

# 关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助 与社会工作服务的通知

国卫办疾控函〔2020〕194号

各省、自治区、直辖市卫生健康委、民政厅（局），各计划单列市及新疆生产建设兵团卫生健康委、民政局：

为贯彻落实党中央、国务院关于坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战的决策部署，支持和帮助湖北省武汉市等受疫情影响严重地区，减轻疫情所致的群众心理伤害和社会影响，在新冠肺炎疫情防控中加强心理援助与社会工作服务工作，现将有关事项通知如下。

## 一、加强新冠肺炎感染者心理援助与社会工作服务

湖北省武汉市等受疫情影响严重地区，要将心理援助与社会工作服务纳入疫情防控的整体部署，统筹安排，统一管理，在定点医院、方舱医院组织开展心理援助与社会工作服务。地方卫生健康行政部门要根据本地区原有精神卫生服务资源、医务社会工作者数量和分布，结合对口支援的精神卫生和当地医务社会工作专业力量，按照相关工作方案（附件1、2），对新冠肺炎感染者提供心理支持和心理危机干预。对有精神行为问题的感染者，及时组织精神科会诊，提供危机干预和精神科药物治疗。湖北省可结合工作实际，依托当地社会工作行业组织，遵循有关医务社会工作支援服务原则，开展方舱医院医务社会工作服务试点。

## 二、开展被隔离人员心理援助与社会工作服务

受疫情影响严重地区的区县应当建立卫生健康、民政等多部门协调工作机制，对接精神卫生、社会工作、志愿服务等服务资源，组建由精神卫生、心理健康专业人员、社会工作者、相关专业志愿者等组成的服务队，按照工作方案（附件3），为在集中隔离点隔离的人员提供疫情认知、健康指导和心理情绪辅导，评估心理危机，开展家庭支援、社会关系修复、政策咨询及转介等服务。应当重点关注儿童、老人、残障人士、有原发疾病等特殊需要的人员和因公殉职者家属、病亡者家属，做好困难救助、心理疏导、哀伤辅导、社会支持网络修复等社会工作服务，开展针对性评估和危机干预、转介服务。

## 三、强化一线工作人员心理支持与社会工作服务

受疫情影响严重地区的卫生健康行政部门和民政部门要组织当地精神卫生、心理健康和社会工作服务专业队伍，采取“线上+线下”的方式，对在疫情防控

一线工作的医护人员、疾控人员等医务人员和坚守工作岗位的公安、交通等人员和基层社区工作人员提供心理援助。各级民政部门应当动员引导广大社会工作者和志愿者，对一线工作人员及家属提供心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。定点医院、方舱医院和集中隔离点应当创建适宜的环境和条件，建立适当的心理援助与社会工作服务渠道，帮助一线工作人员进行自我心理调适。

#### **四、严守心理援助伦理规范，做好服务管理和效果评估**

参与心理援助与社会工作服务的人员应当在党委和政府的统一领导下开展工作，遵守心理工作、社会工作服务的伦理规范、恪守职业道德，承诺严格保护受助者个人隐私、严格遵守信息发布规则。各地卫生健康行政部门、民政部门要加强对心理援助与社会工作服务的管理，建立心理援助工作报告制度，及时组织开展效果评估。

#### **五、加强组织保障**

各地卫生健康行政部门、民政部门要充分认识做好心理援助与社会工作服务的重要意义，将心理援助与社会工作服务纳入疫情防控整体工作中进行部署，加强对心理援助与社会工作服务工作的组织领导和指导工作。要为参与工作的人员提供必要的防护物资及工作场地。要将工作开展中涌现的先进事迹、优秀人物、典型经验与好的做法进行广泛宣传，对具有突出贡献的团队和个人进行奖励嘉许。

- 附件：1. 新冠肺炎治疗定点医院心理援助与医务社会工作服务工作方案  
2. 方舱医院心理援助与社会工作服务工作方案  
3. 新冠肺炎防控集中隔离点心理援助与社会工作服务工作方案

