

上海市卫生健康委员会
上海市教育委员会 文件
上海市 财 政 局

沪卫疾控〔2023〕7号

关于印发《上海市心理热线
962525 建设工作方案（2023年版）》的通知

各区卫生健康委、教育局、财政局，申康医院发展中心，上海市健康促进中心，上海市精神卫生中心、上海市疾病预防控制中心精神卫生分中心：

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强社会心理服务体系建设，有效发挥热线在开展心理援助和危机干预、提高市民群众心理适应能力、维护社会和谐稳定等方面发挥积极作用，进一步强化新冠肺炎疫情防控等重大公共问题中的社会心理健康服务，贯彻落实市委市政府《关于完善重大疫情防控体制机

制《健全公共卫生应急管理体系的若干意见》，深入推进实施《上海市精神卫生体系建设发展规划（2020-2030年）》和“健康上海行动”心理健康专项行动，充分发挥上海市心理热线962525在社会心理疏导和心理危机干预中的作用，规范热线管理，提升服务质量，市卫生健康委、市教委、市财政局联合制定了《上海市心理热线962525建设工作方案（2023年版）》（附件）。现将该方案印发给你们，请认真遵照实施。

特此通知。

附件：上海市心理热线962525建设工作方案（2023年版）

上海市卫生健康委员会

上海市教育委员会

上海市财政局

2023年2月10日

（此件公开发布）

上海市心理热线 962525 建设工作方案

(2023 年版)

为贯彻落实市委、市政府《关于完善重大疫情防控体制机制健全公共卫生应急管理体系的若干意见》，深入推进实施《上海市精神卫生体系建设发展规划（2020-2030 年）》等精神，在市领导协调推进、相关部门支持配合下，本市整合资源建成上海市心理热线 962525（以下简称“热线”），为规范热线建设发展，制定本工作方案。

一、工作原则

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续、深入贯彻落实关于“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”及“重视心理健康和精神卫生”的总体要求。加强社会心理服务体系建设，有效发挥热线在开展心理援助和危机干预、提高市民群众心理适应能力、维护社会和谐稳定等方面发挥积极作用，进一步强化新冠肺炎疫情防控等重大公共问题中的社会心理健康服务。

二、工作目标

（一）建立健全区域协同、部门合作、共建共享的热线建设和长效管理机制，巩固完善标准化管理体系，保障热线有序运行。

（二）建立市、区联动的热线服务网络，保证“7*24 小时”提供热线接听服务，提升接听服务能力和心理危机处置能力。

（三）加强队伍建设。规范热线接听人员管理，建立健全伦理规范、培训督导制度，提升服务质量。

三、工作职责

（一）卫生健康部门

市卫生健康委负责牵头组织制订热线建设工作方案，指定市级专业机构担任心理热线技术管理机构，会同教育部门推进心理热线接听员队伍建设，组建热线专家队伍，开展心理热线服务管理和工作质量督导。各区卫生健康委负责牵头实施辖区内心理热线的建设和管理。

（二）教育部门

市教委负责组织动员符合资质的师生、志愿者等参与热线接听工作并加强管理。加强医教结合工作机制，依托热线做好青少年心理健康服务。加大宣传力度，提高学校相关群体心理热线知晓率。

（三）财政部门

市财政局负责指导各区财政按照事权和支出责任划分要求，落实热线运行相关经费保障，加强资金管理。

（四）市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）

市级设立热线办公室，指定专人负责热线运营的日常管理。市、区两级开展热线志愿者队伍的招募、组建、培训和排班；制定热线相关管理制度、技术规范 and 标准等；牵头开展热线接听质量考核和心理危机事件的处置。

各区设立区心理热线管理办公室，落实区级热线接听室建设，具体负责辖区接听人员的管理。

（五）市健康促进中心

市健康促进中心会同市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）做好热线接听人员的经费申请、使用管理及其考核，协同开展热线品牌宣传和推广，积极普及心理健康知识。

四、工作任务

(一) 运营和维护统一的热线短号码

整合市、区原有的专门心理援助热线号码服务功能，建设全市统一的心理热线，本市原有“12320-5”上海市心理援助公益热线、“55369173”战疫专线以及 17 条区级专门心理援助热线工作任务逐步整合归并至上海市心理热线“962525”。

