

上海市浦东新区人民政府周家渡街道办事处

浦周办〔2023〕30号

关于印发《周家渡街道深化基层社会心理服务试点工作方案》的通知

街道各机关内设机构、人民团体、事业单位，各居民区，社区文化中心：

《周家渡街道深化基层社会心理服务试点工作方案》已经街道办事处研究同意，现予印发，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区人民政府周家渡街道办事处

2023年8月2日



周家渡街道办事处办公室

核稿人：张云涯

2023年9月7日印

(共印55份)

周家渡街道深化基层社会心理服务试点工作方案

为进一步深化推进基层社会心理服务工作，贯彻落实市委、区委相关工作会议精神，根据《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》《全国市域社会治理现代化试点工作指引（第二版）》《浦东新区进一步深化基层社会心理服务试点的工作方案》，周家渡街道现就进一步深化辖区基层社会心理服务试点工作，制定如下方案。

一、指导思想

为深入贯彻落实党的二十大精神，习近平总书记“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念要求，进一步打通精神卫生工作体制基层环节，走深走实基层社会心理服务试点工作，实现用“心治”促进基层群众“心安”，坚持“预防为主、防治结合、重点干预、依法管理”原则，加强人文关怀和心理疏导，提升社区人群环境适应能力。积极打造社区综合服务中心、社区卫生服务中心等基层社会心理服务阵地，构建多单位各部门参与的横向联合工作机制，依托专业心理医生、心理咨询专家、心理服务志愿者聚焦社区生活失意、工作失业、心态失衡、行为失态、精神失常等人群，持续开展社会心态预测预警，让潜在服务人群得到心理照顾和情绪疏导，不断提升社会对“心理行为问题”的关注度，维护辖区社会面平稳良好秩序。

二、工作目标

提高基层社会心理服务能力，开展心理健康科普教育及有关宣传活动，实现辖区居民群众心理健康核心知识知晓率达到65%以上，居民心理健康素养水平达到20%；通过制定个性化疏

导方案，特殊人群个性化心理疏导覆盖率达到 70%以上；对 70%以上居家严重精神障碍患者及其家属提供心理疏导服务。在册严重精神障碍患者规范管理率达到 95%以上，居家的严重精神障碍患者综合风险评估及分级分类服务管理覆盖率达到 95%以上，构建人人可及的心理健康服务网络。

三、工作措施

由街道党工委副书记（政法）顾峰赞同志牵头，社区服务办、社区平安办、信访办、社区宣统办、总工会、团工委、妇联、司法所、派出所、社区卫生服务中心等职能部门、社区单位组织实施。

四、职责分工

（一）社区服务办公室

1. 开展心理健康科普宣传及有关活动，加强顶层设计和体系建设，完善相关的制度规定，切实形成信息共享、联防联控、危机干预等工作规范，健全政府、社会、家庭“三位一体”的帮扶体系，开展心理纾解和干预服务。

2. 确定社会组织参与社会心理服务试点项目名录，引导社会组织和支持心理咨询执业人员为公众提供心理健康教育与科普知识宣传，为有需求人群提供心理帮助、心理支持、心理调适等服务，实现居民心理健康核心知识知晓率达到 65%以上，居民心理健康素养水平达到 20%。

3. 结合辖区实际，安排符合心理健康服务要求的场所，设置必要的心理咨询室或工作室，畅通群众心理服务沟通渠道，及时了解和掌握社区居民心理需求。

4. 运用多种力量与技术手段实现线上心理关爱咨询专线全天候服务响应，及时有效为社区居民提供心理援助；线下建立分级分类服务管理制度，落实服务管理措施，同时针对线上咨询出现的异常情况，发布预警信息并会同社区平安办、周家渡派出所、社区卫生服务中心采取积极干预措施，预防和减少极端案（事）件的发生。

5. 针对辖区心理咨询需求，每月、每季度、每半年对咨询情况汇总、归类、总结分析，形成心理服务群体综合风险评估及分级分类服务管理的对策建议。

6. 建立健全标准化的心理稳定性评估系统，定期对社区内的特殊人群进行心理状态评价，并根据评估结果，对特殊人群进行实时心态预警，并通过制定个性化疏导方案，会同社区平安办、司法所实现特殊人群个性化心理疏导覆盖率达到 70% 以上。

7. 对严重精神障碍患者等特殊人群提供心理支持、疏导帮扶、救治救助、关系调试等服务，降低犯罪率。对 70% 以上居家严重精神障碍患者及其家属提供心理疏导服务。在册严重精神障碍患者（除易肇事肇祸精神障碍患者外）规范管理率达到 95% 以上。

