

# XXXX 养老机构心理与精神支持服务规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构提供的心理与精神支持服务的术语和定义、基本原则、一般要求、人员、服务流程、服务内容与要求、记录与档案、服务评价与改进等要求。本标准适用于各类型养老机构所提供的心理与精神支持服务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**老年人心理与精神支持服务** psychologicalandspiritualsupportservicefortheelderly  
为满足老年人心理和精神需求，对失落、孤独、病态怀旧、自卑、焦虑、抑郁、疑病等不良情绪、心理创伤进行心理疏导，通过沟通、咨询、辅导等方式，从情感需求、文化娱乐需求、教育需求、社会交往需求、自我认同和实现需求等方面开展服务。

### 2.2

**环境适应服务** environmentaladaptationservice

在老年人入住养老机构初期，服务人员通过引导、介绍等形式，协助老年人熟悉周边的相关人员、住宿环境、设施环境、服务环境、自然环境，使其尽快融入其中的过程服务。

### 2.3

**心理支持服务** psychologicalsupportservice

通过语言或非语言方式，使老年人的认知、情感和态度有所变化，增强社会适应性，保持和增进身心健康的活动过程。

### 2.4

**情绪疏导服务** emotionalcounselingservice

通过语言沟通对老年人自我认知等不良情绪进行干预和引导，以达到其改善自我情绪状态与人际关系的目的。

### 2.5

## 危机干预服务 crisisinterventionservice

对处于心理危机状态的老年人进行心理帮助或支持的活动过程。

### 3 基本原则

开展老年人心理与精神支持服务，应遵循“关注心理需求、促进身心健康、维护人格尊严、保护个人隐私、尊重个体差异、提供专业服务”的原则。

### 4 一般要求

4.1 养老机构应设置提供心理与精神支持服务的部门。

4.2 应设置心理与精神支持咨询服务工作岗位，明确工作要求，配备专（兼）职心理咨询师、社会工作者、医护人员、康复理疗师、养老护理员提供心理与精神支持服务。相关人员应满足下列要求：

- a)心理咨询师、社会工作者应持证上岗；
- b)医护人员、养老护理员应持证上岗，并接受老年人心理与精神支持服务方面的业务培训，掌握心理沟通技巧，能够及时了解老年人心理、精神需求，应具备一定的心理与精神支持服务能力。

4.3 每 100 名老人应至少配备 1 名社会工作者或心理咨询师。

4.4 养老机构可招募有心理学专业相关背景的志愿者，定期为老年人提供心理与精神支持服务。

4.5 应设置为老年人提供心理与精神支持服务的专用场所，宜配备专用的心理咨询室，咨询室的布置应安全、安静、整洁、温馨、舒适，采光和通风良好，温度适宜，并配备必要的服务设备与用品，如桌椅、康娱设备等。

4.6 老年人心理与精神支持服务所涉及的服务需求评估、服务实施、档案记录、应急救助等方面应建立管理制度。

4.7 应及时将评估结果、服务方案、服务措施、服务效果等信息向法定监护人或第三方进行说明和反馈。必要时可要求老人或法定监护人在书面资料上签字确认。

4.8 向老年人提供心理与精神支持服务时，应对谈话内容、相关记录、其他隐私信息予以保密。

## 5

### 服务流程

#### 5.1

## 心理与精神状态评估

5.1.1 应对新入住老年人进行心理与精神状态评估，至少每半年对入住老年人进行心理与精神状态评估一次，情绪或行为异常等特殊情况下应随时评估。

5.1.2 宜采用测验法、问卷法、观察法、访谈法等方式对老年人进行心理与精神状态评估。可采用附录 A 所提供的评估量表进行评估。

## 5.2 服务实施

5.2.1 根据老年人心理与精神支持需求及评估结果，制定适宜的心理与精神支持服务方案，服务方案至少包括下列内容：

- a) 老年人基本情况信息；
- b) 服务目标，描述行为、情绪、认知情况，确定心理、精神症状；
- c) 心理问题病因分析；
- d) 解决问题的具体方法和措施；
- e) 时间安排，心理咨询与精神慰藉阶段和过程安排；
- f) 效果评价。

5.2.2 应关注老年人心理与精神变化，及时发现老年人心理与精神支持服务需求，适时提供沟通、情绪疏导服务。

5.2.3 日常护理中发现老年人心理与精神问题需要进行心理咨询或危机干预的，应及时向养老机构管理部门通报并采取相应服务措施。

## 5.2.4

服务过程中，应对老年人进行阶段性心理评估，了解服务效果，科学调整服务方案。

## 5.3

### 效果评估

5.3.1 养老机构应成立由医护人员、心理咨询师、社会工作者、康复理疗师、护理人员等构成的评估小组，在服务结束后，对心理与精神支持服务效果进行评估。

5.3.2 对未达到预期效果的应调整服务方案并按新方案实施服务。超出服务范围的，及时转介至专业机构。

## 6

### 服务内容与要求

#### 6.1

## 环境适应服务

### 6.1.1

了解老年人的生活习惯、作息规律、爱好、特长、家庭及文化背景等，引导其尽快适应新环境。

### 6.1.2

帮助新入住老年人熟悉机构的住宿环境、设施环境、服务环境、自然环境。

6.1.3 协助老年人熟悉相关人员，积极引导老人培养良好人际关系，融入集体生活。通过组织开展适宜的文化娱乐活动，促进老年人与他人的沟通交流。

## 6.2 情绪疏导服务

6.2.1 应尊重老年人鼓励其表达情绪，沟通疏导时应态度诚恳、耐心倾听老年人诉说，不忽视、不否认老年的情绪变化，不应指责、批评、笑话老年人会谈的内容。

6.2.2 应调动老年人主观能动性，引导其改变消极认识，帮助其融入集体生活，消除孤独感和隔离感，建立对生活的积极态度，树立科学养老观和积极人生观。

6.2.3 应选择适宜的时间和环境，采取因人而异的疏导方式。

6.2.4 及时掌握老年人心理与精神状况，护理人员陪伴老年人每天聊天次数不少于1次、时间不少于15min，观察发现老年人的情绪、思维和行为等方面是否有异常变化，发现异常及时与其沟通，了解问题原因，做好相关记录。

