

国家职业技能标准

职业编码：4-10-01-05

养老护理员

(2019 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中 华 人 民 共 和 国 民 政 部

制定

养老护理员

国家职业技能标准

(2019 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

养老护理员^①

1.2 职业编码

4-10-01-05

1.3 职业定义

从事老年人生活照料、护理服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

身体健康，人格健全，有爱心、耐心和责任心；具有一定的学习、理解、分析、判断和计算能力；具有较强的语言表达与沟通能力；空间感和形体知觉能力较强；视觉、听觉正常；四肢灵活，动作协调。

1.7 普通受教育程度

无学历要求。

^① 本职业包括失智老人照护员工种。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作1年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。
- (3) 取得技工学校本专业^②或相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- (1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。
- (2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。
- (3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

- (1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

^① 相关职业：护士、家政服务员、健康管理师等，下同。

^② 本专业：中等职业学校专业：老年人服务与管理、民政服务与管理、社区公共事务管理、社会福利事业管理、家政服务与管理；高等职业学校专业：老年服务与管理、社会工作、民政管理、老年保健与管理、家政服务与管理、社区管理与服务等，下同。

^③ 相关专业：高等职业学校专业：护理、康复治疗技术、健康管理、中医养生保健、康复辅助器具技术、假肢与矫形器技术、社会福利事业管理、公共事务管理、劳动与社会保障；普通高校本科专业：护理学、康复治疗学、临床医学、社会学、社会工作、公共事业管理、心理学等，下同。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上;或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

具备以下条件者,可申报一级/高级技师:

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。

1.8.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主,针对参加五级考试的未取得小学毕业证书的人员,必要时可采用口试的方式进行,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求;技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平;综合评审主要针对技师和高级技师,通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上者为合格。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15,且每个标准教室不少于2名监考人员;技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:15,且考评人员为3人(含)以上单数;综合评审委员为3人(含)以上单数。

1.8.4 鉴定时间

五级/初级工、四级/中级工的理论知识考试时间不少于30min,技能考核时间不少于30min。其他级别的理论知识考试时间不少于60min,技能考核时间不少于30min,综合评审时间不少于30min。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机房进行,教室须有能够覆盖全部学员范围的监控设备;技能考核场所须有能够安排10人以上的工位,每个工位须安装一部能够覆盖全部工位范围的监控设备,并有符合国家标准或者其他规定的与养老照护相关的设施、设备和用品;综合评审可在有教学教具设备的实习、实训场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 尊老敬老，以人为本。
- (2) 孝老爱亲，弘扬美德。
- (3) 遵章守法，自律奉献。
- (4) 服务第一，爱岗敬业。

2.2 基础知识

2.2.1 养老护理员职业工作须知

- (1) 养老护理员服务礼仪规范。
- (2) 养老护理员职业安全和个人防护知识。
- (3) 养老护理员自我心理调适相关知识。
- (4) 养老护理员在机构、社区和家庭提供服务基本规范常识

2.2.2 人际关系与沟通

- (1) 人际关系的处理原则。
- (2) 沟通交流的方法。

2.2.3 老年人照护基础知识

- (1) 老年人生理、心理特点。
- (2) 老年人照护特点。
- (3) 老年人常见病的照护重点。
- (4) 老年人常见问题的观察方法。
- (5) 老年人饮食种类及营养需求。
- (6) 老年人常见冲突和压力处理方法。
- (7) 老年人照护记录方法。
- (8) 老年人康复理念、康复与健康的关系。

2.2.4 安全卫生、环境保护知识

- (1) 老年人安全防范及相关知识。
- (2) 老年人卫生防护知识。
- (3) 老年人环境保护知识。
- (4) 食品安全知识。
- (5) 急救常识。
- (6) 自然灾害的应对处理知识。

2.2.5 消防安全基础知识

- (1) 火灾危险性，火灾预防知识和措施。
- (2) 用火、用电、用气安全常识。
- (3) 消防安全标志及含义。
- (4) 报火警、扑救初起火灾、自救互救和逃生疏散的知识。
- (5) 建筑消防设施的性能，灭火器材的使用方法。
- (6) 建筑火灾逃生避难器材的使用方法相关知识。
- (7) 消防违法行为的处罚法律相关知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消防法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国食品卫生法》相关知识。

