

养老机构岗位培训规范

地方标准信息服务平台

2022 - 03 - 03 发布

2022 - 04 - 02 实施

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 培训总则.....	1
5 基本要求.....	1
6 培训内容.....	2
7 培训实施.....	3
8 评价改进.....	5
9 档案管理.....	6
参考文献.....	8

地方标准信息服务平台

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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省民政厅提出，并组织实施。

本文件由黑龙江省养老服务专业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：黑龙江省社会康复医院、哈尔滨市第五医院、黑龙江省民政职业技术学校。

本文件主要起草人：朴严花、孟令杰、顾莉莉、穆玉龙、马荣、樊晓红、吴迪、于洋、玄慧兰、宋雪丰、王怡婧、柴晨瑞、杨忠琪、张博、戴欣玲

地方标准信息服务平台

引 言

2020年，国务院印发《关于进一步扩大养老服务供给 促进养老服务消费的实施意见》中明确提出“2022年底前培训1万名养老院院长，10万名专兼职老年社会工作者”的要求。结合我省养老机构岗位培训工作开展现状，便于我省养老机构岗位培训标准化、专业化、高质量的开展，打造一支适应养老服务迅速发展要求的高素质人才队伍，推动加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，结合黑龙江省卫健科研立项2020-001号课题《基于智慧化养老服务平台叙事型护理培训的推广应用》研究成果，特制定本文件。

地方标准信息服务平台

养老机构岗位培训规范

1 范围

本文件确立了养老机构岗位培训的培训总则、基本要求，规定了培训内容、培训实施、评价改进、档案管理。

本文件适用于养老机构开展岗位培训服务和管理，其他老年人社会福利机构、老年人集中供养机构和为老年人提供照护服务的组织也可参照执行。

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 29353 养老机构基本规范
GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
GB 38600 养老机构服务安全基本规范
MZ/T 171-2021 养老机构生活照料服务规范
DB23/T 2689 养老机构院内感染预防控制规范
养老护理员国家职业技能标准（2019版）

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 培训总则

4.1 按岗培训、施教

根据不同岗位需求，确定相应的教学计划、培训内容，并有效实施，满足被培训人员胜任工作。

4.2 理论实操并进

既有系统的理论学习，也有规范的实际操作训练。

4.3 持续改进

适时对培训的效果进行评估，不断改进，持续提高培训的质量，以满足工作岗位需求。

5 基本要求

5.1 培训机构

- 5.1.1 应具备独立法人资格或相关部门认定、授权的培训资质。
- 5.1.2 应具备与业务培训范围相适应的师资队伍、培训场地及示教设备设施。
- 5.1.3 应具备完善的管理服务体系，包括但不限于培训服务管理制度、培训讲师管理制度、学员管理制度、培训考核管理制度、后勤保障服务制度、财务管理制度、应急预案等。
- 5.1.4 应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家有关法律、法规和标准要求。
- 5.1.5 各类示教设备设施应符合相应的产品质量要求，并摆放有序，便于使用，保持整洁美观。
- 5.1.6 应定期对培训服务场所及示教设备设施进行清洁消毒处理。
- 5.1.7 宜建立完善的培训师资数据库。

5.2 培训讲师

- 5.2.1 在遵守职业道德的基础上，对授课的专业或相关专业应具有丰富的理论知识和实操工作经验。
- 5.2.2 语言表达通俗易懂、准确流畅，有独立完成所授课程教案编制、教学组织、培训讲授和操作示范的能力。
- 5.2.3 应掌握培训的进度、效果，及时总结经验，提高授课质量。
- 5.2.4 取得相应的培训资质，了解教育心理学，具有独立的课程开发能力。

5.3 参训学员

- 5.3.1 各岗位人员应符合 GB/T 37276-2018 之 5.2 的要求。
- 5.3.2 认真参加相关培训，遵守课堂纪律。
- 5.3.3 尊重老师，独立、及时、准确完成各项学习任务。
- 5.3.4 宜学深、学透，并做到规范运用。

6 培训内容

6.1 涵盖范围

- 6.1.1 各级政府、行业监管部门颁布的法律、法规、条例、政策。
- 6.1.2 养老服务国家标准、行业标准、地区标准等。
- 6.1.3 老年人的心理特点及沟通交流方式方法等。
- 6.1.4 中国的孝老、亲老、敬老、爱老的传统文

6.2 分类与要求

6.2.1 分类

分理论知识培训和专业实操培训。

6.2.2 理论知识培训

6.2.2.1 包括但不限于：

- a) 《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规；
- b) GB/T 29353、GB/T 35796、GB 38600、MZ/T 171、DB/T 2688、养老护理员国家职业技能标准（2019 版）等养老服务行业的国家标准、行业标准和地方标准；

- c) 相关管理制度、岗位职责、沟通礼仪、工作须知等；
- d) 相关职业道德、心理健康、能力评估、应急处理等方面的内容；
- e) 老年人生理、心理、照护特点，老年人常见疾病护理知识、老年人营养需求及饮食要求。

