团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源、起草单位

根据《广西标准化协会关于下达2024年第四十八批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2024〕315号）文件精神，由南宁市第五人民医院提出，南宁市第五人民医院、玉林市退役军人医院(玉林市第四人民医院)、防城港市精神病医院等单位共同起草的团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》（项目编号：2024-4803），已获立项。

二、制定标准的必要性和意义

我国政府始终高度重视包括抑郁症在内的儿童青少年心理健康事业发展，党的二十大报告特别强调“重视心理健康和精神卫生”，对做好新时代心理健康和精神卫生工作提出了明确要求。近年来，各部门积极合作协同推进，先后出台了一系列政策文件和采取了一揽子具体措施，儿童青少年抑郁防治能力得到有效提升，防治效果进一步显现。但也要看到，我国儿童青少年抑郁的发病率及因抑郁自杀数量快速上升势头尚未有效扭转。在当下及今后一段时期内仍将是我国需重点关注和应对的主要公共卫生问题之一。

心理健康是青少年素质全面发展的重要组成部分，青少年的心理健康与身体健康同等重要。据中国疾病控制中心精神卫生中心专家保守估计，目前我国大陆地区3.67亿18岁以下未成年人中，有各类学习、情绪、行为障碍者3000万。其中，中小学生心理障碍患病率为21.6-32%，突出表现为人际关系、情绪稳定性和学习适应方面的问题。联合国儿童基金会和世界卫生组织发布的数据显示，目前全球12亿的10至19岁青少年群体中，约20%存在心理健康问题；10至19岁青少年群体遭受的疾病和伤害中，约16%由心理健康问题引发。我国的情况也不容乐观，2021年3日，中国科学院心理研究所发布的《中国国民心理健康发展报告（2019～2020)》显示，青年期的心理健康问题较为多发，中国青少年抑郁检出率为24.6%，其中重度抑郁为7.4%，检出率随着年级的升高而升高，小学阶段的抑郁检出率为10%左右，其中重度抑郁的检出率约为1.9-3.3%；初中阶段的抑郁检出率约为3%，重度抑郁的检出率为7.6%～8.6%；高中阶段的抑郁检出率超40%，其中重度抑郁的检出率为10.9%～12.5%。《2022国民抑郁症蓝皮书》显示，我国18岁以下抑郁症患者占总人数的30.28%。在抑郁症患者群体中，50%的抑郁症患者为在校学生，41%曾因抑郁休学，学业压力已经成为压在青少年抑郁症患者身上的一座大山。2023年2月，中科院心理研究所发布的《中国国民心理健康发展报告(2021～2022)》显示，超过3万名青少年中14.8%的人存在不同程度抑郁风险。2023年10月10日，在北京发布的《2023年度中国精神心理健康》蓝皮书，报告显示，高中生抑郁检出率超40%，初中生抑郁检出率超30%，而小学生的抑郁检出率超10%。随着生活和工作节奏加快，社会竞争急速加剧，国民心理压力大大增加，心理健康问题凸显，且呈低龄趋势，这些数据和案例都在提醒我们，青少年心理健康问题亟待引起重视。

随着互联网的不断发展和普及，热线服务逐渐成为社会治理中不可或缺的一部分，热线的便捷、及时等属性使其能够得到群众们的支持，在社会中引起大反响。因此，热线服务针对不同人群被运用在不同领域，使用效率以及效果都达到了理想目标。心理援助热线具有及时性、匿名性、自控性、经济性、方便性等优势，能够不受时间和地域限制，随时为公众提供帮助。热线作为一种行之有效且相对方便实用的方式，已成为向公众提供心理健康教育、心理咨询和心理危机干预的重要途径，在处理心理应激和预防心理行为问题上发挥着积极作用。

广西高度重视儿童青少年心理健康工作，积极开展心理健康援助服务。经编制组前期调研调查显示，2021年，遴选防城港、玉林、百色3市作为探索常见精神障碍防治和儿童青少年心理健康促进试点城市，联合自治区卫健委探索开展抑郁症等常见精神障碍防治和儿童青少年心理健康促进工作。到2022年底，试点市开展常见精神障碍防治、儿童青少年心理健康促进相关宣传教育活动145场，试点市近80%精神专科医院设立儿童青少年心理门诊，100%儿童专科医院、近50%妇幼保健院、二级以上综合医院开设精神（心理）门诊。据悉，服务台自试运行以来，累计受理青少年求助2880次，通话时长3.4万分钟，有效处置、化解青少年危机个案27起。并且开通了广西首条公益性质的心理危机干预热线，据统计，2022年，广西心理援助热线共接听学子来电8163人次，针对其中的高危机来电者，接线员会给予长期的心理危机干预。经过接线员的不断努力，全年干预成功率高达99.8%。

