

如果不开心拨打“12356”

5月1日起,全国统一使用“12356”心理援助热线

“您好,这里是‘12356’心理援助热线,请问有什么可以帮到您?”“我听到您好像在哭,具体发生了什么事情呢?”……

5月8日一早,首都医科大学附属北京安定医院的一间办公室内,热线咨询员张咏熹温柔的声音不断传来。

这是“12356”心理援助热线的办公地之一。根据国家卫生健康委部署,截至2025年5月1日零时前,全国31个省、自治区、直辖市均已开通“12356”心理援助热线。

因为没有4,“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光?如何汇聚各方力量,更好发挥作用?



从接通的一刻起,疗愈就已开始

“您好,‘12356’热线。您不太开心是吗?嗯,可以详细说一说,我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码,由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍,热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前,各地心理热线号码不一,公众知晓率较低。邢若齐说,设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及

性和规范性。

去年底以来,多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前,全国31个省份均已开通“12356”,目前全国共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任魏华林说,去年12月30日“12356”在广州开通后,来电咨询量明显提高。“五一”期间,广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过拨打热线,一些人

在关键时刻“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任金金介绍,截至目前,上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通,处置危机来电246个。金金回忆,一名大学生深夜吞药后致电求助,接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息,联动警方成功救援。

热线让更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日,北京市“12356”心理援助热线开通,

截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作,安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍,求助人群以18岁至45岁为主,咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来的电话。在确保对方安全后,陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始,男孩哭得喘不过气,聊到最后,他答应“会好好调整,明天开始落实这些计划”。

是“创可贴”,但并非“万能药”

对于热线咨询员而言,能为身处困境的人带来一道光,是最有成就感的时刻。但有时,他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机、点击“下线”,看着记录的关键词时,咨询员小莹(化名)会陷入沉思。“有时一通电话下来,感觉并没帮到来电者什么;有时直到最后,才更能体验到来电者的感受;有时因为生活体验不足,无法给出更好回应……”

不少受访者提到,一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能

——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”,而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。

“要么占线,要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上,一些人反映,心情最急迫时,热线却难以拨通。

今年1至4月,上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班,但面对骤增的呼入量,相应支持与人员配置尚未跟

上。”金金说,不排除部分来电为无效或骚扰内容,所以也呼吁大家,把热线留给更需要的人。

邢若齐也坦言,除每通电话占用时间较长外,接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接,人力物力财力有限。

记者了解到,不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量,但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例,

接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成,除日常接诊外,还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟,往往点的外卖都凉了,也顾不上吃。“下热线班后,都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话,下班后要睡一整天。”心理治疗师杨腾斐说,咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周的实操培训,并进行考核。高压工作导致流动率高,“夜班多是年轻人,老同志扛不住”。

“24小时,总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后,如何提升服务质量?

邢若齐介绍,热线投入使用后,各地卫生健康行政部门将根据需要及时增设坐席数量,加强专业人员队伍建设配备,提高接听率和服务质量。未来,将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求,建设信息化平台。

上海心理援助热线计划从两方面提升服务:一是增加坐席,白班从5个增至6个,大夜班也在逐步扩充中;

二是推动与公安、急救、其他热线的“一键转接”机制,破解异地报警、困难个案转介等难题。多地也结合实际设置了一定时间的过渡期,确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为,热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持,但仅仅“看见”远远不够,仍需更多制度举措,让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”,从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

去年12月,国家卫生健

康委在医政司新设置了心理健康与精神卫生处,指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家,全国精神科执业医师注册医生7万多人,是10年前的两倍多。

金金希望能加强对热线的专项财政与编制配备,探索更灵活的人员聘用方式,比如探索专职与志愿力量融合的方式,“中坚力量专职化,外围服务社会化,才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说:“每月的心理沙龙就像‘疫苗’,能帮我们消化负面情绪。”此外,现有技术难以精准过滤骚扰信息,要对不良呼入行为加以规范引导,保障更多真正有需要的人呼入。

“无论现在多么不开心,你要相信,困难终究会过去,未来会更好。”咨询员们深知热线存在的意义:“无人可诉说的时候,这边永远有个电话,随时可以拨打。”

据新华社

我国合成一次性降解5种有机污染物新菌株

记者从中国科学院深圳先进技术研究院了解到,该院与上海交通大学科研团队合作,人工合成了一种可以一次性降解5种有机污染物的新型工程菌株,并在工业废水样本中验证了这种菌株对高盐废水中复合污染物的高效降解能力。

科研人员利用合成生物技术,让细菌拥有了多种污染物的分解能力,可实现联苯、苯酚、萘、二苯并呋喃、甲苯五种典型芳香类有机污染物的同时降解。

科研人员在实验验证中发现,这种新型工程菌株在48小时内对5种目标污染物的去除率均超60%,其中对联苯实现100%完全降解,对甲苯、二苯并呋喃等复杂污染物降解率近90%。

研究负责人、中国科学院深圳先进技术研究院客座研究员戴俊彪表示,未来,这种新型工程菌株有望在海上溢油污染治理、工业场地修复、微塑料生物降解等生态环保领域发挥作用。

据新华社

首个“风光火储一体化”外送特高压工程投产

国家电网8日在济南、兰州同时宣布,陇东-山东±800千伏特高压直流工程竣工投产,标志着我国首个“风光火储一体化”大型综合能源基地外送工程建成投运。这条特高压输送的电能超一半是风能、光伏、储能等纯绿色电能。

作为我国首个“风光火储一体化”大型综合能源基地的外送工程,配套电源装机1450万千瓦,其中新能源1050万千瓦。在主要电源点中国华能陇东能源基地,还建有全球规模最大、能耗最低的燃煤电厂碳捕集工程,被誉为“碳捕快”,每年可捕集二氧化碳达150万吨,相当于处理了60万辆汽车一年的碳排放量。

据新华社

有条件的二级及以上医院要设老年医学科

记者8日从国家卫生健康委获悉,近日印发的《老年医学科建设与管理指南(2025年版)》明确要求有条件的二级及以上综合医院要开设老年医学科,并细化科室设置、人员配备、服务模式等标准。

根据新版指南,老年医学科应当设置门诊诊室、病房、综合评估室。三级综合医院老年医学科住院床位数不少于20张,二级综合医院不少于10张。同时,应当配置基本抢救设备,包括气管插管设备、简易呼吸器、心电监护仪、心脏除颤仪等。鼓励医院设置辅助洗浴设备、电动护理床、自主转运装置、肠内营养液输注泵、康复训练设备等。

在人员配备方面,老年医学科每张病床应当配备医师不少于0.3名,配备护士不少于0.6名。老年医学科医师配置应当确保落实三级查房制度。鼓励医院配备康复治疗师、营养师、心理治疗师、临床药师等人员。

据新华社