

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4376—2022

养老机构心理支持服务基本规范

Basic specification of psychological support provided by senior care organization

2022-10-23 发布

2022-11-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：南京医科大学、江苏省质量和标准化研究院、南通市北护理院。

本文件主要起草人：许勤、嵇艳、朱姝芹、孟瑶、雷阳、姚志剑、刘世晴、孔肖菡、赵华、陈建群。

养老机构心理支持服务基本规范

1 范围

本文件确立了养老机构心理支持服务的总体要求、机构要求、人员要求、流程与方式要求、服务要求和服务质量评价。

本文件适用于养老机构提供的心理支持服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、康复护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[来源:GB/T 29353—2012,3.1]

3.2

心理支持 psychological support

通过言语或非言语方式,使人的认知、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过程。

3.3

心理危机 psychological crisis

个体遭遇负面生活事件或者变故,自身又无法应对和解决这些问题时,内心紧张不断积聚,出现心理状态失调、思维和行为紊乱,并最终进入的一种内心失衡状态。

3.4

危机干预 crisis intervention

对处于心理危机状态的个体进行心理帮助或支持的过程。

4 总体要求

4.1 坚持一般服务与专业服务、无偿服务与有偿服务、机构服务与家庭支持相结合的原则。

4.2 建立健全服务质量管理体系,应在心理支持服务所涉及的服务评估、服务实施、档案记录、评价反馈等方面建立管理制度。

4.3 关注老年人心理需求,应定期对老年人进行心理评估,根据评估结果,制定心理支持计划,针对性地提供心理支持服务。

4.4 向老年人提供心理支持服务时,应符合心理健康照顾的伦理要求,注重保密原则。

4.5 尊重老年人知情同意权。应及时将评估结果、服务方案、服务措施、服务效果等信息向老年人、法

定监护人或第三方进行说明和反馈。

4.6 尊重老年人价值观与宗教信仰。应在开展心理支持服务时考虑老年人不同的宗教信仰。

4.7 定期对心理支持服务效果进行检查,并记录检查结果。对检查中发现的问题,应采取有效整改措施。

4.8 关注护理人员和心理专业人员心理健康,应定期对他们进行相关心理培训,增强其心理弹性。

5 机构要求

5.1 人员配备

5.1.1 应配备至少 1 名心理咨询师或心理治疗师。

5.1.2 宜配备至少 1 名社会工作者。

5.2 场所

5.2.1 应设置与心理支持服务内容相适应的专用场所,具备良好的隐私性,合理划分心理测评、咨询和治疗等功能区域并由专人管理。

5.2.2 应配备独立的心理咨询室,心理咨询室的面积宜在 10 m² 以上。室内空间应色彩柔和,配备家具和装饰用品。

5.2.3 服务环境应安全、安静、整洁、温馨、舒适、采光和通风良好,温湿度适宜,适合老年人的身心特点。

5.2.4 应在明显区域设置安全疏散指示图,指示图上应标明疏散路线、安全出口、人员所在位置和必要的文字说明。

5.3 设施设备

5.3.1 场所设置应充分考虑老年人安全性、便利性,应有防滑、防跌、坡道及安全辅助设施,设施设备无尖角凸出部分。

5.3.2 应具备开展心理支持服务需要的专业硬件和软件,包括桌椅、文件柜、康娱设备,以及心理测评、咨询和治疗的相关设备,如沙盘、音乐、手工等。

5.3.3 可根据条件配备监测系统、可穿戴设备、机器人等智能设备。

5.4 管理

5.4.1 设备使用后应及时登记于使用记录本上,严格落实一人一用一消毒。

5.4.2 应定期检查设施设备是否完好,如有故障应及时维修,不能及时维修应停止使用,并设置警示标志。检查维修应建立记录台账。

6 人员要求

6.1 护理人员

6.1.1 身体情况:应身心健康,能较长时间保持充沛的体力与精力,保证护理工作顺利开展。

6.1.2 资质条件:应持有与其岗位要求一致的职业培训证书;参加过相关心理学知识和技能培训,能识别老年人出现心理问题时的异常表现。

6.1.3 职业精神:应具有尊老敬老、以人为本的职业道德和爱岗敬业、遵章守法、自律奉献的职业精神。

6.1.4 业务素质:应具备合格的业务素质和道德修养,肯定老年人的生存价值。应使用普通话或者当

地方言与老年人进行有效沟通。

6.1.5 培训情况:应每年参加不少于 20 h 的照护培训,并成绩合格。

6.2 心理专业人员

6.2.1 身体情况:应身心健康,保证心理支持服务工作顺利开展。

6.2.2 资质条件:应具备与其岗位要求一致的专业资质证书。

6.2.3 职业精神:应具有尊老敬老、以人为本的职业道德和爱岗敬业、遵章守法、自律奉献的职业精神。

6.2.4 业务素质:应能准确评估老年人出现的具体心理问题,具有老年人心理咨询经验,并根据相应标准采取合适的处理措施。

6.2.5 培训情况:应每年参加不少于 20 h 的心理专业培训,并成绩合格,培训内容包括但不限于:以人为本、尊老爱老的理念,相关政策法律,心理学相关知识和技能等。

