

中共怀化市委新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指挥部

怀防控发〔2020〕72号

关于设立应对疫情心理援助热线的通知

各县市区委疫情防控工作指挥部，市直各有关单位：

当前，防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情处于关键时期，各地启动了重大突发公共卫生事件一级响应，展开了疫情阻击战。为做好防控疫情的社会心理服务工作，向公众提供心理支持、心理疏导、危机干预等服务，帮助求助者预防与减轻疫情所致的心理困顿，防范心理压力引发的极端事件，根据《关于印发新型冠状病毒肺炎疫情防控期间心理援助热线工作指南的通知》（肺炎机制发〔2020〕24号）《中共湖南省委新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组办公室转发国务院应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制设立应对疫情心理援助热线文件的

通知》(湘疫防办发〔2020〕34号)要求,现就设立我市应对疫情心理援助热线有关要求通知如下:

一、设立热线。根据坚持公益服务、坚持专业服务、坚持伦理要求的热线工作原则,依托怀化市第四人民医院,开通怀化市疫情应对心理援助24小时热线(0745-2480666),并安排专业人员值守,通过运用专业的方法和技术,为市民提供规范的情绪疏导、情感支持、危机干预等有针对性的服务。利用怀化电视台、怀化日报、掌上怀化、红网时刻新闻、新湖南客户端等媒体公布热线电话号码,提高群众知晓率。

二、组建团队。按照工作要求,从卫生健康、教育、民政等部门及心理交流协会、社会志愿者服务协会等社会组织中,抽调具有心理咨询和心理危机干预经验的精神卫生、心理学专业人员,以及符合条件的社会心理服务志愿者,组建市级新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控紧急心理干预指导专家组(具体人员名单见附件),为疫情防控工作指挥部提供决策建议和咨询,为实施心理危机干预的工作人员提供专业培训与指导,为疫情特定对象提供个性化专业心理疏导,为公众提供心理健康宣传教育,共同做好心理援助工作。专家组下设心理援助热线组、心理危机救援干预组、心理疏导组3个工作小组,按照工作职责开展热线咨询、

心理援助、心理危机干预、教育引导等服务。同时，建立热线督导机制，加强对热线相关工作进行指导和培训、为热线咨询员提供个体或团体督导和解答疑难问题、定期对热线咨询员的工作状态进行评估等。

三、规范管理。一是建立健全工作机制。热线要接受卫生健康行政部门的管理和业务指导，并形成高效畅通的工作机制和规范热线服务流程。二是加强工作组管理。各工作小组协同配合，在发现重点突出问题或可能发生的应激事件时，要在采取必要稳控措施的同时，及时将相关重要信息报告市委新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指挥部办公室，为市委疫情防控工作指挥部提供决策建议和咨询。三是加强人员管理。热线咨询员应当具备基本的政治责任感，认真学习相关专业知 识，遵守知情同意及保密原则、遵守国家法律法规的基础上开展工作，保持客观公正，及时处理应急事件。四是加强业务工作规范。按要求制订热线电话登记、处理记录及评估表格，对热线服务情况进行记录，建立热线咨询员交接班记录，热线服务的文字记录、电子记录、录音资料要由专人严格保管，相关资料至少保存 3 年。定期汇总分析热线服务人次、举报问题次数、民意测验结果，汇总分析求助者的基本信息、求助问题类型、满意度等数据，汇总分析热线咨询

员的自评、他评结果。

附件：怀化市级新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理干预
指导专家组名单（70人）

中共怀化市委新型冠状病毒感染的
肺炎疫情防控工作指挥部

2020年2月10日



附件：

怀化市级新型冠状病毒感染的肺炎疫情 紧急心理干预指导专家组名单（70人）

- 组 长： 梁青松 市第四人民医院院长
- 副组长： 舒人九 市第四人民医院副院长
- 唐武军 市第四人民医院副院长
- 伍建红 市第四人民医院工会主席
- 刘 军 市第一人民医院副主任医师
- 隆 舟 怀化学院教育科学院博士
- 成 员： 洪 晖 市第四人民医院副主任医师
- 周 侠 市第四人民医院副主任医师
- 申秀云 市第四人民医院副主任医师
- 阳 红 市第四人民医院副主任医师
- 王小华 市第四人民医院副主任医师
- 向秀芳 市第四人民医院国家二级心理咨询师
- 姜丽萍 市第四人民医院国家二级心理咨询师
- 夏小兰 市第四人民医院中级心理治疗师
- 张胜雄 市第四人民医院国家二级心理咨询师
- 向若愚 市第四人民医院国家二级心理咨询师

