

《养老机构心理关爱服务规范》

解读

《养老机构心理关爱服务规范》已于2024年9月23日发布，于2024年10月1日实施，现就制定背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、编制背景

（一）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，国家标准化管理委员会、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关爱服务要求，推动老年人心理关爱服务做好做优。

（二）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。

（三）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，老年人心理关爱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关爱服务，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、目的和意义

研究和制定《养老机构心理关爱服务规范》，明确全市养老机构心理关爱服务的服务内容和服务要求，有助于填补养老机构心理关爱服务标准空白，为全市养老机构心理关爱服务开展提供工

作指引和依据，推动全市养老服务专业化、规范化、标准化、精细化发展，提升养老机构老年人心理健康水平，助力深圳打造“老有颐养”民生幸福标杆。

三、主要内容

《养老机构心理关爱服务规范》标准结构包括9个章节、3个附录和参考文献。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

（一）第一章：范围

本文件规定了养老机构心理关爱服务的总体原则、服务人员、服务场所设置、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提供的心理关爱服务。

（二）第二章：规范性引用文件

本章节给出了本文件所引用的文件。

（三）第三章：术语和定义

本章节规定了危机干预、心理关爱、心理评估的术语和定义。

（四）第四章：总体原则

本章节规定了保护生命、自愿、接纳和尊重、信息保密的原则。

（五）第五章：服务人员

本章节规定了养老机构心理关爱服务人员组成、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、养老护理员两类人员的基本条件。

（六）第六章：服务场所设置

本章节规定了心理关爱服务场所的面积、环境、平面布局、

地面、设施设备等设置要求。

(七) 第七章：服务内容

本章节规定了环境适应、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 项服务的内容和要求。

(八) 第八章：服务流程

本章节规定了初步评估、制定方案、服务实施、效果评估、服务结束、跟踪回访、档案管理共 7 项服务流程。

(九) 第九章：服务质量管理

本章节规定了质量管理制度、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质量管理要求。

(十) 附录

附录 A：常用心理咨询方法。本附录作为本文件第 7.6.2.6 条内容的资料性文件，列出了音乐疗法、园艺疗法、诗歌疗法、箱庭疗法（沙盘游戏）、表达性艺术疗法、焦点解决短期疗法、缅怀疗法（怀旧疗法）、叙事疗法共 8 种常用心理咨询方法

附录 B：常用心理评估量表。本附录作为本文件第 8.1.3 条内容的资料性文件，列出了认知功能评估表、情感状态评估表、简易智力状态检查量表、焦虑自评量表、抑郁量表、自杀风险评估量表、攻击风险因素评估量表共 7 项常用心理评估量表。

(十一) 参考文献

本章节罗列出了本文件编制的参考文献。

四、附则

本文件由深圳市民政局提出并归口，主要起草单位是深圳市民政局、深圳市社会福利服务指导中心、深圳健康养老学院。