

ICS 03.100.99

CCS A 16

# 团 体 标 准

T/ BFSPW XXXX—2023

## 养老机构心理慰藉服务规范

Specification for mental consolation services in senior care organizations

(征求意见稿)

2023- × - ×发布

2023- × - ×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 心理慰藉服务人员要求 .....           | 2  |
| 5.2 服务场所要求 .....               | 3  |
| 6 服务内容及要求 .....                | 3  |
| 6.1 服务对象的心理健康状态评估 .....        | 3  |
| 6.2 服务对象的分类管理 .....            | 3  |
| 7 服务方法和技术 .....                | 3  |
| 7.1 服务整体要求 .....               | 3  |
| 7.2 心理慰藉个案服务 .....             | 4  |
| 7.3 心理慰藉家庭辅导 .....             | 4  |
| 7.4 心理慰藉团体（小组）服务 .....         | 4  |
| 8 服务流程 .....                   | 4  |
| 8.1 评估 .....                   | 4  |
| 8.2 制定心理慰藉服务方案 .....           | 4  |
| 8.3 心理慰藉服务方案实施 .....           | 4  |
| 8.4 心理慰藉服务效果评价及改进 .....        | 5  |
| 8.5 心理慰藉服务终止 .....             | 6  |
| 8.6 服务信息管理 .....               | 6  |
| 9 心理慰藉服务报告与记录 .....            | 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（资料性）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的《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、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。

本文件为首次发布。

# 养老机构心理慰藉服务规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构为老年人提供心理慰藉服务的服务范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、服务场所及设施设备、服务人员、服务内容、服务流程、服务评价与持续改进等内容。

本文件适用于养老机构对老年人提供老年人的心理慰藉服务，社区日间照料中心、养老社区、敬老院、驿站等养老组织可推荐使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

T/BFSPW 001—2023 老年人心理健康评估规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

### 3.2

#### 心理慰藉服务 service of mental consolation

心理慰藉服务是指具有心理专业技能的服务人员根据服务对象的心理健康状态，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。

### 3.3

#### 心理健康教育 psychoeducation

心理健康教育是根据个体和脆弱群体的生理、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，使他们获得心理健康知识，培养他们健康的心理素质，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。

### 3.4

#### 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，通过语言与非语言交流，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。

### 3.5

#### 表达性艺术治疗 expressive art therapy

表达性艺术治疗是一种非言语性的心理治疗技术，借助于音乐、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，达到促进心理康和自我发展的目的。

### 3.6

#### 认知行为治疗 cognitive behavior therapy

认知行为治疗（CBT）是一种有结构、短程、认知取向的心理治疗方法。服务人员主要针对抑郁症、焦虑症等心理疾病和不合理认知导致的心理问题，通过改变服务对象对自己、对他人和对事情的看法与态度来改变心理问题的专业工作方法。

### 3.7

#### 沙盘游戏治疗 sandplay therapy

沙盘治疗也称为箱庭疗法，是一种非语言性的深度心理治疗方法。服务人员营造出一个自由、安全及包容的空间，促使服务对象通过使用沙、水及沙具，在沙箱内制作一个场景或作品，以展示服务对象

的潜意识。治疗过程中通过促进意识和潜意识的交流和融合，让服务对象得到情绪发泄和自我整合。

**3.8**

**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能处理的事件和遭遇，服务人员通过提供有效帮助和支持的应对策略，及时控制、防止或缓解老人由不良事件和遭遇造成的功能失调及社会混乱状态。

**3.9**

**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、后事处理及对监护人的心理抚慰和精神支持的活动。

**3.10**

**休闲娱乐服务 recreational services**

结合服务对象的身心特点和兴趣爱好，有针对性地开展休闲性质的娱乐活动，包括但不限于文艺演出、合唱、舞蹈、手工、美术、棋牌、健身、观影、参观游览、展览等。

**3.11**

**个案工作 case work**

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的一种专业工作方法。

**3.12**

**团体（小组）工作 group work**

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，帮助小组组员改善其心理健康状态和社会功能的一种专业工作方法。

