

关于印发入境人员心理疏导和社会工作 服务方案的通知

国卫办疾控函〔2020〕319号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委、民政厅（局）、交通运输厅（局、委）、海关总署广东分署，各直属海关，各出入境边防检查总站，民航各地区管理局、各铁路局集团公司：

为加强新冠肺炎疫情防控，做好入境人员心理疏导和社会工作服务，帮助入境人员适应隔离环境，提升入境管理和服务水平，我们联合制定了《入境人员心理疏导和社会工作服务方案》。现将文件印发给你们，请认真贯彻落实。

国家卫生健康委办公厅

交通运输部办公厅

国家移民管理局综合司

民政部办公厅

海关总署办公厅

民航局综合司

国铁集团办公厅

2020年4月21日

（信息公开形式：主动公开）

入境人员心理疏导和社会工作服务方案

出入境口岸是新冠肺炎“外防输入”的重要关口。在防控新冠肺炎境外输入工作中,为做好入境人员心理疏导和社会工作服务,帮助入境人员适应隔离环境,提升入境管理和服务水平,特制定本方案。

一、工作目标

(一)开展新冠肺炎防控知识、与疫情相关心理健康知识、国家输入性疫情防控措施等宣传,对国家采取的人员入境后隔离观察等措施进行政策解读,减轻入境人员因认知不足、环境不适所致的恐惧、焦虑等负性情绪。

(二)利用互联网心理疏导和社会工作服务资源、心理援助和社会工作服务热线等平台,为入境人员提供线上心理疏导和社会工作服务,帮助有需要者进行自我心理调适,尽快渡过适应期。

(三)在入境人员临时转运区、隔离点、定点医院等场所,开展线下心理疏导和社会工作服务,减少入境人员对隔离观察措施的排斥行为,营造积极健康的社会环境。为有需要者提供心理辅导、情绪支持、社会资源链接、矛盾纠纷调解等服务,建立危机干预及转介机制,及时妥善处理突发事件。

二、组织实施

(一)加强领导。口岸所在地的卫生健康、民政、交通运输、海关、移民边检、民航、铁路等部门成立入境人员心理疏导和社会工作服务领导小组进行统筹协调,各部门依照职责分工,对专业人员缺乏的重要边境口岸,省级相关部门要组织动员有关单位、组织和人员对口支援,也可通过政府购买服务或志愿服务等方式在机场、铁路、港口、公路等临时转运区、集中隔离点、定点医院、入境人员家属接待点等区域和场所,开展疫情防控知识宣传、政策解读、心理疏导和社会工作服务。

(二)组建服务队伍。口岸所在地的卫生健康、民政协同海关、移民边检、机场等部门、铁路、公路和水运等运输企业建立心理疏导和社会工作服务队,设立专人统筹协调入境人员心理疏导和社会工作服务,配备1-2名心理工作专业人员或社会工作者在入境管控的主要环节和区域开展疫情防控科普知识宣传、疫情防控政策咨询和解读工作,向入境人员提供心理疏导和社会工作服务资源网络信息,为有需要者提供心理辅导、情绪支持和有关转介服务。各隔离点所在地的卫生健康、民政部门建立心理疏导和社会工作服务队,配备1-2名心理工作专业人员或社会工作者。

(三)开展对口技术支持。口岸所在地的卫生健康、民政部门根据入境人员数量和需求情况,依托口岸所在地精神卫生医疗机构和社会工作行业组织组建心理疏导和社会工作专家组,吸收当地具有心理疏导和危机干预经验的心理卫生、

社会工作服务等专业人员参加，为口岸、机场、临时转运区、隔离点开展入境人员心理疏导和社会工作服务提供技术支持和指导，提供精神医学干预服务。

（四）培训工作人员协助提供心理和社会支持。对承担口岸、机场、临时转运区、隔离点工作的相关部门和单位工作人员开展培训，指导其在工作过程中注意观察入境人员情绪，识别常见心理问题，使用简单心理支持技巧，将有疑似心理和精神问题人员及时反馈给精神卫生专业人员。隔离点应在每日工作例会和交接班中汇报重点人员情况，建立重点人员档案并持续提供心理疏导和社会工作服务。

三、工作措施

（一）在全流程开展宣传、提供心理疏导和社会工作服务资源。卫生健康、民政部门制定相关科普宣传素材，并提供给承担入境人员运输的铁路、陆路、水运等运输企业，为入境人员提供新冠肺炎防控知识、国家入境隔离观察政策和心理健康知识等科普宣传材料，提供心理疏导和社会工作援助热线电话、网络心理服务资源链接及二维码等资源。口岸、临时转运区等在醒目位置摆放易拉宝或电子大屏滚动播出心理健康科普信息，显示心理疏导和社会工作服务资源链接或二维码，提高入境人员防控意识技能，增强心理承受力，为有需求者提供求助渠道。

