

ICS 03.080.30

CCS A 12

团 体 标 准

T/CPCPA 0007—2024

# 城市社区老年人心理健康服务指南

Guidelines for mental health services for the elderly in urban community

2024-12-31 发布

2025-1-1 实施

中国人口文化促进会

发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务原则 .....	2
5 服务内容 .....	3
6 服务方法 .....	4
7 服务过程 .....	5
8 人员要求 .....	6
9 服务管理 .....	7
10 服务保障 .....	7
附录 A（规范性） 城市社区老年人心理健康服务流程图 .....	9
参考文献 .....	10

## 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。

请注意本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国人口文化促进会提出并归口。

本文件起草单位：中国科学院心理研究所、和的慈善基金会、德耆慈善基金会、北京师范大学中国公益研究院、北京中科心理援助中心。

本文件主要起草人：刘正奎、司徒颖、王金凤、徐晓新、高云霞、陈天勇、吴坎坎、方若蛟、罗钰加、耿曰美、刘冲、胡兴民、李晓景、李庆忠。

## 引 言

为响应《“十四五”健康老龄化规划》，健全老年人心理关爱服务体系，完善老年人心理健康服务，稳步提升老年人心理健康水平，特制定本系列文件。

本系列文件旨在从不同维度指导、规范老年人心理健康服务行为，拟由五个部分组成：

- 通用指南。目的在于确立老年人心理健康服务基本原则，指导开展老年人心理健康服务。
- 城市社区指南。目的在于确立城市社区提供老年人心理健康服务原则，规定城市社区老年人心理健康服务的内容、方法、过程、管理、保障等方面要求。
- 农村社区指南。目的在于确立农村社区提供老年人心理健康服务原则，规定农村社区老年人心理健康服务的内容、方法、过程、管理、保障等方面要求。
- 养老机构指南。目的在于确立养老机构提供老年人心理健康服务原则，规定养老机构老年人心理健康服务的内容、方法、过程、管理、保障等方面要求。
- 突发事件指南。目的在于确立突发事件下提供老年人心理健康服务原则，规定突发事件老年人心理健康服务的内容、方法、过程、管理、保障等方面要求。

本系列文件将立足老年心理需求，准确把握标准要素内在联系，遵循标准化工作规律，以利构建老年心理健康服务体系，推进养老服务质量提升，积极应对老龄化。



# 城市社区老年人心理健康服务指南

## 1 范围

本文件确立了城市社区老年人心理健康服务（以下简称“服务”）的原则、过程，规定了服务的内容、管理和保障的要求，描述了服务的方法，界定了相关的术语。

本文件适用于城市区县级社会心理服务指导中心/社会心理服务督导中心为60岁及以上老年人提供心理健康服务，街道/乡镇级社会心理服务中心/社会心理服务站为60岁及以上老年人提供心理健康服务参照使用。

## 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。

WS/T 802—2022 中国健康老年人标准

T/BFSPW 001—2023 老年人心理健康评估规范

T/CPCPA 0002—2023 老年人心理健康服务指南

## 3 术语和定义

T/CPCPA 0002—2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市社区老年人** **the elderly in urban community**

在城市社区中居家养老或社区中心养老的60岁及以上的老年人。

### 3.2

**城市社区老年人心理健康服务工作者** **mental health worker for the elderly in urban community**

在城市社区环境中，具备相应知识和技能，能为老年人提供心理健康宣传教育、心理健康评估、心理健康维护与促进和转介（3.6）的人员，包含：

- a)....社区工作人员、社会工作者、医疗卫生工作者、心理健康工作者；
- b)....老年人的家庭成员与照料者；
- c)....健康照护师、养老服务师；
- d)....“银龄行动”志愿者与其他有意愿和行动能力的老年人。

### 3.3

**老年人心理健康** **mental health of the elderly**

老年人认知功能正常，情绪积极稳定，自我评价恰当，人际交往和谐，适应能力良好，以及道德健康。

[来源：T/CPCPA 0002—2023，3.1]

