

ICS 03.080.99

A 12

团 体 标 准

T/ BFSPW 001—2024

养老机构心理慰藉服务规范

Specification for mental consolation services in senior care organizations

2024-01-30 发布

2024-01-30 实施

北京市社会心理工作联合会 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 服务伦理	2
4.1 知情同意	2
4.2 隐私权和保密性	2
4.3 专业胜任力和专业责任	2
5 基本要求	2
5.1 服务制度要求	2
5.2 服务人员要求	2
5.3 服务场所要求	2
6 服务内容	3
6.1 服务对象的心理健康状态评估	3
6.2 服务对象的分类服务支持	3
7 服务方法和技术	3
7.1 个案服务	3
7.2 家庭支持服务	3
7.3 团体（小组）服务	3
8 服务流程	4
8.1 评估	4
8.2 制定服务方案	4
8.3 服务方案实施	4
8.4 服务评价及改进	5
8.5 服务终止	5
8.6 服务信息管理	6
9 报告与记录	6
附录 A（规范性） 养老机构心理慰藉服务规范相关表单	7
附录 B（规范性） 老年人心理健康相关指标评估量表	12
附录 C（规范性） 心理慰藉服务方案相关表单	18
参 考 文 献	20

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。

请注意本文件的主要内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由北京市社会心理工作联合会养老产业心理服务专业委员会提出。

本文件由北京市社会心理工作联合会归口。

本文件起草单位：北京市社会心理工作联合会、北京师范大学、北京劳动保障职业学院、天津中海锦年企业管理服务有限公司、大家健康养老产业投资管理有限公司、国投健康产业投资有限公司、乐成老年事业投资有限公司（双井恭和苑）、泰康之家燕园（北京）养老服务有限公司、北京市通州区德仁社区心理服务中心、北京大学老龄事业发展研究中心、北京社会管理职业学院（民政部培训中心）。

本文件主要起草人：王大华、江淑一、于芷渲、詹洁辰、张小欧、金丽娟、王婷、谭疆宜、张弛、熊德杰、余运英、王英璇、陈冰、李晓。

全国团体标准信息平台

养老机构心理慰藉服务规范

1 范围

本文件规定了心理慰藉服务的伦理、基本要求、内容、方法和技术、流程、评价和改进等内容。本文件适用于养老社区、敬老院、驿站、护理院等养老机构对老年人提供的心理慰藉服务。

2 规范性引用文件

下列文件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 30446.1—2018 心理咨询服务 第1部分：基本术语

GB/T 29353—2012 养老机构基本规范

T/BFSPW 001—2023 老年人心理健康评估规范

3 术语和定义

GB/T 30446.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

心理慰藉服务 service of mental consolation

具有心理专业技能的服务人员根据服务对象的心理状态，采用个案、家庭或团体的工作形式，为服务对象提供心理健康教育、关怀与陪伴，促进个人成长、适应环境、疏导情绪、调适关系的支持和指导，并在危机关怀和安宁服务中提供支持和陪伴的活动。

3.2

心理健康教育 mental health education

根据服务对象的生理、心理、社会功能特点，运用心理学和教育学的原理和方法，采取有目的、有计划的教学措施，使其获得心理健康知识，培养其健康的心理素质，促进其人格的全面发展和成熟，最终达到提高心理健康水平的目的。

3.3

心理咨询 psychological counseling

由具有行业或主管部门认定资格的专业人员，运用心理学理论和技术，通过言语与非言语交流，给予个人或群体帮助、启发和教育，使其改变认知、情感、态度和行为，解决其在生活中出现的问题，促进其人格的发展和社会适应能力的改善。

[来源：GB/T 30446.2—2013，2.1]

3.4

表达性艺术治疗 expressive art therapy

一种非言语性的心理治疗技术，借助音乐、舞蹈、绘画、戏剧、角色扮演、游戏等方式，用创造性、娱乐性、象征和隐喻的形式，起到释放和表达情绪情感、重新接纳和整合外界信息，达到促进心理健康和自我发展的目的。

3.5

危机干预 crisis intervention

当服务对象遇到无法利用现有资源和惯常应对机制进行处理的事件和遭遇，服务人员通过提供有效帮助和支持的应对策略，及时控制、防止或缓解服务对象由不良事件和遭遇造成的功能失调及社会混乱状态。

