

杭州市拱墅区卫生健康局
中共杭州市拱墅区委宣传部
中共杭州市拱墅区委政法委员会
杭州市公安局拱墅区分局
杭州市拱墅区教育局
杭州市拱墅区财政局
杭州市拱墅区民政局
杭州市拱墅区司法局
中共杭州市拱墅区委
杭州市拱墅区人民政府信访局
杭州市拱墅区残疾人联合会

文件

拱卫健局〔2019〕186号

关于印发杭州市拱墅区社会心理服务体系建设
工作深化实施方案（2019-2021三年行动
计划）的通知

辖区各街道、有关部门单位：

为贯彻落实党的十九大提出的“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”的会议精神，根据《杭州市社会心理服务体系建设国家试点工作实施方案》的文件要求，结合我区实际，探索适合我区实情的社会心理服务模式和工作机制，将社会心理服务体系建设作为推进平安拱墅、健康拱墅建设的重要抓手，合力培育良好社会心态，助力社会和谐稳定。具体实施方案如下：

一、指导思想

按照《中华人民共和国精神卫生法》《浙江省精神卫生条例》《杭州市精神卫生条例》《关于加强心理健康服务的指导意见》《“健康杭州 2030”规划纲要》等法律法规和政策要求，坚持预防为主、突出重点、问题导向、注重实效的原则，强化党委政府领导和部门协作，建立健全服务网络，加强特殊人群心理健康服务，持续探索社会心理服务疏导和危机干预规范管理措施，继续发挥全国首批社会心理服务体系建设试点单位的领航作用，为杭州市顺利完成全国社会心理服务体系建设试点城市工作，提供拱墅智慧，拱墅经验，拱墅力量。

二、工作目标

到 2021 年底，完善拱墅区社会心理服务体系建设，将心理健康服务融入社会治理体系、精神文明建设，融入平安拱墅、健康拱墅建设。建立健全党政领导、部门协同、社会参与的工作机制，心理健康服务纳入健康城市评价指标体系，作为健康

细胞（健康社区、健康学校、健康企业和健康家庭）工程和基层平安建设的重要内容，构建以大众人群心理知识宣传普及为前端、特殊人群心理问题监测预警和精准干预为中端、患者群体综合管理为末端的“社会心理健康全程服务链”。因矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常等导致的极端案（事）件明显下降。具体工作指标包括：

1. 依托街道、部门党群服务中心、社区综治中心等场所，普遍设立心理服务指导站、心理服务室或社会工作室等，为辖区居民提供心理健康服务。各街道、重点部门心理服务指导站建成并实体运行率 100%，社区、重点场所心理服务室或社会工作室建成并实体运行率达 100%。

2. 辖区高等院校普遍设立心理健康教育与咨询中心（室），健全心理健康教育教师队伍。中小学设立心理辅导室，并配备专职或兼职教师，有条件的学校创建心理健康教育特色学校。选择 3-5 家幼托机构、幼儿园试点探索开展 0-6 岁婴幼儿心理服务。

3. 各党政机关和企事业单位、新经济组织等通过设立心理健康辅导室或购买服务等形式，为员工提供方便、可及的心理健康服务。

4. 100%精神专科医院设立心理门诊，40%二级以上综合医院开设心理门诊。培育发展一批社会心理服务专业机构，为大众提供专业化、规范化的心理健康服务。完善 24 小时公益心理援助平台和心理危机干预队伍。

5. 培育一批心理健康教育基地，开展心理社工培育试点，建立患者家属学校(课堂)，分级分类分人群开展心理健康宣教。城市人群和在校学生心理健康核心知识知晓率分别达 60%和 90%。

