天津市新冠肺炎疫情心理疏导实施方案

　　为深入贯彻习近平总书记关于新型冠状病毒肺炎防控工作的重要指示批示精神，有效应对新冠肺炎疫情引发的社会心理影响，最大限度降低疫情的次生灾害，缓解有关人群过高心理压力，降低突发事件带来的心理社会危害，促进危机后心理健康重建，特制定本实施方案。

　　一、目标人群

　　（一）新型肺炎确诊患者及家属，病亡者家属；

　　（二）新冠肺炎疑似患者；

　　（三）隔离医学观察人员；

　　（四）低保对象、特困人员、特殊困难老年人、困境儿童、残疾人；

　　（五）疫情防控一线医务工作者、公安民警等一线工作人员；

　　（六）流浪乞讨人员、公安监管场所被监管人员、服刑人员、社区服刑人员、刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、社会面戒毒人员等特殊人群；

　　（七）社会公众。

　　二、工作原则

　　（一）统一管理。按照属地管理原则，各区要将新冠肺炎心理疏导工作纳入疫情防控整体部署，对辖区内各类目标人群进行心理疏导的统一管理。

　　（二）分类干预。针对各类目标人群不同的心理疏导服务需求，采用分类分级处理原则进行分类干预，一般性心理健康教育要覆盖全部目标人群。

　　（三）综合施治。统筹调动我市心理健康专业人员、社会工作者等资源，采取线上+线下多种渠道，综合运用各类心理危机干预技术，并与宣传教育相结合，提供心理疏导服务。加强专业督导，避免受助者受到再次创伤。

　　（四）严格保密。严格保护受助者的个人隐私，包括个人信息、生活轨迹、家庭情况等信息。专人负责服务对象档案管理并签署保密协定。

　　三、工作措施

　　（一）做好定点医疗机构心理援助

　　1．做好院内心理危机干预。我市新冠肺炎收治定点医疗机构要将心理援助服务纳入本单位疫情防控工作进行整体部署，组织心理健康专业人员开展心理危机干预工作，充分发挥心理危机干预的人文关怀、感情抚慰作用，采取现场和电子媒介相结合的形式，开展心理危机干预的评估和处置工作。对于需要心理援助的患者，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。对有情绪激动、言语偏激、出现精神行为问题的患者，及时组织精神科会诊，并提供危机干预和精神科药物治疗。当本单位力量不足，无法独立完成心理危机干预工作时，可向市心理危机干预办公室申请支持。要组织医务社会工作者队伍，充分发挥其在医患沟通、心理疏导、社会支持等方面优势，强化医疗服务中的人文关怀。

　　2．加强院外随访管理。在患者出院时，定点医院要为患者发放心理健康宣传折页，告知患者院外心理援助服务相关渠道。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，所在区卫生健康委要组织精神科医生进行定期随访管理，确保治疗的延续性。解除医学观察人员经评估需要继续治疗的，要将信息转至其居住地所在基层医疗卫生机构，继续维持治疗。对于贫困患者，各区要及时组织辖区民政、医保、残联等部门做好医疗、生活救助工作。

　　（二）完善社区心理疏导服务网络

　　1．统筹各方资源。各区要组织社会工作者、社区志愿者、社区社会组织、社区公益慈善资源、心理服务专业力量等，加强对患者家属及治愈归家患者的人文关怀，为治愈患者及其家属提供精神慰籍、心理抚慰、社会融入等服务。要引导社区居民正确对待患者及其家属，避免歧视，帮助患者恢复正常生活。

　　2．发挥心灵驿站作用。各区要积极推进辖区各街道（乡镇）心灵驿站建设工作，组织具有心理服务资质的专业人员或社会组织开展心理疏导工作，其日常工作经费由街道（乡镇）以购买服务的形式予以保障。心灵驿站工作人员应掌握应对新冠肺炎疫情相关心理疏导技能，为辖区居民提供新冠肺炎疫情心理疏导服务，排除居民心理困扰，疏导紧张情绪，培养积极乐观、健康向上的心理品质。对来访者建立心理疏导个案信息，涵盖基本情况、自我评价、导致心理挫折的生活事件、心理辅导建议等。

　　3．建立高危风险处置机制。各社会组织、志愿者团体、心灵驿站在日常工作中，要及时识别有自伤、自杀、冲动伤人风险等严重心理行为问题的个体，第一时间向街道（乡镇）政府报告，由心理健康专业人员、社会工作者等介入进行危机干预，持续提供心理疏导服务，并积极引导其至精神卫生医疗机构进行诊疗。卫生健康部门要协调精神卫生医疗机构做好诊疗工作。

　　（三）持续关注重点人群心理健康

　　1．强化病亡者家属关心关爱。各有关区要加强对病亡者家属的关心、关爱，统筹辖区资源为其提供社会支持、生活帮扶、心理干预服务，引导他们宣泄哀伤情绪，帮助他们顺利度过哀伤期，恢复正常生活。病亡者所在单位、社区应成立由单位工会人员、社区工作者、心理健康服务人员、志愿者等人员组成的关爱帮扶小组，确定专人对接，为有需求的病亡者家属提供社会支持、关爱帮扶和心理疏导，做到一人一档。要定期评估病亡者家属心理健康状况，对出现严重心理问题的家属，应协助他们到精神卫生医疗机构就诊。

　　2．做好隔离医学观察人员心理援助。各区要利用辖区精神卫生、社会工作、志愿服务等资源，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，为有需求的隔离医学观察人员提供疫情认知、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。向隔离医学观察人员提供介绍新冠肺炎相关的科学防控知识、心理健康相关内容的网络平台服务二维码（如天津精神心理V平台、一亩欣田等）、天津市心理援助热线（022-88188858、88188239）等心理援助渠道，引导隔离人员主动寻求便捷的心理筛查、评估等服务。

