

养老大姐大，亲授护理员的八个防风险启示

老年公寓要想正常健康地发展，离不开护理员，护理员能否胜任本职工作，能否协调各种关系，是与护理员综合素质，文化水平有直接关系的。养老机构可透过一些针对性的培训，使护理员的理念及时更新，自我调节的能力不断提高，从而培养成为一个合格的护工。

当好一个合格的护理员，必须具备“三心”、“三轻”及处理好各种工作能力：第一是护理员与管理员的关系，即是被管理与协作关系；二是护理员与老人之间的关系，即护理与管理关系；三是护理员与被照顾者子女之间的关系，即协调与互动的关系（代替子女尽孝）；四是护理员与护理员之间的关系，即相互配合的关系。

一、护理员与管理员之间的关系

护理员与管理员之间是被管理与协作关系，很多护理员对于管理员的管理，普遍存在着不服从，不抵抗，不执行，使得管理员的很多工作落实不下去。我们要求管理员一定要和护理员搞好关系，体贴他们，关心他们，更多的是理解他们。处理问题时要站在他们的角度去思考，提意见时要让他们把话说深说透，使他们心情愉快，干好工作。管理者也应该多表扬、多鼓励护理员，即使护理员有缺点也应尽量避免指责，让护理员减少（不必要的）压力，轻装上阵，和管理员共同把护理工作做好。

二、护理员与老人之间的关系

护理员与老人之间的关系好不好，是养老院里所有关系的重中之重。如果一个护理员不能与老人搞好关系，经常和老人、及他们的子女闹矛盾，这个护理员基本可以辞掉。

护理员要想与老人搞好关系，首先要摆正位置。由心地做好服务、让老人安心、子女放心，这是考验护理员是否称职的关键。

护理员与老人之间的关系首先体现出的是爱心，例如是否把老人视为亲人，不嫌弃，遇事有耐心地解决，发现问题也能细心处理等。

细节一：细心+耐心

一个有自理能力、但头脑时而清醒，时而糊涂的老人（凡是有自理能力的老人被送到养老院的，基本都是个性要强、固执、不听劝阻的老人），要和他们相处好，护理员必须很有耐心，因为这样的老人，虽然懂自己洗脸，洗衣服，到处走，和别人聊天，但同时，他们会不停地重复做一件事。比如，反复叠衣服，反复数钱，总怀疑别人偷他的东西等等。实际上，这是老人患上失智的一些初期症状。

在这个状态下的老人，如果要做某件不太合常规的事，护理员是劝也劝不住的。这个时候，护理员唯一要做的就是分散老人的注意力，转移老人的视线，换个角度，换个话题，让老人恢复到原来的状态。

如果护理员对老人的了解不够，遇到这些情况不懂得正确处理，反而训斥老人，长期下来，老人对护理员就会产生逆反心理。同时，这些老人家你对他有一点做得不到位，他们见到子女就会告状，那个时候，护理员无论怎么解释都会说不清的。

所以，护理员除了平时负责老人的生活照料外，也要经常与老人沟通，拉家常，了解老人的需求，多给老人温暖，不能让老人对护理员产生恐惧感，这就是之前说的，要求护理员严格按照“三心，三轻”即：爱心、耐心、细心，说话轻、走路轻、操作轻，来服务老人。

如果护理员把老人当成孩子一样护理，肯定不会出现大声说话、着急、生气等情况，更不会出现打骂现象，能做到这一点，是与机构培训、思想灌输、护理员个人接受能力、文化素质分不开的。

一个称职的护理员对于每天重复的护理工作要有耐心，对于每天发生在不同老人身上的各种变化要有细心，对于老人每天重复的问题要有爱心，例如护理一个全失能老人，从洗脸、洗手、擦洗全身、换洗尿不湿、喂药、喂水、喂饭、翻身、按摩，到隔一段时间洗头、换洗衣服、洗澡等，全部动作都是重复的，只是时间不同而已。

一个细心的护理员，在整个操作过程中会将爱心，细心，耐心融合在其中，如喂饭时会自觉地将床头摇高一点，使老人进食顺畅些，做到既是护理又是管理。有的老人早饭吃的不多，9点过后可以喂水，加点餐，子女送的东西就是在这个时候穿插着给老人吃，不要等东西坏了才注意到，这些都是平时应该经常检查的。