6. 特殊人群管理指标：八大类特殊人群建立一人一档案，制订个性化疏导方案，特殊人群个性化心理疏导的覆盖率达到 90%以上。开展监测预警干预智能管理系统建设试点。

7. 患者管理服务能力指标：疑似严重精神障碍患者诊断及治疗率达 95%以上，报告患病率达 4%以上。在册患者规范管理率、在册患者治疗率、精神分裂症治疗率和面访率均达 80%以上，在册患者规律服药率达 65%以上。居家患者在社区参与康复率达到 60%以上。基层医疗卫生机构对 50%以上居家患者及家属提供心理疏导服务。

三、 工作措施

(一) 社会心理服务体系建设

1. 推进社会心理服务平台建设。整合资源，完善区-街道-社区三级社会心理服务平台建设。拱墅区社会心理服务指导中心实体化运作，开展街道、社区两级社会心理服务平台规范化建设；依托基层人民调解室、综治中心心理咨询室、谈心谈话室、心理服务机构、工会职工之家等场所，重点推进社区级社会服务室的建设，畅通群众诉求反映渠道，及时了解和掌握社会心理需求；充分发挥综治信息系统平台优势，建立社会心理服务电子档案，开展八大类特殊人群社会心态监测预警试点，

定期开展分析研判和风险评估，及时发现和掌握有心理问题的高危人群及突发事件苗头。

2. 加强青少年心理服务网络建设。区文明办协调各相关部门，在区级设立未成年人心理健康成长辅导中心，可依托条件较好的心理咨询站点，整合区域内心理健康服务资源，面向未成年人开放心理健康知识普及与专业的心理咨询服务，对社区、学校等基层心理咨询站点提供技术指导和培训。

加强市属高校和全区中小学校心理健康服务机构的建设，配备专兼职心理教师，开设心理健康教育课程，及时发现学生心理健康问题，开展心理辅导与咨询、危机干预等，有条件的学校积极创建心理健康教育特色学校。探索“校社合作”引入社会工作服务机构或心理服务机构，为师生提供专业化、个性化的心理健康服务。

3. 构建机关和企事业单位心理服务网络。鼓励规模较大、职工较多的党政机关和企事业单位、新经济组织等依托本单位党团、工会、人力资源部门、卫生室，设立心理辅导室，建立心理健康服务团队；规模较小企业和单位可通过购买专业机构服务的形式，对员工提供心理健康服务，必要时可联系专业医疗机构治疗。

公安、司法、民政、信访等部门要根据行业特点，在公安监管场所、过渡性安置基地、社区戒毒社区康复工作办公室、司法所、社区矫正场所、救助管理站、信访接待场所等设立心理服务场所，配备一定数量的专业人员，成立心理干预专家组，

为工作对象提供心理健康评估、心理咨询、危机干预等服务；组织系统内人员开展心理健康教育，普及心理健康知识，提升心理健康意识。

4. 提升医疗机构心理健康服务能力。二级及以上综合医院普遍开设精神（心理）科，对躯体疾病就诊患者提供心理健康评估，为有心理行为问题者提供人文关怀、心理疏导等服务；妇幼保健机构要将心理健康服务融入孕前检查、孕产期保健、儿童保健、青春期保健、更年期保健等工作中；鼓励中医医疗机构开设中医心理等科室，支持中医心理健康诊疗、咨询和干预服务；社区卫生服务中心要结合家庭医生签约服务，开展抑郁、焦虑等常见精神障碍和心理行为问题科普宣传，对辖区居民开展心理健康评估，推广居家患者长效针剂项目。落实符合心理健康服务要求的场所，为有需求的居民提供服务。

5. 完善严重精神障碍患者综合管理网络。严格落实《关于杭州市进一步加强严重精神障碍患者综合管理的实施意见》（杭政法〔2019〕27号）文件精神，街道为主体，建立健全多部门精神卫生综合管理小组和“多位一体”关爱帮扶小组（或个案管理团队），多渠道开展严重精神障碍患者日常发现、登记报告、随访管理、危险性评估、服药指导、心理支持和疏导、社区康复、应急处置、快速转介等服务，依法开展案（事）件处置。