郑秋林 市第四人民医院国家二级心理咨询师
李 露 市第四人民医院国家二级心理咨询师
肖海花 市第四人民医院中级心理治疗师
李娱星 市第四人民医院国家二级心理咨询师
熊 庆 市第四人民医国家三级心理咨询师
左琴晶 市第四人民医院中级心理治疗师
宗华丽 市第四人民医院国家二级心理咨询师
罗燕华 市第四人民医院国家二级心理咨询师
舒丽芳 市第四人民医院国家二级心理咨询师
杨 霖 市第四人民医院国家二级心理咨询师
张映红 市第四人民医院国家二级心理咨询师
禹连英 市第四人民医院国家二级心理咨询师
杨 群 市第四人民医院国家二级心理咨询师
张 华 市第四人民医院国家二级心理咨询师
戈先银 市第四人民医院国家二级心理咨询师
邓思瑞 市第四人民医院国家二级心理咨询师
唐 腾 市第四人民医院国家二级心理咨询师
易 琴 市第四人民医院国家二级心理咨询师
周 云 市第四人民医院国家二级心理咨询师
李 靓 市第四人民医院国家二级心理咨询师

金先秀 市第四人民医院国家二级心理咨询师
刘 慧 市第四人民医院中级心理治疗师
方 进 市第四人民医院中级心理治疗师
蒲庆斌 市第四人民医院国家二级心理咨询师
侯 芳 市第四人民医院国家二级心理咨询师
肖满仙 市第一人民医院国家二级心理咨询师
宋秋月 市第一人民医院国家二级心理咨询师
唐 嵘 市第一人民医院国家二级心理咨询师
吴祥勇 市第一人民医院国家二级心理咨询师
申朝银 市第一人民医院国家二级心理咨询师
赖 洁 市第一人民医院国家二级心理咨询师
刘海燕 湖南医院学院附属一医院国家二级心理咨询师
周玉兰 湖南医院学院附属一医院国家二级心理咨询师
俞湘蓓 湖南医院学院附属一医院国家二级心理咨询师
刘婷艳 市第二人民医院国家二级心理咨询师
于运香 市第二人民医院国家二级心理咨询师
林曙光 市第二人民医院国家二级心理咨询师
何建华 市第二人民医院国家二级心理咨询师
李学华 市第二人民医院国家二级心理咨询师
孙玉蓉 市疾病预防控制中心副主任医师

谢文 市疾病预防控制中心副主任医师
刘蓉 怀铁一中国二级心理咨询师
石倩 武陵中学国家二级心理咨询师
唐娜 怀铁二中国三级心理咨询师
柳君 市心理交流协会国家二级心理咨询师
黄小金 市心理交流协会国家二级心理咨询师
李子龙 市心理交流协会国家二级心理咨询师
向芮 市心理交流协会国家二级心理咨询师
陈敏 市心理交流协会国家二级心理咨询师
张好 市心理交流协会国家二级心理咨询师
秦珂 市心理交流协会国家二级心理咨询师
张峰豪 市心理交流协会国家二级心理咨询师
易磊 市心理交流协会国家二级心理咨询师
李林凌 市心理交流协会国家二级心理咨询师

职责：及时结合疫情发展和人群心理状况进行研判，为疫情联防联控工作机制（指挥部）提供决策建议和咨询，为实施心理危机干预的工作人员提供专业培训与督导，为疫情特定对象提供个性化专业心理疏导，为公众提供心理健康宣传教育。专家组下设心理援助热线组、心理危机救援干预组和心理疏导组三个工作组。

(一) 心理援助热线组

组 长：伍建红

成 员：夏小兰、郑秋林、李露、向若愚、张胜雄、金先秀、姜丽萍、侯芳、易琴、刘慧、黄跃玲、周云

职 责：负责心理援助热线电话接听，对来电群众开展心理疏导，分类统计来电情况等。

(二) 心理危机救援干预组（下设三个分队）：

组长：梁青松

一分队：舒人九、唐武军、阳红、禹连英、熊庆、杨霖、张华、李靓

二分队：伍建红、王小华、向秀芳、左琴晶、宗华丽、罗燕华、李娱星、蒲庆斌

三分队：周侠、申秀云、肖海花、张映红、邓思瑞、唐腾、方进、杨群

职 责：为疫情期间的高危人群、出现严重的心理精神问题人群提供心理危机干预。

(三) 心理疏导组（下设三个分队）：

组 长：刘军

一分队：刘军、肖满仙、宋秋月、唐嵘、吴祥勇、申朝银、刘海燕、周玉兰、俞湘蓓、孙玉蓉

二分队：柳君、黄小金、李子龙、向茵、陈敏、张好、秦珂、张峰豪、易磊、刘蓉

三分队：刘婷艳、于运香、林曙光、何建华、李学华、谢文、李林凌、石倩、唐娜

职责：为普通公众和受疫情影响、低风险的人群提供心理健康教育、评估、疏导。