

养老机构特困供养人员心理慰藉服务规范

Service specification for psychological consolation of senior care organization
special hardship personnel

2022 - 12 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 基本要求	2
6 服务方式	3
7 服务内容	3
8 档案管理	7
9 服务评价与改进	7
附录 A (资料性) 心态状态初评表	9
附录 B (资料性) 简易智力状态检查量表	10
附录 C (资料性) 新入住人员环境适应记录表	11
附录 D (资料性) 情绪疏导服务记录表	12
附录 E (资料性) 满意度调查问卷	13

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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：贺兰县中心敬老院、宁夏标准化研究院、贺兰县星光老年公寓、西夏区幸福颐养院、灵武市中心敬老院、宁夏儿童福利院、宁夏社会福利院。

本文件主要起草人：王立军、薛蓬、李嘉军、李楠、王秀梅、白姜艳、王立明、张吉平、杨晓军、王宏、赵成荣、张亮、周志远、康桂琴。

养老机构特困供养人员心理慰藉服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构内特困供养人员心理慰藉服务的术语和定义、基本原则、基本要求、服务方式、服务要求、档案管理、服务评价与改进的内容。

本文件适用于宁夏回族自治区内养老机构特困供养人员心理慰藉服务。

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 30446.2 心理咨询服务 第2部分：服务流程

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

MZ/T 039 老年人能力评估

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特困供养人员 special hardship personnel

无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的城乡老年人、残疾人。

3.2

心理慰藉 psychological comfort

通过语言或非语言方式，使特困供养人员的认知、情感和态度有所变化，增强其社会适应性，保持和增进身心健康的过程。

3.3

情绪疏导 emotional counseling

通过语言沟通对特困供养人员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。

3.4

心理支持 Psychological support

具有专业资质的专业人员，运用心理学理论和技术，通过语言与非语言交流，给予特困供养人员个人或群体帮助、启发和教育，使其改变认知、情感、态度和行为，解决其在生活等方面出现的问题，促进其人格的发展和社会适应能力的改善的活动。

3.5

危机干预 crisis intervention

对于处于心理危机状态的特困供养人员进行心理帮助或支持的过程。

3.6

相关第三方 relevant third party

为特困供养人员提供监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、社区，乡镇人民政府及市县（区）人民政府民政部门等。

[来源：GB/T 35796—2017, 3.4, 有修改]

4 基本原则

4.1 自愿原则

接收服务的特困供养人员可自愿选择服务。心理支持、心理咨询服务的请求、暂停、延期、恢复、中止等应建立在自愿的基础上，避免强制。

4.2 个别化原则

应尊重特困供养人员的态度、观点、立场言行，充分考虑个体差异和独特需要。

4.3 保密原则

应承认特困供养人员有表达自我的权利，心理慰藉服务人员应对接收服务的特困供养人员的沟通交流内容和其他隐私信息予以保密。在接受服务的特困供养人员出现自伤或他伤倾向、出现危害社会安全及其他违法等行为或动机等特殊情况下，保密原则限制可取消。

5 基本要求

5.1 人员要求

5.1.1 环境适应和情绪疏导应由接受过心理慰藉方面基本业务培训，能评估并及时了解特困供养人员心理精神需求，具有一定的心理慰藉服务能力的养老护理员或四级及更高级职业等级资格证书的养老护理员以及具备初级资质的社会工作者提供。

5.1.2 心理支持和危机干预服务应由社会工作者、护士、医生或心理治疗师等相关专业人员（应经过相关培训，具备相关资质或能力）提供，必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。

5.1.3 服务人员应每年至少接受一次心理慰藉方面的业务培训，熟悉相关法律法规、政策，及时了解特困供养人员心理、精神需求并掌握沟通技巧及应急处置相关知识。

5.1.4 应具备特困供养人员服务的专业伦理，注重仪容仪表，耐心热情，不冷落、歧视特困供养人员。

5.1.5 应保护隐私权，尊重、接纳特困供养人员。

5.1.6 应熟悉养老机构内心理慰藉服务流程。

5.1.7 应掌握心理慰藉服务的方法与技巧。

5.1.8 应招募有心理学相关专业背景的志愿者，定期为特困供养人员提供心理慰藉服务。

5.2 设施设备要求

养老机构应设有心理咨询室或与其他空间合设的心理咨询区，并符合以下条件：

- a) 个案服务面积应不少于 15 m²，并具有较好的私密性；
- b) 应设有舒适的家具，包括但不限于沙发、桌椅、装饰品、绿植花卉等；
- c) 空间氛围轻松明快，有助于放松身心、舒缓情绪。

