

24小時熱線 打得進接得快 及時督辦回訪 專家心理輔導 答疑解惑紓憂



「快服務」，全市開通了12345熱線電話嗎？家中老人急需胰島素，若不及時注射，會有生命危險。「小區和公司都封閉管理，沒地方住了怎麼辦？」「公司有防疫物資要送到各區，怎麼開通行證明？」……深圳疫情防務的特殊時期，市民很容易出現焦慮抑鬱情緒。為給居家「慢生活」提供緩解心理憂慮的線，24小時有專家在線，答疑解惑及提供心理諮詢服務。同時，還有40家醫療機構可以



▲深圳市的健康管理中心互聯網醫院專家在線解讀患者的體檢報告。 受訪者供圖



▲北大深圳醫院互聯網醫院醫生在線診療。 受訪者供圖



▲北大深圳醫院專科護士在線解答居家護理難題。 受訪者供圖

深圳多渠道解民憂

- 1 普通民眾可聯繫「深圳12345熱線」微信公眾號、「深圳」App、深圳政府在線等互聯網渠道。
- 2 老人、幼兒及學生可通過社康機構的家庭醫生而獲得線上免費義診和心理疏導。
- 3 孕產婦可聯繫深圳開通的「孕產婦心理諮詢熱線」每天9:00-21:00，諮詢師團隊由心理治療諮詢師志願者30多人組成。
- 4 非急重症患者可選擇線上診療及無接觸送藥。
- 5 隔離人員可直接聯繫社區工作人員尋求幫助。
- 6 新冠病毒感染者可聯繫深圳市第三人民醫院開通新冠病毒感染者服務電話專線，由具有新冠病毒救治專業知識、具備良好溝通能力、英文水平高的醫院工作人員組成，24小時為感染者提供諮詢服務，解答包括對政策、服務、科普知識存在的疑問。

大公報記者郭若溪整理



▲深圳康寧醫院醫生通過互聯網醫院開展線上診療。 受訪者供圖

3月18日中午12:45分，12345政務服務便民熱線話務員接起市民李女士的來電，焦急地敘述了父親患心臟病、糖尿病，且有中風史，當時已無法正常溝通，急需6支胰島素注射液、醫用消毒棉籤、消毒酒精，如果不及時注射會有生命危險。「我爸爸現在還是一個人在家獨居，我已經試了網上藥店購買，但顯示必須患者本人才能。現在疫情管控，我實在不知道怎麼辦了，麻煩你們幫幫忙。」

情況緊急，派件主管劉雲立即把李女士的來電標明「急件」，並詳細記錄了她父親的基礎病情、家庭住址、聯繫方式等信息，隨即聯繫福田區相關部門。1個小時內，李女士就收到了社康工作人員的電話，幫助她配齊了藥品後送到了家中。

日均求助電話逾萬

12345政務服務便民熱線平時是一條諮詢線辦事線，疫情之下，這一民生訴求平台便成了不少人的「信息生命線」。3月以來，12345民生訴求平台日均接聽涉及疫情來電5300多個；日均受理來自電話、網絡等渠道的疫情類工單6300單。3月13日深圳疫情防控措施升級後，12345話務量連續6日驟升，疫情類來電升至日均1.05萬個，工單日均升至8100單。疫情類工單爆發式增長，相比一周前上升120%。

深圳市政務服務數據管理局政務熱線管理處處長黎曼表示，目前3個接聽場地共157人全封閉式辦公、390

名員工居家辦公，確保市民的來電打得進、接得快。「我們對緊急工單採取了立即轉派，並加強協調督辦。特別是涉及急病就醫、孕婦、食物藥物保障不到位等緊急類求助，平台啟動快速響應機制，快速分撥，專人實施跟辦、督辦、回訪，確保市民的每一個合理訴求都得到及時有效的解決。」

在線提供諮詢

疫情期間，外出就診不便，深圳不少醫院都推出了互聯網醫院平台服務患者。近日，54歲的胡先生通過北大深圳醫院「互聯網醫院」，向該院感染性疾病科醫生李雅琴在線提交了「覆診開藥申請」。而李雅琴在手機上通過「互聯網醫院」APP，就可以看到楊先生最近一次在北大深圳醫院的門診就診紀錄，及時根據他的情況在線開出了電子處方，包括三類藥物：抗病毒藥物、阿司

匹林和降脂藥物。而後，胡先生通過在線支付完成藥品付費。第二天，與醫院合作的快遞公司就將藥物送到了他家中。

此外，據深圳市康寧醫院院長劉鐵榜介紹，針對疫情期間市民的心理諮詢需求，全市精神心理的隊伍通過12條專家熱線服務、門診全天候開放、互聯網醫院有專家在線三條途徑來保障市民可及時尋求心理服務。目前，通過康寧醫院互聯網醫院，可以實現線上覆診、心理諮詢、心理治療、開具處方等。患者線上支付，可選擇來院自取或通過快遞配送藥物。

「一對一」疏導 築牢心理防線

從2021年11月開始的那一波疫情，最嚴重時西安集中隔離人員近10萬。恐慌、孤獨、焦慮，再加上對親人的思念和擔憂，讓很多隔離人員的心理極不穩定。為了照顧好他們在隔離期的生活，西安市在隔離點和酒店設置專業的心理疏導人員，專職負責隔離人員心理諮詢、心理健康疏導工作，確保他們身心俱康。

