

《养老机构心理护理服务规范》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

（一）国内外现行相关法律、法规和标准情况

心理健康是老年人认知合理、情绪稳定、行为适当、人际和谐、适应变化的一种完好状态，是老年人健康的重要组成部分。《养老机构管理办法》第二十一条规定，养老机构应当根据需要为老年人提供情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神慰藉服务。第二十二条规定，养老机构应当开展适合老年人的文化、教育、体育、娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活。《深圳经济特区养老服务条例》规定，应当加强健康宣传教育，推动老年健身、老年保健、老年疾病防治与康复、心理健康等方面教育活动的开展，提升老年人健康水平。2023年4月，深圳市卫生健康委印发《市卫生健康委关于全市开展老年人心理关爱项目的通知》，计划针对全市65岁及以上常住居民完善老年人心理关爱服务，加强人员培训，建立转诊绿色通道，开展督导与评估，同时制定《深圳市老年人心理关爱项目服务规范》。

在现有标准方面，全面梳理现有国家标准、行业标准、广东省和深圳市地方标准，目前尚未发布专门的老年人心理护理服务相关国家标准和行业标准，广东省和深圳市也尚未发布相关地方标准，养老机构心理护理服务领域尚存在标准空白。综

合对标全国各省市，目前北京、河北、吉林、江苏、安徽、河南等省市均结合本地实际，陆续发布了养老机构心理护理服务相关地方标准，如《居家养老服务规范 第9部分：精神慰藉服务》（DB11/T 1598.9—2019）、《养老机构心理咨询服务规范》（DB11/T 1723—2020）《养老机构心理支持服务规范》（DB13/T 2430—2016）、《养老机构心理支持服务规范》（DB22/T 2221—2014）《老年精神关爱服务规范》（DB32/T 3192—2017）、《养老机构休养人员心理护理规范》（DB34/T 2469—2015）、《养老机构老年人精神慰藉服务规范》（DB43/T 1614—2019）。对比分析各地方标准内容，主要从心理护理服务内容、服务流程、服务评价等方面进行规范。

（二）制定地方标准的必要性和意义

1. 国家部署养老服务标准化工作要求打造标杆地方标准

2022年12月，市场监管总局（标准委）、民政部、商务部联合印发《养老和家政服务标准化专项行动方案》，计划出台100项养老和家政服务领域标准，部署150个养老和家政服务领域标准化试点和示范项目，鼓励各地因地制宜制定养老和家政服务地方标准，打造一批标杆地方标准。为有效落实《养老和家政服务标准化专项行动方案》，各地养老领域应在国家《养老服务标准体系建设指南》《养老机构服务标准体系建设指南》等文件指导下，稳步推进养老服务相关地方标准研究制定工作，在满足老年人生活照料、医疗保健等基本需求的同时，围绕有

效满足老年人多样化、多层次养老服务需求，进一步明确老年人心理护理服务要求，推动老年人心理护理服务做好做优。

2. 广东省高质量发展背景下需要高标准引领

为贯彻落实习近平总书记“扎实推进广东高质量发展”的要求，2023年伊始，广东省召开高质量发展大会，动员全省上下把握高质量发展根本要求，着力推动质量变革、效率变革、动力变革，以广东的高质量发展更好服务大局、应对变局、开创新局。习近平总书记曾指出，标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量，只有高标准才有高质量。在广东省着力推进高质量发展的背景下，要进一步探索新路径、激发新动能，有效发挥标准的支撑引领作用，有计划、有步骤地开展养老服务标准研究制定工作，建立健全养老服务标准体系，以高标准助推养老服务高质量发展。

3. 深圳“老有颐养”民生幸福标杆建设亟需标准助推

2019年，中共中央 国务院发布《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，深圳作为中国特色社会主义先行示范区，承担着打造“老有颐养”民生幸福标杆的重要使命。老年人由于生理老化、社会角色改变、社会交往减少以及心理机能变化等主客观原因，经常会产生消极情绪体验和反应，如紧张害怕、孤独寂寞、无用失落以及抑郁焦虑等。因此，老年人心理护理服务是养老服务的重要内容，也是深圳打造“老有颐养”民生幸福标杆的重要影响因素。养老机构作为解决老

年人生活起居、衣食住行的一个重要社会机构，更需在标准的规范和引领下做好老年人的心理护理服务，帮助养老机构入住老年人享受幸福晚年，提升老年人的获得感、幸福感、安全感。