国家卫生健康委办公厅

民政部办公厅

2020年3月5日

（信息公开形式：主动公开）

# 新冠肺炎治疗定点医院 心理援助与医务社会工作服务工作方案

## 一、工作目标

1. 为在定点医院接受治疗的新冠肺炎患者提供心理支持、人文关怀和心理疏导，对出现心理危机人员提供危机干预及精神科诊疗服务，帮助患者平稳情绪，积极配合治疗，提升康复信心。

2. 为定点医院医务人员及相关服务保障人员(以下简称医务人员)提供心理支持，减轻心理压力，缓解紧张工作后出现的心理倦怠，维护医务人员身心健康，保障疫情应对能力。

## 二、工作原则

1. 将心理援助与医务社会工作服务纳入定点医院的疫情防控工作中进行整体部署，以减轻疫情对患者和医务人员的心理伤害，促进社会稳定。

2. 各定点医院应当统筹协调所有对口支援地区的精神卫生专业人员和当地医务社会工作者，制定统一的服务计划，按计划提供心理援助与医务社会工作服务。

3. 开展心理援助与医务社会工作服务应当配合定点医院的诊疗工作，涉及患者治疗方案的相关问题，应当由管床医生回应。

4. 心理援助人员和医务社会工作者应当承诺严格保护受助者个人隐私。

## 三、工作措施

### (一) 营造有利于维护心理健康的环境氛围。

1. 结合治疗要求调整灯光，有条件的医院尽量保持病区灯光有一定昼夜节律，夜间调暗灯光。

2. 协助患者与家人和朋友保持联系，感受家庭和社会的支持，增强战胜疾病的信心。

3. 为轻症患者提供躯体疾病治疗相关的健康教育，组织学习传染科、呼吸科等领域专家的线上科普讲座。

4. 根据病情发放心理健康科普资料，提供政府推荐的网络平台信息，鼓励患者自学自助、互学互助，获取科学的疫情信息和心理健康知识，开展自我心理评估和心理调适，寻求在线专业帮助等。

5. 为轻症患者推荐每日活动时间表，帮助其制订有序的每日活动安排，助其在陌生环境中建立规律的作息习惯。

### (二) 开展患者心理救助和危机干预。

1. 发现需要心理援助的患者，指导自我调适。在参加医护交接班、患者查房中，发现需要心理援助的患者进行心理评估，根据患者的精神心理状态及严重程度，制定针对性干预方案。必要时进行临床快速心理干预，指导患者进行放松训练等自我调适。

2. 识别有精神行为问题的患者，提供危机干预和精神科药物治疗。对有情绪激动、言语偏激、治疗管理难度大的患者，以及出现精神行为问题，例如谵妄、冲动、焦躁及有抑郁和自杀倾向等时，及时组织精神科会诊，并提供危机干预和精神科药物治疗，以对症处理为主，快速缓解症状，注意患者的躯体状况与治疗药物间的相互作用。

3. 建立心理援助患者档案。对需要持续心理救援或精神科药物干预的出院患者，应当将精神科处理的信息记录在医疗文件中并转介到相应隔离场所，以持续提供心理援助与社会工作服务，避免极端事件发生。

