投稿邮箱：26772716@qq.com
责任编辑 | 邓昭斯宇 校对 | 卢路



全域协同 风险分级预警

浙江衢州重构未成年人心理健康服务体系

面对未成年人心理健康需求日益多元、风险识别更加复杂的新形势，如何让教育、卫健、民政、公安、妇联、社区等多部门的力量真正联动起来助力青少年健康成长，成为基层治理中的现实课题。在推进未成年人心理健康关爱服务中，浙江省衢州市也曾遇到卡点：部门之间数据分散，容易形成“信息孤岛”；专业资源不少，却缺乏统一调度，存在“供需错位”；关爱活动不少，但个案服务缺少标准流程和全过程跟踪。

为破解这些问题，衢州立足南孔文化底蕴和数字化改革基础，以“健康第一”为理念，构建以“浙心晴”为技术底座、“南孔润心”为工作枢纽、“衢州市基层智治综合应用”为事件中枢、“南孔智慧家”为家庭服务场景的数智“教联体”，推动未成年人心理健康服务由被动处置向主动预防、由单点服务向全程守护转变。

数据融通
风险分级预警

过去，学校掌握心理测评情况，社区了解家庭和生活状态，公安、卫健等部门掌握不同风险信息，但数据之间缺少有效衔接，容易出现“各自知道一点，却难以拼成完整画像”的情况。

衢州以“浙心晴”平台为技术底座，汇集学校心理测评、网格走访、热线咨询、心理门诊等多源信息，形成“一人一画像、一人一档案、一人一评估、一人一预警”。在学校端，实行春秋两季常态筛查；在基层端，依托班主任日常盯人、村社“敲门行动”和多渠道上报开展精准摸排。平台根据风险等级自动生成蓝、黄、红三级预警，其中红色高危个案实行 2 小时内线上线下双报告，并同步联动公安、卫健和属地力量快速处置。

数字化并不是简单把信息搬上网，而是把过去依赖经验的风险识别转化为可研判、可预警、可追踪的治理流程。目前，“浙心晴”已实现对全市 7500 余名困境、留守、流动儿童心理健康全覆盖筛查，累计生成服务测评数据 14580 条，并主动识别需跟踪关注儿童 140 余名，提升了风险早发现、早介入的能力。

枢纽协同
资源精准派单

未成年人心理健康问题往往牵涉家庭、学业、网络、社会交往等多重因素，各地虽有心理教师、咨询师、社工、志愿者等资源，但分散在不同部门和机构，家长不知道“找谁”，基层也不知道“怎么配”。

为此，衢州建立“南孔润心”工作枢纽，承担学校、基层事件源与“浙心晴”专业服务之间的连接中转功能。个案进入枢纽后，按照“1+1+N”模式组建帮扶小组：1 名校领导统筹牵头，1 名心理教师或心理专家承担专业干预，再根据实际需要吸纳班主任、家长、网格员、社工、政法干警等协同参与，做到“一人一策、问题不化解、帮扶不终止”。

在资源供给端，衢州整合教育、卫健、妇联、团委及社会组织力量，建立市县心理专家梯队和专业机构库；在任务流转端，依托基层智治平台实现智能分拨、精准派单，相关单位 1 小时内签收、4 小时内响应，48 小时完成评估、72 小时形成个性化方案，协同效率明显提升。

家庭同样是心理健康服务的重要一环。“南孔智慧家”将家庭教育指导与专业服务资源相衔接，通过智能问答、家庭成长指导等方式回应家长个性化需求，并与“1+1+N”帮扶小组形成协同，让专业支持从学校、社区延伸至家庭日常生活。

闭环干预
关爱全程落地

衢州把心理健康服务全过程纳入“浙心晴”业务系统，从入户评估、方案制定，到谈心、家访、活动参与，再到退出评估、常态随访，要求全过程线上留痕，实现“发现—预警—派单—干预—反馈—退出”的闭环管理。

一次“敲门行动”中，某社区网格员发现一名休学在家的初中生昼夜沉迷手机、拒绝与外界接触，家长束手无策。网格员通过基层智治平台上报后，系统识别为黄色预警，并同步推送至“南孔润心”和“浙心晴”。平台 1 小时内完成派单，48 小时内由签约心理咨询师和属地社工完成入户评估，初步判断为网络成瘾伴中度焦虑。随后，学校心理教师每周开展线上心理辅导，社工组织线下替代活动，网格员持续家访，家长接受家庭教育指导。3 个月后，该名学生情绪趋于稳定，日均上网时间降至 2 小时以内，并开始为复学做准备。

针对不同类型问题，衢州还建立分级干预标准，个体心理咨询、家庭干预、成长陪伴、学业支持、网络成瘾矫正、涉法干预等均明确责任主体、服务频次和基础周期。重点帮扶对象只有在风险彻底解除、连续 3 个月无反弹并经专业评估后，方可退出重点服务；退出后继续跟踪 6 个月，防止问题反复。