二、工作简况

（一）任务来源

为贯彻落实市委市政府《关于开展质量标准提升行动推动高质量发展的实施方案（2019-2022 年）》（深发〔2019〕11 号），加快构建推动高质量发展的先进标准体系，根据《中华人民共和国标准化法》有关规定，2022 年 5 月，深圳市市场监督管理局对《养老机构心理护理服务规范》（以下简称《规范》）等深圳市地方标准项目予以立项。《规范》由深圳市民政局提出并归口，深圳市社会福利服务指导中心负责起草，计划 2 年内完成标准编制工作。

（二）主要起草过程

1. 成立标准编制组

《规范》正式立项后，经深圳市社会福利服务指导中心、深圳健康养老学院双方协商沟通、标准编制方案起草等前期工作，2023 年 1 月，深圳市社会福利服务指导中心与深圳健康养老学院共同组建标准编制组，充分发挥双方在养老服务业行业指导和专业科研机构优势，着手开展《规范》的研究编制工作。

2. 调研阶段

2023 年 2 月-5 月，在全面搜集和分析国家、省、市关于养

老机构心理护理服务的相关政策、标准、文献、报告、新闻等资料的基础上，标准编制组进一步开展项目调研工作，通过调研“座谈会+实地走访+线上访谈”形式，分别走访了深圳市南山区慢性病防治院、深圳市社会福利服务指导中心社会福利安置院（市老人颐养院）、深圳市南山区社会福利中心二期、深圳市罗湖区黄贝岭颐养院、深圳市福田区益田社区颐康之家、深圳市龙岗区第七人民医院简竹护理院、深圳市鹏星社会工作服务社共7家养老服务相关机构，了解公办、公建民营、民办等不同性质养老机构的心理护理服务制度和标准建设、服务内容和要求、存在问题、改进建议等，以及深圳市南山区慢性病防治院开展的深圳市老年人心理关爱项目基本情况，为标准框架搭建、心理护理服务内容和要求设置等标准编写工作提供参考和依据。

3. 标准起草阶段

2023年5月-6月，根据前期文献研究和实地调研结果，结合深圳市养老机构心理护理服务标准化发展需求，基于老年人从开始入住养老机构、日常心理护理、发生心理/情绪异常、存在心理/情绪问题、处于危机、处于临终期等不同阶段的心理护理要点，搭建规范框架结构，并制定规范主要技术内容，经过规范编制组内部多轮讨论和修改完善，形成《规范》工作组讨论稿。

4. 专家研讨阶段

为提升标准的专业性、科学性，标准编制组于 2023 年 7 月 6 日召开标准专家研讨会，邀请深圳市来自养老服务、卫生健康、心理咨询、社会工作等领域 6 名专家，针对标准的框架和内容进行深入讨论并提出完善意见。会后，标准编制组根据专家意见修改标准文本，形成标准征求意见稿和编制说明。

5. 内部征求意见

2023 年 9 月上旬，标准起草单位将《规范》文本及编制说明发送市民政局，由市民政局发文，分别向深圳市卫生健康委员会、各区（新区）民政部门等相关部门征求意见。本轮征求意见共收回 12 家单位反馈，其中深圳市卫生健康委员会、深圳市福田区民政局、深圳市罗湖区民政局、深圳市罗湖区民政事务中心 4 家单位共反馈 4 条修改意见，其他部门均反馈无意见。标准编制组综合分析各条意见并全部予以采纳，同时根据反馈意见进一步修改完善《规范》及编制说明。

2023 年 10 月-11 月，标准起草单位将首轮征求意见后修改完善的《规范》及编制说明发送市民政局，由市民政局发文进行第二轮征求意见，其中深圳市罗湖区民政局、深圳市养老护理院、深圳市鹏星社会工作服务社 3 家单位共反馈 7 条修改意见，其他单位均无意见。标准编制组采纳 7 条修改意见并修改完善标准文本及编制说明。

三、确定标准主要内容的依据，以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）编制原则

1. 科学先进原则

本文件遵循《养老机构管理办法》《深圳经济特区养老服务条例》等法律法规规定，结合深圳市卫生健康委《关于全市开展老年人心理关爱项目的通知》《深圳市老年人心理关爱项目服务规范》等文件要求，充分对标北京、河北、吉林、江苏、安徽、河南等地养老机构心理护理服务标准化要求，在满足心理护理服务基本要求的基础上，进一步契合深圳打造“老有颐养”民生幸福标杆基本定位，全周期、多维度满足养老机构老年人心理护理需求，提升标准内容的科学性和先进性。

2. 协调一致原则

为便于本文件的阅读使用，根据 GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》要求，本文件在文本结构、同类术语、同类条款措辞等方面保持上下文协调一致，尤其是对“老年人”“养老机构”“心理护理”等常用术语全文严格保持一致，具体条款描述中避免使用存在歧义的用词用句，文件内容做到协调一致、精准严谨。

