

ICS 03.080.01
A 00

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2469—2015

养老机构休养人员心理护理规范

specification of the elderly mental nursing in retirement organization

2015 - 08 - 31 发布

2015 - 09 - 30 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅提出。

本标准由安徽省服务标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：安徽省民政厅、宁国市社会福利院、安徽省质量和标准化研究院、宁国市质监局。

本标准主要起草人：吴旭军、周苏、张振粤、郑志芳、伍爱华、程慧、李琴、王琛、李琳琳、刘伟。

养老机构休养人员心理护理规范

1 范围

本标准规定了养老机构休养人员心理护理规范的术语和定义、服务宗旨、基本要求、服务内容、服务流程、服务方式及监督考核等。

本标准适用于安徽省养老机构休养人员心理护理规范,其他部门的休养人员心理护理规范可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

心理护理 mental nursing

对患有生理或心理疾病的休养人员,恢复其身体基本功能,克服和预防心理障碍,提高休养人员心理健康水平的干预手段。

3 服务宗旨

提高休养人员的心理健康水平,保持积极向上的生活态度,促其身心健康发展。

4 基本要求

- 4.1 应具备养老护理员资质。
- 4.2 应掌握心理护理基础知识,具备良好的心理素质。
- 4.3 应对休养人员进行评估并制定心理疏导计划。
- 4.4 应制定心理服务危机处理程序,通过评估及时发现心理问题,有处理措施并有记录。
- 4.5 应提供专门的心理服务场所。

5 服务内容

- 5.1 应尽量满足休养人员特殊的心理需求。
- 5.2 服务内容包括访视、访谈、危机处理、咨询活动和社会交往。

6 服务流程

6.1 评估

从以下几方面进行评估：

- 精神状态评估（休养人员的精神状态和有无精神障碍）；
- 认知状态评估（休养人员的思维、表达、记忆、想象、判断及观察能力）；
- 情绪、情感评估（休养人员的情绪反应）。

6.2 制定计划

针对评估结果制定心理疏导计划，包括心理疏导目标、形式与方法、时间与频次、内容提纲、效果评价时间和方法等。

6.3 实施计划

按照制定好的心理疏导计划实施，分开始阶段、进行阶段、结束阶段。

6.4 效果评价

对心理疏导的过程进行总结，及时发现新的问题，以确定下一次心理疏导的重点。

6.5 记录存档

记录每次心理疏导的时间、地点、参加者、内容、疏导过程中的异常情况，并将心理评估结果、心理疏导计划和实施记录进行存档。

服务方式

6.6 语言沟通

语言沟通主要包括：

- 口头沟通：借助语言进行的信息传递与交流。
- 书面沟通：借助文字进行的信息传递与交流。

6.7 行为沟通

6.7.1 行为的主动性：倾听、询问、观察、做笔记。

6.7.2 过程的互动性：拥抱、握手、回应。

6.8 情感沟通

6.8.1 建立情感

主动了解休养人员内心需求，真诚耐心聆听休养人员倾诉，取得休养人员得信任和情感上的依恋。

6.8.2 交流情感

在建立良好的感情基础上，通过语言沟通和情感交流，以达到休养人员的认同。

7 监督考核

7.1 应对各项活动及个案形成记录，活动记录应完整。

7.2 养老机构应制定相应的监督考核措施，建立考核机制。