**3.13**

**转介 referral**

通过规范的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。

**3.14**

**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

心理慰藉服务人员在与服务对象开展工作之前，应充分跟服务对象沟通，确保服务对象充分了解心理慰藉工作的过程、目标，以及心理慰藉服务人员的专业资质、伦理守则。

### 4.2 隐私权和保密性

心理慰藉服务人员有责任保护寻求专业服务者的隐私权，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。

### 4.3 专业胜任力和专业责任

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

**4.3.2** 心理慰藉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 心理慰藉服务人员要求

心理慰藉服务人员需满足以下要求：

- 具备良好的人格素养，身心健康，乐于助人，责任心强；
- 持有下列专业资质之一：人社部与卫健委联合颁发的心理治疗师证、人社部颁发的心理咨询师资

格证、社会心理指导师初级及以上职业能力证书、心理咨询师培训合格证书、心理学或社会工作相关学历证明;

- c) 具有扎实的知识基础, 接受过心理专业技能类受训时长200学时以上, 且考核合格; d) 定期接受个人督导和继续教育;
- e) 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, 考虑被测量者或被评估者的个人特征和文化背景, 恰当使用测量与评估工具来促进寻求专业服务者的福祉。

## 5.2 服务场所要求

### 5.2.1 个案服务场所要求如下:

- a) 有私密性。能让来访者感受到安全感, 满足老年人对谈论隐私时的私密性要求。隔音良好, 不容易被人随意闯入打扰;
- b) 环境舒适。房间至少配置2-3把舒适、安全、适老的座椅, 房间面积以10平方米为宜, 有窗子, 可自然通风, 房间安静、环境干净、物品整洁, 可适当配置绿植和风景挂画;
- c) 房间内配备小茶几、饮水机、纸巾。

### 5.2.2 团体服务场所要求如下:

- a) 与个案服务场所基本相同;
- b) 区别之处: 对于封闭式团体, 需要有私密性的团体工作室。房间至少能容纳10人围圈的团体, 房间面积以20-30平米为宜。

## 6 服务内容及要求

### 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的信息登记。

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《老年人心理健康评估规范》(T/BFSPW 001—2023)对服务对象的认知健康、情绪健康和社会健康状态评估, 详情见附录A.1老年人心理健康评估表、B.1认知障碍自评量表(AD8)、B.2画钟测验(CDT)、B.3情绪健康量表、B.4社会健康评估量表, 使用B.5心理健康受损风险评估量表为服务对象进行评估并完成老年人心理健康综合评估状态判定。

### 6.2 服务对象的分类服务管理

#### 6.2.1 根据服务对象的心理健康状况和风险评估结果, 将服务对象进行分类服务管理, 见表1。

6.2.2 评估结果判定为健康低风险、健康中风险、基本健康低风险的服务对象, 推荐继续保持服务对象当前的生活方式, 促进其参与休闲娱乐活动、环境适应, 及时关注健康状态是否有变化。

6.2.3 评估结果判定为健康高风险、基本健康中风险、基本健康高风险的服务对象, 推荐提供心理健康教育、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 评估结果判定为不健康低风险、不健康中风险、不健康高风险的服务对象, 转介给专业服务机构。

表1 服务对象分类服务管理表

|     | 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 服务整体要求

7.1.1 心理慰藉服务人员应根据评估的老人的心理健康状况和风险程度, 结合自己专业受训背景和擅长的工作方法、以及养老院所有的具体条件, 老人的意愿和服务目的等, 灵活采用不同的服务方法。

**7.1.2** 本文件推荐使用如下方法：个案服务、家庭辅导、团体活动（推荐表达性艺术治疗团体活动，如舞动治疗、音乐治疗、美术治疗）等，使用的技术和方法应在C.1心理慰藉服务方案中有所体现。

## 7.2 心理慰藉个案服务

**7.2.1** 一般每次服务时间50-60分钟，每周1-2次为宜。危机干预不受单次时间长度和频次的限制。**7.2.2** 根据老人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、CBT、沙盘游戏等服务和技术，开展个案服务。

