

# 卫生部办公厅关于进一步规范心理援助热线 管理工作的通知

卫办疾控发〔2010〕21号

各省、自治区、直辖市卫生厅局，新疆生产建设兵团及计划单列市卫生局：

为应对经济社会转型中出现的各种心理调试不适，向群众提供便利的心理健康教育、心理咨询和心理危机干预服务，减少心理行为问题的发生，我部印发了《关于做好心理援助热线建设工作的通知》（卫办疾控发〔2008〕149号），要求各地逐步设立心理援助热线电话（以下简称热线）。目前，已有天津、山西等13个省（自治区、直辖市）卫生厅局在17个城市建立了热线（名单见附件1）。

一年来，各地结合本地区实际，在管理措施、技术规范等方面对热线的建设进行了有益探索，积累了宝贵经验。为规范热线管理工作，我部组织制定了《心理援助热线电话管理办法》（附件2，以下简称《管理办法》）和《心理援助热线电话技术指导方案》（附件3，以下简称《技术方案》），现印发各地贯彻实施并提出如下要求：

## 一、总结经验，逐步增加热线试点

各地要及时总结经验，逐步增加试点地区，扩大热线覆盖范围。未开通热线的省（自治区、直辖市），尤其是东部省份，应在2010年底前确定1—2个城市作为试点，按照《管理办法》和《技术方案》要求开通热线。

## 二、严格管理，保障热线的公益性

已开通热线的省（区、市）、地市两级卫生行政部门要切实加强领导，充分认识热线对推进精神卫生工作、促进心理和谐的重要意义，将其作为推动本地区精神疾病预防和心理行为问题干预工作的抓手。要按照《管理办法》要求，为设立热线的机构提供必要的经费和设备支持，满足其基本运转需要，确保热线的公益性。同时，加大宣传力度，使公众逐渐知晓、了解、信任热线，将热线打造成满足群众心理卫生需要、干预心理危机的便捷平台。

## 三、科学实施，强化热线的专业性

设立热线的机构要按照《技术方案》要求，选择具备心理卫生专业基础、责任心强、能够胜任热线接听工作的人员作为热线咨询员，开展岗前培训，使其熟悉热线接听流程，掌握接听技巧，并定期接受考核。要建立热线督导制度，聘请资深的专业人员作为督导员，对热线咨询员接听情况进行抽查和指导。我部组建

“心理援助热线专家组”（名单见附件4），开展热线技术指导和热线咨询员的专业督导。

#### 四、定期沟通信息，及时总结经验

各地要认真总结热线运行经验，发现问题及时调整，逐步探索出符合本地区实际的热线运行管理模式。省级卫生行政部门应视情况引导更多具备条件的城市开通热线。开设热线的各城市（省、自治区）之间应加强沟通，交流经验与教训，必要时可以到起步较早、模式较为成熟的地区现场考察，相互借鉴，取长补短。

各地要建立热线电话工作信息报告制度，及时汇总本地区热线运行情况。各省级卫生行政部门主管处室，应于每年1月31日前，将上年度热线工作报表（附件5）以书面形式报送我部疾病预防控制局。对于热线管理中发现的问题和意见，请各地及时反馈。

联系人：卫生部疾控局 金同玲

联系电话：010-68792656

- 附件：1. 卫生部第一批心理援助热线城市（省、自治区）名单  
2. 心理援助热线电话管理办法  
3. 心理援助热线电话技术指导方案  
4. 卫生部心理援助热线专家组名单  
5. \_\_\_\_市（省、自治区）心理援助热线工作报表

二〇一〇年二月五日

## 卫生部第一批心理援助热线 城市(省、自治区)名单

(共 17 个)

