



## 一条热线 守护心灵

本报记者 张琦 常俊伟 通讯员 田新领

“当时，我感觉快要撑不下去了，是热线那头的老师一直听我倾诉，帮我找到了求助的勇气。”回忆起几个月前的那通电话，22岁的大学生小林仍心怀感激。

学业压力、人际关系困扰曾让小林陷入情绪低谷。他尝试拨通了河南省“12356”心理援助热线。经过咨询师耐心疏导和多次回访，小林的情绪逐渐平稳，并主动走进了学校的心理咨询室。

在河南，这条于2025年1月开通的热线，正成为越来越多陷入心理困境中的人们“的第一声求助”。截至2025年年底，“12356”心理援助热线工作人员已接听超4.7万人次来电，成功帮助了超1700个有心理危机的求助者，成为构筑社会心理防线的关键力量。

**织就全省心理援助热线“一张网”**

面对公众日益增长的心理健康需求，河南省委、省政府将建设统一、规范的心理援助热线列为重要民生工程。在河南省卫生健康委的直接领导下，“12356”心理援助热线以“公益、专业、保密、及时”为宗旨，开启了快速建设之路。

“我们的目标是用最短时间，构建一个覆盖全省、响应迅速、专业规范的服务网络。”河南省“12356”心理援助热线省级负责人张清清介绍。从1月到3月，短短3个月内，一条省级热线与17条地市级热线相继开通，共同构成了全省心理援助的骨干体系。

省级热线依托河南省精神病医院的专业力量，负责制定标准、培训人员、技术兜底和质控督导；各地市热线则依托当地精神卫生医疗机构（南阳市依托南阳市未成年人服务中心），确保服务触角延伸至基层。

全省135名热线工作人员组成了核心团队，他们中不仅有精神科医生、心理治疗师，还有心理咨询师和精神科护士。“严格的资质准入和持续培训是热线的生命线。”张清清强调。2025年，他们组织骨干参加了国家级培训，并举办了多轮全省性理论与见习培训，显著提升了工作人员危机识别与干预能力。

**标准化危机干预解决青少年情感困扰**

海量来电数据，清晰勾勒出公众的心理关切与热线的实际效能。2025年，河南省“12356”心理援助热线总接听量达47517人次，接通率保持在76.1%以上。

数据分析显示，12岁~30岁的青少年及青年群体是来电主力军，合计占比达32%。“这提醒我们，必须加强对青少年心理健康问题的关注。”省级“12356”心理援助热线工作人员张磊说，在来电咨询问题中，婚姻家庭关系问题（占20%）和精神心理问题（占18%）位列前两位，信息咨询类问题（占14%）紧随其后，反映出情感支持与专业信息获取是民众的核心需求。

冰冷的数字背后，是无数次温暖的对话和关键的生命救援。“12356”心理援助热线建立了标准化的危机评估与分级干预流程。对于高危来电，系统会启动紧急预案。“我曾接到一个电话，一个13岁的孩子绝望地说他正站在楼顶，下一步就要了解生命。”资深心理咨询师员郑峰回忆说，这个孩子因为学业困扰和家庭争吵，一时想不开，她一边进行共情式倾听和情绪稳定化干预，一边启动联动机制，最终协同警方找到了这个孩子，使其转危为安。

2025年，河南省“12356”心理援助热线共成功干预有心理危机的来电1779例，通过有效联动解除了177人次的正在或者马上实施自我伤害的极高危心理状态。

**数智赋能让心理救援迈向“智慧一体化”**

开局良好，但步伐未歇。面对未来更大的服务需求，河南省“12356”心理援助热线已规划好升级路径。

技术赋能是下一步工作的重点。目前，省级中心平台已建成，并完成了与洛阳市、新乡市等5个地市平台的对接，实现了数据可视化。“2026年，我们计划打造省级智慧一体化平台。”河南省心理咨询中心副主任张三强描绘了蓝图：那将是一个集全省数据统一分析、座席统一调配、质控统一管理、危机统一协同处置于一体的“智慧大脑”。此举旨在解决部分地市在技术、人力上的瓶颈，降低运营成本，让各地能专注于服务本身，从而整体提升全省“12356”心理援助热线的服务效能与应急响应速度。

同时，扩大热线知晓度、深化多部门联动机制也将同步推进。“心理危机干预往往需要医疗、公安、社区、家庭等多方合力。”河南省卫生健康委相关负责人说，河南将持续推动跨部门信息共享与协同响应，让这条“生命线”织入更密的社会安全网，通过更广泛的宣传，让“12356”这个号码，成为更多人需要时，敢于拨打、能够接通、切实有效的信任之选。

记者在现场

## 明确任务 聚焦重点 开创卫生健康事业高质量发展新局面

### 洛阳市

**本报讯**（记者刘永胜 通讯员张雨萌）1月28日，洛阳市卫生健康委召开全市卫生健康工作会议，围绕总体要求和目标任务，要求2026年洛阳市卫生健康系统着力抓好加强党建引领基层

高效能治理、深化以公益性为导向的公立医院改革、持续提升医疗服务能力、深入实施医疗卫生强基工程、筑牢公共卫生安全防线、推进中医药强市建设、优化重点人群健康服务、更好统筹发展与安

全等8个方面的重点工作。

“8个重点”量化细化，精准务实。洛阳市要求，一是二级以上公立医院科室主任担任党支部书记比例逐步提升，培育打造6家党建示范医院、

30个标杆党支部。二是在市属公立医院和县域医共体牵头医院设立医改中心，加强公益性改革、运营管理、质量安全和医改监测评价“一体化管理”。三是2个国家区域医疗中心和市妇幼保健院将持续深化与输出医院合作，推进项目医院和输出医院同质化发展。四是力争新创5