工作要求(培训大纲)

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 生活照护	1.1 清洁照护	1.1.1 能为老年人洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲 1.1.2 能协助老年人清洁口腔 1.1.3 能协助老年人摘戴义齿并清洗 1.1.4 能协助老年人洗澡（淋浴、盆浴、擦浴） 1.1.5 能为老年人清洁会阴部	1.1.1 老年人清洁照护知识及观察要点 1.1.2 老年人口腔卫生知识、义齿的一般养护知识 1.1.3 老年人床上洗浴要求及注意事项 1.1.4 老年人会阴清洁注意事项
	1.2 穿脱衣物	1.2.1 能为老年人穿脱衣服、鞋袜 1.2.2 能协助老年人穿脱简易矫形器等辅助器具	1.2.1 老年人穿脱衣服的方法、要求和注意事项 1.2.2 简易矫形器等辅助器具的穿脱方法和注意事项
	1.3 饮食照护	1.3.1 能为老年人摆放进食体位 1.3.2 能协助老年人进食、进水 1.3.3 能观察、评估老年人进食、进水的种类和量，报告并标记异常变化 1.3.4 能对发生噎食、误吸情况的老年人采取应急措施，报告、寻求帮助	1.3.1 老年人进食、水体位摆放方法及要求 1.3.2 老年人进食、进水方法及观察要点 1.3.3 老年人进食、进水的风险识别 1.3.4 常见老年人膳食种类和摄入量
	1.4 排泄照护	1.4.1 能协助老年人如厕 1.4.2 能协助卧床老年人使用便器排便 1.4.3 能为老年人更换尿布、纸尿裤，倾倒尿液 1.4.4 能观察老年人排泄物的性状、颜色、次数及量，报告并记录异常情况	1.4.1 老年人排泄基本知识及观察要点 1.4.2 大小便器具及辅助用品的正确使用方法及注意事项 1.4.3 大小便的性状、颜色和异常情况
	1.5 睡眠照护	1.5.1 能为老年人布置睡眠环境 1.5.2 能观察老年人睡眠状况，报告并记录异常变化	1.5.1 老年人睡眠的特点 1.5.2 协助老年人睡眠的基本方法及观察要点
	1.6 环境清洁	1.6.1 能为老年人提供舒适清洁的环境 1.6.2 能整理、更换床单位	1.6.1 保持舒适环境的基本方法 1.6.2 整理、更换床单位的操作方法和注意事项