8. 会同社区卫生服务中心，对街道相关工作人员开展心理学普及教育和培训，全面提升相关工作人员精神健康随访、危机干预、应急处置的能力。对个案、小组活动定期开展服务督导，持续提高社会心理服务队伍的专业化水平。

（二）社区平安办公室

1. 协同相关职能部门、社区单位制定工作方案。

2. 针对心理咨询中出现的异常情况，配合社区服务办采取积极干预措施，预防和减少极端案（事）件的发生。

3. 管控易肇事肇祸精神障碍患者，实现易肇事肇祸精神障碍患者规范管理率达到 95%以上。

4. 配合社区服务办对重点管控人群加强心理疏导，实现社区戒毒社区康复人员、涉邪人员、易肇事肇祸精神障碍患者的个性化心理疏导覆盖率 70%以上。

（三）信访办公室

结合矛盾纠纷多元化解，为有需求的居民联系社区服务办提供健康教育、心理咨询、心理辅导、情绪疏导、关系调试等服务。

（四）社区宣统文化办公室

组织基层社会心理服务试点工作的社区宣传、舆论引导，促进社区各界人士和群众团体联合服务，依托社区教育、社区文化、社区体育、社区科普、社区志愿者等多种途径实现社区心理服务全媒体宣传。

（五）总工会

在工会职工中积极开展基层社会心理服务试点工作宣传，加强工会职工心理健康问题的关心关爱，配合社区服务办开展有需要职工的心理照顾和情绪疏导，配合社区党建办开展职工心理学知识素养与技能培训。

（六）团工委

在团员青年中积极开展基层社会心理服务试点工作宣传，加强青少年心理健康问题的关心关爱，配合社区服务办开展有

需要青少年的心理照顾和情绪疏导。

（七）妇联

在妇女儿童中积极开展基层社会心理服务试点工作宣传，加强妇女儿童心理健康问题的关心关爱，配合社区服务办开展有需要妇女儿童的心理照顾和情绪疏导。

（八）司法所

1. 加强基层社会心理服务试点工作，开展全过程矛盾纠纷的排查化解，实现促成矛盾纠纷的早发现、早控制、早处置、早化解。

2. 配合社区服务对重点人群加强心理疏导，实现社区矫正人员个性化心理疏导覆盖率 70%以上。

（九）周家渡派出所

1. 针对心理咨询中出现的异常情况，配合社区服务办采取积极干预措施，预防和减少极端案（事）件的发生。

2. 配合社区平安办管控各类风险隐患，有效降低“民转刑、刑转命”案件发生率。

（十）社区卫生服务中心

1. 针对心理咨询中出现的异常情况，配合社区服务办采取积极干预措施，预防和减少极端案（事）件的发生。

2. 配合社区服务办对社会工作相关人员开展心理学普及教育和培训提供人员与课程服务，提升精神健康随访、危机干预、应急处置的能力。

3. 对居家的严重精神障碍患者综合风险评估及分级分类服务，实现管理覆盖率达到 95%以上。

五、实施步骤

自2023年5月至9月底，推进落实社会心理服务试点工作。

（一）组织部署阶段（5月）。结合辖区实际，组织开展调查摸底，细化制定开展试点的具体方案，明确工作目标、具体措施、完成节点等。

（二）全面推进阶段（6月--7月底）。按照工作方案，各司其职、密切配合，集中开展社会心理服务试点工作，力争发现一批、建档一批、救治一批、管控一批，消除影响社会安全稳定的突出问题。

（三）总结提升阶段（8月--9月底）。综合评估试点工作成效，总结试点工作期间形成的切实可行的经验做法，建立健全长效机制。

六、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。辖区各单位、各部门要高度重视试点工作，充分认识加强社会心理服务的重要性、紧迫性。要切实提高政治站位，加强组织领导，严格按照“预防为主、防治结合、重点干预、依法管理”的原则，在深化基层社会心理服务试点工作办公室带领下做好试点工作的组织领导和统筹协调。

（二）完善工作方案，加强试点推进。辖区各单位、各部门要结合工作实际，明确任务、落实责任，切实加强试点的推进和落实。专题研究试点中的重点难点问题，对多部门协同的工作，主动跨前、紧密联动，专项推进，共同落实特殊人员的社会管控与情绪疏导，预防和减少极端案（事）件的发生。

(三) 强化工作合力，加强机制建设。辖区各单位、各部门要通过发挥整体优势和整合效应，建立和完善社会心理服务的合作机制和长效机制，形成试点工作合力，通过情况信息互通，及时会商解决问题，推动试点工作有序开展，以期初步建成“纵向深入、横向覆盖、纾解有效，干预及时”的周家渡街道基层社会心理服务服务体系。

附件：周家渡街道深化基层社会心理服务试点工作任务分解表