

■ 本期关注

建立“12345”工作机制保障未成年人心理健康

□孟小波

核心提示

南阳市未成年人心理健康辅导中心自2023年11月运行以来,不仅建立了完善的组织架构和专业的团队,更在实践中逐步形成了独具特色的“12345”工作机制,即“1个引领,2种形式,3个层面,4种机制,五大保障”,为未成年人的心理健康保驾护航。

“1”是一个引领,即以专业医疗卫生机构为引领,推动社会心理健康服务体系建设。依托南阳市第四人民医院优质的医疗卫生资源,南阳市未成年人心理健康辅导中心利用科学的方法和技术,为青少年提供心理咨询和治疗服务。

南阳市第四人民医院作为一所集医疗、教学、科研、预防、康复于一体的三级精神专科医院,拥有由近100名心理和精神科专家组成的高素质、专业化的医疗卫生团队,并针对青少年心理健康问题,提供精准的诊断和有效的治疗。南阳市第四人民医院多次举办心理服务技能培训班,邀请国内顶尖专家对南阳市未成年人心理健康辅导中心医务人员和南阳市心理服务志愿者进行了专题培训。

“2”是两种形式,即线上和线下相结合的服务形式。南阳市未成年人心理健康辅导中心提供线上和线下两种服务模式,线上通过官方网站、微信公众号以及24小时心理热线,为青少年提供心理咨询服务,普及精神卫生知识。通过微信公众号等网络媒体,每天推送与心理健康相关的文章,内容涵盖情绪管理、学习压力应对、人际关系处理等多个主题。

截至目前,文章的累计阅读量已超过50万次,其中《退后十米,温馨陪伴,助力成长》一文阅读量超过了10万,受到了家长和青少年的热烈反馈。南阳市未成年人心理健康辅导中心热线已接听超过5000次的咨询电话。其中,有3000余次是关于青少年抑郁、焦虑、自卑等心理问题的咨询。线下则通过开展面对咨询、团体辅导等活动,满足青少年的个性化需求。

南阳市未成年人心理健康辅导中心每月至少举办两次家长课堂和团体辅

导活动。活动旨在引导家长关注孩子的身心健康,帮助家长走出误区,优化亲子关系;团体辅导,则注重集体互动和共同成长。

南阳市未成年人心理健康辅导中心专家团队先后走进10余所中小学校,为超过5万名学生提供了心理健康讲座和筛查服务。专家团队向学生普及心理健康知识,提高学生对心理问题的认识和理解,并对筛查出的疑似异常样本进行跟踪和分级干预,有效提升广大中小学生的心理健康水平。

“3”是3个层面,涵盖了预防、干预和康复3个关键层面。

预防层面 南阳市未成年人心理健康辅导中心通过系统的心理健康教育,走进学校开展心理健康教育,提高学生对于心理健康的认识,引导学生进行心理压力的自我调节。

定期进行心理筛查也是预防的重要手段,能够及早发现并解决青少年潜在的心理问题。

干预层面 一旦发现青少年存在心理问题,如焦虑、抑郁等,要及时进行心理干预。南阳市未成年人心理健康辅导中心组织心理咨询师,为青少年提供“一对一”的心理辅导。

康复层面 经过干预治疗后,不少孩子恢复了心理健康并顺利重返社会。南阳市未成年人心理健康辅导中心提供后续的关怀与支持,比如定期随访、组织团体疗愈活动等,让康复中的青少年能够在安全、温暖的环境中,分享彼此的经历,从而更好地融入社会。

这3个层面相互衔接,形成了完整的心理健康保护体系,为青少年的心理健康提供了全方位的保障。

“4”是4种机制,即分工协作、定期会商、应急处置和源头预防工作机制。南

阳市未成年人心理健康辅导中心团队成员分工明确,确保每个环节有专业人员负责。比如,心理咨询师负责提供专业的心理咨询服务,社工负责社区资源的整合,培训师负责心理健康课程的开发与实施。这种明确的分工,确保了每个环节都有专业人员把关,从而提高整体的工作效率与质量。

南阳市未成年人心理健康辅导中心要求团队成员定期开会,商讨工作中存在的问题和解决方案,及时了解工作进展,分享工作经验,为应急处置提供支持。南阳市未成年人心理健康辅导中心团队每月至少召开1次会议,彼此分享各自的工作进展,针对在工作中遇到的难题进行深入的探讨,最终达成共识,提升后续的工作效率。