### 3.4

**老年人心理健康服务** **mental health service for the elderly**



#### 4.4.4 界限

服务提供者应尊重老年人的自主性和选择，不干预或影响他们的个人决策，除非在必要时为了保护他们的安全和福祉。

#### 4.4.5 知情同意

在提供任何服务之前，应获得老年人的知情同意，确保他们充分理解服务的性质、目的、风险和利益。

### 5 服务内容

#### 5.1 概述

服务内容主要包括心理健康宣传教育、城市社区老年人心理健康评估（简称“心理健康评估”）、心理健康维护与促进，以及心理健康资源链接与转介。

#### 5.2 心理健康宣传教育

在国家法律法规和各级政策指导下，由各级社会心理服务中心开展社区心理健康指导、精神卫生知识宣传教育活动，创建有益于老年人身心健康的社区环境。

#### 5.3 心理健康评估

##### 5.3.1 整体心理健康评估

由街道级社会心理服务中心/乡镇社会心理服务站建立老年心理筛查网和保护系统，重点面向民政部《特困人员认定办法》所涉及各类老年人，采取集中、上门或线上等形式，结合老年人健康体检，每年为辖区老年人开展心理健康筛查、认知功能早期筛查等。

##### 5.3.2 个体心理健康调查

服务提供者应通过日常观察、交流和初步评估，及时发现老年人潜在的常见心理问题，为服务和转介提供依据；服务提供者可采用专业评估工具进行初步筛查。

#### 5.4 心理健康维护与促进

由街道级社会心理服务中心/乡镇社会心理服务站面对社区里不同心理需求和身心状况的老年人，服务提供者应按WS/T 802—2022对健康、基本健康、不健康等老年人分层次提供服务，主要包括以下内容：

- 对于健康的老年人，鼓励在自愿和量力的情况下，发挥自身专长，投入老年人互助和社会发展中，促进自身价值感的提升；
- 对于基本健康的老年人，依据服务原则，以多种方式开展团体或个体的心理服务，维护和促进老年人的心理健康水平；
- 对于不健康的老年人，建议转介，服务提供者可积极采用多种手段进行康健；
- 对于确诊罹患精神疾病的老年人，可由服务提供者根据《中华人民共和国精神卫生法》，配合相关医疗卫生机构治疗方案，协助开展药物治疗、心理治疗、心理咨询等心理康复服务，社区居家养老的照护者做好看护管理。

#### 5.5 心理健康资源链接与转介

##### 5.5.1 心理健康资源链接

由街道级社会心理服务中心/乡镇社会心理服务站依据心理健康评估结果，对不属于心理健康服务范畴，但有现实需求的老年人，提供包括但不限于：生活照料、社会福利与救助、躯体疾病、精神卫生健康、紧急救援、法律援助和教育培训等资源。

### 5.5.2 心理问题转介

服务提供者依据心理健康评估结果，对属于心理健康服务，但超过了社区心理健康服务范畴的老年人，链接精神卫生、公共卫生等专业资源，转介到具备相关资质的专业医疗机构。

## 6 服务方法

### 6.1 概述

在尊重老年人意愿和满足老年人不同心理需求的基础上，服务提供者根据实际情况综合运用个体心理咨询、团体心理辅导、社区主题活动等适合本社区老年人的方法，促进老年人心理健康水平。

### 6.2 心理健康宣传教育方法

6.2.1 建立、健全、持续维护老年人心理健康宣教网络，采用多种宣传手段，结合文化习俗，因地制宜地开展老年人心理健康知识科普宣传，使老年人对常见心理健康问题的防治知识的知晓率达80%及以上，符合国家卫生健康委标准。

6.2.2 利用街道级社会心理服务中心/乡镇社会心理服务站、卫生服务中心、老年人活动中心、老年人关爱室等老年人活动场所和社区宣传设施，提供心理健康维护与促进、心理健康问题等科普宣传资料和相关活动，为老年人获得相关科普知识及服务资源提供便捷渠道。

### 6.3 心理健康评估方法

#### 6.3.1 心理健康评估工具

应符合T/BFSPW 001—2023的规定。

#### 6.3.2 筛查结果与行动

筛查结果与行动应符合下列规定：

- 形成提供给社区基层医疗机构及上级各部门的老年人总体心理健康报告；
- 根据个体心理状态评估结果提供个体化的服务，经服务提供者评估，显示疑似存在认知异常或中度及以上心理健康问题的老年人，建议转介。

