

开通心理支持热线，进行心理疏导，坚定战胜疫情信心——

放松！一起给心灵做个“按摩”

经济日报·中国经济网记者 周琳 柳洁

现场直击

“我是一线医务工作者，工作压力大怎么办？”“我是病患家属，担心家人安危焦虑怎么办？”“我正在被隔离治疗，心里害怕怎么办？”

面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情，出于自我保护的心理本能，普通人可能对疫情产生过激情绪，但仅靠本能不够，还应有必要的理智和情感“补偿”。近日，在医院、学校、社区等地，在打响防疫阻击战的同时，另一场没有硝烟的战役也已打响，针对医务工作者、社区工作人员、企业员工等各类人群的社会心理服务已在紧张有序推进。

医护人员：

做好心理“包扎”

在防控疫情阻击战前线的医护人员，难免会因工作强度大、风险高，产生巨大心理压力，对他们开展必要的心理辅导和“包扎”十分重要。

2月5日，武汉市汉阳区汉阳树下社工服务中心心理咨询师高峰接到武汉大学中南医院一位护士发来的感谢微信：“最近工作压力很大，很担心家人安全，在医院一线连续战斗了很久，吃不下饭也睡不好觉。前两天与心理咨询老师交流了一下，给了我一些建议，现在感觉心理状况好多了！”

高峰介绍：“一般人针对重大危险产生心理应激都是正常现象，就像受了皮外伤一样，需要快速实施‘心理包扎’，先‘止住血’和消毒，以防止负面情绪过多、过度焦虑甚至心理抑郁，然后再通过心理治疗或心理辅导等办法慢慢康复。每次心理咨询大约40分钟，通过线上语音聊天或电话热线的方式开展。从医护人员咨询的问题类别看，目前主要是前方工作压力大、对家人受感染比较担心等。”

1月28号，作为挂靠在民政部门的免费公益平台，“彩虹计划”正式对外发布。通过汉阳区的官微汉阳、知音彩虹QQ和彩虹热线对武汉市范围内的医护工作者、社区工作者、普通群众开展心理疏导。近10天以来，接待线上心理辅导50余人次，20多位心理辅导志愿者为一线的医生和护士解开了“疙瘩”。

针对目前多数医护人员尚在一线“战斗”，后方的心理咨询人员基本无法面对面为他们“减压充电”的问题，有心理咨询师建议，可以在专家指导下由医护人员自我心理安抚。北京回龙观医院院长杨甫德认为，医护人员面对压力可采取部分积极应对措施。比如，进行深呼吸放松、音乐放松、冥想等训练，与信任的家人、朋友通过电话、网络交流，做一些自己感兴趣或者能带来愉悦感的事情。如果自我调节效果不佳，必要时可拨打心理援助热线或寻求心理医生帮助。

医务人员是最先直接密切接触患者的人，在高强度工作下，在还没有完全掌握新发传染病传播规律时，很可能造成医务人员工作压力和心理压力增加。国家卫生健康委医政医管局副局长焦雅辉表示，目前，国家已安排了心理专家对医务人员进行疏导，同时有专家对医务人员进行诊疗。经过培训，前方医务人员会对当下情况有很好的认知和预期，对于缓解医务人员的心理压力会



上图 2月4日，青年志愿者与受助者开展面对面义务心理咨询服务。近日，浙江省慈溪市钱海军志愿服务中心持有心理咨询师资格证的志愿者们，针对不同人群，开通心理支持热线和开展义务网络心理疏导服务，帮助社会公众缓解紧张情绪、释放心理压力、引导理性看待疫情，坚定战胜疫情的信心。
新华社记者 徐昱摄



起到积极作用。另外，还需要在生活上给医务人员提供很好的保障和安排。地方政府也在紧急征用周边的宾馆为医务人员提供休息场所。目前，医务人员生活和工作保障能够得到基本满足。

