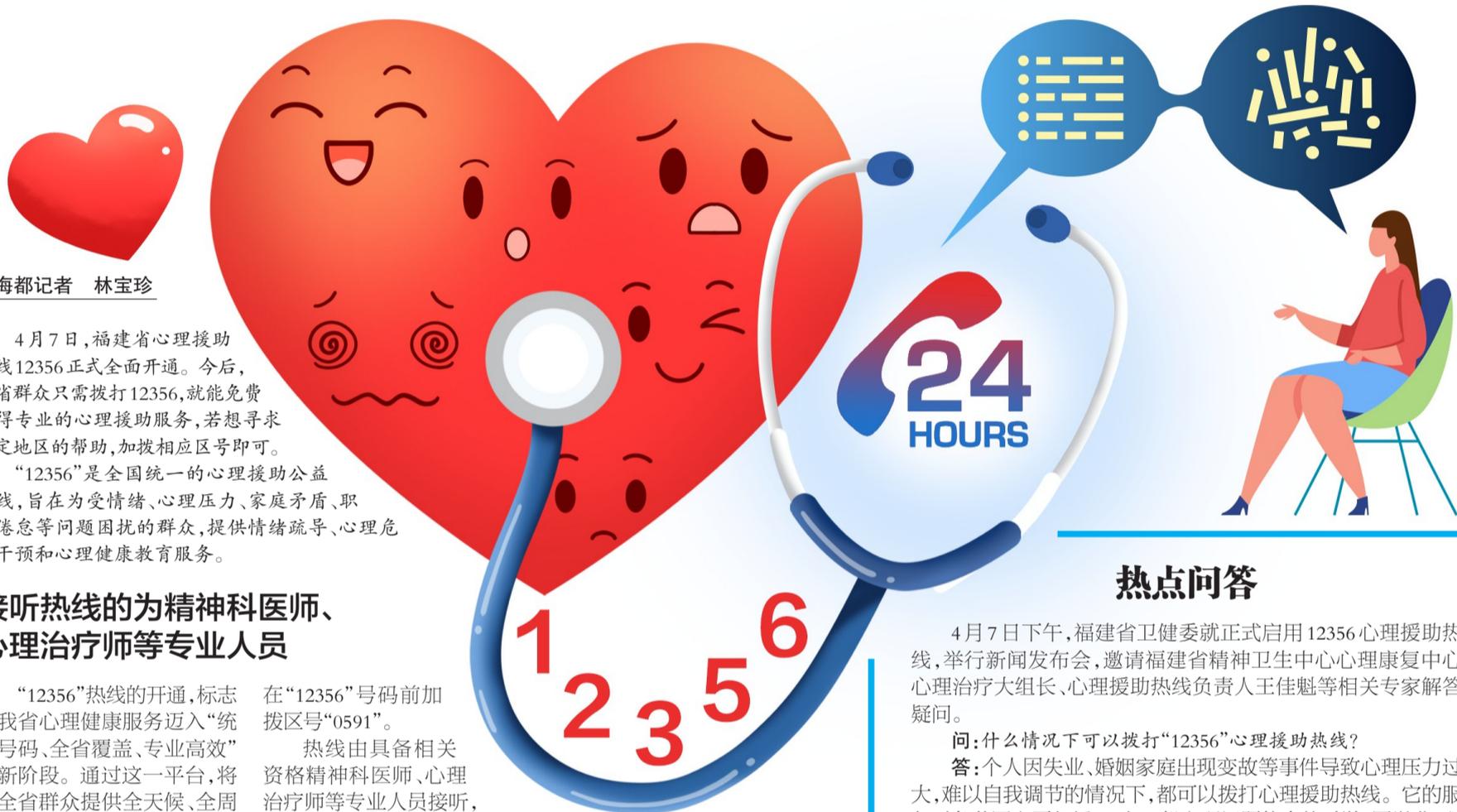




# “12356”心理援助热线全面开通

## 全省范围免费拨打,专业人员24小时在线服务,为民众心理健康护航



建隆制图

N海都记者 林宝珍

4月7日,福建省心理援助热线12356正式全面开通。今后,全省群众只需拨打12356,就能免费获得专业的心理援助服务,若想寻求指定地区的帮助,加拨相应区号即可。

“12356”是全国统一的心理援助公益热线,旨在为受情绪、心理压力、家庭矛盾、职业倦怠等问题困扰的群众,提供情绪疏导、心理危机干预和心理健康教育服务。

### 接听热线的为精神科医师、心理治疗师等专业人员

“12356”热线的开通,标志着我省心理健康服务迈入“统一号码、全省覆盖、专业高效”的新阶段。通过这一平台,将为全省群众提供全天候、全周期的心理健康支持,助力化解心理危机、预防极端事件、促进社会和谐。