### **（三）提供医务人员心理支持和心理危机干预。**

1. 及时了解医务人员的实际需求，提出有利于身心健康的合理建议。包括：

（1）加入医务工作微信群组，熟悉一线人员，及时发现需要帮助的对象，提供个体心理支持。

（2）根据情况建议合理排班，计划在前，让每个人对自己的工作有充分的心理预期。

（3）利用工作群鼓励同事之间多联系，互相支持。

（4）及时发现一线医务人员的后顾之忧，对家庭有困难者，报告后方协调管理人员，解决一线医务人员的家庭困难，让其安心投入工作。

（5）为一线医务人员提供自我心理保健技巧，主动帮助医务人员减少心理压力，提高医务人员的心理调节能力。

2. 为医务人员提供心理支持和心理危机干预。包括：

（1）在医务人员休息区，建立心灵驿站，包含两个房间。一个房间放置一些零食干果饮料、科普书籍或宣传手册，并配备电视或电脑等播放器材，循环播放音频视频，比如放松训练音频、讲解如何自我调适、如何使用相关心理网络平台的视频等。有条件的医院，可配备一些放松设备，如生物反馈仪、音乐治疗椅等。注意限制心灵驿站同时活动的人数，并保持每两人之间间隔至少 1 米以上。另一个房间具备一定私密性，用于开展一对一心理评估和干预，建议每次不超过 10 分钟，并做好防护。注意该房间硬件设施设置的安全性与舒适性。在全院广泛宣传心灵驿站，增加医务人员的安全感、被关爱感，也可采用网上心灵驿站开展工作。按规定做好心灵驿站的消毒工作。

（2）针对典型问题制作心理援助的视频或文字材料，如穿上防护服后沟通不便、患者不配合治疗、担心被感染、医护耗竭感、内疚感甚至自我价值及职业的否定等问题。视频或文字材料制作后，通过微信发放到医务群等方式供医务人员学习，并在心灵驿站播放。

（3）如有明显精神心理症状，持续不能缓解，影响工作，可开展一对一的心理危机干预或建议换岗休息，必要时提供精神科药物治疗。

（4）条件许可情况下，在医务人员住宿区或休息区开展团体心理辅导、巴林特

小组工作等团体支持活动。

(5) 对近期有亲属去世或亲属病情较重的医务人员，应当开展一对一心理评估和心理危机干预。

#### 四、组织实施

**(一)做好心理援助与医务社会工作服务的组织管理。**定点医院负责院内心理援助与医务社会工作服务的组织领导，将其纳入疫情防控工作进行统一管理，成立包括对口支援的精神卫生专业人员和院内医务社会工作者在内的心理援助与医务社会工作服务组；配备常用精神科药品，保障对口支援的精神卫生专业人员和医务社会工作者必要的防护物资及工作场地。

**(二)建立统筹协调、分工明确、各司其职的工作机制。**定点医院要指定专人统筹协调院内心理援助与医务社会工作服务。精神卫生专业人员的工作要融入到日常医疗工作中，参加医疗工作例会和每日交接班，为患者提供心理治疗服务，对出现心理危机人员提供危机干预及精神科诊疗服务。医务社会工作者通过“线上”心理疏导、情绪支持和“线下”社会资源链接、保障支持等方法为患者及其家属提供社会工作服务，发现有严重心理或精神行为问题的，及时转介给精神卫生专业人员。

**(三)培训医护人员协助开展心理服务。**心理援助与医务社会工作服务组对医护人员开展培训，指导医护人员在治疗患者时注意观察其情绪、识别常见心理问题、使用简单心理支持技巧，将有疑似心理或精神科症状的患者及时反馈给精神卫生专业人员，并在工作例会和交接班中汇报重点患者。