通过制定团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》，以标准为抓手，统一规范儿童青少年心理援助热线服务涉及的术语和定义、基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价及改进、档案管理等要求，用标准化和规范化指导儿童青少年心理援助热线服务工作，将有助于确立儿童青少年心理援助热线服务的基本要求和标准化程序，促进行业发展，对于保障儿童青少年心理健康发展和社会稳定具有重要意义。

三、主要起草过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》项目任务下达后，南宁市第五人民医院、玉林市退役军人医院(玉林市第四人民医院)、防城港市精神病医院等单位成立了标准编制工作组，制定了起草编写方案与进度安排，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。具体标准编制工作由起草单位相关人员配合完成。

为了明确标准编制的任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。编制工作组下设三个组，分别是资料收集组、草案编写组、标准实施组。

资料收集组负责国内外有关儿童青少年心理援助热线服务相关文献资料的查询、收集和整理工作，查阅前期对儿童青少年心理援助热线服务的有关研究情况和目前科学界儿童青少年心理援助热线服务的研究进展；

草案编写组负责起草标准草案及后续征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明等编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，以及标准的不断修改和完善。

标准实施组负责团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》发布后，组织相关医院、事业单位开展标准宣贯培训会，对标准进行详细解读，让相关人员了解标准，并根据标准对儿童青少年心理援助热线服务进行规范化操作，并对标准实施情况进行总结分析，不断对团体标准提出修正意见。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关儿童青少年心理援助热线服务的相关资料。主要有：

《DB45/T 2659-2023 儿童青少年心理健康诊疗服务规范》

《DB15/T 3000—2023 心理援助热线服务流程》

《DB34/T 4181-2022 救助管理机构受助人员心理援助服务指南》

《DB3402/T 25-2022 12355青少年服务台服务规范》

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容为术语和定义、基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价及改进、档案管理。

**（四）立项、调研及形成草案、征求意见稿**

2024年7月～8月，标准编制工作组查阅了大量的国内文献资料，进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，经编制组反复讨论，对儿童青少年心理援助热线服务的实践情况进行系统总结，形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2024年9月～10月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有参考资料中有关儿童青少年心理援助热线服务的要求，并在目前儿童青少年心理援助热线服务实际操作的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》（草案）。

2024年11月～12月，标准编制工作组再次开展讨论会，并实际征多家相关单位的内部意见，通过收集反馈了大量意见，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，明确儿童青少年心理援助热线服务的要点，掌握了儿童青少年心理援助热线服务的基本情况以及要求，最终形成了团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》（征求意见稿）及其编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

**（一）编制原则**

**1、实用性原则**

本标准是在充分收集国内外相关资料和文献、调研分析儿童青少年心理援助热线服务现状，结合起草单位前期研究工作取得的研究成果及积累的实践经验，并借鉴国内儿童青少年心理援助热线服务进行总结起草的，符合工作实际，有利于儿童青少年心理援助热线服务的实施与推广，具有可操作性和实用性。

**2、协调性原则**

本文件编写过程中注意了与儿童青少年心理援助热线服务相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

**3、规范性原则**

本文件严格按照GB/T 1.1—2020《标准化工作规范 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

**4、前瞻性原则**

本文件在兼顾当前区内儿童青少年心理援助热线服务现实情况的同时，还考虑到了儿童青少年心理援助热线服务的需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对儿童青少年心理援助热线服务的指导。

**（二）编制依据**

本标准严格按照GB/T 1.1—2020《标准化工作规范 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草，标准主要内容依据起草单位在儿童青少年心理援助热线服务过程中的实践经验确定。

