

# 做好深入细致的群众工作

人民日报评论员

打赢疫情防控人民战争要紧紧依靠人民。要做好深入细致的群众工作，把群众发动起来，构筑起群防群控的人民防线。

习近平总书记赴湖北省武汉市考察疫情防控工作时，同社区工作者、基层民警、卫生服务团医生、下沉干部、志愿者等亲切交流。总书记强调，要充分发挥社区在疫情防控中的重要作用，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，防控力量要向社区下沉，加强社区防控措施的落实，使所有社区成为疫情防控的坚强堡垒。

疫情发生以来，习近平总书记一开始就强调，疫情防控要紧紧依靠人民群众，构建联防联控、群防群控的防控体系，坚决打赢疫情防控的人民战争。社区作为防控的最前线，肩负的任务十分繁重，参与社区防

控工作的同志们工作十分辛苦。党员、干部夜以继日，不辞辛劳、默默付出，悉心为群众服务，展现了不怕牺牲、勇于担当、顾全大局、甘于奉献的精神；广大群众服从大局、万众一心、团结奋战，自觉遵守疫情防控各项规定，自觉维护社会秩序，共同为遏制疫情扩散蔓延、保障群众生活作出了重要贡献，彰显了中华民族同舟共济、守望相助的家国情怀。

抗击疫情有两个阵地，一个是医院救死扶伤阵地，一个是社区防控阵地。坚持不懈做好疫情防控工作关键靠社区，社区是外防输入、内防扩散最有效的防线。当前疫情防控形势持续向好，但还没有到可以松口气的时候。现在到了关键的时候，必须咬紧牙关坚持下去。要紧紧依靠人民群众，充分发动人民群众，提高群众自我服务、自我防护能力。打赢这场阻击战重点在“防”，要取得最后胜利，离不开群众一如既往支持和参与，更离不开群众咬紧牙关坚持。要继续充分发挥

社区的阻击作用，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，把防控力量向社区下沉，把社区居民发动起来、组织起来，一鼓作气，咬紧牙关，坚持到底，抓实抓细各项防控措施的落实，使所有社区成为疫情防控的坚强堡垒，做到扛得住、守得住，不能前功尽弃。疫情防控期间采取一些严格的管控措施是完全必要的。到了现在这个阶段，除湖北和武汉等疫情防控任务重的地区外，要注意把握好度，尽量采取对群众生产生活影响小、带来不便少的措施。

民生稳，人心就稳，社会就稳，做好深入细致的群众工作重在服务和保障民生。湖北和武汉等疫情严重地方的群众自我隔离了这么长时间，有些情绪宣泄，要理解、宽容、包容，继续加大各方面工作力度。要充分考虑群众基本生活需求，密切监测市场供需和价格动态，保障米面粮油、肉禽蛋奶、蔬菜瓜果等生活必需品供应。对因疫情防控在家隔离

的孤寡老人、困难儿童、特困人员、残疾人等特殊群体，落实包保联系人，加强走访探视，及时提供必要帮助。各方面要关心被感染的群众，照顾好他们的家人，让患者安心接受治疗，尤其是要加强对患者及其家属、病亡者家属等的心理疏导工作。给人民群众当服务员，不能干巴巴、硬邦邦的，要把事办到群众心坎上，把话说到群众的心窝里，让群众如沐春风。

疫情防控是一场保卫人民群众生命安全和身体健康的严峻斗争，抗疫一线是广大党员干部践行初心使命、体现责任担当的试金石和磨刀石。把初心落在行动上、把使命担在肩膀上，当好人民群众贴心人，及时解决群众所急所忧所思所盼，我们就一定能依靠人民力量打赢湖北保卫战、武汉保卫战，尽快夺取这场斗争的全面胜利！

（新华社北京3月13日电）

## 内蒙古工会凝聚力量为抗疫复产保驾护航

（上接第1版）

引领社会组织齐心协力抗疫

新冠肺炎疫情发生后，内蒙古各级工会向社会组织发出倡议，在做好自身安全防护措施的同时，发挥自身优势和专长，为抗击新冠肺炎疫情做出应有的贡献。

呼和浩特市三顺店社区社会组织联合基层工会联系引导的劳动领域社会组织和35家公益社会组织，主动与社区联系承担起抗击疫情工作，为解决大型社区居民的果蔬购买问题，联系农牧局果蔬基地定点送菜。同时，以电话探访的方式为辖区居民提供心理疏导服务。