6.3 专业实操培训

包括但不限于：

- a) 生活照料：协助老年人个人饮食、起居、清洁卫生、排泄、体位转移等生活照料服务应符合 MZ/T 171-2021 之 6~10 的要求；
- b) 洗涤服务：老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务应符合 GB/T 35796-2017 之 5.5 的要求；
- c) 医疗护理服务：应符合 GB/T 35796-2017 之 5.6 的要求；
- d) 康复照料：包括关节活动度训练、肌力训练、心肺功能训练、平衡协调训练、步行训练、吞咽功能训练、言语功能训练等；
- e) 养老机构院内感染预防与控制：符合 DB23/T 2689 的要求。

6.4 岗位培训

6.4.1 不同岗位参训学员的基本培训内容至少应符合表 1 的要求。

6.4.2 同岗位的培训内容从低到高逐级递增。

表 1 参训学员岗位与基本学习内容对应表

参训学员岗位	培训内容
管理层	应根据《养老院院长培训大纲（试行）》进行，符合《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之要求。老年人照护、综合管理、运营服务应符合现行的养老服务国家标准、行业标准、地方标准要求。
照护服务人员	在完全掌握养老机构管理制度、岗位职责、沟通礼仪、工作须知的基础上，应按照养老护理员国家职业技能标准（2019版）要求进行培训学习。
新入职和岗位变动人员	掌握养老机构工作须知、员工手册、工作流程、管理制度、岗位职责等与工作相适应的制度要求，能够达到胜任工作岗位的需要。

7 培训实施

7.1 设计培训计划

7.1.1 应结合养老机构工作需要，按照参加培训学习人员岗位，设计培训计划。

7.1.2 培训计划应包括培训内容、学时安排、培训考核、效果评价等。

7.1.3 培训计划应征求意见，经审批后，不可随意修改。

7.2 选择培训讲师

7.2.1 可通过外部聘请和内部选拔两种途径，选择适宜的培训讲师。

7.2.2 选拔标准见表 2。

表2 培训讲师选择标准

选择标准	具体要求
丰富的实践经验	培训讲师应具备足够的实践工作经验，全方位融合理论知识与管理工作经验，能够真正的帮助养老机构内的学员提升解决实际问题的能力。
独立的课程开发能力	培训讲师应具备独立的课程开发能力，能够根据养老机构的实际工作需要，完善培训课程内容，使其所讲授的知识和技能保持实用性和先进性。
持续的研究能力	培训讲师应持续关注养老服务领域的最新发展情况，不断研究学习，确保其所讲授知识符合养老机构服务管理的发展方向 and 学员实际工作需要。
较好的授课效果	培训讲师应深刻理解养老机构内管理层和照护服务人员的工作性质，理解成人学习过程，灵活运用多种形式的培训讲授方式，善于把握和控制课堂气氛，使培训效果达到最佳。
较强的授课能力	培训讲师应具有优秀的表达能力、演绎能力，良好的问题解答能力和课后辅导能力，以最大限度地吸引培训学员的学习兴趣和课堂注意力。
良好的学员反馈	通过对接收该培训讲师的学员进行实际调查，了解其授课的实用性、授课风格和授课效果。

7.2.3 不同岗位参加培训学员的讲师对应表见表3。

表3 培训师和参训学员对应表

参训学员	可选培训师
养老机构管理层领导	外部聘请老师、机构内部讲师
养老机构内提供照护的工作人员	外部聘请老师、机构内部讲师
养老机构新入职工作人员和岗位变动工作人员	机构内部讲师

7.3 完善培训课程

培训讲师应按表4所示的SMART原则进行课程制定，依据课程制定方案编写适宜培训岗位的教学方案，选取恰当的教学方法开展培训。

表4 培训课程制定原则

原则	说明
S (Specific)	明确性，即用具体语言清楚说明要达到的培训标准。
M (Measurable)	可衡量性，即应该有明确的标准作为衡量达到目标的依据。
A (Attainable)	可达成性，即根据学员的素质、经历等情况，以实际工作要求为指导，设计切合实际的、可达到的培训目标。
R (Realistic)	实际性，即在目前条件下开展培训是否可行、可操作，是否具有意义。
T (Time-based)	时效性，即目标是有时间限制的，没有时间限制的目标是无法考核的，甚至使考核结果不公正。

7.4 选用培训方法

7.4.1 应按培训计划开展培训学习。

7.4.2 对无法集中统一参训的学员，可选用弹性培训，累计学习课时，培训效果应满足相应的培训要求。

7.4.3 宜以理论学习提高认识，实操训练提升技能为核心，与时俱进，创新培训理念、培训开展方式方法。

7.4.4 培训方法包括但不限于：

- a) 课堂讲授法；
- b) 演示操作法；
- c) 网络、多媒体教学法；
- d) 小组讨论法；
- e) 个案分析法；
- f) 角色扮演法；
- g) 游戏训练法。

