

佛山市顺德区伍仲珮纪念医院文件

伍医〔2020〕73号

关于印发《佛山市顺德区伍仲珮纪念医院突发公共事件心理危机干预应急预案》的通知

各科室：

为积极预防、及时控制和减缓灾难发生后的社会心理影响，促进灾后心理健康重建，维护社会稳定，保障公众心理健康，结合医院实际，特制定《佛山市顺德区伍仲珮纪念医院突发公共事件心理危机干预应急预案》，现印发给你们，请遵照执行。

佛山市顺德区伍仲珮纪念医院

2020年6月28日



佛山市顺德区伍仲珮纪念医院

突发公共事件心理危机干预应急预案

本预案旨在指导发生突发公共事件时，建立灾后应急迅速响应机制，及时有效地对事件产生的社会心理影响进行干预。

一、指导思想

自然灾害、事故灾难、公共事件、社会安全事件等突发公共事件发生后，为了最大限度地预防和减少心理危机的发生，维护社会稳定，保障公众心理健康，提高顺德区保障公共安全和处置突发公共事件心理危机的能力，依据《国家公共卫生事件应急条例》《关于进一步加强精神卫生工作的指导意见》《国家突发公共事件总体应急预案》《紧急心理危机干预指导原则》等文件精神，制定本预案。

二、工作原则

将心理危机干预纳入整体突发公共事件应急响应机制整体部署，以减轻事件后所致心理伤害，稳定社会环境为前提，根据突发事件后重建实际情况，及时调整心理危机干预工作重点。

突发公共卫生事件心理危机干预工作贯彻以人为本、预防为主，坚持党的领导、分级负责、快速反应、依靠科学、依法管理

的原则，严格保护受助者个人隐私。

三、工作依据

本预案以《突发公共卫生事件应急条例》《国家突发公共卫生事件应急预案》和《紧急心理危机干预指导原则》等法律法规和指导意见为工作依据。

四、突发公共卫生事件及心理危机干预定义

本预案所称突发公共卫生事件（以下简称突发事件），是指突然发生，造成或者可能造成社会公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件（如：饮用水污染事件、医源性感染爆发、生化恐怖袭击事件、免疫接种引起的群体性事件、重大医疗事故、医院水电及医疗设备事故、自然灾害事故等）。

心理危机干预，是心理专业人员通过交谈、疏导、抚慰等方式，帮助心灵遭遇短期失衡的患者进行调整，帮助当事人解决目前的心理危机，使心理功能恢复，并获得新的应对技能，以预防将来心理危机的发生。

五、适用范围

本预案适用于本区范围内突发事件所涉及人员的心理危机应急干预行动，包括医院内部突发事件及上级指派的突发事件心理危机干预工作。

六、心理危机干预组织及职责

（一）突发事件心理危机干预领导小组

负责协调本工作组与上级部门以及其他相关机构关系，确保在上级行政部门领导下，统一领导全院迅速有序开展心理危机干预工作，合理调配全院人员、物资、技术力量，使心理危机干预工作及时有效地进行。

组长：李耀东

副组长：杨光

成员：周荣波 杜斌 郑庆梅 蔡远帆 宋志文

刘磊峰 许志平 唐立岩 邓良华 于志军

下设心理危机干预办公室，办公室设在医务科，杨光任办公室主任。在心理危机领导小组指挥下协调好院内各科室关系，具体组织协调院内各相关部门，确保突发事件危机干预工作顺利实施，发现问题及时解决，保证医院正常的医疗秩序和心理危机干预工作的顺利开展。

（二）心理危机干预处置小分队

在心理危机干预领导小组指挥下，参加院内外心理危机干预工作。院内外心理危机干预中，干预小分队在到达指定救灾地点后，应及时与救灾地的救灾指挥部取得联系，根据指挥部统一安排参加紧急心理危机干预工作。

