

# 关于印发新冠肺炎疫情防控常态化下治愈患者 心理疏导工作方案的通知

联防联控机制综发〔2020〕224号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团应对新型冠状病毒肺炎联防联控机制（领导小组、指挥部）：

目前，我国新冠肺炎疫情防控已进入常态化阶段，但部分新冠肺炎治愈患者因担心病情复发、周围人员歧视等出现焦虑、自责等心理问题。为贯彻落实中央领导同志关于做好新冠肺炎治愈患者心理疏导和心理干预的重要指示批示精神，进一步加强治愈患者心理疏导工作，促进治愈患者全面康复，国家卫生健康委同民政部、公安部、司法部、全国妇联、中国残联制定了《新冠肺炎疫情防控常态化下治愈患者心理疏导工作方案》。现印发给你们，请遵照执行。

国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情  
联防联控机制综合组  
（代章）

2020年8月25日

（信息公开形式：主动公开）

# 新冠肺炎疫情常态化下治愈患者 心理疏导工作方案

为贯彻落实中央领导同志关于做好新冠肺炎治愈患者（以下简称治愈患者）心理疏导和心理干预的重要指示批示精神，进一步加强新冠肺炎疫情防控常态化下治愈患者心理疏导工作，促进治愈患者全面康复，特制定本方案。

## 一、工作目标

加强对治愈患者的人文关怀和关爱帮扶，开展心理健康教育、心理疏导和危机干预等服务，普及疫情相关心理行为问题的预防及应对知识，提高治愈患者自我心理调适能力，努力减少疫情相关心理健康问题的发生，促进治愈患者身心全面康复。

## 二、工作内容

（一）加强关爱帮扶。各地新冠肺炎疫情联防联控机制（领导小组、指挥部）要组织卫生健康、民政、残联等部门，指导各区县、街道（乡镇）通过政府购买服务形式或动员社会力量，组建由社会工作者、网格员、志愿者、心理咨询师等组成的基层服务团队，定期对辖区治愈患者家庭进行走访慰问，加强人文关怀，了解患者康复情况、家庭经济状况等，协调落实救助康复等政策，帮助其解决实际困难。同时，畅通治愈患者等群众诉求反映渠道，及时了解和掌握群众诉求和心理服务需求，对合理诉求尽量协调解决，对发现的心理问题及时进行疏导干预。

（二）加大宣教力度。各地通过权威媒体，以群众喜闻乐见的形式开展新冠肺炎相关知识的科普宣传，介绍团结和睦的邻里关系对促进患者身心全面康复的意义，引导城乡社区居民正确了解新冠肺炎特点，减少对治愈患者的歧视和排挤，共同营造理解、关爱、帮助治愈患者的良好氛围。在城乡社区综合服务设施等居民经常活动场所设立心理健康科普宣传栏或展板，介绍心理健康科普知识及心理健康服务机构信息、服务方式、求助渠道等内容，帮助患者及家属掌握心理自助和识别早期心理异常的方法，促进其主动求助。

（三）完善健康信息。各地卫生健康行政部门要依托区域全民健康信息平台建立新冠肺炎治愈患者数据库，整合患者在院治疗数据、出院后健康管理等数据信息。新冠肺炎患者救治定点医院应当及时将治愈患者资料共享给基层医疗卫生机构，以便基层医疗卫生机构全面掌握患者既往治疗情况，结合居民健康档案完善相关健康信息。要与属地街道（乡镇）、社区（村）对辖区内治愈患者的信息进行核对，确保信息完整、准确。对未纳入家庭医生签约服务的治愈患者，及时安排家庭医生与治愈患者协商签订服务协议。各相关工作人员在服务过程中应当严格做好患者信息隐私保护。

