

## 24小时不打烊

13年累计服务8万余人次

# “拨一拨我就乐乐乐” 守护市民心灵健康

这条热线一年365天、一天24小时无休,无论求助者何时来电,总有专业的心理咨询师在电话那头温暖守候;通过倾听、沟通和共情帮助来电者,为他们在最艰难的时刻送上一束光……宁波市康宁医院,有一条阳光心理援助热线,电话号码81859666,正是“拨一拨我就乐乐乐”的谐音。热线开通13年来,已累计服务8万多人,帮助不少求助者重新燃起对生命的希望。

## 90分钟转诊绿色通道 心衰老人转危为安

几天前,家住慈城镇黄山村的徐先生,将一面写着“医德高尚医术精 关爱病人暖人心”的锦旗,送到慈城镇中心卫生院乍山服务站,感谢家庭医生汪为华准确的诊断和及时的转诊,把他的母亲从“鬼门关”拉了回来。

前些日子,家住黄山村的朱老太突然感到胸口闷、心跳快、头晕,儿子徐先生立即陪同母亲,到乍山服务站找到家庭医生汪为华。

“胸闷”“头晕”,汪医生听到这两个词,瞬间警惕起来,不敢耽搁片刻,一边安慰老人,一边立即为她做了体格检查:血压、心率基本正常,但血氧饱和度仅80%(正常人一般为95%以上)。

朱老太是汪为华多年的签约患者,汪医生深知她的身体情况。他详细向家属询问了朱老太发病的具体情况,并结合既往病史和身体检查,判断极有可能是急性心力衰竭。

“老人患有高血压、糖尿病,现在的血压正常,还出现胸口闷的症状,情况比较危险。”汪医生向徐先生解释,并建议立即将老人转诊到大医院。

徐先生一听,皱起了眉头,面露难色:“会不会很麻烦?”汪医生见状立即拨通了医共体总院第九医院专家的电话。短暂通话后,救治的绿色转诊通道就开启了。

从乍山服务站到第九医院的住院病区,整个转诊时间仅90分钟。朱老太一到医院,前期准备工作早已就绪,老人得到了及时有效的治疗。

“我妈命悬一线,全靠汪医师及时发现,还帮我们转去大医院,否则后果不敢想。”徐先生感动地表示,如果不是家庭医生与医共体双向转诊的1+1>2的效应,老人也无法在第一时得到救治。

记者 程鑫 通讯员 史俐俐 文/摄



家庭医生汪为华在坐诊中。

## 2 每天24小时值守 开通了“一键报警”机制

“我们这条热线开通之初是白天服务,后来因为有些求助者会在深夜打来电话,我们从几年前开始了24小时服务,在来电最多的早上8点到下午2点时段,我们安排了2位咨询师在岗。”宁波市康宁医院公共卫生部主任杨红英介绍,有些市民不愿意主动求助心理医生,而心理热线可以让求助者没有顾忌地倾诉自己的心声,因此这条热线受到不少市民的欢迎。

为了帮助求助者,心理热线招募了120位持证心理咨询师,其中三分之一是来自宁波市康宁医院的医务人员,其他志愿者则向社会招募。为了保证接听质量,医院在招募时严格把关,上岗前组织开展岗前培训,每季度组织业务学习及案例督导;签订伦理协议,对热线的接听案例保守秘密;同时制定统一的热线接听操作手册,规范高危来电的接听流程等;康宁医院还组建市级心理救援队,在危机来电和高危来电时给予咨询师志愿者技术指导,提高他们的服务水平。

“热线开通13年来,已累计接听求助来电8万多人,累计通话时间超过1万小时。”杨红英介绍,在成年人的求助中,情绪问题、工作问题和家庭问题最多,而未成年人的求助主要有情绪问题、学习困难以及亲子关系问题。在6月中高考集中的时候,来自初三、高三学生和家长的求助明显增加,一周就有八九例。

如今,未成年人的心理问题高发,为了在危急时刻发挥作用,挽救更多未成年人,阳光心理援助热线开通了“一键报警”机制。该机制的开通使得接线的咨询师可以在不挂断电话的情况下,把相关信息推送给公安报警平台,同时也运用专业的方式进行心理干预和劝解。据统计,近3年来,阳光心理援助热线的志愿者已成功帮助62名未成年人度过危险时刻。

记者 孙美星 文/摄



专业心理咨询师正在接听求助电话。

## 1 一通“心灵抚慰”后 大洋彼岸的女孩承诺不做傻事

“阳光心理援助热线吗,我,我很难过……”不久前,一通来自海外的求助电话响起,电话那头传来一个女孩焦急的声音。阳光心理援助热线的咨询师接通电话后了解到,这位宁波女孩正在常青藤名校就读,在很有名的公司实习,看似光鲜的人生背后,却有不为人知的伤痛。因为多年来背负网暴压力,女孩患上了抑郁症,拨通这个电话时女孩正欲轻生,那阵阵悲伤的啜泣声,让电话那头的咨询师倍感担忧。

“你能打来电话,就说明你内心有力量,你别着急,先离开危险的地方,或许我可以帮助你……”在咨询师温柔又坚定的抚慰声中,女孩的情绪慢慢平复。通过共情和倾听,在咨询师循循善诱下,女孩通过电话宣泄了压抑在心头已久的负面情绪,半个小时过后,女孩终于放下了轻生的念头,承诺不做傻事。

2010年8月,宁波市阳光心理援助热线开通,面向所有有心理咨询或援助需求的市民开放。如今,通过这条心理援助热线来前求助的人群中除了成年人,还有相当比例的未成年人。

“我最近总看到自己鼻子的阴影,老是集中不了精力,会分心……”6月初,一位即将参加高考的高三学生打来求助电话,他自述在家复习半个月了,一直会有这样的情况,而类似的情况在中考时也出现过。通过交流,咨询师感觉到这是一位出现考前焦虑的孩子,通过认真倾听、共情来电者,咨询师先安抚了对方的情绪,然后再使用放松训练技术,成功帮助这位来电的考生得到放松。最后,咨询师还教会孩子一些在家进行自我放松的方法。

## 拍卖公告栏

刊登热线:

13884469746 姚

另外承接《宁波晚报》政府类、企业类、招聘等公告, 欢迎垂询!

## 土石方拍卖公告

受委托,本公司将于2023年7月19日10:00整在中国拍卖行业协会网络拍卖平台(<https://paiwai.cas123.org.cn>,以下简称中拍平台)举行公开拍卖会。

一、拍卖标的:位于宁波市鄞州区瞻岐镇岷一村四北缸窰赤岩门修复过程中产生的土石方一批,约55488立方,起拍价95元/立方,保证金50万元。

二、标的展示时间:2023年7月17日-18日(工作时间)。

三、报名方式:竞买人保证金须于2023年7月18日16:30前支付至(开户行:农业银行宁波鄞州分行;账号:39402001040042154;户名:宁波市鄞州区产权服务中心有限公司),并于2023年7月18日17:30前由竞买人自行在中拍平台完成网上报名手续。

四、竞买人资格:宁波大庄范围内具有建筑材料销售或建筑材料加工或建筑施工经营资质的企业。

五、联系电话、地址:

(0574)89011197(宁波市鄞州区产权服务中心有限公司)

鄞州区范江岸567号5041室

(0574)88276919 1377711925(宁波红石拍卖有限公司)

鄞州区前街北路750号 未尽事宜详见拍卖会专场资料

宁波市鄞州区产权服务中心有限公司

宁波红石拍卖有限公司