**7.2.3** 服务地点可以选择在老人日常居住的房间或养老机构中个案工作室，不可以在公共空间开展心理慰藉的个案服务。

## 7.3 心理慰藉家庭辅导

**7.3.1** 家庭辅导的服务对象为整个家庭。当老人的心理困扰主要来自于家庭互动和沟通的不良方式，或希望从家庭中得到更多心理支持，或是在安宁服务中老人与家属需要支持，可以使用家庭辅导。

**7.3.2** 一般每次服务时间90-120分钟，每1-2周1次为宜。

**7.3.3** 服务地点可以是老人日常居住的房间或养老机构中个案工作室，不可以在公共空间开展心理慰藉的个案服务。

## 7.4 心理慰藉团体（小组）服务

**7.4.1** 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、周期及频次、时间计划等，推荐使用C.2团体工作方案。

**7.4.2** 团体服务应有明确的主题，如人际关系、情绪调适、环境适应、认知调节、临终关怀、哀伤辅导等。

**7.4.3** 团体服务推荐使用表达艺术治疗技术，如舞动治疗、音乐治疗、园艺治疗等。建立情绪调适小组和关系促进团体，推荐开展新住户适应团体、认知维持和训练团体、怀旧和缅怀团体、哀伤辅导团体。

**7.4.4** 团体服务应有明确的工作目标，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有科学的测量。

**7.4.5** 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；如在半自理、失能、认知症人群中开展团体活动时，需要护理人员协助。

**7.4.6** 一期团体工作宜控制在6-12次之间，时长45分钟/次，频率1-2次/周。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。

**7.4.7** 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，半封闭团体可在公共空间开展。

## 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，经服务对象同意之后开展心理慰藉服务。

**8.1.2** 根据《老年人心理健康评估规范》(T/BFSPW 001—2023)，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”的老年人，心理慰藉服务人员需向服务对象或其家属建议到精神卫生专业机构进一步进行专业评估和诊断。

### 8.2 制定心理慰藉服务方案

**8.2.1** 心理慰藉服务人员应根据老年人心理健康评估状态评估结果，进行专业服务方案的制定。方案中包括但不限于预期目标、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C.1心理慰藉服务方案。

**8.2.2** 在服务实施过程中，服务人员应根据老人实际情况变化及时调整服务方案，并随着服务的逐渐深入不断完善和补充服务方案。

### 8.3 心理慰藉服务方案实施

**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, 服务人员应及时与老人沟通, 对老人进行阶段性心理评估, 了解心理慰藉服务效果, 并将其作为调整心理慰藉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, 需及时向上一级督导寻求支持。

