

# 禅心悦-佛山市心理健康服务平台

佛山市第三人民医院（佛山市精神卫生中心）

为贯彻落实党的十九大提出的有关社会心理服务体系建设的部署，结合区域特点探索和创新社会心理服务体系建设的模式，集中力量解决工作中的重点、难点问题，促进佛山市社会心理服务体系建设的落实，努力建设更高水平的平安佛山，推进市域治理能力现代化，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，促进公民身心健康，维护社会和谐稳定，根据国家社会心理服务体系建设的试点重点工作任务要求，在市委市政府的高度重视下，佛山市于2020年8月启动社会心理服务体系建设工作。佛山市第三人民医院（佛山市精神卫生中心）围绕《健康中国行动（2019-2030）》以及社会心理服务体系建设的有关要求打造了禅心悦-佛山市心理健康服务平台。

## 一、实践背景

2020年佛山推动市域社会治理现代化的试点工作，将社会心理体系建设作为十大重点任务之一，由市委政法委、市卫健局牵头，联合21个部门，由市精神卫生中心负责具体实施，建立领导小组和工作专班——佛山市加强社会心理服务体系建设工作联席会议办公室（以下简称市社心联办）和佛山市社会心理服务体系建设项目办公室（以下简称市社心办），落实和指导全市社心体系搭建工作。

《健康中国行动（2019-2030）》中有关政府的行动目标中提到“要建立和完善心理健康教育、心理热线服务、心理评估、

心理咨询、心理治疗、精神科治疗等衔接合作的心理危机干预和心理援助服务模式”。《全国社会心理服务体系建设项目工作方案》中也将重点放在了要依托精神卫生医疗机构，通过网络、APP建立提供公益服务的心理援助平台。市社心办在日常开展社心督导和技术指导中了解到，佛山市共 784 个村居已完成“粤心安”社会心理服务站室的挂牌工作，部分村居已有咨询团队进驻为民众提供心理服务和宣传，但大多村居工作人员表示由于缺乏专业心理测评工具、社区心理科普力度不足以及对全市心理服务资源了解甚少，难以为民众提供更为全面的心理健康服务。随着精神心理疾病问题日益凸显，专业精神心理资源紧缺，佛山市围绕相关政策文件思路和具体问题进行本土化探索和尝试，禅心悦-佛山市心理健康服务平台应运而生。

2021 年 12 月，在佛山市社会心理服务体系建设项目工作会议中，市社心办正式发布了佛山市社会心理服务体系的 logo 和吉祥物“禅心大侠”：佛山是武术之城，禅是佛山的简称。侠之大者，为国为民，大侠是指具有较强能力、道德仁义、对社会有突出贡献的人，“禅心大侠”寓意佛山市民心理健康的守护者。佛山市心理健康服务平台“禅心悦”正是禅心大侠的 IP 延伸，作为佛山市社会心理服务体系的符号之一，禅心悦平台希望打造的是便民利民的信息化的心理健康服务网络平台，主打自助测评、科普教育、在线咨询、服务资源整合以及风险预警五大功能板块，拓宽多元化的心理服务渠道，形成健康促进与教育、心理援助与心理危机干预衔接的佛山市心理健康防护网络，实现非医疗和医疗手段的有效衔接，让民众成为自己心理健康的第一责任人。

## 二、主要做法

社会心理服务体系建设是服务于民的，因此禅心悦平台主要从心理测评、健康科普、线上咨询、服务资源整合、风险预警五大功能板块着手，形成系统的服务结构，体现了自助性、专业性、多样性以及整合性等特点。

### （一）心理测评与心理健康知识科普结合

在禅心悦平台中，心理测评板块均选用的是题量少、信效度好的心理量表，涵盖抑郁、焦虑、失眠、压力等多个方面，并按不同人群划分了婚姻家庭、职业人群、儿童/青少年、老年人等。用户自主完成测评后，会实时跳转至专业结果分析与建议。在结果页面，系统还会根据用户的测评结果，智能推送相关心理课程，不仅能帮助民众了解自己当下的心理状况，还能即时获取有针对性的心理健康科普知识。

健康科普板块是根据时事热点、不同群体特点等进行制作和征稿，形式分为图文、视频和音频，包括禅心课堂、情绪应对、睡眠质量等课程分类，收集各领域专家的心理健康科普作品，将科学、专业、有趣的心理健康知识传递给用户。同时后台还可以相应统计不同健康科普作品的观看人数、观看人次和人均观看时长，结合数据可以针对居民感兴趣的话题和形式进一步调整科普策略。

### （二）打造线上+线下心理咨询资源地图

在线咨询板块中有图文咨询、视频咨询以及音频咨询三种方式，用户可自由选择自己喜好的方式进行咨询，结合各阶段测评结果和咨询建议，逐步完善自己的专属心理健康档案。禅心悦平

台的咨询团队由精神科医生、心理治疗（咨询）师和精神心理方向的社会工作者组成，通过定期开展培训和个案督导持续加强咨询团队能力建设，以便更好满足民众的咨询需求。此外，用户还能在平台上获取线下专业的心理服务资源。市社心办通过收集整理全市的心理服务资源，如精神专科医院、开设精神/心理科门诊的综合医院、社区卫生服务中心、“粤心安”心理服务站室、24 小时心理援助热线等，按照地理位置分类上传至平台，以佛山市心理服务资源地图的形式直观地呈现给用户，用户可根据自身需求和地理位置选择合适、专业的心理服务资源。