	1.7 失智照护	1.7.1 能为失智老年人提供生活照护 1.7.2 能协助观察失智老年人的异常行为	1.7.1 失智的基本概念和失智老年人照护原则 1.7.2 失智老年人照护的基本方法及注意事项
2. 基础照护	2.1 体征观测	2.1.1 能协助老年人测量生命体征并观察、记录 2.1.2 能协助老年人测量体重并记录	2.1.1 测量生命体征的方法及观察要点 2.1.2 测量体重的方法及注意事项
	2.2 护理协助	2.2.1 能使用热水袋等为老年人保暖 2.2.2 能使用冰袋等为高热老年人物理降温 2.2.3 能观察老年人使用冷热疗法的皮肤异常变化，记录并及时报告 2.2.4 能为老年人翻身，能观察皮肤变化，能识别 I 度压疮，处理并报告 2.2.5 能为老年人翻身叩背促进排痰	2.2.1 老年人保暖和物理降温的操作方法及注意事项 2.2.2 老年人皮肤观察知识 2.2.3 压疮的基本知识和预防 2.2.4 I 度压疮的处理方法 2.2.5 叩背的基本方法
	2.3 感染防控	2.3.1 能进行环境及物品的清洁 2.3.2 能进行手部清洁	2.3.1 环境及物品清洁概念和基本方法 2.3.2 手部清洁的重要性和基本方法
3. 康复服务	3.1 体位转换	3.1.1 能为老年人正确摆放体位 3.1.2 能协助老年人进行各种体位的转换 3.1.3 能使用助行器、轮椅等辅助器具协助老年人转移	3.1.1 老年人常见体位及摆放原则 3.1.2 老年人体位安全转换方法 3.1.3 助行器、轮椅等辅助器具使用方法和注意事项
	3.2 康乐活动	3.2.1 能示范、指导老年人手工活动 3.2.2 能示范、指导老年人娱乐游戏活动	3.2.1 老年人常用手工活动类型和指导方法 3.2.2 老年人文体娱乐活动类型和指导方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 生活照护	1.1 清洁照护	1.1.1 能为老年人进行口腔清洁 1.1.2 能为老年人进行身体清洁, 并处理特殊情况	1.1.1 老年人口腔清洁的方法及注意事项 1.1.2 老年人身体清洁的基本种类和方法及特殊情况的处理方法
	1.2 饮食照护	1.2.1 能根据老年人疾病和特殊进食需求, 选择进食类型和加工方式 1.2.2 能为戴鼻饲管的老年人进食、进水	1.2.1 老年人常用饮食类型 1.2.2 老年人食品加工的基本方法 1.2.3 老年人鼻饲进食的基本知识 1.2.4 噎食、误吸救护知识
	1.3 排泄照护	1.3.1 能使用开塞露、人工取便及其他辅助方法协助老年人排便 1.3.2 能为人工造瘘的老年人更换造瘘袋 1.3.3 能观察留置导尿的老年人的尿量及颜色, 标记异常并及时报告	1.3.1 开塞露、人工取便及其他辅助方法的操作要点及注意事项 1.3.2 造瘘袋更换的方法及注意事项 1.3.3 尿量记录的方法
	1.4 睡眠照护	1.4.1 能识别影响老年人睡眠的环境因素, 并提出改善建议 1.4.2 能照护有睡眠障碍的老年人入睡 1.4.3 能指导老年人改变不良的睡眠习惯	1.4.1 老年人睡眠环境问题评估知识 1.4.2 老年人睡眠障碍相关知识 1.4.3 老年人睡眠指导知识
	1.5 环境清洁	1.5.1 能对老年人生活环境及常用物品进行清洁消毒 1.5.2 能对感染的老年人进行床旁消毒隔离 1.5.3 能对垃圾进行分类和处理	1.5.1 消毒隔离的基本知识 1.5.2 消毒隔离的原则和基本方法 1.5.3 垃圾分类的处理方法及原则
2. 基础照护	2.1 体征观测	2.1.1 能为老年人测量生命体征并观察、记录 2.1.2 能为老年人测量体重并记录 2.1.3 能为老年人测量血糖并观察、记录	2.1.1 测量生命体征的方法及观察要点 2.1.2 测量体重的方法及注意事项 2.1.3 测量血糖的方法及观察要点
	2.2 用药照护	2.2.1 能协助老年人口服用药, 观察老年人用药后的反应并及时报告 2.2.2 能观察老年人使用胰岛素后的血糖异常变化	2.2.1 口服用药的方法和注意事项 2.2.2 糖尿病的基本知识及血糖异常的常见症状

