

《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》印发

加强重点人群心理疏导和心理干预

■ 本报记者 王勇

3月18日,国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制印发《新冠肺炎疫情心理疏导工作方案》,要求针对患者及其家属、病亡者家属、一线工作人员等重点人群,开展心理疏导、心理干预等心理服务,维护公众心理健康,促进社会和谐稳定。

(一)加强患者及家属的心理疏导。

各地医疗卫生机构要关注患者的心理健康状况,由心理治疗师、社会工作者等提供心理疏导服务。对于心理健康状况较差的患者,及时进行评估干预,必要时请精神科医师会诊。在患者出院时,将使用精神科药物干预患者的有关资料交到隔离点或患者所在地区的基层医疗卫生机构,确保治疗的延续性。

湖北武汉等受疫情影响严重地区的区县新冠肺炎防控指挥部要组建由精神卫生和心理卫生专业人员、社会工作者等组成的服务队,对治愈隔离患者提供心理服务,重点为焦虑抑郁、失眠、创伤后应激障碍等患者提供心理疏导,及时识别自伤、自杀、攻击或其他精神病性症状人群,由精神科医生会诊或转入精神卫生医疗机构治疗。

城乡社区工作者要加强对患者家属及治愈回家患者的人文关怀,帮助患者恢复正常生活。引导社区居民正确对待患者及家属,避免歧视。通过组织动员社会工作者和专业志愿者等力量,为城乡社区有心理问题的治愈患者及家属提供精神慰藉、心理抚慰、社会融入等服务,及时识别有严重心理行为问题的个体,并向精神卫生医疗机构转介。

(二)做好病亡者家属关心关爱及心理疏导。

各地民政、卫生健康、工会、共青团、妇联、残联等部门要加强对病亡者家属的关心、关爱,组织社会工作服务机构、精神卫生医疗机构等为其提供社会支持、心理干预服务,引导其宣泄哀伤情绪,帮助其顺利度过哀伤期,恢复正常生活。病亡者所在单位、社区等应当建立关爱帮扶小组,为有需求的病亡者家属提供关爱帮扶和心理支持。对出现严重心理问题的家属,协助其到当地精神卫生机构就诊。湖北省、武汉市等疫情严重地区要做好骨灰分批交接安葬的工作预案,强化人文关怀,指导通过网上等方式寄托哀思,避免人群聚集。

(三)强化低保对象、特困人员、特殊困难老年人、困境儿童、流浪乞讨人员、残疾人等心理支持。

民政、妇联、残联等部门要动员和引导慈善组织、社会工作服务机构、志愿服务组织等社会力量,为低保对象、特困人员、特殊困难老年人、困境儿童、流浪乞讨人员、残疾人等群体提供生活救助和关爱帮扶。湖北省、武汉市民政、妇联、残联等部门要摸清低保对象、特困人员、孤寡老人、孤儿、困境儿童、残疾人等群体的具体情况,把日常生活服务和保障与心理服务相结合,了解工作对象心理特点,针对性地提供心理支持或协助寻求心理专业人员帮助。

(四)做好疫情防控医务工作者心理服务。

各地卫生健康部门要充分利用当地精神卫生、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,在轮休期间由精神卫生专业人员组织开展放松训练等活动。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。湖北省、武汉市要充分发挥当地精神卫生医疗机构和援鄂心理救援队的作用,通过讲座、团体辅导、个体咨询、网络平台、心理热线等方式,为医务人员提供心理服务。

(五)加强公安民警等一线工作人员心理疏导。

公安、司法行政、民政、工会等部门要做好公安民警(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,利用本系统资源或社会资源,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。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加强心理疏导。湖北省、武汉市要发挥各类志愿者作用,注意识别、发现有心理需求或可能有严重心理问题的个体,及时通过社区干部联系心理服务专业人员和社会工作者进行评估、干预。

(六)加强特殊人群管理服务。

各地要建立健全基层综合管理小组,加强公安监所被监管人员、服刑人员、社区矫正对象、刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、强制隔离戒毒解戒人员、社区戒毒社区康复人员、参加戒毒药物维持治疗人员和自愿戒毒人员、易肇事肇祸严重精神障碍患者等特殊人群管理服务。信访部门要畅通诉求表达渠道,引导利益受损群众理性反映诉求,做好思想疏导工作。湖北省、武汉市要做好滞留在鄂、在汉人员特别是生活困难、经济损失较大人群的心理服务。对有典型心理行为问题的利益受损群体,引入心理服务工作人员配合进行矛盾处理或纠纷化解,预防极端事件发生。