## 方舱医院心理援助与社会工作服务工作方案

### 一、工作目标

1. 为在方舱医院接受治疗的新冠肺炎患者提供心理支持和心理疏导,对出现心理危机人员提供危机干预及精神科诊疗服务,帮助患者平稳情绪,积极配合治疗,提升康复信心。

2. 为方舱医院医务人员及相关服务保障人员(以下简称医务人员)提供心理支持,减缓紧张工作后出现的心理倦怠,维护医务人员身心健康,保障疫情应对能力。

### 二、工作原则

1. 将心理援助与社会工作服务纳入方舱医院工作中进行整体部署,以减轻疫情对患者和医务人员的心理伤害,促进社会稳定。

2. 各方舱医院应当统筹协调所有对口支援地区的精神科专业人员和当地医务社会工作者,制定统一的服务计划,按计划提供心理援助服务。

3. 开展心理援助与社会工作服务应当配合方舱医院的诊疗工作,涉及患者治疗方案的相关问题,应由管床医生回应。

4. 心理援助人员和社会工作服务人员应当承诺严格保护受助者个人隐私。

### 三、工作措施

#### (一) 营造有利于维护心理健康的环境氛围

1. 鼓励患者尽快适应方舱医院的集体生活环境。倡导病友间相互了解、互相帮助、同伴支持,共同度过治疗生活。

2. 配合治疗与检查,根据病情变化调整生活规律。

3. 鼓励患者通过电话、网络等方式与家人和朋友分享自己的情绪体验和想法,感受家庭和社会的支持,增强战胜疾病的信心。

4. 鼓励患者在治疗的同时,根据身体情况保持原有的学习和工作计划,将损失减到最小。

5. 在方舱医院恰当位置设立展板,张贴有关身心健康的二维码和心理援助与社会工作服务热线号码,宣传疾病相关的科学防控知识,了解出舱后的隔离和复查流程,学习有关疾病康复、心理健康等知识。

6. 定时播放轻松舒缓的背景音乐或娱乐休闲节目,音量适中,舒缓心情。

7. 配合治疗护理工作安排,调控灯光,有组织的在方舱内开展利于康复的体育活动及适宜的娱乐活动等,或安排进行放松训练等,帮助患者建立规律作息和锻炼习惯。

8. 积极对接社区资源,协助患者解决急需的生活问题。

## **（二）开展患者心理援助和危机干预**

1. 引导患者扫码参加政府推荐的网络平台自助式心理服务，利用 APP 等对患者进行自愿心理筛查，及时发现高危患者。

2. 参加医护查房和交接班例会，及时了解有心理行为问题和既往有精神科疾病史的患者。

3. 有条件的方舱医院设立独立空间作为心理和社会工作服务室或精神检查室，保证患者隐私，同时为高危患者提供一对一评估，或短程心理支持服务。

4. 加强患者入舱安全检查。密切关注情绪激动、言语偏激、管理困难、有冲动风险及有精神疾病史的患者。必要时，在精神科医生指导下用药。对有严重的精神运动性兴奋患者，需尽快控制行为紊乱，包括临时使用保护性约束措施。

5. 建立心理援助与社会工作服务患者档案。对需要持续心理或精神科药物干预的出院患者，应当将精神科处理的信息记录在医疗文件中并转介到相应隔离场所，以持续提供心理援助与社会工作服务，避免极端事件发生。

## **（三）提供医务人员心理支持和心理援助**

1. 工作中，注意观察医务人员情绪变化，及时提供情感支持，疏解压力，对遇有应激事件的医护人员开展心理急救。

2. 为医务人员提供减压音频视频等材料，鼓励医务人员通过自学开展自我心理调适。

3. 选取固定场所设立医务人员心灵驿站，组织医务人员定期交流分享。由精神或心理卫生专业人员引导进行放松训练，缓解压力，疏导情绪。注意限制心灵驿站同时活动的人数，并保持每两人之间间隔至少 1 米以上。

## **四、组织实施**

**（一）做好心理援助与社会工作服务的组织管理。**方舱医院管理单位负责心理援助与社会工作服务的组织领导，成立由对口支援的精神卫生专业人员和医务社会工作者组成的心理援助与社会工作服务组，将其纳入方舱医院下属业务部门进行统一管理；配备常用精神科药品，并为驻点精神科专业人员提供必要的防护物资及工作所需设施。同一方舱医院如果有多支对口支援的精神科医疗队的，方舱医院管理单位应当指定 1 名负责人，制定统一的工作计划，统一协调和安排心理援助和社会工作服务。

