

东莞市卫生健康局

东卫函复〔2025〕316号

(A):类

东莞市卫生健康局关于对东莞市政协十四届 四次会议第20250311号提案答复的函

民盟市委会、致公党市委会委员，钟文彬委员：

《关于加强社区社会心理服务的建议》（第20250311号）收悉，经综合市教育局、市公安局、市委政法委、市委社会工作部、市妇联、市财政局、市人力资源和社会保障局的意见，现答复如下：

一、基本情况

2024年10月，市人民政府印发《东莞市推进社会心理服务体系建设工作实施方案（2024—2026年）》，成立市推进社会心理服务体系建设工作领导小组，建立政府领导、部门协同、社会参与的社会心理服务体系。各部门结合各自职责将心理健康工作融入本部门日常业务工作，共同搭建基层社会心理服务平台，不断完善教育系统心理服务网络建设，完善医疗机构心理服务平台，健全心理援助服务平台，打造全方位心理健康科普宣传平台。

二、建议办理情况

（一）关于“构建多部门协同治理机制，建立综合性管理平台”的建议。我市将加强社会心理服务体系建设纳入全市年度平安建设工作范畴，压实各级各部门职责，构建协同高效的治理格局。一是强化政策统筹引领。2022年，市委、市政府印发《关于完善社会治理体系建设更高水平平安东莞的意见》（东委发〔2022〕5号），由市委政法委统筹构建“1+N”政策体系；2024年10月，市人民政府出台《东莞市推进社会心理服务体系建设工作实施方案（2024—2026年）》，成立市推进社会心理服务体系建设工作领导小组，统筹协调全市工作。二是深化部门协同联动。在我市推进社会心理服务体系建设中，各部门加强沟通联络与信息共享，共同搭建基层社会心理服务平台，健全心理援助服务平台，常态化开展心筛查预警、情绪处理、危机干预、特殊群体服务等，建立重点服务人群“一人一台账”。根据《东莞市关爱学生心理健康联动工作方案》（东教〔2020〕3号），市教育局以具体学生心理危机个案为抓手，促进多部门协同协作，2023年至今已组织召开6场市关爱学生心理健康工作联席会议。三是健全应急处置机制。2021年，我市组建市、镇两级“公安民警+精防医生+心理老师”危机处置应急响应队伍，依托市“知音莞家”心理关爱热线平台，建立“线上分类办理+线下应急处置+后续转介随访”的全流程机制，高效处理各类心理诉求。

（二）关于“构建数字化服务体系，健全预防筛查网络体系”的建议。我市着力织密社会心理服务预防筛查网络，提升服务便捷性与精准度。一是夯实数字化服务阵地。市委政法委印发《关于在全市基层综治中心建立社会心理服务站（室）的指导意见》

(东政〔2020〕50号),推进“粤心安”社会心理服务站(室)建设,为全市居民提供线上线下双预约渠道的专业心理咨询服务。2024年以来,全市“粤心安”站点已开展心理咨询服务7877人次,危机干预282人次,心理疾病转介40人。同时,指导镇街(园区)结合地缘特色和资源优势创立服务品牌,如茶山镇依托“茶山智法”小程序,通过“互联网+社会心理服务”模式,定期开展居民心理健康筛查评估与干预服务。二是强化热线服务与风险管控。打造“88881111”知音莞家心理关爱热线,7×24小时为全市群众提供心理咨询服务。在严重精神障碍患者管理方面,按照工作实行分级管控,对危险性评估等级3级及以上患者,联合关爱帮扶小组和公安部门至少每2周开展1次随访。三是拓宽科普宣传渠道。搭建心理健康科普宣传矩阵,借助网站、微信公众号、直播平台等媒介,创作心理微视频、科普资料,开展“心理科普”视频号直播及电台节目广播,常态化传播心理健康知识,引导市民掌握情绪调适、压力缓解方法,提升全民心理健康素养。

(三)关于“优化服务供给结构”的建议。我市持续优化社会心理服务供给,提升服务专业性与系统性。一是健全制度规范。市委政法委出台《心理咨询师工作制度》《心理咨询室管理制度》《心理咨询师工作守则》《心理咨询流程》等制度,规范“粤心安”站点和工作人员管理;指导镇街(园区)建立心理咨询服务、危机干预、疾病转介等工作机制,确保服务标准化开展。同时,通过讲座、团辅、督导等形式开展心理服务技能培训,2021年以来累计培训相关人员逾46万人次。二是强化队伍建设。逐步构建“市级专家+镇街专干+村居专员”三级精神卫生防治服务梯队,依托