(七)积极开展广大群众心理疏导。

各地宣传、广电部门要发挥各类媒体作用,做好心理健康知识普及和国家政策解读,及时疏导广大群众因长期隔离带来的负面情绪,营造强信心、暖人心、聚民心的社会氛围。教育、工会、共青团、妇联等部门要利用各类线上、线下心理服务资源,加强对学生、机关企事业单位员工、妇女儿童等不同人群的心理疏导。湖北省、武汉市要将心理服务融入网格化管理工作,对仍有确诊病例的小区,安排心理服务专业人员、社会工作者或志愿者,及时疏导居民长期封闭管理产生的负面情绪。《方案》强调,各地要将新冠肺炎疫情心理服务纳入疫情防控整体工作部署,建立党政领导、部门协作、社会动员的工作机制。

各地结合实际情况,对心理服务提供资金支持。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心理服务工作。

各地要对心理服务工作者、社会工作者、专业志愿者等开展培训,提升服务水平,恪守职业道德,保护服务对象个人隐私。

各地卫生健康部门要对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心理服务情况及效果进行评价。



新冠肺炎疫情心理疏导工作方案

国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制

一、工作目标

针对患者及其家属、病亡者家属、一线工作人员等重点人群,开展心理疏导、心理干预等心理服务,维护公众心理健康,促进社会和谐稳定。

二、工作措施

1 加强患者及家属的心理疏导

卫生健康部门

- 关注患者的心理健康状况,由心理治疗师、社会工作者等提供心理疏导服务。
- 心理疏导状况纳入的台账,及时进行评估、干预,必要时请精神科医师会诊。
- 出院患者:将使用精神科药物干预患者的有关资料交到隔离点或患者所在地区的基层医疗卫生机构,确保治疗的延续性。

民政、妇联、残联等部门

湖北武汉等受疫情影响严重地区:

- 区县新冠肺炎防控指挥部:组建由精神卫生和心理卫生专业人员、社会工作者等组成的服务队,对治愈隔离患者提供心理服务,重点为焦虑抑郁、失眠、创伤后应激障碍等患者提供心理疏导,及时识别自伤、自杀、攻击或其他精神病性症状、病者,及时向当地精神卫生医疗机构转介。
- 城乡社区工作者:加强对患者家属及治愈回家患者的人文关怀,帮助患者恢复正常生活。引导社区居民正确对待患者及家属,避免歧视。通过组织动员社会工作者和专业志愿者等力量,为城乡社区有心理问题的治愈患者及家属提供精神慰藉、心理抚慰、社会融入等服务,及时识别有严重心理行为问题的个体,并向精神卫生医疗机构转介。

2 做好病亡者家属关心关爱及心理疏导

民政、卫生健康、工会、共青团、妇联、残联等部门

- 做好病亡者家属的关心、关爱,组织社会工作服务机构、精神卫生医疗机构等为其提供社会支持、心理干预服务,引导其宣泄哀伤情绪,帮助其顺利度过哀伤期,恢复正常生活。
- 病亡者所在单位、社区等:建立关爱帮扶小组,为有需求的病亡者家属提供关爱帮扶和心理支持。
- 湖北省、武汉市等疫情严重地区:做好骨灰分批交接安葬的工作预案,强化人文关怀。

