

ICS 03.080.30

CCS A 12

团 体 标 准

T/CPCPA 0002—2023

老年人心理健康服务指南

Guidelines of mental health services for the elderly

2023-08-29 发布

2023-08-30 实施

中国人口文化促进会

发 布

目 次

前言	III
引言	IV
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	1
4.1 老年人原则	1
4.2 养老宗旨	1
5 服务内容	2
5.1 老年人心理健康维护与促进	2
5.2 老年人心理健康评估与问题的早期识别	2
5.3 老年人心理健康问题的干预	2
6 服务方法	2
6.1 老年人心理健康评估	2
6.2 心理咨询	2
6.3 团体心理辅导	2
6.4 心理健康为主题的活动	3
7 服务过程	3
7.1 建立老年人心理服务档案	3
7.2 老年人心理健康问题的识别与筛查	3
7.3 及时上报与就诊	3
7.4 制定服务计划	3
7.5 开展服务	3
7.6 定期汇报和总结	4
8 服务管理	4
8.1 规范管理	4
8.2 风险管理	4
8.3 投诉管理	5
9 服务保障	5
9.1 人员要求	5
9.2 沟通实务	5
9.3 场地建设	5
9.4 信息化建设	5
附录 A（规范性） 老年人心理健康服务原则	7
附录 B（资料性） 老年人及家庭基本信息表	8
附录 C（资料性） 老年人心理咨询记录卡	10
附录 D（资料性） 老年人心理健康服务规范流程卡	11
参考文献	12

全国团体标准信息平台

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。

本文件是T/CPCPA 0002.1—2023《老年人心理健康服务》的第1部分。T/CPCPA 0002.1—2023已发布了以下部分：

——指南。

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、腾讯慈善公益基金会、北京中科心理援助中心、中国人口文化促进会社会心理服务工作委员会、中和民康（北京）科技有限公司、北京世纪慈海科技有限公司、心世界（北京）教育科技有限公司、北京阳光育心信息科技有限公司。

本文件起草人：刘正奎、殷昭雪、窦瑞刚、吴坎坎、陈天勇、王金凤、耿曰美、罗钰加、李庆忠、徐培利。

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：

- 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。
- 标准 城市社区。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。
- 标准 农村社区。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。
- 标准 养老机构。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。
- 标准 突发事件。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。

老年人心理健康服务指南

1 范围

本文件确立了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。

本文件适用于城市和农村社区、养老机构及其他服务机构对有需求的60周岁及以上老年人的心理健康服务的提供。个人对服务的提供参照使用。

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。

MZ/T 039 老年人能力评估

WS/T 802 中国健康老年人标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

3.2

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

以老年人为主要服务对象，满足老年人身心健康（3.1）需求，维护与促进老年人心理健康（3.1）水平为目的的活动。

3.3

老年人心理健康服务工作者 **mental health worker for the elderly**

从事老年人心理健康服务（3.2）且有相关资质的人员。

注：包括社区居家养老照护者、养老机构心理工作者、社区老年心理工作者及志愿者、心理咨询师、心理治疗师、精神科医生等。

3.4

老年人心理健康评估 **mental health assessment**

通过量表、会谈、观察等方式对老年人的认知、情绪、社会功能等综合心理健康状况进行评估，为老年人心理健康（3.1）问题的早期识别及心理健康促进和干预提供依据。

4 服务原则

4.1 老年人原则

服务应遵循附录 A 中 A.1 的“独立、参与、照顾、自我充实、尊严”的老年人原则。

4.2 养老宗旨

服务应遵循附录 A 中 A.2 的“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”的养老宗旨。

5 服务内容

5.1 老年人心理健康维护与促进

主要内容如下：

- 社区居家养老照护者应为老年人提供陪伴和情感沟通，不应冷落、忽视老年人；鼓励老年人参与老年人组织，进行有益身心的健康活动；鼓励老年人参与社会发展，发挥自身专长和作用。同时，社区居家养老照护者应关注自身心理健康状况，以便更好地照护老年人。
- 养老机构应为老年人提供心理健康知识科普，提高防范意识，开展促进身心健康活动。
- 社区应做好依托，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，倡导老年人互助服务，并做好突发事件的应急预案和心理援助。