### 一、以城市为单位设立热线

天津市

山西省：太原市

辽宁省：沈阳市

上海市

江苏省：苏州市、徐州市

浙江省：杭州市

福建省：福州市

河南省：新乡市、开封市

广东省：广州市、深圳市

陕西省：西安市、汉中市

新疆生产建设兵团：石河子市

### 二、以省（自治区）为单位设立热线

青海省

宁夏回族自治区

## 心理援助热线电话管理办法

**第一条** 为加强心理援助热线电话（以下简称热线）管理，规范热线建设和服务行为，根据《卫生部办公厅关于做好心理援助热线建设工作的通知》（卫办疾控发〔2008〕149号）要求，制定本办法。

**第二条** 热线服务为社会公益性质，遵循心理卫生服务的专业规律，尊重求助者的文化差异和多样性。

**第三条** 热线建设坚持自愿原则，实行分级建设、属地化管理。

热线建设应当遵照《心理援助热线技术指导方案》的技术要求。

**第四条** 热线建设以地市（州）为单位规划。在地域面积较小、人口较少或者精神卫生人力资源缺乏的地方，可以省（自治区、直辖市）为单位建设热线。

**第五条** 热线应当设在具备心理治疗和心理咨询服务能力的精神专科医院或者有精神科特长的综合性医院，并由设立医院承担日常管理和维护。

**第六条** 热线咨询员应当为具有医学、护理学、心理学、社会学、教育学等其中之一的大专及以上学历并接受过心理卫生专业训练的人员。

**第七条** 热线咨询员应当掌握心理危机干预的基本理论、心理卫生服务伦理要求和热线基础知识，具备处理心理应激问题的能力，具有良好的职业操守，热爱心理卫生服务工作。

人员上岗前，应当通过热线设立医院组织的热线服务技能考核，持合格证上岗。

**第八条** 热线咨询员应当遵守以下工作职责：

1. 对提供的服务内容负责；
2. 向求助者提供准确、有效的信息；
3. 必要时，为求助者推荐其他适当的资源或服务；
4. 服务中，按照热线管理要求收集有关电话内容和求助者信息；
5. 遵守热线规章制度，服从工作安排；
6. 定期接受岗位培训和督导；
7. 遵守心理卫生服务伦理要求。

**第九条** 设立热线的医院应当组织有临床心理学专长的精神科医师、心理治疗师成立“心理援助热线专家组”，定期对当地参加热线服务的人员进行专业督导和指导，保障热线服务规范开展。

**第十条** 热线服务方式为电话咨询服务，主要包括心理健康教育、心理咨询和心理危机干预。

条件许可时，可以与“110”、“120”服务热线联合，提供突发紧急事件心理干预。

**第十一条** 热线应当在每周固定的时间提供服务。条件许可时，应当每日或者保持 24 小时开通。

**第十二条** 主持热线建设的卫生行政部门和设立热线的医院应当主动向社会公布热线号码、服务内容、时间、费用等信息。

**第十三条** 热线咨询员应尊重求助者的隐私权。未经求助者同意，不得擅自将求助者个人信息、求助问题以及其他相关信息透露给任何第三方。如有违反国家有关法律规定的，将依法处理。

**第十四条** 热线咨询员在遇到应急或突发事件时，应当及时、恰当地进行处理；并在处理后 24 小时内向热线管理人员报告。如遇难以自行处理的事件，应立即向热线管理人员报告。不得对事件予以隐瞒、弄虚作假或擅离职守。

**第十五条** 拨打热线电话由主叫方付通讯费用。热线不收取信息服务费用。

**第十六条** 主持热线建设的卫生行政部门应当提供维持热线正常运转的必要工作经费、人员补助经费和设备，制定管理制度，定期督查运转状况。

**第十七条** 设立热线的医院应当保障热线所需的房屋，配备管理人员，开展正常运转管理。定期检查服务质量、考核人员服务技能，辞退考核不合格人员，向卫生行政部门报告热线运转状况。

**第十八条** 卫生部疾病预防控制局负责全国热线管理工作。地市级及以上卫生行政部门负责辖区内热线的建设、管理与协调工作。

**第十九条** 卫生部设立心理援助热线专家组承担地方热线咨询员的专业培训及督导，提供技术指导。

**第二十条** 卫生部建立热线电话信息报告制度。地市级及以上卫生行政部门应当按照要求定期上报热线工作报表。

**第二十一条** 设在 12320 公共卫生公益电话下的“心理援助专线”应遵守本办法和 12320 公共卫生公益电话的管理规定，并与 12320 公共卫生公益电话建立定期沟通制度。

**第二十二条** 本办法自发布之日起生效。

## 心理援助热线电话技术指导方案

近年来,我国心理行为问题逐渐增加。在资源不足的情况下,心理援助热线电话(以下简称热线)作为一种行之有效、且相对方便实用的心理健康教育、心理咨询和心理危机干预途径,成为大多数发达国家提供心理保健的重要方式,在处理心理应激和预防心理行为问题方面发挥积极作用。为规范热线建设,依据《卫生部办公厅关于做好心理援助热线建设工作的通知》(卫办疾控发〔2008〕149号)要求,制定本技术指导方案。