赤峰市、乌海市总工会引领的社会组织，共捐款40万余元，捐物资20万余元；通辽市总工会联系市天骄家政和市餐饮协会等劳动领域社会组织志愿者们，分别走进本地区社区疫情防控点，送去了牛奶、方便面、口罩、84消毒液等物资。同时，内蒙古各地劳动领域社会组织志愿者们，在工会组织的引领下，参与社区消毒、社区人员情况摸排排查工作。

同时，内蒙古自治区总工会、呼和浩特市、包头市、鄂尔多斯市、阿拉善盟等地工会组织，通过引领的社会组织律师事务所，针对疫情期间职工心理健康和职工合法权益面临的新情况新问题等，开通免费咨询热线和微信公众号，为企业和职工提供“无接触”式法律服务。内蒙古各级工会引领心理咨询师专家团队，通过咨询热线24小时为职工提供心理咨询服务。

为企业复工复产保驾护航

随着广大职工陆续返岗，内蒙古各地有序开展复工复产，各级工会积极行动，为经济社会发展保驾护航。

3月4日，内蒙古自治区总工会印发《助力企业安全有序复工复产的措施》，提出帮助企业做好复工复产疫情防控工作、推动企业做好安全生产和劳动保护、积极开展促进职工就业和技能提升服务、深入开展集体协商促进劳动关系和谐、发挥工会劳动法律监督作用等10项措施，助力企业安全有序复工复产。

“在复工的关键时候，工会给我们送来了口罩，解决了燃眉之急，这不仅仅是防控物资，更是工会对我们的关心和支持。”包头市申通速递服务有限责任公司负责人韩志强说。

近日，包头市快递行业工会联合会多方联系供货渠道，紧急协调了2000个医用外科口罩，送到复工复产快递企业手中。

呼和浩特市总工会发布《关于进一步做好节后复工复产企业职工疫情防控工作的通知》，要求做好“协助企业完善疫情防控机制、化解各种矛盾解决职工困难”等9项工作，助力企业复工复产；乌海市总工会下发《关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作中充分发挥工会组织作用的通知》，要求各级工会协助企业在复产复工中全力做好疫情防控工作。

近日，内蒙古总工会针对疫情期间职工合法权益面临的新情况新问题，梳理了相关法律指引，支持指导企业复工复产。该法律指引讲解了《关于因履行工作职责感染新型冠状病毒肺炎的医护及相关工作人员有关保障问题的通知》《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间稳定劳动关系支持企业复工复产的意见》等20个法律法规。

此外，自治区总工会还与北京市（京师）律师事务所合作搭建热线，帮助企业和职工解决因疫情带来的各种问题，为企业和广大职工免费提供法律咨询服务。

## 不得按行政级别发放防疫补助 重症病区工作1天按1.5天算

本报讯（记者姬薇）3月11日，国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制印发《关于聚焦一线贯彻落实保护关心爱护医务人员措施的通知》，要求临时性工作补助、一次性慰问补助、卫生防疫津贴等要及时发放，要向一线医务人员特别是救治重症患者的医务人员倾斜，不得按行政级别确定发放标准。

《通知》明确，对在重症危重症患者病区工作的一线医务人员，按实际工作天数的1.5倍计算应发工作天数。对在集中隔离观察点工作的一线医务人员，按发现确诊病例的当日计算工作天数。一线医务人员在轮休、隔离期间，工资福利待遇按出勤对待，原正常发放的基本工资、岗位津贴（含卫生防疫津贴）、绩效工资继续执行。不得将一线医务人员轮休、隔离天数计入本人带薪年休假期，不得向轮休的一线医务人员安排工作任务。

《通知》强调，尽量不安排双职工的医务人员同时到一线工作。做好援鄂医疗队及其他一线医务人员家属关心慰问工作，及时帮助解决生活、就医、照料等方面实际困难，切实解决他们的后顾之忧。