**（三）与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况**

本标准与相关法律法规、强制性标准协调一致，无冲突。

经查阅，截至目前，国内暂无“儿童青少年心理援助热线服务”相关的国家标准、行业标准、地方标准。与“儿童青少年心理”、“心理援助热线”、“儿童青少年 援助”、“心理援助 服务”、“青少年 援助”“青少年服务台”相关的标准有：DB45/T 2659-2023《儿童青少年心理健康诊疗服务规范》、DB15/T 3000—2023《心理援助热线服务流程》、DB34/T 4181-2022《救助管理机构受助人员心理援助服务指南》、DB3402/T 25-2022《12355青少年服务台服务规范》。其中：DB45/T 2659-2023《儿童青少年心理健康诊疗服务规范》主要规定了服务原则、基本要求、服务流程的要求,以及服务内容与要求、安全管理和监督与改进的操作指示，适用于广西行政区域内医疗机构儿童青少年精神心理疾病的诊疗服务、心理评估和心理治疗服务管理，与本标准的服务方式及服务内容不一致。本标准主要是进行热线服务，规定了热线服务的流程及服务要求；DB15/T 3000—2023《心理援助热线服务流程》主要规定了心理援助热线服务的基本要求、服务原则、服务流程等，适用于心理援助热线服务工作，未涉及具体的儿童青少年热线服务要求。本标准的主要服务对象是儿童青少年，在服务的主要内容及流程上对儿童青少年提出更具针对性的要求；DB34/T 4181-2022《救助管理机构受助人员心理援助服务指南》主要规定了救助管理机构心理援助服务的服务内容、服务流程与要求、档案、服务评价与改进，适用于在救助管理机构开展的心理援助服务，不涉及热线服务的内容及要求；DB3402/T 25-2022《12355青少年服务台服务规范》规定了12355青少年服务台服务的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、质量控制、评价与改进，适用于规范12355青少年服务台服务，更多是针对12355青少年服务台的管理与服务，而本标准是针对儿童青少年的心理援助热线服务。广西和其他省均没有这方面的地标，属于标准空白。

五、主要条款的说明

团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》的核心技术和创新点在于：1.儿童青少年是抑郁症的高发人群，更是急需心理干预的重点人群，本项目是针对儿童青少年重点人群的一项便捷、专业、高效、保密的心理服务，对降低该人群自杀风险及心理行为问题发生率有着重大社会意义；2.广西区内尚未建立完善的儿童青少年心理援助热线的基本要求和标准化程序，本项目旨在为广西各地开通儿童青少年心理热线服务提供基本遵循，这对推动广西区内儿童青少年心理援助热线服务的高质量发展具有指导意义。本文件的主要章节内容包括术语和定义、基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价及改进、档案管理。

广西高度重视儿童青少年心理健康工作，积极开展心理健康援助服务。2021年，遴选防城港、玉林、百色3市作为探索常见精神障碍防治和儿童青少年心理健康促进试点城市，联合自治区卫健委探索开展抑郁症等常见精神障碍防治和儿童青少年心理健康促进工作。到2022年底，试点市开展常见精神障碍防治、儿童青少年心理健康促进相关宣传教育活动145场，试点市近80%精神专科医院设立儿童青少年心理门诊，100%儿童专科医院、近50%妇幼保健院、二级以上综合医院开设精神（心理）门诊。据悉，服务台自试运行以来，累计受理青少年求助2880次，通话时长3.4万分钟，有效处置、化解青少年危机个案27起。并且开通了广西首条公益性质的心理危机干预热线，据统计，2022年，广西心理援助热线共接听学子来电8163人次，针对其中的高危机来电者，接线员会给予长期的心理危机干预。经过接线员的不断努力，全年干预成功率高达99.8%。

**（一）术语和定义**

**儿童青少年心理援助热线服务**的定义主要根据服务的对象及服务的类型进行明确，确定其定义为：以热线服务形式面向儿童青少年群体提供的电话心理咨询、心理疏导、心理健康教育、心理危机干预服务。

**（二）基本要求**

1.热线服务机构

配备热线设备，加强部门联动。热线机构要设置独立且固定的热线接听场所，环境独立、安静，空间宽敞，至少安排2个坐席，每个坐席空间不小于4m2，配备专用的热线接听、记录、转接、录音、存储等设备。有条件的热线，可与当地公安、民政、医疗机构等建立联网联动机制。

加强日常管理，规范热线服务。热线机构要规范业务资料的采集、记录和保存，制定热线电话登记、处理记录及评估表格，保存期限至少3年。定期总结热线来电情况，并向热线所属机构的上级主管部门汇报。遇到涉及公共安全等方面的重要来电，及时向热线所属机构负责同志汇报，经综合风险研判后向属地公安机关等部门报告。热线机构要定期对热线咨询员的工作进行评价考核，公布来电者投诉和反馈渠道。

重视人文关怀，预防职业倦怠。热线机构要创建良好的工作环境，合理安排热线值班，保障热线咨询员劳逸结合。加强对热线咨询员的心理健康促进工作，预防职业倦怠。

开展培训督导，提升服务质量。热线机构要定期对热线咨询员开展培训和督导，提升热线咨询员的服务能力，规范热线咨询员的服务流程，推动热线专业化、标准化建设。

2.服务人员

热线咨询员需具备相关心理专业背景和资质，可由精神科医护人员、心理治疗师、心理咨询师、有心理学背景的教师及社会工作者等人员组成。热线咨询员需要掌握热线服务基本理论和技能、热线接听技能、服务伦理要求等；需要掌握危机干预的基本理论，能够识别常见精神心理问题和危机状态，具备处理心理应激问题的能力，及时对高危人员进行危机干预或转介。