5.2 老年人心理健康评估与问题的早期识别

主要内容如下：

- 社区居家养老照护者应协助老年人完成心理健康评估，早期识别老年人的心理和认知问题，并照顾其生活，做好看护管理。
- 养老机构心理工作者应协助老年人完成心理健康评估，初步识别本机构老年人心理和认知状态。
- 社区老年心理工作者应识别疏忽照顾和遭受虐待老年人，根据实际情况，依法保护老年人身心健康。同时，应定期走访空巢、独居和留守老年人，了解他们的心理状况。
- 早期识别疑似心理健康问题的老年人应及时转介精神科诊断。

5.3 老年人心理健康问题的干预

主要内容如下：

- 对于精神科医生诊断的老年人，根据《中华人民共和国精神卫生法》，提供药物治疗、心理治疗、心理咨询等心理康复服务，养老机构心理工作者及社区居家养老照护者做好看护管理；
- 对于轻度心理困扰的老年人，可使用时间银行、艺术、生命回顾、认知训练等方式开展团体和一对一的心理健康服务，提升老年人的心理健康水平；
- 对于身心能力正常或基本正常的老年人，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，促进自身价值观的提升。

6 服务方法

6.1 老年人心理健康评估

主要内容如下：

- 运用科学规范的心理测评工具，采用观察法、访谈法、问卷调查法等对老年人的心理健康状况进行测量和评估。

6.2 心理咨询

主要内容如下：

- 参与性技术，包括倾听、询问、情感性反应、内容性反应等；
- 影响性技术，包括面质、解释、指导、情感表达、内容表达、自我开放等；
- 心理咨询疗法，包括认知行为疗法、生命回顾疗法、问题解决疗法等。

6.3 团体心理辅导

围绕老年人共同心理需要，以团体的形式开展系列活动，通过带领者的引导和示范，增进老年人人际关系，改善情绪、提升认知等社会生活功能，满足老年人心理需求。

团体心理辅导相关技术，包括积极倾听、关注、反馈、认知和行为改变等。

6.4 心理健康为主题的活动

老年人心理健康服务工作者（以下简称“工作者”）可根据社区/村居传统特色、节假日等开展主题活动，增进老年人与社区互动，提升老年人心理健康状况。

7 服务过程

7.1 建立老年人心理服务档案

老年人心理服务档案，包括但不限于：老年人及家庭基本信息表、老年人心理咨询记录卡、老年人心理健康服务规范流程卡，见附录 B、附录 C、附录 D。

7.2 老年人心理健康问题的识别与筛查

工作者应做好老年人心理早期识别和筛选重点服务对象，包括但不限于。

——社区居家养老照护者和养老机构心理工作者在日常照护中初步识别情绪行为异常或危机老年人。

——根据心理健康评估，留意以下老年人：

- 情绪方面：显示焦虑、抑郁等精神障碍；
- 认知方面：显示疑似存在早期老年痴呆症中度及以上；
- 特殊人群：经济困难、空巢/独居、留守、失能、计划生育特殊家庭、被身体或精神虐待及疏忽照顾。

——根据心理健康评估结果，转介医疗机构，精神科医生诊断并筛查重点服务对象。

7.3 及时上报与就诊

工作者应及时上报和就诊，做好看护管理，包括但不限于：

——社区居家养老照护者向村居/社区老年心理健康工作者及时上报；

——没有赡养者或未确定监护人的老年人，向村居/社区委员会及时上报，并协助联系符合《中华人民共和国精神卫生法》规定的医疗机构就诊；

——有赡养者的老年人，通知和协助其赡养者，及时就诊；

——有危机状况的老年人，必要时进行及时的危机干预，同时联系医疗机构就诊。

7.4 制定服务计划

工作者应在此阶段完成下列工作，包括但不限于。

——针对测评结果显示正常或基本正常的老年人：

- 制定以预防为主的服务目标；
- 根据老年人身心情况的变化，及时调整服务计划。

——针对重点服务的老年人：

- 精神科医生、心理治疗师、心理咨询师、社区居家养老照护者、老年人及其照护者共同讨论服务计划；
- 根据老年人心理健康状况、身体情况及偏好，确定优先需求和目标；
- 工作者可作为个案管理者，围绕老年人需要和状况，做好跨专业多部门沟通与合作。