一分队

队长： 杨光

成员： 蔡远帆 曹淑华 宋志文 刘磊峰 陈红红
许志平 温燕文 唐立岩 邓良华 杨子民
吴廷娟 刘俊贤 黄嘉艺 姜喜迎

二分队

队长： 郑庆梅

成员： 黄再萍 罗斯莉 谭慧娟 许环宇 雷嘉荣
林洁萍 苗菁菁 黄玉 赵小明 周丽霞

(三) 后勤保障小组

在心理危机干预领导小组指挥下，根据突发事件心理危机干预工作需要，负责必需物资、药品、器械等物品的调配、运输和维修保养等工作。

队长： 杨光

成员： 周荣波 杜斌 于志军

七、心理危机干预基本原则

(一) 心理危机干预是医疗救援工作的一个组成部分，应该与突发事件工作整体结合起来，以促进社会稳定为前提，根据整体工作的部署，及时调整心理危机干预工作重点。

(二) 心理危机干预活动一旦进行，应该采取措施确保干预

活动得到完整地开展，避免二次创伤。

（三）对有不同需要的受灾人群应综合应用干预技术，实施分类干预，针对受助者当前的问题提供个体化帮助。严格保护受助者的个人隐私，不随便向第三者透露受助者个人信息。

（四）以科学的态度对待心理危机干预，明确心理危机干预是医疗救援工作中的一部分，不能将其作为"万能钥匙"。

八、心理危机干预启动条件

医院内部遭遇突发事件或接到上级卫生行政主管部门指令时。

九、工作程序

（一）应急办或总值班室在接到报告或通知后，立即向突发事件心理危机干预领导小组汇报，由领导小组做出工作指示。

（二）心理危机干预小分队在接到命令后，根据情况立即到达指定地点开展心理危机干预。

（三）心理危机干预小分队要在心理危机干预领导小组指挥下科学、合理、及时、有效的开展心理危机干预工作。

（四）个人防护：突发事件心理危机干预工作人员在开展心理危机干预工作时应注意个人防护。

十、制定具体干预方案

（一）目的

1. 积极预防、及时控制和减缓灾难的心理社会影响;
2. 促进灾后心理健康重建;
3. 维护社会稳定, 促进公众心理健康。

(二) 工作内容

1. 综合应用基本干预技术, 并与宣传教育相结合, 提供心理救援服务。

2. 了解受灾人群的社会心理状况, 根据所掌握的信息, 发现可能出现的紧急群体心理事件苗头, 及时向救灾指挥部报告并商讨解决方法。

3. 促进形成灾后社区心理社会互助网络。

(三) 确定目标人群和数量

心理危机干预人群一般分为四级。干预重点应从第一级人群开始, 逐步扩展。一般性宣传教育要覆盖到四级人群。

第一级人群: 亲历灾难的幸存者, 如死难者家属、伤员、幸存者。

第二级人群: 灾难现场的目击者(包括救援者), 如目击灾难发生的灾民、现场指挥、救护人员(消防、武警官兵, 医疗救护人员, 其他救护人员)。

第三级人群: 与第一级、第二级人群有关的人, 如幸存者和目击者的亲人等。

第四级人群：后方救援人员、灾难发生后在灾区开展服务的人员或志愿者。

（四）目标人群评估、制订分类干预计划

评估目标人群的心理健康状况，将目标人群分为普通人群、重点人群。对普通人群开展心理危机管理；对重点人群开展心理危机援助。

（五）干预时限

紧急心理危机干预的时限为灾难发生后的 4 周内，主要开展心理危机管理和心理危机援助。

（六）制定工作时间表

根据目标人群范围、数量以及心理危机干预人员数，安排工作，制订工作时间表。

（七）组建队伍

1. 干预小分队

人员以精神科医生为主，根据实际情况加入临床心理治疗师、精神科护士等。至少由 2 人组成，尽量避免单人行动。有灾难心理危机干预经验的人员优先入选。对内配队长 1 名，指派 1 名联络员，负责团队后勤保障和与各方面联系。