7 流程与方式要求

7.1 流程要求

养老机构心理支持服务流程见图 1。实施心理支持服务的人员可根据老年人生理、心理特征及心理问题类型制定个性化心理支持服务流程。

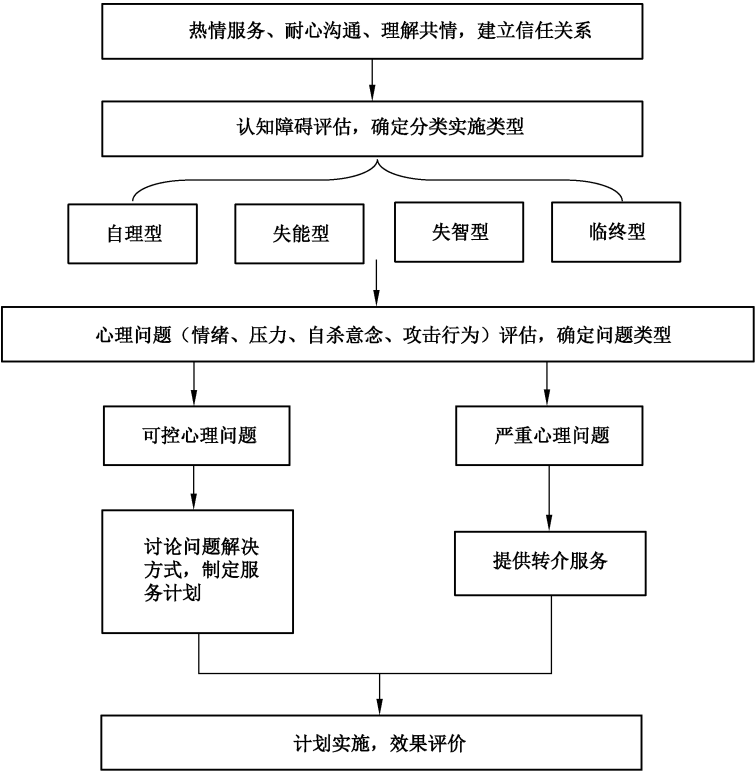


图 1 心理支持服务流程图

7.2 方式要求

7.2.1 心理健康教育

针对老年人心理健康状态,开展为防治心理疾病而进行的心理健康教育,包括知识宣讲、技能训练、

团体辅导等。

7.2.2 心理沟通技术

通过言语或非言语方式,与老年人进行有效沟通,包括倾听、共情、安慰陪伴、解释建议等。

7.2.3 心理干预方式

运用心理学理论和方法,有计划、按步骤地对老年人心理活动、个性特征或行为进行干预,包括心理治疗、心理咨询、心理康复、心理危机干预等。

8 服务要求

8.1 问题评估

8.1.1 老年人认知障碍评估

心理专业人员可使用临床痴呆评定量表、神经精神量表、简易智力状态检查量表对养老机构老年人的精神状态、认知能力、智力水平等进行评估,由此确定老年人认知退化程度。

8.1.2 老年人情绪问题评估

8.1.2.1 抑郁情绪评估

心理专业人员可使用汉密尔顿抑郁量表对老年人抑郁症状进行筛查与评估。

8.1.2.2 焦虑情绪评估

心理专业人员可使用汉密尔顿焦虑量表对老年人焦虑情绪状态进行筛查与评估。

8.1.3 老年人压力状态评估

心理专业人员可使用老年人应激生活事件量表对老年人健康相关问题、婚姻家庭生活相关问题、社交及其他压力问题状况进行测评。

8.1.4 老年人自杀意念评估

心理专业人员可使用自杀意念评价量表对老年人自杀倾向、自伤行为及孤独程度进行测评。

8.1.5 老年人攻击性行为评估

心理专业人员可使用攻击风险筛查量表对老年人的攻击性行为进行测评。

8.1.6 评估时机

心理专业人员应在老年人入院时对其可能涉及的相关心理问题进行评估,掌握其心理问题基本状况。之后结合护理人员反馈的老年人具体生理状况和心理反应,以及家属反馈与院内资源,制定个体化评估方案。

