

“三个加强”建设社会心理服务体系，助力基层和谐稳定

中共深圳市宝安区政法委员会

宝安区积极统筹整合全区社会心理服务资源，建设具有宝安特色的“区—街道—社区”三级社会心理服务体系，为辖区居民提供心理健康教育、心理咨询、危机干预等服务，有效夯实社会心理服务基础，为全区社会大局和谐稳定提供了坚实保障。相关经验做法获《深圳政法动态》专刊刊发；“构建三级社会心理服务体系提升居民幸福感”项目荣获“圳治 2021——深圳治理现代化政务服务类优秀案例”。

一、实践背景

习近平总书记高度重视社会心理服务体系建设工作，强调要“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。宝安是深圳市的国土大区、人口大区，人口总量大、外来人口多、利益诉求多元、区情环境复杂，社会治理难度大、任务重。推进社会心理服务体系建设工作，既是贯彻落实上级的重要决策部署的迫切要求，也是进一步提升我区治理能力和治理水平现代化，促进居民身心健康、推动矛盾纠纷妥善化解、维护社会和谐稳定的现实需要。

为此，宝安区主动作为、积极探索，2019年初先行组织开展社会心态调研，形成《深圳市宝安区居民社会心态调研报告》

主报告及《推进“全心宝安”五化工程加速培育宝安积极社会心态应对防范化解重大风险》子报告，为有针对性、系统性开展社会心理服务体系建设提供事实依据。同时，结合区情实际，决定要加速培育宝安积极社会心态，完善社会支持网络，构建完善自杀预防和干预和心理教育服务体系，及时化解矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常等事件，不断提升居民安全感、满意度。

二、主要做法

（一）加强部署落实，打造心理服务新高地

一是整合资源优化阵地。将“粤心安”社会心理服务站（室）建设作为“我为群众办实事”实践活动的重要内容，对标上级建设指南，依托区妇联“馨和家园”工作室资源，因地制宜地在街道、社区综治中心设立社会心理服务站（室），并统一悬挂“粤心安”标牌。截至目前，全区建成三级社会心理服务站（室）135个，街道、社区社会心理服务站（室）实现100%全覆盖。二是组建队伍夯实力量。打造心理服务专职队伍，按照“一社区一心理咨询师”配备人员，充分发挥心理辅导人员引导和支持作用，有针对性地为居民提供心理咨询、疏导干预等服务，帮助社区居民疏导排解工作学习等方面的心理困扰。目前，到岗心理辅导人员137名。三是培育亮点打造品牌。围绕社会心理服务体系建设工作，挖掘培育基层治理优秀项目，推进基层示范亮点建设。截至目前，给予9个基层优秀项目平安创建专项经费、全区性“风景林工程”项目经费扶持300万元，推动“盆景”变风景，形成

可复制、可推广的亮点品牌项目。其中，省督导组、市督导组分别调研我区“阳光成长”青少年心理健康服务中心项目、新桥街道“同心圆”工程项目，并予以充分肯定。

（二）加强疏导干预，守好心理防控第一线

一是开展精卫知识科普宣传。组织心理辅导人员、志愿者等进学校、进园区、进社区，利用线上及线下面向社会大众开展心理健康、情绪管理类讲座，普及心理卫生知识，引导居民正确认识心理行为问题，提高自我调适能力。二是加强重点人群心理服务。强化未成年人教育疏导工作，多部门联合出台《宝安青少年心理健康阳光安心行动实施方案》，着力提高青少年心理健康问题从发现、介入、干预到回访的全链条处置能力。成立宝安区未成年人“一站式”综合保护中心，联合检察院、教育、团区委等部门为青少年健康成长提供精细化保障。三是筑牢高危人群轻生防控屏障。落实轻生防控工作，重点就生活长期窘迫、长期患病、悲观厌世等人群采取常态化防控和排查措施，开展有针对性的救助工作，最大程度将轻生风险、影响降至最低。将防控轻生行为工作列入历年平安宝安建设考评重要指标，压紧压实各街道、各部门防控轻生职责任务。对报告、劝阻轻生行为的，纳入《宝安区平安建设专项奖励经费管理办法》奖励范围，激励社会群众参与防控轻生行为工作。同时，在全区8家公立医院建立快速抢救轻生人员的“绿色通道”，建立“派出所—就近医院”伤员快速抢救协作机制，最大限度地挽救生命，防止因救治不及时而致死。

(三) 加强智能应用，织牢心理服务智慧网

一是开发家事情感纠纷智慧联调系统。由区委政法委牵头，全面建立情感家事纠纷源头预防化解和快速应急处置机制，开发情感家事纠纷智慧联调智能化应用平台，将情感家事纠纷主要案源（110报警、妇联接报投诉、网格员排查）全部纳入系统，并嵌入心理疏导功能，根据需要安排专业心理咨询师对当事人开展不良情绪疏导、心理压力排解，并对施暴者进行心理干预等，为妥善处理事件提供心理支撑。2019年4月上线至今，系统纳管了22305宗心理辅导案件。二是打造精神障碍患者服务管理平台。充分发挥网格化智慧管理和“块数据”应用先发优势，以创建严重精神障碍患者服务管理社区协同平台试点区为契机，构建“块数据”精防大数据库，服务管理能力不断提升。2019年以来，“智慧精防”系统，累计派发任务115254条，完成110298条，完成率95.7%。是开设全市首个社会心理服务云平台“宝心爱聆”。区慢病院融合多部门信息资源，整合心理科普、在线咨询、学习培训、心理体检、音乐放松等多项服务，提供478篇心理科普资料、127个心理学习培训视频、100种常用心理体检量表、226个放松舒缓音频等丰富心理卫生资源，让居民得以实时享受全面、持续、便捷的心理健康服务。