**8.3.4** 心理慰藉服务实施流程图见图1。

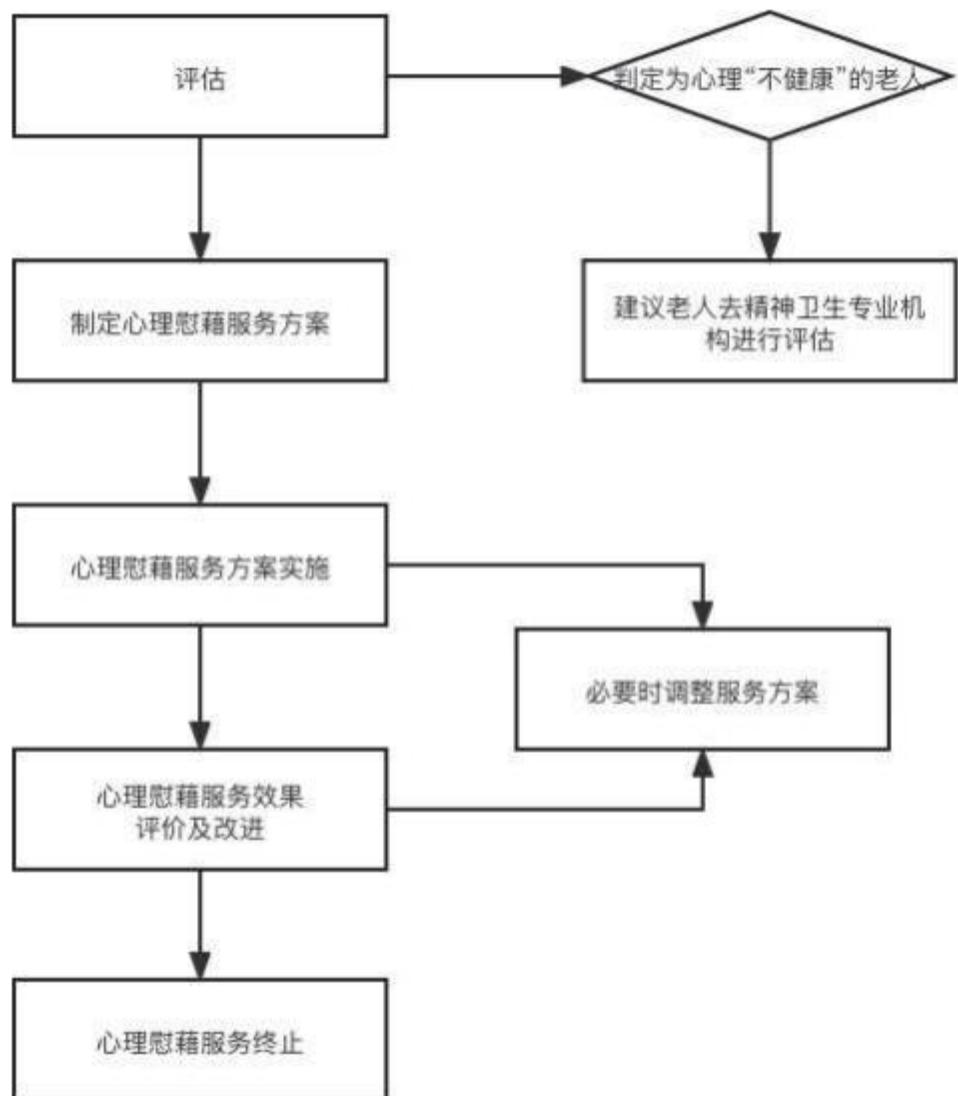


图1 养老机构心理慰藉服务流程图

## 8.4 心理慰藉服务效果评价及改进

### 8.4.1 心理慰藉服务评价

**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、外部专家服务质量星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质量负责人组织, 定期开展并进行反馈总结。

**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方式开展评价工作。

#### 8.4.2 心理慰藉服务改进

**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 心理慰藉服务终止

**8.5.1** 如果老人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，心理慰藉服务终止。

#### 8.6 服务信息管理

**8.6.1** 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** 心理慰藉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** 服务人员和档案管理人员严禁擅自携带或向无关人员谈论老年人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，服务人员需要对老人的服务信息和记录进行技术处理，不可暴露老人的真实姓名、房间号、单位和家人等可供辨识真实身份的信息。

**8.6.6** 原则上只有服务人员可以调阅老人心理慰藉服务档案，如遇第三方评审、公安取证需使用心理慰藉服务档案，需经养老机构领导签字确认。

### 9 心理慰藉服务报告与记录

|               |          |
|---------------|----------|
| 老年人心理健康评估表    | 见附录表 A.1 |
| 心理慰藉服务记录表     | 见附录表 A.2 |
| 心理慰藉服务评价与改进表  | 见附录表 A.3 |
| 认知障碍自评量表（AD8） | 见附录表 B.1 |
| 画钟测验（CDT）     | 见附录表 B.2 |
| 情绪健康量表        | 见附录表 B.3 |
| 社会健康评估量表      | 见附录表 B.4 |
| 心理健康受损风险评估量表  | 见附录表 B.5 |
| 心理慰藉服务方案      | 见附录表 C.1 |
| 团体工作方案        | 见附录表 C.2 |

**附录A**  
**(规范性)**  
**养老机构心理慰藉服务规范相关表单**  
**表A. 1 老年人心理评估表**

|                   |   |                 |   |                                 |   |
|-------------------|---|-----------------|---|---------------------------------|---|
| <b>一、基本信息</b>     |   |                 |   |                                 |   |
| <b>1. 评估人员信息</b>  |   |                 |   |                                 |   |
| 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<br>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。  |                 |   |                                 |   |
| <b>2. 代理评估者信息</b> |   |                 |   |                                 |   |
| 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<br><input type="checkbox"/> 1年以上 |
| <b>3. 评估对象信息</b>  |   |                 |   |                                 |   |
| 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<br><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, |                 |   |                                 |   |
| <b>二、评估项目</b>     |   |                 |   |                                 |   |
| 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  |
| <b>心理健康评估</b>     | <b>认知健康 30分</b>   | <b>自陈评估 15分</b> | 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   |
|                   |   | <b>客观评估 15分</b> | 画钟测验  |                                 | 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   |
|                   |   |                 |   | 15分, 正常, 附录B中B.2画钟测验评分3-4分      |   |
|                   | <b>情绪健康 40分</b>   | <b>积极体验 20分</b> | 生活满意度   | ( )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   |
|                   |   | <b>消极体验 20分</b> | 焦虑情绪  |                                 | 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 |   |