(二) 建设标准化接听工作室

市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）按照《标准化接听工作室基本建设要求》（见附件 1）设置标准化接听工作室。标准化接听工作室要求场地适宜，配备符合要求的网络设施设备、电信程控交换、电脑等硬件设备，确保能 7*24 小时提供接听服务，保障接听人员良好的工作环境。

(三) 建立规范统一的来电处置流程

热线实施来电者分级分类服务机制。接听员根据来电者的主要诉求、精神状态、自知力等，及时对来电者进行心理危机程度评估、风险预判并采取不同的干预策略。低风险者以提供线上心理疏导服务为主；中风险者在线上心理疏导的同时，及时转介，引导其尽快至专业医疗机构诊治；高风险者在加强线上安抚稳定、开展心理干预的同时，立即向所在辖区有关机构负责人或管理人员进行报告，积极配合相关部门做好排查、核实和应急处置。接听员应按照要求对高危来电进行干预后回访。

(四) 热线接听员队伍同质化管理

市卫生健康委、市教委协同招募和组建热线接听人员队伍，市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）按照《心理热线接听员管理基本要求》（见附件 2）开展接听员管理。市、区精神卫生中

心（疾控精神卫生分中心）开展接听员岗前培训和日常排班管理，对热线接听员实施分组管理和统一调度。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）对热线接听室进行划片分组，按照就近、便利的原则，对接听员编组和管理。市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）应统一调度，合理安排接听员排班，确保接听员利用业余时间参与热线工作。市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）要组织心理危机干预队员参与热线接听服务，强化“平急结合”专业化心理危机干预队伍建设；建立健全考核管理机制，维护接听员队伍稳定。

（五）开展接听员同质化培训和技术督导

热线要建立健全专家督导和定期培训等制度。市精卫中心（疾控精神卫生分中心）负责制定标准化培训教材，以热线为实训基地，持续提升接听员专业技术能力；为学校心理教师 and 高校心理专业学生提供实习实践平台，针对性提高学生心理疏导服务能力。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）定期组织开展接听员督导，各区精神中心（疾控精神卫生分中心）每月应至少组织一次团体或个体督导，市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）每季度应至少组织一次全市督导。

（六）实施接听质量同质化评估考核

热线建立健全考评、激励机制。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）负责按照《心理热线伦理要求和工作规范》（见附件3）开展评估考核。市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）根据接听员参与接听服务质量、服务时长以及满意度等，对接听服务质量实施考核；对考核优秀者予以表彰奖励，对于违反伦理要求和管理规范的接听人员进行自批评教育、暂停排班直至取消

热线接听志愿服务资格的处分。市健康促进中心协同开展热线接通率、接听及时率、满意度等指标的考核。热线接听员考核结果与补贴发放挂钩。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）每年组织例行评估和专项评估。

（七）做好信息登记和管理

热线建立《热线来电登记和信息资料管理制度》（见附件4）。值班接听员应做好当日来电者基本信息、既往情况、处理总结等的登记和录入。热线应加强登记信息的管理，切实做好来电者信息隐私保护。市精神卫生中心热线管理办公室协同各区热线管理办公室建立接听员信息、日常管理、培训督导、评比表彰、群众意见五类管理台账，所有台账保留电子版和原件，且需专人管理，对涉及隐私的内容加强信息保护，不得擅自使用或改动。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）组织定期对台账进行检查与考核。

五、保障措施

（一）密切部门合作，加强组织领导

卫生健康、教育、财政等部门密切合作，依托市公共卫生工作联席会议协调机制，巩固强化医教结合，支持热线建设，有效发挥热线在青少年心理健康服务中的作用。将热线作为本市社会心理服务体系建设的重要内容，持续推动其在超大城市应急心理救助和危机干预网络中发挥作用。卫生健康部门将热线实习纳入本市心理咨询人员实习考核，教育部门将热线纳入高校心理学系研究生实习见习基地。