三、实践成效

我区社会心理服务体系建设经过近几年的探索和努力，取得了阶段性明显成效：一是建成“区—街道—社区”三级社会心理

服务体系。全区按“1+10+124”模式建成三级社会心理服务站（室），相关经验做法获《深圳政法动态》专刊刊发；“构建三级社会心理服务体系提升居民幸福感”项目荣获“圳治2021——深圳治理现代化政务服务类优秀案例”。2022年以来，累计受理个案咨询服务7587宗，服务14634人次，发现并干预自杀等高风险心理咨询个案38宗；开展心理健康知识科普宣传及讲座活动2837场，合计服务397073人次，将心理服务延伸至社区最末梢。二是严重精神障碍患者管理服务效能全面提升。高标准打造患者联管、风险联防、服务联接三大应用体系，依托三级综治中心，链接应用监护帮扶、心理服务、社会组织等管理服务资源，并利用“雪亮工程”，全面提升对高风险严重精神障碍患者的自动预警和应急处置能力。2021年，我区经验做法获评全国政法智能化智慧治理创新案例，省委政法委《广东省委政法委简报》专题刊发、予以肯定。三是以心理疏导助力矛盾纠纷妥善化解。将心理疏导作为矛盾化解的前置手段，推动心理辅导与权益保障相结合，由心理咨询师及时疏解双方“心结”、缓解负面情绪，全程为矛盾纠纷化解提供心理支撑，从而实现“案结事了”“事了人和”的社会效果。2019年以来，助力化解情感家事纠纷15.5万宗。2021年，中央政法委《政法动态》刊发专题简报予以肯定。四是群众安全感满意度全面提升。根据第三方评估，2022年全区群众安全感、政法执法工作满意度分别为95.57分、94.13分，均创历史最好水平。

四、经验与启示

一是领导高度重视是前提。宝安区委区政府明确要求将社会心理服务体系建设作为社会治理工作的重中之重来抓。成立宝安区社会心理服务体系建设领导小组，区委常委、政法委书记，分管副区长亲自抓落实，定期召集各部门召开联席会议，及时研究解决工作推进中的重大问题，加强人财物和制度保障，推动社会心理服务体系建设工作落地见效。

二是机制健全完善是保障。定期开展督导评估工作，并将社会心理服务体系建设工作纳入年度平安建设（综治工作）考评重要内容。出台《宝安区社会心理服务体系建设试点工作实施方案（2019—2021）》《在全区街道、社区综治中心建立社会心理服务站（室）工作方案》等方案，建立健全日常排查发现机制、心理咨询疏导机制、心理危机预警干预机制、转诊转介机制、心理健康宣传教育机制等“五大机制”，从源头发现、中间服务到后续跟进环节，实现社会心理服务的全流程闭环管理。

三是部门通力合作是关键。区委政法委、区卫生健康局牵头，全区各部门通力协作，发挥社会心理服务体系建设联席会议作用，统筹辖区各类心理服务资源，推动社会心理服务站（室）、社康中心心理咨询室、学校心理辅导室等心理服务资源协同联动，实现资源共享、服务联动、问题联处。

四是智慧平台是支撑。宝安区注重发挥科技支撑的作用，以社会治理现代化省级试点、创建全市严重精神障碍患者服务管理

社区协同平台试点区为契机，开发情感家事纠纷智慧联调系统、精神障碍患者服务管理平台，建成全市首个社会心理服务云平台“宝心爱聆”，实现社会心理服务的实时泛在、全流程智能管控。

五、未来展望

一是加强科普宣传，主动做好心理问题预警预防。充分发挥传统媒体和新媒体作用，广泛开展心理健康知识宣传，加大“粤心安”社会心理服务站（室）宣传力度，引导群众正确认识心理问题，依托VR设备、沙盘体验等方式吸引更多居民接受心理咨询服务，提高心理咨询服务接受度、知晓率。二是强化人才培养，提升心理咨询师专业水平。加强日常培训管理，进一步提高基层心理辅导人员专业水平。整合社会资源，进一步扩大心理服务兼职队伍，广泛吸纳社区一线工作人员、鼓励有资质的社会组织、热心居民等加入，为群众提供多元化的心理服务。三是强化总结提升，打造宝安社会心理服务亮点。及时总结提炼创新做法和先进经验，依托“平安创建专项经费”“风景林工程专项经费”等做好经费保障，鼓励打造更多街道、社区社会心理服务站（室）示范点，着力发掘更多可复制、可推广的社会心理服务特色创新项目。