

珠海心理援助热线为近百群众解心结

羊城晚报讯 记者郑达、实习生郑深月、通讯员叶仲书报道：“您好，这里是珠海市心理援助热线！”面对突发疫情，每个人在不同程度上都会产生心理、行为反应，通常表现为情绪、认知、行为、躯体方面的问题和症状，及时进行心理疏导和心理危机干预极为重要。自1月13日中山坦洲报告第一例确诊病例以来，珠海市心理援助热线（0756-8120120）于2019年12月开通，旨在

做好相关的心理危机干预工作，有效减轻疫情所造成的心理问题，针对解决不同人群心理问题提供24小时不间断的公益服务。该热线由珠海市第三人民医院（珠海市慢性病防治中心）负责具体运营，目前是一周7天全天候24小时运行。珠海市心理援助热线队伍由6人组成。在本次疫情中，为满足大量市民的求助需要，援助热线向社会征集志愿者，首批由北师大珠海校区心理学专业大学生组成的5人志愿者队伍已上岗，现热线可在24小时内同时接听6

个席位的热线电话。“接线员这个工作，有时候一个电话可能就得讲一个小时，但是每次听到来电者最后的感谢时，我都放下了心头大石，自己也觉得轻松了很多。”接线员小黄说道。目前，珠海市正处于疫情防控关键时期，为有效减轻和预防疫情所致的心理障碍，珠海市心理援助热线将在疫情防控期间提供24小时专业公益服务，针对来电的不同人群的心理问题进行科学的、专业的心理疏导、调适和危机干预。

珠海召开疫情防控新闻发布会

12345 热线优先接听重点区域市民电话

今日关注

羊城晚报记者 郑达

1月20日12时，珠海市召开疫情防控新闻发布会，通报当前疫情防控形势和疫情防控最新工作进展情况。1月19日0时至24时，珠海新增新冠肺炎确诊病例2例，无症状感染者2例。目前，珠海累计确诊新冠肺炎病例25例、无症状感染者3例，全部在定点医院隔离治疗。

副局长郑大鹏介绍，自1月13日珠海市疫情发生以来，12345政务服务便民热线关于疫情防控工作的话务量剧增。1月13日至20日零时，12345呼入量为109641通，较去年同期增长了121.22%，最高单日电话呼入量超过2万次，共受理疫情相关咨询和诉求43837件，其中90%为政策咨询类。

为应对疫情，12345热线212名话务员取消休假，并从呼叫中心机构紧急招募了30名志愿者充实到话务岗位。同时，开设了疫情重点地区医疗保障和生活物资保障专席，专门受理和处置疫情重点区域的市民紧急诉求，第一时间解答市民关于疫情防控政策咨询问题。建立了重点区域市民电话优先接听机制，确保疫情重点区域内市民的咨询、投诉电话优先接入、及时接听、专人跟踪。

对急症、临产、慢性病药品补给等十类问题，12345热线分别建立了三级处置机制，确保所有疫情相关诉求在20分钟内分转到相关部门进行处置，并安排专人协调进行分级处理、限时回复。

郑大鹏表示，市政服务数据管理局将进一步集约各方资源确保热线的畅通。由于疫情原因，建议广大市民反映其他非紧急类诉求尽量选择微信公众号、粤省心、粤省事等渠道，把宝贵的话务资源留给疫情相关的特殊诉求。

疫情防控期间 欠费不停水不停电

香洲区区委常委、副区长容立雄介绍了香洲区集中隔离场所管

理情况以及管控区内各项民生保障工作情况。香洲区现有23处集中隔离酒店均实行严格的规范化管理，同时协调珠海水控集团和珠海供电局，实行疫情防控期间全市欠费不停水，封控区、管控区欠费不停电的服务举措，加强管理全市供水、供电设施，增加应急抢修人员和设备，开展供水供电线上“零接触”业务办理的优化便民服务。

在物资保障方面，容立雄介绍，香洲区为保障管控区生活必需品供应企业办理车辆通行证112张，每日输送生活必需品逾324吨，确保管控区内商超、市场和临时售货点商品供应基本充足。同时，适时动态调整为封控区内居家隔离人员免费供应的“爱心包”食材，增加食材品