（二）做好入境过程中的心理疏导和社会工作服务。口岸、机场、临时转运区的心理疏导和社会工作服务队要建立值班巡查制度，制订心理危机应急预案。工作人员发现可能存在心理或精神问题的入境人员，及时报告心理疏导和社会工作服务队，或视其严重程度报告公安机关等，由其与对口精神卫生医疗机构联系或作出相应处置。经专业评估，发现心理或精神问题较为严重的人员，及时送往精神卫生医疗机构。对有自杀、自伤或伤害他人风险行为冲动的人员，口岸、机场、临时转运区应立即报告所在地相关部门进行处置。

（三）做好集中隔离期间入境人员的心理疏导和社会工作服务。入境人员隔离点要创建有利于维护心理健康的环境，按照隔离规定设置房间，尽量提供方便生活的设备和网络，鼓励隔离人员正常作息、通过电话网络等与家人、朋友保持沟通，缓解隔离带来的孤独感；鼓励隔离人员主动学习疫情防控及心理健康知识，提高疫情防控技能；鼓励隔离人员探索有益的兴趣爱好，丰富精神文化生活。提供疫情防控和心理健康科普、心理自评工具等资源。主动关注隔离人员的情绪变化、睡眠情况及行为表现，及时发现需要接受心理疏导者和心理危机高危人员。

（四）做好重点入境人员的心理疏导和社会工作服务。针对单独隔离的未成年人，要有指定的成人监护，保证环境的安全。协助未成年人保持与家人的联系，及时向家人反馈未成年人的环境适应状况和日常生活情况。对儿童要善于运用活泼、生动的形式，以他们能听懂的语言解释为什么要隔离等情况，可根据儿童年龄结合游戏辅导，采取绘本、视频等进行解释告知。如有儿童出现睡眠困难、不愿意进食、焦虑担心等情况，隔离点医护人员要及时告知心理疏导和社会工作服务人员，必要时请精神科医生会诊。对有特殊需要的隔离人员（患有原发躯体疾

病、特殊药物治疗、家庭情况复杂、残障人士等），开展心理和社会工作服务需求评估，整合社会资源为特殊服务对象开展有针对性的社会工作帮扶计划，提供全方位的关爱保护和照护服务。

（五）做好入境人员家属的社会心理支持服务。入境人员家属所在街道（乡镇）或社区应当引导心理疏导和社会工作服务资源，为入境人员家属提供社会心理支持服务。建立志愿服务网络和邻里支持体系，搭建自助、互助和群助的平台，倡导家属之间互相帮助、邻里之间相互支持，增强隔离人员家属的社会支持网络。针对公众关心的热点话题，通过权威媒体开展新冠肺炎防控宣传和入境隔离政策，提高家属防控知识和能力，加强心理支持，减轻担忧。

附件：入境人员自我心理保健要点

入境人员自我心理保健要点

一、及时获悉健康知识，规范自我防护行为

及时通过权威渠道获悉新冠肺炎相关知识以及自我防护的措施和办法。对不理解的信息可向专业人员咨询，获得澄清与解释。不信谣、不传谣。规范防护行动，避免过度焦虑和盲目恐慌。

二、树立人人有责态度，积极配合防范措施

树立对自身和他人的健康负责任的态度，正确理解传染病防范理念，积极配合相关部门和人员，做好统一管理、隔离、转运。确保自身健康得到充分、及时保障。遇到困难，与工作人员沟通交流，获得理解，共同解决。

三、保持生活作息规律，形成良好生活习惯

逐步调整时差，恢复正常作息時間，熟悉国内生活环境，规律饮食、营养均衡，不喝酒、不吸烟，保证每日睡眠 7-9 小时。坚持每日适量运动。保持心情愉悦。提升自身机体免疫力。

四、适应工作学习变化，把握休闲娱乐节奏

尽快适应在特殊阶段的工作、学习环境和条件的变化，制定合理计划，有效利用时间，注意劳逸结合。找到或培养适宜、健康的休闲娱乐方式，做好时间的控制和节奏的把握。保持放松、平和的心身状态。

五、保持自我积极心态，及时获取社会支持

客观、全面、理性地看待这次疫情所造成的影响，合理关注自身、他人以及周围环境积极的一面；保持自信，发挥主观能动性，采取有效方法和技巧调整情绪；愿意与家人、朋友、同事等分享内心的感受和想法，获得帮助和理解。

六、敏锐觉察心理状况，主动寻求专业帮助

如发现自己的想法、情绪和行为偏离常态，且此状况持续 2 周以上，请先通过拨打热线电话或者借助网络平台获得远程专业心理疏导服务。如果效果不佳，请及时告知家人或朋友，在他们的陪同下，前往精神卫生专科医院就诊。