## 云南：看病取药“云问诊”“无接触”

本报讯（记者黄榆）3月7日早上，昆明医科大学第一附属医院云南省皮肤病医院执行院长何黎在该院皮肤科诊室通过互联网对患者看诊，标志着昆医大附一院互联网医院正式上线运营，这是云南首家依托实体三级甲等综合医疗机构建立的互联网医疗服务平台。

“昆医大附一院互联网医院可有效防止因人员聚集而可能引起的交叉感染。”昆医大附一院院长王昆华介绍，该院日门诊量最高达13800人次，互联网医院上线后，慢病、小病和复诊病人可在线上进行挂号、缴费及问诊，医生进行诊断和开处方，患者可在家附近的药店进行取药，也可通过快递寄到家中，患者足不出户即可享受省级三甲医院的诊疗服务。他表示，昆医大附一院互联网医院打通了患者、医院以及药品配送的“无接触式”就医通道，不仅是打赢疫情防控阻击战的重要举措之一，也标志着该院智慧医疗上了一个新台阶。

## 天津力推互联网诊疗服务慢病患者

本报讯（记者张玺）3月3日，天津医科大学总医院互联网医院上线“互联网门诊”服务，实现了对复诊患者的在线问诊、线上复诊、对症用药、开具处方、药品快递到家、检查结果查看、电子健康档案等服务。截至目前，该互联网医院呼吸内科、内分泌代谢科等15个科室100名医生在线坐诊，累计在线服务患者超过3000人。

在疫情防控期间，天津市充分发挥互联网医院、互联网诊疗的独特优势，以“信息流”代替“人流”和“物流”，鼓励在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务，缓解线下门诊压力，降低交叉感染风险。

据悉，下一步，天津微医互联网医院将积极推动在线诊疗、医保购药纳入医保支付，让天津市民尽快使用到线上、线下同等比例的医保支付政策。

（上接第1版）

支援湖北的齐齐哈尔医学院附属第三医院护士齐姗姗和家人视频时看到8岁儿子手里拿着一个橙子，不禁愣了一下。此前，七旬母亲告诉她，小区封闭，家里的菜快吃完了。

当她得知是市里和医院工会为他们家送菜时，她激动地表示：“感谢工会的同志们给我在消灭病毒的钢枪中填充一发有力的子弹，我不会让家乡人失望的！”

不落一人，不落一事

2月26日，哈尔滨市总工会提供了这样一组数字：截至当天，全市各级工会组织累计为支援湖北医务人员家属提供关爱服务566次。其中，帮扶救助42次，水电煤气通讯费服务34次，各类物资采购245次，就医陪同3

（上接第1版）

在抗击疫情的最前沿，广大党员干部第一时间响应党中央号召，挺身而出、冲锋在前、迎难而上，不顾个人安危，以“最美逆行”奔赴疫区。

孔祥锋是湖北省林业局下沉到武汉东湖新城社区的党员干部。疫情发生以来，每天早上八点，他便赶到社区报到，去值守的楼栋翻看网格群信息，并收集整理居民的需求。

“作为一名下沉干部，到一线参与疫情防控工作，是对我‘不忘初心、牢记使命’主题教育成果的现实检验，是教育成果转化的重要阵地。”孔祥锋说，要发扬英雄城市不屈不挠的精神，以一名党员的初心和担当，把社区这个阵地守护

次。剩下的242次，全部标记为“其他服务”——工会组织为防疫工作者家属提供的服务事项中，有超过40%的内容是无法预知、各不相同的。

如此零散的服务需求面前，考验的是工会工作者的耐心、细心和智慧。

哈尔滨医科大学附属的多家医院派出了400余名医务工作者支援湖北防疫一线。小到为护士家买电闸，大到帮助解决搬家难题，哈医大附属第一医院工会事无巨细解职工之难。

黑龙江省总工会在下发的通知中明确要求，要为家属们“提供个性化服务”。

同时，省总工会还专门成立了电话回访小组，一旦发现缺漏，立即督促基层工会改进，确保“娘家人”的温暖送到每一位支援湖北医生家属身边。

最牵挂的是老人和孩子

在普惠性地做好支援湖北医生家属服务的同时，黑龙江省各级工会组织抓住了两个重点，这也是所有医务人员最为牵挂、最为担心的两个群体——孩子和老人。

2月24日18时许，北安市总工会工作人员还在四处寻找蛋糕店。这一天，黑龙江省第三医院支援湖北护士耿洁的孩子过8岁生日。妈妈在湖北，作为狱警的父亲也一直在单位执勤。工会的叔叔阿姨全城搜索后找到了一家私人蛋糕房，临时做了一个生日蛋糕。

