

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

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激增。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、实岗话务员。同时，开设了疫情重点区域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，确保疫情重点区域市民的电话诉求、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。

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

类、优化荤素营养搭配，最大限度满足封控区居家隔离人员的生活需求。针对此次疫情中较多幼儿园儿童和小学生集中隔离的情况，容立雄表示，香洲区提供更加人性化和精细化的管理服务，及时对接家长和孩子的需求，按需供应牛奶、玩具、图书、零食等服务保障。

疫情防控期间 欠费不停水不停电

香洲区委常委、副区长容立雄介绍了香洲区集中隔离场所管

已排查密切接触者930人

邢万里介绍，中山市疫情总体平稳可控。截至1月20日8时，中山市本次“0113”疫情累计报告本土新冠肺炎确诊病例2例，两例病例均在同一传播链上。自1月15日以来，中山市暂无新增阳性个案。

据专家研判，坦洲镇仍然处在疫情防控的关键期。邢万里说，当前坦洲镇疫情发展较快，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。

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。

加强邮政快递业 规范管理

邢万里表示，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19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，第一批次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—坦洲接送点”引导牌，规范区分家长等候区和学生候车点，引导家长和学

生有序分流和接送。

1月19日当天，中山公交集团分别从中山市第一中学、中山市迪茵公学、中山市东区中学等17所学校接送2000多名学生统一直达坦洲金斗湾客运站，为学生

提供安全、快捷、舒适的乘车服务。后续一周，该集团还将陆续护送剩余的近千名坦洲籍和珠海籍学生返家。

“我已经在校住宿13天了，前天听到有公交车接送的消息，我太激动了，我今晚就能回家吃妈妈做的饭了。”说完，龙山中高高二樊同学向公交车驾驶员深深鞠躬表示感谢，车厢内也充盈着一张张笑脸与亲人团聚的

“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

临近过年，疫情却新增变数，牵动着珠海人的心。在横琴粤澳深度合作区，有一支来自大横琴琴城公司的“特殊战队”也奋战其中，他们被称为“疫”线网格员。这支由21人组成的网格化服务队伍，是大横琴琴城公司为横琴粤澳深度合作区探索综合服务新机制而搭建的专业团队，专门开展疫情防控和应急处置、市场秩序辅助监管、交通运营秩序维护等工作，及时回应琴澳居民城市管理需求。一周以来，该队伍全员投入到战疫一线，全力协助社区、村委、医护人员等开展防疫工作，构筑珠澳联防联控“抗疫网”，展现满格“战疫力”。

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室里，网格员们正通过电话一遍遍询问、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。



医护人员正为患者透析



综治网格员们为居民服务

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，大横琴琴城网格化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。大横琴琴城综治网格化服务队伍和其他工作人员便提前准备好口罩，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，但这



网格员正在进行电话流调工作

充实而有意义啊！”大横琴琴城相关负责人称，当前疫情仍未结束，综治网格化服务队伍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”。

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，珠海市人民医院经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