

ICS 03.080.99

CCS A 12

0B65

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T 4744—2024

养老机构老年人心理疏导服务规范

Specification of psychological counseling service for elderly people in pension institutions

2024-07-11发布

2024-09-10实施

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 发 布

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。

本文件由乌鲁木齐市养老福利院提出。

本文件由新疆维吾尔自治区民政厅归口并组织实施。

本文件起草单位：乌鲁木齐市养老福利院、新疆维吾尔自治区标准化研究院、自治区残疾人劳动就业服务中心。

本文件主要起草人：徐子娟、哈丽旦·艾比布拉、梁荣、茹克百提·艾尔肯、马文娟、刘晓燕、石佳玮、贺芙蓉、韩玉凡。

本文件实施应用中的疑问，请咨询乌鲁木齐市养老福利院。

对本文件的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区民政厅(乌鲁木齐市天山区新华南路538号)、乌鲁木齐市养老福利院(乌鲁木齐市新市区康复路289号)、新疆维吾尔自治区市场监督管理局(乌鲁木齐市新华南路167号)。

新疆维吾尔自治区民政厅联系电话：0991-2880827；传真：0991-2883938；邮编：830002

乌鲁木齐市养老福利院联系电话：0991-3967223；传真：0991-3967223；邮编：830023

新疆维吾尔自治区市场监督管理局联系电话：0991-2818750；传真：0991-2311250；邮编：830004

养老机构老年人心理疏导服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构老年人心理疏导服务的基本要求、基本原则、服务流程、服务内容和服务评价。

本文件适用于养老机构老年人的心理疏导服务。

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—2013 心理咨询服务第2部分：服务流程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

心理疏导 **psychological counseling**

运用心理学的理论和方法，通过专业的沟通技巧和行为技术进行“梳理、泄压、引导”，改变个体的自我认知，从而提高其行为能力和改善自我发展的心理疏泄和引导方法。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 养老机构应配备至少一名心理疏导人员，应具备以下条件之一：

- a) 具备心理学相关专业本科以上学历，获得国家三级心理咨询师以上资质证书；
- b) 具备社会工作相关专业本科以上学历，获得初级社会工作者师以上资质证书，从事相关工作两年以上；

c) 取得中级及以上护理员资质，并有两年以上相关工作经历。

4.1.2 心理疏导人员应每年参加不少于20学时的心理学专业知识培训。

4.2 场地要求

4.2.1 心理咨询室

4.2.1.1 个体心理咨询室设置应包括但不限于：

- a) 面积不低于10 m²，有窗户，私密性好；
- b) 装修风格偏暖色系，淡雅温馨；
- c) 配备三张舒适的、有靠背、有扶手的座椅，90° 或60° 摆放；圆形茶几一台，上摆放抽纸、小盆绿植；

- d) 室内悬挂钟表及视野开阔的风景画1幅~2幅;
- e) 悬挂心理咨询室规章制度及开放时间。

4.2.1.2 团体心理咨询活动室设置包括但不限于:

- a) 面积不低于20 m²;
 - b) 配备不少于8张可移动桌椅、坐垫;
 - c) 配备投影仪、电脑、音响等多媒体设备。
-

4.2.2 心理测量区域

可与心理咨询室共同使用,单独设置时应包括但不限于:

- a) 面积不低于8 m²,有窗户;
- b) 配备心理健康测量量表;
- c) 配备一张书桌,1把~2把舒适的、有靠背、有扶手的座椅。

4.3 档案管理

心理疏导人员应每日负责将本日服务过程中的材料进行收集、整理及归档,并指定专(兼)职人员管理。

5 基本原则

应符合GB/T 30446.2—2013中第3章的规定。

6 服务流程

6.1 流程图

见图1。

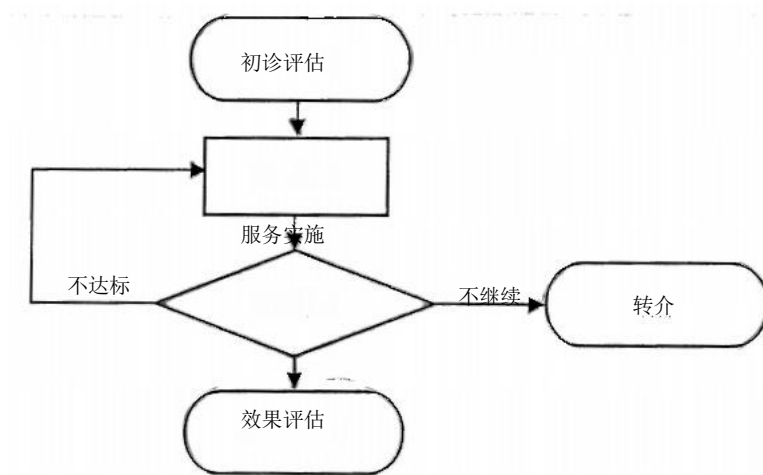


图1 服务流程图

6.2 初诊评估

6.2.1 与老年人及其监护人充分沟通，初步了解老年人的基本情况和心理问题，并进行记录。《养老机构心理疏导服务初诊登记表》参考格式见附录A。

6.2.2 心理疏导人员应采取自评或他评的方式，使用适合老年人的量表。常用的量表可参考但不限于《症状自评量表》（见附录B）、《老年抑郁量表GDS-15》（见附录C）、《焦虑自评量表》（见附录D）。