已排查密切接触者930人

据专家介绍，坦洲镇仍然处在疫情防控的关键期。那万里说，当前珠海市疫情发展较快，已连续多日出现新增阳性个案。坦洲镇与珠海相邻，群众来往频繁。近期，珠海已向坦洲镇推送一批密接、次密接等高风险人群信息，活动轨迹涉及镇内多个公共场所，有关管控、流调工作正在紧张有序开展。截至1月20日8时，累计排查出中山市病例和珠海病例关联密切接触者930人、次密接623人，均已按要求进行管控。

工具、中转处理、分拣、投递等各环节的疫情防控措施。规范落实分区管理，做好邮件快件包裹的“六面消毒”。高风险岗位人员实行固定岗位，闭环管理，积极推进邮政快递从业人员的新冠疫苗加强针接种工作。中山市邮政管理局办公室主任周楠介绍，目前，中山没有设立国际邮件快件交换中心，进境中山的国际邮件快件均从广州、深圳两地进入，平均每天进件约700件。进境邮件快件和来自中山高风险地区邮件快件，进入中山时，邮政管理局分别针对作业场地、运输工具、中转处理、人员管理等严格按照相关规定要求，进行专门的消杀和管理措施，保证凡进入中山的各类邮件快件安全可靠。

坦洲解封时间 以官方通告为准

中山市坦洲镇镇长赵国坚在发布会上答复，按照国家和省关于新冠肺炎疫情处置相关文件规定，如果坦洲镇自1月13日起在14天内无新增病例或无症状感染者，原则上可解除有关管控措施。所有风险等级调整、封控、管控的解除，均以官方通告为准，请广大群众密切关注相关信息。赵国坚表示，为有效隔绝疫情传播风险，保障人民群众生命安全和身体健康，坦洲镇将从1月21日起，继续开展多轮全员核酸检测工作。希望广大群众继续支持配合防控工作，严格遵守限制出行的相关规定，少外出、不聚集、不扎堆，认真履行防控的责任和义务，做好自身健康的第

加强邮政快递业 规范管理

那万里表示，中山严把输入源头关口，加强作业场地、运输

中山公交集团开设“校园直通车”，提供“一站式”接送服务

让滞校学生安全回家

羊城晚报讯 记者林翎、通讯员黎恩宇报道：羊城晚报记者1月20日从中山公交集团获悉，受疫情影响，中山市2920名坦洲籍和珠海籍的学生滞留在校。为保障各所学校学生顺利安全踏上回家路，中山公交集团积极响应中山市教体局号召，开设“校园直通车”，提供“一站式”接送服务，让滞校学生回家路更便利、更安全。

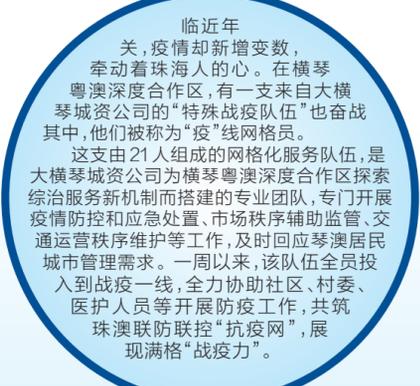
1月16日下午，中山公交集团接到中山市教体局转运滞校学生任务后，第一时间开展学生乘车情况的摸底调研，确定集中返程的时间、人数，定制校车运行计划、编排运行车次，熟悉各学校线路走向。1月19日至26日，中山公交集团将安排80辆车次，护送2920名学生离校返家，为返坦返珠学子提供“从校门到车站”“从车站到家门口”一站式无缝对接转运服务。

1月19日12时，第一批护送学子回家的公交车准点到达中山市杨仙逸中学。现场，驾驶员指引各校学生有序地乘坐对应车辆并协助搬运行李物品，督促学生佩戴口罩、出示健康码、检测体温等，确保做好个人防护工作后方可上车。

12时30分，负责第一班车的苏师傅载着满怀欣喜的学生驶出校园，用时1小时，顺利将学生护送至坦洲金斗湾客运站，较日常公共交通节省一半时间。到达客运站后，坦洲镇志愿者们手举“校园直通车”标识牌，规范区分家长等候区和学生候车点，引导家长和学

