本知识 理解：1. 能准确概述培训教案编写方法 2. 能准确概述基础培训技巧 运用：能运用所学知识，正确运用基础培训技巧	5	讲授法、演示法、讨论法、案例分析法、网络学习法
	指导	识记：能正确简述实践指导一般知识 理解：能准确概述实践指导方法	5	
六、健康管理	健康管理评估	理解：能准确概述各种评估报告结果对老年人健康的影响 运用：能运用所学知识，正确实施老年人的生理健康评估、心理健康评估、社会功能评估、生活质量评估，	3	讲授法、演示法、讨论法、网络学习法

培训模块	培训内容	教学目标	学时安排	教学方法
		并发现影响老年人健康的危险因素		
	健康管理计划	运用：能运用所学知识，制定老年人健康管理计划、提供健康指导	2	

B.6 高级居家养老服务技术操作培训内容见表B.6。

表 B.6 高级居家养老服务技术操作培训内容

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
一、生活照料	饮食照料	进食指导	1. 能识别老年人进食、进水困难的基本原因 2. 能对老年人不良饮食习惯提出改善建议 3. 能检查老年人治疗饮食的落实情况	6	讲授法、演示法、角色扮演法、讨论法、网络学习法
	排泄照料	二便观察	能识别老年人二便异常的基本原因	4	
		呕吐护理	能对呕吐的老年人采取应对措施		
二、基础护理	消毒防护	消毒处理	1. 能实施老年人房间消毒 2. 能监测老年人居室的消毒结果	6	讲授法、操作练习法、回示法、网络学习法
	应急救护	心、脑血管意外现场急救	能初步识别老年人发生心、脑血管意外的表现，并实施初步现场急救	8	演示法、情景教学法、操作练习法、回示法、网络学习法
		哮喘发作急救	能为或帮助老年人紧急使用哮喘药物		
		氧气吸入	能协助为老年人进行氧气吸入		
		心肺复苏术	能为心跳骤停老年人进行现场心肺复苏，并组织实施心肺脑复苏		
	临终关怀	临终护理	1. 能运用肢体语言为临终老年人提供慰藉支持 2. 能为临终老年人及其家属提供精神安慰支持	4	
三、康复护理	康乐活动	健身操锻炼	1. 能辅导老年人完成健身康复操 2. 能协助智力障碍的老年人进行康复训练	4	演示法、操作练习法、回示法、网络学习法
	功能锻炼	肢体功能锻炼	能帮助肢体障碍老年人进行功能康复训练		
		二便功能康复训练	能帮助压力性失禁的老年人进行功能康复训练		
四、心理护理	心理疏导	心理疏导	1. 观察并发现老年人心理变化的原因 2. 能针对老年人的异常情绪实施心理疏导	4	演示法、情景教学法、回示法、网络学习法
	心理保健	心理保健	1. 能对老年人及其家属进行心理健康宣教 2. 能根据老年人的兴趣，带动老年人进行活动	4	
五、培训指导	培训	培训	1. 能制定初级养老护理员的培训知识	4	示教法、情景教学法、操作练习法、回示法、网络学习法

培训模块	培训内容	技能操作	教学目标	学时安排	教学方法
导			2. 能编写初级养老护理员培训教案 3. 能开展初级养老护理员的基础培训		景教学法、 网络学习法
	指导	实践指导	1. 能对初级养老护理员进行实践指导 2. 能对初级养老护理员操作中各种疑难问题进行示范、指导	4	

附 录 C

(资料性)

实操技能培训专用设备和物品配置表

实操技能培训专用器材、设备和物品种类可参照表A. 1的要求配置。

表 C. 1 实操技能培训专用设备和物品配置表

序号	器材、设备及物品名称
1	护理床、气垫床、海绵床垫及套、床罩、被罩、枕芯、枕套、毛毯、防水中单
2	上下服装、毛巾、浴巾、充气式洗头盆、梳子、吹风机、手动剃须刀、电动剃须刀、鼻毛剪、挖耳勺、眼罩、牙刷、指甲刀、义齿模型、假牙盒、塑料脸盆、不锈钢水壶
3	围嘴、水杯、餐具
4	轮椅、轮椅餐桌、轮椅座垫/套、手拐杖、四角手杖、肘拐杖、腋拐杖、助行器、定向轮助行器、万向轮助行器、三轮多功能助行器、四轮多功能助行器、康复助行器
5	坐便器、男便器、女便器、导尿包、会阴冲洗包
6	换药包、口护包、鼻饲包、灌肠包、膀胱冲洗包、氧气瓶、湿化瓶及表、吸痰器/管、雾化器、开口器、摆药盘/碗
7	血压计、三通式听诊器、肛/口/腋体温计、喷咽壶
8	热水袋/套、冰袋/套、冰帽、试水温度计
9	隔离衣、保护手套、无菌手套包、一次性手套、1000 毫升量杯、小闹钟
10	覆膜人体挂图、人体模型、男性生殖器模型、女性生殖器模型、

附 录 D
(资料性)
学员登记表

表 D.1 学员信息登记表

姓名		性别		年龄		照片
籍贯		出生地		学历		
民族		职业		联系电话		
工作单位				培训编号		
身份证号				健康状况		
个人简历						
本人签字： 年 月 日						

附 录 E
(资料性)
培训课程满意度调查表

表 E.1 培训课程满意度调查表

培训班名称：

培训时间：

主 讲 人：

评 价 人：

评价项目	评价指标	评价分值 (分值越高越满意, 分值越低越不满意, 在分数栏打“ ”)									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
课 程 设 置	课程目标明确性										
	课程内容前后的连贯性										
	理论与实操的比例分配										
	培训内容的实用性										
	培训内容满足您需求的程度										
课 堂 教 学	培训教师的语言清晰、表达准确程度										
	培训教师备课充分、讲解熟练、示范准确程度										
	培训教师教学进度快慢的适应程度										
	培训教师与培训对象的互动效果										
	培训教师的逻辑思维能力										
	培训教材的完整、准确性										
组 织 安 排	培训时间及地点安排										
	培训用具及设备的完善程度										
	培训形式的认同										
综 合	培训效果和您的预期相比										
总分 (满分150分)											

附 录 F
(资料性)
投诉处理表

表 F.1 投诉处理表

姓 名		性 别		联系电话	
培训编号			投诉时间		
投诉形式	☐ 电话 ☐ 信函 ☐ 面谈 ☐ 网络 ☐ 其他				
投诉资料	☐ 附实物 ☐ 附书面材料 ☐ 其他				
投诉内容	记录人： 年 月 日				
调查记录	调查人： 年 月 日				
调查结果	1) 投诉事项是否属实 ☐ 属实 ☐ 不属实 2) 该客户投诉频次 ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 3) 类似投诉 ☐ 经常 ☐ 偶尔 ☐ 初次 4) 责任部门：_____				
	调查负责人意见： 签名： 年 月 日				
解决方案	签名： 年 月 日				
实施情况	签名： 年 月 日				
回访时间		回访形式	☐ 电话 ☐ 信函 ☐ 面谈 ☐ 网络 ☐ 其他		
回访意见	☐ 满意 ☐ 不满意			回访人员	
培训机构主要负 责人意见	签名： 年 月 日				