3 强化低保对象、特困人员、特殊困难老年人、困境儿童、流浪乞讨人员、残疾人等心理支持

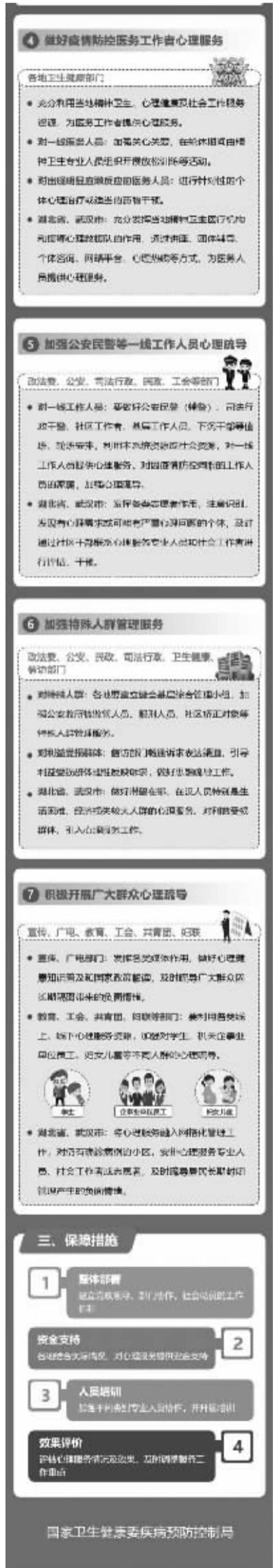
民政、妇联、残联

- 动员和引导慈善组织、社会工作服务机构、志愿服务组织等社会力量,为低保对象、特困人员、特殊困难老年人、困境儿童、流浪乞讨人员、残疾人等群体提供生活救助和关爱帮扶。
- 湖北省、武汉市:摸清低保对象、特困人员、孤寡老人、孤儿、困境儿童、残疾人等群体的具体情况,把日常生活服务和保障与心理服务相结合,了解工作对象心理特点,针对性地提供心理支持或协助寻求心理专业人员帮助。

4 做好疫情防控医务工作者心理服务

卫生健康部门

- 充分利用当地精神卫生、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,在轮休期间由精神卫生专业人员组织开展放松训练等活动。
- 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。
- 湖北省、武汉市要充分发挥当地精神卫生医疗机构和援鄂心理救援队的作用,通过讲座、团体辅导、个体咨询、网络平台、心理热线等方式,为医务人员提供心理服务。



4 做好疫情防控医务工作者心理服务

各地卫生健康部门

- 充分利用当地精神卫生、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,在轮休期间由精神卫生专业人员组织开展放松训练等活动。
- 对出现明显应激反应的医务人员:进行针对性的个体心理疏导或适当的药物干预。
- 湖北省、武汉市:充分发挥当地精神卫生医疗机构和援鄂心理救援队的作用,通过讲座、团体辅导、个体咨询、网络平台、心理热线等方式,为医务人员提供心理服务。

5 加强公安民警等一线工作人员心理疏导

政法委、公安、司法行政、民政、工会等部门

- 对一线工作人员: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,利用本系统资源或社会资源,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。
- 湖北省、武汉市:注意识别、发现有心理需求或可能有严重心理问题的个体,及时通过社区干部联系心理服务专业人员和社会工作者进行评估、干预。

6 加强特殊人群管理服务

政法委、公安、民政、司法行政、卫生健康、教育部门

- 对特殊人群:各地要建立健全基层综合管理小组,加强公安监所被监管人员、服刑人员、社区矫正对象、刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、强制隔离戒毒解戒人员、社区戒毒社区康复人员、参加戒毒药物维持治疗人员和自愿戒毒人员、易肇事肇祸严重精神障碍患者等特殊人群管理服务。
- 对利益受损群体:信访部门畅通诉求表达渠道,引导利益受损群众理性反映诉求,做好思想疏导工作。
- 湖北省、武汉市:做好滞留在鄂、在汉人员特别是生活困难、经济损失较大人群的心理服务,对有典型心理行为问题的利益受损群体,引入心理服务工作人员配合进行矛盾处理或纠纷化解,预防极端事件发生。

7 积极开展广大群众心理疏导

宣传、广电、教育、工会、共青团、妇联

- 宣传、广电部门:发挥各类媒体作用,做好心理健康知识普及和国家政策解读,及时疏导广大群众因长期隔离带来的负面情绪。
- 教育、工会、共青团、妇联等部门:充分利用线上线下、线下心理服务资源,加强对学生、机关企事业单位员工、妇女儿童等不同人群的心理疏导。
- 湖北省、武汉市:将心理服务融入网格化管理工作,对仍有确诊病例的小区,安排心理服务专业人员、社会工作者或志愿者,及时疏导居民长期封闭管理产生的负面情绪。

三、保障措施

1 整体部署

成立工作专班,统筹协调,社会动员的工作机制。

2 资金支持

各地结合实际情况,对心理服务提供资金支持。

3 人员培训

加强对心理服务工作者、社会工作者、专业志愿者的培训,提升服务水平,恪守职业道德,保护服务对象个人隐私。

4 效果评价

评估心理服务工作情况及效果,及时进行调整。

国家卫生健康委疾病预防控制局