个~10个省级、20个市级临床重点专科，探索开展5个市级特色专科（含妇幼特色门诊）和5个市级专病诊疗中心评审。五是推进洛阳市第五人民医院、东方人民医院改扩建项目前期工作；争取洛阳市第一人民医院等病房改造提升。六是支持洛阳正骨医院建设省

级中医类医学中心。七是持续推进9个国家中医优势专科、1个中医旗舰科室建设，推进国家“两专科一中心”建设项目全覆盖。八是二级以上综合医院设置老年医学科比例达到100%，持续开展老年健康“六健”服务和“健康敲门”行动，提供服务不少于2万人。

### 焦作市

**本报讯** 1月28日，焦作市卫生健康委召开2026年卫生工作会议，系统回顾“十四五”时期发展成效，安排部署2026年重点工作任务。

焦作市要求，2026年要围绕10项重点工作，推进卫生健康事业和人口高质量发展，实现“十五五”良好开局。一是坚持指标导向，推动争先创优。要高度重视指标争创，科学合理设定目标，善用指标破局开路。二是坚持项目为王，抢抓政策机遇。精准把握政策导向，提前谋划储备，提前做好项目谋划、可行性研究、初步设计等前期工

作。三是坚持医改驱动，优化资源配置。强化“三医”协同发展和治理，纵深推进城市医疗集团建设。四是坚持做强医疗，提升服务能力。打造区域医疗新高地，提升3个省级区域医疗中心内涵建设，推进新布局的7个市级区域医疗中心建设，争取成功创建3个省级临床重点专科和5个县级特色专科。高质量推进名医聚“焦”工程，实现更多医院更多学科与知名专家团队开展合作。持续提升医疗服务质量。五是坚持强基固本，织密健康防线。提升基层医疗卫生服务，高质量完成3

家县域医疗卫生次中心建设任务，力争新创建3所~5所“五个100”实践样板，推动118所基层医疗卫生机构各建成1个特色科室。强化传染病监测防控，推动医防协同融合。六是坚持协同发展，促进中医药振兴。推进项目引领示范，推进产业驱动创新，推进智慧融合发展，推进中医药文化传播。七是坚持民生至上，优化健康服务。优化生育托育服务，优化二级以上医院、乡村两级妇幼保健服务能力建设标准，30%以上助产机构建成生育友好医院，45%以上提供儿童医疗保健服务的

医疗机构建成儿童友好医院。完善老年健康服务体系，二级以上公立综合性医院设置老年医学科比例达到100%，规范化建设比例达到60%以上。扎实做好省市民生实事。八是坚持控本增效，强化运营管理。加快医院债务化解，强化医疗费用监控，提升医保基金使用效能。九是坚持标本兼治，防范化解医患纠纷。强化源头治理，强化问题化解，强化舆情处置，强化治理成效。十是坚持党建引领，凝聚干事合力。全面加强党的领导、夯实基层基础、促进党建业务融合，深化党风廉政建设，为卫生健康事业高质量发展提供坚强政治保障。

（王正勋 侯林峰）

### 鹤壁市

**本报讯**（记者王平 通讯员张 鑫）1月28日，鹤壁市2026年卫生健康工作会议召开，系统总结2025年及“十四五”时期卫生健康工作，安排部署2026年重点工作任务。

鹤壁市要求，2026年，要坚持提质控本增效和“五提升四稳定两减少”政策取向，聚焦“1+2+4+N”目标任务体系，围绕“高质量发展、高效能治理、群众满意度”三大维度，实施“十大行动”，推动全市卫生健康事业

持续保持“稳中有升、稳中向好、稳中向优”态势，重点在10个方面精准发力：一是加强党建引领高效能治理。全面加强党的领导，深入推进基层党组织建设，持续强化作风建设，深化法治和诚信建设。二是深入实施医疗卫生强基工程。完善基层服务体系，深化县域一体化服务。三是深化以公益性为导向的公立医院改革。落实公立医院重点改革任务，强化“三医”协同发展和治理，着力推

动医改走深走实。四是持续提升公共卫生服务水平。强化传染病联防联控，推动医防协同融合，加强应急救治能力建设，加强慢性病防治，保障职业健康，提升健康鹤壁行动质效。五是加快构建优质高效医疗服务体系。推进省级区域医疗中心达标提质，提升专科建设水平，完善质控体系，推进项目建设。六是练就鹤壁中医药高质量发展新蓝图。筑牢医疗服务高地，打造科技创新

高地，建设产业发展高地，构筑人才集聚高地，擦亮文化传承高地。七是一体推进医学教育科技人才发展。开展科研攻关，深化医教协同，强化人才队伍建设。八是优化完善重点人群健康服务。建设生育友好型社会，健全妇幼健康服务体系，完善老年健康服务。九是大力发展卫生健康新质生产力。构建数智创新体系，做好招商引资。十是科学统筹发展和安全。防范化解医院经济运行风险，守牢安全生产底线，强化实验室监管，做好舆情监测引导。

贯彻落实  
全省卫生健康工作会精神

1月29日，在南阳市第一人民医院，助产士在为有需要的产妇编麻花辫。为了帮助产妇更舒适地迎接宝宝的出生，助产士一边为其编麻花辫，一边聊家常、讲分娩注意事项，分享呼吸技巧、产后护理知识等，舒缓产妇的紧张心理，也让产妇对分娩有了更清晰的认知。该院遵循“以孕产妇为中心”的服务理念，推出的这一服务，受到越来越多产妇的喜爱和赞扬。

乔晓娜 王琳/摄

### 今日导读

“小房子”承载“大健康” 2版  
哮喘发作时如何自救 5版  
耦合剂的作用和常见误区 6版