今后,我省群众在全省范围内拨打“12356”即可接入,无区号限制、无通话费用;同时保留了通过加拨区号来寻求指定地区心理援助热线机构提供服务的方式,如,希望接受福州市的心理援助热线服务,只需要

在“12356”号码前加拨区号“0591”。热线由具备相关资格精神科医师、心理治疗师等专业人员接听,并有专家对服务情况进行督导;还与110、120等部门建立“心理-社会”应急联动机制,对高风险个案快速转介处置。

12356热线有时间保障和覆盖保障,各设区市的热线坐席均提供全天候24小时在线服务;全省9个设区市均至少设置2个热线坐席,平潭综合实验区的热线接听工作由福州市承担;全省共配备120名热线咨询员。热线咨询员上岗前需接受涵盖热线伦理规范、心理危机干预技术、常见精神心理问题处理等多方面的培训。

另据了解,为了让群众适应新号码,4月7日起,各设区市原有心理援助热线与“12356”双号并行1个月。

另据了解,为了让群众适应新号码,4月7日起,各设区市原有心理援助热线与“12356”双号并行1个月。

心理援助热线,开展心理健康知识讲座巡讲,增设医疗机构心理门诊、睡眠门诊等措施全方位提升人民群众心理健康水平。其中,要求各地在2025年5月1日前完成心理援助热线“12356”全国统一号码整合,实现“一号通”覆盖所有设区市,确保每日服务时长不低于18小时、专业人员全程响应,构建起标准化心理健康服务网络。

### 热点问答

4月7日下午,福建省卫健委就正式启用12356心理援助热线,举行新闻发布会,邀请福建省精神卫生中心心理康复中心心理治疗大组长、心理援助热线负责人王佳魁等相关专家解答疑问。

问:什么情况下可以拨打“12356”心理援助热线?

答:个人因失业、婚姻家庭出现变故等事件导致心理压力过大,难以自我调节的情况下,都可以拨打心理援助热线。它的服务对象范围主要包括:1.有一般心理问题的个体,例如因学业、职业压力,人际关系紧张等引起的情绪困扰无法自我舒缓的时候;2.处在心理危机状态的个体,例如个人因失业、婚姻家庭出现变故等事件导致心理压力过大,难以自我支持的时候;3.当产生自残自杀冲动无法通过自我调节缓解的时候;4.寻求精神卫生相关知识的个体,例如想要了解心理健康知识、缓解日常压力的时候。

问:拨打12356心理援助热线,能获得哪些帮助?

答:拨打心理援助热线,可以为心理困扰的来电者提供有针对性的心理健康教育;为情绪冲突的来电者提供情绪疏导;为处于危机状态的来电者提供心理支持,帮助高危来电者稳定情绪以降低自杀风险;为有需要的来电者提供精神卫生相关知识和精神卫生机构相关信息,引导其寻求专业治疗,维护心理健康。

问:什么情况下要去专业的精神专科医院就诊?

答:出现症状严重且持续影响生活(如情绪异常持续超过两周以上,并伴有食欲减退等多种症状)、有精神疾病典型表现(如幻觉、妄想等)、行为异常或失控(如自残、攻击他人等)、社交功能严重受损、存在自杀自残高风险、确诊为需药物治疗的精神疾病、有器质性病变导致精神异常、心理问题复杂经热线评估建议转诊或心理咨询机构无法处理,以及儿童、青少年、老年人出现特定心理或精神异常表现时,应及时到精神专科医院或综合医院精神科就诊。

简单来说,如果情绪/行为严重到影响正常生活,或有自杀风险、需要药物治疗,以及孩子/老人出现异常表现,都应及时去精神专科医院就诊。

### 调查:19.2%人群有“职业紧张”,医护、教师、外卖员最突出

制造业和交通运输业劳动者,长期处于高强度的工作环境中;新兴职业群体如快递员、外卖配送员,则面临着订单压力、时间限制等挑战……随着社会节奏的加快,职业人群心理健康问题日益突出。

福建省2024年重点人群职业健康素养监测数据显示,职业人群心理健康问题较为突出。在被调查的11个行业10704名

劳动者中,19.2%存在职业紧张问题,32.8%有睡眠障碍,19.6%处于中度及以上抑郁状态,6.7%有中度及以上焦虑状况。其中,医护人员、教师、制造业和交通运输业劳动者及新兴职业群体(如快递员、外卖配送员等)的心理问题尤为突出。

据介绍,国家卫生健康委将2025—2027年确定为“儿童和精神卫生服务年”,通过统一全国

## 全球接单 泉州打印

泉州打造全球最大金属鞋模3D打印基地,推动制造业产业链转型升级 A02

## 全球金融市场迎“黑色星期一”

A04