市第七人民医院建设全市心理健康服务专业技术指导中心，为服务提供技术支撑。加大精神科转岗医师培养力度，已完成 402 名精神科转岗医生培训；面向全市 613 个关爱帮扶小组开展“双线并进 全面赋能”能力提升系列培训，推进全市精神卫生防治高质量建设“1+1”双向模式能力提升项目三年行动，举办 10 场跨部门心理危机干预实操培训班，切实增强队伍实战能力。三是完善诊疗体系。打造东莞市精神专科联盟，开通急诊应急处置绿色通道，完善精神卫生医疗服务双向转诊机制，构建“预防-干预-治疗-康复”的严重精神障碍管理服务闭环；鼓励医疗卫生机构运用互联网技术，拓展精神卫生和心理健康服务的空间和内容，进一步提升服务可及性。

（四）关于“加强社区服务体系建设，保障基层心理服务供给”的建议。我市聚焦基层需求，以实体平台建设、资源联动为重点，筑牢社区心理服务防线。一是搭建社区服务阵地。市委政法委、市卫生健康局、市总工会、团市委、市妇联等部门指导各镇街（园区）、村（社区）搭建社会心理服务实体平台，依托综治中心、莞香花青少年服务中心、舒心驿站、白玉兰家庭服务中心、社区综合服务中心、先锋号职工服务中心及社区卫生服务中心（站）等符合心理健康服务要求的场所，建立社会心理服务室。基层综治中心等畅通群众诉求反映渠道，及时了解和掌握社会心理需求。重点加强婚姻家庭、邻里关系、矫治帮扶等方面的心理疏导服务。二是推动资源联动与品牌建设。规范“粤心安”实体平台建设，指导各镇街（园区）结合居民需求打造特色服务品牌，面向企业职工、社区居民、校园师生、家庭妇女等群众开展主题服务。通过“企

业-村居-学校”三位一体的阵地建设，完善社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会资源“五社”联动机制，搭建“安心小屋”、“心晴小屋”等心理咨询室，打造市民身边的“关爱中心”。三是推进“一村（社区）一师”服务。今年5月，我市印发《东莞市社区“心语”·“一村（社区）一师”心理健康服务体系建设实施方案》，组织近650多名心理咨询志愿者与全市613个村（社区）结对，每年度为结对村（社区）提供不少于10人次的免费心理咨询服务，每季度至少开展1次驻点宣讲活动。

（五）关于“推进专业人才培养，打造特色心理服务工作者队伍”的建议。我市多举措推进社会心理服务人才培养，为行业发展提供智力支撑。一是推动行业组织建设。今年以来，市卫生健康局联合市委社会工作部、市委政法委、市民政局、市教育局等部门，整合全市社会心理服务资源，推动成立东莞市社会心理服务行业组织。二是强化人才能力提升。依托市第七人民医院建设市级心理技能培训基地，协同为心理社工提供规范化、专业化在职培训，提高心理健康领域社会工作专业人员的职业素养。市委社会工作部优化专业社工人才发展路径，用好“3级8层”职级晋升机制，畅通职业发展通道；支持心理健康服务社工参与初、中、高级督导评选，将优秀人才纳入市督导人才库；依托“广东社工周”主题活动，评选心理健康服务领域优秀社会工作服务案例。三是落实政策扶持。市人力资源和社会保障局依托省、市项目制培训政策，面向我市有培训需求的劳动者开展相关培训，并对承训机构给予财政补贴。自2022年推行《东莞市“项目制”技能培训实施方案》，调动社会培训资源开展心理咨询师职业技能培训，累

计培训 5442 人次，核定补贴金额 296.8 万元。

三、下一步工作计划

整合各部门心理服务资源，全力推进全市社会心理服务体系建设工作。强化社会心理服务的科技创新能力，开发个性化的互联网+心理健康服务模式，为市民提供多维度的心理支持服务。大力推动心理服务人才队伍建设，完善精神卫生防治体系服务梯队。

诚挚感谢您对我市社区社会心理服务工作的关注和建议，我们将通过本次建议办理工作，进一步推进我市社区社会心理服务体系发展。

专此答复。

领导签字：张巧利

承办人姓名：王惠斌

联系电话：23280315



（信息公开方式：主动公开）

抄送：市政府督查室，市政协提案委。