### （三）搭建心理服务分级管理架构

禅心悦平台还致力于搭建全市心理服务分类管理架构，创建树状服务结构，邀请各级机构成员入驻，构筑市-区-镇街-村居的多层次资源体系，灵活分配账户权限，进一步打通各类心理服务机构的信息壁垒，形成基层与上级机构的双向反馈机制。此外，测评数据还会汇总到平台心理健康风险管理指挥中心，形成多点触发的监测预警系统，及时掌握和应对各地区心理健康风险情况，在信息数据安全保障的前提下，可用于各类突发事件心理救援工作，以信息化手段打造佛山市心理健康防护网络。

### （四）重点人群定制化团体测评

为进一步扩展对重点人群的群体心理筛查模式，禅心悦平台还可根据不同人群测评需求，创建定制化团体测评。按照不同的测评目的，自定义添加所需问卷和量表，并在设置中设定开始/结束时间、限定答题次数以及是否自动发送测评报告给测评人。测评发布分为网页和二维码两种形式，测评对象可通过手机端或

电脑端操作，大大提升重点人群团体测评在社区、企事业单位或学校中开展的可行性。完成测评后，平台除了能自动生成团体测评报告外，还能实时查看不同人口学特征下的风险人数占比。通过对佛山市社会心理服务体系建设的科学调查与大数据分析，把握区域社会心理心态与社会阶层的心理状态特征，从而加强对重点人群心理健康的精准服务，科学指导佛山市社会心理服务体系建设工作。

### （五）结合线下推广互动提高民众心理健康素养

市社心办在禅心悦平台线上服务的基础上，开展不同服务形式的转化，如将科普作品将以链接的形式进行线上科普，通过朋友圈、公众号推文进行推广传播，扩大科普作品的阅读群体和平台的使用覆盖面。在进校园、进社区等线下宣传服务中，作品内容会以图文的形式展示，结合心理健康素养 10 条等内容，形成心理健康的互动游戏，增加心理健康知识的学习趣味性，激发大家的参与热情，全面提升心理健康技能和素养水平。同时活动现场还会积极推广禅心悦平台的各项功能板块，了解老师、学生、家长群体、社区长者、职业人群等的使用意见和建议，进一步完善平台功能，使服务更贴合民众的需求。

## 三、实践成效

### （一）注册用户数多。

自 2021 年第一期试运行以来，禅心悦平台注册用户数近 2.1 万人，使用情况覆盖佛山五区。每个用户在注册之后会自动生成个人的健康档案，包括基本信息、健康数据、健康史、测评报告和心理状态。平台注册用户逐步上升，呈现出民众对心理服务需

求的提升。

## （二）心理测评需求大。

截至 2023 年 2 月 7 日，平台已完成 61870 人次的心理健康筛查，高频量表包括失眠严重程度量表（9983 人次）、广泛性焦虑障碍量表（8729 人次）和抑郁症症状群量表（8437 人次）。除个人测评外，还开展十余场大型团体测评，包括佛山市居民心理健康调查、中学学生心理健康测评、孕产妇心理健康状况调查和职工心理健康状况调查等，测评人次超 5 万人次，为佛山市各级机构开展心理健康服务提供数据支持和指导。

## （三）线下活动参与度高。

2021-2022 年市社心办结合平台推广，共开展数十场线下心理健康知识五进活动，参与民众多达一万人次，派发宣传折页、海报等科普材料近 2 万份。民众参与热情度高，部分还会主动咨询了解相关心理健康知识，活动现场洋溢着浓厚的学习氛围。此外，市社心办还通过派发佛山市社会心理服务体系建设相关宣传物料，为民众、学校以及社区负责人员介绍更多的心理健康服务形式，将社会心理服务体系的理念传递给每一个人。

# 四、经验与启示

## （一）按照民众需求设计平台功能

要解决民众的心理健康问题，就要先了解民众对什么类型的心理健康服务有需求。在禅心悦平台开发期间，市社心办多次进行开放测试，收集不同群体对平台使用的意见和建议，从功能设置到使用体验，逐步优化平台，使平台的各项功能更加便捷和专业。从使用者的角度出发，才能更好的为民众服务。

## （二）保障心理健康服务的专业性

禅心悦平台在持续开发中同样也注重专业性和规范性的提升，建立有效的工作运行机制，以保证平台的可持续发展。在心理测评上，不断补充与完善各类专业心理量表以满足民众的测评需求；在心理课程中，持续制作科普作品的同时，广泛征集刊登行业专家的科普作品；在心理咨询中，定期开展培训、督导加强咨询团队的能力建设。

## （三）与基层联动形成心理健康防护网络

社会心理服务体系建设涉及多方面的工作，需要多部门沟通协调，整合资源形成合力。禅心悦平台作为佛山市社会心理服务体系建设的信息化重点项目，联动“粤心安”社会心理服务站室等各级医疗卫生机构，打通信息壁垒，形成心理健康防护网络，最大程度地提高资源知晓率和使用率，惠及更多民众，营造良好的社会氛围。