### 一、热线服务对象

接受心理援助热线服务的对象,往往因精神障碍、急性社会心理应激、长期积累的慢性社会心理应激等原因,处在孤独、无助、悲伤、绝望、自暴自弃、不信任、烦躁不安、愤怒、仇恨等心理危机状态中,非常容易出现冲动性的行为,同时,他们又希望能及时和便捷地得到疏泄、理解、接纳、支持和鼓励等帮助。

### 二、热线咨询员

#### (一)基本要求。

1. 自愿参加热线服务工作,普通话流利,语言表达清楚,可信赖,具有较好的从业态度,愿意倾听、交流,年龄不小于 21 岁;
2. 接受过热线电话服务相关培训,了解热线电话接听服务工作,具备心理卫生专业知识和一定的热线电话服务技巧。

#### (二)专业要求。

热线咨询员应当具备的专业能力包括:心理危机干预的基本理论、心理卫生服务伦理要求和热线基础知识,处理心理应激问题的能力,能够识别常见精神疾病,有良好的职业操守。

人员上岗前接受相关专业培训的时间应当不少于 40 个标准学时数。

热线开通试点阶段,为保证服务质量,应当优先考虑以下人员参与热线服务:具有临床心理学专长的精神科医师、心理治疗师,接受过心理卫生专业训练的精神科医师、精神科护士、心理咨询师和社会工作者。

#### 1. 专业理论。

基本理论培训的主要方式为:专家授课、主题内容讨论及相关理论教材自学。

培训的主要内容有:

(1)热线的发展和基本特征。包括服务的主要对象及服务宗旨,常见的咨询问题及相关问题的心理学理论,心理危机干预的概念和发展。

(2)热线的一般处理原则。包括倾听和沟通的原则和技巧;解释、支持等常用热线处理方式的讲解;犯罪、自杀、暴力的伦理道德原则及相关法律知识;热线的记录及相关科研和病例讨论的方法。

(3)热线工作中的相关评估(包括求助者的情绪状态、自杀或自杀倾向等的评估)。

(4)常见心理行为问题的处理。包括:情绪问题、家庭子女问题、工作与人际关系问题、性相关问题(同性恋、未婚先孕等)、精神疾病、物质依赖、犯罪、暴力、纠纷等问题。

(5)热线的机构设置、团队协作、管理体系。包括:热线整体流程及相关职能,热线咨询员的相关职责义务及管理制度,热线督导的设置和操作办法。

(6)心理危机干预的处理。包括:危机干预的对象和原则,危机干预的应急处理方式、相关协作部门和可利用资源等。

## 2. 职业态度。

职业态度不仅指对热线咨询员个人的道德要求,还包括专业态度。主要内容有:

(1)热线咨询员在面对与自己或传统观点相冲突的问题时(如无端地想死、同性恋、人流问题等)保持接受、理解和不带偏见的态度。

(2)热线咨询员在帮助别人时保持平衡的、实际的态度(如不要期盼营救或保护所有存在自杀可能的人,不要期盼通过电话咨询解决所有的问题)。

(3)热线咨询员在面对死亡、病危、自残以及其他各种人权问题时保持现实和人道的态度(例如,不要质问受害者:“你做了什么激怒别人的事?”)。

(4)要尽量体谅求助者对各种经历(离别、暴力等)的感受,保持中立的态度。

## 3. 实践操作要求。

热线咨询员不仅要熟悉、掌握热线基本理论和职业态度相关知识,还应具备运用这些理论、采取适当的态度来系统有效地帮助求助者解决各种问题的能力。

实践操作培训非常重要,且富有实效,主要通过实际案例的分析讨论、情景模拟演练、督导实习等形式进行,为申请热线咨询员最终做好电话心理咨询做最直接的准备。

实践操作要求主要包括:

(1)熟悉常规电话心理咨询的处理流程,包括倾听、提问、分析、处理、总结等过程和设备操作、相关记录等,及其注意事项。

(2)掌握电话心理咨询中的各种基本技巧,如倾听的技巧,提问的方式,如何表达理解、如何提建议、如何总结以及时间的把握等。

(3)熟悉处理实际工作中可能遇到的问题的策略(如情绪问题、家庭子女问题、工作和人际关系问题、性相关问题等)。

(4)熟悉电话心理咨询中的评估要求,包括基本的状态、严重性、危险性、效果的评价演练。

(5)熟悉危机来电的识别和处理基本原则,包括基本步骤、资源的利用等。

(6)熟悉电话心理咨询的督导操作和实施。

## (三)工作职责。

1. 对提供的服务内容负责;

2. 向求助者提供准确、有效的信息;

3. 必要时，为求助者推荐其他适当的资源或服务；
4. 服务中，按热线管理要求收集有关电话内容和求助者信息；
5. 遵守热线规章制度和工作安排；
6. 定期接受岗位培训和督导；
7. 遵守心理卫生服务伦理要求。

### 三、专业督导

#### (一) 督导目的。

专业督导的目的是促进热线咨询员的专业发展，确保求助者的健康利益。

#### (二) 对督导员的基本要求。

1. 具有精神医学、社会心理学、危机干预、相关法律法规等方面的专业教育及培训背景；
2. 有丰富的理论和实际工作经验；
3. 有教学的意愿和热情，有教学能力；
4. 有成熟的人格和进取的人生态度；
5. 对热线工作比较熟悉。

#### (三) 督导员工作职责。

1. 保障职责：密切关注热线运行情况，针对热线的长期发展及时提出切实可行的意见建议，保证热线的健康发展。
2. 教育职责：对热线相关工作进行指导；对热线咨询员的专业知识、咨询技能等方面进行专业培训，提高热线咨询员的业务能力。
3. 支持职责：为维护热线咨询员的身心健康，保证热线的服务质量，督导员定期为热线咨询员提供个体或团体督导，解答热线咨询员的疑难问题，帮助热线咨询员自我成长。
4. 考核职责：配合热线管理人员对热线咨询员进行招募、选拔、考核等，定期对上线热线咨询员的工作状态进行评估。

#### (四) 督导工作制度。

1. 建立督导聘任制度。聘任具备热线专业背景的资深专家担任督导员。
2. 确立督导活动的计划和总结制度。记录督导活动过程和内容，评价督导活动效果。
3. 多形式定期进行督导，促进热线咨询员的专业发展和个人成长。
4. 定期召开督导员会议，对热线发展提供意见和建议。

### 四、热线咨询员的社会伦理道德标准

#### (一) 坚持服务的社会公益性。

热线服务是一项社会公益事业，是为整个社会中有心理健康需求的人士提供相关咨询服务。热线咨询员应抱着对国家、社会、大众无限的关爱和热诚，积极投入热线服务工作。热线咨询员应具备奉献精神，不计较个人得失、局部利益。为促进公众心理健康，无私奉献自己的学识。不可以利用热线谋取私利。

## **(二)科学、准确传播相关信息。**

热线咨询员是心理健康知识的传播者，对公众心理健康起到直接的宣传、指导、教育和咨询作用。因此，应认真学习相关专业知 识，不断更新自己的知识，以确保及时、准确、科学地传播相关信息。

## **(三)应急事件处理。**

热线咨询员有义务防范和处理个人、团体和社会应急事件。在面对应急或突发事件时，要沉着冷静，依据自己的执业范围恰当地处理，不得违反相关职业守则。对应急事件不可隐瞒、弄虚作假或擅离职守。

## **(四)政治责任感。**

热线咨询员应当具备基本的社会政治责任感。在遵守国家法律法规的基础上开展工作。必须认识到心理援助热线是一条党和国家维系群众的热线，热线工作人员是一座桥梁，要以构建和谐社会作为目标。及时发现问题，上达民意；及时传达有关法律法规和政策。不做违背法律、基本社会道德的行为。