社区工作者：

线上疏导减压

疫情面前，各部门均可能出现各式各样的心理连锁反应，尤其是在一线工作的社区疫情防控工作者，需要特殊的心理抚慰。

2月3日20时，由共青团武汉12355服务平台阳光辅导团心理专家贾洪武发起创立的“武汉之心”直播平台准时开启，通过微信群辅导和直播方式开展心理公益支持。从1月23日平台开启以来，直播内容一直聚焦“干预抚摸你抗击新型冠状病毒感染肺炎疫情中的心理”，尤其是针对在防疫一线的社区工作者，开辟了“危机下如何做到不恐慌”“武汉人面对危机如何调节心理”等专门内容。

社区内部也在积极开展心理疏导。日前，武汉市武昌区珞珈山街组建“线上互助群”，目前已发展到25名成员，成员包括志芳爱晚机构负责人及工作人员，武汉大学教师、在读硕士博士，湖北工业大学教师，专业心理咨询师，以及珞珈社工和街道妇联社工、珞珈山街巾帼志愿者、社区工作人员等。

珞珈山街区域化妇联执委熊志芳介绍，面对疫情，不少社区群众的负面情绪持续堆积，又不能面对面交流，便萌生了线上疏导的想法。“珞珈山街疫情互助群”利用区妇联配备的两名心理咨询师，广泛发动志芳爱晚巾帼志愿者和公益组织，凝聚抗疫力量，关心关爱辖区居民心理问题，为社区工作人员减压。

中科院心理所副所长陈雪峰表示，社区防疫工作涵盖民警、网格员、街道办事处工作人员、社区志愿者、消防员等，各类人员的

心理服务需求不一样。但总的来说，他们面临的工作压力和强度都比较大，心理、身体负荷都达到一定的极限。对于参与社区防疫的人群，应作合理身心调整。一是每个人工作都不应持续太长时间，应合理安排工作时间，适当轮休，在其休息场所播放轻音乐等，让他们能够得到最好的放松。二是社区工作者自身应掌握一些宣泄负面情绪的方式方法。三是压力越大越需要积极开展运动锻炼。四是要第一时间或者定期与家人沟通交流，获得精神上的支持。

社会公众：

一对一援助咨询

2月1日零时起，中科院心理所全国心理援助联盟、北京大学心理与认知科学学院、北京师范大学心理学部、中国社会工作联合会、北京桥爱慈善基金会等国内心理机构联合发起了“应对新冠肺炎心理健康援助

隔离点注重心理疏导效果好

本报记者 柳洁 周琳

“感谢你们这些天来的照顾，加油！”2月1日，武汉市黄陂区马蹄山隔离观察点的罗女士解除了医学观察，在被工作人员送回家后，给隔离点负责人熊志刚发来了短信。

此前丈夫被确诊为新型冠状病毒感染的肺炎，罗女士作为密切接触者被送至位于黄陂区前川街的马蹄山隔离观察点。不久后，罗女士听说丈夫已经出院，不由心急如焚，多次询问何时可以回家。熊志刚一边耐心对她开展心理疏导，一边将情况向区防控指挥部汇报。

为防止疫情扩散，早在1月上旬，黄陂

区委、区政府决定在部分区域设置密切接触人员集中隔离观察点。马蹄山度假山庄因与城区距离适中，面积较大、环境优美、空气清新，且服务配套设施相对齐全，首先被选中。1月25日，该山庄经过两天装修改造，作为该区首个密切接触者集中隔离观察点投入使用。

熊志刚表示，大多数隔离者都显得很焦躁，所以工作人员每次和他们交流都轻声细语，服务尽可能周到，并主动对他们开展心理疏导，以缓解他们的压力。截至目前，该隔离点共接收密切接触者数十人，其中已有10余人解除了隔离观察。

