



拱墅区：

打好疫情防控“心理仗”“智控仗”

本报记者 李洁

2月8日，拱墅区大关街道南苑社区南七苑12幢有人被确诊为新冠肺炎，整楼居民被要求集中隔离，这也成为拱墅区首个整楼居家医学观察集中隔离点。这让社区党委书记汪如琴顿感焦虑：“被隔离的有53人。社区电话几乎被打爆，居民的问题五花八门，但我们也不能随意回应……”

面对突如其来的疫情，焦虑的不止像汪如琴这样的社区工作者，一线防疫工作人员、居家隔离人员及其家属，长期宅家的群众、学生等，生理和心理都经受着极大的考验。心理防疫战，同样是抗击疫情的重要战场。

1月27日，选派第一批心理服务专业人员进驻集中隔离点；2月3日，发动941名心理社工服务居家隔离人员……作为浙江省唯一的社会心理服务体系试点地区，拱墅区充分运用试点成果，主动出击、前置干预，切实打好疫情防控“心理仗”。

为群众和抗疫人员 煲一碗“暖心汤”

实行集中隔离当天，南七苑社工兼网格员施微娜就被分配到一户居家隔离户，进行一对一交流疏导，提供全天候心理情感、信息告知等服务。

“我们为每户居家隔离人员配备了一名固定心理社工。”汪如琴说。目前，拱墅区80%的社工都进行过专业的心理培训，施微娜就是其中一个。一对一服务中，施微娜通过微信聊天、电话沟通等方式，尽可能帮助居家隔离人员消除紧张情绪。

区爱心科技体验馆（区社会心理服务指导中心）也第一时间助力，成立了由18名专业心理人员组成的抗疫心理疏导援助团队，以社工身份走进社区，开展“介入式心理干预”。

“有人担心自己生病，有人感觉自己不该被隔离……”抗疫心理疏导援助团队相关负责人表示。马师傅是一名出租车司机，受疫情影响，收入锐减，居家隔离后更是焦躁不安。援助团队介入后，一方面耐心疏导，帮他坚



心理社工为独居老人排忧解难



心理支援团深入防疫一线

定生活信心；另一方面，与社区一起尽可能解决他的实际困难。2月20日，楼栋解封。工作人员第一个敲响马师傅家门，暖心举动让马师傅很感动：“谢谢你们，你们有心了！”

“作为志愿者，我们能做的有限。但对他们来说，我们传递了政府的关怀与温暖。”负责人表示。服务过程中，汪如琴也经常向援助团队咨询，如何可以让工作更扎实，为居家隔离人员提供更多安心保障，团队也会及时给与答复并提供有效建议。

除了为隔离群众煲一碗“暖心汤”，针对抗疫一线工作人员，拱墅区同样开出“心理良方”。例如，拱墅区组织4个心理支援团走访入城卡口、小区卡口、集中隔离点外围等一线，开通全天候服务党员干部的“爱心理”热线，为援鄂医务人员家属配备心理服务志愿者等。

同时，拱墅区还在全区覆盖式发放《拱墅区心理服务咨询热线》、心理健康宣传册，开展心理健康宣教电话访问；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，提供24小时在线服务。截至目前，全区941名心理社工和83名心理专家累计服务集中隔离955人、居家隔离3528人；区心理热线平台累计提供心理咨询、疏导635人次；未发生集中隔离、居家隔离人员心理突发问题。

深化数字治理 打造基层数字治理先行区

除了“心理仗”，“智控仗”也是拱墅答卷的亮丽一笔。拱墅区突出加强社区治理体系建设，全力做好“城市眼·云共治”、数字驾驶舱等工作，努力打造基层数字治理先行区。

依托“城市眼·云共治”平台，小河



半山街道望宸·智汇“街道小脑”平台

街道实现了疫情防控“前端精准发现+线下温情处置”。“我们对居家隔离人员小区易集聚点、独居老人等区域，通过无线联网，实现24小时监管全覆盖。监控画面若发生变化，平台会自动报警，工作人员即通过远程呼叫或群内联系，及时处置事件。”街道相关负责人介绍说。

半山街道深化望宸·智汇“街道小脑”平台作用，实时查看网格员定位，根据工作轨迹掌握网格员每日走访、上门服务等情况。同时，针对网格员上报事件，发挥平台统一调度、实时反馈的优势，联动社区、卫生、市场监管、城管执法等部门及时上门，实现辖区疫情防控事件五分钟快速处置闭环。

在祥符街道综合信息指挥室的电子屏上，只要点击地图上的三色圆点，便可生成动态“防疫作战图”，展现全街道防疫工作态势。据介绍，街道将86个住宅小区和45个长租公寓作为基础防疫阵地，根据小区户数、流动人口数、居家隔离人员人数等指标，形成“红、黄、绿”三色预警指标，并根据指标及时调整工作重点。

在区级层面，拱墅区社会治理综合服务中心充分利用“一中心四平台一网格”，发动全区450个网格4970名专（兼）职网格员投入战“疫”；运用数字巡防平台，大力开展防聚集工作，对全区3000多个易聚集重点区域进行每日视频巡检。截至目前，拱墅区

共发动群防群治队员260958人次，其中网格员39815人次，累计走访排查209265户；发现人员聚集隐患1975处，均通过“四平台”流转有效整改，整改率100%。

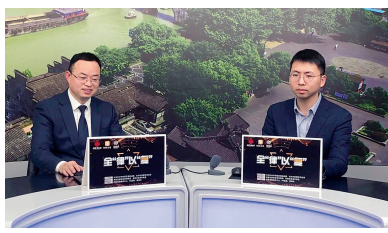
政法部门齐心聚力 服务企业复工复产

“受疫情影响，公司取消了300多个团，涉及5000多人的退费问题，幸好有拱墅区司法局指派法律服务团帮着处理了这些问题。”近日，浙江光大丽阳国际旅行有限公司总经理王溢对司法行政部门和法律服务团的帮助表示感谢。

自3月30日起，依托“法雨春风”法律服务月活动，拱墅区司法局进一步集中力量、集成服务，强化法治宣传，深化法治体检，为企业高质量复工复产提供法治保障。除了组织218名律师开展公益服务外，3月16日以来，区司法局还联合区委统战部主办了访谈直播节目《全“律”以“复”》，吸引60万+网友在线观看。“我们利用新媒体平台，把法律服务搬到网上，为企业顺利复工复产提供法律“云”服务。”区司法局相关负责人表示。

今年2月以来，拱墅区公安分局推广“新拱墅人一码通”。该平台前端集流动人口自主申报居住登记、线上预约办证及积分受理、出租房屋房东自主登记等便民服务于一体，为群众提供便捷的线上服务功能；后台则具备对流动人口健康码状态等项目进行分析功能，为科学分析、判断全区流动人口实际情况提供了数据支撑。

此外，区委政法委联合区发改、卫健、公安、宣传等部门召开联席会议，及时研究涉疫矛盾纠纷，建立健康码投诉等信访事项闭环处理机制。区法院加快“微法庭”建设，在5月底实现各街道（园区）和95个社区覆盖率100%；检察院、公安机关积极引导企业及员工通过“检企码”、公安政务服务等平台在线办理业务。



访谈直播节目《全“律”以“复”》