3. 方便适用原则

本文件基于老年人心理护理服务需求，明确了养老机构老年人环境适应、情感沟通、心理健康教育、社会交往、情绪疏

导、心理咨询、危机干预、临终心理慰藉共 8 项服务内容和
服务要求。同时，进一步明确了养老机构心理护理服务流程，强
化了养老机构心理护理服务过程指导，具有较强的可操作性和
可适用性。

（二）地方标准主要内容的依据

本文件编写遵循 GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标
准的结构和编写》要求，在指标的选取上，充分依据国家相关
的方针政策要求，同时结合参考了众多的文件、标准，追求规
范性技术要素和技术指标选取科学合理、有据可依。

主要依据文件包括：

GB/T 30446.1 心理咨询服务 第 1 部分：基本术语

GB/T 30446.2 心理咨询服务 第 2 部分：服务流程

GB/T 30446.3 心理咨询服务 第 3 部分：咨询信息管理

GB/T 37276 养老机构等级划分与评定

MZ/T 064 老年社会工作服务指南

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

DB4403/T 212 老年社会工作服务指南

（三）与国内领先、国际先进标准的对标情况

目前，在现有国家标准、行业标准、广东省和深圳市地方
标准中，尚未发布专门的老年人心理护理服务相关标准。分析
深圳市卫健委《深圳市老年人心理关爱项目服务规范（2023 年
版）》，老年人心理关爱服务项目服务内容包括老年人情感状

态与认知功能初筛、老年人情感状态与认知功能进一步评估、老年人分类干预，其中，老年人分类干预分别针对一般人群、高危人群开展心理健康教育、推介转诊、随访管理、自我健康管理小组四项干预措施。

进一步对标其他北京、河北、吉林、江苏、安徽、河南等省市地方标准，主要涉及心理护理、心理咨询、心理支持、心理/精神慰藉等相关服务标准，分析各项标准服务内容，主要包括环境适应、情感沟通、情绪疏导、心理咨询、心理健康教育、危机干预、安宁服务等。

四、主要条款的说明

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，设置范围、规范性引用文件、术语和定义、参考文献等标准通用结构和内容，同时根据标准实际需求确定整体结构。

本文件根据开始入住养老机构、日常心理护理、发生心理/情绪异常、存在心理/情绪问题、出现危机风险、处于临终期等不同阶段的心理护理要点。

（一）范围

本文件规定了养老机构心理护理服务的基本要求、服务内容、服务流程和服务质量管理要求。

本文件适用于深圳市内养老机构的心理护理服务，居家社区养老服务机构心理护理服务可参照执行。

(二) 规范性引用文件

本章主要为标准文本中规范性引用的文件，包括 GB/T 30446.1、GB/T 30446.2、GB/T 30446.3、GB/T 37276、MZ/T 064、MZ/T 168、DB4403/T 212 等相关标准。

(三) 术语和定义

为方便标准使用者理解本文件关键术语，其中，“养老机构”定义来源于《养老机构管理办法》第二条，“心理护理”定义参照《养老机构心理支持服务规范》（DB13/T 2430—2016）进行改写，“心理咨询”“心理评估”定义均来源于 GB/T 30446.1 并进行适当改写，“危机干预”定义改写自 DB13/T 2430，“心理护理服务人员”根据本文件内容进行定义。

(四) 一般规定

第 4.1 条“基本原则”根据标准研讨会专家意见，设置保护生命、自愿、接纳和尊重、信息保密、最小伤害 5 项服务原则。

第 4.2 条“基本要求”规定了养老机构心理护理服务的总体要求、制度或标准建设、服务项目、合作机制。

第 4.3 条“人员要求”规定了养老机构心理护理服务人员人员组成、职业素养、沟通技巧、应急处置能力、配备要求，以及社会工作者、养老护理员、心理咨询师或心理治疗师三类人员的基本条件。其中，在社会工作者配比方面，MZ/T 064 规定“老年社会工作者配备比例根据城镇养老机构每 200 名老年

人应配备一名老年社会工作者”，DB4403/T 212 规定“养老机构每 200 名老年人应配备 1 名老年社会工作者，照护难度较大的养老机构宜根据实际情况增加配比”，因此本文件规定“每 200 名入住老年人（不足 200 名的按 100 名计算）应配备一名老年社会工作者”。