“战疫力”满格！ “疫”线网格员织密横琴疫情防控网

实习生 郑深月 通讯员 谭秀丽 文图 羊城晚报记者 钱瑜



一天打200多通电话

“您好，打扰一下，我们是横琴防疫小组的工作人员，请问您是XX吗，最近是否有去过XXX地？/您是从XX地过来珠海的吗……”1月15日，在横琴防疫小组办公点里，综治网格员询问的话声此起彼伏。

作为其中一员，大横琴城资网格员郝婷一大早就投入到电话流调工作中，一个个询问、核实中高风险地区的人员信息，摸清其行动轨迹，并逐一登记。一通流调电话虽然只需花费五六分钟，做起来却一点也不容易。部分被调查者被问及身份、住址等敏感信息时很警惕，怀疑是电信诈骗，有时候还会遇到各种听不懂的方言，面对这样的场景，被称为“网格多面手”的郝婷每次都会耐心解释、细心引导。

40多米路走出超2.5万步数

在抗疫一线，这样忠于职守、默默奉献的综治网格员还有很多，他们不畏辛苦、持续作战，甘心做居民平安生活的守护者。

1月16日，横琴开展全民核酸检测工作，早上8时，大横琴城资网格员服务项目负责人李剑、网格员梁金骏和其他网格员都已提前到达横琴新家园小区南门，开始搭建临时核酸检测采样点，放置胶马、凳子、桌子……此时已有附近居民陆续前来，人流不断增多。他们一边组织居民有序排队，一边分几路拉警戒线、贴一米线、核实居民信息，不停来回奔波。

“我没有葵花码，我怎么验核酸？”当天检测现场来了不少老人，他们有的不会手机截图，有的不会录入信息，有的手机没有数据流量，更有不少没有智能手机……各种不同的问题亟须解决，稍有意慢便会影响正常的检测秩序。综治网格员们和现场其他工作人员迅速开展一对一服务，快速处理，悉心引导，避免出现混乱。

处于快速发展期的横琴，附近的建筑工人也常扎堆堆前，为了尽早做完核酸赶回工地工作，他们经常忘记戴口罩。大横琴城资综治网格员提前准备好口罩，在检测队伍前30米就为他们送上口罩，核实好信息后再进入检测队伍，并时刻留意“一人一米线”的距离，维护好现场秩序。

网格员梁金骏说：“高强度快节奏的工作下来，看到眼前40-50米的范围，自己竟走出了25000多步，都惊呆了，但



网格员正在进行电话流调工作

充实而有意义啊！”大横琴城资相关负责人称，当前疫情仍未结束，综治网格员将继续肩负防疫职责，以实际行动和责任担当为人民筑牢防疫的安全“铁网”，当好疫情防控的“网格卫士”。



医护人员正为患者透析

珠海封控区 血透患者“生命岛”成立

羊城晚报讯 记者郑达、通讯员梁高摄影报道：珠海疫情仍在持续，需闭环管理的血透患者不断增加，为尽可能满足更多患者及时得到血透治疗，珠海市人民医院统筹规划后改造防控血透专区病房，成立血透专区——血透患者的“生命岛”。目前该专区每日承接最多血透病人达60人次，可满足封控区透析病人的透析需求。

“经常五六个小时不进食、不喝水、不上厕所，每天工作时长达12小时。”该院肾内科医护人员告诉记者。近日，珠海市人民医院肾内科医护人员驻点防控专区，血透患者日夜运转，为封控区的血透患者带去希望。

珠海市人民医院肾内科主任张睿介绍，自接收上级命令后，第一时间组织医疗救治专家组、会诊专家组，调配床位血液净化机，启动转运专班，建立防控救治专区，尽力保障有需要血透的患者在接洽当晚入住。为承担起封控区血透患者的透析需求，珠海市人民医院肾内科医护人员报名进入防控专区，每位透析患者的血透治疗时间是4个小时，医护人员需提前准备血透机，根据患者情况开具血透医嘱。透析期间，医护人员还要全程守在透析室进行床边巡视，监测患者的生命体征，时刻注意透析血流量、透析参数的变化，处置各种突发“险情”。



学生在公交车上等候发车 冯灿辉 摄

湾区新闻部主编/责编 黄铁安 / 美编 陈炜 / 校对 周勇