7.4.5 理论、实操培训宜选用的培训方法见表 5。

表 5 依据培训内容可选择的培训方法

培训层面	培训内容类型	可选择的培训方法
知识层面	涉及养老机构经营、管理的法律法规、国家标准、行业标准、地方标准、相关规章制度等可通过知识层面培训有助于工作开展并扩大知识面的内容。	课堂讲授法、小组讨论法、网络和多媒体教学法、个案讨论法等。
技能层面	涉及养老机构日常服务实际操作，老年人生活照料等方面内容。这方面内容要求学员具备较强的技能操作能力，可通过培训及时发现存在的不正确或不规范的做法，方便及时更正。	演示操作法、角色扮演法、个案讨论法、网络和多媒体教学法等。

7.5 加强教学管理

7.5.1 应严格按照培训计划组织实施培训，并取得预期效果。

7.5.2 应建立教学日志、参训学员考勤与考核、培训教师业绩考核等相关培训管理制度。

7.5.3 加强培训教学的日常监督检查，以确保培训真实有效。

7.5.4 授课教师培训计划、教学大纲、教研教案及学员培训签到、结业考核试卷等材料，纳入养老机构、个人继续教育档案存档。

7.5.5 应结合市场需求变化、老年人照护服务需求和培训对象的特点，优化培训内容及培训服务提供方法，创新教学管理模式，加强效果评价、结业考核，不断改进授课形式，提高培训质量。

8 评价改进

8.1 评价主体

应包括参训学员、培训讲师、工作伙伴、督导人员、服务对象和相关第三方。

8.2 评价方式

包括但不限于意见征询、满意度调查、访谈等。

8.3 评价开展

8.3.1 评价任务

及时发现培训实施过程中存在的问题，及时改进培训方案，不断提升培训效果。

8.3.2 评价内容

从参训学员评价、学习效果、行为改变和产生效果四个层面进行评价。

8.3.3 参训学员评价

在培训结束时，通过向参训学员发放满意度调查问卷，征求其对培训的反应和感受。满意度调查问卷主要内容包括但不限于：

- a) 培训讲师的师德师风；
- b) 培训讲师的授课技巧；
- c) 培训课程内容设计；
- d) 教材挑选及其内容、质量和可操作性；
- e) 课程组织。

8.3.4 学习效果

8.3.4.1 在培训结束时，通过参训学员的考核衡量其是否在知识、技能、态度等方面得到了相应的提高。

8.3.4.2 综合分析参训学员的成绩，衡量是否达到培训预期。

8.3.5 行为改变

8.3.5.1 通过调查参训学员、参训学员工作伙伴、服务对象、督导人员等，确定是否通过培训而发生行为上的改进。

8.3.5.2 综合分析参训学员整体行为改进情况，衡量是否达到培训目的，也为开展新的培训打下基础。

8.3.6 效果评价

主要通过参训学员所在的部门和养老机构的走访、问询、函电，了解培训效果，包括但不限于：

- a) 思想：职业素养、服务意识、工作态度、沟通水平、敬老理念、员工忠诚度等方面的改进情况；
- b) 服务质量：具备与工作岗位相适应的实操能力，服务规范符合 GB/T 35796、GB/T 37276、养老护理员国家职业技能标准（2019 版）的要求；
- c) 产生效益：工作的准确性、效率提升和服务对象的满意度增加所带来的经济效益和社会效益；
- d) 机构发展：对单一型技能人才向多重技能型人才转变的促进作用，对管理技能、综合竞争力的提升作用。

8.4 持续改进

8.4.1 通过召开工作例会、个别访谈、小组座谈、意见征询等方式进行沟通交流，查找工作短板，分析问题，及时制定整改措施。

8.4.2 培训管理人员在日常工作中发现问题应及时反馈给培训组织实施部门，及时修改、制定培训大纲并组织实施。

9 档案管理

9.1 应建立岗位培训档案管理制度。

- 9.2 培训档案包括但不限于纸质文档、电子文档和音像资料等形式。
- 9.3 培训档案中需要培训讲师、培训对象签名时，应由本人亲笔签署，不得代签。
- 9.4 培训档案应及时归档，集中存放，专人保管。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评
 - [2] MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范
 - [3] MZ/T 169 养老机构社会工作服务规范
 - [4] 《养老机构管理办法》 中华人民共和国民政部令第66号
 - [5] 《养老院院长培训大纲（试行）》和《老年社会工作者培训大纲（试行）》 民办发〔2020〕第32号
 - [6] 柯式评估模型在护理培训中的国内外应用现状，中国实用护理杂志2021年5月21日第37卷第15期（作者：薛媛媛、班俊坤、法天锸）
 - [7] 叙事护理在养老护理员培训中的应用，外文科技期刊数据库（文摘版）医药卫生期刊2021年12月（作者：朴严花、顾莉莉、孟令杰、巴智文）
-

地方标准信息服务平台