

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

养老机构老年人精神慰藉服务规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 发布

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	1
4.1 自愿原则	1
4.2 保密原则	1
4.3 科学原则	1
4.4 尊重原则	2
5 基本要求	2
5.1 人员要求	2
5.2 环境与设施设备要求	2
6 服务内容与要求	2
6.1 环境适应	2
6.2 情感沟通	3
6.3 情绪疏导	3
6.4 心理咨询	3
6.5 危机干预	4
7 服务流程	4
7.1 精神慰藉服务流程	4
7.2 信息搜集	5
7.3 分析评估	5
7.4 方案确定	5
7.5 服务实施	5
7.6 效果评估	5
7.7 信息记录存档	5
8 评价与改进	6
参考文献	7

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。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

养老机构老年人精神慰藉服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构老年人精神慰藉服务的基本原则、基本要求、服务内容与要求、服务流程、评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内养老机构提供的老年人精神慰藉服务。

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 3096 声环境质量标准
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 42195 老年人能力评估规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 064 老年社会工作服务指南
MZ/T 169—2021 养老机构社会工作服务规范
DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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、心理健康教育、危机干预及安宁服务（临终关怀）等满足精神需求的服务。

4 基本原则

4.1 自愿原则

服务开展前应遵循老年人自愿选择或监护人选择是否接受服务，不得强迫老年人接受相关的服务。

4.2 保密原则

未经老年人本人及监护人允许不得泄露任何与老年人的谈话内容、相关记录等信息给个人或机构。因工作交流、科学研究等原因确需引用服务案例时，应对其进行技术处理。

4.3 科学原则

服务开展过程中应遵循相关理论和原则,由接受过专业培训且具备相关专业资格的工作人员在特定场所运用专业技术与方法开展服务。

4.4 尊重原则

服务过程中应尊重老年人的态度、观点、立场、言行等,尊重老年人的民族、文化及信仰的差异维护老年人的人格尊严等。

5 基本要求

5.1 人员要求

5.1.1 应设置提供精神慰藉服务的部门,或聘请有资质的社会工作者、心理咨询师、心理医师定期提供精神慰藉服务。

5.1.2 应根据养老机构类型或床位数及入住老年人数配备一定数量的专(兼)职精神慰藉工作人员,数量配备要求见表1。

5.1.3 提供精神慰藉的心理医师、心理咨询师、老年社会工作者等工作人员应经过专业培训,具有相应资质和能力,符合DB41/T 2671的要求规定。

5.1.4 其他工作人员应每年至少接受一次精神慰藉方面的业务培训,熟悉相关法律法规、政策,能及时了解老年人心理、精神需求并掌握沟通技巧及应急处置相关知识,具备一定的精神慰藉服务能力。

5.1.5 应招募有心理学专业相关背景的志愿者,定期为老年人提供精神慰藉服务,并建立志愿者招生计划、登记管理、综合考评制度。

表1 精神慰藉工作人员数量配备表

机构类型		等级/床位数	人员配备数量
全日制养老机构	已获机构评级	五级	每100名老人至少配备1名
		四级、三级	每200名老人至少配备1名
		二级、一级	至少配备1名
	未获机构评级	床位200张及以上	每200张床位至少配备1名
		床位200张及以下	至少配备1名
非全日制养老机构		/	

5.2 环境与设施设备要求

5.2.1 机构开展精神慰藉服务应设置具有保密功能的场所或独立区域并符合JGJ 450及MZ/T 169—2021中4.4的规定。

5.2.2 室内的布置应安全、安静、整洁、温馨、舒适,采光和通风良好,温湿度适宜。

5.2.3 应配备必要的适老化设施设备与用品。

5.2.4 室内空气应符合GB/T 18883的规定,室内噪音应符合GB 3096中的规定。

6 服务内容与要求

6.1 环境适应

6.1.1 应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,根据老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿帮助老年人适应入住新环境。