3.6

安宁服务 hospice services

为临终患者提供姑息治疗、护理、生活照料、社会工作、心理慰藉、伦理支持、后事处理及对照料者提供的心理慰藉活动。

3.7

个案服务 case service

以有需要的个人为服务对象，运用个性化的工作方式，增强其解决困难和适应社会的能力，促进其改

善心理健康状态和社会功能。

3.8

团体（小组）服务 group service

以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员服务对象改善其心理健康状态和社会功能。

3.9

转介 referral

通过规范的程序手续将服务对象介绍给其他能够给予必要帮助的专业人士或服务机构。

3.10

第三方 relevant party

与养老机构签署委托服务协议，承担心理慰藉服务委托代理责任的个人或机构。

4 服务伦理

4.1 知情同意

服务人员在工作之前，应与服务对象或其监护人充分沟通，确保其充分了解心理慰藉工作的目标、过程、方法、可能存在的收益和风险，以及服务人员的专业资质、伦理守则。

4.2 隐私权和保密性

4.2.1 服务人员有责任保护服务对象的隐私权，同时明确认识到隐私权在内容和范围上受国家法律和专业伦理规范的保护和约束。

4.2.2 保密例外情况列项如下：

- a) 服务对象有可能实施危害他人或者危害社会的行为时；
- b) 服务对象有可能实施伤害自身生命安全的行为时；
- c) 法律规定需要披露时，如司法部门取证；
- d) 服务对象有致命的传染性疾病且可能危及他人时。

4.3 专业胜任力和专业责任

4.3.1 服务人员应遵守法律法和专业伦理规范，以科学研究为依据，在专业界限和个人能力范围内以负责任的态度开展评估、辅导支持、关怀陪伴、心理健康教育、转介等工作。

4.3.2 服务人员应不断更新专业知识，提升专业胜任力，促进个人身心健康水平，以更好地满足专业工作的需要。

5 基本要求

5.1 服务制度要求

养老服务机构应在标准体系、制度体系建设过程中，将心理慰藉服务的人员组织、安全管理、服务实施流程、质量控制等管理内容纳入管理体系内，具体参照 GB/T 29353—2012 《养老机构基本规范》。

5.2 服务人员要求

5.2.1 具备良好的人格素养，身心健康，乐于助人，责任心强，有爱心、耐心、热心。

5.2.2 持有下列专业资质之一：国家卫健委颁发的心理治疗师证、人力资源社会保障部颁发的心理咨询师资格证、北京市社会心理工作联合会颁发的社会心理指导师初级及以上职业能力证书、中国心理学会或中国心理卫生协会颁发的心理咨询师培训合格证书、国家高等教育机构颁发的心理学或社会工作相关学历证明。

5.2.3 具有扎实的知识基础，接受过专业机构的心理技能培训时长 200 学时以上，且考核合格。

5.2.4 定期接受个人督导，至少每季度一次。定期接受继续教育，每年不少于 24 学时。

5.2.5 应正确理解心理测量与评估手段在临床服务中的意义和作用，考虑服务对象的个人特征和文化背景，恰当使用测量与评估工具来促进服务对象的福祉。

5.3 服务场所要求

- 5.3.1 有私密性。能让服务对象感受到安全感，满足服务对象对谈论隐私时的私密性要求。隔音良好，不易被人随意闯入打扰。
- 5.3.2 环境舒适。房间至少配置 2-3 把舒适、安全、适老的座椅；配备小茶几、纸巾；地面防滑，有窗可自然通风；房间安静、环境简洁，可适当配置绿植和风景挂画。
- 5.3.3 对于个案服务和家庭支持服务，房间面积以 10 平方米为宜；对于封闭式团体，房间至少能容纳 10 人围圈的团体，面积不少于 30 平米，且以适合团体的活动形式为宜。

6 服务内容

6.1 服务对象的心理健康状态评估

- 6.1.1 对服务对象进行基本信息登记。
- 6.1.2 对服务对象进行心理健康状况和风险进行评估。推荐参照 T/BFSPW 001—2023《老年人心理健康评估规范》对服务对象的认知健康、情绪健康和社会健康状态进行评估，并评估其心理健康受损风险，具体见附录 A.1 老年人心理健康评估表、附录 B.1 认知障碍自评量表（AD8）、附录 B.2 画钟测验（CDT）、附录 B.3 情绪健康量表、附录 B.4 社会健康评估量表、附录 B.5 心理健康受损风险评估量表。根据评估结果，对服务对象的心理健康状态进行综合等级评定。

6.2 服务对象的分类服务支持

- 6.2.1 根据服务对象心理健康综合等级判定结果，进行分类服务管理，见表 1。
- 6.2.2 判定结果为健康且有低/中风险、基本健康且低风险的服务对象，推荐其继续保持当前的生活方式，促进其参与休闲娱乐活动和环境适应，及时关注健康状态是否有变化。
- 6.2.3 判定结果为健康且高风险、基本健康且有中/高风险的服务对象，推荐为其提供心理健康教育、关怀与陪伴、促进个人成长、适应环境、疏导情绪、调适关系方面的服务，并在危机干预和安宁服务中提供支持和陪伴。
- 6.2.4 判定结果为不健康的服务对象，推荐将其转介给专业服务机构。