7.5 开展服务

针对评估结果显示正常或基本正常的老年人：

——定期随访；

——建立和更新档案信息；

——组织团体心理活动、社区主题活动、心理健康主题讲座等预防工作；

——随访过程中发现心理异常的老年人及时上报和就诊。

针对重点服务的老年人：

——定期随访，跟进服务状况，填写随访记录表，建立和更新档案信息；

——定期开展心理治疗或心理咨询，填写老年人心理咨询记录卡，见附录 C；

——针对普遍存在的心理问题，进行团体心理活动；

——组织社区活动和心理健康主题讲座。

7.6 定期汇报和总结

工作者应完成下列定期汇报和总结工作，包括但不限于：

- 定期向社区/村居委汇报工作，反馈社区/村居老年人心理状况；
- 定期向上级工作人员汇报工作，获取最新政策和得到外界支持；
- 定期参加街道社区/县乡镇组织的督导活动，提升专业水平；
- 针对重点服务的老年人，定期总结服务，调整服务计划等工作。

8 服务管理

8.1 规范管理

8.1.1 制度规范

服务机构应制定并遵守服务的制度规范，包括但不限于：

- 制定并严格遵守服务的服务制度、责任制度和纠纷处理制度；
- 定期开展自查或他查，公示检查结果。

8.1.2 服务规范

服务机构应制定并遵守服务规范，包括但不限于：

- 遵守服务方针、指南、规范；
- 明确服务原则、目标、责任、权限；
- 如实记录服务过程中必要的文字、影像、音频资料。

8.1.3 人员规范

服务机构应制定并遵守人员规范，包括但不限于：

- 创建工作者资料档案；
- 定期自学或组织学习相关服务制度和责任制度；
- 定期进行工作者心理健康素质提升、技能提升、伦理培训、应急处理训练等。

8.1.4 伦理规范

服务机构应制定并遵守伦理规范，包括但不限于：

- 尊重老年人，按照专业的伦理规范建立良好的服务关系；
- 老年人可自由选择是否开始或维持一段服务，且有权充分了解服务的过程和工作者的专业资质；
- 有责任保护老年人的隐私权，同时明确认识到隐私权在内容和范围上受到国家法律和专业伦理规范的保护和约束；
- 遵守法律法规和专业伦理规范，以负责任的态度开展评估、咨询、治疗、转介、督导、志愿者/实习生指导以及研究工作。

8.1.5 记录规范

服务机构应制定并遵守记录规范，包括但不限于：

- 服务受理记录、咨询个案记录、团体辅导记录、督导反馈记录、培训心得记录、投诉争议记录、自查记录等；
- 定期检查和更新老年人心理健康服务档案；
- 根据相关要求做好记录保存、保密工作。

8.2 风险管理

服务机构应做好服务的风险管理，包括但不限于：

- 正确评估服务对象是否符合服务标准；
- 确保转介信息真实，转介渠道可靠、可用，转介流程符合规范；
- 定期开展突发事件和危机个案模拟；
- 了解社区/街道、公安、医院应急处理流程。

8.3 投诉管理

服务机构应正确处理投诉和争议，采取以下措施：

- 设置投诉与争议渠道，保证信息畅通；
- 如实受理、记录、反馈投诉处理结果；
- 定期整理投诉与争议档案，改进服务内容，规范服务流程（填写老年人心理健康服务规范流程卡，见附录 D），提升服务质量；
- 尊重并维护投诉人和争议人的合法权益。

9 服务保障

9.1 人员要求

工作者应有以下资质之一：

- 获得国家或地方颁发的相关职业资格证书、专业技能培训；
- 具备国家承认的心理健康相关专业专科及以上学历。

9.2 沟通实务

服务机构应做好沟通实务，采取以下措施：

- 与老年人进行沟通，达到双方互相理解、支持的目的，做到主动沟通、态度真诚；
- 与老年人亲属做好沟通，使老年人亲属能正确地评估自家老年人现状，能理解服务工作，从而配合支持服务；
- 出现矛盾纠纷时，应保护老年人自尊，核实真实情况，创造良好的沟通环境，注意倾听、理解老年人。

9.3 场地建设

服务机构应做好场地建设，采取以下措施：

- 自主申报所属县（市、区）社区或村老年心理关爱点，接受统一管理和定点帮扶；
- 设立正规服务场所，如休息室、心理咨询室、多功能活动室等；
- 配合地方精神卫生中心、卫健部门等开展心理健康宣传工作；
- 发布和宣传本地心理健康服务热线。

9.4 信息化建设

9.4.1 资料归档

服务机构应做好资料归档，采取以下措施：

- 利用现代信息技术建立服务对象档案，做到一人一档案，一事一记录；
- 设置档案管理制度，包括档案归口、档案储存、档案借阅、档案移交、档案保密、档案备份、档案销毁等内容。