心理危机干预人员根据实际情况，可调整或补充为其他医疗队的成员。

2. 救灾地点心理危机干预队伍

以精神科医生为主，心理治疗师、心理咨询师、精神科护士和社会工作者为辅。适当纳入有相应经验的志愿者。在开始工作以前对所有人员进行紧急短期培训。

(八) 现场工作流程

1. 接到任务后按时间到达指定地点，接受当地救灾指挥部指挥，熟悉灾情，确定工作目标人群，布置工作场所。

2. 在已有心理危机干预方案的地方，继续按照方案开展干预；还没有制订心理危机干预方案的地方，立即制订干预方案。

3. 根据需要干预的场所开展干预活动

(1) 在医院，建议采用线索调查和跟随各科医生查房的方法发现心理创伤较重者；

(2) 在灾民转移集中安置点，建议采用线索调查和现场巡查的方式发现需要干预的对象，同时发放心理救援宣传资料；

(3) 在灾难发生的现场，在抢救生命的过程中发现心理创伤较重者并随时干预。

4. 使用简易评估工具，对需要干预的对象进行筛查，确定重点人群。

5. 根据评估结果，对心理应激反应较重的人员及时进行初步心理干预。

6. 对筛选出有急性心理应激反应的人员进行治疗及随访。
7. 有条件的地方，要对救灾工作的组织者、社区干部、救援人员采取集体讲座、个体辅导、集体心理干预等措施，传授简单的沟通技巧、自身心理保健方法等。
8. 及时总结当天工作。每天晚上召开碰头会，对工作方案进行调整，计划次日的工作，同时进行团队内相互支持。
9. 将干预结果及时向当地救灾指挥部负责人进行汇报，提出对重点人群的干预指导性意见，特别是对重点人群开展救灾工作时的注意事项。
10. 干预小分队在工作结束后，及时总结并汇报给有关部门，全队接受督导。

十一、常用干预技术

（一）普通人群

普通人群是指目标人群中经过评估没有严重应激症状的人群。

对普通人群采用心理危机管理技术开展心理危机管理。从灾难当时的救援，到整个事件的善后安置处理，都需要有心理危机管理的意识与措施，以便为整个灾难救援工作提供心理保障。包括以下几方面：

1. 对灾难中的普通人群进行妥善安置，避免过于集中。在集

中安置的情况下实施分组管理，最好由相互熟悉的灾民组成小组，并在每个小组中选派小组长，对各小组长进行必要的危机管理培训，作为与心理救援协调组的联络人，负责本小组的心理危机管理，以建立起新的社区心理社会互助网络，及时发现可能出现严重应激症状的人员。

2. 联合多方力量。建立与当地民政部门、学校、社区工作者或志愿者组织等负责灾民安置与服务的部门/组织的联系，并对该群体开展必要的培训，让他们协助参与、支持心理危机管理工作。

3. 利用大众媒体等多渠道向灾民宣传心理应激和心理健康知识，宣传应对不良心理的有效方法。

4. 队伍联络员应该积极与救灾指挥部保持密切联系与沟通，协调好与各个救灾部门的关系，保证心理危机管理工作顺利进行。对在心理危机管理中发现的问题，应及时向救灾指挥部汇报并提出对策，指挥部协助并及时解决问题。