（二）落实经费保障，规范使用管理

市、区两级财政按照事权和支出责任划分要求，做好热线运

行有关经费保障，并会同相关主管部门加强资金监管，督促单位按规定规范使用资金，提高财政资金使用绩效。对热线硬件设施等建设费用和网络运营、培训督导等运行费用，按照机构隶属关系由同级财政承担。市级机构所需资金在市精神卫生中心单位预算中统筹安排。热线接听员工作补贴所需资金由市级财政承担，在市级卫生健康部门预算中统筹安排。

（三）定期监测评价，提升服务质量

市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）及时收集、整理、汇总热线工作情况，定期汇总热线接听员队伍管理、接听数据、危机来电处理、专业技术督导、热线宣传等资料数据，分析热线工作情况，上报上级部门。市健康促进中心定期开展质控督导，随机抽查来电接听、信息登记等工作情况，及时发现问题并督促落实整改，质控督导情况及时与市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）沟通，并报上级部门。

（四）加强宣传引导，做好经验总结

拓宽宣传渠道，创新宣传方式，加强热线宣传引导，扩大热线的知晓率和影响力；普及心理健康知识和技能，鼓励大众主动求助、关爱心理健康、消除歧视。做好重要时间节点、重点位置的热线宣传资料张贴。定期分析来电内容、市民关注热点、接听工作情况、来电趋势等，为政府部门、专业机构开展社会心理服务提供措施建议。

- 附件：
1. 标准化接听工作室基本建设要求
 2. 心理热线接听员管理基本要求
 3. 心理热线伦理要求和工作规范
 4. 热线来电登记和信息资料管理制度

附件 1:

标准化接听工作室基本建设要求

为确保心理热线接听工作顺利开展，提高接听服务质量和效率，上海市心理热线“962525”标准化接听工作室基本要求如下：

一、功能分区

每个热线接听工作室至少包括接听工作区、接听保障区及其他区域，总面积 50 平方米以上。

二、热线接听工作区

(一) 位置选择。心理热线接听区面积约 12-15m²，至少 1 间房间。应设置在空间宽敞、相对独立、安静且网络信号良好的区域，具有良好的隔音和安全设施。

(二) 基本配置。至少包括外线电话 1 台、电脑 6 台、头戴式可通话耳机 6 套（3 套备用）、空调、LED 屏幕（用于动态展示接听工作制度、实施展示接听情况等）。配备办公设施，至少包括办公桌椅 3 套、文件柜 3 个以及展示柜、长沙发、流动水洗手设施等。

如区级热线接听室无法接入政务外网，由辖区卫生健康委信息管理部门负责向区政务外网管理单位提出申请，通过互联网 VPN 或购买 KEY 等方式接入政务外网（具体接入方式由各区结合实际确定）。

三、热线接听保障区

(一) 休息/更衣室：至少 2 间。供热线接听员休息（主要是夜间），首选与热线接听工作室相邻的房间。配备长沙发或单人床，空调、衣柜以及冰箱、微波炉等。

（二）会议室：至少 1 间。主要用于日常案例讨论、培训督导，重点案例处置协调等。配置小型会议桌椅、LED 屏幕等。

（三）资料室：独立的场所，用于热线相关音频、纸质等资料收集、整理、保管等。资料室应保持干燥通风，配备资料柜（至少 3 个）并双人双锁，确保资料妥善保管。

四、接听工作室标识

在接听工作室内外醒目处应设置统一的“上海市心理热线 962525”图标，大小为“40cm*20cm”，亚克力材质，根据工作需要，在适宜的场所广泛张贴“上海市心理热线 962525”等宣传海报。

五、其他

方便就近使用的卫浴、用餐等场地和相应设施。

附件 2:

心理热线接听员管理基本要求

为进一步规范接听人员资质，保证工作效率，提高服务质量，上海市心理热线“962525”接听员基本要求如下：

一、资质要求

（一）遵纪守法，品行端正，无犯罪记录；热爱社会公益事业，志愿服务，有良好的职业道德和团队合作精神，服从统一工作安排。

（二）身心健康，接受过心理咨询专业伦理培训，无违反行业伦理准则的行为记录。

（三）年龄适中，具有大专及以上学历，具有医学、心理学、教育学或社会学等相关学历背景。持有心理健康从业相关资格证书。

二、申请流程

符合心理热线接听员资质要求者，单位组织报名或个人申请报名，并填写心理热线接听志愿者申请表。将申请表、身份证复印件、学历/学位证书扫描件、以及所持有的资格证书扫描件发送至市心理热线管理办公室公共邮箱。