表 1 分类服务管理表

	健康	基本健康	不健康
低风险	维持原有生活方式	维持原有生活方式	转介
中风险	维持原有生活方式	心理慰藉服务	转介
高风险	心理慰藉服务	心理慰藉服务	转介

注：转介：推荐至医院精神科就诊等。

7 服务方法和技术

7.1 个案服务

- 7.1.1 一般每次服务时长 50-60 分钟，每周 1-2 次为宜，根据服务对象身体状况调整服务时长和频率。危机干预不受单次时长和频次的限制。
- 7.1.2 根据服务对象的情况以及服务人员自身的专业能力来选择使用谈话、表达性艺术治疗、正念、认知行为疗法（cognitive behavioral therapy, CBT）、沙盘游戏等方法和技术，开展个案服务。
- 7.1.3 服务地点可以选择在服务对象日常居住的房间或养老机构个案工作室。

7.2 家庭支持服务

- 7.2.1 家庭支持的服务对象为整个家庭。当服务对象的心理困扰主要来自家庭互动和不良的沟通方式，或希望从家庭中得到更多心理支持，或是在安宁服务中服务对象与家属需要支持，可以使用家庭支持服务。
- 7.2.2 一般每次服务时长 90-120 分钟，每 1-2 周一次为宜。
- 7.2.3 服务地点可以是服务对象日常居住的房间，或者根据家庭支持服务人数选择使用个案工作室或团体工作室。

7.3 团体（小组）服务

- 7.3.1 开展团体服务前应编制团体工作方案，内容包括但不限于团体目标、时间周期及频次、地点、参与人员、团体计划等，推荐使用附录 C.2 团体工作方案。
- 7.3.2 团体服务应有明确的工作目标和主题，如人际关系、情绪调适、环境适应、认知调节、临终关怀、哀伤辅导，推荐开展情绪调适团体、新住户适应团体、认知维持和训练团体、怀旧和缅怀团体、哀伤辅导团体等。
- 7.3.3 连续性的团体工作宜控制在 6-12 次之间，每次时长 45-90 分钟，每周 1-2 次。根据具体团体目标来设定团体服务的周期和频次，以高效实现团体服务目标为准。
- 7.3.4 团体的人数应根据主题和参与人群灵活设置，参加者的人数一般为 6-15 人，1-2 位团体带领者；带领者需要在团体开始前对报名者进行入组评估，并根据参加人数配备合适的带领者，一般超过 10 人的团体需要 2 位带领者；如在半自理、失能、认知症人群中开展团体活动时，至少需要一位护理人员协助。
- 7.3.5 团体可采用封闭式、半封闭式和开放式，封闭式团体活动需要在养老机构中专业的团体工作室开展，半封闭和开放式团体可在公共空间开展。
- 7.3.6 在团体策划过程中应采用专业方法促成团体目标的达成，必要时要对团体目标实施的结果进行科学的测量。团体服务的具体技术、形式和方法，应该根据团体的目标、人群特点、团体计划等灵活采用，推荐使用表达性艺术治疗相关技术，如舞动治疗、音乐治疗、园艺治疗、绘画治疗等。
- 7.3.7 团体结束后需要带领者和工作人员的复盘反思，必要时进行专业督导，并做好相关记录。

8 服务流程

8.1 评估

- 8.1.1 服务人员与服务对象沟通服务目的，经服务对象或监护人同意之后开展心理慰藉服务。
- 8.1.2 根据 T/BFSPW 001—2023《老年人心理健康评估规范》，对服务对象的心理健康状况进行评估和等级判定。
- 8.1.3 针对评估结果被判定为“不健康”的服务对象，服务人员需向服务对象或其监护人提出转介建议：到精神卫生专业机构进一步进行专业评估、诊断和治疗。

8.2 制定服务方案

- 8.2.1 服务人员应根据服务对象的心理健康评估结果，针对服务目的，结合机构具体现实条件，考虑服务对象的意愿，制定可行的服务方案。
- 8.2.2 本文件推荐使用如下方法：个案服务、家庭辅导、团体活动等，使用的技术和方法应在附录 C.1 心理慰藉服务方案中有所体现。
- 8.2.3 方案中包括预期目标、解决顺序、采用技术和方法、时间和周期、风险防范措施等内容，推荐使用附录 C.1 心理慰藉服务方案。
- 8.2.4 在服务实施过程中，服务人员应根据服务对象实际情况和变化及时地灵活调整服务方案，并随着服务的逐渐深入不断完善和优化服务方案。

8.3 服务方案实施

- 8.3.1 服务人员按照服务方案实施服务，每次服务结束后填写附录 A.2 心理慰藉服务记录表，做好服务实施的记录并及时完成归档。
- 8.3.2 在服务实施过程中，服务人员应及时与服务对象沟通，对服务对象进行阶段性心理评估，了解服务效果，并将其作为调整服务方案和开展下一步服务的依据。
- 8.3.3 当服务效果没有达到预期目标时，需及时向上一级督导或主管人员寻求支持。
- 8.3.4 服务实施流程见图 1。