5.3 服务要求

- 5.3.1 服务要求应符合 GB/T 35796、GB 38600 的要求。
- 5.3.2 特困供养人员入住养老机构后每年应至少开展一次心理与精神状态评估。情绪或行为异常等特殊状况应随时评估。（评估表参见附录 A 的表 A.1《心态状态初评表》、附录 B 的表 B.1《简易智力状态检查量表》）
- 5.3.3 若无社会工作者、护士、医生或心理治疗师等专业技术人员，可通过购买服务的方式开展心理支持和心理咨询服务。
- 5.3.4 根据特困供养人员需求定期开展个案、小组等多种形式活动，并记录。
- 5.3.5 了解掌握特困供养人员心理和精神状况，发现异常及时处理。
- 5.3.6 对于有心理问题或问题倾向的特困供养人员及时开展评估，并实施干预措施。

6 服务方式

6.1 个案服务

经评估有明显心理情绪等不良行为问题的特困供养人员，应以一对一服务为主，针对个体具体表现和突出问题，进行强化、矫正等解决心理问题。

6.2 小组服务

将2~8名有相似问题的特困供养人员组成一个小组，通过小组活动形式，引导接受服务的特困供养人员就共同关心的主题进行讨论，使特困供养人员在集体活动交往中观察、学习分析有关自己和他人的心理与行为反应，体验情感和人际关系，从而使特困供养人员的不良情绪或行为得以改善。

7 服务内容

7.1 环境适应

7.1.1 服务要求

- 7.1.1.1 应帮助新入住的特困供养人员认识和熟悉养老机构的居室设施、活动场所、膳食场所等生活环境。
- 7.1.1.2 应协助特困供养人员熟悉相关人员，积极引导特困供养人员培养良好人际关系，融入集体生活。
- 7.1.1.3 应帮助特困供养人员主动安排自己的生活，并组织开展适宜的文化娱乐活动，促进其身心健康。
- 7.1.1.4 帮助特困供养人员参加力所能及的劳动，树立生活自信。

7.1.2 服务提供

7.1.2.1 评估

特困供养人员入院时应按照MZ/T 039的要求进行心理与精神状态评估。与特困供养人员沟通，应取得特困供养人员的支持和配合，并告知特困供养人员评估的目的。

7.1.2.2 制定计划

针对新入住的特困供养人员应制定熟悉养老机构环境适应计划, 计划内容应包括但不限于: 姓名、年龄、入住时间、机构基本情况介绍、日常生活起居照顾安排、熟悉相关人员安排、休闲娱乐安排等。

7.1.2.3 服务实施

7.1.2.3.1 帮助特困供养人员与人交往, 介绍有共同爱好的同龄人一起聊天和活动, 基本满足特困供养人员情感交流和社会交往的需要。

7.1.2.3.2 根据特困供养人员身心状况和需求, 开展阅览、书法、绘画、棋牌、健身等活动, 帮助放松身心, 消除紧张情绪、调节心理平衡。

7.1.2.3.3 宜在天气适宜时, 组织特困供养人员开展户外活动, 鼓励有劳动能力的特困供养人员参加力所能及的劳动。

7.1.2.3.4 宜在春节、中秋节等节日, 组织表演、观影、参观游览活动, 丰富特困供养人员生活。

7.1.2.3.5 为失能、失智特困供养人员开展适度的康复性训练, 并提供有助于改善、恢复感知觉的娱乐活动。

7.1.2.4 评价与记录

特困供养人员入住7天~15天内, 应开展一次环境适应效果评价。环境适应服务每次应有记录并评价, 记录表参见附录C的表C.1《新入住人员环境适应记录表》。

7.2 情绪疏导

7.2.1 服务要求

7.2.1.1 特困供养人员有以下情况的, 应进行情绪疏导:

- a) 身体状况发生变化;
- b) 情绪异常;
- c) 亲属朋友发生变故, 或相关第三方探视不及时。

7.2.1.2 帮助特困供养人员调整情绪, 保持乐观的心态。

7.2.1.3 协助特困供养人员获得亲友的尊重、关怀和理解。

7.2.2 服务提供

7.2.2.1 评估

了解特困供养人员意识、情绪状况, 评估特困供养人员在沟通中的配合程度。通过谈话、调查、观察等方式对特困供养人员进行评估, 也可根据情况使用5.3.2中相关量表进行评估。