热线咨询员上岗前需接受相关培训，包括热线伦理规范和工作守则、心理危机干预的基本理论和干预技术、常见精神心理问题的识别与处理、热线接听流程、热线咨询基本技能、热线咨询相关评估要素和特殊来电处理等。

**（三）服务内容及要求**

1.接通问候

此阶段主要任务是与来电者建立良好的咨询关系，了解来电目的，并收集相关信息，如性别、年龄、既往心理问题就医情况等。热线咨询员使用统一问候语开始咨询服务，如“您好，这里是心理援助热线，我们的服务范围是为儿童青少年群体提供电话心理咨询、心理疏导、心理健康教育、心理危机干预服务，这里的通话都是全程保密的，请问有什么可以帮助您的？”。

2.倾听

此阶段热线咨询员要专注地倾听来电者的倾诉，设身处地体验其经历和感受，并给予反馈。不评判来电者的想法、感受和行为，认可和接纳来电者的情感体验，使其感到被理解、被重视、被关心。在此过程中，可通过总结、澄清、释义等技巧准确收集来电者的信息，了解来电者的问题，理解其真实想法和感受，并将这些反馈给来电者。

3.信息采集

此阶段热线咨询员要按热线管理要求收集并记录来电相关信息，向来电者提供准确、有效的信息，提供规范的心理疏导和危机干预服务，必要时为其推荐其他适当的求助资源或服务。

4.评估

评估阶段对来电者开展情绪舒缓与问题澄清。主要任务是了解来电者的困扰，提供情感支持。热线咨询员要帮助来电者宣泄不良情绪，评估危机状态，并做出风险判断。可通过来电者的语音、语调、语速、呼吸、言语的流畅性等，辅助评估其危机状态。

5.干预

常见的热线来电类型包括一般情绪困扰来电、有自杀风险来电、特殊来电等。针对不同类型的来电，按照不同的接听流程完成每次热线干预服务，促使热线服务高效且有针对性。为合理利用热线服务资源，如来电是为他人咨询或咨询其他信息的，要控制在一定时间范围内，接电时间不宜过长。如评估来电者有高度自杀风险，热线咨询员需要根据来电者具体情况，快速反应，提供个体化的心理危机干预。原则上，高危来电处理如遇特殊情况可适当延长咨询时间，但不宜过长。

6.效果评估与改进

通话结束前，针对来电者的希望程度、痛苦程度和自杀危险程度进行再次评估，如评估为高危来电者，立即进行危机干预，确定干预效果，并进行服务效果的改进。

7.跟踪随访

此阶段热线咨询员要对高危来电的相关情况进行记录备案，并进行随访。在与来电者协商同意后，可在本次来电后24小时内、一周内和3个月内进行随访，评估来电者的情绪变化、痛苦程度、希望感程度、自杀危险程度等。如仍是高危状态，要继续开展危机干预，必要时重新预约高危随访。有条件的热线可根据来电者情况增加随访频次，了解来电者心理状况的变化。

**六**、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准研制过程中无重大分歧意见。

七、实施标准的措施

**（一）标准报批发布后，成立标准宣贯工作组**

本标准发布后，成立以主要起草人为成员的标准宣贯工作组，主要负责标准的宣贯实施培训计划制定、标准实施交流会策划、标准实施信息反馈收集和标准实施效果评估等工作，并根据标准实施信息反馈和标准实施效果评估情况，及时组织标准复审修订。

**（二）组织开展标准宣贯培训**

标准发布实施后，标准宣贯工作小组制作标准解读宣贯培训PPT课件和标准核心技术明白书，并按标准宣贯培训计划深入各市县相关机构，对相关技术人员开展标准宣贯培训，对标准进行逐条解读，让相关技术人员掌握标准核心技术内容，助力标准实施落地，促进医疗卫生事业健康发展。

**（三）开展标准实施交流会，收集标准实施反馈信息**

标准起草小组深入各市县相关机构技术人员召开标准实施交流会，听取标准实施过程中存在的问题并做好记录和解答，对存在的问题组织专家团队进行研讨，为标准的复审修订做准备。

**（四）开展标准实施效果评估**

标准实施满2年，每年标准宣贯工作组采取网络调查、问卷调查、实地调研、召开座谈会或论证会、专家咨询等方式开展标准实施效果评估，并形成标准实施效果评估报告，为标准的复审修订做准备。

八、其他应当说明的事项

无。

九、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于强制性标准要求。

团体标准《儿童青少年心理援助热线服务规范》

标准编制工作组

2024年12月11日