探索实践多部门合作模式，构建“3+N” 职工心理健康服务全链条

上海市嘉定区卫生健康委员会
上海市嘉定区总工会

一、实践背景

随着社会升级转型，各项矛盾不断激化，职场人群作为家庭和社会的中流砥柱，肩上的担子重，心理压力大，健康状况不容乐观。《职场人压力报告 2020》显示，25-30 岁职场人是压力敏感群体，76%的受访者会因为“事业无成”感到压力。2020 年职场人的平均压力值为 6.9，达到了近两年的压力峰值。

为妥善回应职场人群心理健康问题，守护职场人士身心健康，嘉定区卫生健康委员会联合嘉定区总工会探索实践“卫-工-企”多部门合作模式，以“三个突破”开创“三个举措”促进在职人群心理健康宣传教育工作，精准打通职工心理健康服务链，平衡心理舒适区。

二、主要做法

（一）突破部门界限，合力出台一套方案

2019 年，嘉定区正式启动全国社会心理服务体系试点建设试点工作，把职工心理健康服务工作作为主要内容之一。2020 年，为逐步完善职业人群心理健康服务平台和体系建设，嘉定区探索建立跨部门联合机制，一方面组建了联络专群，沟通各部门职工心理健康服务工作基础，另一方面成立“嘉定区职工心理健康促进行动工作小组”，立足“抓党建、抓组织、抓试点、抓宣传、抓服务”五项措施，嘉定区区委宣传部、区卫生健康委、区总工会联合出台《嘉定区职工心理健

康促进行动实施方案》（嘉卫发〔2020〕5号）文件，推广职工心理健康知识宣教和促进行动，有效落实企业在职群体心理疏导和支持服务，助推嘉定区职工心理健康促进工作高质量发展的强大引擎。

（二）突破阵地屏障，规范创评一批示范点

嘉定区率先垂范，加强顶层设计，组织开展“职工心理健康促进示范点”创建工作，制定《嘉定区职工心理健康促进示范点创建标准》，经过“自主申报-专家评审-结果公示”的评选流程，2020年、2022年先后遴选出10家示范单位，同时为强化示范点人文关怀心理文化打造，在示范点现有建设规模基础上，不同程度地完善硬件设施资源，辅助建立温馨、规范、标准的职工心理健康服务工作室，如配备心理健康书籍、绿植、咨询访谈所用的桌椅沙发、各类减压物资、墙面装饰画等，帮助示范点营造温馨、轻松、安全的咨询环境，满足职工线下心理咨询和辅导的需求。

（三）突破服务困境，孵化培育一个品牌

社会组织是推动我国心理健康事业健康发展的重要力量，《关于加强心理健康服务的指导意见》及《健康中国行动（2019—2030年）》文件，均提出要以政府购买服务形式，为员工提供心理卫生服务。由此，嘉定区卫生健康委员会与区总工会探索非营利性社会组织跨领域、跨专业合作，发挥社会工作的专业优势，打造孵化“企明心”在职人群心理健康宣传与教育项目，以职场人群生理、心理发展特点为服务导向，采取问卷调查、焦点访谈等方式实地了解嘉定区职工

心理健康促进示范点职工实际心理服务需求，找到项目“着力点”。

三、实践成效

（一）成立1支宣教队伍

通过“企明心”项目品牌的落地，依托市、区两级专科医疗机构、高等院校及社会心理健康服务机构资源，逐步培育本土讲师29人，并链接区外专家16名，涵盖精神科、公共卫生、心理学、社会学、教育学等多个学科领域，为职工心理健康促进工作提供人才智库保障。项目实施期间，“企明心”讲师团围绕企业职工常见问题，结合受众职业类别、场地规划等进行课程设计探讨，将擅长领域及方向与服务形式有机结合，同时不定期由专家进行工作督导，致力于把贴心的服务送到职工的心坎上，确保项目实施“不断线”。

（二）凝练1本服务菜单

人的心理、日常工作以及社会文化的复杂性，决定了在职人群的心理状况的复杂多变，通过聚焦职场人士情绪管理、压力调适、抑郁、焦虑等常见心理行为问题，示范点及企业单位进行调研，广泛搜集职工意向和心理服务需求，初步拟定主题宣讲菜单，精准回应职场人群人际交往、职业规划、压力管理、亲子沟通等常见心理健康问题。2022年，结合服务现场满意度调研结果，提炼服务过程中反响颇佳的课程，编订“轻生活·趣职场”心理健康精品课程菜单9节，包括“职业规划”、“压力识别与应对”、“OH卡投射测验”等等，推动实现“订单式”点餐、“精准化”送餐有效对接，满足职工全方位诉求，有效提升心理健康服务的效能。