	2.3 风险应对	2.3.1 能识别老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的风险，及时报告并提供风险预防的措施 2.3.2 能发现老年人跌倒、急性创伤、肌肉骨骼关节损伤等，并立即报告	2.3.1 老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的基本知识 2.3.2 老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的防护要点 2.3.3 老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的应对方法
	2.4 护理协助	2.4.1 能观察和识别胃管、尿管、气管切开及造瘘口的异常情况，及时记录和上报 2.4.2 能为老年人留取二便标本 2.4.3 能陪同老年人就医 2.4.4 能协助对Ⅱ度压疮老年人做出正确的照护	2.4.1 胃管、尿管、气管切开及造瘘口的照护方法及注意事项 2.4.2 标本留取的方法及注意事项 2.4.3 陪同就医的基本内容和流程 2.4.4 Ⅱ度压疮老年人的照护知识
	2.5 感染防控	2.5.1 能进行老年人常见传染病的预防 2.5.2 能正确配制和使用消毒液，进行环境及物品的消毒	2.5.1 老年人常见传染病的预防方法 2.5.2 消毒液的配制方法和注意事项
	2.6 失智照护	2.6.1 能识别和应对失智老年人的常见异常行为 2.6.2 能为失智老年人提供安全的环境	2.6.1 失智老年人的常见异常行为表现及应对措施 2.6.2 失智老年人安全环境的基本要点
	2.7 安宁服务	2.7.1 能对临终老年人提供沟通和陪伴 2.7.2 能进行遗体清洁、遗物整理 2.7.3 能进行终末消毒	2.7.1 安宁照护的基本知识及注意事项 2.7.2 清洁遗体、整理遗物的注意事项 2.7.3 终末消毒的知识和方法
3. 康复服务	3.1 康乐活动	3.1.1 能组织老年人开展文娱性康乐活动 3.1.2 能指导老年人使用简易健身器材进行活动 3.1.3 能应用音乐、园艺、益智类游戏等活动照护失智老人	3.1.1 文娱性康乐活动的实施方法 3.1.2 老年人简易健身器材使用方法和注意事项 3.1.3 失智老人音乐、园艺、益智类活动方法和注意事项
	3.2 功能促进	3.2.1 能指导老年人进行日常生活活动训练 3.2.2 能协助压力性尿失禁老年人进行功能训练 3.2.3 能指导老年人使用简易康复器材进行活动或训练	3.2.1 老年人基础性日常生活活动和工具性日常生活活动康复方法和注意事项 3.2.2 老年人压力性尿失禁的功能训练方法和注意事项 3.2.3 老年人简易康复器材使用

		3.2.4 能指导老年人进行坐位或站立位平衡训练 3.2.5 能指导老年人使用日常生活类辅助器具 3.2.6 能根据老年人的身体情况选择适当的助行器、轮椅等辅具	方法和注意事项 3.2.4 老年人坐位、站立位平衡能力训练方法和注意事项 3.2.5 日常生活类辅助器具种类和使用方法 3.2.6 助行器、轮椅等辅具选择的原则
4. 心 理 支 持	4.1 沟 通 交 流	4.1.1 能与老年人和家属沟通 4.1.2 能与团队成员沟通	4.1.1 沟通交流的类型 4.1.2 沟通交流的方法
	4.2 精 神 慰 藉	4.2.1 能观察老年人的情绪和行为变化 4.2.2 能识别老年人情绪和行为变化的原因	4.2.1 老年人情绪和行为变化的特点 4.2.2 老年人情绪和行为变化的原因

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 基础照护	1.1 用药照护	1.1.1 能喂老年人口服药，观察用药后的不良反应并记录 1.1.2 能为老年人使用滴眼、耳、鼻等外用药，观察用药后的不良反应并记录	1.1.1 老年人常用药物的不良反应及常见风险防范措施 1.1.2 老年人多重用药的风险
	1.2 风险应对	1.2.1 能评估老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的风险，并制订出风险预防的措施及不良事件分析 1.2.2 能发现老年人急性创伤、肌肉骨骼关节损伤等，并做出初步的应急处置 1.2.3 能配合医务人员对急救老年人进行安全转运	1.2.1 老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的评估方法及应对措施 1.2.2 老年人急性创伤、肌肉骨骼关节损伤等的应急处置方法 1.2.3 安全转运流程
	1.3 护理协助	1.3.1 能协助进行Ⅲ度压疮老年人的照护 1.3.2 能对老年人提供雾化吸入、口腔吸痰、吸氧操作	1.3.1 Ⅲ度压疮老年人的照护 1.3.2 雾化吸入、口腔吸痰、吸氧操作的方法和注意事项
	1.4 失智照护	1.4.1 能针对失智老年人特殊异常行为提供相应的应对措施 1.4.2 能识别失智老年人的环境风险并制订应对措施	1.4.1 失智老年人特殊异常行为表现及应对措施 1.4.2 失智老年人常见环境风险及处理
	1.5 安宁服务	1.5.1 能协助对临终老年人家属提供心理慰藉及哀伤应对 1.5.2 能协助老年人家属处理后事	1.5.1 心理慰藉的注意事项 1.5.2 哀伤应对的常见方法
2. 康复服务	2.1 功能促进	2.1.1 能组织和指导老年人开展康复体操活动 2.1.2 能指导或协助老年人平地行走、上下楼梯训练 2.1.3 能指导或协助老年人使用安全防护性辅助器具	2.1.1 老年人常用康复体操方法、适用对象与注意事项 2.1.2 老年人行走、上下楼梯时的平衡与协调性控制方法与注意事项 2.1.3 安全防护性辅助器具种类和使用方法
	2.2 认知训练	2.2.1 按照康复计划，能指导轻、中度认知功能障碍的老年人进行记忆力等训练 2.2.2 按照康复计划，能指导轻、中度认知功能障碍的老年人进行定向力等训练	2.2.1 轻、中度认知功能障碍的记忆力等训练的基本方法 2.2.2 轻、中度认知功能障碍的定向力等训练的基本方法