加大宣传力度广度，增强市民责任意识——

废弃口罩在四川如何安全处置

本报记者 刘畅

近期，全国口罩使用量不断攀升。能否

安全处置废弃口罩，关系抗疫大局。当前，各地已从多方面着手确保城乡废弃口罩安全处置。日前，记者对四川处理废弃口罩工作进行了采访。

白中胜是德阳市的一位环卫工人。每天早晨，他都会将垃圾回收车停在城南一号小区门外红色的废弃口罩专用桶前，先对桶内的废弃口罩进行消毒，紧接着将装满口罩的密封塑料袋打包放进废弃口罩专用收集车。这些口罩最终会进入垃圾焚烧发电厂，经专用通道进入卸料平台，被装入1000℃焚烧仓高温焚烧。

在抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情中，从一只口罩开始，四川全面规范收集、运输、有效处置、事后环境监测等各个环节，严守医疗废物和社会源废弃口罩

这个“隐蔽战场”。

1月23日以来，四川省生态环境厅召开会议，安排部署社会源废弃口罩和医疗废物处置工作。1月24日起，四川省生态环境厅联合省卫生健康委组成联合专家组奔赴达州、广安等6市抗疫一线，指导医疗废物和社会源废弃口罩规范化分类、收集、包装、运输、处置和环境应急监测工作。1月27日，四川省生态环境厅厅长王波带队赴全省最大规模医疗废物处置企业现场督导。

1月28日，四川率先出台省级技术指南——《新型冠状病毒感染的肺炎疫情医疗废物应急处置污染防治技术指南(试行)》，不仅提出医疗废物处置“六步走”措施，还特别设置专章对社会源废弃口罩收集、转运、处置进行了技术规范，明确人口密集的重点区域产生的废弃口罩要经集中收集、消毒后进

行无害化焚烧处理。

1月29日起，四川省生态环境厅赶赴成都、自贡、遂宁等9个涉疫情较重的市(州)调研指导医疗废物监管、社会零散废弃医疗用品处置和环境应急监测工作，督促医疗废弃物和社会零散废弃口罩的处置，做到日产日销、即到即销。

在社会源废弃口罩处置过程中，一方面，在收集前端，四川生态环境部门主动配合住建部门，推动各级党委政府充分调动社区、村组的力量，规范设置特殊有害垃圾专用收集设施。另一方面，四川各地按照“三专一及时”的要求，对废弃口罩单独收集后进行运输，尽量减少中转环节，实行日产日清。

近期各地返工人潮涌动，专家建议，要加大宣传力度广度，增强市民相关责任

意识，让更多市民知晓将废弃口罩放入袋中密封后再投放到专用垃圾桶中这一防疫知识，还要考虑阶段性增加专用垃圾桶数量、环卫等相关领域工作人员数量，增加消杀、收运频次，保障、提升废弃口罩安全处置能力。

在这场疫情阻击战中，人民群众是防控疫情的最大力量。四川充分调动现有资源，实行联防联控、群防群控、全民动员，打通前端高效收集、过程严格控制和末端科学处理的链条，引导群众科学规范处理社会源废弃口罩。

“这是一场未知的战役，我们要强化底线意识，宁愿把问题想得严重些、把问题想得充分些，把标准提高更高些，把工作做得更严更细些。”四川省生态环境厅副厅长李银昌表示。

各地战“疫”进行时

贵州：

对“四类”人员实现核酸检测全覆盖

本报讯 记者王新伟 吴秉泽从贵州省卫生健康委获悉：贵州将对疑似患者、确诊患者的密切接触者、发热门诊的留观病人、从疫情较重地区来黔人员“四类”人员实现核酸检测全覆盖。实现早发现、早报告、早隔离、早治疗。

近日，贵州省卫生健康委通过远程医疗系统召开全省卫生健康系统核酸检测工作部署会，会议提出在全省全面开展核酸检测工作，严格落实隔离观察措施。2月4日，贵州109家定点救治医院、183家发热门诊、21家定点检测机构承担新型冠状病毒的核酸检测任务的医院改建工程一次性通过验收。按照要求，8日前在当地疫情防控领导小组社会防控组协助下，将全部完成对从疫情较重地区来黔人员的核酸检测。

