

国家卫生健康委员会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

发文日期	2020年02月07日	文号	肺炎机制发[2020]24号
发文机关	国家卫生健康委员会	有效范围	全国
时效性	现行有效	生效日期	2020年02月07日
所属分类	医疗管理（ 医疗卫生法->医疗管理 ）		

国家卫生健康委员会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

肺炎机制发[2020]24号

2020年2月7日

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。

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。