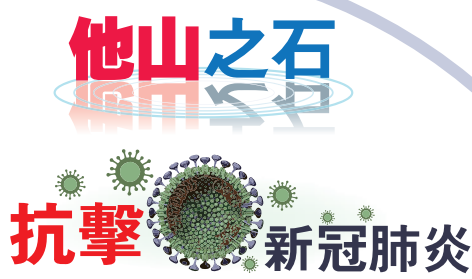


深圳開通 133 條熱線 為居家「慢生活」提供「快服務」



香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）「沒法開工，只有基本工資」「被隔離三四天了，害怕焦慮……」疫情防控的特殊時期，市民很容易出現悲觀抑鬱情緒。為給居家的「慢生活」提供「快服務」，深圳全市每個街道都開通了 24 小時疫情防控民生服務熱線，總計達 133 條，全天候提供政策諮詢、生活幫助等服務。

「非常感謝暖心熱線，在我情緒最激動的時候安撫我，緩解我的焦慮。」近日，外賣騎手孫先生撥通了深圳鹽田區的熱線電話，與接線員進行了長達 68 分鐘的「保持通話」，一度焦慮慌張的情緒，得到了及時的緊急疏導。

「真心希望疫情早早結束，我能夠重返陽光下，繼續自己熱愛的工作。」孫先生告訴香港文匯報記者，一周前，他所居住的小區被封為了管控區，當時深圳疫情還不太嚴重，有不少管控區在 11 天後解封了。「這段時間我是數着天數過日子，每天醒來馬上看官方通報，了解有沒有新增，可疫情形勢卻越來越嚴重了。尤其是本周全市封控管理後，更覺得要熬不下去了。」

耐心傾聽真誠交流適時鼓勵

孫先生說，起初只是想了解所在社區的最新疫情防控政策，但隨着與接線員鄧碧霞溝通的深入，他開始表露出了焦慮情緒，尤其說到自己眼下工作和生活都遇到的實際困難，心情也隨之變得不安和忐忑。

了解到孫先生的情況後，鄧碧霞細緻地講解最新疫情政策的同時，特別注重對他進行了情緒疏導和陪伴。在長達一個小時的通話中，通過耐心的傾聽、真誠的交流以及適時的鼓勵，逐步幫助孫先生解開了「心結」，負面情緒最終也得以釋懷。

本輪疫情發生以來，鹽田區通過疫情防控民生熱線、「美好鹽田」官網上留言專欄等渠道，接收居民各類求助及建議。開通暖心服務熱線，處理疫情政策、日常生活、求醫問藥等各類諮詢與求助信息。在老齡化程度較高的中英街，針對區內 216 位

68 分鐘「保持通話」 疏解外賣騎手焦慮



◆深圳龍華區人民醫院醫護電話詢問患者情況。受訪者供圖

60 歲以上的獨居、空巢老人，社區專門搭建老年人服務保障平台。

醫院設心理諮詢電話會診

深圳市康寧醫院等多家醫院還上線了 24 小時心理危機干預熱線，並在社區成立心理關愛小組，及時為封控區、管控區和防範區「三區」內居民提供心理疏導、心靈關愛等心理諮詢服務。心理諮詢專家有的開出「心靈處方」，有的轉介社區專人對接，確保問題得到解決。

深圳市龍華區人民醫院龍園社康醫生裴曦是所在封控區的心理關愛小組組長，她和團隊採用了向居民微信群發出心理測評二維碼的方式，根據評分掌握居民的心理狀態。「得分高的高危人群，我們會馬上進行重點關注，一一打電話進行情緒疏導。」

裴曦發現一名女士得分很高，電話聯繫後得知她患有抑鬱症，服藥不規律，情緒已多日不穩定。裴曦立即請市、區心理專家電話會診，同時聯繫區慢

病中心開藥，安排專人送藥。在每天的電話疏導和規律服藥下，該女士情況一天天好轉。

「我不是一個人在努力。」在裴曦的朋友圈中有一段感謝醫護的記錄：這是充滿感動的一天，因為不能出門，且又到了看診拿藥的時候，提前和社區網格員說明了情況，及時得到了回覆。防疫醫護組的醫生在近 1 個小時裏，超級耐心，超級溫暖，不停告訴我只要勇敢去面對，就一定能治好。