从“单点处置”走向“全域守护”，不在于增加多少平台、设置多少流程，而在于把原本分散的责任、数据和资源重新组织起来。目前，衢州市已累计开展团体心理活动 346 场，关爱服务惠及超 1.6 万人次，重点儿童个性化帮扶方案制定率达到 100%，家长满意度保持在 95% 以上。

上海启动九大心理疗愈场景建设，让心理关爱走进日常

健康上海又有创新举措，由上海市卫健委、市爱卫办等九部门联合主办，上海率先在全国启动九大心理疗愈场景建设。10 月 9 日，“浦江－爱－疗愈”上海市民心理疗愈场景建设启动会在徐家汇书院举行。会上，九大心理疗愈场景建设方案正式发布，首批 20 家心理疗愈场景建设单位获颁证书，命名首批 10 位上海市民心理疗愈专家。著名钢琴家孔祥东、著名艺术家王小慧受聘担任“浦江－爱－疗愈”上海市民心理疗愈场景建设推广大使。

当前，心理健康已成为关乎社会和谐与人民福祉的重大议题。2025 年，国家卫生健康委等部门联合印发《关于开展“儿科和精神卫生服务年”行动（2025-2027 年）的通知》，明确要求“推动开展全人群、全生命周期的精神心理服务”。上海市迅速响应，出台《上海市“精神卫生服务年”行动实施方案（2025-2027 年）》，提出打造具有全国影响力的心理健康科普品牌。

在此背景下，“浦江－爱－疗愈”方案应运而生。方案依托国家精神疾病医学中心（上海市精神卫生中心）领衔的全市“1+16”精神卫生专业和心理健康服务网络的专业力量，汇聚医疗机构、场馆单位、社会组织等各方资源，将心理干预的“专业门槛”转化为日常可感的“温暖陪伴”，形成“医院－社区－公共空间”三位一体的心理关爱网络。

“从‘治病’到‘护心’，这是本方案的核心理念。”活动中，上海市医师协会音乐与艺术疗愈专委会主任委员谢斌表示，方案的明确总体目标是 2026 年 -2028 年建设形成覆盖全市 16 个区的疗愈服务网络，累计培训引导员不少于 300 名。同时，方案在多个场景中系统融入中医情志理念，将“上工治未病”“形神合一”等中医智慧贯穿始终。

九大疗愈场景涵盖博物馆、美术馆和艺术馆，图书馆，音乐厅和歌剧院，公园和绿地，体育场馆，电影院，主题乐园，党群服务阵地，以及“慢生活”疗愈驿站。

博物馆、美术馆和艺术馆以“生命叙事与尺度认知”为核心，利用展品的时间纵深感引导参观者进行生命回顾与自我整合，艺术作品则为情绪投射提供安全空间。

图书馆以“阅读疗愈与诗词吟诵”为核心，开展阅读处方与诗词吟诵疗愈工作坊。音乐厅和歌剧院以“音乐治疗与五音疗疾”为核心，由专家参与评估，开具“音乐辅助调理建议”。

公园和绿地以“园艺疗法与五感疗愈”为核心，设置五感疗愈步道和导引功法练习角。体育场馆以“舞动治疗与身心训练”为核心，将八段锦、五禽戏等传统融入“调身、调息、调心”三调合一理念。

电影院以“电影赏析”为核心，由心理治疗师主持观影后的结构化讨论，面向不同人群开发主题疗愈片单。主题乐园以“IP 情感联结与亲子互动”为核心，开设专场活动，促进亲子沟通模式的正向发展。

党群服务阵地以“以公益普惠为导向的日常化心理服务与社区支持网络”为核心，开设“市民舒心驿站”或“身心放松角”等多层次疗愈关爱服务。“慢生活”疗愈驿站以“放慢节奏、回归自我、身心休整”为核心，选址郊区民宿聚集区，开发“周末慢生活”体验。

启动会上，首批 20 家心理疗愈场景建设单位获颁证书，涵盖博物馆、图书馆、公园、体育场馆、党群服务阵地等多种场景类型。

活动中，还命名了首批 10 位心理疗愈专家，涵盖精神医学、中医神志病、音乐治疗、艺术疗愈等领域。这些专家将带团队下沉各场景，在提供专业指导和技术支撑的同时，为各大场景培养和合作一支“带不走”的疗愈专家梯队。著名钢琴家孔祥东、著名旅德跨界艺术家王小慧受聘担任推广大使。

心理健康是健康的重要组成部分，是幸福生活的基础。“心理健康服务不能只停留在医院里、诊室里，更要走进场馆、社区、公园，走进市民的日常生活。”上海市卫健委副主任胡鸿毅指出，本次举措是率先在全国开展的城市级心理疗愈场景系统建设，标志着上海在心理疗愈领域从零散试点走向系统布局，从单一场景走向全域覆盖，为全国超大城市心理健康服务体系建设探路先行。