

# 分类施策 双向互动

## 杭州拱墅区织就“心理防疫”网

通讯员 袁耀东

“我就不要戴口罩,戴口罩闷死了!”“我就不要回家待着,晒太阳杀菌的!”马大伯是杭州市拱墅区上塘街道绍兴路社区居民,今年已经60多岁。社区疫情防控工作开展以来,工作人员多次巡查,均发现他不爱戴口罩,与他交流后,总在老人几句“就不要”后终结谈话。

“疫情当前,‘心理防疫’不可少,我们可以试试给这些居民送上心理服务。”社区书记沈敏芳提出建议。很快,心理社工小钟负责对接马大伯。在社区小广场,小钟找到了正在散步的马大伯,两人拉起了家常。在小钟耐心细致地询问下,老人慢慢打开心房。老人说,自己平时很爱下棋,天气好的时候,会同棋友们相聚在这里附近下棋、晒太阳,可是这段时间棋友们都回家了,只剩他一个人了。

“老伴走的早,孩子们又在外地,一个人在家孤零零的。”当了解到老人需要排解孤独时,小钟立马帮助他在手机上安装了下棋的APP,还耐心教会了他使用方法。“这个好啊,我保证以后没事不出来晃悠了。”马大伯脸上露出久违的笑颜。

“其实很多老人只是太孤单了,需要人陪着说说话而已。平时他们还能和几个老朋友聚在一起聊天,疫情一来,大家都在家里不出门,就无人可以倾诉,增长了心中的



“医心一意”疫情防控心理辅导专家团提供心理服务

焦虑。”小钟是国家二级心理咨询师,已经有两三年的心理服务经验,“我们会耐心倾听他们的烦恼,尽所能去帮助他们解决问题。”

“日常生活要用的柴米油盐酱醋茶,一天也少不了,但现在超市商店也不敢去。”这是一些居民在微信群中发的段子。这些天,“宅”在家的居民,尤其是居家医学观察人员,最操心的,是生活日用品的保障问题。

对此,大关街道南苑社区加强人文关怀,通过超市集中配送机制和市场专人采购机制,为居家医学观察人员提供生活所需。此外,工作人员还通过微信,向居家医学观察人员点对点发送非遗传承人方建国

的剪纸祝福和慰问短信;专家团、心理社工通过电话、微信等方式,为居家医学观察人员提供心理服务,以便他们从“身心抗拒”逐步向“理解支持”进行转变。

疫情防控工作启动以来,拱墅区同步启动社会心理服务工作响应,将其纳入全区疫情防控整体部署,通过迅速召集心理服务专家志愿者,成立区“医心一意”疫情防控心理辅导专家团。该团队共有83名来自各类社会心理组织的专业人员,旨在切实筑牢疫情防控心理防线。2月8日以来,拱墅区针对封闭式管理后心理服务工作运行特点,启动战时“分类施策、双向互动”机制,分别对集中医学观察、居家医学观察、一线干部、独居老人等群体提供不同



心理社工为社区独居老人排忧解难

方式的心理服务。

此外,拱墅区发动全区941名心理社工,每个心理社工包揽5至10户居家观察家庭,多措并举,先后对3295名居家观察人员进行“一对一”心理服务。拱墅区还开通3条区级心理服务咨询热线和3个在线心理服务平台,目前累计提供心理咨询、心理辅导350人次。与此同时,拱墅区尽最大努力守护抗疫人员心理健康,开通了“爱心理”服务热线,累计服务党员干部160余名,提供心理紧张、焦虑、失眠等5类问题解决方案30余个;组织4个心理支援团,走访入城卡口、小区卡口等,目前已对121名一线抗疫人员开展心理关爱服务。

# 舍“小家”,坚守一线顾“大家”

本报记者 汪基建 通讯员 鄢驰昊 郑凯

“咚咚咚……咚咚咚……”2月18日晚上10点左右,衢州市衢江区后溪镇宣统委员郑国红的手机一直不停地响,原来是女儿发起了微信语音,他看了一眼没接,继续忙碌在办公室,整理手中的材料。

从春节前夕至今,郑国红每天夜以继日奋战在防疫一线。“对于女儿,我内心很愧疚,作为一名父亲,我是非常不合格的,我已经很多天没有见过她了。即便回家一趟,也是深夜,她早已入睡,而我也只能拿点换洗衣服,匆匆离开……”

