

编织宁波心理健康防护网

陈敏
赖思嘉
徐芷菲
文摄

在快节奏的现代都市生活中，心理健康已成为衡量城市文明的重要标尺。宁波大学附属康宁医院（以下简称康宁医院）凭借近40年专业积淀，构建起“预防-干预-康复”全链条服务体系，从全省首家心理门诊到覆盖全域的“1+10”服务网络，从医教协同创新到AI数字平台，让心理健康服务从医院走向社区、从线下延伸云端。今天，让我们来解读这座城市的“心灵守护工程”，探寻宁波如何用专业与温情编织心理健康防护网，展现现代化都市应有的温度与担当。

直面挑战：心理健康问题呈现新特征

近年来，心理健康问题正以惊人的速度渗透到各个社会群体中。世界卫生组织数据显示，全球抑郁症患者在过去十年间增长了18%，焦虑障碍患者增加了25%。在中国，心理健康问题的发生率也呈现持续上升趋势，特别是在职场人群、青少年群体和老年人中表现尤为突出。

张先生是宁波一家科技公司的项目经理，因公司开展新项目，他连续三个月每天加班到深夜，逐渐出现失眠、心悸症状。更让同事们吃惊的是，原本温文尔雅的他居然变得动不动就发怒，在部门会议上，他几次情绪失控，当场与同事发生争执。在公司的帮助下，张先生来到宁波大学附属康宁医院心理健康服务中心，评估显示，张先生处于职业倦怠状态。

而几乎在同时，产后返岗的李女士正面临前所未有的迷茫。哺乳期身体不适，为给孩子哺乳，每天家里、单位两头跑，因为不同的育儿理念与婆婆发生矛盾，巨大的工作压力更是压得她喘不过气来。一向精干的李女士开始无所适从，几次在工作上发生低级错误。走进宁波大学附属康宁医院心理健康服务中心时，她已近乎崩溃。心理测评显示，李女士的焦虑指数已达到警戒值。

随着心理健康问题凸显，公众对心理

健康服务的需求开始激增。据宁波大学附属康宁医院心理健康服务中心统计，该中心每年接待的心理咨询来访者逐年递增，心理咨询人次已从2020年的1万余人次，增至2024年的1.8万余人次。

从临床看，不同年龄、职业、社会阶层的人群对心理健康服务的需求呈现出多元化的特点。青少年群体主要面临学业压力、亲子关系、同伴关系等问题；成年人群体则更多地受到职场压力、婚姻家庭矛盾、职业发展困惑等困扰；老年人群体可能因退休后的生活适应、孤独感、身体健康状况等产生心理问题。此外，不同职业群体的需求也有所不同，如职场人士可能更关注职业倦怠、人际关系处理等问题；创业者可能面临更大的心理压力，需要应对创业风险、决策压力等。这种多元化的需求，要求心理健康服务能够提供更加个性化、专业化的解决方案。

记者还在采访中了解到，市民对心理健康服务的认知正从“情感倾诉”转向“专业治疗”，对服务质量和效果有了更理性的期待。如何辨别心理咨询师的专业性，确保咨询服务的有效性和安全性，成为市民普遍关心的问题。因此，建立行业标准和监管机制，提高从业人员的职业素养和职业道德是当务之急。

创新实践：三大服务体系构筑心灵防线

心理健康挑战日益凸显，公众对心理健康服务的需求多元化，如何更好地护航市民心理健康？宁波大学附属康宁医院推出了三大创新模式，构建全方位、多层次的心理健康防护网络。

医教协同，织密青少年心理防护网。

青少年心理健康问题已成为不容忽视的社会议题。中国科学院心理研究所发布的报告显示，2022年我国青少年抑郁症状检出率为24.6%，其中重度抑郁7.4%。为保护广大青少年心理健康，康宁医院联合宁波市教育局创新推出“四三二”心理健康服务模式，构建全方位防护网。

“四项”机制：信息共享，打通医校数据壁垒；复核筛查，专家二次评估高危学生；综合干预，定制个性化方案；进阶培养，医教跟岗带教，提升教师专业能力。

“三”端联动：家庭端，家长课堂提升监护能力；学校端，优化心理课程与预警；医院端，开通绿色诊疗通道。

“二”条通道：快速诊疗通道，实现学生就诊“挂号-评估-治疗”全流程提速；危机干预通道，心理危机干预队伍

第一时间入校干预。

小学四年级学生小林突然变得沉默寡言，上课注意力不集中，作业拖拉，甚至逃课。班主任老师通过医教合作平台申请绿色通道服务，小林被确诊为轻度抑郁。医院、学校和家庭三方协同，对小林开展定期咨询、课堂行为观察和家庭环境调整等综合干预，三个月后小林情绪和学习明显改善。

该模式实现了从被动应对到主动预防的转变，为青少年心理健康提供了有力保障。与此同时，康宁医院还建立了覆盖全市的“1+10”心理健康服务体系（1个市级指导中心+10个区县分中心），并组建由百余名专业人员构成的诊疗团队，全面贯通青少年心理问题的预防、诊疗和随访全流程服务。

企业护航，员工心理援助计划（EAP）服务助力职场健康。

康宁医院创新开展员工心理援助（EAP）服务，三年来服务规模持续扩大。2024年，服务单位突破百家，开展线上线下讲座培训及团体心理辅导160场次，服务超万人次，心理危机干预、心