第 4.4 条“场所设置要求”规定了心理咨询室的面积、环境、平面布局、地面、设施设备等设置要求。

（五）服务内容

本章根据 GB/T 30446.2、GB/T 37276、MZ/T 064、MZ/T 168、DB4403/T 212 等标准要求，结合《居家养老服务规范 第 9 部分：精神慰藉服务》（DB11/T 1598.9—2019）、《养老机构心理咨询服务规范》（DB11/T 1723—2020）《养老机构心理支持服务规范》（DB13/T 2430—2016）、《养老机构心理支持服务规范》（DB22/T 2221—2014）《老年精神关爱服务规范》（DB32/T 3192—2017）、《养老机构休养人员心理护理规范》（DB34/T 2469—2015）、《养老机构老年人精神慰藉服务规范》（DB43/T 1614—2019）等其他地方标准相关服务内容及服务要求的规定，基于老年人从开始入住养老机构、日常心理护理、发生心理/情绪异常、存在心理/情绪问题、出现危机风险、处于临终期等不同阶段的心理护理要点，分别规定了 5.1 环境适应、5.2 情感沟通、5.3 心理健康教育、5.4 社会交往、5.5 情绪疏导、5.6 心理咨询、5.7 危机干预、5.8 临终心理慰藉共 8 项服务的服务内容和

服务要求。

其中，环境适应服务针对入住养老机构 2 周内的老年人，情感沟通、心理健康教育、社会交往服务针对养老机构内所有老年人，情绪疏导服务针对养老机构内出现情绪异常的老年人，心理咨询服务针对经评估存在焦虑、抑郁、孤独、猜疑、恐惧、适应障碍等心理问题，以及主动提出需求的老年人，危机干预服务针对经评估存在自伤或攻击风险的老年人，临终心理慰藉服务针对目前医学条件尚无救治希望、预计生命期在 6 个月以内、自愿及其监护人同意接受服务的养老机构内老年人。

（六）服务流程

本章参照 GB/T 30446.2 中心理咨询服务的服务流程，结合 DB13/T 2430 中养老机构心理支持服务的服务流程，规定了 6.1 建立档案、6.2 初步评估、6.3 制定方案、6.4 服务实施、6.5 效果评估、6.6 服务结束、6.7 跟踪回访、6.8 档案管理共 8 项服务流程，推动养老机构心理护理服务流程的标准化、规范化管理。

（七）服务质量管理

本章基于养老机构心理护理服务质量管理需求，从质量管理制度、服务评价机制、投诉管理机制、服务检查整改、服务满意度调查五个方面提出质量管理要求。

（八）参考文献

全面搜集现行国家标准、行业标准、广东省地方标准和深

圳市地方标准，目前尚无专门的养老机构心理护理服务专项标准，但全国部分地区如北京、河北、吉林、江苏、安徽、河南等省市相继发布相关标准。本文件将上述地方标准纳入参考文献，包括 DB11/T 1598、DB11/T 1723、DB13/T 2430、DB22/T 2221、DB32/T 3192、DB34/T 2469、DB43/T 1614 等。同时，将《养老机构管理办法》《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准实施指南（2023 版）》《广东省民政厅关于养老机构星级评定的管理办法（试行）》《广东省〈养老机构服务安全基本规范〉操作指引（试行）》纳入参考文献。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件不涉及专利等知识产权问题。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件暂无重大意见分歧。

七、实施地方标准的措施建议

（一）加强标准宣传培训

为推动本文件的落地实施，应加强规范宣传培训。首先，开展标准解读培训。针对本文件的主要内容和核心技术条款分批次、分步骤开展培训，培训对象可包括各级民政部门养老服务业务处（科）室、各街道办事处养老服务工作人员、各养老机构管理人员及心理护理服务相关人员等，居家社区养老服务机构相关人员也可参与培训。其次，可开展标准宣传活动。将标准内容与相关宣传视频、解读材料、趣味游戏等结合，通过

形式多样、生动有趣的宣传活动，实现标准内容的宣传推广，提升老年人心理护理服务人员的标准化工作意识和工作能力。

（二）开展标准实施监督检查

在开展全市养老机构心理护理标准内容系统解读的基础上，建议将本文件纳入养老机构监管相关文件，加强养老机构内部心理护理服务监督和检查；通过“双随机、一公开”等方式，加强行业主管部门、街道办事处等相关单位对养老机构内部心理护理服务的监督和检查。同时，将本文件相关要求和核心指标纳入市、区级养老机构服务质量评估相关标准，作为全市养老机构服务质量评估的重要指标要求，切实保障本文件要求落到实处。

八、其他应说明的事项

本文件需根据实际情况及时加以修订和更新，以适应技术和服务发展的需要。