

学习贯彻党的二十届三中全会精神



省卫健委召开新闻发布会

福建省正式启用“12356”心理援助热线

4月7日,福建省卫健委召开“福建省正式启用‘12356’心理援助热线”新闻发布会,介绍福建正式启用“12356”心理援助热线相关情况,并就相关问题答记者问。

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。

新闻发布会上,正式宣布福建

省全国心理援助热线“12356”全面开通。这比国家要求的时间提早1个月左右。这是我省落实国家心理健康服务体系建设的的重要举措,也是为全省人民提供便捷、专业心理健康服务的民生工程。

开通背景与重要意义

近年来,随着社会快速发展,心理健康问题日益成为公众关注的焦点。职业人群面临的工作压力、职业倦怠、人际关系紧张等心理健康问题日益凸显。国家卫生健康委于2024年12月部署全国统一心理援助热线“12356”,要求各省整合资源、优化服务,推动心理健康服务均等化、规范化。我省积极响应国家号召,结合本省实际,统筹现有心理援助资源,完成人员培训、机制衔接等筹备工作。

“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,我们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。

热线功能与运行机制

(一)服务定位

“12356”是全省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。

(二)服务特点

便捷性:全省范围内拨打“12356”即可接入,无区号限制、无通话费用;我们也为大家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。

专业性: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,并会有专家对服务情况进行督导。

联动性: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。

(三)运行保障

时间保障:各设区市的热线均提供全天候24小时在线服务。

覆盖保障: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。

下一步工作计划

为确保热线服务平稳落地、深入人心,我们将重点开展以下工作:

(一)过渡期安排

从发布会之日起,各设区市原有心理援助热线与“12356”双号并行1个月,逐步引导群众适应新号码;联合媒体加强心理援助热线“12356”宣传。

(二)加强热线管理

加强对热线咨询员的专业培训,提升热线服务水平。

问:我省下一步如何应对职业人群心理健康挑战?

答:2025年,国家卫生健康委推动开展“精神卫生服务年”行动,提出在职业健康领域要维护职业人群心理健康,提高职业人群心理健康水平。福建省卫健委积极响应国家部署,结合我省实际,将从以下四个方面推进:

一是推动公立医院心理门诊和睡眠门诊设置,重点覆盖职业人群密集区域。鼓励在职业人群集中的社区和工业园区设立心理健康服务站,提供专业心理咨询服务。

二是做好“12356”心理援助热线的运营,提高接通率和服务质量,确保劳动者“求助有门”。

三是强化职业人群心理健康知识普及。在每个县(市、区)至少组织一场职业人群心理健康知识讲座,在工业企业集中区域增加讲座场次。计划4月至11月期间在全省举办超过110场次的职业人群心理健康知识讲座。

四是结合不同职业人群心理健康状况特点,通过“线上线下”等渠道常态化开展心理健康科普和宣传活动,

提高职业人群对心理健康的重视。

问:我省职业人群心理健康的现状及存在主要问题?

答:2024年全省重点人群职业健康素养监测项目共调查11个行业、10704名劳动者,调查对象中存在职业紧张问题的占19.2%,存在睡眠障碍问题的占32.8%,有中度及以上抑郁状况的占16.9%,有中度及以上焦虑状况的占6.7%。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)的心理问题更加突出。职业人群对心理健康服务的认知普遍不足,尤其是对专业心理咨询渠道缺乏了解,不少用人单位也尚未建立系统的心理支持机制。因此,职业人群的心理健康问题常被忽视,难以得到及时干预。

问:拨打心理援助热线可以获得什么帮助?

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;还可以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。

内容详见健康福建微信公众号

(省卫健委医政管理处、职业健康处、宣传处)

(上接2版)



4月2日,福鼎市山前街道卫生服务中心走进山前中心小学,为233名学生开展手卫生专题讲座。



4月8日,宁德市卫健委联合市公安局、市总工会、市妇联、市妇幼保健院、市疾控中心以及蕉城区卫健局等十余家单位,在蕉城区“蕉城夜市”举办“世界卫生日——消除艾梅乙母婴传播:爱与责任,守护未来”主题宣传活动。

4月7日,浦城县卫健局携手临江卫生院的医务人员,走进临江镇中心幼儿园,开展了一系列内容丰富的宣传活动。