理体检等服务量均实现大幅增长。与2023年相比，服务人次和合作单位数量均翻倍。

康宁医院聚焦不同的行业特点，创新推出“三+”服务模式（健康体检+评估性访谈、心理健康讲座+心理咨询、心理危机干预+绿色通道），提供从预防到诊疗的全链条心理健康服务。医院通过调研，为本地交通运输集团定制个性化服务方案，量身定制心理健康志愿者服务团队培训课程、员工心理体检套餐等项目。联合宁波大学开展心理普查课题研究，完成新生症状自评量表常模制定，以提高学生心理普查的敏锐度和精准度。与党政机关合作成立干部心理保健专班，构建心理健康支持体系，打造党政机关心理健康样板项目。

与此同时，康宁医院心理健康服务中心面向合作单位开通专属心理热线，组织专家进企业、进校园，建立社区心理健康服务网络。

目前，EAP服务已覆盖制造、教育、公共服务等多个领域，年服务企业员工上万人次，成为企业心理健康管理

的重要支撑。

数字赋能，打造云端服务新生态。

早在2010年，康宁医院就开设了宁波市“阳光心理援助热线（0574-81859666）”，现已接入12356，24小时为需要心理援助的市民提供专业心理支持服务。2021年起热线采用信息化管理系统，能自动识别来电地区、反复来电等情况，并与公安系统保持联动，高危来电时，在不挂断电话的情况下实现一键报警。据统计，热线共为6万多人排忧解难，成为宁波心理健康服务的重要数字阵地。

2021年，康宁医院依托大数据平台，创新打造“甬心坊”，构建“一平台六中心”线上心理服务体系。“一平台”指社会心理服务体系大数据展示平台，而“六中心”分别指心理健康科普中心、心理评估咨询中心、心理热线援助中心、专属人群关爱中心、心理人才服务中心、社会心理管理中心。前四个中心面向公众开放，公众通过该平台可以获取专业心理健康科普知识，进行免费心理评估；一键拨号宁波市阳光心理援助热线，还有一些正念冥想、放松训练、心理培训等信息和资源服务内容。

“甬心坊”采用“美团店”模式，目前已有7家本地心理咨询机构和医院成功入驻，累计开展心理咨询评估20余万人次，开展心理咨询5万余人次。

从“治已病”到“防未病”

一方面，心理健康服务需求日益增长；另一方面，心理医疗资源分布不均、社会认知不足、行业规范化程度不足，使得心理健康问题成为影响社会发展的公共卫生挑战。如何改变这一现状？记者在采访中了解到，康宁医院将继续深化创新之路，重点推出三大举措。

数字升级，研发“心医生”AI平台。

中心将积极探索数字化解决方案，研发“心医生”数字咨询师平台。该平台依托自然语言处理、机器学习等人工智能技术，可模拟心理咨询师的沟通逻辑，通过开放式提问、共情回应等技术，引导用户表达情绪困扰（如各种压力、人际冲突等），提供心理疏导（如自我觉察、认知重构等）。并根据用户的咨询情况，智能推荐相关的心理健康资源和线下服务，满足多元化需求。可为轻度心理问题人群提供全天候、智能化、阶梯式的心理健康服务，

以有效弥补传统服务模式的短板，有望成为宁波市全链条心理服务体系的重要补充。

科普创新，构建“1+N”传播矩阵。

康宁医院心理健康服务中心将以“提质扩面、创新突破”为核心，锚定三大方向继续深化市民心理健康服务，进一步扩大“1+10”心理健康服务体系，计划开发更多针对性强、形式多样的科普项目，如针对不同年龄段的心理健康课程、互动心理游戏等，让心理健康知识走进更多社区、校园、家庭等场景。同时，加强市级与区（县、市）心理健康服务中心的联动，实现资源共享、优势互补，形成更强大的科普合力。还将利用新媒体平台，拓展科普渠道，通过直播、短视频等形式，让科普内容更生动、更易接受，提高市民的参与度。

协同共治，建立“多维联动”机制。整合教育、工会、妇联、街道等多

部门资源，构建协同联动的综合帮扶与干预体系。教育部门可依托学校心理辅导网络，重点关注青少年群体心理需求；工会聚焦职场人士，提供压力管理与情绪疏导服务；妇联针对女性群体，开展家庭关系调适与心理支持；街道则扎根社区，关注社区内重点家庭户，实现早发现、早介入。此外，建立定期督导机制，针对反复出现的抑郁焦虑、家庭矛盾引发的心理问题等疑难案例，组织多学科专家深入研讨，量身定制干预方案，不断优化服务流程，确保干预措施精准有效，切实筑牢市民心理健康防线。

“在每一个迷茫时刻，点亮希望的明灯。我们希望每个市民在需要时都能获得专业帮助。”康宁医院心理健康服务中心主任韩盼盼表示，随着这些计划的实施，宁波的心理健康服务将从被动应对转向主动预防，从碎片化走向系统化，为全国提供可复制的经验。



来自学校的心理委员在参加团体心理辅导培训。



①宁波大学附属康宁医院心理健康服务中心。

②心理咨询现场。

③12356心理热线接听中。