

银川市经常性社会心理服务疏导和预警干预典型案例

银川市卫生健康委员会

一、实践背景

随着我国改革开放的全面深入和社会的快速转型,社会矛盾和社会问题也呈现出新的特点和变化,出现了各种社会心理问题,如社会情绪的消极、信任关系的衰落、心理健康问题的增加等。一些社会影响较大的报复性案件、“灭门”惨案等往往与施暴者长期积累的不良情绪有关。据不完全统计,全国 78%的命案由琐事口角、家庭婚恋矛盾引发,其演变过程往往伴随着情绪的产生、发酵、恶化、失控过程。党的十九大提出“加强社会心理服务体系建设,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”的要求,加强社会心理服务体系建设,引导社会情绪和社会认知步入到正确轨道上来,为社会营造积极健康的心理环境。

二、主要做法及成效

(一) 提高政治站位, 将社会心理健康服务体系建设作为贯彻以人民为中心思想的重要抓手。社会心理健康是事关经济社会平稳有序发展、人民群众幸福安康、社会和谐稳定的重要因素,是党和国家高度重视的重要工作。近年来,银川市认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署,强化系统治理思维,坚持以人为本、预防为主,把社会心理健康服务作为推进人民群众身心健康、社会和谐稳定、社会治理现代化的重要内容,与健康银川、平安银川、文明银川等一体谋划、一体部署、一体

推进。目前，已申请成为全国精神卫生综合管理试点城市、全国社会心理服务体系建设和试点城市，经常性社会心理服务疏导和预警干预机制基本建立。

（二）强化顶层设计，把社会心理服务体系建设和纳入市域治理体系。市委、政府坚持把社会心理服务体系建设和作为推进社会长治久安的源头性、基础性、先导性工作。一是加强组织领导。建立健全“党政领导、政法卫生双牵头、部门协同、社会参与”的社会心理服务体系建设和试点工作机制。定期召开领导小组会议，及时研判形势、研究解决问题。二是压紧压实责任。制定印发《银川市社会心理服务体系建设和试点工作实施方案》，明确试点主要任务、责任部门、工作措施、经费保障和完成时限等内容。各县（市）区成立相应组织机构，所有乡镇（街道）建立精神卫生综合管理小组，形成上下联动、齐抓共管、通力协作的良好工作氛围。三是保障财政投入。每年安排 300 万元预算资金保障社会心理服务体系建设和试点工作。落实严重精神障碍患者监护人“以奖代补”政策，签订监护协议，按照 1 年 2400 元的标准按时兑现年度补贴，保证宣传、培训、设施建设、政府购买服务等工作顺利开展。四是严格督导考核。把心理健康服务纳入平安银川、健康银川、文明银川考核评价体系，作为考核赋分重要依据，强化考核结果运用，以督促改、以考促进。定期开展指导督导，及时发现问题并督促整改，挖掘推广基层创新做法。

（三）坚持统筹规划，织密织牢心理健康服务体系。一是搭建基层社会心理服务平台。在县（市区）、乡镇（街道）、村（社区）三级综治中心建立心理咨询室或社会工作室 52 家，就近就便

为群众提供诉求反映渠道，及早发现并做好矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常人员及性格偏执人员的心理疏导和危机干预，消除公共安全隐患。二是构建教育系统心理服务网络。建立市、县（市）区、学校三级心理教育体系，建成银川市直属学校心理跟踪网络体系，以辖区为主体，以学校为单元，及时提供心理创伤干预，促进学生健康成长。目前，全市打造国家级心理健康特色学校 4 个，自治区级心理健康特色学校 5 个，未成年人心理健康教育辅导中心 7 个；24 家高校按照不少于 1:4000 的比例配备心理健康专职教师；234 所中小学全部建成心理咨询室，配备专兼职心理教师 463 人。三是提升医疗机构心理健康服务能力。整合现有医疗资源，通过平安医院创建、等级医院评审等激励引导措施，推动精神专科医院和市属二级以上综合医院开设心理（精神）门诊，市妇幼保健院（市儿童医院）开设儿童青少年心理门诊，市中医院开设中医心理门诊，加强心理健康问题基础研究和应用，为患者提供药物和心理综合诊疗服务。四是完善医疗与康复相结合的全程服务模式。完善“民政残联牵头、乡镇（街道）主办、卫生健康提供技术支撑”的社区康复工作机制，开展精神障碍社区康复服务试点，在金凤区五里湖畔社区、西夏区翟靖巷社区等设立“阳光心园”16 所。实施老年人心理健康援助试点项目，探索建立老年人心理健康援助机制。五是规范发展社会心理服务机构。依托宁夏心理卫生协会、宁医大总院心理卫生中心、市心理咨询师协会等社会组织，建成社会心理服务示范基地。实施师生心理普查及测评近万人次，开展学校心理健康讲座近千场，突发危机事件干预指导和干预百余次。