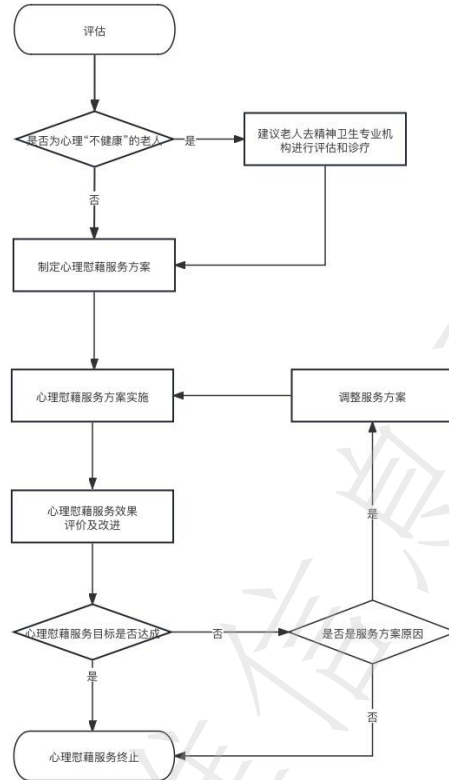


图 1 养老机构心理慰藉服务流程图

8.4 服务评价及改进

8.4.1 服务评价

8.4.1.1 评价方式包括但不限于服务对象评价、家属及照护者评价、养老机构质控和服务满意度评价、外部专家服务质量等级评定和服务质量督导等。

8.4.1.2 评价内容包括但不限于服务内容、服务方式、服务流程及服务人员的服务态度、技能、服务效果的评价。

8.4.1.3 服务评价可使用记名或无记名的方法，形式包括但不限于纸质调查表、在线调查等。

8.4.1.4 服务评价应由养老机构服务负责品质管理负责人组织，定期开展并进行反馈总结，至少每季度开展一次。

8.4.1.5 委托第三方机构开展心理慰藉服务的机构，应至少每季度开展一次对第三方机构的服务评价，可通过对服务对象进行满意度调查和要求第三方机构提供阶段性工作报告的方式开展评价工作。

8.4.2 服务改进

8.4.2.1 根据服务评价中发现的问题，进行有效的分析，寻求专业的督导支持，及时改进服务方案，采取有效措施进行处理等。

8.4.2.2 应至少每个季度开展一次心理慰藉服务督导，推荐使用附录 A.3 心理慰藉服务评价与改进表。

8.4.2.3 服务人员应通过专家督导、朋辈督导和专业学习，不断提升服务的标准化和专业化水平，改善服务质量。

8.5 服务终止

8.5.1 如果服务对象在服务过程中去世或离开养老机构，服务终止。

8.5.2 如果服务目标已经达成，经与服务对象沟通同意，服务终止。

8.5.3 如果服务对象主动要求终止服务，且服务终止对服务对象和第三人无重大影响的，可终止服务；

如终止服务可能会对服务对象和第三人产生生命安全和心理上的重大危机时，不可终止服务，但需要进一步了解服务对象要求终止服务的原因，提示风险，适当调整服务方案。

8.6 服务信息管理

8.6.1 应为每个服务对象建立心理慰藉服务档案。按照归档方式不同，心理慰藉服务档案可分为电子档案和纸质档案。

8.6.2 服务档案应有专人管理，如是纸质档案应使用带锁的档案柜进行保存。

8.6.3 服务人员和档案管理人员恪尽职守，保证服务信息及时归档、整理和正常使用。

8.6.4 服务人员对心理慰藉服务档案进行严格保密。服务人员和档案管理人员严禁擅自携带或向无关人员谈论服务对象心理慰藉服务档案内容。

8.6.5 如果心理慰藉服务案例需要进行公开场合的教学、督导和科研交流，服务人员需要对服务对象的服务信息和记录进行技术处理，不可暴露服务对象的真实姓名、房间号、单位和家人等可供辨识真实身份的信息。

8.6.6 原则上只有相关服务人员可以调阅服务对象的服务档案，如遇第三方评审、法律相关规定需要调取使用心理慰藉服务档案，需经养老机构领导签字确认。

9 报告与记录

应完善心理慰藉服务过程的相关报告和记录，具体包括《老年人心理健康评估表》（见附录 A 表 A.1）；《心理慰藉服务记录表》（见附录 A 表 A.2）；《心理慰藉服务评价与改进表》（见附录 A 表 A.3）；《认知障碍自评量表（AD8）》（见附录 B 表 B.1）；《画钟测验（CDT）》（见附录 B 表 B.2）；《情绪健康量表》（见附录 B 表 B.3）；《社会健康评估量表》（见附录 B 表 B.4）；《心理健康受损风险评估量表》（见附录 B 表 B.5）；《心理慰藉服务方案》（见附录 C 表 C.1）；《团体服务方案》（见附录 C 表 C.2）。

附录 A
(规范性)

