

# 株洲市三医院： 织密“心灵守护网”，让精神卫生服务触手可及

株洲日报全媒体记者 郭亮 通讯员 李鹏

今天是2025年10月10日，第34个世界精神卫生日，当“人人享有心理健康服务”这一全球主题照进现实，这座湘江之畔的工业重镇，正以其坚实而温暖的行动，给出一份掷地有声的答卷。

近年来，在株洲市卫健委的坚强领导与统筹下，作为全市精神卫生工作的核心力量，株洲市三医院（株洲市精神卫生中心）不仅承担着繁重的临床诊疗任务，更通过其管理和实施的株洲市精神卫生防治管理办公室（以下简称“株洲市精防办”），牵头织就了一张覆盖城乡、联结多方、从被动管理迈向主动服务的精防卫生服务网络，为万千市民守护着心灵的绿洲。

## 1. 织网——从单点到联盟，服务体系的“立体化”构建

精神卫生工作是一项复杂的系统工程，单打独斗难成体系。株洲市精防办负责人回忆起两年前的情景，不无感慨：“过去多是通过微信、QQ等线上方式指导，隔着冰冷的屏幕，总感觉施展不开手脚，难以精准把握基层的实际需求，仿佛总有一层无形的屏障阻隔高效协作。”

真正的质变发生在2025年5月15日，一个值得被株洲精神卫生事业铭记的日子——由株洲市三医院牵头，联合湖南师范大学附属湘东医院、醴陵市精神病医院、攸县精神病医院、茶陵县精神病医院，共同成立了“株洲市精神卫生专科联盟”。这意味着，一个标准化的转诊机制、一个常态化的技术协作体系已然落地，我市的精神卫生服务工作也从过去的“各自为战”，历史性地迈入了“区域协同”的新阶段。

“联盟的意义，在于将市三医院的专家资源‘活水’精准引向基层，同时确保基层的疑难重症患者上转的通道更加顺畅。”该负责人介绍。通过联盟平台，株洲市三医院的资深专

家可以定期到基层医院开展坐诊、查房、教学查房等活动，手把手指导基层医生提升诊疗水平；而基层医院则能将疑难重症患者及时转诊至上级医院，享受更专业的诊疗服务，有效避免了患者盲目就医或延误治疗的情况，让患者在家门口就能享受到更优质、更便捷的精神卫生服务。

这张“网”的经纬，还在不断延伸。在专科联盟之外，医联体建设也在同步深化。2024年，株洲市三医院管理的精防办已与攸县网岭中心卫生院、炎陵县中医医院等4家基层医疗机构签订医联体协议。进入2025年，这张网络再度外扩，又先后与株洲市人民医院等4家医疗机构签订协议，持续深化分级诊疗，让专业的精神卫生服务离百姓越来越近。

如今，从市级三甲医院到县级精神病院，再到乡镇卫生院，一条条清晰的服务链条正在形成，患者可以根据病情轻重缓急，在不同层级的医疗机构间得到精准对接的治疗，大大提升了精神卫生服务的可及性和有效性。

## 2. 筑底——从被动到主动，患者管理的“精准化”升级

如果说服务体系是“骨架”，那么对每一位患者的精准管理则是填充其中的“血肉”。一组数据的对比，清晰地勾勒出株洲市在患者管理上的“升级”轨迹。

根据市精防办提供的数据，截至2024年11月30日，全市在册严重精神障碍患者为19371人，而到了2025年6月30日，这个数字增长至20248人。这增长的877人，并非意味着发病率的激增，而是市三医院牵头开展的疑似患者摸排与建档工作不断深入、持续向“隐形”角落延伸，实现更广覆盖的有力证明。

数量增长的同时，管理质量更是实现了质的跨越。市精防办提供的数据显示，2025年上半年，全市患者规范管理率高达98.42%，随访率达到97.26%，体检率也达到了72.85%。这些看似冰冷的数字背后，是无数基层精防人员一次次入户

走访、耐心细致的沟通交流，以及专业严谨的评估判断。他们用脚步丈量着每一份责任，用专业与耐心融化着隔阂的坚冰，让关怀与温暖抵达每一位患者心间。

2025年，一项更具挑战性的工作全面铺开——对天元、芦淞、荷塘、石峰四个市区内的在册重精患者开展全面家访。截至6月底，已累计家访1500人，占四区患者总数的23%。这项工作的目标是实现100%覆盖，确保动态更新每一份管理档案，并对高危患者开展多学科会诊，极大地提升了风险防控的精准度。同时，对肇事肇祸事件的及时复盘与反馈机制，也让管理形成了有效的闭环——从源头上预防风险，从过程上把控质量，从结果上保障安全，真正实现精神卫生管理的精细化、规范化与人性化。

## 3. 赋能——从治疗到预防，全民素养的“普惠化”提升

“人人享有心理健康服务”，其核心要义在于服务的普惠性和可及性。在这方面，株洲市三医院通过“一条热线”的温暖守护和“两大阵地”的持续深耕，将服务触角延伸至更广阔的人群。

2025年5月，株洲市全新开通了“12356”全国心理援助热线。这部热线的座机就设在市三医院内，由医院的资深心理医生团队24小时轮流值守。这不仅仅是一个号码，更是一条永不占线的“生命线”。记者了解到，截至6月30日，这条开通仅一个多月的热线，已接听来电664个，并成功完成了9起心理危机干预，为无数在深夜中挣扎的灵魂，提供了一个安全、专业的情绪出口。