（四）注重心理干预和疏导，构筑健康阳光的心理防线。健全突发公共事件处置中的社会心理健康监测预警机制。特别是新冠肺炎疫情发生以来，心理健康服务与疫情防控工作同步启动、全程融合，保障疫情防控工作顺利开展。一是加强患者及其家属心理疏导。对所有患者心理健康状况进行专业评估，通过倾听、共情、放松训练等方式提供“一对一”心理疏导服务。成立由 11 名心理卫生专家组成的紧急心理危机干预队伍，每周电话回访痊愈患者及其家属，提供心理危机干预服务。二是做好医务工作者心理服务。组织精神卫生、心理健康等相关领域专家及心理服务志愿者，对援鄂援琼医护人员、抗疫一线医务人员及其他医护人员，通过心理援助热线、团体心理辅导、集中讲座等方式提供心理健康服务。三是开展隔离人员心理综合评估。对集中隔离医学观察人员，通过线上、线下相结合的方式推送心理健康知识，发放调查问卷进行心理健康状况评估，开展个案心理危机干预，有效减轻被隔离人员心理压力。四是强化社区一线工作人员心理支持。通过设立热线电话、网络辅导、微视频等方式，组织心理服务志愿者对社区工作人员提供心理慰藉及情绪疏导。五是扩大心理咨询服务覆盖面。设置 24 小时心理援助热线，帮助来电群众疏导焦虑、恐慌等情绪，讲解疫情心理防护知识。通过微信公众号及传统媒介，发布疫情防控科普知识、调控情绪、疏解压力等方面文章 156 篇，阅读量 20 万余人次。

（五）积极探索创新，打造可复制推广的经验模式。一是筹建智能化社会心理服务云平台。以开展心理评估、建立心理健康档案、信息资源整合为重点，运用心理评估与危机筛查、心理科

普教育宣传等信息化系统，提升信息化服务水平。兴庆区、金凤区、西夏区、贺兰县依托云平台，采用网络测试方式，对老年人、儿童等 7 类人群采用不同类型量表进行心理普查，共测评 23885 人，预警 5297 人。二是推广建设心理咨询室及心理辅导室。350 家机关企事业单位可为干部职工提供心理健康评估、心理咨询、危机干预等服务。兴庆区、金凤区出台《心理咨询室（示范）及心理辅导室工作安排》，按照 3 万元、7000 元的配置标准建设一批心理咨询室及心理辅导室。三是重视妇女、老年人、学生等重点人群心理健康。精准纠管家暴家庭，通过政府购买服务方式在全市开展“向日葵关爱行动”，营造关心关爱妇女的浓厚氛围。实施老年人心理关爱项目，将贫困、空巢、失能、失智、高龄独居的 65 岁以上老人纳入管理，对心理健康状况进行调查和评估，目前已对 1650 名老年人提供专业指导和服务。启动青春蜗牛壳项目，灵武市针对青少年开展心理健康专场讲座，发放《青春蜗牛壳青少年成长维权手册》，促进学生健康成长。

三、经验与启示

具有银川特色高效能的经常性社会心理服务疏导和预警干预机制基本建成，为提升全市居民自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，维护社会和谐稳定贡献银川经验。