2022年，在352份品牌服务满意度测评中，281名服务对象表示对服务课程的内容很满意，占比79.83%；267名服务对象表示学习收获很大，占比75.85%。

（三）设计1个品牌标识

为进一步提升“企明心”品牌形象，明晰品牌定位和建设方向，嘉定区卫生健康委聘请专业设计公司，根据“企明心”品牌定位——点亮企业心生活，进行LOGO设计。最终LOGO设计确定为由三个不同颜色的心型人物，伴随灵动的身姿围绕成圈，这也寓意着“卫生-工会-企业”三方共同形成聚力，为嘉定区职工心理健康促进工作而不断努力。通过设计形象简单、鲜明的主题LOGO，助力项目品牌化建设和传播，扩大“企明心”服务项目的认知度和影响力，同时也有效树立了嘉定区卫生服务系统的美好形象。

（四）开展N项服务内容

1. 短期：开展个案咨询服务。回应职工心理健康促进示范点工会需要，为在职工心理测评中出现异常心理健康状况的职工开展一对一个案咨询服务，由团队资深二级心理咨询师就心理测评结果并结合咨询对象求助问题展开深入的心理治疗及咨询会谈。

2. 中期：组织心理主题活动。为更好地帮助广大职工改善身心状态，培养健康生活习惯，卫生、工会两部门联合发起“心之所向·笃梦前行”职工线上公益健步赛活动，采用“微信步数+虚拟地图打卡+积分兑换”的形式，云端探访我“嘉”最美打卡点，让“健康无处不在，人人得享健康”的理念融入生活与工作中；结合重点节日，如世界精神卫生日期间，在嘉定菊园新区百果园筹办“嘉定区职工健步挑战赛”，来自辖区12个街镇的职工代表，在健步中欣赏园周秋景，在挑战中开启寻宝闯关，在快乐中畅享身心舒缓。

3. 长期：提供心理资源链接。为提升医务职工的健康知识素养，从痛点出发，唤醒意识，传授知识，将理论与实践相结合。一是以主题宣讲为主，多元体验为辅进行多元宣教。不仅有既定的理论课程教学，多角度传授心理知识，同时还嵌入艺术疗愈、精神康复技术等心理沙龙，如“我的舒压手账本”妙趣沙龙、“园艺愈心工作坊”减压体验、“房树人”绘画治疗课堂等多样趣味生动的形式体验。二是为打通心理服务资源链，加大心理服务宣传力度，通过线上线下齐发力的形式，立足主阵地、开辟多渠道，制作《压力随行·自在随心》职场科普动漫视频、创作《我的心理服务百宝箱》资源视频，帮助职工遇到心理困扰时，第一时间获取掌上心理资源，两个视频是作品均在“健康嘉定”公众号、“新浪健康”微博等多媒体平台投放，媒体曝光量达 50 万。三是编写《职工心理健康呵护手册》《“心交流·新生活”心理卫生墙报》配送至各企事业单位，帮助职工做好心理健康水平自查，强化心理健康宣传教育，涵养心理健康修养，促进身心平衡。

四、经验与启示

（一）多方协作是保障

区总工会、区卫生健康委以及辖区企事业单位的聚力合作，是项目得以顺利启动和开展的重要组织保障。同时，来自精神科、公共卫生、心理学、社会学、教育学等多学科领域专业人士组建的宣讲队伍，是项目得以高效运作和良好持续的重要智库基石。

（二）挖掘需求是抓手

在项目启动到实施的过程中，细心捕捉辖区职工心理健康需求，积极聆听职工心声，反馈职工实际需要，在对接需求的基础上，有效挖掘各方资源，灵活调整宣教方向和内容，是项目保持源源不断活力的重要抓手。

（三）多元形式是战略

通过“3+N”服务新举措升华宣教服务内涵、以教学相长、寓教于乐的形式，帮助职工有效应对压力、调节情绪、平衡家庭及人际关系，有助于提升职工的兴趣感、参与度。

在全国社会心理服务体系试点工作的大背景下，嘉定区职工心理健康促进之路充满爱的阳光。多年来，上海市嘉定区精神卫生中心累计开展线下职工心理健康促进服务逾 5000 人次，覆盖辖区近百家企事业单位，线上心理健康直播讲座等累计观看 30 万人次，心理服务满意度达 97.8%。通过探索实践“卫-工-企”多部门合作模式，构建“3+N”服务链，推广心理健康促进行动，提升职工心理健康素养，凝聚起暖人心、筑同心、强信心的思想共识，为嘉定加快打造“创新活力充沛、融合发展充分、人文魅力充足、人民生活充裕”的现代新型城市营造良好的社会氛围。