7.2.2.2 制定计划

应根据特困供养人员存在的情绪问题制定服务计划, 服务计划内容应包括但不限于: 姓名、年龄、入住时间、存在的情绪问题(问题的起因、过程)、服务采取的措施等。

7.2.2.3 服务实施

7.2.2.3.1 对特困供养人员的情绪问题, 给予理解, 并帮助他们认识其异常行为表现。

7.2.2.3.2 根据特困供养人员感兴趣的话题为切入点, 通过积极倾听、启发、表扬和鼓励等方法, 帮助特困供养人员表述情绪和情感, 维护和提升特困供养人员的自尊心。

7.2.2.3.3 帮助特困供养人员正确面对疾病和各种生活问题, 有针对性地介绍疾病的基本知识。

7.2.2.3.4 帮助特困供养人员正确认识衰老的客观规律及自身变化, 增强自我保健和照顾能力。

- 7.2.2.3.5 用各种情绪调节法，如自我教育法、活动转移法、沟通调节法、环境调节法和适当发泄法等调整情绪。
- 7.2.2.3.6 宜增加一些非语言的交流如轻抚、扶特困供养人员走路，帮助其做一些喜欢的事情。
- 7.2.2.3.7 开展联谊活动，为特困供养人员提供交友平台。
- 7.2.2.3.8 组织有能力且有意愿的特困供养人员参加公益活动，每年参加不少于1次。
- 7.2.2.3.9 应开展心理健康和生命观等方面的教育活动，每年不少于2次。

7.2.2.4 评价与记录

应对服务效果进行评价，从特困供养人员情绪症状和生理症状的改善情况以及其对服务效果的满意度等方面进行评价。情绪疏导服务每次应有记录，记录参见附录D的表D.1《情绪疏导服务记录表》。

7.3 心理支持

7.3.1 服务要求

7.3.1.1 特困供养人员有下列情况的，应进行心理支持：

- a) 通过心理测试筛查需要心理支持的；
- b) 与他人产生矛盾或纠纷造成情绪变化较大，需要心理支持的；
- c) 因个人原因或家庭原因造成心理阴影或心理变化较大的；
- d) 遭遇严重的事故或创伤需要给予长期心理支持的特困供养人员。

7.3.1.2 为有需要的特困供养人员提供心理辅导、情绪疏导、认知调节，帮助特困供养人员缓解或减轻抑郁、焦虑、偏执、强迫症状、人际关系敏感等心理问题的困扰。

7.3.2 服务提供

7.3.2.1 评估

7.3.2.1.1 了解特困供养人员意识、情绪状况，评估特困供养人员在沟通中的配合程度，了解相关第三方、小组成员是否与特困供养人员可以有效沟通等。

7.3.2.1.2 根据5.3.2中相关量表对特困供养人员进行评估，并通过谈话、调查、观察等综合情况判断心理存在的问题，评估心理问题的描述包括但不限于：描述行为（包括自控能力差，难于理智做出选择和判断，沉默寡言，长时间不能集中注意，不能信任他人等），情绪情况（包括情绪失控感情脆弱、冷漠、多疑、多虑等），认知情况（包括自卑心理严重、遇到困难退缩、自我防御心理突出等）。

7.3.2.2 制定计划

根据评估结果，分析和界定特困供养人员的问题与需要，与特困供养人员或相关第三方及养老护理人员一起制定个性化的心理支持服务计划，应包括但不限于：

- a) 特困供养人员基本信息如姓名、年龄、入住时间等；
- b) 心理问题的描述；
- c) 情感状况；
- d) 人际交往状况；
- e) 确定心理、精神症状及心理问题病因等；
- f) 解决问题的具体方法、措施等。

7.3.2.3 服务实施

7.3.2.3.1 根据服务计划，运用个案服务或小组服务的方法提供服务。

7.3.2.3.2 宜采用劝导、启发、鼓励、支持、说服、共情、倾听、安慰、开导等方法，帮助特困供养人员发挥其潜在能力，提高克服困难的能力，从而促进心身康复。

7.3.2.3.3 针对实际情况选择适合的心理支持服务，具体心理支持服务内容应按照 GB/T 30446.2 的规定执行。

7.3.2.3.4 心理支持结束前，应按照心理与精神状态评估量表对服务效果进行评估，确定是否达到预期目标。如未达到预期目标时，应分析原因，并由专业人员继续跟踪。

7.3.2.3.5 应开展心理咨询活动，每年不少于 2 次。

7.3.2.4 评价与记录

应在服务方案后做好详细记录，并对服务效果进行评价。

7.4 危机干预

7.4.1 服务要求

7.4.1.1 特困供养人员有以下情况的，应进行危机干预：

- a) 通过心理测试筛查出需要关注的；
- b) 遭遇重大事件的；
- c) 产生严重心理困扰的；
- d) 有自伤、自残、自杀倾向或曾有自杀未遂史的；
- e) 谈论过自杀并考虑过自杀方法的；
- f) 有破坏、攻击甚至伤人行为或倾向的。