不仅是生日蛋糕，打印课本，调试网课平台，沟通支援湖北医务人员配偶所在单位帮忙协调班次以便更好地照顾孩子……

同样得到特殊关照的还有老人，工会不

## 在大战中践行初心使命

好、运营好，做好深入细致的群众工作，把群众发动起来，构筑起群防群控的人民防线。

沧海横流，方显英雄本色。在这场严峻斗争中，一面面鲜红的党旗在疫情防控一线高高飘扬。

10日，湖南省邵阳市中心医院重症医学科主任、邵阳市新冠肺炎重症专家组组长凌鹏对全市最后一例确诊患者查房了解病情。

刚刚火线入党的凌鹏说，虽然邵阳市的疫情已经得到基本控制，但依然要保持高度的防范意识，让大家绷紧神经。我们有信心和决心

同全国医务工作者一道打赢这场战役。

“非常振奋人心，感到特别温暖。”回忆起10日习近平总书记湖北武汉东湖新城社区的重要讲话，武汉市公安局东湖生态旅游风景区分局民警肖侠记忆深刻。

疫情发生以来，肖侠一直坚守在疫情防控一线。他说，特殊的时期，特殊的战场，作为一名党员，要做到守土有责、守土担责、守土尽责，下一步在社区党组织统筹安排下，在广大居民的积极配合下，要坚持不懈做好社区疫情防控工作。

## 合肥一些市民通过心理咨询电话诉说内心的焦虑

# 打赢疫情阴影下的“心理战”

### 阅读提示

医生面对病人，全力击溃病毒，心理咨  
询志愿者面对陌生人，对手是情绪。  
在抗疫过程中，每个人都是参与者，只是角色不同。疫情面前，对于宅在家的普通市民，心理防御同样重要。

本报记者 陈华

本报通讯员 李多庆 朱琛琛

3月3日，合肥一家大型企业的一名中层管理人员打热线找到了心理咨询师柏一丹。

这是一个37分钟的电话。他跟柏一丹说，虽然自己已经返岗上班，但是一直无法适应现在的工作节奏，现在企业只有三分之一的员工上班，每天看到车间里空荡荡的，自己心里特别的失落，一下子找不到人生的方向，感觉自己得了抑郁症，害怕自己真的就会跳楼自杀……

面对突如其来的疫情，不管是一线医务人员、社区工作人员还是普通群众，或多或少都会产生不良情绪。与众多奋战在“战疫”一线的医护人员一样，心理咨询师在另一个战场上用不同的方式抗击新冠肺炎疫情，守卫着人们的心理健康。

疫情下的心理焦虑

柏一丹接到的第一个求助电话，来自一个母亲。

“我已经两夜没合眼了！因工作关系近期我去过全国多个地区，现在家里孩子只要一咳嗽我就会心跳加速、脸色发红，担心他是不是生病了。”电话那一边紧张的反反复复述说的同时，柏一丹记录的笔在档案本上迅速画出一张焦虑的“脸”。

“好的，女士，我能理解您此刻的心情，您是否愿意配合回答我几个问题……”柏一丹不紧不慢地说。

在疫情防控阻击战中，心理疏导变得越来越重要。在合肥市包河区，该区联合柏一丹所在的霁航社会工作服务中心，在合肥迅速开通了“战疫”心理援助热线，针对医务人员、社区工作人员、居家隔离人员、确诊患者、



心理咨询师陈燕在工作中

市民等人群进行线上心理咨询。

“每个人的表现不同，有人可能是失眠焦虑，有人可能是恐慌。”在疫情爆发的这些天，柏一丹陆续接到了从各地打来的心理咨询电话。人们向她诉说着自己的恐慌、无助、绝望、愤怒等情绪。

“面对疫情人们第一时间关注的是身体健康，确认无恙后才会转入心理恐慌部分，随着疫情时间的拉长，对疫情的恐慌和焦虑，则会越来越多。”柏一丹告诉记者，这些天都会接到四、五个来电，看似数量不多却涵盖了社区工作者、个体经营户、普通群众等多个群体。

