

DB34

安徽省地方标准

DB 34/ XXXXX—2019

养老机构护理人员心理疏导规范

Specification for psychological counseling of aged care workers in
senior care organization

(征求意见稿)

2019 - XX - XX 发布

2019 - XX - XX 实施

安徽省市场监督管理局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准归口单位：安徽省民政厅。

本标准主要起草人：刘文倬、谢琼、曹晓红、刘璐、谢珍、宋尧、陈长珍。

养老机构护理人员心理疏导规范

1 范围

本标准规定了养老机构护理人员心理疏导的术语和定义、基本要求、心理疏导内容、疏导程序等。本标准适用于养老机构内护理人员的心理疏导服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 心理疏导

以人本主义心理学和认知心理学为理论基础，通过言语的沟通技巧进行“梳理、泄压、引导”，改变个体的自我认知，从而提高其行为能力和改善自我发展的心理疏泄和引导方法。

3 基本要求

3.1 人员

3.1.1 社会工作者

社会工作者应符合以下要求：

- 应具备社会工作相关专业本科以上学历，获得社会工作初级以上资质证书；
- 熟练掌握护理人员基本心理情况，了解心理学、医学的基本知识；
- 具备开展心理咨询与辅导，引导和调整护理人员心理状态的能力；
- 人员配比宜不少于 1：80。

3.1.2 心理咨询师

心理咨询师应符合以下要求：

- 具备心理学相关专业本科以上学历，获得国家三级心理咨询师以上资质证书；
- 熟练掌握护理人员基本心理情况，了解心理学、心理医学的基本知识；
- 具备开展心理咨询与辅导，引导和调整护理人员心理状态的能力；
- 人员配比宜不少于 1：60。

3.2 场地要求

3.2.1 个案咨询室

应设置个案咨询室，并应符合以下要求：

- 布置温馨、舒适、安全；
- 面积不少于 15 m²；
- 配有咨询椅或沙发等辅助咨询设备。

3.2.2 小组活动室

应配备可容纳10人或以上的活动室，并应符合以下要求：

- a) 配有可移动桌椅、座垫；
- b) 配有多媒体设备等基本设施设备。

3.2.3 多功能活动室

应配备多功能活动室，并配备开展活动所需的舞台、灯光、音响、录像录音等硬件设施及场所，并设有专门的紧急疏散通道。

3.2.4 热线电话

应在机构内设立心理疏导热线，组织有较强心理疏导能力的人员接线。

4 疏导内容

4.1 心理健康教育

为护理人员提供以下心理教育方面的服务：

- a) 定期普及心理卫生知识，开展心理健康普查，建立护理人员心理健康档案。
- b) 组织有针对性的培训和心理行为训练，通过集体培训使护理人员意识到自身存在的问题，培养护理人员乐观积极的心态、良好的情绪控制能力。
- c) 心理健康教育服务每周不少于一次。

4.2 心理支持

评估护理人员的照护压力和身心健康状况，为护理人员提供以下心理支持方面的服务：

- a) 在护理人员生日、传统节日、重要纪念日等开展适合护理人员的活动，做好心理慰藉；
- b) 帮助护理人员获得基本的社会环境适应性；
- c) 帮助护理人员提高困境解决能力和问题预防能力；
- d) 帮助护理人员在机构内建立良好的人际关系；
- e) 鼓励和提升护理人员自我照顾的意识和能力；
- f) 为有需要的护理人员提供个案辅导、支持性小组、团队建设等活动；
- g) 帮助护理人员减轻照护压力、学会情绪管理，尽量避免职业倦怠感；
- h) 根据护理人员情况，心理支持服务每天不少于一次。

4.3 照护支援

评估护理人员的照护压力，为护理人员提供包括并不限于以下支援：

- a) 为护理人员提供老年人照护资讯和照护技巧训练；
- b) 为新入职人员提供督导、见习和支持小组；
- c) 协助护理人员明晰职业生涯规划，完善不同照护团队之间的沟通协作机制；
- d) 搭建各类型的护理人员兴趣小组和互助支持网络；
- e) 协调改善护理人员的工作、生活条件，改善护理人员福利待遇，帮助员工解决家庭和工作中的实际困难；
- f) 为护理人员提供喘息服务；
- g) 照护支援每月不少于一次。