7.4.1.2 识别并评估特困供养人员所面临的危机，包括危机的缓急程度、危机来源、可处理危机的资源、以往危机介入的服务记录等。

7.4.1.3 对处在危机情景中的特困供养人员，保障其安全；对自杀、伤人等可能危机生命安全的行为问题，给予隔离看护或保护性约束。

7.4.1.4 协助特困供养人员发挥潜在能力，利用人际支持网络以及社会资源，培养克服危机的自主能力。

7.4.2 服务提供

7.4.2.1 评估

评估按照本文件7.3.2.1执行。

7.4.2.2 制定计划

应根据实际需要成立危机干预工作组，制定危机干预预案。根据评估结果，干预服务计划按照 7.3.2.2 的内容制定。

7.4.2.3 服务实施

7.4.2.3.1 根据干预计划，运用个案服务或小组服务的方法提供服务。

7.4.2.3.2 要取得被干预对象的信任，建立良好的沟通关系。

7.4.2.3.3 提供疏泄机会，鼓励被干预对象表达情感，并以热情，真诚，尊重，接纳，不偏不倚和关心的态度进行倾听、观察、理解、反馈。

7.4.2.3.4 对被干预对象提供危机干预知识的宣教，解释心理危机的发展过程，使其理解目前的处境，理解他人的感情，建立自信，提高对生理和心理应激能力。

7.4.2.3.5 根据不同个体对事件的反应，采取不同的干预防范：如积极处理急性应激反应，开展心理疏导、支持性心理治疗、矫正认知、放松训练等，改善焦虑、抑郁和恐惧情绪，减少过激行为的发生。

7.4.2.3.6 调动社会支持系统，鼓励被干预对象多与他人接触和联系，减少孤独和隔离。

7.4.2.3.7 危机干预中特困供养人员出现情绪失控、抽搐、晕厥等状态时，应由医护人员提供适当的医疗帮助，必要时转诊治疗。

7.4.2.4 评价与记录

危机干预后，应形成个案干预报告或团体干预报告，报告内容宜包括：被干预对象的一般性资料、心理问题、心理状态的陈述，目标完成情况，进行评价并经验总结，下一步工作建议或计划。

8 档案管理

8.1 应为特困供养人员建立心理慰藉服务管理档案，具体内容包括但不限于服务方案、服务实施过程中的心理测评及评估记录、服务过程记录（服务时间、服务地点、服务人员、评估结果）、服务小结等。

8.2 应将特困供养人员心理测量与评估记录、服务方案、服务实施过程、效果评价等记录档案保管应自特困供养人员离开之日起不少于 30 年。

9 服务评价与改进

9.1 服务人员应定期进行业务学习和技能培训，熟悉掌握服务方法。

9.2 应定期评价心理慰藉服务效果，评价可参照附录 E 的表 E.1《满意度调查问卷》，必要时引入第三方评价。

9.3 及时汇总整理特困供养人员及相关第三方的意见，分析心理慰藉服务缺陷的主要原因，对服务过程中发现的问题应持续改进应定期开展服务质量评价，对服务过程中发现的问题应持续改进。

附 录 A
(资料性)
心态状态初评表

心态状态初评见表A.1。

表 A.1 心态状态初评表

姓名： 性别： 年龄： 评定时间： 评定人：

序号	项 目	记录内容	评分
1	1-5 题问答题（答错一题记 0 分，答对记 1 分。）		
2	您的姓名？		
3	您的家住哪里？		
4	您是哪一年出生的？		
5	您今年多大年纪？		
6	您以前或退休前从事什么职业？		
7	6-14 题选择题（“是” 1 分；“否” 0 分）		
8	您是否对目前的生活感到满意？		
9	您是否感到人老了还有自己的价值？		
10	您是否经常参加社会活动？		
11	您是否经常与亲戚朋友来往？		
12	您是否感到自己容易与人相处？		
13	您是否对您的家庭关系感到满意？		
14	您是否对您的经济状况感到满意？		
15	您是否很容易适应新环境？		
16	您是否觉得现在的生活有意义？		
17	15-20 题选择题（“是” 0 分；“否” 1 分）		
18	您是否经常担心自己身体健康？		
19	您是否经常感到疲乏无力？		
20	您是否在理智上失去控制的次数比以前多？		
21	您是否容易哭泣？		
22	您是否在很多时间里感到孤单？		
23	您是否对未来充满焦虑和恐惧？		
	总 分		
评估结果 (在对应的分值内打“√”)		心理状态健康 16-20 分 <input type="checkbox"/>	
		心理状态正常 12-15 分 <input type="checkbox"/>	
		心理状态不稳定 6-11 分 <input type="checkbox"/>	
		心理状态较差 0-5 分 <input type="checkbox"/>	

