

ICS 03.080.99
A 12
备案号: 69295-2020

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1598.9—2019

居家养老服务规范 第9部分：精神慰藉服务

Specification of home care service for the elderly—

Part 9: Spiritual comfort service

2019-12-25 发布

2020-04-01 实施

北京市市场监督管理局 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 总体要求.....	1
5 服务内容与方式.....	2
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	2

前 言

DB11/T 1598《居家养老服务规范》分为如下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；
- 第11部分：服务满意度测评；

.....

本部分为DB11/T 1598的第9部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由北京市民政局提出并归口。

本部分由北京市民政局组织实施。

本部分起草单位：北京市老龄产业协会。

本部分主要起草人：臧美华、蔡毅、田阳、尹杰、李晓惠、关佳慧、汪凯、丁立。

居家养老服务规范

第9部分：精神慰藉服务

1 范围

本部分规定了居家养老精神慰藉服务的总体要求、服务内容与方式、服务要求、服务评价与改进等要求。

本部分适用于服务组织为居家老年人提供的精神慰藉服务。

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。

DB11/T 1598.1 居家养老服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

DB11/T 1598.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

精神慰藉服务 *spiritual comfort service*

通过聊天、谈心、组织社会活动等方式，为居家老年人提供关怀访视、生活陪伴、情感沟通、文体娱乐的活动。

4 总体要求

4.1 基本要求

精神慰藉服务应符合DB11/T 1598.1的相关要求。

4.2 服务提供人员

4.2.1 服务组织应配备专兼职心理辅导人员。

4.2.2 心理辅导人员应具备如下条件：

- a) 应经过培训，并掌握精神慰藉的知识和方法；
- b) 应掌握与老年人沟通的技巧，了解基本的法律、安全、卫生知识；
- c) 应尊重并保护老年人隐私，尊重老年人的民族习俗和宗教信仰。

4.2.3 服务组织在实施精神慰藉服务时应至少配备1名心理辅导人员。

4.3 服务场所及配置

4.3.1 应有独立空间，光线柔和，环境安静。

- 4.3.2 应符合适老化和无障碍的要求。
- 4.3.3 应配备舒适的座椅、宜配备录音设备。
- 4.3.4 应配备能够满足精神慰藉服务所需的用品，如娱乐用品、游戏用具等。

5 服务内容与方式

- 5.1 服务方式分为个体活动和群体活动。
- 5.2 个体活动包括情感交流、聊天、陪伴、巡视探访等服务内容。
- 5.3 群体活动包括音乐欣赏、兴趣培养、唱歌跳舞、琴棋书画、集体游戏、生日聚会、集体联欢等服务内容。

6 服务要求

6.1 个体活动

- 6.1.1 应对有需求的老年人或监护人进行老年人基本情况登记。
- 6.1.2 老年人基本情况包括但不限于年龄、身体状况、居住情况、兴趣爱好、既往病史、服药情况等。
- 6.1.3 老年人出现情绪不稳定、心绪不佳来寻求倾诉的情况，心理辅导人员应先稳定老年人的情绪。
- 6.1.4 在实施服务前应对老年人脉搏和血压进行测量并记录。
- 6.1.5 心理辅导人员应了解老年人心理压力的原因，根据登记情况分析老年人状况，制定服务计划，征得老年人同意后开展精神慰藉服务。
- 6.1.6 在倾听老年人叙述过程中，心理辅导人员应与老年人保持一定距离，应把手机调到静音状态，注意不打断老年人倾诉、不四处张望，视线与老年人保持一致，沟通过程中不要使用刺激性语言。
- 6.1.7 应通过耐心倾听拉近与老年人之间的距离，通过交流促进沟通，构建信赖关系。
- 6.1.8 在服务过程中应观察老年人的情绪变化，当发现老年人情绪状态异常时应立即终止服务，必要时进行转介服务。
- 6.1.9 服务过程需要录音应征得老年人同意。
- 6.1.10 服务完成后服务人员应做好记录，每次服务后需老年人或监护人签字确认，归档管理。
- 6.1.11 心理辅导人员应在服务完成后三天内进行回访，并做好记录。

6.2 群体活动

- 6.2.1 应根据老年人具体健康状况并在老年人自愿的情况下开展活动。
- 6.2.2 应选择适用于老年人身体和心理能力的活动。
- 6.2.3 在开展群体活动时应注意安全与风险防范。

7 服务评价与改进

应符合 DB11/T 1598.1 的相关要求。