## **(五)公正性。**

热线咨询员应当尽最大可能保证每一位求助者都得到同等的机会，获得满意的答复。应当以客观、科学、公正的态度对待每一位求助者，尽量减少个人价值观对求助者的影响，努力做到多提供科学咨询，少给予道德价值评判；多提供选择方案，少给予直接指令。

## **(六)尊重文化差异和多样性。**

热线咨询员要认识到我国是一个多民族的大家庭，不同的区域、民族和团体存在自己的文化、习俗、宗教和价值体系。作为心理健康的宣传者，应尊重文化的差异和多样性。对自己不了解的文化应当先接纳、学习，后提供建议、给予指导。切忌不顾文化差异，歧视不同文化，伤害其他民族、宗教团体的感情。

## **(七)知情同意及保密原则。**

热线咨询员对热线咨询过程录音应当事先取得求助者知情同意。热线咨询员应当充分尊重求助者的隐私权。在接听电话过程中可以对求助者的问题做必要的记录，但这只是为了以后接受督导，对自己的工作进行总结所用。未经求助者知情同意，严禁将求助者的个人信息、求询问题以及相关信 息透露给第三方，更不可利用上述信息谋取私人利益。

# **五、热线服务质量管理**

承担热线建设的部门和单位要严格遵守《心理援助热线电话管理办法》的规定。根据热线工作的专业性 质，针对服务人群的特点，建立科学、有效的管理机制。基本做法包括：

## **(一)建立热线服务质量评估标准。**

评估标准应当涉及以下内容：

1. 热线咨询员的接线态度、交流技巧、接电过程，对常见来电、危机来电、特殊来电进行评估干预的实施要点。

2. 求助者的问题类型、求助者使用服务过程的反应、服务结束时的满意度(如：对热线咨询员态度、服务有效性的评价)。

评估方法可以采取自评、他评以及即时评定和定期抽查相结合的方式。

### **(二)规范热线业务资料的采集保存。**

应制订热线电话登记、处理记录及评估表格，明确保存期限，建立热线咨询员交接班记录。

热线服务的文字登记和录音资料需要遵循保密、及时、完整的基本原则。

### **(三)配备督导员，完善并落实相关服务标准和规范。**

督导员定期对热线服务业务登记资料进行抽查，依照服务质量评估标准，进行咨询服务质量检查，并提出改进意见。

可以采取盲法评估，也可以与相关热线咨询员一起复习业务登记资料，共同评估热线服务的合理性、有效性。

通过质量检查发现的问题，采取有针对性的继续岗位教育将有助于热线服务质量的保证和提高。

### **(四)开放举报、投诉等民意反馈渠道，接受社会监督。**

可以采取的方式包括：设立举报电话、网站论坛、民意问卷调查等。

### **(五)设立热线定期总结评估制度。**

1. 汇总分析热线服务人次、举报问题次数、民意测验结果，评估机构的社会影响水平；

2. 汇总分析求助者的基本信息、咨询问题类型、满意度等数据，评估热线服务的合适程度；

3. 汇总分析热线咨询员的自评、他评结果，评估热线咨询员的工作状态；

4. 汇总分析来电中自杀发生率、疾病缓解率、转诊率等相关数据，评估热线服务功能的发展方向。

## **六、热线实施所需配置**

### **(一)硬件条件。**

1. 有符合电信部门配置电话程控设备的房屋；

2. 有固定的热线电话接听场所，环境封闭、安静、空间宽敞；

3. 有专用的热线电话接听、记录、转接、监听设备；

4. 配备网络，能与该地区指定公安、民政、医疗机构联网联动；

5. 按一定的人口比例配备电话线路数量；

6. 开通 24 小时热线服务的，应设置工作人员休息室。

### **(二)人员配备。**

依据电话线路数量决定热线咨询员人数。

热线咨询员上岗前必须通过热线服务技能考核，持合格证上岗；定期接受督导和考核。热线咨询员可以为全职工作，也可以是兼职工作。

## 卫生部心理援助热线专家组名单（19 人）

组长：	肖泽萍	教授	上海市精神卫生中心
成员：	吕秋云	教授	北京大学第六医院
	钱铭怡	教授	北京大学心理学系
	樊富岷	教授	清华大学教育研究所