作为后溪镇疫情防控工作的分管领导,郑国红这些天的工作很繁琐。走村入

户摸排信息、安抚居家隔离对象、制定工作方案、汇总整理各类报表……电话一个接着一个,有咨询防疫知识的,有反馈工作意见的,还有不理解隔离措施而谩骂他的……

此前,坝底村村民吕某,因抵触隔离措施,不配合居家隔离工作,镇、村干部多次上门劝解,都吃了闭门羹。郑国红得知此事后,来到吕某家,耐心和他交流。

“如果你从疫情重点地区回来,那一定不能隐瞒。如果隐瞒,不仅要承担相应的法律责任,更重要的是会伤害你自己和家人的身体。请您配合、理解我们的工作,按照要求做好居家隔离,如果有什么需要,随时联系我,我们会给您提供服务。”经过长

达1个小时的劝解,吕某意识到自己的错误,并对郑国红心存感激,“我很惭愧,他是真心实意帮我,我要配合好他的工作。”

据悉,为最大限度做好防疫工作,郑国红还写了一封既直白又温馨的告知信,和网格员们挨家挨户送到各村老人家手上。“你们子女在外没办法回来,有什么事情可以直接打我的电话,我把我的电话写在这封信后面了,你们一定要在家,不出门!”

据统计,这些天,郑国红通过入户走访、电话询问等形式,成功劝说70余人按规定进行居家隔离。“将心比心,我为老百姓多想一分,老百姓也会多支持我们的工作。”他说。

隔离不隔心,宣传要走心,服务更贴

心。这是郑国红做群众防疫工作的原则,而他对防疫一线的镇村干部,也非常关心。元宵节当天清晨6点,郑国红便奔走在各村检疫卡点,将一份份汤圆、一箱箱泡面、一盒盒水果送到执勤人员手上。“大家辛苦了!注意好休息,记得一定要吃饱穿暖!”在嘱咐同事的同时,郑国红却常常忘了自己。午饭时间刚泡了一碗面,他却因要去村里发放防控科普资料没时间吃,等到肚子咕咕叫的时候,已经到了晚饭时间,只能匆匆啃个面包继续工作……

“我个人辛苦一点没什么,最重要的是工作要做到位,让群众安心,让其他干部暖心。”说完,郑国红又开始忙碌起来。

# 构建“151”作战体系

## “疫情防控”显成效

本报记者 汪基建 通讯员 周华平

本报讯 2月18日,衢州市柯城区姜家山乡塘头毛家村网格员郑秀莲,和同事一大早就来到辖区企业,检查复工复产工作。期间,郑秀莲掏出手机,检查企业和经营户是否落实疫情防控措施并拍照,同时发放“疫情防控告知书”,指导经营户填写《商户防疫承诺书》和《员工登记表》。

郑秀莲告诉记者:“乡指挥部每天都会用手机下发工作清单,清单有工作的任务,也有工作的步骤和要求,我们网格员只要按照清单操作就好了,完了在手机中进行工作汇报,乡指挥部就会掌握每天的工作情况,很有效率。”

据了解,郑秀莲所说的指挥部,就是衢州市姜家山乡专门应对疫情,构建的“151”防疫作战体系中的指挥平台。“151”防疫作战体系,第一个“1”是指党政联席会商研判会议。“5”是指该地原有的大党建模块、大治理模块、大经济模块融合承担信息、指挥、督查、宣传、后勤五项功能的指挥平台。第二个“1”是指网格作战单元。该体系要求各网格按照交办清单开展各项疫情防控工作,并在工作中收集各类信息反馈至指挥模块。

据悉,在防疫初期,“151”防疫作战体系的指挥平台就起到了积极作用,每天会接收来自各地的工作信息、督查信息和以及各线的文件指令,平台综合各方信息,形成会商

清单,交乡党政会议联席会商后形成交办意见,再将交办清单下发至网格员,实现了“疫情防控”工作事事有回音,件件有着落。

在姜家山乡前昏村,网格员万菊仙身着网格工作服,正在进行疫情防控宣传,她介绍:“疫情防控工作刚开始时,一天我要收到十几条通知,工作忙起来时,完全理不清头绪,乡指挥平台完善好以后,工作起来很方便。”

姜家山乡党委书记郑伟星说:“去年我乡就依托‘两张清单’考核体系大力推进‘党建治理大花园’建设,今年在此基础上加以补充,构建了更加完善的‘151’防疫作战体系,强化了疫情防控能力。下一步,我乡将认真总结、不断提高,进一步推进基层治理体系和治理能力建设。”

# 法院干警

## 支援防疫一线

通讯员 慕煊

本报讯 连日来,平阳县法院积极响应县委号召,在做好本职工作的同时,组织精干警力冲锋防疫一线。该院成立党员突击队、党员应急队两支劲旅,每日派出17名党员及干警支援卡口执勤,累计增援300余人次;院长刘万成常态化前往防疫一线慰问,联合防疫工作人员做好劝导工作;积极与县卫健局沟通协调,为一线干警优先配备防疫物资,已为凤卧镇落实医用口罩1100个、防疫服40套、额温枪22支、消毒酒精百余斤。