3. 心 理 支 持	3.1 沟 通 交 流	3.1.1 能与失明、失聪、失语等功能受损的老年人进行沟通 3.1.2 能在发生冲突的情况下进行沟通	3.1.1 非语言沟通交流的常用方法 3.1.2 冲突发生的过程和沟通的注意事项
	3.2 心 理 辅 导	3.2.1 能应对岗位工作压力 3.2.2 能指导老年人自我解压 3.2.3 能识别老年人的异常心理活动，并及时应对上报 3.2.4 能根据老年人心理及情绪变化采取应对方法	3.2.1 压力的应对方法 3.2.2 老年人常见的异常心理及处理方法 3.2.3 老年人心理及情绪变化的应对技巧
4. 培 训 指 导	4.1 理 论 培 训	4.1.1 能对老年人和家属进行照护知识培训 4.1.2 能对四级/中级工、五级/初级工级别人员进行照护知识培训	4.1.1 老年人自我照护的常见知识 4.1.2 老年人照护的常用知识 4.1.3 四级/中级工、五级/初级工级别人员常用知识
	4.2 技 术 指 导	4.2.1 能传授老年人自我照护方法 4.2.2 能对家属等非专业照护人员进行照护技能指导 4.2.3 能对四级/中级工、五级/初级工级别人员进行照护技能指导	4.2.1 老年人自我照护方法 4.2.2 老年人照护的常用技能 4.2.3 四级/中级工、五级/初级工级别人员常用技能

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 康复服务	1.1 功能促进	1.1.1 在康复人员指导下，能对认知功能障碍老年人进行日常生活活动能力训练 1.1.2 在康复人员指导下，能辅助对轻、中度言语功能障碍老年人进行言语功能训练	1.1.1 认知功能障碍老年人日常生活活动能力特点和基本训练方法 1.1.2 言语功能障碍特点和基本训练方法
	1.2 康复评估	1.2.1 在康复人员指导下，能辅助评估老年人日常生活活动能力康复效果 1.2.2 在康复人员指导下，能辅助评估老年人运动功能康复效果 1.2.3 在康复人员指导下，能辅助评估老年人认知功能康复效果	1.2.1 老年人日常生活活动能力评估方法 1.2.2 老年人运动功能评估方法 1.2.3 老年人认知功能评估方法
2. 照护评估	2.1 老年人能力评估	2.1.1 能制订老年人能力评估的实施计划 2.1.2 能对老年人进行能力评估，并划分老年人的照护等级 2.1.3 能对老年人照护风险进行评估，并对照护等级进行调整	2.1.1 老年人能力评估计划的实施方法、步骤和注意事项 2.1.2 老年人照护等级划分知识 2.1.3 老年人照护风险的评估方法
	2.2. 照护计划制订	2.2.1 能识别主要照护问题，并制订照护计划 2.2.2 能进行阶段性能力评估，并调整照护计划 2.2.3 能撰写能力评估报告	2.2.1 老年人的主要照护问题 2.2.2 老年人照护计划的制订、调整方法 2.2.3 老年人能力评估报告撰写要求和规范
	2.3 适老环境和辅具使用评估	2.3.1 能对适老环境进行评估，并提出整改建议 2.3.2 能对老年人康复辅具使用需求进行评估，并提出整改建议	2.3.1 适老环境评估方法 2.3.2 老年人康复辅具使用需求评估方法
3. 质量管理	3.1 质量监督	3.1.1 能对照护服务效果进行监督 3.1.2 能对人员管理效果进行监督 3.1.3 能对服务保障进行监督 3.1.4 能对服务安全进行监管	3.1.1 照护服务效果监督的方法 3.1.2 人员管理效果监督的方法 3.1.3 服务保障监督的方法 3.1.4 服务安全监管的方法
	3.2 质量控制	3.2.1 能对照护服务的实施进行管理 3.2.2 能对服务人员进行管理 3.2.3 能落实服务保障的要求 3.2.4 能执行服务安全的要求	3.2.1 照护服务实施过程的管理方法 3.2.2 服务人员的管理方法 3.2.3 服务保障的要求 3.2.4 服务安全的要求