每个电话时长约25分钟至45分钟。柏一丹有时还要根据来访者的具体情况选择音乐疏导、心理测试等不同的疏导方式。

一名密切接触者亲属确诊为新冠肺炎后被建议居家隔离。他向柏一丹打电话求助时已经隔离第五天。43分钟的电话里，他不断强调，“我会不会被感染、我家人在里面情况会不会恶化……”

“前十分钟，来电人情绪曲线忽上忽下，语言组织也非常混乱。”柏一丹需要反复回应、提醒。柏一丹说，伤心、难过、悲伤、恐惧，这是正常的情绪。“我们的倾听就是在帮助他们梳理凌乱、纷杂的情绪，给他一种宣泄方式。”

电话结束时，这位来访者情绪稍显平静。

超负荷运转的心理热线

在合肥市蜀山区西园街道，有一个涉及1500户居民的小区因疫情防控需要施行全封闭管理。

从全封闭管理第一天开始，陈燕和她的5人团队便以“@爱心姐姐”的名字出现在小区居民的隔离告知单上。

陈燕是一名高校教师，也是国家二级心理咨询师。疫情发生后，陈燕加入了西园街道志愿服务小队，帮助群众舒缓不良情绪、调试心理状态，增强他们抗疫情心和勇气。

一位焦虑的母亲向陈燕求助，她的孩子今年8岁，居家隔离期间曾一度发烧至38.5度，虽后经确诊未感染新冠肺炎，但她悬着的心始终放不下，又担心家里其他人被传染，为此经常失眠。

“这是比较明显的心理应激，我在电话里耐心地听她倾诉。”陈燕说，她注意到这位母亲会用“全副武装、生怕跟别人说话”这些词语来形容她的状态。

感觉到这位母亲比较敏感内向，陈燕在倾听的过程中引导她详细复述去医院就诊的全过程，和她一起对每个环节进行确认，让她

感觉到没有疏忽，不必有心理负担。陈燕又将平时整理的亲子游戏转发给这位母亲，让她转移注意力。

心理咨询是一项耗时耗力的工作，不仅要倾听，更要理解和迅速记录，并用自己的专业知识迅速找到症结，采用最恰当的表达方式传递给对方。“为最后一个群众做完心理疏导才能下班。”陈燕说，她和她的志愿队伍每天从早上8点半就开始服务，轮流值班到深夜。

“放下话筒之后真的不太想说话。”柏一丹说。

疫情面前的心理疏导

合肥各小区全部实施封闭式管理，某小区一位上了年纪的居民要出门，由于缺少出人证被志愿者劝阻了。一个压抑多日期望出去，一个苦口婆心尽责劝拦，两种情绪冲撞在一起，最后发生了推搡。

柏一丹说，一名志愿者打来电话时几乎情绪失控，显得非常委屈。

“一天十小时的坚守身体极度疲惫，突发状况成为压垮心理防线的最后一根稻草。这就是情绪博弈的过程，硬碰硬肯定不行。”在后面的沟通中，柏一丹列出了社区工作推进时的心理方法，最终让这名志愿者的情绪得到平复。

“再平静的水面，底下也可能藏有波涛汹涌。”柏一丹反复强调，任何人都不能忽视情绪管理，你看到的坚强，大多是柔软生出来的茧。

“我的门店一直按要关闭，员工工资、店面费用这么大的开销，我整晚睡不着……”心理援助过程中，一位个体户情绪很激动，责骂这边接电话的心理咨询师，而这时他们要做的就是接纳与理解，充当好“树洞”角色来吸纳这些抱怨。

柏一丹说，疫情之下心理健康非常重要，大部分来电者在咨询初期表现出的恐慌和绝望，甚至愤怒，挂电话前会逐渐呈现好转。“心理援助和心理治疗是不一样的，评估来电者的症状比较重时我们要转介的，是需要心理治疗的。”柏一丹说。

在特殊时期，医学救助冲在前线，“后方”的心理援助同样也是一个战场。陈燕说：“治愈病人需要医疗手段，但打赢这场人民战争需要筑牢强大的心理防线，心理咨询就是要让人们在思想上‘轻装上阵’。”