南阳市未成年人心理健康辅导中心成立了20人的心理援助救援队,接到紧急求助后,立即启动应急响应程序,组织专业人员快速评估和处理,并与相关部门协作,获取外部支持。南阳市未成年人心理健康辅导中心积极开展心理健康教育和宣传,增强青少年和家长的健康意识,组织宣教活动,并与学校、社区合作,共同构建心理健康防线,保障青少年心理健康。

“5”是五大保障措施。首先,南阳市未成年人心理健康辅导中心通过选拔、培训、考核等多种方式,不断提高团队成员的专业素养和综合能力。其次,南阳市未成年人心理健康辅导中心投入资金800余万元,购买先进设备20余台,以确保能够满足工作或项目的需求,保障服务质量。

南阳市未成年人心理健康辅导中心利用各种渠道和方式,加强对工作或项目的宣传普及,让社会各界人士关注并参与到未成年

人心理健康事业中。南阳市未成年人心理健康辅导中心建立完善心理健康档案,详细记录和分析个案,为来访者提供精准、全面的心理服务。在此过程中,南阳市未成年人心理健康辅导中心注重保护未成年人的隐私和权益,严格保密信息,仅授权专业人员查看和使用,尊重来访者意愿,不强迫分享信息。

南阳市未成年人心理健康辅导中心通过与心理健康服务领域其他顶尖机构或团队开展交流合作,共享资源、经验和技术,为广大青少年提供优质的心理健康服务。

在“12345”工作机制的推动下,南阳市未成年人心理健康辅导中心不断创新工作模式,提升服务质量,为未成年人的健康成长提供了有力的支持。

自去年11月开始运行以来,南阳市未成年人心理健康辅导中心已走进学校开展心理健康教育25次,受益学生万余人次;举办家长课堂30场,受益家长千余人次。南阳市未成年人心理健康辅导中心接待来访群众5000余人次,提供治疗2500余人次,接受心理热线求助5100余人次,举办心理团体疗愈活动40次,获得了广大群众的好评。

南阳市委政法委、共青团南阳市委分别设立了南阳市社会心理服务示范基地和青翼家园,并多次在南阳市未成年人心理健康辅导中心召开现场座谈会,总结并推广可持续性心理健康服务模式的经验。同时,南阳市未成年人心理健康辅导中心也受到了省外同行的关注。

南阳市未成年人心理健康辅导中心构建“中心统筹、部门协同、医校联动、社会拓展”的服务体系,做好青少年心理咨询、诊疗组织协调工作。南阳市未成年

人心理健康辅导中心与全市中小学校建立紧密合作关系,做好心理健康教育和心理筛查工作,加强心理危机事件预防工作;畅通学生心理危机和精神疾病诊断、转介、治疗的“绿色通道”,构建“家庭-学校-医疗卫生机构”心理健康联盟,提高群众对青少年心理疾病的知晓率和就诊率;针对青少年心理问题,开展“心理治疗+物理治疗+药物治疗”相结合的综合治疗。

南阳市未成年人心理健康辅导中心依托南阳市第四人民医院优质的医疗卫生资源,持续优化团队力量,使其梯队合理、结构科学;逐步完善分工协作、定期会商、心理筛查、交流培训、应急处置、源头预防等未成年人心理健康辅导的工作机制和规章制度,从制度上规范和保障南阳市未成年人心理健康辅导中心正常运行;利用新闻媒体和24小时热线电话、自媒体、专家宣讲、社会公益性科普工作等多种方式宣传心理学知识,增强群众的心理健康意识,赢得群众支持,促进有心理问题的青少年尽早寻求帮助。

下一步,南阳市未成年人心理健康辅导中心将继续加大投入力度,充分发挥阵地作用,加强宣传教育,普及心理健康知识,促进青少年的心理健康成长,让青少年和家长在迷惘时,“倾听有人、安慰有声”,及时解决心理问题,摆脱困惑;推动建立“早发现、早预防、早干预,家庭、学校、社会、医疗卫生机构‘四位一体’”的青少年心理危机预响应机制和青少年心理健康防控体系,有效增强青少年防范和处理心理危机事件的能力,进一步优化社会环境,助力青少年心理健康和成长。

(作者系南阳市第四人民医院院长)

医疗卫生服务体系要不断把群众对美好生活的向往变成现实。作为县级公立医院的主要负责人,笔者深深感悟到:要想实现这一目标,就要严格筑牢医患“安全网”。因为无数沉痛的教训表明,安全来自预防,事故源于麻痹。因此,全院干部职工要未雨绸缪,防患于未然,积极消除各类安全隐患,保障医患安全。

“成败存乎念,定力源于心”。千方百计护佑医患安全,防范的关键——在“心”。温县人民医院职工共同努力,对患者始终保持一颗时时放心不下的责任“心”!

