

养老机构精神慰藉服务规范

(征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

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。

本文件由辽宁省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：盘锦市社会（儿童）福利院、辽宁省标准化研究院。

本文件主要起草人：邱桂成、张丽、曲波、邱学思、杨星、于鲨。

本标准发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省民政厅（辽宁省沈阳市青年大街260号），联系电话：024-23992881。

标准起草单位通讯地址：盘锦市社会（儿童）福利院（辽宁省盘锦市大洼区田家镇(三十里村)环城南街南(芳草路西侧)），联系电话：0427-2875063。

养老机构精神慰藉服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构精神慰藉服务的术语与定义、基本原则、服务内容及要求、服务流程、评价及改进的要求。

本文件适用于辽宁省域内养老机构和组织提供的精神慰藉服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构

依法办理登记，为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

3.2

精神慰藉服务

为老年人提供环境适应、情感沟通、情绪疏导、心理咨询、健康生活指导、危机干预及安宁服务等满足精神需求的服务。

4 基本原则

- 4.1 尊重老年人人格，保护老年人隐私。
- 4.2 尊重老年人需求，保持老年人身心愉悦和精神健康。
- 4.3 保证老年人安全，因地制宜，因势利导。

5 基本要求

- 5.1 应设置提供心理咨询、精神慰藉服务的部门，或聘请有资质的心理咨询人员定期提供心理慰藉服务。
- 5.2 老年人入住养老机构前应进行健康评估，应包括精神状态及基本沟通能力的评估。
- 5.3 宜配备提供心理慰藉服务，保护老年人隐私，安静独立的设施或场所。
- 5.4 应配备专（兼）职社会工作者、心理咨询工作人员。
- 5.5 应营造尊老、敬老、和谐、温馨的氛围。

6 人员要求

- 6.1 提供精神慰藉服务的心理咨询师、社会工作者应经过专业培训，具有相关的培训证书或资格证书。
- 6.2 护理人员应接受过精神慰藉方面的基本业务培训，能评估并及时了解老年人心理、精神需求，具备一定的精神慰藉服务能力。
- 6.3 宜招募有心理学教育背景和实践经验的志愿者，定期为老年人提供精神慰藉服务。对不适合提供精神慰藉服务的志愿者，不应安排为老年人提供此类服务。
- 6.4 应按照实际入住老年人人数配备为老年人提供精神慰藉服务的社会工作者。每 100 名老年人应配备 1 名社会工作者或心理咨询师。

7 服务内容及要求

7.1 行为互动

行为互动主要包括：

- 应帮助入住养老机构的老年人熟悉机构环境，融入集体生活；
- 宜制定个性化的入住适应方案，帮助入住老年人顺利度过入住初期；
- 应鼓励老年人参加力所能及的活动，指导老年人安排好自己的生活；
- 应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；
- 应帮助有需要的老年人进行适度的康复训练，提高老年人生活质量。

7.2 言语沟通

言语沟通主要包括：

- 应尊重老年人，与老年人建立充分的信任关系，适时交流，帮助入住老年人树立科学养老观和积极人生观；
- 应及时了解老年人心理与精神的变化，护理人员应陪伴老年人每天聊天次数不少于一次、时间不少于 15 分钟，适时增加与老年人沟通的频次和时间，并做好相关记录；
- 应态度诚恳、耐心倾听，保持正常社交距离，不应指责、批评、笑话老年人会谈的内容；
- 应对求助老人进行积极关注，促进老人与家庭成员之间的充分沟通；
- 应具备与认知症老年人言语沟通和非语言沟通的能力。

7.3 心理健康咨询

心理健康咨询主要包括：

- 人员：应由具有医学、护理学、教育学、心理学等相关专业知识的心理咨询师提供服务；
- 对象：包括但不限于老年个体、老年个体亲属及服务提供者自身；
- 内容：包括但不限于应与老年人建立信任关系，进行富有同理心的沟通，用合适的工具进行心理评估，了解老年人的咨询动机和期望，并针对发现的心理问题 and 需求给予及时、恰当的干预和支持；开展自我心理健康教育、宣传讲解身心老化知识、慢性病的心理照护方法、关注心理亚健康问题、宣传积极老龄化、死亡教育等；应通过沟通和引导，启发老年人进行自我心理探索，挖掘自身的内在力量；
- 形式：可采用讲授、阅读指导、观影、示教与反示教、文娱活动等多种形式。
- 工作要求：
 - 1) 宜只选择一类主题，内容应实用、易于老年人接受，应开展多种形式重复教育；

