|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.pngGXAS |   A 16 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

儿童青少年心理援助热线服务规范

Specification for the children and adolescent psychosocial helpline service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 前言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南宁市第五人民医院提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：方晖、郑丹丹、范喜英、陆强、雷黎、黄超、黄淑津、吴月婵、吴琦、周凤、翟勇洁、唐海峥、刘世钧。

儿童青少年心理援助热线服务规范

* 1. 范围

本文件界定了儿童青少年心理援助热线服务的术语和定义，规定了儿童青少年心理援助热线服务的基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价及改进，描述了服务过程信息的追溯方法。

本文件适用于儿童青少年心理援助热线服务。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

儿童青少年心理援助热线服务 the children and adolescent psychosocial helpline service

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。

* 1. 基本要求
     1. 热线服务机构

应设置有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≥4m2。

应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。

应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。

应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。

应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。

* + 1. 服务人员

应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。

应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。

应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。

应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。

上岗前应接受相关培训，包括但不限于：

1. 热线伦理规范和工作守则；
2. 心理危机干预的基本理论和干预技术；
3. 常见精神心理问题的识别与处理；
4. 热线接听流程；
5. 热线咨询基本技能；
6. 热线咨询相关评估要素和特殊来电处理等。
   1. 服务流程

儿童青少年心理援助热线服务流程见图1。

接通问候

信息采集

归档

倾听

评估

干预

效果评估与改进

跟踪随访

1. 儿童青少年心理援助热线服务流程
   1. 服务内容及要求
      1. 接通问候

热线咨询员可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？

* + 1. 倾听

在接纳的基础上，认真、积极、关注的倾听来电者的表达内容，对来电者的遭遇富有同理心，并主动引导、积极思考、澄清问题、建立关系、参与帮助。

* + 1. 信息采集

认真如实全面地记录来电的各项基本信息。

* + 1. 评估

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。

* + 1. 干预

对于高危风险人群，约定随访，与来电者建立安全网，安全协议，降低来电者自杀意念，使来电者最终放弃自杀计划，回归正常生活。

* + 1. 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，确定干预效果，并进行服务效果的改进。

* + 1. 跟踪随访

针对高危风险人群在第一次通话结束后的24h内、一周内和3个月内进行跟踪随访，并进行相关记录，以确认来电安全，自杀意念降低。

* + 1. 归档

建立一人一档，将来电的基本信息、讨论内容、干预过程以及跟踪随访记录等整理成册。

* 1. 服务评价及改进
     1. 评价

收集来电者对本次热线服务的满意度评价。

应通过调取信息化平台的相关数据考核话务员对以下服务指标的完成情况：

1. 热线接听响应情况；
2. 服务态度和方式；
3. 首单负责制落实情况；
4. 服务工单记录情况；

主动接受并配合相关主管部门的监督和评价。

* + 1. 改进

建立日常质量考核指标，定期开展督查，对存在的问题不断改进。

* 1. 档案管理

应建立健全儿童青少年心理援助热线服务档案管理制度，设专人对热线服务的相关信息及资料进行档案管理，保证热线服务档案及时更新，清晰完整，安全保密。

应及时保存信息化平台的服务及管理数据档案。

宜收集热线服务中的特殊案例作为改进服务质量的参考。