思想有定力,行动有力量。一直以来,温县人民医院将风险防范的责任层层传导、层层压紧、层层落实,增强全员风险意识,强化责任担当。我们清醒认识到,务必要提高对风险的认识和重视程度,把防范风险摆在突出位置,强化责任担当,做到心中有数、对症下药,降低重大安全风险。

经过持续学习和警醒教育,全院干部职工心往一处想,劲往一处使,坚持常态化、实战化、全面化演练,落实、落细安全生产责任和网格化管理要求,守紧、守牢每处重点区域、每个关键环节,真正做到“人人讲安全、个个会应急”,切实筑牢医院的安全堤坝。

俗话说,“针尖的小洞,斗大的风”。温县人民医院重视安全生产。每周,温县人民医院要对全院进行安全生产大排查,尤其对医院的重点区域更加严查,如医院职工宿舍是否使用大功率电器、是否有电动车在室内充电、宿舍电线线路是否老化,并详细了解宿舍消防设施、消防通道畅通情况等。

温县人民医院要求,各科室负责人要带领科室职工严格遵守各项安全生产制度,增强安全生产意识,熟记消防知识,熟练掌握消防技能,做到“人人都是安全员”。

温县人民医院排查小组每查一处,都要现场随机提问在岗人员科室应急预案、消防安全疏散流程、科室风险点等问题;对于检查出来的安全隐患,当场责令整改到位。

医疗卫生机构作为一个人员密集场所,人员构成特殊、场所复杂、安全隐患类别较多。大量的患者以及探视、陪护人员、医务人员等,使院内拥挤和繁忙,其中有相当一部分是行动不便甚至生活不能自理的患者。为此,温县人民医院积极应对,把患者和医务人员的安全落到实处。

今年7月29日早晨,因台风影响,黄淮地区暴雨如注。温县人民医院未雨绸缪,就维护患者安全的事宜做了详尽的安排。温县人民医院一站式综合服务中心的志愿者们,早早便身披红马甲,驾驶电瓶车,穿梭在住院部和门诊部之间,为来往就诊、检查的群众引导和接送。

“人民至上,生命至上”。笔者相信,只要人人都把“防范”二字挂在心上、抓在手上、落到实处,就一定能够保障群众就医,为中国式现代化持续注入“健康动能”。

(作者系河南省温县人民医院党委书记、院长)

为医院挂号窗口提前开放点赞

□叶金福

浙江省绍兴市第二医院于2024年8月3日起正式开设门诊挂号“六点半窗口”,早上6时30分就可以接受患者挂号。8月5日早晨,“六点半窗口”在7时15分前服务了60多位患者,多数是老人。(8月6日澎湃新闻)

眼下,天气炎热。于是,有不少患者,尤其是老年患者,为了避开高温时段,便选择很早就到医院等候挂号。虽然这些早到医院的患者,也希望医院挂号窗口能够早点开放,但苦于不少医院一直实行“七点半窗口”,或“八点钟窗口”。

此次,绍兴市第二医院想患者之所想,应患者之所需,专门为患者开设“六点半挂号窗口”,这无疑值得点赞。一方面,医院开设了“六点半挂号窗口”,患者就可以随到随挂号,大大方便了患者,尤其是老年患者;另一方面,医院开设了“六点半挂号窗口”,无形之中拉近了医患距离,融洽了医患关系。同时,医院开设了“六点半挂号窗口”,也赢得了患者的好口碑。可见,医院开设“六点半挂号窗口”是一种“看得见”的多赢之举。

虽然医院开设“六点半挂号窗口”,会牺牲一部分挂号窗口工作人员的休息时间,也会拉长一部分挂号窗口工作人员的工作时间,但是方便了广大患者,这是非常值得去做的一件好事。