（二）重点人群

重点人群是指目标人群中经过评估有严重应激症状的人群。对重点人群采用“稳定情绪”“放松训练”“心理辅导”技术开展心理危机救助。必要时联合专业临床医生给予救治。

（三）稳定情绪技术要点

1. 倾听与理解。目标：以理解的心态接触重点人群，给予倾听和理解，并做适度回应，不要将自身的想法强加给对方。

2. 增强安全感。目标：减少重点人群对当前和今后的不确定感，使其情绪稳定。

3. 适度的情绪释放。目标：运用语言及行为上的支持，帮助重点人群适当释放情绪，恢复心理平静。

4. 释疑解惑。目标：对于重点人群提出的问题给予关注、解释及确认，减轻疑惑。不透露可能会对重点人群造成病情加重的信息。

5. 实际协助。目标：给重点人群提供实际的帮助，协助重点人群调整和接受因灾难、事件改变了的生活环境及状态，尽可能地协助重点人群解决面临的困难。

6. 重建支持系统。目标：帮助重点人群与主要的支持者或其他的支持来源（包括家庭成员、朋友、社区的帮助资源等）建立联系，获得帮助。

7. 提供心理健康教育。为重点人群提供灾难后常见心理问题的识别与应对知识，帮助重点人群积极应对，恢复正常生活。

8. 联系其他服务部门。帮助重点人群联系其他部门的服务，争取获得来自其他部门的协力、帮助。

（四）放松训练要点

包括：呼吸放松、肌肉放松、想象放松。分离反应明显者不适合学习放松技术。（分离反应表现为：对过去的记忆、对身份的觉察、即刻的感觉乃至身体运动控制之间的正常的整合出现部分或完全丧失）。

（五）心理辅导要点

通过交谈、咨询是减轻灾难对重点人群造成精神伤害的主要方法，个别或者集体进行，自愿参加。可根据情况开展集体心理辅导时，应按不同的人群分组进行，如：住院轻伤员、医护人员、救援人员等，实行团体辅导。

十二、保障措施

（一）物资保障

建立、完善医院应急物资储备制度。必要时启动应急物资储备制度方案。建立处置突发公共卫生事件的医疗、防疫药品、设备和消杀药械物资储备库，实行统一调配，保障供给。

（二）技术保障

1. 培训

突发事件心理危机干预工作人员必须通过各种形式的学习提高应对各类突发事件的心理危机干预能力。心理危机干预办公室负责对工作人员开展突发事件心理危机干预相关知识、技能的培训。

2. 演练

医院定期组织突发事件心理危机干预演练。

十三、结束后处理

（一）评估

突发事件心理危机干预领导小组在突发事件处理完毕后，要对处理过程与结果进行评估，总结经验教训，通过科学评估提出改进意见和建议。

（二）奖励与处罚

对突发公共卫生事件心理危机干预过程中有突出贡献的科室及个人给予表彰和奖励，对失职科室及相关责任人员根据情节严重程度予以追究相应责任，按相关规定严肃处理。

附件：1. 心理健康自评问卷

2. 心理干预工作日志

附件 1

心理健康自评问卷

姓名：_____ 性别：① 男 ② 女 年龄：_____ 周岁

文化程度：①小学及以下 ② 初中 ③ 高中 / 中专 ④ 大学及以上

联系地址：_____ 邮编：_____

联系方式（电话或电子邮件）：_____

在灾难发生过程中你是：（可以多项同时选）

- ①消防人员 ②警察 ③指挥或协调者 ④医疗救护人员 ⑤其他人道援助者 ⑥新闻人员
⑦直接受影响者 ⑧事件目击者 ⑨受伤者 ⑩死者家属

你和灾难现场接触的时间：①一直在 ②大部分时间 ③小部分时间 ④不在现场

1	你是否经常头痛?	是	否
2	你是否食欲差?	是	否
3	你是否睡眠差?	是	否
4	你是否易受惊吓?	是	否
5	你是否手抖?	是	否
6	你是否感觉不安、紧张或担忧?	是	否
7	你是否消化不良?	是	否
8	你是否思维不清晰?	是	否
9	你是否感觉不快乐?	是	否
10	你是否比原来哭得多?	是	否
11	你是否发现很难从日常活动中得到乐趣?	是	否
12	你是否发现自己很难做决定?	是	否
13	日常工作是否令你感到痛苦?	是	否
14	你在生活中是否不能起到应起的作用?	是	否
15	你是否丧失了对事物的兴趣?	是	否
16	你是否感到自己是个无价值的人?	是	否
17	你头脑中是否出现过结束自己生命的想法?	是	否
18	你是否什么时候都感到累?	是	否
19	你是否感到胃部不适?	是	否
20	你是否容易疲劳?	是	否

附件 2

心理干预工作日志

地点：_____县(区)_____乡(街道)_____ 联系人：_____ 联系电话：_____ 第 _____ 页

时间	姓名	SRQ 得分	对象					表 现	心理 技术	进一步处理 意见	备注	干预 队员
			1 级	2 级	3 级	4 级	5 级					

队长签字：_____ 日期 _____