所以，作为护理员必须做到耐心，细心，掌握自己护理范围内每个老人的各种习性，做好每个细节，认真踏实地服务好每一位老人，只有这样，才能把各种风险降到最低。

细节二：观察入微

一个护理员护理全失能老人的全过程：早上起来，首先护理员自己梳洗完毕，穿上工作服，打开老人房间，开灯，关夜灯，适时打开窗户（根据天气），先倒马桶、尿壶，刷洗干净，回归原位，房间里如果是三人，先清洗头脑清醒的老人。边洗边和老人聊天，要轻声慢语。

其次，准备好两盆温水，先协助老人冲洗口腔，完毕后，再协助他们洗脸，洗手。尽量尝试让老人自己动手，不要急；

洗完，用润肤霜涂于老人脸部、手上，整理好完毕，水倒掉，换温水，放置老人脚部，尽量把老人的脚放在水里泡几分钟（早上时间紧，可以擦洗，泡脚放在下午做），擦洗干净放好。观看老人脚部、小腿部皮肤，如果干燥，同样涂抹润肤霜，如果天冷，穿上袜子。

水倒掉，换两盆水，准备好尿不湿，掀开被子一侧，更换尿不湿，把尿不湿轻轻抽出，观察皮肤，用毛巾先擦洗外围再到中间，中间擦洗完立即用肥皂，再从外围擦洗到中间（很多护理员会习惯从中间洗再到外围，这是错误的），完毕，稍微晾干一会儿，换上尿不湿整理完毕。

在操作中同时检查老人的衣服后背到边角，如果有地方湿了，一起更换，注意保暖即可，随后喂点水。

在整个操作中一定要及时和老人沟通，老人有什么不适，立即处理，以此类推。

以上事情，在老人吃早饭之前全部处理完。

再下一步，开始吃早饭。护理员要做好准备工作，喂药，打胰岛素，开始喂饭，先将床摇到45度，围上干净的毛巾至老人脖子下，喂饭前一定要先喂水，协助吞咽困难的老人进食。

喂饭是最考验护理员的耐心的，不能因为老人进食慢而喂少。还有的护理员怕老人尿尿多而不给足够的饭老人吃，又或者不给水喝，这是绝对不容许的，只要发现，第一次警告，第二次直接辞退。

早饭完毕，到护理员吃饭，整理房间、床铺，打扫卫生；9点到9点半，协助老人喝水或进食子女带来的各种水果冲剂等。

检查老人的床头柜，清理过期的东西及整理老人的衣物，随着天气进行调整，更换尿不湿，清洗完毕，准备午饭，重复喂饭前的各种准备工作，完毕；

午休，下午3点喂水，重复之前的动作。在这要说明一下，在替老人更换尿不湿时，要求每次都要清洗，观察皮肤。男的老人用的是保鲜袋，只要发现有尿，立即更换，长时间不

换就容易出现红肿发炎，如果有红肿现象，可用民间用的明凡水清洗，效果很好，也可用碘伏消毒，根据轻重适时进行消炎处理。

最后，准备晚餐，重复动作，在闲暇之余要和老人聊天，及时了解老人的心理活动。护理员要密切关注老人的身心健康，特别是头脑不清醒的老人，有忧郁症征兆的老人，子女来探望过后情绪波动的老人，发现问题及时解决，这也是一个护理员应该做的事。

以上是护理员一天的基本工作内容，整个操作中，护理员可根据具体情况具体处理，特别是突发事件的应急处理等等。对于刚入住的老人，护理员的护理、观察、沟通，及时了解老人的个人情况尤为重要，以便有异常情况要及时汇报。

细节三：深入了解

有一次，一位老人入住养老院前，子女描述老人没有大问题，能走路，能吃饭，不用护理员操心，全自理。我问了，老人多大岁数了？子女答：90了。男的女的？女的。大家可想而知，子女的意思就是怕多收钱。

我说，90岁的老人生活不可能全自理，但子女还是坚持己见。我说，所谓生活全自理是：一，头脑清醒，有控制自己行为的能力，比如说，看见别人好的东西不去占为己有，子女马上说，有时会拿，袜子，这些小的东西；二，老人自己能照顾自己，不需要别人帮忙，例如，洗脚，洗屁股，子女说也能凑合，当然洗澡，洗衣服由护理员负责，我问他们，您还觉得您家老人是自理吗？子女说，那就算半自理吧。我又说，把老人送来应该是让老人安度晚年的，不是让她来继续受罪的，那还不如在家里，少花钱。子女说，哪里啊，在家每天就做一顿饭，吃三顿，行动不如以前了，上次在家摔了，腿走路不灵活了。我说，那现在能走吗？子女说，走得慢，上厕所要人扶一下，过几天就好。