当然,医院开设“六点半挂号窗口”,还需要对轮班、加班的挂号窗口工作人员做好相应的激励保障,建立起一套可以持续运行的有效机制,从而把这项好举措长期坚持下去,真正做到医疗卫生服务惠民、便民,切忌“一时热”而让这项好举措“半途夭折”。

希望各地有更多的医院能够学习和借鉴绍兴市第二医院为患者开设“六点半挂号窗口”的好做法,多些“患者视角”,多些“便民服务”,从而让更多的患者切实感受到医疗服务的温度和温情。

(作者供职于浙江省开化县教师进修学校)

征 稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《他山之石》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

电话:(0371)85967078,15136268496(微信同号)
投稿邮箱:1979983668@qq.com

“四聚焦”巩固脱贫攻坚成果

近日,南乐县召开2024年巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作动员誓师大会。南乐县卫生健康委高度重视,会议结束后,立即召开工作复盘会,分析原因、查找漏洞,聚焦履职尽责、短板弱项、督查检查、巩固拓展,扎实开展问题整改工作。

聚焦履职尽责 着力强化组织领导
南乐县卫生健康委紧盯问题整改清单,成立由委主要领导任组长的健康帮扶工作领导小组,领导小组下设办公室,办公室主任由委党组副书记、副主任兼任。南乐县卫生健康委成立问题整改及督导、“先诊疗后付费”政策落实、“大病救治”政策落实、家庭医生签约服务和标准化村卫生室建设工作专班,依照科级干部分工,对问题

整改工作实施提级管理,由分包科级干部下沉到相关单位,开展“大起底、大排查”行动。南乐县卫生健康委建立“日调度、周通报”工作推进机制,以专班推进、业务骨干细化指导的方式,进一步明确工作重点,压实工作责任,切实做到“上下贯通,同题共答,整体发力”。

聚焦短板弱项 着力抓好问题整改
南乐县卫生健康委针对领导小组反馈的问题进行反思,立即召开党组扩大会议,进行工作复盘,第一时间对问题进行详细调查,正视问题,举一反三,制定整改方案,建立工作台账,确保逐条逐项整改到位。截至目前,南乐县所有医疗卫生机构“先诊疗后付费”政策已经全部落实到位;针对个别村卫生室药品架上

摆放有过期药品的问题,南乐县卫生健康委组织相关股室、卫生计生监督所,会同12家乡镇卫生院,对全县所有村卫生室的药品数量、种类和质量开展大检查活动,与村卫生室医务人员签订了医疗卫生机构依法执业承诺书。南乐县卫生健康委在做好问题整改的同时,全面对标、对表国家考核评估及省、市、县督导反馈问题,深入梳理南乐县健康帮扶方面存在的短板弱项,列出问题责任和整改措施两张清单,明确整改时限,聚力攻坚,全力突破,做到“整改一项、认定一项、销号一项”,确保问题“彻底整改、全面清零”。南乐县卫生健康委结合“三访、三纠、三排除”工作,组织5个工作专班深入基层医疗卫生机构对整改情况逐项排

查,对排查中发现的问题现场交办,建立台账,力求整改工作扎实推进,以问题整改带动各项工作提质增效。

聚焦督查检查 着力提升整改成效
南乐县卫生健康委认真贯彻落实上级要求,深入开展健康帮扶“攻坚十一天、固强补弱”专项行动,由委分管领导带队,抽调业务骨干组成5个工作专班,对各乡镇卫生院及村卫生室开展全覆盖交叉互查。南乐县卫生健康委以“看实效、找问题、推落实”为目的,扎实开展问题整改工作,由主要领导带队随机督查,实现跟踪督效全覆盖。截至目前,反馈问题已全部整改到位,切实做到了所有问题“清零销号”,保质保量做好健康帮扶各项工

作。

聚焦巩固拓展 着力深化帮扶成果
南乐县卫生健康委围绕健康帮扶重点任务,组织全县家庭医生签约服务团队422人,常态化深入帮扶村开展“送医上门、用药指导”等家庭医生签约服务,并签订新的家庭医生签约服务协议。南乐县卫生健康委以县域紧密型医共体建设为抓手,组织医共体牵头医院重点科室48名业务骨干,分别对12家乡镇卫生院进行医疗帮扶,指导开展慢性病、常见病的诊治,培养全科医生,实施分级诊疗;乡镇卫生院负责帮扶村卫生室,指导业务和管理工作。截至目前,签约重点人群24100人,慢性病人群442人,签约救治率为98%。

(陈述明 石建国)