6.3 服务实施

6.3.1 心理疏导人员应根据评估情况，结合老年人的心理特点及需求制定咨询计划，确定咨询目标，选择合适的咨询方法开展心理疏导工作。

6.3.2 心理疏导人员应遵守心理咨询时间限制，个体心理疏导每周咨询1次～2次，每次30 min～50 min。团体心理疏导每周1次，每次40 min～60 min。

6.3.3 心理疏导人员通过心理健康教育服务为老年人宣传、普及心理健康知识。

6.3.4 心理疏导人员为老年人开展心理疏导服务时应进行记录。《养老机构心理疏导面询记录表》参考格式见附录E。

6.4 效果评估

6.4.1 心理疏导人员应对心理疏导服务效果进行评估，确认是否达到预期目标。

6.4.2 当老年人存在比较严重的心理状况时，应及时转介至心理咨询机构、精神卫生服务机构等。

6.4.3 当预期目标未达成时，心理疏导人员应分析原因，并根据原因和评估情况，采取有效措施，继续跟踪。

6.4.4 当预期目标达成时，服务结束，做好后续的回访工作。

6.5 回访

服务结束后，心理疏导人员应对老年人及其监护人进行回访，方式以走访为主，应听取老年人及其监护人对服务的反馈。

7 服务内容

7.1 • 个体心理疏导

7.1.1 包括但不限于以下四个阶段：

- a) 问题探索阶段：建立良好的咨询关系、巩固治疗动机、收集资料；
- b) 分析认识阶段：和老年人共同分析困扰的现状和影响因素，讨论咨询想要达到的目标；
- c) 治疗行动阶段：选择适合老年人的干预方式并实施干预；
- d) 结束巩固阶段：达到咨询目标后，帮助老年人将咨询结果运用到实际生活中，巩固咨询效果。

7.1.2 心理疏导人员发现患有精神疾病的老年人应及时转介。

7.2 团体心理疏导

7.2.1 包括但不限于以下四个阶段：

- a) 初期阶段：老年人间建立信任感；心理疏导人员应鼓励老年人表达感受、建立目标；
- b) 转换阶段：老年人自我觉察提升，有表达欲；心理疏导人员应指导老年人如何处理矛盾；
- c) 工作阶段：老年人信任感提高，彼此坦诚表达感受并相互给予回馈；心理疏导人员应鼓励老年人尝试新的行为方式；
- d) 结束阶段：老年人因即将离开团体，担心治疗成果能否继续保持；心理疏导人员应妥善处理老年人面对离开团体的情绪，帮助老年人制定计划，巩固治疗成果。

7.2.2 心理疏导人员可根据老年人实际需要，设置团体咨询服务方式。

7.3 心理健康教育

心理健康教育应包括但不限于：

- a) 宣传、普及老年心理健康知识：
 - 1) 开展心理健康讲座活动；
 - 2) 发放心理健康宣传手册。
- b) 促进老年人对心理健康的认识；
- c) 促进老年人对心理咨询工作的认识。

8 服务评价

8.1 评价方式

8.1.1 内部评价

8.1.1.1 养老机构宜听取老年人、家属、照护人员、医务人员等相关人员的建议或意见，通过设置意见箱、网上收集等方式进行心理疏导服务评估和信息收集。

8.1.1.2 接受心理疏导服务的老年人应填写满意度调查问卷，统计数据，形成分析报告。《养老机构心理疏导服务满意度调查问卷》见附录F。

8.1.2 外部评价

8.1.2.1 养老机构宜邀请相关专家对服务质量进行评价，对心理疏导服务评估、信息收集、整理，分析存在的问题及原因，制定具体改进方案，提升专业服务水平。

8.1.2.2 养老机构宜邀请资深心理咨询专家为心理疏导人员定期进行心理督导，对心理疏导案例和心理疏导人员的服务水平提供专业评估。

8.2 评价内容

服务评价的内容应包括但不限于：

- a) 心理疏导服务的有效性；
- b) 心理疏导服务质量；
- c) 心理疏导服务满意度；
- d) 老年心理健康知识宣传满意度；
- e) 老年心理健康团体互助活动成效；
- f) 心理疏导档案记录和保存的规范性。

附 录 A
(资料性)

养老机构心理疏导服务初诊登记表

表A.1给出了养老机构心理疏导服务初诊登记表。

表A.1 养老机构心理疏导服务初诊登记表

监护人姓名		与老年人 关系	配偶口 父母口 兄弟姐妹口 子女口 其它口		联系 电话	
老年人姓名		婚姻状况	未婚口 已婚口 离异口丧偶口		性别	
文化程度	文盲口 小学口 初中口 高中(专)口大学(专)口大学以上口					
生活自理程度	完全自理口 半自理口 无自理能力口				年龄	
民族		职业	公务员口工人口 职员口 教师口 其他_____			
社交关系	融洽口 不融洽口		家庭关系	和谐口 一般口 不和谐口		
用药情况						
既往病史						
心理咨询史	是 口 (次) 否 口		既往诊断			
性格特点	外向,适应力强口 忍耐力强,注重实际口 热情洋溢,极具想象力口 反应迅敏、直言不讳口 现实,果断干练口 热心肠,有责任心口 坦诚果断,见多识广口 热衷思考,内向多疑口 理想主义口 安静,敏感,友善口 忍耐力强,善于观察口.洞察力突出,独立多疑口 坚持果断,有责任心口 责任义务,友好安静口 安静严肃,全面可靠口					
问题简述						

严重程度	非常严重口 比较严重口 不太严重口 不严重口			
问题后果				
处理意见	问题缓解口 系统心理咨询口 转介精神专科医院口 其他口_____			
心理疏导人员签字:			日期:	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/746120005131010215>