8.2 分类实施

8.2.1 自理型老年人

8.2.1.1 心理专业人员应根据老年人生活中的心理需求,结合相关社会支持资源,提供心理拓展训练、

文体活动、心理团体活动等相应心理支持服务；宜以智能手机、平板电脑等信息化设备为载体，不定期为自理型老年人提供心理健康知识。

8.2.1.2 心理专业人员应根据老年人心理与情绪问题的具体表现，并结合老年人个人需求选择，提供专业的个案咨询与团体心理辅导服务。

8.2.1.3 心理专业人员应根据老年人遇到的突发心理问题，提供危机干预服务。在进行危机干预时应要求危机者家人及朋友参与或陪伴。

8.2.1.4 如发现老年人存在较为严重的心理问题，心理专业人员应及时提供转介服务，推荐到医院或者心理咨询中心就诊。符合下列其中一项即可判断为严重心理问题：

- a) 程度(引发问题的原因较为强烈，对个体威胁较大)；
- b) 时间(痛苦情绪超过 2 个月，不能自行化解)；
- c) 情绪泛化(除初始原因外，其相关联的刺激因素同时引发痛苦情绪)。

8.2.2 失能老年人

8.2.2.1 结合失能老年人的心理需求与身体情况，护理人员应协助老年人主动参与到自己力所能及的自理活动中来，以增强其对自身健康管理的信心和控制感。心理专业人员应提供相应的心理支持与社会支持服务，包括倾听、抚触、音乐、诵读、放松训练、心理健康知识宣讲等。

8.2.2.2 护理人员应密切关注失能老年人的心理、情绪和行为变化，及时做好情绪疏导工作，并耐心陪伴老年人共同面对和疏解情绪困扰，不否认、不忽视老年人的情绪体验。

8.2.2.3 心理专业人员根据老年人心理与情绪问题的具体表现，提供专业的个案咨询、团体心理辅导及危机干预服务。

8.2.2.4 心理专业人员如发现老年人存在较为严重的心理问题(判断同本文件 8.2.1.4)，应及时提供转介服务，推荐到医院或者心理咨询中心就诊。

8.2.3 失智老年人

8.2.3.1 心理专业人员根据每位老年患者的失智情况，与其家人共同制定老年人生活行为标准，使患者每日生活具体化、精细化、流程化，以减缓老年人认知衰退速度。

8.2.3.2 心理专业人员应密切关注失智老年人的情感诉求，识别情绪低落、易发脾气等可能与老年人自身记忆、语言表达能力等退化有关的情绪变化。可以提供包括辨认照片、做算术题、写训练日记、玩游戏及朗诵儿歌等认知训练，由护理人员每天在固定时间陪同户外散步，以此调节情绪和延缓认知衰退。

8.2.3.3 心理专业人员如发现老年人存在较为严重的心理问题(判断同本文件 8.2.1.4)，应及时提供转介服务，推荐到医院或者心理咨询中心就诊。

8.2.4 临终老年人

8.2.4.1 护理人员应为临终者提供安静舒适的环境，邀请家属陪伴，鼓励家属表达对临终者的关爱。

8.2.4.2 心理专业人员应为临终者提供心理上的关怀与安慰，尽可能减轻临终者对死亡的焦虑和恐惧。

8.2.4.3 护理人员及心理专业人员应尽可能满足临终者需求，维护人格尊严，减轻身心痛苦，提高最后的生命质量。

8.2.4.4 心理专业人员应及时为临终者家属提供心理慰藉和支持。

9 服务质量评价

9.1 评价人员

服务质量评价人员包括服务对象(老年人)、老年人家属和专业第三方(医院老年科医护人员或资深

心理咨询师等)三类人员。

9.2 评价方式

养老机构根据老年人自我反馈、家属满意度调查以及第三方观察与评价,综合对护理人员与心理专业人员的服务质量做出评定。

9.3 评价频次

在老年人入院时、实施心理干预后即刻、1个月后、6个月后对干预效果(相关评价指标)进行评价。

9.4 持续改进

心理专业人员及护理人员在遵守保密原则的前提下,做好心理支持服务的工作记录与报告,包括个案记录表、团体心理活动记录表、团体心理咨询记录表等。当预期目标达成时,心理支持服务结束;当预期目标未达成时,应分析原因,并根据原因和评估情况采取有效措施进行改进。同时,在心理支持服务结束以后,心理专业人员应定期进行服务效果跟踪,听取老年人及家属对心理支持服务的质量反馈。

参 考 文 献

- [1] GB/T 29353—2012 养老机构基本规范
-