

国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制

肺炎机制发〔2020〕24号

关于印发新型冠状病毒肺炎疫情防控期间 心理援助热线工作指南的通知

各省、自治区、直辖市应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制（领导小组、指挥部）：

为指导各地卫生健康、教育、民政、文明办、工会、共青团、妇联、残联等部门及心理健康相关学会、协会等社会组织进一步加强社会心理服务，做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作，制定了《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南》。现印发你们，请参照执行。



（信息公开形式：主动公开）

新型冠状病毒肺炎疫情防控期间 心理援助热线工作指南

为指导各地卫生健康、教育、民政、文明办、工会、共青团、妇联、残联等部门及心理健康相关学会、协会等社会组织进一步加强社会心理服务,做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线(以下简称热线)工作,根据《新型冠状病毒肺炎疫情防控紧急心理危机干预指导原则》《关于设立应对疫情心理援助热线的通知》等要求,制定本工作指南。

一、热线工作目标

为疫情防控期间不同人群提供心理支持、心理疏导、危机干预等服务,帮助求助者预防和减轻疫情所致的心理困顿,寻找和利用社会支持资源,维护心理健康,防范心理压力引发的极端事件。

二、热线工作原则

(一)坚持公益服务。为在疫情防控中有心理困顿的人员提供免费的心理援助服务。

(二)坚持专业服务。运用专业的方法和技术,为求助者提供规范的情绪疏导、情感支持、危机干预等有针对性的服务,并定期开展专业督导,保障热线服务的专业性。

(三)坚守伦理要求。遵守善行、责任、诚信、公正、尊重的职业伦理和职业精神,避免对求助者造成伤害,维护其身心健康。

三、热线设立要求

(一)基本要求。

1. 精神卫生医疗机构(精神专科医院、具有精神科特长的综合医院)、高等院校学生心理健康教育与咨询中心、心理健康相关协会学会等社会组织,可在卫生健康、教育、民政、共青团、文明办、残联等对应行业(领域)主管部门的领导下设立热线,并负责热线日常管理和维护。

2. 热线要接受对应行业(领域)行政部门的管理和业务指导。

3. 热线原则上应当提供 24 小时服务。

4. 在疫情发生前已开通的热线,在疫情期间维持原服务内容的基础上,设立应对疫情心理援助服务的专门坐席。

(二)硬件要求。

1. 接听场所。应当设有固定的接听场所,环境相对封闭、安静。每条热线至少开通 2 个坐席,负责疫情相关心理援助服务。

2. 接听设备。应当配备专用接听设备,具备接听、记录、转接、录音等功能。如目前仅有电话,尚未配备相关设备,则应当保证工作状态下的通信信号畅通稳定。

(三)工作团队。

热线内部可根据条件设立行政管理组、咨询工作组、督导组,各个团队应当相互配合做好热线服务。行政管理组由热线主办机构的行政管理人员组成,主要负责热线运行管理和运行保障等,咨询工作组由热线咨询员组成,主要负责接听求助者电话,提供心理支持、心理疏导等服务。督导组由高年资、有热线工作相关经验的精神医学、临床与咨询心理学等相关专业人员进行组成,负责热线咨询

员业务督导工作。

四、热线咨询员要求

(一)基本要求。

1. 自愿参加热线服务,具有良好的专业素养和敬业精神,有良好的职业操守。

2. 语言表达清楚,沟通、交流的意愿和能力强。

3. 具备相关专业背景,包括精神科医护人员、心理治疗师、心理咨询师、心理健康相关社会工作者等。

(二)专业要求。

1. 具备专业能力。掌握热线服务基本理论和技能、热线接听技能、服务伦理要求等,具备处理心理应激问题的能力。

2. 掌握特定技能。了解危机干预的基本理论,能够识别常见精神障碍和危机状态,及时对高危人员进行危机干预或转介。

(三)实践操作要求。

1. 熟悉热线服务的处理流程,包括确立关系、澄清问题、确定工作目标、探讨解决方法、总结等过程,熟练掌握设备操作和完成相关记录等。高危及可能危害他人及社会安全的来电应当向行政管理组汇报,并寻求督导。