全面落实民政部等4部门《关于加快精神障碍社区康复服务的意见》（民发〔2017〕167号），开办多种形式的社区康复机构，提高居家患者在社区参与康复率，加强家属学校（课堂）

规范化建设。

（二）加强社会心理服务人才队伍建设

1. 发展心理健康领域社会工作专业队伍。鼓励和支持社会工作专业人员参与心理健康服务。对社会工作者开展心理卫生和精神卫生知识的普及教育和培训，开展心理社工培育工程。按照《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》，建立社区、社会组织、社会工作者“三社联动”机制，充分发挥社会工作专业人员优势，支持其为社区居民有针对性地提供救助帮扶、心理疏导、精神慰藉、关系调适等服务，对严重精神障碍患者等特殊人群提供心理支持、社会融入等服务。

2. 培育心理咨询人员队伍。吸引心理学专业背景人员和经过培训的心理咨询人员从事心理健康服务。推出心理服务公益项目，通过购买服务等形式，引导心理咨询人员和社会组织参与，为公众提供心理健康教育与科普知识宣传，为有心理问题人群提供心理帮助、心理支持、心理教育等服务。同时，开展实践操作等方面的继续教育、专业培训，定期开展督导，提高心理服务人员的专业化水平。

3. 发展医疗机构心理健康服务队伍。引进心理学、社会工作专业人才，增加心理健康服务专业人员。通过精神科专业住院医师规范化培训、精神科医师转岗培训等，提升精神科医师数量和服务水平。综合医院（含中医院）要通过培训、继续教育等形式，对全体医务人员进行临床心理知识和精神卫生核心知识培训，对常见心理行为问题和精神障碍进行识别和转诊。

加强基层医疗卫生机构临床医师心理健康服务知识和技能培训,提高临床医师常见心理行为问题和精神障碍早期识别能力。精神科医师、心理治疗师对心理咨询师、社会工作者等给予技术指导,对常见精神障碍和心理行为问题进行治疗和心理干预等。

4. 组建心理健康服务志愿者队伍。政法委、民政、卫生健康等部门向社会广泛招募心理健康服务志愿者,支持引导志愿者参与心理健康服务,鼓励和规范心理健康志愿服务的发展。要对志愿者开展心理健康相关培训,健全奖励表彰机制,支持其开展科普宣传、心理支持、心理疏导等志愿服务。特别是鼓励和引导医务人员、高校心理教师、心理专业学生等加入心理服务志愿者队伍。以“校园心理危机干预培训项目”提升专兼职心理教师的服务能力。

5. 健全行业组织并加强管理。卫生健康局、政法委、教育局、公安分局、司法局、民政局等有关部门,要整合辖区社会心理服务资源,完善社会心理服务行业组织,引导社会机构参与三级平台社会心理服务。区社会心理服务指导中心负责辖区有序开展心理服务机构和人才队伍情况的摸底调查,协助市卫健委研究制订管理、规范监督、评估社会心理服务机构的相关措施。心理服务专业人员须严格遵守保密原则和伦理规范。有关部门要注意将有关资料立卷归档,妥善保管。加强心理健康数据安全的保护意识,建立健全数据安全保护机制,防范因违反伦理、安全意识不足等造成的信息泄露,保护个人隐私。探

索建立多类别心理服务机构间合作机制，实现共同发展。

（三）加快社会心理服务体系智慧管理平台建设

1. 加快社会心理服务资源云平台建设。建立以线下社会工作室为实体基础，以精神卫生医疗资源和三级平台专业人员为技术支撑，以地图导航为依托的社会心理服务资源云平台。通过多元化预约方式，帮助求助者便捷、准确地就近获得优质、专业服务。

2. 建立健全提供公益服务的心理援助平台。依托精神卫生医疗机构或具备条件的社会服务机构或其他途径，通过网络、APP、公众号、热线等建立提供公益服务的心理援助平台，扩大社会影响力和利用率，提升其服务可及性和专业性。