**（二）建立统筹协调、分工明确、各司其职的工作机制。**方舱医院管理单位要指定专人统筹协调心理援助与社会工作服务。精神卫生专业人员的工作要融入到日常医疗工作中，参加每日医护交班及工作例会，掌握需要心理关注和精神科处置的患者具体情况，为患者提供心理救援，对出现心理危机人员提供危机干预及精神科诊疗服务。社会工作者通过“线上”心理疏导、情绪支持和“线下”社会资源链接、保障支持等方法，为患者及其家属提供社会工作服务，发现有严重心理或精神行为问题的，及时转介给精神卫生专业人员。

**（三）培训护理人员协助开展心理服务。**对方舱医院的护理人员开展心理支持、心理疏导等基本知识、应激相关障碍症状快速识别等培训，鼓励护理人员在日常护理

工作中观察患者情绪，或对患者心理状况进行简要询问，并将有疑似心理或精神科症状的患者及时反馈给精神卫生专业人员，对重点患者进行交班。

**（四）引导患者开展心理自助。**在方舱内招募有社会工作服务经验和意愿的患者，作为方舱志愿者，经过培训后协助医护人员开展心理服务。



## 新冠肺炎防控集中隔离点 心理援助与社会工作服务工作方案

为指导区县和街道乡镇人民政府在新冠肺炎密切接触人员和康复出院人员集中隔离点，做好被隔离者心理援助与社会工作服务，制定本工作方案。

### 一、工作目标

1. 为新冠肺炎密切接触人员和康复出院人员提供疫情认知、健康指导和心理情绪辅导，评估心理危机，开展家庭支援、社会关系修复、政策咨询及转介等服务，维护被隔离者心理健康，帮助其顺利度过隔离期。

2. 为隔离点工作人员提供心理防护知识与技能培训，开展心理支持与情绪疏导等服务。

### 二、工作原则

1. 将心理援助与社会工作服务纳入集中隔离点疫情防控整体工作部署，以维护心理健康、减轻疫情所致心理伤害、促进社会稳定。

2. 心理援助与社会工作服务应当配合集中隔离点日常工作开展，服务过程涉及新冠肺炎治疗方案的相关问题应当转由医务人员回应。

3. 由于疫情防控特殊要求，心理援助与社会工作服务组（以下简称心理工作组）应当采取“点内+点外”（指隔离点内和外）、“线上+线下”（指互联网络服务+面对面服务）相结合的方式，开展心理援助和社会工作服务。

4. 心理援助人员和社会工作服务人员应当承诺严格保护受助者个人隐私。

### 三、工作措施

#### （一）创建有利于维护心理健康的环境

1. 按照隔离规定设置房间，保持无线网络畅通。尽量提供方便生活的设备。

2. 提供介绍新冠肺炎相关的科学防控知识、心理健康与社会工作相关内容的网络平台服务二维码、武汉地区心理援助热线号码（027-85844666）等心理支持资源，鼓励被隔离者主动学习，寻求在线心理和社会工作关爱服务，自愿进行心理筛查和评估社会工作服务需求，并将筛查评估结果告知医务人员。

3. 鼓励被隔离者在遵守隔离点作息时间表、制定自己的日程表、完成隔离观察任务外，尽量按原计划完成学习或工作任务，或在隔离周期内开始一项新的兴趣爱好探索，丰富精神文化生活。鼓励康复出院人员按照出院医嘱按时复查，逐步回归正常生活。

#### （二）开展被隔离者心理援助与社会工作服务

1. 鼓励被隔离者通过电话、网络等方式与家人和朋友保持与亲友的沟通，缓解隔离带来的孤独感和无力感。

2. 医务人员在例行查房时，要主动关注被隔离者的情绪变化、睡眠情况及行为表现，在交接班时及时告知心理工作组做进一步评估。

3. 对家庭中有多人感染新冠肺炎或已有亲人去世的被隔离者要给予密切关注，对焦躁不安、情绪低落、明显早醒、麻木及管理困难者要及时联系心理工作组给予评估，并及时处理。