2. 掌握热线服务的各种基本技巧,如倾听的技巧,提问的方式,如何表达理解、提供建议、进行总结、把握时间等。

3. 熟悉有关疫情的最新政策和科普知识。

4. 熟悉热线服务中的评估要求,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、风险程度评估、资源的利用等。

(四)工作职责。

1. 按热线管理要求收集有关电话内容和求助者信息。
2. 向求助者提供准确的疫情防控相关信息。
3. 提供规范的心理援助和危机干预服务。
4. 必要时,为求助者推荐其他适当的资源或服务。
5. 定期接受岗位培训和督导。
6. 遵守心理健康服务伦理要求。

五、热线督导要求

(一)督导目的。确保求助者的健康权益,促进热线咨询员的专业发展和个人成长。

(二)督导员基本要求。

1. 具有精神医学、临床与咨询心理学、危机干预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. 对热线相关工作进行指导,对热线咨询员的专业知识、服务技能等方面进行专业培训,提高热线咨询员的业务能力。
2. 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,维护热线咨询员的身心健康,帮助其自我成长。

3. 配合热线管理人员对热线咨询员进行招募、选拔、考核等,定期对热线咨询员的工作状态进行评估。

4. 会同热线管理人员制定热线服务质量评估内容,及时评估热线咨询员的业务能力,向热线咨询员反馈接线中存在的问题。

5. 指导热线咨询员应对高危来电、特殊来电、高危事件;协助高危来电、特殊来电、高危事件的转介处理。

6. 密切关注热线运行情况,及时提出切实可行的改进热线工作的意见建议。

7. 在督导中发现的疑难问题,可向中国心理学会、中国心理卫生协会专家团队(名单由学会协会在相关网站对外发布)寻求专业督导。

六、热线管理要求

(一)开展热线服务质量评估。

热线管理部门可以采取自评、他评、即时评定和定期抽查相结合的方式,对热线服务质量进行评估。评估内容包括:

1. 热线咨询员的接线态度、交流技巧、接电过程,对一般心理问题来电、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)。

(二)规范采集和保存热线业务资料。

1. 制订热线电话登记、处理记录及评估表格,对热线服务情况进行记录,建立热线咨询员交接班记录。

2. 热线服务的文字记录、电子记录、录音资料需要由专人保管,相关资料至少保存3年。在资料采集保存过程中或资料对外转送、网络传输时应当遵循保密、及时、完整的原则。

(三)完善实施相关服务规范。

1. 督导员定期对热线业务资料进行抽查,依照服务质量评估内容开展检查,并提出改进意见。

2. 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。

3. 针对质量检查发现的问题,开展在岗继续教育,提升热线服务质量。

(四)开放举报投诉等反馈渠道。可以设立举报电话、网站论坛、问卷调查等,接受社会对热线服务情况的监督。

(五)定期开展总结评估。

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、求助问题类型、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。

七、热线服务伦理要求

(一)具备政治责任感。热线咨询员应当具备基本的政治责任感,在遵守国家法律法规的基础上开展工作,及时传达有关法律法规和政策,不做违背法律和道德的行为。

(二)科学准确传播信息。热线咨询员应当认真学习相关专业
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)及时处理应急事件。热线工作团队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,及时恰当地进行处理,不得违反相关职业守则。对应急事件不
可隐瞒或弄虚作假。

(四)保持客观公正。热线咨询员应当尽最大可能保证每一位
求助者得到同等的机会,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,多提供专业服务,不给予道德价值评判;多提供选择方案,不
给予直接指令。

(五)遵守知情同意及保密原则。热线咨询员如对热线服务过
程进行录音,应当事先取得求助者的知情同意。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。除保密例外的情况外,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。

抄送:各省、自治区、直辖市人民政府、卫生健康委,新疆生产建设兵
团、卫生健康委,联防联控机制成员单位。

国家卫生健康委办公厅

2020年2月7日印发

校对:张树彬