6.2.5 老年人因身体疾病而诱发的不良情绪，医务人员应依据具体情况，采取下列方式开展心理疏导照护服务：

a) 医务人员通过交谈，向老年人及相关第三方了解老年人身体健康状况，收集病案资料，明确病情。

b) 了解老年人诉求，由医师详细告诉老年人（或相关第三方）所患疾病的发生、发展、治疗方式，协商确定治疗方案，提醒其在治疗过程中的注意事项。

6.2.6 对负面情绪时间较长的老年人，应由专业心理咨询师给予跟踪治疗。必要时请医护人员、社会工作者等专业人员协助处理或转至相关医疗机构。

6.2.7 定期组织志愿者为老年人提供服务，促进其与外界社会接触、交往，倡导老年人参与力所能及的志愿活动。

### 6.2.8

应督促相关第三方定期探访老年人，与其保持联系。

### 6.3

#### 心理支持服务

6.3.1 心理支持以心理咨询服务形式开展，心理咨询应由心理咨询师承担，提供专业的心理支持服务。心理咨询师应明确现有的干预手段和自身能力的局限。

6.3.2 心理咨询师应选择适合的会谈方法，了解老年人的感受、状态、咨询动机和期望。对老年人心理诉求进行深入了解，启发老年人进行自我探索。

6.3.3 针对个案制定心理咨询服务方案，选择适宜的心理咨询方法并按计划开展服务。心理咨询服务方案一般包括以下内容：

- a)老年人基本情况信息；
- b)心理、精神症状；
- c)服务目标；
- d)方法和措施；
- e)服务计划（服务过程安排、效果评价）。

6.3.4 心理支持服务的时间一般为一周一次、一次 50min，必要时也可一周 2 次～3 次。老年人情况比较稳定、趋于好转时，可逐渐降低频次。

6.3.5 服务过程中，应及时对老年人进行阶段性心理评估，了解服务效果，并将其作为调整服务方案和开展下一步服务的依据。

#### 6.3.6

宜从以下几维度开展对老年人心理咨询效果的评估：

- a)咨询师的观察与评定；
- b)老年人对咨询效果的自我评估；
- c)老年人某些症状的改善程度；
- d)老年人咨询前后心理测量结果的比较；
- e)周围人、家人、朋友对老年人的评定；
- f)老年人社会功能恢复的情况。

6.3.7 必要时邀请相关第三方配合参与心理支持服务。老年人出现比较严重的心理问题，超出心理咨询师或社会工作者能力或服务范围，应及时转介至专业机构。

### 6.4

## 危机干预服务

### 6.4.1

有下列情况之一的，可视为危机干预对象：

- a) 遭遇重大事件的老年人；
- b) 产生严重心理困扰的老年人；
- c) 有破坏、攻击甚至伤人行为的老年人；
- d) 有自伤、自残、自杀倾向或曾有自杀未遂史的老年人；
- e) 通过评估筛查出的需要关注的危机者。

### 6.4.2

危机干预服务由心理咨询师或社会工作者承担。应制定危机干预程序并记录相应处理措施。

6.4.3 应保持与危机者密切接触，建立沟通关系。耐心倾听危机者的叙述，了解危机原因，确定危机问题。

6.4.4 危机干预者以综合方式帮助危机者面对个人心理问题。危机干预宜由危机者亲属、相关第三方参与或陪伴，确保危机者的安全。

6.4.5 危机干预中危机者出现情绪失控、昏厥、情感休克或处于激惹状态，产生自杀、危害他人生命安全等行为，应由医护人员提供适当医疗帮助，必要时转诊治疗。

## 6.5

### 安宁疗护

6.5.1 应为临终老年人提供安静舒适的环境，创造家人团聚的机会，鼓励家属陪伴，表达对临终者的关爱和照料。

6.5.2 应为临终者提供心理上的关怀与安慰，消除或减轻临终者对死亡的恐惧、焦虑情绪。为其家属提供心理慰藉和支持。

### 6.5.3

应尽可能满足临终者需求，维护人格尊严，减轻身心痛苦，提高临终前的生命质量。

### 记录与档案

7.1 应为老年人建立心理与精神支持服务专项记录，内容包括服务时间、服务地

点、服务人员、服务过程、评估结果等。

7.2 应将老年人心理与精神评估记录、服务方案、服务实施过程、效果评价等记录归档保存。

## 8 服务评价与改进

8.1 应建立老年人心理与精神支持服务评价机制，定期开展服务回访与满意度测评，加强服务日常监督检查。宜邀请专家或第三方专业机构对服务质量、服务效果进行评价。

8.2 根据服务质量评价结果，通过召开工作例会、座谈会等方式，采取有效措施，持续改进。