4. 对住院期间曾接受过心理干预和精神科药物治疗的康复出院人员，向隔离点精神卫生专业人员汇报，给予重点观察；对需要持续用药者保证药物提供。了解重点康复出院人员的家庭支持情况，对家庭支持无法到位的康复出院人员，在其离开隔离点之前与居民委员会沟通信息，保证心理支持和社会服务的连续性。避免次生伤害。

5. 针对单独隔离的儿童，要有指定的成人监护，保证环境的安全，清除隔离场所的危险物品。协助 16 岁以下的儿童保持与家人的联系，及时了解家人的情况，并动态反馈自己的情况。

对 8 岁以下的儿童，用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绘本、视频等进行解释告知，避免儿童产生焦虑。必要时征得监护人同意后安装监控。引导儿童规律作息，尽量提供安全的玩具和学习用品，恢复安全感。

在儿童房间内配备小夜灯或台灯，缓解夜间儿童的紧张与恐惧。必要时准备一些小礼物（贴纸、毛绒玩具等）对儿童的积极配合行为予以鼓励强化。

如有儿童出现睡眠困难、不愿意进食、焦虑担心等情况，隔离点的医护人员要及时告知心理工作组，必要时请精神科医生会诊。

6. 对有特殊需要的被隔离人员（如，老年人特别是有认知障碍者、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），及时了解其心理及社会工作服务需求，为特殊服务对象提供全方位的照护服务。

### **（三）提供隔离点工作人员心理支持与心理疏导**

隔离点工作人员包括执行隔离任务的街道及社区工作人员、社会工作者、基层医疗卫生机构工作人员，以及隔离场所的服务人员、管理人员和后勤人员等。

1. 发放适合社区人员使用的应对新冠肺炎疫情社区服务心理支持、社会工作实务指引等相关书籍或提供电子书二维码，提供心理防护和沟通技巧等具体技能，以及心理辅导、压力管理及社会工作服务指导。

2. 发放相关科普宣教材料，引导隔离点工作人员学习心理健康知识与自我心理调节技巧，传播社会工作“助人自助”理念和方法，搭建自助、互助和群助平台。

3. 有条件的隔离点可以开展网络团体辅导，缓解工作人员压力。

## **三、组织实施**

**（一）建立工作协调机制。**新冠肺炎疫情发生地区要建立民政、卫生健康等部门参与的联络协调工作机制，鼓励辖区内有服务能力的社会组织为被隔离人员，提供线上心理援助与社会工作服务。参与心理援助与社会工作服务的社会组织，要确定联络

员，对接好服务资源，保障服务连续性。

**(二)组建联合专家指导组。**由民政部门会同卫生健康行政部门，依托社会工作、心理服务行业组织，建立包括民政工作、精神卫生和心理健康、社会工作、志愿服务专家在内的集中隔离点心理援助与社会工作服务专家指导组，负责线上支持的技术培训、督导等工作。

**(三)组建心理援助与社会工作线上服务群。**结合各地被隔离者人数，根据需要组建由社会工作者、心理咨询师、隔离点医护人员、精神卫生专业人员、相关专业志愿者共同组成工作团队，提供线上心理支持、情绪疏导、政策咨询、资源链接、家庭支援等服务。充分发挥各地心理卫生、社会工作行业组织的协调和指导功能，动员有专业资质的社会组织 and 从业人员依法、科学、有序提供服务，扩大服务覆盖面。

**(四)工作流程及人员配置。**每个“心理援助与社会工作线上服务群”（以下简称线上服务群）设立对接各隔离点的联系人，由具备专业资质的社会工作者担任，联系人与每个隔离点指定的医疗联系人对接。医务人员发现被隔离者需要心理援助和社会关爱时，向线上服务群联系人推荐，由其接手服务；对需要精神卫生医疗服务的人员，转介至当地精神卫生医疗机构。每个线上服务群至少包括熟悉当地情况的社会组织人员或志愿者，每 200 名被隔离者建议配置具备专业资质的社会工作者或心理咨询师 6-9 人。