### 6.4 维护与促进方法

#### 6.4.1 主题活动

在了解与掌握老年人心理健康状况及具体需求的基础上，结合节假日和特殊时间节点，每月开展不少于1次的老年人心理健康主题活动。活动主题包括但不限于。

- 情绪管理：帮助老年人认识和管理自己的情绪。
- 认知健康：关注老年人的认知功能，预防和干预认知障碍。
- 社会参与：鼓励老年人积极参与社区活动，增强社会联系和归属感。
- 生活适应：帮助老年人适应离退休生活，调整生活节奏，寻找新的生活目标和乐趣。
- 人际关系：促进老年人与家人、朋友和社区成员之间的良好互动，改善人际关系。
- 文体活动：丰富老年人的精神文化生活，如读书、绘画、音乐、戏剧、棋类、拼图、太极拳、门球等，促进老年人的身心功能。
- 健康生活：倡导健康的生活方式，包括合理饮食、适量运动和良好的作息习惯。

——家庭支持：强调家庭在老年人心理健康中的作用，提供家庭支持和教育。

#### 6.4.2 个体心理咨询

在稳定适合的场所，采用交流、辅导、咨询等多种形式，帮助有需要的老年人开展情绪疏解、情感支持、心理资源整合等工作，发挥老年人自身的优势，更积极地面对生活的转变与挑战。可采用的专业方法有认知行为疗法、认知疗法、精神分析、人本主义疗法、森田疗法、短程焦点解决和表达性艺术治疗等。

#### 6.4.3 团体心理辅导

由服务提供者，根据评估结果，整合辖区内需求相近或相同的老年人组成团体。每月开展不少于1次互助小组、成长小组等形式的团体工作，促进老年人之间的交流和互动，增强社会支持，提升他们的社交能力、认知发展、情绪调节和自我价值感。

#### 6.4.4 社会心理服务

依据心理健康评估结果，针对个人或群体的需求，可采用个体服务或团体服务的形式，运用倾听、放松、陪伴、生物反馈、虚拟现实等技术，开展心理教育、问题管理等专业社会心理服务。

#### 6.4.5 心理危机干预

针对遇到突发事件的老年人，依据心理健康评估结果，采用个体或群体干预的形式，运用稳定化、情绪打包和心理急救等技术开展心理危机干预和心理援助；其中，针对遭遇重大丧失的老年人，开展哀伤辅导。

### 6.5 转介方法

#### 6.5.1 资源整合

基于心理健康评估结果，根据老年人的现实需求，整合社区内外部生活照料、社会福利与救助、躯体疾病、精神卫生健康、紧急救援、法律援助和教育培训等资源，为老年人获取相关服务提供渠道信息。

#### 6.5.2 转介流程

转介流程包括但不限于：

- 组织社区内外心理健康与精神卫生专业资源，建立转介沟通机制。
- 依据心理健康评估结果，对于超过了社区心理健康服务范畴的老年人，提供对其当前心理状态的解读，协商制定转介目标和方案。
- 联系基层医疗卫生服务中心或街道级社会心理服务中心的精神卫生防治、心理健康、公共卫生等专业人员，开展临床诊断，并根据诊断结果转介到具备相关资质的专业医疗机构。
- 开展定期随访与评估，追踪转介老年人的状态发展，进行动态记录归档。

## 7 服务过程

### 7.1 心理健康服务过程

应符合 T/CPCPA 0002—2023 的规定。

### 7.2 服务具体流程

服务具体流程包括但不限于：

- 制定总体工作计划；

- 开展宣传教育；
- 实施专项评估；
- 依据评估结果制定具体服务方案；
- 依据服务内容和服方法，开展心理健康维护与促进；
- 对特殊老年人进行转介追踪；
- 定期汇报与总结。

城市社区老年人心理健康服务流程见附录A中图A.1。

## 7.3 服务评价

### 7.3.1 概述

在具体服务的基础上，围绕服务流程、服务规范、服务质量、监督管理，每年进行1次全面服务评价，以确保及时发现问题并进行改进。

### 7.3.2 服务效果评估

由接受服务的老年人及其家属或照料者、所在社区负责人等，在年度、季度等时间节点，系列服务目标达成后、单次服务结束后等不同阶段，对整体服务体系设置、系列服务流程、单次服务效果等不同层级的内容进行评价。

评价内容包括但不限于：

- 工作开展是否遵照基本原则；
- 工作实施是否符合资质、伦理、技术要求；
- 工作内容是否符合老年人需求；
- 工作效果是否达到预期目标。

### 7.3.3 服务效果督导

评价内容包括但不限于：

- 对于违反服务工作原则的，整顿整改；
- 对于违规开展服务的，依法依规进行追责；
- 对于服务内容不符合需求的，及时优化调整；
- 对于效果未达预期的，改善专业服务能力。