（四）开展心理测评。在新冠肺炎患者治愈出院返回社区（村）后，上级精

神卫生医疗机构可指导有条件的基层医疗卫生机构结合患者既往治疗情况，按照知情同意和自愿原则，采用心理评估量表或心理软件对治愈患者心理健康状况进行测查评估。基层医疗卫生机构依据上级精神卫生医疗机构对评估结果的会诊意见，对有服务需求的治愈患者，提出团体干预、家庭干预、个体干预等心理疏导的建议。

（五）加强心理疏导和随访管理。各地应当以县（市、区）为单位，依托辖区精神卫生医疗机构、高等院校心理咨询中心、社会心理服务机构、社会工作服务机构等组建心理疏导服务团队，与各街道（乡镇）、社区（村）对接，根据患者及家属意愿实施针对性心理干预。为治愈患者发放包括心理健康手册、服务资源宣传页的心理健康工具包。心理疏导服务团队结合心理疏导工作，同步开展患者随访管理，原则上每半年至少开展一次随访，随访时记录心理测评、心理疏导情况，并给予相应的健康指导。

（六）做好重点人群危机干预。心理疏导服务团队针对测评结果提示有心理健康问题或基层工作人员反映有心理行为异常的患者作为重点干预对象，及时进行一对一的有针对性干预。若发现存在严重心理行为问题或有明显自杀自伤风险的个体，应当及时收治入院，由专科医生进行诊疗和提供服务，同时将信息反馈给患者所在社区（村），纳入重点人群实施网格化服务管理。

（七）推动心理热线平台服务。各地要支持心理援助热线、网络心理服务平台的建设，提高心理疏导服务的可及性。浙江省设置全省统一的心理热线号码96525做法值得推广。治愈患者人数较多的市（地、州）要适当设置心理热线坐席，延长在线服务时间，使电话打得通、有人接。热线主办机构要加强心理热线规范管理，定时分析汇总来电咨询的信息，发现突出问题或可能发生应激事件时，及时将相关信息报告当地新冠肺炎疫情联防联控机制（领导小组、指挥部）或人民政府。

### 三、有关要求

（一）各地区要将治愈患者心理疏导纳入疫情防控工作整体部署，将心理疏导工作与其他防控措施同步实施，明确部门职责分工。各地卫生健康、民政、妇联、残联等部门加强协作，为治愈患者提供生活保障、健康管理、心理疏导等服务。卫生健康部门负责治愈患者心理疏导的统筹协调，建立治愈患者档案数据库，组织开展心理测评，并对重点患者进行危机干预。民政部门负责动员社会工作服务力量，为治愈患者提供心理疏导社会工作服务，对符合条件的治愈患者实施救助；做好养老机构内治愈患者康复和心理疏导。公安、司法行政等部门负责系统内治愈患者心理疏导和危机干预服务；做好监所内特殊人群中治愈患者心理疏导，卫生健康等部门提供业务指导及心理服务资源支持。各地要引导各类媒体发布权威信息，回应社会关切；做好心理健康科普知识宣传，介绍心理服务求助渠道。

（二）各地区要整合不同部门的心理服务资源，充分发挥精神科医师、心理

治疗师、心理咨询师、社会工作者等不同专业队伍的力量，为患者提供心理疏导、心理干预服务。要参考湖北省、武汉市做法，在省级成立专家组，制定治愈患者心理疏导实施方案，并对各地开展技术指导；推广湖北省立足社区，组织心理服务专业力量、社会工作者、社区志愿者、社区社会组织、社区公益慈善资源共同参与的联动服务模式。各地要建立“三专”服务模式，在市级成立心理健康服务专班，在区县级设立至少1名心理专员，在街道（乡镇）设立1名心理专干。同时，在社区（村）安排1名工作人员协助开展心理服务和社会工作服务。

（三）各地区要对治愈患者心理疏导工作情况进行指导，及时发现存在的问题，并协调有关部门予以解决。要及时总结各地在治愈患者心理疏导、心理干预等方面的经验和特色做法，并于2020年12月31日前通过各省电子公文交换平台报送国家卫生健康委疾控局。