养老机构心理慰藉服务规范相关表单

养老机构心理慰藉服务规范相关表单包括表A.1老年人心理健康评估表、表A.2 心理慰藉服务记录表、A.3 心理慰藉服务评价与改进表。

A.1 老年人心理健康评估表

一、基本信息					
1. 评估人员信息					
姓名		证件号码		联系电话	
所属机构名称					
评估方式	<input type="checkbox"/> 纸笔 <input type="checkbox"/> 电子终端				
评估日期	年 月 日	评估地点	<input type="checkbox"/> 社区 <input type="checkbox"/> 养老机构 <input type="checkbox"/> 评估对象家中		
评估对象是否自主回应	<input type="checkbox"/> 否(有代理评估者) <input type="checkbox"/> 是 注: 若选是,即评估对象自主回应评估内容,则跳过代理评估者信息,直接回答评估对象信息。				
2. 代理评估者信息					
姓名		证件号码		联系电话	
与评估对象关系	<input type="checkbox"/> 家属 <input type="checkbox"/> 照护工作人员 <input type="checkbox"/> 其他_____			照护时长	<input type="checkbox"/> 3-6个月 <input type="checkbox"/> 7个月-1年 <input type="checkbox"/> 1年以上
3. 评估对象信息					
姓名		性别		出生年月	
民族	<input type="checkbox"/> 汉族 <input type="checkbox"/> 少数民族		宗教信仰	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	
证件号码				联系电话	
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离婚 <input type="checkbox"/> 丧偶		文化程度	<input type="checkbox"/> 文盲 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中/中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 研究生及以上	
居住地区	<input type="checkbox"/> 城市 <input type="checkbox"/> 农村				
收入来源	<input type="checkbox"/> 个人经济收入 <input type="checkbox"/> 子女的经济支持 <input type="checkbox"/> 退休养老保险 <input type="checkbox"/> 社会养老保险 <input type="checkbox"/> 其他, _____				
二、评估项目					
评估内容	一级指标	二级指标	三级指标	转换分值	具体评估标准及分值转换对照表
心理健康评估	认知健康 30分	自陈评估 15分	AD8	()分	15分,正常,附录B中B.1认知障碍自评量表评分0-2分
					7分,轻度下降,附录B中B.1认知障碍自评量表评分3-5分
					0分,中度下降,附录B中B.1认知障碍自评量表评分6-8分
	客观评估 15分	画钟测验	()分	15分,正常,附录B中B.2画钟测验评分3-4分	
				7分,轻度下降,附录B中B.2画钟测验评分2分	
				0分,中度下降,附录B中B.2画钟测验评分0-1分	
情绪健康 40分	积极体验 20分	生活满意度	()分	20分,满意,附录B中B.3.1生活满意度指标评分8-10分	
				12分,一般,附录B中B.3.1生活满意度指标评分3-7分	
				4分,不满意,附录B中B.3.1生活满意度指标评分0-2分	

	消极体验 20分	焦虑情绪	()分	10分, 正常, 附录B中B.3.2焦虑情绪指标评分0分	
				6分, 轻度, 附录B中B.3.2焦虑情绪指标评分1-5分	
				0分, 重度, 附录B中B.3.2焦虑情绪指标评分6-10分	
		抑郁情绪	()分	10分, 正常, 附录B中B.3.3抑郁情绪指标评分0-7分	
				6分, 轻度, 附录B中B.3.3抑郁情绪指标评分8-11分	
				0分, 重度, 附录B中B.3.3抑郁情绪指标评分12-18分	
	社会健康 30分	积极体验 15分	人际信任感	()分	10分, 良好, 附录B中B.4.1人际信任感指标评分>2分
					6分, 一般, 附录B中B.4.1人际信任感指标评分为2分
					3分, 较差, 附录B中B.4.1人际信任感指标评分<2分
		感恩意识	()分	5分, 良好, 附录B中B.4.2感恩意识指标得分≥9分	
				3分, 一般, 附录B中B.4.2感恩意识指标评分5-8之间	
				1分, 较差, 附录B中B.4.2感恩意识指标评分0-4分	
消极体验 15分	孤独感	()分	15分, 正常, 附录B中B.4.3孤独感量表指标评分0分		
			10分, 轻度, 附录B中B.4.3孤独感量表指标评分1-2分		
			5分, 明显, 附录B中B.4.3孤独感量表指标评分3-6分		
受损风险评估	积极因素	社会支持	()分	0分, 不缺乏社会支持, 附录B中B.5.1社会支持指标评分0分	
				2分, 社会支持较低, 附录B中B.5.1社会支持指标评分2分	
				4分, 社会支持很低, 附录B中B.5.1社会支持指标评分4分	
		社会参与	()分	0分, 社会参与度正常, 附录B中B.5.2社会参与指标评分0分	
	1分, 社会参与度过低, 附录B中B.5.2社会参与指标评分1分				
	消极因素	负性生活事件	()分	0分, 无消极影响, 附录B中B.5.3负性生活事件指标量表评分0分	
				2分, 消极影响较高, 附录B中B.5.3负性生活事件指标评分1-2分	
				4分, 消极影响很高, 附录B中B.5.3负性生活事件指标评分≥3分	
	三、心理健康水平各维度评估结果				
	认知健康	()分, <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 不健康			