- 6.1.2 应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，积极引导老年人培养良好的新的人际关系，融入集体生活。
- 6.1.4 应鼓励老年人参加机构组织的闲暇活动等，尽快适应机构生活。
- 6.1.5 应帮助老年人主动安排自己的生活，让老年人身心活跃起来。

6.2 情感沟通

- 6.2.1 应尊重老年人，适时与老年人进行交流，消除各种心理负担。
- 6.2.2 应采取适当的语言与非语言技巧与老年人沟通，不应用指责、批判性语言打断、阻止或扭转老年人的交谈内容，态度真诚，耐心倾听，保持正常社交距离。
- 6.2.3 应根据每次交流情况及时掌握老年人的心理或精神变化，发现异常及时处置并告知相关第三方，做好记录。
- 6.2.4 入住适应期内，工作人员应至少与老年人进行一次沟通交流，后期可视老年人实际情况进行定期或不定期沟通交流。
- 6.2.5 可组织开展适宜的文化娱乐活动，促进老年人与他人之间的沟通交流。

6.3 情绪疏导

- 6.3.1 应调动老年人主观能动性，引导其改变负面情绪，消除孤独和隔离感，帮助老年人建立对生活的积极态度。
- 6.3.2 应选择适宜的时间和环境，采取因人而异的疏导方式，对老年人进行情绪疏导。
- 6.3.3 应尊重老年人并鼓励老年人表达情绪，沟通疏导时应态度诚恳、耐心倾听老年人诉说，观察老年人的情绪变化。
- 6.3.4 对负面情绪持续时间较长的老年人，应由专业心理咨询人员给予干预和跟踪服务，必要时由医护人员、老年社会工作者、心理咨询师等专业人员协助处理或转至相关医疗机构。
- 6.3.5 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。
- 6.3.6 应督促相关第三方定期探访老年人，与老年人共同参加养老机构组织的团体活动，并可通过电话、视频等方式与老年人保持联系。

6.4 心理咨询

- 6.4.1 心理咨询服务应由持有相关资格证书的专业心理咨询师承担。
- 6.4.2 针对心理方面出现较为严重问题并有意主动寻求帮助和解决问题的老年人，通过心理咨询的专业技术方法为老年人提供引导和帮助，使老年人问题能够得到及时有效的解决。
- 6.4.3 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。
- 6.4.4 可根据老年人实际情况采用个体心理咨询或团体心理咨询的方式：
 - 个体心理咨询由心理咨询师与老年人一对一开展，让老年人感受到自我价值与存在感，使老年人的不良情绪得到改善；
 - 团体心理咨询可由咨询师通过团体活动的形式引导老年人就共同关心的主题或心理讲座、心理辅导报告等进行讨论，帮助老年人之间建立信任关系，拉近老年人之间的心理距离，使老年人的不良情绪或行为得以改善。
- 6.4.5 可邀请相关第三方配合参与心理咨询服务，相关第三方应多与老年人沟通，倾听老年人心声，尊重并理解老年人，消除老年人内心焦虑。
- 6.4.6 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师的能力或服务范围，应及时转

介至专业机构。

6.5 危机干预

6.5.1 如有下列情况的老年人，可视为危机干预对象：

- 遭遇重大事件而造成心理或行为异常的老年人；
- 产生严重心理困扰的老年人；
- 有破坏、攻击甚至伤人行为的老年人；
- 有自伤、自残、自杀倾向或曾有自杀未遂史的老年人；
- 通过评估筛查出的需要关注的危机者。

