

养老机构休养人员情绪沟通规范

specification of the elderly emotional communication in retirement organization



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

2015 - 08 - 31 发布

2015 - 09 - 30 实施



<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

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、宣城市民政局。

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、耿天霖、李琳琳、王亚萍、张毅。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

养老机构休养人员情绪沟通规范

1 范围

本标准规定了养老机构休养人员情绪沟通规范的术语和定义、沟通对象、基本要求及服务流程等。本标准适用于安徽省养老机构休养人员情绪沟通规范,其他部门的休养人员情绪沟通规范可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

情绪沟通 emotional communication

人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致和感情的通畅。

3 沟通对象

休养人员在以下情况下应进行情绪沟通:

- 休养人员初入住机构;
- 身体状况发生变化;
- 亲戚朋友变故;
- 亲属探视不及时;
- 情绪异常。

4 基本要求

- 4.1 护理人员应具备养老护理员资质。
- 4.2 应具备较强的沟通和学习能力,有丰富的交流经验,语言具有亲和力和感染力。
- 4.3 应具备良好的判断力和快速的反应能力。
- 4.4 应了解和掌握休养人员的心理特点及身体状况。
- 4.5 应帮助休养人员调整情绪,保持乐观开朗的心态。
- 4.6 应选择适当的沟通场所。

5 服务流程

5.1 沟通前

- 5.1.1 明确沟通目的。

5.1.2 搜集沟通对象的资料。

5.1.3 制定沟通计划。

5.2 沟通中

5.2.1 态度诚恳、友善、有礼貌。

5.2.2 近距离面对休养人员，及时观察休养人员的面部表情变化。

5.2.3 选择休养人员喜爱的话题。

5.2.4 说话速度缓慢、语调平和、言语清晰、措辞准确、语句简明扼要。

5.2.5 如遇休养人员情绪发生变化时，及时调整和稳定休养人员的情绪。

5.2.6 学会倾听，多给予休养人员真诚地赞赏和肯定，多一些耐心与理解。

5.3 沟通后

5.3.1 沟通结束后随时关注休养人员的情绪变化情况。

5.3.2 评估沟通效果，形成记录。

5.3.3 沟通效果不明显，重新进行评估，制定沟通计划。

5.3.4 再次沟通未达到预期效果，应与亲属协商共同处理。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途