“两大阵地”，则聚焦于高校与社区。2024年6月27日，株洲市三医院分别与湖南工业大学、湖南铁道职业技术学院、湖南铁路科技职业技术学院等7所本土高校签署了校医联动合作协议，共同构建大学生心理健康防线，为大学生的心理健康保驾护航；2025年，这项合作继续拓展，合作内容进一步细化，包括建立常态化心理危机预警机制、开展每月一次的联合心理讲座、选派医院精神科专家驻校坐诊、为高校辅导员提供心理健康知识培训等，形成学校、医院协同发力的心理健康服务网络，全方位守护大学生的心理健康。

在社区服务层面，株洲市三医院始终秉持“将健康送到家门口”的理念，通过开展多样化的心理健康服务活动，切实提升社区居民的心理健康素养。从2024年全年开展60余场活动、惠及八千余人，到2025年上半年就开展了80余场活动、惠及超过26000人，服务覆盖呈几何级数增长，充分体现了社区心理健康服务的蓬勃活力和居民参与度的显著提升。健康筛查、急救培训、科普讲座、减压团辅……形式多样的活动，如春雨般滋润着社区居民的心田，不仅增强了居民的心理健康意识，也拉近了社区与居民之间的距离，构建了和谐健康的社区氛围。

必须提出的是，这些深入基层的服务背后，是株洲市三医院日益精细化的亚专科体系提供的强大支撑。作为株洲地区唯一一所精神卫生专科为主的市属综合性医院，该院近年来着力打造了抑郁症中心、青少年身心康复科、睡眠医学科、中西医结合心理科、成瘾医学科等一批特色诊疗科室。无论是青少年的情绪困扰，还是成年人的睡眠障碍、抑郁心境，抑或棘手的成瘾问题，都能在这里找到精准、专业的诊疗方案。这种“顶层设计”与“基层服务”的良性互动，确保了从预防、干预到治疗、康复的全链条服务得以实现。

从织密一张网，到守护一群人，再到温暖一座城。株洲市的精神卫生工作，在近几年里实现了内涵式发展的深刻蜕变与质的飞跃。展望未来，正如市精防办负责人所言，深化区域精神卫生服务联盟的协同运作机制，持续优化心理援助热线的转诊流程与服务质量，全面推动精神疾病病例档案的互联互通与高效共享……每一步举措，都坚定地朝着“人人享有更高质量心理健康服务”的宏伟目标稳步迈进。在这条守护心灵健康的康庄大道上，株洲正以铿锵有力的步伐，满怀温情地砥砺前行，为构建更加和谐美好的精神家园不懈奋斗。



由株洲市三医院主导的医联体在茶陵县精神病院挂牌成立



株洲市三医院医生入户走访在册重度精神障碍患者



工作人员下乡启动精神疾病评残工作



设在株洲市三医院内的“12356”全国心理援助热线办公室，由医院的资深心理医生团队24小时轮流值守

## 生命热线： “您好，这里是12356，请讲”

“铃……”凌晨四点，设在株洲市三医院内的“12356”全国心理援助热线办公室里，电话铃声划破了破晓前的寂静。值班的接线员侯颖是一位经验丰富的心理治疗师，听到电话铃声，她迅速戴上耳机，用沉稳而温和的声音说：“您好，这里是12356，请讲。”办公室里灯光柔和，空气中弥漫着淡淡的消毒水味，墙上挂着时钟，指针正指向四点整，窗外的天色还是一片深邃的墨蓝，只有远处路灯投下昏黄的光晕。

电话那头，是一个带着哭腔的年轻人的声音。初三学生小静（化名）不愿参加今年的中考，与家人争执后独自在外游荡，“我感觉自己像被压垮了，什么都做不好，活着还有什么意义……”她的声音颤抖着，伴着时不时的啜泣声，仿佛随时都会崩溃。

侯颖没有打断她，而是静静地倾听，时不时给予“嗯”“我理解”的回应。在小静情绪稍稍平复后，她开始引导：“听起来这段时间你承受了非常大的压力，感觉很累，是吗？”通过共情和提问，侯颖帮助小静梳理混乱的思绪，让她意识到自己的情绪是面对压力时的正常反应，而非“无可救药”。

在将近一个小时的通话里，侯颖教给了小静几个简单的呼吸放松技巧，并鼓励她可以与父母开诚布公地谈一谈自己的想法，必要时也可以到三医院的青少年身心康复科进行咨询。挂断电话时，小静的声音明显平静了许多，并承诺马上就回家，“谢谢您，医生，我觉得好多了。”电话那头传来轻轻的叹息，带着一丝释然。

办公室里，侯颖摘下耳机，揉了揉有些酸胀的太阳穴，目光再次投向窗外，天边已泛起一丝鱼肚白，新的一年即将开始，而热线的铃声，或许会在下一个深夜或清晨再次响起。

## 数读“心”网： 株洲市三医院 精神卫生服务一览

在册患者管理：截至2025年6月30日，全市在册患者20248人，在册率5.26%  
管理质量新高：规范管理率98.42%，随访率97.26%  
一张联盟网络：2025年5月成立“株洲市精神卫生专科联盟”，联合1家省级医院和3家县级精神专科医院  
一条生命热线：“12356”热线开通一个多月，接听来电664个，完成危机干预9起  
科普惠及万家：2025年上半年，进学校、进社区开展活动80余场，惠及26000余人

### 便民信息栏

#### “心”的求助通道

24小时心理援助热线：12356（由株洲市三医院专业团队值守，请在需要时随时拨打）  
寻求专业帮助：当您或家人朋友出现持续的情绪低落、焦虑、失眠、行为异常等问题时，请及时前往就近的医疗机构精神科或心理门诊就诊。  
核心服务机构：株洲市三医院（株洲市精神卫生中心）及各市区精神专科医院。



### 公益广告

# 关爱心理健康 我们与您同行 正视心理问题 勇敢寻求帮助

——株洲市卫健委 株洲日报宣

设计/王玺