

# 如何为新冠肺炎患者、隔离人员及家属提供心理疏导和社会工作服务?

■ 本报记者 王勇

近日,为做好新冠肺炎患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务,促进患者身体与心理同步康复,维护隔离人员、家属心理健康,营造相互关怀的社会环境,国家卫生健康委、民政部制定了《新冠肺炎患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务方案》。

《方案》明确了新冠肺炎患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务工作的目标:

第一,开展新冠肺炎防控宣传和健康教育,提升群众防控知识水平,增强防护技能,减轻因认知不足所致的恐惧,减少、消除对患者、隔离人员及家属的歧视与排斥等行为。

第二,以互联网络平台为基础,推进互联网+社会心理服务,为患者、隔离人员及家属提供线上心理支持和服务,增强自我心理调适能力,帮助有需求的服务对象渡过困难期,恢复社会功能。

第三,以社区为主要阵地,建立心理疏导和社会工作服务网络,提供情绪引导、心理疏导、资源链接、困难纾解、社会支持网络修复等服务,改善社区环境,恢复社区秩序,推动基层社区治理,营造健康向上的社区氛围,促进社会稳定。

## 组建专业队伍

《方案》明确提出,受疫情影响较大的地方,各区县防疫指挥部要成立新冠肺炎患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务领导小组,卫生健康、民政等部门分工负责,各街道(乡镇)明确1名领导负责辖区心理疏导和社会工作,指定专人统筹协调心理疏导和社会工作服务。

各街道(乡镇)根据受疫情影响情况,在社区设置心理咨询室或社会工作室,配备1-2名专职或兼职心理咨询师或社会工作者;在社区卫生服务中心(乡镇卫生院)设置心理专干;在街道(乡镇)设置社会工作站,配备1-2名专职或兼职社会工作者,负责辖区群众社会心理健康工作。

有条件的,可建立由社区工作人员、社会工作者、志愿者、心理咨询师、心理治疗师、精神科医师等组成的社区心理疏导和社会工作服务队,采取社区、社会工作者、社区志愿者、社区社会组织、社区公益慈善资源、心理服务专业力量联动服务方式开展工作。

《方案》要求建立对口指导机制。各地按照已有精神卫生服务技术指导机制,由各社区卫生服务中心(乡镇卫生院)对口联系的上二级精神卫生医疗机构派精神科医师、心理治疗师,提供技术指导和帮助。

要提供线下和转介服务。根据出院患者及家属、隔离人员家属需求,社区工作人员、心理专干可联系社会工作者、心理咨询师、心理治疗师进社区提供心理疏导和社会工作服务。发现出院患者及家属、隔离人员家属可能有精神卫生问题时,心理咨询师、精神卫生社会工作者等应当向对口精神卫生医疗机构转介,由精神科医生提供精神医学诊疗服务。

要开展人员培训和督导。上级精神卫生医疗机构和社会工作行业组织应当派具备心理援助技术能力的精神科医师、心理治疗师、社会工作者对社区工作人员、志愿者、心理专干等人员

开展精神卫生知识培训,分别对街道和社区工作提供技术指导和专业督导。

《方案》明确要求在提供心理疏导和社会工作服务时要遵循以下原则:

一是统一领导、团队协作、分工负责。所有工作须在本专项工作领导小组的统一领导下组织进行,各类人员实行团队协作,明确成员分工与配合。未经允许个人不得擅自开展任何形式的心理疏导和社会工作服务活动。

二是严守心理卫生和社会工作服务伦理原则、保密要求。对患者、隔离人员及家属的个人和家庭隐私包括个人信息、生活轨迹、家庭情况等严格保密;设专人负责服务对象档案管理并签署保密协定。

三是分类分级。结合各社区实际状况,采用分类、分级处理。对不同社区、不同年龄段、不同人群、具有不同需求的服务对象进行分类干预。

## 七项具体措施

《方案》提出了开展心理疏导和社会工作服务的七项具体措施:

一是广泛开展科普宣教。针对公众关心的热点话题,通过权威媒体开展新冠肺炎防控宣传,提升公众知识水平,增强防控能力。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,帮助患者、隔离人员及家属自我心理调适。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。