3. 构建全流程闭环管理的精神卫生管理信息系统。充分运用大数据、互联网、物联网等新一代信息技术，通过整合拱墅区区域范围内各级精神卫生防治机构、管理机构的信息资源，搭建集预警监测、危机干预、医疗协作、综合管理为一体，实体网络和信息网络协同的全流程闭环管理的拱墅区精神卫生管理信息系统。

4. 完善“三色等级预警”。依托综治平台，开展特殊人群心理问题红黄绿“三色等级预警”工作，形成特殊人群心理服务与综治中心规范化建设、社会矛盾风险化解、全科网格建设“三结合”格局。

四、组织实施

围绕年度目标任务，全区将分为三个阶段组织推进。

（一）第一阶段：全面推进阶段。到 2019 年底，基本完成国家试点具体工作指标。

（二）第二阶段：深化提升阶段。到 2020 年底，基本完成国家试点具体工作指标，并推出更多特色、亮点。

（三）第三阶段：总结巩固阶段。到 2021 年底，全面完成指标，深化拱墅实践，丰富拱墅做法，形成拱墅经验，将试点实践转为日常规范，当好勇立潮头的排头兵。

五、保障措施

（一）加强组织领导。建立由党政负责人任组长，各部门、街道分管领导为成员的拱墅区社会心理服务体系建设领导小组（详见附件 1），下设办公室，定期召开领导小组会议，协调解决工作中的重点和难点问题。

（二）加强队伍建设。成立由法律服务、心理健康、精神卫生、社会工作、公共管理、教育等领域专家组成的跨部门专家组并及时调整充实，定期开展专家组研讨。完善区心理服务人才库，建立专职队伍、兼职队伍、志愿者队伍并提升其服务能力和工作水平。

（三）加强政策扶持。通过政策引导和项目支持，培育发展医疗机构、社会心理服务机构和心理健康志愿组织，为公众提供专业化、规范化服务。创新心理健康服务模式，建立心理健康服务网站、心理自助平台、移动心理服务应用程序等，通过网络平台向不同人群提供针对性服务。

（四）加强经费保障。对社会心理服务体系建设给予必要

的经费保障，把心理服务体系建设的经费列入部门及街道预算，区财政保障区社会心理服务技术指导中心相关经费，在区委政法委、区委宣传部、区总工会、区教育局、区公安分局、区民政局、区司法局、区信访局、区城管局、区残联等相关部门落实心理服务专项经费，各街道和园区每年安排社会心理服务专项经费，保障工作顺利开展。鼓励全区建立多元化资金筹措机制，积极开拓公益性服务的筹资渠道，探索社会资本投入心理服务健康领域，探索社会心理服务体系建设的保障政策和激励措施，推动各项任务有效落实。