### 7.3.4 广泛征求意见

鼓励老年人心理健康福祉利益相关者参与服务评价与改进过程，通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，提出意见建议。引导服务提供者主动接受社会各界的综合性评价，根据专业、科学、客观的评价内容，改善服务质量。

## 7.4 服务改进

根据评估意见和结果，优化工作内容、调节工作流程，以提升服务效果为目的持续开展服务。

## 8 人员要求

### 8.1 服务提供者

#### 8.1.1 总则

根据《中华人民共和国精神卫生法》《临床与咨询心理学工作伦理守则》，所有服务提供者都应具备基本的伦理意识和专业素养。

### 8.1.2 心理健康宣传教育工作者

在社区中，负责普及心理健康知识的人员。通过教育活动和宣传材料，提高老年人对心理健康重要性的认识和理解，促进积极的生活方式和健康习惯。该类人员应具备相关的心理健康知识，接受过心理健康教育和宣传的培训。

### 8.1.3 心理健康评估工作者

心理健康评估工作者应掌握基本的心理健康评估原理和技能，接受专业的心理健康评估培训，并通过资质认证。

### 8.1.4 心理健康维护与促进服务工作者

心理健康维护与促进服务工作者应具有开展心理咨询与干预的服务资质，具备开展个体心理服务、团体心理活动、社区主题活动等工作中一项或多项技能。

### 8.1.5 转介者

转介者应具有心理诊断资质，具备初步评估技能，在评估出老年人需要更专业或更全面的心理健康服务时，能迅速且有效地向他们推荐具备专业资质的精神卫生医疗机构。

## 8.2 服务提供者配备比例

社区应根据社区老年人口密度、服务需求多样性及紧迫性，以及可用资源和设施进行合理规划，建议每 3000 名老人配备 1 名服务提供者，其中具备精神卫生或心理健康专业技术的人员至少占比 1/3。

## 8.3 志愿者

社区招募志愿者开展服务应符合以下要求：

- 如实登记志愿者的个人信息、联系方式、学习或工作单位、志愿动机等；
- 开展志愿者培训，普及老年人心理健康相关法律、法规、政策，普及社区心理健康服务伦理守则和工作规范等；
- 志愿者及其开展的服务有本社区全职工作人员在场进行管理和监督；
- 老年人对志愿服务具有知情权，拥有拒绝志愿服务的权利；
- 开展志愿服务遵守《志愿服务条例》。