　　各区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、相关专业志愿者等共同组成的工作团队，建立心理援助与社会工作线上服务群，对接辖区集中隔离医学观察点，通过视频讲座、团体辅导、电话（视频）连线、发放宣传材料、微信公众号等方式，向隔离人员宣传心理健康知识，减轻心理压力。每200名隔离人员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。

　　3．开展困难人员生活扶助与支持。各区要加大对有具体生活困难的患者、隔离人员及其家属等的帮扶力度，要重点关注儿童、老人、残障人士、低保对象、特困人员、有原发疾病等特殊需要的人员，做好困难救助、心理疏导、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。要加强规范化管理，做好上述人员排查，使日常生活服务和保障与心理服务相结合。

　　4．推进特殊人群管理服务。各区要进一步健全基层综合管理小组，强化小组成员间信息共享、季度例会、工作协同等机制。着力矛盾纠纷多元化解，完善救助管理机构内滞留的流浪乞讨人员、公安监管场所被监管人员、服刑人员、社区服刑人员、刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、社会面戒毒人员等特殊人群心理沟通机制，做好矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常人群及性格偏执人员的心理疏导和干预。信访部门要畅通诉求表达渠道，加强信访心理工作室建设，引导利益受损群众理性反映诉求，做好上访人员思想疏导工作。

　　（四）开展一线工作人员心理疏导服务

　　1．做好疫情防控一线医务工作者心理服务。各区卫生健康部门要利用辖区内精神卫生、心理健康及社会工作服务资源，为医务工作者提供心理服务。对一线医务人员加强关心关爱，在轮休期间，通过讲座、团体辅导、网络平台、心理援助热线等方式，为医务人员提供放松训练等心理健康服务。对出现明显应激反应的医务人员，要进行针对性的个体心理治疗或适当的药物干预。市心理危机干预质量控制中心要整合全市心理卫生服务资源，统一调动市级心理危机干预队伍，组织做好我市心理危机干预队伍培训，为全市新冠肺炎防控医务工作者心理疏导工作提供技术支持，对提出支援需求的区和单位提供帮扶。

　　2．加强一线工作人员心理疏导。各区要做好公安民警（辅警）、司法行政干警、社区工作者、基层工作人员、下沉干部等值班轮班安排，利用各系统心理服务资源或社会资源，采取“线上+线下”的渠道，通过开展心理健康知识讲座、团体辅导、印发心理健康宣传材料等形式，对一线工作人员提供心理服务，对有严重心理行为问题的个体进行主动干预。各区要为因疫情防控殉职的民警（辅警）、社区工作者、基层工作人员等的家属提供困难救助、心理疏导等服务。

　　（五）普及大众心理健康知识

　　1．做好新冠肺炎疫情心理健康知识科普宣教。要充分发挥各类媒体作用，做好心理健康知识普及和政策解读，及时疏导群众的负面情绪，营造强信心、暖人心、聚民心的社会氛围。要为大众发放心理健康服务宣传材料，提供心理健康专业知识、心理热线电话号码、心理支持网络平台二维码等支持性资源，帮助社会公众进行自我心理调适。组织专家通过媒体、视频、网络授课等形式，对社区居民开展心理健康讲座，介绍温馨家庭氛围、团结社区关系对个体渡过难关的帮助和意义，鼓励大众互帮互助，消除歧视。教育部门要充分利用基础教育资源公共服务平台等开展疫情期间学生及家长心理健康知识普及，加强心理服务热线建设，为学生和家长提供心理健康服务。工会组织要充分利用线上线下心理服务资源，加强对机关企事业单位职工的心理疏导。共青团、妇联等部门要利用各类心理服务资源，加强妇女儿童等不同人群的心理健康知识宣传。

　　2．健全心理援助服务平台建设。市卫生健康委要加强天津市心理援助热线建设，依托网络、APP、公众号等多种渠道完善心理援助平台，提升市级心理援助热线服务能力，坐席数增加到4部，提供24小时不间断服务。各区各单位要利用多种渠道开展心理援助热线宣传推广工作，鼓励公众采取拨打热线的方式进行心理健康咨询。热线接听人员要以有心理咨询和心理危机干预经验的精神卫生、心理学专业人员、符合条件的社会心理服务志愿者为主，在上岗之前，应接受新冠肺炎疫情应对心理援助培训。

　　四、保障措施

　　（一）加强组织领导。各区要根据有关规定强化属地管理责任，将新冠肺炎疫情心理疏导工作纳入辖区疫情防控整体工作部署，加强对新冠肺炎疫情心理疏导的组织领导和技术指导，建立党政领导、部门协作、社会动员的工作机制，强化不同人群心理健康服务。

　　（二）加大经费保障。各区要统筹使用资金，对心理疏导服务工作加大资金支持力度，重点支持精神卫生医疗机构、社会工作服务机构、社会心理服务机构等参与新冠肺炎疫情心理疏导工作。

　　（三）强化能力建设。民政部门要梳理登记在册的心理服务机构、社会工作机构、志愿服务组织等社会组织清单。各区要支持、引导、培育社会心理服务机构参与新冠肺炎疫情心理疏导工作，组织专业力量对社区工作人员、志愿者等人员开展心理健康知识培训和技术指导。

　　（四）开展督导评价。各区卫生健康部门要对辖区不同人群心理健康状况进行评估，及时调整心理服务工作重点，通过委托第三方等方式对有关机构开展心理服务的情况和效果进行评价。

　　（五）树立典型先进。各区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加大激励力度。