6.5.2 危机干预服务应由心理咨询、社会工作等相关专业人员承担。

6.5.3 危机干预应符合 MZ/T 064 的要求。

6.5.4 危机干预服务过程中宜有老年人家属或相关第三方参与陪伴，确保危机者的安全。

6.5.5 在危机干预过程中当危机者出现情绪失控甚至晕厥、抽搐、休克等状况时，应及时提供及时的医学救助，必要时转诊治疗。

7 服务流程

7.1 精神慰藉服务流程

老年人精神慰藉服务流程包括信息搜集、分析评估、方案确定、服务实施、效果评估、信息记录存档，具体服务流程见图1。

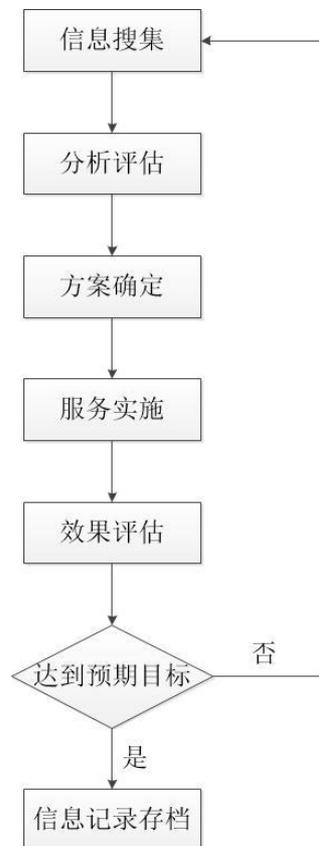


图1 精神慰藉服务流程图

7.2 信息搜集

应搜集老年人生理、心理、家庭关系及社会关系等方面的情况。

7.3 分析评估

7.3.1 应对新入住老年人进行入院评估，了解老年人心理与精神状态；在老年人试住观察期内应做好跟踪评估，至少每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及时评估，了解老年人的主要心理、精神问题与服务需求。

7.3.2 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评估。老年人入住养老机构前应进行老年人能力评估，包括精神状态及基本沟通能力的评估，并应符合 GB/T 42195 的要求。

7.3.3 对于无法自行填写的老年人，工作人员可通过询问老年人或第三方后填写表格，并需第三方签字确认。

7.4 方案确定

7.4.1 根据老年人心理与精神需求及评估结果，制定适合的服务方案，包括但不限于下列内容：

- 老年人基本情况信息；
- 服务目标，描述行为、情绪、认知情况，确定心理、精神症状；
- 心理问题病因分析；
- 解决问题的具体方法和措施；
- 时间、流程安排；
- 效果评价。

7.4.2 在服务方案实施过程中，可根据老年人的变化等具体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。

7.5 服务实施

7.5.1 应根据服务方案，安排精神慰藉工作人员进行适合的精神慰藉服务。

7.5.2 在服务过程中，工作人员应及时与老年人沟通，对老年人进行阶段性心理评估，了解服务实施效果，随时为下一步服务科学调整服务方案。

7.6 效果评估

7.6.1 在服务结束后，养老机构应组织医护人员、心理咨询师、老年社会工作者等心理慰藉工作人员对精神慰藉服务效果进行评估，确认是否达到预期目标。

7.6.2 对未达到预期效果的应分析原因，及时调整服务方案和服务人员进行跟踪服务。超出服务范围的，及时转介至专业机构。

7.7 信息记录存档

7.7.1 应对服务实施过程进行记录，包括服务时间、服务地点、服务人员、服务过程中的相关情况、评估结果等，将相关信息向相关第三方进行说明或反馈，必要时可要求老年人或相关第三方在书面资料上签字确认。

7.7.2 应将老年人心理与精神评估记录、服务方案、服务实施过程、效果评估等记录存档保存，并将存档资料归档到老年人健康档案，保存期限应不少于老年人出院后 3 年。

7.7.3 应对服务存档相关记录保密，未经老年人或相关第三方同意不应泄露相关信息。

8 评价与改进

- 8.1 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。
- 8.2 应对收到的投诉和建议及时进行回应和反馈。
- 8.3 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。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）
 - [3] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [4] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划》
 - [5] MZ/T 032—2021 养老机构安全管理
 - [6] MZ/T 168—2021 养老机构老年人健康档案管理规范
 - [7] MZ/T 171—2021 养老机构生活照料操作规范
 - [8] DB41/T 1298—2016 社区居家养老服务规范
 - [9] DB21/T 3819—2023 养老机构精神慰藉服务规范
-