心理健康评估	情绪健康	()分, <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 不健康
	社会健康	()分, <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 不健康
四、心理健康综合评估结果		
老年人心理健康综合状态	健康水平: ()分, <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 不健康 风险等级: ()分, <input type="checkbox"/> 低风险 <input type="checkbox"/> 中风险 <input type="checkbox"/> 高风险	
评估人员签字:		年 月 日
评估机构意见:	<input type="checkbox"/> 健康+低风险 <input type="checkbox"/> 基本健康+低风险 <input type="checkbox"/> 不健康+低风险 <input type="checkbox"/> 健康+中风险 <input type="checkbox"/> 基本健康+中风险 <input type="checkbox"/> 不健康+中风险 <input type="checkbox"/> 健康+高风险 <input type="checkbox"/> 基本健康+高风险 <input type="checkbox"/> 不健康+高风险	
签名(盖章):		年 月 日

A.2 心理慰藉服务记录表

服务对象姓名:

服务地点:

服务对象年龄:

 个案工作室

服务人员姓名:

 团体工作室

服务时间: 年 月 日 时 分— 时 分

 个案房间 (房号)

服务时长:

本次服务目标	使用的心理慰藉方法	长者/家属/其他照顾者的反馈
<input type="checkbox"/> 调节情绪 <input type="checkbox"/> 促进人际关系 <input type="checkbox"/> 认知功能维持 <input type="checkbox"/> 展示优势价值 <input type="checkbox"/> 个人成长 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 个案服务 <input type="checkbox"/> 家庭辅导 <input type="checkbox"/> 团体工作 <input type="checkbox"/> 表达性艺术治疗 <input type="checkbox"/> 沙盘游戏 <input type="checkbox"/> 正念 <input type="checkbox"/> 认知行为疗法 <input type="checkbox"/> 心理健康教育 <input type="checkbox"/> 陪伴 <input type="checkbox"/> 其他方法	<input type="checkbox"/> 没有变化 <input type="checkbox"/> 有所改善 <input type="checkbox"/> 需要转介 <input type="checkbox"/> 可以结案
服务过程描述		
<p>团体工作图片 (如开展)</p>		

A.3 心理慰藉服务评价与改进表

心理慰藉服务评价与改进表		
评价方式	评价结果	评价单位
<input type="checkbox"/> 机构内服务满意度调查	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 服务对象自评 <input type="checkbox"/> 养老机构评价
<input type="checkbox"/> 机构内服务质量检查	<input type="checkbox"/> 达成目标 <input type="checkbox"/> 待完善 <input type="checkbox"/> 未达成目标	<input type="checkbox"/> 服务对象自评 <input type="checkbox"/> 养老机构评价
<input type="checkbox"/> 机构内一对一服务效果评价	<input type="checkbox"/> 达成目标 <input type="checkbox"/> 待完善 <input type="checkbox"/> 未达成目标	<input type="checkbox"/> 服务对象自评 <input type="checkbox"/> 养老机构评价
<input type="checkbox"/> 外部机构检查评价	<input type="checkbox"/> 达成目标 <input type="checkbox"/> 待完善 <input type="checkbox"/> 未达成目标	<input type="checkbox"/> 服务对象自评 <input type="checkbox"/> 养老机构评价
<input type="checkbox"/> 第三方机构服务效果评价	<input type="checkbox"/> 达成目标 <input type="checkbox"/> 待完善 <input type="checkbox"/> 未达成目标	<input type="checkbox"/> 服务对象自评 <input type="checkbox"/> 养老机构评价
<p>下一步改进措施</p>		
<p>服务对象签名： _____ 日期： _____</p> <p>服务人员签名： _____ 日期： _____</p> <p>上级主管/督导签名： _____ 日期： _____</p>		

附录 B
(规范性)

老年人心理健康相关指标评估量表

老年人心理健康相关指标评估量表包括表B.1 认知障碍自评量表(AD8)、表B.2 画钟测验(CDT)、表B.3 情绪健康评估量表、表B.4 社会健康评估量表、表B.5 心理健康受损风险评估量表。

表B.1	认知障碍自评量表(AD8) (Galvin et al, 2005)		
表B.2	画钟测验(CDT) (Shulman, 2000)		
表B.3	情绪健康评估量表	B.3.1	生活满意度量表 (Pavot & Diener, 1993)
		B.3.2	焦虑情绪量表 (Pachana et al, 2007)
		B.3.3	抑郁情绪量表 (Radloff, 1977)
表B.4	社会健康评估量表	B.4.1	人际信任感 (高学德, 2016)
		B.4.2	感恩意识 (McCullough et al, 2002)
		B.4.3	孤独感 (Hughes et al., 2004)
表B.5	心理健康受损风险评估量表	B.5.1	社会支持 (Lubben et al, 2006)
		B.5.2	社会参与
		B.5.3	负性生活事件(孙鹃娟 & 蒋炜康, 2020)