市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）负责对申请人的资质进行审核，审核通过者将参加后续岗前培训，并征询接听工作点意向。

通过岗前理论和实践考核者获得《上海市心理热线培训合格证书》正式加入上海市心理热线 962525，参与心理热线服务。

理论和实践考核未通过者不得参加热线接线服务，可作为储备人员参加补考，补考不合格参加下一轮培训和考核。

三、培训与督导

接听员需遵守市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）制定的接听员培训和督导制度。培训应包括岗前培训和专业能力提升培训两种类型。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）针对不同受众开展相应的培训和业务督导针对新加入的接听员组织岗前培训，按要求完成岗前理论学习并考核合格，且实习考核合格者，颁发《上海市心理热线培训合格证书》，方可参加接线工作。针对已参加接听工作的接听员，根据实际工作情况和督导反馈，有针对性的组织专题培训。

为了促进心理热线的工作质量，帮助接听员更好成长，市、区精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）将定期组织专业技术督导。各接听点每月应至少组织一次团体或个体督导。市级层面每季度应至少组织一次全市督导。每次督导时长不少于 2 小时。接听员应每月至少参加 1 次学习或案例督导，每年至少完成案例报告 1 例。市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）根据区级督导计划定期组织工作人员飞行检查，确保督导落实情况。专业技术督导的频率、质量、组织情况将纳入各区精神卫生工作年度考核指标。

附件 3:

心理热线伦理要求和工作规范

为提高心理热线服务质量，切实为来电者提供规范、有效、专业的心理服务，上海市心理热线“962525”伦理要求和工作规范要求如下：

一、心理热线伦理要求

（一）充分尊重来电者的隐私权，未经来电者知情同意，严禁将来电者的个人信息、求询问题及相关信息透露给第三方，不可利用上述信息谋取私人利益。

下列情况为保密原则的例外：**一是**发现来电者有伤害自身或他人的危险；**二是**不具备完全民事行为能力的未成年来电者称受到性侵犯或虐待；**三是**发现来电者罹患致命的传染性疾病且有危及他人的严重风险；**四是**法律规定需要披露的其他情况。

（二）以公正的态度尊重和接纳每一位来电者，尽量保持中立、不评判，防止自身潜在的偏见、能力局限、技术限制等导致的不适当行为。

（三）建立良好的专业工作关系，不向来电者透露个人姓名、联系方式等信息，不与来电者建立专业服务以外的关系，不将来电者转介给自己利益相关人。热线为轮值排班，不接受指定接听员接线。

（四）来电者对所接受的热线服务有知情同意的权利，在热线宣传中应向公众告知有关热线资质、服务范围、服务时间等信息。如果热线机构要求录音，在接听开始时应前置语音说明，或热线接听员开始服务时明确告知来电者。

(五) 接听员应在专业胜任力范围内提供热线心理服务，及时、准确、科学地传播相关信息。在面对应急或突发事件时，及时恰当地进行处理，不得违反相关职业守则，不可隐瞒或弄虚作假。

(六) 接听员在参与热线工作前学习并熟悉心理热线的工作规范和管理要求。遵守排班和考勤制度。按照心理热线培训和督导制度的相关要求定期参加学习和督导，保障接听质量，预防职业耗竭，关注自我身心健康。

(七) 若判断来电者可能存在精神障碍，必须做出规范转介（当地精神专科医院或综合医院精神心理科），不得将来电者转介给利益相关人员。针对涉及到自杀/自伤或伤人风险的高危来电的处理参考《上海市心理热线 962525 危机来电处置随访工作要求》。市、区热线管理办公室设立高危来电回访小组，回访小组根据来电紧急和严重程度做好回访安排及登记记录。

二、心理热线工作规范

(一) 接听员排班

心理热线接听员排班和考勤实行属地管理。各区精神卫生中心指定热线管理办公室负责辖区接听员管理、排班、考勤和工作量登记等工作，并接受市精神卫生中心整体管理和调度。根据热线值班需要、接线员值班意向等情况，按照每人每月服务时间不超过 6 班次的原则（遭遇疫情等特殊状况，可适当放宽），确保接听员利用业余时间参与热线工作。区热线管理办公室每月定期将值班人员排班信息反馈至市热线管理办公室。