## 9 服务管理

### 9.1 规范管理

应符合 T/CPCPA 0002—2023 的规定。

### 9.2 风险管理

应符合 T/CPCPA 0002—2023 的规定。

### 9.3 投诉管理

应符合 T/CPCPA 0002—2023 的规定。

## 10 服务保障

### 10.1 组织保障

基层社区应建立老年人心理健康服务领导体系，加强对老年人心理健康服务工作的组织、实施、协调和评估。

## 10.2 人员保障

基层社区应根据服务提供者配备比例的要求，统一招募、选拔、培训和管理服务提供者，定期对服务提供者进行绩效评估，根据评估结果进行评优评奖和继续教育。

## 10.3 场地建设

### 10.3.1 建设原则

依照广泛性、适用性、整合性、系统性等原则，各社区因地制宜，建设、改造或选用具备多种功能、安全便捷、利于老年人参与、使用的活动场地。

### 10.3.2 工作环境与设施设备

社区开展服务的工作环境与设施设备应符合 GB/T 29353—2012 中 7.1 和 7.2 的规定。

### 10.3.3 场地功能

能为心理健康宣传教育、心理健康评估、心理健康维护与促进和转介等工作内容，提供空间、场地、设备支持，满足辖区内老年人心理健康服务的现实需求。

## 10.4 信息化建设

应符合 T/CPCPA 0002—2023 的规定。

附录 A  
(资料性)  
城市社区老年人心理健康服务流程图

城市社区老年人心理健康服务流程如图 A.1 所示。

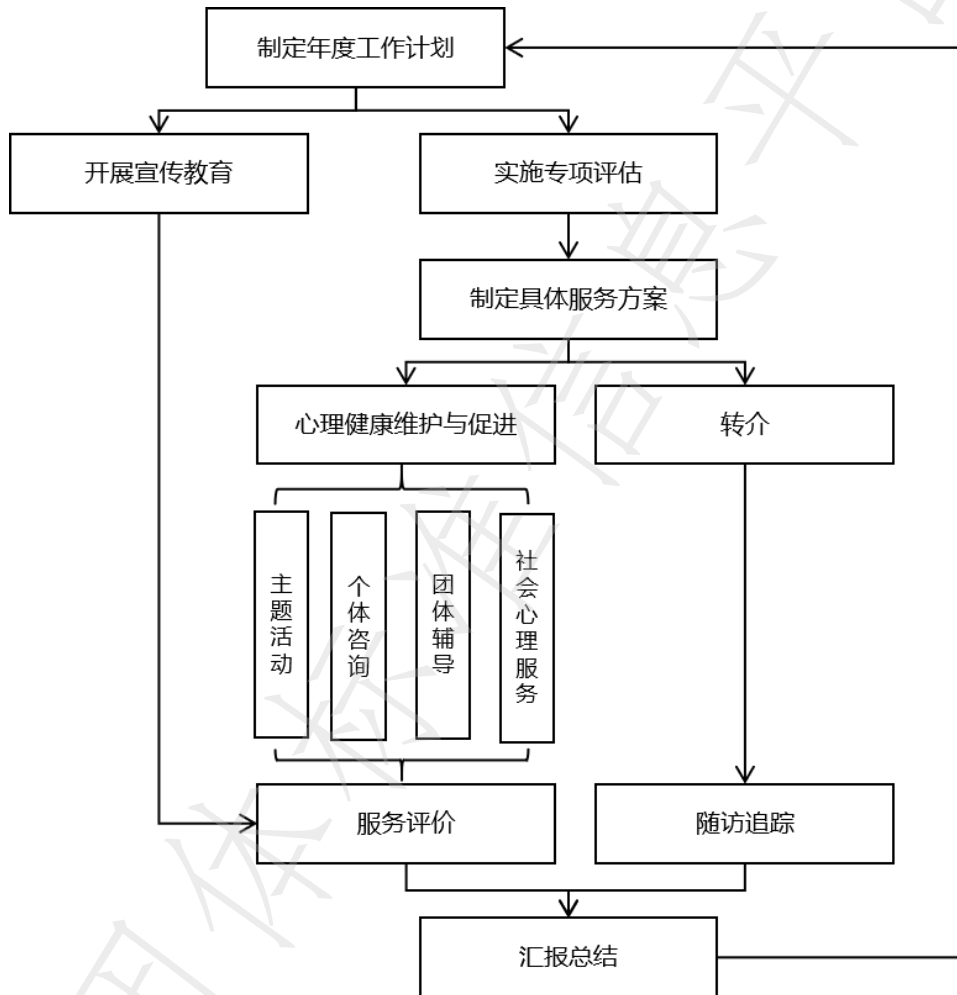


图 A.1 城市社区老年人心理健康服务流程图

## 参 考 文 献

- [1] 《联合国老年人原则》（1991-12-16 联合国大会）
  - [2] 《中华人民共和国老年人权益保障法》（2013-7-1 全国人民代表大会常务委员会）
  - [3] 《中华人民共和国精神卫生法》（2018-4-27 全国人民代表大会常务委员会）
  - [4] 《国家积极应对人口老龄化中长期规划》（2019-11-21 中共中央 国务院印发）
  - [5] 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》（国务院〔2021〕35号）
  - [6] 《精神障碍诊疗规范(2020版)》（国家卫生健康委）
  - [7] 《特困人员认定办法》（民政部〔2021〕43号）
  - [8] 《国家基本公共卫生服务规范(2021版)》（中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会）
  - [9] 《临床与咨询心理学工作伦理守则》（2018-02 中国心理学会）
  - [10] 《老年人综合照护实施框架》（2020 世界卫生组织）
  - [11] 《第七次全国人口普查公报》（2021-5-11 国家统计局）
  - [12] 《国家卫生健康委办公厅关于开展老年心理关爱行动的通知》（国卫办老龄函〔2022〕204号）
  - [13] 《精神卫生工作指标调查评估方案》（卫办疾控发〔2010〕24号）
  - [14] 《志愿服务条例》（中华人民共和国国务院令 第685号）
-