

建立全方位、广覆盖的心理疏导与危机干预机制

烟台市心理康复医院

一、实践背景

近年来，近年来突发公共卫生事件给社会公众带来的认知、情绪、生理、行为方面的影响越来越受到关注。相对物质和经济损失而言，灾害对人产生内在的、不为人注意的心理冲击、巨大的心理压力，在受害者、受害者家属和受害人群中明显存在。心理疾病的高发期往往在大灾后出现，心理重建和心理干预工作的开展变得越来越迫切和普遍。为避免灾后极端事件发生和恢复其心理平衡与心理动力，心理危机干预是突发公共事件应对措施中不可或缺的部分。

2020年，新冠肺炎疫情暴发，不仅严重威胁着人民群众的生命安全，还给医护人员、各级各类工作人员、患者及家属、居家隔离的全体民众带来极大的恐慌情绪和焦虑心理。为了打赢疫情防控阻击战，维护社会稳定，快速有效开展心理疏导和危机干预工作就显得尤为迫切和紧急。由于疫情波及范围广、持续时间长，对于心理危机干预的组织与实施带来重大挑战。烟台市委市政府高度重视此项工作，明确将心理危机干预纳入疫情工作的整体部署中，出台系列文件，指导地方科学、规范开展工作，统筹协调多部门、多方面的力量，整合互联网平台与线下资源，探索搭建全方位、立体化、全覆盖的心理疏导与危机干预机制，努力

营造“心理健康，社会和谐，人民幸福”的社会环境。

二、主要做法

(一) 高度重视，完善顶层设计。为保障公众身体健康与生命安全，维护正常社会秩序，促进居民心身健康，烟台市政府将心理疏导和心理危机干预工作纳入《烟台市重大传染病疫情应急处置预案》和《烟台市突发公共事件医疗卫生应急救援预案》工作部署中。2019年，根据《山东省突发事件卫生应急专家咨询委员会管理办法》要求，将心理救援组纳入烟台市突发事件卫生应急专家咨询委员会，发挥心理救援在突发事件中的重要作用。市教体局、公安局、卫健委等建立全市心理高危学生筛查干预联防联控机制，共同维护青少年身心健康。疫情期间按照《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预工作的通知》要求，将心理危机干预纳入疫情防控整体工作部署中，强化心理援助队伍建设，针对不同人群制定个性干预方案。构建疫情防控常态化背景下社会心理危机干预长效机制。

(二) 整合资源，健全市、县两级联动的心理危机协作队伍。2021年，市卫健委牵头，市精神卫生中心组织，建立健全“1+14”心理危机队伍协作机制。市级完善由业务副院长担任队长，16名专家组成的心理援助工作队，承担全市高危人群心理危机评估和预警，为具体救援工作提供指导性方案和技术人员支撑。组建14支县级心理危机干预队伍，在县级卫生健康行政部门统一协调、市级队伍的技术指导下，及时疏导不良情绪及心理恐慌，促

进人民群众心理健康，做好新冠疫情紧急心理危机干预工作，形成市县协作、交叉联动的心理疏导和干预模式。

（三）线上线下“齐步走”，织牢心理健康“防护网”。全市开放14条公益性质的24小时心理援助热线，实现社会心理援助热线的全覆盖。通过“烟台市心理卫生服务平台”进行各类人群心理健康筛查，对筛查异常人群进行及时核实和干预，情况严重的及时建议转诊，进行线下治疗。通过电视、报纸、网络、微信公众号等形式向大众提供心理健康知识和自我心理疏导方法，帮助广大群众缓解疫情期间的焦虑、紧张情绪，保障心理健康。

（四）加强能力建设，定期组织专业培训和模拟演练。按照“平战结合、常备不懈”的原则，坚持理论授课、案例研讨、模拟演练等形式结合，定期组织心理危机干预、心理援助热线人员进行系统培训。疫情期间，通过线上+线下会议的形式，坚持对全市相关工作人员进行培训。做好培训和演练总结，保持和提高全市相关工作人员对突发公共卫生事件心理危机干预的能力，规范心理援助热线服务。

三、实践成效

（一）疫情期间，烟台市心理危机干预队伍专家与大众网烟台联合开展“齐心战‘疫’·支援湖北一线”活动，对援助湖北医疗队46名队员及其家属进行心理疏导。与新冠肺炎定点医院对接沟通，根据工作需求，派出心理危机干预专家对情绪不稳定的患者开展心理疏导和干预，成功对2名情绪不稳定的无症状感染

者进行心理危机干预。对莱阳市一医院一线工作人员进行心理疏导及危机干预。2022年4月根据市指挥部部署组织成立5支包括精神科医师、心理治疗、心理咨询等人员的心理服务专家团队，对全市“五大片区”分片包干，开展疫情期间重点人群心理健康对口帮扶指导，每周上报工作开展情况。对有需求的，派专家与定点医院机构及积极对接并提出专业治疗建议。

（二）承担新冠肺炎疫情隔离点隔离人员及工作人员的心理疏导和危机干预，通过“烟台市心理卫生服务平台”对隔离点人员进行心理健康状况筛查，发现异常及时核实干预，多次派专家前往隔离点，对心理状态不稳定的隔离人员进行心理危机干预。通过平台定期主动推送心理健康知识和心理疏导音、视频，为人群提供多样的心理健康服务。截至目前全市通过二维码进行心理健康筛查31210人次；其中境外返烟隔离人员进行心理健康状况测试113人次；高层次人才心理压力测试44人次；烟台市初、高中生心理健康状况筛查1931人次。

（三）疫情期间，向社会公开全市14条免费心理援助热线，保证热线电话24小时畅通，为拨打热线的医护人员与群众提供专业化服务，截至目前热线累计接听4390余人次。

（四）2021年初在栖霞五彩龙矿难事件中派出2名市级专家到现场对矿工进行心理危机干预，圆满完成工作任务。

（五）根据莱阳市某部队要求，成立莱阳市心理疏导分队，承担民众心理疏导和治疗任务。

四、经验与启示

通过构建“平战结合”的心理疏导心理危机干预机制，我市心理危机干预队伍在突发公共事件及新冠肺炎重点人群心理疏导方面发挥突出贡献，未发生不良事件，在未来我们要进一步通过定期培训演练，强化队伍建设，做好我市心理危机干预工作。