大家听听，老人是走下坡路，各个零件都衰竭了，只会越来越严重，怎么能过几天就好？我说，这样吧，如果方便把老人带来我们根据情况再定，不方便就直接入住，有近期在医院的病例顺便带来。

有的子女是实事求是的，有的子女呢，说的情况根本就是不着边的。所以和子女沟通时，不要马上定老人属于几级护理，而是要老人试住几天。现在有的城市已经有养老院，要求老人入住之前接受评估机构的评估，判断老人是属于第几级护理，然后才根据这些第一手资料做出判断。

三、护理员与子女之间的关系

护理员与老人子女之间的关系同样重要，入住老人是否能长期留住，主要取决于子女的决定。入住养老院的老人，如果一直是子女服侍的，或者是子女请保姆服侍但子女一直参与，子女对老人的情况是了如指掌的，只要老人无怨言，在养老院护理得很好，身上保持干干净净，房间无异味，子女一般就没有意见，还会时常表示感谢，也和护理员的关系会越来越好。

反之，子女从来没有服侍过老人，根本不了解老人的习性，只是老人突发疾病无人照顾，只能迫于无奈把老人送到养老院，这样的话，子女多数会对养老院不放心。他们不了解养老院里有哪些服务内容，所以一开始会用怀疑的眼光，质问的口气，尖刻的语言和养老院进行沟通。虽然勉强把老人送来了，还是三天两头频繁地往养老院跑。

他们对养老院有所顾忌的目的很明显，所以护理员要及时了解这些子女的心态，首先做好服务，在细节上尽量想的周到，以实际行动感染家属。随着时间的推移，子女来的次数会越来越少，语言变为温和，态度变为随意，这都需要一个过程。在这个过程中，护理员的所作所为是很关键的；

反之，在这段时间如果护理员没有把关系协调好，子女会对护理员的工作不放心，搞不

好，子女就会把老人转移出去。即使老人留住了，子女对护理员也没有留下好的印象。在以后的护理过程中，老人一旦有事，子女会新帐旧帐一起算，没有商量余地。这些看似针对护理员的行为，最终结果却是要我们养老院来承担的。

所以，护理员的好坏直接影响到养老院的生意、名誉。特别是民办养老院，要特别重视护理员的思想品德的培养，凡是老人不愿意再住下去了，问题多数出在护理员身上。

细节四：管理到位

有个老太太入住不到三个月，子女突然来要求出院，说是二女儿要带到南京去过几个月，就是这样的理由把老人接走了。过了不到一个月，（我）在路上碰到大儿媳，闲聊中得知老人在别的养老院，问为什么？她说，老人告诉子女，每次喊护理员，护理员都不是马上就来。即使来了，也不停地数落老人，每次换尿不湿更是恶言恶语，嫌弃老人，可当子女来探望，就完全换了一个面孔。

这样过了一段时间，老人对护理员产生了恐惧感，子女也发现了这个情况，大家商量一下，找个理由就把老人转走了。

得知情况后，我专门打个电话回访，告知对方：有情况可以和我们沟通，我们可以换个护理员啊？子女的回答是，换个护理员如果也还是这样呢？我无语，是啊，换个护理员还是这样怎么办？大家可以思考一下就这个问题。所以，完全是因为护理员的原因而失去客户，对于机构来说就是损失。

如果要归咎原因，就是平时管理不到位。管理者但凡发现有这样的护理员，一定要严格管理，警告，隔三岔五就去检查他的工作，和他护理的老人聊天，近距离了解实情，如果没有好转现象，就准备辞退吧，不要手软，当然前提是把备用的护理员准备好了。