（五）加强督导评估。区卫生健康行政部门、政法委要会同有关部门，对本地工作情况进行督导，对于工作完成差，重视不足的，将予以通报批评并限期整改。

- 附件：1. 拱墅区社会心理服务体系建设的领导小组名单
2. 拱墅区社会心理服务体系建设的领导小组成员单位职责
3. 拱墅区社会心理服务体系建设的任务分解表

杭州市拱墅区卫生健康局

中共杭州市拱墅区委
宣传部

中共杭州市拱墅区委政
法委员会

杭州市公安局拱墅区
分局

杭州市拱墅区教育局

杭州市拱墅区财政局

杭州市拱墅区民政局

杭州市拱墅区司法局

中共杭州市拱墅区委杭州市
拱墅区人民政府信访局

杭州市拱墅区残疾人
联合会

2019年12月23日

附件 1

拱墅区社会心理服务体系建设领导小组 名单

组 长：李 炜（区委副书记）

王书评（分管副区长）

副组长：郑小兵（区委组织部）

王一鸣（区委政法委）

刘新功（区卫健局）

成 员：

周建芳（区委政法委）

朱英武（区委宣传部）

李向阳（区信访局）

刘海青（区公安分局）

饶 艳（区发改经信局）

戴丽群（区教育局）

童湘军（区财政局）

陆美敏（区人力社保局）

黄雯琦（区民政局）

郑 宏（区司法局）

黄毕雄（区商务局）

杨向荣（区住建局）

陈智军（区城管局）

陈 伟（区应急管理局）

胡卫波（区卫健局）

吴晓露（区市场监管局）

陈浩燕（区科技工业区管委会）

李松涛（机关党委）
沈 忱（区残联）
王 峰（上塘街道）
杨正平（上塘街道）
张 华（祥符街道）
陈 潇（祥符街道）
楼钢锋（半山街道）
刘莉莉（半山街道）
蒯 骏（康桥街道）
屠卫东（康桥街道）
邹 艳（米市巷街道）
丁 未（米市巷街道）
陈旭阳（湖墅街道）
傅科兵（湖墅街道）
钱贤鑫（小河街道）
顾建峰（小河街道）
赵国波（拱宸桥街道）
周 涛（拱宸桥街道）
陶文龙（和睦街道）
周 茜（和睦街道）
朱非白（大关街道）
姜 军（大关街道）

领导小组下设办公室（设在区卫健局），区卫健局主要领导兼任办公室主任，区委政法委、组织部、宣传部、公安分局、教育局、财政局、民政局、司法局、卫健局等部门分管领导任办公室副主任。

附件2

杭州市拱墅区社会心理服务体系建设领导小组成员单位职责

区卫健局：与区委政法委共同牵头，会同各相关部门研究制订相关方案，协调各部门做好工作，提供技术支持和指导；负责将社会心理服务体系建设纳入“健康拱墅”建设内容。

区委政法委：负责将社会心理服务体系建设纳入区域社会治理现代化和平安拱墅考评内容，和区卫健局共同牵头推进工作。

区委组织部：牵头组织开展领导干部心理健康体检；定期组织党员干部心理健康教育；负责为急难险重工作岗位党员干部提供心理健康服务平台。

区委宣传部：将社会心理服务体系建设纳入“文化育和”工程内容；负责协调新闻媒体、各类文化组织开展心理健康宣传教育。

区教育局：负责将心理健康教育纳入拱墅区教育事业发展规划和年度工作计划，统筹现有经费渠道，健全各级教育机构心理健康服务体系，为教职员工和学生提供心理辅导和心理支持。

区公安分局、区司法局：负责完善系统内心理健康服务体系建设，为工作对象提供心理健康促进相关服务；建立重大警务任务（重大案件）前后心理危机干预机制。

区民政局：引导社区组织、社会组织、社会工作者全面参与心理健康促进服务。

区信访局：根据行业特点建立系统心理服务机制，组织开展行业心理健康教育、心理健康评估、心理训练等服务。

区财政局：对社会心理服务体系建设工作提供经费保障。

区残联：根据行业特点建立社会心理服务机制，以“仁爱家园”工疗站为主要平台，指导开展残疾人心理健康服务工作。

区社会心理服务指导中心：协助领导小组办公室承担全区社会心理服务体系建设的标准制定、日常指导、定期督导和考核评估等；组建区级社会心理服务专家指导团队，建立区级各重点部门心理服务专家联络制度，负责业务指导和技术支持；负责区级专兼职人员队伍师资培训；培育一批心理健康服务阵地；负责指导基层运行心理援助热线和心理危机干预。

各街道、园区、相关部门：按照《拱墅区社会心理服务体系建设工作深化实施方案（2019-2021 三年行动计划）》，结合本辖区、本行业实际，组织开展社会心理服务体系建设工作，完成区级方案任务、指标。