封城期間，為盡快實現社會面清零，西安市對重點區域可能有風險的人員進行了集中隔離。而對於隔離人員的心理健康，西安各方都極為重視。「對思想不穩定、情緒波動大的隔離人員，我們會及時通過內部電話或微信、視頻，「一對一」做好心理疏導，減緩焦慮緊張情緒。」曾在西安隔離酒店工作的張明告訴記者，特別是對於高風險區域來的隔離人員，在「一對一」了解他們身體狀況、心理狀態的同時，還要通過聊天紓緩他們的不良情緒。

確保隔離者住得舒心

張明表示，此外，對老人、病患、殘疾、孕婦等特殊群體隔離人員，不僅要協調其家人一同做好心理疏導，築牢防疫「心理防線」，還要積極協調區級心理干預專家進行心理疏導，或求助市級心理諮詢熱線進行心理干預，確保隔離人員住得順心舒心。

今年1月初，在西安一家隔離酒店，一位老人凌晨時突然坐在房間地上大喊大叫。後來經過了解得知，這位老人有一個小孫子，因為隔離，兩人長時間不在一起，當天

突然聽到自己孫子生病，就懷疑是不是自己傳染給小孫子，精神壓力過大，導致情緒失控。酒店人員迅速聯繫心理諮詢師安撫，同時聯繫醫生向其解疑答惑，並一再強調她的小孫子只是偶然的感冒，已無大礙。最終經過兩個小時的疏導，老人才恢復正常。

「不僅要時刻增強居民群眾共同戰勝疫情的信心和決心，同時從根本上讓他們住得愉快，吃得開心，這也是心理健康的基本需要。」張明說，酒店專門建立覆蓋行政管理、安保、醫療、酒店服務保障等人員的微信群，及時解決隔離人員反映的問題。根據隔離人員民族風俗、宗教信仰、健康狀況等差異，通過為身體病殘者安排舒適房間、定製特殊餐飲、14天菜單不重複等措施，充分滿足隔離人員各類訴求，讓隔離人員感受到暖心服務。「心理干預不是一旦就能解決問題的，需要長期的疏導和關注。所以後來我們每天還開展一輪『溫馨問候』活動，通過電話問詢，及時了解隔離人員身體狀況、個性需求，提供跟蹤服務，進一步夯實了心理健康的防線。」

大公報記者 李陽波



▲今年1月西安封控期間，志願者把居民網購的物資運送到每家每戶。 資料圖片



▲西安市蓮湖區「疫情防控心理在線」專業志願小組為市民提供心理服務。 受訪者供圖



▲近日在上海市，工作人員正在對兒童進行核酸採樣。 中新社

配備「四師」紓緩情緒

親身經歷

「我妻子這兩天有點咳嗽，雖然連續核酸陰性，但她自己心理壓力大，今晚情緒差點失控。請您幫我。」雖然已經過去兩個多月，但西安心理健康諮詢師郭先生的腦海裏，仍然會時不時的閃現出今年1月2日晚那緊張的一幕。「當時西安封城剛好10天，長時間的封閉生活，以及焦慮、擔憂和恐慌，讓很多自身敏感的人士情緒失控，而我們要做的就是儘可能早的化解掉這種負面情緒和壓力。」據悉，為疏導民眾心理問題，西安封城期間，特別為社區配備了執業醫師、執業律師、心理諮詢師、社會工作師等「四師」，他們的高效工作，亦為很多人增添了戰勝疫情的必勝信心。

讓郭先生記憶深刻的1月2日的那個案例，最終就是在「四師」相互配合下才解決了危機。「那位女士是典型的急性應激產生的反應，疫情和禁足，讓她害怕每天下樓去測核酸。後來自己稍微有點感冒，就懷疑感染了，然後又產生胸悶、心慌、失眠、頭疼等自動化反應，整個人都到了崩潰的邊緣。」在接到該女士丈夫的求助後，郭先生立即進行危機干預和心理救援，隨後醫師又遠程進行了診斷，最後社會工作師則通過社區這幾天的穩定狀況，鼓勵女士要用積極的心態去面對當前和今後的生活。

「要打赢疫情防控阻擊戰，人文關愛不可或缺。」在一個月的封城期間，郭先生和社區同事們為1000多人提供了心理服務，成為社區防疫工作的重要一環。 大公報記者 李陽波

「大白」幫忙遛狗 解決居民煩惱

迎刃而解

上海抗疫進行時，眾多醫護人員在一線保障居民安全的同時，還幫助解決居民各種困難。「最開始通知要封控的時候，我心理確實有一定的負擔，不僅要為困在家裏擔憂，最擔心的是家裏的寵物狗是否能安靜度過這段時間。」上海寶山區的孔女士說，在醫護人員的幫助下，她的難題迎刃而解。因小區出現了確診病例，孔女士所在

的小區不僅僅是封控48小時，而是在封控14天的同時還要進行封樓處理，這意味在封控時間內，孔女士與小區居民不可隨意走動。「之前每天都要出去遛狗，寵物已經養成了習慣，如今封控在家，狗狗每天都想出去，真的很頭疼。」孔女士發現小區內其他養寵的家庭也有同樣的困擾，「當時我們就問社區裏的「大白」（醫護人員）能不能幫忙遛狗，他們非常熱心地答應了，這為我們居民解決了不少煩惱

事。」孔女士還透露，最初由於居民無法出門，有寵物狗自己偷跑了出來，「當時那戶居民就馬上聯繫了「大白」，然後在「大白」的幫助下，寵物狗在小區內被找了回來，這件事情更拉近了醫護和居民的關係，非常感謝他們。」

據悉，不少小區的一線工作者還會通過微信交流等方式，為有需要的居民提供心理疏導等服務，幫助他們度過封控日。 大公報記者 倪夢環