	唐登华	主任医师	北京大学第六医院
	方 新	副主任心理师	北京大学心理咨询与治疗中心
	贾晓明	教授	北京理工大学心理咨询中心
	杨蕴萍	主任医师	北京安定医院
	侯志瑾	副教授	北京师范大学心理学院
	王择青	教授	解放军军事心理训练中心
	赵旭东	教授	同济大学附属同济医院
	张海音	主任医师	上海市精神卫生中心
	季建林	主任	复旦大学医学院精神卫生系
	孙时进	教授	复旦大学心理系
	施琪嘉	主任医师	武汉市心理医院
	张亚林	主任医师	中南大学湘雅二医院
	刘培毅	主任医师	成都市卫生局
	杨彦春	主任医师	四川大学华西医院
秘书：	张 冰	副主任医师	上海市精神卫生中心

## \_\_\_\_市(省、区)心理援助热线工作报表

填表时限：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

填表时间：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

填表单位：\_\_\_\_省(区、市)\_\_\_\_市\_\_\_\_\_医院(盖章)

填表人：\_\_\_\_\_

审核单位：\_\_\_\_省(区、市)卫生局(厅)(盖章)

审核人：\_\_\_\_ 审核时间：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

热线号码：\_\_\_\_\_ 热线条数：\_\_\_\_\_ 服务时间：\_\_\_\_\_

服务情况			人员情况		
来电 量	被访问总数		热线 咨询 员 构 成	人员数小计	
	正常受理总数			精神科医师数	
	*接通率(%)			精神科护士数	
来电 地区 范围	小计			心理治疗师数	
	*本地来电数			心理咨询师数	
	*外地来电数			社工师数	
特殊 来电	*高度危机来电 数			心理专业教师数	
	*困难来电数			其他人员数	
	*反复来电数			人员数小计	
来电 问题 类型	小计			人员 参 与 热 线 方 式	专职人员总数
	健康问题数		兼职人员总数		
	精神疾病问题数		兼职人员中：本医 院员工		
	情绪问题数		来自学校		
	性问题数		来自其他单位		
	恋爱问题数		培训	*培训人次数小计	
	婚姻问题数			培训内容	
	家庭问题数			培训人数	
	子女教育问题数			培训内容	
	工作问题数			培训人数	

	人际关系问题数			培训内容	
	其他问题数			培训人数	
<b>督导情况</b>					
<b>本地 督导 专家 组情 况</b>	督导专家组人数		<b>督导 活动</b>	督导主要内容	
	其中：精神科医 师			接受督导人次	
	心理治疗师			本地督导专家数	
	心理专业教师			外地督导专家数	

**填表说明：**

1. 本报为年度报表，于每年1月31日以前，由设立心理援助热线电话的城市（省、区）热线承担单位填写，一式两份，分别上报省级卫生行政部门和卫生部疾病预防控制中心。
2. 接通率 = 正常受理总数 / 被访问总数 × 100%
3. 本地：指本城市（省、区）区域内；外地：指本城市（省、区）区域外。
4. 高度危机来电指涉及如下情况的来电：①有明确的自杀计划近期不会实施的；②即将实施自杀计划的；③刚刚实施自杀行为的；④遭遇突发事件有生命危险的。
5. 困难来电指涉及如下情况的来电：①来电者经历的事情比较复杂，不能选择出哪个是对自己影响最大的，在热线中企图解决多个问题；②来电者表达不清，能动性很差，不能与接线员配合；③接线员不能控制接电过程。
6. 反复来电指具有以下特征的来电：①来电5次以上；②无明确的目的；③每次来电都是相同的问题，不愿付之行为改变；④依赖热线。
7. 培训人次：指报告时限内每次参加的培训人数之和。

抄送：精神卫生工作部际联席会议成员单位，中国疾病预防控制中心。

卫生部办公厅

2010年2月8日印发

校对：金同玲