昆 明 市 卫 生 健 康 委 员 会

昆明市卫生健康委员会关于印发新冠阳性居家隔离人群心理援助工作方案的通知

各县（市）区卫生健康局、开发（度假）园区社会事业局，委直属各医院：

根据国家、省市有关工作要求，为适应疫情防控新形势，我们组织云南省精神病医院相关专家制定了《新冠阳性居家隔离人群心理援助工作方案》，现印发给你们，请结合工作实际，组织开展新冠阳性居家隔离人群心理援助工作。

附件：新冠阳性居家隔离人群心理援助工作方案

昆明市卫生健康委员会

2022年12月27日

（此文依申请公开）

附件

新冠阳性居家隔离人群心理援助工作方案

云南省精神病院

昆明市心理危机研究与干预中心

2022 年 12 月 22 日制

新冠阳性居家隔离人群心理援助工作方案

随着疫情防控进入新阶段，我市感染者快速增加，大众可能出现恐慌、抑郁、焦虑等多种负面情绪。为做好阳性居家隔离人员心理援助工作，根据国家卫生健康委员会制定的《关于印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的通知》、《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南》等文件要求，制定本工作方案。

一、工作目标

在疫情防控期间，为新冠阳性居家隔离人群提供心理支持、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扰，积极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、工作原则

（一）坚持公益服务。在疫情防控期间，为求助者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、危机干预等专业服务，并定期开展专业督导，保障服务的专业性。

（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、工作开展途径

（一）心理热线咨询

提供 24 小时免费心理援助热线：0871-65011111/12320-5，能够帮助群众在疫情期间获得心理疏导，以积极的心态面对生活。

（二）互联网医院线上心理咨询

开通 24 小时互联网医院线上疫情心理咨询，对涉及到疫情形势下的心理恐慌、紧张、焦虑、失眠、用药、复诊及住院等问题进行在线解答，同时也对恋爱情感、婚姻家庭、亲子关系、学业压力、人际关系、职业发展等心理问题给予合理化建议。

大众可通过微信小程序搜索“七彩心医”，在右下角“个人中心”绑定个人信息，通过“心理咨询”或“图文咨询”功能，向专业医师进行问题咨询。

（三）科普宣传

通过公众号，报刊、电视等媒体平台，进行疫情期间相关主题的心理科普宣传，提高群众心理健康知识水平，引导群众正确认识新冠病毒。

（四）专业督导支持

为全市其它的心理援助服务队伍提供专业支持与指导，避免替代性创伤。

四、工作要点

（一）了解求助者现状与求助需求

面对不同途径的求助者，专业人员需应用各种专业方法和技术，收集信息，评估了解求助者当前心理状况及需求。

（二）帮助求助者认识和接纳负面情绪

告知求助者在新冠阳性居家隔离期间，部分人可能出现一定的应激反应，如烦躁不安、焦虑紧张、情绪低落、睡眠困扰等。帮助求助者觉察自身心理状态的转变，在一定程度上接纳这些反应。

（三）教授求助者自我调节的方法和技巧

指导求助者在有心理困扰时，适当练习和运用各种心理调节方法，如积极的自我暗示、冥想放松、呼吸训练、“蝴蝶拍”等技术。

（四）帮助求助者积极寻找社会支持

鼓励求助者多与亲朋好友交流，通过发信息、打电话或视频等方式增进感情，感受彼此的力量。

（五）引导求助者保持良好的生活习惯

在居家隔离期间，求助者可能会面临生活方式和生活节奏的改变，如出现睡眠紊乱、饮食不规律等。引导求助者有意识地调整自己生活习惯，规律作息以适应环境变化。

（六）引导求助者寻求线下心理援助

当求助者通过自我调节或专业人员线上心理援助后，效果不明显时，建议其及时到精神科或心理科门诊就诊。

五、工作伦理要求

（一）具备政治责任感

心理援助人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

心理援助人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

心理援助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

心理援助人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

心理援助人员在服务过程若进行录音，应当事先取得求助者的知情同意。心理援助人员应当充分尊重求助者的隐私权。在心理援助过程中可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利。