17 日舉行的疫情防控新聞發布會上，深圳市政府副秘書長黃強介紹，疫情期間市委市政府高度重視民生訴求工作，力求對企業、市民的訴求做到有訴必應、有求必答。「大家如面臨生活物資、疾病就醫等困難，可以隨時撥打 12345 市民服務熱線或者各區、各街道的暖心服務熱線。」深圳市還開通了「深圳 12345 熱線」微信公眾號等互聯網投訴渠道。對市民的訴求盡快轉派至相關單位並予以跟辦、督辦、反饋、評價，確保實現快速、閉環和有溫度的處理。



◆外賣小哥溫東平點讚驛站安排。香港文匯報記者郭若溪 攝

騎手開放應急場所，轄區 10 個街道各開放 1 所學校，作為休息區，免費提供物資、電瓶車充電等；南山區南頭街道馬家龍社區專門為外賣騎手搭建了深夜暖心驛站，深宵送餐的騎手可以在這裏給手機充電、喝水、吃東西，在驛站旁還可做核酸檢測。

美國外賣聯合 39 家美國愛心酒店及 12 處社區黨群服務中心設「暖蜂驛站」，為因疫情防控無法返回住所的全行業騎手提供免費住宿。16 日晚，陳少南成為某驛站的第一位「房客」。「這裏免費提供熱水、泡麵、洗手液、水果、被子等，太溫馨了，還不用錢。」陳少南在一個小時前還正因回不了家而犯愁，這項關懷不期而至，令他驚訝又欣喜。

◆香港文匯報記者 郭若溪 深圳報道

住進愛心驛站：「有家可歸」太溫馨了

特稿

深圳按下「慢行鍵」時，為保障生活正常運轉的外賣騎手卻開啓了「加速鍵」。

17 日早上 11 時 30 分，深圳外賣騎手溫東平在華強北一家快餐店拿到了將要配送的外



◆美國外賣騎手入住免費驛站。

受訪者供圖

賣。這一個上午，他已經送了近 10 個訂單。

「昨天晚上休息得特別好，住的是免費驛站，還有水果和即食麵。」為幫助因疫情防控無法回家的外賣騎手，深圳各區相繼出台措施，開放部分校舍或應急場所、協調服務驛站或酒店，為他們的工作休息提供暖心服務，保障基本生活。

兩天前，溫東平在福田崗廈的居所被納入了管控區，措施執行時，他正忙着送外賣，為了不影響工作和家人健康，當天晚上，溫東平沒回家，和其他有相似經歷的騎手睡到了行人隧道裏，擠在一個帳篷裏過夜。

開放應急場所供深宵騎手小憩

16 日，在了解到這些情況後，深圳市、區相關部門立即調用活動場所，出台了多項措施，保障他們的生活。其中，羅湖區為外賣

張文宏：中國擁未來抗疫三大武器 疫苗 藥物 醫療冗餘度

香港文匯報訊（記者 倪夢環 上海報道）國家衛健委近日發布《新型冠狀病毒肺炎診療方案（試行第九版）》詳情，上海市新冠肺炎醫療救治專家組組長張文宏 17 日在上海疫情防控發布會上表示，這是目前為止中國發布的最科學、最合理的一版診療方案。在他看來，未來中國擁有疫苗充分注射保護、有效抗病毒藥物支撐以及充足的醫療冗餘度這三大武器，醫療界對於是次診療方案的更新亦充滿期待。

新版方案作出了多方面調整，例如出院患者不需再集中隔離 14 天，而是

居家健康監測 7 天。張文宏表示，當病毒載量到了一定低程度以後，便不再具有傳染性，所以居家 7 天再做一次核酸檢測符合病毒很低的水平即可。同時，最新的分層救治、分層治療也成為討論重點，張文宏認為，把病人按照輕症、重症還有高危因素進行分層，當輕症病人和無症狀的人隔離在指定具有醫療條件的隔離點進行觀察時，醫護便可以留出更多醫療資源救治重症病人，「通過這幾個重大標準的制定，會為我們未來抗疫騰出空間。」

