

神卫生服务的供应不足、分配不均衡。与需求侧易发生的心理问题相比，供给侧心理咨询师、心理医生等专业人员数量短缺、质量良莠不齐。

为了了解心理健康工作开展情况和需求现状，深化和丰富有关研究，本研究采用方芳等人于2019年编制的《社区居民心理健康服务需求问卷》，^[4]通过分层随机取样法，围绕社区心理健康工作开展情况和需求现状，对598名陕西等省的社区居民进行了问卷调查，分析了当前社区心理健康服务存在的问题及成因，并从满足需求的角度提出了完善社区居民心理健康服务的对策建议。

社区心理健康服务存在的问题及成因

（一）专业人员、专业机构等资源短缺

各种资源的短缺是目前社区心理健康服务工作开展面临的最大问题。根据调查结果，需求量比较大的服务人员类型有：专业心理咨询师或心理医生（83%）、综合型医院医生（61%）、社区心理健康服务人员（41%）。只有少部分居民选择自己解决（10%）或是向宗教人士寻求帮助（6%）。整体而言，社区居民倾向于向专业人员寻求帮助。虽然居民迫切需要解决心理问题，但对心理健康服务人员及机构的选择有着较高的专业要求，专业性是影响居民选择的首要因素之一。专业人员、专业机构等资源短缺是当前社区心理健康服务供需不平衡的重要因素。社区现有工作人员中，具有心理学专业背景的稀少，社区心理健康服务活动经常由非专业人士组织开展，难以保障活动的专业性和有效性。同时，非专业人员很难得到社区居民认可，难以满足居民对心理健康服务的高质量需求，调查结果显示近50%的居民对服务现状感到不满。另一方面，大部分社区缺少专门的心理健康服务场所，或是场所被挪作他用，或者场所缺少专业设备，无法为居民提供高质量的心理健康服务。此外，心理健康服务的开展缺乏充足的资金支持，往往只能通过爱心人士捐赠或是寻找公益组织进行，资金缺乏难以保证社区心理服务的可持续。

（二）服务内容缺乏多样化

社区居民对心理健康服务的内容需求呈现多样化特征，且不同年龄段的居民对心理健康服务的需求不同。调查结果显示，17岁以下的社区居民最需要的是人际关系方面的服务；18-45岁的社区居民主要需求集中在人际交往和个人发展方面；46-74岁的社区居民则将重心放到家庭和健康生活方式上。针对不同年龄段的居民需要提供适合的心理健康服务。但是，目前的社区心理服务工作者专业化程度有限，同时受社会传统观念因素影响，

对心理服务的认知和理解不够深入和全面，甚至把社区心理服务工作等同于心理健康咨询服务，在选取服务内容时更倾向于心理健康咨询，对积极人生观的培养、良性社交心理的养成和良好人际交往的管理等领域涉及较少，限制了服务内容的多样化发展。

（三）服务方式固化且宣传不足

调查发现，在选择心理健康服务方式时，心理咨询是大多数居民的首要选择；其他多样化的服务方式也有相当数量的社区居民表达了需求意愿。居民对心理服务的了解程度影响其寻求社区心理服务的主动性。目前，大量社区宣传教育不足，仅依托卫生服务中心开展少量的知识宣教或小型讲座活动。社区心理健康服务尚未形成对社区环境的高度渗透，仅仅是展板、贴画、讲座、热线等单向输出的服务方式，且大多数流于形式，仅仅为了完成工作任务，并未考虑居民的个性化需求与宣传效果。

（四）政策保障与服务标准不完善

根据调查结果，社区心理健康供需矛盾突显，社区居民服务满意度水平较低，如在“您对您所在社区在关爱居民心理健康方面的工作是否满意”一题中，有306人选择“不太满意”、占51%。很长一段时间以来，政府、卫生部门和社区服务机构均对居民的心理健康缺乏重视。目前，社区心理健康服务方面的政策较少，在处理负面情绪和极端事件时，未充分发挥其防治与调节功能。虽然在国家印发的工作方案指导下，各相关单位依据权责开展了相关工作，但是大多单位缺少相应的能力提供专业的社区心理健康服务。同时，缺乏对心理咨询机构的资质等准入标准、服务标准的统一要求，机构的质量和服务能力良莠不齐。

完善社区心理健康服务的对策建议

（一）提高社区心理健康服务人员专业性

社区心理健康服务是一项面向广大人民群众的服务，因此，服务提供者的专业素养、沟通能力、实践经验非常重要。确保社区心理健康服务能够满足居民需求，必须要有一支专业人才队伍。加强对市场主体、社会机构的培育支持，加强专业力量，为社区居民提供更好的心理健康服务创造良好的行业环境。积极引进、聘请心理咨询专家、心理医生，充实社区心理健康服务人才队伍。鼓励本地有条件的高校加快培养社区心理健康服务人才。鼓励和引导有号召力和责任感的居民加入社区心理健康服务队伍。定期开展专业化培训，提升社区心理健康服务人员的专业素养和业务能力，积累实践经验。