(二) 接听员考勤

热线接听员不得自行换班，不得无故迟到、早退或缺勤。如

确需调班或请假,应提前 48 小时向所在辖区热线管理办公室申请,协调换班。热线管理办公室以月为单位,统计接线员的值班次数、接听置忙情况、系统登录时长,根据实际工作量发放接线补贴。

(三) 不合格接听员筛除

市心理热线管理办公室对违反热线伦理要求和工作规范者将采取批评教育、暂停接听排班直至取消其热线接听志愿服务资格。无故迟到早退、离岗脱岗、旷班者,采取批评教育,督促整改,三次以上暂停排班;热线接线过程中宣传违法违规信息,推广营利性心理服务或商业广告,暂停排班;传播谣言或不实负面信息造成个人和社会不良影响者,违反伦理要求,如暴露来电者个人信息、与来电者在线下发生利益或情感纠葛等,取消其热线接听志愿服务资格。对违法伦理规定造成来电者身心伤害,产生的严重后果由接听员自行承担。

附件 4:

热线来电登记和信息资料管理制度

为保障公共心理健康服务信息安全，促进心理热线健康有序发展，上海市心理热线“962525”来电登记和资料管理制度要求如下：

一、来电信息规范化登记和管理

（一）信息登记

市精神卫生中心（疾控精神卫生分中心）设计全市统一的上海市心理热线信息登记系统，用于来电、回访及质量控制等信息的登记、统计和保存。接听员在热线登记系统中及时记录来电者的基本信息和来电信情况，值班当日完成当日所有来电信息的登记录入。接到危机个案时，将相关信息记录在登记系统危机来电模块中，评估危机风险登记，根据危机风险登记及向相关人员或部门报告。若发生网络、信息系统故障，应记录纸质档案。待网络、信息系统恢复正常时及时完成信息补报。

（二）信息保护

相关人员要加强信息安全意识，注意保护来电者个人隐私，不得将来电者隐私信息泄露给此项工作无关的任何机构与个人。来电信息系的使用和管理由专人负责，严格按照有关要求执行，任何人不可随意修改、删除、导出数据，不可随意扩大数据使用范围。个人账号及密码不得泄露给他人。信息数据及时备份，不得泄露给无关人员。来电数据资料的使用需向市热线管理办公室申请，数据用于督导教学或科学研究时，应对来电者的个人身份进行去识别化处理，确保来电者信息的保密性。

二、资料管理

（一）资料分类

资料包括政策文件资料、业务管理资料、志愿者资料库和来电个案资料（含音频）等。

1. 政策文件指卫生健康等相关部门发布的有关热线管理工作的文件和函件。主要包括相关政策、规划、实施方案等文件、批示和批复等。

2. 业务管理资料指开展心理热线工作的相关资料，主要包括培训、质量控制、督导、考核等各项工作方案、工作制度、总结报告、培训教材、图像资料、人员联络信息等。

3. 接听员资料库指申请参加心理热线志愿者的申请书、相关资质证书、培训合格证书、参加志愿服务凭证、被督导凭证等相关资料。

4. 个案资料指热线接听过程中，与来电者有关的个人信息和资料。主要包括：来电号码、个人基本信息、评估信息、处置与指导、危机个案、回访报告等资料。

（二）管理要求

1. 建立资料立卷制度，在工作中形成的具有保存价值的文件、会议资料、报告、音像资料等均应当立卷归档，存入档案柜。资料按顺序分类存放，做出相对应的文档目录清单，并随时更新。

2. 资料在收发、借阅、存档、销毁各环节中，应当严格登记。工作人员应当妥善保管资料，并做好保密工作，未经主管部门批准，不得随意扩大使用范围。

3. 若发生资料丢失或泄露，视情节轻重予以责任人相应的处理。人员变动时，应当做好资料交接。

4. 政策文件和业务管理资料应当按类别、自然年度、时间顺序整理、归档。

5. 市、区精神卫生中心及时收集、整理、汇总辖区心理热线年度工作情况，形成工作总结并按要求上报。