河北：

“生活专员”助居民生活无忧

本报讯 记者陈发明、通讯员傅新春报道：2月4日一大早，河北沧州市运河区公园街道办配件北路社区“生活专员”刘桂清收到居家隔离的林某发来的购物清单：芹菜2斤、草莓2斤、砂糖橘4斤、羊肉片2斤。刘桂清马上去超市采购。40多分钟后，刘桂清把所购物品及购物小票送到了林某家门口，并通过微信收了款。

在新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作中，沧州把方便群众生活放在首位，位于主城区的运河、新华两区在108个社区设有300多名“生活专员”。

为保证部分有外出经历接受居家隔离的居民、体弱多病行动不便的老人日常生活需要，沧州提前摸排统计，在各个社区设立由社区工作人员、志愿者组成的“生活专员”，每个“生活专员”负责一定数量的帮扶居民，受帮扶的居民随时可以通过电话、微信群给“生活专员”下单“购物”，购物款由“生活专员”先垫付，在家门口收到送来的物品后再根据购物小票显示的购物金额支付给“生活专员”。非常时期，“生活专员”给群众生活带来了保障与便利，让他们的心暖暖的。

江西：

负压救护车驰援武汉

本报讯 记者赖永峰 刘兴报道：2月3日晚，南昌江铃集团加紧赶制的18辆全顺负压监护型救护车到达武汉，随后交付使用。截至目前，南昌已向武汉抗击疫情第一线无偿捐赠了10辆救护车，为疫情防控贡献出江铃力量。

负压监护型救护车配置了负压系统、集成供氧系统、车载配电系统和一般救护车必备的医疗设备，是目前武汉急缺的专业医疗救援车型。

“这批负压监护型救护车最大的特点是通过负压装置和我们原车的车载空调系统，有效地保障医疗仓内新鲜空气的进入，从而避免医务人员和病患之间的交叉感染。”江铃集团改装车股份有限公司医用车项目经理王亮说，在转运第一个病人之后，救护车开启臭氧消毒系统，最大可能地消灭医疗仓内病菌，从而避免上一个病患和下一个病患之间的感染。

目前，江铃集团用于疫情救护的负压监护型救护车订单超过200辆，企业正开足马力生产，保障优先发运。江铃集团改装车股份有限公司副总经理罗曼表示，江铃集团正全力以赴加班加点加急生产，确保救护车及时送到各地抗疫一线。

特写

“请收下，这是我们的心意”

“木巴拉克，125公斤，计5000元！”“斯亚孜，100公斤，计4000元！”“吐尔逊江，100公斤，计4000元”……2月4日，一条牧民出售骆驼奶、捐献现金支援防疫的倡议，在新疆昌吉市庙尔沟乡和谐一村、和谐二村牧民的微信群里引发了热烈讨论。

“喝水不能忘了山泉，吃肉不能忘了草原。党的好政策让牧民过了好日子，现在全国正在抗击疫情，我们人人都要出份力。”这条微信是由和谐二村牧民斯亚孜发出的。作为村里的骆驼养殖户，他家养殖了134峰骆驼，年收入近20万元。这些天斯亚孜一直关注着疫情。他告诉记者，自己“总想着为抗击疫情做点什么”。

斯亚孜的倡议得到了乡亲们的热烈响应。得知此事，哈密市一家企业派出运输车上门收购。负责收购的企业代表塞山依汗说：“目前企业还没开工，我们也是本着献爱心的宗旨。骆驼运回去后，会先放在冷库。牧民们的心意不能辜负。”

在收购现场，斯亚孜招呼大家向运输车灌装骆驼奶，动作小心翼翼。经核算，18名牧民共售卖了1.16吨骆驼奶，收入46500元现金。

“这是我们牧民的一点心意。”牧民们将善款交到乡里，庙尔沟乡党委书记齐文强心情颇不平静：“我们马上联系相关部门，要把牧民的心意第一时间送到！”

文/本报记者 耿丹丹 通讯员 梁宏涛 热斯江