二是在医院和隔离点开展心理评估和疏导。患者、隔离人员在定点医院/康复驿站/隔离点期间,定点医院/康复驿站/隔离点主动向其推荐心理自评工具(如,湖北省精神卫生中心牵头研发的“强肺心理支持系统”),鼓励有需要者寻求心理疏导及

心理支持。有条件的定点医院/康复驿站/隔离点对患者、隔离人员开展集体心理疏导。对评估后发现心理问题风险较高的,协调心理咨询师、心理治疗师、社会工作者等专业人员提供心理干预。

三是保证心理疏导与治疗连续性。对在定点医院已经使用精神科药物干预的患者,如评估需要继续给予精神科药物治疗的,定点医院应当将患者相关治疗信息记入出院信息单中,交康复驿站或隔离点继续维持治疗。对评估需要继续治疗的,康复驿站或隔离点在其离开时,应当将相关治疗信息交社区卫生服务中心(乡镇卫生院)继续予以治疗。

四是对于有需求的居家人员提供社会和心理支持。社区应当鼓励出院患者及家属、隔离人员家属主动寻求社会和心理支持,由专业人员进行心理与社会工作服务需求评估。对评估后发现心理问题风险较高的,在征得本人同意后,由社区卫生服务中心(乡镇卫生院)、社会工作服务机构协调心理咨询师、心理治疗师、社会工作者等提供心理和社会工作服务,建立和激活服务对象的社会支持系统,引导其恢复生活信心。

五是开展困难人员生活扶助与支持。对有具体生活困难的患者、隔离人员及家属,社区工作人员、社会工作者、心理专干等,应当主动向街道(乡镇)和社区汇报,协助申请困难救助,链接援助资源,同时寻求社会组织和公益慈善资源的帮助或支持。

六是加强病亡者家属关爱和心理支持。对病亡者家属,心理专干、社会工作者要主动为其提供哀伤辅导、心理疏导、社会支持等服务,加强关心关爱,引



导其宣泄哀伤情绪,帮助顺利渡过哀伤期,恢复正常生活。必要时,联系心理和精神卫生专业人员提供专业支持。

七是及时发现处置高危风险。对发现有自伤、自杀、冲动伤人风险的患者、隔离人员及家属,相关专业人员要在第一时间向街道(乡镇)负责领导报告并通报社区。社区工作人员、社会工作者、心理专干等人员要增加走访密度,告知其家人紧急联系电话。由心理咨询师、精神卫生社会工作者等介入进行危机干预,持续提供心理疏导和社会工作服务,必要时向精神卫生医疗机构转诊。

## 六个服务要点

《方案》还以附件的形式,明确了患者、隔离人员及家属心理疏导和社会工作服务要点:

一是及时向新冠肺炎患者、隔离人员及家属澄清和解释最新的新冠肺炎相关知识和防护策略,提高他们对疾病的认知程度。

二是建议新冠肺炎出院患者、隔离人员坚持保持作息规律、营养均衡、劳逸结合、睡眠充足、适度锻炼,以提高机体对疾

病的免疫力。

三是引导新冠肺炎出院患者、隔离人员及家属建立理性的生活方式,排除有可能存在的歧视及外在干扰带来的心理影响,调适焦虑、无助、恐惧等心理,将注意力转移到自己的生活和工作中来,并为患者、隔离人员及家属营造关爱、包容、尊重和接纳的社会环境。

四是在心理疏导和社会工作服务过程中,注重倾听、共情、正常化、鼓励、积极建议等基本咨询技巧的使用。多采取稳定情绪的心理干预策略。多采取整合视角的社会工作干预策略,综合运用社会工作专业方法为患者、隔离人员及其家庭提供全方位社会支持体系。

五是对于患者所提出的实际问题,例如对复工的担忧,工作人员应当鼓励其认真学习和理解政府制定的相关政策,积极寻求家人、同事、朋友或社会工作者、社区工作人员的帮助,理性解决实际问题。

六是及时追踪并充分获悉来自多渠道的病亡者家属的心理状况信息,尊重病亡者家属的求助意愿,在准确心理评估的前提下,开展有针对性的心理疏导和危机干预。