9.4.2 资料编码

服务机构应做好资料编码，依据编码原则有序整理、保存服务档案，包括但不限于：

- 老年心理健康服务类别（服务单位）编码；
- 老年心理健康服务性质+次序/时间编码。

9.4.3 建立数据库

服务机构应建立服务数据库，做到检索、下载、复制、打印方便、快捷，采取以下措施：

- 将电子文档作为档案信息收集、保管、利用的对象，做到存储、整合、开放利用的安全有效；
- 档案利用者在获得授权的前提下方可下载、复制、打印单页文本文件以及所需要的部分内容，包括图片式扫描的数字化文本文件；
- 检索做到标准化、规范化，如按年度分类检索、按档号分类检索、按主题检索、按文件内容检索等。

9.4.4 信息安全保障

服务机构应考虑档案信息化建设的安全问题，处理好方便、高效与安全管理的关系，健全管理制度和安全操作规范，包括：

- 密级区分：物理隔离保密档案并落实责任人；
- 内外区分：区分档案的储存信息与服务过程的信息；
- 用户区分：区分档案管理人员、档案形成人员加。

附 录 A
(规范性)
老年人心理健康服务原则

A.1 老年人原则

A.1.1 独立

老年人有从国家和社会获得物质帮助的权利，有享有社会服务和社会优待的权利，有参与社会发展和共享发展成果的权利。任何组织或个人不应以任何理由非法侵犯老年人的权利。

A.1.2. 参与

应重视、珍惜老年人的知识、技能、经验和优良品德，发挥老年人的专长和作用，保障老年人参与经济、政治、文化和社会生活。

A.1.3. 照顾

老年人应享有生活照料、紧急救援、医疗护理、精神慰藉、心理咨询等多种形式的服务和照顾。

A.1.4 自我充实

老年人应享有追寻充分发挥自己潜力的机会，享用社会的教育、文化、精神和文娱资源的权利。

A.1.5 尊严

老年人的生活应有尊严、有保障，且不受剥削和身心虐待；不论其年龄、性别、民族、残疾或其他状况，均应受到公平对待，不论其经济贡献大小均应受到尊重。

A.2 养老宗旨

A.2.1 老有所养

丰富和改善老年人的精神需求，使其达到精神状态的适应、心理素质的平衡、思想境界的提高以及自我意识表现、自我形象展现、自我价值实现。

A.2.2. 老有所医

提供老年人心理健康预防、护理、筛查、诊断、转介服务，创建老年人地方心理疾病就医绿色通道，落实精神卫生保障。

A.2.3. 老有所教

贯彻老年人受教育的权利，使老年人掌握和运用心理健康常识和技能指导生活、实践生活，促进老年人的全面发展。

A.2.4. 老有所学

通过学习的方式，使老年人充实、提高、完善自我，满足兴趣、爱好，丰富生活的内在需求，适应环境、与时俱进。

A.2.5. 老有所为

引导老年人发挥特长、服务自我，展现才华、服务社会，再现工作热情，实现自我价值。

A.2.6. 老有所乐

开展适合老年人特点身心活动，充分发掘老年人“乐”的潜力，不断提升生活质量和生命质量。

附 录 B
(资料性)
老年人及家庭基本信息表

表B.1给出了老年人及家庭基本信息。

表B.1 老年人及家庭基本信息表

		县（区）		乡（镇、街道）		村（居）		编号			
个人基本信息											
基本资料	姓名			性别			年龄				
	政治面貌			民族			身份证号				
	户籍	_____省（自治区、直辖市）_____地（区、市、州、盟）_____县（区、市、旗）_____乡（镇）_____（街、村社、门牌号）									
	常住地址	_____省（自治区、直辖市）_____地（区、市、州、盟）_____县（区、市、旗）_____乡（镇）_____（街、村社、门牌号）							☐ 自有房 ☐ 租赁房 ☐ 他人住所 ☐ 养老院等机构 ☐ 医院等机构		
	同住情况	☐ 独居 ☐ 配偶/伴侣 ☐ 护理人员 ☐ 子女 ☐ 孙辈 ☐ 父母 ☐ 其他亲友									
	职业			开始工作时间				退休时间			
	文化程度	☐ 未上学 ☐ 小学 ☐ 初中 ☐ 高中/中专/技校 ☐ 大学 / 大专及以上									
	五老人员	☐ 老干部 ☐ 老战士 ☐ 老专家 ☐ 老教师 ☐ 老模范									
婚育	婚姻状况（事实婚姻）						生育状况				
	☐ 未婚 ☐ 已婚 ☐ 离婚 ☐ 丧偶 ☐ 再婚						☐ 是，子女数量_____ ☐ 否				
健康信息	目前健康状况（可多选）	☐ 健康 ☐ 残疾 ☐ 外伤（烫伤、骨折等） ☐ 先天性疾病 ☐ 传染性疾病 ☐ 精神疾病 ☐ 认知症 ☐ 心脑血管疾病 ☐ 糖尿病 ☐ 癌症 ☐ 其他									
	残疾证号码					残疾级别			☐ 无残疾证		