4.4 哀伤辅导

评估护理人员特别是直接照护者在老人离世后的哀伤表现形式、阶段，为护理人员提供包括并不限于以下支援：

- a) 协助有需要的护理人员接受和表达哀伤情绪；
- b) 通过举办追思会等多种形式，鼓励护理人员与老年人做最后的告别，重新适应新的环境，投入新的照护服务中，并从中获得生命成长。

5 疏导流程

5.1 初步评估

心理疏导人员在初步评估（具体评估方法见附录 A）中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 通过查阅护理人员的个人信息，采用观察、会谈、问卷调查等方式收集护理人员的相关资料；
- b) 评估护理人员的照护压力和身心健康状况；
- c) 界定和识别护理人员的问题；
- d) 与护理人员共同决定解决问题的优先次序；
- e) 与护理人员及家属共同分析可用的支持网络和资源；
- f) 评估护理人员的问题和需求是否在养老机构心理疏导和本机构能力范围内，必要时予以转介。

5.2 服务介入

心理疏导服务人员在服务介入中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 注意发掘和运用护理人员所在社会系统的资源；
- b) 运用专业的心理疏导方法（具体方法见附录 B）对护理人员心理疏导；
- c) 运用各种能够影响护理人员改变的力量帮助护理人员实现积极的改变；
- d) 采用发展视角，鼓励和协助护理人员发挥潜能；
- e) 促进护理人员所处的生活环境、社会环境等环境改善。

5.3 服务评价

心理疏导服务人员在服务评价中要完成下列工作，包括但不限于：

- a) 综合采用自我评价、护理人员评价和第三方评价等方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等；
- b) 依据不同服务方案，采取相关方法进行评估（如：过程评估、产出评估、质素评估、成效评估、目标达成评估等）；
- c) 根据服务频次进行评价。

5.4 持续改善

心理疏导服务人员在持续改善中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 服务结束后提供跟进服务；
- b) 巩固护理人员及所处环境已有的改变；
- c) 增强护理人员独立解决问题的能力 and 信心；
- d) 避免或妥善处理护理人员因服务结束产生的负面情绪。

6 转介

护理人员出现以下问题时心理疏导服务人员要给予明确的建议，及时予以转介：

- a) 出现比较明显的心理异常症状，需要更深入的心理咨询乃至心理治疗来解决时；

b) 工作技能明显欠缺,不能胜任工作时,应及时通知部门领导,由部分领导安排重新培训或转岗。

附 录 A
(规范性附录)
心理评估方法

A.1 心理评估方法

可根据护理人员的认知功能、智力、情绪和行为问题的具体情况，采用以下方法对护理人员进行评估：

- a) 观察法是指在自然条件下，对护理人员表现出来的心理现象的外部活动进行有系统、有目的和有计划的观察，以了解他们的心理状况、情绪和行为等方面的现状和问题。
- b) 访谈法是指运用词语或非词语语言，与护理人员进行的一种有目的的沟通和交流，以更深入了解护理人员心理状况的评定方法。
- c) 主观标尺法是指评定者将某一心理状态和行为的两个极端情况确定为两个数值（0~10），由被评定者根据自己的心理状况和行为表现，在这两个数值范围内进行评分。
- d) 心理测量法是运用一套预先经过标准化的问题(量表)来测量护理人员的某些心理品质的方法。
- e) 神经电生理心理测试方法是指通过测量个体的脑电波和心率变异性等生理指标，来分析个体的脑工作状态、脑注意、认知功能、情绪状态、脑疲劳状态等心理指标水平。

附 录 B
(规范性附录)
心理疏导方法

B.1 说服劝导

B.1.1 倾听

倾听应符合以下要求：

- a) 要认真、有兴趣、设身处地地听，并适当表示理解，不要带偏见，不要做价值评判。
- b) 不仅要听懂说服对象通过语言、表情、动作所表达出来的东西，还要听懂他们在交谈中所省略的和没有表达出来的内容或隐含的意思，甚至是他们自己都不知道的潜意识。

B.1.2 劝导

劝导包括面质技术、解释技术、自我开放技术。

B.1.3 合理宣泄

利用或创造某种条件、情境，以合理的方式把压抑的情绪倾诉和表达出来，以减轻或消除心理压力，稳定思想情绪。主要包括：

- a) 倾诉；
- b) 运动；
- c) 书写；
- d) 哭泣；
- e) 呐喊。

B.1.4 放松调节

为达到肌肉和精神放松的目的所采取的一类行为疗法。主要包括：

- a) 一般身心放松法；
 - b) 想象性放松法；
 - c) 注意力转移法；
 - d) 呼吸放松法。
-