4. 培 训 指 导	4.1 理 论 培 训	4.1.1 能对三级/高级工及以下 级别人员进行照护知识培训 4.1.2 能制订培训计划，编写培 训教案	4.1.1 三级/高级工及以下级别 人员常用知识 4.1.2 培训的基本方法 4.1.3 培训计划的制订方法
	4.2 技 术 指 导	4.2.1 能对三级/高级工及以下 级别人员进行照护技术技能的培 训 4.2.2 能传授养老服务与管理的 经验与技能	4.2.1 三级/高级工及以下级别 人员常用技能 4.2.2 服务与管理经验的总结方 法 4.2.3 组织实施教学的方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 照护评估	1.1 专项功能评估	1.1.1 能对老年人常见身体、心理和社会功能等进行专项评估，能识别照护的特殊问题 1.1.2 能制订老年人常见身体、心理和社会功能专项评估的实施计划	1.1.1 老年人专项功能评估内容 1.1.2 老年人专项功能评估计划的实施方法、步骤和注意事项
	1.2 照护计划完善	1.2.1 能进行阶段性功能评估，并调整照护计划 1.2.2 能撰写专项功能评估报告	1.2.1 阶段性专项功能评估方法 1.2.2 老年人照护计划的制订、调整方法和要求 1.2.3 老年人专项功能评估报告撰写要求和规范
	1.3 评估管理	1.3.1 能组织、督导评估人员开展评估 1.3.2 能在评估时对复杂情况进行个案处理 1.3.3 能对评估实施方案进行持续改进 1.3.4 能按照评估规范要求，处理有争议的评估结果	1.3.1 评估人员的组织与管理方法 1.3.2 复杂情况评估个案处理的相关知识及方法 1.3.3 评估实施方案的改进方法 1.3.4 评估结果争议的处理方法
2. 质量管理	2.1 机构内部管理	2.1.1 能建立质量管理体系 2.1.2 能制订组织内的质量规范、评价指标 2.1.3 能组织实施质量评价 2.1.4 能对内部质量管理做出分析，制订整改计划	2.1.1 质量管理体系相关知识 2.1.2 质量评价的基本方法
	2.2 质量系统评价	2.2.1 能评价机构或服务的管理质量 2.2.2 能发现机构或服务存在的质量问题，并提出整改建议 2.2.3 能够对机构或服务整改效果进行再评价	2.2.1 质量评价结果的分析方法 2.2.2 持续质量改进的相关知识
3. 培训指导	3.1 理论培训	3.1.1 能组织和参与对二级/技师及以下级别人员的培训 3.1.2 能分析行业趋势，撰写养老服务与管理的研究报告	3.1.1 二级/技师及以下级别人员常用知识及技能 3.1.2 研究报告撰写的格式、内容和方法
	3.2 培训管理	3.2.1 能评价培训方案，并提出改进建议 3.2.2 能评价培训效果，并提出改进方案 3.2.3 能为行业发展提出建议	3.2.1 培训管理的相关知识 3.2.2 养老服务行业发展动态与政策信息

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	20	20	15	10	10
相关知识要求	生活照护	45	30	—	—	—
	基础照护	20	30	35	—	—
	康复服务	10	10	15	15	—
	心理支持	—	5	15	—	—
	照护评估	—	—	—	30	30
	质量管理	—	—	—	25	30
	培训指导	—	—	15	15	25
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	生活照护	60	30	—	—	—
	基础照护	25	45	40	—	—
	康复服务	15	15	20	20	—
	心理支持	—	10	20	—	—
	照护评估	—	—	—	30	40
	质量管理	—	—	—	30	35
	培训指导	—	—	20	20	25
合计		100	100	100	100	100