	备注（残疾类型）	☐ 视力残疾 ☐ 听力残疾 ☐ 言语残疾 ☐ 肢体残疾 ☐ 智力残疾 ☐ 精神残疾 ☐ 多重残疾									
	近1年意外事件发生情况	跌倒	☐ 无 ☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3次及以上								
		走失	☐ 无 ☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3次及以上								
		噎食	☐ 无 ☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3次及以上								
		自杀	☐ 无 ☐ 1次 ☐ 2次 ☐ 3次及以上								
其他											
社会保障及福利信息	主要经济来源	☐ 工作 ☐ 退休金/养老金 ☐ 子女补贴 ☐ 亲友资助 ☐ 其他补贴									
	最低生活保障	住房救助		医疗救助		医疗保险					
	☐ 未享受 开始享受时间_____元 现享受金额_____元/月	☐ 未享受 开始享受时间_____元 本年度享受金额_____元		☐ 未享受 本年享受金额_____元		☐ 新农合/城居保 ☐ 商业健康保险 ☐ 无任何保险 ☐ 其它					
	残疾津贴	其他福利									
	☐ 未享受 享受金额_____元/月										

家庭基本信息						
主要家庭成员信息	姓名	性别	年龄	与老人关系	是否为主要照料人	联系方式

填表日期： 年 月 日

填表人：

附 录 C
(资料性)
老年人心理咨询记录卡

表 C.1 给出了老年人心理咨询记录卡（样式）。

表 C.1 老年人心理咨询记录卡 (样式)

咨询对象姓名:	性别:	年龄:	联系电话:	记录人:	记录时间:
咨询领域	☐ A1. 恋爱情感 ☐ A2. 夫妻关系 ☐ A3. 家庭关系 ☐ B1. 老年期心理 ☐ C1. 情感障碍（抑郁、双相） ☐ C2. 神经症性障碍 ☐ C3. 精神病性障碍 ☐ C4. 成瘾及其他障碍 ☐ D 情绪心理 ☐ E 职业心理 ☐ F 人际关系 ☐ G 个人成长 ☐ H 危机干预 ☐ I 其它(请说明): _____				
来访者特别提醒的 注意事项					
近期重大事件					
*来访者主诉					
*初步判断					
*问题成因					
*咨询过程					
是否转介		转介原因		转介机构	
填写说明:	1、划*的是必填项。 2、已有选项的只需在选项上标记。			*咨询师签字	

附 录 D
(资料性)
老年人心理健康服务规范流程卡

表 D.1 给出了老年人心理健康服务规范流程卡（样式）。

表 D.1 老年人心理健康服务规范流程卡 (样式)

服务对象姓名： 性别： 年龄： 联系电话： 记录人： 记录时间：

服务简述 (附 照片)	
服务内容	本次服务内容有： ☐ 心理健康预防和促进 ☐ 心理健康问题早期识别 ☐ 心理健康干预和提升 本次服务反馈是：
服务方法	本次服务方法有： ☐ 常用心理健康评估 ☐ 心理咨询 ☐ 团体心理辅导 ☐ 主题活动 该类方法效果是：
服务流程	本次服务流程有： ☐ 建立老年人档案 ☐ 识别与筛查 ☐ 及时上报与就诊 ☐ 制定服务计划 ☐ 开展服务 ☐ 总结与服务提升 本次服务评价：
注意事项	

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国老年人权益保障法》
 - [2] 《中华人民共和国精神卫生法》
 - [2] 《联合国老年人原则》
 - [3] 《国家积极应对人口老龄化中长期规划》
 - [4] 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》
 - [5] 《临床与咨询心理学工作伦理守则》2018-02 中国心理学会
 - [6] 《老年人综合照护实施框架》2020 世界卫生组织
 - [7] 《档案信息系统安全保护基本要求》2016-1-4 国家档案局
 - [8] Handbook: Guidance for person-centred assessment and pathways in primary care 2019
World Health Organization
 - [9] Handbook: Guidance for person-centred assessment and pathways in primary care 2019
World Health Organization
-