- 2) 应关注咨询效果，及时调整咨询方法；
- 3) 应对老年人的心理咨询资料保密；
- 4) 活动时间应控制在 10 分钟~30 分钟。

7.4 情绪疏导

情绪疏导主要包括：

- 鼓励和引导老年人表达情绪，不否认、不评判、不忽视老年人的情绪波动，耐心倾听老年人的诉说；
- 应掌握老年人心理与精神状况，发现异常及时做沟通，了解发生原因，制定疏导方案，并告知相关第三方，必要时请医护人员、社会工作者、心理咨询师等专业人员协助处理或转至相关医疗机构；
- 应选择适宜的时间和环境，采取因人而异的疏导方式；
- 应引导老年人正视消极思想，帮助老年人建立积极的生活态度；
- 应调动老年人的主观能动性，提高主观幸福感；
- 应定期组织志愿者为老年人提供服务，促进老年人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；
- 对负面情绪明显、持续时间较长的老年人，应由专业心理咨询师或心理治疗师给予跟踪治疗；
- 应督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系。

7.5 安宁服务

安宁服务主要包括：

- 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，为临终者提供安静舒适的环境，尽可能满足临终者的需求，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期；
- 应有亲属陪伴，鼓励亲属通过悉心照护、亲情陪伴、耐心倾听，让临终老年人表达爱、感恩和感谢，促进关系和解，完成心愿，温暖告别；
- 应为临终老年人提供心理关怀与精神照护，帮助他们直面死亡，与死亡和解，减轻死亡焦虑和恐惧；
- 应及时对临终者亲属提供心理支持和哀伤辅导；
- 与相关第三方协调，为对社会有重要贡献，以及生活有特殊困难的、无亲属或亲属不能陪伴的老人申请社会及政策援助。根据机构的性质和服务能力，协助联系相关资源如：法律咨询、殡葬服务、后事处理等服务。

7.6 危机干预

危机干预主要包括：

- 危机干预应由心理咨询师或心理治疗师承担；
- 危机干预宜由危机者亲属、朋友参与或陪伴；
- 应陪伴危机者，保护危机者的安全；
- 应耐心倾听危机者的叙述，了解危机原因，确定危机问题；
- 应制定认知症老年人的异常行为照护计划和防范措施；
- 当危机者出现情绪失控及身体急症时，应提供及时的医疗救助。

8 服务流程

8.1 心理与精神状态评估

- 8.1.1 应对新入住老年人进行心理与精神状态评估，每半年对入住老年人进行心理与精神状态评估一次，特殊情况随时评估，了解老年人的主要心理、精神问题与服务需求。
- 8.1.2 应采用心理测验法、问卷法、观察法、访谈法等方式对老年人进行心理与精神评估。老年人心理与精神评估应选择合适的老年测量工具。
- 8.1.3 应根据心理与精神状态评估结果确定老年人的心理与精神问题类型。
- 8.1.4 心理与精神问题类型及其严重程度包括但不限于：心理问题、心理和行为障碍、精神疾病等。

8.2 服务实施

- 8.2.1 根据老年人精神慰藉需求及评估结果，制定适宜的精神慰藉服务方案。
- 8.2.2 方案内容应包括心理支持的目标、技术、流程与时间等。
- 8.2.3 应关注老年人心理与精神变化，等实际情况即时调整服务方案，并随着服务的逐渐深入不断补充完善服务方案，及时发现老年人精神慰藉服务需求，适时提供沟通、情绪疏导服务。
- 8.2.4 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，应及时向有关管理部门报告。
- 8.2.5 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。

8.3 效果评估

- 8.3.1 精神慰藉服务结束前，应对服务效果进行评估，确定是否达到预期目标。
- 8.3.2 精神慰藉服务未达到预期目标时，应分析原因，并采取相应措施。

8.4 记录存档

- 8.4.1 应对服务实施过程进行记录，内容包括但不限于服务时间、服务地点、服务人员、服务过程中的相关情况、评估结果等。
- 8.4.2 应将老年人心理与精神评估记录、服务方案、服务实施过程、效果评价等记录存档保存，并对相关结果保密。

9 评价与持续改进

- 9.1 应建立老年人精神慰藉服务评价机制，为老年人提供畅通的服务反馈渠道，定期听取老年人或相关第三方对服务质量、服务效果的意见和建议。
- 9.2 应对收到的投诉和建议及时进行回应和反馈。
- 9.3 应定期对精神慰藉服务质量进行自评，对存在的服务质量问题采取有效的处理措施，实现持续改进。