B.1 认知障碍自评量表 (AD8)

在最近几年, 您是否出现下面的情况	是	否	不知道
1. 判断力出现问题(例如, 觉得自己很难做一个决定; 或者会经常被人推销买一些没用的东西; 或者有思考障碍等)	1分	0分	0分
2. 出现兴趣减退, 爱好改变, 活动减少	1分	0分	0分
3. 不断重复同一件事(例如, 总是问相同的问题, 重复讲同一个故事或同一句话等)	1分	0分	0分
4. 学习使用某些简单的日常工具或家用电器、器械有困难(例如电脑, 智能手机, 遥控器、微波炉等)	1分	0分	0分
5. 记不清当前的月份或年份等(例如询问, “现在是哪一年, 哪个月份?”)	1分	0分	0分
6. 处理复杂的个人财务问题有困难(例如, 不知如何看账单, 如何交水、电、煤气费等)	1分	0分	0分
7. 记不住和别人的约定(例如, 忘了之前约好的事情, 时间或地点等)	1分	0分	0分
8. 日常生活中的记忆和思考能力出现问题	1分	0分	0分
得分:			
注: 得分为选择相应选项后的分值总和。			

B.2 画钟测验 (GDT)

指导语：要求被试在白纸上画一个钟，先画上钟表盘，再在表盘上标上12个数字，然后把指针指在制定时间的位置（例如9点15分），被试要在10分钟内完成。

评分标准	得分
画出闭锁的圆	1分
将数字安放在正确的位置	1分
表盘上包括12个正确顺序的数字	1分
将指针安置在正确的位置上	1分
得分：	
注： 1. 得分为符合标准得分的总和； 2. 若评估对象因身体原因（如残疾、手抖等），无法握笔，则可通过给他人指令协助画钟测验。	

B.3 情绪健康量表

指标	条目	是	中立	否
B.3.1 生活满意度	1. 我的生活在大多数方面都接近于我的理想	2分	1分	0分
	2. 我的生活条件很好	2分	1分	0分
	3. 我对我的生活很满意	2分	1分	0分
	4. 到现在为止,我已经得到了在生活中我想要得到的重要东西	2分	1分	0分
	5. 如果我能再活一次,我基本上不会作任何改变	2分	1分	0分
	得分:			
B.3.2 焦虑情绪	在过去一周,是否出现下列情况	是	中立	否
	1. 我总是在担忧	2分	1分	0分
	2. 一点儿小事也会给我很大烦恼	2分	1分	0分
	3. 我觉得自己是爱担忧的人	2分	1分	0分
	4. 我经常感到紧张	2分	1分	0分
	5. 我的想法经常让我很焦虑	2分	1分	0分
得分:				
B.3.3 抑郁情绪	在过去一周,出现下列情况的频率	没有	有时	经常
	1. 您觉得自己心情很好吗	2分	1分	0分
	2. 您觉得孤单吗	0分	1分	2分
	3. 您觉得心里很难过吗	0分	1分	2分
	4. 您觉得自己的日子过得很不错吗	2分	1分	0分
	5. 您觉得不想吃东西吗	0分	1分	2分
	6. 您睡眠不好吗	0分	1分	2分
	7. 您觉得自己不中用了吗	0分	1分	2分
	8. 您觉得自己没事可做吗	0分	1分	2分
	9. 您觉得生活中有很多乐趣(有意思的事情)吗	2分	1分	0分
得分:				
注: 所有指标得分均为选择相应选项后的分值总和。				

B.4 社会健康评估量表

指标	您是否同意以下陈述	是	中立	否
B.4.1 人际信任感	1.社会上大多数人是可以信任的	2分	1分	0分
	2.社会上大多数人是要非常小心提防的	0分	1分	2分
	得分:			
B.4.2 感恩意识	1.生命中我觉得有太多需要感谢的人	2分	1分	0分
	2.如果我要列出我觉得要感谢的,那将会很长的一串	2分	1分	0分
	3.当我环顾这个世界时,我看不出多少需要感谢的人或事	0分	1分	2分
	4.我要感谢各种各样的人	2分	1分	0分
	5.随着年龄的增长,我发现自己更会感谢对我成长有影响的人和事	2分	1分	0分
	6.要我说出要感谢什么人或什么事要花很多时间才想得出来	0分	1分	2分
	得分:			
B.4.3 孤独感	在过去一周,出现下列情况的频率	没有	有时	经常
	1.过去一周您觉得自己没人陪伴吗	0分	1分	2分
	2.过去一周您觉得自己被别人忽略了吗	0分	1分	2分
	3.过去一周您觉得自己被别人孤立了吗	0分	1分	2分
	得分:			
注: 所有指标得分均为选择相应选项后的分值总和。				