|                 |             |   |       |                                     |
|-----------------|-------------|---|-------|-------------------------------------|
| 社会健康<br>30分     | 积极体验<br>15分 | 抑郁情绪  | ( ) 分 | 0分, 重度, 附录B中B.3.2焦虑情绪指标评分6-10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     |
|                 |             | 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3-9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       |
| 受损风险评估          | 积极因素        | 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      |
|                 |             | 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     |
|                 | 消极因素        | 社会参与  | ( ) 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     |
|                 |             |   |       | 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    |
|                 |             | 负性生活事件  | ( ) 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    |
|                 |             |   |       | 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 |
| 三、心理健康水平各维度评估结果 |             |   |       |                                     |
| 心理健康评估          | 认知健康        | ( ) 分, <input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 基本健康 <input type="checkbox"/> 不健康 |       |                                     |
|                 | 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<br><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<br><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  |              |                              |                               |                              |  |

## 表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: 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<br><input type="checkbox"/> 促进人际关系<br><input type="checkbox"/> 认知功能维持<br><input type="checkbox"/> 展示优势价值<br><input type="checkbox"/> 个人成长<br><input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 个案服务<br><input type="checkbox"/> 家庭辅导<br><input type="checkbox"/> 团体工作<br><input type="checkbox"/> 表达性艺术治疗<br><input type="checkbox"/> 沙盘游戏<br><input type="checkbox"/> 正念<br><input type="checkbox"/> 认知行为疗法<br><input type="checkbox"/> 心理健康教育<br><input type="checkbox"/> 陪伴<br><input type="checkbox"/> 其他方法 | <input type="checkbox"/> 没有变化<br><input type="checkbox"/> 有所改善<br><input type="checkbox"/> 需要转介<br><input type="checkbox"/> 可以结案 |
| 服务过程描述   |   |  |
| 团体工作图片 (如开展)   |   |  |

表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 |
| 下一步改进措施                               |   |   |
| 服务对象签名:                               | 日期:   |   |
| 服务人员签名:                               | 日期:   |   |
| 上级主管/督导签名:                            | 日期:   |   |

**附录B**  
**(规范性)**  
**老年人心理健康的评估量表**

|      |                                    |       |                                |
|------|------------------------------------|-------|--------------------------------|
| 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 | 心理健康的受损风险评估量表                      | 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)        |

表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。                                    |    |    |     |

表B. 2 画钟测验(CDT)

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；<br>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。 |    |

表B. 3 情绪健康量表

| 指标                       | 条目                             | 是  | 中立 | 否  |
|--------------------------|--------------------------------|----|----|----|
| B.3.1<br>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<br>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 |
| B.3.3<br>抑郁情绪            | 得分:                            |    |    |    |
|                          | 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。 |                                |    |    |    |

表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<br>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<br>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<br>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。 |                                |    |    |    |

表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?<br>(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<br>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献言献策或参与投票  |   |                     |        |       |  |  |
| 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<br>其他--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   |        |       |  |  |
| 1.本人重病 (重病: 指危及生命的疾病)   |   | 是否发生                | 事件风险系数 |       |  |  |
| 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  |   |                     |        |       |  |  |

**附录C**  
(资料性)

**心理慰藉服务方案相关表单**  
**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**

- |                                 |                                   |                                  |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <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 |

**三、服务目标**

- |                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> 调节情绪   | 达成结果是_____ |
| <input type="checkbox"/> 促进人际关系 | 达成结果是_____ |
| <input type="checkbox"/> 认知功能维持 | 达成结果是_____ |
| <input type="checkbox"/> 展示优势价值 | 达成结果是_____ |
| <input type="checkbox"/> 个人成长   | 达成结果是_____ |
| <input type="checkbox"/> 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<br><input type="checkbox"/> 家庭辅导<br><input type="checkbox"/> 团体工作<br><input type="checkbox"/> 表达性艺术治疗<br><input type="checkbox"/> 沙盘游戏<br><input type="checkbox"/> 正念<br><input type="checkbox"/> 认知行为疗法<br><input type="checkbox"/> 心理健康教育<br><input type="checkbox"/> 陪伴<br><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:

## 表C.2 团体工作方案

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

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] 《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。
- [2] 《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。
- [3] 《应用心理学》，机械工业出版社，2019年版。