附件2

第 76 号

番禺区政协十五届二次会议提案

|  |  |
| --- | --- |
| 题目 | 关于完善我区公共心理卫生服务体系 推进重大灾害心理援助服务有序开展的建议 |
| 提案者 | 化龙镇工作室 | 联系人 |  |
| 工作单位 | 番禺区社会工作协会 | 职 务 | 会长 |
| 手机号码 |  | 办公电话 |  |
| 通讯地址 |  | 邮编 |  |
| 联名提案人（如人数较多，可另附于文后） | 邓红兵（钟村街工作室） |
| 提案委员会审查意见 |  |

根据实际情况在（）内打勾确认：

**是否同意公开：**

是（√） 否（）

**理 由：**

习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上强调，要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务，并将心理危机干预纳入疫情防控整体部署。重大灾害带给人们的不仅是身体和财产的损害，还会给群众、救援人员等带来巨大的精神压力，灾害后的心理援助对于社会重建工作具有至关重要的指导意义，灾后可能会出现各种应激心理反应，甚至造成长期心理疾病。因此，灾后的心理援助需要在政府的指导下有组织由系统地开展。本课题主要根据目前番禺区疫情期间心理援助公共服务系统建设问题，落实不同群体疫情下心理健康服务建设，探索新社会模式下的心理援助服务，并提供四点建议：加强政府部门对心理援助服务体系的统一部署力量；细化服务对象分类，优化服务需求匹配；加强心理援助服务体系平台与政府各职能部门、社会组织的对接和联动；加大政府对心理援助项目的资金投放，动员更多社会专业力量，规范参与社会援助。

自新冠肺炎疫情发生以来，国家有关部门及时引发《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》，为各地科学、规范、有序加强心理干预和疏导提供有力指导。各地区在原有心理热线基础上，统筹协调各部门、各社会组织的心理热线服务，努力为公众提供心理援助服务。各学校也充分利用心理咨询辅导中心，为疫情防控下的学生提供心理干预和咨询。在各方面共同努力下，国内的心理干预和疏导机制正在逐步形成，心理危机干预知识得到了传播和发展，但由于我国心理服务体系建设起步相对国外比较晚，面对重大灾害以及危机事件，我国的心理援助公共服务体系仍需继续完善。

一、番禺区重大灾害心理援助服务现状与问题（以新冠病毒疫情为例）

疫情期间，居民心理援助需求激增，除了政府或事业单位原有的心理服务热线基础上，各社会组织机构以及社会心理服务机构纷纷加入了疫情心理援助服务，参与心理援助机构不计其数，心理咨询师及心理志愿服务人员庞大，可见在国家大力支持发展心理服务的情况下，心理服务专业人员正大量的增加，但在本次的抗疫心理援助中，仍存在心理援助体系不完善而产生的问题。

**（一）在服务宣传方面：**疫情期间，虽然非常多的心理援助服务机构和人员参与服务，但居民在铺天盖地的心理咨询服务机构宣传中，难以辨别机构服务的真伪以及服务质量，缺乏统一的政府平台获悉心理援助服务的途径和方式，遇到紧急心理援助的情况下，有可能出现无法寻找到合适帮助的渠道。

**（二）在服务对象方面：**针对医护人员、医护人员家属、确诊患者、确诊患者家属、隔离人员、普通居民等不同对象以及出现心理问题严重程度不同，对心理援助服务人员的专业水平和能力要求也不同。同时，不同人群可能会出现不同方向的咨询问题，因此目前的心理援助服务中仍然过于笼统，未能根据服务对象的需求对服务人员团队加以细化分类。

**（三）在服务质量方面：**疫情期间参与心理援助的机构较多，各机构根据自身人员的配置自行开展心理援助人员培训及服务，仍缺乏统一部署与统筹，流程和规范性存在不一致性，无法有统一的服务质量监督。

**（四）在服务数据收集和研究方面：**面对疫情这种重大事件下，心理卫生服务体系受到了重大的考验，同时疫情的发生也对国家/城市的心理卫生建设体系，特别是心理援助体系建设提供重要的发展和完善机会。但由于目前抗疫的心理援助服务机构较为多而分散，缺乏统一管理和监控，因此难以进行数据统计、分析，以及服务质量反馈跟踪，因此也制约了疫情心理援助服务的发展研究的数据完整性以及全面性。

**办 法：**

**（一）政府指定职能部门对心理援助服务进行统一部署**

建议番禺区能指定职能部门统一部署心理卫生服务体系，特别是重大灾害的心理援助服务体系，以应对突发公共灾害事件，稳定社会发展。

**（二）设置社会公共卫生心理援助专项资金，建立一支专业心理援助队伍**

在欧美发达国家的政府都会投入大量资金，用于完善重大灾害的心理卫生服务、专业团队建设以及科研项目。因此，政府在部署心理援助服务的时候，应设置心理援助专项资金，建立专业的心理援助队伍，确保服务的持续性和服务质量，以及后续的体系完善和研究。

**（三）加强心理援助服务体系平台与政府各职能部门、社会组织的对接和联动**

群众在疫情期间出现的心理援助需求，有部分是与现实的需求有直接的关系，比如有些群众买不到防护物品，担心被感染而焦虑；有些群众工作无法开展，失去收入来源而产生焦虑以及家庭矛盾；腿脚不方便的独居老人因快递不能进入小区上楼派送物资，造成生活物资紧缺而产生的担忧等等。因此在政府加强心理援助服务统一部署的基础上，需要紧密与政府各部门和社会组织紧密联动，形成清晰的政府防疫服务脉络，当现实问题能得到缓解或有解决方案的时候，群众的心理问题就随即得到缓解和解决，这个单凭心理援助服务人员的力量是无法根本解决问题的。

**（四）规范番禺区重大灾害心理援助服务细则建议**

1.规范以及统一宣传渠道。本次疫情的心理援助服务，都是由各机构自发组织宣传和实施，居民对各种宣传渠道的信息难以辨别，应进一步规范重大灾害的心理援助服务宣传，使居民能更清晰援助渠道和流程，让更多真正有需要的居民受惠。

2.规范心理援助服务人员的培训及援助流程。在疫情期间，各大平台和心理相关微信群都发布了大量的心理援助培训课程，主题和内容非常丰富，但在援助流程和方式方法上，都有不同的见解和观点。因此，在政府部门的组织指导下，规范培训内容以及援助流程，能帮助心理工作服务人员更专业和有效地开展服务。

3.加强服务质量反馈与监控。虽然疫情心理援助需求激增，各大心理援助服务平台和机构也反馈服务不少的群众，但由于缺乏统一的流程和平台管理，较难收集真实群众的服务反馈，这对后期心理援助服务的提升和完善有一定制约。

4.加强服务数据管理、分析和研究。政府是重大灾害心理援助的主导者，加强心理援助服务数据管理，将促进国家心理援助体系的建立和完善。加强对国内心理援助的服务数据的管理、分析和研究，制定符合中国国情的心理援助体系对稳定社会起着非常重要的作用。