附件 3

拱墅区社会心理服务体系建设的任务分解表

序号	类别	任务指标	年度目标			牵头部门	配合部门
			2019年	2020年	2021年		
1	组织领导	1.1 将社会心理服务体系建设的平安拱墅、健康拱墅考核	纳入	待纳入	待纳入	区委政法委、区卫健局	
		1.2 建立健全党政领导、部门协同、社会参与的工作机制	建立	健全	健全	区委政法委、区卫健局	
		1.3 社会心理服务体系建设的政府目标管理和绩效考核内容	纳入	待纳入	待纳入	党委政府	
		1.4 制订试点实施方案和年度工作计划	完成	制订	制订	区卫健局	
		1.5 成立党政负责同志任组长的领导小组，并下设办公室	建立	健全	健全	区委政法委、区卫健局	各相关部门、各街道
		1.6 建立联席会议制度	建立	健全	健全	区委政法委、区卫健局	各相关部门
		1.7 明确成员单位职责	完成	落实	落实	各相关部门	
1	组织领导	1.8 定期召开领导小组会议	一年至少召开两次形势分析会和推进会			区委政法委、区卫健局	各相关部门、各街道
		1.9 成立跨部门、跨行业的专家委员会	建立并开展工作			区委政法委、区卫健局	各相关部门
		1.10 加强部门间交流合作与信息共享	开展工作			各相关部门	
		1.11 加强对本行业心理健康服务的领导，开展培训和继续教育，卫健部门提供技术支持	开展工作			各相关部门	

2	保障机制	2.1 培育发展医疗机构、社会心理服务机构和心理健 康志愿组织	试点	探索建 立标准	完善	区卫健局、区民政局	各街道
		2.2 对社会心理服务体系建设给予经费保障	保障	保障	保障	区财政局	
3	服务网络	3.1 推进社会心理服务平台建设完成三级平台建设 规范运行	完成	规范运行		区委政法委、区卫健 局	各街道
		3.2 完善教育系统心理服务网络	健全	规范运行		区教育局	区卫健局
		3.3 设立未成年人心理健康成长辅导中心,并纳入文 明城市和未成年人思想道德建设测评考核范围	建立、健全并运行			区文明办	各街道
3	服务网络	3.4 构建机关和企事业单位心理服务网络	试点	推广	铺开	各行业主管部门	区卫健局
		3.5 提升医疗机构心理健康服务能力	完成	规范	加强	区卫健局	
		3.6 完善严重精神障碍患者综合管理网络	完善	完善	完善	精神卫生工作协调小 组成员单位	
4	队伍 建设	4.1 发展心理健康领域社会工作专业队伍	健全	培训	提升	区卫健局	
		4.2 心理社工培育工程	继续	总结	推广	区民政局、区卫健局	各街道
		4.3 引导社会机构参与三级平台社会心理服务	完成	规范	加强	区委政法委、区卫健 局、区民政局	各街道
		4.4 推进社会心理公益创投项目	推进	推进	推进	区民政局	各相关部门、 各街道
		4.5 发展医疗机构心理健康服务队伍	加快	继续	继续	区卫健局	各相关部门
		4.6 组建心理健康服务志愿者队伍	组建	加强	加强	各相关部门	
		4.7 健全行业组织并加强管理	调研	规范	健全	区委政法委、区公安 分局、区教育局、区 司法局、区民政局	区卫健局

5	智慧管理	5.1 长效针剂推广项目	试点	推广	完善	区卫健局、区财政局	各街道
		5.2 社会心理服务资源云平台建设	建立	完善	完善	区卫健局	
		5.3 心理援助平台建设	健全	健全	健全	区卫健局	各相关部门
		5.4 精神卫生管理信息系统建设	配合调研	试运行	运行	区卫健局	区卫健局
		5.5 “三色等级预警”	运行	运行	运行	区委政法委、区公安分局、区司法局、区民政局、区信访局、区卫健局	

抄送： 市卫健委，区委办，区府办。

杭州市拱墅区卫生健康局办公室

2019年12月23日印发