细节五：尽心尽力

一个专职护理失能，失智老人的护理员是怎样用实际行动感动着子女的。

对于失能失智的老人，大家都知道他们的行为示不受大脑控制的。主要表现在随地大小便，凡是送来的老人都是子女无法照顾的，而这样的老人往往是能走动的，风险很大。

这个护理员从开始的照顾三个，一直到现在照顾7个，全是她一人看，老人被她护理得干干净净，子女没有一个不满意的，来探望的子女看到老人健康地生活在这里，对她很是赞赏。原来，护理员平时对老人像哄孩子一样护理着，轻声慢语，从来没有怨言。

有的子女来时正赶上护理员在地上擦洗屎尿，一遍又一遍，很是过意不去，几次偷偷塞钱给她，可护理员从来不收，她说，养老院给我的工资就足够了，我很知足，不能再收你们的钱，如果院里知道了，会加倍扣发钱的。

我们的规章制度是，只要护理员收取子女的钱，200元我们就扣取400，这是铁一样的纪律。除了和护理员有协议，这也和我们经常培训，灌输理念是分不开的。由于平时护理员与子女相处得很融洽，在发生了老人突然摔倒的情况下，护理员主动承担了责任，避免了一场纠纷。

有一天有个老人在房间里走动时突然手舞足蹈起来，在转弯时自己踩着自己的脚摔倒了（监控看到的），护理员第一时间通知了医生，医务人员在查看了老人情况后及时通知了子女。大家知道，现在的老人都是多子女的，来了几个子女后，就有人背后提出要我们养老院先拿钱给老人看病，且态度很强硬，也有的子女保持沉默。

在得知子女的要求后，这个护理员就出面了，主动说：老人是我看护的，所有责任我来承担，需要钱，我拿钱，需要看护，我去看护，如果我工资不够，就回家拿。子女打断她的话说，这与你没有关系，是养老院的事，护理员说，我们与养老院有协议，老人发生问题百分之80是护理员的责任，如果你们要养老院赔偿，养老院事后会追加我们责任的，所以一

切由我来承担。

结果子女无语，有个子女说，先帮老人看病吧，反正老人有医保。老人在医院住了7天，我们派护理员全程陪同，子女很受感动，现在老人又回来入住了。

所以，护理员和子女搞好关系是相当重要的，一个护理员的爱心，细心是天生具备的，单靠被动的管理效果都不理想。

细节六：管理常抓不懈

一个干了两、三年的护理员，在老人的黄疸肝炎发病期间，居然说不知道。大家知道，黄疸肝炎最明显的症状就是浑身发黄，她天天帮老人清洗，老人的变化没察觉，一直到老人不想吃饭了，才告诉医生，医生通知子女把老人送到医院。

晚上子女来拿老人衣物时，很是不高兴，说：这么长时间你们没发现吗？医院医生说，这个病最起码耽误了4到5天，再迟来几天就有生命危险！我问了护理员，你平时清洗老人时就没注意吗？她说，感觉皮肤跟平时不一样，没想到这么严重。大家能听出什么吗？这就是典型的粗心！她们认为老人只要能吃能喝就没有问题。

所以管理是门学问，里面的内容很多，很丰富，就看你怎么应用它，管理要常抓不懈，警钟长鸣，一刻也不要松懈。

细节七：随机应变

现在的老人都是多子女的，子女之间如果是团结的，在老人的问题上会商量的，寻求统一意见的，还好说。怕就是怕意见不统一，有的是轮流护理，有的是子女间谈好的，指定其中一个子女护理，但时间一长，就不想护理了，就把老人送来养老院，这些情况，无论子女和子女之间，还是子女和养老院之间，都容易闹矛盾。

一个老太太是三儿子送来的，老人的所有东西都在他手里，农村的，弟兄三，姐妹俩。三儿子把老人送来别的子女不知道，老人是儿子们轮流护理，一家四个月。老人来了两个多月了，在瞒不住情况下，俩个女儿来养老院看老人，老人看见女儿就哭了，结果俩个女儿坚决不同意老人在养老院，强烈要求把老人接回家，护理员在劝不住的情况下打电话给我，我说，你让她们来找我。

两个女儿来时（我在三楼），一路大声谩骂，看到我时，就质问，为什么你们不让我们把老人带走？我说，请进来说话，子女说，我们没有时间，我们现在就要把老人接走，我说先消消气，你们还真不能把老人接走，她们说，不让带走，就打110，我说，可以，那是你们的权利，但效果不一定达到你们满意，能让我解释吗？一个还是高声谩骂，我说，如果你控制不住你的情绪，我就请你出去。我们这里都是老人，不能出现这种现象，另一个子女就劝她，不要她讲话，我说，请你们进来，我们谈谈，然后她们进来了。