中國工程院院士李蘭娟 17 日接受天

目新聞採訪時亦表示，Omicron 病毒感染毒性低，患者症狀並不嚴重，多為無症狀或者輕症，因此大多其實並不需要過多治療。所以此次新版診療方案更精準化，卻並不意味着防疫的「標準性」、「嚴肅性」降級，目前對疫情的預防意識依然不能放鬆，需繼續保持謹慎的態度。其中，輕型病例的隔離管理可以減輕診療負擔，也有利於遏制社會對於病毒的非理性恐慌。但針對隔離管理期間的治療，李蘭娟認為如中醫方劑的服用、抗病毒藥物的服用等對症治療亦有必要，且

需重視日常的病情監測，因為相關人員病情一旦有加重趨勢，即應立即轉至定點醫院治療。

李蘭娟：進一步普及疫苗接種

李蘭娟亦表示，下一階段，需要積極尋求經濟高效的抗疫方法，科學運用新冠病毒抗原檢測，做好早期發現，要跑在疫情的前面，做到發現早、隔離快、封控準，實現精準防控。她更呼籲進一步普及、進一步加強疫苗接種，構築新冠免疫屏障，提高自身免疫力。

深圳熱線服務措施

- 1.「12345」市政府熱線平台，處理各類諮詢、投訴問題
- 2.全市 133 條疫情防控民生熱線
- 3.各區、各街道的暖心服務熱線
- 4.各醫院 24 小時心理危機干預熱線
- 5.互聯網渠道：「深圳 12345 熱線」微信公眾號、「i 深圳」App、深圳政府在線等

整理：香港文匯報記者 郭若溪

鹽田等五區今起復工復產 地鐵公交恢復

香港文匯報訊（記者 郭若溪 深圳報道）17 日晚，深圳新冠肺炎疫情防控指揮部通告，自 18 日起，已實現社會面動態清零的鹽田區、坪山區、光明區、大鵬新區、深汕特別合作區，黨政機關、企事業單位、生產經營單位等恢復正常工作秩序和生產經營，公交、地鐵恢復運行。封控區、管控區、防範區「三區」嚴格執行疫情防控相關措施。

通告稱，自 14 日起，深圳已在全市範圍內完成兩輪全員核酸檢測，部分區已實現社會面動態清零，全市疫情防控形勢依然嚴峻，但總體可控。

為從嚴從緊從細做好疫情防控工作，統籌好疫情防控和經濟社會發展，確保產業鏈供應鏈安全穩定，確保群眾正常生產生活平穩有序。其他未實現社會面動態清零的區域，要做好精準防控，努力用最小的代價實現最大的防控效果，最大限度減少疫情對經濟社會發展的影響。加大企業服務力度，分區分級分類實施差異化疫情防控措施，實施「一企一策」「一廠一案」，保障企業有序生產經營。

兒童患者佔比高 轉陰時間長

深圳本輪疫情，兒童感染患者不斷增多。深圳市第三人民醫院黨委書記劉磊在 17 日疫情防控新聞發布會上介紹，目前，市三醫院收治新冠病毒感染者中，14 歲以下兒童佔比 20.4%，6 歲以下兒童佔比 9.6%，年齡最小 1 月齡，兒童罹患率較德爾塔變異株明顯增高。與既往新冠病毒毒株和 Delta 病毒株相比，兒童發熱和消化道症狀較重，轉陰時間明顯延長。

劉磊表示，目前收治 Omicron 感染患者臨床特點為：潛伏期短於 Delta 變異株，臨床症狀輕、現在在院的患者中，輕症患者佔 72.28%，但症狀更多樣化，很少出現嗅覺和味覺改變，發生肺炎的比率低。

針對兒童感染者，深圳市三醫院醫療團隊給予針對性治療。醫院成立了「媽媽」特護團隊，既是醫務人員、又是媽媽；在病房營造童趣環境。針對嬰幼兒錄製媽媽哄孩子的聲音備用，消除患兒恐懼；對學齡期兒童開展寫字、繪畫、閱讀活動等。對於無陪人的兒童送入時做好交接工作，了解患兒作息、飲食習慣等。

劉磊呼籲，在非常時期，避免帶孩子出門玩耍，尤其是「三區」市民。核酸檢測後立即回家洗手、戴口罩、居室通風、玩具消毒、增強兒童抵抗力、均衡營養。



◆深圳疫情兒童患者佔比高，專家呼籲孩子堅持每日核檢。
香港文匯報記者郭若溪 攝