

# 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容。

“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



心理社工为社区独居老人排忧解难

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

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，我也是非常不合格的，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：“乡指挥部每天都会在手机下发工作清单，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；积极与县卫健委沟通协调，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。