我说，老人送来是签协议的，谁送来，我们就认谁，别人是不能带走的，她们说，我们是女儿啊，我说，那是你们说的，怎么证明？随便来个人说是女儿就把人带走了，发生后果我们怎么交代？如果你们想接走，就通知老人的儿子，他同意了，你们随时可以带走，110来也没有用，也请你们理解我们。

最后她们也冷静下来了，打电话给老三，老三又征求我的意见，我说你自己拿主意，你想不想老人走，他说，不想啊，我说，那就这样，你们不是四个月换一个子女带吗？现在还有一个半月，到期是谁带就可以把老人带走，老人现在暂时不走，反正他在这里也不受罪。

又过了一个半月，老大来把老人带走了。结果不到一个星期，老人又送回来，那俩个女儿同时来的，老人看到护理员显得很亲热，和同屋的老人一个一个拥抱，到现在还在。

我认为，老人在这里生活有规律，院里老人又多，有共同语言，习惯了，不会轻易走的。时间长了，子女也就认可了。

四、护理员与护理员之间的关系

护理员与护理员之间如搞不好关系，很多衔接的工作是干不好的，特别是公共场所，大家都处在你干你的，我干我的，一盘散沙，这样管理起来相当麻烦。

对于机构来说，让所有护理员都有团队精神，虚心学习，取长补短的心态很重要。护理员之间不能有嫉妒心理，这样会给在工作上带来不便。每个区应该有正能量的一线护理员，既当护理员又当管理员，在实际操作中一是起表率作用，二是很多护理细节问题，管理员是很难发现，但是一线的护理管理员能及时发现，也能在遇到突发事件中稳住事态发展。

每个老人必须分配到具体的护理员，遇到问题不给她们有推脱责任的机会。这样能加强护理员的责任心，及时掌握自己护理范围内每个老人的习性，便于护理到位。

但在具体操作中，每个区的很多工作是分工不分家的，特别是特护老人，如体形较胖的老人的翻身工作，痴呆老人的喂药，约束带处理，这都是看得见的。

细节八：自我保护

例如，失能老人在床上一般都会自然地滑到脚头，离开枕头，隔一段时间护理员就要帮助老人朝床头那边挪一挪，能抱得动的很好，抱不动的，怎么办？拖，拽头，拽胳膊的，只要把老人移正了就行了。又例如，体形较胖的老人翻身，换床单这些具体工作，有的护理员一个人是不能完成的，没有人帮忙的情况下，肯定是这样处理的。但这样做很容易出现危险，有褥疮的老人，更不能这样搬动。

还有些看不见的，如护理员都在忙时，老人的走失，老人之间发生纠纷，老人的突然摔倒，痴呆老人在公共场所搞破坏等等。

发生这种情况，你不能说这不是我管理的老人，我不管，有的看见了先不去阻止，而是去找护理员，（这样就有点像各家自扫门前雪，没有团队精神）。正确来说，类似这样的事情都是需要护理员相互配合的，两个人搬动老人，护理员不累，老人也安全。

特别注意的是，护理员搬动半失能老人应该学会保护自己，半失能老人平时可以坐在轮椅上，那么在搬动过程中，试着搬，不要用力过猛，过猛会容易闪腰，因为有的老人在你准备搬动她时，老人会下意识地保护自己。要么就有什么抓什么。

所以在搬动时先要看老人的手在哪里？最好是放在老人前面，确保安全时再搬动，新的护工来时一定要告知清楚。

又例如，一个血栓后遗症老人，不能讲话，但我们说什么他都听得懂。睡觉前，护理员准备把老人从轮椅上搬到床上，是个老护理员，她把老人推到床前，固定好轮椅，同时把老人的手放在老人的前面，等到把老人准备抱起的瞬间，老人一下子把床头抓住了。护理员当即感到腰不舒服，但是还是重新把老人抱到了床上，夜里护理员翻身时不能翻。就打电话给医生（医生晚上值班）医生去了帮她按摩了一会，让她第二天不要起来，休息一天观察，好在不是太严重，休息了一天，贴了膏药，又按摩了几次，好了。

综上所述，结论是，养老院的风险不仅仅是老人，护理员同样也会给养老院带来风险。