B.5 心理健康受损风险评估量表

风险指标	最近一个月您得到过几位家人或亲友的帮助？ (物质帮助、情感帮助、实际帮助等)	没有	1位	2位及以上
B.5.1 社会支持		4分	2分	0分
	风险得分：			
	在最近一个月里，您是否参加过下列活动			
	1. 从事有收入的工作			
	2. 参与政治团体的活动（例如政策宣传、党建、民主党派或民间政治团体的活动）			
	3. 为社会或社区的管理建言献策或参与投票			
	4. 参与社区或社会组织的志愿服务			
	5. 参加慈善活动（捐款，捐物）			
	6. 给亲戚、朋友或邻居帮忙做事			
	7. 为亲友或邻居消解烦心事			
	8. 与亲友或邻居聚会			
	9. 与他人一同旅行或郊游			
	10. 参加学习类活动（例如参观博物馆、参加老年大学等）			
	11. 参加休闲娱乐类活动（例如广场舞、棋牌、运动、摄影等）			
	12. 其他，_____			
	风险得分：			
	注： 0项，计风险分数为1分；1项及以上，计风险分数为0分 其他一是指除所列举活动外的其他有效社会活动，按照活动形式数计分			
	最近一年您的生活中是否发生以下事件	是否发生		事件风险系数
	1. 本人重病（重病：指危及生命的疾病）	0 否	1 是	2
	2. 独居	0 否	1 是	1
	3. 失能	0 否	1 是	1
	4. 家人重病（重病：指危及生命的疾病）	0 否	1 是	1
	5. 意外事故	0 否	1 是	1
	6. 配偶去世	0 否	1 是	1
	7. 子女去世	0 否	1 是	2
	8. 其他亲友去世	0 否	1 是	1
	9. 与亲友起冲突	0 否	1 是	2
	10. 财物损失	0 否	1 是	1
	11. 自然灾害	0 否	1 是	1
	风险得分：			
	注： 风险得分 = 选择“是”的事件风险系数之和			
B.5.2 社会参与				
B.5.3 负性生活事件				

附录 C
(规范性)

心理慰藉服务方案相关表单

心理慰藉服务方案相关表单包括表C.1 心理慰藉服务方案、表C.2 团体服务方案。

C.1 心理慰藉服务方案

一、服务对象基本资料

姓名:

性别:

房间号:

二、心理健康状况评估结果

- 健康+低风险 基本健康+低风险 不健康+低风险
健康+中风险 基本健康+中风险 不健康+中风险
健康+高风险 基本健康+高风险 不健康+高风险

三、服务目标

- 调节情绪 达成结果是_____
- 促进人际关系 达成结果是_____
- 认知功能维持 达成结果是_____
- 展示优势价值 达成结果是_____
- 个人成长 达成结果是_____
- 其他 达成结果是_____

四、使用方法及工作计划

序号	开始时间	服务频次	服务方法/形式	负责人
			<input type="checkbox"/> 个案服务 <input type="checkbox"/> 家庭辅导 <input type="checkbox"/> 团体工作 <input type="checkbox"/> 表达性艺术治疗 <input type="checkbox"/> 沙盘游戏 <input type="checkbox"/> 正念 <input type="checkbox"/> 认知行为疗法 <input type="checkbox"/> 心理健康教育 <input type="checkbox"/> 陪伴 <input type="checkbox"/> 其他方法	
.....

五、服务风险

- 1、服务风险因素:
2、服务风险防控措施:

服务方案制定时间:

上一级主管/督导签字:

日期:

C.2 团体服务方案

一、团体目标（情绪、人际关系、认知功能等）

二、主办部门

三、团体对象与团体人数

四、团体日期及具体时间

五、团体活动安全管理预案

1、活动风险因素：

2、活动风险防控措施：

3、活动安全人员具体分工：

六、团体活动地点

七、团体活动设计总表

次序	活动日期	单次活动名称	单次活动目标
第一次			
第二次			
第三次			
第四次			
第五次			
第六次			
……			

八、团体活动中单次活动表

本次活动主题					
活动次序		日期		领导者	
本次活动地点		时间		协同领导者	
本次活动目标					
本次活动物资准备					
活动环节	时间	活动内容与步骤		活动物料	

参 考 文 献

- [1] GB/T 30446.2-2013 心理咨询服务 第2部分：服务流程。
- [2] DB11/T 1723-2020 养老机构心理咨询服务规范。
- [3] 《应用心理学》，机械工业出版社，2019年版。
- [4] 《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则(第二版)》，心理学报，2018年2月。
- [5] 《社会工作者职业道德指引》，中华人民共和国民政部，2012年12月。

全国团体标准信息平台