附录 B

(资料性)

简易智力状态检查量表 (MMSE)

简易智力状态检查量表见表B.1。

表 B.1 简易智力状态检查量表 (MMSE)

姓名: 性别: 年龄: 文化程度: 评定时间: 既往病史:

序号	项目	操作方法	内容	评分
1	定向力	请您按实际情况回答相应的问题	今年是哪一年	
2			现在是什么季节	
3			现在是几月份	
4			今天是几号	
5			今天是星期几	
6			我们现在在哪个城市	
7			哪个区	
8			什么街或乡	
9			什么医院 / 社区 / 养老机构	
10			这是第几层楼	
11	记忆力	请您重复我说的这三样东西	皮球	
12			国旗	
13			树木	
14	注意力 计算力	请您算出这几组题目的答案	100-7	
15			93-7	
16			86-7	
17			79-7	
18			72-7	
19	回忆能力	您说出刚才我让你记住的三样东西	皮球	
20			国旗	
21			树木	
22	命名能力	如: 出示手机	请问这是什么	
23		如: 出示笔	请问这是什么	
24	复述能力	请您跟我说	44只	
25	三步命令	我给您一张纸, 请按我说的做	现在开始用右手拿着这张纸	
26			用两只手把它对折	
27			放在您的左腿上	
28	阅读能力	看到卡片后按要求做	请您闭上眼睛	
29	书写能力	自发的写出一句完整的句子	如: 我是中国人	
30	结构能力	按要求画出两个图形	如: 两个五边形的图案, 交叉处又有个小四边形	
评估结果		正常	26-30分	
		轻度认知障碍	13-25分	
		中度认知障碍	5-12分	
		重度认知障碍	0-5分	
评估计分方法: 以上内容, 每答对一题记1分, 答错为0分。 评估者签名:				

附 录 D
(资料性)
情绪疏导服务记录表

情绪疏导服务记录表见表D.1。

表 D.1 情绪疏导服务记录表

被访者 姓名		年龄		性别		入院时间	
访谈时间			访谈地址				
访谈类别	居住问题 <input type="checkbox"/> 伙食问题 <input type="checkbox"/> 亲人关系 <input type="checkbox"/> 环境适应 <input type="checkbox"/> 纠纷问题 <input type="checkbox"/> 情感问题 <input type="checkbox"/> 团结问题 <input type="checkbox"/> 其他问题 _____						
被访者描述							
具体访谈内容							
访谈结果							
备注							

附 录 E
(资料性)
满意度调查问卷

满意度调查问卷见表E.1。

表 E.1 满意度调查问卷

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 日期：_____

序号	评价指标		评价内容	评价结果															
				非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意							
				10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
1	工作人员	服务态度	您对本机构工作人员服务态度的综合评价																
2		技能水平	您对本机构工作人员专业技能掌握程度的综合评价																
3		人员配备	您对本机构各项工作的的工作人员配备比例的综合评价																
4	服务设施 设备	生活场所设施	您对本机构提供生活居住场所、环境及无障碍设施的综合评价																
5		健身文娱设施	您对本机构提供健身文娱设施设备的综合评价																
6		医疗康复设施	您对本机构提供医疗、康复器械及用具的综合评价																
7		安全救护设施	您对本机构的安全标识、急救设施及紧急呼叫系统设置的综合评价																
8	心理/ 精神 支持 服务	心理/精神支持 服务	您对本机构提供的环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预等心理/精神支持等服务的综合评价																
9	投诉 处理	投诉 处理	您对本机构对服务投诉的处理，是否及时、合理等的综合评价																
10	对机 构支 持程 度	保持在本机构 入住的可能性	合同到期后，您是否会续约继续选择 本机构入住？	□会 □不会															
11	持程 度	向他人推荐本 机构的可能性	您是否会向亲朋好友推荐入住本机 构？	□会 □不会															

注：评价结果勾选“会”为10分，“不会”为1分。